

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر-بسكرة-

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

-قسم العلوم الاجتماعية-

الذكاء الوجداني وعلاقته بالاحترق الوظيفي
دراسة ميدانية على الممرضين العاملين بالمستشفيات
العمومية _بسكرة_

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص علم النفس العمل والتنظيم

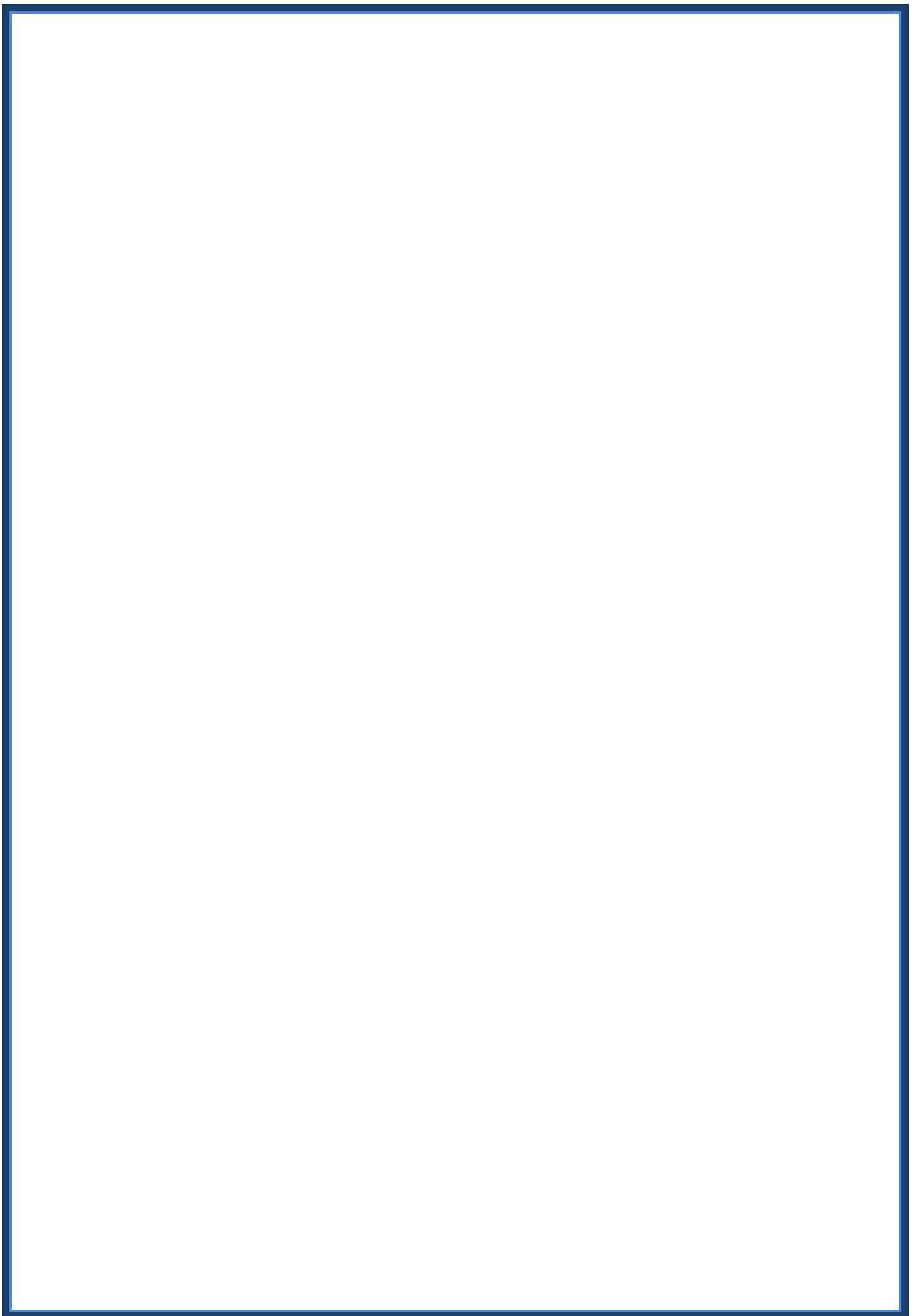
إشراف الأستاذة:

*ليلي ذامخي

إعداد الطالبة:

*ناصرى أنفال خديجة

السنة الجامعية: 2016/2015



شكر وتقدير

لا يسعني وقد أكملت أركان هذه الدراسة إلا أن أسجد حمدا لله كما يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، فالحمد لله الذي وفقني وهداني لاستكمال هذا البحث.

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من أتى عليكم معروفا فكافئوه، فإن لم تجدوا ما تكافئونه فادعوا له حتى تعلموا أن قد كافأتموه."

فإني أخص بالشكر والتقدير في المقام الأول أستاذتي الفاضلة الأستاذة "ذامخي ليلي" التي تفضلت بالإشراف على هذه الدراسة وعلى العناية والنصائح والتوجيهات السديدة التي أثرتني بها طوال رحلة البحث، فلها مني جزيل الشكر والعرفان وأدعو لسيادتها بوافر الصحة وأن يجزيها الله كل الخير على ما قدمته لطلبته من مساعدة صادقة وعلم فياض.

كما لا يسعني في هذا المقام إلا أن أشكر كل من كانت له يد في انجاز دراستي من قريب أو من بعيد، ماديا أو معنويا، ولهم مني جزيل الشكر والتقدير.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحترق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمستشفيات العمومية، وحددت مشكلة البحث بالتساؤل التالي:

هل هناك علاقة ارتباطيه بين الذكاء الوجداني والاحترق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمستشفيات العمومية؟

اندرج تحت التساؤل الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس؟

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحترق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس؟

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحترق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير الخبرة؟

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحترق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير المناوبة؟

وللإجابة على تساؤلات الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية كإجابات مؤقتة عما تم طرحه من تساؤلات كالتالي:

الفرضية العامة:

هناك علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني والاحترق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمستشفيات العمومية.

الفرضية الجزئية الأولى:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الجزئية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحترق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الجزئية الثالثة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحترق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

الفرضية الجزئية الرابعة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحترق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير المناوبة.

ولاختبار فرضيات الدراسة ميدانيا اعتمدنا المنهج الوصفي الارتباطي، واستعنا في عملية جمع البيانات بأداتين رئيسيتين، وهما "مقياس الذكاء الوجداني" من إعداد فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع عبده (2002)، و"مقياس ماسلاش للاحتراق الوظيفي".

وتم تطبيق أدوات الدراسة على عينة عشوائية من ممرضين بمستشفيات عمومية، بلغ عددهم (40) ممرض وممرضة من مستشفى بشير بن ناصر و مستشفى حكيم سعدان بولاية بسكرة. وبعد المعالجة الإحصائية للدرجات الخام المحصل عليها باستخدام معامل الارتباط بيرسون، واختبار " لحساب الفروق تحصلنا على النتائج التالية:

الفرضية العامة:

✘ عدم وجود علاقة ارتباطيه بين الذكاء الوجداني والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمستشفيات العمومية.

الفرضية الجزئية الأولى:

✘ عدم وجود فروق في الذكاء الوجداني تعزى لمتغير الجنس لدى الممرضين العاملين بالمستشفيات العمومية

الفرضية الجزئية الثانية:

✘ عدم وجود فروق في الاحتراق الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى الممرضين العاملين بالمستشفيات العمومية

الفرضية الجزئية الثالثة:

✘ عدم وجود فروق في الاحتراق الوظيفي تعزى لمتغير والخبرة لدى الممرضين العاملين بالمستشفيات العمومية

الفرضية الجزئية الرابعة:

✘ عدم وجود فروق في الاحتراق الوظيفي تعزى لمتغير المناوبة لدى الممرضين العاملين بالمستشفيات العمومية

وأنهينا الدراسة بخاتمة وصياغة لاهم مقترحات البحث.

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	شكر وتقدير
ب	ملخص الدراسة
د	مقدمة الدراسة
الجانب النظري	
الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة	
03	1_ إشكالية الدراسة
07	2_ فرضيات الدراسة
08	3_ أهمية الدراسة
08	4_ أهداف الدراسة
09	5_ مصطلحات الدراسة
10	6_ الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الذكاء الوجداني	
23	1_ مفهوم الذكاء الوجداني
27	2_ الجذور التاريخية للذكاء الوجداني
30	3- أهمية الذكاء الوجداني في العمل
32	4- مهارات الذكاء الوجداني
34	5- نظريات الذكاء الوجداني
38	6_ سمات الأذكاء وجدانيا
40	7- أساليب قياس الذكاء الوجداني
الفصل الثالث: الاحتراق الوظيفي	
45	1_ تعريف الاحتراق الوظيفي
49	2_ علاقة الاحتراق الوظيفي ببعض المصطلحات الأخرى

51	3_تطور مفهوم الاحتراق الوظيفي
52	4_أبعاد الاحتراق الوظيفي
55	5_مراحل الاحتراق الوظيفي
56	6_العوامل المسببة للاحتراق الوظيفي بمهنة التمريض
61	7_مؤشرات الاحتراق و أعراضه
63	8_أعراض الاحتراق الوظيفي
64	9_آثار الاحتراق الوظيفي
65	10_طرق التقليل من الاحتراق
	الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية
68	1-منهج الدراسة
68	2_تحديد مجال الدراسة
72	3_مجتمع الدراسة
77	4_أدوات الدراسة
78	5_كيفية إجراء الدراسة والحصول على الدرجات الخام
	الفصل الخامس: عرض نتائج الدراسة وتفسيرها
86-81	1_عرض نتائج الفرضية العامة وتفسيرها
87-82	2_عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى وتفسيرها
88-83	3_عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية وتفسيرها
84	4_عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة وتفسيرها
85	5_عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة وتفسيرها
89	خاتمة الدراسة
91	مقترحات الدراسة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
35	يوضح نموذج داننيل جولمان للذكاء الوجداني	1
36	يوضح نموذج جولمان المعدل	2
37	يوضح نموذج ماير وسالوفي للذكاء الوجداني	3
69	يوضح توزيع العينة حسب الجنس	4
70	يوضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	5
71	يوضح توزيع العينة حسب المناوبة	6
72	يوضح توزيع الفقرات حسب الأبعاد الخمسة المشكلة لمقياس الذكاء الوجداني	7
73	يوضح معاملات الارتباط بين البعد و الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني	8
74	يوضح معامل الارتباط بين جزأي مقياس الذكاء الوجداني قبل وبعد التعديل	9
81	يوضح قيمة معامل الارتباط بين الذكاء الوجداني والاحتراق الوظيفي	10
82	يوضح قيمة اختبار"ت" في الذكاء الوجداني لمتغير الجنس	11
83	يوضح قيمة اختبار"ت" في الاحتراق الوظيفي لمتغير الجنس	12
84	يوضح قيمة اختبار"ت" في الاحتراق الوظيفي لمتغير الخبرة المهنية	13
85	يوضح قيمة اختبار"ت" في الاحتراق الوظيفي لمتغير المناوبة	14

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
54	يوضح نموذج جاكسون و ماسلاش للاحتراق الوظيفي	1
69	دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب الجنس	2
70	دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	3
71	دائرة نسبية توضح توزيع العينة حسب المناوبة	4

مقدمة الدراسة:

على الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست على كثير من جوانب الحياة المختلفة، فقد انعكس أثر التطور العلمي على حياة الإنسان بشكل عام وفي مجال العمل بشكل خاص، وقد لوحظ أن ضغوط الحياة قد أصبحت من الظواهر الطبيعية التي تتطلب من الإنسان التعايش والتكيف معها، فالضغوط بكل أنواعها هي نتاج التقدم الحضاري المتسارع الذي يؤدي إلى إفراز مشكلات تشكل عبئاً على قدرة ومقاومة الفرد في التحمل ، مما ينعكس على الحالة الصحية للفرد، مما قد تؤدي إلى ضرر عضوي، وكذلك لكونها أثراً مشوشاً ومشتتاً لسلوك العامل وتضعف بذلك كفاءته المهنية. ويقترن الاحتراق بمستوى حاد من الضغط النفسي يصل إليه الفرد، أي حالة من الإنهاك النفسي والعصبي. ويعد الطبيب "برادلي" هو أول من أشار إلى مفهوم الاحتراق الوظيفي عام 1969، ثم قام المحلل الأمريكي فرويدنبرجر عام 1974 بمزيد من التحديد والإثراء لهذا المفهوم، من خلال ملاحظته لمظاهر الاستجابة لضغوطات العمل لدى العاملين في مجال الوظائف الخدمية، ومنذ ذلك الحين أجريت العديد من الدراسات والبحوث على هذا النوع من الاستجابات المتطرفة وبالغة الشدة لضغوط العمل.

(خليل جعفر حجاج، 2012)

فالاحتراق هو استجابة سلبية لظروف العمل الضاغطة وغير المحتملة والتي تؤثر في التوافق النفسي للأفراد، كما أن سوء التكيف المهني هو سبب آخر للاحتراق الوظيفي فهو يأتي نتيجة ضعف التنظيم الاجتماعي والعلاقات الشخصية الداخلية الذي يؤدي إلى ضعف الاتصال بين العاملين ونقص إحساسهم بالتعاون ، وبالتالي فإن عجز العامل عن التكيف السليم لظروف عمله المادية أو لظروف اجتماعية ، يجعله غير راضي عن عمله. (نافع بقيعي، 2010)

وتشير الدراسات العلمية إلى أن هذه المظاهر السلبية ترتبط مباشرة بعدم قدرة الأفراد على التحكم في الانفعالات وإدارتها بشكل ايجابي كما أكدت بعض الدراسات بأن العاملين في مهنة التمريض يعانون من مشكلات صحية ونفسية كثيرة نتيجة عجزهم عن فهم وقراءة وإدارة انفعالاتهم ، وانفعالات الآخرين وفقاً لمتطلبات السياق الذي يوجدون فيه.

وهذا ما أدت إليه الحاجة اليوم إلى استدعاء أهم جانب قوي في الإنسان وهو وجدانه ، وقد جاءت هذه العلوم باتفاق على أن سر نجاح الفرد في عمله يرجع إلى اتجاهاته الايجابية نحو ذاته ونحو مهنته ، ويعد الذكاء الوجداني من أحسن المنبئات بالنجاح في مختلف ميادين الحياة ، ويعتبر الذكاء الوجداني من المواضيع التي حظيت باهتمام الدارسين و الباحثين في علم النفس ولاسيما في الآونة الأخيرة . والتي اهتمت بدور القدرات والمهارات الانفعالية وكيفية تطويرها لتحقيق التوافق النفسي و المهني والتكيف الجيد في بيئة العمل، إذ أظهرت نتائج بعض البحوث أن ارتفاع مستوى الذكاء الوجداني يحقق التوافق المهني والرضا الوظيفي كدراسة (السماري 2006) وتوصلت دراسة (علي الزهراني) إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الذكاء والوجداني والرضا الوظيفي.

وانطلاقا إلى ما توصلت إليه هذه الدراسات وغيرها في هذا الشأن والتي أظهرت العلاقة الارتباطية الموجبة بين مفهوم الذكاء الوجداني وكل من التوافق و الرضا المهنيين. فإن الدراسة الحالية تستهدف بحث العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحترق الوظيفي لدى عينة من الممرضين العاملين بالمستشفيات العمومية. ولتحقيق هذا الهدف قمنا ببحث الدراسة نظريا وميدانيا من خلال الدراسة النظرية والدراسة الميدانية ، وتم ذلك وفق خطة منهجية عامة متكونة من بابين :الأول نظري والآخر ميداني:

- الباب الأول والموسوم بـ (الباب النظري): ويضم فصلين، استلزم معالجتها مجموعة من المصادر والمراجع، والمعدة لإثراء البحث نظريا.

- **الفصل الأول والمعنون بالتعريف بموضوع البحث وإشكاليته:** تضمن تحدد لإشكالية الدراسة مع توضيح لأهمية وأهداف إجرائها بالإضافة إلى تعريف لأهم المصطلحات الواردة في البحث وعرض للدراسات السابقة

- **الفصل الثاني والمعنون بالذكاء الوجداني:** تضمن تعريف الذكاء الوجداني و الجذور التاريخية للذكاء الوجداني، أهمية الذكاء الوجداني في العمل، مهارات الذكاء الوجداني، نظريات الذكاء الوجداني، ثم سمات الأذكياء وجدانيا، و أساليب قياس الذكاء الوجداني

- **الفصل الثالث المعنون بالاحترق الوظيفي:** تضمن مفهوم الاحترق الوظيفي وعلاقة ببعض المصطلحات الأخرى ثم مفهوم تطور الاحترق الوظيفي وأبعاده، مراحل، مؤشرات الاحترق وأعراضه وآثاره ثم طرق التقليل من الاحترق.

-الباب الثاني والموسوم بالجانب الميداني تضمن الفصل الرابع و الفصل الخامس:

- الفصل الرابع المعنون بالإجراءات المنهجية للبحث: تضمن المنهج المستخدم ،أدوات الدراسة، عينة الدراسة

- الفصل الخامس والمعنون بعرض نتائج الدراسة وتفسيرها: تضمن عرض نتائج الفرضيات الدراسة وتفسيرها. وأنهينا الدراسة بخاتمة وصياغة لأهم مقترحات البحث.

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

1_ إشكالية الدراسة

2_ فرضيات الدراسة

3_ أهمية الدراسة

4_ أهداف الدراسة

5_ مصطلحات الدراسة

6_ الدراسات السابقة

أولاً. تحديد مشكلة الدراسة:

يحثل العمل مكانة بارزة في حياة الإنسان، نظراً لأنه يمثل النشاط الإنساني الذي يحقق للفرد الراحة النفسية والاجتماعية، فالعمل يعرّف الفرد لمكانته بين أقرانه في المجتمع إذ يشعره بالثقة والتوازن وهو عنصر مهم لتقدير الذات. وعليه فإن التوافق النفسي في العمل يعد عاملاً رئيسياً في نجاح الفرد بدعم الصحة النفسية، والعكس صحيح فالعوامل الأخرى المؤدية لسوء التوافق بمختلف أنواعه يمكن أن ترد جميعها إلى وجود عقبات وعوائق مادية أو جسدية أو نفسية أو اجتماعية أو مهنية تحول دون إرضاء الدوافع الأساسية للفرد وبلوغه أهدافه. هذه العقبات ينجم عنها صراع بين الفرد وبيئته أو بين الفرد ونفسه (جاجان، 2013:ص44) الأمر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون، (سنابل:2011) كذلك فإن بعض المهن تفرض على العاملين مطالب قد تكون مصدر ضغط عليهم، وتتعدد مصادر هذه الضغوط بتعدد المهن وتنوع بيئات العمل كالمهن التي تتصف بالنظام العسكري التي تتطلب قدر كبير من الالتزام والتقيد بقوانين ولوائح لا تتحمل التأخير ولا التأجيل ولا الإهمال، كما نجد أيضاً من بين المهن التي تتصف بالضغوط، المهن التي يغلب عليها الطابع الخدماتي. كمصلحة البريد، مصلحة الحماية المدنية، مؤسسات الرعاية، المستشفيات...، حيث أقيمت ندوة خاصة بالمهن التي تقدم العون والمساعدة للآخرين خلال انعقاد الاجتماع السنوي لجمعية علم النفس الأمريكي في عام (1977) واستقطبت أكبر مجموعة شهدتها التجمع بالنسبة للإقبال على المواضيع المطروحة على الحاضرين، وخلال السنوات الأخيرة قامت مجموعة من العلماء في جامعة يل (yell) ثم جامعة ميشنغن (Michingen) بدراسات حول طبيعة العمل في المنظمات التي تقدم الخدمات الإنسانية والتي تتسم بالضغط المهني 'الباهظ التكاليف' بالنسبة للدول المتطورة، ففي الولايات المتحدة الأمريكية قدرت التكلفة بحوالي 200 مليار دولار في السنة نتيجة: (غيابات، دوران العمل، نقص الإنتاجية، والمصاريف الطبية المختلفة.... الخ) (فوزي ميهوبي، 2006) كل هذه العوامل ينتج عنها ضغوط مهنية وهذه الأخيرة تبرز خطورتها في استمرارها مخلفة آثار سلبية تستهدف الصحة النفسية والجسدية للأفراد مما قد يؤدي في نهاية الأمر لظهور مؤشرات حالات الاحتراق الوظيفي كعدم الرضا، سرعة الانفعال، غياب الروح المعنوية، الغضب.

وهي أصعب مرحلة يمر بها العامل إذا استسلم لتلك الضغوط، وتعد ظاهرة الاحتراق الوظيفي من الظواهر التي جذبت اهتمام الباحثين على مدى الثلاثين عام الماضية. (نشوى كرم عمار، 2006: 28)

وتعود البدايات المبكرة لهذا المصطلح (الاحتراق الوظيفي) أو **Burnout** إلى المحلل النفسي الأمريكي **فريدنبرجو** وذلك عام (1974م).

وحسب (أرسز 1991 Arces) يعتبر الاحتراق الوظيفي في الخدمة الاجتماعية ظاهرة مرضية تؤثر على فعالية الممارسة المهنية والعملاء المستفيدين من الخدمة وعلى مؤسسات الرعاية الاجتماعية نتيجة التوجه السلبي لدى الأخصائيين الناشئ عن تأثير الاحتراق النفسي المرتبط بالتوتر الناتج عن كطبيعة العمل. فقد تناول الباحثون أبحاثهم عن الاحتراق الوظيفي بوصفه ناتجا عن الضغوط المهنية، ووصفه بأنه أكثر حدوثا لدى أصحاب المهن الخدمية، فتركزت بعض الأبحاث على مهنة التمريض، فقد شهدت الساحة الاجتماعية في السنوات الأخيرة في مختلف دول العالم تراجع الخدمات الاجتماعية وبالأخص قطاع الصحة وبالتحديد 'مهنة التمريض' التي تعد من المهن الصعبة والشاقة لما تتسم به هذه المهنة من خصائص كاللباشاشة، الانبساط، الصبر، الإحساس بقيمة الآخرين، الشعور الايجابي نحو المريض، وغيرها من الصفات التي تساعد الممرضين على القيام بالوظيفة على أحسن وجه، فيكون بذلك راض عن نفسه و محقق لحاجاته الأساسية من تقدير و تحقيق للذات.

إلا أن الواقع يعطينا صورة مغايرة لذلك، فكون الممرض عضو أساسي في العملية العلاجية فهو في علاقة مباشرة ومستمرة مع المريض طيلة مدة استشفائه، فما تشاهده في مؤسساتنا الصحية وما تطلعنا به الجرائد و مواقع الانترنت من تدني للخدمات الصحية جعل الفرد يشك حتى في صفة الإنسانية لدى الممرضين، ولعل السبب يرتبط بالمهنة في حد ذاتها من واجبات تفرض على العاملين فيها أوضاعا قد تكون مصدرا للضغوط النفسية، والمشكلات المتعلقة بزيادة حجم العمل ، التعب الزائد، التناوب ، فقدان التحكم والسيطرة في مجريات الأمور المهنية، انخفاض العائد المادي، النظرة الاجتماعية المتدنية لمهنة التمريض (نشوى، 2005، ص:15) وغيرها من الأمور التي تشعر الممرض أنه في حالة عجز ومتى حدث هذا فإن العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ بعدا سلبيا له آثار مدمرة على الشخص وعلى العملية المهنية ككل، ويؤدي هذا بنقص القدرة على العمل حيث يشعر الممرض باستنفاد الجهد والطاقة والإجهاد النفسي والبدني، مما قد يؤدي إلى مرحلة الإصابة بحالات الاحتراق الوظيفي، وفي هذا الصدد أشارت الإحصائيات الطبية التي نشرتها المنظمة العالمية في تقريرها السنوي حول الوضع الصحي في العالم: أن الاضطرابات الصحية لها صلة مباشرة بالضغوط المهنية و الظروف البيئية السلبية، كما توصل رودي وآخرون (Roaday

&others 1993 أن 20% إلى 40% من الممرضين والمعالجين هم في حالة احتراق و 56% منهم رغبوا مؤخرا في التخلي عن العمل، كما نشر المعهد الأمريكي للضغوط (AIS) إحصائيات في موقعه أن

26% يعانون غالبا الاحتراق الوظيفي أو ضغوط العمل، وعدد من المشاكل التي تربط بشكل مباشر بصعوبات العمل، وترى أن 10% منهم تأثرت الاحتراق فيهم خطير.

وانتهت دراسة (موساوي 2001) أن الممرضين يعانون من ضغط مهني، كما كشفت دراسة (جلولي 2003) أن الممرضون يعانون من شدة مرتفعة من الإجهاد الانفعالي ومن متوسطة من تلبد المشاعر وتدني الشعور بالإنجاز (ميهوبي فوزي، 2006)

فيذكر (أحمد و زملائه 1994) بأن العاملين في وحدات العناية المركزة يواجهون ضغوط عمل أكبر من غيرهم ممن شملتهم الدراسة، وذلك لما يتعرضون له من التعامل مع الحالات الحرجة وضغط الأهل والنقاشات الحادة مع الفريق الصحي داخل الوحدات نفسها، وغيرها من العوامل الأخرى.

كما بين (Robenson 1991) أن ضغط العمل وقلة المشاركة في العمل وقلة دعم المشرفين تسبب الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في المستشفيات الحكومية.

ووضح Constable and Russel (1986) أن العوامل المحددة للاحتراق الوظيفي عند الممرضات هي عدم الشعور بالاستقلالية، وقلة الوضوح وقلة الراحة الجسدية وقلة الابتكار.

(خليل جعفر حجاج، 2012: 05).

أما في الجزائر فقد جاء الاهتمام بالصحة العقلية للممرضين وعمال القطاع الصحي في التعليم الوزارية رقم 18 المؤرخة بتاريخ أكتوبر 2002 التي جاء فيها "...غالبا ما يواجه عمال الصحة في المصالح الاستعجالية ومصالح العناية المركزة وضعيات قصوى في كفاحهم الدائم ضد معاناة المرضى الذين يتكفلون بهم، وهم يخضعون للعبء الكمي للمهنة لكن الأعباء الفكرية والانفعالية تتزايد في المصالح ذات النشاط المكثف نظرا للظروف التنظيمية والعلائقية.... الخ" فالاحتراق الوظيفي يضع العامل في صراع بين خيارين، إما أن يستسلم للتعب والإجهاد مما يؤدي إلى عدم القوى على مواصلة العطاء وبالتالي ترك المهنة أو الانصراف إلى مهنة أخرى.

وتمثل أبرز التأثيرات التي تخلفها حالة الاحتراق الوظيفي من حالات التشاؤم، والأمبالاة، قلة الدافعية، فقدان القدرة على الابتكار، والقيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني، في مقابل هذا فإنه من المحتمل أن يتسع تأثير الاحتراق مما قد يؤدي إلى سوء التوافق الفردي، إلا أنه لا يحدث ذلك عند كل الأفراد، الأمر الذي يجعلنا نعطي دورا هاما لسمات الفرد الوجدانية والانفعالية وشخصيته القوية بحيث ترفعه إلى مستوى عالي من الرزانة والتعامل الإيجابي مع الذات، والتقاؤل والمرونة، مما قد يقلل اصطدامه بتمثل

هذه الضغوط، فقد نجد بعض الممرضين يكتسبون صفات مغايرة تماما تجعلهم يتجاوزون مختلف الضغوطات والمشكلات من خلال تمتعهم بجملة من الميكانيزمات النفسية و العقلية التي تمكنهم من الأداء العيادي الجيد وتزيد من نشاطهم وقدرتهم على العطاء و المبادرة وتحمل المسؤولية والتحكم في الانفعالات والثقة بالنفس والتصميم والإبداع والانسجام الداخلي. وهذا لا يعني أن إدراك الانفعالات أمر غير مشترك بين جميع الأفراد، إلا أنه يتفاوت ما بين فرد وآخر، فإن قدرة السيطرة على الانفعالات وإدارتها تعبر عن التدريب الكافي للوجدانات وقوتها مما قد يسهل التعامل و الاتصال المثمر مع الآخرين من خلال إدراك مشاعرهم والتعامل الايجابي معهم والتعاطف والتعبير عن المشاعر والتواصل معهم والثقة بهم، وغيرها من الصفات والمهارات الوجدانية .

وبعد الذكاء الوجداني من ابرز المتغيرات التي تتعلق بالوجدانات باعتباره مفهوم جديد نسبيا من حيث أن ارتفاع مستوى الذكاء الوجداني لدى الفرد يؤدي إلى ضبط الانفعالات والتحكم فيها و إدارتها بشكل نافع .

فقد ظهر مصطلح الذكاء الوجداني في الولايات المتحدة الأمريكية قبل عشرين عاما، وذلك عندما لاحظ علماء النفس صفات ومهارات قد توجد وقد لا توجد عند الأشخاص الأذكياء وأطلق العلماء على هذه الصفات والمهارات اسم "الذكاء الوجداني"، والذي يجمع بين الجانب العقلي والجانب الانفعالي، إذ أجريت أبحاث خلال الـ24 سنة الماضية من قبل 1000 مؤسسة على عشرات الألوف من الأشخاص وكلهم توصلت إلى نفس النتيجة، بأن نجاح الإنسان يتوقف على مهارات لا علاقة لها بشهاداته وتحصيله العلمي .

و قد شهدت السنوات القليلة الماضية اهتماما متزايدا لهذا المفهوم تجسد في ظهور العديد من الدراسات الأجنبية والعربية التي تناولته من زوايا مختلفة (حنان طالب، 2013:ص20)، فقد أشارت دراسة دووني (Downey) التي هدفت معرفة تأثير الوجدان على الرضا المهني وأظهرت أن المستويات المرتفعة للذكاء الوجداني يرتبط بالمستوى المرتفع من الرضا المهني، كما أشار جيرلد وزيندر (Gerald & Zedner) أن الأفراد مرتفعي الذكاء الوجداني يجب أن يعبروا عن التوافق في مختلف المواقف مثل تأجيل الإشباعات الفورية ومقاومة الدوافع وتحقيق الذات وعفة الأخلاق والتغلب على المشكلات، كما يتفق علماء النفس أن الموظف المتوافق نفسيا ومهنيا يكون أكثر عطاء وأكثر قدرة على القيام بواجباته ومسؤولياته ، وكما يرى باندورا أنه كلما ارتفعت فعالية الذات ارتفع الانجاز وانخفضت الاستثارة العاطفية وبالتالي يصبح التحكم في البيئة المحيطة مرتفع إلى حد ما . (محمد فرج الله مسلم، 2010، ص: 27)

وهنا تتضح أهمية الذكاء الوجداني بالنسبة للفرد فهو وسيلة من وسائل توافق الفرد مع المتغيرات المتلاحقة و المتصارعة التي تحيط به في المهنة باعتباره أنجع الاستراتيجيات التكيفية تحقيقا للتوافق المهني، والرضا الوظيفي و أهم شيء وهو التوازن الانفعالي، وأن إفلات السيطرة في التحكم في الحالات الانفعالية السلبية هي من أكثر مهددات الصحة مع انتشار الأمراض العضوية ذات المصادر الانفعالية من بينها الاحتراق الوظيفي.

وإذا كان للذكاء الوجداني يشكل عامل مؤثر على الرضا الوظيفي وتطوير الأداء لدى العاملين فإننا نتساءل ضمن هذه الدراسة عن العلاقة بين الذكاء الوجداني و الاحتراق الوظيفي من خلال طرح السؤال التالي:

السؤال الرئيسي:

✓ هل هناك علاقة ارتباطيه بين الذكاء الوجداني والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمستشفيات العمومية؟

الاسئلة الفرعية:

➤ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى الممرضين بالمستشفيات العمومية تعزى لمتغير الجنس؟

➤ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفيات العمومية تعزى لمتغير الجنس؟

➤ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفيات العمومية تعزى لمتغير الخبرة المهنية؟

➤ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفيات العمومية تعزى لمتغير المناوبة؟

ثانياً. فرضيات الدراسة:**الفرضية العامة:**

✓ توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفيات العمومية.

الفرضيات الجزئية:

➤ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى الممرضين بالمستشفيات العمومية تعزى لمتغير الجنس.

➤ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفيات العمومية تعزى لمتغير الجنس.

➤ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفيات العمومية تعزى لمتغير الخبرة.

➤ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين بالمستشفيات العمومية تعزى لمتغير المناوبة.

ثالثاً. أهمية الدراسة:

- ❖ يعد البحث في موضوع الذكاء الوجداني حديث حدث هذا المتغير في الدراسات السيكوسوسيوولوجية.
- ❖ الأهمية البارزة التي يكتسبها الذكاء الوجداني، إذ يعد في نظر الباحثين عامل هام في الأداء الوظيفي وفي تحقيق توافق الفرد النفسي والمهني.
- ❖ أهمية بحث موضوع الاحتراق النفسي والمتغيرات المؤثرة فيه للوصول إلى حلول للمشكلات التي من شأنها أن تعيق التوافق المهني لدى الموظفين ومنه تحسين بيئة العمل والرفع من مردوبيته وفعاليتها.

رابعاً. أهداف الدراسة:

- ❖ تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف ثم الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني كظاهرة إيجابية والاحتراق الوظيفي كأحد الظواهر السلبية التي تصيب الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين بالمستشفيات العمومية.
- ❖ التعرف عن الفروق في الذكاء الوجداني والتي تعزى لمتغير الجنس.
- ❖ التعرف عن الفروق في الاحتراق الوظيفي والتي تعزى لمتغير (الجنس، الخبرة المهنية، المناوبة).
- ❖ اثراء الرصيد العلمي والمعرفي في مجال الدراسات النفسية في الوسط المهني، بما قد يتيح فهم المؤثرات الأساسية للمشكلات المهنية خاصة المرتبطة بالاحتراق النفسي لدى العاملين في القطاع الصحي من الممرضين والاستفادة منها في تحسين ظروف العمل والأداء الوظيفي بما يسهم في تحقيق الرضا الوظيفي.

خامساً. مصطلحات الدراسة:

- **الذكاء الوجداني: Emotional intelligence:**

ويعرف ريد وكلارك (Reed & Clark 2000) الذكاء الوجداني بأنه " القدرة على الإدراك والفهم والتحكم في المشاعر كمصدر من مصادر الطاقة الإنسانية، والمعرفة والتواصل بين البشر، ويضيف بأن الاستخدام الأمثل للذكاء الوجداني يعمق استبصار الفرد بالتحديات المعقدة ويزيد دأعيته للعمل". (علي الزهراني، 2009، ص: 09)

- **التعريف الإجرائي للذكاء الوجداني:**

هو قدرة الممرض على مراقبة مشاعره وانفعالاته الذاتية، وانفعالات ومشاعر الآخرين، والتمييز بينها، وتوظيف هذه المعرفة لتوجيه تفكيره وسلوكه، وهو الدرجة التي يحصل عليها المفحوص من خلال إجابته على فقرات مقياس الذكاء الوجداني المستخدم في هذه الدراسة.

- **الاحتراق الوظيفي: " Burnout "**

يعرفه كل من kary Aronson & Pine (1981) بأنه "رد فعل أو استجابة للضغط النفسي المزمن الذي يتمثل في مجموعة أعراض هي: التعب الانفعالي، الجسدي والعقلي، مع مشاعر الأمبالاة، اليأس وقلة الحيلة، الافتقار إلى الحماس في العمل وفي الحياة بصفة عامة، نقص تقدير الذات ، وكذا الحرمان في الحياة. (نوال الزهراني، 2008، ص: 22)

• التعريف الإجرائي للاحتراق الوظيفي:

هو ظهور الإنهاك والتعب النفسي والفكري و الجسماني على الممرض وعدم الرغبة في العمل ،عقب سلسلة من المواقف والعلاقات التنظيمية المزمنة ونتيجة لأعباء ومتطلبات العمل الزائدة والمستمرة التي تواجهه أثناء تأدية عمله، وينعكس ذلك سلبيًا على تقديم المساعدة للمرضى بالمهام المسندة بجد و إتقان، بحيث يميل لتقويم ذاته سلبيا ويشعر بتدني كفاءته في العمل، ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها الممرض على مقياس الاحتراق الوظيفي.

• التعريف الإجرائي لمهنة التمريض:

خدمة وطريقة لتقديم المساعدة لأفراد وتشتق مهنة التمريض من الأعمال التي يتم اختيارها عمداً من قبل الممرضات والقيام بها من أجل مساعدة الأفراد أو المجموعات وتعطي اهتماما خاصا لحاجات الأفراد والعناية الذاتية وتتكفل بذلك بشكل مستمر من أجل المحافظة على الحياة والصحة والشفاء من الأمراض والإصابات.(ابتسام العمرين، 2008، ص: 15)

سادسا. الدراسات السابقة:

1_الدراسات الخاصة بمتغير الذكاء الوجداني:

أ_الدراسات الاجنبية:

❖ دراسة أبراهام **Abrham (2000)**: استهدفت الكشف عن دور الضبط المهني كمتغير وسيط في العلاقة بين التنافر الوجداني والذكاء الوجداني، وتكونت عينة الدراسة من (121) من العاملين الذكور والإناث في مجالات الاتصالات، وكان متوسط سنوات الخبرة في الوظيفة اثنان وثلاث سنوات ،وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى ارتفاع الشعور بالرضا المهني، وأن المهارات الاجتماعية كمكون من مكونات الذكاء الوجداني لها دور فعال في بناء شبكة قوية من العلاقات داخل مجموعة العمل .

❖ **دراسة باسو busso (2004):** استهدفت تحديد العلاقة بين الذكاء الانفعالي والأداء، وتأثير الرضا المهني ، وتوجيه مركز التحكم على الخارجي على تلك العلاقة ، تكونت عينة الدراسة من (99) فردا ، طبق عليهم الادوات التالية :استبيان الذكاء الانفعالي،مقياس الرضا المهني،ومركز التحكم الداخلي والخارجي.وتوصلت الدراسة في نتائجها الى وجود ارتباط موجب بين الرضا المهني والأداء.(علي الزهراني،2009،ص:26)

❖ **دراسة دي فيتو (2009) بعنوان :**

The relationship between Burnout & Teacher imotional Entelligence A Pilot study

والتي هدفت لمعرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي و الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية في المدارس العامة وقد تكونت العينة ن 64 معلما ومعلمة أجابوا على مقياس بارون للذكاء الانفعالي ومقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ،وقد أشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة بين الذكاء الانفعالي الكلي وبعدي الاحتراق النفسي: الإجهاد الانفعالي وتبدل المشاعر ،ووجود علاقة موجبة دالة إحصائيا بين بعد الانجاز الشخصي من الاحتراق النفسي وأبعاد الذكاء الانفعالي والمقياس ككل وأظهرت الدراسة أيضا عدم وجود فروق دالة إحصائيا في الاحتراق تعزى لمتغيري العمر و الخبرة .(نافع بقيقي،2011،ص: 24)

ب_ الدراسات العربية:

❖ **دراسة سعد محمد علي الشهري 2009** بعنوان: الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بحافظة الطائف، دراسة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس تخصص الإرشاد النفسي. يهدف هذا البحث إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني واتخاذ القرار لدى عينة الدراسة تبعا لمتغير العمل(القطاع العام والخاص)،ومتغير المؤهل العلمي و متغير عدد سنوات الخبرة في العمل ومتغير الدورات التدريبية ومتغير العمر والحالة الاجتماعية ،وقد شملت عينة البحث (508) من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص ،وقد استخدم الباحث مقياس الذكاء الوجداني من تصميم السيد فاروق عثمان و رزق" 2001 ،ومقياس اتخاذ القرار الذي أعده عبدون وقد أظهرت نتائج البحث إلى أن هناك علاقة ارتباطيه موجبة بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني وبين الدرجة الكلية لاتخاذ القرار لدى أفراد عينة الدراسة .

❖ **دراسة نافع بقيقي (2010) بعنوان :** الذكاء الإنفعالي و علاقته بأنماط الشخصية و الإحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاث الأولى: هدفت الدراسة إلى قياس مستوى الذكاء الوجداني و مستوى

الاحترق النفسي ، و أنماط الشخصية السائدة لدى معلمي الصفوف الثلاثة العاملين بمنطقة أريد التعليمية التابعة لوکالة الغوث الدولية ، كما هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي و كل من أنماط الشخصية و الاحترق النفسي ، و مدى اختلاف هذه العلاقة باختلاف الجنس و الخبرة و المؤهل العلمي و حددت مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية.

1: ما مستوى الذكاء الانفعالي و الاحترق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى.

2: ما أنماط الشخصية السائدة لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى.

و قد تكونت عينة الدراسة من (122) معلم و معلمة ، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من أصل (231) معلم و معلمة ، و لتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث ثلاثة مقاييس ، الأول يقيس الذكاء الانفعالي ، و الثاني يقيس أنماط الشخصية و الثالث يقيس الاحترق النفسي.

و قد أشارت النتائج إلى ارتفاع مستوى الذكاء الانفعالي و انخفاض مستوى الاحترق النفسي ، و سيادة نمط الشخصية الانبساطية لدى أفراد العينة،

❖ **دراسة أنس الطيب حسين (2011) بالخرطوم بعنوان : الذكاء الوجداني للعاملين ببعض الجامعات في ولاية الخرطوم السودانية، و هي دراسة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، و من بين أهداف هذه الدراسة ، التعرف على الذكاء الوجداني لدى بعض الجامعات في ولاية الخرطوم السودانية ، و كانت تساؤلات الدراسة كالتالي:**

_ هل ينقسم العاملين ببعض الجامعات في ولاية الخرطوم السودانية بدرجة ذكاء وجداني مقبولة؟

_ هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني للعاملين ببعض الجامعات في ولاية الخرطوم تنسب للعمر/النوع؟

تم استخدام المنهج الوصفي الذي يتناسب وأهداف الدراسة ،وكانت أداة الدراسة عبارة عن مقياس الذكاء الوجداني المعد من قبل الباحثة (جهاد الربيع 2011) علما بأنه قد حقق معاملات صدق و ثبات مقبولة ، و قد تم توزيعه على عينة بلغ حجمها (140) عامل تم اختبارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة ، و قد استعان الباحث بأساليب إحصائية مستخدما برنامج (SPSS) نسبة للخصائص و الكفاءة التي يتصف بها و خلصت الدراسة إلى أن الذكاء الوجداني للعامل يتصف بالارتفاع و أنه لا توجد فروق في الذكاء الوجداني

للمعامل في بعض الجامعات ترجع لمتغير النوع و الدرجة العلمية ، و ليس هناك علاقة إرتباطية بين الذكاء الوجداني لطلاب بعض الجامعات و متغير العمر .

جـ_ الدراسات المحلية:

❖ **دراسة ابراهيم بن جامع (2009):** بعنوان : الذكاء الانفعالي وعلاقته بفعالية القيادة، هدفت هذه

الدراسة إلى فحص العلاقة بين الذكاء الانفعالي وفعالية القيادة ،حيث استهدفت جانبها التطبيقي إطارات الإدارة الوسطى بمركب تكرير البترول بولاية سكيكدة ،تمحورت الإشكالية حول التساؤل الرئيسي التالي :هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة بين مستوى الذكاء الانفعالي ومستوى فعالية القيادة ؟ تم اختبار صحة النتائج باستعمال المنهج الوصفي على عينة شملت كل أفراد المجتمع الأصلي للدراسة وتكونت من 42 إطار من الإدارة الوسطى لمركب تكرير البترول بسكيكدة .

حيث قام الباحث بقياس مستوى الذكاء الانفعالي باستعمال استمارة تقرير ذاتي مستوحاة من مقياس التقرير الذاتي للذكاء الانفعالي لثوث، أما قياس فعالية القيادة وكان باستعمال استمارة مستوحاة من مقياس القيادة متعددة الأبعاد لأفولي و وباس وبعد معالجة البيانات باستعمال اختبار (ك) تربيع توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الانفعالي ومستوى فعالية القيادة.

❖ **دراسة مريامة حنصالي(2013)** بعنوان: "إدارة الضغوط النفسية و علاقتها بسمتي الشخصية

المناعية والصلابة النفسية و التوكيدية في ضوء الذكاء الانفعالي" دراسة ميدانية على الأساتذة الجامعيين الممارسين لمهام إدارية بجامعة محمد خيضر بسكرة.

وهي مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس، تخصص علم النفس العيادي بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، قسم العلوم الاجتماعية ،تهدف هذه الدراسة إلى :

-تغيير العلاقة بين الذكاء الوجداني بأبعاد و درجاته الكلية و بين إدارة الضغوط النفسية و سمي الشخصية المناعية والصلابة النفسية و التوكيدية.

-تفسير مدى و دلالة التباينات بين الجنسين على متغير الذكاء الانفعالي.

-إمكانية التنبؤ بدرجات أفراد العينة على مقياس إدارة الضغوط النفسية من خلال درجاتهم على مقياس الذكاء الانفعالي.

-وقد حددت إشكالية الدراسة في التساؤل العام و هو :

- ما طبيعة العلاقة القائمة بين إدارة الضغوط النفسية و سمتي الشخصية المناعية و الصلابة النفسية و التوكيدية بالذكاء الانفعالي؟

- و تكونت عينة الدراسة من أساتذة جامعيين ممارسين لمهام الإدارة و البالغ عددهم (140)

حيث تم اختيارهم بطريقة قصديه وقد ، اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي بأسلوبي الارتباط و المقارنة ، كما اعتمدت في جمع بياناتها على مقياس الذكاء الانفعالي لعبد المنعم الدردير 2002 وقائمة أساليب مواجهة الضغوط ، و مقياس الصلابة النفسية و مقياس و التوكيدية من إعداد الباحثة و بعدها تم التأكد من الخصائص السيكومترية للمقاييس من خلال حساب معاملات الصدق و الثبات و التأكد من دلالتهم قبل تطبيق الدراسة ، تم معالجة البيانات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss و أسفرت الدراسة عن :

و جود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية عند مستوى 0.01 بين كل من إدارة الضغوط النفسية و الصلابة النفسية و التوكيدية و الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة الجامعيين الممارسين للمهام الإدارية

❖ **دراسة طالب حنان (2013) بعنوان: الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من إجهاد الشفقة والجلد لدى الإحصائيين النفسانيين العياديين الممارسين** ، جاءت هذه الدراسة لتكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني وكل من إجهاد الشفقة والجلد لدى الإحصائيين النفسانيين العياديين الممارسين ، ولمعرفة طبيعة هذه العلاقة قامت الباحثة بطرح التساؤلات التالية:

- 1_ ما مدى معاناة الإحصائيين النفسانيين العياديين من إجهاد الشفقة؟
 - 2_ هل توجد علاقة دالة إحصائية بين مستوى الذكاء الوجداني وكل من درجة إجهاد الشفقة ومستوى الجلد لدى الإحصائيين النفسانيين العياديين الممارسين؟
 - 3_ هل يتأثر مستوى إجهاد الشفقة لديهم باختلاف الجنس والسن ومكان العمل ؟
- قامت الباحثة بالتحقق من صحة الفرضيات بإتباع المنهج الوصفي، وتم تطبيق ثلاث أدوات تمثلت في سلم نوعية الحياة المهنية ومقياس الذكاء الوجداني وسلم الجلد على عينة من الإحصائيين النفسانيين العياديين الممارسين كان قوامها 152 أخصائي ، وبعد معالجة البيانات إحصائياً، كانت نتائج فرضيات الدراسة كما يلي:

- 1-درجة إجهاد الشفقة عند الإحصائيين النفسانيين متوسطة.
- 2-هناك علاقة عكسية بين درجة إجهاد الشفقة ودرجة الذكاء الوجداني وأبعاده.

3- وجود فروق دالة إحصائية في درجات إجهاد الشفقة ، تعزى لمتغير الجنس والسن ومكان العمل ، وعدم وجود فروق دالة إحصائية في درجات الجلد تعزى لنفس المتغيرات.

4/دراسة بوفرة مختار ومنصوري مصطفى(2014) بعنوان: علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي بالجزائر، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي، وكذلك معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في علاقة الاحتراق النفسي بالرضا الوظيفي تبعا لاختلاف الجنس، واختلاف سنوات الخبرة لدى عينة من أساتذة التعليم الثانوي بولاية معسكر قوامها 337 أستاذ وأستاذة، طبق عليهم مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس الرضا الوظيفي مستخدما المنهج الوصفي الملائمة مع طبيعة الدراسة، واعتمد الباحثان على المعالجة الإحصائية للبيانات على النسبة المئوية ومعامل ارتباط بيرسون ومعادلة دلالة الفرق بين معاملات الارتباط ، وقد كشفت الدراسة عن النتائج التالية:

_توجد علاقة سلبية دالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي.

_لا توجد علاقة ارتباطيه بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

_لا توجد علاقة ارتباطيه بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس.

2_الدراسات الخاصة بمتغير الاحتراق الوظيفي

أ_الدراسات الأجنبية:

❖ **دراسة Fridman (2003):** قام بإجراء دراسة استهدفت فحص العلاقة بين الفعالية الذاتية والاحتراق النفسي ، لدى عينة من 322 معلم ،وكشفت النتائج ، عن وجود علاقة سلبية بين الفعالية الذاتية والاحتراق النفسي ،حيث فوجدت الفعالية الذاتية المرتفعة لديهم مستويات منخفضة من الاحتراق النفسي ،كما كان للفعالية الذاتية دور في التنبؤ بالإرهاك الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي كأبعاد للاحتراق النفسي.

❖ **كما كشفت دراسة (demir ;2003) حول العوامل المسببة للاحتراق النفسي للعاملين بمهنة التمريض**،فحصت 333 ممرضة من العاملات بالمستشفيات الجامعية و أظهرت النتائج أن المستوى التعليمي والخبرة تقلل من الاحتراق النفسي في حالة ارتفاعهما ،بينما يزيد العمل بالمناوبات الليلية من ظاهرة الاحتراق النفسي.

❖ **دراسة (Young2005):**بعنوان العلاقة بين كل من النشاط الجسماني وضغط العمل والاحتراق الوظيفي عند الممرضات اللاتي يعملن في قسم العناية المركزة للأطفال المواليد في ولاية تكساس الامريكية : تفحص هذه الدراسة العلاقة بين كل من النشاط الجسماني وضغط العمل والاحتراق الوظيفي عند الممرضات

اللاتي يعملن في قسم العناية المركزة للأطفال المواليد في ولاية تكساس ،تكونت عينة الدراسة من (1008) ممرضات وأظهرن النتائج التالية:

*لا يوجد فروق في مستوى الاحتراق الوظيفي بين الممرضات اللاتي يعملن في قسم المواليد الجدد، وبين النشاط الجسماني ، وبين كل من تبدد الشخصية والإنجاز الشخصي.

❖ **دراسة زهونج وزملائه (Zhihong et al 2008):** هدفت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين الضغوط المهنية و الفعالية الذاتية والاحتراق النفسي لدى 728 معلما بالمرحلة الثانوية ،وبينت النتائج أن المعلمين الذين أقرؤا بوجود مستوى مرتفع من الضغوط المهنية ،كانوا أقل احتراق ، وقد توسطت الفعالية الذاتية العلاقة بين الضغوط المهنية وكل من الانهك الانفعالي و انخفاض الانجاز الشخصي.

(وردة العزيز،2009،ص: 20)

❖ **دراسة (Maria Platsidou ;2010) بعنوان:** The emtional intelligence of Greek special educational teachers relation to Burnout job satisfaction

دراسة هدفت الى معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة في المرحلة الابتدائية في اليونان ، وقد أظهرت النتائج وجود درجات عالية من الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي وأشارت النتائج أيضا إلى أن العاملين الذين حصلوا على درجات مرتفعة على مقياس الذكاء الانفعالي كان لديهم مستوى منخفض من الاحتراق النفسي ،وارتفاع في مستوى الرضا الوظيفي ،وان الانجاز الشخصي يمكن التنبؤ به من خلال الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي.

❖ **وفي دراسة لـ (leiter & Maslash):** والتي أجريت على عدد من الممرضات في مستشفى عام ،حيث تناولت الارتباط بين الاحتراق و الولاء ، توصلنا من خلالها إلى أن الانهك الانفعالي يرتبط ايجابيا ببعدها تبعد المشاعر بينما هذا الاخير فيرتبط ببعدها الانجاز الشخصي. (خليل حجاج،2012،ص:18)

ب_ الدراسات العربية:

❖ **دراسة الاحمد 2001** بعنوان : الاحتراق الوظيفي لدى موظفي القطاع الحكومي بمدينة الرياض، هدفت هذه الدراسة الى التعريف بظاهرة الاحتراق الوظيفي ، لدى موظفي القطاع الحكومي بمدينة الرياض، وشملت عينة الدراسة 654 موظف وموظفة ،يعملون في القطاع الحكومي و الخاص وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ،وخلصت نتائج البحث الى ما يلي:

_ أن العينة تعاني أكثر من الانهاك العاطفي بنسبة 48%

_ أن للإناث النصيب الاكبر من الاحتراق الوظيفي مقارنة بالذكور

_ أن الموظفين الاطول خبرة والاكبر سنا أقل احتراق من غيرهم .

كما بينت الدراسة أن من أسباب الاحتراق الوظيفي ،ضغط العمل و قلة التعزيز الايجابي وانعدام العلاقات الاجتماعية.

❖ **دراسة إبراهيم عباس أبو ريا(2009)** بعنوان : المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية :

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى واقع المناخ التنظيمي السائد في مديريات وزارات السلطة الفلسطينية جنوب الضفة الغربية، وعلاقته بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين فيها، وقد تناولت الدراسة موضوعها كظاهرة متعددة الأبعاد وتكونت عينة الدراسة من 143 موظف وموظفة ،اختيرت بطريقة الطبقيّة العشوائية ،بنسبة،12.8% من مجتمع الدراسة ، وبعد جمع البيانات عولجت إحصائيا باستخدام برنامج الرزم الإحصائية (spss) وبينت النتائج أن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين فيها كان متوسطا أيضا ، وأن هناك علاقة عكسية بين المناخ التنظيمي السائد في مديريات الوزارات ، كما كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائيا في آراء المبحوثين حول واقع المناخ التنظيمي السائد وفق الجنس، مكان العمل ،المؤهل العلمي ، ولم تظهر أي فروق دالة إحصائيا في بقية المتغيرات ، وأوضحت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائيا في آراء المبحوثين حول واقع الاحتراق الوظيفي في أي من متغيرات الدراسة المستقلة وهي الجنس، مكان العمل، الفئة العمرية ، المؤهل العلمي ، وسنوات الخبرة و الدخل الشهري والمسمى الوظيفي.

❖ **دراسة إلياس راجح(2011)** بعنوان: العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية: وهذا من أجل دراسة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي ، وأثر كل من الجنس وعدد سنوات الخبرة ونوعية العمل على كليهما. وتحددت مشكلة البحث بالسؤال التالي :

_ ما هي طبيعة العلاقة بين الاحترق النفسي والذكاء الانفعالي لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية وفقا لمتغيرات الجنس ، الخبرة و نوعية العمل؟

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، واستعان بأداتين هما اختبار MBI للاحتراق ، ومقياس الذكاء الانفعالي SEIM وطبق البحث على عينة بلغ عدد أفرادها 250 عامل وعاملة ، وكشفت العمليات الإحصائية عن وجود فروق في الذكاء الانفعالي وفق متغير الجنس و عدد سنوات الخبرة ، ووجود فروق في أبعاد الاحترق النفسي وفق متغير نوعية العمل .

جـ_ لدراسات المحلية:

❖ **دراسة وردة العزيز (2009)** ، بعنوان: علاقة الالتزام التنظيمي بالاحترق النفسي عند عمال الدوريات، وهي مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل و التنظيم ،تناول هذا البحث بالدراسة و التحليل العلاقة بين الالتزام التنظيمي و الاحترق النفسي عند عمال الدوريات ، وشمل المجتمع الإحصائي للدراسة العمال الذين يعملون وفقا لنظام الدوريات ، بالتحديد أولئك الذين تنظم ساعاتهم ضمن (3×8) أو (2×8) ، استخدم الباحث في هذه الدراسة النهج الوصفي التحليلي ،وشملت الدراسة على عينة قوامها 121 عامل من أصل 200 عامل تم اختيارهم بطريقة العينة القصدية، وبعد جمع البيانات عن طريق استخدام مقياس الالتزام التنظيمي و مقياس الاحترق النفسي ، ومعالجتها إحصائيا وعرضها وتحليلها ، وخلصت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن هناك ارتباط عكسي بين الالتزام التنظيمي والاحترق النفسي عند عمال الدوريات .

❖ **دراسة بوحارة هناء (2011)** ، بعنوان : الاحترق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية ، دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاية عنابة والطارف،

بجامعة فرحات عباس بسطيف ،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا وهي مذكرة لنيل شهادة الماجستير .

وقد استهدفت هذه الدراسة إلى محاولة الكشف عن مستوى الاحترق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية ، حيث كانت دراسة ميدانية بمديرتي الحماية المدنية وبعض الوحدات بولاية عنابة

والطارف ،وعليه فقد تناولت هذه الدراسة متغيرين أساسيين هما الاحتراق النفسي و الأداء الوظيفي ، حيث تكونت عينة الدراسة من 210 عون اختيرت بطريقة عشوائية طبقية ، وانطلاقا من هذا طبق عليها استبيان الاحتراق النفسي تم التحقق من خصائصه السيكومترية ، وتبين أنه يتمتع بدرجة جيدة من الصدق و الثبات ، كما استخرجت التكرارات والنسب المئوية ، والمتوسطات والانحرافات المعيارية للاستبيان ،إضافة إلى استخدام معامل الارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة ،واختبار كاي تربيع، للتعرف على الفروق ومستوى الاحتراق النفسي، وعليه أسفرت نتائج الدراسة بعد التحليل الإحصائي على أن مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة متدن مع عدم وجود علاقة بين مستوى الاحتراق النفسي والأداء الوظيفي ، كما أشارت أيضا الى وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق ترجع لمتغير السن و الأقدمية .

سابعا. مناقشة الدراسات السابقة:

تباينت الدراسات السابقة، سواء العربية منها والأجنبية، في بحثها للذكاء الوجداني في ارتباطه بمتغيرات عدة، إذ اختلف الباحثون في تناولها. فقد تعرضت مختلف الدراسات بالبحث في إيجاد العلاقة بين الذكاء الوجداني و متغيرات أخرى مثل الرضا المهني كدراسة (Busso،2004) و دراسة (منصوري مصطفى،2014) ومع متغير الشخصية كدراسة (Cathrine Murensky،2000) و(نافع بقيعي ،2010) ، ومع متغير اتخاذ القرار كدراسة (سعد محمد علي الشهيري ،2009) ، ومع فعالية القيادة كدراسة (ابراهيم بن جامع)، ومع متغير إدارة الضغوط النفسية ل(مريامة حنصالي،2013)الخ... غير أن جل الدراسات التي عرضناها، والتي أتيح لنا الاطلاع عليها في حدود إمكانياتنا البحثية، اعتمدت على البحث في متغيرات أخرى ايجابية ولم تهتم كثيرا بالظواهر السلبية إذ لم نعثر، في حدود اطلاعنا و امكانياتنا، على أي دراسة سابقة مشابهة للدراسة الحالية تناولت متغيري الدراسة ، إلا دراسة واحدة تعد مشابهة لدراستنا الحالية لـ (إلياس راجح 2011) التي هدفت البحث عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي.

✓ أما الدراسات الخاصة بالاحتراق الوظيفي والتي تم عرضها لم تتطابق كلياً هي أيضاً مع الدراسة الحالية بحيث اختلفت في أهدافها، وأنها أجريت على بيانات مختلفة عربية منها ، وأجنبية ، ومحلية...وبناءً على ذلك فقد اختلفت الأهداف التي سعت إليها كل دراسة من الدراسات السابقة ، نذكر منها دراسة (الاحمد 2001)، ودراسة (Maria Platsidou ;2010) ودراسة (demir ; 2003)، دراسة (leiter & Maslash)، و دراسة (Zhihong et al 2008). كما تختلف هذه الدراسات مع دراسة الباحثة من حيث التركيز على أبعاد الاحتراق الوظيفي حيث استخدمت الباحثة مقياس (ماسلاش) للاحتراق الوظيفي، وقاسته كظاهرة متعددة الأبعاد في مقياس واحد دون التطرق لأي أبعاد فرعية.

كما تشابهت معظم الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في استخدامها للمنهج الوصفي الارتباطي باعتباره المنهج الذي يتناسب مع مثل هذه الدراسات ، لدراسة واقع الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى الممرضين.

كما اختلفت الدراسات السابقة مع دراسة الباحثة من حيث :

التطبيق: حيث طبقت كل من دراسة (2003,Fridman) و (2008,Zihihong،2008) و (Maria Platsidou .2010) على العاملين ، وطبقت دراسات أخرى على الموظفين والعاملين في القطاع الحكومي كدراسة (الاحمد،2001) و دراسة (ابراهيم عباس أبو ريا ،2011) ، أما الدراسة الحالية فقد طبقت على الممرضين العاملين بالمستشفيات العامة مثل دراسة (Young،2005) و دراسة (إلياس راجح ،2011) و دراسة (DEMIR،2003) و (Leiter & Maslash)

مجتمع الدراسة : بحيث أن دراسة (وردة العزيز،2009) طبقت على عمال الدوريات بمؤسسة تونيك، ودراسة (بوحارة هناء 2011) طبقت على أعوان الحماية المدنية، دراسة (Fridman 2003) طبقت على المعلمين، وطبقت دراسة (الاحمد 2001) على موظفي القطاع الحكومي، بينما الدراسة الحالية فقد طبقت على 40 ممرض وممرضة.

➤ إن هذا الإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في الموضوع المطروح والذي بينا من خلاله مكانة الدراسة الحالية بين هذه الدراسات .إلا أنه لا يغنينا عن الإشارة إلى أن الدراسات السابقة ووجهت الباحثة ضمن دراستها الحالية، من الناحية النظرية، من الاستفادة منها في إثراء البحث النظري بالمراجع والمصادر كما مكن الباحثة من الاستفادة من الجانب الميداني فيما يتعلق بالأساليب الإحصائية، و التفسير الكيفي للنتائج.

ونعتقد أن تناول الدراسة الحالية لمتغيرات مختلفة لما أوردته الدراسات السابقة، سيكون تدعيم للدراسات السابقة خاصة منها الابحاث في البيئة الجزائرية.

الفصل الثاني

الذكاء الوجداني

الفصل الذكاء الوجداني

- 1- تعريف الذكاء الوجداني
- 2- الجذور التاريخية للذكاء الوجداني
- 3- أهمية الذكاء الوجداني في العمل
- 4- مهارات الذكاء الوجداني
- 5- نظريات الذكاء الوجداني
- 6- سمات الأذكىاء وجدانيا
- 7- أساليب قياس الذكاء الوجداني.

تمهيد:

يعتبر الذكاء الوجداني من أحسن المنبئات بالنجاح في مختلف ميادين الحياة، وهو مفهوم حديث نسبياً بحيث شهدت بحوث الذكاء الوجداني في العقد الأخير من القرن الماضي حركة كبيرة واهتماماً بالغا من قبل العلماء والسيكولوجيين والباحثين من أمثال Mayer - Goleman - Salovey - Gardner - Sternberg . ذلك لما يساهم به الذكاء الوجداني من نسب مرتفعة في التميز ، وسيتم بحث هذا المفهوم للإجابة على تساؤل الدراسة الرئيسي نظرياً وميدانياً ومن خلال إدراج العوامل المتحكمة في الاحتراق الوظيفي للاستفادة منها في تفسير العلاقة بين المتغيرين (الاحتراق والذكاء) خاصة فيما يتعلق بضبط والتحكم في الانفعالات . و سنتناول في هذا الفصل ، مفهوم الذكاء الوجداني مع التفصيل في تاريخ تطوره، وأهميته في مجال العمل، كما سنتناول بعض النماذج المفسرة له (نموذج Daniel.Golman و Mayer & Salovey)، وصولاً إلى المهارات والسمات التي يتمتع بها الأذكاء وجدانياً، وفي الأخير نتطرق إلى بعض الطرق أو الأساليب لقياس هذا النوع من الذكاء.

أولاً. تعريف الذكاء الوجداني:

اختلفت رؤية العلماء حول تعريف محدد للذكاء الوجداني ، فمنهم من أطلق عليه اسم الذكاء العاطفي، و منهم من أطلق عليه اسم الذكاء الانفعالي ، و منهم من سماه ذكاء المشاعر ، و كانت كل هذه التسميات أقرب معنى إلى مصطلح الذي ظهر باللغة الإنجليزية "Emtional Entelligence" ولذلك توضح تلك التسميات بأن :

1-الذكاء الانفعالي: يشرط الجوانب الغير سارة أو السلبية في الانفعالات كالخوف الحزن، الانزعاج و الغضب.

2-الذكاء العاطفي: يشير إلى الانفعالات السارة و العواطف كالسعادة، الحب، الإعجاب.

3-أما الذكاء الوجداني: فهو الجانب الأكثر مسؤولية حيث يضم الخبرات الانفعالية السارة والغير سارة.

(إبراهيم بن جامع، 2009، ص: 22)

وسنعمد في بحثنا الذكاء الوجداني لأنه أقرب لما نود دراسته في البحث. وقد يرجع هذا الاختلاف في التسمية إلى اختلاف رؤى الباحثين حول مدخل دراسة الذكاء الوجداني، وقد تعددت تعريفاته باختلاف رؤى الباحثين حول مفهوم الذكاء الوجداني، غير أننا سنحاول تصنيفها حسب الاتجاه فهناك اتجاهين:

- 1- اتجاه يركز على أن الذكاء الوجداني عبارة عن قدرات عقلية تتمثل في إدراك وفهم و استعمال و تنظيم الانفعالات لغرض ترقية النمو الوجداني و العقلي.
- 2- واتجاه ثاني يركز على أن الذكاء الوجداني عبارة عن مزيج من القدرات العقلية و السمات الشخصية و المهارات الاجتماعية، تتمثل في الوعي بالانفعالات و إدارتها و الوعي الاجتماعي و إدارة العلاقات الاجتماعية بغرض ترقية الأداء المهني و التوافق النفسي و الاجتماعي و التكيف مع البيئة.

(سعادة رشيد، 2013،ص: 43)

_ فالاتجاه الذي يرى أن الذكاء الوجداني عبارة عن قدرات عقلية مثله كل من ماير و سالوفي (Mayer & Salovey) اللذان كانا أول من قدم مسمى الذكاء الوجداني وذهبوا إلى إعطاء مفهوم له بأنه:

"قدرة الفرد على تقييم مشاعره و انفعالاته و مشاعره و انفعالات الآخرين و التمييز بينهما، أو هو مجموعة من المهارات تتضمن فهم و تنظيم الانفعالات، و الوعي بها داخل الشخص و في الأشخاص الآخرين" (سامية الأنصاري، 2012) يشير هذا المفهوم إلى الفرق بين الذكاء العقلي والذكاء الوجداني الذي يعتبر مكون داخلي في أنه أعم وأشمل في وظائفه.

- ويتفق معه كوبر و صواف (Cooper & Sawaf) « أن الذكاء الوجداني يتجلى في القدرة على الإدراك و فهم الاستعمال الحقيقي للعواطف و الانفعالات، كمصدر للطاقة الإنسانية، ومصدر للمعلومات و التأثير » (سعادة رشيد، 2013).

- ونفس النظرة يراها سيمز (1998 Simes) : "بأنه القدرة على تفهم نفسك و تفهم الآخرين جيدا بطريقة تمكنك من التعبير عن الانفعالات بشكل إيجابي. (سلامة حسين، 2006،ص: 49).

بينما يعرفه **الأعسر و كفاي (2000)** : "بأنه بناء الخبرة الحية لدى المتلقي، التي ينغمس فيها فيتخللها و تتخلله، ليخرج منها بخبرة جديدة تعدل خبراته و رؤيته ، كما هو يعدل فيها و يتبع في ذلك منهجا واضحا، و ينشأ عن ذلك ماهية الذكاء الوجداني". ينظر الأعسر إلى الذكاء الوجداني على أنه خبرة مكتسبة و متعلمة تساعده على إدارة انفعالاته و تسييرها بشكل واضح.

ويذهب **العيتي (2003)**: في تعريفه للذكاء الوجداني بأنه " عملية تغيير أنماط التفكير و طريقة النظر إلى الأمور ، بحيث يتولد في النفس اكبر قدر ممكن من المشاعر الإيجابية و أطول فترة ممكنة" يتفق هذا التعريف مع التعريف السابق بأن عملية اكتساب الذكاء الوجداني عبارة عن نقلة ايجابية بحيث تولد مشاعر طيبة تدوم لفترة طويلة.

أما عن **مبيض (2003)** يعرفه بأنه : "القدرة على التعامل مع المعلومات العاطفية خلال استقبال العواطف و استيعابها و فهمها و إدارتها ، لذلك فإن من صفات الإنسان الذكي وجدانيا أنه يمتلك الكثير من المفردات العاطفية، و يعرف الاستعمال الدقيق لهذه المفردات في التعامل مع عواطفه و عواطف الآخرين". (سعاد جبر سعيد، 2008، ص:12).

كما يعرف مبيض الذكاء الوجداني على أنه صفة تتمثل في قدرة الفرد على استخدام الألفاظ العاطفية و حسن التعبير عنها كشرط أساسي لتطوير مهارة الذكاء الوجداني. تشير التعاريف السابقة إلى أن الذكاء الوجداني عبارة عن قدرات عقلية و أنه مبني على معالجة و استخدام المعرفة الانفعالية التي تتضمن التقييم الدقيق و الوعي بالانفعالات و انفعالات الآخرين و التعبير المناسب عنها و تنظيمها.

✓ وبالنظر إلى التقسيم الآخر الذي يرى بأن الذكاء الوجداني مزيج من القدرات العقلية والمهارات الاجتماعية نجد بأن جولمان Golman عرفه بأنه :

"مجموعة من القدرات المتنوعة التي يمتلكها الأفراد و الأزيمة للنجاح في جوانب الحياة المختلفة، و التي يمكن تعلمها و تحسينها، و تشمل المعرفة الانفعالية، وإدارة الانفعالات و الحس و المثابرة، و حفز النفس وإدراك انفعالات الآخرين و إدراك العلاقات الاجتماعية".

-إذ يتفق كل من بوياتيز **psoriasis** مع ما ذهب إليه جولمان حيث عرفا الذكاء الوجداني بأنه "نوع من القدرات و الكفاءات المتمثلة في التعرف و فهم واستعمال المعرفة الانفعالية عن أنفسنا و عن الآخرين ، بحيث يؤدي ذلك إلى أداء فعال و عال". (سعادة رشيد،2013،ص: 40)

-وكذلك يعرفه بار اون (**Bar-on 1997**) : فيعتبره عبارة عن " مجموعة القدرات و المهارات الاجتماعية و الانفعالية و الشخصية التي تؤثر على قدرة الفرد على النجاح في مواجهة الضغوط البيئية" ، تركز التعاريف في مضمونها على المهارة الاجتماعية التي تساعد الفرد على فهم المشاعر الحقيقية للآخرين.

-وفي هذا الصدد يعرفه كل من ديولوكس و هيجس (**Diolux &Higgs 1999**): بأنه "كيفية معرفة مشاعرك و كيفية توظيفها من أجل تحسين الأداء و تحقيق الأهداف التنظيمية و التعاطف ، و فهم مشاعر الآخرين مما يؤدي إلى العلاقة الناجحة معهم". (سامية الأنصاري،2012، ص: 121-124)

-وهذا ما يؤكد عليه عبد العال عجوة (2000): بأنه " تنظيم من القدرات و المهارات و الكفايات العقلية و الوجدانية و الاجتماعية التي تمكن الفرد من الانتباه و الإدراك الجيد للانفعالات و فهم المعلومات الانفعالية و معالجتها و استخدامها و التي تجعل لديه الأمل و التفاؤل و أنه قادر على التعامل بنجاح مع المتطلبات البيئية و الضغوط". (سلامة حسين،2006،ص: 40)

✓ تشير هذه التعاريف إلى أن الذكاء الوجداني يدفع الفرد نحو النجاح في شتى المجالات ،وتشمل أبعاد كثيرة للدافعية و معرفة الذات و إدارتها إلى جانب معرفة انفعالات الآخرين و حسن توجيهها.

من خلال العرض السابق للمفاهيم التي حاولت تعريف الذكاء الوجداني حيث وجدت الباحثة بأنه على الرغم من التباين ،الظاهري في التعريفات إلا أن محتواها لا يختلف عن بعضها البعض و هو المشاعر، الانفعالات، الإدراك ، التفكير بإيجابية لتحقيق قدر من النجاح و التفاؤل و السعادة.

ثانيا. الجذور التاريخية للذكاء الوجداني:

في الحقيقة أن الذكاء الوجداني ليس مفهوما جديدا فهو يقوم على تاريخ طويل من البحث و التنظير ، وله جذوره و أصوله التاريخية العلمية الراسخة ، فمفهوم الذكاء الوجداني شأنه شأن الذكاء و شأن علم النفس نشأ بين أحضان الفلسفة القديمة و الدليل على ذلك حكمة "سقراط اعرف نفسك"، حيث يرى جولمان أنها حجر الزاوية في الذكاء الوجداني (سامية الأنصاري، 2009، ص:113) و عندما بدأ علماء النفس يكتبون عن ظاهرة الذكاء كان جل تركيزهم على المظاهر الأعرافية كالذاكرة، الفهم و الإدراك .. إلا أن هناك بعض الباحثين الذين أدركوا باكرا بأن المظاهر الأعرافية لها أهميتها أيضا.

في الفترة ما بين (1920-1930) نجد (جولمان) الذي تحدث عن أهمية الذكاء الاجتماعي كمظهر لا معرفي من مظاهر الذكاء و عرفه آنذاك بأنه القدرة على فهم الرجال و النساء ، والأطفال و البنات ، و التصرف بلباقة في العلاقات الإنسانية.

و في مطلع الأربعينات 1940 نجد (D.weshler) الذي أشار إلى أن العوامل الأعرافية للذكاء تعتبر مهمة للتكيف و النجاح في الحياة (عبد الرحمان رجب الرفاتي، 2012، ص:141) حيث عرفه بأنه "قدرة الفرد العامة على التصرف بكفاءة و التعامل بشكل فعال مع البيئة المحيطة به"،

و في عام(1943) افترض أن العوامل غير العقلية أساسية و ضرورية للتنبؤ بنجاح الفرد في الحياة ، كما أقر بأن العوامل الأعرافية لها دخل كبير في تحديد السلوك إلى جانب العوامل المعرفية (سعادة رشيد، 2009، ص: 21)

في سنة (1973) عرض (أبو حطب) لأول مرة نموذج المعرفي المعلوماتي للقدرة العقلية و الذي أشار فيه إلى تصنيف أنواع الذكاء إلى ثلاث فئات هي : الذكاء المعرفي ، الذكاء الاجتماعي و الذكاء الوجداني.

وفي سنة(1985) تحدث (سترنبرجر) عما أسماه الذكاء العلمي الذي عرفه بأنه "القدرة على إيجاد توافق أكثر بين متطلبات المحيط والفرد وذلك من خلال التكيف مع البيئة أو تغييرها أو انتقاء بيئة جديدة تبعا للأهداف الشخصية المحددة"

وفي سنة (1983) جاء (جولمان) بنظريته عن الذكاءات المتعددة وفيها ذكر سبعة أنواع من الذكاءات منها نوعين متعلقين بالمظاهر الأعرافية للذكاء واعتبرهما مهمين أكثر من الذكاء الذهني وهما:

▪ الذكاء الشخصي intrapersonnel intelligence

▪ الذكاء البيئي interpersonal intelligence

و الحقيقة أن مفهوم الذكاء الوجداني حسب الكثير من الباحثين أمثال: (Cooper – Golman – Boyatzis Sala – Sawaf و Ben-on) مبني على هذين النوعين من الذكاء لذا نتطرق لهما بإيجاز:

أ- الذكاء الشخصي : يتجلى في الوعي بالذات و ملاحظتها بصورة دقيقة و إدراك نواحي القوة و القصور فيها. كما يعني وعي الفرد لحالته المزاجية و انفعالاته و دوافعه و رغباته على فهم ذاته و إدارتها بشكل إيجابي.

ب- الذكاء البيئي (الاجتماعي): يتمثل في القدرة على إدراك أمزجة الآخرين و مقاصدهم و دوافعهم و مشاعرهم و القدرة على التمييز بينها و الاستجابة الفعالة و الملائمة تبعا لذلك الإدراك.

شهد مطلع التسعينات تقاليد بحث كبيرة حول الدور الذي تلعبه العوامل المعرفية في مساعدة الناس للنجاح في الحياة بصفة عامة و ميدان العمل بصفة خاصة، حيث تمخض عن ذلك ظهور مصطلح الذكاء الانفعالي لأول مرة عام (1990)م على يد أستاذين هما (P.Salovey من جامعة Yale و J.D.Mayer من جامعة Hampshire) اللذان اعتبرا الذكاء الوجداني نوع من أنواع الذكاء الاجتماعي و تم تعريفه آنذاك أنه "القدرة على معرفة مشاعرنا و انفعالاتنا و التمييز بينهما، و استخدام هذه المعرفة لإرشاد التفكير و السلوك " .

في عام (1995)م انتشر مفهوم الذكاء الوجداني انتشارا هائلا و لقي إقبالا كبيرا من قبل الأوساط العلمية و الإعلامية و يعود الفضل في ذلك إلى (Golman) من جامعة Harvard من خلال كتابه الأكثر مبيعا الذي يحمل عنوان الذكاء الانفعالي و عرفه آنذاك بأنه " القدرة على معرفة و فهم استجاباتنا الانفعالية و كذا الاستجابات الانفعالية للآخرين " .

و من جهة أخرى يرى (Mayer) أن أصل الذكاء الوجداني أو الانفعالي يعود إلى القرن 18 و فيه كان من المعروف لدى علماء النفس أن العقل الإنساني يتكون من ثلاث أقسام هي :

- 1- قسم المعرفة : و يتضمن الوظائف العقلية العليا كالتركيز و التفكير، و اصدر الأحكام...
- 2- قسم العاطفة : و يتضمن الانفعالات، العواطف، المشاعر، المزاج، و عملية التقييم...
- 3- قسم الدوافع: و يتضمن الحاجات المرتبطة بعضويتها و حياتها السلوكية.

و في عام (1989) ظهرت الإشارة إلى مفهوم الذكاء الوجداني في علم النفس لأول مرة في مقال كتبه (Greenis) بعنوان " الذكاء الانفعالي" نشر في الجزء التاسع من كتاب (K.Field Etall) بعنوان "التعلم و التربية" من منظور التحليل النفسي.

Learning and Education : Psychoanalytic Perspective, emotion and behavior

و وفق هذا المقال قدم (Greenis) نموذجاً موحداً لتعلم الذكاء الوجداني وفقاً لما تذهب إليه نظرية (Piaget) في النمو المعرفي و نظريات التحليل النفسي و التعلم الانفعالي و يبين أن تعلم الذكاء الوجداني يمر بثلاث مستويات هي :

_المستوى الأول: التعلم الجسمي (Somatic learning) و فيه يتعلم الطفل الانفعالات المرتبطة بالحاجات الجسمية.

_المستوى الثاني: التعلم بالنتائج (Learning consequences) و فيه يتعلم الطفل الأفكار و المعاني من خلال ما يتبع السلوك المتعلم من نتائج كآليات التعلم بالتعزيز.

_المستوى الثالث: التعلم التركيبي التمثيلي (Representational – structural learning) و تحدث في هذا المستوى أعلى درجات تعلم الأفكار و المعاني و الانفعالات و هو ما يماثل مرحلة التفكير الشكلي عند Piaget. (علاء عبد الرحمان محمد، 2009، ص:18، 19)

كما يعتقد (Mayer) أن الذكاء الانفعالي في تطوره مر بخمس مراحل هي :

- المرحلة الأولى: تمتد من (1900-1969) و فيها تناولت الدراسات النفسية الذكاء و الانفعالات كمواضيع ضيقة و منفصلة.
- المرحلة الثانية: تمتد من (1970-1989) (Piaget) و فيها ركز علماء النفس في دراستها حول التأثير المتبادل بين الانفعالات و التفكير.

- المرحلة الثالثة: تمتد من (1990-1993) حيث تميزت هذه المرحلة بظهور مصطلح الذكاء الوجداني في العديد من الدراسات و المقالات العلمية.
- المرحلة الرابعة: تمتد من (1994-1997) و تميزت هذه الفترة بانتشار مفهوم الذكاء الوجداني على يد D.Golman من خلال كتابه الذي صدر عام 1995 بعنوان **Working With Emotional Intelligence**.
- المرحلة الخامسة: تمتد من (1998) إلى الآن حيث تميزت بتمحيص و غريلة مفهوم الذكاء الوجداني من خلال الكتابات و الدراسات المتعلقة بطبيعته و مكوناته و كيفية قياسه .

(عبد الرحمان الرفاتي، 2012، ص: 143، 144)

ثالثا. أهمية الذكاء الوجداني في العمل :

فيما يلي أهمية الذكاء الوجداني كعامل مؤثر و مهم للنجاح في الحياة المهنية و الشخصية :

- 1- أن الذكاء الوجداني حجر الأساس الذي تبنى عليه كافة أنواع الذكاءات، كما يعتقد أن قصر الاهتمام على العلوم الأخرى مثل (الرياضيات، الفيزياء، القانون.....) على حساب المهارات الوجدانية و الاجتماعية. إنما ينذر بخطر شديدة أسماها "جولمان" ب (الأمية الوجدانية).
- 2- هناك عشر كفاءات مهمة جدا للتوظيف و العمل، و هذه الكفاءات تتمثل في: مهارات و كفاءات التواصل و الاتصال - الأمانة - القدرة على العمل كفريق واحد - المهارات الفردية - المهارات الإبداعية - التحفيز - أخلاقيات العمل - المهارات التحليلية و مهارات التكيف و المرونة و مهارات الكمبيوتر.
- 3- الذكاء الوجداني يمكن الفرد من حل المشكلات المتعلقة بالمهنة خاصة باستعمال المنطق و العواطف، و يجعل الفرد مرنا تجاه المواقف المختلفة، و يتجاوب برفق و لطف مع الأفراد الذين يصعب التعامل معهم، و يساعد الفرد على أن يعمل باستمرار على تحسين ذاته و المؤسسة التي يعمل فيها.
- 4- للذكاء الوجداني دور في تحقيق الرضا المهني، و التوافق النفسي، و التوافق المهني، و النجاح المهني و قد أظهرت ذلك نتائج دراسة العديد من الباحثين مثل دراسة بشير معمريه (2005)، و دراسة بابلو و آخرون Pablo (2006).
- 5- الذكاء أمر ضروري فهو يمكن الفرد من التحكم في انفعالات الغضب و العدوان لديهم في المواقف المختلفة، و يجعل الأفراد لا يتأثرون بشحن أصدقائهم لهم وجدانيا بل يقاومون هذا التأثير.

6- الذكاء الوجداني يزيد من فعالية التواصل الاجتماعي، و إدراك العلاقات بين الأشخاص و ينمي من قدرة الفرد على التعاطف مع مشاعر الآخرين و يعمق الحساسية الاجتماعية تجاه مشاعر الآخرين.

(سامية الأنصاري، 2009، ص: 185، 186، 187)

✓ و من هنا نستخلص بأن الذكاء الوجداني قد يكون منبئاً بنتائج مهمة في مجال المهنة مثل أن يكون مرشداً

للسلوك و أن المشاعر الموجبة التي يستدعيها الإنسان معظم أوقاته قد تمنعه أو تقلل إصابته بعدة أمراض من بينها

"الاحتراق النفسي" فالأفراد الذين يقعون غضبهم و مشاعرهم السلبية عامة قد يشتركون في أسلوب انفعالي يعمل على مقاومة أنواع معينة من الأمراض كما يعد عنصراً هاماً لما له دور في القيادة و التطور المهني و الإداري و حب الإبداع و الابتكار، فالذكاء الوجداني دائماً ما يسعى إلى النجاح في شتى المجالات، و يمكن إيجاز هذه الأهمية في النقاط التالية :

- يساهم في التنبؤ بالنجاح المهني.
- يعد مؤشراً فعالاً للأداء الناجح.
- يزيد من فاعلية انتقاء الأفراد للوظائف.
- يساعد على النجاح الوظيفي للفرد كما يضمن له النجاح في علاقاته المهنية.
- له تأثير واضح على العلاقات الاجتماعية بزملاء العمل و الرفاق.

رابعاً. مهارات الذكاء الانفعالي :

يتفق معظم الباحثون في شأن المكونات الأساسية للذكاء الوجداني، بينما يختلفون في تسميتها، و قد أشار Colman إلى أن مهارات الذكاء الوجداني منفردة و مستقلة و متداخلة و مندرجة، و هي كل ذلك في آن واحد، و فيما يلي مهارات الذكاء الوجداني كل على حدا:

1_المعرفة الانفعالية:

تتمثل هذه المهارة في معرفة الشخص لعواطفه و انفعالاته، أي أن يكون مدركاً لذاته بمعرفة أوجه القوة و القصور فيها و يتخذ هذه المعرفة أساساً لسلوكه و تفكيره و قراراته، فالوعي بالذات و التعرف على شعور ما وقت حدوثه هو أساس الذكاء الوجداني و هو الانتباه المستمر للحالة الشخصية و هو نوع من التأمل الذاتي يقوم فيه العقل بملاحظة و مراقبة الجزات التي يمر بها صاحبها (رشيد سعادة، 2009، ص: 144) من خلال إدراك مصادره النفسية و إحساساته و مشاعره و انفعالاته، و كيفية التمييز بينهما، و الوعي بالعلاقة بينهما و بين الأحداث و المواقف المختلفة. (بشير معمري، 2009، ص: 42-43)

2_إدارة الانفعالات :

تعتبر إدارة الانفعالات الركيزة الثانية للذكاء الوجداني، و تتمثل هذه المهارة في أن تكون أكفاء في إدارة الذات و ضبط الانفعالات خاصة السلبية منها كالغضب، و التوتر و الخوف....

إن فن إدارة الانفعالات يعني كبح جماح الانفعالات و العواطف و التحكم في الاندفاعات و تأجيل الإشباع و الهدف من وراء ذلك هو تحقيق التوازن و ليس القمع العاطفي. فكل المشاعر لها قيمتها و أهميتها، فبدون عاطفة أو انفعال تصبح حياتنا جافة بلا لون و لا طعم. (رشيد سعادة، 2009، ص: 145)

فبالقدرة على ضبط و إدارة انفعالاتنا نتمكن من التحكم و تعديل سلوكياتنا بما يتناسب مع المواقف المختلفة، و الشخص القادر على ضبط ذاته يكون لديه مخزون عظيم من السلوك المتوافق الذي يتناسب مع مختلف المواقف و مع الاحتفاظ بالاستقلالية و الإيجابية. (بشير معمري، 2009، ص: 46)

3_تنظيم الانفعالات :

و تعبر عن القدرة على تنظيم الانفعالات و المشاعر و توجيهها إلى تحقيق الانجاز و التفوق، و استعمال المشاعر و الانفعالات في صنع أفضل القرارات، و فهم كيف يتفاعل الآخرون بالانفعالات المختلفة و كيف تتحول الانفعالات من مرحلة إلى أخرى. (طالب حنان، 2013، ص: 139)

4_التعاطف :

إن التعاطف معناه أن تكون شخصا يحبه الآخرون، و لن تكون كذلك إلا إذا كنت شخصا ودودا متعاوننا تصغي بقلبك و عينيك و أذنيك متفهما معايشا مبدعا في حساباتك الشعورية و الإنسانية و تعرف أن كل إنسان يقف أمامك إنما هو موجود يحتاج وجوده إلى إدراك و انتباه، تركز على العواطف لا على الحقائق، تطرح أسئلتك مفتوحة و تتيح الوقت الكافي للإجابة، تستجيب و لا تبادر، و لا تكون قاضيا يصدر الأحكام.

فالتعاطف إذن مهارة المشاركة الوجدانية لتتفتح على عوالم الآخرين، و من خلالها يحقق الفرد درجة من النضج الانفعالي. (بشير معمري، 2009، ص: 47)

5_التواصل الاجتماعي:

هي كفاءة اجتماعية تتضمن مجموعة من المهارات المتمثلة في تطويع عواطف الآخرين و التعامل و بناء العلاقات الفعالة و الناجحة، و هي الكفاءة المبنية على التفهم و إدارة الذات و التحكم في الانفعالات الشخصية و كذا في زمام الآخرين.

فالتواصل الاجتماعي و المهارات الاجتماعية هي الكامنة وراء التمتع بالشعبية و القيادة و ربط صلات فعالة مع الآخرين، و يساعدنا الوعي الاجتماعي في نقل الرسائل الانفعالية للآخرين أثناء التفاعل الذي نصبغه بصبغة انفعالية و معنى ذلك أن تمتلك القدرة الكبيرة على التعبير عن انفعالاتنا اتجاه الآخرين و أن نمتلك قواعد فن التعامل و السيطرة على اللغة الصامتة (لغة العواطف) و نعرف متى نقود و متى نكون تابعين. (رشيد سعادة، 2009، ص: 148)

✓ وتجدر الإشارة أننا اعتمدنا بحث كل المهارات وقياسها عامة ضمن ما يسمى مهارات الذكاء الوجداني

خامسا. نظريات الذكاء الوجداني :

أ: نظرية دانييل جولمان 1996 Golman :

يشير (جولمان 2000) أن الذكاء الوجداني هو الأساس الذي يبني عليه أي نوع من الذكاءات و هو القدرة الفعلية التي يحتاجها الفرد أكثر من غيرها للنجاح و السعادة في الحياة، و إن المهارات الوجدانية قابلة للتعلم من خلال التدريبات الوجدانية المتلقاة و مدخل جولمان للذكاء الوجداني يبدأ بملاحظة الوعي بالمزاج العام و الأفكار تجاه هذا المزاج، و إذا لم ندرك مشاعرنا لن نستطيع إدراك مشاعر الآخرين (جولمان 2000) و في عام 1998 قدم جولمان نموذجه بإعطاء فكرته عن الأشخاص الذين لديهم ذكاء وجداني بضبط الاندفاع Impulsive Control أو التحكم في الذات Self Control و التعاطف Empathy أو الدافعية Motivation و قد قسم جولمان مكونات الذكاء الوجداني إلى خمس و عشرين كفاءة تم حصرها في الكفاءة الشخصية و الكفاءة الاجتماعية.

- الكفاءة الشخصية Personal Competence: قسمها جولمان إلى كفاءات من شأنها أن تحدد كيف يمكننا إدارة أنفسنا و تتضمن (الوعي بالذات، تنظيم الذات، الشخصية و الكفاءة الاجتماعية).
- و قسم الكفاءة الاجتماعية Social Competence إلى كفائتين (كفاءة التعاطف، و المهارات الاجتماعية)، كما هي مذكورة في الجدول الآتي : (فادية أحمد ، 2011)

المهارات (5) الاجتماعية	4)التعاطف	3) دافعية الذات	2)تنظيم الذات	1)الوعي بالذات
<p>القدرة على تفهم الآخرين والتعاطف معهم</p> <p>القدرة على الوعي بالذات (هاذين المهارتين الأساسيتين للمهارات الاجتماعية اللتان تساعدان على كيفية التعامل الجيد مع الآخرين وتطوير عواطفهم،والقدرة على إقناعهم وقيادتهم وتشمل على الكفايات التالية: *التأثير *الاتصال *ادارة الصراع *القيادة *تحفيز التغيير *بناء الروابط *التنسيق والتعاون.</p>	<p>الحساسية تجاه مشاعر الآخرين والاهتمام بهم وتفهمهم</p> <p>التقصص الوجداني وقدرة التقاط الإشارات الاجتماعية</p> <p>القدرة على التناغم الوجداني بين الآخرين ويشتمل على الكفاءات التالية: *فهم الآخرين *الاتحاد مع الآخرين *تقديم المساعدة *تنوع الفعالية *الوعي السياسي</p>	<p>القدرة على توجيه الانتباه وتحفيز الذات والتحكم فيها (كإرجاع الإشباع، التحكم في الاندفاع)</p> <p>يوجه العواطف لخدمة الهدف والسيطرة على الانفعالات.</p> <p>القدرة على الانغماس وتدفق العواطف الذي يستلزم التوصل إلى أعلى أداء والفعالية ويشتمل هذا المستوى على: *الانجاز *الالتزام *المبادأة *التقاؤل</p>	<p>القدرة على تحمل الانفعالات التي تسبب الانزعاج والقلق</p> <p>كيفية التصرف والتحكم في الرغبات</p> <p>القدرة على التكيف والتوافق مع التغيير ويشمل على: *ضبط الذات *الموثوقية *الوعي *القدرة على التكيف *التجديد</p>	<p>وعي الفرد بذاته الداخلية وعيا كاملا (الاستنباط الداخلي Introspection)</p> <p>عن طريق تكوين رؤية واضحة للانفعال ونواحي القوة والضعف</p> <p>هذه المعرفة تساعد على الترجمة الصحيحة للإحساس و المشاعر ويشتمل الوعي بالذات على: *الوعي الوجداني *الدقة في تقييم الذات *الثقة بالنفس</p>

الجدول رقم 01: يوضح نموذج دانييل جولمان للذكاء الوجداني(1995) (فادية أحمد، 2011)

نموذج جولمان المعدل لسنة 2001 (Golman2001):

2): الكفاءة الاجتماعية	1): الكفاءة الذاتية
<p>3_ الوعي الاجتماعي:</p> <p>*التعاطف</p> <p>*الوعي التنظيمي</p> <p>*توجيه الخدمات</p>	<p>1_ الوعي بالذات:</p> <p>*الوعي الوجداني</p> <p>*التقييم الدقيق للذات</p> <p>*الثقة بالنفس</p>
<p>4_ إدارة العلاقات:</p> <p>*التعاون</p> <p>*تنمية الآخرين</p> <p>*التأثير في الآخرين</p> <p>*إدارة الصراع</p> <p>*بناء الروابط</p>	<p>2_ إدارة الذات:</p> <p>*ضبط النفس</p> <p>*يقظة الضمير</p> <p>*التكيف</p> <p>*الدافع للإنجاز (المبادأة)</p>

جدول رقم (02) يوضح نموذج جولمان المعدل

(سعادة رشيد، 2013)

يمثل الجدول رقم (01) و(02) نموذج جولمان الذي يشرح فيه كيفية فهم الذات وكيفية التعامل مع الآخرين وهذا يندرج تحت خمس كفاءات وضحاها جولمان حيث أنه توسع في ضم مزيج من السمات الشخصية، كالميل، والدافعية المساعدة على تحقيق الأهداف.

ب : نظرية ماير و سالوفي للذكاء الوجداني (1990 Mayer & Salovey) :

يعتمد مفهوم ماير و سالوفي في الذكاء الوجداني على أنه عبارة عن مجموعة من القدرات تتعلق بقدرة الفرد في التعرف و التحكم في انفعالاته و كذلك بالقدرة على التعامل مع انفعالات الآخرين و تقسيمها على نحو دقيق و أنه يتكون من مجالين مختلفين هما :

♦ التجربة و الخبرة: و تتمثل في قدرة الفرد على الإدراك الجيد للمشاعر و ردود فعله تجاهها و أيضا على قدرته في استغلال تلك المعلومات الوجدانية دون الاضطرار أو اللجوء إل فهم تلك المعلومات.

◆ **الاستراتيجيات و الخطط :** و تتمثل في قدرة الفرد على فهم و إدارة المشاعر و استعدادة لذلك دون الحاجة إلى ضرورة تجربة تلك المشاعر الوجدانية.

- و يتم تقسيم كل مجال من هذين المجالين إلى أربعة أقسام مندرجة في العمليات النفسية الأساسية إلى العمليات الأكثر تعقيدا و التي تعتمد على خليط من المشاعر و القدرات العقلية و الإدراكية للفرد و هي موضحة كآلاتي في جدول :

1/ الإدراك الوجداني	2/ الاستيعاب الوجداني	3/ الفهم الوجداني	4/ الإدارة الوجدانية
- يتم إدراك المشاعر و التعبير عنها في هذه المرحلة .	- تدخل المشاعر النظام الذهني و الإدراكي للفرد كمؤشر على تأثيرها على قدراته الذهنية و الإدراكية.	- تتم الإشارة إلى أن الفرد قد استوعب الإشارات الوجدانية المتعلقة بفهم العلاقات بين المشاعر و تطبيقاتها.	- هنا تتبلور الأفكار و القدرات التي تؤدي إلى نموذج تطوير القدرة الوجدانية و الذهنية و الفكرية للفرد مما يؤدي إلى نمو ذلك الفرد الشخصي.
- ثم يبدأ الفرد في الإحساس بتلك المشاعر و تبدأ في التأثير على الإدراك	- ثم بعد ذلك يقوم الفرد بإدراك المشاعر الوجدانية و المعلومات المتصلة به.	- ثم بعد ذلك ينتقل إلى مرحلة تطبيق المشاعر الوجدانية.	- ثم يأتي دور تشجيع الإدارة الوجدانية لذلك الفرد على أن يكون و مستوعبا لكل المشاعر.

جدول رقم(04):يوضح نموذج ماير وسالوفي للذكاء الوجداني

(مصطفى رشاد مصطفى الاسطل،2010)

نلاحظ من خلال الجدول رقم(04) أنه يركز يقصل مكونات الذكاء الوجداني بحيث أنه يحاول الارتقاء بالنمو العقلي والشخصي مما يتيح للفرد فهم وجداناته والانتباه لها و إدراكها والتعبير عنها بشكل صحيح.

سادسا. سمات الأذكيا ووجدانيا :

يتشكل الذكاء الوجداني من مجموعة من القدرات و الكفاءات أو مهارات انفعالية اجتماعية، وفق استقصاء ما قدمه الباحثون في هذا الصدد، حيث تسهم تلك المهارات في نجاح الأفراد في الحياة، و قد تم استخدام مصطلح الذكاء الوجداني لوصف الخواص العاطفية التالية:

1_التقمص الشخصي : يقصد به تلوين المشاعر، و هنا يتطلب من الفرد أن يتقمص مشاعر الآخرين بشكل مؤقتة حسب الموقف أو الحاجة فالتقمص العاطفي يجعل الذكي ووجدانيا يتصف بالسمات الآتية:
(بلال نجمة، 2013،ص: 37)

- أكثر شعبية من غيره، و محبوب بين أقرانه، و أقل تعرضا للمشاكل السلوكية.
- لديه القدرة الكافية على التعاطف مع الآخرين و التعرف على انفعالاتهم أكثر من غيره.

(سامية الأنصاري، 2009،ص : 128،129)

- يستطيع تلوين مشاعره و مشاعر الآخرين و يتفهم إحساساتهم و آلامهم أو أفراحهم و يشاركهم تلك المشاعر.

2_ضبط المزاج : يقصد به قدرة الفرد على السيطرة على حالته المزاجية و التحكم في مشاعره، بحيث لا يدفع الآخرين ثمن حالته المزاجية و هذا الأمر يجب أن يتوفر في الأشخاص الذين لديهم علاقات كثيرة و مباشرة مع عدد كبير من الناس و من أمثلة ذلك: (بلال نجمة، 2013،ص : 37)

- لديه القدرة على فهم و تحليل انفعالاته، و السيطرة عليها بطريقة تنمي قدراته العقلية و الوجدانية.
- لديه القدرة على إظهار الانفعالات التي يريدها رغم أنه لا يحس بها فعلا.
- لديه القدرة على توجيه الذات، و التغلب على الصراعات و الاحباطات المختلفة التي تفقده القدرة على الإنجاز. (سامية الأنصاري، 2013،ص : 128،129)

3_تحقيق محبة الآخرين: يقصد بها كسب حب الآخرين و محبتهم من خلال مهارات معينة يجب أن تتوفر لديه و هي : (بلال نجمة، 2013،ص: 37)

- يكون علاقات شخصية قوية، كما يتسم بدرجة عالية من القيادة، الصحة النفسية و البدنية.

• جيد فن استخدام المهارات الاجتماعية و يتعاون مع زملائه و علاقاته مع الآخرين حميمة، يشعر بالرضا عن الحياة.

• يسهل عليه تكوين الصداقات و إقامة العلاقات الطويلة المدى كما أنه يحظى بالحب و الاحترام و التقدير مع كل من يتعامل معه. (سامية الأنصاري، 2009، ص : 129،130)

4_قابلية التكيف: و هذه الخاصية تعني قدرة الفرد على التكيف مع المواقف الاجتماعية الجديدة و التأقلم معها بشكل سريع و ناجح مثل الانتقال من صفوف الدراسة إلى العمل دون عراقيل أو صعوبة تقف وراء هذا الانتقال. و يتسم أصحاب هذه الخاصية بـ : (بلال نجمة،2013،ص : 38)

- توفر مهارة المرونة و تتحقق من خلال التكيف مع المتغيرات و السرعة في حل المشكلات و إيجاد خيارات أخرى و بدائل أفضل.
- حب الاستطلاع و الإصرار.
- الإحساس بأن اكتشاف الأشياء الجديدة أمر إيجابي يملأ النفس بالسرور.

تنشيط الدافعية الذاتية مع الضبط الذاتي للانفعالات بغية الوصول إلى درجة عالية من الأداء و الابتكار عبر التحفيز الذاتي و رفع مستوى الطموح و الأمل. (سعاد جبر سعيد، 2008، ص: 19،20)

5_الاستقلالية : و المقصود بها الاستقلالية العاطفية عن الآخرين، بحيث تكون للفرد مشاعره الخاصة، و تفضيلاته دون أن يحكي مشاعره للآخرين و يقلدهم في تفضيلاتهم و يتسم أصحاب الاستقلالية العاطفية بـ :

- إظهار الإحساس بالاستقلال و التمتع بالإدارة القوية.
- يمتلك القدرة على تحمل المسؤولية، و تتسم حياته الوجدانية بالثراء.
- لا يتخذ موقف الدفاع بشكل دائم و يختار نموذج لدوره الوجداني الجيد.
- يعمل من اجل العمل و بدون ملل، و يمارس العمل بعد الفشل مرة أخرى بروح تفاؤلية كما أنه يواصل العمل لساعات طويلة بدون انقطاع، يعتمد على نفسه في حل مشاكله. (سامية الأنصاري، 2009، ص: 128،129)

6_حل المشكلات : يصادف الإنسان الكثير من المشكلات أثناء تفاعله مع البيئة المحيطة به، فهو إن لم يستطيع التغلب على ما يعترض طريقه من مشكلات فإنه يشعر بالإحباط الذي يؤدي به إلى الصراع النفسي. (بلال نجمة، 2013، ص: 38)

فالفرد الذكي وجدانياً يعتبر فرد أفضل من غيره في التعرف على انفعالاته وانفعالات الآخرين ولديه قدرة كبيرة على التعبير عنها بصورة دقيقة تمنع سوء فهم الآخرين له، فعندما يغضب فإن لديه القدرة على عكس إنفعال الغضب على ملامح وجهه وصوته، كما أن لديه القدرة على إظهار التعاطف مع الآخرين وفهم وتحليل انفعالاته كالتمييز بين الشعور بالذنب والحياء والحزن والغضب والشعور بالحسد والغيرة كما لديه القدرة على السيطرة على انفعالاته بطريقة تنمي قدراته العقلية و الوجدانية كتأجيل إشباع حاجاته، وكبح جماح غضبه.

سابعاً. أساليب قياس الذكاء الوجداني :

للتأمل في هذا الموضوع نجد أن هناك طرق مختلفة لقياس الذكاء الوجداني، يرجع الاختلاف بينها إلى تباين تفسير مفهوم الذكاء الوجداني و كيفية تعريفه و يشير جون ماير (Jhon Mayer) إلى ثلاثة أنواع من أساليب قياس الذكاء الوجداني :

الاتجاه الأول : يقيس الذكاء الوجداني من خلال اختبارات الأداء الأقصى Ability Measures و مفهوم الذكاء الوجداني بناءً على ذلك يتعلق بالقدرات المعرفية الحقيقية ذات الصلة بالمشاعر و يعتمد على نموذج الذكاء الوجداني كقدرة لماير و سالوفي.

الاتجاه الثاني : يقيس الذكاء الوجداني من خلال استبيانات التقرير الذاتي (Self Report Tests) و مفهوم الذكاء الوجداني بناءً على ذلك يعني بالقدرات المعرفية المرتبطة بالمشاعر كما يدركها الفرد ذاتياً و يعتمد على نماذج السمات أو النماذج المختلطة لبارون و جولمان و غيرهم.

الاتجاه الثالث : هذا الاتجاه يسمى "اختبارات تقديرات المحيطين Informant Test Of Observers Scales" و هي طريقة مشابهة لطريقة التقرير الذاتي و لكن تكمن نقطة الخلاف أنه في هذه الطريقة يتم التقييم من قبل شخص و ليس الفرد نفسه من يجيب على أداة القياس و يعتمد هذا الأسلوب أيضاً على نماذج المختلط لبارون و جولمان.

- و يجب الإشارة إلى أنه لا يوجد اتفاق حول أنسب الطرق لقياس الذكاء الوجداني، كذلك لا يوجد اتفاق حول ما إذا كانت مقاييس التقرير الذاتي أو مقاييس الأداء هما طريقتان مختلفتان لقياس نفس المفهوم أم

أن كل طريقة تقيس مفهوم مختلف عن المفهوم الذي تقيسه الطريقة الأخرى و هذا ما أكدته دراسة بيتزديس و فيرنهايم (Peterdes & Vernham، 2000) من أن الطريقتان تقيسان مفهومين مختلفين.

(عدنان القاضي، 2012، ص : 48،49)

- و سنعتمد على المقياس الخاص بالذكاء الوجداني كأسلوب لقياسه الذي يعبر عن قدرات عقلية وجدانية تعمل جنباً إلى جنب مع القدرات العقلية المعرفية، تلك القدرات التي تنتبأ بنجاح و سعادة الفرد في الحياة و العمل و أنه يمكن تعلمها و تطويرها.

خلاصة الفصل:

من خلال بحث موضوع الذكاء الوجداني وتحديد مفهومه وجدنا أنه يتمثل في القدرة التي تمكن الفرد من إدراك و تأويل وتعديل الانفعالات تبعاً لانفعالات الآخرين، و توصلنا إلى أن الذكاء الوجداني على خلاف ما يقيسه الذكاء العقلي يركز أو يعتمد على مهارات انفعالية وجدانية تتحكم في سلوكنا وتوجهه ويمكن أن تعيق أو تحفز نشاط الذكاء العقلي. وبالتالي هو شرط مسبق لتطوير قدراتنا العقلية المتنوعة.

كما أن التعرف على انفعالاتنا كمهارة للذكاء الوجداني يمكن أن يساعدنا في تحقيق أهدافنا الحياتية و المهنية بما يتناسب مع حاجات ومشاعر الآخرين من حولنا وتحقيق أهدافنا وحاجاتنا المتنوعة ، وهذا ما أشرنا له في أهمية الذكاء الوجداني في مجال المهنة من خلال تهدئة انفعالاتنا الخاصة وصولاً إلى ارتياحنا الداخلي .وبعد كل ذلك .. نحتاج إلى تنشيط أنفسنا وتحريك كل قدراتنا الداخلية مثل الطاقة الداخلية، الجهد، الانضباط ، المثابرة ، المرونة .. والتوجه نحو المصادر الخارجية المتوفرة حولنا.

كما توصلنا من خلال بحثنا إلى أهم النماذج النظرية المفسرة للذكاء الوجداني والتي تؤكد على أن هناك فروق فردية في قدرة كل فرد على جمع المعلومات المتعلقة بطبيعته النفسية و الوجدانية و التي تترجم على شكل سلوكيات وانفعالات يستطيع الفرد التحكم فيها و إدارتها، كما تعرفنا على أهم السمات الخاصة بالأذكيا و جدانيا كضبط المزاج، تحقيق محبة الآخرين، قابلية التكيف ، الإحساس بالمسؤولية و الاستقلالية .. وغيرها من الصفات الإيجابية التي تساعدنا على بناء شبكة علاقات اجتماعية فعالة من خلال التفاهم والحوار الناجح مع الآخر ، وتفهم حاجاته ، والقدرة على التعاطف معه ، وقراءة انفعالاته ، وتحديد الحدود المناسبة بين الذات والآخر .

الفصل الثالث

الاحتراق الوظيفي

فصل الاحتراق الوظيفي

- 1- مفهوم الاحتراق الوظيفي
- 2- علاقة الاحتراق الوظيفي ببعض المصطلحات الأخرى
- 3- مفهوم تطور الاحتراق الوظيفي
- 4- أبعاد الاحتراق الوظيفي
- 5- مراحل الاحتراق الوظيفي
- 6- أسباب نشوء الاحتراق الوظيفي
- 7- مؤشرات الاحتراق و أعراضه
- 8- أعراض الاحتراق الوظيفي
- 9- آثار الاحتراق
- 10 طرق التقليل من الاحتراق

تمهيد:

لوحظ الاهتمام المتزايد خلال السنوات الأخيرة بظاهرة بدأت تعرف بالاحتراق الوظيفي " Burnout " في المهن التي تقدم المساعدة للآخرين، وتجسد ذلك في عدد الندوات والدراسات التي تناولت الموضوع في ضوء تزايد الاهتمام بالصحة النفسية للعاملين في تنظيمات العمل المختلفة وخاصة قطاع الصحة. وعلى الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست على كثير من جوانب الحياة المختلفة، إلا أن كثيرا من الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية (Psychological stress) والاحتراق الوظيفي، (Burnout) لذلك عدت من الظواهر التي تتطلب من الإنسان التعايش معها وتطوير كفاءة معينة للتعامل معها من بينها مهارات الذكاء الوجداني .ويأتي في هذا الفصل بتعاريف مجموعة من الباحثين للاحتراق الوظيفي ، مع إبراز المفاهيم المشابهة له، إضافة إلى معرفة أبعاده وأسباب حدوثه، مع الإشارة إلى مراحل الاحتراق الوظيفي، ومؤشراته، وصولا إلى مختلف الآثار الجانبية التي يخلفها وأخيرا، كيفية تفادي هذه الظاهرة.

أولا. تعريف الاحتراق الوظيفي:

يعتبر مفهوم الاحتراق الوظيفي Job Burnout من المفاهيم الحديثة نسبيا، وقد ظهرت المقالات الأولى حوله في منتصف السبعينات حيث أن ظهوره جعل منه موضوع الساعة آنذاك من قبل وسائل الإعلام في التسعينات، وقد وصل ما كتب حوله 1991 إلى آلاف المقالات و الدراسات :وحوالي مائة كتاب.

وعلى الرغم من الاهتمام الكبير بهذا المفهوم، فإنه لا يوجد تعريف مثالي له، حيث لا يوجد إجماع واضح بين المرشدين والإكلينيكين والباحثين حوله. فقد ظهرت تعاريف كثيرة تختلف فيما بينها ،منها المحدودة ومنها الموسعة ،كما أن بعضها يشير إليه كوضع نفسي والبعض يشير بأن يتضمن سلوكيات مباشرة، والبعض الآخر يعود إلى الأسباب والبعض يعود إلى التأثير . (بوحارة هناء،2011،ص:56)

فهو مصطلح شاع في اللغة الأنجلوسكسونية، يستخدم بشكل مفرط ليرادف مع مفهوم الإجهاد المهني، وحسب مقارنة المحلل فرويدنبرجر (H.J freudenberger 1974) فإنه يشير إلى إرهاق يصيب بالأخص أصحاب المهن ذات الطابع الاجتماعي الإنساني (كالصحة، التعليم، الحماية، المحاماة.....) باعتبارها

مرتبطة مباشرة بالعلاقات والانفعالات بين الأشخاص، ويشمل جوانب مختلفة من تأثيرات الإجهاد المهني غير المعالج.

حيث عرفه باللغة الأجنبية:

- ♦ Job burnout emerged as an important concept in the 1970s, and it captured something very critical about people's experience with work. It continues to do so today, some 35 years since its introduction to psychological literature and to cultural discourse. Both then and now, burnout has been a concept that seems to ring true to a common experience among people.. (Wilmar B. Schaufeli and others 2008)

"يشير هذا التعريف إلى بداية ظهور الاحتراق الوظيفي عام 1970 كمفهوم جديد بإظهاره لشيء مهم وخطير نتيجة تجارب المجتمع في العمل ، فبعد 35 سنة من اكتشافه بدأت الدراسات حوله في الأدب النفسي والخطاب الثقافي وكان في البداية مفهوم يعرف بالارهاق النفسي ، ولا تزال هذه الظاهرة إلى اليوم نتيجة العلاقة التي لم تسفر عن الفوائد المتوقعة بين الأفراد ."

- كما قدم فرويدنبرجر تعرف آخر مع وريشلسون (freudenberger&Richerlson): ركزو فيه على أن الاحتراق "هو استنفاد موارد الطاقة عند الفرد، والحد من حيويتها وقدرتها على العمل نتيجة للجهد المتواصل الذي يبذله الشخص لتحقيق هدف بعيد المنال ، في سياق العمل، ولاسيما في مهن المساعدة ". (بوحارة هناء، 2011، ص:60)

- نفس الشيء بالنسبة لتعريف كريستين ماسلاش للاحتراق: " بأنه مجموعة من أعراض الإجهاد الذهني و الاستنفاد الانفعالي و التبلد الشخصي و الإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي و الأداء المهني".

(وردة العزيز، 2009، ص: 63)

وتبعاً لهذان التعريفان، ركز كتاب آخرون على نقاط مختلفة في تعريفهم للاحتراق الوظيفي ويصبح التعبير أكثر وضوحاً عندما يستند الشخص على التعريف الوارد في القاموس وتفصيلاته في البحوث.

فالقاموس يعرف الفعل (يحترق) انه: يفشل وينهار ، أو يصبح منهكا نتيجة العمل الزائد على الطاقة المقدره . ويشير التعبير أيضا إلى التغيرات السلبية في العلاقات و الاتجاهات السلوكية كرد فعل لضغط العمل. (نوال الزهراني،2007،ص: 20)

- ويعرفه (Moorhead a Griffin 1998): "أنه الشعور العام بالاستنزاف الذي يحدث عندما يكون لدى الفرد ضغوط كبيرة جدا، و في نفس الوقت لديه مصادر ضئيلة جدا للرضا".

تتضمن هذه التعاريف الاحتراق الوظيفي على أنه إجهاد مزمن، و إحباط يحدث لدى الفرد لاعتقاده في فشله و عجزه عن تحقيق طموحاته و توقعاته.

- ويقدم أيضا كل من (Hellriegel , Salocu & Woodman 2001): "الاحتراق عبارة عن الآثار الناتجة عن ظروف العمل، عندما تكون الضغوط الوظيفية غير محتملة، و مصادر الرضا الوظيفي غير متاحة".

و يؤكد على ذلك تعريف عمران (1993): " أن الاحتراق عبارة عن حالة من حالات الإنهاك و الشد العصبي الناتجة عن زيادة عبء العمل و متطلباته ".(وردة العزيز،2009،ص: 63) .

➤ هذه التعاريف تتفق في الأسباب المؤدية للاحتراق الوظيفي المتمثلة في ظروف العمل والمناخ التنظيمي الغير ملائمين لمواصلة العمل بالإضافة إلى ازدياد حجم العمل مما ينتج عنه ضغوط لاحقا.

• و يعرفه عبد الله بن علي الفرزعي: " أنه عبارة عن حالة يصل إليها الموظف تفقده الرغبة في العمل، علاوة على تدني الإنتاجية و التطوير في أداء أعماله، و عادة ما تصيب الفرد عندما يمكث في عمله بدون أي تغيير أو تطوير من مدة سبع سنوات فأكثر".

• و يذهب الكلابي و رشيد في تعريفهما للاحتراق: " بأنه حالة من الإنهاك العاطفي و الفكري و الجسماني، و التي تكون على شكل تعبيرات يستخدمها الفرد تجاه عمله كاستجابات للضغوط و العلاقات التنظيمية المزمنة و تتمثل هذه الحالة في إحساس الفرد بأن مصادره العاطفية مستنزفة و بميله لتقويم ذاته سلبيا، و إحساسه بتدني كفاءته في العمل، و فقدان التزامه الشخصي في علاقات العمل، بالإضافة لفقدان العنصر الإنساني في التعامل مع الآخرين داخل المنظمة و خارجها".

➤ من الواضح أن هذه التعاريف السابقة قد عرفت الظاهرة عن طريق العوامل المسببة للاحتراق الوظيفي كما أنها كانت شاملة لجميع أنواع المهن،و أنها ربطت بين الضغوط المهنية و بين هذه الظاهرة حيث اعتبرت بمثابة استجابة لضغوط العمل.

• ثم جاء تعريف (Sheridan , 1978): "الاحتراق عبارة عن مجموعة من الأعراض السلوكية المترامنة، التي تشمل على العدوانية، و الشعور بالملل و العجز و التصدي لموانع الأداء".

• أما Maslach , Jackson , Leiter (1996): فقالوا " أنه عبارة عن أزمة في علاقة الفرد نحو عمله، و لكن ليست بالضرورة أن تكون أزمة في علاقة الفرد نحو زملائه في العمل ".

و هناك فريق آخر من الباحثين اهتموا بدراسة هذه الظاهرة فذهبوا إلى القول أنها لا تحدث فجأة و إنما في صيرورة متتابعة المراحل و جاءت تعريفاتهم على هذا الأساس و نذكر منهم:

• تعريف Edelmich , Brodsky (1980) : حيث يعرف الاحتراق النفسي من خلال هذه المراحل فيرى أنه " الفقد المتدرج للمثالية و الهدف و الطاقة و الاهتمام كنتيجة لظروف العمل " .

• كما نجد Figley (1995): في نفس المنحى حيث وصف الاحتراق " أنه عملية تبدأ بالتدرج و تزداد في الشدة مع مرور الوقت، أكثر من كونه وضع ثابت تشمل تلك العملية، التعرض المندرج لإنهاك و إجهاد العمل، و النقص في المثالية و أخيرا فقدان المثالية " .

✓ إن المتأمل في التعاريف السابقة، يجد أنه على الرغم من اختلافها، فإن هناك على الأقل إجماعاً على بعض خصائص الاحتراق الوظيفي و حدوثه على المستوى الفردي، و أنه شعور نفسي داخلي يختلط بالاتجاهات و الدوافع و التوقعات، فيخلق للفرد معانات سلبية مصحوبة بالمشكلات و المشقة و الألم (وردة العزيز، 2009، ص: 63،64)

كما تصف هذه التعاريف الاحتراق الوظيفي بأنه عملية تحلل و تفسخ " **Disengagement** " تحدث في الفرد كاستجابة للضغوط المتعلقة بالعمل، في عدم التوازن بين متطلبات العمل من جهة و الإمكانيات المتاحة من جهة أخرى، يؤدي إلى إستجابة انفعالية تتسم بالقلق و التوتر و الإجهاد و الشعور بالانضغاط **.Strain**

و في منظور آخر تلقى تعريفات اتجاه آخر للاحتراق الوظيفي قبول معظم الباحثين و التي تعود بدايات هذه التعريفات إلى أواخر السبعينات و أوائل الثمانينات حيث شهدت تلك الفترة بحثاً منظراً لظاهرة الاحتراق الوظيفي ، حيث افترضت ماسلاش Maslach و Jackson (1982-1991) : أن الاحتراق يتضمن ثلاث مكونات محورية هي :

• الإنهاك الانفعالي: الذي يعبر عن استنزاف الطاقة الانفعالية للفرد، و شعوره بأن موارده الانفعالية غير كافية أو ملائمة و لا تسعفه في التعامل مع المواقف.

- اختلال الهوية: فيقصد به أن الشخص المحترق يفشل في الإدراك السليم و التعامل الصحيح مع الآخرين في مجال عمله، إذ يعاملهم باعتبارهم "أشياء" و ليسوا "أفراد" .
- أما المكون الثالث فهو "ضعف الانجاز الشخصي": فيقصد به ميل الفرد إلى تقييم سلوكه، و أدائه دائما تقييما سلبيا، و هو ما يترتب عليه تكوّن مشاعر لدى الفرد بعدم الجراءة في العمل، و عدم القدرة على تحقيق الأهداف المنشودة . (حسين عبد المنعم، 2015، ص: 20، 22) .

ومن خلال ما سبق يمكن استنتاج مفهوم شامل للاحتراق الوظيفي:

"حالة يصل إليها الموظف تفقده الرغبة في العمل، علاوة على تدني الإنتاجية والتطوير في أداء أعماله، وعادة ما تصيب الفرد عندما يمكث في عمله بدون أي تغيير أو تطوير.."

فالاحتراق الوظيفي ليس هو التعب أو التوتر المؤقت، مع أن وجود هذا الشعور ربما يكون علامة مبتكرة له ، فإن الاحتراق الوظيفي يشمل التغيير في اتجاهات وعلاقات المهني نحو عمله بجانب الشعور بالإرهاك والشد العصبي الذي يحدث بعض الأحيان.»

ثانيا. علاقة الاحتراق الوظيفي ببعض المصطلحات الأخرى:

للاحتراق الوظيفي مجموعة من الأعراض يستدل منها على حدوثه، و التي تميزه عن غيره من المصطلحات التي سيرد ذكرها حتى لا تختلط أعراضه بأعراض المصطلحات الأخرى:

1_ الاحتراق الوظيفي و الضغط النفسي:

كلاهما يعبر عن حالة من الإجهاد أو الإنهاك النفسي و البدني، لكن يختلف الاحتراق عن الضغط، فغالبا ما يعاني الفرد من ضغط مؤقت، و يشعر كما لو كان محترقا نفسيا لكن بمجرد التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الشعور. فقد يكون الضغط داخليا أو خارجيا، و قد يكون طويلا أو قصيرا و إذا طال هذا الضغط فإنه يستهلك أداء الفرد، و يؤدي إلى انهيار في أداء وظائفه، أما الاحتراق الوظيفي فهو عرض طويل المدى يرتبط حدوثه بالضغوط النفسية و بمصادر و عوامل أخرى، و بذلك فإن الضغط النفسي يكون سببا في الاحتراق الوظيفي ، إذا ما استمر و لم يستطع الفرد التغلب عليه. (نشوة كرم، 2007، ص: 32)

ومن الاختلافات المهمة بين ضغط العمل والاحتراق أن الموظف عندما يشعر بضغط العمل فذلك يعني انه يهتم كثيرا للعمل الذي يؤديه بينما الموظف الذي يعاني الاحتراق لا يكثرث لعمله، كما أشارت إلى أن معظم

الموظفين تمر عليهم أيام عمل مملة ومرهقة، أما في حالة الاحتراق فيشعر الموظف بأن كل يوم عمل هو يوم عمل سيء، كما يشعر أن الاهتمام بإنجاز المهام الوظيفية إهدار للطاقة، ويجد نفسه يقضي معظم الوقت في أعمال مملة ويبدو للشخص المصاب بالاحتراق الوظيفي أنه لا يستطيع أن يغير من الواقع الذي يعيشه، وأنه مهما بذل فلن يلقى استحساناً لا من رؤسائه ولا من زملائه ولا حتى من العملاء .

(ابراهيم أبو ريا، 2011، ص: 42)

2_ الاحتراق الوظيفي و الإجهاد النفسي:

الإجهاد عبارة عن عبء انفعالي زائد، ناتج عن تعرض الفرد لمطالب زائدة فتؤدي إلى الإنهاك البدني و النفسي، و إذا اعتبر قريبا من الإجهاد الانفعالي، فإنه يمثل أحد مكونات الاحتراق الوظيفي ، كما يعتبر عرضا من أعراضه العديدة. (نشوة كرم، 2007، ص: 32) و يمكن أن نعتبر الضغط سابق على الإجهاد النفسي، كما أن الإجهاد يشكل ضغطا أيضا، فهي علاقة دائرية، قد لا تكون لها نهاية بين الضغوط النفسية و الإجهاد النفسي، وهذا الأخير يعبر على ذلك الموقف الذي تكون فيه متطلبات البيئة، أو ما يطلب من الفرد القيام به على درجة أكبر من الإمكانيات الذاتية، بحيث لا يستطيع أداء المهام المطلوبة منه بسبب الإجهاد الذي يعيشه والناتج أساسا عن الخلل الموجود بين المطالب المهنية الاجتماعية وبين الخصائص النفسية والعقلية والجسدية والاجتماعية .ومن هنا يمكن القول بأن الإجهاد النفسي هو مرحلة متقدمة من الضغط النفسي وبالتالي هو مرحلة من مراحل الاحتراق .(بوحارة هناء، 2011، ص: 68)

3_ الاحتراق الوظيفي و القلق النفسي:

القلق عبارة عن شعور بالوحدة و قلة الحيلة و عدوان مضاد لبيئة يدركها الفرد على أنها عدائية، و قد تلتبس هذه الأعراض بمظاهر الاحتراق الوظيفي ، و الذي من مظاهره: فقدان الاهتمام بالآخرين، و السخرية من الآخرين، و الشك في قيمة الحياة، و العلاقات الاجتماعية، إلا أن الشعور بالقلق قد يتكون لدى الفرد منذ مرحلة الطفولة بعكس الاحتراق الوظيفي ، فهو مرتبط بالأداء الوظيفي، أو المهني و يكون الفرد في مرحلة الرشد.

(نشوة، 2007، ص: 32)

و يمكن القول: أن الضغوط النفسية و الإجهاد النفسي و القلق النفسي في علاقتهم بالاحتراق النفسي هي علاقة دائرية، أي علاقة سبب و نتيجة.

ثالثا. تطور مفهوم الاحتراق الوظيفي:

بدأ الاهتمام بالاحتراق الوظيفي عام 1960 وقد مر بمرحلتين:

المرحلة الأولى: المرحلة التنويرية:

في بدايتها لم يعرف مصطلح الاحتراق الوظيفي، إنما وجدت مصطلحات بديلة، فقد ذكرت رجوات متولي (2005)، أنها بدأت في بداية الستينات من القرن العشرين (1960) حيث لاحظ بعض الباحثين في مجال الصناعة تدني أداء بعض العاملين مع ظهور بعض التغيرات السلوكية السلبية، منها التغيب المستمر، وقد أطلق على ذلك المصطلح "الوهج المنطفي" (flame outs). ثم ظهر مصطلح الاحتراق النفسي لأول مرة في عام (1969) على يد الطبيب النفسي "برادلي" والذي أشار إلى نوع من الضغوط المتعلقة بالعمل فأطلق عليه اسم "الاحتراق النفسي" وفي بداية السبعينات ظهر في الولايات المتحدة الأمريكية عدد من المقالات التي تناولت الاحتراق وركزت على الأفراد الذين يعملون في مجال الخدمات الإنسانية، حيث أشارت كل من "أهولا وهاكاني" 2007 أنه في سنة (1984) ظهر مصطلح الاحتراق على يد الطبيب والمحلل النفسي فرويدنبرجر الذي كان أول من أدخل هذا المصطلح إلى حي الاستخدام الأكاديمي وناقش تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك ، وقد لاحظ فرويدنبرجر من خلال دراسته عن الاستجابة للضغوط التي يتعرض لها المشتغلون بقطاع الخدمات أنهم كانوا أكثر تعرضا لحالات الاحتراق الوظيفي وذلك لتعاملهم اليومي مع عدد كبير من الناس، مع عدم قدرتهم علي تحقيق كل ما هو متوقع منهم ، حيث عرفه بأنه : "حالة من الاستنزاف الانفعالي والاستنفاد البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط، إضافة إلى عدم القدرة على الوفاء بمتطلبات المهنة" ووصفه بأنه ظاهرة سلبية لدى المهنيين الذين يعملون في عيادة لمدمني المخدرات من خلال الضغط الزائد الذي يتعرضون له.

ثم جاءت كريستينا ماسلاش عام 1976 باحثة علم النفس الاجتماعي وذكرت أن الإنهاك النفسي يصيب الفرد نتيجة التحمل الزائد والضغط المستمر مما يقده المشاعر العاطفية تجاه العملاء ،وربطته بالمرض والاضطراب النفسي، وفي بداية الأمر كانت النظرة إلى الاحتراق الوظيفي على أنه يصيب من يعمل في المهن الصحية التي يتصل الفرد فيها بالمرضى كالممرض أي أن الاهتمام بدراسة الاحتراق الوظيفي كان مقتصرًا في البداية على مهن الرعاية الصحية، ثم امتد ليشمل باقي الفئات الأخرى التي تتطلب التعامل مع الجمهور.

المرحلة الثانية: المرحلة التجريبية:

وفيهما تطورت النظرة للاحتراق الوظيفي حيث بدأت مع مطلع الثمانينات من القرن العشرين، وتطور خلالها مفهومه من الناحية التجريبية فقد أصبحت دراسته أكثر منهجية بوضع قائمة لقياس الاحتراق الوظيفي.

ومن ثم ظهرت الدراسات الأكثر منهجية، وقد أظهرت في تلك المرحلة دراسة "ماسلاش" وتلميذتها **سوزان جاكسون** سنة (1981) مقياس الاحتراق، حيث قدمتا خلاله أول محاولة جادة لقياس الاحتراق الوظيفي في مجال الرعاية الصحية، ثم طورتا تلك الأداة سنة (1986) لقياس الاحتراق للعاملين في مجال المهن الاجتماعية بصفة عامة ولذلك المقياس ثلاثة أبعاد: الاجهاد النفسي، تبدل المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، ولقد لقي ذلك المقياس شهرة واسعة كما حاول بعض الباحثين ربط الاحتراق الوظيفي ببعض المفاهيم والمتغيرات الأخرى مثل الصلابة النفسية، المناخ المغلق، الرضا الوظيفي، صراع الأدوار، مما يدل على أن الاحتراق الوظيفي ارتبط بأغلب مجالات الحياة المهنية، الشخصية، النمط الإداري.

وإذا انتقلنا إلى الناتج الفكري العربي نجد أن مصطلح الاحتراق الوظيفي ظهر على يد (عسكر وآخرون 1986) ونظر إليه بعض الباحثون أمثال كمال داوودي (1986) على أنه مفهوم ثلاثي الأبعاد: الاجهاد النفسي، وصف الاهتمام بالبعد الإنساني، نقص الكفاءة و الانجاز الشخصي. (سماهر أبو مسعود، 2010، ص:31)

ربعا. أبعاد الاحتراق الوظيفي: تتمثل مظاهر الاحتراق الوظيفي في:

1_ الإنهاك الوظيفي:

هو فقدان إحساس الموظف للثقة بالذات، و الروح المعنوية، و فقدانه الاهتمام و العناية بالمستفيدين من الخدمة، و استنفاده لكل طاقاته و إحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة، و هذا الشعور بالإنهاك قد يواكبه إحساس بالإحباط و الشد النفسي، حينما يشعر الموظف أنه لم يعد قادرا على الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان يقدمه من قبل، و من الأعراض الشائعة للإنهاك العاطفي بشعور الموظف بالرهبة و الفرع بالتفكير بالذهاب إلى العمل صباح كل يوم، و تحدث حالة الإنهاك العاطفي هذه للموظفين في العادة بسبب المتطلبات النفسية و العاطفية المفرطة من قبل الجمهور.

2_ الشعور بتدني الإنجاز:

يتسم بميل الموظف إلى تقويم ذاته سلبياً، و شعوره من خلال ذلك بالفشل، و كذلك تدني إحساسه بالكفاءة في العمل و الإنجاز الناجح لعمله أو تفاعله مع الآخرين، و يحدث ذلك عندما يشعر الموظف بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل، و كذلك بسبب الحالات التي تخفق فيها محاولات الموظف باستمرار في تقديم نتائج إيجابية، تؤدي إلى ظهور أعراض للتوتر و الإكتئاب، و عندما يعتقد الموظف أنه لن تكون لجهوده نتيجة فعالة فإنه يتخلى عن تلك المحاولات.

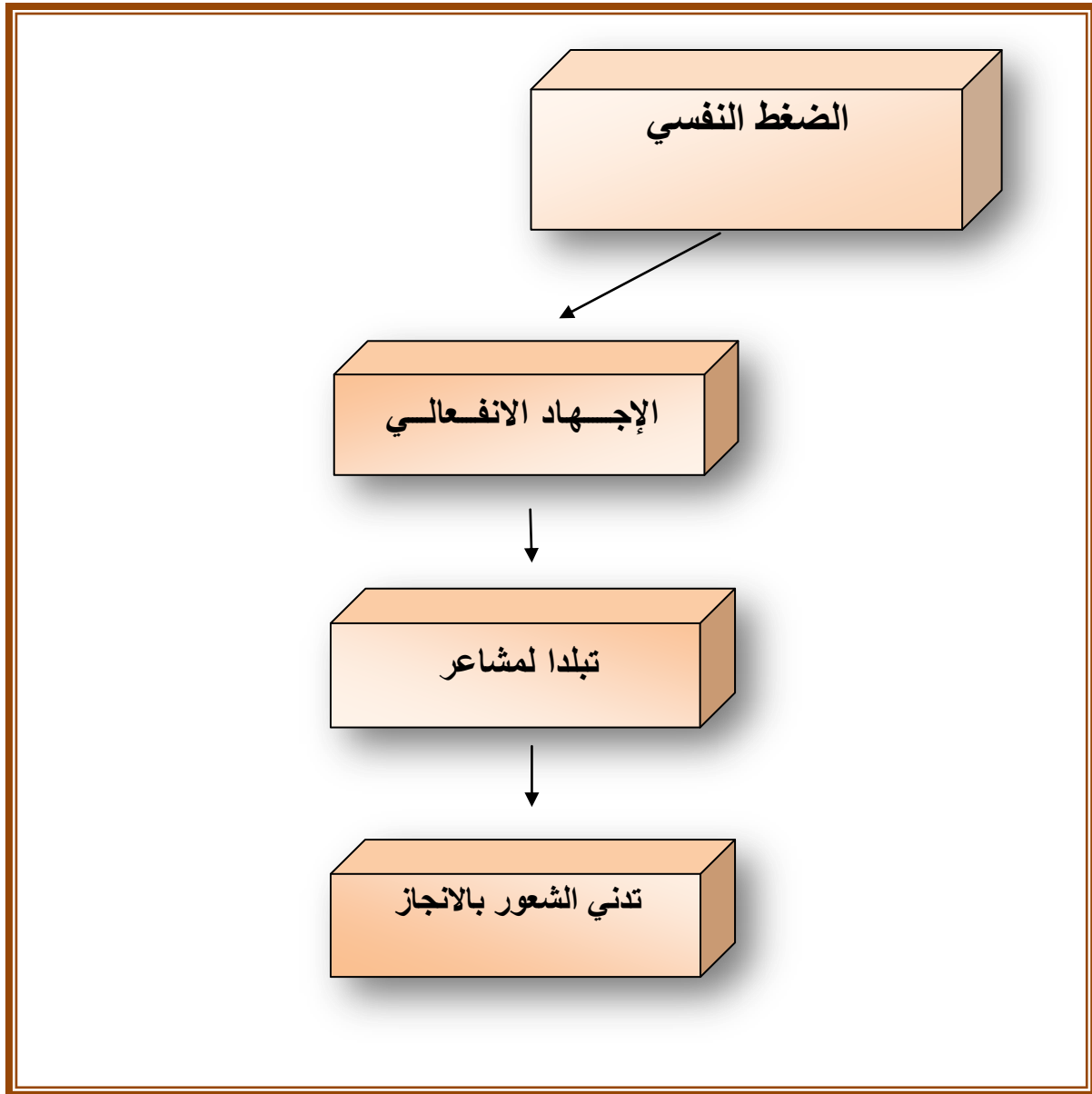
3_ فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل أو تبدل المشاعر:

يتمثل في نزوح الموظفين نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم، كما هو الحال عن الأطباء و الممرضين حين يغيب لديهم الوازع الإنساني نتيجة الاحتراق النفسي الذي يشعرون به يقل شعورهم بالمسئولية نحو صحة مرضاهم و سلامتهم. و يعني ذلك التعامل مع الأفراد كأشياء و ليس كبشر، و في هذه الحالة يتصف الطبيب او الموظف بالقسوة، و التشاؤم، كثرة الانتقاد، و توجيه اللوم لزملائه في العمل و يتصف كذلك بالبرود، و اللامبالاة و الشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة و قلة العناية بهم، و يظهر ذلك في الانسحاب من خلال اللجوء إلى فترات طويلة للراحة أو المحادثات المطولة مع زملاء العمل أو على الهاتف..... الخ ، إن تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين قد يقلل من احتمال التأجج العاطفي المفرط الذي يشعر به الطبيب و الذي قد يؤثر على أداء العمل في حالات الطوارئ و بالتالي فهو يمثل وسيلة للتعامل مع الاستنزاف العاطفي للموظف و يستخدم كوسيلة دفاعية للتقليل من الشعور بالذنب و الإحباط الناتجين عن العمل.(مجلة الابتسامة)

ويشير تبدل الشعور حسب ماسلاش و جاكسون ، 1984 إلى "استجابة الأفراد العديمة الشعور و القاسية تجاه الأشخاص الذين يتلقون منهم الخدمة و الرعاية." كما أنه يعني: " معاملة الأفراد الآخرين كأشياء " كما يتضمن تبدل الشعور لدى تاريس و آخرون 1999 اتجاهات سلبية حيادية منفصلة مفردة تجاه الآخرين (مزياني فتيحة،ص:04)

فالمعروف أن الأهداف لا تتحقق في حالة انخفاض احترام الذات و الشعور بنقص الكفاءة الذاتية، و الشكل

رقم 01 : يوضح النموذج الثلاثي لسيرورة الاحتراق الوظيفي من قبل Jackson و Maslach (1981)



شكل (1): يوضح نموذج جاكسون و ماسلاش للاحتراق الوظيفي.

و كما هو واضح في الشكل السابق، أن الضغوط التي تنشأ بسبب التواصل مع الآخرين و التفاعل معهم في مجال العمل، و التي تنشأ من متطلبات الدور الذي يمارسه العامل، تؤدي إلى الإنهاك الانفعالي، و هذا الاستنزاف يقلل فيما بعد من تماسك الشخصية و هو ما يجعل الفرد غير قادر على مجابهة مشاعر الإنهاك الانفعالي، و بحدوث اختلال الهوية و ازديادها يبدأ الفرد في فقدان مشاعر الانجاز في عمله، لأن هذا الاختلال يخفض كثيرا من أهداف الفرد و قيمته المهنية. (الحسين عبد المنعم، 2015، ص: 28، 29).

خامسا. مراحل الاحتراق النفسي:

إن العامل الذي يعاني من الاحتراق النفسي لم يصل إليه فجأة، بل إنه يمر بعدة مراحل إذ يذكر Gilliland & James (1997): أن الفرد الذي يعاني من هذه الظاهرة يمر بأربعة مراحل حسب كل من Brodsky & Fdelwich (1982) و هي:

1_مرحلة الحماس: يلتحق الفرد بمنصب عمله بآمال عالية و انتظارات غير واقعية و تظهر قدراته المهنية ساطعة و براقة، في مثل هذه الحالات لا بد من تعديل هذه المثالية ببرامج تدريبية و توجيهية لما يمكن للفرد تحقيقه في هذا المركز تفاديا للركود المحتمل.

2_مرحلة الركود: يحدث الركود عندما يبدأ الفرد بالشعور أن الحاجيات المادية و المهنية و الشخصية لم تشبع، و يتم التعرف على هذا عادة بملاحظة ترقية بمن هم أقل منه كفاءة إلى مناصب عليا، إلى جانب إلحاح العائلة على إشباع المتطلبات المادية المتزايدة و غياب الحوافز الداخلية للأداء الجيد للمهمة، و نشير إلى أن غياب التعزيز الداخلي و الخارجي يدفع بالمهني إلى مرحلة الإحباط.

3_مرحلة الإحباط: يشير الإحباط بوضوح إلى أن الفرد في حالة توتر و اضطراب في مثل هذه الحالات يتساءل الفرد عن أهميته و فعاليته و عن تأثير جهوده المبذولة لمواجهة مختلف العراقيل المتزايدة.

4_مرحلة البلادة: تشير البلادة إلى اللامبالاة المزمنة أمام الوضعية الراهنة يصل الفرد فيها إلى قصوى من عدم التوازن و الجمود أو الركود، ففي هذه الحالات غالبا يصبح العلاج النفسي أمرا ضروريا.

أما (عسكر، 2003) فيذكر أن Everly (1985) قام بتقسيم مراحل الاحتراق النفسي إلى ثلاث مراحل و هي كالتالي:

المرحلة الأولى: تعرف بمرحلة الاستثارة الناتجة عن الضغوط أو الشد العصبي الذي يعايشه الفرد في عمله و ترتبط بالأعراض التالية: سرعة الانفعال، القلق الدائم، فترات من ضغط الدم العالي، الأرق، صرير الاسنان، أو اصطكاكهم بشكل ضاغط أثناء النوم، النسيان، الصعوبة في التركيز، الصداع، و ضربات القلب غير العادية.

المرحلة الثانية: تعرف بمرحلة **التوفير** أو الحفاظ على الطاقة و تشمل استجابات سلوكية مثل: التأخير عن الدوام، تأجيل الأمور، الحاجة لأكثر من يومين لعطلة نهاية الأسبوع، انخفاض الرغبة الجنسية، التأخير في انجاز المهام، الامتعاض، زيادة في استهلاك المشروبات المخدرة، زيادة استهلاك المنبهات، اللامبالاة.....

المرحلة الثالثة: و يطلق عليها مرحلة **الاستنزاف** أو الإنهاك و التي ترتبط بمشكلات مادية و نفسية مثل: الاكتئاب المتواصل، اضطرابات مستمرة في المعدة، تعب جسيمي مزمن، إجهاد ذهني مستمر، صداع دائم، الرغبة في انسحاب نهائي من المجتمع، الرغبة في هجر العائلة.

• ليس بالضرورة وجود جميع الأعراض للحكم بوجود حالة الاحتراق النفسي في كل من هذه المراحل، بل وجد أن ظهور عنصرين أو عرضين في كل مرحلة يمكن أخذهما كمؤشر على أن الفرد يمر بالمرحلة المعنية من مراحل الاحتراق النفسي. (وردة العزيز، 2009، ص50).

سادسا. العوامل المسببة للاحتراق الوظيفي بمهنة التمريض:

نظرا لأن الاحتراق الوظيفي يلحق ضررا بالأفراد و المؤسسات على حد سواء فقد ظهرت عدة محاولات من قبل الباحثين للكشف عن مصادره و استخدموا لذلك طرقا و أساليب متعددة لاكتشافه، و قد استمدت نتائج تلك البحوث من مقابلات شخصية و تحليلات قصصية ، و نتائج كمية اعتمدت على الاستخبارات و التقارير الذاتية لقياس الاحتراق الوظيفي ، و قد أشارت الدراسات الميدانية التي أجريت في بيئات مختلفة إلى عدد كبير من العوامل التي تلعب دورا بارزا في حدوث هذه الظاهرة و يمكن تصنيف تلك العوامل حسب مصادر مباشرة كما يلي:

1_ مصادر متعلقة بطبيعة العمل : و هي تتعلق بطبيعة العمل و بيئته و ظروفه و دور العاملين، و تعرف بالمصادر المهنية الضاغطة و هي العوامل الأكثر أهمية في هذا البحث ،فإن التفاوت بين المهن و طبيعتها من حيث المسؤوليات و طريقة الأداء و النتائج المترتبة على السلوك يؤدي إلى إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة عليه، و يذكر فاروق السيد عثمان 2001، أن Cooper & Marshal (1976) يريان أن الاحتراق يحدث نتيجة تكرار العمل اليومي مما يحدث نوعا من الملل أو القيام بعمل لفترة طويلة دون الحصول على إجازة أو الحصول على أجر منخفض أو الصراعات بين الفرد و زملائه أو رؤسائه أو العوامل الخارجية نتيجة عدم وجود البيئة الجيدة للعمل.

(بوحارة هناء ، 2011، ص: 55،66)

2_ مصادر متعلقة بظروف العمل: ويقصد بها الطبيعة المادية التي تحيط بالفرد في محل عمله كالإضاءة والتهوية، الحرارة والرطوبة، والضوضاء ومكان العمل غير المريح وهذه من شأنها أن تسبب إنهاكا جسديا وضعفا نفسيا.

3_ مصادر متعلقة بعبء العمل : قد وجد أن الاحتراق الوظيفي ينتج عن كل من زيادة أعباء العمل الكمية والكيفية، و قد يعاني الفرد من زيادة عبء العمل نتيجة للعديد من الأعباء الكمية منها: كثرة الأعمال المطلوبة من الفرد في وقت محدد، العمل لساعات طويلة دون أخذ فترات للراحة، تعقد العمل، الانتقال من العمل السهل إلى العمل الصعب، صعوبة تحقيق الأهداف، استنفاد المهارات و القدرات و المعرفة لدى الفرد.

4- مصادر تتعلق بقلة الحمل الوظيفي (Underload): و تتجسد في الأعمال و المهام التي تتطلب جزءا يسيرا من وقت الممرض، الأمر الذي يجد فيه نفسه عرضة للملل. و تمثل قلة الحمل الوظيفي مصدرا للصراع الداخلي و اهتزاز الثقة بالنفس و خاصة عند التحدث عن الانجازات الوظيفية التي تتم بين الأصدقاء من وقت لآخر و يمكن أن نحصي الآثار السلبية لمثل هذه الحالة متمثلة في: الكآبة، فقدان الثقة بالنفس، فقدان الدافعية بصفة عامة، غياب الإشباع للرغبات الشخصية، فهذه المؤشرات كلها تعبر عن مظاهر الاحتراق الوظيفي.(بوحارة،2011،ص 66،55)

أما الأعباء الكيفية فهي تحدث عندما يشعر الممرض أن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين أكبر من قدراته. وقد كشفت العديد من الدراسات الحديثة هذه النتيجة حيث أن الحمل الزائد من أكثر أسباب الضغوط تكرارا لدى الممرضين بسبب زيادة حجم العمل لديهم وكثرة المسؤوليات التي يكلفون القيام بها.

5_ مصادر متعلقة بدور الممرض في العمل: وتشمل

_غموض الدور: وينشأ غموض الدور عندما يصبح الفرد غير متأكد من أمور كثيرة لها علاقة بوظيفته ومسؤولياته، حدود سلطته، أو عندما تتباين توقعات الآخرين بشأن دور معين و المسؤوليات المرتبطة به.

_صراع الدور: يظهر بسبب متطلبات العمل المتناقضة وصراع الدور نجده أكثر عند الممرضات بحيث تتناقض أدوارهم بين دور العاملة ودور الأم ودور الزوجة مما يجعلها تمارس كل هذه الأدوار في آن واحد كل يوم. وقد أثبتت بحوث عديدة وجود علاقة جوهرية بين صراع الدور وغموض الدور ومكونات الإعياء المهني لدى هيئة التمريض.

_المناوبة الليلية: إن هذا النوع من العمل كثير الانتشار في العديد من الصناعات و المؤسسات الحكومية، و لهذا النظام تأثير سلبي على الصحة النفسية و الجسمية للعامل، فالعمل الليلي يسبب ضعفا نفسيا وجسديا

للممرض وذلك بسبب عدم التناغم في الحياة العملية والاجتماعية لأن أوقات العمل الليلي هي من أهم الأوقات المثيرة للضغط النفسي في مهنة التمريض ، فمن خلال التحاليل التي قام بها الأخصائيون، تبين أن العامل المنهك لمدة 24 ساعة، حرارة جسمه ترتفع تدريجيا، من الصباح لتصل إلى ذروتها في منتصف النهار، ثم تبدأ في الانخفاض مجددا في المساء إلى أدنى درجة في الليل ، و عليه فإن هذا النوع من العمل يؤثر في إيقاعات فسيولوجية الجهاز العصبي مثل الحرارة، معدل السكر في الدم و عملية التحول الغذائي، كما يؤثر في النشاط العقلي و في دوافع العمل و بالرغم من سلبياته المعروضة لدى الجميع، و لكن بعض المهن لا تستطيع إلغاء العمل طيلة 24 ساعة.

زيادة المسؤولية: تشكل المسؤولية في العمل مصدر آخر لتوتر الفرد أثناء ممارسة دوره في المنظمة ،وبالإمكان التفرقة هنا بين نوعين من المسؤولية ،مسؤولية نحو المرضى ومسؤولية الالتزام بالمهام ،فالممرضون يتعرضون لمواقف فعلية تثير لديهم الشعور بالقلق والتوتر بسبب تعرضهم للمواقف الأليمة التي يعاني منها المرضى، فضلا عن الارتباط النفسي والعاطفي بهم.

النمو الوظيفي : يعد تأخر النمو الوظيفي وعدم القدرة على التطور المهني، والافتقار إلى فرص الترقية ، من أهم مسببات الاحتراق بسبب الشعور بعدم الأمن النفسي أو الوظيفي، أو الخوف من الفصل أو التقاعد المبكر

6_ مصادر متعلقة بالعلاقات الاجتماعية في العمل:

العلاقة مع زملاء العمل: يمكن أن يحدث الاحتراق الوظيفي للممرض نتيجة لفقدان الفرد الدعم الاجتماعي من طرف الزملاء وهذا مؤشر على انعدام الاجتماعية بالعمل ،كما أن العلاقة التي تربط العاملين ببعضهم تحدد درجة الاحتراق لديهم فعندما تكون هذه العلاقة ذات طبيعة تنافسية وغير متوازنة الأمر الذي قد يزيد من مستوى الاحتراق الوظيفي. فالموظف يحتاج أحيانا إلى مشاركة الآخرين في بعض الأمور الخاصة به لكن بعض الأعمال تتطلب عملا فيزيقيا في المكان و عزلة اجتماعية عن الآخرين حيث يكون التعامل أكثر من الأجهزة و الماكينات و الحاسبات و داخل المختبرات و المكاتب المغلقة.

العلاقة مع الإدارة: كما أن العلاقات السيئة بين والمشحونة بين العاملين والديرين تزيد من احتمال زيادة الضغط النفسي وبالتالي تعد أحد مسببات الاحتراق لدى الممرضين.

_العلاقة مع المرضى: إن الخدمة التمريضية لمرضى يعانون أمراضاً مختلفة وفي أوضاع نفسية سيئة هو فيحد ذاته مصدر ضغط واحتراق للمرض أو الممرضة. (بوحارة هناء، 2011، ص:55،66)

ويرى عسكر وزملاءه 1986 أن ضغوط العمل تلعب الدور الأكبر في حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي ويتوقف ذلك على مجموعة من العوامل التي تتداخل مع بعضها البعض والتي تتمثل في ثلاثة جوانب هي :

1/ العوامل الذاتية : والتي تتمثل في مدى واقعية الفرد في توقعاته وطموحاته ومدى التزامه المهني الذي يجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي ، خاصة حينما يواجه عقبات تحول دون تحقيق أهدافه بأعلى درجة من النجاح وأيضاً مستوى الطموح لدى الفرد المهني في إحداث تغييرات اجتماعية في بيئة العمل قد يجعله أكثر عرضة للاحتراق بسبب العقبات التي تقف أمام تحقيق أهدافه.

2/ العوامل الاجتماعية : حيث يتوقع المجتمع من الممرض أن يقوم بدور أكبر في رعاية المريض و السهر على راحته ، بالإضافة إلى الواقع الوظيفي في ظل المؤسسات البيروقراطية والتي تحول دون تحقيق التوقعات الاجتماعية من جانب الفرد ، وهذا من شأنه توليد ضغط عصبي عليه مما يجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي.

3/ العوامل الوظيفية : وهي الأكثر وزناً في إيجابية أو سلبية الفرد المهني ، نظراً لما يمثله العمل من دور هام في حياة الفرد . فالعمل يحقق للفرد حاجات تتراوح بين حاجات أساسية كالسكن والصحة إلى حاجات نسبية لها أهميتها في تكوين الشخصية السوية مثل التقدير والاستقلالية والنمو واحترام الذات.

ولقد أثارت ظاهرة الاحتراق الوظيفي اهتماماً بارزاً في الدراسات السيكولوجية على مدى السنوات الأخيرة، وذلك نظراً لما تسببه من آثار سلبية تؤدي إلى سوء التوافق، حيث يتعرض العاملون لأسباب متعددة إلى بعض الظروف التي لا يستطيعون التحكم فيها، مما يحول دون قيامهم بدورهم بشكل فعال، الأمر الذي يساهم في إحساسهم بالعجز عن القيام بالمهام المطلوبة منهم، وبالمستوى الذي يتوقعه منهم الإداريون ومتخذو القرارات، بالإضافة إلى الآثار السلبية الخطيرة الأخرى ، وهذا الشعور بالعجز مع استنفاد الجهد يؤدي بهم إلى حالة من الإنهاك الانفعالي.

كما حددت ماسلاك مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي إلى الاحتراق النفسي لدى الموظفين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات على النحو التالي: ضغط العمل حيث يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة مناطة به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جداً ومن خلال مصادر محدودة وشحيحة وكثير من

المؤسسات والشركات سعت في العقود الماضية إلى الترشيد من خلال الاستغناء عن أعداد كبيرة من الموظفين والعمالة، مع زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل، ومطالبتهم بتحسين أداءهم وزيادة إنتاجيتهم محدودية صلاحيات العمل، إن أحد المؤشرات التي تؤدي الى الاحتراق النفسي، هو عدم وجود صلاحيات، لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل، وتتأتى هذه الوضعية من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة، لا تعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الإجراء المناسب من قبل الموظف. قلة التعزيز الايجابي بحيث لا يتلقى الدعم المعنوي الذي يجعل قوته ايجابية ومبتكرة انعدام الاجتماعية، العزلة الاجتماعية التي تأخذه من حياته، لتضييق عالمه فيصبح كائنًا شبه معزول. عدم الإنصاف والعدل ، وهذه مشكلة كبرى لأنه يشعر بالغبين، وأنه مهما فعل لا يصل إلى مكان .وأخيرا صراعه الداخلي بين القيم والمثل التي يجب أن يتبعها، وما يفرضه العمل من طرق قد تكون بعيدة عن المثالية، ومن جهة أخرى وعلى هامش المؤتمر الألماني للطب النفس جسدي والعلاج النفسي بمدينة أيسن غرب ألمانيا، قال الطبيب زينف إن «رب العمل لا ينبغي أن يطلب المزيد من الموظف على الدوام، إذا ما أنجز المهام المكلف بها على نحو سريع». وعن خطورة تكليف النفس فوق طاقتها في العمل، يقول زينف «الأمراض النفسجسدية تنشأ بسبب التوتر العصبي بالإضافة إلى أسباب أخرى»، مشيراً إلى أن هذه المشكلة الآخذة في التزايد تقلل من جودة الحياة لدى الموظفين الذين يجدون بالكاد وقتاً للنوم في كثير من الأحيان، ومن ثم تخور قواهم. وأضاف: إن هذا الأمر يمثل مشكلة اقتصادية أيضاً «إننا نهدر أهم مصادرننا، ألا وهي: قدرة الموظفين على بذل الجهد باستمرار». ومن أمثلة المتاعب النفسجسدية التي لا يكون لها سبب عضوي الدوار أو الآلام أو تهيج الأمعاء.

(رندة صادق، مجلة الهدى)

و يمكن تلخيص أسباب الاحتراق الوظيفي في النقاط التالية:

- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كافي من الراحة.
- فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل
- الشعور بالعزلة و ضعف العلاقات المهنية.
- الشعور بالملل أثناء العمل.
- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل.
- ضعف شخصية الفرد.
- الإجراءات الطويلة في العمل.
- قلة الحوافز المادية و المعنوية.

- صراع الدور و غموضه.
- زيادة الحمل الوظيفي. (خليل حجاج، 2012، ص: 136).

✓ يلعب الجانب الوظيفي دورا هاما في عملية الاحتراق ويؤثر على الأداء الوظيفي سواء بالسلب أو الإيجاب كون العمل يمثل مركز حياة الفرد لأن الوظيفة هي التي توفر للفرد احتياجاته الشخصية والأساسية وتحدد رغباته وتضمن له الاستقرار في الحياة.

سابعا. مؤشرات الاحتراق الوظيفي:

تشير Barbara Braham (1994) بأن هناك أربعة مؤشرات أولية ينبغي أن تؤخذ بعين الاعتبار:

1_الانشغال الدائم:

فعندما يقع الفرد في شرك الانشغال الدائم فإنه يضحى بالحاضر كأنشغال الطبيب بأمور عديدة خاصة بالقائمة الطويلة التي يدونها لنفسه كل يوم مما يجعله يستعجل متابعة حالة مرضاه و يكون ذهنه شاردا طوال الوقت مما يشتت انتباهه و أحيانا يجره لارتكاب الأخطاء، و عادة في هذه الحالة ينجز الفرد مهامه بصورة ميكانيكية دون أي اتصال عاطفي مع الآخرين حيث يصبح الهم الوحيد هو السرعة و العدد و ليس الإتقان و الاهتمام.

2_تأجيل الأمور السارة و الأنشطة الاجتماعية:

من خلال الاقتناع الذاتي بأن هناك وقتا لمثل هذه الأنشطة، كتأجيل الزيارات الأسرية و الاحتفالات و الاجتماع مع الأهل و الأقارب، فيصبح التأجيل معيارا في حياة ذلك الفرد.

3_العيش حسب قاعدة "يجب و ينبغي" :

يصبح هذا المفهوم هو السائد في حياة الفرد، الأمر الذي يترتب عليه زيادة حساسية الفرد لما يظنه الآخرون، و يصبح غير قادر على إرضاء نفسه، و حتى في حالة الرغبة في إرضاء الآخرين التي تصاحب هذه القاعدة، فإنه يجد ذلك بالأمر السهل عليه.

4_الجديفة المفرطة :

تؤدي بالفرد إلى أن يصبح كل شيء عنده مهما و عاجلا، و تكون النتيجة بأن ينهمك الفرد في عمله لدرجة يفقد معها روح المرح، و يجد نفسه كثير التردد عند اتخاذ القرارات، و يرتبط ذلك بما يعرف في الغرب بالشخص المدمن على العمل، و هذا ما يؤدي بالفرد إلى اختلال التوازن المطلوب لتفادي المشكلات البدنية و الانفعالية التي تصاحب مثل هذا الخلل. (وردة العزيز، 2009، ص:65).

و بالنسبة للعالم (Dion 1992) هناك قائمة تضم مؤشرات الاحتراق النفسي و هي :

- على مستوى الشعور :
 - عدم الرضا.
 - سرعة الانفعال
 - التصلب على مستوى الجسد
 - أرق، فرحة، آلام الظهر، صداع
- على مستوى الحياة الشخصية :
 - إفراط في الأدوية.
 - مشاكل مع الزوج / الزوجة.
 - مشاكل عائلية.
- على مستوى العلاقات :
 - انسحاب.
 - جنون العظمة.
 - التنازل.
- على مستوى العمل :

غياب الروح المعنوية. (تركي خديجة، 2013 ،ص: 36، 35)

إن هذه المؤشرات تعتبر كنوع من التحذير بأن الفرد في طريقه إلى الاحتراق، وفي نفس الوقت هي مؤشرات تدل على غياب أو عدم وجود مهارات الذكاء الوجداني التي بدورها تساعد الفرد على التحكم في انفعالاته وضبطها وعدم الإفراط في المشاعر السلبية داخل بيئة العمل.

ثامنا. أعراض الاحتراق الوظيفي:

للاحتراق مجموعة من الأعراض التي تميزه عن غيره من الظواهر، و قد قام بعض الباحثين بتصنيف هذه الأعراض، فقد صنفها دونهام Dunham (1983) إلى خمسة أعراض يتكرر حدوثها هي : الشعور بالإجهاد الاستنفاد العاطفي، الإحباط، النوم المتقطع، الانعزال عن الموظفين الآخرين، الصداع الناجم عن التوتر، أما فيمن و سنتارو Fimin & Santaro (1983) إلى ثلاث فئات، أعراض عضوية ، أعراض انفعالية /نفسية و أعراض سلوكية / اجتماعية.

1-الأعراض العضوية (البدنية) : تتمثل في الإعياء، الأرق، ارتفاع ضغط الدم، و كثرة التعرض للصداع، و اللجوء إلى التدخين، الإحساس بالإرهاك طوال اليوم، والإحساس بالتعب بعد العمل..... (نشوة كرم، 2007،ص: 34).

2-أعراض نفسية انفعالية: و تتمثل في: الملل، عدم الثقة بالنفس، و التوتر، و فقدان الحماس، و فتور الهمة، و الاستياء و عدم الرغبة في الذهاب إلى العمل.

3- أعراض اجتماعية سلوكية: و هي أعراض متعلقة بالآخرين و تتمثل في: الاتجاهات السلبية نحو العمل و الزملاء، الانعزال و الانسحاب من الجماعة. (خليل حجاج، 2012،ص: 09).

تاسعا. آثار الاحتراق النفسي:

من الناحية النفسية، الاحتراق النفسي ما هو إلا انعكاس أو رد فعل لظروف العمل غير المحتملة، و العملية تبدأ عندما يشتكى المهني من ضغط أو إجهاد من النوع الذي لا يمكن تقليله و التخلص منه عن طريق حل المشكلات و التغييرات في الاتجاهات و أنواع السلوك المصاحبة للاحتراق النفسي توفر هروبا نفسيا و تحمي الفرد من تردي حالته إلى أسوأ من ناحية الضغط العصبي، بجانب ذلك يمكن حصر الآثار التالية لهذه الظاهرة في :

- 1- تقليل الإحساس بالمسؤولية.
- 2- تمتاز العلاقة مع العميل بالبعد النفسي
- 3- استنفاد الطاقة النفسية.
- 4- التخلي عن المثاليات و زيادة السلبية في الشخص.
- 5- لوم الآخرين في حالة الفشل .
- 6- نقص الفعالية الخاصة بالأداء.
- 7- كثرة التغيب عن العمل و عدم الاستقرار الوظيفي و اللامبالاة.

ومن الجدير بالذكر أن نتائج الاحتراق الوظيفي ليس بالضرورة أن تكون مدمرة للإنسان .فمن الطبيعي أن يتعرض الإنسان لضغط أو عبء نتيجة العمل المتواصل و لعل التعامل السليم مع هذه الضغوط يقتضي من الفرد تعظيم الجانب الايجابي له , وتحقيق الاستفادة منه , وتقليل الآثار الضارة لجانبه السلبي و الابتعاد عنها، وتعتقد الباحثة أن وجود مستوى متوسط من الضغط يعطي دافعية للتقدم و العطاء، وهذا ما يعرف بالذكاء الوجداني.

عاشرا. طرق التقليل من الاحتراق الوظيفي :

في الواقع هناك ما يمكن عمله للتقليل من الظروف المسببة للاحتراق، و يمكن اعتبار الخطوات التالية كجهود رامية لتقليل أو منع ظهور الاحتراق النفسي بين العاملين في مجال الخدمات المهنية و المساعدة الاجتماعية:

- 1- عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية .
- 2- المساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية بالمجتمع.
- 3- وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أدائها من قبل المهني.
- 4- تغيير الأدوار و المسؤوليات.
- 5- الاستعانة باختصاصي نفسي للتغلب على المشكلات.
- 6- زيادة المسؤولية و الاستقلالية للمهني.
- 7- المعرفة بنتائج الجهود المبذولة على المستوى الفردي أو على المستوى الإداري.
- 8- وجود روح التأزر و الاستعداد للدعم النفسي للزميل في مواجهة

أخيرا إن من أهم العوامل، التي تساعد على التخفيف من هذه المشكلة، هو معرفة النفس وإقامة علاقات متوازنة مع الأسرة والأصدقاء. لابد من استعادة التوازن الداخلي واعتبار المصالح الشخصية في أولوية الخيارات. وإلا نحن نحرق أنفسنا بإرادتنا.

خلاصة الفصل:

توصلنا في هذا الفصل من خلال بحث الاحتراق الوظيفي من حيث المفهوم إلى أنه ظاهرة سلبية تنتج عن الضغوط والصراعات داخل العمل مما قد يؤثر على صحة الفرد من خلال ظهور أعراض كثير كالتعب والإرهاق وغياب الدافعية للعمل، كما يشعر الموظف بفقدان طاقته وإحساسه بعبء ناتج عن متطلبات العمل ويصبح في الأخير غير مبالي مما يجعله يقيم أدائه تقييما سلبيا، مع عدم إظهار العاطفة .

كما تناولنا في هذا الفصل مفهوم الاحتراق الوظيفي والمتغيرات المرتبطة به ، ووجدنا أن الاحتراق يختلف عن مفهوم الضغط النفسي، والإجهاد والقلق نفسي ورأينا كيف كان أول ظهور له على يد عالم النفس العيادي، "فرويدنبرجر" عام 1974 ، كما تطرقنا إلى المؤشرات الأولية للاحتراق الوظيفي ، والتي تعتبر نوع من التحذير بأن الفرد في طريقه للاحتراق ثم تناولنا الأسباب المؤدية لهذه الظاهرة ، ثم أشرنا إلى أبعاده ثم تناولنا بالعرض آثاره وطرق تفاديه .

ومن الواضح مما سبق عرضه أن ظاهرة الاحتراق الوظيفي ظاهرة جد خطيرة على حياة العامل المهنية، الأمر الذي ينعكس سلبا على العامل وعلى المنظمة ككل، و أحد أهم الظروف التي لها تأثير مباشر على العامل تنظيم ساعات العمل وتقسيمه كنظام العمل بالتناوب والذي يؤثر بالسلب على الصحة النفسية والجسدية و مع مرور الوقت يصاب العامل بحالة الاحتراق .

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية

الإجراءات المنهجية

1- تمهيد

2- منهج الدراسة

3- أدوات الدراسة

4- مجتمع الدراسة

5- - كيفية تطبيق أدوات الدراسة والحصول على الدرجات الخام

6- الأساليب الإحصائية

تمهيد:

في ضوء الطرح الإشكالي للدراسة وما تم صياغته من فرضيات والمعدة للاختبار الميداني، توجب علينا في إطار أهداف البحث المصاغة التخطيط للدراسة الأساسية، وذلك بالتطبيق الاستطلاعي لأدوات الدراسة من ضبط لأدواتها والتأكد من إستيفائها للشروط السيكمترية في قياس متغيرات البحث، ومنه تطبيق أدوات الدراسة في صورتها النهائية على عينة البحث ورصد نتائجها، مستهدفين بذلك اختبار فروض الدراسة لتأكيدا أو نفيها. وسنوضح ضمن هذا الفصل إجراءات التطبيق الميداني لمتغيرات الدراسة.

1_ منهج الدراسة:

لغرض قياس العلاقة الارتباطية بين الذكاء الوجداني والاحترق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمستشفيات العامة، اعتمدنا المنهج الوصفي الارتباطي وهو المنهج المناسب لقياس متغيرات الدراسة ويعرف المنهج الوصفي الارتباطي على انه " استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر كما هي قائمة في الحاضر بقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقات بين عناصرها أو بينها وبين ظواهر أخرى". (فاطمة عوض، 2002)

2_ عينة الدراسة:

لغرض تطبيق أدوات الدراسة قمنا إختارنا، وبطريقة عشوائية، مستشفى بشير بن ناصر العالية الشرقية، ومستشفى حكيم سعدان بحي المصلى بولاية "بسكرة" كـمجال للتطبيق. وبعد الحصول على الموافقة من إدارتها، شرعنا في تطبيق الدراسة الإستطلاعية بداية من تاريخ: 2016/ 04/04 إلى غاية 2016/04/10.

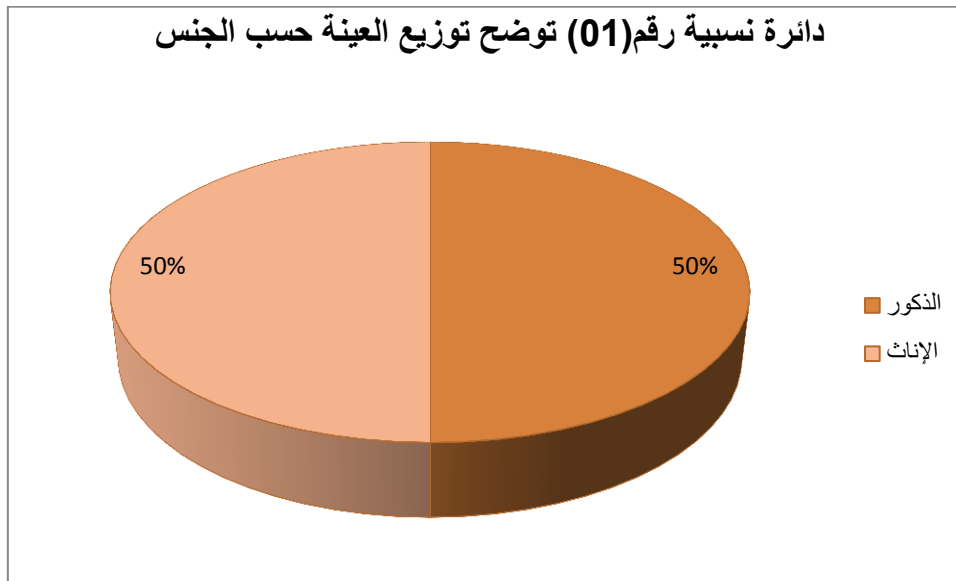
بعدها قمنا باختيار من مجتمع الدراسة، عينة من الممرضين العاملين بالمناوبة الليلية و النهارية، بلغ عددها (40) ممرض و ممرضة ، تم اختيارهم وفق الطريقة العشوائية.

وقد أخذنا بعين الاعتبار أثناء عملية المعاينة جملة من المتغيرات ذات الصلة بموضوع الدراسة وهي : الجنس ، الخبرة المهنية ، المناوبة. والجداول الموالية توضح توزيع العينة حسب المتغيرات المذكورة كالآتي:

توزيع الأفراد حسب الجنس:

المجموع	الذكور	الإناث	أفراد العينة
40	20	20	العدد
100%	50%	50%	النسبة

جدول رقم (04) يوضح توزيع العينة حسب الجنس

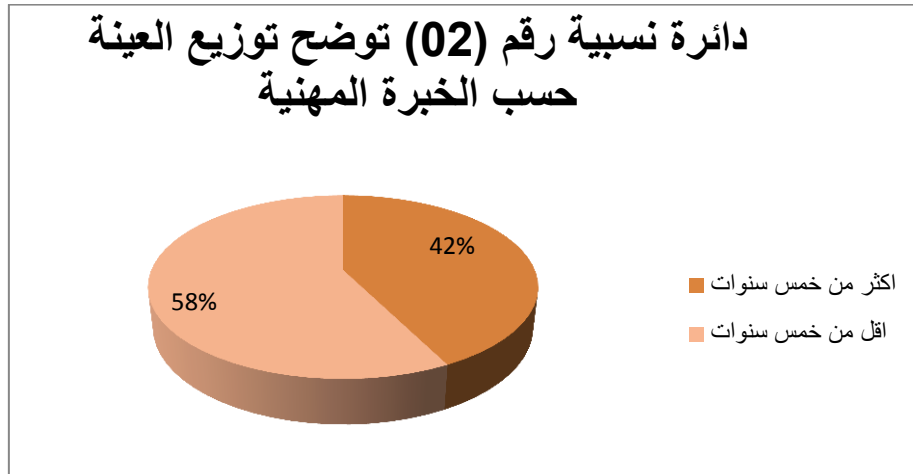


يتضح من خلال الجدول رقم (04) ومن خلال التمثيل البياني، أن نسبة الذكور تمثل 50% بنسبة متساوية مقارنة بنسبة الإناث التي بلغت أيضا 50%

توزيع الأفراد حسب الخبرة المهنية:

الخبرة			أفراد العينة
المجموع	أكثر من خمس سنوات	أقل من خمس سنوات	
40	17	23	العدد
%100	%42	%58	النسبة

جدول رقم (05) يوضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

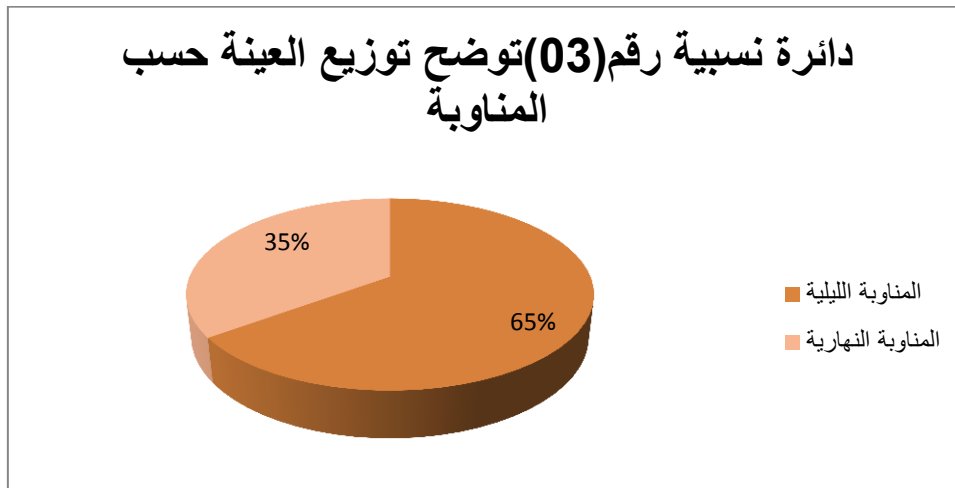


نلاحظ من خلال الجدول رقم (05): يتبين لنا بعد قراءة الجدول أن أفراد العينة يمارسون العمل وفقا لنظام العمل منذ سنوات قليلة نوعا ما، حيث نلاحظ من الجدول أن 58% من أفراد العينة لديهم أقل من خمس سنوات عمل ، بينما 42% لديهم أكثر من خمس سنوات.

توزيع الأفراد حسب المناوبة:

المناوبة			أفراد العينة
المجموع	المناوبة الليلية	المناوبة النهارية	
40	26	14	العدد
%100	%65	%35	النسبة

جدول رقم (06) يوضح توزيع الأفراد حسب المناوبة



نلاحظ من خلال الجدول رقم (06):

اختلاف توزيع أفراد العينة على متغير المناوبة، بين المناوبة النهارية التي بلغت نسبتها حوالي 35% وهي أقل نسبة من أفراد العينة المناوبين ليلا بنسبة 65% .

4_ أدوات الدراسة:

1_ مقياس الذكاء الوجداني :

تم الاعتماد على الاستبيان الذي أعده السيد فاروق عثمان و محمد عبد السميع عبده(2002)، والذي استخدمته طالب حنان (2013) على البيئة الجزائرية ، وهذا بعد أن تم استخلاصه من جملة ما توصلت إليه بحوث العديد من العلماء المهتمين بهذا الموضوع .وتألف مقياس الذكاء الوجداني من(58) فقرة موزعة على خمسة أبعاد وهي

(إدارة الانفعالات، التعاطف ،تنظيم الانفعالات ،المعرفة الانفعالية، التواصل الاجتماعي)، وصيغت كل فقرة من هذه الفقرات بحيث تصف سلوكا يقوم به المستجيب ، ويستجاب لكل فقرة بتحديد ممارسة الفرد للسلوك الوارد في الفقرة حسب المقياس وفقا للبدائل التالية : (يحدث دائما، يحدث أحيانا، لا يحدث) و يكون تنقيطها على الترتيب كما يلي: (1،2،3). وكانت الأبعاد على النحو التالي:

1- البعد الأول المعرفة الانفعالية: هي القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينها والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث .

2-البعد الثاني إدارة الانفعالات: تشير إلى القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات إيجابية.

3-البعد الثالث تنظيم الانفعالات :تعبر عن القدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها إلى تحقيق الإنجاز والتفوق، واستعمال المشاعر و الانفعالات في صنع أفضل القرارات وفهم كيف يتفاعل الآخرون بالانفعالات المختلفة، وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة إلى أخرى.

4-البعد الرابع التواصل الاجتماعي :هي القدرة على التأثير الإيجابي في الآخرين عن طريق إدراك انفعالاتهم ومشاعرهم ومعرفة متى تقود ومتى تتبع الآخرين وتساندهم و تتصرف معهم بطريقة لائقة.

5-البعد الخامس التعاطف :القدرة على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعاليا وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم والتناغم معهم والاتصال بهم.

والجدول الآتي يوضح توزيع الفقرات حسب القدرات المكونة لمقياس الذكاء الوجداني وهو يتكون إجمالاً من ثمانية وخمسين (58) فقرة:

رقم الفقرات	عدد الفقرات	كالبعد
58,55,52,49,30,27,25,17,16,13,12,11,9,6,4	15	إدارة الانفعالات
56,54,53,43,40,39,37,36,34,33,32	11	التعاطف
57,31,29,28,26,24,23,22,21,20,19,18,15	13	تنظيم الانفعالات
50,48,14,10,8,7,5,3,2,1	10	المعرفة الانفعالية
51,47,46,45,44,42,41,38,35	09	التواصل الإجتماعي
58 فقرة		المقياس ككل

جدول رقم (07) يوضح توزيع الفقرات حسب الأبعاد الخمسة المشكلة لمقياس الذكاء الوجداني

كما خصصت للفقرات ذات الإتجاه الموجب أي في إتجاه الذكاء الوجداني الوزن (03) لفئة يحدث دائماً، و الوزن (02) لفئة يحدث أحيانا، والوزن (01) لفئة لا يحدث،


مثال: 01. أنا هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها.

لا يحدث	يحدث أحيانا	يحدث دائماً
01	02	03

ويتم التصحيح بشكل معاكس تماما لل فقرات ذات الإتجاه السالب

أي في الإتجاه المعاكس للذكاء الوجداني.

مثال: 02- يغمرنى المزاج السيئ.

لا يحدث	يحدث أحيانا	يحدث دائما
04	02	01
		

◆ الخصائص السيكومترية لمقياس الذكاء الوجداني:

خضع المقياس لإعادة تقنيه من طرف الباحثة(طالب حنان) ، لأن مثل هذه الاختبارات قد تؤثر فيها الخصوصيات الثقافية والاجتماعية التي يتميز بها مجتمع أو طبقة أو فئة عن أخرى بالرغم من الانتماء لنفس الثقافة.

◆ صدق المقارنة الطرفية: تم ترتيب درجات العينة تنازليا واخذ نسبة % 33 من طرفي الترتيب ، وتطبيق

اختبار "ت" لعينتين متساويتين ،واحدة عليا و الثانية دنيا حيث بلغت قيمة"ت" المحسوبة ب(10.40) هي دالة إحصائيا ،ومنه فإن الاختبار يتميز بقدرة تمييزية عالية.

أبعاد المقياس	الدرجة الكلية	مستوى الدلالة
إدارة الانفعالات	0.81	دالة عند 0.01
التعاطف	0.62	دالة عند 0.01
تنظيم الانفعالات	0.56	دالة عند 0.01
المعرفة الانفعالية	0.56	دالة عند 0.01
التواصل الاجتماعي	0.63	دالة عند 0.01

جدول رقم (08) يوضح معاملات الارتباط بين البعد و الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني

يتضح من خلال الجدول رقم (08) ان معاملات الارتباط كلها كانت قوية و دالة عند مستوى الدلالة 0.01 زمنه فإن المقياس يتمتع بصدق إتساق داخلي عال.

◆ الثبات:

لقياس ثبات المقياس، تم الاعتماد على طريقة التجزئة النصفية وألفا كرونباخ، كما هو موضح كآلاتي:

◆ طريقة التجزئة النصفية:

المؤشرات الإحصائية	معامل الارتباط المحسوب		الدالة الإحصائية
البنود الفردية	"ر" قبل التعديل	"ر" بعد التعديل	دالة عند أقل من 0.01
البنود الزوجية	0.64	0.78	

جدول رقم (09) يوضح معامل الارتباط بين جزأي مقياس الذكاء الوجداني قبل وبعد التعديل

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أن معامل الارتباط بين الجزأين قدر ب (0.64) ، و بعد التعديل بمعادل

سبيرمان براون ، حصلنا على معامل الثبات (0.78) ، وهي قيم دالة عند مستوى الدلالة 0.01

وعندما تم قياس الثبات بمعامل ألفا كرونباخ تحصل على معامل الثبات يقدر ب 0.63 وهو معامل ثبات

عال، ومنه نستنتج أن الاختبار صالح للاستخدام في الدراسة الحالية.

2-4- مقياس الاحتراق الوظيفي (MBIGS):

استخدم الباحث إبراهيم عباس أبو ريا مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، الذي تم وضعه من قبل ماسلاش

وجاكسون (1981 Maslach & Jackson) لقياس الاحتراق النفسي لدي العاملين في مجال الخدمات الإنسانية


والاجتماعية .وقام عدد من الباحثين بتعريب المقياس ليتلائم مع البيئة العربية منهم (دواني وزملاؤه، 1989 م،

ومقابلة سلامة ، 1990 ، والوابلي، 1995) .

حيث قام الباحث إبراهيم عباس أبو ريا بتقنين المقياس على البيئة الجزائرية حيث بلغت قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ 0.93 وهو معامل مرتفع ومنه يمكن القول أن المقياس صالح للتطبيق في الدراسة الحالية.

وإستخدم الباحث مقياس "ماسلاش للاحتراق الوظيفي" ، الذي تكون من (40) فقرة، علمًا بأن طريقة الإجابة عن أداة الدراسة تركزت في الاختيار، من سلم ثلاثي على نمط ليكترت (Likert Scale) وذلك كما يأتي :أوافق بدرجة كبيرة ،أوافق بدرجة متوسطة، أوافق بدرجة قليلة.

كما خصصت للفقرات ذات الإتجاه الموجب أي في إتجاه الاحتراق الوظيفي الوزن (03) لفئة أوافق بدرجة كبيرة، و الوزن (02) لفئة أوافق بدرجة متوسطة، والوزن (01) لفئة أوافق بدرجة قليلة.

أوافق بدرجة قليلة	أوافق بدرجة متوسطة	أوافق بدرجة كبيرة
01	02	03
		

مثال: 01 . أشعر بأنني أصبحت أكثر قسوة على الآخرين منذ أن توليت عملي هذا.

ويتم التصحيح بشكل معاكس تماما للفقرات ذات الإتجاه السالب أي في الإتجاه المعاكس للذكاء الوجداني.

أوافق بدرجة قليلة	أوافق بدرجة متوسطة	أوافق بدرجة كبيرة
01	02	03
		

مثال: 02 - عملي لا يتطلب شيئا من التحدي.

5- كيفية تطبيق أدوات الدراسة والحصول على الدرجات الخام:

أجريت الدراسة الحالية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية حكيم سعدان و بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بشير بن ناصر، في فترة زمنية تقدر بـ 07 أيام في الفترة الممتدة بين (04/10 إلى غاية 10/04/2016)، ولقد اعتمدنا في دراستنا على أداتين (مقياس الذكاء الوجداني ومقياس الاحتراق الوظيفي) ، واعتمدنا على طريقة العينة العشوائية. وكان التوجه في البداية إلى مستشفى بشير بن ناصر أين لقيت الباحثة الكثير من الصعوبات، بحيث لم نحضى بقبول اجراء الزيارة الميدانية من طرف المسؤولين بحجة تعطيل الأقسام عن العمل . وبعد عدة محاولات باءت كلها بالفشل اضطررنا للجوء إلى الطرق غير الرسمية حتى نتمكن من تحقيق هدف الدراسة ، وفي الأخير تمكنا من توزيع بعض المقاييس على عينة من المرضى .

أما بالنسبة للزيارة الخاصة بمستشفى حكيم سعدان أين تمت الموافقة على إجرائها ، فقد حظيت الباحثة باستقبال مليء بالاحترام و التقدير من طرف الموظفين والمسؤولين والمرضى ، و تم اجراء الدراسة في أجواء مريحة تبعت بالتفاؤل من تقدير المرضى لمجهودات الباحثين ومساعدتهم قدر المستطاع في سير الدراسة من دون أي عراقيل ، إذ تم اختيار مفردات البحث (المرضى) وفقا للطريقة العشوائية من خلال توزيع أدوات الدراسة للفريق المناوب صباحيا وللفريق المناوب ليليا.

6- الأساليب الإحصائية:

- تختلف أدوات تحليل البيانات باختلاف أهداف الدراسة، وكذا طبيعة البيانات، حيث تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS for Windows (ver20) للدراسة الحالية باستخدام المعالجات الإحصائية التالية:
- المتوسط الحسابي: تم استخدام المتوسط الحسابي لمعرفة درجات المفحوصين في متغيرات الدراسة
 - الانحراف المعياري: قمنا باستخدام الانحراف المعياري لمعرفة مدى انحراف كل من درجة الذكاء الوجداني والاحترق الوظيفي عن المتوسط النظري.
 - معامل الارتباط بيرسون (pearson): للتحقق من نتائج الفرض الأول.
 - اختبار (t) لعينتين مستقلتين : تم استخدام اختبار "ت" لمعرفة دلالة الفرق بين عينتين مستقلتين بدلالة متغير الجنس والخبرة المهنية و المناوية.

خلاصة الفصل:

أجريت الدراسة الحالية بالمؤسستين الإستشفائيتين "مؤسسة بشير بن ناصر" و"مؤسسة حكيم سعدان" نظرا لتبنيها نظام العمل بالمناوبة ولطبيعة العمل فيها، الذي يتطلب كثيرا من الحرص والحذر بما في ذلك الحفاظ على صحة وسلامة المرضى، إلى جانب الصعوبات والضغوطات اليومية، بالإضافة إلى كثرة الاحتكاك بالأشخاص والتواصل الدائم معهم، وهذا ما كان الهدف من دراستنا التي تتطلب إجرائها في ظروف مماثلة .

ولقد اعتمدنا في هذا البحث على مقياسين، مقياس الذكاء الوجداني ومقياس الاحتراق الوظيفي، وبعد تطبيق هذين المقياسين على عينة الدراسة تحصلنا على بيانات تطلب منا اختيار المعالجات الإحصائية المناسبة لأهداف البحث ونوع الفرضيات، فتوصلنا بذلك إلى النتائج التي سيتم عرضها في الفصل الموالي.

الفصل الخامس

عرض نتائج الدراسة

وتفسيرها

فصل عرض نتائج الدراسة وتفسيرها

- 1- عرض نتائج الفرضية العامة وتفسيرها
- 2- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى وتفسيرها
- 3- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية وتفسيرها
- 4- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة وتفسيرها
- 5- عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة وتفسيرها

تمهيد:

يتناول هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها، التي تم التوصل إليها من خلال تطبيق أدوات الدراسة وذلك من خلال عرض درجات أفراد عينة الدراسة وفقا للتساؤلات المطروحة ومعالجتها إحصائيا ، وصولا إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها في ضوء الأطر النظرية لهذه الدراسة.

أولا: عرض نتائج الدراسة:

1_ عرض نتائج الفرضية العامة:

نص الفرضية:

توجد علاقة ارتباطيه بين الذكاء الوجداني والاحترق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفيات العمومية.

لاختبار صحة الفرضية قمنا بحساب معامل الارتباط "بيرسون" بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني و الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي وقد حصلنا على النتائج التالية:

المتغيرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة معامل الارتباط "ر"	قيمة الدالة المحسوبة "ر"	مستوى الدلالة المعتمد
الذكاء الوجداني	40	136.85	12.286	-0.20	0.19	0.01 غير دالة
الاحتراق الوظيفي	40	69.08	12.877			

جدول رقم (10) يوضح قيمة معامل الارتباط بين الذكاء الوجداني والاحتراق الوظيفي

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط "ر" المحسوبة اقل من قيمة "ر" المجدولة حيث بلغ معامل الارتباط الكلي بين المتغيرين (ر=0.20-) وهذه قيمة سالبة وغير دالة إحصائياً. أي أن ارتفاع أو انخفاض الذكاء الوجداني لا يؤثر في الاحتراق الوظيفي و بالرغم من أن المتوسط الحسابي للذكاء الوجداني (136.85) فكان مرتفعاً مقارنة بالمتوسط الحسابي للاحتراق الوظيفي بقيمة (69.08) إلا أن هذا لا يعني أن الذكاء الوجداني له علاقة بالاحتراق الوظيفي. وبناء عليه فإننا نرفض الفرضية البحثية ونقبل الفرضية الصفرية أي لا توجد علاقة بين الدرجة الكلية للذكاء الوجداني وبين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة.

2_ عرض نتائج نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

نصت على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى المرضين تعزى لمتغير الجنس.

للتحقق من هذه الفرضية، وللكشف عن الدلالة الإحصائية للفروق بين درجات الذكاء الوجداني لدى المرضين وفقاً لمتغير الجنس قمنا بحساب اختبار ت (t.test) لعينتين مستقلتين وقد حصلنا على النتائج التالية:

المتغيرات	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	درجة الحرية	قيمة الدالة المحسوبة "ر"
ذكور	20	136.15	14.05	-0.35	38	0.72 غير دالة
إناث	20	137.55	10.55			

جدول رقم (11) يوضح قيمة اختبار "ت" في الذكاء الوجداني لمتغير الجنس

يشير الجدول رقم (11) أن المتوسط الحسابي لدرجات الإناث في الذكاء الوجداني و الذي بلغ قيمة (137.55) وهي قيمة مساوية تقريبا لقيمة المتوسط الحسابي للذكور والتي قدرت بـ(136.15) أما الانحراف المعياري لدرجات الإناث والذي وصل إلى (10.55) فكان أقل مقارنة بالذكور إذ بلغ (14.05) . ويتضح أن قيمة "ت" المحسوبة التي تساوي (t=-0.35) عند درجة حرية (38) كانت أقل من قيمة ت الجدولة وهي غير دالة إحصائيا فإننا نرفض الفرضية المصاغة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص على انه لا وجود فروق بين الجنسين في الذكاء الوجداني.

3_ عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

نصت على:
توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس.

لاختبار صحة الفرضية وللكشف عن الدلالة الإحصائية للفروق بين الجنسين في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين وفقا لمتغير الجنس قمنا بحساب اختبار ت (t.test) وقد تحصلنا على النتائج التالية:

المتغيرات	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	القرار
ذكور	20	69.60	11.74	0.25	38	0.80	غيردالة عند 0.05
إناث	20	68.55	14.21				

جدول رقم(12) يوضح قيمة اختبار"ت" في الاحتراق الوظيفي لمتغير الجنس

نلاحظ من خلال الجدول رقم(12) أن المتوسط الحسابي لدرجات الذكور والإناث في الاحتراق الوظيفي متفاوت لصالح الذكور ولكن بدرجة واحدة حيث بلغ المتوسط الحسابي لديهم بـ(69.60) وللإناث بـ(68.55) بينما قدرت قيمة الانحراف المعياري لدرجات الإناث بـ(14.21) وهو أكبر من انحراف الذكور الذي بلغ(11.74)

بثلاث درجات فقط، مما يعني أن الفرق بين الجنسين ضعيف. ويتضح أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي ($t=0.25$) عند درجة حرية (38) أصغر من قيمة "ت" المجدولة وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى 0.05. ومنه نستطيع القول أنه لا توجد فروق بين الجنسين في درجاتهم في مقياس الاحتراق الوظيفي .

4_ عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

نصت على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

لاختبار صحة الفرضية وللكشف عن الدلالة الإحصائية للفروق بين الاحتراق الوظيفي الوجداني لدى الممرضين وفقاً لمتغير الخبرة المهنية قمنا بحساب اختبار ت ($t.test$) وقد تحصلنا على النتائج التالية:

المتغيرات	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	القرار
أقل من 5 سنوات	23	68.52	10.52	-0.31	38	0.75	غير دالة عند 0.05
أكثر من 5 سنوات	17	69.82	15.83				

جدول رقم (13) يوضح قيمة اختبار "ت" في الاحتراق الوظيفي لمتغير الخبرة المهنية

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) أن متوسط درجات أفراد العينة الذين كانت خبرتهم المهنية أقل من 5 سنوات قد بلغ (68.52) وهو لا يختلف كثيراً عن متوسط درجات الأفراد ذوي خبرة مهنية أكبر من 5 سنوات. بينما اختلف الانحراف المعياري للأفراد ذوي خبرة أقل من 5 سنوات بحيث قدر بـ (10.52) عن الأفراد ذوي خبرة أكبر من 5 سنوات الذي وصل إلى (69.82). كما يتضح من هذا الجدول أن قيمة "ت" المحسوبة

تساوي ($t = -0.31$) عند درجة حرية (38) وهي أصغر من قيمة "ت" المجدولة مما يعني أنها قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى 0.05. مما يوضح أنها لا توجد فروق بين الخبرتين في الاحتراق الوظيفي.

5_ عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

نصت على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير المناوبة.

لاختبار صحة الفرضية وللكشف عن الدلالة الإحصائية للفروق بين الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين وفقاً لمتغير المناوبة قمنا بحساب اختبار ت (t.test) وقد حصلنا على النتائج التالية:

المتغيرات	عدد أفراد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية	القرار
مناوبة نهائية	14	71.29	15.72	0.79	38	0.43	غير دالة عند 0.05
مناوبة ليلية	26	67.88	11.22				

جدول رقم (14) يوضح قيمة اختبار "ت" في الاحتراق الوظيفي لمتغير المناوبة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) أن متوسط درجات أفراد العينة المناوبون نهائياً قد بلغ (71.29) وهو أكبر من متوسط درجات الأفراد المناوبون ليلاً بـ (67.88). وتبين قيمة الانحراف المعياري للأفراد المناوبين نهائياً: (15.72) أنها أكبر كذلك من انحراف المناوبين ليلاً حيث بلغ (11.22). ولكنها فروق ضعيفة، كما يتضح من هذا الجدول أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي ($t = 0.79$) عند درجة حرية (38) وهي أكبر من قيمة "ت" المجدولة مما يعني أنها قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى 0.05.

ثانياً. تفسير النتائج:

1_ تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة على انه توجد علاقة ارتباطيه بين الذكاء الوجداني والاحترق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفيات العمومية". وقد أثبتت النتائج عدم تحقق الفرضية أي عدم وجود علاقة ارتباطيه بين الذكاء الوجداني والاحترق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمستشفيات العمومية. ويمكن أن نعزو ذلك إلى العوامل الضاغطة التي تؤثر سلبا على أداء الفرد وحتى مع وجود مستوى من الذكاء الوجداني الذي يحظى به هؤلاء إلا أن وجود مؤثرات أخرى تفرض نفسها على العاملين في القطاع الصحي من الممرضين يجعلهم عرضة للاحتراق الوظيفي فحجم المسؤولية الملقاة على عاتق الممرض وطبيعة مهنة التمريض التي تحمل في طياتها بعدا إنسانيا يتطلب من الممرض أو الممرضة القيام بالواجبات المطلوبة منه على أكمل وجه، وضرورة القيام بواجبه المهني الإنساني مما يزيد من مستوى الضغوط وحالات الإجهاد لديهم فهم معرضون للصدمات المهنية الناتجة عن الحالات التي تصل إلى مستوى الخطر أو حالات الوفاة اليومية والتي تستوجب الرعاية الطبية فطبيعة العمل الضاغط الذي يمارسه الممرض في غياب البيئة المناسبة وقلة الظروف المواتية للعمل الجيد كما أن قلة الحوافز والامتيازات وغياب فرص المنافسة المهنية والنجاح المهني والتي يفترض أن تكون ناتجة عن ما يتلقاه الممرضين من تريضات وتدريب أثناء الخدمة، والصراع بين الطموحات المهنية والواقع المهني... كلها عوامل تفرض نفسها على الممرضين العاملين في القطاع العام.

2_ تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

نصت فرضية الدراسة على انه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس" وقد بينت النتائج عدم تحقق الفرضية أي عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في الذكاء الوجداني وهذا يرجع إلى أن نمط التربية الأسرية والمدرسية المتمثلة في خبرات التعلم التي يتلقاها كلا الجنسين تكاد تكون واحدة وبالتالي عملية اكتسابها مماثل ، ذلك و أن الذكاء الوجداني يخضع لعامل البيئة وهذا ما أشار إليه جولمان في كتابه "الذكاء العاطفي" مؤكدا على أن النجاح في الحياة يتوقف على الذكاء الوجداني الذي يمكن تطويره منذ الطفولة، فهو يستمر في التطور كلما تقدمنا في السن و تعلمنا من الخبرات و بالتالي تتطور كفاءتنا وذهب (Mayer ,Salovey ,Caruso2005) إلى مساندة جولمان في ذلك مؤكداين أنه كي يمكننا اعتبار الذكاء الوجداني ذكاءا معياريا فلا بد أن يزداد مع الخبرة والتقدم في السن فلقد أثبتت الدراسات التي أجراها كل من

(Van Rooy ,Alonso ,&Viswesvaran) إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الذكاء الوجداني و السن. وبالتالي يمكننا القول أن عدم وجود فروق بين الجنسين في الذكاء الوجداني.

وذهب (Mayer ,Salovey ,Caruso2005) إلى مساندة جولمان في ذلك مؤكدين أنه كي يمكننا اعتبار الذكاء الوجداني ذكاءا معياريا فلا بد أن يزداد مع الخبرة والتقدم في السن فلقد أثبتت الدراسات التي أجراها كل من (Van Rooy ,Alonso ,&Viswesvaran) إلى وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الذكاء الوجداني و السن. وبالتالي يمكننا القول أن عدم وجود فروق بين الجنسين في الذكاء الوجداني يعزى إلى أنهم يكتسبون مهارات مماثلة في بيئة العمل مثل كيفية إدارة الضغوط وتحمل المسؤولية والاشتراك في التدريب أثناء الخدمة الذي يرفع من مستوى الأداء كذلك فالمؤسسة تمنح للمرضين نفس الامتيازات ونفس الحوافز والأجور وبالتالي يحقق لهم الرضا عن مهنتهم ، مما يجعل الممرضين متساوين في ذكائهم الوجداني.

3_ تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

نصت الفرضية على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس" وقد أثبتت نتائج الدراسة عدم وجود فروق بين الجنسين في الاحتراق الوظيفي. ويمكن تفسير ذلك بالأدوار المهنية التي أصبحت في ظل التغيرات المعاصرة واحدة فخروج المرأة من البيت جعلها تتساوى مع الرجل في الواجبات المهنية وهو ما جعلها تتعرض إلى نفس الضغوط وتتساوى فيها مع الرجل كما أن المطالب الاجتماعية أصبحت واحدة ومطلب تحقيق التفوق والمكانة الاجتماعية لتحقيق القبول الاجتماعي، إذ يتعرض كلا الجنسين لنفس الأدوار المهنية ويشترك كليهما في أداءه حتى ما تعلق بالمناوبة الليلية مما يجعل كلا الجنسين معرضين لنفس الضغوط التي تتزايد حدتها إلى أن تصل حد الاحتراق كما أن كلا الجنسين أصبحوا يحظون جميعا بنفس فرص الدراسة والعمل، وبالتالي أصبحت الأدوار المهنية لكلا الجنسين لا تختلف وهذا ما يجعل كل من الممرض و الممرضة معرضين لنفس الضغوط كما أن العلاقات الاجتماعية للجنسين أصبحت تتضمن تحقيق الرجل و المرأة لتوقعات مجتمعية شبه متساوية، وصار يقتصر التمييز بين الأفراد وفرصهم في التفوق على أساس الكفاءة والنجاح فقط، كذلك فإن المجتمع الجزائري أصبح يتيح لكلا الجنسين نفس المعاملة ونفس الحظوظ ولا يفرق بينهما، كما تغيرت النظرة إلى المرأة إذ أصبحت تتاح لها نفس فرص العمل المتاحة للرجل و نفس الظروف والأدوار المهنية، فهي تتشارك معه نفس المهام ، ونفس الصلاحيات، فبغض النظر عن التركيبة الفسيولوجية للجنسين التي تفرض مراعاة هذه الاختلافات إلا أن الواقع يرفض هذه العوامل ويتيح لهما الاشتراك في العمل من مهام وغيرها وهذا ما يجعل كلا الطرفين يتعرض لنفس الضغوط المهنية ونفس المثيرات الضاغطة في بيئة العمل والتي تنتج عنها اضطرابات جسمية ونفسية و سلوكية مما يؤثر بالسلب على طاقة الممرضين على تحمل أعباء

العمل وعلى تصريف الضغوط والإجهاد النفسي مما يزيد من احتمال إصابة كلا الجنسين بحالات الاحتراق الوظيفي. وتختلف نتائج الفرضية الأولى الدراسة الحالية مع دراسة (إلياس راجح، 2011)، ودراسة (نافع بقيعي، 2009) وكل من دراسة (فيتو، 2009)، و (سعد الشهري، 2009)، و (ابراهيم بن جامع، 2009)، و (مريامة حنصالي، 2013)، و (طالب حنان، 2013)، و (فوفرة منصور، 2014)، و (فريدمان، 2003)، و (يونغ، 2005)، و (ابراهيم أبو ريا، 2009)، ودراسة (وردة العزيبو، 2009)

4_ تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

نصت الفرضية الجزئية الثالثة على أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير الخبرة المهنية" وقد أثبتت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير الخبرة. ويمكن عزو ذلك إلى أن الممرضين لا يختلف أداءهم من سنة إلى أخرى فعملهم يكاد يكون نوع من تكرار لتجربة وليس اكتسابا للخبرة لان الخبرة المهنية ترتقي في وجود ما يطورها كالتدريب أثناء الخدمة إذ نجد انه مع مرور السنوات يبقى الممرض يمارس أدواره بنفس الكيفية هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فان كلا الفئتين لا تخضع لتدريب أو تكوين من قبل المؤسسة، فالممرض يجد نفسه مسؤولاً عن تكوين نفسه بنفسه من خلال التجريب (المحاولة والخطأ) حتى يكتسب الخبرة وبالتالي لا يصبح هناك فرق بين من لديهم خبرة أقل من 5 سنوات وبين من لديهم خبرة أكثر من 5 سنوات أي أن خبرتهم تكاد تكون متساوية والتالي فإن كلا الفئتين يتحملا نفس الأعباء المهنية ونفس الضغوطات ونفس الخبرات. فهم يكتسبون مهارات مماثلة في بيئة العمل ونفس الامتيازات ونفس الحوافز والأجور...

5_ تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

نصت الفرضية على انه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير المناوبة" وقد أثبتت النتائج عدم تحقق الفرضية، أي عدم وجود فروق بين الممرضين تعزى لمتغير المناوبة. ويمكن أن نعزو ذلك إلى طبيعة العمل في مهنة التمريض فهو لا يختلف بين المناوبة الليلية والنهارية إذ يتلقى الممرضين نفس أعباء العمل ولا تختلف هذه الأعباء بين المناوبة الليلية والنهارية فالممرضون يستقبلون بالمستشفيات يوميا الحالات المرضية في فترات المناوبة الليلية والنهارية مما يجعلهم معرضين لنفس الضغوط المهنية والتي تصل إلى حد الإجهاد الناتج عن هذه الضغوط.

خاتمة الدراسة:

سعت الدراسة الحالية إلى محاولة التفسير العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحترق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمستشفيات العمومية، وقد انطلقنا في صياغة مشكلة الدراسة من واقع مهنة التمريض وارتأينا بحث العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحترق الوظيفي و بناء على مشكلة الدراسة طرحنا التساؤلات التالية :

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس؟
 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحترق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس؟
 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحترق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير الخبرة؟
 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحترق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير المناوبة؟
- وللإجابة على هذه التساؤلات قمنا بصياغة الفرضيات كآآتي:

- توجد علاقة ارتباطيه بين الذكاء الوجداني والاحترق الوظيفي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحترق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحترق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير الخبرة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحترق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير المناوبة.

و بناءا عليه تم بحث مشكلة الدراسة من خلال نظريا بحث متغير الذكاء الوجداني واتجاهات الباحثين في تفسير مفهومه ومهاراته ،وخلصنا نظريا إلى أن الذكاء الوجداني يتضمن مجموعة من المهارات المكتسبة التي تمكننا من التعرف على انفعالاتنا والتحكم فيها وعلى إعطاء مشاعرنا وحاجاتنا الداخلية ومن ثم الارتقاء بالمهارات الاجتماعية وحسن التواصل مع الآخرين مما يفيدنا في تحقيق أهدافنا الحياتية بما يتناسب مع حاجات ومشاعر الآخرين من حولنا ووقفنا ضمن بحث متغير الاحترق الوظيفي على مختلف التعاريف التي حددت مفهومه وأسبابه والعوامل المتحكمة فيه، وخلصنا إلى أن ظاهرة الاحترق الوظيفي حالة يصل إليها الموظف يفقد فيها الرغبة في العمل، علاوة على تدني الإنتاجية والتطوير في أداء أعماله وهي حالة لا تحصل لدى كل الأفراد نتيجة لمتغيرات تتحكم في الظاهرة كقدرة الفرد على ضبط انفعالاته وارتداتها وتأجيلها. وهي متغيرات ترتبط بما يمتلكه الفرد من مهارات وجدانية.

ولاختبار فرضيات الدراسة ميدانيا ضمن الدراسة الميدانية قمنا باختيار عينة من مجتمع الدراسة وقد مثل الاختيار الممرضين العاملين بالمستشفيات العمومية. وتضمن الاختيار عينة من الممرضين المداومين لياليا ونهاريا والعاملين بمستشفى بشير بن ناصر ومستشفى حكيم سعدان بولاية بسكرة، تم اختيارها بطريقة عشوائية وقد بلغ عددهم (40) ممرض وممرضة.

تم تطبيق أدواتي (مقياس الذكاء الوجداني ومقياس الاحتراق الوظيفي) على عينة الدراسة وبعد جمع البيانات وتحليلها إحصائيا بالاستعانة ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss 20) توصلنا الى النتائج التالية:

- ✘ عدم وجود علاقة ارتباطيه بين الذكاء الوجداني والاحتراق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس.
- ✘ عدم وجود فروق في الذكاء الوجداني لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس
- ✘ عدم وجود فروق في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس .
- ✘ عدم وجود فروق في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير والخبرة المهنية
- ✘ عدم وجود فروق في الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين تعزى لمتغير المناوبة

و تم تفسير النتائج في ضوء متغيرات ذات اثر واضح على الاحتراق الوظيفي كالمشكلات المرتبطة بالحوافز والامتيازات والتدريب أثناء الخدمة.

مقترحات الدراسة:

في ضوء ما أسفرت عنه الدراسة الحالية من نتائج توصي الباحثة بـ:

1* مقترحات متعلقة بالدراسة:

- إنشاء دورات تدريبية لتنمية مهارات الذكاء الوجداني وطرق إدارة الضغوط و إقامة برامج إرشادية تخفف من شدة حالات الاحتراق الوظيفي.

-زيادة الاهتمام بالتعزيز المادي والمعنوي من قبل المؤسسة و تطوير نظام الحوافز .

-التخصيص في العمل وتوزيع المراكز والمهام حسب الطبيعة الفسيولوجية لدى المرأة والرجل و طاقة كل منهما على تحمله .

- دراسة الضغوط المهنية الناجمة عن التعامل مع المرضى وتحديد لها لوضع الخطط اللازمة لمواجهتها والتخفيف منها.

-الاهتمام الخاص بالمرضى الجدد حديثي العمل بتدريبهم وتحفيزهم ومساعدتهم على تخفيف ضغوطهم المهنية.

2* مقترحات متعلقة بالدراسات اللاحقة:

-إجراء دراسات مسحية بهدف معرفة و استقصاء الأسباب و الظروف التي تسبب الشعور بالاحتراق الوظيفي لدى الممرضين.

- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث التي تتناول كل من الاحتراق الوظيفي والذكاء الوجداني لدى عينات مهنية أخرى.

-التشجيع على عمل المزيد من الدراسات للتعرف على عوامل أخرى تؤثر على الاحتراق الوظيفي

قائمة المصادر و المراجع:

- 1/ إبراهيم بن جامع (2010) : الذكاء الانفعالي وعلاقته بفعالية القيادة، رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس، جامعة منتوري قسنطينة ،الجزائر .
- 2/ابراهيم عباس أبو الريا(2011):المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحترق الوظيفي لدى العاملين في مديريات وزارة السلطة الوطنية الفلسطينية في منطقة جنوب الضفة الغربية ،رسالة ماجستير غير منشورة ،الجامعة الاسلامية غزة، فلسطين.
- 3/بشير معمرية:(2009) دراسات نفسية في الذكاء الوجداني- الاكتئاب- اليأس- قلق الموت-السلوك العدواني - الانتحار، ط1 ، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع ،الجزائر .
- 4/بلال نجمة(2013):الذكاء الوجداني وعلاقته بالثقة بالنفس لدى طلاب الجامعة، مذكرة ماجستير غير منشورة ،كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة مولود معمري ،تيزي وزو، الجزائر
- 5/بلقاسم محمد(2014):الذكاء الانفعالي وعلاقته بالانجاز الدراسي لدى تلاميذ التعليم الثانوي، مذكرة ماجستير غير منشورة ،كلية العلوم الاجتماعية ،قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا ،تخصص علم النفس ،جامعة وهران، الجزائر .
- 6/بوحارة هناء(2011):الاحترق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر .
- 6/تركي خديجة (2013):صراع الأدوار وعلاقتها بالاحترق النفسي لدى الزوجة العاملة ،مذكرة ماستر غير منشورة في علم النفس العمل والتنظيم ،كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، جامعة بسكرة ،الجزائر .
- 7/حسين أبو رياش وآخرون : (2006) الدافعية والذكاء العاطفي، دار الفكر ناشرون وموزعون، ط1 ، الأردن.
- 8/حسين عبد المنعم وأسامة محمد الغريب(2015):الاحترق النفسي والشخصية الانسانية تأصيل نظري ودراسات ميدانية، ط1، دار الفجر للنشر، القاهرة.

9/حنان طالب:(2013):الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من اجهاد الشفقة والجلد لدى الاخصائيين النفسانيين العياديين الممارسين ، رسالة دكتوراه منشورة في علم النفس، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر .

10/خليل جعفر حجاج(2012):العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين .

11/خليل جعفر حجاج(2012):العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة.

12/دانيل جولمان (2000) الذكاء الانفعالي، سلسلة عالم المعرفة، ترجمة ليلى الجبالي، عدد 262 ، مطابع الوطن، الكويت.

13/رشيد سعادة:(2013) الذكاء الانفعالي وعلاقته بالقيادة التربوية وإدارة الضغوط المهنية لدى مديري التعليم الابتدائي،المتوسط والثانوي، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علم النفس، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر .

14/سامية الأنصاري و آخرون: (2009) ما وراء معرفة الذكاء الوجداني، ط1، المكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة

15/سعاد جبر سعيد : (2008) الذكاء الانفعالي وسيكولوجية الطاقة اللامحدودة، ط 1 ،دار جدار للكتاب العالمي، الأردن.

16/سعد محمد علي الشهري : (2010) الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي، كلية التربية، قسم علم النفس، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية.

17/سلامة عبد العظيم حسين، طه عبد العظيم حسين:(2006) الذكاء الوجداني للقيادة التربوية، ط 1 ، دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر، الاسكندرية، مصر .

18/سماهر مسلم عياد أبو سعود(2010):ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي أسبابها وكيفية علاجها، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، قسم ادارة أعمال، الجامعة الاسلامية، غزة.

19/صفاء الاعسر، علاء الدين كفاقي : (2000) الذكاء الوجداني، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.

20/طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين : (2006) استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية، ط1، دار الوفاء للطباعة، مصر

21/عبد الرحمان رجب الرفاتي(2012):الذكاء الانفعالي النظرية والتطبيق في علم النفس الرياضي، ط1، دار المأمون للنشر، الأردن.

22/عدنان محمد عبده القاضي (2012):الذكاء الوجداني وعلاقته بالاندماج الجامعي لدى طلبة كلية التربية، جامعة غزة ، المجلة العربية لتطوير التفوق،المجلد الثالث، العدد4

23/علاء عبد الرحمان محمد (2009) : الذكاء الانفعالي الوجداني والتفكير الابتكاري عند الاطفال، ط1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان ، الأردن.

24/فاضية أحمد، إبراهيم حسين(2011):الذكاء الشخصي وعلاقته الذكاء الوجداني والذكاء الاجتماعي، رسالة ماجستير منشورة، دار المعرفة الجامعية.

25/فاطمة عوض صابر وآخرون (2002) :أسس ومبادئ البحث العلمي، ط1، مكتبة ومطبعة الاشعاع الفنية ،مصر.

26/محمد فرج الله مسلم(2010):الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات،رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية،قسم علم النفس ،الجامعة الاسلامية ،غزة، فلسطين.

27/مدحت أبو النصر (2008) : تنمية الذكاء العاطفي/ الوجداني مدخل للتميز في العمل والنجاح في الحياة، ط1 ،دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة.

28/مصطفى رشاد مصطفى الأسطل (2010) :الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات الجامعة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بكلية التربية قسم علم النفس ،الجامعة الاسلامية، غزة.

29/منال عبد الخالق جاب الله(2012):سيكولوجية الذكاء الانفعالي ، ط1، دار العلم والإيمان للنشر، مصر.

30/ميهوبي فوزي (2013):المناخ التنظيمي السائد داخل المؤسسة الصحية وعلاقته بالإحترق النفسي لدى الممرضين، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية، تخصص علم النفس عمل وتنظيم. جامعة الجزائر، الجزائر.

31/رندة صادق: مقال متلازمة الإحترق الوظيفي، مجلة الهدى .

32/نافع بقيعي (2011):الذكاء الانفعالي وعلاقته بأنماط الشخصية والإحترق النفسي لدى العاملين بالصفوف الثلاثة الأولى،مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الانسانية)،مجلد25،العدد1.

33/نشوة كرم عمار أبو بكر دردير(2007):الإحترق النفسي للمعلمين ذوي النمط(أ، ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الفيوم، الاسكندرية.

34/نوال أحمد الزهراني (2008):الإحترق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة،رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية ،قسم علم النفس ، المملكة العربية السعودية.

35/وردة العزيز(2009):علاقة الالتزام التنظيمي بالإحترق النفسي عند عمال الدوريات،مذكرة ماجستير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية،رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية والارطفونيا، جامعة بوزريعة، الجزائر.

1/Wilmar B. Schaufeli, Michael P. Leiter Christina Maslach (2008) :**Burnout: 35 years of research and practice**, University of California at Berkeley, Berkeley, California, USA .

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

*الباحثة ناصري أنفال خديجة

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم النفس العمل والتنظيم

مقياس الذكاء الوجداني

تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم، قمنا باعتماد مقياس لقياس مستوى الذكاء الوجداني لدى الممرضين الذي يحتوي على مجموعة من العبارات تتمثل في مجموعة من السلوكيات الحياتية التي يتفاعل معها كل منا مع الأحداث الحياتية المختلفة والذي يهدف إلى التحقق من وجود فروق في الذكاء الوجداني والاحتراق الوظيفي تبعا لمتغير الجنس والخبرة، وتتطلب الدراسة الإجابة على المقياس لذا نرجو منكم التكرم بالإدلاء بما ترونه مناسباً لكم في العبارات الواردة في المقياس. وذلك بوضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة مع ملأ البيانات المرفقة أدناه. ونحيطكم علماً بان ما تدلون به سيستخدم لغرض البحث العلمي لا غير.

البيانات أولية:

1_الجنس: ذكر أنثى

2_الخبرة المهنية: أقل من خمس سنوات

أكثر من خمس سنوات

3-المنلوية: ليلية نهائية

التعليمة: إقرأ كل عبارة بدقة ثم اجب حسب ماينطبق عليك بوضع العلامة (x) في الخانة المناسبة

الاستجابات			أبعاد و محاور المقياس
لا يحدث	يحدث احيانا	يحدث دائما	أولا: إدارة الإنفعالات
			1 . مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية
			2 . مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح
			3 . أستطيع التحكم في تفكيري السليبي . .
			4.أستطيع السيطرة على نفسي بعد أي أمر مزعج
			5 .استطيع التحكم في مشاعري و تصرفاتي
			6 .أنا هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها.
			7.أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة
			8 .أنا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر
			9 .عادة أستطيع أن أفعل ما أحتاجه عاطفيا بإرادتي
			10 . أستطيع إستدعاء الانفعالات الايجابية كالمرح والفكاهة ببسر
			11 .أفقد الاحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي
			12 .تساعدني مشاعري في إتخاذ قرارات هامة في حياتي
			13 . يظل لدي الامل والتفائل أمام هزائمي
			14 .أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق و الاحباط
			15 . أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الايجابية بسهولة
ثانيا: التعاطف			
			16 أنا حساس لإحتياجات للآخرين
			17 .أنا فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين
			18 . أجد فهم مشاعر الآخرين
			19 .أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم
			20أنا حساس لإحتياجات العاطفية للآخرين
			21 .أنا متناغم مع ما يحس به الآخرين
			22 .أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة
			23 .عندي قدرة على الاحساس بالناحية الانفعالية للآخرين

			24. أشعر بالانفعالات و المشاعر التي لا يضر الاخرون للإفصاح عنها
			25. إحساسي الشديد لمشاعر الاخرين يجعلني مشفقا عليهم
			26. أستطيع الشعور بنبض الجماعة و المشاعر التي يفصحون عنها
ثالثا:تنظيم الانفعالات			
			27. أستطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج
			28. انا صبور حتى عندما لأحقق نتائج سريعة
			29. عندما أقوم بعمل ممل فإنني أستمتع بهذا العمل
			30. احاول أن أكون مبتكرا مع تحديات الحياة
			31. أتصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل أقوم به
			32. أستطيع إنجاز الاعمال المهمة بكل قوتي
			33. أستطيع إنجاز المهام بنشاط وبتركيز عال
			34. في وجود الضغوط نادرا ماأشعر بالتعب
			35. أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط
			36. أستطيع أن أهتمك في إنجاز أعمالى رغم التحدي
			37. أستطيع التركيز في الاعمال المطلوبة منى
			38. أستطيع أن أنحى عواطفى جانبا عنما أقوم بإنجاز أي عمل
			39. أستطيع إحتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائى لأعمالى
رابعا:المعرفة الإنفعالية			
			40. أستخدم إنفعالاتى الإيجابية والسلبية فى قيادة حياتى
			41. تساعدنى مشاعرى السلبية فى تغيير حياتى
			42. أستطيع مواجهة مشاعرى السلبية عند أتخاذ قرار يتعلق بى
			43. ترشدنى مشاعرى السلبية فى التعامل مع الأخرين
			44. أستطيع إدراك مشاعرى الصادقة أغلب الوقت
			45. أستطيع التعبير عن مشاعرى
			46. أعتبر نفسى مسؤولا عن مشاعرى
			47. لأعطى للإنفعالات السلبية أى إهتمام
			48. أدرك أن لدى مشاعر رقيقة
			49. يغمرنى المزاج السيئ
خامسا:التواصل الاجتماعى			
			50. نادرا ماأغضب إذا ضايقنى الناس بأسئلتهم

			51. أنا على دراية بالإشارات الإجتماعية التي تصدر مع الآخرين
			52. لأجد صعوبة في التحدث مع الغرباء
			53. عندي قدرة على التأثير في الآخرين
			54. أعتبر نفسي موضع ثقة للآخرين
			55. أستطيع الإستجابة لرغبات الآخرين
			56. أمتلك تأثيرا قويا على الآخرين في تحديد أهدافهم
			57. يراني الناس أنني فعال تجاه أحاسيس الآخرين
			58. عندما أغضب لا يظهر علي آثار الغضب

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة-

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

*الباحثة ناصري أنفال خديجة

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم النفس العمل والتنظيم

مقياس الاحتراق الوظيفي

لي عظيم الشرف أن أتقدم لسيادتكم بطلب ملء استمارة الاستبيان وهذا لغرض علمي لا أكثر لذا أرجوا منك إختيار الإجابة المناسبة لما تشعرون به حتى تساهموا في إنجاح هذا العمل لموضوع مذكرتي تحت عنوان :

الذكاء الوجداني وعلاقته بالاحتراق الوظيفي

و يتكون هذا المقياس من مجموعة من العبارات المتعلقة بالاحتراق الوظيفي والمقصود بالاحتراق الوظيفي هو حالة من الإنهاك النفسي والفكري والجسماني، تؤدي إلى عدم اهتمام الموظف بمن يستفيد من خدماته، ونتيجة لذلك فإنه يمارس عمله بدون مبالاة وتراجع إحساسه بالمسؤولية.

*وهذا بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة لإجابتك ، مع ملء المعلومات التالية :

البيانات أولية:

أنثى

ذكر

1_ الجنس:

2_ الاسم:

3_ الخبرة المهنية: اقل من خمس سنوات

من خمس إلى عشر سنوات

درجة الموافقة			العبارات	الرقم
كبيرة	متوسطة	قليلة		
			أشعر بالحاجة إلى المزيد من الوقت لإنهاء العمل الموكول إلي.	1
			أشعر بزيادة المهام والواجبات الملقاة علي	2
			أشعر بصعوبة وتعقيد المهام المسندة إلي.	3
			أشعر أن نوعية العمل الموكول لي يحتاج إلي قدرات ومهارات أعلى.	4
			أشعر بعدم توفير التدريب الكافي لأداء العمل بشكل فاعل.	5
			عملي لا يتطلب شيئاً من التحدي.	6
			أشعر بحاله من الملل بسبب روتين العمل	7
			أشعر بأن مهاراتي و قدراتي غير موظفة كما يجب.	8
			أشعر أنني أقوم أحيانا بتنفيذ بعض الأعمال التي لا تتفق مع مبادئتي.	9
			أشعر أن متطلبات العمل تؤثر على حياتي العائلية.	10
			أشعر بعدم وضوح صلاحياتي الوظيفية	11
			أشعر بتداخل مع الآخرين في الصلاحيات الممنوحة لي.	12
			أشعر أن هناك شيئاً من عدم الثقة بيني وبين زملائي في العمل	13
			نادرا ما يتيح لي مديري فرصة المشاركة في القرار.	14
			أشعر بقلّة الفرص المتاحة في تعلم مهارات جديدة في وظيفتي.	15
			لا يسمح لي مديري بالاطلاع على تقييم أدائي الوظيفي.	16
			هناك عدم موضوعية في تقييم أدائي.	17
			أشعر بالإحباط بسبب عدم تقدير جهودي من قبل المسؤولين	18
			تعاملتي مع الجمهور طيلة اليوم يجعلني مجهدا.	19
			أشعر أنني أبذل جهدا شاقا في العمل.	20
			أشعر أنني مجهد في نهاية الدوام اليومي.	21
			أشعر بأنني أتعامل مع بعض المراجعين(المراقبين) بجفاء.	22
			أشعر بأنني أصبحت أكثر قسوة على الآخرين منذ أن توليت عملي هذا	23
			لا يوجد لدي صلاحيات للتصرف في روح النظام.	24
			أشعر بالفشل في تحقيق احتياجاتي الشخصية المتوقعة من الوظيفة	25

			قلة الحوافز تعد سببا في تزايد حالة الاحتراق النفسي لدي.	26
			كثرة الالتزامات تشعرني بحالة من الشرود الذهني	27
			عدم القدرة على التوفيق بين التزاماتي الأسرية ومهامي، تشكل مصدر لمناخ نفسي.	28
			تجاهل رغبتني في التطوير والتعلم في عملي يشكل إحباطا مستمرا لي	29
			أشعر بأنني أتجاهل احتياجات الجمهور	30
			أشعر بوجود ازدواجية في أداء العاملين في المؤسسة.	31
			أشعر بأنني أتجاهل مشاعر زملائي في العمل.	32
			أشعر بنوع من الإحراج عند سؤالي عن عملي.	33
			أشعر بعدم الاستقرار إذا تغير نمط العمل.	34
			أشعر بعدم الرغبة في تقديم مقترحات جديدة للعمل.	35
			أشعر بانخفاض مستوى أدائي في العمل	36
			أشعر بعدم الرضا الوظيفي.	37
			أشعر بالإحباط في عملي.	38
			أشعر بأنني تحت المراقبة المستمرة للتأكد من أداء عملي.	39
			أشعر أن قدراتي في العمل أصبحت محدودة.	40

ملحق رقم (03)

جداول التحليل الإحصائي (spss)

Correlations

Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
2 الذكاء	136,85	12,286	40
2 الاحتراق	69,08	12,877	40

Corrélations

		الذكاء	الاحتراق
الذكاء	Corrélacion de Pearson	1	-,208
	Sig. (bilatérale)		,198
	N	40	40
الاحتراق	Corrélacion de Pearson	-,208	1
	Sig. (bilatérale)	,198	
	N	40	40

t.test

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الذكاء	ذكر	20	136,15	14,050	3,142
	أنثى	20	137,55	10,555	2,360
الاحتراق	ذكر	20	69,60	11,740	2,625
	أنثى	20	68,55	14,211	3,178

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
الذكاء	Hypothèse de variances égales	,673	,417	-,356	38	,724	-1,400	3,929	-9,355	6,555
	Hypothèse de variances inégales			-,356	35,266	,724	-1,400	3,929	-9,375	6,575
الاحتراق	Hypothèse de variances égales	,335	,566	,255	38	,800	1,050	4,122	-7,294	9,394
	Hypothèse de variances inégales			,255	36,694	,800	1,050	4,122	-7,304	9,404

Statistiques de groupe

	الخبرة	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الاحتراق	سنوات 5 من أقل	23	68,52	10,526	2,195
	سنوات 5 من أكثر	17	69,82	15,836	3,841

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
الاحتراق	Hypothèse de variances égales	4,411	,042	-,312	38	,756	-1,302	4,167	-9,738	7,134
	Hypothèse de variances inégales			-,294	26,130	,771	-1,302	4,424	-10,393	7,789

Statistiques de groupe

	المنابوة	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الاحتراق	نهارة	14	71,29	15,721	4,202
	ليلية	26	67,88	11,223	2,201

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
الاحتراق	Hypothèse de variances égales	1,222	,276	,793	38	,433	3,401	4,289	-5,282	12,084
	Hypothèse de variances inégales			,717	20,318	,481	3,401	4,743	-6,483	13,285