



مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس المدرسي

الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحترق النفسي لدى أساتذة التعليم الابتدائي

- دراسة ميدانية على أساتذة التعليم الابتدائي - ولايتي مستغانم وتيسمسيلت - أنموذجا -

مقدمة من طرف

الطالب (ة): غسلي عوالي

لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
د. عمار ميلود	أستاذ محاضر (أ)	رئيسا
د. بن عروم وافية	أستاذة محاضرة (ب)	مشرفا ومقررا
د. شرقي حورية	أستاذة محاضرة (ب)	ممتحنا

السنة الجامعية 2019-2020

تاريخ الإيداع: ١٠/٠٥/٢٠٢٠... إمضاء المشرف بعد الاطلاع على التصحيحات

أ.بن عروم وافية



جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم –

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس المدرسي

الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحترق النفسي لدى أساتذة التعليم الابتدائي

دراسة ميدانية على أساتذة التعليم الابتدائي – ولايتي مستغانم وتيسمسيلت- أنموذجا

مقدمة من طرف

الطالب(ة): عوالي غسلي

لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
د. عمار ميلود	أستاذ محاضر (أ)	رئيسا
د. بن عروم وافية	أستاذة محاضرة (ب)	مشرفا ومقررا
د. شرقي حورية	أستاذة محاضرة (ب)	ممتحنا

السنة الجامعية 2019-2020



جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم –

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس المدرسي

**الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحترق النفسي لدى أساتذة التعليم الابتدائي**

-دراسة ميدانية على أساتذة التعليم الابتدائي – ولايتي مستغانم وتيسمسيلت- أنموذجاً-

مقدمة من طرف

الطالب(ة): عوالي غسلي

لجنة المناقشة

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
د. عمار ميلود	أستاذ محاضر (أ)	رئيسا
د. بن عروم وافية	أستاذة محاضرة (ب)	مشرفا ومقررا
د. شرقي حورية	أستاذ محاضر (ب)	ممتحنا

السنة الجامعية 2019-2020

# الإهداء

إلى من جرح الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب.

إلى من تجلت أنامله لنا ليقدم لنا لحظة سعادة.

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم.

إلى القلب الكبير

"والدي العزيز"

إلى من أرضعتني الحب والحنان، إلى رمز الحب وبلسم الشفاء، إلى القلب الناصع بالبياض.

"والدتي العزيزة"

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي.

"إخوتي وأخواتي"

وأشكر صديقاتي وأختي طابوس التي كانت رفيقة دربي، وكل من يساعدني، أهدي إليه ثمرة عملي

المتواضع.

عوالي  
عوالي

# شكر وتقدير

أشكر الله عز وجل على هذا الفضل العظيم والنعمة الكبرى على إعانتة في إنجاز هذا العمل.  
أتقدم بأسمى التشكرات وعظيم الشرف للأستاذة المشرفة بن عروم وافية التي كانت معي وخففت عني عبء هذا العمل من خلال النصائح الجمة، جزاها الله خيرا.  
أتقدم أيضا بجزيل الشكر إلى كل من ساعدني في إنجاز عملي من الأستاذة غسلي أمينة، والأستاذة شرقي حورية، والأستاذة علاق كريمة، على النصائح القيمة التي أفادوني بها.  
وأذكر بالخصوص عينة الدراسة والمتمثلة في أسانذة التعليم الابتدائي الذين لم يبخلوا علي بتوجيهاتهم وتقديم مساعداتهم بالإجابة على تساؤلات استمارة البحث.  
كما أشكر عمل من ساعدني من قريب أو بعيد لإتمام عملي.  
شكرا لكم وبارك الله فيكم جميعا.

## ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة المحتملة بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي لدى أساتذة مرحلة التعليم الابتدائي، حيث اختارت الطالبة الباحثة عينة قوامها ستة وستون (66) مفردة بطريقة عشوائية من ست (06) مؤسسات تربوية في كل من ولايتي مستغانم وتيسمسيلت.

حيث اعتمدت الباحثة على أداتين لقياس متغيرات الدراسة، وقد تمثلت الأدواتان في: مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (MBI)، ومقياس الذكاء الانفعالي لجيمس باركر وبارون؛ وكلاهما مكيفان على البيئة العربية

كما اعتمدت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي التحليلي، ولتحليل النتائج اعتمدت المعالجة الإحصائية من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V20) وقد كانت النتائج المتحصل عليها كالآتي:

- لأساتذة التعليم الابتدائي مستوى مرتفع من الذكاء الانفعالي.
- لأساتذة التعليم الابتدائي مستوى متوسط من الاحتراق النفسي.
- توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الابتدائي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي تعزى لمتغيري الجنس والخبرة المهنية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزى لمتغيري الجنس والخبرة المهنية.

**الكلمات المفتاحية:** الاحتراق النفسي، الذكاء الانفعالي، أستاذ التعليم الابتدائي.

## Summary

The present study aimed to reveal the possible relationship between emotional intelligence and psychological combustion among teachers of the primary education stage, as the researcher student selected a random sample of sixty-six (66) individuals from six (06) educational institutions in the states of Mostaganem and Tissemsilt.

Where the researcher relied on two tools to measure the study variables, the two tools were: the Maslach Burnout Scale (MBI), and the James Parker and Barron Emotional Intelligence Scale; Both are adapted to the Arab environment by a group of researchers as well.

The researcher also adopted in her study the descriptive analytical approach, and for analyzing the results, she adopted the statistical treatment through the program of the Statistical Package for Social Sciences (spss v20) and through it she adopted the appropriate statistical methods for each hypothesis. The results obtained were as follows:

- Elementary school teachers have a high level of emotional intelligence.
- Primary school teachers have an average level of burnout.
- There is a correlation between emotional intelligence and psychological burnout among primary school teachers.
- There are no statistically significant differences in emotional intelligence attributable to the variables of sex and professional experience.
- There were no statistically significant differences in burnout attributable to the variables of sex and professional experience.

**Key words:** burnout, emotional intelligence, Professor of Elementary Education.

## محتويات البحث

الصفحة	العنوان	الرقم
أ	الإهداء	
ب	شكر وتقدير	
ج	ملخص الدراسة	
د	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية	
هـ	محتويات البحث	
ح	قائمة الجداول	
ط	قائمة الأشكال	
ي	قائمة الملاحق	
01	مقدمة	
<b>الفصل الأول: مدخل الدراسة</b>		
04	الإشكالية	1
06	الفرضيات	2
07	أهداف الدراسة	3
07	أهمية الدراسة	4
08	دوافع اختيار الموضوع	5
08	الدراسات السابقة	6
17	التحديد الاجرائي لمفاهيم الدراسة	7
<b>الفصل الثاني: الذكاء الانفعالي</b>		
20	تمهيد	
20	التطور التاريخي لمفهوم الذكاء الانفعالي	1
22	مفهوم الذكاء الانفعالي	2
24	نماذج ونظريات الذكاء الانفعالي	3
29	أبعاد الذكاء الانفعالي	4
33	مكونات الذكاء الانفعالي	5
37	مهارات الذكاء الانفعالي	6
40	خصائص وسمات الذكاء الانفعالي	7

42	قياس الذكاء الانفعالي	8
47	أهمية الذكاء الانفعالي	9
47	خلاصة	
<b>الفصل الثالث: الاحتراق النفسي</b>		
50	تمهيد	
50	أصل مفهوم الاحتراق النفسي	1
51	مفهوم الاحتراق النفسي	2
53	نماذج ونظريات تفسير الاحتراق النفسي	3
59	أبعاد الاحتراق النفسي	4
61	مراحل حدوث الاحتراق النفسي	5
63	عوامل ومصادر الاحتراق النفسي	6
63	مظاهر الاحتراق النفسي	7
64	خصائص الشخصية المرتبطة بالتعرض للضغوط والاحتراق النفسي	8
65	مستويات الاحتراق النفسي	9
66	أسباب الاحتراق النفسي	10
67	آثار الاحتراق النفسي	11
67	استراتيجيات الوقاية من الاحتراق النفسي	12
70	خلاصة	
<b>الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية</b>		
	أولاً: الدراسة الاستطلاعية	
72	مكان وزمن إجراء الدراسة الاستطلاعية	1
72	الهدف من الدراسة الاستطلاعية	2
73	عينة الدراسة الاستطلاعية وخصائصها	3
74	أدوات الدراسة الاستطلاعية	4
79	الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة	5
	ثانياً: الدراسة الأساسية	
82	منهج الدراسة	1
83	مكان وزمن إجراء الدراسة الأساسية	2
83	إجراءات الدراسة الأساسية	3

84	خصائص عينة الدراسة الأساسية	4
84	أدوات الدراسة الأساسية	5
85	الأساليب الإحصائية المستخدمة	6
<b>الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة</b>		
	أولاً: عرض نتائج الفرضيات	
87	عرض نتائج الفرضية الأولى	1
87	عرض نتائج الفرضية الثانية	2
88	عرض نتائج الفرضية الثالثة	3
90	عرض نتائج الفرضية الرابعة	4
91	عرض نتائج الفرضية الخامسة	5
	ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج الفرضيات	
92	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى	1
93	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية	2
94	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة	3
94	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة	4
95	مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة	5
97	خاتمة	
97	مقترحات	
101	قائمة المراجع	
112	الملاحق	

## قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	نموذج القدرات العقلية 1998 goleman.	25
02	ملخص آراء المهتمين بمكونات الذكاء الانفعالي	36
03	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس.	73
04	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الخبرة.	73
05	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المؤهل العلمي.	74
06	توزيع فقرات المقياس على أبعاده.	74
07	بدائل الفقرات السلبية.	76
08	بدائل الفقرات الإيجابية.	76
09	الدرجات الدنيا والعليا لمقياس ماسلاش.	77
10	تصنيف أبعاد مقياس ماسلاش لاحتراق النفسي.	77
11	معامل الارتباط بيرسون بين فقرات مقياس (MBI) والدرجة الكلية.	78
12	معامل الارتباط لأبعاد المقياس والدرجة الكلية.	78
13	معامل الثبات لمقياس الاحتراق النفسي.	78
14	توزيع فقرات المقياس على أبعاده.	79
15	الدرجات الدنيا والعليا لمقياس الذكاء الانفعالي.	80
16	تصنيف أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي.	80
17	معامل الارتباط بيرسون بين فقرات مقياس الذكاء الانفعالي مع أبعادها.	81
18	معامل الارتباط لأبعاد المقياس والدرجة الكلية.	82
19	معامل الثبات لمقياس الذكاء الانفعالي.	82
20	توزيع العينة حسب الجنس.	84
21	توزيع العينة حسب الخبرة.	84
22	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس الذكاء الانفعالي.	87
23	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس الاحتراق النفسي.	89
24	معامل الارتباط بيرسون بين أدوات الدراسة.	89
25	اختبار تحليل التباين الثنائي لمتغيري الجنس والخبرة لمقياس الذكاء الانفعالي.	90
26	اختبار تحليل التباين الثنائي لمتغيري الجنس والخبرة لمقياس الاحتراق النفسي.	91

## قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	نموذج شواب للإحتراق النفسي.	54

## قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	مقياس الذكاء الانفعالي.	112
02	مقياس الاحتراق النفسي.	114
03	مخرجات SPSS	116

### مقدمة:

لقد حظيت مهنة التعليم بمكانة أخلاقية وقيمة سامية لا سيما المعلم، فهو عقل المجتمع الواعي الذي تعمل عليه المجتمعات، ويقع عليه الدور الرئيسي في نقل المعرفة، العلم والثقافة إلى الأجيال المتعاقبة وتوجيهها نحو الغد المشرق.

ولكي يقوم المعلم بدوره المرسوم وتحقيق الهدف المأمول لابد من توفر الوسائل المادية والمعنوية التي تحقق الأمن النفسي والاجتماعي له، خاصة في ظل تسارع وتيرة الحياة. وكل ما ينتج عنه من أعباء ومسؤوليات وضغوط ألقت بظلالها على الدور الجيد للمعلم وعلاقته مع التلميذ، والزملاء والإدارة. تلك الظروف وغيرها من الضغوطات تنهك المعلم تدريجيا من الناحية النفسية والجسدية، وتعزز لديه اتجاهات سلبية نحو نفسه ونحو الآخرين وبالتالي يصبح عرضة لما يعرف بـ "الاحتراق النفسي" الذي يعد من أكثر المشكلات خطورة. فهو ناتج عن ضغوطات مهنية (.

كما يعرف "فرود تيرجر" الفرد يصاب بالضعف والوهن أو يجهد ويرهق ويصبح منهكا بسبب إفراط استخدام طاقات القوى وتوالي مجهوداته، فلماذا يعتبر الاحتراق النفسي من الظواهر النفسية التي نالت اهتمام الباحثين، وركزت على مهنة التدريس؛ وذلك لأهمية الدور الذي يمثله الأستاذ في المدرسة وفي المجتمع بأكمله، وهذا ما يتطلب أساتذة قادرين على تحويل الأهداف التعليمية إلى أهداف سلوكية تنعكس على التلميذ (محمد موسى، 2018). وأن يتمتع الأستاذ بقدرات ملائمة حتى يتمكن من ذلك؛ كالتحكم في انفعالاته ومواجهة المشاكل كفهمة لذاته والآخرين والقدرة على استخدام وتوظيف هذا المفهوم، والذي يمكنه من السيطرة على مشاعره وانفعالاته والتحكم فيها والصبر والقدرة على التحمل وغيرها من الصفات التي تمثل ما يعرف بالذكاء الانفعالي، والذي يعرفه جولمان D- Golman بأنه قدرتنا في التعرف على انفعالاتنا وانفعالات الآخرين، والقدرة على تحفيز أنفسنا وإدارة الانفعالات بـ صور فعالة في ذواتنا وعلاقاتنا (بوخاري، 2007، 16).

كما يعتقد أيضا أن جوهر الذكاء الانفعالي يتمثل فيما أسماه بالكفاءة الانفعالية؛ التي تؤدي إلى أداء مميز في العمل من خلال القدرة على قراءة رغبات ومقاصد الآخرين حتى ولو لم تكن واضحة.

وبالتالي يبقى العامل الأساسي في النجاح والاستقرار نتيجة تلائم الفرد مع ظروف بيئته المهنية المادية والاجتماعية، وبالتالي تحسن العامل وتحقيق الأهداف المقصودة.

ولهذا تسعى الدراسة الحالية للبحث والوقوف على العلاقة الموجودة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الابتدائي، وتجدر الإشارة إلى أن فكرة موضوع الدراسة كان مقترحا من طرف الأستاذة المؤطرة التي استفدت من توجيهاتها وآرائها في كل خطوات البحث، هذا وقد تضمنت الدراسة خمس فصول مقسمة على النحو التالي:

الفصل الأول لمدخل للدراسة وقد احتوى الإشكالية وتم فيها طرح التساؤلات ثم الفرضيات، وبعدها أهداف الدراسة وأهميتها ثم التعاريف الإجرائية، ويليه الفصل الثاني بعنوان الاحتراق النفسي، أما الفصل الثالث فنحن بالذكاء الانفعالي. ويأتي الإطار التطبيقي للدراسة حيث احتوى فصلين اثنين، وهما: الفصل الرابع وقد جاء بعنوان الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية وقد تضمن الدراسة الاستطلاعية بعناوينها الفرعية ثم الدراسة الأساسية، ويليهما الفصل الخامس الذي تضمن عرض وتفسير النتائج في ضوء الفرضيات المطروحة، ثم مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات المطروحة ومقارنتها ببعض الدراسات السابقة التي تم التعرض إليها في الجانب النظري.

واختتمت الدراسة بخاتمة وتلتها جملة من الاقتراحات والتوصيات، ثم قائمة المراجع فالملاحق.

# الفصل الأول: مدخل الدراسة

- 1-الإشكالية.
- 2-الفرضيات.
- 3-أهداف الدراسة.
- 4-أهمية الدراسة.
- 5-دوافع اختيار الموضوع.
- 6-الدراسات السابقة.
- 7-التعريف الإجرائية.

## (1) الإشكالية:

تعد مهنة التعليم من المهن المهمة والضرورية في المجتمع، نظرا لما تحمله هذه الخبرة من تحديات تجعل القائمين عليها يبذلون العديد من الجهود للوصول بالمتعلم إلى تحقيق التنمية الشاملة المتكاملة بجميع جوانب شخصيته، والمكانة التي يحتلها الأستاذ لا تأتي عن كونه إنسان يقوم بتربية وتعليم النشء وإعدادهم للحياة المستقبلية، وإنما تأتي من نوع المهام التي يؤديها، والتي تعد من الصعاب التي تتطلب منه الأداء الجيد بالرغم من وجود الكثير من الضغوطات التي يعاني منها في المؤسسة التعليمية أو خارجها.

إذن يعتبر الأستاذ ركيزة أساسية في العملية التربوية.. كونه يعد من أصحاب مهن الخدمات الإنسانية وأكثر الأشخاص عرضة للإصابة بالاحتراق النفسي، وذلك بسبب طبيعة الخدمات التي يقدمها. إضافة إلى المسؤولية التي تقع على عاتقه.

لقد ظهر في كثير من المهن ذات الطابع الإنساني الكثير من المعوقات والضغوط التي تحول دون قيام الموظف بدوره المطلوب كما يتوقع منه الآخرون، كما أن هذه الضغوط دفعت بالكثير من العاملين إلى ترك عملهم لعدم مقدرتهم على التكيف مع هذه الضغوط التي يواجهونها، أي أن عمل مؤسسة تعليمية يهدف إلى تحقيق جملة من الأهداف، بحيث يكون العاملون فيها هم الأساس في تحقيقها، والتي من المفترض أن يقوم بها الأستاذ شرط أن تتوفر في الأستاذ مهارات الذكاء الانفعالي اللازمة في التصدي للضغوط التي تواجهه من أجل تحقيق تلك الأهداف المنشودة.

ولهذا أظهرت أبحاث ودراسات تناولت الاحتراق النفسي من بينها دراسة داووني وزملائه (1989)، الدراسة هدفت إلى الكشف عن مدى الاحتراق النفسي لدى الأساتذة الأردنيين بأبعاده الثلاثة: شدة الإجهاد الانفعالي وتكراره، وشدة التبدل وتكراره نحو الطلبة، وشدة الشعور تدني بالإنجاز. وكذا الكشف عما إذا كان هناك فروق جوهرية على أبعاد الاحتراق النفسي بين مستويات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة لدى

الأساتذة. وتكونت عينة الدراسة من (349) أستاذا وأستاذة من (50) مدرسة من مدارس المملكة، أما الأداة فكانت مقياس ماسلاش لاحتراق النفسي بفقراته (22) بعد تعريبه. وقد أشارت الدراسة إلى أن الأستاذ الأردني يعاني من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة، ولم تظهر النتائج أي فروق جوهرية بين مستويات المؤهل العلمي، ومستويات الخبرة التعليمية بعد تكرار الإجهاد الانفعالي وشدته، لكنها دلت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس على هذا البعد، إذ تبين أن الأستاذات قد أظهرن درجة أعلى من الأستاذة في الاحتراق النفسي، وعليه إن مهنة التدريس تتميز بدرجة عالية من التوتر والضغط النفسي والذي قد تعود أسبابه إلى زيادة العمل ونقص الدعم من جميع جوانبه، كما لا بد من الاهتمام بالأستاذ لما يقوم به من دور أساسي في العملية التربوية، حيث متى كان أحسن حال انعكس ذلك إيجاباً، فلماذا يعتبر الاحتراق النفسي حالة نفسية تؤرق الفرد نتيجة لضغوط عمل متراكمة عليه قد تنعكس سلبياً على عدم قدرته على التعامل مع مشاعره وعواطفه بطريقة إيجابية وعدم قدرته على تفهم مشاعر الآخرين، الأمر الذي يؤدي إلى تدني إنتاجيته عن الحد المطلوب والمتوقع منه، ونتيجة ذلك معرفة مستويات الذكاء الانفعالي الذي يعتبر من أهم المبررات المتعددة لزيادة الاهتمام بالذكاء الانفعالي الذي يهتم بمعالجة الصراع والمتناقض ما بين شعور الفرد وأفكاره، الأمر الذي يسهم في حل المشكلات الفردية، فالذكاء الانفعالي يجعل الفرد يرتقي نحو الأفضل.

إن يمكن القول أن الذكاء الانفعالي شرط مسبق لتطوير قدراتنا العقلية المتنوعة، وببساطة نحتاج للتعرف على انفعالاتنا وإعطاء مشاعرنا وحاجاتنا الداخلية الوصف المناسب والملائم، مما يفيدنا في تحقيق أهدافنا الحياتية وما يتناسب مع حاجات ومشاعر الآخرين حولنا، فهو دافع للمنافسة يجعلك محلاً ماهراً بدءاً من تحسين النوعية العامة لحياة العمل وانتهاء بتعزيز ذلك النجاح المهني، وعليه حاولت هذه الدراسة إلقاء الضوء على الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى أساتذة تعليم الابتدائي، وأثر كل

من الخبرة المهنية والجنس في هذه العلاقة، وذلك من خلال مواجهة أعباء وضغوط العمل في محاولة سد النقص الحاصل، وبشكل كبير تحاول الدراسة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- 1- ما مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الابتدائي؟
- 2- ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي؟
- 3- هل توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الابتدائي؟
- 4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي عند أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الخبرة والجنس؟
- 5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الخبرة والجنس؟

(2) **الفرضيات:** للإجابة عن تساؤلات الدراسة افترضنا ما يلي:

- 1- لأساتذة التعليم الابتدائي مستوى مرتفع من الذكاء الانفعالي.
- 2- لأساتذة التعليم الابتدائي مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.
- 3- هناك علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الابتدائي.
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي عند أساتذة تعليم ابتدائي تعزى لمتغير الأقدمية للمهنة والجنس.
- 5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي عند أساتذة تعليم ابتدائي تعزى لمتغير الأقدمية للمهنة والجنس.

(3) **أهمية الدراسة:** تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

- أن هذه الدراسة تسلط الضوء على موضوع الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحترق النفسي لدى أساتذة تعليم الابتدائي.

- كونه هذا الموضوع جد حيوي نتعامل معه من خلال المعلومات المقدمة عنه.

- تتبع أهمية الدراسة من أهمية الأستاذ الذي يعتبر العنصر الفعال في العملية التربوية.

- الدعوة لتحسين ظروف العاملين في مجال التعليم وذلك من تحقيق صحتهم النفسية والتغلب

على الحواجز التي يعترضونها.

- التعرف على مدى العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي لدى عينة البحث.

- معرفة مستويات كل من الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي لدى أساتذة التعليم الابتدائي.

#### (4) أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الحالية إلى ما يلي:

- قياس درجة الاحترق النفسي لدى عينة البحث.

- التعرف على العلاقة الارتباطية بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي لدى عينة البحث.

- الكشف عن وجود فروق في مستوى الاحترق النفسي لدى أساتذة التعليم الابتدائي وفق

متغير الجنس والخبرة.

- الكشف عن مستويات الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي.

- الكشف عن وجود فروق في الذكاء الانفعالي لدى عينة البحث وفق متغير الجنس والخبرة.

#### (5) دوافع اختيار الموضوع: إن اختيار الطالبة لمشكلة ما له مبررات وأسباب تصير بمثابة

دوافع تحفزه على البحث والتمحيص، وعليه فإن أسباب اختيار هذا الموضوع هي:

- اقترح فكرة موضوع الدراسة من قبل الأستاذة المؤطرة.

- الرغبة الملحة في دراسة هذا الموضوع بغية الوقوف على الخلفية النظرية له باعتباره يتناول متغيرات

تخدم مجال اختصاصنا.

- قلة الدراسات بهذا الموضوع.
- تسليط الضوء على مدى أهمية هذا الموضوع.
- لفت انتباه المسؤولين لهذه المشكلة.
- عدم وعي كثير من المعلمين أو العاملين بالدور الذي يلعبه الذكاء الانفعالي للمعلم في مساعدته على تحمل ضغوط العمل، وتحسين أداءه التدريسي وتوافقه المهني.

## 6 الدراسات السابقة:

### 1. دراسات حول الاحتراق النفسي:

#### الدراسات العربية:

دراسة أسامة البطانية (2005) بالأردن - بعنوان الاحتراق النفسي لدى أستاذي وأستاذات عزف المصادرة في شمال الأردن حيث تكونت عينة الدراسة من 54 أستاذاً وأستاذة (34 أستاذة و20 أستاذاً)، ممن قاموا بتعبئة استبيان الاحتراق النفسي، وكشفت النتائج أن أستاذي وأستاذات غرف المصادر في شمال الأردن يعانون من مستويات متوسطة من الاحتراق النفسي، كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس والسن، في ضوء نتائج الدراسة قدم الباحث عدداً من التوصيات لأساتذة وأستاذات غرف المصادر مثل:

تدريب أستاذي غرف المصادر على مهارات التدخل الاجتماعي، وعلى مهارات التدريبية، وأيضاً لتجنيد الفجوة بينهم وبين أستاذي مباحث المدرسة (البطانية، 2003: 10).

دراسة غادة طه عبد الحفيظ (2007) بعنوان الاحتراق النفسي وعلاقته بمركز الضبط والثقة بالنفس لدى أساتذة وأستاذات المرحلة الأساسية بولاية الخرطوم، وقد هدفت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي ومركز الضبط والثقة لدى الأساتذة، كما استخدمت الباحثة المنهج الوصفي وكان مجتمع الدراسة من أستاذي مرحلة أساس ولاية الخرطوم، ومنهم تم اختيار عينة البحث والتي بلغ عددها

(490) ومنهم (245) أستاذة وقد استخدمت الباحثة مقياس ماسلاش لاحتراق النفسي ومقياس مركز الضبط والثقة بالنفس للسمات الشخصية.

كما قامت الباحثة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وبعد تحليل البيانات تم جمعها، توصلت للنتائج التالية 63% من عينة الدراسة لديهم تبدل شعور متوسط بينما توجد نسبة 100% من الأساتذة لديهم نقص الشعور بالإنجاز توجد علاقة ارتباطية سالبة بين جميع أبعاد الاحتراق النفسي تبعا للنوع، لا يوجد تفاعل دال بين النوع والخبرة والحالة الاجتماعية على بعد الشعور، ولا توجد فروق دالة في بعد نقص الشعور بالإنجاز (عبد الحفيظ، 2007: 46).

**دراسة حمزة الزيودي (2007)** بعنوان مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى أستاذي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، وقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن ظاهرة الضغط النفسي لدى أستاذي التربية الخاصة وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية "الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، الخبرة التدريسية، المؤهل العلمي"، وتكونت عينة الدراسة من 112 أستاذًا وأستاذة من مدارس جنوب الأردن، حيث تم استخدام مقياس ماسلاش لاحتراق النفسي، وتوصلت الدراسة إلى نتائج التالية: أن أستاذي التربية الخاصة في جنوب الأردن يعانون من مستويات مختلفة من الاحتراق النفسي تراوحت من المتوسط إلى العالي كما أشارت الدراسة إلى أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين الأساتذة والأستاذات في بعد الإجهاد الانفعالي، وذلك لصالح الأساتذة، كما لم تظهر أية فروق ذات دلالة إحصائية وفقا لمتغير الجنس في بعدي تبدل الشعور والنقص شعور بالإنجاز كما خلصت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق دالة تعزى إلى المؤهل العلمي سواء على الأبعاد الفرعية أو على الدرجة الكلية للمقياس مما يشير إلى أن درجات الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة كانت متقاربة (الزيودي، 2007: 189).

**دراسة بويكر دبابي وعقيل بن ساسي (2010):** هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال التدريس، وعمّا إذا كانت فروق تعود إلى المستوى الذي يدرس به الأستاذ،

أو الجنس أو الخبرة المهنية، وقد جرت الدراسة بمدينة ورقلة الموسم الدراسي 2009-2010، حيث تكونت العينة من 245 أستاذا وأستاذة منهم (201) أستاذ مرحلة إبتدائية و (146) أستاذ متوسط و(88) أستاذ ثاني، وقد استخدمت الدراسة مقياس ماسلاش المقنن لاحتراق النفسي الذي كيفه يوسف حرن عودة في دراسته حول انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي بين الأساتذة في الضفة الغربية بفلسطين، وتوصلت الدراسة إلى وجود احتراق نفسي منخفض لدى عينة في جميع أبعاد المقياس.

### الدراسات الأجنبية:

دراسة **Diane (2002)**: قامت بإختبار أثر الخصائص الشخصية واستراتيجيات المواجهة على الضغوط النفسية والاحتراق النفسي للأستاذ، هدفت الدراسة إلى التحقق من الفروق الفردية في الخصائص الشخصية لدى المتقائلين والإنبساطيين، والتي تؤدي إلى الإحساس المنخفض بالضغوط، وبالتالي إنخفاض مستوى الاحتراق النفسي، وكذلك تعرف استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها كل من المتشائمين والمتقائلين لمواجهة الضغوط. وتكونت عينة الدراسة من (107) أستاذ بإحدى مدارس كاليفورنيا. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة في التأثر بالضغوط والاحتراق النفسي لصالح المتقائلين، كما أشارت الدراسة إلى إرتفاع الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى عمل من الأساتذة صغار السن، والإناث والأساتذة الأقل خبرة (الحاتمي: 2014: 41).

دراسة **Platsidou Et agalitis (2008)**: دراسة منتوجات الاحتراق النفسي لدى عينة مكونة من (127) أستاذا وأستاذة التربية الخاصة في المرحلة الإبتدائية باليونان، وتوصل الباحثان إلى وجود مستويات منخفضة من الاحتراق النفسي، لدى عينة الدراسة في الأبعاد الثلاثة للمقياس ماسلاش - كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة سلبية ودالة إحصائيا، بين مستويات الاحتراق ومستويات الرضا الوظيفي، في حين أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين مستوى الاحتراق، والخبرة

التدريسية عدم وجود فروق دالة إحصائية، في مستويات الاحتراق تعزى لمتغير الجنس (الظفري والقريوي، 2010: 178).

دراسة همامس وبيرسين (2012) **Hamamzs of Pirisem**: بعنوان الإختبار العلاقة بين الاحتراق النفسي واستراتيجيات المواجهة عند المدرسين في تركيا تألفت من (159) أستاذا و(79) من الذكور و(83) من الإناث، ثم استخدام مقياس ماسلاش لاحتراق النفسي، وبرنامج إرشادي قائم على المهارات المعرفية والسلوكية، حيث توصلت الدراسة إلى فاعلية البرنامج الإرشادي المقترح في خفض الاحتراق النفسي، وأن التدريب على السلوك التوكيدي من أهم التقنيات الفعالة في تحقيق الاحتراق النفسي.

دراسة **Zouk et Pnun (2007)**: في الصين بعنوان ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المدرسين في ظل الصراعات المتنوعة هدفت الدراسة إلى معرفة مستويات الاحتراق النفسي من (466) لدى العاملين الإداريين في الأرياق الصينية حيث تكونت عينة الدراسة من (466) مدرسا ومدرسة في مقاطعة "غواندييغ" في الصين ثم استخدام المقابلة المقننة لأفراد العينة تتضمن أداة الاحتراق النفسي وقائمة تفصي وصف أداة الإدارة والمدر من إعداد الباحثين، وتوصلت الدراسة إلى وجود إرتباط الاحتراق النفسي عند الأساتذة لمتغيرات متعددة أهمها (ضعف التواصل مع الإدارة، الصراعات التنظيمية، أعباء العمل الزائدة، صراع الدور وغموضه، الإصغاء إلى الأهداف التنظيمية الواضحة، الحاجة إلى الإنصاف)، وإن لكل من شخصية الأستاذ، العمر، المستوى التعليمي، والمواد التي يدرسها في تعرضه لاحتراق النفسي (الصياح، 2014: 35-38).

#### التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال عرضنا عمل هذه الدراسات السابقة التي تناولت الإختراق النفسي عند الأساتذة نلاحظ كلا منها توصلت إلى نتائج تختلف عن الأخرى وذلك من خلال:

#### 1- الهدف:

فكل هذه الدراسات قد تشابهت وقد هدفت إلى معرفة درجة الاحتراق النفسي عند الأساتذة لمعرفة أمر الأسباب التي أدت إلى الاحتراق النفسي.

## 2- من حيث إختيار العينة:

ثم إختيارها بطريقة العشوائية فنجد هذا في دراسة صلاح وعبد الرحمن (2011)، أما الدراسة سهيلة رزق الله (2015) فقد تم اختبار العينة بطريقة قصدية (عمدية) على عكس الدراسة الحالية.

3- من حيث المنهج: اتفقت دراسات سابقة مع دراستنا الحالية من ناحية المنهج الوصفي، وذلك يهدف وصف الظاهرة كما هي في الواقع كدراسة غادة عبد الحفيظ (2007) التي اعتمدت على المنهج التحليلي وتفسير المعطيات والإحصائيات.

4- من حيث العينة: تتنوع عينة البحث والمراحل الدراسة (ابتدائي، ثانوي، متوسط).

5- من حيث الحدود الزمانية: هناك دراسات حديثة الإنجاز كدراسة "حلا النعناع" ودراسة "سهيلة رزق الله" ودراسة "خايف علي" ودراسة مما مس "وجير سين" (من 2012 إلى 2015). وهناك دراسات: غادة عبد الحفيظ فكانت في سنة (2017)، ودراسة أسامة البطانية (2002) و(2003).

## 6- من حيث الأساليب الإحصائية والنتائج:

يلاحظ أن هناك إختلاف من حيث المعالجة الإحصائية للبيانات وكذلك من حيث النتائج وذلك حسب فروضها.

## الدراسات السابقة (الذكاء الانفعالي):

أتجه الباحثون في السنوات الأخيرة إلى دراسة الذكاء الانفعالي وطرق وقياسه والبحث في بعض المتغيرات الأخرى، وسنحاول في ما يلي عرض بعض هذه الدراسات:

- 1- دراسة (R. F. Luxh. R. R. serphenad 994): أجريت هذه الدراسة على 37 مدير تجاري لشركات وأعمال خاصة، وتبينت من نتائجها أن ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع يتعاملون بفاعلية مع ضغوط العمل، ويحققون نسبا عالية من المبيعات مقارنة بذوي الذكاء الانفعالي منخفض.
- 2- دراسة فاروق السيد عثمان ومحمد السميع رزق (1998): لقد كان الهدف من الدراسة إعداد تقنين مقياس الذكاء الانفعالي مع تحديد أبعاده وعوامله، حيث اعتمدت عينة البحث (136) طالبا وطالبة، وأظهرت نتائجها أن الذكاء الانفعالي يتكون من خمسة عوامل هي: إدارة الانفعالات، التعاطف، تنظيم الانفعالات، المعرفة الانفعالية، التواصل الاجتماعي، واعتبرت هذه الدراسة من البحوث الأولى التي تناولت هذا الموضوع في البيئة العربية.
- 3- دراسة سوزيك وميجيريان (1999) (S. SOSIK. L.E Megerian. 1999): لقد اختبرت هذه الدراسة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والقيادة التحويلية، وبلغت عينتها (63) فردا، وأظهرت نتائجها أن الذكاء الانفعالي يرتبط إيجابا بالقيادة التحويلية، وأن هذا الارتباط يتعلق بدرجة الوعي بالذات لدى القائد (Sosik of Megirian، 367: 1999).
- 4- هدفت دراسة الهنائي (2002) إلى تعريب اختبار ماير وسالوفي، وكاروسو للذكاء الانفعالي وتحليل خصائصه السيكومترية في البيئة العمانية، وتألقت عينة الدراسة من 471 طالبا وطالبة من مختلف مؤسسات التعليم الجامعي في سلطنة عمان، طبق عليهم الإختبار من خلال الفصل الدراسي الأول من العام الأكاديمي 2001-2002، كما طبق على 136 طالبا من العينة الإجمالية إختبار الذكاء اللفظي وقائمة الإنبساطية والعصابية في قائمة العوامل الخمسة الكبرى في الشخصية، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن معاملات الثبات للإختبار ماير وسالوفي وكاروسو في صورته المعرّبة جاءت عن ثبات الصورة الأجنبية منه، أما عن مؤشرات الصدق تبين أن الإختبار يتمتع بالصدق التلازمي مع إختبار الذكاء اللفظي.

كما خلصت الدراسة إلى أن الأبعاد الأربعة للإختبار ترتبط بعضها مع بعض بدرجات دالة إحصائية باستثناء بعد إدراك الانفعالات الذي لا يرتبط مع بعد فهم الانفعالات وتنظيم الانفعالات.

كما استنتجت الدراسة إلى تفوق الإناث على الذكور في الذكاء الانفعالي العام وثلاثة من أبعاده باستثناء بعد إدراك الانفعالات والتي لم تصل الفروق إلى مستوى الدلالة.

دراسة جاد الله (2004): فقد قام ببناء مقياس الرضى الوظيفي لدى أستاذي التربية الخاصة، تتضمن أبعاده ما إتفقت عليه نتائج الدراسة التي تمت في هذا المجال كما هدفت الدراسة إلى التعرف على نموذج البناء العاملي لمكونات الذكاء الانفعالي المهمة في الرضا الوظيفي لأستاذي التربية الخاصة، وكذلك تهدف الدراسة للتعرف على مقدار ونوع العلاقة التي تربط مكونات الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي لأستاذي التربية الخاصة نتيجة لاختلاف النوع (ذكر، أنثى) عدد سنوات الخبرة بالتدريس (أقل/ أكثر) من عشر سنوات، المؤل الدراسي (عالي/متوسط) واستخدام الباحث قائمة بارو- أون كمقياس الذكاء الانفعالي.

وقد توصلت الدراسة إلى جميع مكونات الذكاء الانفعالي تأثيرا إيجابيا، متفاوتا على أبعاد الرضا الوظيفي الرئيسة، ولم يوجد سوى تأثيرين سلبيين فقط، أولهما للذكاء الانفعالي داخل الشخص على بعد الرضا عن ظروف العمل.

كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة (دالة) إحصائيا لجميع مكونات الذكاء الانفعالي بالرضا الوظيفي (الدرجة الكلية) لدى مجموعتين (ذكور/ إناث)، عدا مكونات إعتبار الذات المسؤولية الاجتماعية حل المشكلات، فقد كان الإرتباط بهذه المكونات غير دال.

- ليس لنوع المؤهل أي تأثير على العلاقة بين مكونات الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي.
- ليس لنوع الخبرة أي تأثير على علاقة بين مكونات الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي.

دراسة سبعة (2005): الكشف عن مستوى الذكاء الانفعالي لدى الراشدين اليمينيين والكشف عن مستوى تطرق الاستجابة لديهم، وهل توجد فروق في كل من الذكاء الانفعالي وتطرق واستجابة لدى أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات البحث (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، وتكونت عينة الدراسة من الراشدين اليمينيين بواقع (214) ذكر و(297) أنثى في مدينة صنعاء ضمن العمر الزمني (25-40) سنة على أن لا يقل مستواهم التعليمي عن الثانوية العامة.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها:

بلغ المتوسط الحسابي للذكاء الانفعالي (329،237) درجة، وهو أكثر من المتوسط الفرضي بمقدراً (32،44) درجة.

أكثر من نصف أفراد العينة كانوا ضمن مستوى الذكاء الانفعالي المرتفع (48) ونسبة (43.2%) ضمن المستوى المتوسط ونسبة 2% وقعوا ضمن المستوى المنخفض لدرجات الذكاء الانفعالي وعددهم (10) أفراد، كما توصلت الدراسة إلى أن الذكور يتفوقون على الإناث في الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وفي محاولات الوعي بالذات وإدارة الانفعالات وحفز الذات والتعامل مع الآخرين.

دراسة السيد (2007): قد هدفت للكشف عن طبيعة العلاقة بين أبعاد الذكاء الانفعالي وإستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة، وأبعاد الصلابة النفسية، وأبعاد الكفاءة الذاتية كما يدركها طلاب جامعة قناة السويس. وتحديد القدرة التنبؤية لأبعاد الذكاء الانفعالي بإستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة.

قد تكونت دراسة من 242 طالب وطالبة سنة أولى بكلية التربية بالعرشين -جامعة قناة السويس (152) ذكور من البدو والحضر (125 بدو، 117 حضر).

استخدم الباحث مقياس الذكاء الانفعالي من إعداد سليمان، محمد، عبد الفتاح رجب، ومقياس إستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة إعداد carles Caveretall 1989.

واختبار الإحساس بالكفاءة الذاتية، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة بين إدارة انفعالات واستراتيجيات كما توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين بعدي الوعي بالانفعالات، وإدارة الانفعالات واستراتيجيات السلبية ووجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين أبعاد الذكاء الانفعالي. توصلت أيضاً دراسة إلى علاقة موجبة دالة إحصائياً بين أبعاد الذكاء الانفعالي، وأبعاد الكفاءة الذاتية كما يدركها الطلاب الجامعة، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب الجامعة من البدو والحضر في أبعاد الذكاء الانفعالي (محمد بن راشد بن سعيد الحجري، 2013: 39-40-41).

### التعقيب على الدراسات:

**من حيث الأهداف:** تنوعت الأهداف التي سعت الدراسات السابقة إلى تحقيقها، حيث سعى بعضها لبناء المقياس الذكاء الانفعالي لدى فئة معينة، وبعضها سعى لتقريب مقياس من مقاييس الذكاء الانفعالي وتحليله والتعرف على خصائصه السيكومترية ومدى ملائمتها وتوافقها مع البيئة.

كما بعضها بحث في العلاقة بين الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الأخرى.

وبعضها بحث في العلاقة الارتباطية وسعت إلى التعرف على تنمية الذكاء الانفعالي لدى الطلبة.

**أما من حيث المنهج:** فإن بعض الدراسات تبنت المنهج الوصفي المسحي، وبعضها اعتمدت المنهج الوصفي الإرتباطي، وبعضها أخذ بالمنهج التجريبي.

**أما من حيث الأدوات:** فبعضها قاصر بإعداد مقياس الذكاء الانفعالي بناء على استقاداته من الدراسات السابقة، وبعضها قام بتعريب وترجمة المقياس.

**أما من حيث النتائج:** فقد توصلت إلى نتائج عامة: كما وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي ومتغيرات بحثية أخرى.

- وجود علاقة تنبؤية يمكن من خلالها التنبؤ بالذكاء الانفعالي.
- فروق دالة إحصائياً في الذكاء الانفعالي تعزى للمؤهل العلمي.

- فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة، والعمر، والنوع.

ونسنتج في الأخير أن هناك إختلافات عدة في دراسات سابقة إلا أنها تبقى الإستفادة منها بشكل كبير والإستعانة بها في الدراسة الحالية.

وخصت دراستنا الحالية للبحث أكثر عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي، وهذا عند أساتذة التعليم الابتدائي.

### 7) التحديد الإجرائي لمفاهيم الدراسة:

#### 1- الذكاء الانفعالي:

هو الدرجة الكلية التي يتحصل عليها أساتذة تعليم ابتدائي بعد تطبيق مقياس بارون وجيمس باركر للذكاء الانفعالي من خلال أبعاده (6) المتضمن 60 فقرة. والتي تتراوح بين 48 و 192 درجة.

#### 2- الاحتراق النفسي:

هو الدرجة الكلية التي يتحصل عليها أساتذة التعليم الابتدائي بعد تطبيق مقياس "ماسلاش" لاحتراق النفسي من خلال أبعاده الثلاثة، المتضمن 22 فقرة، والتي تتراوح بين 0 و 108 درجة

#### 3- أستاذ التعليم الابتدائي

هو القائد التربوي الذي يتصدر لعملية توصيل الخبرات والمعلومات التربوية وتوجيه السلوك لدى المتعلمين الذين يقوم بتعليمهم في المستوى الابتدائي.

# الفصل الثاني: الذكاء الانفعالي

تمهيد.

- 1- مفهوم الذكاء الانفعالي.
- 2- التطور التاريخي لمفهوم الذكاء الانفعالي.
- 3- نماذج ونظريات الذكاء الانفعالي.
- 4- أبعاد الذكاء الانفعالي.
- 5- مكونات الذكاء الانفعالي.
- 6- مهارات الذكاء الانفعالي.
- 7- خصائص وسمات الذكاء الانفعالي.
- 8- قياس الذكاء الانفعالي.
- 9- أهمية الذكاء الانفعالي.

خلاصة.

تمهيد:

لقد فضل الله سبحانه وتعالى الإنسان على جميع المخلوقات، ووهبه مجموعة من القدرات التي يتميز بها عن سائر غيره، تساعد على النجاح والتكيف أكثر مع الواقع الذي يعيشه في كافة المواقف الحياتية، وأنعم عليه بنعم كثيرة ومن أهمها نعمة العقل والذكاء. هذا الأخير الذي يعتبر أحد أسس المعرفة حديثاً، ألا وهو الذكاء الانفعالي والذي سنتطرق إلى عرض مختصر عنه.

### 1- التطور التاريخي لمفهوم الذكاء الانفعالي:

على مر السنوات قام العلماء بدراسة العلاقة بين الذكاء والإنفعال باعتبارهما متكاملين وليس متضادين، لذلك نجد أن النظريات التي تصفي صفة الذكاء على الإنفعال ليست حديثة، وإن من أبرز المنظرين الذين ساروا على نهج "جاردنر" العالم بشير "سالوفي" Petersalorey الذي وضع خطاً تفصيلية حول كيف يمكن جعل الانفعالات أكثر ذكاءً، وعلى مدى عدة سنوات حاول أنصار نظرية معامل الذكاء أن يدخلوا الانفعالات في مجال الذكاء باعتبارها سيطرته أكثر من أن ينظم وإليها مع الذكاء على أنها مصطلحات متعارضة (جولمان، 2000، د ص).

وفي عام 1930 إقترح ثورنادايك والذي كان من أبرز المنظرين لفكرة معامل الذكاء في العشرينات والثلاثينات في مقال نشر في مجلة هابر Harber أن الذكاء الاجتماعي هو أحد أوجه الذكاء الانفعالي، وهو القدرة على فهم الآخرين والتصرف الحكيم في العلاقات الإنسانية يعد أحد جوانب معامل الذكاء الشخصي (الأعسر وكفافي، 2000، ص 86).

وفي ذلك الوقت قام بعض العلماء النفس بتقديم الذكاء الاجتماعي على أنه القدرة على خداع الآخرين، وجعلهم يفعلون ما يريد سواء بإرادتهم أو رغماً عنهم (جولمان، 2000، د ص).

وفي عام (1983) أكد هواردياردنر في كتابه Mind Framesof في معرض حديثه عن الذكاءات المتعددة "أن فهم الإنسان لنفسه وللآخرين وقدرته على استخدام وتوظيف هذا الفهم يعد أحد نماذج الذكاء، الذكاء الشخصي والذكاء في العلاقة بالآخرين وكلاهما مهارات ذات قيمة في الحياة.

وفي عام (1985) توصل العالم النفسي "روبر سبترينج" من خلال أبحاثه إلى نفس النتائج التي توصل إليها ثورنبايك، والتي مفادها أن الذكاء الاجتماعي متميز عن القدرات الأكاديمية، كما أن دوره أساسي في أنه يجعل الناس يتصرفون جبر أجيال تفاصيل حياتهم العملية، وفي السنوات الأخيرة توصل مجموعة من علماء النفس إلى نتائج تشابه تلك النتائج التي توصل إليها "جاردنر" إلى: أن مفاهيم معامل الذكاء السابقة تدور حول مجموعة ضيقة من المهارات اللغوية والرياضة والتي تجعل اختبارات الذكاء مناسبة للنجاح في فصول الدراسة حتى الوصول إلى مرتبة أستاذ الجامعة أي في الحياة التعليمية، لكنها لا تجدي كثيرا كمؤشرات يهتدي في سبيل الحياة المشيعة والمختلفة عن البيئة الأكاديمية (حولمان، 2000، د ص).

فلقد كان بعض هؤلاء العلماء ومن يهتم "ستبرنبرج" و"سالوفي" في رؤية أوسع للذكاء حاولوا بواسطتها اكتشاف مفهوم الذكاء ما يتفق مع مقتضيات الحياة وتقلباتها ما جعلهم يعودون إلى الوقوف على مفهوم الذكاء الانفعالي وما له من أهمية في الحياة.

وفي عام (1990) قدم سالوفي وماير نموذجا للذكاء الانفعالي في كتابه: الخيال، المعرفة، الشخصية (الأعسر وكفافي، 2000، ص 87).

وقد صنف "سالوفي" في أنواع الذكاء الشخصي التي قدمها جاردنر في تعريفه للذكاء الانفعالي بحيث شملت خمس مجالات أساسية وهي:

1. معرفة الإنسان لانفعالاته.

2. إدارة الانفعالات.

3. تحفيز الذات.

4. التعرف على انفعالات الآخرين.

5. توجيه وإدارة العلاقات بالآخرين (عدس، 1977: 71).

والآن المجالات الخمسة في مجملها قدرات فإنه من الطبيعي أن يختلف الناس فيها، فقد يكون البعض ذكيا في معالجته لحالات القلق التي تشابه ولكنه لا يستطيع التحقيق من شعور شخص آخر يعاني من تلك الحالات ذاتها، ونجد أن الانخفاض القدرات العاطفية بصورة مؤقتة هو أمر يمكن علاجه، لأن تلك القدرات في أي مجال كانت هب مجموعة من العادات واستجابة لتلك العادات ويمكن أن نحسها بقليل من الجهد المناسب (جولمان، 2000: د ص).

## 2- مفهوم الذكاء الانفعالي:

بدأ الاهتمام حديثا بمفهوم الذكاء الانفعالي كبنية نفسية يمكن من خلاله فهم الكثير من جوانب السلوك، ويلقى هذا المفهوم في الآونة الأخيرة اهتماما كبيرا من الباحثين، حيث طبقوا العديد من الدراسات والبحوث الحديثة في هذا الموضوع محاولين البحث في العلاقة بينه وبين العديد من المتغيرات وعليه: يعرف الذكاء الانفعالي كآتي:

يرى "ترستون" thurston أن الذكاء هو شعوري يقسم إلى خطوات متتابعة تبدأ الشعور بالدافع ثم البحث عن مؤثرات مناسبة والعمل تبعا لهذه المؤثرات وإرضاء هذا الدافع وهو بذلك يرى أن الذكاء بإعتباره صفة عقلية يتمثل بالقدرة على جعل المؤثرات في بؤرة الشعور في مرحلة تكوينه المبكر، وبعبارة أخرى فإن الناس يختلفون بذكائهم باختلافهم في السرعة التي يشعرون بها شعورا واضحا بدافع يتطلب الإشباع (عباس الخفاف، 2013: 32).

الذكاء الانفعالي Entional Intelli Gence هو دمج مكونين الذكاء والإنفعال ويعرفه "مارلو" (Marlow 1985) بأن مجموعة من المهارات لحل المشكلات الخاصة بالتفاعل الاجتماعي وتكوين نتائج اجتماعية مفيدة وهو مراد للكفاية الاجتماعية.

وعرفه "ماير وسالوفي" (Mayer of Sulovey 1990) هو نوع من أنواع الذكاء الاجتماعي مرتبط بالقدرة على مراقبة الفرد لانفعالاته وانفعالات الآخرين، والتمييز بينهما واستخدام المعلومات في توجيهه وضبط تفكيره وانفعالاته (عباس الخفاف، 2013: 34).

يعرفه جولمان (Colman: 1995) أنه القدرة على مراقبة الفرد لانفعالاته الخاصة وانفعالات الآخرين ما يشعر به المرء استخدام هذه المعرفة لإتخاذ قرارات جيدة.

يعرفه أونيل (O، neil، 1996) هو معرفة الفرد لمشاعره واستخدام هذه المشاعر في اتخاذ قراراته في الحياة والتعامل الجيد مع حالات القلق، والضيق والسيطرة، وضبط الانفعالات ويتضمن أيضا القدرة على معرفة شعور الناس المحيطين بالفرد (التعاطف) والقدرة على الإقناع وقيادة الآخرين.

ويعرفه جورج (George، 2000) هو القدرة على إدراك المشاعر من خلال التفكير وفهم المعرفة الانفعالية وتنظيم المشاعر بحيث يستطيع الفرد أن يؤثر في مشاعر الآخرين.

عرفه إبراهيم (Abraham، 2000) بمجموعة من المهارات تسهم بالتقسيم الدقيق للإنفعال والكشف عن الإشارات الانفعالية لدى الآخرين واستخدام المشاعر لزيادة دافعية الفرد في حياته.

يعرفه بارون (Bar-on، 1997) هو مجموعة (...) من المهارات والكفاءات غير المعرفية في الجوانب الشخصية والانفعالية والاجتماعية التي تؤثر في قدرة الفرد على معالجة مطالب وضغوط البيئة عامل هام لتحديد قدرة الفرد على النجاح في الحياة (عباس الخفاف، إيمان، 2013: 35).

ويعرفه حسين عبد الهادي (2006) أن الذكاء الانفعالي على أنه القدرة على إيجاد نواتج إيجابية في علاقة الفرد بنفسه وبالآخرين، وذلك من خلال معرفة عواطف الفرد وعواطف الآخرين، ويشمل نواتج الإيجابية كالتفاؤل والنجاح في المدارس والعمل والحياة (حسين، 2006: 11).

بينما يرى كردي (2006) بأن الذكاء الانفعالي عبارة عن منظومة من الكفايات والمهارات الشخصية والاجتماعية التي تعكس قدرة الفرد على إدراك عواطفها الذاتية والتعبير عنها بصورة إيجابية وإدراك عواطف الآخرين، والتعاطف النفسي والعلمي معهم، مع القدرة على تحفيز الذات لإنجاز العمل (كردي، 2006: 28).

### 3- نماذج ونظريات الذكاء الانفعالي:

على الرغم من تعدد وتنوع النظريات التي راهنت على تعبير مقومات الذكاء الانفعالي ومكوناته ومظاهره وعلاقاته بأنواع الذكاءات الأخرى، فإن اهتمامنا في هذا المنضار سينصب على عرض أربعة نماذج نظرية لها علاقة عضوية بموضوع أطروحتنا وأهدافها.

#### 1) نموذج جاردرنر للذكاءات المتعددة كمصدر أساسي للذكاء الانفعالي:

لقد مهد نموذج الذكاءات المتعددة الذي قدمه "هوارد جاردرنر" في كتابه مكونات الذكاء، الطريق للعلماء والخبراء الحاليين في حقل الذكاء الانفعالي لتحديد مكوناته، فهذا النموذج يعتبر بمثابة بيان رسمي يخص فكرة معامل الذكاء، فقد أعلن "جاردرنر" أنه ليس هناك وحدة كلية من نوع واحد من الذكاء تعتبر العامل الحاسم للنجاح في الحياة، ولكن توجد تدرجات واسعة تشمل أنواعا عديدة من الذكاء تضم سبعة مداخل أساسية، فهو يعرف الذكاء في حدود سنة 1999 بأنه مجموعة القدرات التي تسمح للفرد بحل المشكلات أو مجموعة إنجازات هذه القدرات في محيط ثقافي ما، وتجتمع هذه القدرات في سبعة ذكاءات تتمثل في: الذكاء اللغوي، الذكاء المنطقي الرياضي، الذكاء الموسيقي، الذكاء الجسمي الحركي، الذكاء المكاني، الذكاء الاجتماعي، الذكاء الشخصي (Cardaner, 43-34 : 1999).

(2) نموذج جولمان" (Coleman, 1998): يرى جولمان أن الذكاء الانفعالي هو الأساس الذي يبني عليه أي نوع آخر من الذكاءات وهو القدرة العقلية التي يحتاجها الفرد أكثر من غيرها للنجاح والسعادة في الحياة وأن المهارات الانفعالية قابلة للتعلم من خلال البرامج التدريبية، ومدخل جولمان الانفعالي يبدأ بملاحظة الوعي بالمزاح العام والأفكار تجاه هذا المزاح والملاحظة المحايدة للحالة الداخلية التي تنطوي على معرفة متى يستجيب للإنفعالات والمشاعر الداخلية، ويرى أنه إذا لم ندرك إنفعالاتنا ومشاعرنا لن نستطيع إدراك انفعالات ومشاعر الآخرين، وكما يؤكد على أن الذكاء الانفعالي يبني على مفهوم "هوارد جارندر" في الذكاءات المتعددة (الهنائي، 2011).

وقد ذهب جولمان إلى عام (1995) إلى تقديم خمس قدرات أساسية يشتمل عليها الذكاء الانفعالي، الثلاثة الأولى منها ترتبط بداخل الفرد نفسه ولا يدركها الآخرون: وهي فهم الذات، تنظيم وإدارة الذات، والتحفيز الذاتي، أما الإثنتان المتبقيتان فتختلف بما هو بين الأفراد والتي يمكن ملاحظتها في السلوك: وهي التقمص العاطفي، العلاقات، وكل قدرة من هذه القدرات تشمل على مجموعة من المهارات الفرعية التي تصل في مجموعها إلى (25) مهارة، وقد ذهب جولمان عام (1998) إلى إعادة هيكلة نموذج السابق عن القدرات الشعورية حيث فضل التميز في نموذج الجديد بين أربعة أبعاد رئيسية بدلا من الأبعاد الخمسة التي كان يتضمنها النموذج السابق، ويحتوي نموذج إلى (20) مهارة فرعية، وتحدد القدرات الرئيسية التي تشكل الأبعاد الأربعة بدلا من أبعاد خمسة فهي: فهم الذات، تنظيم الذات، الفهم الاجتماعي، المهارة الاجتماعية، إدارة العلاقات، وفقا لجولمان هي مكملة للقدرات المعرفية التي تقاس بواسطة إختبارات الذكاء، وهي التي تمكننا من التنبؤ بتحقيق الفرد للنجاح في الحياة وفي مهنته لاحقا، وقد شكل هذا التعديل تطوير ملحوظا لنموذج جولمان السابق، حيث لوحظ أن الذكاء الانفعالي عندما يرتبط بمهارات وكفاءات تتمثل في: الوعي الذاتي، الإدارة الذاتية، الوعي الاجتماعي فقد يصبح ذو فعالية كافية ضمن النموذج الجديد (Coleman of rhee, Boyatzis, 2000 : 3).

جدول رقم 1 نموذج القدرات العقلية Coleman 1998

مع الآخرين	داخل النفس	
<p><b>الفهم الاجتماعي</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- التقمص العاطفي</li> <li>- توجيه الخدمة</li> <li>- الفهم المنطقي</li> </ul>	<p><b>فهم الذات</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- فهم النفس الشعوري</li> <li>- تقييم دقيق للنفس</li> <li>- الثقة بالنفس</li> </ul>	<b>فهم</b>
<p><b>إدارة العلاقات</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تطوير الآخرين</li> <li>- التأثير</li> <li>- الاتصال</li> <li>- إدارة الصراع</li> <li>- القيادة</li> <li>- دعم التغيير</li> <li>- بناء الروابط</li> <li>- فريق العمل والتعاون</li> </ul>	<p><b>إدارة الذات</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- الرقابة الذاتية</li> <li>- المعتمدية</li> <li>- الضمير الحي</li> <li>- التكيفية</li> <li>- قيادة الإنجاز</li> <li>- المبادرة</li> </ul>	<b>إدارة</b>

(3) نموذج سالوفي وماير (Mayer, Salovey): فضلا عن التركيز على أدب الذكاء فقد

ركز "سالوفي" و"ماير" على أدب الشعور في وضع مفهوم الذكاء الانفعالي، والذي تضمن القدرة على مراقبة الشعور والأحاسيس الخاصة بنا وبالأخرين، وذلك للتمييز بينهما واستخدام المعلومات الناتجة عن ذلك كبديل للتفكير والأفعال، وقد إفترض كل من "ماير" و"سالوفي" أن الأفراد يختلفون في قدراتهم على فهم المعلومات ذات الطابع الانفعالي وفي قدرتهم على إرجاع الفهم الإنفعالي يساهم في سعادته ونموه الفكري والانفعالي (صالح وآخرون، 2010: 244).

وفي عام (1997) أوسع العالمان "سالوفي" و"ماير" من مفهوم الذكاء الانفعالي، حيث سعيا إلى تقديم نوع مميز من الذكاء الانفعالي في نموذجهم اللذان أسماه بالقدرة العقلية أو نهج معالجة المعلومات

ونظرا إليه بأنه مجموعة من القدرات العقلية المرتبطة بتجهيز ومعالجة المعلومات الانفعالية، وتخص بصفة عامة بإدراك الانفعالات واستخدامها في تسيير عملية التفكير والفهم الانفعالي وتنظيم وإدارة الانفعالات (Mayer et Al; 2000; 396).

وابتكر نموذجا للذكاء الانفعالي تضمن أربعة تفرعات رئيسية هي:

- أ. إدراك انفعالات الذي يمثل قدرة الفرد على التعرف على مشاعره الخاصة ومشاعر الآخرين.
- ب. التسيير الانفعالي للتفكير الذي يتجلى في القدرة على توليد انفعالات واستخدامها لتسهيل التفكير.
- ج. إدارة الانفعالات التي تحدد في القدرة على إدارة عواطف النفس، الذات والآخرين.

وهذه المهارات الانفعالية تتطور بشكل تدريجي من المستوى الأساسي إلى المستوى الأكثر تعقيدا، ومن خصائصها أنها تنمو لدى الفرد حيث أنها تصبح أفضل في تجهيز وتطبيق البيانات الانفعالية في سياقات مختلفة مثل: الأسرة والمدرسة والعمل والجامعة (Rivers et al; 2012)

4) نموذج بار-اون (Bar-on, 1997): يشير بار-اون إلى أن الذكاء الانفعالي يتكون من منظومة متعددة العوامل غير المعرفية والمهارات الانفعالية والاجتماعية المترابطة معا والتي تساعد الفرد على إرادة إنفعالاته ومواجهة ضغوط الحياة والتعامل معها بإيجابية، وهدفت نظريته إلى فهم لماذا يتمكن بعض الأفراد من النجاح في الحياة بينما يحقق آخرون لهذا قام بمراجعة الأبيات العلمية التي تتناول خصائص الأفراد الناجحين في حياتهم (حسين، 2007: 45).

ويقترض من باروان أن الأفراد لأنكفاء إنفعاليا هو أكثر نجاحا في التعامل مع المطالب والضغوط البيئية، وأن عدم القدرة على التكيف مع البيئة هو أمر شائع لدى أولئك الأفراد الذين لا يمتلكون مهارات ثانوية كحل المشكلات وتجريب الواقع، تحمل الضغوط والتحكم في اندفاعات، ويرى باروان أن الذكاء

الانفعالي والذكاء الانفعالي والذكاء المعرفي يساهمان بشكل متساو في تشكيل الذكاء العام للفرد مما يوفر الدلالة على قدرات الفرد الكامن في الحياة (11: 2004, Stys & Broun).

كما ذهب إلى التأكيد على أن نموده في الذكاء الانفعالي يرتبط بالإستعدادات للذكاء بدلا من الأداء العقلي.

(5) نموذج ديولويس وهيجز (Dulenwsiez – Higgs، 2000) قام كل منهما بإنجاز دراسة

تحليلية حول مفهوم الذكاء الانفعالي لدى العديد من الباحثين لوقوف على ما يعنيه هذا المفهوم، وقد توصلنا إلى تحديد سبعة عناصر أو قدرات أساسية للذكاء الانفعالي وهي:

- فهم الذات: يقصد بها أن يفهم الفرد شعوره الذاتي ويكون قادرا على إدراكه وتديره.
- سهولة التكيف الشعوري: ويقصد به أن يمتلك الفرد القدرة على الأداء بشكل جيد وثابت في المواقف التي يتعرض فيها للضغط.
- الدافعية: وهي الطاقة التي يمتلكها في تحقيق النتائج وموازنة الأهداف الطويلة والقصيرة الأمد، ومتابعتها لمواجهة التحديات.
- الحساسية بين الأفراد: وهي قدرة الفرد على فهم حاجات الآخرين ومشاعرهم واستخدام هذا الفهم بفاعلية التفاعل معهم.
- التأثير: يعني قدرة الفرد على متابعة الآخرين لتغيير وجهات نظرهم بخصوص مختلف القضايا، والمشاكل والقرارات.
- درجة الحدس: يعني إمتلاك الفرد القدرة على استخدام نفاذ البصيرة، لديه نظرة ثاقبة للأمور، والتفاعل للوصول إلى قرارات التنفيذ.
- الضمير الحي والإستقامة: هو قدرة الفرد على إظهار إلتزام لمسايرة الفعل في مواجهة التحديات والعمل يتوافق مع متطلبات الأخلاقية المفهومة (341: 2000, Duleniez & Higgs).

إذا تبعنا لما تقدم يمكن الإقرار بأن النظريات المفسرة للذكاء الانفعالي، يشكل أمراً طبيعياً، حيث يعود إلى اختلاف وجهات نظر العلماء والباحثين واختلاف المدارس البيولوجية التي ينتمون إليها، وأهم خلاصة يمكن الخروج بها من النماذج المفسرة للذكاء الانفعالي أنه هذا المفهوم يتراوح إلى اتجاهين:

- إتجاه أول: يفسر الذكاء الانفعالي كقدرة عقلية ومن رواده "ماير" و"سالوفي".

- إتجاه ثاني: يفسر الذكاء الانفعالي بأنه مزيج من السمات الشخصية والقدرات المعرفية

والمهارات الاجتماعية والعوامل المزاجية والدافعية.

4- أبعاد الذكاء الانفعالي: أوضح جولمان (2000) أن هناك خمسة أبعاد أساسية تتكامل

وتتحدد فيما بينها مكونة الذكاء الانفعالي وهي :

**البعد الأول:** المعرفة الانفعالية (الوعي بالذات). إن حجز الزاوية الذي يعتمد عليه الذكاء الانفعالي

هو حكمة سقراط ( اعرف نفسك) وتعني وعي الفرد لمشاعره حين حدوثها فقد تبدو مشاعرنا واضحة في

موقف ما. وأتينا لا ننسبه له في أحيان أخرى أو يكون انتباهنا بعد فوات الأوان فقد أطلق علماء النفس

مصطلح ما وراء المعرفة للتعبير عن وعينا بعملية التفكير ومصطلح ما وراء الانفعال أو المزاج عن وعينا

بعواطفنا وانفعالاتنا. ولكن "جولمان" فضل مصطلح آخر إشارة إلى الوعي وأطلق عليه الوعي بالذات

يجعل العقل يلاحظ ويدرس الخبرة نفسها وما فيها من انفعالات. فهو حالة محايدة تحافظ الفرد قدرته على

التأمل الذاتي حين في أثناء الانفعالات المتهيجة كما يساعد على إدراك المشاعر والانفعالات المضطربة

وعلى رؤية الخبرات الشخصية من زاوية مختلفة.

**البعد الثاني:** إدارة الانفعالات: الشعور بأن القدرة على تحمل الانفعالات العاصفة التي تأتي بها

الحياة. وأن الفرد ليس عبداً لها...، ذلك الشعور احترمه الفلاسفة واعتبره فضيلة منذ أفلاطون. هذا

الشعور يدل على الكفاءة والذكاء في تناول أمور الحياة، ويعني ذلك تحقيق التوازن وليس القمع أو الكبت

الانفعالي، فكل المشاعر لها قيمتها وأهميتها. ( روسنبون، 2000: د ص)

لاحظ أرسطو أن ما نبحت عنه ونسعى إليه هو الانفعال المناسب الذي يناسب الموقف، إذا كانت الانفعالات مكبوتة فإنها تؤدي إلى الملل والتباعد وإذا تجاوزت الحدود، ولم تعد تخضع للتحكم وأصبحت متطرفة وملحة فإنها تصبح حالة مرضية كما في الإكتئاب والقلق والغضب وإن مراقبة المشاعر السلبية هي مفتاح الصحة الانفعالية لأن التطرف المتزايد في العواطف يؤدي إلى فقدان التوازن الشخصي (روسنبون، 2000: د ص).

إن طبيعة الحياة فيها الفشل والنجاح والإرتفاع والهبوط وما يؤدي إلى الفرح والحزن أو المتعة والألم ولكن كل ما نحتاج إليه هو الاعتزال والاعتزان في هذه الحالات والاعتزان بين السليبي والإيجابي من هذه الحالات حتى نتوصل إلى تحقيق السعادة وإن سعادة الإنسان وشعوره بالرضا عن نفسه وعن حياته لا تعني أن يتجنب الأحاسيس غير السارة. إنما تعني أن لا يترك تلك الأحاسيس على حالها حتى لا تطغى عليه فتحجب كل ما يجلب له السعادة والسرور .

**البعد الثالث : تنظيم الانفعالات ( تحفيز الذات ):** إن التقدم والسعي نحو دوافعنا هو البعد الثالث للذكاء الانفعالي والانفعالات تؤثر على قدرتنا على إستخدام إمكانياتنا العقلية إلى الحد الذي يمكن أن يعوق أو يحول دون تنمية قدراتنا على التفكير والتخطيط وعلى العقل وبالتالي تؤثر على كيفية أدائنا لوظائفنا في الحياة .

وقد ذكرت روبنسون، أن جولمان أوضح أنه بمقدار ما نكون مدفوعين بمشاعر الحماس والمتعة فيما نعمل، يكون إندفاعنا نحو الإنجاز، كما يلاحظ أنه عندما يغرق التفكير في الانفعالات تسحق الكفاءة العقلية المعرفية والتي أطلق عليها العلماء (الذاكرة العاملة) وهي قدرة العقل على الإحتفاظ بالمعلومات التي لها علاقة بالمهنة التي يقوم بها الإنسان (روبنسون، 2000: د ص).

هذا وتتمثل قوة الانفعالات على تأثيرها في القدرة على التفكير والتخطيط لمواصلة التدريب على تحقيق هدف بعيد، حيث يتمثل ذلك في القدرة على تحديد مستوى القدرة على إستخدام طاقة العقل الفطرية

ومن ثم تقرير الأسلوب المناسب ليستر الحياة. وإلى أي مدى تدفع المشاعر والحماس والإبتهاج الأفعال إلى الأمام أو إلى أقصى درجات التوتر، وإن هذه القوة الانفعالية هي التي تدفع الفرد إلى تحقيق الإنجازات، وبذلك يكون الذكاء الانفعالي كفاءة حاكمة أي أنه قوة تؤثر في القدرة تأثيرا عميقا سواء كان بغرض تسهيل عملها أو التدخل فيها. ولا يمكن أن يكون هناك من المهارات الذاتية ما هو أكثر عمقا من مقاومة الاندفاع. فهذه المهارة هي أصل التحكم في إنفعالات الذات. مادامت كل الانفعالات بطبيعتها هي التي تقود إلى حافز القيام بعمل ما.

أوضح "جولمان" نتائج دراسة أجريت لإختيار تحدي الحلوى على أطفال يبلغون من العمر 4 سنوات. حيث كانت المقدرة على مقاومة الانفعالات هي العامل الأساسي في تأجيل الاندفاع (دهلوي، مرفت، 2001: د ص).

**البعد الرابع : التعاطف ( التفهم ):** التفهم هو بعد آخر من أبعاد الذكاء الانفعالي ويعني القدرة على التعرف وقراءة مشاعر الآخرين والإستجابة لها. وينسى التعاطف أو التفهم على أساس الوعي بالذات. فكلما كان الفرد يتقبل مشاعره وإتاحة الفرصة لها بالظهور كلما ازدادت مهارته في قراءة مشاعر الآخرين والتفاعل معها.

كما أن المعتقد للقدرة على التعبير عن مشاعره يكون أيضا غير قادر على التعرف والتعامل مع مشاعر الآخرين أولئك هم الصم والبكم إنفعاليا، فالنغمات والأوتار الانفعالية التي تعرفها كلمات الناس وأفعالهم، نغمة الصوت المؤثرة. الإيماءات، الإنتقال من حالة إنفعالية إلى أخرى. الصمت البليغ أو الرعشة ورغم كل تلك الانفعالات نجدهم غير قادرين على فك رموزها أو الغوص في أعماقها ولا يحركون تجاهها ساكنا. ذلك القصور في تتبع مشاعر الآخرين وإستقراء ما تدل عليه إنما هو قصور عام في الذكاء الانفعالي وفشل بالغ في معاني إنسانية ووكل علاقة للألفة بين البشر. وإن جذور الحب والرعاية والإهتمام تتبع من التدفق الانفعالي والقدرة على التعاطف مع الآخرين.

والقدرة تمارس في شتى مجالات الحياة. ونقسها أو قصورها يهدم جسور العطف والتواصل مع الآخرين مما ينتج عنه الإضطرابات السيكوباتية الإجرامية وحوادث الإغتصاب وسلوك الأطفال المشاغبين. فكل ذلك وأكثر أصبح وجبة يومية على مائدة الأحداث العالمية، وإن وسيلة التعبير عن الأفكار أو العقل المنطقي هي الكلمات. غير أن التعبير عن الانفعالات يتم بأساليب أخرى، فعندما لا تتفق الكلمات المعبرة عن المشاعر وعما يبدو من إشارات أو تلميحات أو إيماءات أو أي قناة تعبيرية عن المنطوقة وليس في الكلمات. تلك الرسائل الانفعالية تفهم لا إراديا دون إنتباه إلى طبيعتها. فتم الإستجابة لها وإستقبالها ضمنيا. وذلك لأن المهارات التي تسمح بذلك الفعل في مهارات متعلقة ضمنيا ونجد أن من بين الفوائد التي تعود على الفرد القادر على قراءة المشاعر التعبيرية غير المنطوقة أنه إنسان متكيف إنفعاليا ومحبوبا ومريحا ولا عجب إن كان أكثر حساسية من غيره من الأفراد (جولمان، 2000: د ص).

**البعد الخامس: التواصل الاجتماعي:** إن القدرة على إدارة الانفعالات مع الآخرين هي أساس تناول العلاقات على نحو صحي سليم، تلك المهارات الأساسية في إقامة علاقات إيجابية مثمرة مع الآخرين. ولكي تظهر هذه القدرة لدى الأشخاص عليهم أن يصلوا أولا إلى مستوى متقدم من التقدم على التحكم في أنفسهم وإدارة ذواتهم، ويتطلب التوافق مع الآخرين قليلا من الهدوء النفسي، إن التعامل مع انفعالات الآخرين أي إرادة العلاقات بين أفراد يستلزم وجود مهارتين إنفعاليتين هما: التحكم في الذات والإنفعال، فمتى تكون قادرين على إدارة العلاقات مع الآخرين ينبغي أن نكون قد توصلنا إلى قدر من التحكم في ذواتنا وقدر من تفهمنا وإنفعالنا للآخرين.

إن المهارة الاجتماعية والتي تجعل الأفراد قادرين على التعامل مع الآخرين تنمو وتتضح على هذا الأساس، لأن العجز عن امتلاك تلك الكفاءات يؤدي إلى فشل في الحياة الاجتماعية أو زيادة الاضطرابات الناشئة في المجتمع بين الناس.

وقد استخدم "إيكمان Ekman" مصطلح قواعد التعبير للإشارة إلى بعض الأساليب والتي تعارف عليها الأفراد في المجتمعات للتعبير عن المشاعر وهي:

- تقليل التعبير عن المشاعر.
- التعبير المبالغ فيه المشاعر وذلك بتضخيم ظهور الانفعالات.
- إستبدال التعبير عن شعور مع شعور آخر.

عند استخدام الأفراد لتلك الأساليب بطريقة جيدة في الوقت المناسب، فإن ذلك أحد عناصر الذكاء الانفعالي وهذا يتعلم الأفراد هذه القواعد منذ الضغر عن التعليمات التي تصدر إليهم الأكبر سناً، ومما لا شك فيه أن التعبير عن الانفعالات له أثر بالغ في نفس من يستقبله، فهي توضح كيف يكون أقل واقع في نفوس الآخرين ومدى الأثر التي تتركهم لديه.

#### 5- مكونات الذكاء الانفعالي: إن الفكرة التي كانت سائدة سابقاً تأخذ بوجود إحتواء انفعالات

بحيث لا تتدخل في تقييمنا لمواقف الحياة المختلفة، وفي قرارتنا أن الانفعالي هو مناقض للتفكير المنطقي وعلينا التحكم فيه ويجب عزله حتى يصل الإنسان للحلول السلمية ولكن مع الوقت تغيرت هذه النظرة وأصبحت الانفعالات ذات أهمية متزايدة في حياة الإنسان حيث أن الجانب العقلي سيهم إيجاباً في العملية الانفعالية من خلال تفسير الموقف الانفعالي وتربيته وتسميته، ومن خلال عملية لإفصاح والتعبير عنه، كما يسهم سلباً عن طريق التفسير الخاطئ للموقف، وفي المقابل يسهم في ترشيد التفكير فالمزاج الإيجابي ينشط الإبداع ومهارة حل المشكلات.

فقد وجد "جولمان" إن معامل الذكاء يسهم بنسبة 20% فقط من العوامل التي تحدد النجاح في الحياة تاركاً نسبة (70%) للعوامل الأخرى التي تكون الذكاء الانفعالي، وقد حددها "جولمان" في خمسة مكونات أساسية هي:

#### 1. الوعي بالذات Sif – Awareness

2. معالجة الجوانب الوجدانية Handling Entions Generally.
3. الدافعية Motioation.
4. التعاطف Empathy.
5. المهارة الاجتماعية Social Shills.

أما "بارون" 1998 فقد حدد خمسة مكونات في الذكاء الانفعالي هي:

1. كفاءات شخصية.
2. كفاءات شخصية داخلية.
3. كفاءات متبادلة مع الآخرين.
4. قابلية التكيف.
5. إدارة الضغوط.
6. عوامل مزاجية عامة.

أما "ماير سالوفي" (1998) (2002)، فقد حدد مكونات الذكاء الانفعالي بـ:

1. القدرة على الإدراك والتقييم والتعبير الوجداني.
2. القدرة على استخدام الانفعالات لتسهيل التفكير.
3. القدرة على فهم الانفعالات.
4. القدرة على تنظيم وإدارة الانفعالات

أما ماكديويل وبييل (Mac- dweel of Ball، 1997) فحدد مكونات الذكاء الانفعالي بـ:

1. الوعي بالذات.
2. إدراك الانفعالات.
3. دافعية الذات.

4. التعاطف.

5. تداول العلاقات.

6. إدارة إنفعالات الآخرين.

أما بريانت (Bryant; 2000) فقد حدد مكونات الذكاء الانفعالي في أربعة مكونات هي:

1. تحديد الانفعالات.

2. استخدام الانفعالات.

3. فهم الانفعالات.

4. إدارة الانفعالات.

يرى ريد (Read; 2000) أن الذكاء الانفعالي يشمل مكونين:

أولاً: مع الآخرين ويشمل:

1. التعاطف.

2. إدارة العلاقات.

ثانياً: مع الذات ويشمل:

1. تحقيق الذات.

2. الوعي بالذات.

3. دافعية الذات.

4. إدارة المشاعر.

أما "هين" (Hein, 2001) فيرى أن الذكاء الانفعالي يتكون من:

1. الإدراك والتعبير الوجداني.

2. التفسير الوجداني للتفكير.

3. تحليل وفهم الوجدانات وتوظيف المعلومات الوجدانية.

4. تنظيم الوجدانات للإرتقاء بالنمو الوجداني والعقلي.

ويتطلب التوافق مع الآخرين قليلا من الهدوء النفسي، إن التعامل مع انفاعالات الآخرين أي إرادة العلاقات بين الأفراد يستلزم وجود مهارتين إنفعاليتين هما: التحكم في الذات والإنفعال، فمتى نكون قادرين على إدارة العلاقات مع الآخرين ينبغي أن نكون قد نتوصلنا إلى قد رمن التحكم في ذواتنا وقدر من تفهمنا وانفعالنا مع الآخرين.

إن مهارة الاجتماعية والتي تجعل الأفراد قادرين على التعامل مع الآخر تنمو وتتضح على هذا الأساس، لأن العجز عن امتلاك تلك الكفاءات يؤدي إلى فشل في الحياة الاجتماعية أو زيادة الإضطرابات الناشئة في المجتمع بين الناس. وقد استخدم (إيكمان Ekman) مصطلح قواعد التعبير للإشارة إلى بعض الأساليب والتي تعارف عليها الأفراد في المجتمعات للتعبير عن المشاعر وهي:

- تقليل التعبير عن المشاعر.
- التعبير المبالغ فيه المشاعر وذلك بتضخيم ظهور الإنفعالات.
- استبدال التعبير عن شعور ما بشعور آخر

عند استخدام الأفراد لتلك الأساليب بطريقة جديّة في الوقت المناسب، فإن ذلك أحد عناصر الذكاء الانفعالي وهذا يتعلم الأفراد هذه القواعد منذ الصغر عن التعليمات التي تصدر إليهم الأكبر سنا، ومما لا شك فيه أن التعبير عن الانفعالات له أثر بالغ في نفس من يستقبله، فهي توضح كيف يكون واقع المشاعر في نفوس الآخرين ومدى الأثر التي تتركهم ليده؟.

أما ألبرت يخت (Alber cht; 2008) فقد حدد أبعاد للذكاء الانفعالي هي:

(1) الوعي الموقفي.

(2) الحضور.

(3) الأصالة.

(4) الوضوح.

والجدول التالي يوضح ملخص آراء المهتمين بمكونات الذكاء الانفعالي:

جدول رقم 2 ملخص آراء المهتمين بمكونات الذكاء الانفعالي

الاسم	الوعي بالذات	معالجة الجوانب الوجدانية	الدافعية	تحفيز الذات	التعاطف	المهارات الاجتماعية	الإتصال	الإدراك والتفسير الجذائي	التفاؤل	المرونة	تنظيم الذات
جولمان	✓	✓	✓		✓	✓					
بارون	✓	✓			✓	✓				✓	✓
ماير وسالوفي	✓	✓			✓	✓		✓			
ماكديول وبيل	✓	✓	✓		✓	✓		✓			
بريانت	✓	✓			✓	✓		✓			
ريد	✓	✓			✓	✓		✓			
هين					✓			✓			
ستينر	✓	✓			✓	✓	✓				✓
كوبر وصواف	✓			✓		✓					
ليفنسون			✓		✓	✓	✓	✓			✓
جبرايك	✓		✓	✓	✓	✓	✓				
ديولويس وهيجز	✓				✓						
ويزنجر		✓			✓			✓			
كراف	✓	✓			✓				✓	✓	
جاي وكروتشير		✓			✓	✓		✓	✓		✓
هرنون ورو وتسير	✓		✓		✓	✓					✓
ألبر يخت	✓	✓						✓			✓

(عباس الخفاف، 2013: 36-40).

6- مهارات الذكاء الانفعالي:

تتوزع مهارات الذكاء الانفعالي وفق نموذج "بارون" المتكامل على خمس كفاءات هي:

6-1- مهارة الكفاءة الشخصية: **Intrapersonal** وتضم خمس مهارات هي:

- أ. فهم الذات الانفعالية: قدرة الفرد على فهم مشاعره وانفعالاته والتمييز بينها، لمعرفة أسبابها وخلفياتها.
- ب. التوكيدية: قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره، ومعتقداته وأفكاره والدفاع عن حقوقه بأسلوب بناء.
- ج. تقدير الذات: إحترام وتقبل الذات كما هي، وتقبل الجوانب الموجبة والسالبة، وهذا مرتبط بالشعور بالأمن الداخلي، وقوة الذات والثقة بها، فالشخص المقدر لذاته مقبل وراض عن نفسه.
- د. تحقيق الذات: مهارة الفرد في تحقيق إمكاناته الكامنة، إنها عملية تقدم مستمرة للسعي بأقصى جهد ممكن لتنمية إمكانات الفرد ومواهبه، ويرتبط تحقيق الذات بالمثابرة وتحسين الأداء والنشاط والدافعية القوية للإنجاز، وإن مهارة تحقيق الذات مرتبطة بالرضا عن الذات.
- هـ. مهارات الإستقلالية: هي القدرة على التوجه ذاتيا، وتحكم الفرد ذاتيا بتصرفاته وتفكيره والإبتعاد عن الإعتمادية في التخطيط أو اتخاذ القرارات الهامة تتفهم الإستقلالية على درجة الثقة الفرد بنفسه، وإمكانياته الداخلية والرغبة في مواجهة وتحدي التوقعات الإلتزامات.

6-2- مهارة الكفاءات الاجتماعية: **Interpersonal**

- أ. مهارة التعاطف: هي مهارة وعي وفهم مشاعر الآخرين وتقديرها ومراعاتهم والإهتمام بهم والاندفاع لمساعدتهم.
- ب. مهارة العلاقات الاجتماعية: مهارة الفرد في أن يكون متعاوننا ومشاركا، وعضوا بناء في جماعة الاجتماعية، وتتضمن هذه المهارة التصرف بأسلوب مسؤول ووعي اجتماعي وإهتمام بالآخرين

والشعور بالمسؤولية تجاه المجتمع ككل، وترتبط المسؤولية الاجتماعية بتقبل الآخرين، والتصرف تبعاً لما يمليه ضمير الفرد والقواعد الاجتماعية، فالفرد الذي يفقد لهذه المهارة يظهر اتجاهات غير اجتماعية، ويصعب عليه العمل ضمن فريق عمل (Bor- on; 1997: 17).

### 3-6- مهارة التكيفية: Adaptability

- أ. إدراك الواقع: مهارة الفرد في تقدير مدى التطابق بين خبراته الانفعالية ما هو موجود موضوعياً مع الإبتعاد عن الخيالات (الخيال) والأوهام، وهذه المهارة ترتبط بدرجة الوضوح الإدراكي في التعامل مع المواقف وتقديرها، وتفحص الأساليب المستخدمة لذلك.
- ب. المرونة: مهارة الفرد في تكيف انفعالاته وأفكاره وسلوكه مع المواقف والشروط المتغيرة.
- ج. حل المشكلات: هي مهارة الفرد في تحديد المشكلة، وتوليد الحلول الفعالة، وتنفيذ هذه المهارة التي تتطلب من الفرد أن يكون منضبطاً ومنهجياً ومنظم التفكير، ودؤوباً في معالجة المشكلات ولديه الرغبة في مواجهة المشكلات بدلاً من تحسينها (Bor- on; 1999: 17-18).

### 4-6- مهارة كفاءة المزاج العام: General Mood

- أ. مهارة التفاؤل: هي رؤية الجانب النير في الحياة، والأخذ بالإتجاه الموجب نحوها حتى مواجهة الظروف غير الملائمة.
- ب. مهارة ممارسة السعادة: هي الرضا عن الذات والإستماع بمجريات الحياة، وترتبط السعادة بالرضا العام عن الذات (رزق الله، 2006: 66).

### 7- خصائص وسمات ذوي الذكاء الانفعالي:

يشار إلى أن الرجال ذوي الذكاء الانفعالي المرتفع يتصفون بالتوازن الاجتماعي والإنطلاق المرح، ولا يترضون للمخاوف والقلق، ولديهم قدرة عالية على الإخلاص للأشخاص والمبادئ وتحمل المسؤولية ويتصنعون بالمظهر الأخلاقي ( الحناوي، 2000: 99).

حيث يشير لذلك أن النساء ذوات الذكاء الانفعالي المرتفع يتسمن بالتعبير عن مشاعرهن بصورة مباشرة ويثقن في قدراتهن، وللحياة بالنسبة لهن معنى، بالإضافة إلى أنهن يتكيفين مع الضغوط النفسية، ويسهل عليهن تكوين علاقات اجتماعية جديدة (الجبالي، 2000: 71).

وفي هذا الصدد تم استخلاص وحصر أهم خصائص ذوي الذكاء الانفعالي من خلال عدد من الدراسات التي وردت على التراث السيكولوجي مثل "جولمان (1995)، جيرري (1997)، أبرهام (2000)، ماير (2001)، سالوفي (1990)، أمل حسيب (2009) ومن تلك الخصائص:

يكون على وعي بإنفعالاته:

- يطور نموذجا دقيقا لذاته.
- يعمل باستقلالية.
- يعيش وفق نظام قيمي أخلاقي.
- يتدبر البحث عن خبراته الداخلية.
- مصدر طاقة وحيوية للآخرين.
- يناضل من أجل تحقيق الذات.
- كثرة قدرة إلى قراءة مشاعر الآخرين وإنفعالاتهم.
- لديه دوافع داخلية.
- قادر على التعبير على مختلف مشاعره.
- أكثر تعاونا من الآخرين.

- راض عن علاقاته من الآخرين.
- يستمتع بدرجة عالية من الرضا والسعادة.
- يتجنب الانفعالات السالبة.
- ملتزم، متفأول، متعاطف ومتعاون.
- لديه القدرة على التأثير مع الآخرين.
- متحمل المسؤولية، صريح ومرح (السماذوني، 2007: 119).
- يتكيف مع الضغوط النفسية.
- تلقائي والحياة عنده لها معنى.
- يستمتع بحياته.
- يواصل العمل لساعات طويلة دون انقطاع.
- يظهر إحساسا باستقلالية (العنزي، 2010: 45-47).
- لديه القدرة على تحديد ما ينبغي أن يفعل.
- أكثر ذكاء ونجاحا أكاديميا.
- يمتلكون مهارات اجتماعية عالية.
- يتمتعون بشخصية متكاملة.
- لديهم القدرة على القيادة.
- واقعيون ويتكيفون مع الحقيقة (سليمان، 2010: 471).

#### 8- قياس الذكاء الانفعالي: رغم أن الذكاء الانفعالي أصبح يحظى باهتمام الباحثين والمهنيين

على السواء، إلا أن قياسه لا يزال في مهده، ويمكن تمييز مدخلين لقياس الذكاء الانفعالي هما: قياسه كقدرة عقلية، وكسمة شخصية، وحاليا كلا المدخلين لا يزالان قابليين للبحث والتمحيص حيث لا تزال

المقاييس المصممة بعيدة عن الثبات والصدق الذين يتطلبها العلم، وضمف ماير، كاروزو، سالوفي، كاريوسو، مقياس الذكاء الانفعالي إلى ثلاثة أنواع هي:

- ❖ مقياس القدرة (Mental measures).
- ❖ مقياس التقرير الذاتي (Self- report measures).
- ❖ مقياس تقدير الذات (Observe – rating measures).

سعى ماير وسالوفي للتأكد من صلاحية نموذجها ولإرساء مصداقية له، من خلال تصميم واستعمال مقياس الذكاء الانفعالي متعدد العوامل (Emotional Multifactor Intelligence Scale)، وهو عبارة عن اختبار يقوم فيه المستجيب بإنجاز سلسلة من المهام التي صممت لتغيير قدراته على إدراك فهم والتعامل مع الإنفعال، وقد سجلت عدة نقائص في هذا المقياس لا سيما في طوله (402 سؤال) وكذا في تقييمه لبعء الفهم الانفعالي إثر ذلك تم تصميم مقياس آخر من طرف نفس الباحثين وزملائهم هو مقياس "ماير سالوفي كارز" وللذكاء الانفعالي، هو مقياس مصمم انطلاقا من عينة تقدر بـ 5000 فرد من كلا الجنسين موزعين على 50 ميدان بحث مختلف عبر العالم، ويحتوي على 141 سؤالاً، ويهدف إلى قياس القدرات الرئيسية الأربعة المكونة للذكاء الانفعالي المبنية في نموذج "سالوفي وماير" ويتضمن هذا المقياس مجموعة من المواقف، حيث بعد إقحام الأفراد فيها، يطلب منهم التعرف على محتواها الانفعالي، تحليله، وإدارة انفعالاتهم لحل بعض المشاكل أو اتخاذ قرارات، فمثلا لقياس قدرة إدراك الإنفعال يطلب من الأفراد تحديد نوع الإنفعال ومدى قوته التي تعبر عنه صور مختلفة، ومن أجل قياس مدى تسيير الانفعالات للتفكير يطلب الأفراد تحديد ما يقابل عمل انفعال من أفكار أو من محسوسات فيزيقية مثل الألوان، درجة الحرارة، الضوء، ومن أجل قياس القدرة على فهم الانفعالات يتم دعوة الأفراد التي شرح كيف يتم الإنتقال من انفعال إلى آخر، مثلا من الغضب إلى الهيجان، أن من أجل قياس التحكم في

الانفعالات أو إدارتها يطلب من الأفراد إختيار تقنيات فعالة من أجل إدراة الذات وإدارة الغير ( Daniel, Coleman; 1997; 377).

مقياس القدرة (الأداء) الذكاء الانفعالي: **Performance tests**: تقيس مقياس الذكاء الانفعالي

كقدرة عقلية: مثل التعرف على انفعالات والتعبير عنها وتنظيمها، وهنا توجد إجابة صحيحة وإجابة خاطئة، أي أن هذه المقاييس تعد من مقياس أقصى الأداء منها.

1. مقياس الذكاء الانفعالي متعدد العوامل (الصورة الأولى) MEIS وهو من إعداد سالوفي

وكارسو 1997 وسمي مقياس الذكاء الانفعالي متعدد العوامل حيث يرى سالوفي وكارسو أن هناك علاقة وثيقة بين الذكاء الانفعالي، والقدرة على تجهيز المعلومات الانفعالية المرتبطة به، ويقيس الذكاء الانفعالي للمراهقين، ويقيس أربعة قدرات هي:

1. الإدراك الانفعالي: من خلال الوجوه والرسوم والقصص المكتوبة وحل الثغرات الانفعالية التي

تظهر في نغمات الصوت وتعبيرات الوجه.

2. السهولة الانفعالية: في التفكير: من خلال ربط العاطفة بالإحساسات العقلية، ومعرفة التشابه

والإختلاف في الانفعالات.

3. الفهم الانفعالي: من خلال كتابة بعض السيناريوهات عن بعض الانفعالات.

4. الإدراة الانفعالية: من خلال عرض بعض المواقف على الفرد، ويطلب منه كتابة ماذا كان

سيفعل لو أنه في هذا الموقف.

مقياس الذكاء الانفعالي متعدد العوامل (الصورة الثانية):

يعد هذا الإختيار أكثر حداثة من مقياس الذكاء الانفعالي متعدد العوامل، إذا جرى تحسين

الخصائص السيكومترية لـ MEIS، ويتكون هذا الإختبار من (401  $\sum O_i$ ) مفردة موزعة على (1) مهام

موزعة على (4) قدرات رئيسية والوقت المستغرق هو (٣٠) دقيقة ومن مميزاته أنه يتجنب عيوب مقياس MEIS، من حيث ضعف بعض الفقرات، ولكل فرع إختباران، كما يلي:

أ. الإدراك الانفعالي: ويقاس الانفعالي.

ب. الإدارة الانفعالية: ويقاس الإدارة الانفعالية في ذات ولدى الآخرين (الإدارة - العلاقات) ومن عيوب هذا المقياس MSCEIT، إنه فشل في التوصل إلى دليل مقنع على ذلك الإندماج الواضح بين القدرات الأربعة الخاصة بالذكاء الانفعالي.

ج. مقياس تحديد مستوى الوعي: (LEAS)

هذا المقياس من إعداد لأن وآخرون Lane et al ويتكون هذا المقياس من (200) مشهدا سينمائيا أو تلفازيا يشتمل كل فيلم على مجموعتين من الأفراد إحرامها لديهم قدرة على إحداث أربعة انفعالات مختلفة: الغضب والخوف والسعادة والحزن والفئة الأخرى ليس لديها قدرة على إحداث تلك الانفعالات، وتكون الدرجة التي تقدر لكل مشهد يمتد من الصغر حتى خمسة درجات، وهذا أسلوب يتفق مع نظرية لأن وآخرون التي حددت خمسة مستويات للوعي الانفعالي (عباس الخفاف، إيمان، 2013: 57).

ذكر عثمان (2009): ثلاث طرق لقياس الذكاء الانفعالي هي:

1. طريقة التقرير الذاتي الموضوعي: تعتبر الأكثر قدرة على قياس ما وضعت له وهي متاحة للجميع، وسهلة التكاليف، ويمكن تطبيقها على الأفراد والمجموعات الكبيرة، وسهلة الإجراءات والتصحيح، إلا أنها تواجه مشكلة أن التقرير الذاتي يكشف عما يعتقد الفرد أن يمتلكه من قدرات، وليس ما يمتلكه من حقيقة، هذا الأمر الذي يضعف من قدرات التقارير الذاتية عموما في المقياس

2. الطريقة الأدائية الموضوعية: وهي الإختبارات التي تقدم فيها نماذج أو مشكلات تقاس من خلالها قدرة الفرد مثل إختبار الوجوه والصور وغيرها، وهي تعالج إشكاليات موضوعية، وتقيس حقيقة ما يملكه الفرد من مقدرات، إلا أنها تخضع لكثير من المشكلات المعقدة، كالثقافة والعادات والتقاليد والإرث والمفاهيم والإتجاهات نحو اللون والصورة والنغم، كما أنها مكلفة الثمن، وكثيرة الإجراءات ويحيط تصحيحها الكثير من التعقيد، ويصعب تطبيقها على مجموعات كبيرة من الأفراد وبالتالي يصعب تعميم نتائجها.

3. طريقة تقدير الملاحظين: وهي نموذج من التقرير الذاتي يتضمن تقرير الفرد عن نفسه، ويحتوي على جانب آخر يوضح رأي الآخرين عن مقدرات الفرد إلا أنه من الصعب أن يتمكن الملاحظون من الحكم على ذكاء الآخرين، فكيف يمكن أن يحك عليك من حولك يرون تحذير.

وكذلك دراسة الشايب (2010) هدفت إلى تطوير صورة معربة لإستبانة ولكميان Walkeman للذكاء للإنفعالي عند طلبة المرحلة الجامعية في الأردن، والتحقق من فاعلية فقدانه ودلالات صدقه وثباته، وقد ذكر ويكمان (Wekeman 2006) أنه يرى ضرورة التميز بين مفهومي الذكاء الانفعالي (EI) والكفاية الانفعالية (EC) Enotional Competence، لدى تطوير مقياس الذكاء الانفعالي، وقد قام "ويكمان" بتطوير إستبانة للذكاء الانفعالي Enotional Intelligence Gretionnaire والتي تتكون من (40) فقرة تقيس بعدين رئيسيين إثنين هما بعد إدارة الذات غير المعرفية، Nom- Cognitive Self Management التي يتضمن 6 ست مهارات فرعية هي:

- الثقة بالنفس Self Confidence.
- ضبط الذات Self Dispiline.
- المبادرة Initrativ.
- صحوه الضمير Consaentrousness .

• الموثوقية Dependability.

• الوعي الانفعالي Emotional awareness

والبعد الثاني هو بعد البراعة الاجتماعية Social Desoterity، والذي يتضمن سبع مهارات فرعية

هي:

• القيادة Léadership.

• إدارة الصراع Conflit Management.

• التواصل Communication.

• العلاقات Relationships.

• التقمص العاطفي Empathy.

• التأثير Inflence.

• أخلاقيات الفريق Teram Ethices.

ومع أن المهارات التي تقيسها المقاييس المختلفة تشابه إلى حد بعيد، إلا أن هذه المقاييس تختلف

عن بعضها البعض في تصنيفها لهذه المهارات في عوامل أو تجمعات، وفي أسلوب القياس (الشايب،

2010: د ص).

### 9- أهمية الذكاء الانفعالي:

- يلعب الذكاء الانفعالي دورا هاما في توافق الطفل مع والديه وإخوته وأقرانه وبيئته، بحيث

ينمو سويا، ومنسجما مع الحياة، كما أنه يؤدي إل تحسين ورفع كفاءة التحصيل الدراسي.

- يساعد الذكاء الانفعالي عل تجاوز أزمة المراهقة وسائر الأزمات.

- يعتبر الذكاء الانفعالي عاملا حاسما في النجاح في العمل والحياة، فذوي الذكاء الانفعالي

المرتفع محبوبون ومثابرون وقادرون على التواصل والقيادة ويتميزون بالإصرار على النجاح.

- القدرة على إقامة علاقات اجتماعية جيدة، لأنه يكفل القدرة على التعاطف، والقدرة على تفهم إحتياجات الآخرين، والتخلي بالمرونة الكافية لإستمرار هذه العلاقات.
- إمتلاك مهارات التعاطف الذي هو جوهر الذكاء الانفعالي بما يوفره من قدرة على إقامة علاقات وثيقة مع الآخرين والتأثير عليهم.
- التصرف بطريقة متناغمة مع المعتقدات الشخصية، وصدق الفرد مع نفسه والأمانة مع الآخرين.
- القدرة على رؤية الجانب الإيجابي من الحياة.
- إمتلاك المهارات الكفيلة بالتعامل مع الضغوط المحيطة.
- تنمية الإبتكار بسبب المرونة التي تسمح بالأخذ بعين الإعتبار.

#### خلاصة:

وأخيرا يجب أن نشير إلى أن الذكاء الانفعالي صلات كثيرة مشتعبة بواقع تعاملنا مع الحياة وطريقة إدارتنا لأنفسنا وعلاقاتنا مع الآخرين، فالذكاء الانفعالي يتعلق بالتنظيم الشخصي والمهارات التي تدفع الفرد للتفوق في الدراسة أو مركز العمل وفي الحياة بشكل عام، ومهارات في إدارة العلاقات مع الآخرين وتكوين الصلات والعلاقات.

كما نستخلص أن الشخص الذي يتمتع بالذكاء الانفعالي يكون مدركا لإنفعالاته ومشاعره ومتقبلا لها كما هي: فبقدر ما يكون على فهم وتقبل لإنفعالاته بقدر ما يكون قادرا على قراءة إنفعالات الآخرين وفهمها وإدراكها، وهذا ما يؤدي به إلى امتلاك القدرة على تنظيم إنفعالاته الخاصة به، بمعنى البيطرة على الانفعالات السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات إيجابية، ويكون له تأثير قوي وإيجابي مع الآخرين، ومعرفة متى يكون قائد ومتى يكون تابعا وبالتالي يستطيع ممارسة مهاراته الحياتية بفعالية، ويحقق النجاح المبتغى.



# الفصل الثالث: الاحتراق النفسي

تمهيد

- 1- أصل مفهوم الاحتراق النفسي.
- 2- مفهوم الاحتراق النفسي.
- 3- نماذج ونظريات تفسير الاحتراق النفسي.
- 4- أبعاد الاحتراق النفسي.
- 5- مراحل حدوث الاحتراق النفسي.
- 6- عوامل ومصادر الاحتراق النفسي.
- 7- مظاهر الاحتراق النفسي.
- 8- خصائص الشخصية المرتبطة بالتعرض للضغوط والاحتراق النفسي.
- 9- مستويات الاحتراق النفسي.
- 10- أسباب الاحتراق النفسي.
- 11- آثار الاحتراق النفسي.
- 12- استراتيجيات الوقاية من الاحتراق النفسي

خلاصة

تمهيد:

يعتبر الإحتراق النفسي من أخطر المراحل التي يمكن أن يصل إليها الفرد، حيث يشأ نتيجة كثرة الضغوطات وعدم التوافق معاً بطريقة مناسبة، مما يؤدي إلى فقدان الفرد المعنى في عمله، وشعوره بأن العمل ليس له قيمة، بل قد يعمم تلك النظرة لباقي مجالات الحياة، مما قد يوجد لديه الرغبة لتترك عمله، لذلك فإن التعرض له يمثل خطراً كبيراً وينعكس سلباً على العملية التعليمية.

### 1- أصل مفهوم الإحتراق النفسي:

تري "إزابيل قويتي Isabelle Gautier" أن مفهوم الإحتراق النفسي مفهوم حديث النشأة، إذ يرجعه العديد من الباحثين إلى السبعينات وهو مستمد من المصطلحات السكاترية للإشارة إلى مهنيين يحترقون جسدياً، إنفعالياً، علائقياً، سلوكياً، فهو يعكس فقدان تدريجي للمثالية، والطاقة والتحفز (cantier; 1983; 52).

يرجع أول استعمال هذا المصطلح للطبيب العقلي والمحلل النفسي الأمريكي هاريت فرودينجر (Herbert Freudenbrger; 1974) والذي أطلقه لوصف حالة من مجموعة من المتطوعين الشباب العاملين معه، في هياكل العناية الطبية الإجتماعية، حيث لاحظ بأن تصرفاتهم أصبحت أسوء من سلوك المرضى (Carten et al; 2006: 462).

قد أصبح هذا المصطلح شائعاً من طرف مجموعة من الباحثين مثل "ماسلاش" و"بينز" (Maslach et Pines) وأصبح أكثر شيوعاً في الثمانينات، حيث ركزت معظم الدراسات على وصف الحالة النفسية للمهني الذي يعمل في قطاعات الإجتماعية والإنسانية، اتضح أن أكثر المهنيين تعرضاً للإجهاد والإحتراق النفسي هم العاملون في مهن الطب، التمريض، الرياضة، الشرطة، التدريس.

وقد استمدت كلمة (Brunout) التي تعبر عن أعراض الإنهاك المهني من ميدان علم الفضاء حيث تطلق هذه على الزمن الذي يقع فيه الصاروخ بعدما يتم استهلاك وقوده بسرعة كبيرة لذلك يرى كل من

"كانوي ومورنجس" أن الإحترق النفسي أشبه بحالة صاروخ ينفذ وقوده مما يؤدي به إلى التحطم.  
(Canoun et Maurnger; 1998)

تشير هو لي (Hallet) إلى أن التطرق لهذه الظاهرة كان أول مرة من طرف "برادلي" (Bradely) (1969) بإعتبارها إكتئاب نفسي ناتج عن الضغط (Hollet; 2006).

## 2- مفهوم الإحترق النفسي:

يكاد يتفق معظم الباحثين على أن مفهوم الإحترق النفسي يشير إلى حالة من الإحترق النفسي أو الإستنزاف البدني والإنفعالي، نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، وتتمثل الإحترق النفسي في مجموعة من الظواهر السلبية منها: التعب، والإرهاق، والشعور بالعجز، وفقدان الإهتمام بالآخرين، وفقدان الإهتمام بالعمل، والسخرية من الآخرين، والكآبة، والشك في قيمة الحياة، والعلاقات الإجتماعية والسلبية في مفهوم الذات (عسكر، علي. 2000: 60).

ويعرف كل من Maslach & Jachson (1981) الإحترق النفسي بأنه إحساس الفرد بالإجهاد الإنفعالي، وتبدل المشاعر، وإنخفاض الإنجاز الشخصي، ويعرف الإجهاد الإنفعالي Emotional Exhouston بأنه فقد طاقة الفرد على العمل والأداء الإحساس بزيادة متطلبات العمل، بينما تبدل المشاعر Depersonalization بأنه شعور الفرد بأنه سلبي وصارم، وكذلك إحساسه بالإحتلالات حالته المزاجية، أما انخفاض الإنجاز الشخصي فيعرف بأنه إحساس الفرد بتدني نجاحه، وإعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى.

وقد كان فريد ينجر Fredenberger: أول من ذكر مصطلح الإحترق النفسي، وأدخله إلى حيز الإستخدام، فأورد المعنى الوارد بالقاموس للفعل Burnout ومعناه: أن الفرد يصاب بالضعف والوهن، ويجهد ويرهق، ويصح منهكا، بسبب الإفراط في استخدام الطاقات والقوى وتوالت مجهوداته بعد ذلك وصفا للمصطلح الإحترق النفسي.

ويعد المؤتمر الدولي الأول للإحترق النفسي، الذي عقد بمدينة فيلادلفيا Philadelphia في نوفمبر 1911 البداية الحقيقية لتطور مصطلح الإحترق النفسي حيث شارك فيه الرواد الأوائل للإحترق النفسي أمثال Fredenberger و Maslach و Paines و Cherniss (عبد الله محمود، 2005).

وفي عام 1997 عرفته كل من Heiter و Maslach بأنه تغيرات في اتجاهات وسلوك الفرد نحو العمل، وكذلك تغيرات في حالته البدنية، وتمثل في الإجهاد الإنفعالي، بل ويصل الأمر به إلى انخفاض إنجازة الشخصي (F.Bilge; 2006).

قد صار مفهوم الإحترق مصطلحا واسع الإنتشار وسمة من سمات المجتمع المعاصر، فقد بينت ماسلاش (1979) أن هذه الظاهرة تصيب بكثرة أصحاب المهن الإجتماعية والإنسانية، فتسبب لهم القصور والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب (داوني وآخرون، 1989: 56).

يشير كاتر Carter إلى أن الإحترق النفسي إعياء يصيب الجسم والعواطف لدى الفرد حيث يبدأ بالشعور بعدم الإرتياح وفقدان الحماس لمزاولة العمل (Carter; 2001) قد أوضحت "ماسلاش Maslach" بأن الإحترق النفسي يشير إلى فقدان الإهتمام بالأفراد الموجودين في محيط العمل، حيث يشير الفرد بالإرهاق والإستنزاف العاطفي الذي يجعلان الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين، إذ يعد الإحترق النفسي خبرة إنفعالية فردية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كإشراف الجهد على المستوى البدني الإنفعالي والمعرفي (Maslach; 1998).

من جهة أخرى يعرف الإحترق النفسي بأنه ظاهرة استنزاف جسمي انفعالي بشكل كامل بسبب الضغط النفسي الزائد عن الحد، وينتج عنه عدم التوازن بين المتطلبات الوقت الراهن مما يؤدي إلى الإحترق النفسي (الفاعوري، 1990: 122).

كما ورد عن Cold و Bachlor بأن الإحتراق النفسي هو هبوط في القوى الحيوية والنشاط الوظيفي، أو أنه إشراف عاطفي، أو شعور باليأس أو فشل في إنجاز العمل المتوقع ( الوابلي وسليمان، 1995: 122).

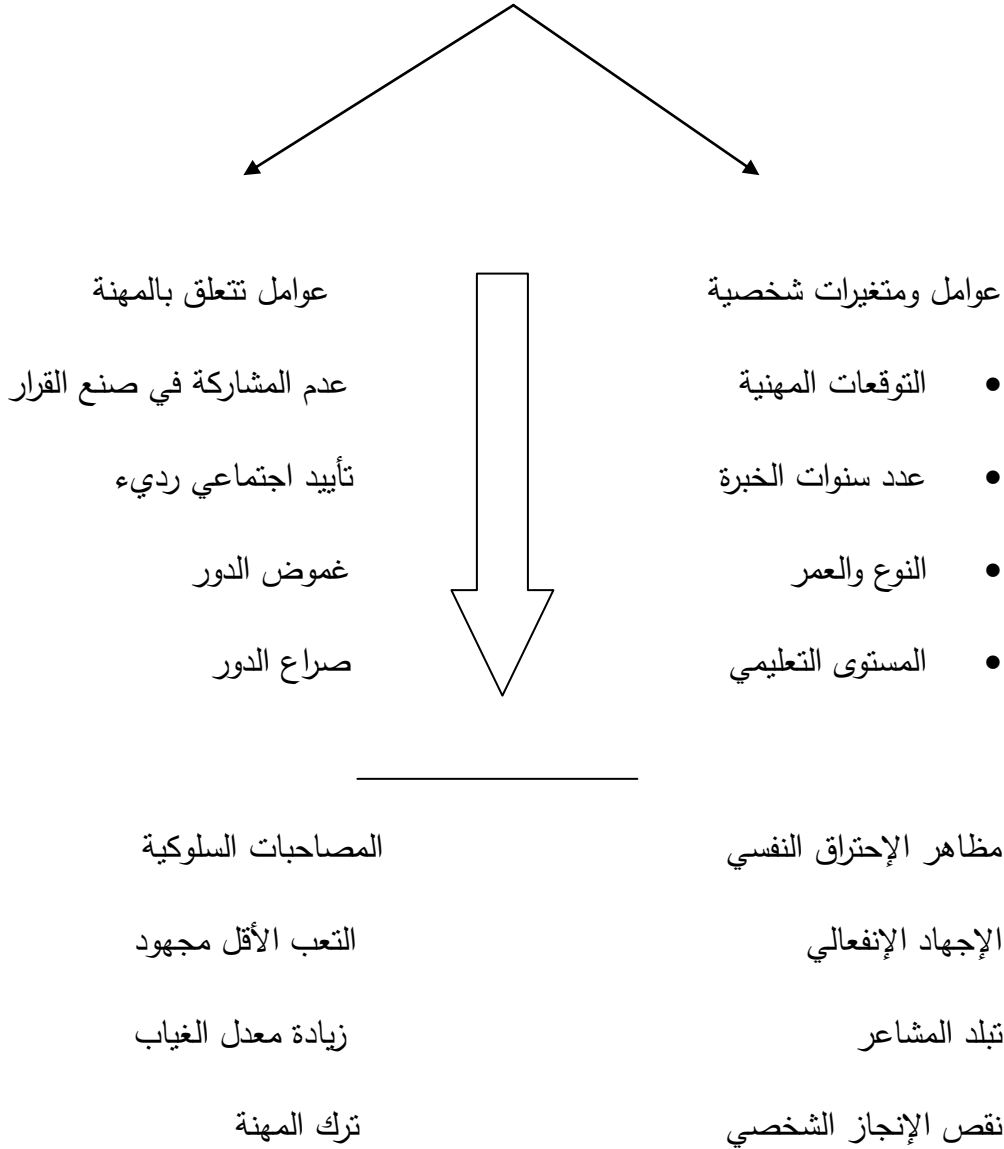
### 3- نماذج ونظريات تفسير الاحتراق النفسي

#### أ- نماذج الاحتراق النفسي:

نموذج للإحتراق النفسي عند الأساتذة: ( Schwab, Jachson, Schuer, Teacher 1986 )  
 Burnout ويحدد هذا النموذج مصادر الإحتراق النفسي، ومظاهره ومصاحباته السلوكية، حيث ضف مصادر أخرى أو أسباب الإحتراق النفسي إلى: أسباب تتعلق بالروضة، وأخرى تتعلق بشخصية الأستاذ، تتمثل الأولى في: عدم مشاركة الأستاذ في اتخاذ القرارات، والتأييد الإجتماعي الرديء، إضافة إلى صراع الدور وغموضه، أما المصادر التي ترتبط بالأستاذ ذاته تتمثل في: توقعات الأستاذ نحو دوره المهني، والمتغيرات الشخصية الخاصة بالأستاذ مثل: العمر، والنوع، وعدد سنوات الخبرة، والمستوى التعليمي، كما أشار النموذج إلى مظاهر أو أبعاد الإحتراق النفسي والتي تتمثل في الإجهاد الإنفعال، وتبدد المشاعر، ونقص الإنجاز الشخصي للأستاذ، وتناول النموذج بعد ذلك التأثيرات السلبية الناتجة عن حدوث الإحتراق النفسي، والتي يمكن أن نطلق عليها المصاحبات السلوكية الناتجة عن الإصابة بالإحتراق النفسي والمتمثلة في: التعب الأقل مجهود، وزيادة معدل الغياب، بل وقد يصل الأمر بالأستاذ إلى ترك المهنة (محمد زيدان، 1998: 83).

نموذج شواب للإحترق النفسي للأستاذ:

الإحترق النفسي للأستاذ



شكل رقم 1 نموذج شواب للإحترق النفسي ( مصطفى زيدان، إيمان، 1998: 84 )

نموذج عمليات الإحترق النفسي: Cherniss Proces Model of Burnout (1995): يشير

النموذج إلى أن الإحترق النفسي ينشأ نتيجة لتفاعل كل من خصائص بيئة العمل والمتغيرات الشخصية للأستاذ، والمقصود بالمتغيرات الشخصية السمات والخصائص الديمغرافية، كالعمر، النوع، وكذلك توجهات الأستاذ نحو مهنته، هل هو راض عنها، أو هل يتقبلها أم لا، إضافة إلى المطالب والتدعيمات

خارج العمل، والمقصود بها مدى ما يتلقاه الأستاذ من دعم ومساندة من الآخرين، وكذلك نظرة المجتمع للأستاذ، والتدريس كمهنة، عندما لا يستطيع الأستاذ التوافق مع بيئته المدرسية، وتنقله ضغوطها، ولا يستطيع التوافق معها، فيؤدي ذلك إلى عدم الثقة بالذات، ونقص الكفاءة، والمشاكل مع الزملاء، وغيرها، والتي تعد بمثابة مصادر الضغط، ويمكن القول: أنه إذا أحسن توافق الأستاذ مع بيئة المدرسية، فإنه يؤدي إلى مخرجات إيجابية أما إذا فشل هذا التوافق، فإنه يؤدي إلى مخرجات سلبية والمتمثلة في عدم وضوح أهداف العمل بالنسبة للأستاذ، ونقص المسؤولية الشخصية، والتناقض بين المثالية والواقع، والإغتراب النفسي والوظيفي، ونقص الإهتمام بالذات، والتي في حالة معاناة الأستاذ بها تدل على إصابته بالاحترق النفسي (منى محمد، 1997: د ص).

**نموذج شيرنس:** اشتمل نموذج "شيرنس" على عوامل عديدة مؤدية إلى الإحترق النفسي، حيث تناول الخصائص بيئة العمل، واعتبرها من العوامل المؤدية للإحساس بالضغوط المهنية، وبالتالي حدوث الإحترق النفسي، كما أشار إلى مصادر هذه الضغوط. وتشمل عدم الثقة بالنفس، كما أشار إلى مصادر هذه الضغوط، وتشمل عدم الثقة بالنفس، ونقص الكفاءة، والمشكلات مع المتعلمين ونقص الدعم الإجتماعي، وأن العامل المؤثر في الإحساس بهذه الضغوط هو شخصية الأستاذ بداية من خصائصه الديمغرافية إلى أفكاره وتوجهاته عن المهنة، كما أشار إلى أن الخصائص بيئة العمل عندما يتعامل معها الفرد لأول مرة فإنها تؤثر عليه، فيكون أساليب مواجهة الفرد من عدم وضوح الأهداف للعمل، والتناقض بين المثالية والواقع والإغتراب النفسي والوظيفي، ونقص المسؤولية الشخصية التي تؤدي بالأستاذ إلى الإحترق النفسي.

وتختلف المفاهيم التي جاء بها شيرسن: في عدم وضوح أهداف العمل، نقص الإحساس بالمسؤولية الشخصية، التعارف بينالواقعية والمثالية، الإغتراب الوظيفي، الإغتراب النفسي، نقص الإهتمام بالذات، عن تلك التي اقترحها ماسلاش وينس وآخرون ( الزهراني، نوال، 2008: 148)

**نموذج العلاقات البنائية:** حسب ( Angel of all ) (2003) يقدم هذا النموذج وصفا للعلاقات المتبادلة بين أبعاد الإحتراق النفسي، الإنجاز الشخصي، ومشاعر الإجهاد، من حيث تأثير كل منها على الآخر فيشير إلى أن بعد الإنجاز الشخصي يؤثر على الإجهاد الإنفعالي بمعنى أنه علماء إرتفع إنجاز الفرد قل إحساسه بالإجهاد، وكذلك إحساسه يتلبد المشاعر، هذا من جانب لآخر يوضح النموذج تأثير إستراتيجيات المواجهة فعالة وأخرى غير فعالة.

أوضح ارتباط إستراتيجيات المواجهة الفعالة بالإنجاز الشخصي بينا إرتبطت الإستراتيجيات غير الفعالة بمشاعر الإجهاد، بمعنى أن هناك نوع من العلاقات المتبادلة بين إستراتيجيات الواجهة بنوعها وبين الاحتراق والذي بدل إنفاعه على إنخفاض الإحتراق النفسي بينما بدل انخفاضه على ارتفاع الاحتراق النفسي وهو بعد الإنجاز الشخصي (دردير، نشوة، 2007: 41).

#### ب- نظريات الإحتراق النفسي:

##### نظرية الضغط والإحتراق النفسي ذات الأساس الإجتماعي النفسي:

Asocial- Psychological theory of teacher stres and Burout (joseph j Blase)

تقدم هذه النظرية نمودجا نفسيا إجتماعيا للضغط والإحتراق النفسي للأستاذ، يؤكد على أهمية متغيرات أداء العمل ودورات تفاعل الأستاذ، المتعلم، وهي ممتدة من نظرية - الدافعية الأداء The teacher proformance Motivation the theory. والتي أشارت إلى أن هناك علاقة دينامية موجودة بين الأساتذة والمتعلمين، وأن هذه العلاقة مهمة لفهم الأبعاد الرئيسية لأداء الأستاذ من منظور نظرية الإحتراق النفسي سواء كانت إستجابات الأساتذة للضغط طويلة أو قصيرة المدى ففي كلتا الحالتين تؤدي

إلى حدوث الإحتراق النفسي، ولكن الإحتراق النفسي يرتبط بالتأثير السالب للضغوط على المدى الطويل على مصادر تكيف الأستاذ، وإتضح أن الأساتذة ذوي الخبرة تعاشوا مع المشاكل الأولية المرتبطة بضغوط العمل واكتسبو مصادر التكيف الفعال مع المتعلمين.

**حدوث الإحتراق النفسي:** الإحتراق النفسي لا يحدث دفعة واحدة ولكنه يبدأ بصورة تدريجية عبر فترات زمنية ممتدة، وترتبط غالبا بتعرض الأساتذات للضغوط المهنية لفترة زمنية طويلة، ولهذا فإن الإحتراق النفسي للأساتذات يشير إلى التأكد التدريجي للكفاءات الفنية والنفسية والاجتماعية، أو أنه نهاية الإستنزاف الحقيقي للكفاءات المهنية ونقص القدرة على الأداء الفعال مع المتعلمين.

تعتمد نظرية الدافعية - الأداء للأستاذ على: إدراك الأساتذة لحاجات المتعلمين Student Needs

ويعني إدراك الأستاذ لحاجات ومطالب متعلميه والتي تتمثل في: حاجات تعليمية وأخلاقية وإرشادية والتي تحدد من خلال الأستاذ نفسه، يعتمد الأستاذ المبتدئ في تعريفه لحاجات المتعلمين على مجموعة من الإفتراضات والتوقعات غير العادية على المتعلمين ولكن بمرور الوقت واكتساب الأستاذ الخبرة، فإن مفهوم العلم ذوي الخبرة لحاجات المتعلمين يتسع عبر الوقت ليشمل مكونات تربوية وأخلاقية وإرشادية.

**جهود الأساتذة Effort:** يشير إلى الإستخدام الحقيقي للطاقة العقلية والإنفعالية والجسمية نحو انجاز النتائج الحيرة والمكافئات المرتبطة بها، ويرتبط نقله جهد المتعلم الأستاذ على دورة الأداء غير الفعال في نظرية الدافعية الأداء للأستاذ، ويشمل الإستمرار لمدة طويلة لدور الأداء المنخفض إلى حدوث الإحتراق النفسي.

**مصادر التكيف Coping Resources:** يشير مفهوم مصادر التكيف إلى عامل جسمي، أو نفسي، أو إجتماعي أو مادي يساعد الأستاذ على التغلب على العوامل الضاغطة المرتبطة بالعمل وتحقيق نتائج جيدة مع المتعلمين.

**العوامل الضاغطة المرتبطة بالعمل Stressors:** تصنف العوامل الضاغطة إلى عوامل ضاغطة أولية وعوامل ضاغطة ثانوية تشير إلى المتغيرات المرتبطة بالعمل والتي تتداخل مع جهد الأستاذ تستنفد طاقته ووقته وتسبب التوتر للمتعلمين، وتعتبر هذه الضواغط داخلية ونفسية، أو خارجية بيئية، وعندما تصبح تنشأ التوتر والتعب الإنفعالي، والإحباط وقلة لحيلة والملل، ونقص الدافعية والحماس والجمود، واستمرار هذه المشاعر لمدة طويلة يؤدي بدوره إلى حدوث الإحترق النفسي.

**دورة حدوث الإحترق النفسي:** يحدث الإحترق النفسي عندما يفشل جهد الأستاذ الشخصي في التغلب على العوامل الضاغطة المرتبطة بالعمل وينجح عن ذلك درجة من التوتر العصبي، والنتائج السالبة التي تؤدي في نهاية إلى حدوث الإحترق النفسي.

والخلاصة إن الإحترق النفسي ينشأ عن التوتر الناجم عن العمل لمدة طويلة وينتج عن عدم ملائمة مصادر تكيف الأساتذة وغياب المكافآت العادلة وغيرها من الأسباب التي تصل بالأستاذ إلى نهاية مراحل الإحترق النفسي. (محمد بدران، منى، 1998: 86-88)

**النظرية السلوكية:** تنظر هذه النظرية للسلوك على أنه نتاج الظروف الفيزيقية والبيئية ولم تتجاهل الجانب الحسي للإنسان ودور العمليات العقلية الداخلية فيه، وعليه فالإحترق النفسي هو حالة داخلية لعوامل بيئية خارجية تنعكس على الإستعداد الداخلي للفرد وتظهر مظاهره في استجابات الفرد الخارجية وردود أفعاله الداخلية. وتشير العديد من الدراسات إلى أن ضبط العوامل المحيطة بالفرد يؤمن إمكانية التحكم بالإحترق النفسي وبالتالي يكون ذلك نواة لمعالجة وتعديل السلوك المعبر عن ذلك. (عودة، 1998: 36)

**النظرية المعرفية:** ينصب تفكير المنظرين المعرفين في تفسير السلوك بشكل عام إلى الكيفية التي ينظر بها الأفراد إلى أنفسهم وإلى العالم من حولهم وليس على ما يفعله الآخرون (thuison of Richard; 1996: 529).

ولعل من أهم الفرضيات التي يعتمد عليها أصحاب هذا المنظور هو ما يعرف بمفهوم الإستعداد المعرفي والذي يمثل تركيباً محورياً للنظريات المعرفية والذي يشير إلى أن الأفراد الذين يكشفون عن أنماط غير تكيفية للوظائف المعرفية يكونون أكثر عرضة للإصابة بالاحترق عند تعرفهم لأعراض الحياة السلبية (Alloy et al; 2000: 405).

**نظرية التحليل النفسي:** يتفق أصحاب التحليل النفسي مع المعرفيين حول تفسيرهم للسلوك بشكل عام حيث يوزعونه إلى قوى داخلية تشكل نتيجة للصراعات بين أنظمة الشخصية الإنسانية الثلاثية (الهو، الأنا، الأنا الأعلى) (الدباغ، 1983: 18)

وتلعب الخبرات المكبوتة دور أساسياً في تكوين الإضطرابات النفسية للشخصية التي تكونت في المرحلة الأولى من حياة الفرد، أي أن السمات النفسية المضطربة تتكون من ارتباطها بذكرات مؤلمة وصدمات مبكرة تشكل في مجملها مستقبلاً مصدر للسلوك الإنساني المضطرب من قبيل تبدل المشاعر والشعور بالإحباط والاحترق النفسي (Kaplan; 1996: 103).

**النظرية الوجودية:** فتركز على تفسيرها للاحترق النفسي على عدم وجود معنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والمغزى من حياته، فإنه يعاني نوعاً ما من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم أهمية حياته، ويجرمه التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته، فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للاحترق النفسي لذلك فالعلاقة بين الاحترق النفسي وعدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة إن جاز لنا القول: أن الاحترق النفسي يؤدي لفقدان المعنى من حياة الفرد كما أن فقدان المعنى يؤدي إلى الاحترق النفسي (رمضاوي، 2016: 33).

#### 4- أبعاد الإحترق النفسي:

يعتبر التعريف الذي قدمته (Maslach of Jachson) (1981) التعريف الأكثر تداولاً للاحترق النفسي بالإشارة إلى أبعاده الثلاثة المختلفة والتي سوف يتم إستعراضها فيما يلي:

**البعد الأول: الإنهاك الإنفعالي:** يتعلق الإنهاك الإنفعالي باستنفاد الموارد الإنفعالية لدى الفرد، ويختلف الإنهاك الإنفعالي عن الإنهاك الجسدي أو التعب الذهني بحيث أنه مؤشر من مؤشرات عجز الفرد على مواجهة المتطلبات الإنفعالية للعمل نظرا لعدم كفاية الموارد الفردية في تلبية متطلبات المهنة (Pezet; 2003: p p).

ويعتبر الإنهاك الإنفعالي البعد المركزي للإحتراق النفسي، لكنه بعد غير كاف وجوده لوحده في وصف أعراض الظاهرة، فقد أوردت "ماسلاش" بأن الإنهاك الإنفعالي ليس بتجربة عابرة وإنما تجربة تدفع الفرد إلى أخذ مسافة إنفعالية ومعرفية تبعده عن العمل الذي يزاوله.

**البعد الثاني: تبدل المشاعر:** يشير تبدل المشاعر إلى محاولة ترك مسافة بين العامل والعملاء، بحيث أن تلبية متطلباتهم يصبح أكثر سهولة إذا ما تم اعتبارهم كأشياء أي عناصر إنسانية في ميدان العمل (مقابلة، نصر يوسف: 1996، د ص).

ويعتبر تبدل المشاعر عن تطور المواقف السلبية اتجاه الآخرين من خلال مظاهر اللامبالاة، البلادة، البرودة، وأخذ مسافة اتجاه الأفراد محل المساعدة، كما يدل على عدم الموازنة في التوفيق بين المتطلبات الإنفعالية للعمل وقدرات الفرد وإمكانياته بالرغم من أن الأحاسيس تعد جوهره هذه المتطلبات. (Pazet ; 2003).

وينطوي تبدل المشاعر على اتجاهات سلبية حيادية منفصلة ومعزولة تجاه الآخرين مصحوبة ببناء الفرد فالإعتقادات وضعية عن العملاء تتجم عنها تطوير المشاعر، السخرية، الإهمال، القسوة وعدم الإحترام (Taris; et al: 1999).

البعد الثالث: الشعور بالنقص في الإنجاز المهني:

Ladiminution de l'accomplissement Personnel ou travail

يعتبر الشعور بالنقص في الإنجاز المهني أو الفعالية المهنية، عن عدم القدرة على البذل النفسي وعدم الشعور بفعالية الجهد المبذول، وبالتالي خفض الطاقة المسخرة لإنجاز العمل وحل المشكلات الوظيفية التي يتلقاها الممرض في محيط عمله إضافة إلى ميله إلى تقسيم نفسه بصورة سلبية ترجح شعوره بإنعدام الفاعلية أمام المفسدين من خدماته ( شهاب، عبد الرحمن: 2001)

وبالتالي يعد الإحتراق النفسي حسب Maslich عن تناذر يشمل على 3 أبعاد ممثلة في:

أ. الإنهاك الإنفعالي.

ب. تبدل المشاعر.

ج. الشعور بالنقص في الإنجاز المهني.

وفيما يتعلق بتطور هذه الأبعاد الثلاثة للإحتراق النفسي فقد توصلت إليه ماسلاش إلى تحديد

العلاقة بين الأبعاد الثلاثة للإحتراق النفسي للعاملين (عشوى، عبد الحميد: 2008، د ص).

#### 5- مراحل حدوث الإحتراق النفسي:

5-1- مرحلة الإنذار لرد الفعل: فيها يظهر بالجسم تغيرات في خصائصه في أول مواجهة

للضغوط، ومن هنا يبدأ التوافق الحقيقي، ويحدث فيها أن يستجيب للضغوط من خلال أنه يفرز هرمون

الأدرينالين الذي يؤثر على طاقة الجسم، ومن أعراض زيادة إفراز دقات القلب، سرعة النفس، وشد

العضلات ( أبو موسى، وكلاب، 2012: 27).

5-2- عدم المرونة ومقاومة التغيير: تعد المرونة من سمات التوافق في حين التصلب سمة من

سمات عدم التوافق، ويشير مفهوم التصلب بوجه عام إلى عجز البيئي عن تغيير المرء لتصرفاته

واتجاهاته عند ما تتطلب الظروف الموضوعية ذلك والشخص المتصلب الشخصية، هو الذي يستطيع

التكيف مع المواقف الاجتماعية الجديدة، أو مع التغيرات التي تطرأ على تلك المواقف الاجتماعية الجديدة، أو مع التغيرات التي تطرأ على تلك المواقف وعليه سلوك المرأة التي تعاني من الاحتراق النفسي بالتصلب أي تكون على تغيض المرأة الممتعة بالصحة النفسية التي تتصرف في أمور حياتها بشكل متوازن (حاجان وحسن، 2013: 51).

### 3-5- مرحلة الاستنزاف أو الإنهاك:

ترتبط بمشكلات بدنية مثل الإكتئاب المتواصل إضطرابات مستمرة في المعدة، تعب جسمي مزمن، إجهاد ذهني مستمر، صداع دائم، الرغبة في الإنسحاب النهائي من المجتمع، الرغبة في هجر الأصدقاء وربما العائلة.

ليس بالضروري وجود جميع الأعراض للحكم بوجود حالة من الاحتراق النفسي، في كل من هذه المراحل بل وجد أن ظهور عنصرين أو عرضين في كل مرحلة، يمكن أن يشير إلى أن العامل يمر بأحد المراحل الاحتراق النفسي (عسكر، علي. 2003: 116).

4-5- مرحلة الإستغراق: فيما يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعا ولكن إذا حدث عدم إتساق بينما هو متوقع من العامل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الإنخفاض (بوعكة، 2015: 22).

5-5- مرحلة التغيرات في اتجاهات الفرد وسلوكه: مثل الميل لمعاملة الأشخاص بطريقة آلية، وإشغالهم عنهم بالإتجاه نحو إشباع حاجاته الشخصية، مما ينجم عنه القليل من الإلتزام الذاتي بالمسؤولية الوظيفي (مشاقبة، 2016: 548).

وأيضا يقترح إتيذر Etizer ست مراحل لتطور الاحتراق النفسي إذا يشير إلى استقرار الإكتئاب بنتيجة الإحباط غير المعبر عنه من خلال الحلقة المفزعة الآتية: الإحباط، الغضب، الإكتئاب، العدوانية، النكوص (مزياني، د س: 156-157).

وفي دراسة قام كالويل واريك (1994) ذكر فيها أن هناك خمس مراحل يمر بها الفرد لكي يصبح محترق نفسيا وهي:

1. من المحتمل أن يكون الفرد محترقا نفسيا متحمسا للعمل عند التحاقه به، والفرد لا يمكن أن يصبح مشرفا ما لم يكون لديه إلتزامه نحو عمله.
  2. هذا الحماس الأول سريعا مايقود إلى الجهود حين يدرك الفرد أنه لن يكون قادرا على كل المشاكل التي تواجهه داخل عمله.
  3. هذا الجمود يقود إلى الإحباط داخل عمله.
  4. هذا الإحباط ربما يقود في النهاية إلى اللامبالاة اتجاه العمل.
  5. هكذا تصبح الطريقة الوحيدة البت يمكن للفرد أن يستخدمها لمواجهة الإحترق النفسي، ومن خلالها التدخل الخارجي الذي يأخذ شكل الإرشاد، أو ترك المكان الذي يسبب له الإحترق النفسي.
- 6- عوامل ومصادر الإحترق النفسي:

يرى أليستار وآخرون (Alastair et al 2007): أن هناك مصادر للإحترق النفسي وهي:

- العوامل الفردية: تتمثل في العلاقة بالثقة بالنفس ومبادئ الفرد.
- العوامل العلائقية: وتتمثل في العلاقة مع رئيس العمل والزملاء.
- العوامل التنظيمية: وتتمثل في كثافة العمل تنظيم العمل، إستعمال الفرد لكفائته المهنية (نبار، 2012: 50).

7- مظاهر الإحترق النفسي:

تتعدد المظاهر الدالة على الإحترق النفسي، لدى الفرد فهي تتضمن المظاهر الفيزيولوجية والبدنية، المعرفية، النفسية، السلوكية.

7-1- المظاهر الفيزيولوجية والبدنية: تشمل العلاقات التي تظهر على البدن، ومنها على سبيل المثال الإضطرابات السيكماتية، والتي تشمل في ما يلي: الصداع، آلام الظهر، أمراض القلب، والقولون العصبي، وإضطرابات النوم، الضعف الجنسي، وفقر الدم.

7-2- المظاهر المعرفية: منها البلادة، التشتت الإدراكي، الشروذ الذهني، الوسوسة، كثرة الشك، العناد وعدم القدرة على حل المشاكل بكفاءة.

7-3- المظاهر النفسية والإجتماعية: هناك عدة مظاهر نجدها متوفرة لدى الفرد الذي يصاب بالاحتراق النفسي، ونذكر على سبيل المثال عدم القدرة على التحمل وعدم الإستطاعة على الإسترخاء، والتشاؤم والإنفعال الزائد، وعدم الرضا الوظيفي، وكثرة الغضب أمام الأزمات.

7-4- المظاهر السلوكية: هناك مجموعة من الإستجابات الآرائية التي تظهر على سلوك الفرد منها ما يلي:

- فقدان الحيوية الشخصية الإتكالية، الإعتداء على حقوق الآخرين، النقد الدائم، التغيب الطويل عن العمل، ضعف القدرة على الإنجاز، السلبية الزائدة (الغيلاني، 2013: 63).

#### 8- خصائص الشخصية المرتبطة بالتعرض للضغوط والاحتراق النفسي:

8-1- النوع: يتشابه الرجل مع المرأة في المعاناة من الإحتراق النفسي ولكن المرأة تميل للمعاناة من الإرهاق الإنفعالي بدرجة أكبر حدة من الرجل.

8-2- العمر: هناك علاقة واضحة بين العمر والضغط، حيث يرتفع في مرحلة الشباب ويقل في لدى الأكبر سنا، وذلك لأن الموظفين الشباب لديهم الخبرة أقل وثباتا وإتزاناً، ومفهوما للحياة وأكثر تعرضاً للإحتراق النفسي.

8-3- الشخصية: يتميز الشخص الذي يتعرض للإحتراق النفسي، بأنه غير حازم في التعامل مع الآخرين، قلق خائف، غير صبور، يغضب بسرعة، ويحيط بغير عائق، طموحه ضعيف وأهدافه غير محددة وغير واضحة (رزق الله، 2015: 16).

كما يصف "شرا سماير" (1992) الأستاذ المحترق نفسياً بأنه:

- ✓ ذوي مستوى تعليمي عالي.
- ✓ العمل أكثر من نصف الوقت.
- ✓ يشعر بعدم الرغبة في منافسة زملائه أو الإحتراق معهم.
- ✓ لديه مشاعر سلبية.
- ✓ يشعر بالمعاناة الشديدة.
- ✓ يبذل كل مجهود للعمل بدقة.
- ✓ يحاول الإبتعاد عن طلابه (بنت عثمان، 2008: 28).

#### 9- مستويات الإحتراق النفسي:

أشار سباينول (Spaniol، 1979) إلى أن الإحتراق النفسي ما هو إلا مجموعة مشاعر إرتبطت بروتين العمل وقد حدد له ثلاثة مستويات هي:

أ. إحتراق نفسي متعادل: وهذا النوع من الإحتراق يأتي نتيجة عن نوبات قصيرة من التعب، القلق، الإحباط، التهيج.

ب. إحتراق نفسي متوسط: وهذا يأتي بعد استمرار الأعراض السابقة لمدة ثلاثة أسابيع على الأقل.

ج. إحتراق نفسي شديد: وهذا ينتج عن أعراض جسمية، كالقرحة، نوبات الصداع الشديد، آلام الظهر المزمنة.

ليس غريبا أن يشعر العاملون بمشاعر إحترق نفسي معتدلة ومتوسطة من حين لآخر لكن عندما تزداد هذه المشاعر وتصبح مستمرة وتبدأ في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة فهنا يصبح الإحترق النفسي يشكل مشكلة خطيرة (بدران، 1997: 58).

### 10- أسباب الإحترق النفسي:

تتعدد مصادر الإحترق النفسي مما يساعد الباحثين مثل: هشام اسماعيل (1997) في تصنيف الإحترق النفسي إلى مجموعتين:

أ. تتمثل بمتطلبات المهنة نفسيا.

ب. تعمل على إشراك ظروف العمل مع العوامل الشخصية الخاصة بكل فرد.

وفريق آخر يساوي ما بين مصادر الإحترق النفسي والضغط النفسية ويمثله "عصمت عبد الله" (2002) فيرى أن الإحترق النفسي مؤشر لإحساس الأستاذ بالضغط النفسية والمهنية التي يعاني منها، لذلك فقد يرى القارئ أن ما يلي يعتبر من مصادر الضغوط النفسية:

- مصادر شخصية.
- مصادر إجتماعية.
- مصادر طبيعية.
- مصادر إقتصادية.

وبالتالي إن الفرد في أي مجال يحتاج لمن يدعمه ويسانده لا سواء بالفعل أو القول، فالأستاذ مثلا يعمل بجهد، فإنه يكرر ذلك السلوك الذي يصاحبه الدعم، وإن لم يدعم فإنه ينطفئ وتظهر اللامبالاة ويزداد ضغط الأستاذ مما قد يعرضه للإحترق النفسي (محمود صديق، رحاب، 2012: 63-64-67).

### 11- آثار الإحترق النفسي:

من الناحية النفسية ما هو إلا انعكاس أو رد فعل لظروف العمل غير المحتملة، والعملية تبدأ عندما يشتكي المهني من ضغط أو إجهاد من النوع الذي لا يمكن تقليله أو التخلص منه عن طريق أسلوب حل المشكلات، والتغيرات في الإتجاهات وأنواع السلوك المصاحبة للإحتراق النفسي، توفر هروبا نفسيا وتحمي الفرد من تردي حالته إلى أسوأ من ناحية الضغط العصبي بجانب ذلك يمكن حصر الآثار التالية لهذه الظاهرة.

- (1) تقليل الإحساس بالمسؤولية.
- (2) تمتاز العلاقة مع العميل بالبعد النفسي.
- (3) إستنفاد الطاقة النفسية.
- (4) التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في الشخص.
- (5) لوم الآخرين في حالة الفشل.
- (6) نقص الفعالية الخاصة بالأداء.
- (7) كثرة التغيب عن العمل وعدم الإستقرار الوظيفي (حمدي، علي، 2008: 184).

## 12- إستراتيجيات الوقاية من الإحتراق النفسي.

يشير الفرح (2001) بعد تخليصه للعديد من آراء الخبراء في التعامل مع الإحتراق النفسي من أجل التخلص منه إلى جزئيين أو منحيين:

- أ. المنحى الوقائي: من أجل الوقاية من الإحتراق النفسي يشترط النقاط التالية:
  - الإختبار المناسب للموظفين أو العاملين.
  - نشر الوعي والتدريب والتعليم في بيئة العمل.
  - إستخدام الحوافز المادية والمعنوية.
  - تشجيع اللياقة الصحية والبدنية.

ب. **المنحى العلاجي:** من أجل العلاج من ظاهرة الإحترق النفسي يشترط النقاط التالية:

- تحسين مناخ العمل: وذلك من خلال توفر فرص للترقية والمكافآت وفرص التقدم، وتوضيح الحقوق والواجبات والمهام والتوقعات لتجنب المراعات والنزاعات المختلفة.

- توفير الموازنة الإجتماعية: من خلال توفير علاقات إجتماعية إيجابية بين العاملين لتبديد الشعور بالوحدة والعزلة.

- توفير برنامج الإرشاد النفسي: لتحقيق النمو السليم والتغلب على المشكلات النفسية والإجتماعية، التي تعيق التكيف المهني والإجتماعي (البخبيث والحسن، 2011: 27-28).

بالإضافة إلى ذلك: **أساليب المواجهة:**

سيعرض خلال هذا الفصل إثني عشرة أسلوباً ذكرها Carver (1997) وصفها مصطفى خليل

(1999) في ثلاث فئات هي كالتالي:

❖ **أساليب المواجهة:**

○ التعامل النشط Active Coping

○ التخطيط Plannig

○ كبت الأنشطة المشاركة Suppression Conpeting

○ التمهّل Restrant Coping

❖ **أساليب التماس العون:**

○ اللجوء للدين.

○ الدعم الإجتماعي العملي.

○ الدعم الإجتماعي العاطفي.

○ التفريغ العاطفي.

❖ السلبية Denial

○ الإنكار

○ التحرر الذهني Mental Disengagement

○ التحرر السلوكي Disengagement Behavior

○ التقبل Acceptance

أما Moos فيصنف أساليب مواجهة المشكلات إلى أساليب مواجهة إقدامية، وأساليب مواجهة إجمامية، وذلك كالتالي:

- أساليب المواجهة الإقليمية الإقدامية للمشكلات: تتضمن المواجهة الإقدامية ولأسباب:

التحليل المنطقي: وهي محاولات معرفية للفهم والتهيؤ الذهني لموقف ضاغط ومترتباته أي التعامل مع المشكلات المعرفية.

إعادة التقييم الإيجابي: هي محاولات معرفية لبناء وإعادة بناء مشكلاته بطريقة إجابته.

البحث عن المساعدة والمعلومات: هي محاولات سلوكية للبحث عن المساعدة والإرشاد والدعم.

استخدام أسلوب حل المشكلات: محاولات سلوكية للقيام بعمل ما للتعامل مباشرة مع المشكلة.

أساليب المواجهة الإجمامية: يتضمن أساليب التالية:

الأحجام المعرفي: وهي محاولات معرفية للتعامل مع المشكلة بتقبلها.

البحث عن الأتاية البديلة: محاولة سلوكية، للإشتراك الإندماج في أنشطة بديلة، وخلق مصادر

جديدة للإشباع.

التنفيس الإنفعالي: محاولات سلوكية لحفظ التوتر بالتعبير عنها بمشاعر سلبية (شعبان، رجب

علي، 2000: 120).

**الإسترخاء والتأمل:** إن الفرد الذي يعاني من الإحتراق النفسي يجد شدا في أغلب أعضائه، لهذا فمن المفيد معه أن يسترخي ويتأمل، إضافة لأخذ الراحة المناسبة، حيث ذكر فاروق عثمان (2001) أن الإسترخاء يمكن أن يساعد الفرد في التخلص من الضغوط الفردية والتوتر الذي يشعر به ومواجهة الإحتراق النفسي وذلك شرط أن يقوم به الفرد بشكل سليم حيث أن الإسترخاء يساعد في تقليل آلام والمعاناة التي يعيشها الفرد نتيجة الضغوط التي تحيط به "ويؤيد ذلك المعنى أرثور روشان (2001)، حيث ذكر أن الإسترخاء والتأمل يساعداني في تقليل الشعور بالضغوط النفسية والتحكم فيها حتى لا يصل الفرد للإحتراق النفسي شرط أن يكون الإسترخاء والتأمل في المكان والوقت المناسبين حيث الهدوء أو السكون (محمود صديق، رجاب، 2012: 128 - 129).

#### خلاصة:

بعد عرضنا لهذا الفصل، يمكن القول أن الإحتراق النفسي حالة من الجسمي والعقلي فهو يمثل الدرجة القصوى من التعرض للضغوط المزمنة والمتراكمة، فهو يحدث للأفراد الذين يعملون في مهنة إنسانية، فيها تواصل مع الآخرين، فله تأثير سلبي على الفرد وأن الأستاذ هو أكثر الأفراد عرضة للإحتراق النفسي، وذلك لأنه يشعر أنه يعطي أكثر مما يأخذ، وتحت عليه مهنته الربط بين المدخلات والمخرجات في العملية التعليمية مما يعزز في داخله شعور عدم الكفاية، وعدم التقدير لكل ما يقدمه من جهود وهذا راجع لعدة أسباب، لذلك فلا بد من إعطاء تدابير للوقاية منه.

# الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

أولاً: الدراسة الاستطلاعية.

- 1- المجال الزمني والمكاني لأجراء الدراسة الاستطلاعية.
- 2- أهداف الدراسة الاستطلاعية.
- 3- عينة الدراسة الاستطلاعية وخصائصها.
- 4- أدوات الدراسة الاستطلاعية.
- 5- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الاستطلاعية.

ثانياً: الدراسة الأساسية:

- 1- المنهج.
- 2- مكان وزمن إجراء الدراسة الأساسية.
- 3- ظروف إجراء الدراسة.
- 4- عينة الدراسة الأساسية.
- 5- الأساليب الإحصائية المعتمدة.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

1- المجال الزمني والمكاني لإجراء الدراسة الاستطلاعية:

المجال الزمني: تم إجراء الدراسة الاستطلاعية في نهاية الفصل الثاني من السنة الدراسية 2019

- 2020، وهذا من خلال المدة الزمنية التالية: ابتداء من 04 / 02 / 2020 إلى غاية 14 / 02 / 2020،

المجال المكاني: تم إجراء الدراسة الحالية بمدارس التعليم الابتدائي، وهي على النحو التالي:

- ابتدائية لروي رابح بلدية ولاد بسام بتيسمسيلت.
- مدرسة ساهد أبو القاسم.
- ابتدائية الإخوة علي باي.
- ابتدائية قاهر العربي.
- مدرسة بوشعالة قويدر.
- ابتدائية البدارنة بلدية العيون بتيسمسيلت.
- ابتدائية محمد الصديق بن يحيى بلدية برج الأمير عبد القادر.
- ابتدائية سي المختار بذات البلدية.

2- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى:

- قياس مدى صدق وثبات الاختبارات المطبقة في الدراسة.
- التأكد من قابلية الفرضيات للاختبار والتجريب وإمكانية إعادة النظر في كيفية طرح المشكلة وكيفية صياغة الفرضيات.

- التعرف على مكان الدراسة وعلى عينة الدراسة، وهذا لتفادي الصعوبات المحتملة التي تواجه الباحث أثناء قيامه بالدراسة الأساسية.

### 3- عينة الدراسة الاستطلاعية وخصائصها:

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (40) أستاذا من أساتذة التعليم الابتدائي، خصائصها على

النحو التالي:

جدول رقم 3 يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الجنس.

الجنس	التكرارات	النسبة %
ذكور	14	35 %
إناث	26	65 %
المجموع	40	100 %

**التعليق:** من الجدول رقم 3 نجد أن عينة الدراسة بلغت 40 مفردة، وهي تنقسم إلى 14 ذكرا

بنسبة 35 % ، و 26 أنثى وهو ما نسبته 65 %.

جدول رقم 4 يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة %
من 1 إلى 5 سنوات	17	42,5 %
من 5 إلى 10 سنوات	8	20 %
أكثر من 10 سنوات	15	37,5 %
المجموع	40	100 %

**التعليق:** يتضح من الجدول أن أغلبية الأساتذة حديثي العهد بالمهنة، حيث بلغ عددهم 17 أستاذا؛

وهو ما نسبته 42,5 %، ثم يليهم الأساتذة ذوي الأكثر خبرة أي الأكثر من 10 سنوات في مهنة التعليم بـ

15 أستاذا بنسبة تقدر بـ 37,5 %، ويبقى أقل عدد في عينة دراستنا للأساتذة الذين تبلغ خبرتهم في

التعليم ما بين 5 إلى 10 سنوات وعددهم 8 أساتذة بنسبة 20 %.

جدول رقم 5 يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المؤهل العلمي.

النسبة %	التكرارات	الجنس
17,5 %	7	شهادة البكالوريا
82,5 %	33	شهادة ليسانس
100 %	40	المجموع

التعليق: يتضح من الجدول أن أغلبية الأساتذة في قطاع التعليم متحصلون على شهادة ليسانس

أي لديهم تعليم جامعي، حيث بلغ عددهم 33 أستاذاً؛ وهو ما نسبته 82,5 %، بينما بقية الأساتذة فهم

ذوي مستوى البكالوريا وقد عددهم بـ 7 أساتذة في دراستنا الاستطلاعية وهو ما نسبته 17,5 %.

#### 4- أدوات الدراسة:

##### أ- مقياس الذكاء الانفعالي:

اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة أيضاً مقياس بارون للذكاء الانفعالي، وهو مصمم لقياس الذكاء

الانفعالي، ويتضمن مقياس بارون للذكاء الانفعالي في صورته الأصلية (60) فقرة موزعة على ستة

مقاييس فرعية للأبعاد التالية:

جدول رقم 6 يبين توزيع فقرات المقياس على أبعاده.

المجموع	الفقرات	الأبعاد
6	7، 17، 28، 31، 43، 53	الكفاءة الشخصية
12	2، 5، 10، 14، 20، 24، 36، 41، 45، 51، 55، 59	الكفاءة الاجتماعية
12	3، 6، 11، 15، 21، 26، 35، 39، 46، 54، 58	إدارة الضغوط
10	12، 16، 22، 25، 30، 34، 38، 44، 48، 57	التكيف
14	1، 4، 9، 13، 19، 23، 29، 32، 37، 40، 47، 50، 56، 60	الكمزاج العام
6	8، 18، 27، 33، 42، 52	الانطباع الإيجابي
60		المجموع

بالإضافة إلى مقياس لتحديد مصداقية في اختبار الإجابات المناسبة له.

إعداد المقياس في صورته النهائية:

وتم ذلك بعرض المقياس على مجموعة من أساتذة قسم علوم التربية وعلم النفس، للتأكد من المحتوى بدلالة المحكمين، ونتيجة التحكيم إذ يحتاج المقياس إلى تعديل أي بند من بنوده. تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية لحساب دلالات صدق وثبات المقياس للتأكد من صلاحيته وجاهزيته للتطبيق.

إجراءات التصحيح:

يحتوي مقياس بارون على أربعة خيارات لكل فقرة يختار منها الفرد ما يناسبه من الخيارات، وهي

كالتالي:

- بدرجة عالية (1)
- بدرجة كبيرة (2).
- بدرجة متوسطة (3).
- بدرجة ضعيفة (4).

بحيث تكون أعلى درجة لكل مفردة دالة على زيادة الذكاء الانفعالي عند المفحوص، باستثناء أرقام

الفقرات الآتية: 6، 15، 21، 26، 28، 35، 37، 46، 49، 53، 54، 58، بحيث تصبح كالتالي:

- بدرجة عالية (4)
- بدرجة كبيرة (3).
- بدرجة متوسطة (2).
- بدرجة ضعيفة (1).

جدول رقم 7 يبين الدرجات الدنيا والعليا لمقياس الذكاء الانفعالي.

الأبعاد	عدد الفقرات	الدرجات الدنيا	الدرجات العليا
الكفاءة الشخصية	6	6	24
الكفاءة الاجتماعية	12	12	48
إدارة الضغوط	12	12	48
التكيف	10	10	40
المزاج العام	14	14	56
الانطباع الايجابي	6	6	24
الدرجة الكلية	60	60	240

يمكن تصنيف أساتذة التعليم الابتدائي على أساس درجة الذكاء الانفعالي لديهم إلى عالية، متوسطة ومنخفضة. كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم 8 يبين تصنيف أبعاد مقياس الذكاء الانفعالي.

الدرجة الكلية	عال	متوسط	متدن
[ 240 - 160 ]	[ 160 - 100 ]	[ 100 - 60 ]	[ 60 - 0 ]

ب- مقياس ماسلاش لاحترق النفسي (MBI):

استخدمت الباحثة مقياس ماسلاش لاحترق النفسي لقياس الاحترق النفسي عند العاملين في مجال الخدمات الإنسانية والاجتماعية، الذي تم تقنيه على البيئة العربية من قبل عدد من الباحثين، نذكر منهم: داوني وكيلاي وعليان (1989)، مقابلة وسلامة (1993)، الطحانية والواجلي (1995)، الطوالبة (1998) والفرح (2001).

- أبعاد المقياس:

يتكون المقياس ماسلاش لاحتراق النفسي من (03) أبعاد، ويحتوي كل بعد على مجموعة من

الفقرات، بحيث تشكل مجموع فقرات المقياس 22 فقرة، وهي موضحة في الجدول التالي:

**جدول رقم 9** يبين توزيع فقرات المقياس على أبعاده.

الأبعاد	الفقرات	المجموع
الاجهاد الانفعالي	1، 2، 3، 6، 8، 13، 14، 16، 20	09
تبدل الشعور	5، 10، 11، 15، 22	05
نقص الشعور بالانجاز	4، 7، 9، 12، 17، 18، 19، 21	08
المجموع		22

هذا؛ وقد بنيت فقرات المقياس على شكل عبارات تسأل عن شعور الفرد نحو مهنته، ويطلب منه

عادة الاستجابة مرتين لكل فقرة من الفقرات، مرة على تكرار الشعور ومرة على شدة الشعور، ونظرا لوجود

ارتباط مرتفع بين بعدي التكرار والشدة فقد اكتفت الباحثة في هذه الدراسة باستجابة على بعد تكرار

الشعور نحو فقرات المقياس، وهذا ما كشفت عنه وأوصت به دراسات مختلفة منها دراسة ماسلاش

وجاكسون (1986) Maslach & Jackson، ودراسة إواناكي وسوكواب Iwanaiki & skwab

(1981)، ودراسة السرطاوي (1997) والفرح (2001).

#### - إعطاء الأوزان:

إن الخيارات المتاحة للإجابة عن كل فقرة أو سؤال تكون على سلم متدرج من (0 إلى 6) درجات،

وبما أن فقرات البعدين الأول والثاني هي فقرات سلبية تكون بدائل الفقرات على هذين البعدين كالتالي:

**جدول رقم 10** يبين بدائل الفقرات السلبية

كل يوم	مرات قليلة في الأسبوع	كل أسبوع	مرات قليلة في الشهر	كل شهر	مرات قليلة في السنة	أبدا
6	5	4	3	2	1	0

ولأن فقرات البعد الثالث إيجابية فقد تم عكس درجات المفوضين على البعد الثالث، لتصبح بنفس

اتجاه البعدين الأولين وتصبح بدائل الفقرات الخاصة بالبعد الثالث على النحو التالي:

جدول رقم 11 يبين بدائل الفقرات الإيجابية.

كل يوم	مرات قليلة في الأسبوع	كل أسبوع	مرات قليلة في الشهر	كل شهر	مرات قليلة في السنة	أبدا
0	1	2	3	4	5	6

جدول رقم 12 يبين الدرجات الدنيا والعليا لمقياس ماسلاش.

الأبعاد	عدد الفقرات	الدرجات الدنيا	الدرجات العليا
الإجهاد الانفعالي	9	$0 = 9 \times 0$	$54 = 9 \times 6$
تبلد الشعور	5	$0 = 5 \times 0$	$30 = 5 \times 6$
نقص الشعور بالإنجاز	8	$0 = 8 \times 0$	$48 = 8 \times 6$
الدرجة الكلية	22	$0 = 22 \times 0$	$132 = 22 \times 6$

يمكن تصنيف أساتذة التعليم الابتدائي على أساس درجة الاحتراق النفسي لديهم إلى عالية،

متوسطة ومنخفضة. كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم 13 يبين تصنيف أبعاد مقياس ماسلاش لاحتراق النفسي.

الأبعاد	عال	متوسط	متدن
الإجهاد الانفعالي	37 درجة فما فوق	19 - 36 درجة	0 - 18 درجة
تبلد الشعور	20 درجة فما فوق	10 - 19 درجة	0 - 9 درجة
نقص الشعور بالإنجاز	33 درجة فما فوق	17 - 32 درجة	0 - 16 درجة
الدرجة الكلية	88 درجة فما فوق	44 - 87 درجة	0 - 43 درجة

5- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

الخصائص السيكومترية لمقياس الذكاء الانفعالي:

(1) صدق مقياس الذكاء الانفعالي:

قامت الباحثة بحساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس من خلال معرفة علاقة كل فقرة ببعدها، ثم

علاقة كل بعد بالاختبار الكلي، (باستعمال معامل الارتباط بيرسون)، وهي موضحة في الجداول التالية:

جدول رقم 14 يوضح معامل الارتباط بيرسون بين فقرات مقياس الذكاء الانفعالي مع أبعادها.

الانطباع الإيجابي	الفقرة	المزاج العام	الفقرة	التكيف	الفقرة	إدارة الضغوط	الفقرة	الكفاءة الاجتماعية	الفقرة	الكفاءة الشخصية	الفقرة
	8	,625**	1	,423**	12	,600**	3	,725**	2	,149	7
	18	,586**	4	,472**	16	,516**	6	,597**	5	,574**	17
	27	,698**	9	,481**	22	,490**	11	,609**	10	,445**	28
	33	,502**	13	,038	25	,497**	15	0,106	14	,681**	31
	42	,540**	19	,547**	30	,563**	21	,613**	20	,416**	43
	52	,281	23	,645**	34	,520**	26	0,026	24	,018	53
		,700**	29	,022	38	,482**	35	,199	36		
		,674**	32	,681**	44	,370°	39	,732**	41		
		,493**	37	,575**	48	,544**	46	,443**	45		
		,587**	40	,616**	57	,317°	49	,265	51		
		,672**	47			,459**	54	,647**	55		
		,614**	50			,473**	58	,652**	59		
		,509**	56								
		,665**	60								

\*\* دال عند مستوى الدلالة 0,01

\* دال عند مستوى الدلالة 0,05

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط للفقرات بأبعادها كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة

0,01 و 0,05، وهي معاملات ارتباط قوية توحي بصدق فقرات المقياس، ماعدا الفقرات رقم 7، 14،

18، 23، 24، 25، 33، 36، 38، 51، 52، 53 ولذا تم استبعادها لحساب ثبات المقياس.

جدول رقم 15 يبين معامل الارتباط لأبعاد المقياس والدرجة الكلية.

معامل الارتباط بيرسون	الأبعاد
0,673**	الكفاءة الشخصية
0,849**	الكفاءة الاجتماعية

0,661**	إدارة الضغوط
0,693**	التكيف
0,861**	المزاج العام
0,579**	الانطباع الايجابي

\*\* دال عند مستوى الدلالة 0,01

**التعليق:** يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط للأبعاد مع الاختبار الكلي لمقياس الذكاء

الانفعالي قوية، حيث تراوحت بين 0,579 كأدنى معامل ارتباط إلى 0,861 كأعلى معامل ارتباط.

## (2) ثبات مقياس الذكاء الانفعالي:

تم حساب ثبات المقياس عن طريق معامل الثبات ألفا لكرومباخ، والجدول التالي يوضح ذلك.

**جدول رقم 16** يبين معامل الثبات لمقياس الذكاء الانفعالي.

الثبات	
معامل ألفا	العبارات
0,758	49

**التعليق:** من خلال الجدول الذي يبين معامل الثبات لفقرات مقياس الذكاء الانفعالي والدرجة الكلية

نجد أن معامل الثبات عال فقد بلغ 0,736 وبهذا يمكننا اعتماد المقياس في دراستنا الحالية.

## الخصائص السيكومترية لمقياس ماسلاش لاحتراق النفسي (MBI):

### 1. صدق مقياس الاحتراق النفسي:

قامت الباحثة بحساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس من خلال معرفة علاقة كل فقرة ببعدها، ثم علاقة كل بعد بالاختبار الكلي، (باستعمال معامل الارتباط بيرسون)، وهي موضحة في الجداول التالية:

جدول رقم 17 يوضح دلالة الارتباط بين فقرات مقياس (MBI) والدرجة الكلية.

الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة	الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة
1	0,146	غير دالة	12	**0,783	دالة عند 0,01
2	0,308	غير دالة	13	**0,839	دالة عند 0,01
3	**0,568	دالة عند 0,01	14	0,028-	غير دالة
4	0,064-	غير دالة	15	**0,623	دالة عند 0,01
5	**0,639	دالة عند 0,01	16	**0,828	دالة عند 0,01
6	**0,489	دالة عند 0,01	17	**0,778	دالة عند 0,01
7	**0,504	دالة عند 0,01	18	**0,825	دالة عند 0,01
8	**0,652	دالة عند 0,01	19	**0,716	دالة عند 0,01
9	**0,696	دالة عند 0,01	20	**0,848	دالة عند 0,01
10	**0,803	دالة عند 0,01	21	0,120-	غير دالة
11	**0,634	دالة عند 0,01	22	**0,659	دالة عند 0,01

\*\* دال عند مستوى الدلالة 0,01

\* دال عند مستوى الدلالة 0,05

يتضح من الجدول أن معاملات الارتباط للفقرات بالدرجة الكلية للمقياس كانت دالة إحصائياً عند

مستوى الدلالة 0,01، وهي معاملات ارتباط قوية توحى بصدق فقرات المقياس، ما عدا الفقرات رقم 1، 4،

14، 21 فهي غير دالة، وبهذا يتم حذفها لحساب الثبات.

جدول رقم 18 يبين دلالة الارتباط لأبعاد المقياس والدرجة الكلية.

الأبعاد	معامل الارتباط بيرسون
الاجهاد الانفعالي	**0,893

**0,879	تبلد الشعور
**0,841	نقص الشعور بالانجاز

دال عند مستوى الدلالة  $0,01^{**}$

**التعليق:** من الجدول رقم 18 نجد أن كل الأبعاد لمقياس الاحتراق النفسي لها ارتباط قوي، بحيث تراوح بين 0,841 إلى 0,893.

## 2. ثبات مقياس الاحتراق النفسي:

تم حساب ثبات المقياس عن طريق معامل الثبات ألفا لكرومباخ، والجدول التالي يبين نتائج ذلك.

**جدول رقم 19** يبين معامل الثبات لمقياس الاحتراق النفسي.

الثبات	
معامل ألفا	العبارات
0,761	19

**التعليق:** من خلال الجدول الذي يبين معامل الثبات لأبعاد مقياس الاحتراق النفسي والدرجة الكلية نجد أن معامل الثبات عال فقد بلغ 0,761 وبهذا يمكننا اعتماد هذا المقياس في دراستنا.

**ثانيا: الدراسة الأساسية:**

### 1- منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته مع طبيعة هذا النوع من الدراسات التي تتطلب الوصف والتحليل والأساليب الإحصائية.

### 2- مكان وزمن إجراء الدراسة الأساسية:

تم إجراء الدراسة الأساسية في الفترة الممتدة 2020/03/26 إلى 2020/04/27 وذلك بعد الانتهاء من الدراسة الاستطلاعية، وقد حدث هذا بتوزيع الاستمارات يدا بيد من الطالبة الباحثة إلى الأساتذة وهذا بالتواصل معهم في أماكن إقاماتهم، والتأكد من صدق وثبات المقياسين. وتم تمرير مقياس الاحتراق النفسي ومقياس الذكاء الانفعالي على أساتذة التعليم الابتدائي في مجموعة من المؤسسات وهي كالتالي:

**ولاية تيسمسيلت:** ابتدائية لروي رابح بلدية ولاد بسام بتيسمسيلت، مدرسة ساهد أبو القاسم، ابتدائية الإخوة علي باي، ابتدائية قاهر العربي، مدرسة بوشعالة قويدر، ابتدائية البدارنة بلدية العيون بتيسمسيلت، ابتدائية محمد الصديق بن يحيى بلدية برج الأمير عبد القادر وابتدائية سي المختار بذات البلدية.

**ولاية مستغانم:** وكانت ببلدية بن عبد المالك رمضان وهي:

ابتدائية غنيم محمد (دوار الدرايز)، ابتدائية حميتي الشارف (بن عبد المالك مركز)، ابتدائية بودية الشارف (حي بودية الشارف)، ابتدائية سري المختار (دوار أولاد قدور)، ابتدائية كحيلات عبد القادر (دوار الرواونة).

### 3- ظروف إجراء الدراسة الأساسية:

تم إجراء الدراسة الأساسية في المؤسسات التعليمية المعنية؛ وهذا بالاتصال مع الأساتذة وشرح طريقة الإجابة عن الأسئلة من أجل استيعاب الأساتذة للمقياس؛ مع تسليم الاستبيان للأساتذة واستلامه في اليوم التالي. إلا أن حجم العينة كان قليلا نوعا ما؛ مما أدى إلى اعتماد الاستمارات الالكترونية وهذا نظرا لانتشار جائحة كورونا بداية من منتصف شهر مارس من السنة الجارية على الجزائر خاصة وعلى العالم عامة.

### 4- خصائص عينة الدراسة الأساسية:

حجم العينة: تم إجراء الدراسة على عينة قوامها 66 أستاذاً، خصائصهم على النحو التالي:

مواصفات العينة:

جدول رقم 20 يبين توزيع العينة حسب الجنس.

الجنس	التكرارات	النسبة %
ذكور	32	48,5 %
إناث	34	51,5 %
المجموع	66	100 %

يتبين من الجدول أن عينة الذكور أقل من الإناث وقد قدر عددهم بـ 32 أستاذاً بنسبة 48,5%،

بينما الإناث فقدر عددهم بـ 34 أستاذاً وهو ما نسبته 51,5%.

جدول رقم 21 يبين توزيع العينة حسب الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرارات	النسبة %
من 1 إلى 5 سنوات	36	54,5 %
من 5 إلى 10 سنوات	14	21,2 %
أكثر من 10 سنوات	16	24,3 %
المجموع	66	100 %

5- أدوات الدراسة:

تمثلت أدوات الدراسة الأساسية فيما يلي:

1. مقياس الذكاء الانفعالي: وقد صمم خصيصاً لقياس الذكاء الانفعالي لدى عينة الدراسة

الحالية وهو يحتوي على 48 فقرة موزعة على ستة (06) أبعاد.

2. مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي: وصمم خصيصاً لقياس الاحتراق النفسي لدى عينة

الدراسة وهو يحتوي على 18 فقرة مقسمة على ثلاثة (03) أبعاد.

6- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

- اعتمدت الباحثة جملة من الأساليب الإحصائية والتي استخدمت من خلالها برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإحصائية (SPSS V20)، وتمثلت هذه الأساليب الإحصائية في:
- معامل الارتباط بيرسون: لحساب الصدق لأداة الدراسة في الدراسة الاستطلاعية، وتحديد العلاقة الارتباطية في الدراسة الأساسية.
  - معامل الثبات ألفا لكرومباخ: لحساب ثبات الأداة في الدراسة الاستطلاعية.
  - النسبة المئوية: لاستخراج نسبة الذكور والإناث في عينة الدراسة.
  - المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: لتحديد مستوى الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لمفردات عينة الدراسة الأساسية.
  - اختبار تحليل التباين الثنائي Two oye Anova

# الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

أولاً: عرض نتائج الفرضيات:

- 1- عرض نتائج الفرضية الأولى.
- 2- عرض نتائج الفرضية الثانية.
- 3- عرض نتائج الفرضية الثالثة.
- 4- عرض نتائج الفرضية الرابعة.
- 5- عرض نتائج الفرضية الخامسة.

ثانياً: مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات المطروحة:

- 1- مناقشة نتائج الفرضية الأولى.
- 2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية.
- 3- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة.
- 4- مناقشة نتائج الفرضية الرابعة.
- 5- مناقشة نتائج الفرضية الخامسة.

أولاً: عرض نتائج الدراسة:

1- عرض نتائج الفرضية الأولى:

نص الفرضية: يوجد مستوى مرتفع للذكاء الانفعالي عند أساتذة التعليم الابتدائي.

بما أن عدد فقرات الاستبيان المتعلق بالذكاء الانفعالي هو 48 فقرة؛ حيث تأخذ الإجابة بـ "درجة عالية" القيمة (1)، "درجة كبيرة" القيمة (2)، "درجة متوسطة" القيمة (3)، "درجة ضعيفة" القيمة (4)، هذا بالنسبة للفقرات الموجبة أما الفقرات الموجبة فتأخذ عكس الترميز.

ومنه نقوم بحساب قيمة كل مستوى على النحو التالي:

$$192 = 4 \times 48 \text{ أعلى قيمة:}$$

$$48 = 1 \times 48 \text{ أدنى قيمة:}$$

$$144 = 48 - 192 \text{ المدى:}$$

$$48 = 3 \div 144$$

ومنه تكون المستويات على النحو التالي: (48 إلى 96) مستوى منخفض، (96 إلى 144)

مستوى متوسط، (144 إلى 192) مستوى مرتفع.

والجدول التالي يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري المحسوبين والذين من خلالهما يمكننا

تحديد مستوى الذكاء الانفعالي بالنسبة لأساتذة التعليم الابتدائي.

جدول رقم 22 يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس الذكاء الانفعالي.

مقياس الذكاء الانفعالي	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
	66	170,3333	18,7028	مرتفع

وبالرجوع لمستويات مقياس الذكاء الانفعالي نجد أن قيمة المتوسط الحسابي للمقياس 170,33

تتخصر ضمن المستوى المرتفع للدرجة الكلية، والمتمثل في (144 - 192).

2- عرض نتائج الفرضية الثانية:

نص الفرضية: يوجد مستوى مرتفع للاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الابتدائي.

وللتطلع إلى نتائج هذه الفرضية التي تقضي إلى وجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لأساتذة التعليم الابتدائي؛ قامت الباحثة بحساب أعلى قيمة للمقياس التي يمكن أن يتحصل عليها الفرد خلال إجابته على العبارات المطروحة وكذا أدنى قيمة ثم حساب المدى، وبعده حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كذلك لمقياس الاحتراق النفسي، فكانت النتائج التالية.

بما أن عدد فقرات مقياس الاحتراق النفسي لأساتذة التعليم الابتدائي هو 18 فقرة، حيث تأخذ الإجابة بـ "أبدا" القيمة (0)، "مرات قليلة في السنة" القيمة (1)، "كل شهر" القيمة (2)، "مرات قليلة في الشهر" القيمة (3)، "كل أسبوع" القيمة (4)، "مرات قليلة في الأسبوع" القيمة (5)، "كل يوم" القيمة (6). والعكس بالنسبة للفقرات الإيجابية.

$$\text{أعلى قيمة: } 108 = 6 \times 18$$

$$\text{أدنى قيمة: } 0 = 0 \times 18$$

$$\text{المدى: } 108 = 0 - 108$$

$$36 = 3 \div 108$$

ومنه تكون حدود المستويات على النحو التالي:

(0 إلى 36) مستوى منخفض، (36 إلى 72) مستوى متوسط، (72 إلى 108) مستوى مرتفع.

وبالنظر للجدول التالي الذي يبين نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس الاحتراق

النفسي لأساتذة التعليم الابتدائي:

جدول رقم 23 يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمقياس الاحتراق النفسي.

مقياس الاحتراق النفسي	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	66	51,4848	24,7661

وجد أن قيمة المتوسط الحسابي المحسوبة قد بلغت 51,4848، وهي تقع ضمن المجال [36 -

72]، وهذا المجال خاص بالمستوى المتوسط للمقياس.

### 3- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

نص الفرضية: هناك علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم

الابتدائي.

ل للوصول إلى نتائج الفرضية الثالثة قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بين مقياسي الدراسة

الحالية، وللذان اعتمدتهما كأداتين للدراسة للبحث عن إجابات لتساؤلات دراستها، فكانت النتائج كالتالي:

جدول رقم 24 معامل الارتباط بيرسون بين أداتي الدراسة

مقياس الذكاء الانفعالي	مقياس الاحتراق النفسي		
0,439** 0,000 66	1 66	معامل الارتباط بيرسون مستوى الدلالة العينة	مقياس الاحتراق النفسي
1 66	0,439** 0,000 66	معامل الارتباط بيرسون مستوى الدلالة العينة	مقياس الذكاء الانفعالي

التعليق: من خلال الجدول أعلاه نجد أن معامل الارتباط بيرسون قد بلغ 0,439 بمستوى دلالة

قدره 0,000، وهو دال عند مستوى الدلالة 0,01، وهذا الارتباط بين مقياسي الدراسة (مقياس الاحتراق

النفسي والذكاء الانفعالي) لعينة الدراسة التي بلغت 66 مفردة.

### 4- عرض نتائج الفرضية الرابعة:

نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي عند أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الجنس والخبرة.

للموصول إلى نتائج الفرضية الرابعة قامت الطالبة الباحثة بحساب اختبار تحليل التباين الثنائي، وهذا عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية SPSS، فكانت النتائج التالية:

جدول رقم 25 يبين تحليل التباين الثنائي لمتغيري الجنس والخبرة.

اختبار تحليل التباين الثنائي					
مقياس الذكاء الانفعالي: Dependent Variable					
Source	Type III Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	885,446 <sup>a</sup>	5	177,089	,486	,785
Intercept	1565474,296	1	1565474,296	4298,545	,000
الجنس	698,448	1	698,448	1,918	,171
الخبرة	100,940	2	50,470	,139	,871
الخبرة * الجنس	336,047	2	168,023	,461	,633
Error	21851,221	60	364,187		
Total	1937624,000	66			
Corrected Total	22736,667	65			

a. R Squared = ,039 (Adjusted R Squared = -,041)

التعليق: من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة "ف" بالنسبة للجنس 1,918 كما بلغت قيمة (sig= 0.171) وهي أكبر من مستوى الدلالة الافتراضية 0,05، وبالنسبة لمتغير الخبرة قيمة "ف" 0,139 بقيمة (sig = 0.871) وهي كذلك أكبر من مستوى الدلالة الافتراضية 0,05، ومنه لا توجد فروق بين متغيري الجنس والخبرة المهنية لمقياس الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي.

نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الجنس والخبرة.

وللتوصل لنتائج الفرضية قامت الطالبة الباحثة كذلك بحساب اختبار تحليل التباين الثنائي لمتغيري الجنس والخبرة بالنسبة لمقياس الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الابتدائي، وكانت النتائج المتحصل عليها على النحو التالي:

جدول رقم 26 اختبار تحليل التباين الثنائي لمتغيري المجني والخبرة لمقياس الاحتراق النفسي.

Tests of Between-Subjects Effects					
مقياس الاحتراق النفسي: Dependent Variable					
Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	1274,306 <sup>a</sup>	5	254,861	,396	,850
Intercept	139137,224	1	139137,224	216,308	,000
الجنس	236,817	1	236,817	,368	,546
الخبرة	120,782	2	60,391	,094	,911
الخبرة * الجنس	978,564	2	489,282	,761	,472
Error	38594,179	60	643,236		
Total	214814,000	66			
Corrected Total	39868,485	65			

a. R Squared = ,032 (Adjusted R Squared = -,049)

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة "ف" بالنسبة للجنس 0,368 كما بلغت قيمة  $\text{sig} = 0,546$  وهي أكبر من مستوى الدلالة الافتراضية 0,05، وبالنسبة لمتغير الخبرة قيمة "ف" 0,049 بقيمة  $\text{sig} = 0,911$  وهي كذلك أكبر من مستوى الدلالة الافتراضية 0,05، ومنه لا توجد فروق بين متغيري الجنس والخبرة المهنية لمقياس الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الابتدائي.

ثانيا: مناقشة الفرضيات على ضوء النتائج المتوصل إليها:

### 13- مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

نص الفرضية: يوجد مستوى مرتفع للذكاء الانفعالي عند أساتذة التعليم الابتدائي.

لقد أسفرت النتائج الخاصة بهذه الفرضية بقبول الفرض البديل ورفض الفرض الصفري أي أنه للذكاء الانفعالي مستوى مرتفع لدى أساتذة التعليم الابتدائي، وقد تجلّى هذا القول من خلال النتائج التي تم الحصول عليها في الجدول رقم (23)، حيث بلغ المتوسط الحسابي 170 درجة وهو محصور في المجال (144 - 192).

وبهذا يمكن للباحثة القول أن الفرض البحثي قد تحقق، بأنه يوجد مستوى مرتفع من الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التعليم الابتدائي.

هذه النتائج تتوافق ودراسة جيري (geery 1997) التي بينت أن مديري المدرسة مرتفعي الذكاء الانفعالي، وهم يتميزون باستخدام رصيدهم المعرفي للحفاظ على هدوئهم والتحكم في انفعالاتهم، فهم قادرون على التحكم في استجاباتهم السلبية، وفي الغالب يحاولون جادين إيجاد حلول للصراعات والمشكلات محافظين بذلك على هدوئهم الانفعالي، كما أنهم يتطلعون إلى فهم استجابات الآخرين الانفعالية لمنع تصعيد الانفعالات. ويتسمون بسلوك غير لفظي ناتج اتجاه الآخرين، ويعرفون كيف يؤثرون فيهم ويتعاملون معهم بحكمة.

أيضا دراسة كافالو: (c. cavallo 998) حيث تمحورت الدراسة حول متغير الكفاءة الانفعالية والقيادة الفعالة، وشملت (358) مسيرا في شركة (jkonson) بولايات المتحدة الأمريكية وكندا وينتمون إلى جنسيات مختلفة (أمركية، أوروبية، آسيوية، إفريقية). فقد خلصت إلى أن ذوي الأداء المرتفع قد أظهروا مستويات عالية من الكفاءة الانفعالية إلى باقي المسيرين، مما يعني أن للذكاء الانفعالي دور في فعالية القيادة.

#### 14- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

نص الفرضية: يوجد مستوى مرتفع لاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الابتدائي.

وأسفرت النتائج الخاصة بهذه الفرضية برفض الفرض البديل وقبول الفرض لا يوجد مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الابتدائي، وقد تجلى هذا القول من خلال النتائج التي تم الحصول عليها في الجدول رقم (24)، حيث بلغ المتوسط الحسابي 51 درجة وهو محصور في ضمن مجال المستوى المتوسط من المقياس.

وهنا تقول الباحثة أن الفرض البحثي لم يتحقق، وأنه يوجد مستوى متوسط من الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الابتدائي.

هذه النتائج تتوافق ودراسة أسامة البطانية (2005) بالأردن - بعنوان الاحتراق النفسي لدى أستاذي وأستاذات غرف المصادر في شمال الأردن، حيث كشفت النتائج أن أستاذي وأستاذات غرف المصادر في شمال الأردن يعانون من مستويات متوسطة من الاحتراق النفسي، كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس والعمر.

وتتفق ودراسة بوبكر دبابي وعقيل بن ساسي (2010): التي هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال التدريس، وعمّا إذا كانت فروق تعود إلى المستوى الذي يدرس به الأستاذ، أو الجنس أو الخبرة المهنية، وتوصلت الدراسة إلى وجود احتراق نفسي منخفض لدى عينة البحث في جميع أبعاد المقياس.

#### 15- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

نص الفرضية: هناك علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي لدى أساتذة التعليم الابتدائي.

بعد المعالجة الإحصائية والحصول على النتائج تبين وجود علاقة ارتباطية بين مقياسي الدراسة وهما الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي، أي أنه يمكن القول بتحقق الفرضية، والتي يحكمها معامل الارتباط بيرسون بين المقياسين.

### 16- مناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي عند أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الجنس والخبرة.

وفي هذه الفرضية تطلعت الباحثة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي عند أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الجنس والخبرة المهنية، ومن النتائج المتحصل عليها من خلال العرض لم يتحقق ما تطلعت إليه الباحثة، حيث لم تكن هناك فروق في الذكاء الانفعالي تعزى لمتغيري الجنس والخبرة.

هذه النتائج تتنافى ودراسة سبعة (2005): الكشف عن مستوى الذكاء الانفعالي لدى الراشدين اليمنيين والكشف عن مستوى تطرق الاستجابة لديهم، وهل توجد فروق في كل من الذكاء الانفعالي وتطرق واستجابة لدى أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغيرات البحث (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي).

وتوصلت الدراسة إلى أن الذكور يتفوقون على الإناث في الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي وفي محاولات الوعي بالذات وإدارة الانفعالات وحفز الذات والتعامل مع الآخرين.

### 17- مناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الجنس والخبرة.

بعد قيام الباحثة بالمعالجة الإحصائية عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والحصول على النتائج، التي جاءت تتنافى ونص الفرضية، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الابتدائي تعزى لمتغير الجنس والخبرة المهنية، وهذا ما يدفع الباحثة للقول بقبول الفرض الصفري.

هذه النتائج المتحصل عليها تتنافى مع دراسة أسامة البطانية (2005) بالأردن – بعنوان الاحتراق النفسي لدى أستاذي وأستاذات عزف المصادر في شمال الأردن حيث تكونت عينة الدراسة من 54 أستاذاً وأستاذة (34 أستاذة و20 أستاذاً)، ممن قاموا بتعبئة استبيان الاحتراق النفسي، وكشفت النتائج أن أستاذي وأستاذات عزف المصادر في شمال الأردن يعانون من مستويات متوسطة من الاحتراق النفسي، كما أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للجنس والعمر.

خاتمة ومقترحات

## خاتمة وتوصيات

### خاتمة:

وفي الأخير نقول أن الاحتراق النفسي يهدد كل أفراد العاملين بالمهن التي تقوم بتقديم المساعدة والخدمات الإنسانية للآخرين، وهو وليد المعاناة التي يفرضها واقع العمل إلى غاية يومنا هذا. فهذه الظاهرة تولد لدى المدرسين الشعور بالضغوطات النفسية والمهنية وبالتالي الوصول إلى درجة إحترق نفسي، الذي كان محور اهتمام الباحثين وهو أحد متغيرات دراستنا الحالية، إذن الفرد يواجه في حياته الكثير من الظروف والخبرات الضاغطة، ومن ثمة يحاول التعامل معها من خلال اتباع أساليب عديدة تبعد الطر وتجعله في حالة من التوازن؛ ومنها الذكاء الانفعالي الذي يعد عاملا أساسيا يساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني، وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية في الحياة. هذا وتبقى دراستنا الحالية مجرد بحث بسيط نظرا للنتائج المتوصل إليها، ويبقى المجال مفتوحا للتعلم أكثر والبحث في المتغيرات ذات الصلة.

وفي الختام لا يسعنا إلا أن نختم دراستنا بجملة من الاقتراحات والتوصيات.

### مقترحات:

رغم عرض العديد من الدراسات على المستوى العالمي وفي أماكن وأزمنة مختلفة عن موضوعي الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي، إلا أن الموضوع يظل في حاجة إلى دراسات أكثر عمقا، للوصول إلى حلول واقتراحات، وعليه تعتبر دراستنا الحالية حلقة مكملة في سلسلة الدراسات، فمنها الاقتراحات والتوصيات التالية:

- توفير مراكز التوجيه والإرشاد والدعم النفسي والاجتماعي لمواجهة الضغوط النفسية.
- الاهتمام بالدورات التدريبية النفسية إلى جانب الدورات التي تقدم للأساتذة.
- تصميم برامج وقائية علاجية تساعد الأساتذة على التصدي لمشكلة الاحتراق النفسي.

## خاتمة وتوصيات

- العمل على إيجاد الحلول، والتخفيف من حدة الاحتراق النفسي بتسليط الأضواء على المشاكل التي يعاني منها الأستاذ بمختلف أنواعها (صحية، تربوية، اجتماعية، اقتصادية وإدارية) والعمل على حلها.
- العمل على إعطاء نظرة إيجابية من قبل المجتمع تجاه التعليم.
- تنمية قدرات الذكاء الانفعالي.
- بناء برامج لزيادة الذكاء الانفعالي لدى الأساتذة.
- عقد ندوات للتعريف بالذكاء الانفعالي وأبعاده.
- الاهتمام بالذكاء الانفعالي واكسابه للطلبة في جميع المستويات.
- الاستفادة من الفئات التي تتمتع بدرجات عالية من الذكاء الانفعالي ومواجهة الضغوطات النفسية.
- العمل على تفعيل برامج الدعم النفسي والإرشاد داخل المجتمع والمؤسسات التعليمية.
- تزويد المكتبة الجزائرية بمقياس جديد لمهارات مواجهة الضغوطات التي يتعرض لها الأستاذ.
- إقامة دورات تدريبية وإرشادية لتوضيح أهمية الذكاء الانفعالي في الحياة الاجتماعية والمهنية.
- تطوير أساليب ووسائل التعليم بحيث تواكب ذكاء ومستوى كل طالب حتى يتسنى للجميع التعلم.
- تدريب الأساتذة على كيفية الوقاية من الاحتراق النفسي.
- ضرورة تأهيل الأساتذة مهنيا وبصورة مستمرة لزيادة فاعليتهم في العمل من جهة وتماشيا مع التطورات الحاصلة في المجال التربوي من جهة أخرى.

## خاتمة وتوصيات

---

- إقامة دورات تدريبية للأساتذة لتعريفهم بطرق الوقاية من الاحتراق النفسي وبالتالي تحقيق أفضل تكيف مع ظروف العمل وضغوطه وصعوباته من خلال تبني أساليب فعالة في مواجهة الضغوط النفسية.

# المصادر والمراجع

## المصادر والمراجع

المصادر والمراجع:

أولاً: باللغة العربية:

- 1- أحمد العزاوي، صالح وإبراهيم، بشرى خليل. (2010). الإدارة بالذكاءات. ط 1. الأردن. دار النشر والتوزيع.
- 2- أحمد محمد عوض، بني أحمد. (2007). الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس. ط 1. عمان. الأردن. دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 3- أرثون، روشان. (2001). دليلك للتعامل مع الضغط النفسي. ترجمة الثيتون. القاهرة. الثقافة المصرية.
- 4- الأعرس، صفاء وكفاقي، علاء الدين. (2000). الذكاء الوجداني. القاهرة. دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
- 5- الأنصاري، لطفي. (2013). مجلة دراسات نفسية وتربوية لجودة الحياة العلمية متخصصة محكمة. المجلد 2. العدد 3. ماي 2013.
- 6- إياد، محمد يحيى. (د س). الاحتراق النفسي لدى أستاذات الصفوف الخاصة. مجلة الأبحاث. كلية التربية الأساسية. جامعة الموصل. المجلد 5. العدد 2.
- 7- إيمان، محمد مصطفى. (1990). علاقة كل من الرضا المهني ومستويات الضغوط النفسية للأستاذ بمستوى الصحة النفسية لتلاميذ المرحلة الابتدائية. رسالة ماجستير. معهد الدراسات والبحوث التربوية. جامعة القاهرة. مصر.
- 8- بخاري، نبيلة محمد. (2007). الذكاء الانفعالي وأساليب المعاملة الوالدية والمستوى التعليمي للوالدين لدى عينة من طالبات جامعة الطائف. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم القرى. كلية التربية. قسم علم النفس.

## المصادر والمراجع

- 9- البطاينة، أسامة. (2005). الاحتراق النفسي لدى أستاذي وأستاذات غرف المصادر في شمال الأردن. مجلة الأردنية للعلوم التربوية. العدد 1.
- 10- بقيعي، ناصر. (2011). الذكاء الانفعالي وعلاقته بأنماط الشخصية والاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى. كلية العلوم التربوية والآداب الجامعية. وكالة الغوث الدولية. الأردن.  
[Muneeb-Bouch.wer@yahoo.com](mailto:Muneeb-Bouch.wer@yahoo.com)
- 11- بن محمد الغيلاني، سالم. (2013). بعض سمات الشخصية وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مدربي الفرق الأولى والاتحادات الرياضية في محافظة مسقط. رسالة ماجستير. جامعة نزوى.
- 12- بنار، رقية. (2012). الاحتراق النفسي لدى أساتذة التكوين والتعليم المهنيين. مذكرة ماجستير غير منشورة جامعة وهران. الجزائر.
- 13- بنت عثمان، بن أحمد والزهراني، نوال. (2008). الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع نوي الاحتياجات الخاصة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم القرى. السعودية.
- 14- بوعكة، هوارى. (2016). الاحتراق النفسي لذي اضطراب الشخصية الوسواسية القهرية عند الممرضين العاملين في قطاع الصحة العمومية. مذكرة ماستر غير منشورة. جامعة سعيدة. الجزائر.
- 15- جاد الله، أبو المكارم. (2004). النموذج البنائي لمكونات الذكاء الانفعالي المسهمة في الرضا الوظيفي لأستاذي التربية الخاصة. مجلة كلية التربية. (58).
- 16- جولمان، دانيال. (1995). الذكاء الوجداني. ترجمة الحيايلى. ليلى. (2000). عالم المعرفة. سلسلة كتب شهرية يصدرها المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب. الكويت.
- 17- جولمان، دانيال. (2000). الذكاء العاطفي. ترجمة ليلى الجبالي. سلسلة عالم المعرفة. العدد 212. مطابع الوطن. الكويت.

## المصادر والمراجع

- 18- جولمان، دانيال. (2004). نكاء المشاعر. ترجمة الحناوي. (2000). دار النشر والتوزيع. القاهرة.
- 19- حابي، خيرة. (2015-2016). الاحتراق النفسي لدى أطباء المختصين. رسالة تخرج لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس.
- 20- حزام مشاقبة، محمد أحمد. (2016). الاحتراق النفسي لدى المرشد الطلابي في منطقة الحدود الشمالية. المجلد 17. العدد 1.
- 21- حسين أحمد، رشيد. وآخرون. (2013). الاحتراق النفسي لدى المرأة. دار جرير للنشر والتوزيع. عمان.
- 22- حمد الزهراني، نوال عثمان. (2001). الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية. جامعة أم القرى.
- 23- حمدي، علي. (2008). سيكولوجيا الاتصال وضغوط العمل. القاهرة. مصر. دار الكتاب الحديث.
- 24- حمزة، مختار. (1993). مبادئ علم النفس. دار البيان العربي.
- 25- خليل يوسف، علي أحمد الشاعر. (د س). الذكاء الانفعالي لدى أطفال مدارس الموهوبين وعلاقته بالتحصيل الدراسي في مادة الرياضيات. مجلة دراسات تربوية. مجلة سنوية محكمة. جامعة إفريقيا العالمية.
- 26- دبابي، أبوبكر وين ساسي، إسماعيل. (2010). مقارنة مستوى الاحتراق النفسي عند كل من أستاذي المرحلة الابتدائية وأساتذة التعليم المتوسط والتعليم الثانوي. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة الوادي وغرداية. الجزائر.
- 27- الدباغ، فخري. (1989). أصول الطب النفساني. ط 2. دار الطباعة والنشر. بيروت.

## المصادر والمراجع

- 28- الربيع، فيصل. (2008). الذكاء الانفعالي وعلاقته بأنماط الشخصية والتفكير الناقد في ضوء بعض المتغيرات لدى طلبة جامعة اليرموك. رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة اليرموك. إربد الأردن.
- 29- رحاب محمود، الصديق. (2012). الاحتراق النفسي لدى أستاذات رياض الأطفال. كلية رياض الأطفال. جامعة الإسكندرية.
- 30- رزق الله، رندة. (2006). فاعلية برنامج تدريسي لتنمية مهارات الذكاء الانفعالي. دراسة تجريبية في مدارس دمشق على عينة من تلاميذ الصف السادس من التعليم الابتدائي، رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة دمشق.
- 31- رزق الله، سهيلة وزرق الله، رايح حسين. (2015). الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة كردي. السودان.
- 32- رمضوي، إسمهان. (2016). الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الابتدائي. مذكرة ماستر غير منشورة. جامعة سعيدة. الجزائر.
- 33- زاوي، أمال. (2011). مستويات الاحتراق النفسي عند المحامين الممارسين وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الاجتماعية. قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا. جامعة وهران.
- 34- الزيودي، حمزة محمد. (2007). مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى أستاذي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات. المجلد 23. العدد 2. جامعة مونة بدمشق.
- 35- سبعة تهاني، عبد الله هيثم. (2005). الذكاء الانفعالي وعلاقته بتطرف الاستجابة لدى الراشدين اليمنيين. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة صفاء.

13/10/2011 الاثنين <http://www.yemen.mic.info/contents/studies/detial/phpPID:2521>

الساعة 9:44، المركز الوطني للمعلومات رئاسة الجمهورية اليمنية.

36- سعاد جبر، سعيد. (2000). *الذكاء الانفعالي وسيكولوجية الطاقة اللامحدودة*. عالم الكتب

للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.

37- سعد بن حامد، آل يحيى العبدلي. (1429). *الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل من فاعلية الذات*

*والتوافق الزوجي لدى عينة من الأساتذة بمكة المكرمة*. متطلب تكميلي للحصول على درجة الماجيستر

في علم النفس. تخصص إرشاد نفسي. كلية التربية. قسم علم النفس. جامعة أم القرى.

38- سلامة عبد العظيم، حسين وحسين طه، عبد العظيم. (2006). *الذكاء الوجداني للقيادة*

*التربوية*. ط 1. الأردن. دار الفكر للنشر والتوزيع.

39- سليمان عبد الواحد، يوسف إبراهيم. (2010). *الذكاءات المتعددة نافذة على الموهبة والتفوق*

*والإبداع*. المكتبة المصرية.

40- السمدوني، السيد إبراهيم. (2007). *الذكاء الوجداني؛ أسسه وتطبيقاته*. ط 1. عمان. دار

الفكر العربي للنشر والتوزيع.

41- السيد عثمان، فاروق. (2001). *القلق وإدارة الضغوط النفسية*. ط 1. القاهرة. دار الفكر

العربي.

42- الشايب، عبد الحفيظ. (2010). *الخصائص السيكومترية للصورة المصرية ويكمان الذكاء*

*الانفعالي*. *المجلة الأردنية في علوم التربية*. 6- (1). 53.

43- صلاح الدين، فرج، عطا الله، عبد الرحمن حسن، زينب وآخرون. (2011). *الاحترق*

*النفسى ومصادره لدى أستاذي الموهوبين في السودان*. *مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية*.

مجلد 3. العدد الأول.

## المصادر والمراجع

- 44- طه عبد الحفيظ، غادة. (2007). الاحتراق النفسي وعلاقته بمركز الضبط والثقة بالنفس وبالآخرين لدى أستاذي وأستاذات مرحلة الأساس. رسالة دكتوراه غير منشورة.
- 45- الظفري، سعيد. الفريوتي، إبراهيم. (2010). الاحتراق النفسي لدى أستاذات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في عمان. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*. مجلد 6. عدد 3. جامعة السلطان قابوس. الأردن.
- 46- عباس الخفاف، إيمان. (2013). الذكاء الانفعالي، تعلم كيف تفكر إنفعاليا. دار المناهج للنشر والتوزيع. ط 1. عمان. الأردن.
- 47- عبد الله جاد، محمود. (2005). بعض عوامل الشخصية والمتغيرات الديمغرافية المهمة في الاحتراق النفسي لدى عينة من الأساتذة. *مجلة كلية التربية*. جامعة المنصورة. العدد (57).
- 48- عبدو، عثمان وعبد الهادي، السيد فاروق. (1422). القياس والاختبارات النفسية، أسس وأدوات. دار الفكر العربي. القاهرة.
- 49- عدس، محمد عبد الرحيم. (1997). دور العاطفة في حياة الإنسان. عمان. دار الفكر والطباعة والنشر والتوزيع.
- 50- عزيزي، أمينة. (2017-2018). الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم المتوسط. مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر. تخصص إرشاد وتوجيه. كلية العلوم الاجتماعية. جامعة مستغانم.
- 51- علي، عسكر (2003). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها في عصر التوتر والقلق. ط 3. دار الكتاب الحديث. الكويت.
- 52- علي، عسكر. (2000). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. ط 2. دار الكتاب للنشر والتوزيع. الكويت.

## المصادر والمراجع

- 53- كردي، ساندي بنت فاروق. (2006). فاعلية برنامج إرشادي مقترح في تنمية جوانب الذكاء العاطفي لدة أطفال الروضة بالمدينة المنورة. المملكة السعودية. كلية التربية للبنات. قسم التربية وعلم النفس. رسالة ماجستير غير منشورة.
- 54- محمد راشد، بن سعيد الحجري. (2013)، الذكاء الانفعالي وعلاقته بالأفكار اللاعقلانية لدى العاملين في الوظائف الدينية بسلطنة عمان في ضوء بعض المتغيرات. متطلب للحصول على درجة الماجستير في التربية تخصص الإرشاد النفسي. جامعة نزوى. كلية العلوم والآداب. عمان.
- 55- محمد موسى. (10 جوان 2018). ما هو الاحتراق النفسي وأسبابه وأعراضه. مقال مدونة جوان 2018.
- 56- مزياي، فتيحة. (د س). مفهوم الاحتراق النفسي أبعاده، ومراحل تكونه. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة الجزائر.
- 57- معروف، محمد. (2012-2013). استراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير. جامعة وهران.
- 58- المليلي، سهاد. (2010). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى عينة من المتفوقين والعاديين. مجلد 26. عدد 3. جامعة دمشق.
- 59- منى محمد، بدران. (1997). الاحتراق النفسي لدى أستاذي المرحلة الثانوية وعلاقته ببعض المتغيرات. دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة. معهد الدراسات والبحوث التربوية. جامعة القاهرة.
- 60- نشوة، دردير. (2007). الاحتراق النفسي للأساتذة نوي النمط ر(أوب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الفيوم. مصر.
- 61- نصر يوسف مقابلة. (1990). أثر مركز الضبط وبعض المتغيرات الديمغرافية على الاحتراق النفسي لدى عينة من الأساتذة. مجلة كلية التربية. جامعة المنصورة. العدد (29).

- 62- نصر، يوسف. (1996). العلاقة بين مركز الضبط والاحتراق النفسي لدى عينة من الأساتذة. مجلة علم النفس. الهيئة المصرية العامة للكتاب. العدد (39).
- 63- النعناع، حلا. (2013). الاحتراق النفسي لدى أستاذي مرحلة التعليم الأساسي في مدارس الدمج بين الطلبة ذوي الحاجات الخاصة والطلبة العاديين. مجلة جامعة دمشق. المجلد 29. العدد 1. سوريا.
- 64- الهنائي، سهام ناصر. (2011). فاعلية برنامج إرشادي جمعي في تنمية الذكاء الانفعالي لدى طلبة الحلقة الأولى. جامعة نزوى. رسالة ماجستير غير منشورة.
- 65- الهنائي، طالب بن زايد محمد. (2002). اختبار الذكاء الانفعالي: تعريبه وتحليل خصائصه السيكومترية في البيئة العمانية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة سلطان قابوس.
- 66- هوارى. (2013-2014). الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني في ضوء بعض المتغيرات. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. جامعة أبي بكر بلقايد. تلمسان. الجزائر.
- 67- الوابلي سليمان محمد. (1995). الاحتراق النفسي ومستوياته لدى أستاذي التعليم العام بمدينة مكة المكرمة. مركز البحوث التربوية والنفسية. جامعة أم القرى. السعودية.
- 68- يوسف، بن سالم العنزي. (2010). الذكاء الانفعالي والسمات الشخصية لدى المنتكسين على المخدرات. رسالة دكتوراه منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الإنسانية.
- 69- يوسف، محمد نبيل. (2017-2018). الذكاء الانفعالي وعلاقته بجودة الحياة النفسية لدى طلبة كلية التربية. جامعة مصراتة. رسالة دكتوراه.

ثانياً: باللغة الأجنبية:

- 70- Abraham. R (2000) *the role of job control as A moderator of Emotional dissonance and Emotional Intelligence* vol 134- N (2).
- 71- Alloy. L.B et al. (2000) *the temple. Wisc onsui cognitive vulnerability to Depression project: life time of Asics psychopathology in individual al right and low cognitive rush for depression.* Journal of abnormal psychology 109-403.
- 72- Athuson Rital. Athuson Richard C. and smith Edward. E (1996) *Hilgard instruction to psychology*, Harcourt Brace college publishers.
- 73- Bar-on (1997) *Emotional question inventory technical manual*, Trento: Multi-health systems Inc.
- 74- Bar-on and J. D. A. parler. *Hand book of Emotional Intelligence*; sans Francesco. Jossey bass. 343.
- 75- Bar-on, R & parler, J. D. A (2000) *Emotional and social Intelligence*. Insights from the Emotional question inventory. Hand book, san Francesco. Josses, Bass.
- 76- Bar-on. R (2001) *Emotional Intelligence and self Actualization*. In jiarrochi, psychology press. Philadelphia.
- 77- Bilgo.F. (2006) *examining the burnout of academics in relation to job satification and other factor*. Social behavior and personality. Available online: ww-sbp.journal.com.
- 78- Boyatgis R. E. coleman. D and rhea. K (2000) *clustering competence in emotional intelligence Insights from the Emotional competence Inventory*.
- 79- Canui. P (1998) *le syndrome d'épuisement professionnel des soignants de l'analyse du burnous à la réponse*; Edition Masson – Paris.
- 80- Cardner H. (1983) *Frames of mind: the theory of multiple Intelligence*; New York. Basic books.
- 81- Colemon. D. (1997) *intelligence émotionnel tarden par Thiery piétât*. édition Robert laffont. S. A. paris.
- 82- Corten. Firith. M C. intre. J. Sdwards. K (1998) *escplory development and validation of a perceptional job burnout inventory: comparison of corporate sector and human services professional psychological carports* 52-995.
- 83- Demeroutti. E. Bakher, AB jonge, janseen, p.m, schoufeli W.B (2001) *"borroual and engagement at work as a function of demands and control*, Scand J. work health. 286.
- 84- Druvett, B.J (2005) *tachnig with attitude: A book inside teacher Burn-out unpublished ph.* D dissertation, capella university.

- 85- Hollet, S (2006) *une application du modèle de déséquilibre "effort commerciaux*. Cahier de recherche mars. 2016.
- 86- Kaplan. H and sadoch-B. J (1996) *pocket handbook clinical psychiatry*; 2<sup>nd</sup> edition, wailliams and wilhins – Baltimore.
- 87- Maslach, G. of coldeberg.j (1998) *prevention of learned: new perspective*. Applied and preventives. Applied and preventive psychology vol. (7). No (1).
- 88- Mayer, et al. (2000) *Emotional intelligence meets traditional standards for intelligence*. 27. 267.
- 89- Mayer. J, salovey.P & Caruso, (1997) *models of Emotional Intelligence*. In R. Sternberg (ed) Handbook of Intelligence Cambridge.
- 90- Meshach. C & Jackson. S E (1981) *the measurement of experienced burnout* *journal of occupational behavior* 2- 99- 113.
- 91- Van drietty. Y verbanech (2006) *impact psychopathologique du Brunot sérénité traitement*. Pronostique. Lien. Avec les troubles l'humeur.

الملاحق

## الملاحق

### الملحق رقم 1 استمارة الذكاء الانفعالي (بارون وجيمس باركر)

التعليمة:

أخي الأستاذ، أختي الأستاذة.

في إطار تحضيرنا لنيل شهادة الماستر في علم النفس المدرسي، تحت عنوان "الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحترق النفسي عند أساتذة التعليم الابتدائي"، نضع بين أيديكم هذه الاستمارة طالبين منكم الإجابة على فقراتها.

شكرا على مساعدتكم

### البيانات الشخصية:

1- الجنس: ذكر ( ) أنثى ( )

2- الخبرة: من 1 إلى 5 سنوات ( ) من 5 إلى 10 سنوات ( )

من 10 سنوات فما فوق ( ) .

3- المؤهل العلمي: شهادة البكالوريا ( ) شهادة ليسانس ( )

ملاحظة: ضع علامة (x) أمام الفقرة التي تعبر فعلا عن رأيك.

الرقم	الفقرة	درجة عالية	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة ضعيفة
1	استمتع بالتسلية				
2	اجيد فهم مشاعر الآخرين				
3	لدي القدرة علي تهدئة نفسي				

## الملاحق

				أشعر أنني متهيج	4
				أهتم بما يحدث للآخرين	5
				من الصعب علي أن أسيطر على غضبي	6
				من السهل علي أختيار الناس بمشاعري	7
				أقبل كل من ألتقي به	8
				أشعر بالثقة بنفسي	9
				أتفهم عادة كيف يشعر الآخرون	10
				لا أتمكن من المحافظة على هدؤي	11
				أحاول استعمال طرائف مختلفة للإجابة عن الأسئلة الصعبة	12
				أعتقد أن معظم الأشياء التي انجزها سوف تكون مرضية	13
				لدي القدرة على احترام الآخرين	14
				انزعج بشكل مبالغ به من بعض الأمور	15
				من السهل علي فهم الأشياء الجديدة	16
				استطيع التحدث بسهولة عن مشاعري	17
				أفكر بأي شخص أفكار إيجابية	18
				لدي أمل بما هو أفضل	19
				الحصول على الأصدقاء أمر هام	20
				أتشاجر مع الناس	21
				باستطاعتي فهم اسئلة صعبة	22
				أحب أن ابتمس	23
				أحاول أن لا أؤذي مشاعر الآخرين	24
				أحاول تفهم المشكلة حتى أتمكن من حلها	25
				أنا عصبي	26
				لا شيء يزعجني	27
				يصعب علي التحدث عن مشاعري الداخلية والعميقة	28
				اعلم ان الأمور ستصبح على ما يرام	29
				استطيع تقديم اجابات جيدة على اسئلة صعبة	30
				باستطاعتي وصف مشاعري بسهولة	31
				أعرف كيف أقضي أوقاتا جيدة	32
				علي قول الحقيقة	33
				أستطيع الإجابة بطرائق عديدة عن السؤال الصعب عندما أريد	34
				أغضب بسرعة	35
				أحب أن أعمل من أجل الآخرين	36

## الملاحق

				لا أشعر بسعادة كبيرة	37
				أستخدم بسهولة طرائق مختلفة في حل المشكلات	38
				يتطلب الكثير من الوقت حتى أغضب	39
				مشاعري جيدة تجاه نفسي	40
				أكون أصدقاء بسهولة	41
				أعتقد أنني الأفضل في كل ما أنجز مقارنة بغيري	42
				يسهل علي البوح بمشاعري	43
				عند الإجابة عن الأسئلة الصعبة أحاول التفكير بحلول عديدة	44
				أشعر بالاستياء عندما يؤذي مشاعري الآخرين	45
				عندما أغضب من أحد أبقى هكذا مدة طويلة	46
				أنا سعيد بنوعية شخصيتي	47
				أجيد حل المشكلات	48
				يصعب علي الانتظار في الدور	49
				أستمتع بالأشياء التي أصنعها	50
				أحب أصدقائي	51
				ليس لدي سيئة	52
				لدي صعوبة في البوح للآخرين بأسراري	53
				أغضب بسهولة	54
				أعرف ما إذا كان صديقي غير سعيد	55
				أحب شكلي (راض عن جسدي)	56
				لا أتهرب من المور الصعبة	57
				عندما أغضب أتصرف من دوم تفكير	58
				أعرف متى يكون الآخرون غير سعداء حتى ولو لم يخبروني بذلك	59
				أنا راض عن الشكل الذي أبدو عليه	60

## الملاحق

### الملحق رقم 2 استبيان الاحتراق النفسي (ماسلاش كريستينا)

الرقم	الفقرات	كل يوم تقريبا	بضع مرات في الأسبوع	مرة كل أسبوع	بضع مرات في الشهر	مرة في الشهر أو أقل	بضع مرات في السنة	أبدا
1	أشعر بأنني استنزفت عاطفيا بسبب عملي							
2	أشعر باستنزاف كامل لطاقة في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي							
3	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر							
4	أستطيع ان افهم بسهولة شعور عمالتي							
5	أشعر بأنني أعامل العملاء و كأنهم جمادات أو أشياء لا بشر							
6	أشعر أن التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر							
7	أتعامل بكفاءة عالية مع مشاكل العمل والعملاء							
8	أشعر وكأنني إحترق داخليا بسبب عملي							
9	أشعر من خلال عملي اثر إيجابيا في حياة الآخرين							
10	أصبحت شخصا قاسيا عن الناس منذ بدأت هذا العمل							
11	أشعر بالقلق أن يسبب لي هذا العمل قسوة في مشاعري							
12	أشعر بالنشاط والحيوية							
13	أشعر بالإحباط في عملي							
14	أشعر أنني أبذل جهدي الأكبر في عملي							
15	إنني في الواقع لا أعبا لما يحدث لبعض عملائي							
16	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطا كبيرا علي							
17	أستطيع بسهولة تهئية جو مناسب لأداء							

## الملاحق

						عملي على أكمل وجه
						18 أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع العملاء
						19 حققت أشياء كثيرة جديدة بالتقدير في هذا العمل
						20 أشعر وكأنني على شفى الهاوية بسبب عملي
						21 في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل الانفعالية
						22 أشعر أن العملاء يلوموني على بعض المشاكل التي يعانون منها

الملحق رقم 3: مخرجات spss:

1- المتوسط الحسابي لمقياس الذكاء الانفعالي:

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
الاول المقياس فقرات مجموع	66	170,3333	18,70280
Valid N (listwise)	66		

2- المتوسط الحسابي لمقياس الاحتراق النفسي:

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
الثاني المقياس فقرات مجموع	66	51,4848	24,76613
Valid N (listwise)	66		

3- معامل الارتباط بيرسون بين المقياسين:

Correlations			
		المقياس فقرات مجموع الأول	المقياس فقرات مجموع الثاني
الاول المقياس فقرات مجموع	Pearson Correlation	1	-,439**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	66	66
الثاني المقياس فقرات مجموع	Pearson Correlation	-,439**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	66	66

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## الملاحق

### 4- تحليل التباين الثنائي لمتغيري الجنس والخبرة لمقياس الذكاء الانفعالي.

Between-Subjects Factors			
		Value Label	N
الجنس	1	ذكر	32
	2	أنثى	34
التعليم سنوات	1	5 إلى 1 من	36
	2	10 إلى 5 من	14
	3	فوق 10 من	16

Descriptive Statistics				
Dependent Variable: الاول المقياس فقرات مجموع				
الجنس	التعليم سنوات	Mean	Std. Deviation	N
ذكر	5 إلى 1 من	171,3125	13,16925	16
	10 إلى 5 من	180,0000	16,44384	6
	فوق 10 من	171,9000	33,46125	10
	Total	173,1250	21,53879	32
أنثى	5 إلى 1 من	168,6500	13,40571	20
	10 إلى 5 من	165,7500	18,07722	8
	فوق 10 من	167,1667	20,58559	6
	Total	167,7059	15,44399	34
Total	5 إلى 1 من	169,8333	13,17899	36
	10 إلى 5 من	171,8571	18,26243	14
	فوق 10 من	170,1250	28,61206	16
	Total	170,3333	18,70280	66

Levene's Test of Equality of Error Variances <sup>a</sup>			
Dependent Variable: الاول المقياس فقرات مجموع			
F	df1	df2	Sig.
,740	5	60	,596

Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable is equal across groups.  
a. Design: Intercept + الجنس + الخبرة + الخبرة \* الجنس

Tests of Between-Subjects Effects					
Dependent Variable: الاول المقياس فقرات مجموع					
Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	885,446 <sup>a</sup>	5	177,089	,486	,785
Intercept	1565474,296	1	1565474,296	4298,545	,000
الجنس	698,448	1	698,448	1,918	,171
الخبرة	100,940	2	50,470	,139	,871
الخبرة * الجنس	336,047	2	168,023	,461	,633
Error	21851,221	60	364,187		
Total	1937624,000	66			
Corrected Total	22736,667	65			

a. R Squared = ,039 (Adjusted R Squared = -,041)

Grand Mean			
Dependent Variable: الاول المقياس فقرات مجموع			
Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
		Lower Bound	Upper Bound
170,797	2,605	165,586	176,007

5- تحليل التباين الثنائي لمتغيري الجنس والخبرة لمقياس الاحتراق النفسي.

Between-Subjects Factors			
		Value Label	N
الجنس	1	ذكر	32
	2	أنثى	34
التعليم سنوات	1	5 إلى 1 من	36
	2	10 إلى 5 من	14
	3	فوق 10 من	16

Descriptive Statistics				
Dependent Variable: الثاني المقياس فقرات مجموع				
الجنس	التعليم سنوات	Mean	Std. Deviation	N
ذكر	5 إلى 1 من	50,6875	22,06269	16
	10 إلى 5 من	44,1667	17,65692	6
	فوق 10 من	51,6000	36,78828	10
	Total	49,7500	26,19776	32
أنثى	5 إلى 1 من	52,1000	22,08095	20
	10 إلى 5 من	61,1250	22,18389	8
	فوق 10 من	45,8333	31,12823	6
	Total	53,1176	23,61659	34
Total	5 إلى 1 من	51,4722	21,76693	36
	10 إلى 5 من	53,8571	21,46502	14
	فوق 10 من	49,4375	33,81315	16
	Total	51,4848	24,76613	66

Levene's Test of Equality of Error Variances <sup>a</sup>			
Dependent Variable: الثاني المقياس فقرات مجموع			
F	df1	df2	Sig.
2,915	5	60	,020
Tests the null hypothesis that the error variance of the dependent variable is equal across groups.			
a. Design: Intercept + الجنس + الخبرة + الجنس * الخبرة			

## الملاحق

Tests of Between-Subjects Effects					
Dependent Variable: الثاني المقياس فقرات مجموع					
Source	Type III Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Corrected Model	1274,306 <sup>a</sup>	5	254,861	,396	,850
Intercept	139137,224	1	139137,224	216,308	,000
الجنس	236,817	1	236,817	,368	,546
الخبرة	120,782	2	60,391	,094	,911
الخبرة * الجنس	978,564	2	489,282	,761	,472
Error	38594,179	60	643,236		
Total	214814,000	66			
Corrected Total	39868,485	65			

a. R Squared = ,032 (Adjusted R Squared = -,049)

Grand Mean			
Dependent Variable: الثاني المقياس فقرات مجموع			
Mean	Std. Error	95% Confidence Interval	
		Lower Bound	Upper Bound
50,919	3,462	43,993	57,844