



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي



رقم التسجيل:

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

لرقم التسلسلي:

قسم العلوم الاجتماعية

الذكاء الوجداني وعلاقته بالاحترق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية
(دراسة ميدانية ببعض ثانويات بلدية قالمة)

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث (ل. م. د) في علم النفس العمل والتنظيم

تحت إشراف:

أ.د فضلون الزهراء

إعداد الطالبة:

قمريش جويده

أعضاء لجنة المناقشة

| الاسم واللقب | الرتبة العلمية | الجامعة الأصلية | الصفة |
|-------------------|----------------|------------------|-------------|
| أ.د زوزور أحمد | أستاذ | جامعة أم البواقي | رئيسا |
| أ.د فضلون الزهراء | أستاذ | جامعة أم البواقي | مشرفا ومقرا |
| د. بارة الخير | أستاذ محاضر-أ. | جامعة أم البواقي | عضوا مناقشا |
| د.بن حسين سمير | أستاذ محاضر-أ. | جامعة أم البواقي | عضوا مناقشا |
| أ.د لعريط بشير | أستاذ | جامعة عنابة | عضوا مناقشا |
| د. بن صغير كريمة | أستاذ محاضر-أ. | جامعة قالمة | عضوا مناقشا |

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

فمن باب قوله تعالى في سورة البقرة الآية 237 "وَلَا تُنْسُوا الْفَضْلَ بَيْنَكُمْ" بسر فني أو أنقح
بأسمي جبارك الشكر والتقدير للأستاذة الفاضلة البروفيسور "فضلو الزهر"
التي كانت لي نعم الأستاذة وخير مرافقة، والتي نلت شرف إسرائها ومتابعتها ومرافقتها
ونوجيهاها إلى غاية إتمام هذا العمل.

رزقها الله الجنة ونعيمها

كما أنقح بالشكر الجزيل "الأخصاء لجنة المناقشة" سلفا لشكرهم بتقييم محتوى هذا البحث
كما لا يفوتني أو أشكر الأستاذة الزين ساعدوني على إتمام هذا العمل وأخص بالذكر الأستاذة
المحكمة كل من: "بن صغير كريمة، ملكناشي محمد منظر حميد، بن حسين سير، اليزيد
نذره، دلال جنيوب، لعافى مليكة، سناء جيدي، حفيظي ليليا)
كذلك أشكر السادة والسيدات: "طواهرى محمد رضا"، طواهرى عبد اللطيف" "يزيد
سعيد"، "قدور زهية"، "بلقنتى منيرة" "بوسعيد فاطمة"، "مرابط عائشة"، "زروق
ياقوتة" "شريط كريمة"، "حمدي سلمية" وكل مدرسي ثانويات بلدية قالمة نظير تقديمهم
العوا لي ونسبهم لي المهمة لي في الجانب التطبيقي.

فلهم مني جزيل الشكر والعرفان.

كما لا يفوتني أو أشكر جميع الأساتذة والإداريات اللاتي نكرمن بإجابتهن على الاستبيانات
رغم إبتغالهن وظروف العمل.

شكرا لجميع من ساعدوني ووقف بجاني

جزالتم الله خير الجزال.

ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي بأبعاده لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمه، كما سعت للكشف عن مستوى الذكاء الوجداني ومستوى الاحتراق النفسي وكذا الكشف عن الفروق في الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي وفقا لمتغيرات سنوات الخدمة ونوع الوظيفة (أستاذة/إدارية)، ولأجل تحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي وذلك بتطبيق مقياس الذكاء الوجداني لفاروق السيد عثمان وعبد السميع رزق (2001) ومقياس الاحتراق النفسي لكريستينا ماسلاش على عينة قوامها (205) امرأة عاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمه، وقد أسفرت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخدام برنامج SPSS.V25 على النتائج التالية:

- ❖ توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمه.
- ❖ توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني ونقص الشعور بالإنجاز لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمه.
- ❖ توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني وتبدل المشاعر لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمه.
- ❖ توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني والاجهاد الانفعالي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمه.
- ❖ مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمه متوسط.
- ❖ مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمه مرتفع.
- ❖ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمه تعزى لمتغير سنوات الخدمة.
- ❖ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمه تعزى لمتغير نوع الوظيفة (أستاذة/إدارية).
- ❖ توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمه تعزى لمتغير سنوات الخدمة.
- ❖ توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمه تعزى لمتغير نوع الوظيفة (أستاذة/إدارية).

الكلمات المفتاحية: الذكاء الوجداني، الاحتراق النفسي، المرأة العاملة، المؤسسات التربوية

Abstract:

This study aimed to reveal the Relationship Between émotionnel intelligence and psychological burnout in its dimensions among women working in educational institutions in the municipality of Guelma. For this purpose, the descriptive approach was relied upon by applying the emotional intelligence scale of Farouk Al-Sayyid Othman and Abdel Samie Rizk (2001) and the psychological burnout scale of Christina Maslach on a sample of (205) women working in educational institutions in the municipality of Guelma. The treatment of the statistical data (using the SPSS.V25 program) gives the following results:

- ❖ There is a statistically significant inverse correlation between emotional intelligence and psychological burnout among women working in educational institutions in the municipality of Guelma.
- ❖ There is a statistically significant inverse correlation between the total score of the emotional intelligence scale and the lack of a sense of achievement among women working in educational institutions in the municipality of Guelma.
- ❖ There is a statistically significant inverse correlation between the total score of the emotional intelligence scale and the dullness of feelings among women working in educational institutions in the municipality of Guelma.
- ❖ There is a statistically significant inverse correlation between the total score of the emotional intelligence scale and emotional stress among women working in educational institutions in the municipality of Guelma.
- ❖ The level of emotional intelligence of women working in educational institutions in the municipality of Guelma is average.
- ❖ The level of psychological burnout among women working in educational institutions in the municipality of Guelma is high.
- ❖ There are statistically significant differences about the level of emotional intelligence among working women in educational institutions in the municipality of Guelma due to the variable years of service.
- ❖ There are statistically significant differences about the level of emotional intelligence among women working in educational institutions in the municipality of Guelma due to the variable of job type (professor/administrator).
- ❖ There are statistically significant differences about the level of psychological burnout among working women in educational institutions in the municipality of Guelma due to the variable years of service.
- ❖ There are statistically significant differences about the level of psychological burnout among women working in educational institutions in the municipality of Guelma due to the variable of job type (professor/administrator).

Keywords: emotional intelligence, burnout, working women. Education institution.

Abstract :

Cette étude visait à révéler la relation entre l'intelligence émotionnelle et l'épuisement psychologique dans ses dimensions chez les femmes travaillant dans les établissements d'enseignement de la commune de Guelma. Pour cela, l'approche descriptive a été retenue en appliquant l'échelle d'intelligence émotionnelle de Farouk Al-Sayyid Othman et Abdel Samie Rizk (2001) et l'échelle d'épuisement psychologique de Christina Maslach sur un échantillon de (205) femmes travaillant dans des établissements d'enseignement en la commune de Guelma. Le traitement des données statistiques (à l'aide du programme SPSS.V25) donne les résultats suivants :

- ❖ Il existe une corrélation inverse statistiquement significative entre l'intelligence émotionnelle et l'épuisement psychologique chez les femmes travaillant dans les établissements d'enseignement de la commune de Guelma.
- ❖ Il existe une corrélation inverse statistiquement significative entre le score total de l'échelle d'intelligence émotionnelle et le manque de sentiment d'accomplissement chez les femmes travaillant dans les établissements d'enseignement de la commune de Guelma.
- ❖ Il existe une corrélation inverse statistiquement significative entre le score total de l'échelle d'intelligence émotionnelle et la matité des sentiments chez les femmes travaillant dans les établissements d'enseignement de la commune de Guelma.
- ❖ Il existe une corrélation inverse statistiquement significative entre le score total de l'échelle d'intelligence émotionnelle et le stress émotionnel chez les femmes travaillant dans les établissements d'enseignement de la commune de Guelma.
- ❖ Le niveau d'intelligence émotionnelle des femmes travaillant dans les établissements scolaires de la commune de Guelma est moyen.
- ❖ Le niveau d'épuisement psychologique chez les femmes travaillant dans les établissements d'enseignement de la commune de Guelma est élevé.
- ❖ Il existe des différences statistiquement significatives sur le niveau d'intelligence émotionnelle chez les femmes qui travaillent dans les établissements d'enseignement de la commune de Guelma en raison des années de service variables.
- ❖ Il existe des différences statistiquement significatives sur le niveau d'intelligence émotionnelle chez les femmes travaillant dans les établissements d'enseignement de la commune de Guelma en raison de la variable du type d'emploi (professeur/administrateur).
- ❖ Il existe des différences statistiquement significatives sur le niveau d'épuisement psychologique chez les femmes qui travaillent dans les établissements d'enseignement de la commune de Guelma en raison des années de service variables.
- ❖ Il existe des différences statistiquement significatives sur le niveau d'épuisement psychologique chez les femmes travaillant dans les établissements

d'enseignement de la commune de Guelma en raison de la variable du type d'emploi (professeur/administrateur).

Mots-clés :

intelligence émotionnelle, burn-out, femmes actives. Établissement d'enseignement.

فهرسك السجسوريات

فهرس المحتويات

| الصفحة | المحتوى |
|--|--|
| ... | الشكر والعرفان. |
| ... | فهرس المحتويات. |
| ... | فهرس الجداول. |
| ... | فهرس الأشكال. |
| 3-1 | مقدمة. |
| الإطار النظري | |
| الفصل الأول: الإطار العام للدراسة | |
| 6 | تمهيد. |
| 6 | 1. إشكالية الدراسة. |
| 9 | 2. فرضيات الدراسة. |
| 10 | 3. أهداف الدراسة. |
| 10 | 4. أهمية الدراسة. |
| 11 | 5. دواعي اختيار موضوع الدراسة. |
| 11 | 6. تحديد مصطلحات الدراسة. |
| 14 | 7. الدراسات السابقة. |
| 31 | خلاصة الفصل. |
| الفصل الثاني: الذكاء الوجداني | |
| 34 | تمهيد |
| 35 | 1. نبذة تاريخية عن الذكاء الوجداني. |
| 36 | 2. مفهوم الذكاء الوجداني. |
| 42 | 3. نماذج الذكاء الوجداني. |
| 50 | 4. خصائص مرتفعي ومنخفضي الذكاء الوجداني. |
| 51 | 5. أهمية الذكاء الوجداني. |
| 53 | 6. الذكاء الوجداني في محيط العمل. |

| | |
|---|--|
| 54 | 7. الذكاء الوجداني وعلاقته بالاحترق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية الجزائرية |
| 56 | خلاصة الفصل. |
| الفصل الثالث: الإحترق النفسي لدى المرأة العاملة | |
| 59 | تمهيد |
| 59 | 1. نبذة تاريخية عن الإحترق النفسي |
| 59 | 2. مفهوم الإحترق النفسي |
| 62 | 3. علاقة الإحترق النفسي ببعض المصطلحات |
| 67 | 4. أبعاد الإحترق النفسي |
| 69 | 5. أسباب الإحترق النفسي |
| 70 | 6. مراحل الإحترق النفسي |
| 72 | 7. نماذج الإحترق النفسي |
| 77 | 8. نظريات الإحترق النفسي |
| 79 | 9. الإحترق النفسي لدى المرأة العاملة في المؤسسات التربوية الجزائرية |
| 80 | 10. طرق تعايش المرأة العاملة مع الإحترق النفسي في المؤسسات التربوية الجزائرية |
| 81 | خلاصة الفصل. |
| الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية | |
| 84 | تمهيد. |
| 84 | أولاً: الدراسة الاستطلاعية. |
| 84 | 1. أهداف الدراسة الاستطلاعية. |
| 85 | 2. مجالات الدراسة الاستطلاعية. |
| 85 | 3. عينة الدراسة الاستطلاعية. |
| 87 | 4. أدوات جمع البيانات. |
| 106 | ثانياً: الدراسة الأساسية |
| 107 | 1. مجالات الدراسة الأساسية. |

| | |
|---|---|
| 108 | 2. منهج الدراسة الأساسية. |
| 108 | 3. مجتمع الدراسة الأساسية. |
| 109 | 4. عينة الدراسة الأساسية. |
| 114 | 5. أدوات الدراسة وكيفية تصحيحها وتطبيقها. |
| 116 | 6. أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات. |
| 118 | خلاصة الفصل. |
| الفصل الخامس: عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة الميدانية | |
| 121 | تمهيد. |
| 121 | أولاً: عرض ومناقشة فرضيات الدراسة. |
| 121 | 1. عرض نتائج الفرضية العامة الأولى. |
| 123 | 2. عرض نتائج الفرضية العامة الثانية. |
| 125 | 3. عرض نتائج الفرضية العامة الثالثة. |
| 127 | 4. عرض نتائج الفرضية العامة الرابعة. |
| 127 | 1.4. عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى. |
| 129 | 2.4. عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية. |
| 130 | 5. عرض نتائج الفرضية العامة الخامسة. |
| 130 | 1.5. عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى. |
| 133 | 2.5. عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية. |
| 134 | ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة |
| 135 | 1. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة الأولى |
| 138 | 2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة الثانية |
| 141 | 3. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة الثالثة |
| 143 | 4. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة الرابعة |
| 143 | 1.4. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى |
| 145 | 2.4. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية |

فهرس المحتويات

| | |
|-----|---|
| 147 | 5. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة الخامسة |
| 147 | 1.5. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الاولى |
| 149 | 2.5 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية |
| 151 | خلاصة الفصل. |
| 152 | ثانيا: الاستنتاج العام للدراسة. |
| 155 | الخاتمة. |
| 156 | الاقتراحات النابعة من نتائج الدراسة |
| 158 | قائمة المراجع. |
| / | الملاحق. |

فهرس الأشكال

| الصفحة | عنوان الشكل | رقم الشكل |
|--------|--|-----------|
| 42 | مخطط يوضح نماذج الذكاء الوجداني | 1 |
| 45 | مخطط يوضح نموذج الذكاء الوجدان عند ماير وسالوفي | 2 |
| 47 | مخطط يوضح نموذج الذكاء الوجداني عند دانيال جولمان | 3 |
| 49 | مخطط يوضح نموذج الذكاء الوجداني عند بارأون | 4 |
| 63 | مخطط يوضح الفرق بين الضغط والاحتراق النفسي | 5 |
| 64 | الفرق بين الاحتراق النفسي والاجهاد | 6 |
| 66 | مخطط يوضح الفرق بين الاحتراق النفسي والاكنتاب | 7 |
| 67 | مخطط يوضح الفرق بين الاحتراق النفسي وادمان العمل | 8 |
| 71 | مخطط يوضح مراحل الاحتراق النفسي | 9 |
| 72 | مخطط يوضح نموذج كرستينا ماسلاش للاحتراق النفسي | 10 |
| 74 | مخطط يوضح نموذج هانز سيللي للاحتراق النفسي | 11 |
| 75 | مخطط يوضح نموذج شيرنس للاحتراق النفسي | 12 |
| 76 | مخطط يوضح نموذج شواب واخرون للاحتراق النفسي | 13 |
| 122 | شكل يوضح الارتباط بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي بأبعاده | 18 |
| 124 | شكل يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية | 19 |
| 126 | شكل يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور مقياس الاحتراق النفسي | 20 |
| 128 | شكل يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور مقياس الاحتراق النفسي | 21 |
| 129 | شكل يوضح اختبار T لفحص الفروقات في مستوى الذكاء الوجداني | 22 |
| 131 | شكل يوضح اختبار ANOVA لفحص الفروقات في مستوى الاحتراق النفسي | 23 |

| | | |
|-----|---|----|
| 132 | شكل يوضح نتائج اختبار شففيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المفحوصين حول الاحتراق النفسي حسب لمتغير سنوات الخدمة | 24 |
| 134 | شكل يوضح الفروقات في مستوى الاحتراق النفسي | 25 |

فهرس الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|--------|--|---------------|
| 85 | توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المؤسسة التربوية | 1 |
| 86 | توزيع العينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير نوع الوظيفة (أستاذة/إدارية) | 2 |
| 86 | توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن. | 3 |
| 87 | توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية وفق متغير سنوات الخدمة | 4 |
| 89 | قيم معاملات الصدق التمييزي للدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني | 5 |
| 93 | قيم معاملات الصدق العاملي والصدق الارتباطي للأبعاد الفرعية والدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني | 6 |
| 94 | يوضح قيم معاملات الثبات لابعاد الدرجة الكلية للمقياس | 7 |
| 95 | معاملات الارتباط وأبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس | 8 |
| 97 | ثبات مقياس الذكاء الوجداني بطريقة التجزئة النصفية | 9 |
| 97 | ثبات مقياس الذكاء الوجداني بطريقة ألفا كرونباخ | 10 |
| 98 | توزيع عبارات مقياس الذكاء الوجداني حسب المحاور | 11 |
| 99 | أرقام البنود الإيجابية والسلبية | 12 |
| 100 | درجات البنود على مقياس الذكاء الوجداني | 13 |
| 101 | مستويات تقدير مقياس الذكاء الوجداني | 14 |
| 102 | ارتباطات الأبعاد بالدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي | 15 |
| 103 | ثبات مقياس الاحتراق النفسي بطريقة التجزئة النصفية | 16 |
| 103 | ثبات مقياس الاحتراق النفسي بطريقة ألفا كرومباخ | 17 |
| 104 | توزيع عبارات مقياس الاحتراق النفسي حسب المحاور | 18 |
| 104 | درجات البنود على مقياس الاحتراق النفسي | 19 |
| 105 | مستويات تقدير مقياس الاحتراق النفسي | 20 |
| 107 | يوضح المجال المكاني للدراسة الاستطلاعية | 21 |
| 108 | الحجم الكلي لمجتمع الدراسة | 22 |

| | | |
|-----|--|----|
| 112 | حجم الطبقات في المجتمع | 23 |
| 112 | حجم العينة في كل طبقة | 24 |
| 113 | حجم العينة في كل ثانوية | 25 |
| 114 | توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن | 26 |
| 114 | توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير نوع الوظيفة. | 27 |
| 121 | يوضح قيم معاملات الارتباط بين الذكاء الوجداني والاحترق النفسي بأبعاده | 28 |
| 123 | يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقييم النسبي لمستوى الذكاء الوجداني | 29 |
| 125 | يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقييم النسبي لمستوى الاحترق النفسي | 30 |
| 127 | يوضح اختبار ANOVA لفحص الفروقات في مستوى الذكاء الوجداني حسب متغير سنوات الخدمة | 31 |
| 129 | يوضح T اختبار لفحص الفروقات في مستوى الذكاء الوجداني حسب متغير نوع الوظيفة | 32 |
| 130 | يوضح ANOVA اختبار لفحص الفروقات في مستوى الذكاء الوجداني حسب متغير سنوات الخدمة | 33 |
| 132 | يوضح نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المفحوصين حول الاحترق النفسي تعزى لمتغير سنوات الخدمة | 34 |
| 133 | يوضح اختبار T لفحص الفروقات في مستوى الاحترق النفسي حسب متغير نوع الوظيفة | 35 |

المقدمة

يعتبر قطاع التربية والتعليم في الجزائر من أهم القطاعات إن لم نقل أهمها، كما تعتبر المؤسسة التربوية أهم مؤسسة في تغيير وتجديد للمجتمع، فبالإضافة إلى مسؤولياتها في تطوير العنصر البشري وتحقيق التنمية من خلال الإصلاحات التي قامت بها بغية التقدم ومحاولة تعديل القانون الأساسي حتى تحافظ على مواردها البشرية مستقرة وبعيدة عن المشاكل التي تؤثر على استقرارها ونجاحها، إلا أنها لازالت تواجه عدم الإستقرار والكثير من الضغوط التي تؤثر على صحة الموظفين سواء كانوا أساتذة، إداريين، أو عمال مهنيين.

و يعتبر هذا القطاع من القطاعات التي تستقطب كثيرا المرأة، و قد يرجع هذا لبعض الإمتيازات التي ربما لا توجد في قطاعات أخرى مثل العطل والحجم الساعي وغيرها من الإمتيازات التي تراها المرأة مشجعا ومحفزا لها، ذلك أن الإختيار الغير موفق للمهنة له أثر كبير في الصحة النفسية للمرأة العاملة، فقد تختار هذه الأخيرة عملا لا يثير حماسها أو اهتمامها ولا يشبع رغباتها وميولها، فيؤدي ذلك إلى ضعف الإنتاجية من جهة و إلى الشعور بالضيق والإضطراب من جهة أخرى فقد ذكر أحمد عزت" أن العمل وظيفة إجتماعية بجانب الإنتاجية فالعمل يرضي في الفرد دوافع وحاجات نفسية كثيرة فضلا عن إرضاء حاجاته المادية، والعمل يربط صاحبه بالمجتمع إذ يمنحه المركز الإجتماعي و يكسبه إحترام الناس و تقديرهم" (الخالدي، البراوري، 2013، ص. 145)، وعليه فإن عمل المرأة يجب أن يتماشى مع قدرتها و إلا قد تجد صعوبة في التوافق معه ومن المحتمل أن تقع تحت الضغط و التوتر النفسي.

وعمل المرأة في قطاع التربية لا يعتبر خالي من الضغوط المهنية، فمهنة التعليم والعمل في الإدارة من المهن التي قد تزيد في حدة شعور المرأة بالضغوط كونها تشغل عدة أدوار في حياتها، فهي زوجة وأم ومزولة لمهنتها كأستاذة أو ادارية إذ أن الضغوط قد ترتفع بإرتفاع المسؤوليات مما يجعلها عرضة لظهور أغلب الاضطرابات النفسية والسلوكية والمشاكل التنظيمية كالصراعات في العمل مع الزملاء والرؤساء وحوادث لعمل وغيرها، كل هذا قد يوصلها الى الإحترق النفسي.

ولعل المرأة العاملة مجبرة على التخفيف من حدة هذه الضغوط بتعلم مهارات وطرق تساعد على ذلك مثل مهارات الذكاء الوجداني.

وتتركز متضمنات لغة الذكاء الوجداني في مخاطبة مشاعر الفرد وأحاسيسه، وتمكينه من الوعي الذاتي بها وإدارتها في أطر متوازنة منضبطة، وتعميق لغة التعاطف مع الآخر الذي يحيط به وتعزيز بواعث دافعيته لذاته، وتزويده بالمهارات الإجتماعية التي تمكنه من التعامل الإيجابي اللبق مع الآخرين بعيدا عن كل الكبت

والحرمان العاطفي من جهة ولغة العدوانية والغضب الحاد الهائج من جهة أخرى مما يسمح في تحقيق مفهوم إيجابي للذات وهذه الغاية المنشودة من الذكاء الوجداني.

كما تعتبر مهارات الذكاء الوجداني مطلباً ضرورياً للمرأة العاملة في ظل كثرة الضغوط والوقت والأحداث المتسارعة حتى تكتسب القدرة على التصدي والتكيف مع هذا الواقع. فنجاح وفشل المرأة في شتى المجالات سواء في حياتها الأسرية أو المهنية مرهون إلى حد كبير بنقص المهارات الإجتماعية والوجدانية. فذوي المهارات الإجتماعية يكونون أقل تعرضاً للاضطرابات النفسية ومن ثم يكونون أكثر توافقاً في حياتهم المهنية.

ونظراً إلى أهمية كل من متغير الذكاء الوجداني والإحترق النفسي وكتكلمة لسلسلة الدراسات التي تناولت هذين المتغيرين، تم الجمع بينهما في دراسة الذكاء الوجداني والإحترق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية دراسة ميدانية ببعض ثانويات بلدية قالمة والتركيز عليهما أكثر والتحقق من العلاقة الموجودة بينهما لدى عينة الدراسة الحالية، وللإجابة على تساؤلات هذا البحث تم تقسيم الدراسة الحالية إلى جانبين أساسيين، الجانب النظري يحتوي 3 فصول كالتالي:

الفصل الأول: المعنون بالإطار العام للدراسة والذي تم فيه التطرق إلى إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، وتمت صياغة الفرضيات والوقوف على أهداف الدراسة وأهميتها والتطرق إلى دواعي اختيار موضوع الدراسة. كما تم تحديد مفاهيم الدراسة والتطرق كذلك إلى الدراسات السابقة والتعليق عليها ومناقشتها.

الفصل الثاني: المعنون بالذكاء الوجداني والذي تم التطرق فيه إلى كل ما يتعلق بالذكاء الوجداني من النبذة التاريخية للذكاء الوجداني وتعريفه إلى أبعاده والنماذج المفسرة له وأهمية الذكاء الوجداني على المستوى الفردي ومحيط العمل.

الفصل الثالث: المعنون بالإحترق النفسي لدى المرأة العاملة تم التطرق فيه لكل ما يتعلق بالإحترق النفسي من المنظور التاريخي وتعريفاته وأبعاده وأسبابه ومراحله وأهم نظرياته وكذا تم التطرق إلى الإحترق النفسي لدى المرأة العاملة وطرق تعاملها معه.

والجانب التطبيقي والذي يحتوي على فصلين وهما:

الفصل الرابع: والمعنون بالإجراءات المنهجية للدراسة حيث تم التطرق في هذا الفصل إلى مختلف الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية من الدراسة الإستطلاعية والدراسة الأساسية، وتم فيه تحديد الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة من صدق وثبات وكذا تحديد حجم العينة واختيار المنهج المناسب.

الفصل الخامس: تم التطرق فيه إلى عرض النتائج وتحليلها ومناقشة فرضيات الدراسة كل على حدي في ضوء الدراسات السابقة وفي ضوء أهداف الدراسة وإطارها النظري والتحقق من قبول الفرضيات أو رفضها، وأختتمت الدراسة بإستنتاج عام وتقديم اقتراحات الدراسة.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الإطار العام للدراسة

تمهيد

1. اشكالية الدراسة
 2. فرضيات الدراسة.
 3. أهداف الدراسة
 4. أهمية الدراسة
 5. أسباب اختيار موضوع الدراسة
 6. تحديد مصطلحات الدراسة
 7. الدراسات السابقة
- خلاصة الفصل

تمهيد:

خصصت الباحثة هذا الفصل لعرض الإطار العام للدراسة من خلال عدد من العناصر بدأت بتمهيد ثم عرض إشكالية الدراسة وتساؤلاتها، مروراً بالفرضيات والأهداف والأهمية، بعدها أسباب إختيار موضوع الدراسة وصولاً إلى الدراسات السابقة والتعليق عليها ومناقشتها.

1. إشكالية الدراسة:

تعرف المجتمعات الحديثة تغيرات إجتماعية وإقتصادية وتقدم تكنولوجي مذهل، وتزايد في المواقف الحياتية وتلاحق أحداثها بسرعة كبيرة، وفي ظل هذا الكم من التغيرات برزت الحاجة الماسة إلى زيادة حجم وقوة العمل مما أدى الى زيادة خروج المرأة للعمل إلى جانب الرجل وذلك لما تمثله من طاقة بشرية ضخمة تعكس ضرورة مشاركتها في تغطية جوانب كثيرة في عملية التنمية ورفع عجلة التقدم.

فعمل المرأة اليوم قد يزيد من تنمية المجتمع على جميع الأصعدة والرقى بالحياة الإقتصادية والإجتماعية نحو التقدم والنجاح، فقد صرنا نعيش في مجتمع يمثل فيه عمل المرأة ضرورة للتقدم الإقتصادي وازدهار المجتمعات.

وإن الإحتمال الكبير لخروج المرأة للعمل قد يكون بدافع إقتصادي مادي بحت. ففي دراسة أجريت على 3800 امرأة عاملة ثبت أن 85% منهن يعملن من أجل مساعدة الأسرة، وكذلك بينت دراسة هيل "أن نسبة الطبقة الدنيا من النساء العاملات يعملن من أجل الحصول على المادة، في حين أن بعضهن تجاوز الجانب المادي وأصبحن يبحثن عن تقدير نواتهن وتحقيقاً لطموحهن ومنافسة الرجل للوصول الى المناصب العليا"(الحنيطي 2019. ص 15)

وبمرور الوقت وتوسع متطلبات الحياة وتفاقمها قد تتعرض المرأة العاملة عامة والمرأة العاملة بقطاع التربية والتعليم خاصة لضغوط وأزمات متعددة يمكن أن ترتبط أساساً بتعدد أدوارها في المجتمع ففي البيت أم وزوجة، وفي العمل موظفة مسؤولة عن أداء دورها بشكل يسمح لها بالوصول إلى أهداف الوظيفة التي لا يجب التقصير ولا التهاون فيها، في حين أن أي تخاذل أو تماطل قد يشعرها بالقلق والتأزم النفسي الناتج عن ضغوط العمل. فقد يحدث صراع نفسي وضغط بين كل هذه المتطلبات وحرمانها من أداء رسالتها ووظيفتها الأساسية وهي الأمومة، فالمرأة قد لا يكتمل نموها النفسي والجسمي إلا بالأمومة، كما قد يدب في نفسها صراع عنيف بين مغريات الحياة خارج المنزل وبين بناء بيت تكون فيه زوجة وأم.

وإن عدم وجود أساليب تكيفية عند أغلب النساء العاملات جراء هذا الإستنزاف الإنفعالي والإستثارة الزائدة وتبلد المشاعر قد يؤدي بها إلى ما يعرف بالإحتراق النفسي.

كما أن عدم الإهتمام بحالات الضغوط من المحتمل جدا أن يؤدي إلى تفاقم الوضع وحدث حالات الإحتراق النفسي، ومن هذا المنطلق فإن الإحتراق النفسي ينظر ليه بإعتباره المحصل النهائي للضغوط النفسية. وترى ماسلاش أن الإحتراق النفسي " عبارة عن مجموعة أعراض من الإجهاد الذهني والإستنزاف الإنفعالي والتبلد، والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز الشخصي والأداء المهني، إذ يحدث الإحتراق النفسي في مجال العمل عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي يخرط في أداء ذلك العمل "

وهذا ما أشارت إليه بعض الدراسات التي تناولت الإحتراق النفسي، ففي دراسة لمنظمة الصحة العالمية بعنوان الضغوط في مكان العمل تحد جماعي وجدت بأن "التكلفة السنوية التي يسببها الإحتراق النفسي ما يقارب 600 مليار يورو" (تلاي، 2017، ص. 20)، هذا بالإضافة إلى ما توصلت إليه دراسة "داودي" (2015) في دراسة حول حياة العمل كمدخل لإدارة الإحتراق النفسي لدى المرأة العاملة حيث توصل إلى أن "إدراك المرأة العاملة للإحتراق النفسي متوسط" أو في دراسة " تركمي" (2022) حول الإحتراق النفسي لدى قائدات المدارس بمدينة الرياض توصلت إلى "وجود إحتراق نفسي بدرجة كبيرة لديهن"

لذا وجب الإلتفات للمرأة العاملة بقطاع التربية والتعليم وذلك لما قد تتعرض له في حياتها المهنية إلى كم هائل من الضغوطات بسبب تزايد المطالب وكثرة المسؤوليات وتعدد الأدوار ومن ثم وجب عليها استغلال وتفعيل بعضا من مهاراتها وذلك بالقدرة على تحديد إنفعالاتها والتحكم فيها وحسن إدارتها والقدرة على فهم مشاعر الآخرين وهو ما يعرف بالذكاء الوجداني، هذا الأخير الذي يعد من أهم أنواع الذكاء كونه يساعد المرأة على التعرف على إنفعالاتها وإستخدامها وفهمها وإدارتها وحل المشكلات الحياتية وتنظيم السلوك حيث أن "الذكاء المعرفي يسهم على أعلى تقدير ب 20% فقط من نجاح الفرد في حياته بينما تسهم العوامل الأخرى و أهمها الذكاء الوجداني بنسبة 80%" (adela,luis,2019,p. 66)

ويعد الذكاء الوجداني مهارة حيوية بموقع العمل في عصرنا الحالي، لأنه من الممكن أن يساعد الأفراد أن يتعلموا إنجاز عملهم بفعالية وتعاون مع بعضهم البعض ومن هذا المنطلق ويجب الإهتمام بالناحية الوجدانية الإنفعالية للمرأة العاملة في المؤسسات التربوية الجزائرية على اعتبار أن مشاعرها وانفعالاتها من أهم المؤشرات في توجيه سلوكها بصفة عامة وطريقة تفكيرها وإصدارها للأحكام واتخاذها للقرارات بصفة خاصة، فالقدرة على التأثير أيضا جزء مهم وضروري لديها سواء كانت أستاذة أو إدارية فلا بد لها من أن تتقن المهارات الوجدانية و الإجتماعية حتى تكون قادرة على التأثير الإيجابي على من حولها، وكذا القدرة على مواجهة مصادر الضغوط

الناجمة عن هذه الوظيفة كأعباء العمل الزائدة و كذا في حالة وجود صراعات مع الزملاء و رؤساء العمل وضغوط أخرى متعلقة بالرواتب و الحوافز وغيرها والتي يمكن أن تكون البيئة المناسبة التي يتجذر فيها الاحتراق النفسي.

و قد كشفت العديد من الدراسات عن العلاقة بين الذكاء الوجداني و الاحتراق النفسي كدراسة "تميم" (2011) عن العلاقة بين الذكاء الإنفعالي و الإحتراق النفسي و توصلت إلى وجود إرتباط سلبي عكسي بين الذكاء الإنفعالي والإجهد الإنفعالي كأحد مكونات الإحتراق النفسي ، وكذلك دراسة "شان" (2009) حول الذكاء الوجداني ومكونات الاحتراق النفسي عند معلمي المدارس الثانوية الى أن الإجهاد الإنفعالي كأحد مكونات الاحتراق النفسي يتأثر بالتقييم الإنفعالي الإيجابي، كما يمكن لنقص الشعور بالإنجاز أن يتطور تدريجيا من خلال الاستخدام الإيجابي للإنفعالات.

وبغض النظر عن النشاط الذي تزاوله المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية الجزائرية (أستاذة، مديرة، ناظرة، مستشارة التوجيه، مشرفة تربوية، مخبرية، مقتصدة، عاملة نظافة) لا بد لها من اكتساب مهارات الذكاء الوجداني والتي قد تمكنها من مواجهة مسببات الاحتراق النفسي بفاعلية في الوصول الى حلول تخدمها ومن هذا المنطلق يمكن أن تدور إشكالية هذه الدراسة حول التساؤل المشكل التالي:

ما طبيعة العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية؟

تساؤلات الدراسة:

1. ما طبيعة العلاقة بين الذكاء الوجداني وأبعاد الاحتراق النفسي (الاجهاد الانفعالي/ تبليد المشاعر/نقص الشعور بالإنجاز)؟
2. ما مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة؟
3. ما مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغيري (سنوات الخدمة/نوع الوظيفة(أستاذة/إدارية)) لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغيري (سنوات الخدمة / نوع الوظيفة (أستاذة / إدارية)) لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة؟

2. فرضيات الدراسة:

انطلاقاً من إشكالية البحث وتساؤلاته قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

1.2. الفرضية العامة الأولى:

. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي بأبعاده (الاجهاد الانفعالي/تبلد المشاعر/نقص الشعور بالإنجاز) لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة.

2.2. الفرضية العامة الثانية:

مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة مرتفع.

3.2. الفرضية العامة الثالثة:

مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة منخفض.

4.2. الفرضية العامة الرابعة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغيري (سنوات الخدمة، نوع الوظيفة (أستاذة/ إدارية)) لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة. وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الجزئية التالية:

1.4.2. الفرضية الجزئية الأولى:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

2.4.2. الفرضية الجزئية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة تعزى لمتغيرات نوع الوظيفة (أستاذة/ إدارية).

5.2. الفرضية العامة الخامسة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغيرات (سنوات الخدمة، نوع الوظيفة (أستاذة/ إدارية)) لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة. وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الجزئية التالية:

1.5.2. الفرضية الجزئية الأولى:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية بلدية قالمة تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

2.5.2. الفرضية الجزئية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية بلدية قالمة تعزى لمتغير نوع الوظيفة (أستاذة /إدارية).

3. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. التعرف على طبيعة العلاقة بين الذكاء الوجداني وأبعاد الاحتراق النفسي (الاجهاد الانفعالي/تبلد المشاعر/نقص الشعور بالإنجاز) لدى المرأة العاملة ببعض ثانويات بلدية قالمة.
2. التعرف على مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة ببعض ثانويات بلدية قالمة.
3. التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة ببعض ثانويات بلدية قالمة.
4. التعرف على أهم مهارات الذكاء الوجداني المستخدمة من طرف المرأة العاملة في قطاع التربية والتعليم.
5. التحقق من وجود فروق في مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغيرات (الخبرة/نوع الوظيفة).
6. التحقق من وجود فروق حول مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغيرات (سنوات الخدمة/نوع الوظيفة).

4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أهمية الموضوع المتناول بمتغيريه الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بميدان التربية والتعليم ويمكن تبيان أهمية هذه الدراسة من ناحيتين النظرية والتطبيقية كالتالي:

1.4 الأهمية النظرية:

- ❖ إلقاء الضوء على أهمية الوجدان في حياة الإنسان على اعتبار أن التفكير والوجدان عمليتان متلازمتان ومتكاملتان.
- ❖ تناولها لموضوع الذكاء الوجداني لأهميته لدى المرأة بصفة عامة والمرأة العاملة بقطاع التربية والتعليم بصفة خاصة.
- ❖ تناولها لموضوع الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة في قطاع التربية وذلك لتعرض هذه الشريحة للعديد من الضغوط النفسية بسبب تعدد الأدوار وانعكاسها سلبيا على حياتنا الشخصية.

- ❖ تناول الدراسة شريحة مهمة جدا في المجتمع ألا وهي المرأة العاملة بقطاع التربية والتعليم.
- ❖ تساعد هذه الدراسة المرأة العاملة بقطاع التربية والتعليم بالنجاح في حياتها وذلك بتمكينها من التحكم في انفعالاتها وحسن ادارتها والسيطرة على ضغوطها المهنية وتحسين مستوى صحتها النفسية.

2.4. الأهمية التطبيقية:

- ❖ تتمثل أهمية هذه الدراسة في نتائجها التي تسهم في التعرف على أهمية الذكاء الوجداني في التخفيف من حدة الاحتراق النفسي.
- ❖ قد تفيد هذه الدراسة المؤسسات التربوية في وضع خطط لمساعدة المرأة العاملة على العمل دون ضغوط.

5. دواعي اختيار موضوع الدراسة:

1.5. أسباب ذاتية:

- ❖ بحكم أن الباحثة موظفة في قطاع التربية والتعليم لأكثر من 10 سنوات، ونظرا لإحساسها بضغوط متكررة ناتجة عن تعدد أدوارها من زوجة وأم وموظفة وطالبة دكتوراه وجب عليها تغطية كل هذه الأدوار والنجاح فيها، ونظرا لأن أساس البحث هو الإحساس بالمشكلة، وجب عليها كباحثة أن تبحث في هذا الموضوع والغوص فيه والوقوف على أسبابه ونتائجه.
- ❖ بحكم أن الباحثة تنتمي الى جنس الاناث وتستطيع التواصل معهن ويمكنها أن تدرس الموضوع بسهولة وذلك إمكانية الوصول الى المرأة العاملة بقطاع التربية والتعليم بكل يسر.

2.5. أسباب موضوعية:

- ❖ إنتشار ظاهرة خروج المرأة للعمل في المجتمع الجزائري وما نتج عن هذه الظاهرة من ظهور مشاكل في الأسرة.
- ❖ من خلال عمل الباحثة لعدة سنوات في قطاع التربية والتعليم لاحظت قلة الدراسات - في حدود بحثها- التي تهتم بالجانب النفسي للمرأة العاملة في قطاع التربية والتعليم خاصة الموظفة الإدارية.

6. تحديد مصطلحات الدراسة:

1.6. الذكاء الوجداني:

أ. إصطلاحا:

يعرفه "جولمان" على أنه "مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح المهني وكذا النجاح في شؤون الحياة الأخرى" (معمرية، 2009، ص. 17)

ويعرفه "بارون" على أنه: "مجموعة منظمة من المهارات والكفاءات غير المعرفية في الجوانب الشخصية الانفعالية والاجتماعية، التي تؤثر على قدرة الفرد على معالجة المطالب والضغوط البيئية، وهو عامل هام لتحديد قدرة الفرد على النجاح في الحياة" (الخفاف، 2015، ص. 35).
وينقسم الذكاء الوجداني الى خمسة أبعاد هي على التوالي:

❖ إدارة الإنفعالات:

إن الانفعالات تعتبر إشارة تنقل معاني منتظمة ومتميزة وعلى العلاقات وعلى سبيل المثال تعتبر السعادة إشارة لقبول الآخرين أو الإنضمام معهم في جماعة ويعكس الغضب بوجه عام إعاقة أهداف الفرد ويشعر الفرد بالخوف (السمادوني، 2005، ص. 15)، وإدارة الانفعال تعني كبح الأفراد في الانفعال وليس قمع للعاطفة فعندما يكبح الإنفعال تماما فان ذلك يؤدي الى الفتور والعزلة وعندما يخرج عن اطار الانضباط والسيطرة ويصبح بالغ التطرف فإنه يتحول إلى مرضية تحتاج إلى العلاج مثل الإكتئاب المؤدي إلى الشلل والقلق الساحق والغضب الكاسح والتهيج المجنون لذا لابد من تحقيق التوازن العاطفي (إبراهيم، 2012، ص. 332).

وتنظيم الانفعالات مهمة جدا لتعزيز النمو الوجداني (salovey ,barrett,2002,p.10).

❖ تنظيم الإنفعالات:

القدرة على استخدام الطرق المناسبة لتنظيم الانفعالات لمعالجة المخاوف وخلق توازن في الحياة ما بين الوجبات والرغبات والأهداف وتشمل ما يلي:

1_ القدرة على الانفتاح على المشاعر السارة وغير السارة.

2_ القدرة على تحديد الإنفعالات التي يمكن الإندماج فيها وتلك التي يمكن تجنبها اعتمادا على فائدتها.

3_ القدرة على تأمل أنواع الإنفعالات.

4_ القدرة على إدارة الانفعالات عند الفرد، أو لدى الآخرين (خليل، 2010، ص. 9)

❖ التعاطف:

ويعني قدرة الفرد على قراءة انفعالات ومشاعر الآخرين من خلال أصواتهم وتعبيرات وجوههم، وليس بالضرورة ما يقولون، وفي هذا يذكر جولمان قاتل ارتكب سبع جرائم قتل ولما فشل في إحدى المقابلات الكلينيكية أجاب على السؤال هل كنت تشعر بأي شفقة نحو الضحايا الآخرين؟ أجاب لا ولو كنت أشعر بذلك ما استطعت فعل ذلك رغم أن نسبة الذكاء المعرفي لدى الفرد 160 درجة وهذا يشير الى أن نسبة الذكاء الوجداني لا ترتبط بذكاء الفرد المعرفي (حسين، حسين، 2006، ص. 50).

❖ الوعي بالذات:

تتمثل في القدرة الفرد على التعامل مع الآخرين وكسب الحب والتقدير والإعجاب

(peter,marc,john,2004 .p. 35)

كما أنها قدرة الشخص على مساعدة الآخرين لتهدئة مشاعرهم وفي تلك يكون إنفعاله موجه داخليا وقدرته على إخفائه إذ كان إنفعالا سلبيا يؤثر على الآخرين أن يتصرف بطريقة لائقة. (السمادوني، 2007، ص. 118)

❖ المهارات الإجتماعية:

تتمثل في القدرة الفرد على التعامل مع الآخرين وكسب الحب والتقدير والاعجاب (الخفاف، 2015،

ص46)

كما أنها قدرة الشخص على مساعدة الآخرين لتهدئة مشاعرهم وفي تلك يكون انفعاله موجه داخليا وقدرته على إخفائه إذ كان إنفعالا سلبيا يؤثر على الآخرين أن يتصرف بطريقة لائقة. (السمادوني، 2005، ص. 118).

ب. إجرائيا:

وهو قدرة المرأة العاملة بقطاع التربية والتعليم ببعض بلديات ولاية قالمة على معرفة انفعالاتها وتنظيمها والتواصل مع الآخرين ومحاولة التخفيف من حدة الاحتراق النفسي.

وهو أيضا الدرجة الكلية التي تتحصل عليها المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية(الثانويات) ببلدية قالمة في

مقياس الذكاء الوجداني في هذه الدراسة.

2.6. الإحتراق النفسي:

أ. إصطلاحا:

"هو ما يشعر به الفرد من استنزاف عاطفي وضعف القدرة على التكيف مع متطلبات العمل، فضلا عن

ميله إلى معاملة الأشياء والأشخاص بصورة سلبية من قيمة الإنجازات الشخصية" (القيسي، 2019، ص. 25)

كما يعرف أيضا بأنه رد فعل للضغوط المتراكمة ذات التأثير السلبي على الفرد، وتنوع الإستجابة لهذه

الضغوط في طبيعتها وذلك من حيث تكرارها ودرجة تعرض الفرد لها (maslash,leiter.1997.p. 10) وهو

عدم القدرة على التكيف مع الضغط العاطفي في بيئة العمل.

ويندرج تحت الإحتراق النفسي ثلاث أبعاد هي على التوالي:

*الإجهاد الإنفعالي: الموظفون الذين لديهم يصابون بالإحتراق النفسي لديهم شعور دائم بالتعب والإرهاق

العاطفي.

*تبلد المشاعر: ويعني أن يبدأ الموظفين ببناء اتجاه سلبي نحو العملاء

*شعور النقص بالإنجاز: وهو تقييم الموظفين لأنفسهم بصورة سلبية. (عوض، 2007، ص. 14).

ب. إجرائيا:

وهو الدرجة الكلية التي تتحصل عليها المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببادية قالمه في مقياس الاحتراق النفسي في هذه الدراسة.

3.6. المرأة العاملة:

أ. إصطلاحا:

هي المرأة التي تكون مرتبطة وملتزمة بعدة أدوار فتكون خاضعة لقيم ومعتقدات المجتمع اتجاه زوجها وأبنائها إلى جانب التزامات عملها الخارجي (تلاي، 2017، ص. 12).

ب. إجرائيا:

هي المرأة العاملة في المؤسسات التربوية (بعض ثانويات بلدية قالمه) سواء كانت إدارية أو أستاذة والتي يطبق عليها مقياسي الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي في هذه الدراسة قصد التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي.

4.6. المؤسسات التربوية:

هي تلك المؤسسات الاجتماعية التي خصصها المجتمع للقيام بوظيفة التعليم الرسمي كهدف عام، يستند إلى رؤى وبرامج ومناهج عامة محددة وثابتة نسبيا، تهدف عموما إلى أعداد أبناء المجتمع سلوكيا ومعرفيا (زيتوني، 2020، ص. 3).

7. الدراسات السابقة:

تعد الدراسات السابقة النواة الأساسية التي يبني عليها الباحث تصوره لموضوعه وتزويده بالمعلومات المهمة واللازمة لتحديد الأسلوب الأمثل والمنهج المناسب لمعالجة الظاهرة المراد دراستها، وتساعده على تفسير نتائج دراسته وذلك بما تحتويه من إجراءات وما توصلت إليه من نتائج.

وفي دراستنا الحالية قامت الباحثة بتقسيم الدراسات السابقة حسب متغيرات الدراسة إلى ثلاث أقسام:

1. دراسات تناولت متغير الذكاء الوجداني.
2. دراسات تناولت متغير الاحتراق النفسي.
3. دراسات تناولت متغيري الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي.

أولاً: الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الذكاء الوجداني:

1. الدراسات العربية:

1.1. دراسة "بن غربال" (2013):

قامت الباحثة بدراسة ميدانية بعنوان: الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة.

هدفت الدراسة للكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني والتوافق المهني ومعرفتها في عدة متغيرات ولأجل تحقيق هذه الأهداف قامت الباحثة بإستخدام المنهج الوصفي وذلك بتطبيق مقياسي كل من الذكاء الوجداني والتوافق المهني على عينة قوامها 150 أستاذ، وتوصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة إرتباطية موجبة بين التوافق المهني والذكاء العاطفي.
- علاقة إرتباطية موجبة بينهما تعزى لمتغير الجنس.
- تمتع الأساتذة بذكاء عاطفي مرتفع

2.1. دراسة "طالب" (2014):

قامت الباحثة بدراسة ميدانية بعنوان: الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من إجهاد الشفقة والجلد لدى الأخصائيين النفسيين العيادين الممارسين.

هدفت هذه الدراسة للكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني وكل من الشفقة والجلد لدى الأخصائيين النفسيين العيادين الممارسين، ولأجل تحقيق هذه الأهداف قامت الباحثة باستخدام (PROQOL5) المنهج الوصفي وذلك بتطبيق ثلاث أدوات تمثلت في سلم نوعية الحياة.

ومقياس الذكاء الوجداني وكذا سلم الجلد على عينة قوامها 152 أخصائياً نفسانياً ممارساً وقد أسفرت

الدراسة على النتائج التالية:

- ✓ درجة إجهاد الشفقة عند الأخصائيين النفسيين العيادين الممارسين متوسطة.
- ✓ هناك علاقة عكسية بين إجهاد الشفقة ودرجة الذكاء الوجداني وأبعاده.
- ✓ هناك علاقة طردية بين درجة الذكاء الوجداني بدرجة الجلد.
- ✓ عدم وجود فروق دالة إحصائية في درجات الذكاء الوجداني تعوي للجنس وللسن والخبرة المهنية.
- ✓ عدم وجود فروق دالة إحصائية في درجات الشفقة تعزى للجنس، السن والخبرة.
- ✓ عدم وجود فروق دالة إحصائية في درجات الجلد تعزى للجنس ومكان العمل.

3.1. دراسة " قويدري " (2016):

قام الباحث بدراسة ميدانية بعنوان: تصميم برنامج تدريبي مقترح يعتمد على مهارات الذكاء الوجداني لخفض مستوى الضغوط النفسية ومستوى العصابية لدى عينة من الطلبة المقبلين على شهادة البكالوريا. هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى فاعلية برنامج تدريبي مقترح في تنمية مهارات الذكاء الوجداني والتعرف على مدى تأثير هذا البرنامج في خفض مستوى الضغوط النفسية ومستوى العصابية لدى عينة من الطلبة المقبلين على شهادة البكالوريا. ولأجل تحقيق هذه الأهداف قامت الباحثة باستخدام المنهج التجريبي حيث قامت بتطبيق مقياس الذكاء الوجداني ومقياس الضغط النفسي ومقياس العصابية واستمارة تقييم الحصص التدريبية على عينة قوامها (40) طالب من طلبة البكالوريا بثانويات ولاية الأغواط، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى:

- ✓ وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات رتب درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي على مقياس الذكاء الوجداني لصالح القياس القبلي.
- ✓ وجود فروق بين متوسطات الدرجات للمجموعتين التجريبية والضابطة.
- ✓ وجود فروق بين المتوسطات درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي على مقياس الضغط النفسي ومقياس العصابية لصالح القياس القبلي.
- ✓ وجود فروق في متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة في القياس البعدي بعد تطبيق البرنامج
- ✓ عدم وجود فروق بين متوسطات درجات المجموعة التجريبية في القياس التتبعي في كل من مقياس الذكاء الوجداني والضغط النفسي والعصابية.

4.1. دراسة " بن عمور " (2017):

قامت الباحثة بدراسة ميدانية بعنوان: الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب مواجهة الحياة الضاغطة لدى الطلبة الجامعيين.

- هدفت هذه الدراسة للكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب مواجهة الحياة الضاغطة لدى الطلبة الجامعيين، ولأجل تحقيق هذا الهدف قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك بتطبيق مقياس أساليب المواجهة ومقياس الذكاء الانفعالي المنجز من طرف الباحثة على عينة عشوائية طبقية قوامها (758) طالب وطالبة، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات أسفرت نتائج الدراسة على:
- ✓ وجود علاقة إرتباطية موجبة بين مستوى الذكاء الانفعالي عند الطلبة ونوع الأساليب المستخدمة لمواجهة المواقف الضاغطة.

✓ عدم وجود فروق دالة إحصائية في نوع الأساليب المستخدمة لمواجهة المواقف الضاغطة تعزى لكل من المتغيرات التالية الجنس والتخصص الأكاديمي.

✓ وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى للمتغيرات التالية: الجنس لصالح الذكور، التخصص و متغير الإقامة لصالح الطلبة الداخليين.

5.1. دراسة " حومل " (2017):

قامت الباحثة بدراسة ميدانية بعنوان: الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط المهنية لدى مديري المؤسسات التعليمية.

هدفت الدراسة الى تسليط الضوء على الدور الذي يلعبه الذكاء الانفعالي في تحديد أساليب مواجهة الضغوط المهنية لدى مديري المؤسسات التربوية بولاية الجزائر، حيث قامت الباحثة بتطبيق أدوات الدراسة على عينة قوامها 55 مديرا ومديرة وقد جاءت نتائج الدراسة كالتالي:

✓ وجود تباين في لجوء المديرين الى أساليب المواجهة المتكررة على حل المشكل تبعا لمستوياتهم ذكائهم الانفعالي

✓ لا توجد فروق دالة إحصائية في لجوئهم الى أساليب المواجهة المرتكزة على الانفعال تبعا لمستوى الذكاء الانفعالي (مرتفع، متوسط، منخفض)

6.1. دراسة " غالي " (2018):

قامت الباحثة بدراسة ميدانية بعنوان: مهارات الذكاء الوجداني وعلاقتها بالتوافق الدراسي لدى تلاميذ الطور النهائي.

هذه الدراسة لدراسة العلاقة بين الذكاء الوجداني والتوافق الدراسي ولأجل تحقيق هذا الهدف قامت الباحثة بإستخدام المنهج الوصفي الإرتباطي ذلك بإستخدام مقياس الذكاء الوجداني ومقياس التوافق الدراسي على عينة عشوائية طبقية قوامها (84) تلميذ وتلميذة في شعبي (علوم وآداب) وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

✓ توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والتوافق الدراسي لدى تلاميذ السنة النهائية من التعليم الثانوي.

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى تلاميذ السنة النهائية من التعليم الثانوي تعزى لمتغير الجنس (ذكور/ اناث).

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى تلاميذ السنة النهائية من التعليم الثانوي تعزى لمتغير الشعبة الدراسية (أدبي/علمي)

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التفوق الدراسي لدى تلاميذ السنة النهائية من التعليم الثانوي تعزى لمتغير الشعبة الدراسية (أدبي/علمي).

7.1. دراسة " لعفيفي " (2020):

قامت الباحثة بدراسة ميدانية بعنوان: **الذكاء الوجداني وتأثيره على مستوى التوافق الزوجي**.

هدفت الدراسة التعرف على تأثير الذكاء الوجداني على مستوى التوافق الزوجي ولأجل تحقيق هذا الهدف قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي وذلك بتطبيق مقياس الذكاء الوجداني المعدل للأوستن 2004 ومقياس التوافق الزوجي لسبانييه 1976 على عينة غير احتمالية وهي عينة التطوع حيث بلغت 770 فردا أي ما يقابل 385 زوج و385 زوجة، وقد توصلت الباحثة الى النتائج التالية:

✓ إن مستوى الذكاء الوجداني عند مجتمع الأزواج بولاية سطيف هو مستوى متوسط، وأن الفروق بين الأزواج وزوجاتهم في الذكاء الوجداني غير معنوية.

✓ إن مستوى التوافق الزوجي عند مجتمع الأزواج هو مستوى متوسط وأن الزوجين لا يختلفان في مقدار رضاهما عن العلاقة الزوجية.

✓ يتغير التوافق الزوجي عند الأزواج بتغير مدة الزواج وإن المرحلة الزمنية الأولى من الزواج هي التي تحدد هذا التوافق.

✓ لا يحدد الزواج بعد التعارف التوافق الزوجي.

✓ كلما زاد الذكاء الوجداني لدى الزوجين، ازداد توافقهما الزوجي، وكلما انخفض ذكائهما الوجداني قل توافقهما الزوجي.

✓ يسهم الذكاء الوجداني بمقدار دال إحصائيا قدره 64% في أحداث تأثير على التوافق الزوجي.

2. الدراسات الأجنبية:

1.2. دراسة "بيليك Bulik" (2005):

هدفت الدراسة الى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني والضغط المدركة في العمل، وتكونت عينة الدراسة من 330 من العاملين في المهن الإنسانية (الطب التمريض، المعلمين، المديرين) وقد توصلت النتائج الى:

✓ عن وجود علاقة سالبة ودالة احصائيا ما بين الذكاء الوجداني والضغط المدركة في العمل

✓ بينت ان الأفراد مرتفعي الذكاء الوجداني لهم القدرة على التعرف على العواطف وادراكها والسيطرة عليها.

✓ وجود قدرة لدى أفراد العينة على التعامل العلمي في مكان العمل مع العواطف والمعلومات العاطفية وقدرتهم على إدارة الضغوط المهنية.

✓ وجود القدر الأكبر من الضغوط المهنية المدركة في مكثن العمل لدى المعلمين عنه عند باقي أفراد العينة.

2.2. دراسة "ليفينغستون داي Livingstone day" (2005):

قام كل من ليفينغستون ودوي بدراسة بعنوان: الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من سمات الشخصية والذكاء

المعرفي وإدارة الذات والرضا عن الحياة والعمل.

هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن العلاقة بين الذكاء الوجداني وكل من سمات الشخصية والذكاء المعرفي

وإدارة الذات والرضا عن الحياة والعمل، حيث استخدم الباحثان قائمة نسبة الذكاء الوجداني لبارون 1997 ومقياس

الذكاء الانفعالي لماير وسالوفي وكاروزو 2002، بالإضافة الى مقياس سمات الشخصية لباريك وماونت 2000،

واختبار كندا للذكاء المعرفي على عينة بلغت 211 فردا و148 ذكور و63 اناث، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى:

✓ وجود علاقة موجبة بين أفراد العينة على قائمة بار_أون وكل من سمات الشخصية الإيجابية، إدارة الذات والرضا عن الحياة.

✓ عدم وجود علاقة بين درجات الأفراد على مقياس ماير وسالوفي وكاروزو والذكاء الانفعالي وكل من سمات الشخصية الإيجابية وإدارة الذات والرضا عن الحياة والعمل.

✓ كذلك وجود فروق في أبعاد الذكاء الإنفعالي لماير وسالوفي وكاروزو بخصوص الذكاء البين شخصي، القدرة على التعرف على الإنفعالات بدقة وتقييمها والتعبير عنها لصالح الإناث.

3.2. دراسة "جوبرج Sjoberg" (2008):

قام الباحث بدراسة بعنوان: الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق مع الحياة.

هدفت الدراسة للكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني وبالتوافق مع الحياة، ولأجل تحقيق هذا الهدف قام الباحث

بتطبيق كل من مقياس الذكاء الوجداني من إعداد الباحث يقيس 9 أبعاد وذلك على عينة قوامها 153 موظفا وقد

جاءت نتائج الدراسة كالتالي:

✓ وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الوجداني والمقاومة وتقدير الذات المرتفع، والرضا الوظيفي والدافعية للعمل والإبداع.

✓ ارتباط الذكاء الوجداني إيجابيا في هذه الدراسة بعدد من المتغيرات الديمغرافية، وكانت الدرجات المرتفعة

لصالح الموظفين مرتفعي الدخل الأصغر سنا وللنساء دون الرجال.

ثانيا: الدراسات المتعلقة بمتغير الاحتراق النفسي:

1. الدراسات العربية:

1.1 . دراسة " الجمل" (2012):

قامت الباحثة بدراسة ميدانية بعنوان: الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة في المؤسسات الوطنية الفلسطينية بقطاع غزة، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى النساء العاملات في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة ومدى تأثير متغيرات الدراسة (ضغط العمل، نمط القيادة، التدوير الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، المساندة الاجتماعية) على درجة الاحتراق الوظيفي لديهن ولأجل تحقيق أهداف البحث قامت الباحثة بتطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي على عينة عشوائية بسيطة تتكون من (717) موظفة، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات توصلت الباحثة إلى:

- ✓ وجود علاقة طردية بين الإحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة (الإجهاد الإنفعالي، تبدل المشاعر، الإنجاز الشخصي) وكل من ضغط العمل، نمط القيادة، المشاركة في اتخاذ القرارات، المساندة الاجتماعية.
- ✓ لا وجود لعلاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التدوير الوظيفي وبين الإحترق الوظيفي على بعد (الإنجاز الشخصي).
- ✓ توجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التدوير الوظيفي وبين الاحتراق الوظيفي على البعدين (الاجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر).
- ✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة المبحوثات تعزى إلى كل من: (مكان العمل، العمر الحالة الاجتماعية المؤهل العلمي مدة الخبرة، الموقع على السلم الوظيفي).
- ✓ وجود فروق بالنسبة لمتغير الموقع على السلم الوظيفي على بعد الإنجاز الشخصي.

2.1 . دراسة "معروف" (2014):

قام الباحث بدراسة ميدانية بعنوان: إستراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي حيث هدفت الدراسة لمعرفة إستراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي ولأجل تحقيق هذا الهدف قام الباحث بإستخدام المهج الوصفي وذلك بتطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة على عينة قوامها (305) أستاذ موزعين على 11 ثانوية بمغنية ولاية تلمسان. وبعد المعالجة الإحصائية، كشفت الدراسة على النتائج التالية:

- ✓ عدم وجود ارتباط دال احصائيا بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي والدرجة الكلية لاستراتيجيات التعامل عند أساتذة عند أساتذة التعليم الثانوي.

✓ وجود علاقة ارتباطية عكسية بين بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي كأحد أبعاد الاحتراق النفسي وبعد حل المشكل كأحد أبعاد استراتيجيات التعامل.

✓ عدم وجود فروق دالة إحصائية في الاحتراق النفسي تعزى لجنس الأساتذة.

✓ عدم وجود فروق دالة إحصائية في الدرجة الكلية للاحتراق النفسي تعزى لمتغير الأقدمية في التدريس.

3.1. دراسة "خلاصي" (2014):

قام الباحث بدراسة ميدانية بعنوان: الاحتراق النفسي لدى الإطارات وعلاقته بالمجهودات المهنية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى شيوع ظاهرة الاحتراق النفسي بين الإطارات الجزائرية، ولأجل تحقيق

هذا الهدف قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي وذلك بتطبيق مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي على

عينة عرضية قوامها (341) فردا، وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات أضفت النتائج إلى ما يلي:

✓ يعاني الإطارات من مستوى اختراق نفسي يتراوح بين متوسط ومرتفع على مقياس ماسلاش بأبعاده الثلاثة

(الاستنزاف الانفعالي، تبدل المشاعر الشعور بالنقص في الإنجاز).

✓ يعاني الإطارات من المجهودات المهنية حسب أبعاد مقياس كرازاك.

✓ يعاني الإطارات بفئاتهم الثلاثة من العمل المجهد.

✓ يعاني الإطارات بفئاتهم الثلاثة من العمل المجهد الانعزالي.

✓ توجد علاقة دالة موجبة بين مستوى الاحتراق النفسي لدى الإطارات بفئاتهم الثلاثة والعمل المجهد على

مقياس كرازاك.

✓ توجد علاقة دالة موجبة بين مستوى الاحتراق النفسي لدى الإطارات بفئاتهم الثلاثة والعمل المجهد الانعزالي

على مقياس كرازاك.

4.1. دراسة "دواوي" (2015):

قام الباحث بدراسة ميدانية بعنوان: حياة العمل كمدخل لإدارة الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة حيث

هدفت هذه الدراسة بالتعرف على مستوى جودة حياة العمل بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بالحجار (عنابة)

ومستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بها والكشف عن طبيعة علاقة جودة حياة العمل بمستوى الاحتراق

النفسي وكذا التعرف على دلالة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة في ظل جودة حياة العمل،

ولأجل تحقيق هذا الهدف قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي بتطبيق مقياس جودة حياة العمل و مقياس الاحتراق

النفسي على عينة مكونة من (60) عاملة (طبية، ممرضة، إدارية) وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات أسفرت

النتائج على:

✓ المؤسسة الاستشفائية العمومية تتمتع بحياة عمل ذات جودة متوسطة.

✓ إدراك المرأة العاملة للاحتراق النفسي متوسط.

✓ توجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة.

✓ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملات مرتفعات جودة حياة العمل والعاملات منخفضات جودة

حياة العمل.

5.1. دراسة "تيلالي" (2017):

قامت الباحثة بدراسة ميدانية بعنوان: الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة

(دراسة ميدانية على عينة من القابلات ببعض مصالح التوليد بكل من ولايتي باتنة وبسكرة)، هدفت هذه الدراسة

إلى محاولة التعرف على ظاهرة الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الانهك الانفعالي، تبدل المشاعر نقص الشعور

بالإنجاز) والتوافق المهني لدى الزوجة العاملة و بالتحديد القابلات ولتحقيق هذا الهدف قامت الباحثة بالاعتماد

على المنهج الوصفي الارتباطي و ذلك بتطبيق مقياس الاحتراق النفسي لكريستينا ماسلاش و مقياس التوافق

المهني على عينة قوامها (96) قابلة، وبعد المعالجة الإحصائية جاءت النتائج كالتالي:

✓ توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق والتوافق المهني لدى الزوجة العاملة

عند مستوى 0.01.

✓ توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة ذات دلالة إحصائية بين درجة الانهك الانفعالي ودرجة التوافق المهني

لدي الزوجة العاملة عند مستوى 0.01.

✓ توجد علاقة ارتباطية عكسية سالبة ذات دلالة إحصائية بين درجة تبدل المشاعر ودرجة التوافق المهني

لدي الزوجة العاملة عند مستوى 0.01.

6.1. دراسة "بن عامر" (2017):

قامت الباحثة بدراسة ميدانية بعنوان: مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية وعلاقتها

ببعض المتغيرات، حيث هدفت هذه الدراسة للكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية

وعلاقتها ببعض المتغيرات، ولتحقيق هذا الهدف اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك بتطبيق

مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي على عينة عشوائية مكونة من (175) معلم ومعلمة، وبعد المعالجة الإحصائية

للنتائج:

✓ يعاني معلمو الأقسام النهائية من مستويات معتدلة من الاحتراق النفسي.

✓ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الانهك الانفعالي تبدل المشاعر، تدني الشعور بالإنجاز) تعزى لمتغيري الجنس والسن.

✓ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الاحتراق النفسي تعزى لمتغيري الخبرة المهنية المرحلة التعليمية.

2. الدراسات الأجنبية:

1.2. دراسة " A.Amparo osca.jose " (2007):

عنوان هذه الدراسة هو: استراتيجيات المواجهة والاحتراق النفسي (تحليل العلاقة الخطية وغير الخطية والتفاعلية) حيث تكونت عينة الدراسة من 202 أستاذ جامعي وقد أظهرت النتائج:

✓ وجود علاقة سلبية كبيرة بين أساليب المواجهة المركزة على الانفعال والاحتراق النفسي وتبدل المشاعر والعلاقات الإيجابية مع نقص الإنجاز.

✓ هناك مستويات عالية جدا من المواجهة المركزة على الانفعالات تقلل من الإنجاز الشخصي بشكل كبير.

2.2. دراسة " Alexandre Jehannin " (2017):

قام الباحث بدراسة بعنوان: متلازمة الاحتراق النفسي لدى الصيادلة في بريطانيا، حيث هدفت الدراسة لمعرفة ظروف العمل والاحتراق النفسي لدى الصيادلة الممارسون الذين يقدمون خدمات للمرضى ولتحقيق هذا الهدف طبق الباحث مقياس الاحتراق النفسي على عينة قوامها (123) صيدلي ممارس، وقد جاءت نتائج الدراسة كالتالي:

✓ نصف عدد لصيادلة الذين أجريت معهم الدراسة يعانون من الاحتراق النفسي.

✓ أغلبية الصيادلة يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة و13% بدرجة إحتراق شديد.

3.2. دراسة (ONI) الديوان الوطني الفرنسي للمرض (2018):

قام الديوان الوطني الفرنسي للمرضين بدراسة ميدانية بعنوان: الاكتئاب والاحتراق النفسي كم هو واقع في مهنتنا.

هدفت هذه الدراسة التعرف على الأسباب الكامنة وراء تفشي وانتشار الاحتراق النفسي في الوسط الصحي بين ممرضي الصحة بفرنسا، ولأجل تحقيق هذا الهدف اعتمدت الدراسة على إجراء مسح شامل على عينة بلغت (18653) ممرض وممرضة قد جاءت النتائج كالتالي:

✓ التعرض للاستنزاف في نهاية يوم من العمل بما نسبته (43.23%) لدى الممرضين في كثير من الأحيان.

✓ الشعور بالتعب في الصباح بما نسبته (73.01%).

✓ (21.64%) من الممرضين يخططون لوقف نشاطهم التمريضي في كثير من الأحيان. (تبانى، 2018، ص32)

ثالثا: الدراسات المتعلقة بمتغيري الذكاء الوجداني والإحترق النفسي:

1. الدراسات العربية:

1.1. دراسة " بني يونس " (2007):

قام الباحث بدراسة ميدانية بعنوان: الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحترق النفسي لدى عينة من معلمي المرحلة الأساسية في مديرية تربية أربيد الثالثة حيث هدفت هذه الدراسة الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي والعلاقة بينهما، ولأجل هذا الهدف أجريت الدراسة على عينة مكونة من (438) معلم ومعلمة، وقد أسفرت النتائج على:

- ✓ مستوى ذكاء انفعالي مرتفع.
- ✓ مستوى إحترق نفسي متوسط.
- ✓ وجود علاقة عكسية بين الذكاء الوجداني والاحترق النفسي.
- ✓ عدم وجود علاقة فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس.
- ✓ إحصائية فروق ودلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل.

2.1. دراسة " تميم " (2011):

قام الباحث بدراسة ميدانية بعنوان: العلاقة بين الاحترق النفسي والذكاء الانفعالي لدى المعلمين العاملين في الرعاية الاجتماعية بمحافظة دمشق حيث هدفت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين الاحترق النفسي والذكاء الانفعالي وأثر كل من الجنس وعدد سنوات الخبرة ونوعية العمل في كل منهما، ولأجل تحقيق هذا الهدف قام الباحث بإستخدام المنهج الوصفي التحليلي وذلك بتطبيق مقياس الاحترق النفسي ومقياس الذكاء الوجداني على عينة مسحية بلغ عدد أفرادها (205) عامل وعاملة، وقد كشفت العمليات الإحصائية على النتائج التالية:

- ✓ وجود علاقة إرتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والاجهاد الانفعالي.
- ✓ وجود علاقة إرتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وتبلد الإحساس ولم يظهر أي ارتباط دال مع بعد الشعور بالإنجاز.
- ✓ عدم وجود علاقة إرتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وعدد سنوات الخبرة لدى الإداريين.

✓ وجود علاقة إرتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وعدد سنوات الخبرة لدى المشرفين المباشرين.

✓ وجود علاقة إرتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين تبدل الإحساس وعدد سنوات الخبرة ولم تظهر البيانات وجود إرتباطات دالة بين عدد سنوات الخبرة وكل من بعد الاجهاد الانفعالي وبعد الشعور بالإنجاز

3.1. دراسة " أسعد " (2013):

قام الباحث بدراسة ميدانية بعنوان: **الذكاء العاطفي علاقته بالاحترق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى بمدارس وكالة الغوث الدولية بفلسطين** حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الذكاء العاطفي والاحترق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى وكذا معرفة العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي والاحترق النفسي بإختلاف متغيرات الدراسة (الجنس، المؤهل لتربوي، و المؤهل العلمي، و عدد سنوات الخبرة و العمر)، ولأجل تحقيق هذه الأهداف قام الباحث بإستخدام المنهج الوصفي بتطبيق مقياس الذكاء العاطفي و مقياس الاحترق النفسي على عينة مكونة من (146) معلما و معلمة، و بعد عملية جمع الإستبيانات و معالجتها إحصائيا أظهرت النتائج ما يلي:

- ✓ درجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس الغوث الدولية عالية.
- ✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في درجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى تعزى لمتغير الجنس والمؤهل التربوي.
- ✓ وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين متغير العمر ومستوى الذكاء العاطفي لديهم.
- ✓ بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في درجة الاحترق النفسي تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي التربوي.
- ✓ عدم وجود علاقة دالة إحصائيا عند 0.05 بين متغير العمر ومستوى الاحترق النفسي وبين سنوات الخبرة ومستوى الاحترق النفسي.
- ✓ وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند 0.05 بين متغير الذكاء العاطفي والاحترق النفسي.

4.1. دراسة " تباري " (2018):

قام الباحث بدراسة ميدانية بعنوان: **فعالية برنامج علاجي في تنمية الذكاء الوجداني والتخفيف من حدة الاحترق النفسي لدى عينة من الأطباء المناوبين بمستشفى الزهراوي بالمسيلة** حيث هدفت هذه الدراسة للتخفيف من حدة الاحترق النفسي، ولأجل تحقيق هذا الهدف قام الباحث باستخدام المنهج التجريبي وذلك بتطبيق مقياس

الذكاء الوجداني لفاروق السيد عثمان وعبد السميع ومقياس ماسلاش للاحتراق النفسي على عينة قوامها (30) طبيبا قسما إلى مجموعتين متكافئتين ومتجانستين، إحداهما تجريبية و الأخرى ضابطة ذلك بالإعتماد على القياس القبلي والبعدي وكذا القياس التتبعي، وقد جاءت نتائج كالتالي:

✓ لا توجد فروق بين متوسطات درجات أفراد المجموعة الضابطة في الذكاء الوجداني قبل وبعد تطبيق البرنامج.

✓ لا توجد فروق بين متوسطات درجات أفراد المجموعة الضابطة في الاحتراق النفسي قبل وبعد تطبيق البرنامج وجاءت الفروق لصالح القياس البعدي.

✓ توجد فروق بين متوسطات درجات أفراد المجموعة التجريبية في الذكاء الوجداني قبل وبعد تطبيق البرنامج وجاءت الفروق لصالح القياس البعدي.

✓ توجد فروق بين متوسطات درجات أفراد المجموعة التجريبية في الاحتراق النفسي قبل وبعد تطبيق البرنامج كما أن هاته الفروق كانت لصالح القياس القبلي.

✓ توجد فروق بين متوسطات درجات المجموعات الضابطة والتجريبية في الذكاء الوجداني بعد تطبيق البرنامج لصالح المجموعة التجريبية وكذلك بعد تطبيق مقياس الاحتراق النفسي بعد تطبيق البرنامج لصالح المجموعة الضابطة.

✓ توجد فروق بين متوسطات الأفراد في القياسين البعدي والتتبعي للمجموعة التجريبية في الاحتراق النفسي.

5.1. دراسة "عبدلي" (2019):

قام الباحث بدراسة ميدانية: الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية وعلاقتها بالاحتراق

النفسي وأساليب مواجهة المشكلات.

هدفت هذه الدراسة لقياس مستوى الذكاء الانفعالي ومدى وجود فروق في الذكاء الانفعالي تبعا لمتغير الجنس والمؤهل العلمي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية في المرحلة المتوسطة لمدينة باتنة وكذا الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي وكل من الاحتراق النفسي وأساليب المشكلات ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث بإستخدام المنهج الوصفي وذلك بتطبيق مقياس الذكاء الانفعالي ومقياس قائمة المواجهة ومقياس الاحتراق النفسي على عينة عشوائية (143) أستاذ وبعد المعالجة الإحصائية وجاءت النتائج كالتالي:

✓ إرتفاع مستوى الذكاء الوجداني.

✓ إنخفاض مستوى الاحتراق النفسي.

✓ وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي.

✓ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي.

2. الدراسات الأجنبية:

1.2. دراسة "شان" CHAN (2007):

جاءت هذه الدراسة بعنوان: الذكاء الانفعالي ومكونات الاحتراق النفسي عند معلمي المدارس الثانوية الصينية هونغ كونغ. حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي ولتحقيق هذا الهدف طُلقت مقياس الدراسة على عينة مكونة من (167) معلما ومعلمة من معلمي المدارس الثانوية في هونغ كونغ وقد اشارت النتائج كالتالي:

- ✓ وجود علاقة دالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي.
- ✓ يتأثر الاجهاد الانفعالي كأحد مكونات الاحتراق النفسي بالتقييم الانفعالي الإيجابي.
- ✓ يمكن لنقص الشعور بالإنجاز أن يتطور تدريجيا من خلال الاستخدام الإيجابي للانفعالات.

2.2. دراسة "دي فيتو" "DE VITO" (2009):

كانت الدراسة بعنوان: العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية في المدارس العامة، حيث هدفت الدراسة لمعرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي ومن أجل هذا الهدف تم تطبيق مقياس الدراسة على عينة مكونة من (64) معلم ومعلمة وقد أشارت النتائج إلى ما يلي:

- ✓ عدم وجود علاقة بين الذكاء الانفعالي الكلي وبعدي الاحتراق النفسي، الاجهاد الانفعالي وتبلد الشعور.
- ✓ وجود علاقة موجبة دالة إحصائية بين بعد الإنجاز الشخصي لمقياس ماسلاش وأبعاد الذكاء الانفعالي وكذا المقياس ككل لبارون.

1.7. مناقشة الدراسات السابقة:

1.1.7. مناقشة الدراسات المتعلقة بالذكاء الوجداني:

✓ من حيث الهدف:

هدفت أغلب الدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء الوجداني لمعرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني ومتغيرات أخرى كالتوافق المهني، إجهاد الشفقة والجلد، أساليب مواجهة الحياة الضاغطة، أساليب مواجهة الضغوط المهنية، التوافق الدراسي، التوافق الزوجي، مثل دراسة "بن غربال" (2013) ودراسة "طالب" (2014) وكذلك دراسة "قويدري" (2016) ودراسة "عمور" (2017) وكذلك دراسة "حومل" (2017) بالإضافة إلى دراسة "غالي" (2018) وكذلك دراسة "العفيفي" (2020).

✓ هدفت جل الدراسات لمعرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني ومتغير آخر ماعدا دراسة "قويدري" (2017) هدفت لقياس مدى فاعلية برنامج تدريبي مقترح لتنمية الذكاء الوجداني.

• من حيث العينة:

تنوعت عينات الدراسات السابقة التي تم عرضها وإختلفت المجالات التي أخذت منها فنجد المجال التربوي على رأس الدراسات التي أجريت فنجد دراسة "قويدري" (2016) ودراسة "حومل" (2017) وكذلك دراسة "غالي" (2018) لينتقل "غريال" (2013) إلى مجال التعليم العالي وكذلك دراسة "عمور" (2017) في حين إنتقلت دراسة "طالب" (2014) الى مجال الصحة.

• من حيث الأدوات:

كل الدراسات التي تناولت الذكاء الوجداني اتخذت من الاستبيان أداة أساسية لجمع البيانات.

• من حيث المنهج:

أغلب الدراسات اعتمدت على المنهج الوصفي ماعدا دراسة "قويدري" (2018) اعتمدت على المنهج التجريبي.

• من حيث النتائج:

أظهرت النتائج للدراسات السابقة بوجود علاقة إرتباطية للذكاء الوجداني لمجموعة من المتغيرات الأخرى كالتوافق المهني ومواجهة الضغوط المهنية والتوافق الدراسي والضغوط المدركة في وتقدير الذات وكذا الرضا الوظيفي.

2.1.7. مناقشة الدراسات الخاصة بالاحترق النفسي:

• من حيث الهدف:

هدفت معزم الدراسات للتعرف على مدى إنتشار وشيوع ومستوى الاحتراق النفسي وهذا على غرار دراسة "الجمال" (2012) ودراسة "داودي" (2015) وكذلك دراسة "بن عامر" (2017) ودراسة "Ampro 2017" في حين بعض الدراسات هدفت لمعرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي ومتغيرات أخرى كدراسة "خلاصي" (2017) ودراسة "تيلالي" (2017) واختلفت دراسة "معروف" (2014) لمعرفة إستراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفسي.

• من حيث العينة:

تنوعت مجالات اختيار العينات في الدراسات السابقة التي تم عرضها في المجال التربوي الأكاديمي مثل دراسة "معروف" (2014) وكذا دراسة "بن عامر" (2017) والمجال الصحي مثل دراسة "داودي" (2015) ودراسة "ألكسندر" (2017) ودراسة "تيلالي" (2017).

• من حيث الأدوات:

معظم الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي اعتمدت على مقياس مسلاش للاحتراق النفسي.

• من حيث المنهج:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي.

• من حيث النتائج:

مستوى الاحتراق النفسي في الدراسات السابقة التي تم عرضها جاء بدرجة متوسطة كدراسة "خلاصي" (2014) ودراسة "داودي" (2015).

3.1.7. مناقشة الدراسات التي تجمع بين الاحتراق النفسي والذكاء الوجداني:

• من حيث الهدف:

هدفت الدراسات لمعرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي مثل دراسة "يونس" (2017) ودراسة "تميم" (2011) وكذلك دراسة "أمام" (2013) وكذا دراسة "عبدلي" (2019) ودراسة في حين اختلفت دراسة "تبانتي" (2018) والتي هدفت لتنمية الذكاء الوجداني والتخفيف من حدة الاحتراق النفسي.

• من حيث العينة:

اختلفت وتنوعت مجالات اختيار العينة في الدراسات السابقة حيث أن اغلب الدراسات اعتمدت على عينات من المجال التربوي الأكاديمي مثل دراسة "يونس" (2017) ودراسة «تميم» (2017) وكذلك دراسة "تمام" (2013) ودراسة "عبدلي" (2019) بينما اختلفت عينة دراسة "تبانتي" (2018) التي أخذت من المجال الصحي.

• من حيث الأدوات:

جميع الدراسات السابقة تناولت الجمع بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي حيث اعتمد فيها الباحثون على استبيانات لجمع المعلومات.

• من حيث المنهج:

تنوعت الدراسات في نوع المنهج بين المنهج الوصفي والمنهج التجريبي.

• من حيث النتائج:

كل الدراسات السابقة التي تم التطرق إليها أثبتت وجود علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي.

3.7. أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

- ✓ اختلفت الدراسات السابقة في مجال اختيار العينة، فمنهم من اختارها من مجال التربية والتعليم وكذا التعليم العالي ومنهم من اختارها في المؤسسات الصحية.
- ✓ اختلفت الدراسات السابقة في المنهج فقد اعتمدت بعض الدراسات على المنهج الوصفي ومنهم من اعتمد على المنهج التجريبي.
- ✓ اتفقت جميع الدراسات في استخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.
- ✓ اختلفت الدراسة الحالية بكونها تهتم بمتغيرين أساسيين مهمين في حياة المرأة العاملة وتحريكها في اتجاه تحقيق أهدافها وأهداف مؤسستها.
- ✓ على حد علم الباحثة لا يوجد العديد من الدراسات التي جمعت متغيري الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي.
- ✓ الدراسة الحالية من بين الدراسات التي جمعت هذان المتغيران.
- ✓ تختلف هذه الدراسة في الظروف التي أجريت فيها تماما عن الظروف التي أجريت بها كافة الدراسات السابقة حيث أجريت في ظروف انتشار وباء كورونا والتوقيت الاستثنائي الذي اعتمدته وزارة التربية.

4.7. مدى استفادة الباحثة من الدراسات السابقة:

- استفادت الباحثة من خلال استعراض الدراسات السابقة وتحليلها ما يلي:
- ✓ تحديد عنوان الدراسة وتحديد متغيراتها وهي الذكاء الوجداني بأبعادها الخمسة والاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة ومنها قامت الباحثة باستخدام الأدوات المناسبة وتحديد حجم العينة واختيار المنهج والتحقق من الفروض والوصول الى النتائج:
- ✓ التأكد أن الدراسة الحالية لا تعد تكرار لأي دراسة سابقة وذلك في نفس متغيراتها ونفس عينتها.
- ✓ استفادت الباحثة من مختلف المراجع التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة بالاطلاع عليها.
- ✓ استفادت من صياغة الفروض بطريقة صحيحة.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تم التمهيد لدراستنا، حيث تم التطرق إلى مختلف العناصر المهمة في الدراسة بدء بالتمهيد ثم إشكالية الدراسة أين تم إعطاء صورة عن الموضوع المراد دراسته كما قمنا من خلالها بطرح التساؤل الرئيس للدراسة و الأسئلة الفرعية المتبقية عنها، لنصل بعدها إلى طرح الفرضية العامة للدراسة و كذلك الفرضيات الفرعية كما قمنا بتحديد أهمية الموضوع المراد دراسته، إضافة إلى وضع مجموعة من الأهداف التي نطمح للوصول إليها بإنهاء الدراسة و لا يكتمل الفصل التمهيدي دون التطرق إلى الدراسات السابقة التي تعتبر الأرضية النظرية الأولى و الإطار المرجعي العلمي الأول التي تنطلق منه دراساتنا مرورا بعرض جملة من المصطلحات التي تهتم دراستنا و تعتبر الكلمات المفتاحية فيها حيث تم تعريفها اصطلاحا و إجرائيا.

الفصل الثامن:

النزاع، الوعد

تمهيد

1. نبذة تاريخية عن الذكاء الوجداني.
2. مفهوم الذكاء الوجداني.
3. نماذج الذكاء الوجداني.
4. خصائص مرتفعي ومنخفضي الذكاء.
5. أهمية الذكاء الوجداني.
6. الذكاء الوجداني في محيط العمل.
7. الذكاء الوجداني وعلاقته بالاحترق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية

الجزائرية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يصنف الأفراد بعضهم بعضا في الحياة اليومية بالذكي والغير ذكي فارتبط هذا المصطلح في اذهان الناس بالفطنة والنباهة واليقظة فأصبح هذا المفهوم تتناوله العديد من العلوم على غرار علم النفس الحديث وذلك بارتباطه بالقدرات العقلية ، فاهتم علماء النفس بدراسته وذلك لأهميته وانعكاساته المتوقعة على كثير من المجالات والجوانب الاجتماعية والتربوية والتعليمية، و مردوده على المستوى النفسي والاجتماعي أو العملي وقد تناول العلماء الذكاء من زوايا ومنطلقات مختلفة والاتجاهات التي ظهرت منذ نشأة مفهوم الذكاء والتي حاولت أن تقدم تحديدا له أو تفسير الطبيعة.

ويعد الذكاء الوجداني من أكثر المفاهيم التي حظيت باهتمام علماء النفس منذ ظهوره، فقد احتل مكانة أساسية داخل هذا الميدان هو ان كان موضوعا قديما الا ان التجديدات التي طرأت عليه في الفهم والتطبيق ساهمت في استيعابنا له

وفي الواقع أن الاستعمال اليومي لمفهوم الذكاء عموما والذكاء الوجداني على وجه الخصوص غالبا لا يعطي الصورة الدقيقة لمعناه الحقيقي لذلك لا بد من توضيح طبيعته ومعناه ومفهومه من خلال مواقف العلماء واتجاهاتهم المختلفة.

1. نبذة تاريخية عن الذكاء الوجداني:

لقد اهتم الانسان في مراحل تاريخه بملاحظة الفروق الفردية بين الأفراد هذه الفروق التي تظهر عن تصورنا عن عالمنا الشخصي وخبراتنا الذاتية ومشاعرنا الخاصة ودوافعنا وانفعالاتنا وقدرتنا وقيمتنا ومعتقداتنا وأفكارنا وآرائنا ومثلنا العليا، ان هذا الاهتمام ولد لدى الفلاسفة القدماء الرغبة في دراسة النفس الإنسانية للتعرف على أسباب هذه الفروق وأثرها (الرفاتي، 2015، ص. 23)، حيث تعتبر حكمة سقراط "إعرف نفسك" حجر الزاوية في الذكاء الوجداني و التي تشير الى وعي الفرد بمشاعره وقت حدوثها و الانتباه للحالة الشخصية الداخلية (اسماعيل، قشوش، هبة، 2017، ص. 12)، فقد كان سقراط ينادي بالرحمة و التعاطف لكل ذي روح. اما افلاطون فيرى ان التربية تعني الفضيلة التي تنمي العواطف والعادات الحسنة وهما العمل الأول الذي يقدم على كل تعليم (الخفاف، 2013، ص. 23)، ومنه ان النظريات التي تربط الذكاء بالوجدان ليست حديثة، فقد قام المنظرون بدراسة العلاقة بين الذكاء والوجدان باعتبارهما متكاملين وليس متناظرين. (الأعسر، الكافي، 2000، ص. 76).

ويمكن حصر التطور التاريخي للذكاء الوجداني في عدة مراحل ومنية نلخصها فيما يلي:

* الفترة من (1979-1900):

وهي الفترة التي تم فيها فصل الذكاء عن الانفعال على الرغم من ذلك فقد تم تقديم عدة أنواع للذكاء كان من أهمها الذكاء الاجتماعي لثروندايك 1920 والذي يرى بأنه «القدرة على فهم الحالة الذاتية وحالة الآخرين، والدوافع والسلوكيات والتصرف اتجاههم بشكل مثالي على أساس تلك المعلومة» (عيسى، المصري، 2018، ص. 36)

كما أشار ثروندايك في بحوثه على ان مفهوم الذكاء الاجتماعي بأنه " القدرة على التصرف الحكيم في العلاقات الإنسانية" وهي البذور الأولى لمفهوم الذكاء الوجداني (اسماعيل، قشوش، هبة، 2017، ص. 13).

* الفترة من (1989-1980):

في هذه الفترة ظهرت نظرية الذكاءات المتعددة حيث أوضح جاردر في كتابه ان فهم الانسان لنفسه وللآخرين وقدرته على استلام وتوظيف هذا الفهم يعد أحد نماذج الذكاء (الخفاف، 2015، ص. 27) واعتمادا على نظرية جاردر قدم بارون 1988 اول مقياس لمفهوم الذكاء الانفعالي كمقياس لحالة الفرد.

* الفترة من (1993-1990):

في هذه الفترة نشر كل من ماير وسالوفي مجموعة من المقالات عرفا من خلالها الذكاء الوجداني بشكل رسمي (الرفاتي، 2015، ص. 28).

* الفترة من (1994-1998):

قدم فيها دانيال جولمان كتابه الشهير (الذكاء الوجداني) والذي تناول فيه ما اسماه بالعقل الانفعالي وطبيعة الذكاء الوجداني (اسماعيلي، قشوش، هبة، 2017، ص. 17).

2. مفهوم الذكاء الوجداني:

1.2. مفهوم الذكاء:

لقد اهتم العديد من علماء النفس بدراسة الذكاء وذلك لأهميته وانعكاساته المتوقعة على كثير من المجالات والجوانب الاجتماعية والتربوية والتعليمية، مردوده سواء على المستوى النفسي والاجتماعي أو العملي.

وقد تنازل العلماء الذكاء من زوايا ومنطلقات مختلفة وفيما يلي أهم الاتجاهات التي ظهرت منذ نشأة مفهوم الذكاء والتي حاولت أن تقدم تحديدا له أو تفسير الطبيعة.

1.1.2. المفهوم اللغوي للذكاء:

* الذكاء لغة:

وتعني هذه الكلمة في اللغة العربية " الذكاء، ممدود، حدة الفؤاد والذكاء والسرعة، الذكاء من قولك قلب ذكي، وصبي ذكي اذ كان سريع الفطنة، وقد ذكي بالكسد يذكي ذكاء ويقال ومسك ذكي يعني ساطع الرائحة، وهو سرعة في الفهم والفطنة، وهي قدرة على التحليل والتركيب والتميز والاختبار على التكيف على المواقف المختلفة (الفاخري، 2018، ص. 51)

* الذكاء اصطلاحا:

أشار بيرت Burt الى أن مصطلح الذكاء (intelligence) يرجع الى الكلمة اللاتينية (intelligentsia)، والتي ابتكرها الفيلسوف الرماني تيششرون وساعدت هذه الكلمة في الإنجليزية والفرنسية والأوساط الأوروبية وتعني الذهن، الفهم، والحكمة (الشيخ، 2008، ص. 56).

* المفهوم الفلسفي للذكاء:

ان أول ملاحظة لتناول النشاط العقلي بالتحليل، ترجع الى الفيلسوف اليوناني أفلاطون، فقد توصل أفلاطون نتيجة تأمله الى تقسيم النفس الإنسانية الى ثلاثة مكونات أو مظاهر رئيسية وهي (العقل، الشهوة، الغضب) ويختلف أرسطو عن أفلاطون في تقسيمه لقوى العقل، فقد قسمها أفلاطون الى مظهرين رئيسيين، الأول منها عقلي معرفي الثاني انفعالي مزاجي خلقي دينامي حركي (الفاخري، 2018، ص. 7).

* المفهوم البيولوجي للذكاء:

يرى سبيرمان الى أن الفضل في إدخال مصطلح الذكاء في علم النفس الحديث يرجع الى هريت سبنسر في أواخر القرن التاسع عشر، لقد حدد سبنسر الحياة بأنها التكيف المستمر للعلاقات الداخلية مع العلاقات الخارجية وقد أكدت البحوث الاكلينيكية على أهمية التنظيم الهرمي التكاملية لوظائف الجهاز العصبي وذلك بتفسير الذكاء برده الى نشاط الجهاز العصبي، فقد حاول ثورنديك أن يفسر الذكاء في الروابط العصبية التي تصل بين خلايا المخ.

ومعنى ذلك أن الذكاء كإمكانية نمط معين من السلوك الكامن في التكوين الجسمي للكائن الحي، موروث وليس مكتسباً، ان أنه يتحدد أساساً بخصائص النوع الذي ينتمي اليه الكائن (مجذوب، 2016، ص. 57).

* المفهوم الاجتماعي للذكاء:

يؤكد هذا الاتجاه الناحية الاجتماعية للذكاء، وأن الانسان لا يعيش في فراغ وإنما يعيش في مجتمع يتأثر به ويؤثر فيه، ولكل مجتمع عاداته وتقاليده في التفكير وأساليب السلوك واللغة والثقافة السائدة، وقد أكد ثورنديك هذا المفهوم في تسمية الثلاثي للذكاء وهي الذكاء المجرد والذكاء والميكانيكي والذكاء الاجتماعي (الفاخري، 2018، ص. 8).

* المفاهيم النفسية للذكاء:

تعريف بنيه: "الذكاء هو القدرة على الحكم السليم، ويتألف من أربع قدرات وهي الفهم، الابتكار، النقد، والقدرة على التوجيه الفكر في اتجاه معنى واستبقائه فيه قبل تنفيذ عدة عوامل متتالية واحدة بعد الأخرى" (DalipSing.2006. p. 116).

ويعرفه سبنسر: "بأنه تمكين الانسان من التكيف الصحيح مع بيئته" (النجار، 2022، ص. 35).
كما يعرفه سبيرمان: "هو القدرة على إدراك العلاقات الخاصة والعلاقات الصعبة والخفية" (عليوات، 2007، ص. 14).

ويرى فريمان: أن الذكاء ينقسم إلى الأنواع التالية:

➤ تكيف الفرد أو توافقه مع البيئة التي تحيط به.

➤ القدرة على التفكير المجرد.

➤ القدرة على التعلم (عباس، 2002، ص. 14).

أما وكسلر فيرى أنه "القدرة على الإفادة من الخبرة للتوافق مع المواقف الجديدة" (الكافي، 2014، ص. 61).

تعريف جاردر: "هو مجموعة من المهارات التي تمكن الفرد من حل المشكلات التي تصادفه في الحياة" (لبقيعي، 2011، ص. 127).

ويعرفه بياجى: "هو القدرة على التفكير التأملي والتجريدي والقدرة على التكيف مع البيئة" (عليوات، 2007، ص. 14).

2.2. مفهوم الوجدان:

• الوجدان لغة:

وجدان وهو النفس، وقواها الباطنية-ضرب من الحالات النفسية من حيث تأثرها باللذة والألم. ووجداني هو ما يجده كل أحد من نفسه-ما يدرك بالقوي الباطنية" (المنجد، 2013، ص. 1311).

• الوجدان إصطلاحاً:

يعرفه قاموس علم النفس انه ذلك الشعور الانفعالي بالخبرة المعاشة سواء كانت سارة ام غير سارة، وكأن الوجدان بمثابة شحنة من الطاقة النفسية التي تتصل بالموضوع.

وهو لفظ مركب يحتوي على مشاعر وأحاسيس وانفعالات موجبة وسالبة، داخلية لكنها تظهر في سلوكيات الفرد وتؤثر على معارفه وادائه، واتجاهاته وقيمه ودفاعيته نحو موضوعات معينة (الفاخري، 2018، ص. 32). ويعرف كذلك انه التغيير الذي يحدث للفرد والذي يصاحبه اضطراب في السلوك فهو يؤثر في السلوك والوظائف الفيزيولوجية وهو ينشأ في الأصل من منشأ نفسي. (لعفيفي، 2020، ص. 48).

وترى الخفاف أن الوجدان يشمل النواحي المزاجية والحدس ومختلف المشاعر (الخفاف، 2015، ص. 24)، كما بين ليفينسون أنه مفهوم عريض يضم كل الظاهرة الوجدانية وغالبا لا يتضمن إستجابة مفاجئة لمثير معين يؤدي إلى تغيرات فيزيولوجية مميزة وتعبيرات مختلفة (الرفاتي، 2015، ص. 13).

ويعرفه أحمد شفيق في قاموس الخدمة الاجتماعية بأنه تعبير الفرد عن حالته النفسية ومشاعره أو التعبير الصريح والعلني للفرد في حالته العاطفية.

وتشير كلمة "وجدان" بالإضافة إلى ما سبق أنها تتضمن على العاطفة والانفعال معا وتتجاوزهما باعتبار أن الوجدان أحد الجوانب الثلاثة في الأنشطة العقلية بالإضافة الى الدافعية والمعرفة (النجار، 2020، ص. 35).

3.2. تعريف الذكاء الوجداني:

يمثل الذكاء الوجداني أو ما يسمى أيضا الذكاء العاطفي، الذكاء الانفعالي أو ذكاء المشاعر، وهو مفهوما سيكولوجيا حديثا في علم النفس تتعدد تعريفاته وتباين وتختلف كما يتخلله بعض الغموض، حيث لم يتوصل

العلماء إلى تعريف دقيق له كونه يقع في منطقة النظام المعرفي والنظام الانفعالي وهذا ما جعل العلماء ينشطون إلى قسمين، فمنهم من يعتبره قدرة مرتبطة بالذكاء العقلي ومنهم من يعتبره مجموعة من المهارات والكفاءات المرتبطة بسمات الشخصية.

ويرى فريق آخر من الباحثين انه عندما يقال الذكاء الانفعالي فإن ذلك يشير الى شيء غير سار أو الجانب السلبي من الانفعالات كالخوف، الحزن، الغضب.

وهناك فريق يسميه العواطف من منطلق أن هذا يشير إلى الانفعالات السارة كالسرور، الفرح، الاعجاب وهناك فريق يطلق عليه الذكاء الوجداني حيث يعتبر هذا المصطلح أكثر شمولية فهو يضم الخبرات السارة والغير سارة (الجبالي، 2016، ص. 14).

فالمشاعر تركز على إدراك الفرد لذاته والعاطفة تركز على الإستعداد للشعور بانفعال معين وإصدار سلوك ما.

ويركز الانفعال على الاضطراب سواء سلبي أو إيجابي في حين أن الوجدان يجمع بين العاطفة والانفعال فهو مظهر من مظاهر الوجدان، لذلك فإن الذكاء الوجداني هو الترجمة الأنسب لمصطلح Emotionnelle intelligence وهو أكثر مصطلح تقبلا في الأوساط العامة (الحوري، 2021، ص. 21).

وبالتالي فإن الباحثة تتبنى مصطلح الذكاء الوجداني في هذه الدراسة. ويمكن عرض مجموعة من تعريف الذكاء الوجداني على النحو التالي:

. يعرفه جولمان: "هو مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح المهني في شؤون الحياة الأخرى" (معمرية، 2009، ص. 17).

. ويعرفه بار-ون Bar-on "هو مجموعة منظمة من المهارات والكفاءات غير المعرفية في الجوانب الشخصية الانفعالية والاجتماعية، التي تؤثر على قدرة الفرد على معالجة المطالب والضغوط البيئية، وهو عامل هام لتحديد قدرة الفرد على النجاح في الحياة" (Hendrie, 2005, p. 57).

. ويعرفه مايرو سالوفي يعرفانه: "انه القدرة على فهم الانفعالات الذاتية للآخرين وتنظيمها للرفي بكل من الانفعال والتفكير".

. ويرى ويسنجر: "هو الاستخدام الذكي للانفعالات باعتماد الفرد على إدارة انفعالاته بنجاح تساعده في توجيه سلوكه وتفكيره بطرق تعزز من نتائجه" (steven, francoise, 2011, p. 11).

. يعرفه كريستين نصار: انه تلك القدرة التي تمكن الفرد من إدراك تأويل وتعديل انفعالاته تبعا لانفعالات الآخرين، بمعنى أن الفرد الذكي انفعاليا هو فرد قادر على إدارة مشاعره وانفعالاته والتعبير عنها بطريقة فعالة تمكنه من التواصل مع أي فرد اخر في معظم الوضعيات، التي يوجد ضمن اطارها (شواقفة، 2010، ص. 58).
 . يعرفه ديولكس وهيكس: "هو معرفة الفرد مشاعره وكيفية توظيفها من أجل تحسين الأداء وتحقيق الأهداف التنظيمية، مصحوبة بالتعاطف والفهم لمشاعر الاخرين، مما يؤدي الى علاقة ناجحة معهم" (سعيد، 2007، ص. 11).

. يعرفه جاردينر: يعرفه بالإمكانية البايوسيكولوجية لمعالجة المعلومات التي يمكن تفعيلها في ظروف ثقافية لحل المشاكل.

. يعرفه كوبر وسواف: هو القدرة على الإحساس بقوة الانفعالات كمصدر للطاقة والمعلومات والصدق والابتكار والاتصال والتأثير وأيضا فهم هذه الانفعالات واستخدام هذه القوة بشكل فعال ويشمل القدرات الأتية، بناء علاقات صادقة، وزيادة الطاقة والفعالية تحت الضغوط وابتكار المستقبل (جولمانن، 2004، ص. 16).

. يعرفه فاروق عثمان ومحمد عبد السميع: هو القدرة على الانتباه والادراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفقا للمرتبة، وأدراك دقيق الانفعالات الاخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة (حسين، حسين، 2006، ص. 34).

. ويعرفه جوتمان: هو معرفة العواطف الخاصة والتحكم في الميول وتأجيل الاشباع والتغلب على الإحباط والمشاركة الانفعالية والعلاقات الجيدة مع الاخرين وحفز الذات بطريقة تفاؤلية واثقة (الخفاف، 2015، ص. 35).
 . ويعرفه عبد العال عوجة: هو تنظيم القدرات والمهارات والكفايات العقلية والوجدانية والاجتماعية، التي تمكن الفرد من الانتباه والادراك الجيد للانفعالات وفهم المعلومات الانفعالية ومعالجتها واستخدامها والتي تجعل لديه الأمل والتفاؤل وأنه قادر على التعامل بنجاح مع المتطلبات البيئية والضغوط (حسين، حسين، 2006، ص. 35).
 . ويعرفه الأعرس والكافي: هو بناء الخبرة الحية لدى المتلقي التي ينغمس فيها فيتخللها وتتخلله، ليخرج منها بخبرة جديدة تعدل خبراته ورؤيته، كما هو يعدل فيها ويتبع في ذلك منهاجا واضحا وينشأ من ذلك ماهية الذكاء الوجداني (سعيد، 2007، ص. 12).

. تعرفه سعاد جبر سعيد: منظومة من الكنايات الانفعالية والاجتماعية ناشئة عن المرور بخبرة ما، تستجيب لها الحركة العصبية في الدماغ، فتشكل مكونا مندمجا بينهما، في ظل عمليات معرفية من المعالجة والتخزين لها، فيترتب عنها. وعي بالذات وإدارة وضبط الانفعالات وامتلاك مهارات التعاطف من خلال قراءة الرسائل الانفعالية

غير المنطوقة فضلا عن تحضير ذاته ومواجهة العقبات بمرونة والتواصل مع الآخرين، في ظل مهارات الاتصال، مما يكسب الفرد لغة مرنة إيجابية مستقلة تسهم في التفاعل والنجاح في الحياة (سعيد، 2008، ص. 13).

. يعرفه علاء الدين الكافي: القدرة على استخدام الانفعالات بشكل فعال في الاستدلال وحل المشكلات (الكافي، 2014، ص. 525).

. تعريف هارتس (2002): هو السلوك الذي يضم القدرة على ضبط الانفعالات والمثابرة والمهارات الشخصية والتفهم وإعادة التشكيل الإيجابي (Eric, 2013, p. 21).

. تعريف موراي murray (1998): فيعرفه بالقدرة على السيطرة على الانفعالات الذاتية وانفعالات الآخرين، والقدرة على كبح المشاعر السلبية مثل التعصب والتمسك والتركيز على المشاعر الإيجابية مثل الهدوء والثقة (الخفاف، 2015، ص. 35).

. تعريف العيتي: أنه عملية تغير أنماط التفكير، وطريقة النظر الى الأمور بحيث تولد حتى النفس أكبر قدر من المشاعر الإيجابية ولأطول فترة ممكنة (العيتي، 2006، ص. 18).

وتعلق الباحثة على تعريفات الذكاء الوجداني اذ أنها ترى أنها انقسمت وفقا لصيغة الاختلاف في لب الموضوع، فالطرح الذي تناوله ماير وسالوفي وكوبر وسواف وفاروق عثمان ومحمد عبد السميع وعلاء الدين الكافي ومعهم عدد من الباحثين الذين اتفقوا في النظر للذكاء الوجداني بأنه القدرة على الإدراك الجيد والدقيق للمشاعر والقدرة على توليد المشاعر وفهم الانفعالات الوجدانية وتنظيم الانفعالات وكل هذا يسهل عملية التفكير.

فيرى ماير وسالوفي أن الذكاء الوجداني قدرة عقلية تعمل أساسا في المجال الوجداني أو أنها بنيت أساسا على العلاقة بين الوجدان والذكاء.

بينما أختلف الطرح المقدم من طرف دانيال جولمان وجاردنر وجوتمان وكذا تعريف الأعرس والكافي وسعاد جبر سعيد وعدد من الباحثين الآخرين حيث اتصفت تعريفاتهم ووجه نظرهم المختلفة عما سبق الى أن الذكاء الوجداني عبارة عن مجموعة من السمات والمهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح في الحياة.

بينما هناك تعريف "بار اون" الذي يرى أن الذكاء الوجداني مجموعة مركبة من تختلط بين القدرات العقلية والخصائص الشخصية والسمات مثل التعاطف، الشعور بالأمل، مواجهة الإحباط.

وأساس الاختلاف بين التعريفات هو في:

❖ هل الذكاء الوجداني قدرة عقلية؟

❖ أم سمة شخصية؟

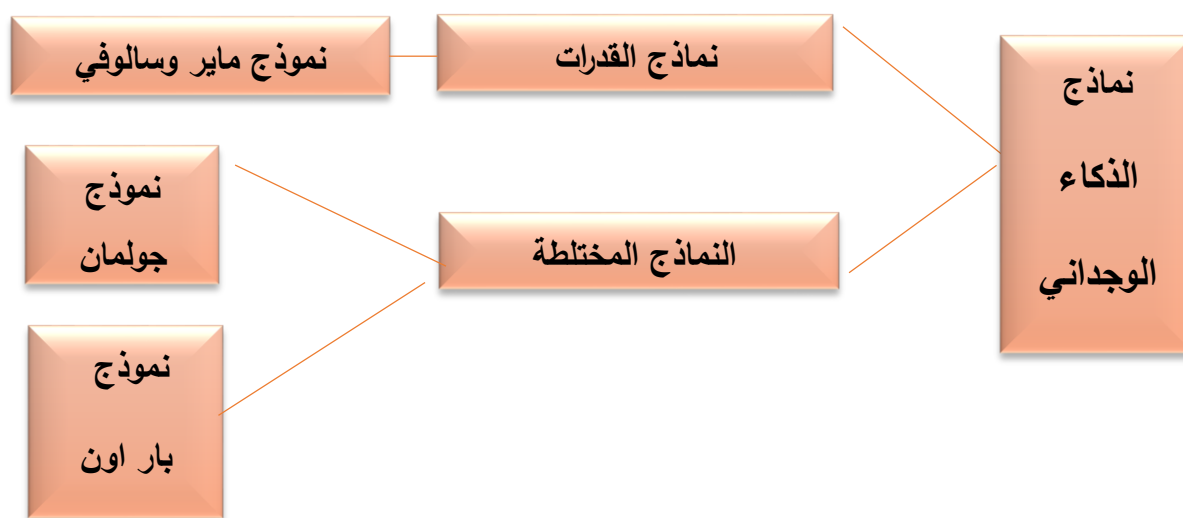
❖ أم خليط بين القدرات العقلية والسمات الشخصية؟

فبالرغم من اختلاف التعريفات السابقة حول تعريف الذكاء الوجداني إلا أن الباحثين اتفقوا أن له دورا إيجابيا فعالا في حياة الشخص وعلاقاته الاجتماعية.

كما تجدر الإشارة إلى أن الذكاء الوجداني يسمى أيضا الذكاء العاطفي، الذكاء الانفعالي، ذكاء المشاعر إلا أن مصطلح الذكاء الوجداني يعتبر المصطلح الأكثر شمولية مستندا إلى تعريف المصطلحات النفسية المرتبطة بمفهوم الانفعال من مثل المزاج، المشاعر، العواطف، الوجدان، الأحاسيس (شواقفة، 2010، ص. 57). وتتفق الباحثة مع مجموعة الباحثين الذين يرون أن الذكاء الوجداني عبارة عن قدرة وتحديدًا مع عبد السميع وزق وفاروق عثمان حيث أن الذكاء الوجداني هو القدرة على الانتباه والادراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها.

3. نماذج الذكاء الوجداني:

بالرغم من وجود العديد من النظريات المختلفة للذكاء الوجداني إلا أن هناك ثلاثة نماذج تمثل أفضل النماذج التي توصل إليها بخصوص مجال الذكاء الوجداني وتتشترك هذه النماذج فيما بينها في الرغبة العامة لكل منهم في فهم وقياس القدرات والسمات المتصلة بادراك وضبط المشاعر الخاصة بالفرد:



الشكل رقم (01): مخطط يوضح نماذج الذكاء الوجداني.

المصدر: من إعداد الباحثة.

1.3. نماذج القدرة:

يتبنى هذا النموذج كلا من ماير وسالوفي حيث أن الذكاء الانفعالي يتضمن القدرة على الادراك الدقيق والتقييم والتعبير عن الانفعال والقدرة على تنمية وتوليد المشاعر، والقدرة على فهم الانفعالات والمعلومات الانفعالية أو الوجدانية والقدرة على تنظيم الانفعالات أو العواطف لتشجيع النمو الانفعالي والعقلي، والذي في الوقت نفسه يسهل عملية التفكير.

يرى أصحاب هذه النماذج أن الذكاء الوجداني قدرة عقلية تعمل في المجال الوجداني، وأن نماذج القدرة بنيت أساسا على العلاقة بين الوجدان والذكاء (الخفاف، 2013، ص. 41).

كما ينظر هذا الاتجاه على أن الذكاء الوجداني عبارة قدرة عقلية بحتة، تعمل على التفاعل بين الجانب العقلي والوجداني للفرد مثله مثل الذكاء المعرفي او الذكاء التحليلي.

ويعتبر هذا النموذج الانفعالي والعواطف أمر مهم لتوجيه الفرد ليخوض غمار الحياة الاجتماعية (السمرائي، 2021، ص. 44).

1.1.3. نموذج الذكاء الوجداني عند سالوفي وماير (1997):

هذا النموذج أكثر وضوحا وتفصيلا في النموذج السابق، ويتكون الذكاء الانفعالي في هذا النموذج من مجالين مختلفين هما:

أ. التجربة والخبرة:

تتمثل في قدرة الفرد على الإدارة الجيدة المشاعر وردود فعله تجاهها فضلا عن قدرته في استغلال تلك المعلومات.

ب. الاستراتيجيات والخطط:

وتتمثل في قدرة الفرد على فهم وإدارة المشاعر واستعداده لذلك دون الحاجة الى ضرورة تلك المشاعر الوجدانية ويندرج تحنها أربع عمليات نفسية من العمليات الأساسية الى العمليات الأكثر تعقيدا كما يلي:

1.2.3. القدرة على الادراك والتعبير عن الوجدانيات:

وتشمل هذه القدرة ما يلي:

1_ القدرة على تحديد الانفعالات من خلال الحالة الجسمية والمشاعر والأفكار.

2_ القدرة على تحديد انفعالات الآخرين والانفعالات التي تحملها التصميمات والأعمال الفنية من خلال اللغة والمظهر والصوت.

3_ القدرة على التعبير عن الانفعالات بدقة والتعبير عن الحاجات المرتبطة بهذه المشاعر.

4_ القدرة على التميز بين تعبيرات المشاعر الرقيقة أو الصادقة وغير الصادقة. (الخفاف، 2013، ص. 43)

2.2.3. القدرة على استخدام الانفعالات لتسهيل التفكير:

يشير هذا البعد إلى القدرة على توليد واستخدام الانفعالات كوسيلة لتوليد التفكير من خلال نقل المشاعر

والأحاسيس وتوظيفها في عملياته المعرفية، وتشمل هذه القدرة على:

1_ القدرة على استخدام الانفعالات لتوجيه الانتباه للمعلومات المهمة في الموقف.

2_ القدرة على استخدام الانفعالات لتنشيط التفكير والخيال والابداع وحل المشكلات.

3_ القدرة على توظيف فهم انفعالات الآخرين في التعامل الفاعل معهم. (الحطمانى، 2018، ص. 53).

3.2.3. القدرة على فهم الانفعالات: وتشمل:

1_ القدرة على تسمية، ومعرفة العلاقة بين الكلمات والانفعالات مثل العلاقة بين الميل والحب.

2_ القدرة على تفسير وترجمة المعاني التي تعبر عنها الانفعالات.

3_ القدرة على فهم المشاعر المعقدة.

4_ القدرة على معرفة التحولات بين الانفعالات. (الخفاف، 2013، ص. 43).

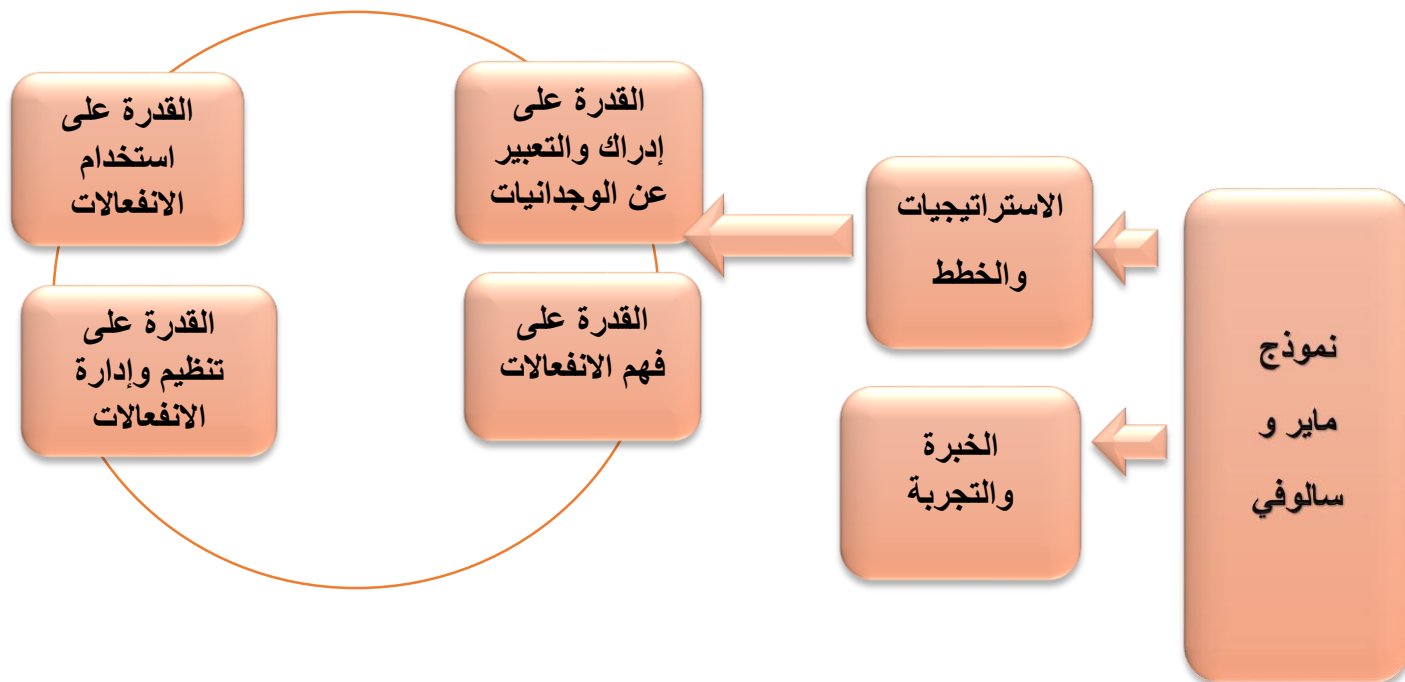
4.2.3. القدرة على تنظيم وإدارة الانفعالات: وتشمل:

1_ القدرة على الانفتاح على المشاعر السارة وغير السارة.

2_ القدرة على تحديد الانفعالات تلك التي يمكن الاندماج فيها وتلك التي يمكن تجنبها اعتماداً على فائدتها.

3_ القدرة على التأمل النوعي للانفعالات.

4_ القدرة على إدارة الانفعالات عند الفرد، أو لدى الآخرين. (الحطمانى، 2018، ص. 53)



الشكل رقم (02): مخطط يوضح نموذج ماير وسالوفي.

المصدر: من إعداد الباحثة.

2.3. النماذج المختلطة:

يطلق على هذه النماذج المختلطة أو النماذج غير المعرفية أو نماذج القدرات والسمات ومنها نموذج جولمان 1995، 1998، 2001 ونموذج بار_اون 1997 وقد ظهرت هذه النماذج في المقالات الأكاديمية الأولية لمجال الذكاء الانفعالي، وعلى الرغم من أن تلك المقالات أرست مفهوم القدرة للذكاء الانفعالي، فإنها في الوقت نفسه تشمل على عوامل مصنفة تاريخياً على أنها جزء من الشخصية ويرى أصحاب النماذج المختلطة أن الأفعال سمة من سمات الشخصية شأنه شأن الانبساط ويقطنه الضمير (الخفاف، 2013، ص. 45).

ويرى أصحاب هذا النموذج أيضاً ان الذكاء الوجداني عبارة عن تركيب يمزج بين القدرات العقلية والخصائص الشخصية مثل التفاؤل والرفاهية في الحياة. (السمرائي، 2021، ص. 44).

1.2.3. نموذج جولمان 1995:

تأثر جولمان بأعمال ونموذج ماير وسالوفي للذكاء الوجداني، وبدأ متأثراً بكتاباتهم ونتائجهم في إجراء المزيد من الأبحاث في مجال الذكاء الوجداني وألف كتابه في 1995 تحت عنوان "الذكاء الوجداني" والذي ساهم بدور كبير في زيادة إهتمام ولفت إنتباه كل من القطاع العام والخاص لمفهوم الذكاء الوجداني وأهميته في نجاح المدير في الوفاء بمتطلبات الموظفين داخل المؤسسات وأيضاً في الوفاء بمتطلبات المؤسسة ككل ويتكون نموذج جولمان للذكاء الوجداني إلى خمسة أبعاد رئيسية هي:

1. الوعي بالذات:

هو أساس الثقة بالنفس، فالفرد في حاجة ليعرف أوجه القوة والضعف لديه، ويتخذ من هذه المعرفة أساسا لقراراته وذلك يحتاج الأطفال في سن مبكرة إلى تعلم المفردات الدالة على المشاعر المختلفة وكذلك أسباب هذه المشاعر والبدائل المختلفة في السلوك ففي دراسة حديثة تبين أن أطفال في الصف السادس الذين يخلطون بين الشعور بالقلق والشعور بالغضب والشعور بالوحدة والشعور بالجوع كانوا معرضين للإصابة بمشكلات الفهم في سن المراهقة، فمثل هؤلاء الأطفال تساعدتهم تنمية وعيهم بذواتهم وبالتالي تعلم أسلوب أكثر كفاءة (خوالدة، 2004، ص. 36).

والوعي بالذات له تأثير قوي على المشاعر السلبية القوية فحين نقول " أشعر بالغضب أو هذه مشاعر الغضب" وبالتالي تشعر بحرية وسيادة على نفسك تسمح لك أن تخفف من غضبك ان شئت أو تتصرف في حدود (الكافي والأعسر، 2000، ص. 111).

2. إدارة الانفعالات:

إن الانفعالات تعتبر إشارة تنقل معاني منتظمة ومتميزة عن العلاقات فعلى سبيل المثال تعتبر السعادة إشارة لقبول الآخرين أو الانضمام معهم في جماعة ويعكس الغضب بوجه عام إعاقة أهداف الفرد ويشعر الفرد بالخوف (السمادوني، 2005، ص. 15).

وإدارة الانفعال تعني كبح الأفراد في الانفعال وليس قمع للعاطفة فعندما يكبح الانفعال تماما فإن ذلك يؤدي إلى الفتور والعزلة وعندما يخرج عن إطار الإنضباط والسيطرة ويصبح بالغ التطرف فإنه يتحول الى حالة مرضية تحتاج الى العلاج مثل الاكتئاب المؤدي إلى الشلل والقلق الساحق والغضب الكاسح والتهيج المجنون لذا لابد من تحقيق التوازن العاطفي (إبراهيم، 2012، ص. 332)

3. الدافعية:

تعني الدافعية الحالة الداخلية التي تنتشط وتحدد اتجاهاتنا الخاصة بأفكارها ومشارعنا وأنها لنا وهي سلسلة العمليات تعمل على إثارة السلوك الموجه نحو هدف معين وصيانته والمحافظة عليه وإيقافه في نهاية المطاف (حسين، 2013، ص. 48).

والدافعية تشمل المشاعر والحماس والهمة والثقة، ويكون لها دور كبير في تحقيق الإنجاز (معمرية، 2009، ص. 31).

4. التعاطف:

ويعني قدرة الفرد على قراءة انفعالات ومشاعر الآخرين من خلال أصواتهم وتعبيرات وجوههم، وليس بالضرورة ما يقولون وفي هذا يذكر جولمان أن قاتل إرتكب سبع جرائم قتل ولما فشل في احدى المقابلات الإكلينيكية أجاب على السؤال هل كنت تشعر بأي شفقة نحو الضحايا الآخرين؟ أجاب لا ولو كنت أشعر بذلك ما استطعت فعل ذلك رغم أن نسبة الذكاء المعرفي لدى الفرد 160 درجة وهذا يشير الى أن نسبة الذكاء الوجداني لا ترتبط بذكاء الفرد المعرفي (حسين، حسين، 2006، ص. 50)

5. المهارات الإجتماعية:

تتمثل في القدرة الفرد على التعامل مع الآخرين وكسب الحب والتقدير والاعجاب (الخفاف، 2015، ص. 46)،

كما أنها قدرة الشخص على مساعدة الآخرين لتهدئة مشاعرهم وفي تلك يكون انفعاله موجه داخليا وقدرته على اخفائه إذ كان انفعالا سلبيا يؤثر على الآخرين أن يتصرف بطريقة لائقة (السمادوني، 2007، ص. 118).

أبعاد نموذج الذكاء الوجداني

الوعي بالذات

إدارة الانفعالات

الدافعية

التعاطف

المهارات الاجتماعية

شكل رقم (03): مخطط يوضح نموذج الذكاء الوجداني عند دانيال جولمان.

المصدر: من إعداد الباحثة.

2.2.3. نموذج بار_أون:

يعد بار_أون أول من ذكر حاصل الانفعال بوصفه نظيراً لحاصل الذكاء (IQ) في رسالته الطبية التي كانت متوافقة مع الاهتمام المتزايد بدور الانفعالات في الوظيفة الاجتماعية فيرى بار_أون أن الذكاء الانفعالي هو مجموعة من القدرات المعرفية والكفاءات والمهارات التي تؤثر في قدرة الفرد على النجاح ومن ثم فإن النموذج ينطلق من الإجابة على سؤال مؤداه: لماذا ينجح الناس في الحياة بينما يفشل آخرون؟ ولهذا فقد قام بمراجعة للأدبيات التي تناولت خصائص الأفراد الناجحين في حياتهم (الخفاف، 2015، ص50، 51).

وقد حدد بار أون خمسة مجالات رئيسية للذكاء الانفعالي وهي:

1. العوامل الداخلية للفرد:

وتتكون من مجموعة المهارات والقدرات التي تسمح للإنسان بالتعامل مع نفسه بنجاح وهي:

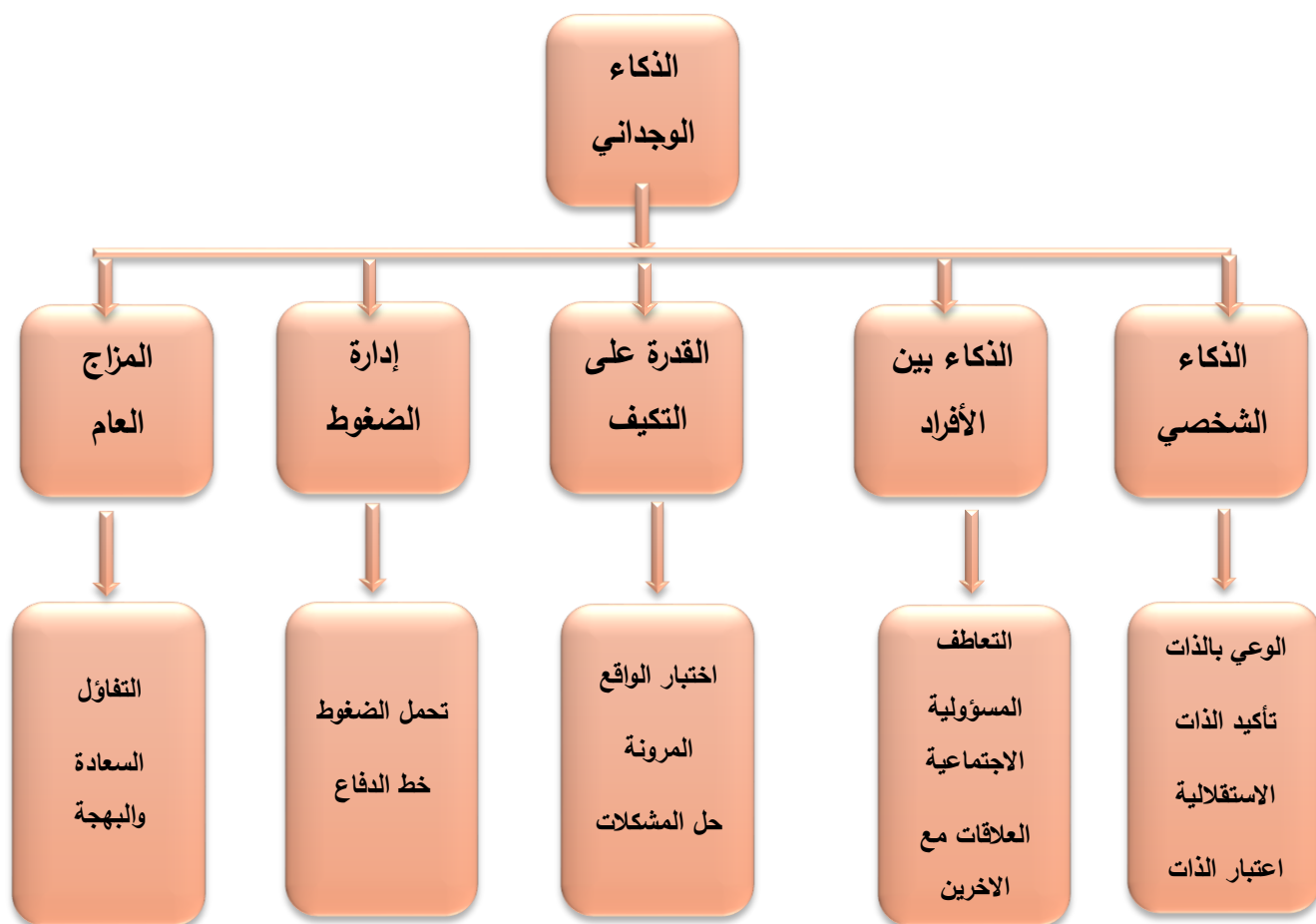
- **الوعي بالذات:** وهي قدرة الفرد على التعرف على مشاعره.
- **تأكيد الذات:** هي قدرة الفرد على التعبير والدفاع عن أفكاره بأسلوب لبق.
- **إستقلالية الذات:** وهو القدرة على توجيه الذات والسيطرة عليها والتحكم في التفكير والتصرفات بأن يكون الفرد غير معتمد وجدانياً على أحد.
- **اعتبار الذات:** وهي القدرة على حب التقدير واحترام الذات والتقبل.
- **تحقيق الذات:** وهو تحقيق الوصول إلى حياة هادفة ومملوءة بالإنجازات. (الرفاتي، 2015، ص. 30).
- أ. **مكونات العلاقات مع الأفراد:** وتشمل:
 - **المشاركة الوجدانية (التعاطف):** هي القدرة على فهم مشاعر الآخرين.
 - **المسؤولية الاجتماعية:**
 - **العلاقات مع الآخرين:** هي القدرة على تكوين علاقات إيجابية مع الآخرين.
- ب. **عوامل التكيف:** وتشمل:
 - **إختبار الواقع:** هو القدرة على تقدير تطابق بين ما يشعر به الفرد وما هو موجود بشكل موضوعي.
 - **المرونة:** هي القدرة على تكيف الانفعالات مع الواقع.
 - **حل المشكلات:** القدرة على حل المشكلات وخلق الحلول. (الخفاف، 2015، ص. 51)

ج. عوامل إدارة الضغوط: ويشمل:

- تحمل الضغوط: هي الصمود امام المواقف الانفعالية.
- خط الاندفاع: هي القدرة على تأجيل الانفعال او الاغراء الى حين التصرف السليم والمناسب. (الرفاتي، 2015، ص. 30)

د. عوامل الحالة المزاجية العامة:

- التفاؤل: هي رؤية الجانب النير في الحياة، والأخذ بالاتجاه الموجب نحوها حتى عند مواجهة الظروف غير الملائمة.
- السعادة والبهجة: هي الرضا عن الذات والاستمتاع بمجريات الحياة. (اسماعيلي واخرون، 2017).



شكل رقم (04): مخطط يوضح نموذج الذكاء الوجداني عند بار_اون.

المصدر: من إعداد الباحثة.

وترى الباحثة أن الذكاء الوجداني كقدرة يعكسه نموذج ماير وسالوفي وما يتوفر فيه من سمات انفعالية رئيسية، وأن الذكاء الوجداني كسمة وقدرة يعكسه نموذج جولمان وبار-أون، ف نماذج القدرة تركز على انفعالات الفرد وتفاعلاته مع التفكير بينما النماذج المختلطة عالجت القدرات من خلال دمجها مع الخصائص الأخرى مثل الدافعية والحالات الشعورية والنشاط الاجتماعي.

كما ترى الباحثة أن النماذج تتفق فيما بينها في الرغبة لفهم وقياس القدرات والسمات الخاصة وضبط المشاعر الخاصة بالفرد حيث أن نماذج القدرة ترى أن الذكاء الوجداني قدرة عقلية جديدة من قدرات الذكاء، غير أن النماذج المختلطة تعالج القدرات من خلال خلطها مع بعض سمات الشخصية.

4. خصائص مرتفعي ومنخفضي الذكاء الوجداني:

1.4. خصائص ذوي الذكاء الوجداني المرتفع:

- ❖ يتميز بالصراحة والعلانية في انفعالاتهم.
- ❖ أكثر قبولاً واتزاناً وانفعالاً.
- ❖ لديهم القدرة على القيادة والشهرة.
- ❖ يتمتعون بشخصية متكاملة.
- ❖ يتعاطفون مع الآخرين.
- ❖ واقعيون ويتكيفون مع الحقيقة والواقع.
- ❖ يمتلكون مهارات إجتماعية جيدة.
- ❖ أكثر إحساساً باعتبار الذات وفاعليتها.
- ❖ لديهم القدرة على تحديد ما ينبغي أن يفعل.
- ❖ مثقفون، مهذبون، ومستقرون ويتمتعون بروح معنوية عالية.
- ❖ أكثر ذكاءً ونجاحاً أكاديمياً. (الخفاف، 2015، ص. 25).

2.4. خصائص ذوي الذكاء الوجداني المنخفض:

- ❖ يعانون من الفشل في الحياة والعراك والتشاحن مع الآخرين والصراخ.
- ❖ يعجزون عن التحكم في مشاعرهم ويشعرون بالإحباط سريعاً.
- ❖ سلبيون ويتجنبون التعامل مع أقرانهم.
- ❖ لديهم قصور شخصي.
- ❖ غير قادرين على التكيف ولا يميلون إلى التحدث والتجديد.

- ❖ يعجزون عن توصيل مشاعرهم وأفكارهم.
- ❖ يعانون من صعوبات جمة في التواصل الإنساني.
- ❖ متشائمون ومعرضون دائما للقلق.
- ❖ يعانون سريعا من أعراض الإرهاق الشديد.
- ❖ تنقصهم القدرة الكلامية.
- ❖ يسيئون معاملة الآخرين.
- ❖ منغمسون في السلوكيات العدوانية المدمرة للذات. (سعيد، 2008، ص. 246).

5. أهمية الذكاء الوجداني:

لم تهتم الدراسات السيكلوجية السابقة كثيرا بالانفعالات ولكن في ظل الظروف الحالية وانتشار الانحرافات السلوكية والأمراض النفسية، كالإكتئاب ودخول الأسرة إلى عالم القلق وما يعانيه الطلبة من مشكلات إنفعالية، وظهور العنف الطلابي سواء في المدارس أو الجامعات وانتشار الإنحراف بأشكاله، إذ تعد هذه النتائج سببا في عدم الاهتمام لأهمية الذكاء الوجداني الذي يشمل ضبط النفس والحماس والمثابرة والقدرة على حفز النفس. (خوالدة، 2004، ص. 44).

وترى **الحطمانى (2018)**: "أن الذكاء الوجداني مفهوم حديث لكنه وجد له تأثير واضح في حياة الانسان مقارنة بالذكاء العام لأهميته بالتنبؤ بنجاح الفرد في جميع المجالات وذلك للتفاعل المشترك بين العواطف والتفكير" (ص. 252)، كما يعتبر الذكاء الوجداني مرتكزا أساسيا لأنه يتعلق بمعرفة الانسان لذاته وصفاته ومعرفته للآخرين وادراكه لواقعه والآخرين (بنيجي، 2015، ص. 49).

ويمكن تلخيص أهمية الذكاء الوجداني في النقاط التالية:

- ❖ الإنسجام بين العواطف والمبادئ والقيم، وبالتالي الشعور بالرضى والإطمئنان.
- ❖ إتخاذ القرارات الحياتية بطريقة أفضل.
- ❖ الصحة النفسية والجسدية الجيدة.
- ❖ القدرة على تحفيز النفس وإيجاد دافعية ذاتية للعمل.
- ❖ الفعالية في العمل من خلال القدرة على العمل في فريق.
- ❖ حياة أكثر فاعلية واستقرار.
- ❖ النجاح الوظيفي (جولمان، 2004، ص. 66)
- ❖ يعد الذكاء الوجداني بجانب القدرات العقلية اهم الركائز الأساسية في إيجاد العديد من الحلول للمشكلات.

❖ يساعد الذكاء الوجداني الأفراد على الابتكار، الحب، المسؤولية، الاهتمام بالآخرين بالإضافة الى تكوين علاقات إجتماعية صحية.

❖ وتتضح أيضا أهمية الذكاء الوجداني في تحقيق التواصل والتوافق مع الآخرين من خلال فهم مشاعرهم والتعاطف معهم فقد أشار جولمان الى أن النجاح في الحياة يتطلب (20%) من الذكاء العام و(80%) من الذكاء الوجداني كما ان هذه الأهمية تزهر من خلال أن الفرد الذي لديه ذكاء وجداني يستطيع إستخدام المداخلات الانفعالية في الحكم في اتخاذ القرار ويتميز في دقة التعبير عن الانفعالات مما يجعله في اتصال إنفعالي مع الآخرين (اسماعيل وآخرون، 2017، ص. 64).

❖ يساهم في بناء شخصية الفرد ويجعلها أكثر مرونة وصلابة.

❖ يساعد في مواقع العمل أكثر من الخيارات العقلية مقارنة بالذكاء العام، كما يساعد على تكوين شخصية متوازنة في مجال العمل.

❖ الربط بين المشاعر والغرائز الأخلاقية، ذلك أن مواقفنا الأخلاقية تتبع من قدراتنا الوجدانية الكامنة (ذبيحي، 2019، ص. 84).

بالإضافة الى أن القدرة على السيطرة على الانفعالات هي أساس الإرادة وأساس الشخصية وعلى النحو نفسه فان أساس مشاعر الايثار انما تكمن في التعاطف الوجداني مع الآخرين أي القدرة على قراءة مشاعرهم، أما العجز عن الإحساس بحاجات الآخرين أو مشاعرهم فمعناه عدم الاكتراث، وإذا كان هنالك موقفان أخلاقيان يستلزمان العصر الحالي فهما على وجه التحديد الضبط النفسي والرفقة (خوالدة، 2004، ص. 44).

وترى **الحطمانى** أيضا أنه من المهم جدا دراسة الذكاء الوجداني لتحقيق الإيجابية في التكيف مع الظروف المختلفة، كما دلت على ذلك دراسة **ماير (2001)** حيث أثبتت أن الفرد الذي لديه ذكاء وجداني لديه القدرة على التصدي للأفراد الذين يقومون بأفعال سيئة خاطئة وبالتالي يكون الفرد أفضل إجتماعيا، كما أن إختياراته في الحياة سوف تصبح أفضل، لذلك يعزى الفضل في نجاح الكثير من الناس بالرغم من تمتعهم بالقليل من التعليم، بينما يحقق الكثير من المتعلمين نجاح نسبي رغم الألقاب العلمية والشهادات الكثيرة.

1.5. أهمية الذكاء الوجداني على المستوى الفردي:

تعتبر الصحة النفسية للفرد هي قدرته على التوافق مع ذاته والتكيف مع مجتمعه ويظهر التوافق الذاتي من خلال قدرة الفرد على حل مشاكله وصراعاته الداخلية بإستمرار حلا سويا مناسبا، أما تكيفه الاجتماعي فهي قدرة هذا الفرد على خلق وتكوين علاقات مناسبة وصحية.

كما أن الأفراد الذين يتمتعون بذكاء وجداني عال فإنهم يتميزون نتيجة ذلك بالقدرة على القيادة في مختلف المواقف والقدرة على الإبداع والابتكار.

وبالتالي فإن لمهارات الذكاء الوجداني أثر في نجاح الفرد في الحياة والسعادة وتحقيق المزيد من التقدم والرفي (إبراهيم، 2012، ص. 288).

2.5. أهمية الذكاء الوجداني على المستوى التربوي:

يعتبر الهدف الرئيسي لدى المربين الذين يسعون لتحقيقه هو النجاح للمعلمين في تأدية مهامهم، فقد كان سابقا النجاح يقاس بالذكاء المعرفي ولكن بعد ظهور العديد من النظريات مثل نظرية الذكاءات المتعددة ونظرية الذكاء الوجداني التي ترى أن نجاح يكمن في ضبط الانفعالات وأن الذكاء المعرفي ليس مقياسا للنجاح، لذا على المعلمين الذين تسند لهم مهمة تطوير الذكاء الوجداني من خلال التدريس يجب أن يكونوا على إقتناع تام بأهمية المهمة التي يقومون بها.

فمهارات الذكاء الوجداني لدى المعلمين مهمة جدا كونها تتوافق مع التغيرات التي تحدث في العملية التعليمية كالأصالة والتعاون والقدرة على الاقناع والوعي بمشاعرهم ومشاعر زملائهم (إبراهيم، 2012، ص. 290).

6. الذكاء الوجداني في محيط العمل:

في كثير من الأحيان يدخل الموظف الحياة المهنية دون أن يكتسب المهارات الضرورية واللازمة للنجاح فيه، فقد كشف مسح قومي أقيم في الولايات المتحدة الأمريكية للموظفين فقد تبين أن 50% منهم تنقصهم الدافعية للعمل والتعلم ويفتقدون للعمل الجماعي التعاوني وبالتالي يلقي الفرد مسؤوليته وإحباطه وصراعاته على عاتق المؤسسة.

ولا شك أن الموظف الذي يتميز بذكاء وجداني يكون أكثر حساسية لتغير الحالة النفسية لزملائه كما أنه يتميز بقدرته على الإصغاء لزملائه.

حيث أن المهارات الوجدانية تدعم الانسجام داخل العمل والرغبة في مساعدة الآخرين إذا كان منخرطا في مجموعة تحتاج مساعدة.

ويرى جولمان أن أفضل معايير الحكم على العاملين في المؤسسة هي الطريقة التي يديرون بها انفعالاتهم وانفعالات الآخرين، ويشير الى أن الخسارة المادية التي تتبناها بعض المؤسسات في التدريب هي دون جدوى مادامت تلك المؤسسات تتجاهل المهارات والكفاءات الوجدانية أثناء التدريب، إذ تعتبر هذه الأخيرة سر من أسرار النجاح إذا ما قورنت بالذكاء العقلي أو المهارات الوظيفية (السمادوني، 2007، ص. 217).

7. الذكاء الوجداني وعلاقته بالاحترق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية الجزائرية:

يتطلب عمل المرأة في قطاع التربية والتعليم التعامل مع جهات متعددة لتتمكن من أداء الواجب الملقى على عاتقها بشكل سليم كالمديرين، الزملاء، الأولياء، التلاميذ.... وغيرهم من أفراد المجتمع لذا ينبغي أن تتمتع بمجموعة من المهارات الاجتماعية التي تساعد على ذلك، كما تساعد في حين تعرضها للضغوط، فقد ينتج صراع غالباً مع الزملاء أو نتيجة الصراعات التي تنشأ بين التنظيمات الهرمية للسلطة.

ففي الواقع أن المرأة العاملة تتعرض لصراعات التي تنشأ في العادة حول مسائل مثل إلغاء دورها في إتخاذ القرار والحرية الأكاديمية والتقديرية وغيرها، كما ينتج الصراع في الغالب غالباً لوجود قيادة ضعيفة أو صراع المركز أو المكانة أو للدفاع عن حقوق معينة، وينتج عن هذه الصراعات الكثير من الأمور السيئة التي تؤثر على تناسق وانسجام جانب العمل (الجبالي، 2016، ص. 25).

وبالتالي فإن قد يكون هناك ارتباط بين الضغوط الكبيرة التي تتعرض لها المرأة العاملة والتي قد تتعدى مرحلة الضغوط لتصل إلى الاحتراق النفسي والذكاء الوجداني.

ومن الممكن جداً أن مهارات الذكاء الوجداني بإمكانها التخفيف من حدة الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة حيث يرى (معمرية، 2009) أن " الذكاء الوجداني يوازن العلاقة بين الحالات الانفعالية والصحة الجسمية، وأن هذه العلاقة من شأنها أن تحسن من إدراكنا للحالة الصحية والمعتقدات والسعادة الذاتية، تجاه مشاعرنا، كما أن الاستقرار الفيزيولوجي يرتبط بالمشاعر الإيجابية" (ص. 48).

يرى لويس شيبرون (2001) إلى أن علماء الأعصاب لاحظوا تأثير العديد من مهارات الذكاء الوجداني ليس فقط على سعادة ونجاح الفرد، وإنما تأثيراتها الكيميائية الحيوية في الجسم، فعلى سبيل المثال مهارة الذكاء الوجداني الخاصة بالدعابة لها أهمية في النجاح الاجتماعي للفرد كما أنها ترفع كفاءة الجهاز المناعي في التغلب على الأمراض، فالمرأة العاملة التي تتسم بالذكاء الوجداني، بما تتضمنه من قدرتها على إدراك انفعالاتها وربط تلك الانفعالات بأفكارها وسلوكها وكيفية تأثيره على أدائها وكذلك معرفتها لإمكاناتها وإدراك النواحي القوة والضعف فيها ومعرفتها لإمكانات زملائها، هذا إلى جانب ثقافتها بذاتها وقدرتها على القيام بالمهام المطلوبة منها بكفاءة وفعالية وكذلك قدرتها على التصرف الجيد في مواجهة ما يقابلها من مشكلات كما أن قدرتها على إدارة انفعالاتها وسلوكياتها وكذا شعورها بالتفاؤل والحماس يساعدها على الاجتهاد لتنمية أدائها المهني بشكل مستمر وإتخاذ إجراءات مسبقة لتجنب المشكلات قبل وقوعها ووضعها للأهداف القابلة للتحقيق (الخفاف، 2015، ص. 40)

ويرتبط النجاح المهني أيضاً بالذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة فقد أشار سرجيو (2001) على أن "الذكاء الوجداني متنبئ للأداء المهني ويعد من أهم العوامل المستقلة المسهمة في الأداء بالعمل".

ويرى جولمان أن المرأة العاملة الناجحة مهنيًا تتميز أكثر من غيرها بأنها على درجة عالية من النضج الانفعالي وضبط الذات والواقعية وعدم سهولة الاستثارة الانفعالية والتوافق النفسي والموضوعية والعدل في التعامل، كما أنها أكثر معرفة لذاتها وإدراكها لنفسها وقدرة على عدم تبرير تصرفاتها الخاطئة، كما تتمتع بالثقة بالنفس ولديها مفهوم إيجابي عن ذاتها، وتحب عملها وتدرك أهميته ووظيفتها ودورها في المجتمع كما تقبل على عملها بحماس وإخلاص (حسين، 2008، ص. 144).

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تبين أن الذكاء الوجداني جاء نتيجة تطور مفهوم الذكاء من خلال نظرية الذكاءات المتعددة، فعلى الرغم على الاختلاف القائم بين الباحثين حول مفهومه وأبعاده وطريقة قياسه وكذا حول النماذج المفسرة له إلا أنهم يتفقون حول أهميته في نجاح الفرد مقارنة بالذكاء المعرفي.

وعلى هذا وجب على الباحثين البحث والتعمق أكثر نظرا لحاجة الأفراد له خاصة في عصرنا عصر السرعة وكثرة الضغوط.

وفي الفصل الموالي سوف نقوم بعرض ومناقشة المتغير الثاني لهذه الدراسة.

الفصل الثالث:

الاحترام النفسى لدى

المرأة العاملة

تمهيد

1. نبذة تاريخية عن الاحتراق النفسي
 2. مفهوم الاحتراق النفسي
 3. علاقة الاحتراق النفسي ببعض المصطلحات
 4. أبعاد الاحتراق النفسي
 5. أسباب الاحتراق النفسي
 6. مراحل الاحتراق النفسي.
 7. نماذج الاحتراق النفسي.
 8. نظريات الاحتراق النفسي
 9. الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية الجزائرية.
 10. طرق تعايش المرأة العاملة مع الاحتراق النفسي في المؤسسات التربوية الجزائرية.
- خلاصة الفصل.

تمهيد

مع تزايد المواقف الحياتية على الإنسان المعاصر وتزايد وتفاقم الصراعات التي يجب مواجهتها والعراقيل التي يجب التغلب عليها للوصول إلى الهدف المنشود، وفي ظل إنعدام القدرة على التعامل مع تلك المشكلات الضاغطة تنتج حالة من عدم الاستقرار النفسي بسبب عدم التكيف مع تلك الضغوط بطريقة جيدة، مما أدى إلى ظهور تأثيرات غير مرغوبة للمواقف الضاغطة مثل الاحتراق النفسي.

1. نبذة تاريخية عن الاحتراق النفسي:

تعود الجذور التاريخية لمصطلح الاحتراق النفسي للقرن الثامن عشر، حيث عرف آن ذاك بأنه خروج الفرد من مكان تواجدته أو منزله مجبراً بسبب الانفعال الزائد، لكن هذا المفهوم لم يتم تناوله. خلال الحرب العالمية الثانية ظهر مصطلح "تعب الممارك" وذلك للإستدلال على بعض الاحتراق النفسي. في (1960) عرض "Gracher Ceen" قصته التي كانت حول مهندس معماري يعاني من الاحتراق النفسي. ثم قام "Bradly" (1960) بأول بحث عن الاحتراق النفسي الذي وصفه انه ناتج عن ضغوط العمل (مفضل، 2022، ص. 168).

في سنة (1974) ظهر مصطلح الاحتراق النفسي من طرف الأخصائي (Burn out) ليصف حالة بعض الشباب المتطوعين للعمل بعيادة الأمراض العقلية والتحليل النفسي (Feudenberger) وذلك بعد أن لاحظ نقص في النشاط والحماس بعد مرور حوالي سنة واحد من العمل (نصراوي، 2015، ص. 34). في (1981) طورت "كريستينا ماسلاش Cristina Maslash" (أخصائية في علم النفس الاجتماعي بجامعة بيركلي) دراسة الاحتراق النفسي، حيث درسته بعمق وقامت بالدراسات الأولى لهذا المصطلح فتعمقت وتخصصت فيه وفسرت هذه الظاهرة وقدمت أول تعريف للاحتراق النفسي وذلك مع أول أداة لقياسه في مجال الرعاية الصحية.

ولازالت جهود العلماء في بحث هذه الظاهرة متواصلة، حيث ظهرت عدة تعريفات ونماذج مفسرة للاحتراق النفسي (عبدلي، 2019، ص. 59).

2. مفهوم الاحتراق النفسي:

لقد اتفقت أغلب الدراسات التي أجريت حول الاحتراق النفسي على أن الضغوط الشديدة هي أساس تكوين الاحتراق هذه الظروف التي تنشأ من البيئة المحيطة، والتي لا يستطيع أن يتحملها ومن البديهي أن تمس هذه الضغوط عمله بالدرجة الأولى فيمتد تأثيرها للشعور بالرضا عن عمله ومشاعر الانهاك الداخلي وإنخفاض مستوى

قدراته، وتعتبر تعريفات ماسلاش أكثر التعريفات إنتشارا وفيما يلي نعرض أهم التعريفات التي تعكس تطور المفهوم عندها

. عرفته ماسلاش سنة (1976) بأنه رد فعل طبيعي أمام ضغوطات العمل وأطلقت عليه مصطلح "متلازمة الاحتراق النفسي"

. وعرفته أيضا سنة (1982) بأنه متلازمة الاحتراق الجسدي والعاطفي والتي من شأنها تقليل من صورة الفرد اتجاه ذاته، وتشكيل لديه صورة سلبية عن العمل" (نصراني، 2015، ص. 39).

. كما عرفته سنة (1986): بأنه مجموعة من الأعراض النفسية المتمثلة في الانهك العاطفي، وتطوير الاتجاهات السلبية عن العمل وقلة الإنجاز الشخصي وفيما يلي شرح لهذه الأغراض:

1. الانهك العاطفي: الموظفون الذين لديهم يصابون بالاحتراق النفسي لديهم شعور دائم بالتعب والإرهاق العاطفي.
2. تبدد المشاعر: ويعني أن يبدأ الموظفون ببناء اتجاه سلبي نحو العملاء.
3. شعور النقص بالإنجاز: وهو تقييم الموظفون لأنفسهم بصورة سلبية. (عوض، 2007، ص. 14).

. وينظر سيدمان وزاجر في تعريفها للاحتراق النفسي " بأنه نمط سلبي للاستجابة للأحداث المضغوطة، بالإضافة إلى إدراك أن هناك نقصا في المساندة والتأييد الذي يقدم للموظف من الإدارة. (لموم، 2018، ص. 14).

. ويعرفه فرودفيجر "بأنه حالة تحدث بسبب الاستخدام المفرط للطاقة وهو الأمر الذي يشعرون بالفشل واستنفاد الطاقة والانهك" (نصراوي، 2015، ص. 39).

. ويعرفه أيضا بأنه "إنهك للنواحي البدنية والذهنية التي تؤدي الى مفهوم سلبي للشخص عن نفسه، إضافة الى تكوين اتجاهات سلبية نحو العمل والحياة والناس فضلا عن الافتقاد الى المثالية والشعور بالغضب. (الزبيدي، الهاروتي، 2021، ص. 78).

ويرى عسكر أن الاحتراق النفسي "يحدث نتيجة لضغوط العمل النفسية المتمثلة في تضارب الأدوار وغموضها وازدياد حجم العمل" (عسكر، 2019، ص. 99).

. وتعرفه عدنان نبيلة 2020: "هو حالة متطورة من الاجهاد يفوت الاجهاد الناجم عن ضغوط العمل، كون أن ضغوط العمل تزول مع مرور الوقت، غير ان اثار الاحتراق تكون طويلة المدى، تجعل الفرد دائم الشعور بالإجهاد والتعب (ص23)، "ويحدث الاحتراق النفسي من الشعور بالذنب والوحدة والإرهاق، وعدم التوازن" (2019.P. 14) (krisi)

. ويرى الحوري (2021): "انه الانهالك النفسي الناتج عن بذل المجهود الغير فعال لمواجهة متطلبات التدريب أو المنافسة الشاقة، ويتضمن الانسحاب النفسي الانفعالي وأحيانا البدني من النشاط وذلك استجابة للضغوط الزائدة أو عدم الرضا" (ص. 89).

. يعرف كل من كريكاي ودالي الاحتراق النفسي: "بأنه رد فعل للضغوط المتراكمة ذات التأثير السلبي على الفرد، وتتنوع الاستجابة لهذه الضغوط في طبيعتها وذلك من حيث تكرارها ودرجة تعرض الفرد لها وهو "عدم القدرة على التكيف مع الضغط العاطفي في بيئة العمل" (Anne. 2015. p. 14).

وتعلق الباحثة على تعريفات الاحتراق النفسي أنها تختلف في لبها ومضمونها، حيث ركز بعض الباحثين على السلبيات والآثار الناجمة عن الاحتراق النفسي، بينما ركز البعض الآخر على الأسباب والاعراض بشكل خاص، حيث يرى (عبدلي، 2019، ص 61) "أن هذا الأمر طبيعي خاصة في بداية ظهور المصطلح وتبلوره فمع مرور الوقت وزيادة في عدد البحوث يبدأ المفهوم يتضح أكثر وتتقلص الفوارق"

وترى ماسلاش (1982) ونقلا عن (عبدلي، 2019، ص 61) "أن الاهتمام كبير جدا بمفهوم الاحتراق النفسي، غير أنه لا يوجد اتفاق واضح في تعريفه من قبل الإكلينيكيين والباحثين، فأغلب التعريفات تختلف فيما بينها فالبعض يشير إليه كوضع نفسي والأخر سلوكيات مباشرة، والبعض يتحدث عن الظاهرة نفسها، كما أن البعض يعود للأسباب والآثار"

كما نلاحظ من التعريفات السابقة أن كل من ماسلاش وفرودفينجر والحوري كان تركيزهم في تعريفات الاحتراق النفسي على الأعراض بصفة عامة كالانسحاب النفسي والعاطفي والاتجاهات السلبية نحو العمل واتجاه الفرد نحو ذاته وعدم الرضا، ويختلف كل من كريكاي ودالي وعدنان نبيلة في تفسيرهم للظاهرة على ما تحدثه من نتائج سلبية، بينما ركز عسكر على مظاهر وأسباب الاحتراق النفسي.

وعلى الرغم من إختلاف الباحثين في تركيزهم على تفسير للظاهرة من حيث الأسباب والنتائج والأعراض غير أنهم اتفقوا في بعض النقاط في تعريفاتهم السابقة.

وترى الباحثة أيضا أن كل التعريفات أجمعت على أن الاحتراق النفسي يحدث على مستوى فردي فهي ظاهرة نفسية فردية، فقد يتعرض فرد واحد للاحتراق النفسي في مجموعة معرضة لنفس الضغوط بمعنى أن الاستجابة للضغوط تختلف من فرد لآخر، كما ترى الباحثة من التعريفات السابقة أن للاحتراق نتائج واتجاهات سلبية وغير ملائمة سواء كانت نحو العمل او نحو الأشخاص المحيطين كما يمكن أن تكون هذه الاستجابات السلبية نحو الذات.

ويستخدم الباحثين عدة مصطلحات مرادفة لمصطلح الاحتراق النفسي مثل الانهك النفسي والتوتر النفسي، نجد مصطلح الاحتراق النفسي في الكتابات الأمريكية بينما نجد مصطلح التوتر النفسي في الكتابات البريطانية" (لموم، 2018، ص. 20).

وترى (بن زروال، 2008، ص. 24) "أن مصطلح الاحتراق النفسي شاع في اللغة الأنجلو سكسونية ويترادف مع مفهوم الإجهاد المهني"

وتتبنى الباحثة في دراستها لهذا الموضوع تعريف ماسلاش بأنه مجموعة من الأعراض النفسية المتمثلة في الانهك العاطفي، وتطوير الاتجاهات السلبية عن العمل وقلة الإنجاز الشخصي وفيما يلي شرح لهذه الأعراض: ***الإنهك العاطفي:** الموظفون الذين لديهم يصابون بالاحتراق النفسي لديهم شعور دائم بالتعب والإرهاق العاطفي.

***تبلد المشاعر:** ويعني أن يبدأ الموظفون ببناء اتجاه سلبي نحو العملاء.

***شعور النقص بالإنجاز:** وهو تقييم الموظفين لأنفسهم بصورة سلبية (عوض، 2007، ص. 14).

ويتوضح في هذا التعريف الأعراض المتعددة لظاهرة الاحتراق النفسي التي يتعرض الموظف نتيجة الضغوط سواء مع الرؤساء أو الزملاء والصراعات المتكررة في العمل والتي ينتج عنها استجابات سلبية كنقص الشعور بالإنجاز، وفقدان الإحساس الإيجابي اتجاه الأخرين، الغضب والعناد والإحساس بالتعب والفشل مع إمكانية الغيابات المتكررة للموظف.

3. علاقة الاحتراق النفسي ببعض المصطلحات:

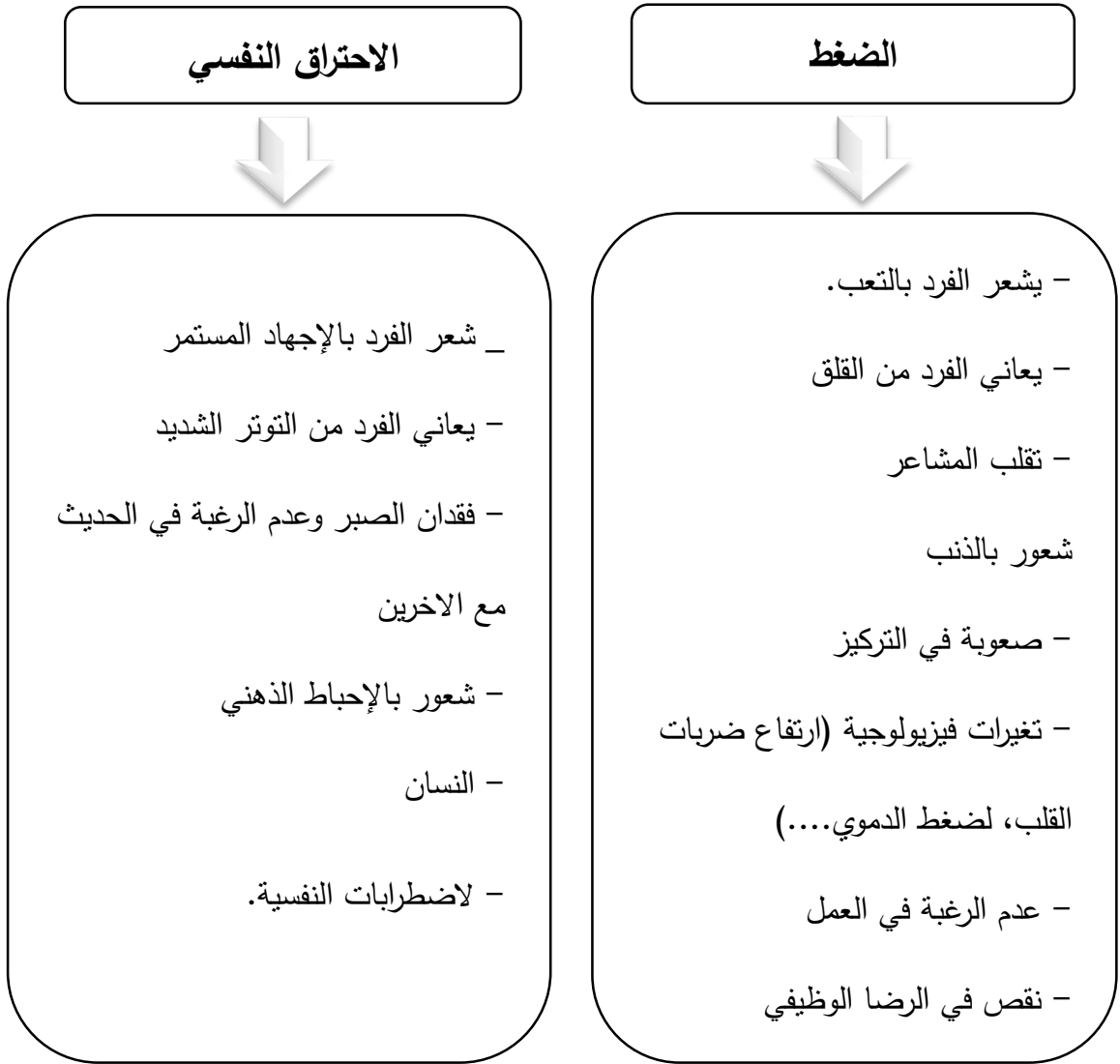
يختلف الاحتراق النفسي عن غيره من المفاهيم التي تتداخل معه أو تنفصل عنه، وفيما يلي عرض لبعض المفاهيم الأخرى القريبة من الاحتراق النفسي.

* الضغط:

هو حالة نفسية وذهنية واجتماعية يتعرض لها الفرد وتظهر من خلال الشعور بالإرهاق الجسدي والبدني والضييق والتعاسة وعدم القدرة على التوافق وبصاحب ذلك أيضا عدم الرضا عن النفس أو المنظمة او المجتمع بصفة عامة (أيبو، 2019، ص. 41).

ويعتبر كل من الضغط النفسي والاحتراق النفسي تعبيرا عن حالة الاجهاد أو الانهك النفسي والبدني، والاحتراق النفسي ينتج عن الضغوط النفسية المزمنة التي تصيب الانسان بعوامل أخرى شخصية او بيئية، الا أن هذا لا يعني عدم وجود اختلافات بين الضغط والاحتراق، وتختلف الضغوط عن الاحتراق في أنها تحصل نتيجة

لحالة فردية أو مواقف معينة بينما الاحتراق هو نتيجة لضغوط، كما تختلف الضغوط عن الاحتراق النفسي ان في حالة الاكتئاب يشعر الفرد بالتعب، والقلق وتقلب المشاعر والشعور بالذنب ويصاحبها بعض التغيرات الفيزيولوجية كارتفاع ضربات القلب والضغط الدموي وصعوبة في التركيز بالتالي تنقص الرغبة في العمل لدى الفرد. بينما في حالة التعرض للاحتراق النفسي تزهو على الشخص يعاني الفرد من التوتر الشديد وفقدان الصبر وعدم الرغبة في الحديث مع الاخرين وكذا الشعور بالإحباط الذهني والنسيان (منصوري، 2017، ص.130).



الشكل رقم (05): مخطط يوضح الفرق بين الضغط والاحتراق النفسي.

المصدر: من إعداد الباحثة.

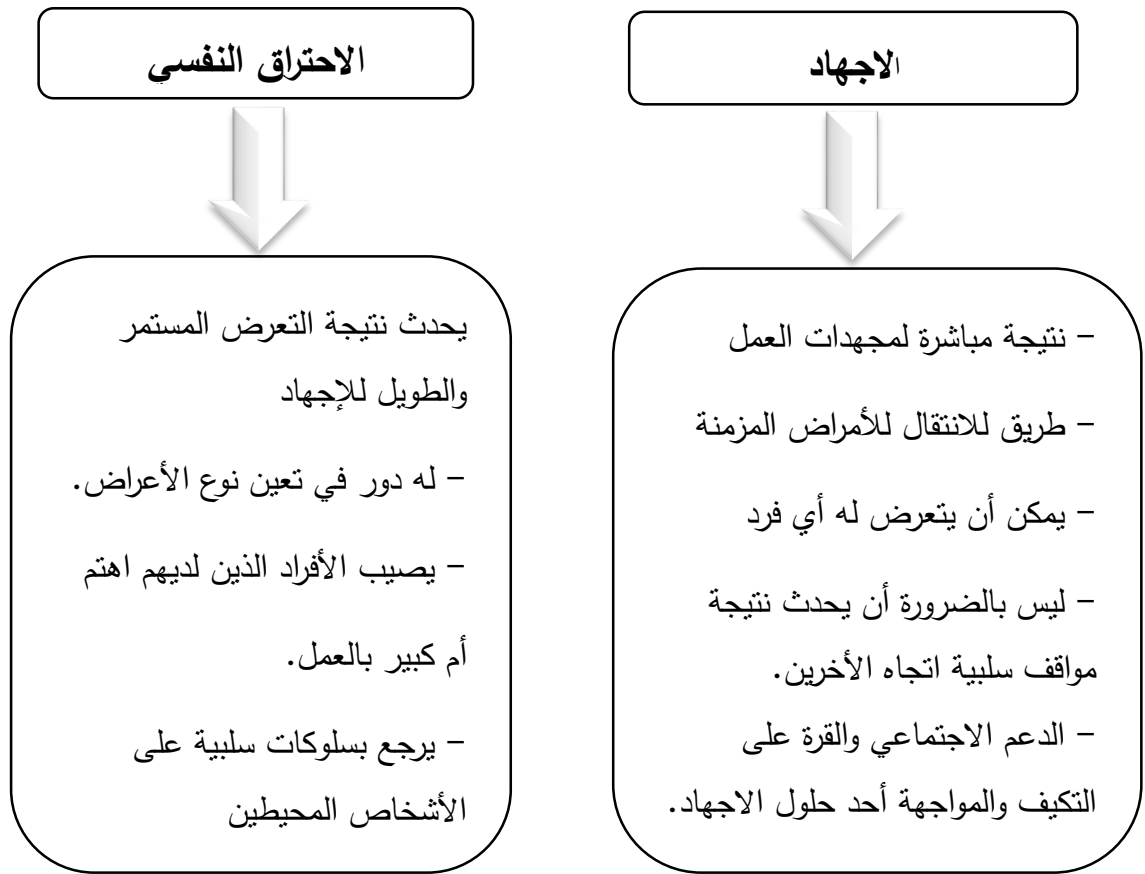
* الإجهاد:

"هي تجربة تحدث للفرد ينتج عنها عدم توازن عضوي أو نفسي وذلك بسبب عوامل في بيئته الخارجية أو المنظمة أو من خلال الفرد ذاته" (بغو، 2020، ص. 17).

"فعد بداية دراسة البحوث الخاصة بالضغط النفسية، كان هناك تبادل في مفهومي الاجهاد والاحتراق النفسي وذلك في الدراسات التي قدمتها ماسلاش، فكان كل من الاجهاد والانهاك النفسي أحد مكونات او الأبعاد الداخلية للاحتراق النفسي" (درويش، 2014، ص. 153).

"ففي حالة التعرض المستمر للإجهاد الحاد، تتخفف طاقة الفرد وتصل الى حد الاستنفاد، وبالتالي لا يمكنه المقاومة وتتنخفض انتاجيته ويظهر لديه اعياء نفسي وبدني وتتبدل المشاعر فيصل الى مرحلة الاحتراق النفسي" (بغو، 2020، ص. 17).

"عدم القدرة على التكيف مع الاجهاد يؤدي الى الاحتراق" (delbrouk.2011. p. 87).



الشكل رقم (06): الفرق بين الاحتراق النفسي والاجهاد.

المصدر: (نصراوي، 2015).

* القلق:

"هو شعور غير سار يتوقع المريض من خلاله حصول خطر ما، يصاب فيه بالخوف والتوتر مقرون أيضا ببعض الأعراض الجسمية، ويأتي في شكل نوبات متتالية من نفس الشخص" (مختار، 2019، ص. 35).
 "فالقلق يختلف عن الشعور بالعصبية ويختلف أيضا عن يختلف عن القلق الذي يسبق شيء معلوم، وفي الحالات المرضية يكون من أهم الأسباب لتقدم الشخص، فلا يمكن للشخص من التفكير في حل" (درويش، 2014، ص. 140)، فالقلق ينشأ لدى الفرد منذ الطفولة وقد يصبح مزمنًا مما يؤدي بالفرد الى عدم التكيف مع ما يحيط به من أشخاص ويظهر ذلك نفسيا وجسميا وعاطفيا، ويحدث لدى الفرد العامل عندما لا يستطيع التوفيق بين متطلبات العمل ومتطلباته الأخرى. (تلالي، 2017، ص. 43).

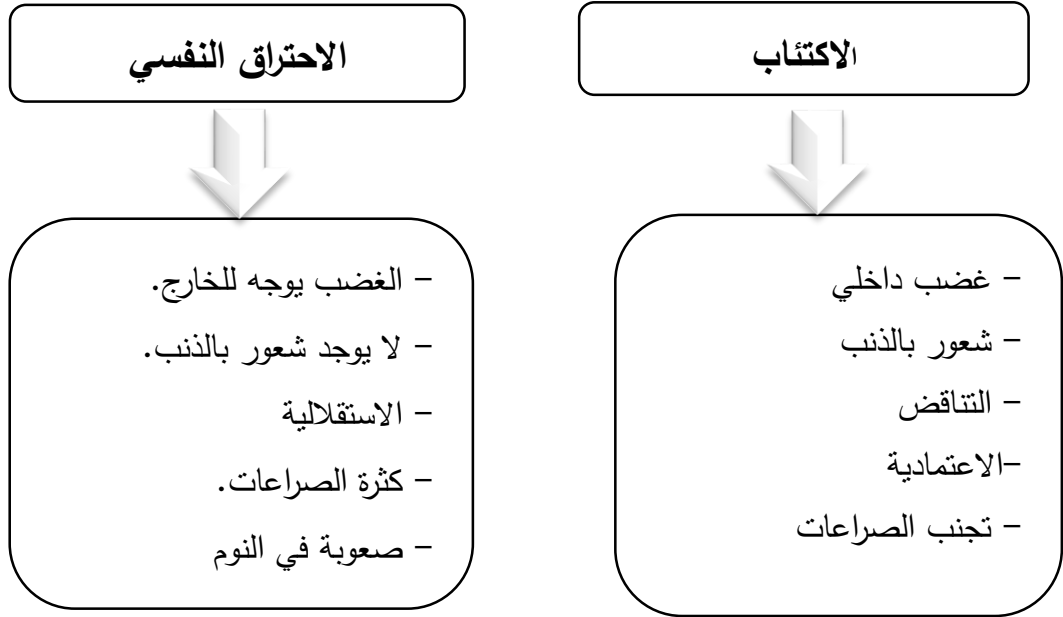
وترى الباحثة أن القلق يمكن أن يحدث في مرحلة الطفولة الأولى ويمكن أن يصبح مرضا إذا ما استمر لفترة طويلة، أما الاحتراق النفسي يكون لدى الفرد في مراحل أكثر نضجا من مرحلة الطفولة، غالبا في مرحلة المراهقة المتأخرة ومرحلة الرشد، ويرتبط الاحتراق النفسي أساسا بالتعرض للضغوط لفترات طويلة ويكون ذلك خاصة في أداء الفرد لوظائفه سواء في العمل أو حياته الخاصة.

ومع هذا لا يمكن أن ندير ظهنا لأعراض القلق فقد يؤدي بالفرد عند تعرضه لفترات طويلة الى الإصابة بالاحتراق النفسي.

* الإكتئاب:

الإكتئاب من أكثر الأمراض النفسية إنتشارا، فهو يؤثر بطريقة أو بأخرى على طريقة تفكير الفرد وتصرفاته، بالإضافة إلى مجموعة الأعراض الإكلينيكية كانخفاض الإيقاع المزاجي ومشاعر الألم وصعوبة التفكير" (درويش، 2014، ص. 145)، "وهو حالة وجدانية مؤقتة أو دائمة يحس فيها الفرد بالانقباض والحزن والضيق كما تكثر أيضا مشاعر الهم والغم والتشاؤم واليأس والعجز وتصاحب هذه الحالة أعراض أخرى متصلة بالجوانب الوجدانية والمعرفية والسلوكية والجسمية كنقص الاهتمام، وتغير في الوزن وضعف التركيز وكذا الأفكار الانتحارية" (عبد الخالق، 2016، ص. 38).

ويرى درويش أن الاكتئاب تصاحبه الأعراض التالية: غضب داخل، شعور بالذنب، التناقض، الاعتمادية، وتجنب الصراعات بينما الاحتراق النفسي تصاحبه عدة أعراض تختلف عن سابقتها في حالة الاكتئاب وهي كالتالي: الغضب يوجه للخارج، لا يوجد شعور بالذنب، الاستقلالية، كثرة الصراعات، صعوبة في النوم (درويش، 2014، ص. 151).



الشكل رقم (07): مخطط يوضح الفرق بين الاحتراق النفسي والاكتئاب

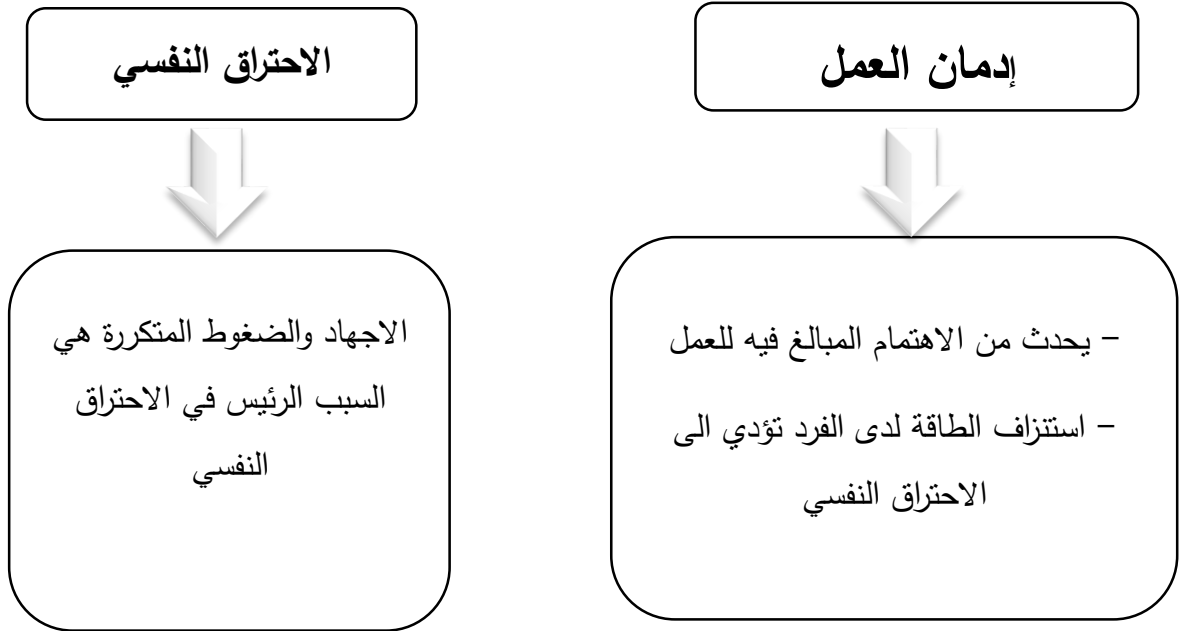
المصدر: من اعداد الباحثة

• إيمان العمل:

" هو الحاج على العمل لا يمكن تجنبه أو السيطرة عليه" (نصراوي، 2015، ص. 52)، "وهو توزيع الفرد الثابت والمنظم للأنشطة والأفكار المتعلقة بالعمل التي لا تنشأ من الضروريات الخارجية" (روثميل، 2017، ص. 142).

من خلال هذين التعريفين نرى أن إيمان العمل أمر قهري يحدث للشخص المدمن عليه، فلا يستطيع السيطرة عليه أو إيقافه، وبالتالي يقضي الشخص فترات طويلة في العمل والتفكير فيه أكثر مما يقضيه الشخص العادي في عمله، فإيمان العمل يتحول بالضرورة الى احتراق نفسي إذا استمر صاحب العمل على نفس الوتيرة دون توقف لفترات طويلة وذلك بعد أن يستنفذ الشخص كل طاقاته وقدراته نتيجة العمل المتواصل والمبالغ فيه والاجهاد الكبير.

ويختلف إيمان العمل عن الاحتراق النفسي في أن الإيمان عن العمل يحدث بالاهتمام الكبير من الشخص وبالتالي يستنزف طاقة الفرد (نصراوي، 2015، ص. 46).



الشكل رقم (08): مخطط يوضح الفرق بين الاحتراق النفسي وادمان العمل.

المصدر: من إعداد الباحثة.

4. أبعاد الاحتراق النفسي:

لقد اختلف الباحثون في تحديدهم لأبعاد الاحتراق النفسي، فمنهم من حدد له بعد واحد ومنهم من حدد له بعدين وثلاثة أبعاد ومنهم من وصل الى تحديد ثمانية أبعاد.

ففي عام (1981) وضع بيبس وأرستون وكفنري مقياسا للاحتراق النفسي حيث كان يحتوي على بعد واحد وهو متلازمة الاجهاد الانفعالي كما وضع هشام اسماعيل سنة (1997) في دراسته للاحتراق النفسي بعدين أساسيين هما البعد النفسي والبعد الجسمي، كما وضعت فوزية عبد الحميد (1989) وعبد الحميد سعيد (2003) وفوقية راضي (2005) ثلاث أبعاد في دراساتهم وهي الاجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر وتدني الشعور بالإنجاز، في حين وضع السيد فرحات في دراسته سنة (2007) ثمانية أبعاد.

ففي عام (1981) وضع بينس أرستون وكفنري مقياس للاحتراق النفسي حيث كان يحتوي على بعد واحد وهو متلازمة الاجهاد الانفعالي، وفي سنة (1997) وضع هشام إسماعيل في دراسته للاحتراق النفسي بعدين أساسيين هما البعد النفسي و البعد المهني، اما في سنة (1989) وضعت فوزية عبد الحميد و عبد الحميد سعيد في(2003) و فوقية راضي (2005) ثلاث أبعاد في دراساتهم الاجهاد الانفعالي و تبلد المشاعر وتدني الشعور بالإنجاز، في حين وضع السيد فرحات في دراسته سنة (2007) ثمانية أبعاد هي على التوالي: العلاقة بالطلاب

و المساعدة الإدارية من المدرسة و العلاقة مع الموجهين ، وإعداد وتأهيل المعلم، المناهج و طبيعتها و الوسائل التعليمية و العلاقة بالزملاء و الأثار النفسية و الجسمية المترتبة على ذلك (عبدلي، 2018، ص. 70).

غير أن كريستينا ماسلاش تشير الى أن الاحتراق النفسي ظاهرة تشمل ثلاث أبعاد وهو المعمول بها في هذه

الدراسة:

• **الاجهاد الانفعالي:** هو استنفاد كل المصادر العاطفية حتى يعجز الفرد عن العطاء (عدنان، 2020،

ص. 23)

وهو عبارة عن نزول في الطاقة وانخفاض في الأداء مما ينتج عنه اتجاهات سلبية نحو العمل وظهور

بعض الأعراض السيكوسوماتية التي تعبر عن سوء الصحة النفسية بشكل عام (لملوم، 2018، ص. 22).

وفسرته كلا من ماسلاش أنه شعور الفرد العامل بالاستنزاف في طاقته البدنية والنفسية على حد سواء، ونفاذ

لحيوته ونشاطه الذي كان يتمتع به في الماضي، بالإضافة الى شعوره بزيادة المتطلبات المهنية من الإحساس بالتوتر والإحباط والاجهاد العاطفي.

• **تبلد المشاعر:** هو حالة شعور سلبي حيث يميل الفرد الى تطوير اتجاهات سلبية وساخرة اتجاه الآخرين

ويعد هذا البعد نتيجة منطقية للبعد الأول لكون الفرد تتولد به مواقف سلبية وساخرة اتجاه أرباب العمل ويتوقعون

السوء له، فيصبح العامل يتعامل مع الآخرين كأنهم أشياء وهي استراتيجية غير ملائمة لكي يواجه التعب الناجم عن أعباء العمل. (تلالي، 2018، ص. 48).

• **نقص الشعور بالإنجاز:** انخفاض في كفاءة الشخص، والشعور بالنقص في إنجاز عمله وفشله فيه،

و يعد هذا البعد أقل أهمية من البعدين السابقين (الاجهاد الانفعالي و تبلد المشاعر) فهو يعبر عن نقص

المردودية الشخصية أي أن الفاعل قيم نفسه بطريقة سلبية بكونه غير قادر على القيام بواجباته و مهامه المكلف

بها، و هذا ناتج عن اللاتنظيم المهني للمهارات، و كذلك باعتقاد العامل أن مجهوداته تذهب سدى و بالتالي عدم

الكفاءة والفعالية وعدم الوصول الى تحقيق الأهداف نتيجة سلبية للفرد نحو أدائه المهني، لأن المعروف أن

الأهداف لا تتحقق في حالة الشعور بالإحباط وعدم الكفاءة الذاتية (Emile 2013,p. 55).

وتعتبر هذه الأبعاد منفصلة عن بعضها البعض فحدوث جانب لا يعني بالضرورة حدوث الجانبين الآخرين،

فالفردي الذي يعاني من الاجهاد الانفعالي لا يؤدي بالضرورة الى تبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز (سعيد،

محمد، 2020، ص. 240).

5. أسباب الاحتراق النفسي:

يعتبر الاحتراق النفسي اضطراب في إمكانية الفرد على التكيف عدم استنزاف طاقته في مواجهة الضغوط وذلك في غياب دعم المحيطين بالفرد، ومن أهم العوامل المولدة للاحتراق النفسي في مستويين هما على التوالي:

- * المستوى الشخصي.
- * المستوى التنظيمي.

1.5. على المستوى الشخصي:

يختلف الأفراد عن بعضهم البعض في سماتهم الشخصية تجعلهم مختلفين، في مواجهتهم اليومية لضغوط الحياة اليومية، فمنهم من يتسم بتقدير وحب للذات عالي لا تضعفهم المهمات الصعبة، لهم ثقة كبيرة في النجاح، ويستغلون كل قدراتهم لتنمية هذا النجاح وبالمقابل لا يتحملون أي مهددات لنجاحهم، فيما نجد أفراد آخرين يفضلون العيش في الخفاء لهم أهداف صغيرة أو حتى ليست لهم أهداف في الحياة، لا يبذلون أدنى جهد في تحقيقها وإذا صادفت وفشلت مخططاتهم لا يتأثرون، فالفشل والنجاح عندهم سواء.

فالإنضباط والإخلاص في العمل والأهداف الكبيرة مع عدم توقع الفشل سمات شخصية قد تؤدي بصاحبها إلى الاحتراق النفسي.

ومن أهم الأسباب الشخصية للاحتراق النفسي ما يلي:

تعيش المرأة العاملة أضعاف الضغوط التي يعيشها بقية الأفراد العاملون لأنها ببساطة وجب عليها موازنة بين مهام العمل في الخارج والمهام العائلية، وكل هذا من شأنه أن يؤدي إلى الاحتراق النفسي. كما أن بعض الأفراد يعتبر العمل ملجأ لهم وهروب من مشكلاتهم الأسرية أو مشكلات في خارج العمل، ففقدانهم لعملهم يعني لهم العودة لمشاكل البيئة الخارجية.

ويرى فرودنبيرجر أن الأفراد الذين لديهم رغبة وحب للعمل والنجاح هم أكثر عرضة للاحتراق النفسي، فالإشباع النفسي خارج إطار العمل قد يقلل من احتمال الاحتراق النفسي وذلك يجعل العمل هو الاهتمام الوحيد، كما أنه يجب على الفرد أن يضع آمال وهداف واقعية، فالابتعاد عن الواقعية قيد يوقع صاحبه في الاحتراق النفسي.

كما أن لنقص مهارات المهارات التكيف ونقص التوازن والتقييم السلبي للذات من أهم أسباب الشخصية للاحتراق النفسي.

2.5. على المستوى التنظيمي:

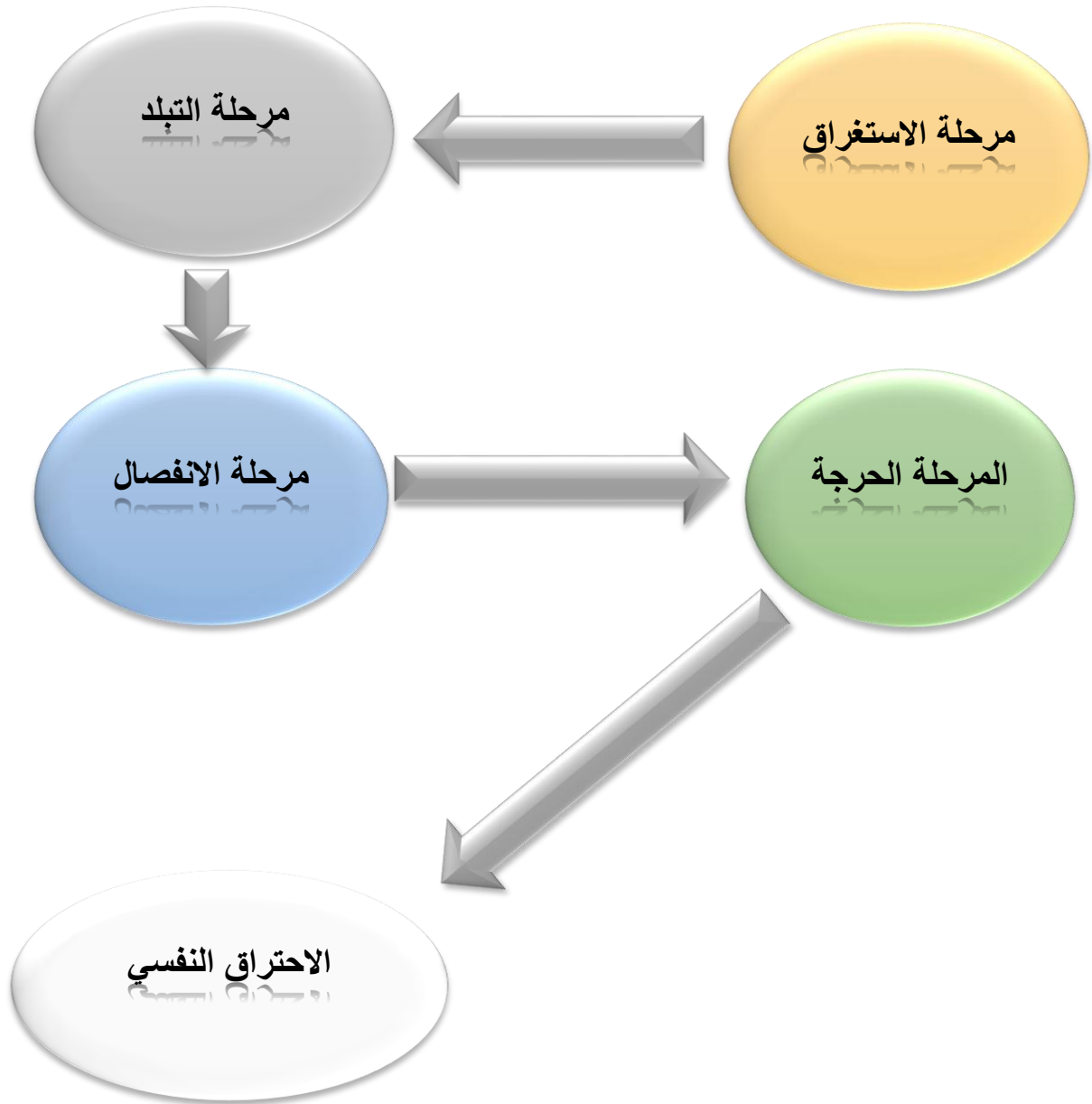
يتعرض الفرد خلال أدائه لعمله لعدة ظروف مثل الضجيج، أو نقص الإضاءة والعمل الأماكن الباردة وخطر المواد الكيميائية.

وفي المستوى التنظيمي نجد عدة متغيرات كمسؤولية العمل والحجم الساعي وروتين العمل، الأطوار وحرية اتخاذ القرار، كلها تمثل ظروف العمل التنظيمية التي قد تؤدي الى الاحتراق النفسي (خلاصي، 2014، ص.74-75).

6. مراحل الاحتراق النفسي:

يعتبر الاحتراق النفسي إستجابة سلبية للضغوط المهنية وهي ظاهرة تظهر لدى الفرد في عدة مراحل وحسب لملوم (2018) تحدث ظاهرة الاحتراق النفسي في أربعة مراحل:

1. **مرحلة الاستغراق:** وفي هذه المرحلة يكون مستوى الرضى عن العمل مرتفعا.
2. **مرحلة التبدل:** في هذه المرحلة ينخفض مستوى الرضا عن العمل تدريجيا وتنخفض كفاءة الفرد ينقص الأداء وتظهر بعض الأعراض الأمراض واعتلال الصحة.
3. **مرحلة الانفصال:** في هذه المرحلة يعنى الفرد ما يحدث له ويرفع لديه مستوى الاجهاد النفسي.
4. **المرحلة الحرجة:** وهي أعلى درجة من درجات الاحتراق النفسي وفيما تزداد الاعراض الجسمية والنفسية والسلوكية سوء وخطرا وبتشتت تفكير الفرد وقد يصل الفرد إلى مرحلة الانفجار، ومما قد يؤدي إلى ترك الوظيفة كما قد يفكر البعض في الانتحار (ملوم، 2018، ص. 31-32).



الشكل رقم (09): مخطط يوضح مراحل الاحتراق النفسي.

المصدر: من إعداد الباحثة.

7. نماذج الاحتراق النفسي:

1.7. نموذج ماسلاش للاحتراق النفسي:

حسب كريستينا ماسلاش فإن الاحتراق النفسي يتكون من ثلاث أبعاد:

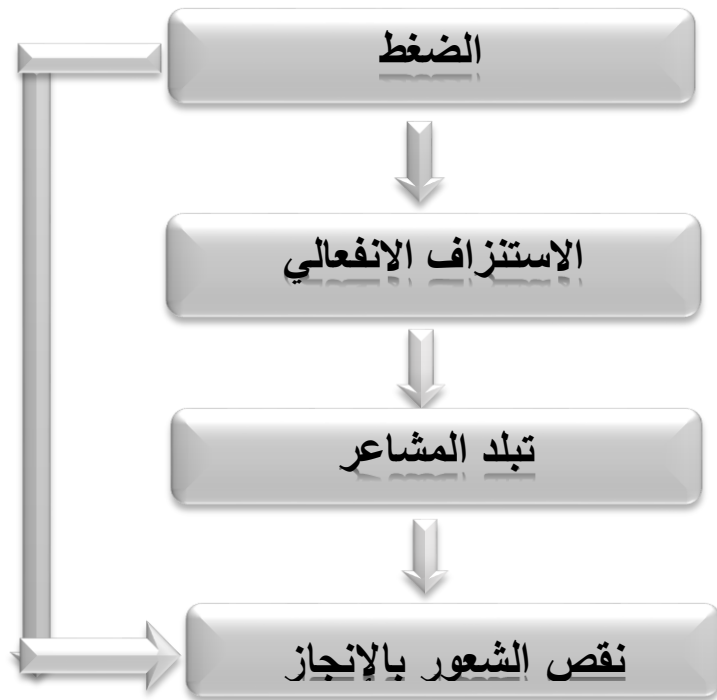
- الاستنزاف الانفعالي.
- تبدل المشاعر.
- نقص الشعور بالإنجاز.

* الإستنزاف الانفعالي: وهو شعور الفرد بأنه مستنزف في طاقته العاطفية.

* تبدل المشاعر:

* نقص الشعور بالإنجاز: وهي انخفاض في جدارة الفرد وانخفاض في كفاءة الفرد، ويشير "Ilisabeth

grebot" (2008) إلى أن الاحتراق النفسي يبدأ بالإجهاد الانفعالي ثم يستمر مع تبدل الشعور ونقص الشعور بالإنجاز.



الشكل رقم (10): مخطط يوضح نموذج كريستينا ماسلاش للاحتراق النفسي.

المصدر: من إعداد الباحثة.

2.7. نموذج هانز سيلبي:

يعتبر هانز سيلبي اول من استخدم مصطلح وذلك في المجال الطبي والبيولوجي ثم أوضح الجانب النفسي للمفهوم.

قدم هانز سيلبي نمودجه عام (1956) ثم طوره عام (1956) وأطلق عليه متلازمة التوافق العام، حيث قرر سيلبي أن التعرض المتكرر للاحتراق يترتب عليه تأثيرات سلبية على حياة الفرد، فالاحتراق النفسي يفرض متطلبات نفسية واجتماعية ز فيزيولوجية، وقد وصف سيلبي هذه الأعراض على أساس ثلاثة أطوار للاستجابة والتالي تظهر في المخطط التالي:

• **مرحلة الإنذار:** وهي أول استجابة للضغوط، فيتعرف الجسم على مواقف الخطر ويستعد لمواجهتها

ويحدث فيها تغيرات فيزيولوجية مثل السرعة في التنفس، زيادة ضربات القلب وتوتر النسيج العضلي.

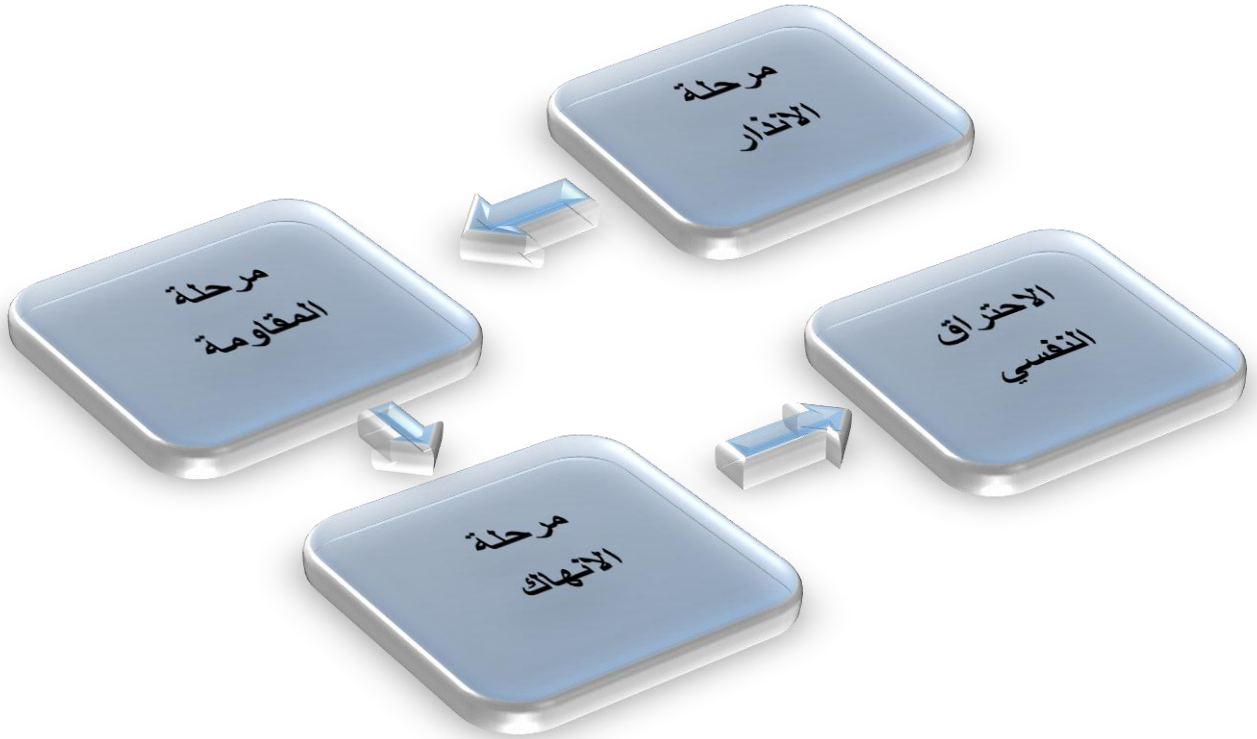
• **مرحلة المقاومة:**

نلاحظ في هذه المرحلة وجود الحيل الدفاعية لمواجهة الضغوط وعندما لا تستطيع هذه الحيل مواجهة الضغوط تظهر بعض العلامات مثل الاستنزاف والتعب.

• **مرحلة الانهاك:**

عندما تفشل كل الأساليب التي يقوم الفرد باستعمالها لمواجهة الضغوط، تنقص المقاومة واستمرار في الضغوط ويحدث الانهاك وكذا تزه بعض الاضطرابات السيكوسوماتية.

ويرى سيلبي أن أي تكوين الاضطرابات النفس جسدية تمر بمراحل، لها استثارة انفعالية ثم استثارة جسمية ثم آثار جسمية تصل الى المرض وتعد مرحلة الانهاك تنتج عن الاستمرار في التعرض للضغوط ويعتبر العجز في مواجهتها يؤدي الى أعراض الاحتراق النفسي (delbrok,2011, p. 145).



الشكل رقم (11): مخطط يوضح نموذج هانز سيللي للاحتراق النفسي.

المصدر: من إعداد الباحثة.

3.7. نموذج شيرنيس:

الاحتراق النفسي يظهر نتيجة تفاعل خصائص بيئة العمل والمتغيرات الشخصية التي يتصف بها الموظف كالسن والجنس وتقبله لمهنته بالإضافة الى دعم المحيطين به، ويشير هذا النموذج أنه في حالة عدم توافق الفرد مع بيئته المهنية تؤدي به الى عدم الثقة بالنفس وتدهور في الكفاءة المهنية والى حدوث خلافات ومشاكل مع زملائه وكل هذا يؤدي الى مصادر للضغوط.

وقد أوضح شيرنيس أنه كلما ارتفع الضغط ارتفع الاحتراق النفسي.

• خصائص محيط العمل:

تحدث هذه الخصائص للأفراد الذين يوظفون لأول مرة ولهم أهداف مستقبلية واضحة، يتعرض هؤلاء الأفراد إلى درجات ضغط متباينة، ويواجه الأفراد هذه الضغوط بدرجات متفاوتة، فيلجأ البعض إلى أساليب منحرفة والبعض إلى اتجاهات سلبية.

• المتغيرات الشخصية:

هي التي تضم الخصائص الديمغرافية والمساندة الاجتماعية من المحيطين خارج العمل.

• مصادر الضغط:

وضع شيرنس خمس مصادر للضغط كمقدمات للاحتراق النفسي:

✓ . نقص الثقة بالنفس.

✓ . نقص الكفاءة.

✓ . المشاكل مع العملاء.

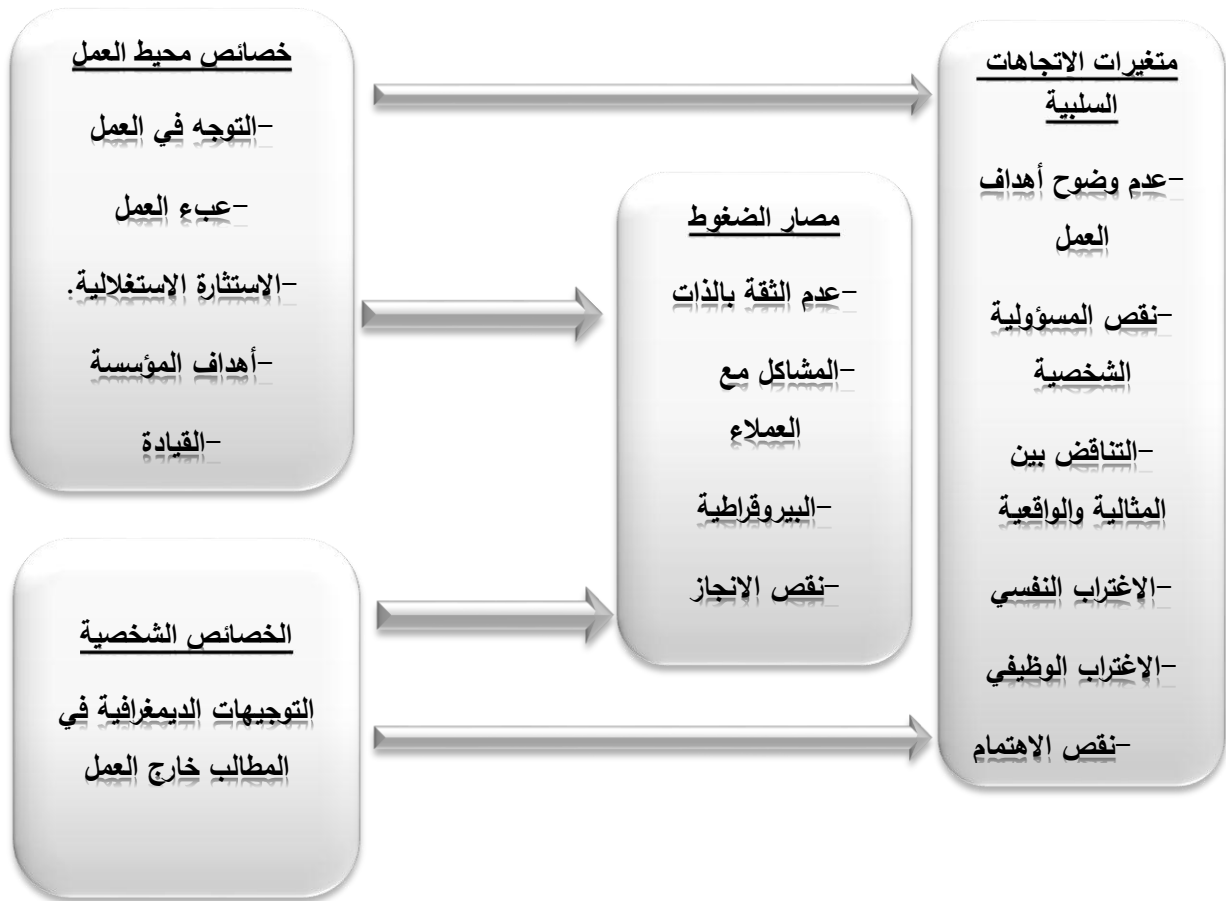
✓ . البيروقراطية.

✓ . نقص الإنجاز

• متغيرات الاتجاهات السالبة:

حدد شيرنس اتجاهات سالبة تنتج عن الضغوط وتتمثل في عدم وضوح الأهداف وخصائص المسؤولية الشخصية،

تناقض بين المثالية والواقعية، الاغتراب الوظيفي، نقص الاهتمام بالذات (تلالي، 2017، ص. 51-52)



الشكل رقم (12): يوضح نموذج شيرنس للاحتراق النفسي.

المصدر: من إعداد الباحثة.

4.7. نموذج شواب واخرين للاحتراق النفسى (1986):

صنف هذا النموذج أسباب الاحتراق النفسى أنها ترجع الى المدرسة وأخرى تتعلق بشخصية الأستاذ وتتمثل الأولى في عدم مشاركة الأستاذ في اتخاذ القرارات وغموض الدور والصراعات أما المصادر التي ترتبط بالمعلم ذاته فتتمثل في دور نحو دوره المهني والمتغيرات الشخصية كما أشار النموذج الى مظاهر وأبعاد الاحتراق النفسى والاستنزاف الانفعالي، تبدل المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز للأستاذ وتناول النموذج التأثيرات السلبية الناتجة عن حدوث الاحتراق النفسى والتي يمكن أن نطلق عليها المصاحبات السلوكية للاحتراق النفسى

(krisi 2007.p 66).



الشكل رقم (13): يوضح نموذج شواب وأخرن للاحتراق النفسى.

المصدر: من إعداد الباحثة.

5.7. نموذج العلاقات البنائية:

يرى هذا النموذج أبعاد الاحتراق النفسي ما أثر فيما بينها فكل منها يؤثر على البعد الآخر مثل الإنجاز الشخصي يؤثر على الاستنزاف الانفعالي فكلما ارتفع انجاز الفرد قل احساسه بالاستنزاف الانفعالي وكذلك قل إحساسه بتبلد المشاعر، كما يوضح هذا النموذج استراتيجيات مواجهة الاحتراق النفسي فما هو وما هو فعال ومنها ما هو غير فعال حيث تشترط المواجهة الغير فعالة المشاعر الاستنزاف الانفعالي وترتبط الاستراتيجيات الفعالة بالإنجاز الشخصي.

ويعد اتباع الإنجاز الشخصي دليل على انخفاض الاستنزاف وتبلد المشاعر وبالتالي انخفاض الاحتراق النفسي (معروف، 2017، ص. 18).

8. نظريات الاحتراق النفسي:

1.8. نظرية التحليل النفسي:

يرى فرويد أن الصراعات اللاشعورية لدى الفرد هي المسبب الرئيسي للضغوط النفسية المسببة للاحتراق النفسي، خاصة الأفراد الذين يعانون من مشكلات والاهتمامات الجنسية والعذوانية والعديد من الرغبات. فيعتبر علماء مدرسة التحليل النفسي أن الضغوط التي يعاني منها الفرد في كل موقف أو سلوك هي تعبير عن صراع ما بين نزاعات ورغبات متعارضة أو متباينة سواء بين الفرد والمحيط الخارجي أم صراعات داخل الفرد نفسه، فعندما تتعارض النزاعات الغريزية بتحريم من الخارج أو الرقابة النفسية الداخلية التي يمثلها الأنا الأعلى فان هذه التفاعلات تؤدي الى اليات دفاعية.

وطبقا للنظرية النفسية التحليلية فان معظم الأفراد لديهم صراعات لا شعورية وهذه الصراعات تكون لدى البعض أكثر حدة وألما.

ويرى فرويد أن الأفراد الذين يكتبون مشاعرهم هم في الحقيقة يستخدمون ميكانيزم دفاعي ضد الضغوط، فالمشاعر المؤلمة والذكريات التي يرافقها الخجل وكبت المشاعر يتم في الطفولة المبكرة ويرافق ذلك الشعور بالذنب، مما يؤدي الى معاناة الفرد من آثار الاحتراق النفسي واصابته لاحقا ببعض الامراض الجسدية مثل السرطان وأمراض القلب وغيرها.

ويؤكد يونغ أن الضغط النفسي كمسبب للإضطرابات النفسية، أنه ناتج عن الطاقة التي تولد مع الانسان بالفطرة وهذه الطاقة تنتج عن سلوكيات فطرية وتطورها خبرات الطفولة مما يكون شخصية الفرد المستقبلية وسلوكه المتوقع وذلك إذا واجه الانسان نوعا من الصراعات النفسية الداخلية نتيجة ضغوط حياتية. (بدوي، 2020، ص.

2.8. النظرية السلوكية:

يرى أصحاب هذه النظرية أن السلوك الإنساني ناتج عن الظروف البيئية إلى درجة كبيرة، ولم تتجاهل هذه النظرية مشاعر وأحاسيس الفرد، ويؤكد أن الاحتراق النفسي هو نتيجة لعوامل بيئية، فإذا تم ضبط تلك العوامل فإنه من السهل التحكم في الاحتراق النفسي.

كما أوضحت الدراسات أن الفرد يمر بتجارب مؤلمة حيث تعتبر هذه الأخيرة تراكمات والتي ينتج عنها سلوكيات تجنبية التي عادة ما يصاحبها خوف وقلق من الموقف المؤلم، وهذا ما تحث عليه الدراسات في أهمية وضرورة تعديل السلوك السلبي، حتى يضمن الفرد درجة عالية من الأداء والإنتاجية في مجال العمل (أحمد، 2015، ص 41).

3.8. النظرية المعرفية:

يرى أصحاب هذه النظرية أن السلوك الإنساني يحدده مصدر داخلي أي أن الإنسان عندما يكون في موقف معين فإنه يفكر في الموقف ثم يستجيب من أجل الوصول إلى هدف معين، وإذا كان أدراك الفرد للموقف إدراكا إيجابيا فإن ذلك سيؤدي إلى الرضا والتوافق الإيجابي معه، أما إذا كان الإدراك السلبي فإن النتيجة تؤدي إلى ظهور أعراض الاحتراق النفسي (تباني، 2018، ص. 75).

4.8. النظرية النفس إجتماعية:

يرى أدر أن للشعور بالنقص أهمية كبيرة في كل مظاهر عدم التوافق فتدني المشاعر أو الإحساس بالنقص أو الإحساس بعدم الكفاية يؤدي بالضرورة إلى سلوك التعويض.

ويرى فروم أن الاحتراق النفسي ناتج بالضرورة الفرد عن ذاته ومحاولته لتحقيق السعادة والحرية وعند إصطدامه بالنزعة المختلفة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية في مجتمعه وبالتالي يحبط الفرد لعدم تحقيقه مساعيه.

كما يرى فروم أن من أهم الحاجات التي لا بد للفرد أن يعيشها حتى يصل إلى مرحلة التوافق هي:

- الحاجة إلى الانتماء الاجتماعي.

- الحاجة إلى الشموخ والتعالي.

- الحاجة إلى الانضباط الاجتماعي.

وتؤكد كارين هورني أن الخبرات والصراعات التي تشكل شخصية الفرد هي التي تؤهل الفرد لأن يسلك طريقا معينة كما ترى هورني أن الرد يسعى إلى تحقيق ذاته وأن كل قلق وتوتر ناتج عن ابتعاد الفرد عن ذاته الحقيقية والسعي وراء المثالية والابتعاد عن الواقعية (أحمد 2015، ص. 43).

وتتبنى الباحثة المنظور النفسي الاجتماعي لعدة أسباب نذكر منها:

1. النظرة الشاملة (نفسية واجتماعية) للمفاهيم النفسية.
2. يرى هذا المنظور أن الانسان بإمكانه تحديد مصيره بنفسه وذلك طبقا لحاجاته وأهدافه التي يريد تحقيقها.
3. يركز هذا المنظور على أهداف المستقبل ويهمل أهداف الماضي.
4. يرى هذا المنظور أن الفرد يدخل في صراعات قد تعرضه للاحتراق النفسي.
5. يرى هذا المنظور للاحتراق النفسي على أنه استنفاد ناتج عن ظروف العمل المادية والنفسية وبالتالي نقص تدريجي للرضا الوظيفي والحماس وتحقيق الهدف وتزايد الشعور بالقلق.

9. الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية الجزائرية:

ان الضغط النفسي و الاجهاد و التعب هي من أهم الأعراض التي يمكن أن تلاحظ على المرأة العاملة في قطاع التربية و التعليم حيث أن منبع هذه الضغوط الكثيرة التي تتعرض لها ناجمة عن الجمع بين مسؤولية أعباء العمل المنزلي و مسؤولية العمل خارج المنزل في آن واحد، حيث تصل المرأة في نهاية النهار إلى منزلها منهكة و متعبة، فتواجهها مسؤوليات و أعباء جديدة و كأن يوماً ثانياً بدأ من العمل، وهذه الأعباء الكثيرة و المسؤوليات تجعل المرأة العاملة تشعر بالعصبية و التوتر و تعاني من الضغط النفسي المستمر الذي يصل إلى حد الاحتراق النفسي فلا يمكنها التعايش بنجاح مع مختلف المطالب التي تقع على عاتقها.

ومن أهم المظاهر التي تظهر على المرأة العاملة الناجمة عن الضغوط الكثيرة ما يلي:

- **الإرهاق:** يحدث الإرهاق للمرأة العاملة عندما تصرف من طاقتها ما يتجاوز إمكاناتها.
- **القلق:** نتيجة لعملها المرهق يظهر لديها علامات القلق المرتبطة لأسرتها وحول أبنائها أثناء غيابها عن بيتها وذلك بالعمل لفترات طويلة، وتظهر أعراض القلق عند المرأة العاملة حول الأبناء سواء تركت أبنائها مع الخادمة أم مع أهل الزوج أو أهلها.
- **الإحساس بالذنب:** تشعر المرأة العاملة بالإحساس بالذنب ذلك لتشتت فكرها ما بين عملها وضرورة تأديته على أكمل وجه وما بين أسرتها وأطفالها ومنزلها وضرورة القيام بواجباتها كاملة اتجاههم وبالتالي تقع فريسة الإحساس بالذنب، ويرافق هذه المشاعر أعراض ثانوية مثل فقدان الشهية والأرق والاكنتاب والبلادة الجسمية، فتصبح عاجزة عن القيام بأي نشاط. (خالدي، برواوي، 2013، ص. 62)
- **الخوف والتوتر:** يتولد الخوف والقلق لدى المرأة العاملة العوامل التالية:

❖ زيادة الى مسؤوليتها اتجاه أطفالها وأسررتها وما يتولد عنها من ضغط نفسي بالغ فالمرأة العاملة تحتاج إلى التوافق مع زملاء العمل وبالقدر نفسه بحاجة الى الحفاظ بمكانتها المهنية وأثبتت قدرتها في موقع العمل.

❖ ويعتبر الانفعال أحد أهم ما تتعرض له المرأة تحت الضغط سواء في العمل أو في المنزل لتحملها المسؤولية كاملة وخاصة إذا كانت اما ولديها أطفال، فتقف المرأة عاجزة عن التفريق بين مسؤوليات العمل والتزاماتها المنزلية.

• **الصراع والتأزم النفسي:** عادة ما تكون المرأة العاملة تعاني من وساوس والمتاعب وعرضة العصبي حيث تنتابها الأوجاع ويلازمها الإرهاق، فتقع المرأة فريسة للصداع العاطفي الخطر، حيث تبدأ في الشعور بالنقمة والكراهية لعملها الذي يمثل مصدر الابتعاد عن بيتها وأولادها، مثل هذا التضارب المستمر وذلك الصراع العاطفي والنفسي فتحقد على عملها إلى أن يبلغ بها الأمر حتى إلى كره ومقت العاملين معها. (أحمد، 2015، ص. 55)

10. طرق تعايش المرأة العاملة مع الاحتراق النفسي في المؤسسات التربوية الجزائرية:

على اعتبار أن الاحتراق النفسي أحد المشكلات المهنية المستعصية التي تواجه المرأة في عصرنا الحالي التي تسبب لها نقص في الإنجاز الشخصي وإنهاك جسدي وعاطفي، وجب وضع بعض الطرق الوقائية تنتهجها المرأة العاملة كمحاولة للتخفيف أو الوقاية من الوقوع فريسة الاحتراق النفسي.

- تطوير عدد من الفواصل الواضحة بين العمل وبين الحياة الشخصي.
 - تطوير وصيانة والمحافظة على العلاقات المهنية والشخصية مستمرة ودافئة.
 - أخذ أوقات راحة خلال اليوم.
 - وضع خطط لتخفيف الضغط تناسبها وتتلاءم مع مهامها اليومية.
 - محاولة الحصول على دعم عائلي أو دعم الأصدقاء.
 - الحصول على اجازات سنوية أو إجازات عند الشعور بالضغط لفترة طويلة وذلك لتجديد الطاقة
- (عدنان، 2020، ص. 56)

خلاصة الفصل:

يعد الاحتراق النفسي احدى المشكلات المتواجدة بكثرة في عصرنا نتيجة ضغوطات الحياة المستمرة والتي تتسبب للفرد في عدة أعراض على غرار التبدل في المشاعر والبرودة وعدم الاهتمام بما يحدث مع الفرد وما يحدث حوله و التماطل و اللامبالاة و كذا نقص الشعور بالإنجاز الشخصي، ولا يكمن خطر الاحتراق النفسي في المشاعر الضاغطة و القلق المصاحب لها بل يتعدى ذلك الى الجانب الفسيولوجي والجسمي، فيؤثر على أعضاء الجسم فيصاب الفرد بأمراض عضوية قد تكون مزمنة وخطيرة، وتتأثر ايضا المؤسسات بالأفراد المحترقين نفسيا.

الفصل الرابع:

الإجراءات المنهجية

لدراسة المبرانية

تمهيد

أولاً: الدراسة الاستطلاعية

1. أهداف الدراسة الاستطلاعية.
2. مجالات الدراسة الاستطلاعية.
3. عينة الدراسة الاستطلاعية.
4. أدوات الدراسة الاستطلاعية

ثانياً: الدراسة الأساسية

1. مجالات الدراسة الأساسية
2. منهج الدراسة الأساسية
3. مجتمع الدراسة الأساسية
4. عينة الدراسة الأساسية
5. أدوات الدراسة وكيفية تصحيحها
6. أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعد الدراسة الميدانية أحد أهم مراحل البحث العلمي حيث أنها وسيلة هامة لجمع البيانات عن موضوع البحث بصورة موضوعية ومنهجية لتحقيق من الفرضيات التي تم طرحها سابقاً، إلا جانب كونها وسيلة لدعم الدراسة النظرية فبعد أن تطرقنا الى الجانب النظري الذي تضمن مختلف أدبيات الموضوع معنونه كالتالي الذكاء الوجداني، الاحتراق النفسي.

وسنحاول في هذا الفصل التعرض لموضوع بحثنا تطبيقياً لفرض اختبار صحة الفرضيات وهذا بالاعتماد على فصل الإجراءات المنهجية والذي سنستهله بالتذكير بفرضيات بحثنا لنخرج الى الدراسة الاستطلاعية ثم ندخل بعد ذلك الى تفاصيل الدراسة الأساسية.

أولاً. الدراسة الاستطلاعية:

1. أهداف الدراسة الاستطلاعية:

بالرغم من أنني زاولت مهنتي لأكثر من 10 سنوات كموظفة بقطاع التربية وبالتحديد في إدارة المؤسسات التربوية (الثانويات)، مما أتاح لي الفرصة حتى أكون على دراية جيدة بعينة الدراسة، إلا أنني قمت بإجراء دراسة إستطلاعية على مستوى بعض ثانويات بلدية قالمة بغرض التعرف على الصعوبات لتفاديها وكذا لعدة أهداف منها:

1. تحديد حجم المجتمع وكذا حجم العينة والطريقة المثلى لاختيارها.
2. معرفة صعوبات التطبيق قصد تجاوزها في الدراسة الأساسية.
3. الكشف عن جوانب أخرى في الموضوع لم يتم التطرق لها.
4. وضع الأداة المناسبة للقياس وتعديلها وضبطها.
5. معرفة مدى استجابة أفراد العينة لل فقرات.
6. معرفة مدى صدق وثبات الأدوات المستخدمة في الدراسة وذلك من خلال:
 - التأكد من وضوح البنود.
 - 7. ملائمة مضمون ولغة البنود من حيث وضوح التعليمات والمفردات والعبارات لخصوصيات العينة وبيئتها الجزائرية.
 - 8. شمولية البنود للموضوع بكل أبعاده.

2. مجالات الدراسة الاستطلاعية:

1.2. المجال المكاني للدراسة الاستطلاعية: أجريت هذه الدراسة في ثانويتين من بلدية قالمة في

. ثانوية محجوب عبد الرحمان

. ثانوية بن طبوله عيسى.

2.2. المجال الزمني للدراسة الاستطلاعية:

تم إجراء الدراسة الميدانية خلال شهر مارس 2022 حسب المدة المسموح بها للدخول للمؤسسات وذلك

عن طريق ترخيص بإجراء تريض ميداني من مديرية التربية لولاية قالمة.

3. عينة الدراسة الاستطلاعية:

إعتمدت الباحثة في اختيارها للعينة على العينة العشوائية حيث بلغ عددها (40) مفردة (9) اداريات و(31)

أستاذة من ثانويتين من بلدية قالمة خارج إطار عينة الدراسة الأساسية، فقد تم عرض المقياسين عليهن من أجل حساب خصائصها السيكمترية حيث انه لم تكن أي صعوبة في فهم العبارات.

1.3. خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية:

جدول رقم (01) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المؤسسة التربوية.

| النسبة | العينة | المجتمع | المؤسسة التربوية |
|--------|--------|---------|--------------------------|
| 47.5% | 19 | 34 | ثانوية محجوب عبد الرحمان |
| 52.5% | 21 | 49 | ثانوية بن طبوله عيسى |
| 100% | 40 | 83 | المجموع |

من خلال الجدول رقم يتضح أن هناك فرق في العينة (أستاذة/إدارية) بين الثانويتين وذلك لكبر وقدرة

إستيعاب ثانوية بن طبوله عيسى مقارنة بثانوية محجوب عبد الرحمان، حيث أن العدد الإجمالي لثانوية محجوب

عبد الرحمان بلغ (34) بين أستاذة وإدارية، أخذت منهم (19) مفردة بطريقة عشوائية كعينة استطلاعية وذلك

بنسبة 47.5%، اما عدد النساء العاملات بثانوية بن طبوله عيسى بلغ (49) مفردة تم اخذ منهم (21) بطريقة

عشوائية كعينة استطلاعية وذلك بنسبة 52.5%.

1.1.3 من حيث متغير نوع الوظيفة (أستاذة/إدارية):

جدول رقم (02) يوضح توزيع العينة الاستطلاعية حسب متغير نوع الوظيفة (أستاذة/إدارية).

| النسبة | التكرار | الوظيفة |
|--------|---------|---------|
| 77.5% | 31 | أستاذة |
| 22.5% | 9 | إدارية |
| 100% | 40 | المجموع |

من خلال الجدول رقم (2) الذي يبين توزيع العينة من حيث متغير الوظيفة، حيث قدر عدد الأستاذات ب (31) أستاذة بنسبة 77.5%، وعدد الإداريات (9) بنسبة 22.5% ومن الملاحظ أن عدد الأستاذات يفوق عدد الإداريات.

2.1.3. حيث متغير السن:

جدول رقم (03) يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن.

| النسبة | التكرار | السن |
|--------|---------|------------------|
| 15% | 6 | من 25 الى 34 سنة |
| 72.5% | 29 | من 34 الى 44 سنة |
| 12.5% | 5 | من 45 فما فوق |
| 100% | 40 | المجموع |

من خلال الجدول رقم (3) الذي يبين توزيع العينة من حيث متغير السن، حيث قدر عدد أفراد العينة الاتي بلغ سنهن من (25 الى 34 سنة) أي ما يعادل نسبة 15% وهي أقل نسبة، في حين أن الأفراد الذين يندمج سنهم ما بين (34 الى 44 سنة) واللواتي قدر عددهن ب 29 سنة ما يقارب نسبة 72.5% وهي أكبر نسبة، اما العاملات اللواتي سنهن فوق (45) سنة بلغ عددهن 5 بنسبة 12.5%.

3.1.3. من حيث متغير سنوات الخدمة:

جدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية وفق متغير سنوات الخدمة.

| النسبة | التكرار | سنوات الخدمة |
|--------|---------|------------------|
| 17.5% | 7 | من 1 الى 5 سنوات |
| 57.5% | 23 | من 6 الى 11 سنة |
| 25% | 10 | من 12 فما فوق |
| 100% | 40 | المجموع |

من خلال الجدول (4) الذي يبين توزيع العينة من حيث متغير سنوات الخدمة، حيث أن العلامات الاتي تتراوح سنوات خدمتهم من (1 إلى 5 سنوات) بلغ عددهن 7 فقط بنسبة 17.5%، في حين أن العلامات اللاتي تتراوح سنوات خدمتهن من (6 إلى 11 سنة) بلغ عددهن 23 بنسبة 57.5% وهي أعلى نسبة، أما العلامات اللاتي تتراوح سنوات الخدمة لهن من (12 سنة فما فوق) بلغ عددهن 10 بنسبة 25%.

4. أدوات جمع البيانات:

بعد مراجعة العديد من المقاييس النفسية الخاصة بمتغيرات الدراسة (الذكاء الوجداني والاحترق النفسي) اعتمدت الباحثة في دراستها الحالية على مقياس الذكاء الوجداني لفاروق السيد عثمان وعبد السميع رزق ومقياس ماسلاش للاحترق النفسي، وعلى الرغم من أن هذه المقاييس قد تم حساب خصائصها السيكمترية من صدق وثبات من قبل معديها، وذلك في بيئات عربية وأخرى محلية إلا أن الباحثة تفضل أن تعيد حسابها (الصدق والثبات) على أفراد عينتها ذلك أن البيئات والعينات والظروف تختلف كما أن المقاييس قد تتأثر بثقافة المجتمع. وقد قامت الباحثة بعرض المقاييس على مجموعة من الأساتذة في تخصص علم النفس من أجل تحكيمها، حيث أن أغلب الأساتذة كان رأيهم في المقاييس التي تم حساب خصائصها السيكمترية إذا كانت مناسبة من حيث عباراتها فإنه يمكن تطبيقها دون تغيير ومن غير حساب خصائصها السيكمترية، في حين أبدى بعض الأساتذة ملاحظات لا تنقص من شكل أو مضمون العبارات.

1.4. مقياس الذكاء الوجداني:**1.1.4. وصف المقياس:**

تم إعداد المقياس من طرف الباحثان فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق (2001) وذلك بعد أن اطلعا على المقاييس العربية والأجنبية التي استخدمت في قياس الذكاء الوجداني. اعتمدا الباحثان في صياغة بنود المقياس على تعريفهما للذكاء الوجداني " هو قدرة الفرد على الانتباه الجيد للانفعالات الفرد ومشاعره وإدراكهما وفهمهما وتنظيمها ومحاولة إدراك مشاعر الآخرين وهذا من شأنه أن يساهم في رقي الفرد العقلي والنفسي من خلال خلق علامات صحيحة مع الآخرين" (حسين، حسين، 2006، ص. 34). وقد توصلا الى بناء مقياس يتكون من (58) بند موزعة على 5 أبعاد هي كالتالي:

إن الانفعالات تعتبر إشارة تنقل معاني منتظمة وتمييزة وعلى العلاقات وعلى سبيل المثال تعتبر السعادة إشارة لقبول الآخرين أو الانضمام معهم في جماعة ويعكس الغضب بوجه عام إعاقة أهداف الفرد ويشعر الفرد بالخوف (السمادوني، 2005، ص. 15).

❖ تنظيم الانفعالات:

القدرة على استخدام الطرق المناسبة لتنظيم الانفعالات لمعالجة المخاوف وخلق توازن في الحياة ما بين الوجبات والرغبات والأهداف (خليل، 2010، ص. 9).

❖ التعاطف:

ويعني قدرة الفرد على قراءة انفعالات ومشاعر الآخرين من خلال أصواتهم وتعبيرات وجوههم (حسين، حسين، 2006، ص. 50).

❖ الوعي بالذات:

تتمثل في القدرة الفرد على التعامل مع الآخرين وكسب الحب والتقدير والاعجاب (الخفاف، 2015، ص. 46).

❖ المهارات الإجتماعية:

(Nalina, 2020, p. 654) تتمثل في القدرة الفرد على التعامل مع الآخرين وكسب الحب والتقدير

1.2.4. الخصائص السيكو مترية للمقياس:

قام الباحثان بصياغة المقياس في صورته الأولية حيث تكون من (64) بند بخمسة بدائل كالتالي:

دائما، غالبا، أحيانا، نادرا، أبدا.

وقد تم إعداد تعليمات المقياس على (42) طالب وطالبة بالفرقة الثالثة إنجليزية بكلية التربية بجامعة المنصورة للعام (1999/1998) بغية التحقق من الصياغة اللفظية من خلال وضوح المعنى والتعليمات والخطوات الإجرائية وقد أسفرت نتائج الصياغة اللفظية على وجوب تعديل (8) تعديلات في الفقرات (تبانى، 2018، ص. 84).

1.1.2.4 صدق المقياس: إستخدم الباحثان الطرق التالية:

أ. صدق المحكمين:

تم فحص المقياس من طرف ثلاثة من مدرّبين من كلية التربية بجامعة المنصورة، فكانت نسبة الاتفاق (80%) على بعض العبارات التي تحتاج الى إعادة الصياغة و (100%) على باقي العبارات.

ب. الصدق التمييزي:

أي قدرة البند على التمييز بين مرتفعي ومنخفضي الدرجة على المقياس، وقد استخدم الباحثان أسلوب الرباعيات.

ج. صدق المفردات:

وتم ذلك بحساب معاملات الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية لاستجابة عينة البحث، وكشفت النتائج على صدق عبارات المقياس بالإتساق الداخلي كما هو موضح في الجدول التالي:
جدول (5) قيم معاملات الصدق التمييزي الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني.

| قيمة ت | الصدق التمييزي | | | | صدق الاتساق الداخلي | المفردة |
|--------|----------------|------|----------------|------|---------------------|---------|
| | الرباعي الأدنى | | الرباعي الأعلى | | | |
| | ع | م | ع | م | | |
| **3.15 | 0.97 | 4.28 | 1.31 | 3.32 | **0.230 | 1 |
| **2.53 | 1.09 | 3.82 | 1.23 | 2.88 | **0.231 | 2 |
| **4.30 | 0.93 | 4.14 | 1.29 | 2.80 | **0.145 | 3 |

| | | | | | | |
|--------|------|------|------|------|---------|----|
| **1.92 | 0.43 | 3.50 | 1.22 | 2.80 | **0.61 | 4 |
| **2.24 | 0.45 | 3.96 | 1.03 | 3.04 | **0.143 | 5 |
| **3.83 | 0.99 | 4.46 | 1.33 | 3.24 | **0.238 | 6 |
| **3.05 | 0.93 | 4.28 | 1.31 | 3.32 | **0.364 | 7 |
| **4.28 | 1.04 | 4.14 | 1.33 | 2.82 | **0.390 | 8 |
| **1.89 | 1.13 | 3.34 | 1.35 | 2.93 | **0.230 | 9 |
| **4.19 | 0.99 | 4.21 | 1.51 | 2.92 | **0.406 | 10 |
| **4.24 | 0.87 | 4.53 | 1.32 | 2.88 | **0.443 | 11 |
| **4.30 | 0.94 | 4.14 | 1.29 | 2.80 | **0.449 | 12 |
| **4.09 | 1.31 | 3.39 | 0.85 | 2.16 | **0.330 | 13 |
| **4.80 | 1.03 | 4.02 | 0.98 | 3.10 | **0.213 | 14 |
| **2.48 | 1.50 | 3.21 | 1.32 | 2.24 | **0.238 | 15 |
| **5.13 | 1.38 | 3.58 | 0.98 | 0.84 | **0.390 | 16 |
| **4.16 | 0.99 | 3.87 | 1.19 | 0.84 | **0.360 | 17 |
| **4.88 | 1.05 | 4.08 | 1.06 | 0.25 | **0.422 | 18 |
| **2.91 | 1.15 | 3.93 | 1.35 | 3.34 | **0.266 | 19 |
| **3.85 | 0.99 | 4.42 | 1.33 | 0.84 | **0.232 | 20 |
| **4.86 | 0.84 | 4.25 | 1.06 | 3.52 | **0.282 | 21 |
| **5.08 | 0.96 | 4.25 | 1.45 | 3.86 | **0.408 | 22 |
| **3.33 | 0.84 | 4.50 | 0.94 | 2.92 | **0.299 | 23 |

| | | | | | | |
|---------|------|------|------|------|----------|----|
| ** 5.29 | 0.92 | 4.60 | 0.86 | 3.24 | ** 0.466 | 24 |
| ** 3.30 | 1.22 | 3.60 | 1.15 | 2.96 | ** 0.285 | 25 |
| ** 5.29 | 1.22 | 3.89 | 0.95 | 2.86 | ** 0.422 | 26 |
| ** 3.28 | 0.89 | 4.14 | 1.19 | 2.20 | ** 0.430 | 27 |
| ** 2.83 | 1.04 | 4.25 | 1.25 | 2.44 | ** 0.430 | 28 |
| ** 2.82 | 1.09 | 4.25 | 0.78 | 2.44 | ** 0.288 | 29 |
| ** 2.61 | 0.23 | 4.32 | 0.83 | 3.08 | ** 0.283 | 30 |
| ** 3.51 | 0.99 | 4.53 | 1.40 | 3.56 | ** 0.225 | 31 |
| ** 2.33 | 1.46 | 4.47 | 1.35 | 4.04 | ** 0.252 | 32 |
| ** 1.92 | 0.88 | 3.82 | 1.11 | 2.28 | ** 0.282 | 33 |
| ** 3.85 | 0.99 | 4.53 | 1.33 | 2.92 | ** 0.293 | 34 |
| ** 3.85 | 0.29 | 4.46 | 1.20 | 4.00 | ** 0.333 | 35 |
| ** 5.40 | 1.11 | 4.50 | 1.22 | 2.24 | ** 0.392 | 36 |
| ** 4.10 | 0.91 | 4.14 | 1.18 | 2.44 | ** 0.433 | 37 |
| ** 3.83 | 1.91 | 4.35 | 1.22 | 2.24 | ** 0.350 | 38 |
| ** 2.83 | 1.05 | 4.18 | 1.26 | 2.44 | ** 0.426 | 39 |
| ** 3.60 | 1.91 | 4.00 | 1.18 | 2.40 | ** 0.302 | 40 |
| ** 3.98 | 0.95 | 4.21 | 1.50 | 3.16 | ** 0.483 | 41 |
| ** 4.01 | 1.18 | 4.21 | 1.16 | 3.00 | ** 0.325 | 42 |
| ** 8.01 | 0.56 | 4.18 | 1.08 | 3.13 | ** 0.496 | 43 |

| | | | | | | |
|---------|------|------|------|------|----------|----|
| ** 5.49 | 0.88 | 4.60 | 0.96 | 3.16 | ** 0.492 | 44 |
| ** 1.94 | 1.10 | 4.32 | 1.32 | 3.88 | ** 0.512 | 45 |
| ** 4.04 | 1.04 | 4.21 | 0.98 | 2.92 | ** 0.236 | 46 |
| ** 4.20 | 1.13 | 4.25 | 1.13 | 2.00 | ** 0.4.3 | 47 |
| ** 3.96 | 0.91 | 4.03 | 1.30 | 2.56 | ** 0.381 | 48 |
| ** 1.92 | 1.12 | 4.35 | 1.28 | 2.18 | ** 0.250 | 49 |
| ** 3.26 | 0.98 | 4.35 | 1.13 | 2.82 | ** 0.311 | 50 |
| ** 3.83 | 0.99 | 4.08 | 1.33 | 2.12 | ** 0.224 | 51 |
| ** 2.25 | 1.50 | 4.54 | 1.30 | 2.24 | ** 0.210 | 52 |
| ** 4.10 | 1.04 | 3.14 | 0.98 | 2.12 | ** 0.418 | 53 |
| ** 4.85 | 0.83 | 4.24 | 0.92 | 3.12 | ** 0.285 | 54 |
| ** 2.52 | 1.08 | 4.28 | 1.22 | 3.86 | ** 0.208 | 55 |
| ** 4.10 | 1.04 | 4.25 | 0.98 | 2.11 | ** 0.302 | 56 |
| ** 4.38 | 0.90 | 4.18 | 1.04 | 2.00 | ** 0.418 | 57 |
| ** 4.87 | 0.88 | 4.32 | 0.94 | 3.16 | ** 0.446 | 58 |

* دلالة عند مستوى (0.05)

** دلالة عند مستوى (0.01)

ج. الصدق العاملي:

إستخدم الباحثان أسلوب التحليل العاملي بالتدوير المتعامد فاريمكس وأسفر هذا التحليل على خمسة عوامل، تشبعت عليها عبارات المقياس واستبعاد فقرات حيث كانت تشبعتها على خمسة عوامل الناتجة عن التحليل، أقل من (0.3) وفق محك جيلفورد ومن ثم أصبح المقياس في صورته النهائية مكون من (58) عبارة موزعة على خمسة عوامل للمقياس.

د. الصدق الارتباطي:

تم حساب الصدق الارتباطي من خلال ارتباط درجات أبعاد المقياس والدرجة الكلية بدرجات أحد الاختبارات الفرعية لاختبار الاستعدادات العقلية وهو اختبار اليقظة العقلية.

جدول رقم (06) يوضح قيم معاملات الصدق العاملي والصدق الارتباطي للأبعاد الفرعية والدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني.

| المهارات الاجتماعية | الوعي بالذات | التعاطف | تنظيم الانفعالات | إدارة الانفعالات | العامل |
|---------------------|--------------|---------|------------------|------------------|---------------------|
| | | | | | إدارة الانفعالات |
| | | | | **0.238 | تنظيم الانفعالات |
| | | | **0.180 | **0.552 | التعاطف |
| | | | **0.223 | **0.222 | الوعي بالذات |
| | **0.249 | **0.396 | **0.554 | **0.352 | المهارات الاجتماعية |
| **0.842 | **0.482 | **0.224 | **0.224 | **0.842 | الدرجة الكلية |

* دلالة عند مستوى (0.05)

** دلالة عند مستوى (0.01)

2.1.2.4. ثبات المقياس:

أ. ألفا كرومباخ:

تم التحقق من ثبات المقياس بأبعاده الخمسة من طرف الباحثان بطريقة ألفا كرومباخ من خلال عينة الدراسة على مقياس الذكاء الوجداني.

جدول رقم (07) يوضح قيم معاملات الثبات لأبعاد الدرجة الكلية للمقياس.

| أبعاد مقياس الذكاء الوجداني | معامل الثبات |
|-----------------------------|--------------|
| إدارة الانفعالات | **0.830 |
| تنظيم الانفعالات | **0.812 |
| التعاطف | **0.931 |
| الوعي بالذات | **0.912 |
| المهارات الاجتماعية | **0.860 |

* دلالة عند مستوى (0.05)

** دلالة عند مستوى (0.01)

ومن هذا يتضح أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات. وقد تم دراسة الخصائص السيكومترية من صدق وثبات من طرف عدة باحثين بعد دراسة عبد السميع وعثمان رزق (2021) وتوصلوا الى أن مقياس الذكاء الوجداني يتمتع بدرجات عالية من صدق وثبات ونذكر منهم:

- ✓ مرفت الدهلوي (2006).
- ✓ البندري الجاسر (1428).
- ✓ نبيلة البخاري (1428).
- ✓ خولة البلوي (2004).
- ✓ سعد بن حامد يحي العبدلي (1430).
- ✓ تباري ساعد (2018).
- ✓ آيت سعيد محمد سعيد (2022).

ونظرا لدلالات صدقه وثباته التي سبق عرضها، ارتأت الباحثة إستعماله في الدراسة الحالية.

2.2.4. الخصائص السيكومترية لمقياس الذكاء الوجداني في الدراسة الحالية:

أ. صدق المقياس:

ونقصد به مدى صلاحية المقياس وقدرته لقياس ما وضع لقياسه (عليان، ص. 216). بالمؤسسات التربوية (الثانويات) ببلدية قالمة وذلك بتطبيق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، ثم تم تفرغ البيانات فيه مما يسمع بحساب الصدق.

أ.1. صدق المحكمين:

تم عرض صدق المقياس على (9) أساتذة محكمين من عدة جامعات (أنظر الملحق رقم 1) لإبداء رأيهم حول مدى شمولية الاستبيان لمختلف جوانب الموضوع.

وفي ضوء إقتراحاتهم وملاحظاتهم تم الاتفاق على أن المقياس صالح للاستعمال.

أ.2. صدق الاتساق الداخلي:

من أجل تقدير التجانس الداخلي تم الاعتماد على ما تتمتع به محاو المقياس من اتساق داخلي، بناء على ذلك قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين درجة أبعاد المقياس الخمسة والدرجة الكلية للمقياس من خلال استخدام برنامج (SPSS V 25) على عينة قوامها (40) امرأة عاملة ببعض ثانويات بلدية قالمة. جدول (08) رقم يوضح معاملات الارتباط وأبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس

| الأبعاد | إدارة الانفعالات | تنظيم الانفعالات | التعاطف | الوعي بالذات | المهارات الاجتماعية | الدرجة الكلية |
|---------------------|------------------|------------------|---------|--------------|---------------------|---------------|
| ادارة الانفعالات | 1 | | | | | |
| تنظيم الانفعالات | ,617** | 1 | | | | |
| التعاطف | ,354** | ,345** | 1 | | | |
| الوعي بالذات | ,593** | ,345** | ,261** | 1 | | |
| المهارات الاجتماعية | ,459** | ,345** | ,669** | ,226** | 1 | |
| الدرجة الكلية | ,834** | ,757** | ,704** | ,647** | ,736** | 1 |

دال عند 0.01**

المصدر : من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات spss.

من خلال الجدول رقم (8) يتضح أن جميع معاملات الارتباط بين الدرجة الفرعية لكل محور الدرجة الكلية للمقياس وكذا الدرجات الفرعية للأبعاد فيما بينها لدى أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية جاءت دالة عند (0.01) ومرتفعة وبالتالي فان جميع مجالات المقياس صادقة لما وضعت لقياسه مما يؤكد صدق اتساقها الداخلي وكونها مقبولة لأغراض الدراسة الحالية.

أ.3. الصدق الذاتي:

هو عبارة عن " الدرجات التجريبية للاختبار المنسوبة للدرجات الحقيقية من أخطاء القياس ويقاس بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار "(التتيجي، صاري.2014.ص. 15).

$$\sqrt{\text{الثبات}} = \text{الصدق الذاتي}$$

$$\sqrt{0.809} = \text{الصدق الذاتي}$$

$$0.899 =$$

وبالتالي فان المقياس صادق لما أعد له.

ب. ثبات المقياس:

يؤكد التعريف الشائع للثبات هو " أن يعطي الاختبار نفس النتائج باستمرار إذا ما تم استخدام الاختبار لأول مرة تحت ظروف مماثلة" (عبدلي، 2018، ص. 109)

لحساب ثبات مقياس الذكاء الوجداني طبق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (40) امرأة عاملة بالمؤسسات التربوية (الثانويات) ببلدية قالمة بتطبيق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، ثم تم تفرغ البيانات فيه مما يسمع بحساب الثبات بطريقتين وألفا كرومباخ (Alpha.crom back) والتجزئة النصفية. وقد قامت الباحثة من التأكد من ثبات المقياس من خلال طريقتين.

❖ التجزئة النصفية

❖ ألفا كرومباخ

ب.1. التجزئة النصفية:

يعني الثبات دقة المقياس عدم تناقصه في القياس بحيث لو اعيد تطبيقه لمرّة أخرى تحت نفس الظروف والشروط يعطي نفس النتائج، وقد قامت الباحثة بالتحقق من ثبات المقياس من خلال التجزئة النصفية وذلك بتقسيم الدرجات الى نصفين فردي وزوجي وحساي معامل الارتباط بينهما.

جدول رقم (09) يوضح ثبات مقياس الذكاء الوجداني بطريقة التجزئة النصفية.

| المقياس | معامل الثبات |
|-----------------------|--------------|
| النصف الأول (فردى) | 0.756 |
| النصف الثانى (زوجى) | 0.830 |
| الدرجة الكلية للمقياس | 0.718 |

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماد على مخرجات spss .

ب.2. ثبات المقياس بمعامل ألفا كرومباخ:

جدول رقم (10) يوضح ثبات مقياس الذكاء الوجداني بطريقة ألفا كرومباخ.

| عدد البنود | ألفا كرومباخ |
|------------|--------------|
| 58 | 0.809 |

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات spss.

ب.3. الصورة نهائية لمقياس الذكاء الوجداني:

المطبق:

يتكون مقياس الذكاء الوجداني في صورته النهائية (كما يوضح ملحق 3) من نفس العبارات ونفس الأبعاد

بدون استبعاد أي عبارة، يقابلها سلم تقديري خماسي.

يحتوي المقياس على 58 بند ويشمل 5 أبعاد هي:

- ❖ إدارة الانفعالات.
- ❖ تنظيم الانفعالات.
- ❖ التعاطف.
- ❖ الوعي بالذات.
- ❖ المهارات الاجتماعية.

الجدول رقم (11) يوضح توزيع عبارات مقياس الذكاء الوجداني حسب المحاور.

| العدد | أرقام البنود | المحاور |
|-------|---|---------------------|
| 15 | -28-26-18-17-16-13-12-11-9-6-4 56-53-50-31 | إدارة الانفعالات |
| 13 | -29-27-25-24-23-22-21-20-19-15 58-32-30 | تنظيم الانفعالات |
| 11 | -55-54-44-41-40-38-37-35-34-33 57 | التعاطف |
| 10 | 51-49-14-10-8-7-5-3-2-1 | الوعي بالذات |
| 9 | 52-48-47-46-45-43-42-39-3 | المهارات الاجتماعية |
| | 58 | المجموع |

وقد تم وضع مقياس ليكارت الخماسي بالبدائل الخمسة وأعطيت درجات تتراوح بين 1 الى 5 كالآتي:

-بنود إيجابية أعطيت: 1-2-3-4-5.

-بنود سلبية أعطيت: 1-2-3-4-5.

جدول رقم (12) يمثل أرقام البنود الإيجابية والسلبية:

| الرقم | أبعاد الذكاء الوجداني | عبارات البعد الموجبة | عبارات البعد السالبة | المجموع |
|-------|-----------------------|---|----------------------|---------|
| 1 | إدارة الانفعالات | -17-13-12-11-9-6 53-50-31-28-26-18 | 56-16-4 | 15 |
| 2 | تنظيم الانفعالات | -24-23-22-21-20-19 58-32-30-29-27-25 | 15 | 11 |
| 3 | التعاطف | -40-38-37-35-34-33 55-54-44-41 | لا يوجد | 13 |
| 4 | الوعي بالذات | -14-10-8-7-5-3-1 51-49 | 51-5-2 | 10 |
| 5 | المهارات الاجتماعية | -46-45-43-42-39-36 52-48-47 | لا يوجد | 9 |
| | | | 58 | المجموع |

3.2.4. طريقة تصحيح المقياس:

في مقياس الذكاء الوجداني تم استخدام طريقة ليكارت الخماسية حيث يطلب من مستجيب من عينة الدراسة الإجابة على كل عبارة بأحد البدائل التالية: دائماً، عادة، أحياناً، غالباً نادراً. وتعطى كل الإستجابات قيمة عددية ونحصل على درجة المقياس بجمع الإستجابات على بنود المقياس وتختلف الدرجات حسب نوع البند إيجابي أو سلبي كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول رقم (13) يوضح درجات البنود على مقياس الذكاء الوجداني.

| درجات البنود السلبية | درجات البنود الايجابية | البدائل |
|----------------------|------------------------|---------|
| 1 | 5 | دائما |
| 2 | 4 | عادتا |
| 3 | 3 | أحيانا |
| 4 | 2 | غالبا |
| 5 | 1 | نادرا |

1.3.2.4. مستويات تقدير الذكاء الوجداني:

وبالنسبة للدرجات النهائية التي يمكن الحصول عليها فهي كالتالي:

. الدرجة العليا للمقياس: وهي حصيلة أعلى درجة للنبذ الإيجابي في عدد بنود المقياس الكلية
 $290 = 5 \times 58$.

. الدرجة الدنيا للمقياس: هي حصيلة ضرب أدنى درجة للبنود السلبية في عدد بنود المقياس الكلية
 $58 = 1 \times 58$.

. درجة الوسطى: هي حصيلة ضرب الدرجة الوسطى في عدد بنود المقياس الكلية
 $174 = 3 \times 58$.

وبذلك تم الحصول على أعلى درجة 290 وأدنى درجة 58 ودرجة وسطى هي 174 ودرجة بين 58

و174 تمثلت في 116 كما نجد درجة بين 290 و174 هي 232.

جدول رقم (14) يوضح مستويات تقدير مقياس الذكاء الوجداني.

| المستوى | المجال | أدنى درجة | أعلى درجة | مقياس الذكاء الوجداني |
|---------|-------------|-----------|-----------|-----------------------|
| منخفض | [116-58] | 58 | 290 | |
| متوسط | [174-116] | | | |
| مرتفع | 174 فما فوق | | | |

2. مقياس الاحتراق النفسي:

1.2. صف المقياس:

اعتمدت الباحثة في دراستها الحالية على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، حيث يعد من أكثر المقاييس النفسية انتشاراً على النطاق العالمي في قياس الاحتراق النفسي.

يتكون المقياس من (22) عبارة موزعة على ثلاث محاور هي على التوالي:

❖ الاجهاد الانفعالي:

هي حالة من التعب بسبب عدم السيطرة على مؤثرات خارجية ضاغطة تخرج عن قدرة الانسان وهو أساس حصول الاحتراق النفسي ويبدو على شكل أعراض جسدية ونفسية أو كليهما.

❖ تبلد المشاعر:

حالة نفسية تتصف بغياب الانفعال والشعور وضعف الجانب الإنساني في التعامل مع الآخرين وتعني اللامبالاة والشعور السلبي تجاه الآخرين وسرعة الغضب وفقد التقدير للعمل.

❖ نقص الشعور بالإنجاز:

ويظهر من خلال التقييم السلبي للذات والشعور بعدم الفعالية وقلة الإنتاجية وعدم القدرة على التكيف مع الضغوط (الهزاني، 2022، ص. 112).

2.2. خصائص السيكومترية لمقياس الاحتراق النفسي:

وقد طبقت ماسلاش المقياس (1986) على عينة تتكون من 1316 مهني من القطاع الاجتماعي فتحصلت على معاملات التناسق الداخلي كالتالي:

❖ الإجهاد الانفعالي : ألفا=0.90

❖ تبدل المشاعر : ألفا = 0.79

❖ نقص الشعور بالإنجاز : ألفا = 0.71

أما بالنسبة للصدق فقد اظهر المقياس ارتباطات جيدة مع مقياس الضغط النفسي ومع مقياس الاكتئاب. كما يشير الباحث بأن هناك عدة دراسات اكدت صدق المقياس (وليد، 2019، ص. 22)، فقد تم استخدامه في العديد من الدراسات في البيئة الجزائرية مثل دراسة بويكر دبابي (2010)، دراسة خلاصي مراد (2014)، دراسة نصرأوي صباح (2015)، دراسة الباحثة العزيز وردة (2016)، دراسة بوفرة وهاب (2017) (عبدلي، 2019، ص. 113)، دراسة تباري ساعد (2018) ودراسة عبدلي نور الدين (2019). وقد استخدمت الباحثة هذا المقياس نظرا لإلمامه بدلائل صدق كثيرة ومتنوعة وفي بيئات مختلفة كما تم تداوله لدى العديد من الباحثين في مجال علم النفس في البيئة الجزائرية وذلك في فترات متباعدة.

2.2. خصائص السيكمترية لمقياس الاحتراق النفسي في الدراسة الحالية:

1.2.2. صدق المقياس:

أ. صدق المحكمين:

تم عرض صدق المقياس على (9) أساتذة محكمين من عدة جامعات (أنظر الملحق رقم 1) لإبداء رأيهم حول مدى شمولية الاستبيان لمختلف جوانب الموضوع.

وفي ضوء إقتراحاتهم وملاحظاتهم تم إعادة إجراء بعض التعديلات التي لا تخل بالمقياس.

ب. صدق الاتساق الداخلي: تم حساب صدق الاتساق الداخلي عن طريق حساب الارتباطات بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمقياس.

جدول رقم (15) يوضح ارتباطات الأبعاد بالدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي.

| الأبعاد | الدرجة الكلية |
|---------------------|---------------|
| الاجهاد الانفعالي | ,640** |
| تبدل المشاعر | ,504** |
| نقص الشعور بالإنجاز | ,711** |

عند 0.01*

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات spss .

. الصدق الذاتي:

$$\begin{aligned} \sqrt{\text{الثبات}} &= \text{الصدق الذاتي} \\ \sqrt{0.760} &= \text{الصدق الذاتي} \\ &= 0.871 \end{aligned}$$

ب. الثبات:

يؤكد التعريف الشائع للثبات هو " أن يعطي الاختبار نفس النتائج باستمرار إذا ما تم استخدام الاختبار لأول مرة تحت ظروف مماثلة" (عبدلي، 2018، ص. 109).

وقد قامت الباحثة من التأكد من ثبات المقياس من خلال طريقتين: التجزئة النصفية والفاكرومباخ.

. التجزئة النصفية:

يعني الثبات دقة المقياس وعدم تناقضه في القياس بحيث لو أعيد تطبيقه لمرّة أخرى تحت نفس الظروف والشروط يعطي نفس النتائج، وقد قامت الباحثة بالتحقق من ثبات المقياس من خلال التجزئة النصفية وذلك بتقسيم الدرجات إلى نصفين فردي وزوجي وحساب معامل الارتباط بينهما.

جدول رقم (16) يوضح ثبات مقياس الاحتراق النفسي بطريقة التجزئة النصفية.

| المقياس | معامل الثبات |
|--------------------------------|--------------|
| النصف الأول (فردى) | 0.651 |
| النصف الثانى (زوجى) | 0.674 |
| الدرجة الكلية للمقياس (قوتمان) | 0.618 |

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات spss .

. ثبات المقياس بمعامل الفاكرومباخ:

جدول رقم (17) يوضح ثبات مقياس الاحتراق النفسي بطريقة ألفا كرومباخ.

| عدد البنود | ألفا كرومباخ |
|------------|--------------|
| 22 | 0.762 |

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات spss .

3.2. الصورة النهائية لمقياس الاحتراق النفسي:

يتكون مقياس الاحتراق النفسي في صورته النهائية (كما يوضح ملحق 3) من نفس العبارات ونفس الأبعاد بدون استبعاد أي عبارة، يقبلها سلم تقديري سباعي.

الجدول رقم (18) يوضح توزيع عبارات مقياس الاحتراق النفسي حسب المحاور.

| العدد | أرقام البنود | المحاور |
|-------|-------------------------------|---------------------|
| 9 | 20، 16، 14، 13، 8، 5، 3، 2، 1 | الإجهاد الانفعالي |
| 5 | 22، 15، 11، 10، 5 | تبدل المشاعر |
| 8 | 21، 19، 18، 17، 12، 9، 7، 4 | نقص الشعور بالإنجاز |
| | 22 | المجموع |

4.2. طريقة تصحيح المقياس:

تم وضع سلم سباعي كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول رقم (19) يوضح درجات البنود على مقياس الاحتراق النفسي.

| درجات البنود | البدائل |
|--------------|-----------------|
| 6 | كل يوم |
| 5 | مرات في الأسبوع |
| 4 | مرة كل أسبوع |
| 3 | مرات في الشهر |
| 2 | مرة كل شهر |
| 1 | مرات في السنة |
| 0 | أبدا |

1.4.2. مستويات تقدير الاحتراق النفسي:

وبالنسبة للدرجات النهائية التي يمكن الحصول عليها فهي كالتالي:

- الدرجة العليا للمقياس: وهي حاصيلة أعلى درجة للنمذ في عدد بنود المقياس الكلية.

- $132 = 6 \times 22$.

-الدرجة الدنيا للمقياس: هي حصيلة ضرب أدنى درجة للبند في عدد بنود المقياس الكلية.
-0=0X22

وهناك درجات متوسطة بين أعلى وأدنى درجة، وبنفس الطريقة يتم حساب درجات أبعاد المقياس

جدول رقم (20) يوضح مستويات تقدير مقياس الاحتراق النفسي.

| الأبعاد | منخفض | متوسط | مرتفع |
|---------------------|--------|---------|----------|
| الاجهاد الانفعالي | [16-0] | [26-17] | [54-27] |
| تبلد المشاعر | [08-0] | [13-9] | [30-14] |
| نقص الشعور بالإنجاز | [11-0] | [17-12] | [48-18] |
| الدرجة الكلية | [35-0] | [56-36] | [132-57] |

يكون الاحتراق النفسي منخفض إذا كان:

الاجهاد الانفعالي مرتفع أو تبلد المشاعر منخفض أو نقص الشعور بالإنجاز منخفض.

يكون الاحتراق النفسي متوسط وجدنا مؤشرين خطرين أي في الحالات التالية:

- الاجهاد الانفعالي مرتفع + تبلد المشاعر مرتفع.
- الاجهاد الانفعالي مرتفع + نقص الشعور بالإنجاز منخفض.
- تبلد المشاعر مرتفع + نقص الشعور بالإنجاز منخفض.

نقول إن الاحتراق النفسي مرتفع إذا كان:

الاجهاد الانفعالي مرتفع + تبلد المشاعر مرتفع + نقص الشعور بالإنجاز منخفض (تلاي، 2017، ص.

.(155)

ثانيا: الدراسة الأساسية:

التذكير بفرضيات الدراسة:

. الفرضية العامة الأولى:

توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي بأبعاده (الاجهاد الانفعالي/تبلد المشاعر/نقص الشعور بالإنجاز) لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة.

. الفرضية العامة الثانية:

مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة منخفض.

. الفرضية العامة الثالثة:

مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة مرتفع.

. الفرضية العامة الرابعة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغيري (الخبرة، نوع الوظيفة (أستاذة إدارية) لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة. وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الجزئية التالية:

. الفرضية الجزئية الأولى:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

. الفرضية الجزئية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة تعزى لمتغيرات نوع الوظيفة (أستاذة /إدارية).

. الفرضية العامة الخامسة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغيرات (سنوات الخدمة، نوع الوظيفة (أستاذة إدارية) لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة.

وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الجزئية التالية:

. الفرضية الجزئية الأولى:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

. الفرضية الجزئية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة تعزى لمتغيرات نوع الوظيفة (أستاذة /إدارية).

1. مجالات الدراسة الأساسية:

1.1. المجال المكاني للدراسة الأساسية: أجريت هذه الدراسة في (8) ثانويات من بلدية قالمة

جدول رقم (21) يوضح المجال المكاني للدراسة الاستطلاعية.

| الرقم | المؤسسة التربوية(الثانويات) |
|-------|-----------------------------|
| 1 | ثانوية العربي بن مارس |
| 2 | ثانوية أول نوفمبر 1954 |
| 3 | ثانوية الاخوة بن صويلح |
| 4 | ثانوية عبد الحق بن حمودة |
| 5 | متقن شعلال مسعود |
| 6 | ثانوية زغدودي أحمد |
| 7 | ثانوية محمود بن محمود |
| 8 | متقن الخوارزمي |

2.1. المجال الزمني للدراسة الأساسية:

تم إجراء الدراسة الميدانية من 2022/02/27 إلى 2022/05/20 حسب المدة المسموح بها للدخول للمؤسسات وذلك عن طريق ترخيص بإجراء تريض ميداني من مديرية التربية لولاية قلمة.

2. منهج الدراسة الأساسية:

يعد المنهج الطريقة التي يسلكها الباحث في دراسته لمشكلته وذلك بالإجابة عن الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع الدراسة تم اللجوء في هذه الدراسة إلى استعمال المنهج الوصفي الذي يوفر صورة دقيقة ووصفا محددا لظاهرة معينة ويساعد في تحديد المكونات الأساسية المؤدية الى توظيف أو تشخيص هذه الظاهرة أو التركيز على دراسة العلاقة التبادلية بين عناصرها (مصطفى، عبد الحميد، 2010، ص. 54).

ويعتبر المنهج الوصفي أكثر المناهج ملائمة لهذه الدراسة التي تهدف إلى التعرف العلاقة الارتباطية بين الذكاء الوجداني والاحترق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية.

3. مجتمع الدراسة الأساسية:

مجتمع الدراسة الأصلي ويقصد به كامل أفراد أو أحداث أو مشاهدات موضوع البحث أو الدراسة (الديدي، عبد المنعم، 2006، ص. 40)، وفي دراستنا تمثل المجتمع الأصلي في كل النساء العاملات (أستاذة+ إدارية) ببعض المؤسسات التربوية ببلدية قلمة تحديدا ب (8) ثانويات وقدر عددهن ب (434) امرأة عاملة.

جدول (22) يوضح الحجم الكلي لمجتمع الدراسة.

| النسبة المئوية | حجم الطبقة | المؤسسات التربوية(الثانويات) |
|----------------|------------|------------------------------|
| 11.98% | 52 | ثانوية العربي بن مارس |
| 12.44% | 54 | ثانوية أول نوفمبر 1954 |
| 12.90% | 56 | ثانوية الاخوة بن صويلح |
| 14.05% | 61 | ثانوية عبد الحق بن حمودة |
| 15.43% | 67 | متقن شعلال مسعود |
| 9.67% | 42 | ثانوية زغد ودي العمري |
| 14.51% | 63 | ثانوية محمود بن محمود |
| 8.98% | 39 | متقن الخوارزمي |
| 100% | 434 | المجموع |

من خلال الجدول يتضح لنا أن العدد الإجمالي للنساء العاملات متقارب في الثانويات، غير أن ثانوية عبد الحق بن حمودة وثانوية محمود بن محمود ومتقن شعلال مسعود تحتوي على أكبر نسبة من النساء العاملات وهذا طبعا كون المؤسسات السالفة الذكر كبيرة الحجم وكذا نسبة إستيعاب التلاميذ كبيرة وبالتالي مناصب المفتوحة بها كثيرة.

4. عينة الدراسة الأساسية:

يقصد بالعينة المجموعة التي تجمع عنها البيانات في الدراسة (عليان، ص. 18).

ويقصد بحجم العينة الأفراد الذين سيختارون في الدراسة الأساسية، والمبدأ العام أنه كلما كبر حجم العينة زادت دقة البحث وصدقت نتائجه أكثر، ويكون حجم العينة وفقا لقواعد أكثر دقة بتطبيق بعض المعادلات الرياضية والحدود التطبيقية العامة، وذلك إنطلاقا من العدد الكلي لمجتمع البحث المستهدف، فإذا كانت المجتمعات معلومة أو كانت المجتمعات الكبيرة غير محدودة هذا يضع الباحث أمام احتمالين عندما يلجأ لتحديد حجم عينة الدراسة إحصائيا:

الأول: ألا يكون على علم بعدد مفردات المجتمع الأصلي (مجتمع مجهول).

الثاني: أن يكون على علم بعدد مفردات المجتمع الأصلي (مجتمع معلوم) (لعفيفي، 2020، ص. 217).

ولما كان مجتمع بحثنا من المجتمعات المعلومة والمحدودة فإنه يمكننا تحديد حجم العينة المطلوب سحبها منه التالية:

بتطبيق معادلة "ريتشارد جينجر Richard Geiger".

$$n = \frac{\left(\frac{Z^2}{d}\right) \times (P)^2}{1 + \frac{1}{N} \left[\left(\frac{Z^2}{d}\right) \times (P)^2 - 1\right]}$$

حيث:

N : حجم المجتمع ويكون معلوم.

Z : مستوى الثقة ويساوي 1.96 .

d : نسبة الخطأ وتساوي 0.05.

P : القيمة الاحتمالية وتساوي 0.5.

بالتعويض في المعادلة نجد:

$$n = \frac{\left(\frac{1.96^2}{0.05}\right) \times (0.05)^2}{1 + \frac{1}{434} \left[\left(\frac{1.96^2}{0.05}\right) \times (0.5)^2 - 1\right]}$$

$$n=205$$

ويمكن التأكد من حجم العينة من خلال ادخال المعطيات الى الموقع: Sample size calculator by

Rzsoft

1.4 . طريقة تحديد حجم العينة:

وقد تم سحب عينة مكونة من 205 امرأة عاملة ب (08) ثانويات بلدية قالمة تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية حيث يستخدم اختيار العينة العشوائية الطبقية عندما ينقسم المجتمع الإحصائي بشكل طبيعي إلى مجموعات، أو طبقات. تعكس مثل هذه العينة نسب كل طبقة داخل المجتمع، ويتحقق ذلك بأخذ عينة عشوائية من كل طبقة تتناسب مع حجم الطبقة المنفردة داخل المجتمع وبموجب هذه الطريقة فإن حجم العينة لكل طبقة يكون متناسبا مع نسبة حجم الطبقة إلى الحجم الكلي للمجتمع (النتيجي، صاري، 2014، ص. 19).

ونظرا لأن مجتمع دراستنا مقسم إلى طبقات (ثانويات) وكل ثانوية بها عينة من النساء العاملات، فإنه قد تم تحديد حجم العينة في كل طبقة وفقا للقانون التالي:

$$\text{حجم العينة في الطبقة} = \frac{n}{N} \times \text{حجم الطبقة}$$

حجم العينة في الطبقة الأولى (ثانوية العربي بن مارس):

$$\bullet \text{ حجم العينة من الأستاذات } 17 = 36 \times 434 \div 205$$

$$\bullet \text{ حجم العينة من الأستاذات } 8 = 16 \times 434 \div 205$$

وبالتالي حجم العينة في الطبقة هو: 25

حجم العينة في الطبقة الثانية (ثانوية أول نوفمبر):

$$\bullet \text{ حجم العينة من الأستاذات } 18 = 38 \times 434 \div 205$$

$$\bullet \text{ حجم العينة من الأستاذات } 8 = 16 \times 434 \div 205$$

وبالتالي حجم العينة في الطبقة هو: 26

حجم العينة في الطبقة الثالثة (ثانوية الاخوة بن صويلح):

• حجم العينة من الأستاذات $17 = 37 \times 434 \div 205$

• حجم العينة من الأستاذات $9 = 19 \times 434 \div 205$

وبالتالي حجم العينة في الطبقة هو: 26

حجم العينة في الطبقة الرابعة (ثانوية عبد الحق بن حمودة):

• حجم العينة من الأستاذات $= 46 \times 434 \div 205$

• حجم العينة من الأستاذات $7 = 15 \times 434 \div 205$

وبالتالي حجم العينة في الطبقة هو: 29

حجم العينة في الطبقة الخامسة (متقن شعلال مسعود):

• حجم العينة من الأستاذات $24 = 53 \times 434 \div 205$

• حجم العينة من الأستاذات $7 = 14 \times 434 \div 205$

وبالتالي حجم العينة في الطبقة هو: 31

حجم العينة في الطبقة السادسة (ثانوية زغدودي أحمد):

• حجم العينة من الأستاذات $13 = 27 \times 434 \div 205$

• حجم العينة من الأستاذات $7 = 15 \times 434 \div 205$

وبالتالي حجم العينة في الطبقة هو: 20

حجم العينة في الطبقة السابعة (ثانوية محمود بن محمود):

• حجم العينة من الأستاذات $22 = 46 \times 434 \div 205$

• حجم العينة من الأستاذات $8 = 17 \times 434 \div 205$

وبالتالي حجم العينة في الطبقة هو: 30

حجم العينة في الطبقة الثامنة (متقن الخوارزمي):

• حجم العينة من الأستاذات $12 = 26 \times 434 \div 205$

• حجم العينة من الأستاذات $6 = 13 \times 434 \div 205$

وبالتالي حجم العينة في الطبقة هو: 18

جدول (23) يمثل حجم الطبقات في المجتمع.

| حجم الطبقة | | المؤسسات التربوية(الثانويات) |
|------------|--------|------------------------------|
| ادارية | استاذة | |
| 16 | 36 | ثانوية العربي بن مارس |
| 16 | 38 | ثانوية أول نوفمبر 1954 |
| 19 | 37 | ثانوية الاخوة بن صويلح |
| 15 | 46 | ثانوية عبد الحق بن حمودة |
| 14 | 53 | متقن شعلال مسعود |
| 15 | 27 | ثانوية زغدودي أحمد |
| 17 | 46 | ثانوية محمود بن محمود |
| 13 | 26 | متقن الخوارزمي |
| 434 | | المجموع |

جدول (24) يوضح حجم العينة في كل طبقة.

| حجم الطبقة | | المؤسسات التربوية(الثانويات) |
|------------|--------|------------------------------|
| ادارية | استاذة | |
| 8 | 17 | ثانوية العربي بن مارس |
| 8 | 18 | ثانوية أول نوفمبر 1954 |
| 9 | 17 | ثانوية الاخوة بن صويلح |
| 9 | 17 | ثانوية عبد الحق بن حمودة |

| | | |
|-----|----|-----------------------|
| 7 | 27 | متقن شعلال مسعود |
| 7 | 13 | ثانوية زغدودي العمري |
| 8 | 22 | ثانوية محمود بن محمود |
| 6 | 12 | متقن الخوارزمي |
| 205 | | المجموع |

2.4. خصائص عينة الدراسة الأساسية:

جدول رقم (25) حجم العينة في كل ثانوية.

| العينة | المجتمع | المؤسسات التربوية(الثانويات) |
|--------|---------|------------------------------|
| 16 | 52 | ثانوية العربي بن مارس |
| 16 | 54 | ثانوية أول نوفمبر 1954 |
| 19 | 56 | ثانوية الاخوة بن صويلح |
| 15 | 61 | ثانوية عبد الحق بن حمودة |
| 14 | 67 | متقن شعلال مسعود |
| 15 | 42 | ثانوية زغدودي العمري |
| 17 | 63 | ثانوية محمود بن محمود |
| 13 | 39 | متقن الخوارزمي |
| 434 | | المجموع |

* من حيث متغير السن:

جدول رقم (26) يوضح توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير السن.

| النسبة | التكرار | السن |
|--------|---------|------------------|
| 35.51% | 65 | من 25 الى 34 سنة |
| 39.34% | 72 | من 34 الى 44 سنة |
| 25.13% | 46 | من 45 فما فوق |
| 100% | 183 | المجموع |

* من حيث متغير نوع الوظيفة (أستاذة/إدارية):

جدول رقم (27) يوضح توزيع العينة الاساسية حسب متغير نوع الوظيفة. (أستاذة/إدارية):

| النسبة | التكرار | الوظيفة |
|--------|---------|---------|
| 77.5% | 31 | أستاذة |
| 22.5% | 9 | إدارية |
| 100% | 40 | المجموع |

5. أدوات الدراسة وكيفية تصحيحها وتطبيقها:

1.5 مقياس الذكاء الوجداني:

مقياس الذكاء الوجداني للباحثان فاروق السيد عثمان وعبد السميع رزق (2001) يتكون من (58) عبارة

موزعة على 5 محاور كالتالي:

❖ **دائرة الانفعالات:** يضم 15 عبارة: 4-6-9-11-12-13-15-17-18-26-28-31-50-53-

.56

❖ **تنظيم الانفعالات:** يضم 13 عبارة: 15-19-20-21-22-23-24-25-27-29-30-32-

.58

❖ **التعاطف:** يضم 11 عبارة: 33-34-35-37-38-40-41-44-44-54-55-57.

❖ **الوعي بالذات:** يضم 10 عبارات: 1-2-3-5-7-8-10-14-49-51.

❖ **المهارات الاجتماعية:** يضم 9 عبارات: 3-39-42-43-45-46-47-48-52.

* **الخصائص السيكومترية:**

أ. **الصدق:** تم الإعتماد في حساب صدق مقياس الذكاء الوجداني عن طريق مؤشر صدق المحكمين وصدق الإتساق الداخلي والصدق الذاتي.

ب. **الثبات:** تم حساب ثبات مقياس الذكاء الوجداني بطريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرومباخ.

* **طريقة التصحيح:**

في مقياس الذكاء الوجداني تم استخدام طريقة ليكارت الخماسية حيث يطلب من المستجيب من عينة الدراسة الإجابة على كل عبارة بأحد البدائل التالية مع أوزانها: دائما (5)، عادتاً (4)، أحياناً (3)، غالباً (2) نادراً (1). وتعطى كل الإستجابات قيمة عددية ونحصل على درجة المقياس بجمع الإستجابات على بنود المقياس.

2.5. مقياس الاحتراق النفسي:

إعتمدت الباحثة في دراستها الحالية على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، حيث يعد من أكثر المقاييس النفسية إنتشاراً على النطاق العالمي في قياس الاحتراق النفسي.

يتكون المقياس من (22) عبارة موزعة على ثلاث محاور هي على التوالي:

الاجهاد الانفعالي: يضم 9 عبارات: 1، 2، 3، 5، 8، 13، 14، 16، 20.

تبلد المشاعر: يضم 5 عبارات: 5، 10، 11، 15، 22.

نقص الشعور بالإنجاز: يضم 8 عبارات: 4، 7، 9، 12، 17، 18، 19، 21.

* **الخصائص السيكومترية:**

أ. **الصدق:** تم الاعتماد في حساب صدق مقياس الاحتراق النفسي عن طريق مؤشر صدق المحكمين وصدق الاتساق الداخلي والصدق الذاتي.

ب. **الثبات:** تم حساب ثبات مقياس الاحتراق النفسي بطريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرومباخ.

*** طريقة التصحيح:**

تم وضع سلم سباعي مع أوزانه كالتالي: كل يوم (6)، مرات في الأسبوع (5)، مرة كل أسبوع (4)، مرات في الشهر (3)، مرة كل شهر (2)، مرات في السنة (1)، أبدا (0)، وتعطى كل الاستجابات قيمة عددية ونحصل على درجة المقياس بجمع الاستجابات على بنود المقياس.

*** كيفية تمرير المقياس:**

بعد التأكد من صلاحية أدوات الدراسة وأخذ تصريح كتابي من مديرية التربية حول الوقت الذي سمحت به لإجراء الدراسة الميدانية، تم توزيع كل من مقياس الذكاء الوجداني، ومقياس الاحتراق النفسي على أفراد عينة الدراسة الأساسية، وتم توضيح لهن أن المعلومات التي سوف يدلون بها خاصة بالبحث العلمي فقط ولغرض تحضير رسالة الدكتوراه، كما قامت الباحثة ببحث أفراد العينة على الإجابة بصدق وأوضحت لهن أن ذلك مهم جدا لعملها وذلك حتى يمكنها من الحصول على نتائج يمكن الثقة فيه مع التأكيد على السرية التامة للمعلومات. ونظرا لكثرة المسؤوليات على عينة الدراسة اتفقت الباحثة مع العينة على استرجاع المقياسين بعد أن تتم الإجابة عليه في المنزل (أسبوع تقريبا)

قامت الباحثة بتوزيع ما يقارب (250) نسخة، ورغم أنها اجتهدت في الحصول على أقل عدد ممكن من حالات رفض الإجابة، إلا أن هناك:

. (15) نسخة لم تستطع الباحثة الحصول عليها بسبب المماثلة والتحجج بالنسيان، وعدم التمكن من إيجاد توقيت للإجابة.

. (13) نسخة رفضت لعدم الجدية.

6. أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات:

تم الإستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية لمعالجة بيانات الدراسة وذلك باستخدام نظام المجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss v 25) وهذه الأساليب كالتالي:

أولا. أساليب الإحصاء الوصفي:

1. التكرارات.
2. النسب المئوية.
3. المتوسط الحسابي.
4. الانحراف المعياري.

ثانياً. أساليب الإحصاء الاستدلالي:

1. معامل الارتباط بيرسون.
2. تحليل التباين الأحادي (ANOVA).
3. اختبار شيفيه للمقارنات البعدية.
4. اختبار (T) لمجموعتين مستقلتين.

خلاصة الفصل:

بعد أن قامت الباحثة بتحديد الإجراءات المنهجية للدراسة حيث تم في هذا الفصل تحديد عينة الدراسة الأساسية والمنهج المتبع وكذا التأكد من صلاحية مقياسي الدراسة على عينة دراستها الأساسية كما قامت بتحديد الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة البيانات.

وفي الفصل الموالي ستقوم الباحثة بعرض ومناقشة نتائج الدراسة الأساسية.

الفصل الخامس:
عرض ومناقشة وتفسير
نتائج
الدراسة الميدانية

تمهيد

أولاً: عرض نتائج فرضيات الدراسة:

1. عرض نتائج الفرضية العامة الأولى.
2. عرض نتائج الفرضية العامة الثانية.
3. عرض نتائج الفرضية العامة الثالثة.
4. عرض نتائج الفرضية العامة الرابعة.
- 1.4. عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى.
- 2.4. عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية.
5. عرض نتائج الفرضية العامة الخامسة.
- 1.5. عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى.
- 2.5. عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية.

ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة.

1. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة الأولى.
2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة الثانية.
3. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة الثالثة.
4. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة الرابعة.
- 1.4. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى.
- 2.4. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية.
5. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة الخامسة.
- 1.5. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى.
- 2.5. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

بعد أن أتمنا عرض الإجراءات المنهجية للدراسة في الفصل السابق سنقوم بعرض النتائج التي توصلت إليها الباحثة ومناقشة هذه النتائج في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة وكذا الإطار النظري للدراسة.

أولاً: عرض نتائج فرضيات الدراسة:

1. عرض نتائج الفرضية العامة الأولى:

*توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والاحترق النفسي بأبعاده (الاجهاد الانفعالي/تبلد المشاعر/نقص الشعور بالإنجاز) لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قلمة.

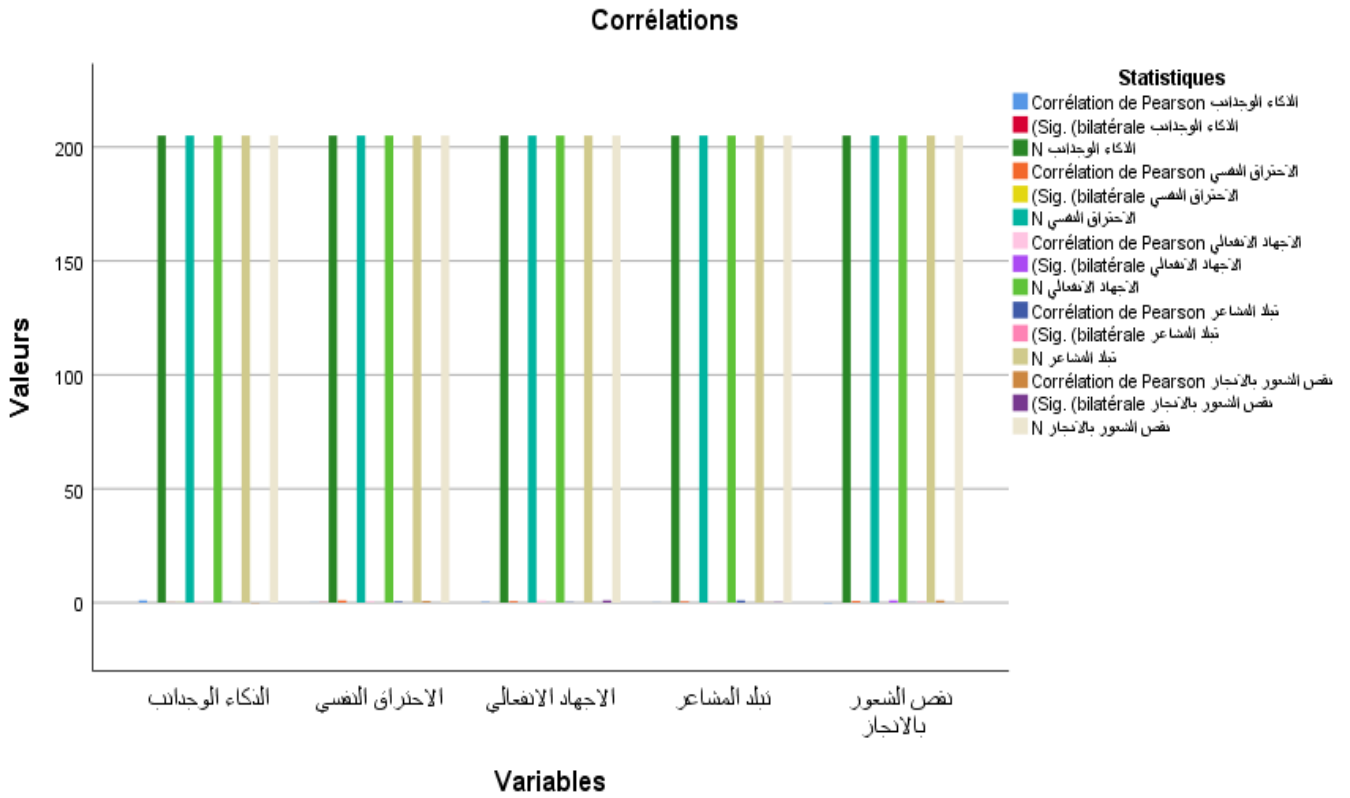
جدول رقم (28) يوضح قيم معامل الارتباط بين الذكاء الوجداني والاحترق النفسي بأبعاده (الاجهاد

الانفعالي/تبلد المشاعر/نقص الشعور بالإنجاز)

| المتغير | الاحترق النفسي | الاجهاد الانفعالي | تبلد المشاعر | نقص الشعور بالإنجاز |
|-----------------|----------------|-------------------|--------------|---------------------|
| الذكاء الوجداني | -0.111 | ** -0.271 | * -0.146 | * -0.149 |

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).



الشكل (14) رقم يوضح الارتباط بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي بأبعاده

المصدر : من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات Spss

من خلال الجدول رقم (28) يتضح لنا ما يلي:

معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني ومقياس الاحتراق النفسي بجميع أبعاده

جاءت سلبية وعليه من خلال ملاحظتنا للجدول نستنتج ما يلي:

❖ توجد علاقة ارتباطية سالبة بين الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني والدرجة الكلية لمقياس الاحتراق

النفسي بمعامل ارتباط قدره $r=-0.111$

❖ توجد علاقة ارتباطية سالبة بين الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني ونقص الشعور بالإنجاز عند مستوى

الدلالة (0.05) ارتباط قدره $r=-0.271$

❖ توجد علاقة ارتباطية سالبة بين الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني وتبدل المشاعر عند مستوى

الدلالة (0.05) ارتباط قدره $r=-0.146$

❖ توجد علاقة ارتباطية سالبة بين الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني والاجهاد الانفعالي عند مستوى

الدلالة (0.01) ارتباط قدره $r=-0.149$

2. عرض نتائج الفرضية العامة الثانية:

*مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة منخفض.

جدول رقم (29) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقييم النسبي لمستوى

الذكاء الوجداني.

| المحاور | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الرتبة | التقييم |
|---------------------|-----------------|-------------------|--------|---------|
| إدارة الانفعالات | 37.13 | 6.63 | 1 | متوسط |
| تنظيم الانفعالات | 29.51 | 5.56 | 2 | متوسط |
| التعاطف | 24.71 | 6.41 | 3 | متوسط |
| الوعي بالذات | 24.98 | 4.81 | 4 | متوسط |
| المهارات الاجتماعية | 19.88 | 4.63 | 5 | منخفض |
| الدرجة الكلية | 136.87 | 20.46 | | متوسط |



الشكل (15) رقم يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لمحاور مقياس الذكاء الوجداني

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (29) الخاص بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء الوجداني ومستوى محاوره الفرعية حيث نلاحظ أن المتوسط الحسابي الكلي لمقياس الذكاء الوجداني قدر ب(136.87) وانحراف معياري قيمته(20.46) مما يظهر أن مستوى الذكاء الوجداني للمرأة العاملة بالمؤسسات التربوية بولاية قالمة متوسط، وكذا محاور المقياس حيث جاء محور إدارة الانفعالات في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (37.12) و انحراف معياري بلغ (6.53) وقد أظهرت النتائج من الجدول رقم(29) أن مهارات إدارة الانفعالات لدى عينة الدراسة متوسطة ، ثم يليه محور تنظيم الانفعالات في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (29.51) و انحراف معياري(5.56) حيث أن مستوى تنظيم الانفعالات متوسط لدى العينة بعده في المرتبة الثالثة بمحور الوعي بالذات اذ أن مستوى هذا البعد جاءت متوسطة حيث بلغ متوسطة الحسابي (24.98) بانحراف معياري قدره(4.81)، أما في المرتبة الرابعة محور التعاطف بمتوسط حسابي (24.71) و انحراف معياري بلغ(6.41) ، ثم يليه في المرتبة الخامسة محور المهارات الاجتماعية بمتوسط حسابي قدره (19.88) و انحراف معياري بلغ (4.63) حيث أن مستوى المهارات الاجتماعية عند المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية منخفض.

وبالتالي يمكن القول إن مستوى الذكاء الوجداني عند المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية بلدية قالمة متوسط.

3. عرض نتائج الفرضية العامة الثالثة:

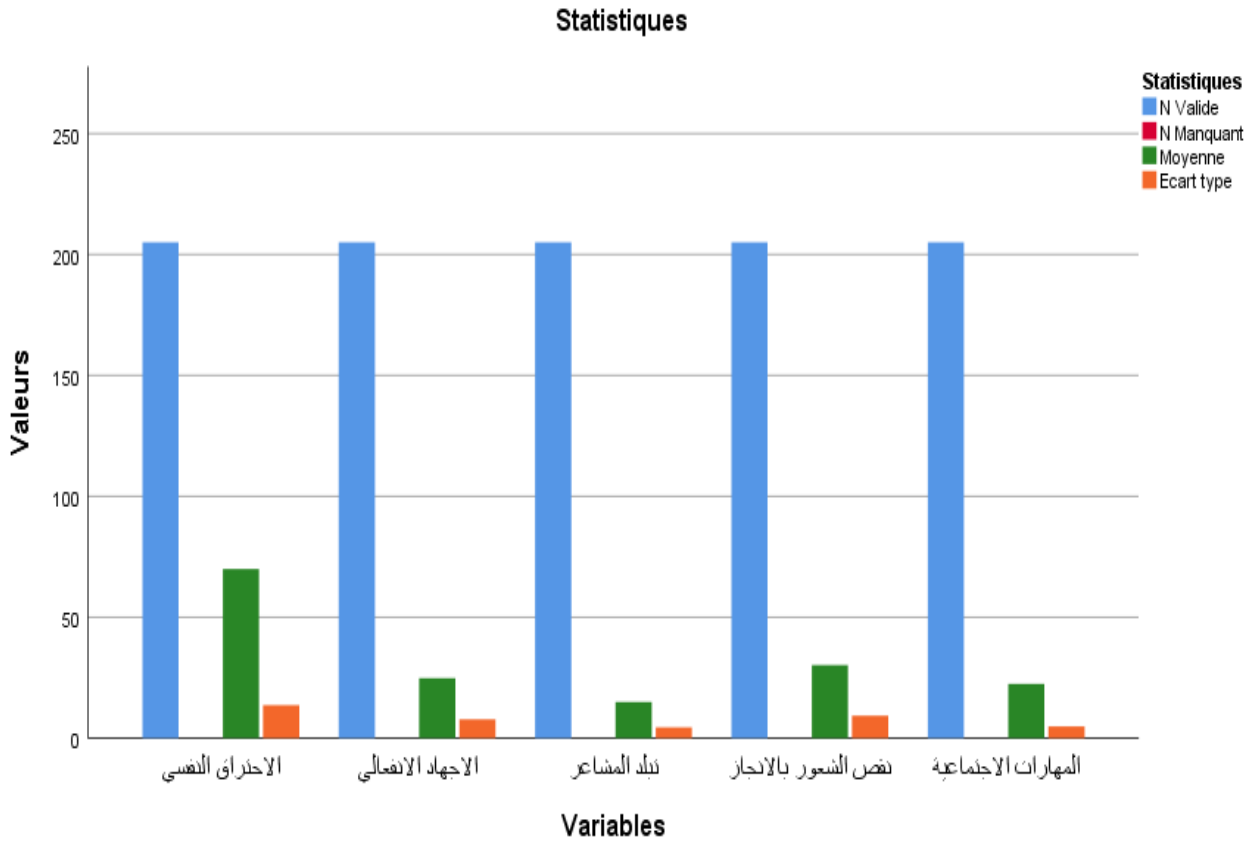
*مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية بلدية قالمة مرتفع.

جدول رقم(30) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقييم النسبي لمستوى

الاحتراق النفسي بأبعاده

| التقييم | الرتبة | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | المحاور |
|---------|--------|-------------------|-----------------|---------------------|
| مرتفع | 1 | 10.33 | 28.75 | الاجهاد الانفعالي |
| مرتفع | 3 | 3.95 | 15.97 | تبلد المشاعر |
| مرتفع | 2 | 3.92 | 19.33 | نقص الشعور بالإنجاز |
| مرتفع | | 2.81 | 69.13 | الاحتراق النفسي |

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات spss



الشكل رقم (16) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور مقياس الاحتراق النفسي

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على محرجات spss

من خلال الجدول (30) الخاص بالمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية الخاصة بمستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية بولاية قلمة، حيث نلاحظ أن أبعاد الاحتراق النفسي جاءت متفاوتة و مختلفة في درجاتها، فقد جاء محور الاجهاد الانفعالي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (28.75) و انحراف معياري بلغ (10.33) ، و يليه في المرتبة الثانية نقص الشعور بالإنجاز بمتوسط حسابي بلغ (19.33) و انحراف معياري قدره (3.92) و، ثم في المرتبة الثالثة بعد تبدل المشاعر بمتوسط حسابي قدره (15.97) و انحراف معياري بلغ (3.95)، أما المتوسط الحسابي للاحتراق النفسي بلغ (69.13) وانحراف معياري قدره (2.81) مما يظهر أن هناك مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية بولاية قلمة.

4. عرض نتائج الفرضية العامة الرابعة: والتي تنص على:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغيري (الخبرة، نوع الوظيفة (أستاذة إدارية)) لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية بلدية قالمة. وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الجزئية التالية:

1.4. عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

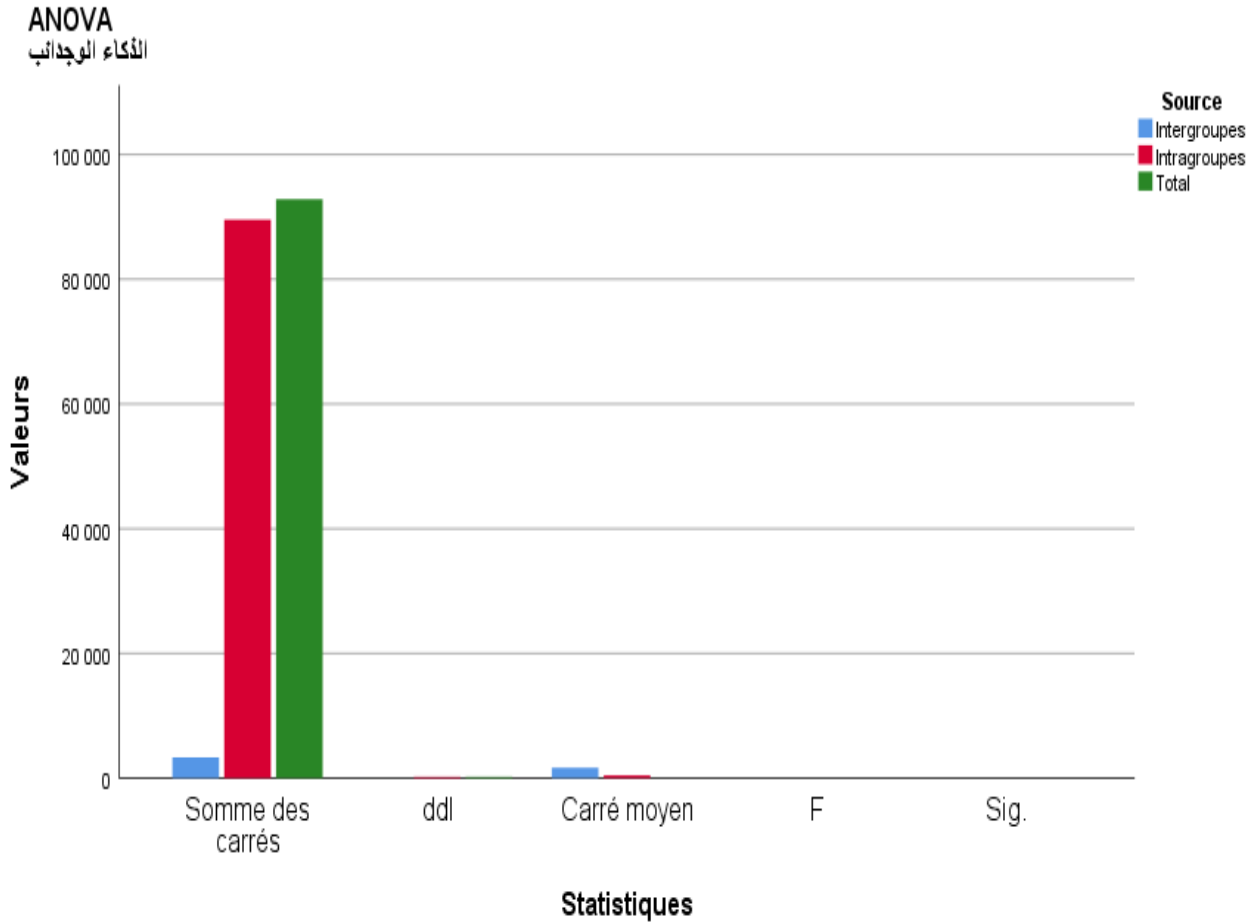
توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية بلدية قالمة تعزى لمتغير سنوات الخدمة

جدول رقم (31) يوضح اختبار ANOVA لفحص الفروقات في مستوى الذكاء الوجداني

حسب متغير سنوات الخدمة

| مصدر التباين | درجة الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة F | مستوى الدلالة |
|----------------|-------------|----------------|----------------|--------|---------------|
| بين المجموعات | 2 | 3312.444 | 1656.222 | 3.737 | 0.025 |
| داخل المجموعات | 202 | 89530.805 | 443.222 | | |
| المجموع | 204 | 92843.249 | | | |

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات spss



الشكل رقم (17) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور مقياس الاحتراق النفسي

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (31) نلاحظ قيمة ف تقدر ب(3.737) عند مستوى الحرية 2 ومستوى الدلالة الذي قدر ب (0.025) هو أصغر من مستوى الدلالة في الدراسة الحالية والمقدر ب (0.05) ومنه ترفض الفرضية القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية وبالتالي لا توجد فروق في مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية تعزى لمتغير سنوات الخدمة

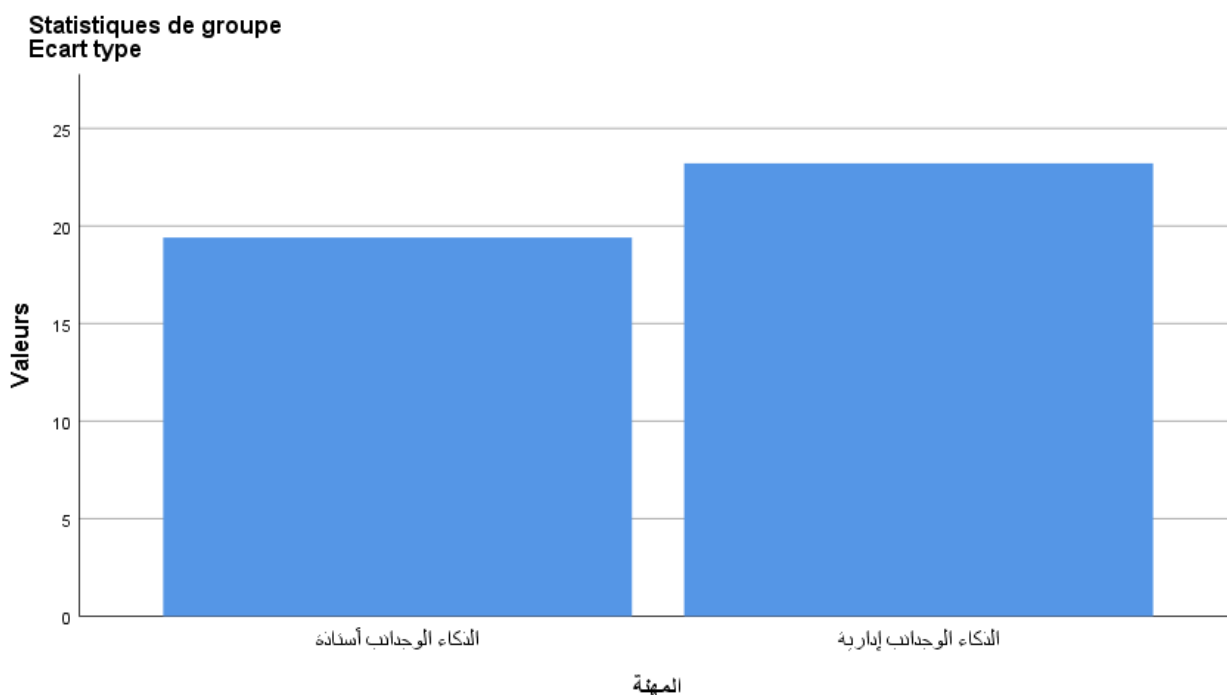
2.4. عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية: والتي تنص على:

*توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة تعزى لمتغير نوع الوظيفة.

جدول رقم (32) يوضح اختبار T لفحص الفروقات في مستوى الذكاء الوجداني حسب متغير نوع الوظيفة (أستاذة/إدارية)

| نوع الوظيفة | التكرار | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | T قيمة | مستوى الدلالة |
|-------------|---------|-----------------|-------------------|--------|---------------|
| أستاذة | 119 | 140.75 | 19.40 | 2.37 | 0.81 |
| إدارية | 86 | 133.46 | 23.20 | | |

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على محرجات spss



الشكل رقم (18) يوضح يوضح اختبار T لفحص الفروقات في مستوى الذكاء الوجداني

حسب متغير نوع الوظيفة (أستاذة/إدارية)

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على محرجات spss

من خلال الجدول رقم (32) نلاحظ أن قيمة T تقدر ب(2.37) وذلك بدلالة احصائية قدرها (0.81) وهي

أقل مستوى الدلالة المعتمد (0.05) ومنه ترفض الفرضية القائلة بأنه توجد فروق في مستوى الذكاء الوجداني لدى عينة الدراسة.

5. عرض نتائج الفرضية العامة الخامسة: والتي تنص على:

*توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغيري (الخبرة، نوع الوظيفة (أستاذة إدارية)) لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة.

وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الجزئية التالية:

1.5. عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى: توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الاحتراق النفسي

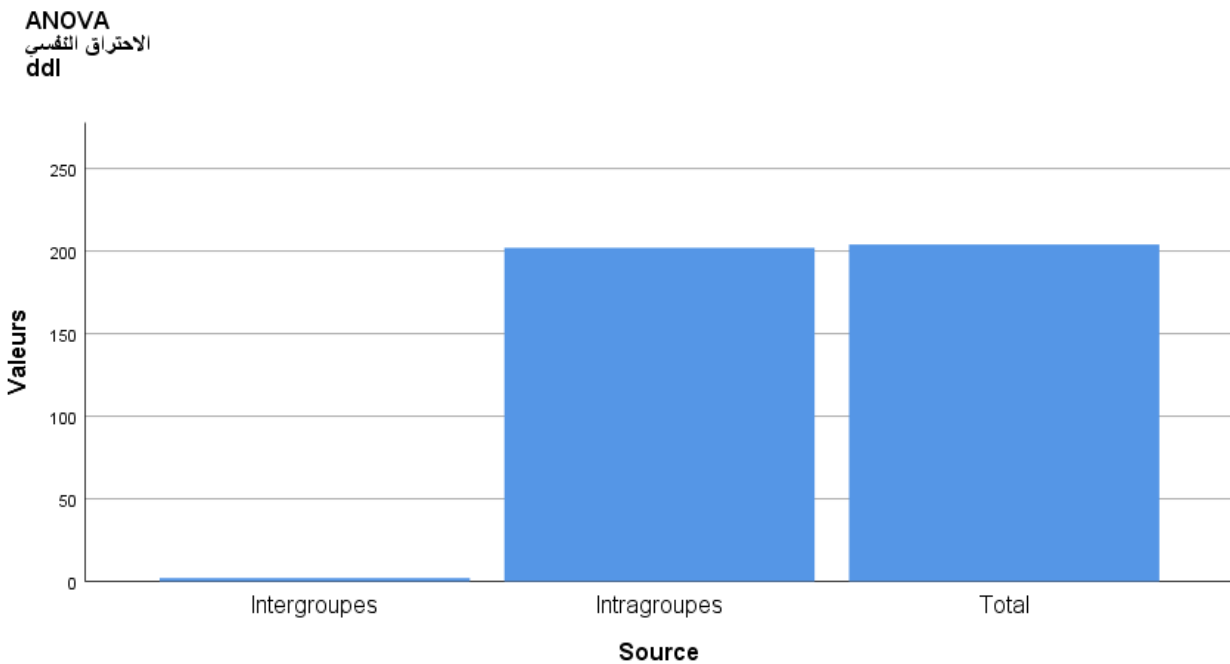
لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة تعزى لمتغير سنوات الخدمة

جدول رقم (33) يوضح اختبار ANOVA لفحص الفروقات في مستوى الاحتراق النفسي

حسب متغير سنوات الخدمة

| مصدر التباين | درجة الحرية | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة F | مستوى الدلالة |
|----------------|-------------|----------------|----------------|--------|---------------|
| بين المجموعات | 2 | 979.793 | 489.897 | 2.685 | 0.071 |
| داخل المجموعات | 202 | 36857.71 | 182.464 | | |
| المجموع | 204 | 37837.51 | | | |

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات spss



الشكل رقم يوضح اختبار ANOVA لفحص الفروقات في مستوى الاحتراق النفسي

حسب متغير سنوات الخدمة

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (32) نلاحظ أن قيمة تقدر ب (2.685) عند مستوى الحرية 2 وعند مستوى الدلالة F المقدر ب (0.071) وهو أكبر من مستوى الدلالة المعمد في الدراسة الحالية والمقدر ب (0.05) ومنه تقبل فرضية البحث القائلة بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول استجابات المفحوصين حول مستوى الاحتراق النفسي تعزى لسنوات الخدمة.

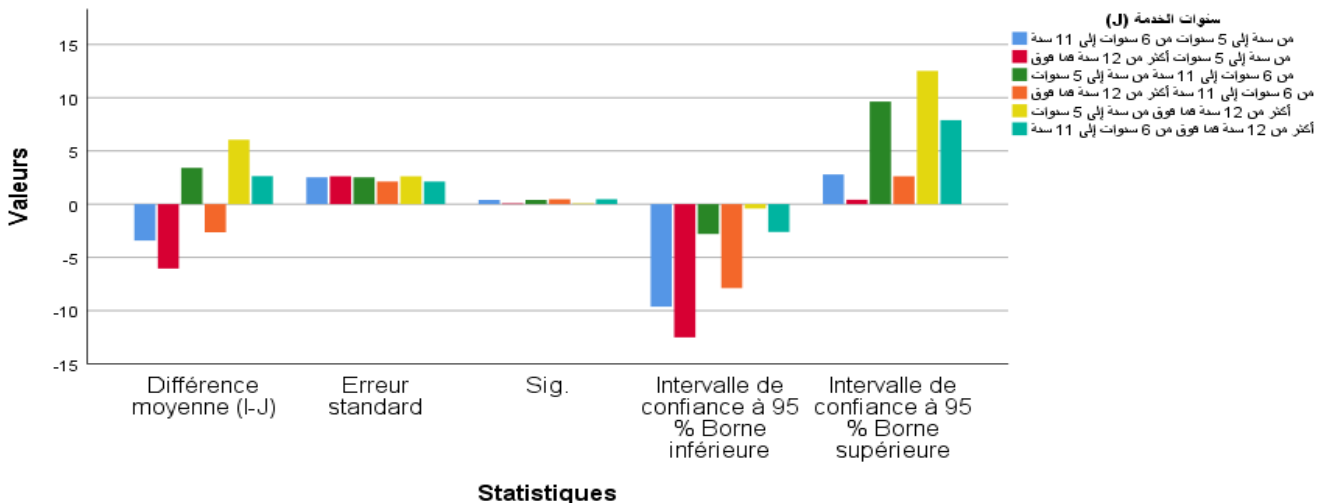
ولمعرفة مصدر تلك الفروقات تم الاعتماد على اختبار شيفيه للمقاربات البعدية.

جدول رقم (34) يوضح نتائج اختبار شيفيه (sheffé) للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المفحوصين حول الاحتراق النفسي تعزى لمتغير سنوات الخدمة

| سنوات الخدمة | المتوسط الحسابي | من 1 الى 5 سنوات | من 6 الى 11 سنة | من 12 سنة فما فوق |
|-------------------|-----------------|------------------|-----------------|-------------------|
| من 1 الى 5 سنوات | 72.361 | | | -6.051 |
| من 6 الى 11 سنة | 69.725 | | | -2.635 |
| من 12 سنة فما فوق | 66.309 | -6.051 | -2.635 | |

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات spss

Comparaisons multiples :
Variable dépendante: الاحتراق النفسي
Scheffé



يوضح نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المفحوصين حول الاحتراق النفسي حسب لمتغير سنوات الخدمة

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (33) نلاحظ أن هناك مصادر فروق بين المتوسطات في استجابات المفحوصين بين الفئة العمرية (من سنة الى 5 سنوات) و الفئة العمرية (من 12 سنة فما فوق) لصالح هذه الفئة حيث بلغ المتوسط الحسابي للفئة العمرية (من 1 الى 5 سنوات) (72.361) و المتوسط الحسابي للفئة العمرية (من 12 سنة فما فوق) (66.309) ، كما نلاحظ أيضا وجود مصادر فروق بين متوسطات استجابات المبحوثين من الفئة العمرية (من 6 سنوات الى 12 سنة) و(12 سنة فما فوق) لصالح الفئة العمرية (12 سنة فما فوق) حيث بلغ متوسط الفئة (من 6 الى 11 سنة) (69.725) و متوسط الفئة (من 12 سنة فما فوق) (66.309).

وبالتالي كلما زادت سنوات الخدمة انخفض مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببادية قالمة.

2.5. عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

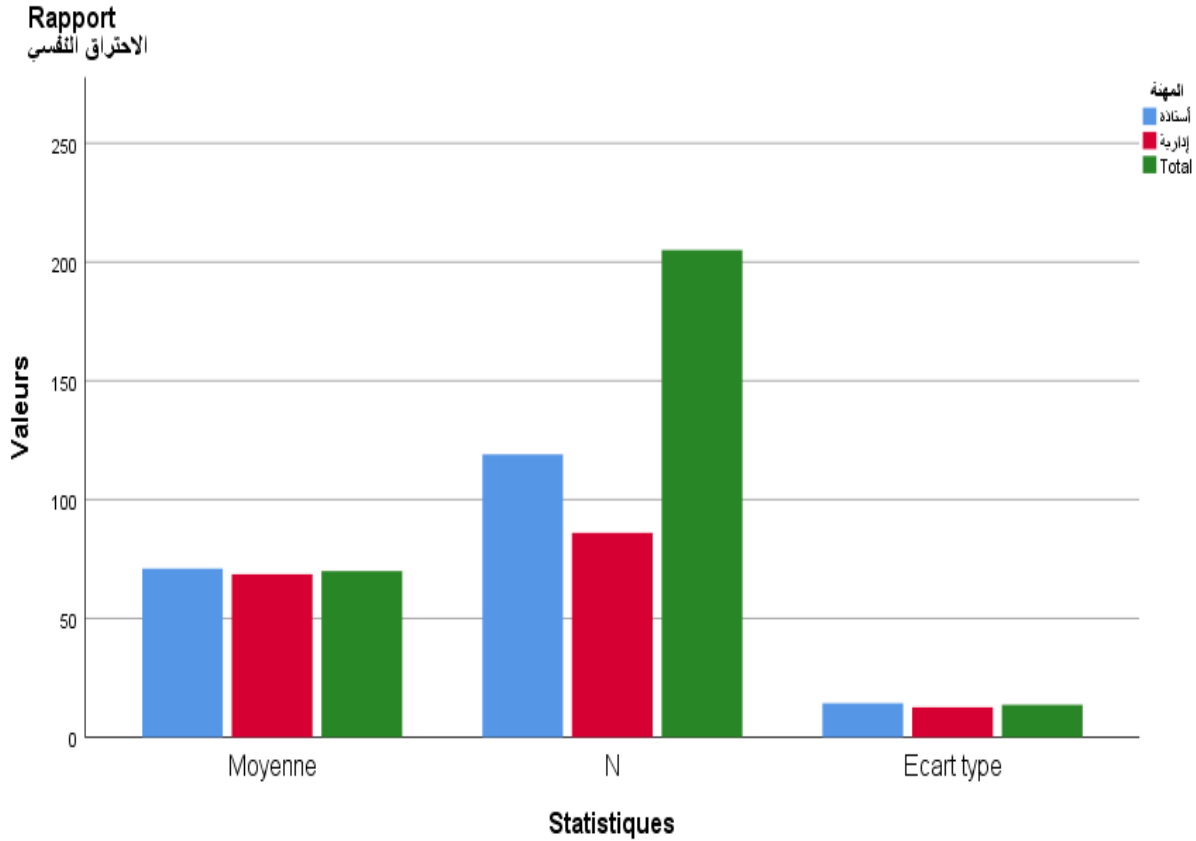
*توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة تعزى لمتغير نوع الوظيفة.

جدول رقم (35) يوضح اختبار T-TEST لفحص الفروقات في مستوى الاحتراق النفسي

حسب متغير نوع الوظيفة (أستاذة/إدارية)

| نوع الوظيفة | التكرار | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | T قيمة | مستوى الدلالة |
|-------------|---------|-----------------|-------------------|--------|---------------|
| أستاذة | 119 | 70.95 | 14.27 | 1.27 | 0.53 |
| إدارية | 86 | 68.558 | 12.59 | | |

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات spss



الشكل رقم (21) يوضح الفروقات في مستوى الاحتراق النفسي

حسب متغير نوع الوظيفة (أستاذة/إدارية)

تساوي (1.27) بمستوى دلالة قدره (0.53) وهو أكبر من T من خلال الجدول رقم (34) نلاحظ أن قيمة مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة الحالية والذي قدر ب (0.05) ومنه تقبل الفرضية القائلة بأنه توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي لعينة الدراسة حسب متغير نوع الوظيفة (أستاذة/إدارية)، كما نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي للأستاذات هو أكبر من المتوسط الحسابي للإداريات، وبالتالي توجد فروق في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير نوع الوظيفة (أستاذة/إدارية) لصالح الاستاذات.

ثانياً: مناقشة وتفسير نتائج الدراسة في ضوء الفرضيات والدراسات السابقة:

بعد معالجتنا لصحة فرضيات هذه الدراسة بجميع أجزائها المتفرعة، توصلنا الى العديد من النتائج الهامة والتي سوف نناقشها في هذا الجزء ومقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة من حيث الاتفاق والاختلاف، ثم نحاول تفسيرها في ضوء الأدب السيكولوجي للدراسة.

1. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة الأولى:

أظهر التحليل الاحصائي للنتائج الخاصة بالفرضية العامة الأولى حول العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحترق النفسي بأبعاده ما يلي:

❖ توجد علاقة ارتباطية سالبة بين الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني والدرجة الكلية لمقياس الاحترق النفسي
❖ توجد علاقة ارتباطية سالبة بين الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني ونقص الشعور بالإنجاز عند مستوى الدلالة (0.05)

❖ توجد علاقة ارتباطية سالبة بين الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني وتبدل المشاعر عند مستوى الدلالة (0.05)

❖ توجد علاقة ارتباطية سالبة بين الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني والاجهاد الانفعالي عند مستوى الدلالة (0.01)

تتفق هذه النتيجة مع دراسة "بن عامر" (2007) وذلك في جزء من أجزائها حيث توصلت هذه الأخيرة الى وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي.

وتتفق كذلك مع دراسة تميم (2011) وذلك في الارتباط بين ابعاد الاحترق النفسي حيث توصلت الى وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الذكاء الانفعالي والاجهاد الانفعالي ووجود علاقة ارتباطية عكسية بين الذكاء الوجداني وتبدل المشاعر

وتتفق أيضا مع دراسة أسعد (2013) في جزء من أجزائها وذلك في وجود علاقة عكسية بين الذكاء الوجداني والاحترق النفسي، كما تتفق أيضا مع دراسة عبدلي (2019) في وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي.

وتختلف نتيجة دراستنا مع جزء من نتيجة شان (2006) اذ ان نتيجة هذه الدراسة تشير الى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الاحترق والذكاء الانفعالي وهو ما يختلف مع دراستنا.

وتختلف نتيجة دراستنا مع دراسة دي فيتو (2009) والتي توصلت لوجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي.

وبالتالي تم رفض الفرض القائل انه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والاحترق النفسي وقبول الفرض القائل بوجود علاقة ارتباطية سالبة بين الذكاء الوجداني والاحترق النفسي بأبعاده

وتفسر الباحثة هذه النتيجة أنه كلما ارتفع الذكاء الوجداني انخفض الاحتراق النفسي والعكس صحيح أي كلما انخفضت المهارات الوجدانية المكتسبة من طرف المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة ارتفعت معدلات الاحتراق النفسي لديها.

فان اكتساب المهارات الوجدانية اللازمة من وعي بالذات وإدارة الانفعالات وتنظيم الانفعالات الغير سارة واكتساب مهارات اجتماعية تسهل عملية التواصل بين الموظفة وزملائها وبينها وبين التلاميذ، كل هذا من شأنه أن يجنبها الاحتراق النفسي.

فبالرغم من تراكم الضغوط على المرأة الا انها تملك قدرات تمكنها من تخفيف من حدة هذه الضغوط فقد كشفت دراسة سارتي (1999) عن وجود روابط بين الكفاءة الوجدانية والمرونة في مواجهة الضغوط وكذا دراسة جبلي (2001) أن الذكاء الوجداني يرتبط بانخفاض الشعور بالضغوط، كما هدفت مقارنة الذكاء الوجداني لمعلمات المرحلة الثانوية وكذا مستويات الاحتراق النفسي والتي توصلت الى أن هناك ارتباط سلبي بين الانهاك الانفعالي وإدارة الانفعالات وارتباط سلبي بين الإنجاز الشخصي وإدارة الانفعالات.

وتشير أدبيات الذكاء الوجداني أن إدارة الانفعال تعتبر إشارة تنقل معاني منظمة ومميزة عن العلاقات فمثلا السعادة إشارة لقبول الآخرين والانضمام إليهم ويعكس الغضب بوجه عام اعاقا أهداف الفرد، كما تعتبر إدارة الانفعال مهارة تعمل على كبح الانفعال وليس قمع للعاطفة وهو ما ينطبق على باقي مهارات الذكاء الوجداني كالدافعية والتعاطف وذلك بقراءة الفرد لمشاعره ومشاعر الآخرين وبالتالي تكوين علاقات سليمة بعيدة عن الغموض والتعقيد.

ويري ماير وسالوفي أن الأشخاص الذين يتمتعون بالذكاء الوجداني يضعون عددا من الخطط المستقبلية، ويقبلون التحديات في المستقبل ويتسمون بالإصرار في مواجهة التحديات، ولهم اتجاهات إيجابية ازاء الحياة تقودهم الى نتائج أفضل ومثمرة بالنسبة لهم وبالنسبة للآخرين.

وبالرجوع الى الأدب السيكولوجي حول سمات وصفات أصحاب الذكاء الوجداني المرتفع يسمح لنا بمقارنة ذلك مع حال دراستنا، حيث أن أفراد العينة لديهم ذكاء وجداني متوسط.

وتظيف الباحثة أن الذكاء الوجداني قد يساعد المرأة على أداء عملها بدافعية وحماس حيث تؤكد دراسة جولمان (1995) أن المتفوقين والناجحين في مهنتهم لديهم سمات انفعالية تؤهلهم الى ذلك و التي تتضح جليا على وجوههم.

كما أنه من المهم جدا أن التحلي واكتساب مهارات الذكاء الوجداني لتحقيق الإيجابية في التكيف مع الظروف المختلفة ، كما دلت على ذلك دراسة ماير (2001) حيث أثبتت أن الفرد الذي لديه ذكاء وجداني يقوم

بالتصدي للأفراد الذين يقومون بأفعال سيئة أو خاطئة أو يقومون بأفعال مهددة للآخرين وعلى ذلك فالشخص الذي لديه ذكاء وجداني يكون أفضل اجتماعيا كما أن خياراته في الحياة سوف تصبح أفضل.

ويرى جورج (2000) أن للذكاء الوجداني أهمية في مفاهيم الانتباه لذلك فهو يؤدي الى التركيز و التمييز و اتخاذ القرار و إعطاء الرأي الصحيح و عدم الاستجابة للاجباط الأولي كما أن الأشخاص الذين لديهم ذكاء وجداني يكونوا أكثر استجابة نحو أحداث الحياة مع الآخرين ، كما أنهم لديهم مهارة لعب الدور ويوضح أيضا أنه عندما يكون الفرد لديه انفعالات سلبية فانه يميل الى أن يكون أكثر تشاؤما و لايمكنه ادراك الأحداث الإيجابية، أما الذي لديه انفعالات إيجابية يسهل أن تتواجد لديه العمليات المعرفية مثل التفكير الابتكاري و لديه قدرة على اكتشاف الأخطاء و المشكلات و الجذور و التدقق في المعلومات.

كما تشير الباحثة الى أن الذكاء الوجداني يساعد الفرد في التعامل بفعالية مع كل المواقف التي يواجهها، كما يساعده ذلك على بناء علاقة منتجة في مكان عمله، وهذا من شأنه التقليل من الاحتراق النفسي. ومن جهة أخرى فان ارتفاع مستويات الاحتراق النفسي وحسب ما جاء في أدبيات الموضوع فإنه يرتبط بشخصية الفرد كما يرتبط أيضا بالمناخ المدرسي والمساندة الاجتماعية والمهنية (بدري، 2020، ص. 85).

ويؤكد الأدب السيكولوجي أيضا أن الاحتراق النفسي يمر بعدة مراحل، ففي بداية الأمر يمر بمرحلة الاستغراق حيث يكون مستوى العمل فيها مرتفعا، لكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ في الانخفاض، تليها مرحلة الانفصال حيث يدرك الفرد فيها ما حدث و يبدأ في الانسحاب النفسي و تعتل صحته البدنية و النفسية، و يرتفع مستوى الاجهاد ينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجيا و تقل الكفاءة و ينخفض مستوى الأداء في العمل و قد يشعر الفرد باعتلال صحته البدنية و النفسية و اخر هذه المراحل هي المرحلة الحرجة التي تزداد فيها الأعراض البدنية و النفسية و السلوكية و يختل تفكير الفرد و يصل الى مرحلة الانفجار و قد يفكر في ترك العمل.

ويشير جولمان (2000) أن "الموظفين الذين لديهم مستوى منخفض من الذكاء الوجداني يكونون أقل فعالية في إدارة الضغوط و اثاره السلبية ، وأقل وعيا بمشاعرهم، قد يؤدي ذلك الى مواقف سلبية تجاه مهنتهم مثل العزلة و الانسحاب من العمل تماما، وضعف العلاقات الشخصية و الأداء الوظيفي على المستوى الفردي و التأثير على المنظمة ككل".

وتضيف الباحثة أن المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية الجزائرية سواء كانت أستاذة أو إدارية وجب عليها اتقان وتنمية الذكاء الوجداني وذلك للتخفيف من حدة ضغوط التي تواجهها وتحمي نفسها من أضرار و أخطار

الاحتراق النفسي وتتم بالانخراط في معالجة المعلومات المعقدة حول مشاعرها و مشاعر الاخرين ، و القدرة على استخدام هذه المعلومات كدليل لتفكير و السلوك.

وترى الباحثة أيضا أن الذكاء الوجداني للمرأة العاملة بقطاع التربية يمكن أن يآثر على الضغوط و الاحتراق النفسي بطريقتين ،حيث أن أولها هو تمكنها من تطوير اليات تكيف معينة عند مواجهة المواقف العصبية ، و ثانيا يمكن أن تؤثر في عملية التأثير الشخصي الذي يرتبط ارتباطا مباشرا بمستوى الاحتراق النفسي أو الضغوط التي تتعرض لها بمعنى هل تنتظر للضغوط التي تتعرض لها على أنها تهديد وتحدي، علاوة على ذلك يمكن لها أن تتمتع بمستويات مرتفعة من الذكاء الوجداني للمساعدة في تجنب السيناريوهات غير المرغوب فيها، لأن الذكاء الوجداني هو أحد العوامل المساعدة على إدارة الموقف أو تغييره.

كما كان للمرأة العاملة بالمؤسسات التربوية القدرة على التحكم في مشاعرها وعدم الاستجابة عند تعرضها للاستفزاز، و بالتالي تقليل مستويات الضغوط لديه في مكان العمل.

وتضيف الباحثة انه لمن الأفضل ان تدمج مهارات الذكاء الوجداني ضمن المنظومة التربوية وأن تدرس بشكل واضح وصريح ومباشر وتبرمج في التكوينات الخاصة بالأساتذة والإداريين، وتصبح مهارة يتقنها الإداريين والأساتذة على حد سواء.

2. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة الثانية:

أظهر التحليل الاحصائي للنتائج الخاصة بالفرضية العامة الثانية ما يلي:

مستوى الذكاء الوجداني عند المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة متوسط.

ويمكن تفسير ذلك بأن كفاءات الذكاء الوجداني متواجدة لدى المرأة العاملة بصورة متوسطة حيث أن التربية الاجتماعية لدى أفراد العينة تسودها المشاعر الإيجابية.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة **عبدلي (2019)** في بعض من أجزائها والتي أسفرت عن وجود مستوى مرتفع من الذكاء الوجداني لدى أساتذة أساتذة التربية البدنية .

كما اتفقت هذه النتيجة مع دراسة **بن غريال(2013)** ودراسة **بيلك (2005)** ودراسة **ليفينغستون وداي (2005)** في نتائجها التي دلت على وجود ذكاء وجداني .

اتفقت أيضا مع دراسة **بني يونس(2007)** حيث خلصت هذه الأخيرة الى الوصول الى مستوى مرتفع من الذكاء الوجداني مع معلمات المرحلة الابتدائية، وتتفق أيضا مع دراسة **أسعد(2013)** وذلك بالوصول الى وجود ذكاء وجداني لدى معلمي وكالة غوث بفلسطين.

وتؤكد أدبيات الذكاء الوجداني حسب ماير وسالوفي أن ارتفاع معدل الذكاء الوجداني لا يعني أن الفرد قد أتقن المهارات الانتقالية بل يعني أنه يملك القدرة الفائقة على تعلم هذه المهارات، ومثال ذلك أن يتميز الفرد بالقدرة على التعاطف مع الآخرين، ولكنه لم يتعلم المهارة القائمة على التعاطف، والتي تأخذ شكل المعاملة الجيدة مع الآخرين وبدون تعلم المهارة الوجدانية لن يستطيع الفرد تحقيق أي شيء بالرغم من امتلاكه للذكاء الوجداني اللازم، وهذا ما بينته النتائج إذ أن المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية تمتلك قدرة استخدام مهارات الذكاء الوجداني على غرار تنظيم الانفعالات وإدارة الانفعالات والتعاطف والوعي بالذات غير انها لا تمتلك المهارات الاجتماعية التي من شأنها أن تساعد على تكوين علاقات إيجابية والمحافظة عليها والقدرة على كسب الحب والتقدير من الآخرين، ذلك أن تفاعل المرأة مع زميلاتها سواء أستاذة أو إدارية ومع المسؤولين أيضا يعكس المناخ النفسي الاجتماعي الوجداني والذي تكون للمرأة الموظفة الدور الأساسي في تكوينه.

وبما أن المرأة العاملة بالثانويات أستاذة كانت أو إدارية فان مهاراتها الوجدانية تظهر جليا في تعاملها مع التلاميذ حيث تسهل لها هذه المهارات عملها فعندما تنق الأستاذه أو المشرفة التربوية بما يكفي في التلاميذ يؤدي هذا إلى التفاعل وتناقص التوتر والصداع بينهم وفي هذه الحالة يبدي التلاميذ حبا متبادلاً، ويزدادون تسامحاً وشعوراً بالمسؤولية والاستقلال كما يؤدي ذلك إلى تنمية وعيهم بذاتهم وقدرتهم على تحمل المسؤولية وتنمية مهاراتهم الاجتماعية وقدرتهم على ضبط انفعالاتهم، وتحمسهم لحل مشكلاتهم بكفاءة.

كما يمكن القول بأن المهارات الوجدانية المذكورة سابقا والتي تتوج العلاقة بين المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية وتلاميذها، فتكون هناك حركة في النزول إلى مستوى التلميذ وارتقاء التلاميذ نحوها فتحذف كل المسافة بينها وبينهم، فالمرهقين ينتظرون التفهم قبل كل شيء وهذا الأمر ينطبق على تلاميذ التعليم الثانوي خصوصا. ويجدر بالباحثة الإشارة الى أن الدراسة طبقت في توقيت استثنائي والذي اعتمدته وزارة التربية في فترة انتشار جائحة كورونا وعلى أثرها كان تفاعل عينة الدراسة قليل نوعا ما مما سبب الخوف من العدوى وانتقال المرض بين الموظفين وهو ما يفسر انخفاض في مستوى المهارات الاجتماعية لديهن خاصة أن الجائحة أجبرت الناس على الابتعاد وقلة التفاعل في فترة الحجر الصحي حيث ألف الناس هذا الوضع وهو ما ينطبق أيضا على عينة دراستنا، في حين أن باقي المهارات العاطفية الوجدانية اتقنتها المرأة العاملة.

وتفسر الباحثة أيضا تمتع المرأة العاملة بالقطاع التربوي والتعليم بمهاراتي إدارة الانفعال وتنظيم الانفعال راجع أيضا الى مكوث هذه الأخيرة في فترة لا تقل عن (06) أشهر في بيتها أثناء الحجر الصحي مما أجبرها على محاولة التأقلم مع الوضع من خلال تعلم هذه المهارات التي كانت مجبرة على اتقانها حتى تعي انفعالاتها السلبية وتديرها لتخفف من حدة توترها خلال مكوثها بالبيت.

ويعتبر اكتساب المرأة العاملة لمهارة الوعي بالذات والذي دلت عليه نتائج الدراسة، من أهم الكفاءات الوجدانية التي يجب أن تتوفر لدى المرأة بصفة عامة والمرأة العاملة بصفة خاصة ذلك أن هذه المهارة تمنحها نضجا انفعاليا وضبط الذات والبعد عن سرعة الاستثارة الانفعالية والتوافق النفسي والعدل في التعامل مع التلاميذ داخل المؤسسة ومع من حولها من زملاء مسؤولين، كما أنها أكثر معرفة لذاتها والتمتع بالثقة بالنفس وتكوين مفهوم إيجابي عن ذاتها وكل هذا يجعلها تحب وظيفتها وتستمتع بها وتدرك أهميتها في المجتمع. ومن صور الذكاء الوجداني أيضا لدى المرأة العاملة بقطاع التربية في معرفتها للمشاعر التي تؤذيها و تزعجها أو ما يسمى بالوعي بالذات.

والوعي بالذات هو التعرف على الشعور وقت حدوثه، وهو الحجر الأساسي في الذكاء الوجداني و امتلاك القدرة على رصد المشاعر من لحظة الى أخرى و هذا يعد عاملا حاسما في فهم الذات، كما أن القدرة على فهم المشاعر الحقيقية تجعل الفرد لا يقع تحت رحمتها، فالمرأة العاملة التي تمتلك هذه القدرة هي امرأة واثقة من نفسها وفيما تتخذ من قرارات.

والوعي بالذات أيضا هو القدرة على إدارة و تنظيم انفعالاتها ، مراقبة لمشاعرها تكون قائدة لمشاعرها و تكون قائدة لحياتها اذ يكون لديها إحساس أكثر تأكيدا من مشاعرها الحقيقية تجاه قدراتها الشخصية سواء المتصلة بوظيفتها أو غير ذلك من الأمور.

وترى الباحثة أن المرأة العاملة في قطاع التربية سواء في الإدارة أو أستاذة هي تشغل مهنة إنسانية و اجتماعية، حيث أن المجتمع المدرسي مجتمع انساني يقوم على التفاعل بين أعضائه من أساتذة و تلاميذ و اداريين و عاملين، وتتعامل الأستاذة والمشرفة التربوية ومستشارة التوجيه و غيرها من الوظائف مع المترددين على المؤسسة من خارجها كأولياء الأمور و غيرها، و يفرض هذا الواقع على المرأة العاملة في هذا القطاع بضرورة الاتصاف بالمهارات الاجتماعية التي تمكنها من تذليل الصعاب و تساعدها على الاسهام في صنع مناخ مدرسي اجتماعي ومرن، حيث أن النجاح الاجتماعي و المهني يتضمن النجاح في معاملة الآخرين و النجاح في الاتصال الاجتماعي مهنيا و إداريا.

3. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة الثالثة:

والتي تنص: مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية بلدية قالمة منخفض، وقد أظهر التحليل الاحصائي للنتائج الخاصة بالفرضية العامة الثانية ما يلي:

مستوى الاحتراق النفسي عند المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية بلدية قالمة مرتفع.

تتفق هذه الدراسة مع دراسة ألكسندر (2017) حيث توصلت هذه الاخيرة الى أن عينة الدراسة تعاني من احتراق نفسي شديد، وتتفق أيضا نتيجة دراستنا مع دراسة ريدو (1999) والتي بينت وجود احتراق نفسي لدى المدرسين الأوربيين وأن 30% من المدرسين يبدون أعراض الاحتراق النفسي.

وتتفق أيضا مع دراسة سلامة (1999) حيث توصل الى أن درجات الاحتراق النفسي لدى المعلمات مرتفعة.

وتتفق أيضا هذه الدراسة في شق منها مع دراسة رحمون (2011)، حيث توصلت هذه الأخيرة الى أن معلمي المرحلة الابتدائية يعانون من مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي وذلك بسبب مختلف الضغوطات التي يتعرضون لها في عملهم.

تختلف دراستنا مع دراسة بن عامر (2017) حيث أن الباحثة توصلت الى وجود مستويات معتدلة من الاحتراق النفسي لدى معلمي الأقسام النهائية، كما اختلفت مع دراسة داودي (2015) حول الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة وتوصلت هذه الدراسة الى وجود مستوى متوسط من الاحتراق النفسي لديهن.

واختلفت مع دراسة بني يونس (2007) حول مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الأساسية وتوصلت هذه الدراسة الى وجود مستوى متوسط من الاحتراق النفسي، وتختلف أيضا مع دراسة عبدلي (2019) وذلك في جزء من أجزائها حول مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التربية البدنية حيث توصل الى وجود مستوى منخفض من الاحتراق النفسي.

وتفسر الباحثة وجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي على عينة داستها الى كمية الضغوط التي تتعرض لها بسبب تعدد أدوارها والمهام المنسوبة اليها، حيث تعتبر كثرة المتطلبات والمهام والمسؤوليات المفروضة عليها السبب الرئيس في احساسها بالضغط وعدم شعورها بالأمن النفسي فتتأثر بالمتاعب التي تتطوي عليها مما يؤدي بها الى الاحتراق النفسي.

ومن الناحية الفيزيولوجية فان المرأة تختلف عن الرجل في تركيبها، فبذل الجهد العضلي والاستمرار في التعب نظير أدوارها المتعددة ينتج عنه بعض المشاكل الصحية ونفسية.

ويحدث الاجهاد الانفعالي أحد مكونات الاحتراق النفسي للمرأة العاملة بالمؤسسات التربوية حين تستنزف المرأة كل طاقتها وتعجز عن العطاء.

وترى ماسلاش أن الاجهاد الانفعالي هو " نزول في طاقة وانخفاض في الأداء مما ينتج عنه اتجاهات سلبية نحو العمل وظهور بعض الأعراض السيكوسوماتية التي تعبر عن سوء الصحة النفسية بشكل عام" (الملوم، 2018، ص. 22).

كما تم تفسير ارتفاع الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة يرجع الى أمور شخصية أيضا مثلما أن له عوامل مهنية مرتبطة بظروف العمل، فمن بين أهم الأمور الشخصية التي يمكن أن تتعرض لها هي في عدم تفرغها الكلي لشؤون أسرتها وبالتالي قد يؤثر مهامها الأسرية وقيامها بالوظائف المتوقعة منها اجتماعيا، فإحساسها أنها منشغلة لساعات طويلة عن بيتها وأولادها يولد شعورا بإهمال الأطفال اذا كانوا صغار السن، فمعظمهن يلجأن الى وضع أطفالهن في دور الحضانة وبالتالي يتأثر الطفل لغياب أمه وقد يلقي بعض الاحباطات و الصدمات النفسية بسبب انشغالها و غيابها عنهم لساعات طويلة و بالتالي تحمل الأم نفسها مسؤولية ذلك ، في نفس الوقت قد يسبب تعرضها للضغط المستمر الى اتسامها بالعصبية و العنف و النبذ و الإهمال في الوقت الذي يجب أن تكون فيه مصدرا للدفاء و الحب و الاشباع الفيزيولوجي.

فبالرغم من إرضاء نفسها في أحد الجوانب بكسبها الاستقلالية المادية واثبات الذات فأصبحت تشارك في ميزانية الأسرة واتخاذ القرارات داخلها الا أن علاقتها بالزوج قد تتأثر أيضا جراء عملها و ذلك من خلال توزيع الأدوار بين الزوجين فقد أصبح الزوج الراضي بعمل زوجته يساعدها في الأعمال المنزلية و تربية الأولاد، غير أن هذه المساندة قد تنسم بنوع من السرية في معظم الحالات كما قد تحدث تغيير واضح في سلطة الرجل و هذا كله اذا كان الزوج مهتم بها و بكثرة انشغالاتها ، أما اذا كان العكس أي تجاهل الزوج والأولاد معانتها نتيجة تعدد الأدوار فقد يزيد هذا من شدة الاحتراق النفسي لديها لعدم اهتمام المحطين بها و عدم تقديم الدعم النفسي و الاجتماعي.

وكون أن الباحثة امرأة عاملة ومن خلال احتكاكها بزميلاتها في العمل ترى أنها غالبا ما تكون تحت الضغط المستمر وذلك لكثرت المسؤوليات، فهي تتحمل ما يفوق طاقتها من أجل التوفيق بين مسؤولياتها خارج وداخل العمل، فنجدها مشتتة التفكير لديها إحساس بالذنب، والشعور بعدم الكفاية.

فالانفعال المستمر ناتج عن تحملها هذا الصراع قد تقع عرضة للصراع العاطفي حيث تبدأ بالشعور بالنقمة والكراهية لعملها.

وفي الأخير ترى الباحثة أن قبول وتحدي المرأة للممارسة دورين معقدين يطلب منها أن تثبت جدارتها وكفاءتها على المستويين وهذا يتطلب جهدا مضاعفا واستنزافا كبيرا يؤدي بها الى ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي. وتجد المرأة العاملة نفسها مجبرة على مواجهة هذه الضغوط والتحديات المتداخلة والمواقف المجهددة التي تؤثر على استقرارها النفسي والسلوكي وذلك بحكم عملها داخل المنزل وخارجه فهي معرضة بصفة مستمرة للقلق والتوتر.

وتضيف الباحثة أنه من خلال احتكاكها الدائم بعينة بحثها أن بعض من العاملات لديهن قدرة ضعيفة على تهدئة أنفسهن أو التخلص من شعور عارم بالقلق أو الحزن أو الكآبة أو سرعة الغضب ز بالتالي حياة مليئة بالعثرات و المنغصات و بالتالي عدم قدرتها على تقبل الواقع المعاش و من ثم فانها تعيش حالة الاحتراق النفسي

4. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة الرابعة:

والتي تنص: توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الذكاء الوجداني تعزى لمتغيري (الخبرة، نوع الوظيفة (أستاذة إدارية) لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمه. وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الجزئية التالية:

1.4. مناقشة وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

والتي تنص: توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمه تعزى لمتغير سنوات الخدمة. وقد أظهر التحليل الاحصائي للنتائج الخاصة بالفرضية العامة الثانية ما يلي: عدم وجود فروق في مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

وقد أظهر التحليل الاحصائي للنتائج الخاصة بالفرضية العامة الثانية ما يلي: عدم وجود فروق في مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

وتتفق دراستنا مع دراسة مع دراسة طالب (2014) في عدم وجود فروق لدى الأخصائيين النفسانيين الممارسين تعزى لمتغير سنوات العمل.

وتتفق أيضا مع دراسة حومل (2017)، وقد اختلفت دراستنا مع دراسة بن غريال(2013).

وتفسر الباحثة عدم وجود فروق في مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة يعزى لمتغير سنوات الخدمة هو في كون ان الذكاء الوجداني مهارة ليس بالضرورة تولد مع الفرد، كما أنها لا تكتسب بسنوات العمل، فقد نجد من تولد معه بالفطرة وقد نجد راشدا لا يملك هذه المهارات.

وترى الباحثة أن المرأة العاملة مجبرة على إيجاد حلول تساعد على التكيف مع ضغوط العمل وكثرة المسؤوليات سواء لها سنوات طويلة في العمل أو حتى لها فترة قصيرة، ومن أهم المهارات التي تساعد على الكفاءات الوجدانية التي تساعد على رفع مستوى دافعيها للعمل، فالمرونة الوجدانية تعطي للمرأة القدرة على التكيف مع الصراعات الاجتماعية، حيث يرى جولمان 1988 "أن الكفاءة الوجدانية سر من أسرار النجاح إذا قورنت بالذكاء العقلي أو المهارات الوجدانية"

وترى الحطمانى (2018) " أن المرأة تبالغ في العواطف والمشاعر او المسائل الخاصة بها سواء في البيت أو في محيط العمل فمخ المرأة يركز على الأشخاص ويرسم خيالاته عن الحياة والعلاقات أكثر مما يفعل مع الرجل" (ص. 55).

وعلى اعتبار أن المرأة بطبعها عاطفية ويظهر هذا جليا في مشاعرها الجياشة وتصرفاتها، ونظرا لكثرة الأدوار المسندة اليها وجب عليها مهارات تساعد في أداء مهامها، فمن خلال فهم تلك العواطف يمكنها التعامل بمهارة مع التحديات الحياتية الحالية وكذا التحديات المقبلة.

فنجاح المرأة في عملها مرتبط بالمهارات الوجدانية فمفهوم الإنجاز في العمل كفاءة تدفع الأفراد للنجاح وعليه يساعد الذكاء الوجداني المرأة العاملة بقطاع التربية والتعليم على الاجتهاد المتفائل لتنمية الأداء بشكل مستمر، وعلى أخذ إجراءات مسبقة لتجنب المشكلات قبل أن تحدث وتجنب الجيوش الانفعالي من جهتها أو حتى التلميح به.

كما أن مهارات الذكاء الوجداني وبناء علاقات اجتماعية مع زملائها وهذا لا يعني التحدث عن العمل طوال الوقت، بل لا بد من بناء علاقة تمتد خارج المدرسة حيث تغطي الأشياء والاهتمامات الشخصية لها ولزميلاتها.

وترى الباحثة أيضا أنه مما لا شك فيه ان الحياة لا تشعرنا بنوع واحد من الانفعال، وأن البيئة المحيطة وتقلبات الظروف تمنحنا السعادة مرة والتعاسة مرة أخرى حيث تحتاج هذه التقلبات الانفعالية الى القدرة على موازنتها والقدرة على ضبط الانفعال والتحكم فيه وقت الحاجة.

2.4. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

والتي تنص: توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قالمة تعزى لمتغير نوع الوظيفة (أستاذة/إدارية) وقد أظهر التحليل الإحصائي للنتائج الخاصة بالفرضية العامة الثانية ما يلي:

عدم وجود فروق في مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية تعزى لمتغير الوظيفة (أستاذة/إدارية).

وتفسر الباحثة هذه النتيجة أن كلا من المرأة العاملة في المؤسسات التربوية سواء أستاذة أو إدارية تتمتع بنسبة متوسطة من الذكاء الوجداني وأنه لا يوجد اختلاف بين الأستاذة والإدارية في مستوى الذكاء الوجداني، ذلك أن كل منهن تملك ضغوط خاصة بها وبمهنتها ومسؤوليتها داخل المؤسسة التربوية، فبناء على الضغوط المترتبة على ممارستها لمهنتها تجد نفسها ملزمة بتعلم المهارات الوجدانية لمواجهة صعوبات وتحديات الحياة.

وترى الباحثة أيضا ومن خلال عملها في قطاع التربية وملاحظاتها اليومية ان العمل في قطاع التربية والتعليم يتطلب اكتساب الذكاء الوجداني للنجاح حيث أن "الذكاء المعرفي يسهم على أعلى تقدير ب 20% فقط من نجاح الفرد في حياته بينما تسهم العوامل الأخرى وأهمها الذكاء الوجداني بنسبة 80%" (جولمان، 2004، ص. 65)

ويقع تحت مظلة الذكاء الوجداني جميع الصفات الشخصية والإنسانية التي ينبغي أن تتوفر لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية حتى تتمكن من مقاومة الضغوط النفسية واحتواء المشكلات في هذا المجال لتحقيق التوافق المهني.

وترى الباحثة من خلال احتكاكها اليومي بزميلاتها أنهن يملكن مستوى متوسط من الذكاء الوجداني أو يمكن القول انه مستوى لا بأس به راجع الى تتبع بعض مواقع التواصل الاجتماعي من فايسبوك ويوتيوب ومتابعتهم للعديد من الأخصائيين النفسيين، حيث انه من الملاحظ أنها مهتمة جدا براحتها النفسية ومدركة لخطورة التعرض للضغوط وانه من الجيد تعلم مهارات تمكنها من تجاوز عقباتها، فأصبحت واعية بمفاهيم مثل إدارة الذات و الوعي بالذات وادرة الانفعالات والتحكم في الانفعالات السلبية بالإضافة الى ادراكها أن التعاطف مهم في العديد من المواقف منها التدريس و الإدارة والعلاقات العامة و التعرف على مشاعرها وعلى مشاعر الآخرين.

وترى الباحثة أيضا أن طبيعة المرأة وفطرتها تحثها على التحلي بمهارات الذكاء الوجداني فلا تكون عاطفية مدمرة لكيانها وفي نفس الوقت لا تكون شخص عقلائي جدا مع عواطفه فذلك يفقدها أنوثتها وتجعلها تفتقر للعطف والحنان.

ومن خلال أدبيات الموضوع فإن الذكاء الوجداني من أهم الأسباب التي تؤهل المرأة لكي تكون مربية ومعلمة. ويرى تيم سارو أن الذكاء الوجداني هو قدرة المرأة العاملة على استثمار العاطفة في التفكير، وعدم جعل القرارات المتخذة مبنية على فكر بلا عاطفة.

فلا تختلف الإدارية عن الأستاذة في اكتسابها لمهارات الذكاء الوجداني فكلاهما بحاجة لهذه المهارات حتى تستطيع الموازنة بين حياتها الخاصة وعملها، فالعاملة في الإدارة تواجه أحيانا بعض العراقيل والضغوط الخاصة بالحجم الساعي الذي يمتد الى (7) ساعات يوميا والعلاقة مع المدير وزملائها واحساسها في أحيانا كثيرة بعدم العدالة وبالتالي تتدنى دافعيتها وحماسها نحو عملها فهي بذلك تحتاج الى الوعي بذاتها ووعيها بالآخرين ومهارات اجتماعية والتعاطف لتتمكن من تخطي كل العراقيل، وينطبق ذلك أيضا مع الأستاذة وعلاقتها بتلاميذها وبالتالي فهي تؤثر بطريقة مباشرة على التلاميذ المراهقين ويظهر هذا الأثر باقتداء التلاميذ بها في آرائها وأفعالها وتصرفاتها والتي تصبح من المكونات الأساسية لسلوك التلاميذ.

يشير السمدونى(2007) إلى أن المعلم هو العنصر الهام والفعال في خلق بيئة تعليمية تؤثر تأثيراً مباشراً على نمو شخصية التلاميذ كافة جوانبه الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية كما يرى أن المعلم الجيد يخلق جواً يسهم في تنمية قدرته العقلية والعاطفية (ص. 193).

لذلك فتفاعل المراهق مع الأستاذ يعكس المناخ النفسي الاجتماعي الوجداني والذي يكون للأستاذ دور في تكوينه. وترى الباحثة انه عندما يثق الأساتذة بما يكفي لإسناد جزء من سلطتهم لتلاميذهم يؤدي هذا إلى التفاعل و تناقص التوتر و الصداق بينهم وفي هذه الحالة يبدي التلاميذ حباً متبادلاً لبعضهم البعض و للأستاذة، ويزدادون تسامحاً و شعوراً بالمسؤولية و الاستقلال كما يؤدي ذلك إلى تنمية وعيهم بذاتهم و قدرتهم على تحمل المسؤولية و تنمية مهاراتهم الاجتماعية وقدرتهم على ضبط انفعالهم، وتحمسهم لحل مشكلاتهم بكفاءة (السمدونى،2000، ص193).

كما يمكن القول بأن مهارة التعاطف التي تتج العلاقة بين الأستاذ وتلاميذه، فتكون هناك حركة في نزول الأستاذة إلى مستوى التلميذ وارتقاء التلميذ نحوها فتحذف كل المسافة بينه وبينهم والتي يحاول الأستاذة أن تحافظ على المسافة بينه وبين تلميذه أحياناً وأن يزيلها أحياناً أخرى حيث لا يفرض مطلقاً تخلي المعلم عن مكانته، بل تمكن فيها أساساً على الاعتراف الحقيقي والعميق بشخصية التلميذ المراهق.

ويذكر بيرطاب في دراسة قام بها حول الصورة المثالية للأستاذة عند التلاميذ وقد أوضحت الدراسة أن المراهقين ينتظرون من مدرسيهم التفهم قبل كل شيء وهذا الأمر ينطبق على تلاميذ التعليم الثانوي وهذا التفهم والتعاطف هو أحد أهم مهارات الذكاء الوجداني.

5. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية العامة الخامسة:

والتي تنص على: توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغيري (الخبرة، نوع الوظيفة (أستاذة إدارية)) لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قلمة. وينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الجزئية التالية:

1.5. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

والتي تنص: توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قلمة تعزى لمتغير سنوات الخدمة

وقد أظهر التحليل الإحصائي للنتائج الخاصة بالفرضية العامة الثانية ما يلي: وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية تعزى لمتغير سنوات الخدمة. وتتفق هذه الدراسة مع دراسة "الجمل (2012) وتتفق أيضا مع دراسة معروف (2014) حول استراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفسي، وتتفق أيضا مع دراسة أسعد (2013)، كما تتفق هذه الدراسة مع دراسة ملال (2009) ودراسة دبابسة (1993)، وتختلف هذه الدراسة مع دراسة بن عامر (2017).

وتفسر الباحثة نتيجة هذه الدراسة كون المرأة العاملة التي لديها خبرة قصيرة تكون في بداية مشوارها المهني متربصة إذ أنها تجهل الصعوبات الموجودة في محيط العمل، بالإضافة إلى قلة المعلومات التي تتوفر لديها حول القوانين الأساسية في القطاع، صف إلى ذلك فإن علاقاتها مع المحطين بها قليلة سواء من المشرفين التربويين أو الأساتذة أو المدير والناظر، أو حتى التلاميذ وبالتالي يفرض عليها الكثير من الجهد والاستنزاف الانفعالي لتحقيق الرضى الوظيفي.

ومع زيادة سنوات العمل تكتسب المرأة العاملة سواء أستاذة أو إدارية نضجا وتقدما واكتساب مختلف الطرق والاستراتيجيات والتقنيات التي تساعدها على مواجهة صعوبات مهنتها وتحسين أدائها المهني. كما ترى الباحثة أنه مع زيادة سنوات العمل تتطور علاقة المرأة العاملة بالأخرين مما يجعلها تحقق الانسجام والتوافق مع أفراد مؤسستها التربوية إضافة إلى ارتقائها في السلم الوظيفي من خلال الترفيات وبالتالي زيادة في راتبها مما يساعدها على تلبية جميع متطلباتها المادية حيث أن أغلب الدراسات تشير إلى أن من الدراسات السبب الرئيسي في خروج المرأة للعمل كان الدافع إليه الحاجة الاقتصادية والمادية وذلك في رفع مستوى معيشتها، فقد بينت دراسة بيدجون (1925) "أن 85% من هذا العدد يعملن من أجل مساعدة الأسرة"

وتشير الأدبيات الى أن هناك دوافع أخرى لخروج المرأة الى العمل مثل حب الظهور، والحاجة للانتماء، وتحقيق الذات، فقد ظهر في دراسة يارو "أن 38% من الأمهات العاملات يعملن من أجل تقديم خدمة للمجتمع و، كما أن العمل يعطيهن فرصة لتحقيق ذواتهن" ص 144

ولكي تؤدي المرأة عملها بشكل سليم، يفترض بها القيام بواجباتها بطريقة تتسم بالفعالية سواء في أدائها لعملها أو في علاقاتها مع الآخرين، حيث تبرز في مجال عملها معوقات وتعرض لضغوط نفسية كثيرة نجعلها تعيش حالة الاحتراق النفسي، فوجود المشكلات وعدم رغبتها في العمل تساهم في احساسها بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منها في مستوى توقعات المسؤولين عنها، وهذا يؤدي الى عدم تحقيق الأهداف المطلوبة منها في وظيفتها.

ومن مصادر الاحتراق النفسي التي تتعرض له المرأة العاملة بقطاع التربية والتعليم أستاذة كانت أم إدارية فقد حدد هيلين (1991) "أن الاستاذات يتعرضن للاحتراق النفسي بسبب أعباء العمل الزائدة، العلاقة مع الرؤساء، العلاقة مع الطلاب، العلاقة مع أولياء الأمور، الرواتب والحوافز" (حسن، 2008، ص. 119)

وترى الباحثة من خلال ممارستها لمهنتها في مجال التربية والتعليم أن الاحتراق النفسي ينشأ غالبا من الصراعات بين الاستاذات والإدارة كونهن لا يستعطن اتخاذ القرارات داخل المؤسسة، وأيضاً نتيجة الصراعات بين التنظيمات الهرمية للسلطة خاصة مع مدير وناظر المؤسسة كعدم الشعور بالتقدير على العمل الجيد والعمل في بيئة فوضوية والاحساس بعدم العدل بين الموظفين وغيرها.

وترى ماسلاش أن الاحتراق النفسي لا يقع داخل الشخص نفسه، بل يقع داخل بيئة العمل المختلفة المعززة للاحتراق".

وبالمجمل فإن الباحثة تلاحظ من خلال ممارستها لمهنتها في القطاع أن ذوي الخبرة القليلة يجدون صعوبة في التأقلم وصعوبة في مواجهة المشكلات بالإضافة الى جهلهم بالقوانين التي تنظم العمل وبالتالي يشعرون بضعف المساندة الإدارية، في حين أن الزيادة في السن وفي سنوات الخبرة يصاحبه نضج أكبر للشخصية وصقل للمهارات التي تساعد المرأة العاملة على تقبل ظروف مهنتها بشكل أكثر إيجابية وبالتالي يقل الاحتراق النفسي لديها بشكل عام.

2.5. مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

والتي تنص: توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قلمة تعزى لمتغير نوع الوظيفة (أستاذة/إدارية).

وقد أظهر التحليل الإحصائي للنتائج الخاصة بالفرضية العامة الثانية ما يلي: وجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية تعزى لمتغير نوع الوظيفة (أستاذة/إدارية) لصالح الأستاذات. وتختلف هذه الدراسة مع دراسة معروف (2014) في شق منها حيث توصلت هذه الدراسة الى عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي.

حيث من النتائج المتحصل عليها والتي تظهر أن الاستاذات أكثر احتراقا من الإداريات ذلك أن مهنة التدريس مهنة تتطلب من المنشغلين بها أدوارا كثيرة، فهي من المهن الضاغطة التي تتوفر فيها مصادر عديدة للضغوط النفسية، بل انها تأتي في مقدمتهم وتعتبر أعباء العمل الزائدة، العلاقة مع الرؤساء، العلاقة مع التلاميذ وأولياء الأمور، الرواتب والحوافز.

أكبر انشغالات الاستاذات وأهم مصادر الضغوط لديهن، حيث تشير عفاف صالح (2021) " أن تعرض الأستاذة للضغوط النفسية يؤثر عليهم من الناحية الجسمية والنفسية وتوفهم الشخصي والاجتماعي والمهني وعلاقتهم داخل المدرسة وخارج المدرسة وعلى الإنجاز المهني " ويعتبر الاحتراق النفسي حالة من الانهك والاستنزاف البدني والانفعالي وتعب وارهاق وشعور بالعجز، وفقدان الاهتمام بالعمل وتدني الأداء. وتوصل ناصر الدين زايد (2007) "أن أساتذة التعليم الثانوي تكثرت غياباتهم عن العمل، وتحدث لهم مشاكل مع الإدارة والتلاميذ"

وترى الباحثة أن الاحتراق النفسي الذي تتعرض له أستاذة التعليم الثانوي قد يؤثر على العملية التعليمية وقد يؤدي الى تدهورها ذلك لعدم قدرتها على تحقيق التوافق والانسجام مع حالات القلق الذي ينتابهن نتيجة الظروف المهنية والحالة الصحية والنفسية خاصة أن هناك العديد من المعوقات كالوضع المادي مثلا ، حيث أنها تأتي الى عملها و هي مثقلة بمتطلبات مادية التي لا تستطيع تلبيتها ،ضف الى ذلك ساعات العمل التي تقضيها في المؤسسة من خمس الى ستة ساعات في اليوم مع أكثر من أربعين تلميذ ، و يصل مجموع ساعات العمل الرسمية الى ثلاثون ساعة أسبوعيا ناهيك عن الوقت غير الرسمي الذي تقضيه في ملاء جداول التقييمات المستمرة ، وبطاقات متابعة التلاميذ ، إضافة الى الوقت الذي تخصصه لتحضير الدروس و المذكرات اليومية.

ومن مصادر الاحتراق النفسي التي تتعرض له أيضا بقطاع التربية والتعليم أستاذة كانت أم إدارية فقد حدد هبلين (1991) "أن الاستاذات يتعرضن للاحتراق النفسي بسبب أعباء العمل الزائدة، العلاقة مع الرؤساء، العلاقة مع الطلاب، العلاقة مع أولياء الأمور، الرواتب والحوافز" (حسن، 2008، ص. 119)

وترى الباحثة من خلال ممارستها لمهنتها في مجال التربية والتعليم أن الاحتراق النفسي ينشأ غالبا من الصراعات بين الاستاذات والإدارة كونهن لا يستطعن اتخاذ القرارات داخل المؤسسة، وأيضا نتيجة الصراعات بين التنظيمات الهرمية للسلطة خاصة مع مدير وناظر المؤسسة كعدم الشعور بالتقدير على العمل الجيد والعمل في بيئة فوضوية والاحساس بعدم العدل بين الموظفين وغيرها.

وترى ماسلاش أن الاحتراق النفسي لا يقع داخل الشخص نفسه، بل تقع داخل بيئة العمل المختلفة المعززة للاحتراق"

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم التطرق اليه في هذا الفصل من عرض ومناقشة وتحليل نتائج الدراسة تم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات، التي تثبت مدى تحقق الفرضيات الموضوعية سابقا من نفيها والتي مكنت الباحثة من وضع مجموعة من التوصيات الموجودة على مستوى الخاتمة.

الاستنتاج العام للدراسة:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات السلوكية التنظيمية الميدانية في مجال تنظيم العمل، والذي يعنى بدراسة الظواهر السيكو تنظيمية في المؤسسات، وقد سلطنا الضوء في هذا البحث على متغيرين غاية في الأهمية هما الذكاء الوجداني والاحترق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية بولاية قلمة وتوصلت دراستنا الى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والاحترق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قلمة.
- توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني ونقص الشعور بالإنجاز لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قلمة.
- توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني وتبلد المشاعر لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قلمة.
- توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني والاجهاد الانفعالي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قلمة.
- مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قلمة متوسط.
- مستوى الاحترق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قلمة مرتفع.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قلمة تعزى لمتغير سنوات الخدمة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الذكاء الوجداني لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قلمة تعزى لمتغير نوع الوظيفة (أستاذة/إدارية).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الاحترق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قلمة تعزى لمتغير سنوات الخدمة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى الاحترق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية ببلدية قلمة تعزى لمتغير نوع الوظيفة (أستاذة/إدارية).

من خلال هذه النتائج نجد أنه كلما انخفض مستوى الذكاء الوجداني ارتفع مستوى الاحترق والعكس صحيح، كما نجد من خلال النتائج أنه توجد علاقة ارتباطية عكسية بين الذكاء الوجداني وجميع أبعاد الاحترق النفسي من الاجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز وهذا قد يرجع أن الاحترق النفسي لدي المرأة

العاملة بالمؤسسات التربوية بولاية قالمة مرتفع وذلك بارتفاع المسؤوليات لديها، ففي البيت أم وزوجة، وفي العمل موظفة مسؤولة عن أداء دورها بشكل يسمح لها بالوصول الى أهداف الوظيفة.

كما توصلت نتائج هذه الدراسة الى عدم وجود فروق في مستوى الذكاء الوجداني بين الأستاذات والاداريات، غير أنه توجد فروق بينهن في مستوى الاحتراق النفسي لصالح الأستاذات وذلك كون الأستاذات يتحملن الكثير من المسؤوليات على عكس الاداريات، حيث أن هذه الأخيرة تكون الضغوط لديها على مستوى العمل فقط وليست ملزمة بأعمال تقوم بها في المنزل، بينما الاستاذات فلها التزامات كثيرة كتحضير الدروس وتصحيح الفروض والتقييمات المستمرة وتحضير المذكرات اليومية

خائفة

تواجه المرأة العاملة في قطاع التربية و التعليم في الجزائر مجموعة من الظروف الصعبة والخبرات الضاغطة في حياتها اليومية والتي تحاول التعامل معها من خلال اتباع أساليب عديدة ومهارات وحيل دفاعية تسعى من خلالها الي ابعاد الخطر عنها و محاولة منها للاقترب الى التوازن النفسي فمن بين هذه الأساليب و المهارات هي الذكاء الوجداني ، حيث يعتبر الذكاء الوجداني بالنسبة للمرأة العاملة من المواضيع المهمة في الوقت الراهن في ظل الدوامة التي تدور فيها بتعدد أدوارها وفي بحثها عن الاستقرار والتوافق النفسي والاجتماعي وكذا في محاولة التصدي للوقوع في دائرة الاحتراق النفسي.

فمع تزايد المواقف الضاغطة وتزايد كمية المواجهات والمعوقات التي يجب التغلب عليها للوصول الى الأهداف المنشودة في ظل انعدام القدرة على التعامل مع تلك المشكلات والضغوط تواجدت حالة عدم الاستقرار النفسي الناتجة عن عدم التهيئة للتعامل معها بطريقة فعالة مما أدى الى ظهور التأثيرات السلبية للمواقف الضاغطة والتي منها الاحتراق النفسي.

ونتيجة تزايد معدلات الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بقطاع التربية وتزايد الآثار السلبية الناتجة عنه، أصبحت هذه الأخيرة تبحث عن دوافع للعمل والدعم المستمر والمساندة والاعتراف لتستمر في عملها، وإذا كانت تلك الاحتياجات لا تقدم فإنها تفقد التركيز والثقة في العمل ولا تشعر بالرغبة في الاستمرار في مثل تلك الظروف التنظيمية.

ويعتبر الذكاء الوجداني أحد أهم الطرق والسبل للتخفيف من حدة هذه الضغوط والخروج بنتائج إيجابية مع كل مشكلة وأصبح من مقدور المرأة العاملة أن تعيد تشكيل مشاعرها والتحكم فيها من خلال تعلم واكتساب مهارات الذكاء الوجداني فالنقص في امتلاك هذه المهارات يؤدي الى تفاقم المشاكل لدى المرأة العاملة بقطاع التربية من حيث عدم القدرة على التعاطف أو فهم انفعالات الآخرين.

ويعتبر وعي المرأة العاملة بقطاع التربية بمشاعرها وانفعالاتها هي الكفاءة الوجدانية التي تبني عليها غيرها من الكفاءات الشخصية مثل ضبط النفس ومشاعر القلق والتحكم في الانفعالات الغير سارة وبهذا تحقق العديد من النجاحات في حياتها المهنية.

وهذا ما حاولنا الكشف عنه في دراستنا الحالية.

الاقتراحات النابعة من نتائج الدراسة:

ومن خلال النتائج التي أظهرتها الدراسة واستكمالاً لعملية التحليل البحثي تمكنا من الخروج ببعض

الاقتراحات أهمها:

❖ تحسين الصحة النفسية والجسمية للمرأة العاملة ومحاولة القيام بدورات وتدريبات دورية وتمارين استرخاء هدفها التخفيف من حدة الضغوط والضغط وإدارتها.

❖ تحسين ظروف العمل داخل المؤسسات التربوية وذلك بالتقليل من الحجم الساعي وزيادة المكافآت، وتوفير وقت للراحة وكذا تحسين الظروف الفيزيائية.

❖ التوعية وتحسين الجهات المختصة بخطورة الاحتراق النفسي على المرأة العاملة وانعكاس ذلك على عملها وأسرتها وعلى صحتها بالدرجة الأولى.

وعليه نقترح ما يلي:

❖ إجراء المزيد من الدراسات للتعرف على الاحتراق النفسي والذكاء الوجداني من حيث المستوى خاصة بقطاع التربية والتعليم.

❖ إجراء دراسات مماثلة لهذا الموضوع باستخدام المنهج التجريبي.

❖ تصميم برامج علاجية ووقائية من شأنها مساعدة المرأة العاملة في قطاع التربية والتعليم وذلك بالتعرف على مهارات الذكاء الوجداني وبالتالي تنمية هذه المهارات وهذا قد يسهم لا محالة في تحسين مستوى التعليم.

❖ تفعيل الطب المدرسي تدريب إطارات مهنية متخصصة لتقديم استشارات نفسية اجتماعية للموظفين والتكفل بهم في حالة اصابتهم بالاحتراق النفسي وذلك للتشخيص المبكر وعدم تطور الحالة.

قائمة السررجمع

المراجع:

القران الكريم

المنجد في اللغة العربية المعاصرة، 2013، دار المشرق.

الأعسر، صفاء. الكافي، علاء الدين. (2000). *الذكاء الوجداني*. دار قباء للطباعة والنشر

الأهواني، أحمد فؤاد. (2021). *خلاصة علم النفس*. وكالة الصحافة العربية

اسماعيل، يامنة. قشوش، صابر هبة، موسى. (2017). *الذكاء الوجداني وبعض المشكلات الانفعالية (القلق،*

الاكتئاب، جنوح الأحداث). ديوان المطبوعات الجامعية

التنيجي معي، صاري ميس (2014)، *خطوات انجاز الدراسة الإحصائية*. مركز سير للدراسات الإحصائية

والسياسات العامة

الجبالي، حمزة. (2016). *الذكاء العاطفي*. دار اعلام الثقافة للنشر.

الحوري عكلة سليمان. (2021). *مفاهيم حديثة في علم النفس الرياضي سلبيات ومعالجات*. دار الأكاديميون

للنشر والتوزيع

الحطمان، سلوى مسعود. (2018). *الذكاء الوجداني وعلاقته بالتوافق الزوجي*. مركز الكتاب الأكاديمي

الخضر، عثمان. (2010). *الذكاء الوجداني*. شركة الابداع الفكري للنشر والتوزيع.

الخالدي، جاجان جمعة. البرواري، رشيد حسن أحمد. (2013). *الاحتراق النفسي لدى المرأة*. دار جريب للنشر

والتوزيع

الخفاف، ايمان عباس. (2011). *الذكاءات المتعددة (برنامج تطبيقي)*. عمان. دار المناهج للنشر والتوزيع.

الخفاف، ايمان عباس، (2015)، *الذكاء الانفعالي (تعلم كيف تفكر انفعاليا)*. الأردن. دار المناهج للنشر

والتوزيع.

الدرييري أحمد، عبد المنعم. (2006). *الاحصاء البارمترية والبارومتري في اختيار فروض البحوث النفسية والتربوية*

والاجتماعية، عالم الكتب

الرفاتي، عبد الرحمان رجب. (2015). *الذكاء الانفعالي النظرية والتطبيق في علم النفس الرياضي*. (ط2).

دار المأمون للنشر والتوزيع.

الزبيدي، عبد الودود أحمد. الهروتي، حسين سليمان. (2021). *علم النفس الرياضي*. دار الأكاديميون للنشر

والتوزيع

السمادون، السيد إبراهيم. (2007). *الذكاء الوجداني اسسه تطبيقاته تنميته*. دار الفكر

- السماذوني، السيد إبراهيم. (2005). مقياس الذكاء الوجداني. مكتبة الانجلو المصرية.
- السامرائي، مهدي صالح مهدي. (2021). الذكاء العاطفي. دار البازوري للنشر والتوزيع.
- الشيخ، سليمان الخضري. (2008). سيكولوجية الفروق الفردية في الذكاء. دار الميسرة للنشر والتوزيع
- العيتي، ياسر. (2003). الذكاء العاطفي: نظرة جديدة في العلاقة بين الذكاء والعاطفة. دمشق، دار الفكر
- الفاخري، سعيد. سالم، عبد الله. (2018). سيكولوجية الذكاء. مركز الكتاب الأكاديمي.
- القيسي، خليل عوض. (2019). المناخ الأخلاقي وعلاقته بالاحترق النفسي والالتزام التنظيمي لدى رؤساء الأقسام
في مديريات التربية والتعليم. دار البازوري العلمية
- الكافي، علاء الدين. (2014). الانفعالات. دار الفكر.
- النجار، خالد. (2020). الذكاء الوجداني لدى الأطفال. حورس الدولية للنشر والتوزيع
- الهزاني، ايمان تركي. (2022). إستراتيجيات مواجهة الاحتراق النفسي لدى قائدات المدارس بمدينة الرياض.
مجلة العلوم التربوية والنفسية. 6(28). 106-127.
- أبيو، فائق علي. (2019). الضغوط النفسية. دار المعرفة الجامعية
- بخوش وليد باتشو الهادي. (2019) مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضات العاملات بقطاع الصحة العمومية
دراسة ميدانية. حوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية. 27. 269-290
- بقيعي، نافز. (2011). الذكاء الانفعالي وعلاقته بأنماط الشخصية والاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف
الثلاثة الأولى. مجلة جامعة الأبحاث. 25(1). 25-82.
- بغو، هواري. (2020). الاجهاد المهني لدى إطارات الجماعات المحلية (دراسة ميدانية بولاية أم البواقي).
رسالة دكتوراه منشورة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.
- بدوي محمود السعيد. (2020). الذكاء الوجداني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في
ضوء بعض المتغيرات. مجلة الخلدونية للعلوم الإنسانية والاجتماعية. 12(1). 80-107.
- بن زروال فتيحة، (2008). علاقة الضغط النفسي بمراكز الضبط. مجلة العلوم الإنسانية. 29. 136-177
- بنيحي، إبراهيم. (2015). تنمية الذكاء العاطفي. دار الكاب العلمية.
- تبان، ساعد. (2018). فعالية برنامج علاجي في تنمية الذكاء الوجداني والتخفيف من حدة الاحتراق النفسي
لدى عينة من الأطباء المناوبين بمستشفى الزهراوي بالمسيلة. رسالة دكتوراه منشورة. جامعة لمين
دباغين سطيف.

تلالي، نبيلة. (2017). الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة (دراسة ميدانية على عينة من القابلات ببعض مصالحي التوليد لكل من ولايتي باتنة وبسكرة). أطروحة دكتوراه منشورة. جامعة محمد خيضر بسكرة.

حسن، سالي علي، (2008). الذكاء الوجداني لمعلمات رياض الأطفال. دار المعرفة الجامعية.

حسين، انعام هدي. (2013). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتعامل مع الضغوط النفسية، دار صفاء للنشر والتوزيع

حسين، سلامة عبد العظيم. حسين، طه عبد العظيم. (2006)، الذكاء الوجداني للقيادة التربوية. القاهرة، دار الكتاب الحديث.

حسين، انعام هدي. (2013). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتعامل مع الضغوط النفسية. صفاء للنشر والتوزيع. حسني أحمد، شيماء جمال. (2015). الذكاء الوجداني والتوافق الزوجي لدى الأسر حديثة التكوين. المكتب الجامعي الحديث.

خلاصي، مراد. (2014). الاحتراق النفسي لدى الإطارات وعلاقته بالمجهدات المهنية. رسالة دكتوراه منشورة جامعة قسنطينة 2.

خليل، سامية خليل. (2010)، مقياس الذكاء الوجداني. دار الكتاب الحديث.

خوالدة، محمود. (2004). الذكاء العاطفي الذكاء الانفعالي. دار الشروق للنشر والتوزيع

درويش، محمد أحمد. (2014). الاحتراق النفسي. علم الكتب.

ذبيحي، حسن (2019). الذكاء الوجداني وعلاقته بالأفكار اللاعقلانية والسلوك العدواني لدى تلاميذ الرابعة متوسطة. رسالة دكتوراه منشورة. جامعة محمد بو ضياف. المسيلة

رجب، عبد الرحمان. (2018). الذكاء الانفعالي النظرية والتطبيق في علم النفس الرياضي، دار المأمون.

زينوني، العياشي. (2020). محاضرات علم اجتماع المؤسسات. جامعة محمد بو ضياف. المسيلة

سعيد. رضوان صديق (2020). الاحتراق النفسي لدى الأمهات أطفال التوحد (الأوتيزم). مجلة الفنون والأدب وعلوم الانسانيات والاجتماع. (53). 237-256.

سلمان، إبراهيم. (2012). الذكاء الإنساني بين الأحادية والتعددية رؤية تحليلية لأنواع العقول الإنسانية. دار الجامعة الجديدة

سعيد، جبر سعاد. (2015). الذكاء الانفعالي وعلم النفس التربوي. علم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.

سعيد، سعاد جبر. (2007). الذكاء الانفعالي سيكولوجية الطاقة اللامحدودة. دار عالم الكتاب الحديث للنشر والتوزيع.

- شرف، خليل الدين، الإحصاء الوصفي. مكتبة الدراسات الاقتصادية. شواقفة، سهيل موسى. (2010). إدارة الغضب. جبهة للنشر والتوزيع.
- عباس، فيصل. (2002). الذكاء والقياس النفسي (الطريقة العيادية). مكتبة راس المنبع للطباعة والنشر.
- عيسى إيهاب. المصري عامر. (2018). الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي. دار المنهل
- عليوات، أحمد عدنان. (2007). الذكاء وتميئه لدي أطفالنا. دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع
- عسكر، محمد. (2019). المهارات النفسية في علم النفس الرياضي. ماستر للنشر والتوزيع.
- عوض بني أحمد، أحمد محمد. (2007). الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس. دار الحامد للنشر والتوزيع
- عبد الخالق، أحمد محمد. (2016). اكتئاب الطفولة والمرافقة. مكتبة الأنجلو المصرية.
- عبدلي، نور الدين. (2019). الذكاء الانفعالي لدي أساتذة التربية البدنية والرياضية وعلاقته بالاحتراق النفسي وأساليب مواجهة المشكلات. رسالة دكتوراه منشورة. جامعة محمد بو ضياف المسيلة
- عيسى، إيهاب. المصري عامر. (2018). الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي. دار المنهل.
- عدنان نبيلة. (2020). الضغوط النفسية والأداء الوظيفي. مركز الكتاب الأكاديمي
- عليان مصطفى، البحث العلمي أسسه وأهدافه وأساليبه وإجراءاته، بيت الأفكار الدولية.
- لحنيطي، رعد إبراهيم. (2019). أثر الذكاء العاطفي على الرشاقة التنظيمية في منظمات الأعمال. دار أمجد للنشر والتوزيع
- لعفيفي، ايمان. (2020). الذكاء الوجداني وتأثيره على التوافق الزوجي. رسالة دكتوراه منشورة. جامعة العربي بن مهدي أم البواقي.
- لملوم، زينب أحمد. (2018). الاحتراق النفسي للمعلم. مركز الكتاب الأكاديمي
- مجنوب أحمد. (2016). الصحة النفسية والذكاء الوجداني وعلاقتهما ببعض المتغيرات (دراسة على عينة من طلبة كلية مروي التقنية). مجلة العلوم النفسية والتربوية. 2(1). 162-183
- معمرية، بشير. (2009). دراسات متخصصة في علم النفس. المكتبة العصرية.
- مفضل، حمدي أبو المجد. (2022). مدخل الى علم النفس الرياضي (مدخل الى العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية في المجال الرياضي). ماستر للنشر والتوزيع.
- معروف، محمد. (2014). استراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي. رسالة دكتوراه منشورة. جامعة محمد بو ضياف. المسيلة

- منصوري، مصطفى. (2017). الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي التعليم الابتدائي. مجلة علوم الانسان والمجتمع(22) 227-250.
- مصطفى صلاح الدين مصطفى احمد رجاء عبد الحميد، (2010)، خطوات البحث العلمي ومناهجه، جامعة الدول العربية.
- نصراوي، صباح. (2015). تكييف مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي على البيئة الجزائرية. رسالة دكتوراه منشورة جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.
- وليام روتميل، 2017. خلق موظفين مندمجين ومتفاعلين أمر يستحق الاستثمار، مركز الخبرات المهنية للإدارة.
- المراجع الأجنبية:

Références

- Adela,Marine,luis pan,(2019).*émotionnel intelligence and work in the air force an inpiricale study*, CISDE .4(1).67-89
- Adriana, furnhan, (2014). *Emotionnelle Intelligence*. Education and healthy psychologie.4(27).250-227
- Anne florention. (2015).*le burnout à l'hôpital*. Elsevier Masson.
- Dalip. singh. (2006). *Emotionnel intelligence at. Work*. Advision of Save
- Delbrok Michel, (2011). *Comment traiter le burn out (principe de prise en charge des syndromes d'épuisement professionnelle*. de Boeck.
- Emile jean. (2013).*le burnout des quinquas*, de Boeck.
- Goldman, daniel. (2011). L'intelligence émotionnel. Patras Park
- handrie, wesinger. (2005). *intelligence émotionnel au travail*. L'édition internationale.
- Isabelle roskam, Miora Mikolagezak. (2019).comment traiter le burnout
- Maslach. leiter. (1997). *The truth burnout*. Jossey basse.
- Nalina, (2020).*Study of burnout in relation with psychological generale well* singh.649-658.
- Salovey. barrtt. (2002).*the fiston of feeling psychological promesses in émotionnel intelligence*. Guildford
- Steven, Stein. François, drome. (2011). l'intelligence émotionnelle pour les nuls.
- peter,Marc, jhon .(2004). *Émotionnel intelligence*. Dube
- Nalina, (2020).*Study of burnout in relation with psychological generale well* singh.649-658.
- kirisi Ahora. (2007). *Occupationnel and Heath*. research rapport.

قائمة السلاحيين

ملحق رقم (1)

قائمة الأساتذة المحكمين

| الجامعة | الرتبة العلمية | الأستاذ |
|-----------------------------------|-------------------|---------------|
| 8 ماي 1945 - قالمة جامعة | أستاذ محاضر - أ - | بن صغير كريمة |
| جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي | أستاذ محاضر - أ - | اليزيد نديرة |
| جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي | أستاذ محاضر - ب - | دلال جغبوب |
| جامعة 8 ماي 1945 - قالمة | أستاذ محاضر - أ - | لعافري مليكة |
| المركز الجامعي ميلة | أستاذ محاضر - أ - | سناء عبيدي |
| جامعة 8 ماي 1945 - قالمة | أستاذ محاضر - أ - | مشطر حسين |
| جامعة 8 ماي 1945 - قالمة | أستاذ محاضر - أ - | مكناسي محمد |
| جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي | أستاذ محاضر - أ - | حفيظي ليليا |
| جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي | أستاذ محاضر - أ - | بن حسين سمير |

ملحق رقم 2

لجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي بن مهيدي _ ام البواقي_

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الاجتماعية

الباحثة: قمرش جويده

الأستاذة المشرفة: أ.د فضلون الزهراء

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم

عنوان الدراسة: الذكاء الوجداني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بقطاع التربية (دراسة ميدانية

بثانويات بلدية قالمة)

استمارة للتحكيم

استاذي الفاضل / استاذتي الفاضلة

نظرا لخبرتكم العلمية المتميزة يشرفني ان اضع بين ايديكم هاتين الاداتين للقيام بتحكيمهما علما انني
بصدد القيام بدراسة ميدانية في إطار بحث مكمل لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علم النفس العمل والتنظيم والعنونة
ب (الذكاء الوجداني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بقطاع التربية (دراسة ميدانية بثانويات بلدية
قالمة) وهذا بهدف التأكد من مدى قدرة البنود على قياس موضوع دراستنا وكذا من حيث السلامة اللغوية وذلك
بما ترونه أنتم مناسب.

بيانات خاصة بالأستاذ المحكم:

الاسم والنقب:

الدرجة العلمية:

قائمة الملاحق

مقياس الاحتراق النفسي

| الملاحظة | تعديل | لا تقيس | تقيس | العبرة |
|--|-------|---------|------|--|
| البعد الأول: الاجهاد الانفعالي | | | | |
| | | | | 1- اشعر إنني منهكة بسبب ممارستي لمهنتي |
| | | | | 2- اشعرانة من الصعب ان أهدأ وأحس بالاسترخاء بعد يوم من العمل |
| | | | | 3- اشعر بالإرهاق المستمر عند الاستيقاظ من نومي واعرف ان على مواجهة يوم جديد في العمل |
| | | | | 4- التعامل مع من حولي في العمل طوال اليوم يسبب لي الاجهاد والتعب |
| | | | | 5- اشعر بالضغط النفسي بسبب ممارستي لمهنتي |
| | | | | 6- اشعر بالإحباط بسبب ممارستي لمهنتي في قطاع التربية |
| | | | | 7- اشعر إنني اعمل في هذه المهنة بإجهاد كبير |
| | | | | 8- التعامل المباشر مع زملائي في العمل يسبب لي ضغوطا نفسية شديدة |
| | | | | 9- اعتقد ان الضغوط التي تواجهني في عملي هي سبب أمراض الجسمية |
| البعد الثاني: تبدل المشاعر | | | | |
| | | | | 10- تعامل مع زميلاتي في العمل كأنهم أشياء لا بشر |
| | | | | 11- اشعر إنني أصبحت أكثر قسوة مع الناس بعد التحاقني بهذه المهنة |
| | | | | 12- إنني قلقة لان هذه الوظيفة تزيد من قسوة عواطفني |
| | | | | 13- لا اكرث لما يحدث مع من حولي من مشكلات |
| | | | | 14- باستطاعتي فهم مشاعر من حولي نحو الأشياء بكل سهولة. |
| البعد الثالث: نقص الشعور بالإنجاز | | | | |
| | | | | 15- باستطاعتي فهم مشاعر من حولي بكل سهولة |

قائمة الملاحق

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | 16-اتعامل بفعالية عالية مع مشكلات من حولي |
| | | | | 17-أشعر انه لدى تأثير إيجابي في حياة كثير من الناس من خلال ممارستي لهذه المهنة |
| | | | | 18-أشعر بالحيوية والنشاط |
| | | | | 19-أستطيع بكل سهولة ان أخلق جوا نفسيا مريحا مع زميلاتي في العمل |
| | | | | 20-أحس بالود عندما اتعامل مع كل زملاء العمل |
| | | | | 21-لقد أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في هذه المهنة |
| | | | | 22-اتعامل بهدوء مع المشكلات الانفعالية لزميلاتي. |

مقياس الذكاء الوجداني

| الملاحظة | تعديل | لا تقيس | تقيس | العبارة |
|--------------------------------------|-------|---------|------|---|
| البعد الأول: إدارة الانفعالات | | | | |
| | | | | 1-مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي |
| | | | | 2-مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح |
| | | | | 3-ستطيع التحكم في تفكيري السلبي |
| | | | | 4-أستطيع السيطرة على نفسي بعد أي امر مزعج |
| | | | | 5-أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي |
| | | | | 6-انا هادئ تحت أي ضغط اتعرض له |
| | | | | 7-أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة |
| | | | | 8-أستطيع التحول من مشاعري الإيجابية الي السلبية بسهولة |
| | | | | 9-انا قادر علي التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر |
| | | | | 10-ستطيع ان افعل ما احتاجه عاطفيا بإرادتي |
| | | | | 11-أستطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفكاهة ببسر |
| | | | | 12-أفقد الإحساسه بالألم عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي |
| | | | | 13-تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات مهمة في حياتي |
| | | | | 14-يظل لدي الامل امام هزائمي |
| | | | | 15-أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والاحباط |

قائمة الملاحق

البعد الثاني: تنظيم الانفعالات

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | 16-ستطيع الابتعاد عن أي حدث مزعج |
| | | | | 17-انا صبورة حتى عندما لا احقق نتائج سريعة |
| | | | | 18-عندما أقوم بعمل ممل فاني استمتع بهذا العمل |
| | | | | 19-أحاول ان أكون مبتكرة مع تحديات الحياة |
| | | | | 20-اتصف بالهدوء عند القيام بأي عمل |
| | | | | 21-أستطيع انجاز الاعمال المهمة بكل قوتي |
| | | | | 22-أستطيع انجاز المهام بنشاط وتركيز عال |
| | | | | 23-في وجود الضغط نادرا ما اشعر بالتعب |
| | | | | 24-أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط |
| | | | | 25-أفكر بما يمكن ان يترتب على الحل في المدى القريب والبعيد |
| | | | | 26-أركز انتباهي في الاعمال المطلوبة مني |
| | | | | 27-ابعد عواظي عند القيام بأعمالي |
| | | | | 28-أستطيع احتواء مشاعر الاجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي |

البعد الخامس: التعاطف

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | 29-انا حساس لاحتياجات الاخرين |
| | | | | 30-انا فعال في الاستماع لمشاكل الاخرين |
| | | | | 31-اجيد فهم مشاعر الاخرين |
| | | | | 32-انا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم |
| | | | | 33-انا حساس للاحتياجات العاطفية للأخرين |
| | | | | 34-انا متناغم مع احساس الاخرين |
| | | | | 35-أستطيع فهم مشاعر الاخرين بسهولة |
| | | | | 36-عندي قدرة على الإحساس بانفعالات الاخرين |
| | | | | 37-اشعر بالمشاعر والانفعالات التي لا يضطر الاخرين للإفصاح عنها |
| | | | | 38-إحساسي الشديد بمشاعر الاخرين يجعلني مشفقا عليهم |
| | | | | 39-ستطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي يفصحون عنها |

قائمة الملاحق

البعد الرابع: الوعي بالذات

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | 40- استخدم انفعالاتي الايجابية والسلبية في قيادة حياتي |
| | | | | 41- تساعدني مشاعري السلبية في حياتي |
| | | | | 42- أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي |
| | | | | 43- ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الاخرين |
| | | | | 44- أستطيع إدراك مشاعري الصادقة |
| | | | | 45- أستطيع التعبير عن مشاعري |
| | | | | 46- اعتبر نفسي مسؤولة عن مشاعري |
| | | | | 47- لا اعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام |
| | | | | 48- أدرك ان لدى مشاعر رقيقة |
| | | | | 49- يغمرني المزاج السيء |

البعد الخامس: المهارات الاجتماعية

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | 50- أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي |
| | | | | 51- انا على دراية بالإشارات العاطفية التي تصدر من الاخرين |
| | | | | 52- لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء |
| | | | | 53- عندي قدرة على التأثير على الاخرين |
| | | | | 54- اعتبر نفسي موضع ثقة من الاخرين |
| | | | | 55- عندي قدرة على التأثير على الاخرين |
| | | | | 56- املك تأثيرا قويا على الاخرين في تحديد اهدافهم |
| | | | | 57- يراني الناس اننى فعالة اتجاه احاسيس الاخرين |
| | | | | 58- عندما اغضب لا تظهر علي اثار الغضب |

ملحق رقم 3

لجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي بن مهيدي - ام البواقي -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الاجتماعية

الباحثة: قمريش جويده

الأستاذة المشرفة: أ.د. فضلون الزهراء

سيدتي المحترمة: في إطار استكمال رسالة الدكتوراه في علم النفس تنظيم و عمل قامت

الباحثة بإجراء دراسة ميدانية حول (الذكاء الوجداني وعلاقته بالاحترق النفسي لدى المرأة العاملة

بالمؤسسات التربوية بولاية قالمة) ولهذا الغرض نرجو من سيادتكم المحترمة الإجابة وإعطاء رأيكم

في كل عبارة حسب ما تشعرون به بكل امانة لما في ذلك من أهمية في نتائج هذه الدراسة وذلك

بوضع علامة (x) امام الاختيار الذي تعتقد انه ينطبق عليك عند كل فقرة، كما احيطكم علما انه

لا توجد عبارة صحيحة و أخرى خاطئة انما هي معدة لأغراض البحث العلمي فقط وتكون الإجابة

موضع سرية تامة لذلك لا داعي لكتابة اسمك.

المهنة (أستاذة، ادارية):

سنوات الخدمة:

السن:

قائمة الملاحق

مقياس الاحتراق النفسي:

| كل يوم | مرات فالأسبوع | مرة فالأسبوع | مرات بالشهر | مرة بالشهر | مرات بالسنة | لا اعانى مطلقا | الفقرات | |
|--------|------------------|-----------------|----------------|---------------|----------------|----------------------|---|----|
| | | | | | | | اشعر إنني منهكة بسبب ممارستي لمهنتي | 1 |
| | | | | | | | الشعرانة من الصعب ان أهدأ وأحس بالاسترخاء بعد يوم من العمل | 2 |
| | | | | | | | اشعر بالإرهاق المستمر عند الاستيقاظ من نومي واعرف ان على مواجهة يوم جديد في العمل | 3 |
| | | | | | | | باستطاعتي فهم مشاعر من حولي بكل سهولة | 4 |
| | | | | | | | باستطاعتي فهم مشاعر زميلاتي كأنهم أشياء لا بشر | 5 |
| | | | | | | | التعامل مع من حولي في العمل طوال اليوم يسبب لي الاجهاد والتعب | 6 |
| | | | | | | | اتعامل بفعالية عالية مع مشكلات من حولي | 7 |
| | | | | | | | اشعر بالضغط النفسي بسبب ممارستي لمهنتي | 8 |
| | | | | | | | أشعر انه لدى تأثير إيجابي في حياة كثير من الناس من خلال ممارستي لهذه المهنة. | 9 |
| | | | | | | | اشعر إنني أصبحت أكثر قسوة مع الناس بعد التحاقى بمهنتي | 10 |
| | | | | | | | إنني قلقة لان هذه الوظيفة تزيد من قسوة عواظي | 11 |
| | | | | | | | اشعر بالحيوية والنشاط | 12 |
| | | | | | | | اشعر بالإحباط بسبب ممارستي لمهنتي في قطاع التربية | 13 |
| | | | | | | | اشعر إنني اعمل في هذه المهنة بإجهد كبير | 14 |
| | | | | | | | لا اكثرث لما يحدث مع من حولي من مشكلات | 15 |
| | | | | | | | التعامل المباشر مع زملائي يسبب لي ضغوطا نفسية شديدة | 16 |
| | | | | | | | أستطيع بكل سهولة ان أخلق جوا نفسيا مريحا مع زملائي في العمل | 17 |
| | | | | | | | أحس بالود عندما اتعامل مع كل زملاء العمل | 18 |

قائمة الملاحق

| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|----|
| | | | | | | | لقد أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في هذه المهنة | 19 |
| | | | | | | | اعتقد ان الضغوط التي توجهني في عملي هي سبب أمراض الجسمية | 20 |
| | | | | | | | اتعامل بهدوء مع المشكلات الانفعالية لزملائي. | 21 |
| | | | | | | | باستطاعتي فهم مشاعر من حولي نحو الأشياء بكل سهولة. | 22 |

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي بن مهيدي _ ام البواقي _

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الاجتماعية

الباحثة: قمريش جويده

الأستاذة المشرفة: أ.د فضلون الزهراء

سيدتي المحترمة: في إطار استكمال رسالة الدكتوراه في علم النفس تنظيم و عمل قامت

الباحثة بإجراء دراسة ميدانية حول (الذكاء الوجداني وعلاقته بالاحترق النفسي لدى المرأة العاملة

بالمؤسسات التربوية بولاية قالمة) ولهذا الغرض نرجو من سيادتكم المحترمة الإجابة وإعطاء رأيكم

في كل عبارة حسب ما تشعرون به بكل امانة لما في ذلك من أهمية في نتائج هذه الدراسة وذلك

بوضع علامة (x) امام الاختيار الذي تعتقد انه ينطبق عليك عند كل فقرة، كما احيطكم علما انه

لا توجد عبارة صحيحة و أخرى خاطئة انما هي معدة لأغراض البحث العلمي فقط وتكون الإجابة

موضع سرية تامة لذلك لا داعي لكتابة اسمك.

المهنة (أستاذة، ادارية):

سنوات الخدمة.....

السن

قائمة الملاحق

الذكاء الوجداني:

| الرقم | الفقرة | دائماً | غالباً | أحياناً | نادراً | أبداً |
|-------|--|--------|--------|---------|--------|-------|
| 1 | استخدم انفعالاتي الايجابية والسلبية في قيادة حياتي | | | | | |
| 2 | تساعدني مشاعري السلبية في حياتي | | | | | |
| 3 | أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي | | | | | |
| 4 | مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي | | | | | |
| 5 | ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الاخرين | | | | | |
| 6 | مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح | | | | | |
| 7 | أستطيع إدراك مشاعري الصادقة | | | | | |
| 8 | أستطيع التعبير عن مشاعري | | | | | |
| 9 | أستطيع التحكم في تفكيري السلبي | | | | | |
| 10 | اعتبر نفسي مسؤولة عن مشاعري | | | | | |
| 11 | أستطيع السيطرة على نفسي بعد أي امر مزعج | | | | | |
| 12 | أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي | | | | | |
| 13 | انا هادئ تحت أي ضغط اتعرض له | | | | | |
| 14 | لا اعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام | | | | | |
| 15 | أستطيع الابتعاد عن أي حدث مزعج | | | | | |
| 16 | أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة | | | | | |
| 17 | أستطيع التحول من مشاعري الإيجابية الي السلبية بسهولة | | | | | |
| 18 | انا قادر علي التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر | | | | | |
| 19 | انا صبورة حتى عندما لا احقق نتائج سريعة | | | | | |
| 20 | عندما أقوم بعمل ممل فاني استمتع بهذا العمل | | | | | |
| 21 | أحاول ان أكون مبتكرة مع تحديات الحياة | | | | | |
| 22 | اتصف بالهدوء عند القيام باي عمل | | | | | |
| 23 | أستطيع انجاز الاعمال المهمة بكل قوتي | | | | | |
| 24 | أستطيع انجاز المهام بنشاط وتركيز عال | | | | | |
| 25 | في وجود الضغط نادراً ما اشعر بالتعب | | | | | |
| 26 | أستطيع ان افعل ما احتاجه عاطفياً بإرادتي | | | | | |
| 27 | أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط | | | | | |

قائمة الملاحق

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|----|
| | | | | | أستطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفكاهة ببسر | 28 |
| | | | | | أفكر بما يمكن ان يترتب على الحل في المدى القريب والبعيد | 29 |
| | | | | | أركز انتباهي في الاعمال المطلوبة مني | 30 |
| | | | | | أفقد الإحساسة بالألم عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي | 31 |
| | | | | | ابعد عواطفي عند القيام بأعمالي | 32 |
| | | | | | انا حساس لاحتياجات الاخرين | 33 |
| | | | | | انا فعال في الاستماع لمشاكل الاخرين | 34 |
| | | | | | احيد فهم مشاعر الاخرين | 35 |
| | | | | | نادرا ما اغضب إذا ضايقتني زملائي | 36 |
| | | | | | انا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم | 37 |
| | | | | | انا حساس للاحتياجات العاطفية للآخرين | 38 |
| | | | | | انا على دراية بالإشارات العاطفية التي تصدر من الاخرين | 39 |
| | | | | | انا متناغم مع احاسيس الاخرين | 40 |
| | | | | | أستطيع فهم مشاعر الاخرين بسهولة | 41 |
| | | | | | لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء | 42 |
| | | | | | عندي قدرة على التأثير على الاخرين | 43 |
| | | | | | عندي قدرة على الإحساس بانفعالات الاخرين | 44 |
| | | | | | اعتبر نفسي موضع ثقة من الاخرين | 45 |
| | | | | | عندي قدرة على التأثير على الاخرين | 46 |
| | | | | | املك تأثيرا قويا على الاخرين في تحديد اهدافهم | 47 |
| | | | | | يراني الناس انني فعالة اتجاه احاسيس الاخرين | 48 |
| | | | | | أدرك ان لدى مشاعر رقيقة | 49 |
| | | | | | تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات مهمة في حياتي | 50 |
| | | | | | يغمرنني المزاج السيء | 51 |
| | | | | | عندما اغضب لا يظهر على اثار الغضب | 52 |
| | | | | | يظل لدي الامل امام هزائمي | 53 |
| | | | | | اشعر بالمشاعر والانفعالات التي لا يضطر الاخرين للإفصاح عنها | 54 |
| | | | | | إحساسي الشديد بمشاعر الاخرين يجعلني مشفقا عليهم | 55 |
| | | | | | أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والاحباط | 56 |
| | | | | | أستطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي يفصحون عنها | 57 |

الملحق رقم 05:



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
جامعة أم البواقي
Université Oum El Bouaghi

العلوم الاجتماعية والإنسانية
تربية العمالة للدراسات ما بعد التخرج
والبحث العلمي و العلاقات الخارجية
الرقم: 2022/ع ب ت ب ع خ

أم البواقي: 2022/02/23

إلى السيد: مدير مديرية التربية لولاية قالمة

الموضوع : طلب ترخيص بزيارة ميدانية للطالبة قمريش جويده

سيدي الفاضل،

تحية طيبة وبعد...،

يشرفني سيدي المحترم أن التمس منكم السماح للطالبة قمريش جويده المسجلة في السنة الثالثة
دكتوراه ل م د، جامعة أم البواقي كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية قسم العلوم الاجتماعية ، تخصص علم
النفس العمل والتنظيم، بزيارة المؤسسات التربوية التابعة لكم من أجل تزويده بمعلومات بغرض إعداد أطروحة
الدكتوراه الموسومة ب ' النكاء الوجداني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات
التربوية- (دراسة ميدانية ببعض ثانويات بلدية قالمة).

وفي الأخير تقبلوا منا فائق عبارات التقدير والاحترام.

نائب العميد

العميد المساعد للتعليم
و البحث العلمي و العلاقات الخارجية
د. خديجة زديرة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التربية الوطنية

قالمة في: 2022/02/27

مدير التربية لولاية قالمة

إلى

السيدات و السادة مديري الثانويات والمتقن

ولاية قالمة

مديرية التربية قالمة

مصلحة التكوين و التفتيش

مكتب التكوين

الرقم: 16/م.ت./1.5/2021.

الموضوع: الترخيص بإجراء تريض تطبيقي

المرجع: مراسلة السيد/ رئيس قسم العلوم الاجتماعية والانسانية - جامعة أم البواقي -

بناء على ما جاء في المراسلة المشار إليها بالمرجع أعلاه،

بشرفني إعلامكم بأنه تمت الموافقة للطلاب (ة) :

- قریش جويده

لإجراء تريض نظري، وذلك لتحضير شهادة الدكتوراه في الفترة الممتدة

من : 2022/02/27 إلى 2022/05/20

مدير التربية
مديرة التسيير
مكتوب بوسنيل



ملاحظة :

على المعنيين التقيد بالتدابير الصحية
والوقائية من فيروس كورونا وفقا
للبروتوكول الصحي المعتمد

ملحق رقم 6:

معاملات الارتباط وأبعاد المقياس والدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني

Corrélations

| | | الوجداني الذكاء | تنظيم الانفعالات | الانفعالات إدارة | التعاطف | الاجتماعية المهارات | بالذات الوعي |
|---------------------|------------------------|-----------------|---------------------|------------------|---------|---------------------|--------------|
| لوجداني الذكاء | Corrélation de Pearson | 1 | ,757** | ,834** | ,704** | ,736** | ,647** |
| | Sig. (bilatérale) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 |
| الانفعالات تنظيم | Corrélation de Pearson | ,757** | 1 | ,617** | ,345** | ,428** | ,352** |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 |
| الانفعالات إدارة | Corrélation de Pearson | ,834** | ,617** | 1 | ,354** | ,459** | ,593** |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 |
| التعاطف | Corrélation de Pearson | ,704** | ,345** | ,354** | 1 | ,669** | ,261** |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | ,000 | | ,000 | ,000 |
| | N | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 |
| المهارات الاجتماعية | Corrélation de Pearson | ,736** | ,345** | ,459** | ,669** | 1 | ,226** |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | | ,001 |
| | N | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 |
| بالذات الوعي | Corrélation de Pearson | ,647** | ,345** | ,593** | ,261** | ,226** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 | ,001 | |
| | N | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 |

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

ثبات مقياس الذكاء الوجداني بطريقة التجزئة النصفية

Statistiques de fiabilité

| | | | |
|-------------------------------------|-------------------------|-------------------|-----------------|
| Alpha de Cronbach | Partie 1 | Valeur | ,756 |
| | | Nombre d'éléments | 29 ^a |
| | Partie 2 | Valeur | ,830 |
| | | Nombre d'éléments | 29 ^b |
| | Nombre total d'éléments | | 58 |
| Corrélation entre les sous-échelles | | | ,564 |
| Coefficient de Spearman-Brown | Longueur égale | | ,721 |
| | Longueur inégale | | ,721 |
| Coefficient de Guttman | | | ,718 |

ثبات مقياس الذكاء الوجداني

ألفا كرومباخ

Statistiques de fiabilité

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,809 | 58 |

معاملات الارتباط وأبعاد المقياس والدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي

Corrélations

| | | النفسي الاحتراق | الانفعالي الاجهاد | المشاعر تبدل | بالإنجاز الشعور نقص |
|---------------------|------------------------|-----------------|-------------------|--------------|---------------------|
| النفسي الاحتراق | Corrélacion de Pearson | 1 | ,640** | ,504** | ,711** |
| | Sig. (bilatérale) | | ,000 | ,000 | ,000 |
| | N | 205 | 205 | 205 | 205 |
| الانفعالي الاجهاد | Corrélacion de Pearson | ,640** | 1 | ,163* | ,000 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | | ,019 | ,997 |
| | N | 205 | 205 | 205 | 205 |
| المشاعر تبدل | Corrélacion de Pearson | ,504** | ,163* | 1 | ,098 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,019 | | ,163 |
| | N | 205 | 205 | 205 | 205 |
| الشعور نقص بالإنجاز | Corrélacion de Pearson | ,711** | ,000 | ,098 | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,997 | ,163 | |
| | N | 205 | 205 | 205 | 205 |

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélacion est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

ثبات مقياس الاحتراق النفسي بطريقة التجزئة النصفية

| Statistiques de fiabilité | | | |
|-------------------------------------|------------------|-------------------|-----------------|
| Alpha de Cronbach | Partie 1 | Valeur | ,651 |
| | | Nombre d'éléments | 11 ^a |
| | Partie 2 | Valeur | ,674 |
| | | Nombre d'éléments | 11 ^b |
| Nombre total d'éléments | | | 22 |
| Corrélation entre les sous-échelles | | | ,447 |
| Coefficient de Spearman-Brown | Longueur égale | | ,618 |
| | Longueur inégale | | ,618 |
| Coefficient de Guttman | | | ,618 |

ثبات مقياس الاحتراق النفسي ألفا كرومباخ

| Statistiques de fiabilité | |
|---------------------------|-------------------|
| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
| ,762 | 22 |

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقييم النسبي لمستوى الذكاء الوجداني

| | | Statistiques | | | | | |
|------------|----------|------------------------|-----------------|---------|----------------------|---------------------|--------------------|
| | | المهارات الاجتماعية | الوعي بالذات | التعاطف | الدارة الانفعالات | تنظيم الانفعالات | الذكاء الوجداني |
| N | Valide | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 |
| | Manquant | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Moyenne | | 19,8829 | 24,9854 | 24,7171 | 37,1317 | 29,5171 | 136,8780 |
| Ecart type | | 4,63321 | 4,81061 | 6,41444 | 6,63304 | 5,56300 | 20,46829 |

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقييم النسبي لمستوى الاحتراق النفسي

| | | Statistiques | | | |
|------------|----------|-------------------|--------------|---------------------|-----------------|
| | | الانفعالي الإجهاض | المشاعر تبدل | بالإنجاز الشعور نقص | النفسي الاحتراق |
| N | Valide | 205 | 205 | 205 | 205 |
| | Manquant | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Moyenne | | 20,6829 | 12,3268 | 19,3317 | 55,4829 |
| Ecart type | | 4,43714 | 3,01882 | 3,92918 | 9,91216 |

معامل الارتباط بين الذكاء الوجداني والاحترق النفسي بأبعاده

| | | Corrélations | | | | |
|---------------------|------------------------|-------------------|----------------------|-----------------|------------------------|--------------------|
| | | الاحترق النفسي | الاجهاد الانفعالي | تبلد المشاعر | الشعور نقص بالإنجاز | الذكاء الوجداني |
| النفسي الاحترق | Corrélacion de Pearson | 1 | ,623** | ,487** | ,713** | -,111 |
| | Sig. (bilatérale) | | ,000 | ,000 | ,000 | ,109 |
| | N | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 |
| الانفعالي الاجهاد | Corrélacion de Pearson | ,623** | 1 | ,163* | ,000 | -,271** |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | | ,019 | ,997 | ,000 |
| | N | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 |
| المشاعر تبلد | Corrélacion de Pearson | ,487** | ,163* | 1 | ,098 | -,146* |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,019 | | ,163 | -,83 |
| | N | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 |
| بالإنجاز الشعور نقص | Corrélacion de Pearson | ,713** | ,000 | ,098 | 1 | -,149* |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,997 | ,163 | | ,045 |
| | N | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 |
| الوجداني الذكاء | Corrélacion de Pearson | -,111 | -,271** | -,146* | -,149* | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,109 | ,000 | -,83 | ,045 | |
| | N | 205 | 205 | 205 | 205 | 205 |

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

نتائج فحص الفروقات في مستوى الذكاء الوجداني ONE WAY ANOVA

حسب متغير سنوات الخدمة

ANOVA
الوجداني الذكاء

| | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F | Sig. |
|--------------|------------------|-----|-------------|-------|------|
| Intergroupes | 3312,444 | 2 | 1656,222 | 3,737 | ,025 |
| Intragroupes | 89530,805 | 202 | 443,222 | | |
| Total | 92843,249 | 204 | | | |

الفروقات في مستوى الذكاء الوجداني حسب متغير نوع الوظيفة (أستاذة/إدارية)

Test T

Statistiques de groupe

| المهنة | N | Moyenne | Ecart type | Moyenne erreur standard | |
|-----------------|--------|---------|------------|-------------------------|---------|
| الذكاء الوجداني | أستاذة | 119 | 140,7563 | 19,40250 | 1,77862 |
| | إدارية | 86 | 133,4651 | 23,20431 | 2,50218 |

Test des échantillons indépendants

| | | Test de Levene sur l'égalité des variances | | Test t pour égalité des moyennes | | | |
|-----------------|---------------------------------|--|------|----------------------------------|---------|------------------|--------------------|
| | | F | Sig. | t | ddl | Sig. (bilatéral) | Différence moyenne |
| الوجداني الذكاء | Hypothèse de variances égales | 3,070 | ,081 | 2,444 | 203 | ,015 | 7,29119 |
| | Hypothèse de variances inégales | | | 2,375 | 162,680 | ,019 | 7,29119 |

الفحص الفروقات في مستوى الاحتراق النفسي حسب متغير سنوات الخدمة

ANOVA

النفسي الاحتراق

| | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F | Sig. |
|--------------|------------------|-----|-------------|-------|------|
| Intergroupes | 979,793 | 2 | 489,897 | 2,685 | ,071 |
| Intragroupes | 36857,719 | 202 | 182,464 | | |
| Total | 37837,512 | 204 | | | |

نتائج اختبار شففيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستجابات المفحوصين حول
الاحتراق النفسي تعزى لمتغير سنوات الخدمة

Comparaisons multiples :

Variable dépendante : النفسي الاحتراق

Scheffé

| (I) الخدمة سنوات | (J) الخدمة سنوات | Différence moyenne (I-J) | Erreur standard | Sig. | Intervalle de confiance à 95 % | |
|------------------------|------------------------|--------------------------|-----------------|------|--------------------------------|------------------|
| | | | | | Borne inférieure | Borne supérieure |
| سنوات 5 إلى سنة من | 11 إلى سنوات 6 من سنة | -3,41575 | 2,51982 | ,401 | -9,6296 | 2,7981 |
| | فما سنة 12 من أكثر فوق | -6,05159 | 2,62271 | ,072 | -12,5192 | ,4160 |
| 11 إلى سنوات 6 من سنة | سنوات 5 إلى سنة من | 3,41575 | 2,51982 | ,401 | -2,7981 | 9,6296 |
| | فما سنة 12 من أكثر فوق | -2,63584 | 2,13057 | ,467 | -7,8898 | 2,6182 |
| فما سنة 12 من أكثر فوق | سنوات 5 إلى سنة من | 6,05159 | 2,62271 | ,072 | -,4160 | 12,5192 |
| | 11 إلى سنوات 6 من سنة | 2,63584 | 2,13057 | ,467 | -2,6182 | 7,8898 |

الفروقات في مستوى الذكاء الوجداني حسب متغير نوع الوظيفة (أستاذة/إدارية)

Rapport

النفسي الاحتراق

| المهنة | Moyenne | N | Ecart type |
|--------|---------|-----|------------|
| أستاذة | 70,9580 | 119 | 14,27894 |
| إدارية | 68,5581 | 86 | 12,59842 |
| Total | 69,9512 | 205 | 13,61903 |