نوقشـــت هـــذه الرســـالة

العلاقة بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية

ــ دراسة ميدانية في دور الرعاية الاجتماعية الرسمية والأهلية في محافظة دمشق

وأجيزت يـــوم الاثنيـــــــن الواقع في ٢٠١١/٩/١٢ من قبل الســـادة أعضـــاء لجنة الحكم التالية أسماؤهم :

الاســـــــــم	الصفـــــة	التوقيـــــع
أ.د. محمد الشيخ حمـــود	عضـــواً	
د. كمـــــال بـــــلان	عضواً مشرفاً	
د. ناهـــــد ســـعود	عضـــواً	

تـــم إجـــراء التعديلات المطلوبة وأصـــبحت الرســـالة صـــالحة لمـــنح درجـــة الماجســـتير في الإرشاد النفسي .

جـــامعـــــة دمشـــــق
كليـــة التـــربيـــــة
قسم الإرشاد النفسي

العلاقة بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية

دراسة ميدانية في دور الرعاية الاجتماعية الرسمية والأهلية في محافظة دمشق

دراسة أعدت لنيل درجة الماجستير في علم النفس ـ قسم الإرشاد النفسي

إعـــداد الطالب

إياس راجح تميم

إشـــــراف الدكتور

كمـال يـوسـف بـــلاّن

الأستاذ المساعد في قسم الإرشاد النفسي

العام الجامعي: ١٤٣٢هـــ ــ ٢٠١١م



سورة الأعراف، الآية: ٨٩

بسم الله الرحمن الرحيم

صفحة الشكر

الطريق الطويلة تبدأ بخطوة واحدة، وقد خطوتها، وأخذت أدرج فيها:

مشيناها خطاً كتبت علينا ومن كتبت عليه خطاً مشاها

فالشكر – من قبلُ، ومن بعدُ – لله الذي أمدني بالصبر والجلد والإصرار والعزيمة للسير في هذه الطريق الوعرة.

والحق – والحق أقول – أنني ما كنت لأتمكن من التغلب على ما واجهت من صعوبات، لولا أن قيض الله لي أستاذاً مشرفاً يأخذ بيدي، وأنا أدرج في هذه الطريق العلمية، فيقيل عثراتي، ويصحح أخطائي، وينير لي الطريق بنور علمه ومعرفته، ويحل ما يعترضني من مشكلات بآرائه السديدة وتوجيهاته الحكيمة، ويشد أزري كلما فتر عزمي، ويصفح عن تقصيري بحلمه وسعة صدره، ويشدني إلى طريق العمل بإخلاصه ودأبه ومتابعته. وإن كنت أعجز عن رد معروفه وفضله، فليس أقل من أن أشكره في الحروف والكلمات التي قد لا تعبر عن مدى حبي وتقديري له.

نعم إنه الدكتور **كمال يوسف بلان**.

والشكر موصول بطبيعة الحال إلى أساتذتي الأفاضل في كلية التربية؛ ولاسيما الذين بذلوا الجهد، وأنفقوا الوقت، وهم يحكمون أدوات البحث.

وأعبر عن شكري وتقديري لمديرات ومديري دور الرعاية الاجتماعية في محافظة دمشق الذين سهلوا لي مهمة تطبيق أدوات البحث، وكذلك أفراد العينة الذين أجابوا عما تضمنته أدوات البحث من أسئلة كثيرة.

وأقدم خالص الشكر والتقدير لكل أولئك الذين قدموا للبحث خدمات إلى أن رأى النور ولم أذكرهم بالأسماء، فما أكثرهم!

دليل المحتوى

تسلسل	المحتوى	رقم الصفحة
١	كلمة الشكر.	
٢	دليل المحتوى.	أ
٣	الفهرس العام	ب
٤	فهرس الجداول.	و
٥	فهرس الأشكال البيانية.	ح
٦	فهرس الملاحق.	ط
٧	مراجع البحث.	١٣١
٨	الملاحق.	١٤٢

الفهرس العام	رقم الصفحة
الفصل الأول: (موضوع البحث ومنهجيته)	١
١/١- مقدمة.	٢
٢/١ – مشكلة البحث.	٣
٣/١ – أهمية البحث.	٤
٤/١ – حدود البحث.	٥
٥/١ – أهداف البحث.	٥
٦/١ – تحديد مصطلحات البحث.	٦
٧/١ – فرضيات البحث.	٧
الفصل الثاني: (الدراسات السابقة)	٩
١/٢- مقدمة.	١٠
٢/٢- الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي.	١٠
أولاً: الدراسات العربية.	١٠
ثانياً: الدراسات الأجنبية.	١٢
٣/٢- الدراسات التي تناولت الذكاء الانفعالي.	٢٠
أولاً: الدراسات العربية.	٢٠
ثانياً: الدراسات الأجنبية.	٢٢
٤/٢- الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي معاً.	٢٤
٥/٢- موقع الدراسة الحالية من الدراسات.	٢٨
الفصل الثالث: (الاحتراق النفسي)	٣٢
١/٣- مقدمة.	٣٣
٢/٣- ظهور مفهوم الاحتراق النفسي وتطوره.	٣٣
٣/٣ – معنى الاحتراق النفسي وتعريفه.	٣٤

٤/٣ – أبعاد الاحتراق النفسي.	**٣٦**
٥/٣ – أسباب وعوامل الاحتراق النفسي.	**٣٦**
٦/٣ – أعراض الاحتراق النفسي.	**٤١**
٧/٣ – مراحل الاحتراق النفسي.	**٤٥**
٨/٣ – علاقة الاحتراق النفسي ببعض المصطلحات الأخرى.	**٤٧**
٩/٣– بعض النظريات التي تفسر الاحتراق النفسي.	**٤٧**
١/٩/٣– نموذج بليس (Blasé, 1982).	**٤٧**
٢/٩/٣– نموذج شيرنس (Cherniss, 1985).	**٤٨**
٣/٩/٣– نموذج شواب وآخرين (Schwab, et al , 1986).	**٤٨**
٤/٩/٣– نموذج سيلي (Selye, 1956).	**٤٩**
٥/٩/٣– نموذج العلاقات البنائية.	**٥٠**
١٠/٣– قياس الاحتراق النفسي.	**٥٢**
١/١٠/٣– مقياس فرويدنبرغر (Burnout Questionnaire,1980).	**٥٢**
٢/١٠/٣– مقياس ماسلاش وجاكسون (Maslach Burnout Inventory,1981).	**٥٢**
٣/١٠/٣– مقياس زاجر وسيدمان (Burnout Seidman& Zager, 1987).	**٥٣**
٤/١٠/٣– مقياس جيلدرد (GBI).	**٥٣**
١١/٣– الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي.	**٥٤**
الفصل الرابع: (الذكاء الانفعالي)	**٥٧**
١/٤– مقدمة.	**٥٨**
٢/٤– نشوء مفهوم الذكاء الانفعالي وتطوره.	**٥٨**
٣/٤ – معنى الذكاء الانفعالي وتعريفه.	**٥٩**
٤/٤ – أبعاد الذكاء الانفعالي.	**٦١**
٥/٤ – أسس الذكاء الانفعالي.	**٦٥**

١/٥/٤ – الأساس العصبي البيولوجي.	٦٥
٢/٥/٤ – الأساس النفسي.	٦٦
٦/٤ – بعض النماذج والنظريات في الذكاء الانفعالي.	٦٧
١/٦/٤ – نظرية بار–أون (١٩٨٨).	٦٧
٢/٦/٤ – نظرية ماير وسالوفي (١٩٩٠).	٦٨
٣/٦/٤ – نموذج جولمان (١٩٩٥).	٧١
٤/٦/٤ – نموذج ستينر (١٩٩٧).	٧٢
٥/٦/٤ – نموذج كوبر وصواف (١٩٩٧).	٧٣
٦/٦/٤ – نموذج ديلوفيكس وهيجز (١٩٩٩).	٧٤
٧/٦/٤ – نموذج ويزنجر (٢٠٠٤).	٧٥
٧/٦/٤ – نموذج مونتماير وسيبي (٢٠٠٤).	٧٥
٧/٤ – أهمية الذكاء الانفعالي.	٧٦
٨/٤ – تطبيقات الذكاء الانفعالي في مجال العمل والصحة النفسية.	٧٧
١/٨/٤ – تطبيقات الذكاء الانفعالي في مجال العمل.	٧٧
٢/٨/٤ – تطبيقات الذكاء الانفعالي في مجال الصحة النفسية.	٧٨
٩/٤– قياس الذكاء الانفعالي.	٨٠
١/٩/٤– مقاييس القدرة للذكاء الانفعالي.	٨٠
٢/٩/٤– مقاييس التقرير الذاتي.	٨٢
الفصل الخامس: (منهج البحث وإجراءاته)	٨٤
١/٥– مقدمة.	٨٥
٢/٥– منهج البحث.	٨٥
٣/٥– المجتمع الأصلي وعينة البحث.	٨٦
٤/٥– أدوات البحث.	٩٢
١/٤/٥– إعداد اختبار الاحتراق النفسي.	٩٢

٢/٤/٥- إعداد مقياس الذكاء الانفعالي	٩٧
الفصل السادس: (نتائج البحث)	٩٩
١/٦- مقدمة.	١٠٠
٢/٦ – معالجة فرضيات البحث ومناقشتها.	١٠٠
١/٢/٦ – الفرضية الأولى.	١٠٠
٢/٢/٦ – الفرضية الثانية.	١٠٤
٣/٢/٦ – الفرضية الثالثة.	١٠٦
٤/٢/٦ – الفرضية الرابعة.	١٠٩
٥/٢/٦ – الفرضية الخامسة.	١١٠
٦/٢/٦ – الفرضية السادسة.	١١١
٧/٢/٦ – الفرضية السابعة.	١١٢
٨/٢/٦- الفرضية الثامنة.	١١٤
٩/٢/٦ – الفرضية التاسعة.	١١٥
١٠/٢/٦ – الفرضية العاشرة.	١١٧
١١/٢/٦ – الفرضية الحادية عشرة.	١١٨
١٢/٢/٦ – السؤال الثالث.	١١٩
٣/٦ – التوصيات والمقترحات.	١٢٢
أولاً: التوصيات	١٢٢
ثانياً: المقترحات	١٢٢
الفصل السابع: (خلاصة البحث)	١٢٤
١/٧- مقدمة.	١٢٤
٢/٧ – خلاصة البحث باللغة العربية.	١٢٤
٣/٧ – خلاصة البحث باللغة الأجنبية.	1

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
١	تصنيف الدراسات السابقة.	٢٨
٢	بعض بنود اختبار المالح للذكاء الانفعالي.	٨٢
٣	بعض بنود استبيان ديدي للذكاء الانفعالي.	٨٢
٤	بعض بنود مقياس عثمان وعبد السميع للذكاء الانفعالي.	٨٣
٥	بعض بنود مقياس بار- أون للذكاء الانفعالي	٨٣
٦	أسماء دور الرعاية ونوعها وأعداد أفراد العينة المطبق عليها في كل منها.	٨٦
٧	توزع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	٨٧
٨	توزع أفراد العينة حسب متغير نوعية العمل.	٨٧
٩	توزع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة.	٨٨
١٠	توزع أفراد العينة على فئات الإجهاد الانفعالي.	٨٩
١١	توزع أفراد العينة على فئات تبلد الإحساس.	٩٠
١٢	توزع أفراد العينة على فئات الشعور بالإنجاز.	٩١
١٣	توزع أفراد العينة على فئات الذكاء الانفعالي.	٩١
١٤	معاملات ارتباط تطبيق اللغتين العربية والأجنبية.	٩٢
١٥	الدرجات الدنيا والعليا على أبعاد الاحتراق النفسي.	٩٤
١٦	تصنيف الدرجات على أبعاد الاحتراق النفسي وفقاً لفئات الشدة.	٩٤
١٧	معاملات الارتباط بين أبعاد الاحتراق والدرجة الكلية.	٩٥
١٨	نتائج اختبار (T-test) للصدق التميزي لاختبار الاحتراق النفسي.	٩٦
١٩	معاملات الارتباط ونتائج اختبار (T-test) للثبات بالإعادة لاختبار الاحتراق النفسي.	٩٦
٢٠	معامل ارتباط (بيرسون) للفرضية الأولى.	١٠٠
٢١	معامل ارتباط (بيرسون) للفرضية الفرعية الأولى المتفرعة عن الفرضية الأولى.	١٠١
٢٢	معامل ارتباط (بيرسون) للفرضية الفرعية الثانية المتفرعة عن الفرضية الأولى.	١٠٢
٢٣	معامل ارتباط (بيرسون) للفرضية الفرعية الثالثة عن الفرضية الأولى.	١٠٣
٢٤	معامل ارتباط (بيرسون) للفرضية الثانية.	١٠٤
٢٥	معامل ارتباط (بيرسون) للفرضية الفرعية الأولى المتفرعة عن الفرضية الثانية.	١٠٥
٢٦	معامل ارتباط (بيرسون) للفرضية الفرعية الثانية عن الفرضية الثانية.	١٠٥
٢٧	معامل ارتباط (بيرسون) للفرضية الثالثة.	١٠٦

٢٨	معامل ارتباط (بيرسون) للفرضية الفرعية الأولى المتفرعة عن الفرضية الثالثة.	١٠٧
٢٩	معامل ارتباط (بيرسون) للفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الثالثة.	١٠٨
٣٠	اختبار ستيودنت (T- test) للفرضية الرابعة.	١٠٩
٣١	اختبار ستيودنت (T- test) للفرضية الخامسة.	١١١
٣٢	اختبار ستيودنت (T- test) للفرضية السادسة.	١١٢
٣٣	اختبار التباين الأحادي للفرضية السابعة.	١١٢
٣٤	اختبار (ف) ليفين لتجانس التباين بين درجات العاملين حسب فئات عدد سنوات الخبرة على أبعاد الاحتراق النفسي.	١١٣
٣٥	نتائج اختبار (Dunnett-c) للتباين بين درجات العاملين حسب فئات عدد سنوات الخبرة على بعد تبلد الإحساس.	١١٤
٣٦	اختبار التباين الأحادي للفرضية الثامنة.	١١٤
٣٧	اختبار (ف) ليفين لتجانس التباين بين درجات العاملين حسب فئات عدد سنوات الخبرة على أبعاد الذكاء الانفعالي.	١١٥
٣٨	اختبار التباين الأحادي للفرضية السادسة.	١١٦
٣٩	اختبار (ف) ليفين لتجانس التباين بين درجات العاملين حسب فئات نوعية العمل على أبعاد الاحتراق النفسي	١١٧
٤٠	اختبار التباين الأحادي للفرضية السابعة	١١٧
٤١	اختبار (ف) ليفين لتجانس التباين بين درجات العاملين حسب فئات نوعية العمل في الذكاء الانفعالي.	١١٨
٤٢	اختبار التباين الأحادي للفرضية الحادية عشرة.	١١٨
٤٣	اختبار (ف) ليفين لتجانس التباين بين متوسطات عدد سنوات الخبرة حسب فئات نوعية العمل.	١١٩
٤٤	نتائج تحليل الانحدار للسؤال الفرعي الأول من السؤال الثالث.	١٢٠
٤٥	نتائج تحليل الانحدار للسؤال الفرعي الثاني من السؤال الثالث.	١٢٠
٤٦	نتائج تحليل الانحدار للسؤال الفرعي الثالث من السؤال الثالث.	١٢١

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
١	نموذج شرينس في الاحتراق النفسي.	٤٨
٢	نموذج شواب وآخرين في مصادر الاحتراق النفسي.	٤٩
٣	نموذج سيلي في مراحل الاحتراق النفسي.	٤٩
٤	نموذج بار-أون في الذكاء الانفعالي.	٦٨
٥	نموذج ماير وسالوفي في قدرات الذكاء الانفعالي.	٧١
٦	نموذج جولمان في قدرات الذكاء الانفعالي.	٧٢
٧	نموذج ستينر في الذكاء الانفعالي.	٧٣
٨	نموذج كوبر وصواف في الذكاء الانفعالي.	٧٣
٩	توزع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	٨٧
١٠	توزع أفراد العينة حسب متغير نوعية العمل.	٨٨
١١	توزع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة.	٨٨
١٢	توزع أفراد العينة على فئات الإجهاد الانفعالي.	٨٩
١٣	توزع أفراد العينة على فئات تبلد الإحساس.	٩٠
١٤	توزع أفراد العينة على فئات الشعور بالإنجاز.	٩١
١٥	توزع أفراد العينة على فئات الذكاء الانفعالي.	٩٢

فهرس الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
١	السادة المحكمون.	١٤٣
٢	اختبار ماسلاش باللغة الأجنبية.	١٤٤
٣	بنود اختبار ماسلاش موزعة على الأبعاد.	١٤٦
٤	طريقة الإجابة على بنود الاختبار.	١٤٧
٥	تعديلات السادة المحكمين.	١٤٨
٦	اختبار ماسلاش بصورته النهائية.	١٥٠
٧	بنود اختبار الذكاء الانفعالي بصورته الأولية.	١٥٢
٨	مقياس شط للذكاء الانفعالي.	١٥٧
٩	نتائج اختبار (Dunnett-c)	١٥٩

الفصل الأول

موضوع البحث ومنهجيته

١/١- مقدمة.

٢/١ – مشكلة البحث.

٣/١ – أهمية البحث.

٤/١ – حدود البحث.

٥/١ – أهداف البحث.

٦/١ – تحديد مصطلحات البحث.

٧/١ – فرضيات البحث.

١/١ - مقدمة:Introduction

مما يلاحظ في السنوات العشر الأخيرة تزايد الاهتمام بمؤسسات الرعاية الاجتماعية التي تقدم خدماتها لفئات متنوعة من المجتمع، مثل: المسنين، وذوي الاحتياجات الخاصة على اختلاف احتياجهم، والأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية سواء كانوا أيتاماً أم من مجهولي النسب، فضلاً عن الجمعيات التي ترعى أهالي الفئات الاجتماعية السابقة.

ويتعرض العاملون في هذه الدور إلى مجموعة من الضغوط التي تتعلق بطبيعة العمل الذي يزاولونه، أو التي تكون ناتجة عن خصائص الفئات التي يقومون على رعايتها، أو النظم الإدارية التي تدير هذه المؤسسات، ويضاف إلى ذلك ضغوط الحياة اليومية المتنوعة (المادية، والأسرية، والاجتماعية).

وفي مواجهة تلك المجموعة المعقدة من الضغوط والعوامل التي تقود الفرد إلى حالة من الإنهاك الانفعالي، وتبلد في المشاعر والأحاسيس، ونقص في تقدير الذات والشعور بالإنجاز، مما اتفق أغلب العاملين في مجال الصحة النفسية على تسميتها بالاحتراق النفسي كمتلازمة من الأعراض التي يظهرها الأشخاص نتيجة تراكم الضغوط وعدم القدرة على التعامل الإيجابي معها. ومن الطبيعي أن المرء يحتاج لمجموعة مختلفة من المهارات والإجراءات التي تساعده على التعامل مع تلك الضغوط، ومن ذلك مثلاً: ممارسة الهوايات واتباع أساليب العناية الذاتية، والاهتمام بالصحتين النفسية والجسدية، وتطوير المهارات المعرفية والانفعالية.

وهنا يبرز دور الذكاء الانفعالي بما يشمله من مهارات تساعد الفرد على معرفة مشاعره ومشاعر الآخرين، كما تساعده على إدارة هذه المشاعر بالشكل الإيجابي وبما يضمن سلامته وتقديم خدمة مميزة للمحيطين به سواء أكانوا أفراد أسرته أم أصدقاءه أو المجتمع الذي ينتمي إليه أو الذين يكون على احتكاك مباشر معهم بحكم طبيعة عمله.

وفي هذا الدراسة حاول الباحث دراسة العلاقة بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي، بالإضافة إلى بعض المتغيرات، كنوعية العمل، والجنس، وعدد سنوات الخبرة، ويأمل الباحث أن تسهم هذه الدراسة العلمية المتواضعة في تحسين نوعية الخدمات المقدمة في هذه المؤسسات، وتحسين بيئة العمل فيها بما يخدم كلاً من العمل في هذا المجال والمستفيدين منه.

ويعرض الباحث في هذا الفصل موضوع بحثه من حيث: مشكلته إحساساً وتحديداً، وأهميته، وحدوده الزمانية والمكانية والعلمية، وتحديد مصطلحاته، وبيان أهدافه، وتعداد فرضياته، والمنهج العلمي الذي اتبع فيه، والعينة التي طبقت عليها أدوات البحث. ويختمه بذكر الخطوات الإجرائية التي اتبعها في تنفيذه.

٢/١ – مشكلة البحث:Research-problem

انطلقت فكرة هذه الدراسة من خلال عمل الباحث في أحدى دور رعاية الأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية, بالإضافة إلى شكوى الجهاز الإداري المستمرة من ميل العاملين إلى ترك العمل أو انخفاض الإنتاجية (مستوى الأداء) بعد فترة وجيزة من بدء العمل لا تتجاوز في معظم الحالات عاماً واحداً؛ الأمر الذي يؤثر تأثيراً سلبياً على أداء المؤسسة, وعلى مدى التطبيق الحقيقي لخطط العمل المرسومة, وذلك بسبب بقاء الكادر دون مستوى شمول التأهيل اللازم لممارسة هذا العمل بشكل صحيح, بالإضافة إلى تشتت موارد هذه المؤسسات بسبب الهدر الناتج عن محاولاتها لإعداد كادر كامل ومؤهل؛ للقيام بالدور المنوط به على أكمل وجه.

ويعتقد الباحث أن عملية اختيار هذا الكادر وفقاً لمعايير وشروط محددة, تسهم بشكل كبير في الحد من ظهور هذه المشكلة, حيث تضمن عملية الاختيار بهذه الطريقة انتقاء الأفراد المناسبين لهذا العمل.

ومن المعروف أن هذه المعايير والشروط تكون متعددة الجوانب. وقد يكون الجانب النفسي أهم هذه الجوانب في هذا الإطار؛ نظراً لما تترافق فيه ظروف العمل مع تواجد مجموعتين من الضغوط التي قد يتعرض لها الفرد في هذا العمل؛ فهناك ضغوط تعود إلى طبيعة الأطفال أنفسهم, (الكردي,١٩٨٠) و(القماح,١٩٨٣) و(أحمد,١٩٨٧) و(العربي,١٩٨٨), وأخرى ناتجة عن ظروف العمل مثل: عدد ساعات الدوام الطويلة، وعبء العمل الزائد، ونقص القدرة، والعلاقات الإدارية، والافتقار إلى التدريب المهني، وعدم القدرة على الاستمتاع بالعمل(Caton, Grossnikle, Copem Long & Mitchell, 1988) و(جرينس, ١٩٨٦).

وفي هذا المقام يعتقد بأن لمتغير الذكاء الانفعالي أثراً هاماً وفعالاً, حيث يكون الفرد الذي يمتلك ذكاءً انفعالياً أكثر فاعليةً, وقادراً على التعامل مع هذه الضغوط بشكل أفضل (السمادوني,٢٠٠٠) و(اليزابيت و أوستن,٢٠٠٤), (ماير وآخرون,٢٠٠٤) و(آرلا وسارة,٢٠٠٤) (نقلاً عن رزق الله٢٠٠٦,٢٠), ويحد من إمكانية وصول الفرد إلى مرحلة الاحتراق النفسي, الذي يتجلى بميل الفرد إلى ترك العمل الذي يقوم به, أو انخفاض إنتاجيته

بشـــكل واضـــح وملحـــوظ (van Dierendonck et al,2005) و(Gerits et al,2005) و(Chan,2006).

وهكذا عندما ننظر إلى هذه المشكلة بشكل عام, نلاحظ انخفاضاً كبيراً في مستوى أداء هذه المؤسسة؛ مما يعود على الأطفال ببالغ الأثر السلبي, وذلك بسبب؛ عدم ثبات الجهة التي يفترض بها أن تقدم عناصر الأمن, والاستقرار, والثقة لهؤلاء الأطفال أثناء المراحل المختلفة لنموهم النفسي والاجتماعي.

وتتجلى مشكلة البحث بالسؤال التالي:

(ما هي العلاقة بين الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي لدى العـــاملين فـــي دور الرعايـــة الاجتماعية, وفقاً لمتغيرات الجنس, وطبيعة العمل, وعدد سنوات الخبرة ؟)

ويتفرع عن السؤال الرئيسي السابق الأسئلة الفرعية التالية:

١- ما طبيعة الاحتراق النفسي لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية علـــى مختلـــف مهامهم الوظيفية وفق متغيرات البحث؟

٢- ما طبيعة الذكاء الانفعالي لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية علـــى مختلـــف مهامهم الوظيفية وفق متغيرات البحث؟

٣- ما مدى إمكانية التنبؤ بأبعاد الاحتراق النفسي لدى عاملي الرعاية الاجتماعيـــة مـــن خلال معرفة درجة الذكاء الانفعالي لديهم؟

٣/١ – أهمية البحث:Importance- Research

يكتسب هذا البحث أهميته من جانبين:

أولهما الأهمية النظرية:

١- إسهام البحث في تسليط الضوء على اثنين من المتغيرات التي تلعب دوراً أساســياً فـــي المشكلة المشار إليها, وهما: الذكاء الانفعالي, والاحتراق النفسي. حيـــث يلعـــب **الـــذكاء الانفعالي** من خلال مهاراته المتعددة دوراً في تحديد أنماط استجابة الفرد للضغوط التـــي يتعرض لها سواء كانت مهنية، أم أسرية، أم غيرها من أنواع الضغوط. بينمـــا تتجلـــى أهمية دراسة **الاحتراق النفسي** في تحديد الشروط والكيفية التي يظهر بهـــا لـــدى أفـــراد العينة؛ فتزداد حساسية النظم الإدارية لها وتتوضح آثارها على كـــل مـــن الفـــرد والأداء والفئات المستهدفة من الفئات التي تتلقى الرعاية الاجتماعية، مما قد يســـهم فـــي زيـــادة الوعي نحو هذا المتغير وتحسين بيئة العمل للتخفيف من ظهوره وتلطيف آثـــاره ضـــمن إطار العمل.

٢- قد يسهم بإضافة لبنة جديدة في البناء المعرفي الذي يهتم بهذه الفئة من الأطفال التي تستحق الاهتمام والرعاية.

٣- من البحوث القليلة التي اهتمت بعينة العاملين في الرعاية الاجتماعية.

وثانيهما الأهمية التطبيقية: من خلال

١- السعي للحصول على إجابات علمية عن أسئلة البحث.

٢- قد تكون هذه المعرفة تمهيداً لدراسات أخرى تعمل على تحديد معايير وشروط العمل في هذا المجال.

٣- قد يسهم في بناء البرامج الإرشادية والتدريبية الموجهة للعاملين في دور الرعاية الاجتماعية؛ من أجل تحقيق النجاح المهني والشخصي, ورفع مستوى الأداء لديهم.

١/٤ – حدود البحث:Limitaion - Research

يقتصر البحث على الحدود الآتية:

أولاً- الحدود المكانية: وتضم.

١ ــ دور الرعاية الاجتماعية الرسمية.

٢ ــ محافظة دمشق؛ فهي عاصمة الجمهورية العربية السورية، وساكنوها ينتمون إلى جميع المحافظات.

ثانياً- الحدود العلمية:

١ ــ عينة مسحية من **العاملين في هذه الدور.**

٢ ــ الاقتصار على دراسة أثر ثلاثة **متغيرات،** وهي: الجنس، وطبيعة العمل، وعدد سنوات الخبرة، في كل من الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي، والعلاقة بينهما.

ثالثاً- الحدود الزمانية:

أجري البحث بكامل خطواته وإجراءاته في الفترة الزمانية الواقعة بين **٢٠٠٨/١٠-٢٠١١م.**

١/٥ – أهداف البحث:Goals-Resaerch

يتجلى الهدف الرئيسي للبحث في السعي إلى الحصول على إجابات علمية محددة ودقيقة عن الأسئلة التي يطرحها البحث، من خلال:

١- معرفة طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي وفقاً لمتغيرات البحث (الجنس, طبيعة العمل, عدد سنوات الخبرة).

٢- معرفة دلالة الفروق في الاحتراق النفسي وفق متغيرات (الجنس, طبيعة العمل, عدد سنوات الخبرة).

٣- معرفة دلالة الفروق في الذكاء الانفعالي وفق متغيرات (الجنس, طبيعة العمل, عدد سنوات الخبرة).

٤- معرفة مدى إمكانية الاعتماد على متغير الذكاء الانفعالي في اختيار العاملين في دور الرعاية الاجتماعية، بناءً على قدرته على التنبؤ بأبعاد الاحتراق النفسي.

٦/١ – تحديد مصطلحات البحث.Limitation – Research consepts

١ ــ الذكاء الانفعالي(Emotional Intelligence)

وردت للذكاء الانفعالي في المراجع والدراسات السابقة تعريفات كثيرة، سيعمل الباحث على مناقشتها في متن الدراسة.

أما التعريف الإجرائي الذي يقدمه الباحث للذكاء الانفعالي، فهو: الدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس الذكاء الانفعالي المستخدم في هذا البحث.

٢ ــ الاحتراق النفسي(Burnout):

قدم كثير من المفكرين والباحثين التربويين العديد من التعريفات لمفهوم الاحتراق النفسي، حيث اتفق معظمهم حول معناه وخصائصه والمؤشرات الدالة عليه بشكل عام.

أما التعريف الإجرائي الذي يقدمه الباحث للاحتراق النفسي، فهو: الدرجة التي يحصل عليها المفحوص على اختبار الاحتراق النفسي المستخدم في هذا البحث.

٣- **عدد سنوات الخبرة:** وهو عدد سنوات العمل التي قضاها العامل في رعاية الأطفال بدور الرعاية الاجتماعية.

٤- **طبيعة العمل:** وهو نوع العمل الذي يقوم به العامل بدور الرعاية. وقد يكون خدمياً, أو القيام بالرعاية المباشرة للأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية, أو إدارياً.

٥- **الأطفال المحرومون من الرعاية الأسرية:** وهم الأطفال الذين يتلقون الرعاية الأسرية البديلة في دور الرعاية ويقيمون فيها.

٦- **دور الرعاية:** وهي الدور التي تقدم الرعاية لهؤلاء الأطفال سواء كانت حكومية أم أهلية.

ومن الجدير بالذكر بأن كل من عدد سنوات الخبرة، وطبيعة العمل، بالإضافة إلى الجنس **متغيرات البحث المستقلة**، فيما يكون كل من الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي **متغيرات البحث التابعة.**

٧/١ – فرضيات البحث:Hypotheses – Research

١- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية.

ويتفرع عن الفرضية السابقة الفرضيات الفرعية التالية:

أ- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي وفق متغير الجنس.

ب- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي وفق متغير عدد سنوات الخبرة.

ج- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي وفق متغير طبيعة العمل.

٢- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي، وعدد سنوات الخبرة لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية.

ويتفرع عن الفرضية السابقة الفرضيات الفرعية التالية:

أ- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي، وعدد سنوات الخبرة وفق متغير الجنس.

ب- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي، وعدد سنوات الخبرة تبعاً لمتغير طبيعة العمل.

٣- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي، وعدد سنوات الخبرة لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية.

ويتفرع عن الفرضية السابقة الفرضيات الفرعية التالية:

أ- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي، وعدد سنوات الخبرة وفقاً لمتغير الجنس.

ب- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي، وعدد سنوات الخبرة تبعاً لمتغير طبيعة العمل.

٤- لا توجد فروق ذو دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس.

٥- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث الذكاء الانفعالي تبعاً لمتغير الجنس.

٦- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث عدد سنوات الخبرة تبعاً لمتغير الجنس.

٧- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.

٨- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث الذكاء الانفعالي تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.

٩- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير طبيعة العمل.

١٠- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث الذكاء الانفعالي تبعاً لمتغير طبيعة العمل.

١١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث عدد سنوات الخبرة تبعاً لمتغير طبيعة العمل.

الفصـــــــل الثاني

الدراســـــــات الســـــــابقة

٢/١- مقدمة.

٢/٢- الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي.

٢/٣- الدراسات التي تناولت الذكاء الانفعالي.

٢/٤- الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي معاً.

٢/٥- موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

١/٢- مقدمة:

يشتمل هذا الفصل على عرض لعدد من الدراسات العربية والأجنبية السابقة التي تتعلق بموضوع البحث، مرتبة حسب تسلسلها الزمني، وقد تضمنت كل دراسة: اسمها، وعنوانها، والهدف منها، وأهم النتائج التي توصلت إليها، وينتهي ببيان موقع الدراسة الحالية منها.

وتجدر الإشارة إلى أن هذه الدراسات تقع في ثلاثة محاور: أولها الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي، وثانيها الدراسات التي تناولت الذكاء الانفعالي، وثالثها الدراسات التي تناولت كلاً من الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي، ويختم الباحث هذا الفصل بالتعليق على الدراسات السابقة، وبيان موقع الدراسة الحالية منها.

٢/٢- الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي:

أولاً: الدراسات العربية.

<u>الدراسة الأولى- دراسة الخالدي (٢٠٠٢)، الأردن:</u>

<u>عنوان الدراسة:</u> النمط الإداري المدرك وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمي مدارس الكرك الثانوية الحكومية.

<u>هدف الدراسة:</u> الكشف عن العلاقة بين درجة الاحتراق النفسي لدى المعلمين، وإدراكهم لنمط المدير القيادي، وأثر متغير الجنس في درجة الاحتراق النفسي .

<u>عينة الدراسة:</u> تألفت من (٣٢٩) معلماً ومعلمة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية العنقودية على مستوى حجم المدرسة والجنس.

<u>أدوات الدراسة:</u> استخدمت هذه الدراسة مقياسين، وهما:

١- مقياس وصف سلوك مدير المدرسة القيادي(LBDQ) لقياس إدراك المعلم لنمط قيادة مدير المدرسة.

٢- مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (MBI)

<u>نتائج الدراسة:</u>

١- سجل المعلمون درجة عالية من الاحتراق النفسي على بعد الإجهاد الانفعالي، ودرجة متدنية على بعد تبلد الأحاسيس، ودرجة متوسطة على نقص الشعور بالإنجاز.

٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية على درجات الاحتراق النفسي للمعلمين تعزى إلى جنس المعلم، حيث كانت درجات الاحتراق للمعلمين الذكور أعلى من درجات المعلمات الإناث على أبعاد الاحتراق النفسي.

٣-توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الاحتراق النفسي للمعلمين، تعزى إلى اختلاف مستويي بعد التوجه نحو الأفراد، حيث كانت الدرجات الأعلى تعود للمستوى المنخفض من التوجه نحو الأفراد.

٤- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الاحتراق النفسي للمعلمين تعزى إلى اختلاف مستويي بعد التوجه نحو النظام الرسمي.

الدراسة الثانية- دراسة بطاينة (٢٠٠٣م)، الأردن:

عنوان الدراسة: مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة ومعلماتها في محافظة إربد وعلاقتها ببعض المتغيرات.

هدف الدراسة: بحث ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة ومعلماتها، ومعرفة هل هناك أثر دال إحصائياً لمتغيرات الجنس، والخبرة الدراسية، والمؤهل العلمي، والتخصص، والمرحلة التعليمية، ومتوسط عدد الطلبة في الصف.

عينة الدراسة: تكونت عينة الدراسة من (١٢٠) معلماً ومعلمة ممن يقومون بمهنة التدريس في المدارس الحكومية.

أداة الدراسة: مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (MBI).

نتائج الدراسة:

١- يعاني معلمي التربية الخاصة في المدارس الحكومية في محافظة إربد من الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة.

٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى الجنس والتخصص والمرحلة التعليمية والمؤهل العلمي ومتوسط أعداد الطلاب في الصف الواحد والخبرة التدريسية.

الدراسة الثالثة- دراسة الحراملة (٢٠٠٧)، المملكة العربية السعودية:

عنوان الدراسة: علاقة مفهوم الذات وبعض المتغيرات الديموغرافية بالاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية في مدينة الرياض.

هدف الدراسة: معرفة علاقة مفهوم الذات وبعض المتغيرات الديموغرافية بالاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية والخاصة في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية، ومعرفة أثر هذه المتغيرات على أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة، بالإضافة إلى تعرف العلاقة بين الاحتراق النفسي ومفهوم الذات.

عينة الدراسة: تألفت من (٤٧٠) معلماً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مجتمع الدراسة.

أدوات الدراسة: استخدمت هذه الدراسة مقياسين، وهما:

١- مقياس تنسي لمفهوم الذات.

٢- مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (MBI)

نتائج الدراسة:

١- مستوى شدة الشعور بالاحتراق النفسي وتكراره.

٢- مفهوم الذات بأبعاده المختلفة.

٣- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات شدة الإحساس بنقص الشعور بالإنجاز، وشدة الشعور بالاحتراق النفسي كدرجة كلية، وتكرار الإحساس بتبلد الشعور، وتكرار الإحساس بنقص الشعور بالإنجاز، وبتكرار الشعور بالاحتراق النفسي كدرجة كلية، تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث كانت الدرجات أقل لدى حملة مؤهل الدراسات العليا مقارنة بالمؤهلات العلمية الأدنى.

٤- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات شدة الشعور بالإجهاد الانفعالي، وشدة الإحساس بتبلد الشعور، وشدة الشعور بالاحتراق النفسي، كدرجة كلية، تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، حيث كانت الدرجات أعلى لغير المتزوجين مقارنةً بالمتزوجين.

٥- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات شدة الإحساس بتبلد الشعور، وشدة الإحساس بنقص الشعور بالإنجاز، وشدة الشعور بالاحتراق النفسي كدرجة كلية، وتكرار الشعور بالاحتراق النفسي كدرجة كلية، وجميع أبعاده الثلاثة تعزى لمتغير نوع المدرسة، وبدرجة أعلى لدى معلمي المدارس الحكومية مقارنةً بالمدارس الخاصة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية.

الدراسة الأولى – دراسة فروم وآخرين Froom et al (١٩٩٩):

عنوان الدراسة: (Chronic burnout, somatic arousal and elevated salivary cortisol levels).

الاحتراق النفسي المزمن وعلاقته بالهياج الجسدي وبارتفاع مستويات الكورتيزول

هدف الدراسة: فحص العلاقة بين الاحتراق النفسي والاضطرابات الجسدية والهياج الجسدي.

عينة الدراسة: تألفت عينة الدراسة من (١١١) عاملاً لا يعانون من (CVD)

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة النتائج التالية:

١- أن (٣٧) فرداً من العينة لا يظهرون علامات الاحتراق النفسي المزمن.

٢- وبمقارنة هؤلاء الأفراد مع الأفراد الذين يعانون من الاحتراق النفسي وعددهم (٥٢) والأفراد الذين لا يظهرون علامات أو أعراض الاحتراق النفسي وجد أنهم يعانون من:

أ- مستويات مرتفعة جداً من التوتر أثناء العمل.

ب- اضطراب نوم بشكل أكبر.

ت-مستويات عليا من الكورتيزول.

٣-إن الأمور السابقة توضح العلاقة الخطرة التي تربط الاحتراق النفسي مع (CVD).

الدراسة الثانية- دراسة ستيفن وجوديث Steven, S and Judith, A (٢٠٠٠)، أمريكا:

عنوان الدراسة: (Burnout in substance abuse counselors: Impact of environment, attitudes, and clients with HIV).

الاحتراق النفسي لدى استشاريي إساءة استخدام المواد: تأثير البيئة، الاتجاهات، المرضى مع نقص المناعة (الإيدز).

هدف الدراسة: معرفة تأثير كل من البيئة والاتجاهات ونوعية المرضى على الاحتراق النفسي.

عينة الدراسة: (١٣٤) من الاستشاريين في مجال إساءة استخدام المواد العاملين مع مرضى نقص المناعة (الإيدز) في لوس انجلوس، أمريكا.

أداة الدراسة: مقياس ماسلاش (MBI).

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة النتائج التالية:

١-إن بعد الإجهاد الانفعالي والتبلد في المشاعر يرتبطان بشكل جوهري مع نقص الفاعلية ونقص الدعم والعمل في عيادات الميثادون.

٢-الإنجاز الشخصي يرتبط بشكل جوهري بالنسبة المنخفضة لمرضى الإيدز والمستوى المرتفع للكفاءة والدعم والتدريب.

الدراسة الثالثة - دراسة أندرسون Anderson. D (٢٠٠٠)، أمريكا:

عنوان الدراسة: (Coping strategies and burnout among veteran child protection workers).

أساليب التعامل والاحتراق النفسي لدى العاملين ذوي الخبرة في مجال حماية الأطفال.

هدف الدراسة: معرفة كيفية تعامل العاملين الخبراء (سنتان على الأقل) مع الضغوط، ومعرفة العلاقة بين استراتيجيات التعامل مع الضغوط وأبعاد الاحتراق النفسي.

عينة الدراسة: (١٥١) من عاملي حماية الطفل في مركز الخدمات الاجتماعية في ولاية (southeastern) الأمريكية.

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة النتائج التالية:

١- إن هؤلاء العاملين يدركون أنفسهم على أنهم يميلون إلى أسلوب المشاركة في العمل أكثر من الأسلوب التجنبي.
٢- إن (٦٢%) أظهروا معدلات عالية في بعد الإجهاد الانفعالي.
٣- إن الأشخاص الذين يستخدمون استراتيجية المشاركة يظهرون مستويات دنيا من التبلد الانفعالي بالإضافة إلى مستوى مرتفع من الإحساس بالإنجاز الشخصي.
٤- إن الأشخاص الذين يستخدمون الاستراتيجية التجنبية يظهرون مستويات مرتفعة من الإجهاد الانفعالي و التبلد الوجداني بالإضافة إلى مستوى منخفض من الإحساس بالإنجاز الشخصي.

الدراسة الرابعة – دراسة ليفانسكي وآخرين Levensky et al (٢٠٠٠):

عنوان الدراسة: (Therapeutic burnout among borderline personality disordered clients and their therapists).

الاحتراق النفسي لدى المعالجين ومرضى اضطراب الشخصية الحدية.

هدف الدراسة: دراسة مدى إمكانية إصابة كل من المقدم والمتلقي (معالج مريض) بالاحتراق النفسي جراء العملية العلاجية

أداة الدراسة: اعتمدت الدراسة على أداة عدلت مرتين لتلائم كلاً من المعالجين والمرضى.

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة النتائج التالية:

١- لا يوجد ارتباط بين صعوبات المرضى مثل (الاكتئاب، الغضب، السلوك الانتحاري)، بالاحتراق النفسي لدى المعالجين.
٢- وجود ارتباط بين الاحتراق النفسي لدى كل من المرضى والمعالجين والتوقعات من العملية العلاجية بعد الشهر الرابع.

الدراسة الخامسة ـ دراسة كامبل وآخرين Campbell.D et al (٢٠٠١)، أمريكا:

عنوان الدراسة: (Burnout among American surgeons).

الاحتراق النفسي لدى الجراحين الأمريكيين.

هدف الدراسة: قياس مدى انتشار الاحتراق النفسي لدى الجراحين الممارسين في الولايات المتحدة الأمريكية.

عينة الدراسة: بلغ عدد عينة الدراسة الكلي (١٧٠٦) منهم (١٢٢٢) من خريجي الجراحة بالاختصاصات المختلفة من جامعة متشيجين، و(٤٨٤) من أعضاء جمعية جراحي الغرب الأوسط وكانت نسبة الاستجابة على أدوات البحث (٤٤%) أي (٥٨٢) جراحاً ممارساً

أداة الدراسة: مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي(MBI)

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة النتائج التالية:

١- (٣٢%) من أفراد العينة يظهرون مستوى عالياً من الإجهاد الانفعالي.

٢- (١٣%) من أفراد العينة يظهرون مستوى عالياً من التبلد الانفعالي.

٣- (٤%) من أفراد العينة أظهروا دلائل على تدني الإنجاز الشخصي.

٤- الجراحون الأصغر عمراً كانوا أكثر ميلاً للتعرض للاحتراق النفسي.

٥- لا يرتبط الاحتراق النفسي بضغط الحالات أو بعدد الحالات المؤمنة من قبل مؤسسات التأمين الصحي.

٦- وجود ارتباط قوي بين مكونات الاحتراق النفسي والرغبة في التقاعد المبكر.

الدراسة السادسة – دراسة بونك وآخرين Buunk, B et al (٢٠٠١)، هولندا :

عنوان الدراسة: (Burnout and depression are not identical twins: is decline of superiority a distinguishing feature?)

الاحتراق النفسي والاكتئاب ليسا متطابقين: هل يعتبر نقص الشعور بالانجاز أحد المظاهر التفريقية.

هدف الدراسة: اكتشاف فيما إذا كانت الأعراض المرضية للاكتئاب ومكونات الاحتراق النفسي ترتبط بشكل مختلف بالإحساس بالتفوق والتي تبدو من خلال الإحساس العام بالإحباط.

عينة الدراسة: ضمت الدراسة (١٩٠) من معلمي المدارس الثانوية في هولندا، (٦٠%) من الذكور، ومتوسط أعمار أفراد العينة(٤٤) سنة.

أدوات الدراسة:

١- اختبار الاحتراق النفسي لماسلاش (MBI).

٢- مقياس الاكتئاب لمركز دراسات علم الأمراض (CES-D).

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة النتائج التالية:

١- إن الأشخاص الذين لديهم مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي ومستوى منخفض من الإحساس بالتميز قد يخبرون أو يتعرضون للأعراض الاكتئابية.

٢- إن الاكتئاب يرتبط بشكل جوهري بالتفوق فيما لم يلاحظ أي ارتباط مهم بين مكونات الاحتراق النفسي والتفوق.

٣- إن الاحتراق النفسي والاكتئاب يمتلكان قدراً كبيراً من التشابه إلا أنهما ليسا متطابقين.

الدراسة السابعة – دراسة بيكر وآخرين Bakker et al (٢٠٠٢)، هولندا:

عنوان الدراسة: (The Relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A StudyAmong Volunteer Counselors).

العلاقة بين عوامل الشخصية الخمسة والاحتراق النفسي: دراسة على الاستشاريين المتطوعين.

هدف الدراسة: فحص العلاقة بين الاحتراق النفسي وعوامل الشخصية الخمسة.

عينة الدراسة: تألفت عينة الدراسة من (٨٠) استشارياً متطوعاً في هولندا يعملون مع المرضى (٧٥) من الإناث، و(٥) من الذكور.

أدوات الدراسة:

١- مقياس عوامل الشخصية الخمسة لهيندريكس **Hendriks** (FFPI).

٢- مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (MBI) المترجم إلى الألمانية.

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة النتائج التالية:

١- يمكن التنبؤ ببعد الإنهاك الانفعالي من خلال عامل الشخصية الاتزان الانفعالي.

٢- يمكن التنبؤ ببعد تبلد الإحساس من خلال العوامل (الاتزان الانفعالي، والثقة، والإبداعية، والاستقلالية).

٣- يمكن التنبؤ ببعد الشعور بالانجاز من خلال العوامل (الاتزان الانفعالي، والثقة).

٤- بعض عوامل الشخصية تتوسط العلاقة بين الخبرات السلبية والاحتراق النفسي.

وتقترح الدراسة أنه يمكن لعوامل الشخصية أن تساعد في الحماية من إمكانية حدوث الاحتراق النفسي لدى العاملين في الخدمات الإنسانية.

الدراسة الثامنة– دراسة بيروي وآخرين Perrewe et al(٢٠٠٢م)

عنـــوان الدراســـة: (Are work stress universal? A nine-region relationships examination of role stressors, general self-efficacy, and burnout)

هل ضغوط العمل عالمية؟ دراسة لضغوط العمل وعلاقتها بالفاعلية الذاتية والاحتراق النفسي في تسعة مناطق.

هدف الدراسة: معرفة العلاقة بين متغيرات البحث(ضغوط العمل، الاحتراق النفسي، الفاعلية الذاتية) في كل من المناطق التسع.

عينة الدراسة: سحبت عينة الدراسة من تسع مناطق، وهي(أمريكا، فرنسا، ألمانيـــا، البرازيل، الكيان الصهيوني، اليابان، الصين، هونج كونج، فيجي).

نتائج الدراسة: وجود ارتباط سلبي بين الاحتراق النفسي والفاعلية الذاتية في المناطق التسع، كما أظهرت الدراسة أن متغير الفاعلية الذاتية يلعب دوراً وسيطاً بين الاحتراق النفسي والغموض والصراع الوظيفي في ثماني مناطق.

كما اقترحت الدراسة إجراء دراسة مفادها:(كيف يلعب متغير نقص الفاعلية دوراً في العلاقة الإيجابية بين الاحتراق النفسي وضغوط العمل في كل من الثقافات التسع).

الدراسة التاسعة–دراسة دانيلي وآخرين Danielle et al (٢٠٠٣م)، ألمانيا

عنوان الدراسة: (Common infections and the role of burnout in a Dutch working population)

مظاهر الاحتراق النفسي لدى عاملي الخدمة الاجتماعية في ألمانيا.

أهداف الدراسة: معرفة فيما إذا كان الاحتراق النفسي عاملاً خطراً في مرض الأنفلونزا

عينة الدراسة: طبقت الدراسة على(١٢١٤٠) من عاملي الخدمة الاجتماعية في ألمانيا.

أداة الدراسة: مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي(MBI).

نتائج الدراسة:

١- زيادة في عدد الأمراض المعدية لدى العاملين الذين يعانون من الاحتراق النفسي.

٢- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وآلام المعدة.

٣-ظهور بُعْد الإنهاك الجسدي كأحد المقاييس الفرعية للاحتراق النفسي كمتنبئ عالٍ لظهور الأعراض المعدية.

الدراسة العاشرة- دراسة لورا وسافيكيLora and Savicki(٢٠٠٣م)

عنوان الدراسة: (Optimism and Coping as Moderators of the Relation Between Work Resources and Burnout in Information Service Workers)

التفاؤل وأساليب التعامل كمتغيرات وسيطة في العلاقة بين مصادر العمل والاحتراق النفسي لدى عاملي خدمة المعلومات

أهداف الدراسة: معرفة أثر متغيرات الشخصية (التفاؤل، التشاؤم، أساليب التعامل) في العلاقة بين الاحتراق النفسي ومصادر العمل.

نتائج الدراسة: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة والأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي وذات قدرة تنبؤية في العلاقة بين: درجة الاحتراق النفسي ومصادر العمل.

الدراسة الحادية عشرة– دراسة بيكر وآخرين Bakker et al(٢٠٠٣م)، هولندا

عنـــوان الدراســـة: (A Multigroup Analysis of the Job Demands–Resources Model in Four Home Care Organizations)

تحليل نموذج (مصادر – متطلبات) العمل في مؤسسات الرعاية الاجتماعية.

أهداف الدراسة: معرفة العلاقة بين نموذج (مصادر – متطلبات) العمل والاحتـــراق النفسي لدى العاملين.

عينة الدراسة: أجريت الدراسة على عينة مؤلفة من (٣٠٩٢) مـــن مـــوظفي أربـــع مؤسسات للرعاية الاجتماعية في هولندا.

أدوات الدراسة: قائمة تضم اختبار الاحتراق النفسي (MBI).

نتائج الدراسة:

١– إن متطلبات العمل ترتبط بشكل جوهري وإيجابي ببعد الإنهاك الجســـدي كأحـــد أبعاد الاحتراق النفسي.

٢– ارتباط مصادر العمل بالفاعلية المهنية بشكل إيجابي وجوهري.

الدراسة الثانية عشرة– دراسة كارول وآخرين Carol. B et al (٢٠٠٣)، أمريكا

عنوان الدراسة: (Burnout and alcohol problems among urban transit operators in San Francisco).

الاحتراق النفسي ومشكلات الكحول لدى مشرفي النقل في سان فرانسيسكو.

أهداف الدراسة: تقييم العلاقة بين الإجهاد الانفعالي وخطر الاعتماد على الكحول لدى عينة الدراسة.

عينة الدراسة: مؤلفة من (٩٩٣) فرداً.

أدوات الدراسة: قائمة تضم اختبار الاحتراق النفسي (MBI).

نتائج الدراسة: تشير نتائج هذه الدراسة إلى أن الاحتراق النفسي يزيـــد مـــن خطـــر الإدمان على الكحول.

الدراسة الثالثة عشرة– دراسة سيلدوفا وسيفيلا Čeledová, L and Čevela,R (٢٠١٠)، التشيك.

عنوان الدراسة: (Burnout Syndrome Of Medical Assessors, Its Root-Causes and Solutions).

الاحتراق النفسي لدى المساعدين الطبيين. الجذور، والأسباب، والحلول.

هدف الدراسة: فحص العلاقة بين الاحتراق النفسي وعوامل الشخصية الخمسة.

عينة الدراسة: تألفت عينة الدراسة من (٣٥٣) مساعداً طبياً في جمهورية التشيك.

أدوات الدراسة: استخدم في الدراسة قائمة مسحية طبقت عن طريق الهاتف(CATI).

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة النتائج التالية:

١- ٧٣% من المساعدين الطبيين يظهرون الرضا عن العمل الذي يزاولونه.

٢- أغلبية معاناة المساعدين الطبيين كانت نتيجة الأعباء الإدارية والبيوقراطية، التعويضات المالية، وزيادة عدد المرضى، وعدوانية المرضى على الترتيب.

٣- ٧٥% من المساعدين الطبيين يرون أن الاختصاص يرتبط بخطر حدوث متلازمة الاحتراق النفسي.

٤- أظهر (٨٣%) من المساعدين مستويات منخفضة من الاحتراق النفسي، فيما أظهر (١٧%) منهم درجات متوسطة أو ملحوظة من الاحتراق النفسي.

٥- (٣٧%) منهم يرون أنه يمكن خفض الاحتراق النفسي من خلال الاعتماد على أطباء اختصاصيين.

٦- (٦٣%) منهم يؤمنون بإمكانية الاستمرار والتطور المهني

وتقترح الدراسة أنه يمكن لعوامل الشخصية أن تساعد في الحماية من إمكانية حدوث الاحتراق النفسي لدى العاملين في الخدمات الإنسانية.

الدراسة الرابعة عشرة- دراسة تسيغيليس Tsigilis (٢٠١١)، اليونان

عنوان الدراسة: (Burnout among physical education teachers in primary and secondary schools).

الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية البدنية في المرحلتين الابتدائية والثانوية.

هدف الدراسة: معرفة فيما إذا كان معلمي التربية البدنية في اليونان يعانون من مستويات متشابهة من الاحتراق النفسي.

عينة الدراسة: تألفت عينة الدراسة من (٤٣٧) معلماً كان متوسط سنوات الخبرة لديهم (١١.٩١).

أدوات الدراسة: استخدم في الدراسة مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي(MBI).

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة النتائج التالية:

١- أظهر المعلمون في المدرسة الابتدائية مستويات أعلى وذات دلالة إحصائية على بعد الإجهاد الانفعالي بالمقارنة مع زملائهم معلمي المرحلة الثانوية.

٢- أظهر معلمو المرحلة الابتدائية ترابطاً على أبعاد الاحتراق النفسي أكثر منه لدى معلمي المرحلة الثانوية.

الدراسة الخامسة عشرة– دراسة بوتنيك وآخرين Putnik et al (٢٠١١)، هولندا.

عنوان الدراسة: (Road to help-seeking among (dedicated) human service professionals with burnout).

التماس المساعدة لدى الاختصاصيين بالخدمات الإنسانية المصابين بالاحتراق النفسي .

هدف الدراسة: وصف وتفسير عملية الدعم أو المساعدة بين الاختصاصيين المصابين بالاحتراق النفسي.

عينة الدراسة: تألفت عينة الدراسة من (١٤) اختصاصياً في هولندا.

أدوات الدراسة: المقابلة شبه المحددة.

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة النتائج التالية:

١- أظهر الاختصاصيون المشاركون تفانياً وإخلاصاً في العمل.

٢- نوعية العمل الذي يقومون به متطلباً وفي بعض الأحيان يتطلب تغييراً تنظيمياً.

٣- بعد فترة من العمل ظهرت الأعراض وقاموا بإنكارها وتأجيل طلب المساعدة إلى حين وصولهم إلى صورة الأداء المثالي.

٤- في نهاية المطاف كان طلب المساعدة بسبب الأعراض البدنية التي ظهرت عليهم.

٥- تأخير طلب المساعدة لفترة طويلة سواء كانت طبية أم من المشرف العلمي أدى إلى الوصول بالإشخاص إلى نقطة الانهيار.

٣/٢- الدراسات التي تناولت الذكاء الانفعالي.

أولاً: الدراسات العربية.

الدراسة الأولى– دراسة السمادوني(٢٠٠٠م)

عنوان الدراسة: الذكاء الانفعالي والتوافق المهني للمعلم

أهداف الدراسة: معرفة نسبة الذكاء الانفعالي للمعلم، ودرجة توافقه المهني، ودور الجنس، والتخصص الأكاديمي، والخبرة بالتدريس على مستوى الذكاء الانفعالي لدى المعلم، وتوافقه المهني.

عينة الدراسة: استهدفت الدراسة عينة مؤلفة من (٣٦٠) معلماً ومعلمة من المدارس الثانوية العلمية والأدبية، منهم(٢٠٠) معلم و(١٦٠) معلمة.

أدوات الدراسة: مقياسي الذكاء الانفعالي والتوافق المهني(من إعداد الباحث)

نتائج الدراسة: أكدت الدراسة على وجود ارتباط دال إحصائياً، بين الذكاء الانفعالي، والتوافق المهني للمعلم، كما أوضحت وجود فروق جنسية ذات دلالة إحصائية، في إدارة الوجدان، ووعي المشاعر، وفي تحفيز الذات والتعاطف.

الدراسة الثانية- دراسة عجوة (٢٠٠٢م)، مصر

عنوان الدراسة: الذكاء العاطفي وعلاقته بكل من الذكاء المعرفي والعمر والتحصيل الدراسي والتوافق النفسي لدى طلبة الجامعة.

أهداف الدراسة: الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي وكل من الذكاء المعرفي، والعمر، والتحصيل الدراسي، والتوافق النفسي.

عينة الدراسة: تكونت العينة النهائية للدراسة من (٦٤) طالباً، و(١٩٤) طالبة بالفرقة الرابعة في كلية التربية بجامعة المنوفية من التخصصات العلمية (رياضيات، كيمياء، طبيعية، تاريخ طبيعي)، والتخصصات الأدبية (لغة عربية، ولغة فرنسية).

أدوات الدراسة:

أ- مقياس الذكاء العاطفي (تعريب وإعداد الباحث).

ب- قائمة بارون للذكاء العاطفي (من تعريب وإعداد الباحث).

ت- مقياس الذكاء العاطفي (تعريب وإعداد محمد ابراهيم جودة ١٩٩٩).

ث- مقياس الذكاء المصور (إعداد أحمد زكي صالح ١٩٧٨).

ج- اختبار الشخصية للمرحلة الثانوية (إعداد جابر ويوسف الشيخ).

نتائج الدراسة: ومن أهم نتائج هذه الدراسة نذكر:

١- أن الذكاء العاطفي هو تكوين مستقل ومتمايز عن الذكاء المعرفي.

٢- وجود فروق دالة إحصائياً بين المجموعات العمرية في الذكاء العاطفي لصالح الأكبر سناً.

٣- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في الذكاء العاطفي.

٤- عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين ذوي التخصصات الأدبية وذوي التخصصات العلمية في الذكاء العاطفي.

٥- عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين الذكاء العاطفي والتحصيل الدراسي.

٦- توجد علاقة دالة إحصائياً بين الذكاء العاطفي والتوافق النفسي.

ثانياً: الدراسات الأجنبية.

الدراسة الأولى– دراسة آرلا وسارة Sarah&Arla (٢٠٠٤م)، كندا

عنـــوان الدراســـة: (Using an ability- based measure of emotional intelligence to predict individual performance, group performance, and group citizenship behaviors).

استخدام مقياس القدرات للذكاء العاطفي للتنبؤ بأداء الفرد، وأداء الجماعـــة، وســـلوك المواطنة في الجماعة.

أهداف الدراسة: الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي وكل من: عوامل الشخصية، وأداء الفرد، وسلوك المواطنة، ومتغير الجنس، والعمر، وسنوات الدراسة.

عينة الدراسة: تكونت العينة من (٢٤٦) من طلبة السنة الثانية، (٧٠) مـــن الـــذكور و(١٧٦) من الإناث من الجامعة الكندية.

أدوات الدراسة:

١- مقياس الذكاء العاطفي (MSCEIT)، إعداد ماير وآخرين.

٢- مقياس العوامل الخمسة في الشخصية، إعداد Costa & McCRAE.

٣- مقياس اتخاذ القرار، إعداد Harvey & Brown.

٤- اختبار سلوك المواطنة، إعداد Podsakoff & Ahearne & MacKenzie.

نتائج الدراسة: يوجد ارتباط ضعيف الدلالة بين الذكاء العاطفي والعوامل الخمســـة للشخصية، كما يوجد فرق ذودلالة إحصائية بين درجات الإناث على مقياس الذكاء العاطفي وذلك لصالح الإناث. بينما ارتبط متغير العمر إيجابياً مع فهم الانفعالات، وكـــان لســـنوات الدراسة ارتباط دال مع كل من إدارة العواطف وتنظيم الانفعالات وفهمها. وأثبتت النتـــائج أنه توجد علاقة ذات دلالة بين سلوك المواطنة والذكاء العاطفي.

الدراسة الثانية– دراسة باركيت وآخرين Barkrtt et al (٢٠٠٤م)

عنوان الدراســـة: (emotional intelligence and its relation to everyday behavior).

الذكاء العاطفي وعلاقته بالسلوك اليومي.

أهداف الدراسة: هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي كما يقيسه مقياس ماير وسالوفي (MSCEIT)، والتقرير الذاتي للسلوك، والكشف عن العلاقـــة بـــين الذكاء العاطفي والسلوك اليومي. وتحديد الفروق بين الجنسين في الذكاء العاطفي.

عينة الدراسة: تضمنت العينة (٣٣٠) فرداً، (٢٤١) من الإناث، و(٨٩) من الـــذكور من الطلبة، المتقدمين في علم النفس.

أدوات الدراسة:

١- مقياس مهارات الحياة لطلاب الكلية (CSLSS) إعداد Brackett.

٢- مقياس الذكاء العاطفي (MSCEIT) إعداد ماير وسالوفي.

٣- مقياس السمات الخمسة الكبرى للشخصية إعداد (Goldberg).

نتائج الدراسة: كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة بين الإناث والذكور في الذكاء العاطفي لصالح الإناث، كما أظهرت النتائج أن هناك فروقاً دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في الذكاء العاطفي بالنسبة لمقياس مهارات الحياة المحكي وذلك لصالح الذكور. وقد كانت نتائج الذكور أدنى في مهارة استقبال الرسائل الانفعالية، وفي استخدام الانفعالات كداعم للتفكير. وكانت تلك النتائج مرتبطة ارتباطاً دالاً مع التعود على الكحول والمخدرات والسلوك الشاذ والصداقات الضعيفة. وكانت النتائج دالة عند تفحص العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي والإنجاز الأكاديمي. وكان الارتباط دالاً وسلبياً بين الذكاء العاطفي وسوء التكيف والسلوك السلبي لدى الذكور من أفراد عينة البحث.

الدراسة الثالثة- دراسة اوستن Austin (٢٠٠٤م)

عنوان الدراسة: (An investigation of the relationship between trait emotional intelligence and emotional task performance) الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي، والأداء الانفعالي للمهام.

أهداف الدراسة: الكشف عن العلاقة الارتباطية، بين الذكاء الانفعالي، وأداء المهمات، الذي يتضمن إدراك التعابير الوجهية للانفعالات.

عينة الدراسة: تكونت العينة من (٣٥) فرداً من الراشدين، و(٥٧) من طلبة قسم علم النفس من غير الخريجين في جامعة أدينبرغ، بحيث بلغ عدد الذكور(٢١)، وعدد الإناث(٧١).

أدوات الدراسة:

١- مقياس مهمات التعبير الوجهي.

٢- اختبار الستين وجهاً.

٣- اختبار القدرة اللفظية.

٤- مقياس سمة الذكاء الانفعالي.

نتائج الدراسة: يوجد علاقة ارتباطيه مرتفعة، بين درجات المفحوصين على مقياس الذكاء الانفعالي، ودرجاتهم على مقياس مهام التعبير الوجهي.

٤/٢- الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي معاً.

الدراسة الأولى- دراسة برزرايدج وجراندي Brotheridge and Grandey (٢٠٠٢)، كندا.

عنوان الدراسة: (Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work")

العامل الانفعالي والاحتراق النفسي: مقارنة للمفهومين لدى العاملين

هدف الدراسة: مقارنة مفهوم الإجهاد الانفعالي كمؤشر للاحتراق النفسي من خلال متطلبات العمل (احترام التعبير الانفعالي) و تركيز العاملين (تنظيم الانفعالات والتعبير الانفعالي).

عينة الدراسة: (٢٣٨) عاملاً من العمال الكنديين، (٥٥%) من الإناث، وبلغ متوسط أعمارهم(٢٧) سنة، من خمسة مجموعات مهنية مختلفة: (٢٩) خدمات إنسانية، و(١٤٣) مبيعات، و(١٥) إداريين، و(٢٢) رجال دين، و(٢٩) أعمال بدنية.

أدوات الدراسة:

١- مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي(MBI).

٢- مقياس الجهد الانفعالي لبرزر ايدج ولي Emotional Labour Scale (Brotheridge & Lee, 1998).

٣- مقياس متطلبات العمل الانفعالي Emotion Work Requirements Scale (Best, Downey, & Jones, 1997)

نتائج الدراسة: وجدت الدراسة أن استخدام المستوى السطحي من الانفعالات يتنبأ بوجود التبلد الانفعالي كأحد أبعاد الاحتراق النفسي، وأن استخدام التنظيم العميق للانفعالات يرتبط بالشعور المرتفع بقيمة الإنجاز الشخصي كأحد أبعاد الاحتراق النفسي.

الدراسة الثانية- دراسة فان دير دونك وآخرين van Dierendonck et al (٢٠٠٥م)، هولندا

عنوان الدراسة: (Burnout Prevention Through Personal Growth)

الوقاية من الاحتراق النفسي من خلال النمو الشخصي.

أهداف الدراسة: معرفة أثر برنامج مبني استناداً إلى مبادئ نظرية تحليل التبادل على كل من الاحتراق النفسي، السعادة، الحيوية، الذكاء الانفعالي.

عينة الدراسة: (٣٨) فرداً أغلبهم من ذوي الخلفية المعرفية في الهندسة في هولندا.

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة أن البرنامج قد يكون فعالاً في تخفيض حدة الاحتراق النفسي، وزيادة الشعور بالحيوية والسعادة ورفع مستوى الذكاء الانفعالي.

الدراسة الثالثة– دراسة جريتز وآخرين Gerits, L et al (٢٠٠٥م).

عنـــوان الدراســـة: (Emotional intelligence profiles of nurses caring for people with severe behavior problems)

أنماط الذكاء الانفعالي لدى الممرضين العاملين مع الأشخاص ذوي مشـــكلات الســـلوك الشديدة.

هدف الدراسة: تحديد أنماط الذكاء الانفعالي لدى الممرضين الذين أظهـــروا أعراضـــاً منخفضة للاحتراق النفسي.

عينة الدراسة: (٣٨٠) ممرضاً وممرضة.

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة أن الممرضات اللاتي يظهرن أعراضاً أقل للاحتـــراق النفسي يتمتعن بمستوى مرتفع من الذكاء الانفعالي وبمهارات اجتماعيـــة أقـــل نســـبياً. أمـــا الممرضون الذكور الذين يتمتعون بقدرات عالية على حل المشكلات والتعامل مع الضـــغوط يظهرون أيضاً مستويات منخفضة من الاحتراق النفسي. وأنه لا توجد أنماط محـــددة للـــذكاء الانفعالي ترتبط بشكل جوهري مع ترك العمل والغياب المتكرر عنه.

الدراسة الرابعة– دراسة بارتلي Bartley (٢٠٠٦م)، أمريكا.

عنوان الدراسة: (occupational Burnout in counselor iducators).

الاحتراق المهني لدى المشرفين التربويين

أهداف الدراسة: تحديد فيما إذا كان المشرفون التربويون يعانون من الاحتراق النفســـي واختبار المتغيرات المرتبطة به .

عينة الدراسة: (٢٨٩) مشرفاً تربوياً يعملون في مؤسسة تقييم برامج الإرشاد والبرامج التعليمية في الولايات المتحدة الأمريكية.

أداة الدراسة: استبانة تقيس الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي والعوامل الديموغرافية.

نتائج الدراسة:

١– انخفاض مستوى الاحتراق النفسي لدى العينة بشكل عام.

٢– وجود ارتباط سلبي ومتوسط بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي.

٣– وجود ارتباط دال بين الاحتراق النفسي وكل من الرتبة الأكاديمية، والعمر.

٤– عدم وجود ارتباط بين الاحتراق النفسي و كل من الحالة الوظيفية، وعـــدد ســـنوات الخبرة، ونسبة عبء العمل، والجنس، والديانة، والعرق.

الدراسة الخامسة– دراسة ديفد تشانDavid W. Chan (٢٠٠٦م)، الصين.

عنـــوان الدراســـة: (Emotional intelligence and components of burnout among Chinese secondary school teachers in Hong Kong)

الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الصـــينية فـــي هـــونج كونج.

أهداف الدراسة: معرفة العلاقة بين المكونات الأربعة للذكاء الانفعالي، والمكونات الثلاثة للاحتراق النفسي، لدى معلمي المدارس الثانوية.

عينة الدراسة: (١٦٧) مدرساً في المدارس الثانوية.

نتائج الدراسة: بينت الدراسة أن تنمية مكونات الذكاء الانفعالي كإجراء وقائي يخفف من حدة الاحتراق النفسي، حيث وجدت الدراسة أن الإجهاد الانفعالي يتأثر بتقييم الانفعالات، وأن التنظيم الإيجابي للانفعالات يتأثر بالتبلد الانفعالي وبالشعور بالإنجاز الشخصي، ولكن الشعور بالانجاز الشخصي قد يتطور نسبياً من خلال التوظيف الإيجابي للانفعالات.

الدراسة السادسة– دراسة لومينة وآخرين Luminet, O et al (٢٠٠٧م)، بلجيكا.

عنـــوان الدراســـة: (Explaining the protective effect of trait emotional intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labour processes)

تفسير التأثير الوقائي لتنمية الذكاء الانفعالي فيما يتعلق بالضغوط المهنية دراســـة فـــي عمليات العامل الانفعالي.

أهداف الدراسة: معرفة أثر العوامل الانفعالية في الاحتراق النفسي.

عينة الدراسة: (١٢٤) ممرضة في بلجيكا.

أدوات الدراسة:

١- الإصدار المختصر لمقياس سمة الذكاء الانفعالي لكل مـــن فورنهـــام و بيتريـــدس Petrides & Furnham (TEIQue-SF)، وهذا المقياس مؤلف من (٣٠) عبـــارة أعدها الباحث إلى اللغة الفرنسية.

٢- مقياس العوامل الخمسة للشخصية لكـــل مـــن رونالـــد وموجنـــت Rolland & Mogenet (D5D).

٣- مقياس الجهد الانفعالي لنارينج وبريت Naring & Briet (F-Quel).

٤- مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (MBI).

نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة أن الأشخاص الذين يتمتعون بـــذكاء انفعـــالي مرتفـــع يظهرون مستويات منخفضة من الاحتراق النفسي.

الدراسة السابعة– دراسة غاريدو Garrido, M (٢٠١٠م)، أسبانيا.

عنوان الدراسة: (Perceived emotional intelligence in primary school teachers and its relation with the levels of burnout and engagement).

الذكاء الانفعالي الملاحظ لدى معلمي المدارس الابتدائية وعلاقته بمستويات الاحتراق النفسي والالتزام.

أهداف الدراسة: فحص العلاقة بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي.

عينة الدراسة: (٢٤٥) معلماً في المرحلة الابتدائية في اسبانيا.

أدوات الدراسة:

١- مقياس الالتزام (UWES).

٢- مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (MBI).

٣- مقياس الذكاء الانفعالي (TMMS-24).

نتائج الدراسة:

١- ارتباط إيجابي بين الذكاء الانفعالي والالتزام.

٢- يلعب الذكاء الانفعالي دور عامل الحماية في حال وجود حالة الاحتراق النفسي.

الدراسة الثامنة– دراسة جود وغريس Jude, A and Grace,p (٢٠١١م)، نيجيريا.

عنوان الدراسة: (Emotional Intelligence and Locus of Control as Predictors of Burnout among Secondary School Teachers in Ondo State, Nigeria)

الذكاء الانفعالي ومركز الضبط كمؤشرات على الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية بولاية أوندو، في نجيريا.

أهداف الدراسة: فحص العلاقة التفاعلية والمؤثرة بين الذكاء الانفعالي ومركـــز الضـــبط والاحتراق النفسي.

عينة الدراسة: (٣٠٠) معلم من (١٠) مدارس ثانوية، (٤٨%) منهم إناث، ومدى العمر (٢٥-٥٧.٥)، وتراوح عدد سنوات الخبرة (٢-٣٣) سنة.

أدوات الدراسة:

١- مقياس شط للذكاء الانفعالي.

٢- مقيـــاس ريتشـــموند وغورهـــام Richmond, Wrench, & Gorham, 2001 (TBS).

٣- مقياس مركز الضبط لفرانكلين وأندرو (Franklin and Andrew, 1984).

نتائج الدراسة: يوجد ارتباط بين كل من الذكاء الانفعالي ومركز الضبط مع الاحتـــراق النفسي.

وخلصت الدراسة إلى اقتراح أن معلمي المدارس الثانوية يجـــب أن يخضـــعوا لبـــرامج وتدريبات التعلم الانفعالي وأن تطبق هذه البرامج من قبل استشاريين متخصصين.

٢/٥- موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

من خلال استعراض الباحث لما استطاع الحصول عليه من الدراسات السابقة لاحظ أنه يمكن وضع تلك الدراسات في مجموعة من المحاور تتضمن: المتغيرات، وعينة الدراسة، والأدوات المستخدمة فيها، والمكان الذي أجريت فيه سواء كانت محلية، أم عربية، أم اجنبية والجدول التالي يبين ذلك.

الجدول (١)
تصنيف الدراسات السابقة

المحور	المكان	دراسة	العينة	الأدوات	المتغيرات
الدراسات التي تتعلق بالاحتراق النفسي	عربية	الخالدي(٢٠٠٢)	معلمين	وصف السلوك الإداري مقياس ماسلاش	الجنس، السلوك القيادي للإدارة
		بطاينة (٢٠٠٣)	معلمين تربية خاصة	ماسلاش	الجنس، التخصص، المرحلة العلمية الخبرة، متوسط عدد الطلبة
		الحراملة (٢٠٠٧)	معلمين	ماسلاش	المؤهل العلمي الحالة الاجتماعية نوع المدرسة
	أجنبية	فروم وآخرين(١٩٩٩)	عمال	ماسلاش	مستوى الكورتيزول
		ستيفن وجوديث(٢٠٠٠)	استشاريي سوء استخدام المواد	ماسلاش	التدريب، الدعم المهني، نوعية المرضى
		أندرسون (٢٠٠٠)	عاملي حماية الطفل	ماسلاش	استراتيجيات التعامل مع الضغوط (التجنب والمشاركة)
		ليفانسكي وآخرين(٢٠٠٠)	المعالجون والمرضى	أداة معدلة لتناسب العينتين	العملية العلاجية، الاكتئاب، الغضب، السلوك الانتحاري
		كامبل وآخرين(٢٠٠١)	جراحون	ماسلاش	العمر، عدد الحالات، الرغبة في التقاعد المبكر

		بونك وآخرين(٢٠٠١)	معلمون	ماسلاش، مقياس الاكتئاب	الاكتئاب والاحتراق النفسي
		بيكر وآخرين(٢٠٠٢)	متطوعين	عوامل الشخصية، ماسلاش	الاحتراق النفسي، عوامل الشخصية، الخبرات السلبية
		بيروي وآخرين(٢٠٠٢)	عمال	ماسلاش	الفاعلية الذاتية، المناطق، الغموض والصراع الوظيفي
		دانيلي وآخرين(٢٠٠٣)	عاملي الخدمة الاجتماعية	ماسلاش	الأمراض المعدية، آلام المعدة، الإنهاك الجسدي
		لورا وسافيكي(٢٠٠٣)	عاملي خدمة المعلومات	ماسلاش، التفاؤل والتشاؤم	التفاؤل والتشاؤم، مصادر ومتطلبات العمل
		بيكر وآخرين(٢٠٠٣)	عاملي الرعاية الاجتماعية	ماسلاش	الاحتراق النفسي ومصادر – متطلبات العمل
		كارول وآخرين(٢٠٠٣)	مشرفي النقل	ماسلاش	الاحتراق النفسي، مخاطر الإدمان
		زهونج وآخرين(٢٠٠٩)	مدرسين جامعيين	ماسلاش، مقياس بيك، المسح الصحي	الاحتراق النفسي، الضغوط، التدهور الجسمي، الاكتئاب
		سيلدوفا وسيفيلا(٢٠١٠)	مساعدين طبيين	قائمة مسحية	الأعباء الإدارية، عدوانية المرضى، عدد المرضى، التعويضات المالية
		تسيغيلس(٢٠١١)	معلمي التربية البدنية	ماسلاش	المرحلة الدراسية
		بوتنيك وآخرين(٢٠١١)	الخدمات الإنسانية	مقابلة شبه محددة	نمط طلب المساعدة
الدراسات التي تتعلق بالذكاء الانفعالي	عربية	السمدوني(٢٠٠٠)	معلمين	الذكاء الانفعالي، التوافق المهني	الجنس
		عجوة(٢٠٠٢)	طلبة	قائمة بارأون مقياس ذكاءمصور	العمر، التحصيل، الذكاء، التوافق، التخصص
	أجنبية	أوستن(٢٠٠٤)	طلبة	التعبير الوجهي	الداء الانفعالي للمهام
		باركيت وآخرين(٢٠٠٤)	طلبة علم نفس	ماير وسالوفي غولدبيرغ مهارات الحياة.	السلوك اليومي، سوء التكيف، عوامل الشخصية، الذكاء الانفعالي
		آرلا وسارة(٢٠٠٤)	طلبة	مقياس ماير العوامل الخمسة اتخاذ القرار سلوك المواطنة.	أداء الفرد، وأداء الجماعة، سلوك المواطنة.

الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي معاً	أجنبية	برزرايدج وغراندي(٢٠٠٢)	عمال متنوعين	ماسلاش	المستوى السطحي والعميق للأداء الانفعالي، الاحتراق النفسي، الإجهاد الانفعالي، متطلبات العمل
		فان دير دونك وآخرين(٢٠٠٥)	مهندسين	برنامج تدريبي	برنامج تدريبي
		جريتز وآخرين (٢٠٠٥)	ممرضين		المهارات الاجتماعية، ترك العمل، الغياب المتكرر
		تشان وآخرين(٢٠٠٥)	معلمين	برنامج	الذكاء الانفعالي، الاحتراق النفسي
		بارتلي(٢٠٠٦)	مشرفين تربويين	استبانة	العمر، الجنس، الخبرة، الدين، العرق،الحالة الوظيفية
		لومينة وآخرين(٢٠٠٧)	ممرضات	سمة الذكاء الانفعالي، ماسلاش	الذكاء والاحتراق النفسي
		غاريدو(٢٠١٠)	معلمين	الالتزام، الذكاء الانفعالي ماسلاش	الالتزام والذكاء الانفعالي كعامل تنبؤ ووقاية من الاحتراق النفسي
		جود وغريس(٢٠١١)	معلمين	مركز الضبط ريتشموند شط	مركز الضبط، الاحتراق النفسي، الذكاء الانفعالي

ومن قراءة الجدول السابق يتبين لنا:

١- قلة الدراسات العربية التي تناولت كل متغير على حدة مقارنة مع الدراسات الأجنبية التي تعتبر أقدم أيضاً.

٢- عدم وجود أي دراسة عربية أو محلية في حدود علم الباحث تناولت متغيري البحث مجتمعين.

٣- وجود دراسة محلية واحدة قيد الإعداد تتناول متغير الاحتراق النفسي من خلال برنامج تدريبي، فيما كان لمتغير الذكاء الانفعالي دراسات أذكر منها دراسة (مخائيل، ٢٠٠٨) والتي استفاد منها الباحث أيما استفادة فقد استخدم نتيجتها كأداة للبحث الحالي، ودراسة (رزق الله، ٢٠٠٦).

٤- ندرة الدراسات التي استخدمت مقياس شط للذكاء الانفعالي عربياً وأجنبياً حيث لم يلحظ الباحث سوى دراسة واحدة اعتمدت على هذه الأداة وهي دراسة (جود وغريس، ٢٠١١). فيما كانت أداة الاحتراق النفسي المستخدمة وهي اختبار ماسلاش شائعة جداً وقد استخدمت في أغلب الدراسات التي اطلع عليها.

٥- أن الدراسات السابقة شملت عينات متنوعة من حيث المهن؛ فشملت: التعليم، والتدريس من مختلف الاختصاصات والمراحل الدراسية، والطلبة، والتمريض، والهندسة، والتدريب، والمرضى، والعلاج سواء كان طبياً أم نفسياً، وحتى فئات مهنية نادرة مثل عاملي استخراج النفط، إلا أن النصيب الأكبر كان للمعلمين فيما يتعلق بدراسات الاحتراق النفسي، وللطلبة فيما يتعلق بالذكاء الانفعالي فيما كان لعينة البحث الحالي نصيب ضئيل من الدراسات وهي دراسة (أندرسون،٢٠٠٠) على عاملي حماية الطفل، ودراسة (بيكر وآخرين، ٢٠٠٣) على عاملي مؤسسات الرعاية الاجتماعية، وهاتان الدراستان من الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي، ولم تتناول دراسات الذكاء الانفعالي أو التي اهتمت بكل من المتغيرين عينة مشابهة لعينة البحث الحالي.

٦- أما فيما يتعلق بالمتغيرات المستقلة الأخرى التي تناولتها الدراسات السابقة فقد كانت متعددة ومتنوعة، اشترك معها البحث الحالي بمتغير الجنس الذي تناولته دراسة (الخالدي، ٢٠٠٢)، ودراسة (بطاينة، ٢٠٠٢)، ودراسة (السمادوني، ٢٠٠٠)، ودراسة (راضي، ٢٠٠١)، ودراسة (كافيتيوس، ٢٠٠٤)، ودراسة (بارتلي، ٢٠٠٦). ومتغير نوعية العمل الذي تناولته دراسة (بارتلي، ٢٠٠٦) وإن كان بفئات مختلفة ترتبط بطبيعة العينة والمهنة. ومتغير عدد سنوات الخبرة الذي تناولته أيضاً دراسة (بارتلي، ٢٠٠٦)، ودراسة (بطاينة، ٢٠٠٣).

وتأتي هذه الدراسة التي يقوم بها الباحث؛ لتنضم إلى المحور الثالث من هذه الدراسات التي تستهدف دراسة كل من الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي من جهة، وتهتم بعينة العاملين في الرعاية الاجتماعية من جهة أخرى.

ومن هنا، يمكن للباحث أن يقول: قد تكون الدراسة الحالية ــ في حدود علمه ــ أولى الدراسات المحلية التي تعنى بالاحتراق النفسي، وأولى الدراسات المحلية والعربية التي تعنى بكل من الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي مجتمعين.

الفصل الثالث

الاحتراق النفسي

٣/١- مقدمة.

٣/٢- ظهور مفهوم الاحتراق النفسي وتطوره.

٣/٣ – معنى الاحتراق النفسي وتعريفه.

٣/٤ – أبعاد الاحتراق النفسي.

٣/٥ – أسباب وعوامل الاحتراق النفسي.

٣/٦ – أعراض الاحتراق النفسي.

٣/٧ – مراحل الاحتراق النفسي.

٣/٨- علاقة الاحتراق النفسي ببعض المصطلحات الأخرى.

٣/٩- بعض النظريات التي تفسر الاحتراق النفسي.

٣/١٠- قياس الاحتراق النفسي.

٣/١١- الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي.

٣/١- مقدمة.

يتناول الباحث في هذا الفصل الاحتراق النفسي كأحد متغيرات البحث، من خلال عرضه لظهور المفهوم وتطوره، ثم يتناول معناه والتعريفات المتعددة التي تصدت له، وأبعاده، والأسباب والعوامل التي قد تسهم في ظهوره، والأعراض والمراحل المختلفة له، ومن ثم يتناول علاقة الاحتراق النفسي ببعض المفاهيم والمصطلحات الأخرى التي تتشابه أو تتداخل معه، كما يتناول النظريات المفسرة للمفهوم، وكيفية قياسه، ويختتم الباحث هذا الفصل بعرض إجراءات الوقاية والعلاج المقترحة لمواجهة الاحتراق النفسي.

٣/٢- ظهور مفهوم الاحتراق النفسي وتطوره.

يُعدّ مصطلح الاحتراق النفسي (Burnout) تسمية تطلق على مشكلة كانت في الأصل موجودة منذ زمن طويل، ويشار إلى الاحتراق النفسي بعدة مصطلحات تختلف باختلاف الفترة الزمنية وباختلاف المتخصصين. فهناك من ذكر بأنه الاكتئاب نفسه، أو التحول عن العمل، أو الجمود، والتلبد واللامبالاة، أو الاستنزاف أو الاستنفاد. كما يوصف الاحتراق النفسي بأنه أزمة منتصف العمر، أو أزمة الثمانينيات، أو حتى داء الحياة العصرية.

إن الاهتمام بظاهرة الاحتراق النفسي حديث نسبياً. وقد ظهرت المقالات الأولى حولها في منتصف السبعينيات من القرن العشرين، وعلى الرغم من أنها كانت معدودة ومنتشرة في دوريات أقل شهرة، إلا أنها أثارت حماساً ظهر من خلال ردود الفعل. ومن ثَمَّ نما الاهتمام بالظاهرة بسرعة كبيرة، وبعد أن كانت مهملة، أصبحت الآن تلقى الاهتمام الذي تستحقه، وهناك مساعٍ جادة في التعامل معها. إن ظهور مصطلح الاحتراق النفسي جعل منه موضوعاً ساخناً من قبل وسائل الإعلام المختلفة في السبعينيات، وقد وصل ما كتب حول هذا الموضوع عام ١٩٩١م إلى آلاف المقالات والدراسات، وحوالي مئة كتاب(Pines, 1993). وهناك العديد من التقديرات التي تشير إلى أنه في ألمانيا وحدها يعاني حوالي(٣٠٠) ألف شخص من متلازمة الاحتراق النفسي، وفي تقديرات أخرى يبلغ العدد (١.٥) مليون شخص(رضوان٢٠٠٩، ٣٤٩). ففي السنوات الثلاثين الأخيرة تناولت الأبحاث الاحتراق النفسي بوصفه ناتجاً عن الضغوط المهنية، وبعض الأسباب الأخرى، ووصف بأنه أكثر حدوثاً لدى أصحاب المهن الخدمية، وتركزت هذه الأبحاث على الأسباب والأعراض وتأثير الاحتراق على الفرد نفسه وعلى الأشخاص المحيطين به(دردير٢٠٠٧، ٢٨).

يعتبر المحلل النفسي الأمريكي هربرت فردنبرجر Herbert Freudenberger أول من أدخل مصطلح الاحتراق النفسي(Burnout)الى حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك عام ١٩٧٤م من خلال دراسته الاستجابة للضغوط التي يتعرض لها العاملون في مجال الخدمات

(Bilge, F., 2006). ولكن أعمال كرستين ماسلاش Maslach أستاذة علم النفس بجامعة بيركلي الأمريكية مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحتراق النفسي(دواني وآخرون١٩٨٩, ٣٠٥).

ويعد المؤتمر الدولي الأول للاحتراق النفسي الذي عقد في مدينة فيلادلفيا عام ١٩٨١ البداية الحقيقية لتطور مصطلح الاحتراق النفسي. وشارك في هذا المؤتمر الرواد الأوائل للاحتراق النفسي مثل(Freudenberger, Maslach, Pines, Cherniss) (محمود٢٠٠٥، ٢٦٠).

ليس هناك تعريف مثالي للاحتراق النفسي، حيث لا يوجد إجماع واضح بين المرشدين والإكلينيكيين والباحثين والموظفين والإداريين حوله. فقد ظهرت تعريفات كثيرة تختلف فيما بينها، منها المحدودة ومنها الموسعة، منها المتخصصة ومنها العامة، كما أن بعضها يشير إليه كوضع نفسي، وأخرى تتضمن سلوكات مباشرة. بعضها يتحدث عن الظاهرة نفسها، والبعض الآخر عن العملية. كما أن بعضها يعود إلى الأسباب، والآخر يعود إلى التأثير.

٣/٣ – معنى الاحتراق النفسي وتعريفه.

قدم الكثير من المفكرين والباحثين التربويين تعريفات عديدة لمفهوم الاحتراق النفسي، حيث اتفق معظمهم حول معناه وخصائصه والمؤشرات الدالة عليه بشكل عام. ومن أشهر هذه التعريفات :

١- تعريف **ماسلاش** (Maslach, 1982)الذي ينص على أن الاحتراق النفسي: "حالة من الإنهاك الجسدي والانفعالي والعقلي، تظهر على شكل إعياء شديد، وشعور بعدم الجدوى، وفقدان الأمل، وتطور مفهوم سلبي نحو العمل والحياة والناس". (Maslach, 1982, 9)

٢- ويعرف **فريندينبرغر** (Frendenberger,1980) الاحتراق النفسي بأنه: "حالة إجهاد واستنزاف للطاقة النفسية تنجم عن عدم قدرة الفرد على تحقيق الأهداف التي ينبغي عليه تحقيقها"(القحطاني٦،٢٠٠٤).

٣- ويعرفه **تايلور** (Taylor, 1986) بأنه: " عبارة عن الإرهاق واستنفاذ القوة والنشاط ".

٤- ويعرفه **ديسي** (Descy, 1991) بأنه: " نمط سلبي من الاستجابة لضغوط عملية التدريس كمهنة من جهة، وضغط الطلاب من جهة أخرى، بالإضافة إلى تصور أن هناك نقصاً في الدعم الإداري ".

٥- ويرى **جولد وروث**(Gold & Roth, 1994)أن الاحتراق النفسي: "حالة تتسبب عن شعور الفرد بأن احتياجاته لم تلب، وتوقعاته لم تتحقق. ويتصف بتطور خيبات الأمل التي

يرافقها أعراض نفسية وجسدية تؤدي إلى تدني مفهوم الذات. ويتطور الاحتراق النفسي تدريجياً مع مرور الوقت (حرتاوي١٩٩٠، ٩).

٦- وتجدر الإشارة إلى أن **مقابلة وسلامة** قاما بمراجعة شاملة لأدب الاحتراق النفسي وتوصلا إلى أن الاحتراق النفسي هو: "استنزاف للطاقة النفسية المخزنة لدى الفرد؛ مما يؤدي به إلى حالة من عدم التوازن النفسي (الاضطراب) التي تظهر نتيجة للضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل ومتطلباته؛ مما تنعكس آثاره سلباً بشكل مباشر على العملاء وعلى المؤسسة التي يعمل فيها الفرد (مقابلة وسلامة،١٩٩٣، ٢٠).

٧- وعادت **ماسلاش مع ليتر** (Maslach& Leiter) وعرفا الاحتراق النفسي بأنه: "تغيرات في اتجاهات وسلوك الفرد نحو العمل، وكذلك تغيرات في حالته البدنية، وتتمثل في الإجهاد الانفعالي، بل ويصل الأمر إلى انخفاض إنجازه الشخصي(Maslach& Leiter, 1997, 7).

٨- ويعرف **طوالبة** الاحتراق النفسي بأنه: "حالة نفسية ناتجة عما يقوم به الفرد من أعمال بشكل مباشر مع المجتمع، ويصاب بها غالباً من يقدمون خدمات اجتماعية وإنسانية كالمعلمين مثلاً ".

٩- وتعرفه **حامد** بأنه: "حالة من عدم التوازن النفسي التي يتعرض لها الأفراد الذين يعملون في مهن مختلفة نتيجة الضغوط النفسية الشديدة التي تسببها أعباء العمل ومتطلباته، ويوصف الاحتراق النفسي بأنه أزمة منتصف العمر أو أزمة الثمانينات أو حتى داء الحياة العصرية(حامد، ١٩٩٩، ١٠١).

١٠-ويعرف **العضايلة** الشخص المحترق نفسياً بأنه: "كان متحمساً بشدة أثناء قيامه ببعض الأعمال، أو أنه كان لديه دافعية شديدة، أو أنه كان مثالياً في توقعاته أو أدائه. ونتيجة لذلك فإن أفضل الناس في مختلف المهن، والذين يكون لديهم القابلية للتفوق على غيرهم هم أكثر الناس عرضة للاحتراق النفسي من غيرهم" (العضايلة١٩٩٠، ٧٣).

وهكذا نجد أنه على الرغم من اختلاف تعريفات الاحتراق النفسي، إلا أن هناك نقاطاً تجمع عليها معظم وجهات النظر المختلفة، وهي أن الاحتراق النفسي:

١. يحدث على مستوى فردي.
٢. عبارة عن خبرة نفسية سلبية داخلية، تتضمن المشاعر والاتجاهات والدوافع والتوقعات.
٣. يشمل التغير السلبي في الاستجابة للآخرين، حيث يشمل استجابات سلبية أو غير ملائمة نحو الآخرين.
٤. يشمل استجابات سلبية نحو الذات ومفهومها.

٣/٤- أبعاد الاحتراق النفسي:

اعتبرت **ماسلاش وجاكسون** (Maslash & Jackson, 1981) أن مفهوم الاحتراق النفسي يتكون من **ثلاثة أبعـــاد**، وهي:

١- **الإجهاد الانفعالي** (Emotional Exchaustion)، ويعني أن العمال الذين يصابون بالاحتراق النفسي يكون لديهم زيادة في الشعور بالتعب والإرهاق العاطفي.

٢- **تبلد الشعور** (Depersonalization)، ويعني أن يبدأ العمال ببناء اتجاه شكاك وسلبي تجاه العملاء.

٣- **نقص الشعور بالإنجاز** (The Lack Of Sense For Personal Accomplishment) وهو ميل العمال لتقييم أنفسهم سلبياً .

ومن وجهة نظرهما ليس حصول أحد هذه الأبعاد مؤشراً لحصول الآخر، أو مرتبطاً به. ولكل بعد درجة مستقلة عن الأخرى؛ فالاحتراق النفسي ليس بالضرورة أن يتطور من الإجهاد العاطفي إلى تبلد الشعور إلى نقص الشعور بالإنجاز. وكذلك لا نستطيع أن نقول إن شخصاً محترق نفسياً وإن شخصاً آخر ليس محترقاً نفسياً. أو شخص لديه احتراق، وشخص آخر ليس لديه احتراق. ولكننا نستطيع أن نقول بأي درجة يشعر الشخص في كل جانب من الجوانب الثلاثة(المرزوقي٢٠٠٤، ٤٨).

وهذه الأبعاد الثلاثة التي حددتها ماسلاش وجاكسون هي الأبعاد التي تم بموجبها بناء المقياس من قبل ماسلاش، وقام الباحث بإعداده ليتناسب مع عينة البحث وطبيعة العمل.

٣/٥- أسباب وعوامل الاحتراق النفسي :

يوجد الكثير من الأسباب المؤدية إلى حدوث التوتر والاحتراق النفسي، وتختلف هذه الأسباب من فرد لآخر، من حيث وقعها النفسي عليه؛ بسبب اختلاف قدرة الأفراد على التحمل النفسي، وطريقة تعاملهم مع مسببات الاحتراق ومصادره، وكذلك بسبب الفروق الفردية، وخبراتهم السابقة، وطبيعة شخصيتهم، ومفهومهم لذواتهم، بالإضافة إلى الدعم الاجتماعي من البيئة المحيطة بالفرد(أبو عيشة١٩٩٧, ١١٣).

ويرى **يوسف** أن الأسباب الرئيسية للاحتراق النفسي لا تقع داخل الشخص الذي يعاني منه؛ فالسبب الأكبر يقع في بيئة العمل المختلة، والتي تسمح بزيادة مستوى الضغوط والإحباط والقهر لفترات طويلة من الزمن (يوسف٢٠٠٧، ٤٠).

وفي هذا الصدد استعرض **المرزوقي** أربع عشرة دراسة بحثت عن أسباب وأعراض الاحتراق النفسي، وتبين له وجود **ثمانية أسباب رئيسية للاحتراق النفسي**، وهي :

١- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كاف من الراحة.

٢- غموض الدور.

٣- الشعور بالعزلة في العمل، وضعف العلاقات المهنية.

٤- فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل أو الإنتاج.

٥- الزيادة في عبء العمل، وتقدم المهام المطلوبة.

٦- الرقابة والملل في العمل.

٧- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل.

٨- الخصائص الشخصية للفرد. (المرزوقي٢٠٠٤ , ٩)

ولخص **بيك وجارجيلو** (Beck & Gargiulo, 1983) العوامل المسببة للاحتراق النفسي بأنها: "روتين اليوم المدرسي، والوقت الضائع في النشاطات غير المنظمة في المدرسة، وحجم المدرسة، وقلة الراتب، ومشاكل النظام والضبط المدرسي، والأعمال الإدارية الروتينية في المدرسة، والاتصال الزائد مع الأطفال، وعدم وعي المعلمين وإدراكهم لنجاحهم في العمل، وكيفية توزيع الأعمال، وترتيب البرامج المدرسية، وقلة التفاعل وإقامة العلاقات مع المعلمين الآخرين.(شهاب٢٠٠١, ١٠)

أما **جرينس** (Grens) فيشير إلى أن هناك مجموعة من العوامل لها دور كبير في حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي يمكن تلخيصها بثلاثة عوامل، وهي:

١- العوامل الخاصة بالجانب الفردي :

هناك اتفاق بين معظم الباحثين على أن المهني الأكثر التزاماً وإخلاصاً في عمله يكون أكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيره ويرجع ذلك إلى أن المهني الملتزم يكون تحت ضغط داخلي للعطاء وفي نفس الوقت يواجه ظروفاً خارجة عن إرادته تقلل من هذا العطاء، لذلك كلما ازداد مستوى طموح المهني في إحداث تغيرات اجتماعية كان أكثر عرضة للاحتراق النفسي بسبب العقبات التي تقف حجر عثرة في تحقيق أفكاره ونشرها. هذا بالإضافة إلى أن المهني الذي يتمتع بقدرات ذاتية على التكيف يكون أقل عرضة للاحتراق النفسي من المهني الذي لا يمتلك هذه القدرات.

٢- العوامل الخاصة بالجانب الاجتماعي :

وترجع هذه العوامل إلى تزايد اعتماد أفراد المجتمع على المؤسسات التعليمية والاجتماعية؛ الأمر الذي يسهم في زيادة العبء الوظيفي على العاملين فيها، ينتج عنه تقديم خدمات أقل من المستوى المطلوب، أو مستوى توقعات المجتمع. وهذا من شأنه أن يؤدي بالمهني إلى الشعور بالإحباط، ومن ثم إلى زيادة الضغوط.

ويرى **مكبرايد** (Mcbride, 1983) أن التغيرات التي تحصل في حياة الفرد ولاسيما العوامل التي لا يستطيع التحكم بها تؤدي إلى ضغوط مختلفة الشدة. فموت أحد أفراد العائلة، والطلاق، والفشل المادي كل ذلك يتسبب في حدوث ضغوط كبيرة على الأفراد.

ويؤكد سبيكوزا و دي فو (Spicuzza & De Voe, 1982) أن الإجهاد الذي يتعرض له المرشد ينبع من قلة الدعم الاجتماعي المناسب في تعامله مع الحالات الصعبة؛ الأمر الذي يؤدي به إلى الإحساس بأنه وحيد في الميدان. ويزداد إحساس المرشد بالعزلة عندما لا يلمس ترابطاً بينه وبين سائر أفراد المؤسسة التي يعمل فيها، وعندما لا يوجد تبادل للخبرات بينه وبين زملائه في مواقع أخرى .

٣- العوامل الخاصة بالجانب الوظيفي :

يشير **جرنيس** (Grens) إلى أن المهتمين بالاحتراق النفسي ينظرون إلى هذا الجانب على أنه الأكثر أهمية؛ نظراً لما يمثله العمل من دور مهم في حياة الأفراد في العصر الحديث؛ فقلة الإثارة في بيئة العمل تسهم بدور كبير في إيجاد الضغط على الفرد، إذ إن الأعمال الرتيبة والمتكررة تؤدي إلى الضغط، ومن ثم إلى الاحتراق النفسي. ويضاف إلى ذلك أن الفشل في تحقيق الحاجات الشخصية التي يتوقعها المهني في عمله تسهم إلى حد كبير في حدوث عدم الرضا الوظيفي، ومن ثم إلى الاحتراق النفسي.

ويرى **سافيكي وكولي** (Savicki & Cooly , 1982) أنه كلما ارتفع إسهام العاملين في صنع القرار ارتفع الشعور بالرضا عندهم وقلت ظواهر الاحتراق النفسي، كما أن دعم الرؤساء في العمل يؤثر عكسياً على الاحتراق النفسي(جرينس١٩٨٦، ٣٨٦).

وفي نتائج متشابهة ذكر كل من **وارنات وشلتون** (Warnath & Shelton) **وليت وتورك** (Litt & Tourk,1986) **وبارون وكوهن** (Baron & Kohen ,1982) أن السلبية في التفاعل بين المرشد والمسترشد هي نتيجة عدم رغبة المسترشدين في تلقي المساعدة، أو إحساسهم بأنهم قد أجبروا عليها، يشير ايجابياً إلى الاحتراق النفسي.

ويعتقد **واتكنز** (Watkins,1983) أن السبب الرئيسي في توليد الاحتراق النفسي هو كثرة عدد المسترشدين، وقضاء الساعات الطويلة والأيام المتعاقبة في سلسة لا تنتهي من الزبائن، وبخاصة عندما يعاني المسترشدين من جملة من المشكلات العاطفية والشخصية والاجتماعية؛ فإنه حينئذ يجد نفسه واقعاً تحت عبء ثقيل من العمل لا ينتهي.

ويرى **أولسون و ديلي** (Olson & Dilley,1988) أن التناقض في الأدوار، والغموض فيها، وعدم القدرة على تلبية المتطلبات الكثيرة التي يتوجب على المرشد إنجازها، وظروف العمل السيئة، والمتطلبات الجديدة وغير المألوفة مثل الأزمات وقضايا المخدرات

والأطفال لآباء مطلقين، كل هذه العوامل تسهم في حدوث الاحتراق النفسي (القحطاني٢٠٠٤، ١١).

ومما لا شك فيه أن الدور الذي يقوم به الإداري هو في حد ذاته أحد أسباب الضغط الذي يتعرض له؛ مما يؤثر على أدائه. ويضاف إلى ذلك أن هناك من يستطيع التكيف مع هذه الضغوط المختلفة والاستفادة من وجودها؛ لتدفعه وتحفزه لتحقيق هدف محدد. وهناك من يفشل في ذلك وبالتالي يتعرض لمشكلة نفسية وصحية.(الصباغ ١٩٨٥, ٣٣)

وحددت **فورني و وايجرز** (Forney, & Wiggers, 1982) أسباب الاحتراق النفسي لدى المهنيين بتكرار العمل، وفقدان النصيحة والمشورة، والمشكلات المالية، واتساع حجم العمل، ونقص التغذية الراجعة، وفقدان التحديد والسياسات الإدارية، وقضايا الإشراف، والملل، وعدم كفاية الوقت للنمو المهني والشخصي (دواني والكيلاني١٩٨٩, ٦١).

ومن الأسباب التربوية التي تؤدي إلى حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي: عدم وجود الفهم الكامل والكافي لوظيفة المدرسة، وطبيعة العمل التربوي لدى العاملين في التربية عامة والمشرف التربوي ومدير المدرسة خاصة، بالإضافة إلى عدم وضوح الرؤية الإدارية لغياب الوصف الوظيفي، والافتقار إلى العناصر البشرية المؤهلة في أغلب المدارس(السيد١٩٩٤، ٢٨).

ويرجع **اتحاد جمعيات الصليب والهلال الأحمر** مسببات الاحتراق النفسي إلى

١- مسببات تنظيمية تشمل:

أ- نقص الدعم والتقدير.

ب- بيئة العمل غير المستقرة (الأمن، المخاطر الجسدية، التأمين في العمل).

ج- عدم القدرة على التحكم في الموقف والظروف.

د- تغيرات غير مرغوبة في المؤسسة أو المنظمة.

هـ- التنافس والصراع في مكان العمل.

٢- مسببات شخصية تتضمن:

أ- الضغوطات الحياتية المستمرة.

ب- المساعدون يكون لديهم اتجاهات ضئيلة للعناية الذاتية.

ج-الوهن الجسدي والعقلي والانفعالي.

د- درجة عالية من المثالية والكمالية (Ifrcrrcs2009,11).

وقد أشار **المؤتمر العالمي للأعمال والصناعة والصحة النفسية** (٢٠٠٦) إلى مجموعة من المسببات تتلخص بعدم التطابق الجيد بين متطلبات المهن والخصائص والقدرات الشخصية للفرد، والقيام بمخاطرات وتحمل المسؤوليات من دون توفر التفويض اللازم لها،

وفقدان السيطرة والتحكم بظروف العمل، وعبء الدور، وغموض الوظائف والأدوار التي يقوم بها العامل والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها.(GBER2006, 149)

وقد حدد **ماسلاش وليتر** (Maslach & Leiter, 1997) مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي الى الاحتراق النفسي لدى الموظفين والعاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات على النحو التالي:

١. **ضغط العمل:** يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة مناطة به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جداً من خلال مصادر محدودة وشحيحة. وكثير من المؤسسات والشركات سعت في العقود الماضية الى الترشيد من خلال الاستغناء عن أعداد كبيرة من الموظفين والعمالة، مع زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل، ومطالبتهم بتحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم.

٢. **محدودية صلاحيات العمل:** إن احد المؤشرات التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل.. وتتأتى هذه الوضعية من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لاتعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الاجراء المناسب من قبل الموظف.

٣. **قلة التعزيز الايجابي:** عندما يبذل الموظف جهداً كبيراً في العمل، وما يستلزم ذلك من ساعات عمل إضافية وأعمال إبداعية دون مقابل مادي أو معنوي يكون ذلك مؤشراً آخر عن المعاناة والاحتراق الذي يعيشه الموظف.

٤. **انعدام الاجتماعية:** يحتاج الموظف أحيانا إلى مشاركة الآخرين في بعض الهموم والأفراح والتنفيس، لكن بعض الأعمال تتطلب فصلا فيزيقيا في المكان وعزلة اجتماعية عن الآخرين، حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة والحاسبات وداخل المختبرات والمكاتب المغلقة.

٥. **عدم الإنصاف والعدل:** يتم أحياناً تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها. وعند إخلاله بها يتم محاسبته. وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعساً من الموظف، ولكن بسبب رداءة الأجهزة وتواضع إمكانياتها ومحدودية برامجها، إضافة إلى إمكانية عدم وجود كفاءات فنية مقتدرة لأداء الواجبات المطلوبة.

٦. **صراع القيم:** يكون الموظف أحياناً أمام خيارات صعبة، فقد يتطلب منه العمل القيام بشيء ما والاضطلاع بدور ما، ولا يكون ذلك متوافقا مع قيمه ومبادئه. فمثلا قد يضطر عامل المبيعات أن يكذب من أجل أن يمرر منتجاً على عميل، أو غير ذلك من الظروف والملابسات.

وفي هذا الإطار يؤيد الباحث وجهة نظر كل من (ماسلاش و ليتر) في تنظيم العوامل المؤدية إلى الاحتراق النفسي حيث إنها تلخص جميع ما سبق دون الوقوع في مغبة التصنيف الحاد لهذه الأسباب والعوامل كما وصفها جرينس، مع ضرورة عدم التسليم بأن كل من يتعرض إلى هذه العوامل سواء كان ذلك بشكل جماعي أو فردي فإنه بالضرورة سيكون فريسة سهلة لحالة الاحتراق النفسي.

٦/٣- أعراض الاحتراق النفسي :

تكثر أعراض الاحتراق النفسي في أوساط المهن التي يكون فيها التعامل مع الجمهور، والتي تتطلب عادة مواجهة مباشرة أو استيعابا دقيقا لآراء واتجاهات الناس، والتي تعد محكاً أساسياً في تقييم أعمال المشتغلين بتلك المهن.

ومن الأعراض التي تظهر على الأفراد المصابين بالاحتراق النفسي، وتدل على وجوده:

١- أداء العمل بطريقة روتينية .
٢- فقدان الاهتمام بالعميل وتكوين الاتجاه السلبي نحوه .
٣- النقص في الدافعية للعمل وتكوين اتجاه سلبي تجاه العمل .
٤- مقاومة التغيير والتطوير .
٥- فقدان الابتكارية والروح الإبداعية .
٦- السلوك السلبي تجاه الآخرين من زملاء عمل وعملاء .
٧- عدم الرغبة في الذهاب إلى العمل وأداء عمل ضعيف .
٨- الإحساس بالتعب والإنهاك معظم اليوم .
٩- تجنب التحدث مع الزملاء في شؤون اليوم .
١٠-الذاتية المطلقة واللامبالاة، وتكوين اتجاه سلبي نحو الذات .
١١-الإحساس باللوم والذنب وتأنيب الضمير .
١٢-الشك والتشاؤم والتغيب غير المبرر عن العمل. (عسكر١٩٨٦، ٣٤٨-٣٥٤)

ومن التغيرات السلبية الرئيسية التي تظهر على الشخص المهني فقدان الاهتمام بالعملاء أو المستفيدين من الخدمة، حيث يعامل المستفيدين بطريقة آلية جافة وبغير اكتراث. وأما التغيرات السلبية الأخرى، فتشمل الزيادة في التثبيط، والتشاؤم، واللامبالاة في العمل، وتدني مستوى الدافعية، والغضب السريع من العملاء، وزملاء العمل، والأنانية، والميل إلى إيقاع اللوم على العملاء والنظام في حالة الفشل، ومقاومة التغير وفقدان القدرة على الابتكار(الرشدان ١٩٩٥، ٨٥).

وقد أشارت **منظمة الأمم المتحدة للطفولة والأمومة- اليونيسيف** (١٩٩٥) إلى نوعين من العلامات أو المؤشرات، وهما:

١- علامات التوتر المزمن وتتجلى في:

أ- وجود صعوبات في الاسترخاء والنوم.

ب- شعور دائم بالإعياء والتعب.

ت- شكاوى جسدية متزايدة.

ث- تناقص الحماس وتراجع الدافعية للعمل.

ج- حالة مسيطرة من الغضب والإحباط والتهيج.

ح- صعوبات في الذاكرة والتركيز.

خ- تفكير مستمر بالمشكلات المرتبطة بالعمل.

د- كم هائل من أعباء العمل، وعدم وجود وقت كاف دائماً لإنجازه.

ذ- حالة متصلة من انعدام الرضا عن الإنجازات.

ر- شعور مستمر بانعدام القيمة وعدم الكفاءة.

٢- علامات التوتر الجمعي وتتجلى في:

أ- الانضمام إلى المجموعة وتركها بشكل متكرر.

ب- تزايد حالات المغادرة أو الإجازات المرضية.

ت- زيادة الخلافات مع أعضاء المجموعة.

ث- زيادة الانتقاد في العمل.

ج- انعدام المبادرة.

ح- زيادة لوم الآخرين.

خ- زيادة واشتداد الغضب الموجه لقادة المجموعات.

ولا يشترط ظهور جميع الأعراض السابقة لدى الفرد الذي يعاني من الاحتراق النفسي، فقد تظهر عليه بعضها، ولا تظهر عليه بقية الأعراض (Dunham, 1992).

ومن جهة أخرى قام **لازاروس** (Lazarus) بوضع أعراض الاحتراق النفسي في **أربع مجموعات**، وهي:

١ – الأعراض الجسمية :

وتشمل ارتفاع ضغط الدم، وآلام الظهر، والتعب الشديد الذي يفضي إلى فقدان الحماسة ونشاطه، وقد يؤدي إلى صداع مستمر، وضغط عام في الجسم، وما يتبع ذلك من آثار سلبية على حياة الشخص .

٢ – **الأعراض المعرفية الإدراكية:** وتشمل فقدان القدرة على التركيز، والمزاج المتقلب، والمزاح وقد يتحول الفرد من شخص متسامح مع الآخرين إلى شخص عنيد ذي رأي متصلب.

٣ – **الأعراض النفسية:** وقد تكون هذه الأعراض أوضح أعراض الاحتراق النفسي، حيث يشعر الفرد: بالإحباط، والإحساس بالعجز، واليأس، والخوف، والقلق، والاكتئاب، والبلادة، والشعور بالعزلة، والتذمر الدائم.

٤ – **الأعراض السلوكية:** وتبدأ هذه الأعراض من خلال الشكوى المستمرة عن العمل، والأداء البطيء، وعدم الرضا الوظيفي، والذي ينتهي به إلى افتقاد الدافعية للإنجاز، والتغيب عن العمل، وبالتالي ترك العمل.

ويضيف **فرويدينبرغر** أن الأعراض المرضية في مهنة العاملين في الإرشاد قد تكون مؤلمة كثيرة، منها: الشعور بالوحدة، وعدم القدرة على التعامل مع أفراد العائلة والأصدقاء، وفقدان فن مخاطبة الزملاء والرفاق وحتى الزبائن، بالإضافة إلى الشعور بالفراغ الذي قد يعاني منه الفرد، ويؤدي إلى تحطيم حياته المهنية والشخصية.(مقابلة وسلامة١٨٣،١٩٩٣ – ١٨٤).

ويرى **يوسف** أن هذه الأعراض التي تدل على الاحتراق النفسي تأخذ شكل الإنهاك على ثلاثة مستويات، وهي: المستوى العقلي، والمستويين الجسدي، والانفعالي (يوسف٢٠٠٧، ٣٨-٣٩).

ويشير **رضوان** إلى أن هذه الأعراض تظهر بشكل مفاجئ وغير متوقع، حيث تبدأ بأعراض غير نوعية، مثل:

١- الإنهاك الشديد عند بذل الجهد.
٢- ضعف وألم في العضلات.
٣- آلام في المفاصل.
٤- التهابات في البلعوم.
٥- اضطرابات في النوم. (أرق، حاجة شديدة إلى النوم).
٦- حرارة أو برودة.
٧- حساسية العقد اللمفاوية.
٨- اضطرابات معوية.
٩- شكاوى عصبية ونفسية :(مخاوف، نسيان، مزاج مكتئب، ضعف في التركيز.....إلخ).

ومن ثم تتراكم هذه الأعراض وتزداد شدتها حتى ينسحب الشخص من النشاطات الحياتية، حيث تظهر عليه الأعراض الرئيسية، وهي:

١- انحطاط شديد مع انخفاض النشاطات المعتادة بحوالي(٥٠%) يستمر لمدة أقلها ستة أشهر.

٢- استبعاد كل الأمراض التي يمكن أن تقود إلى النقطة الأولى.(رضوان٢٠٠٩، ٣٩٥)

وصنفها **كاهيل** (Kahill) إلى خمسة فئات رئيسية، وهي: أعراض عضوية، وأعراض انفعالية، وأعراض متعلقة بالعلاقات الشخصية، وأعراض مرتبطة بالمواقف والمعتقدات.

أما **فيمين وسانتارو** (Fimian& Santaro) فقد وضعاها في ثلاثة فئات، وهي: أعراض انفعالية، وسلوكية، وعضوية.

في حين أكد **دونهام**(Dunham)، على وجود خمسة أعراض يتكرر حدوثها، وهي: الشعور بالإجهاد والاستنفاذ، والإحباط، والنوم المتقطع، والانعزال عن الموظفين الآخرين، والصداع الناجم عن التوتر (البتال٢٠٠٠، ٦٥-٦٨).

وحدد **اتحاد جمعيات الصليب والهلال الأحمر** أعراض الاحتراق النفسي بما يلي:

١- اضطرابات مزمنة في النوم، بالإضافة إلى اضطرابات انفعالية وجسدية.

٢- تدهور في القدرات العقلية، كفقدان الذاكرة والفاعلية.

٣- انخفاض تقدير الذات، والتركيز على الفشل.

٤- خيبة الأمل، ورفض القيم.

٥- نوبات رعب أو هجمات ذهانية بارنوية في بعض الأحيان.(Ifrcrrcs2009,10)

وأضيف إليها في كتيب المتطوعين الصادر عن الصليب الأحمر الإسباني والصليب الأحمر لتوباكو و ترينيداد مايلي:

١- إهمال إجراءات السلامة الشخصية والحاجات الجسدية (وقت الراحة, النوم،...).

٢-زيادة في استخدام الكحول والتدخين(Ifrcrrcs,23)

ويرى الباحث أنه يمكن تحديد أعراض الاحتراق النفسي بما يلي:

١- أعراض جسدية تتمثل في: (الإنهاك العضلي، والآلام العضلية والهيكلية، وآلام الرأس والجهاز الهضمي، والاضطرابات الجلدية).

٢- أعراض سيكوسوماتية: مثل: (قرحة معدية، والكولون العصبي، وغيرها).

٣- أعراض نفسية: وتتجلى في(انخفاض تقدير الذات، والإحباط، واضطرابات النوم، والاعتماد والإكثار من التدخين والكحول، والاكتئاب، والقلق بما فيه المخاوف، وفرط في الحركة، وعجز الانتباه، والغضب، وفرط الحساسية العصبية).

٤- أعراض معرفية: ومن ذلك مثلاً(النسيان، والأخطاء في الإدراك الحسي السمعي والبصري، والتشوش في التفكير، وصراع القيم).

٥- أعراض اجتماعية: تظهر في أشكال متعددة، مثل: (الميل للعزلة الاجتماعية، واضطراب العلاقة الأسرية،.....إلخ).

٦- اضطراب الأداء: حيث نجد الشخص يقضي أوقاتاً أكثر في العمل، ولكن مع ملاحظة وجود انخفاض كبير ومهم في الأداء، مع ظهور اتجاهات سلبية نحو العمل والزملاء.

وهكذا نلاحظ بأن الأعراض تشبه إلى حد كبير الأسباب أو العوامل التي أدت إلى نشوء هذه الحالة، مع الأخذ بعين الاعتبار عدم ضرورة توافر جميع هذه الأعراض للجزم بوجود هذه الحالة أم لا.

٣/٧- مراحل الاحتراق النفسي:

مما لا شك فيه أن البيئة التي يعيش فيها الإنسان الآن في أي مكان من العالم مليئة بالعوامل التي تشكل ضغوطاً على الإنسان، تلك الضغوط التي تنبع من الإنسان نفسه أو من البيئة المحيطة بالحياة اليومية سواء أكان ذلك في البيت، أم المصنع، أم الشارع، أم العمل، أم المدرسة، أم المكتب، أم أي مجال من مجالات الحياة.

فالإنسان يتفاعل في المجتمع مع متغيرات متعددة وكثيرة، تؤثر فيه سواء كان ذكراً أم أنثى، شيخاً أم طفلاً. ويتأثر هذا الفرد بالحياة اليومية بشكل كبير نتيجة التطورات اليومية التي يشهدها، ولاسيما أن التطورات التقنية في عصرنا الحاضر قد زادت من المصاعب التي تواجهه، وكذلك المتطلبات الكثيرة التي تترك تأثيراتها على حياتنا اليومية، وتجعل الفرد يعاني من ضغوط نفسية بدرجات متفاوتة. ويعود هذا التفاوت إلى طبيعة الأفراد من حيث التربية والبنية النفسية، كما يعود لمواقف التكيف، والبعض الآخر يرجع إلى الاضطرابات النفسية التي تتطور لتأخذ صفة المزمنة، وبالتالي تتعقد الحالة وتستمر وتصعب معالجتها.(القحطاني٢٠٠٤، ١٥)

ويختلف نشوء ظاهرة الاحتراق النفسي من فرد لآخر؛ فنشوء هذه الظاهرة يتوقف على التجربة الذاتية لكل فرد. وقد حدد سيلي (Selye) في نظريته المتعلقة بالإجهاد النفسي ثلاث مراحل متميزة يمر بها الفرد حتى يصل إلى درجة الاحتراق النفسي، وهذه **المراحل هي:**

١ – مرحلة الإنذار المبكر لردة الفعل :

وهو قيام الجسم بردة فعل للدفاع عن نفسه ضد الإجهاد النفسي حتى يضمحل .

٢ – مرحلة المقاومة :

وهي قدرة الفرد على مقاومة ما يطرأ من تعكير صفو الحياة العملية ومحاولة التكيف لتجاوز المستوى المألوف .

٣ – مرحلة الإنهاك أو مرحلة الاستنزاف أو استنفاذ الطاقة :

في هذه المرحلة تكون الآثار الضارة قد تراكمت نتيجة لتعرض الفرد للإجهاد المتكرر والمتصل، حيث تصبح حياة الفرد قاسية ويصعب عليه أن يعود إلى التكيف مرة ثانية؛ وبذلك يصبح الفرد فريسة للاحتراق النفسي . (القحطاني٢٠٠٤، ٤٥)

وحسب مفهوم **جرينس**، فإن الاحتراق النفسي يمكن اعتباره عملية تتكون من **ثلاث مراحل**، وهي:

المرحلة الأولى : وفيها يحس الفرد بضغط العمل نتيجة عدم التوازن بين متطلبات العمل، والقدرة الذاتية اللازمة لمواجهة تلك المتطلبات.

المرحلة الثانية : وفيها يعاني الفرد من الإجهاد والتوتر اللذين هما ردة فعل طبيعية ومباشرة وعاطفية لضغط العمل .

المرحلة الثالثة : وفيها تتكون لدى الفرد مجموعة من التغيرات في الاتجاهات والسلوك: كالميل إلى معاملة العميل بطريقة آلية، والانشغال بإشباع الحاجات الشخصية وما يترتب على ذلك من عدم الالتزام بالمسؤولية.(جرينس١٩٨٦ ,٧٧)

أما **بالنسبة لردود الفعل** التي يبديها الفرد في كل مرحلة من هذه المراحل السابقة، فهي: أن الجسم في **مرحلة الإنذار** يظهر تغيرات واستجابات نتيجة التعرض المستمر للضغوط. أما في **مرحلة المقاومة:** تختفي التغيرات والاستجابات السابقة، وتظهر تغيرات واستجابات تدل على التكيف. وفي **مرحلة الإنهاك:** تستنفد الطاقة الضرورية للمقاومة والتكيف وتنتهي، وبالتالي يتعرض الفرد لما يعرف بالاحتراق النفسي.(بطاينة ٢٠٠٤ ,١٧)

ويرى الباحث أن هذه المراحل تحتاج لفترة طويلة من الزمن قد تمتد عدة شهور، حتى تكتمل وتأخذ حالة الاحتراق النفسي منحاها النهائي إلا في حالات نادرة تكون فيها العوامل أو المسببات لهذه الحالة شديدة، بحيث تكون مشابهة لحالة الصدمة. وفي هذه الحالة لابد من التمييز بين: اضطراب الشدة ما بعد الصدمة بمختلف أنماطها الزمنية، وحالة الاحتراق النفسي.

٨/٣- علاقة الاحتراق النفسي ببعض المصطلحات الأخرى :

هناك مجموعة من الأعراض يستدل من خلالها على وجود الاحتراق النفسي، والتي قد تتشابه مع أعراض اضطرابات أو عوامل أخرى. وحتى نميزه عن هذه الاضطرابات أو المصطلحات لابد من توضيح الفرق فيما بينها.

١- <u>الاحتراق النفسي والضغط النفسي:</u>

يعبر كل من الاحتراق النفسي والضغط النفسي عن حالة من الإجهاد أو الإنهاك النفسي والبدني، ولكن يختلف الاحتراق عن الضغط؛ حيث يشعر الفرد الذي يعاني من الضغوط بحالة تشبه الاحتراق النفسي، إلا أن تلك الحالة تنتهي وتزول بمجرد تعامل الفرد مع مصادر هذه الضغوط بشكل فعال(جابر والكفافي١٩٩٥، ٣٧٤٩ – ٣٧٥٠)، أما الاحتراق النفسي، فهو: حالة طويلة الأمد، ويرتبط حدوثه بالضغوط وعوامل أخرى؛ فالتعامل مع مصادر الضغوط وحدها لا يكفي لزوال الاحتراق النفسي.

٢- <u>الاحتراق النفسي والإجهاد النفسي:</u>

الإجهاد عبارة عن عبء انفعالي زائد، ناتج عن تعرض الفرد لمطالب زائدة، فتؤدي إلى الإنهاك البدني والنفسي(جابر والكفافي١٩٩٥، ٣٧٤٤ – ٣٧٤٥). وهنا يمكن أن يشبه أحد أبعاد الاحتراق النفسي كما أنه يشبه الضغوط النفسية من حيث إن تراكم الإجهاد يسبب ضغطاً أيضاً، وبذلك قد يكون عاملاً أو بعداً من أبعاد الاحتراق النفسي ولا يعبر عنه تماماً فهو يسبقه من حيث الزمن.

٣- <u>الاحتراق النفسي والقلق النفسي:</u>

يعتبر القلق عبارة عن شعور بالوحدة وقلة الحيلة ويوصف بأنه استجابة لبيئة يدركها الفرد على أنها عدوانية(جابر١٩٨٦، ٢٢٠). ويظهر بأشكال مختلفة. وقد تلتبس بعض أعراض القلق مع بعض مظاهر الاحتراق النفسي، إلا أننا يمكن أن نميز بينهما من خلال بداية الظهور؛ فالقلق قد يظهر في جميع مراحل العمر ومنها مرحلة الطفولة كالرهابات وقلق الانفصال وغيرها، فيما لا يظهر الاحتراق النفسي إلا في مرحلة الرشد، ويرتبط بمجموعة من العوامل تعزى إلى المهنة، أو الدور الذي يمارسه الفرد في حياته اليومية.

٩/٣- بعض النظريات التي تفسر الاحتراق النفسي :

١/٩/٣- نموذج بليس (Blasé,1982):

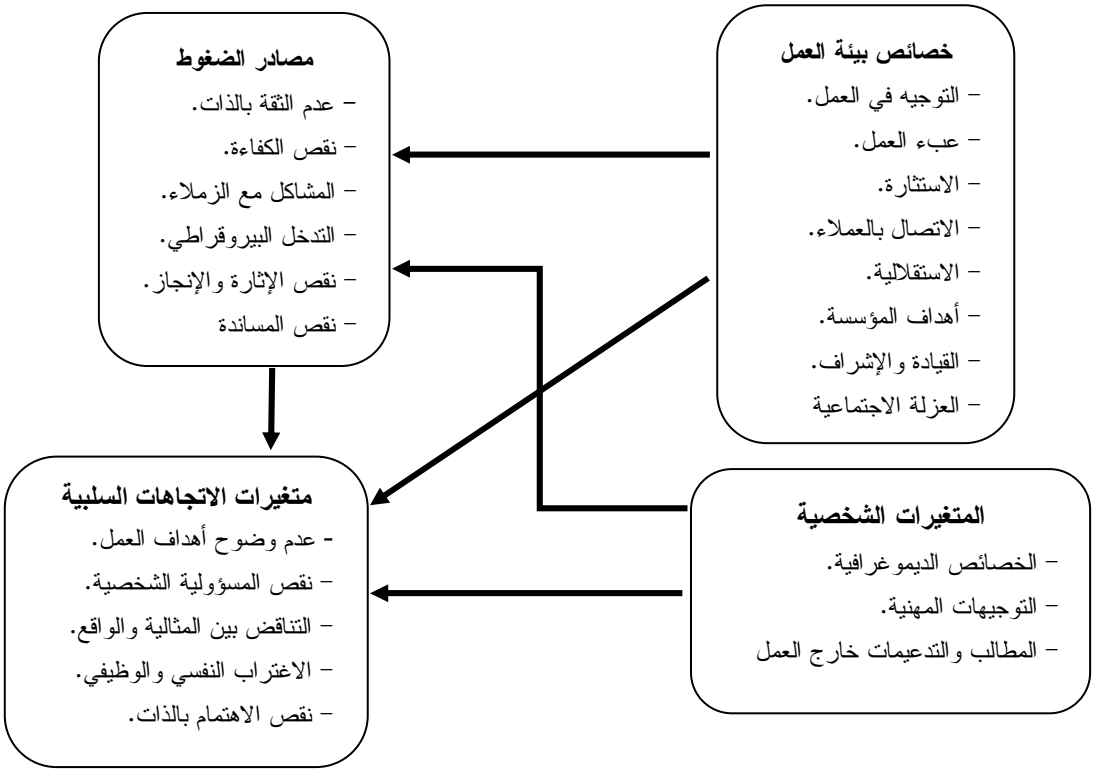
تقدم هذه النظرية نموذجاً نفسياً اجتماعياً للضغط والاحتراق النفسي، وتؤكد على أهمية متغيرات أداء العمل. وهي مستمدة من نظرية الدافعية – الأداء للمعلم. وتشير هذه النظرية إلى أن الضغط يؤدي إلى حدوث الاحتراق النفسي سواء كانت استجابات العاملين للضغط

طويلة المدى أم قصيرة. ولكن الاحتراق النفسي يتأثر بالتأثير السالب للضغوط؛ وهكذا فإن الاحتراق النفسي يشير إلى نهاية التآكل التدريجي للكفاءات الفنية والنفسية والاجتماعية. (بدران١٩٩٧، ٥١-٥٧)

٣/٩/٢- نموذج شيرنس(Cherniss,1985):

تشير هذه النظرية إلى أن الاحتراق النفسي ينشأ نتيجة لتفاعل كل من خصائص بيئة العمل والمتغيرات الشخصية. وعندما لا يستطيع الشخص التعامل مع بيئة العمل والتوافق مع الضغوط الناجمة عنها(خصائص شخصية)، فإن ذلك يؤدي إلى نقصان الثقة بالذات وانعدام الكفاءة وزيادة المشاكل مع الزملاء (ضغوط) مما يؤدي إلى التناقض بين: الواقع والمثالية، والاغتراب النفسي الوظيفي(احتراق نفسي). والمخطط التالي نقلاً عن(دردير٢٠٠٧، ٣٨) يوضح نموذج شيرنس للاحتراق النفسي:

الشكل (١)
نموذج شرينس في الاحتراق النفسي



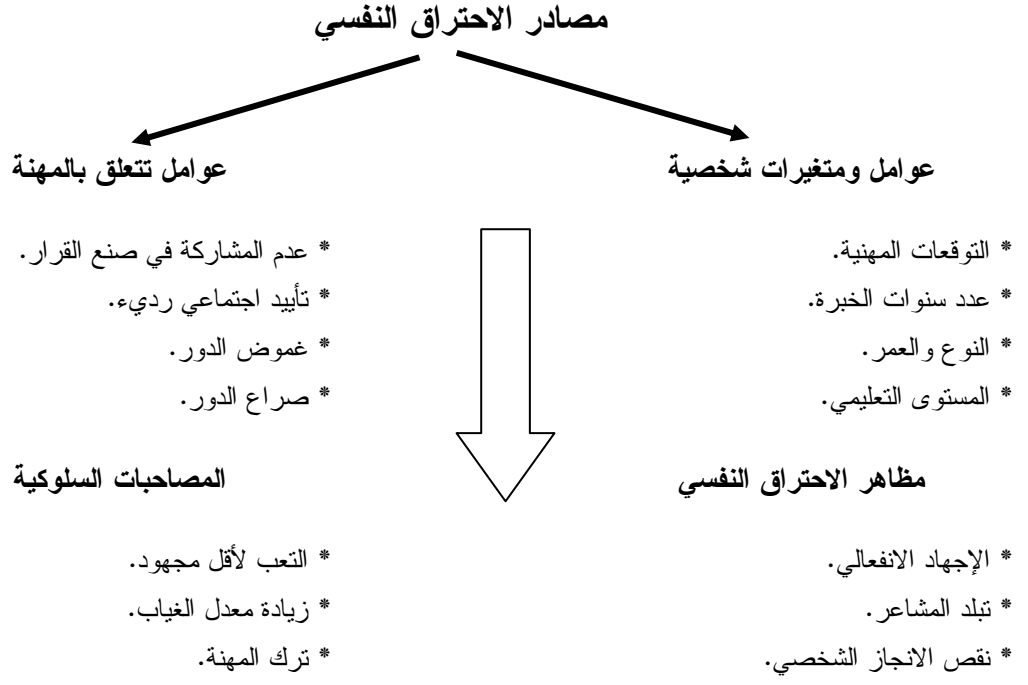
٣/٩/٣- نموذج شواب وآخرين(Schwab, et.al,1986):

ويحدد هذا النموذج مصادر الاحتراق النفسي، ومظاهره، ومصاحباته السلوكية (عوامل تتعلق بالمهنة مثل: التوقعات نحو الدور، وغموضه، والصراعات في بيئة العمل) + (عوامل ومتغيرات شخصية مثل: العمر، والجنس، وعدد سنوات الخبرة، والمستوى

التعليمي)، كما أشار هذا النموذج إلى أبعاد الاحتراق النفسي ومظاهره. والشكل التالي يوضح مصادر الاحتراق النفسي(مصطفى١٩٩٨، ١٧):

الشكل (٢)

نموذج شواب وآخرين في مصادر الاحتراق النفسي

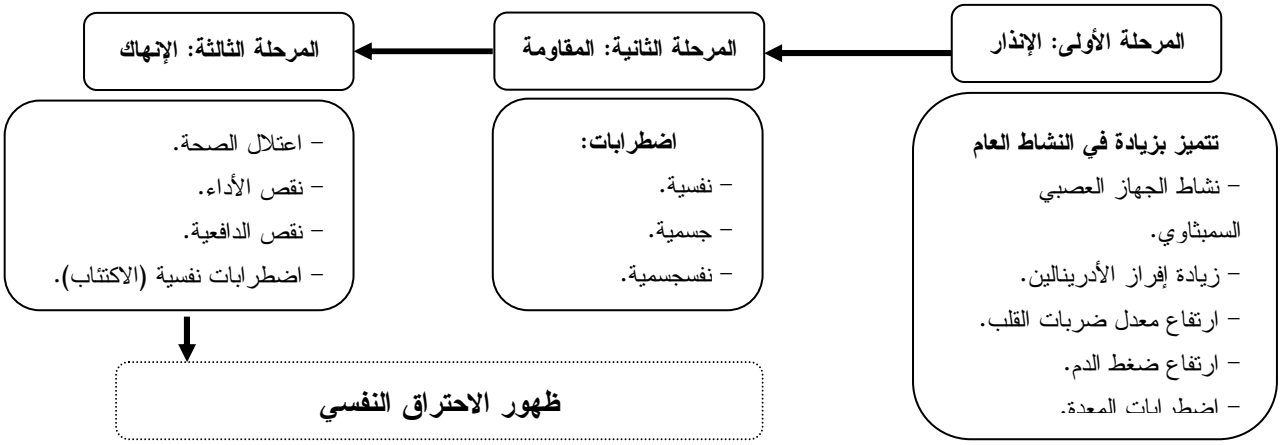


٤/٩/٣- نموذج التكيف العام (Selye,1956):

يعتبر هانز سيلي أول من استخدم مصطلح الضغط في مجال الطب والبيولوجيا عام (١٩٢٦)، ثم طوره بعد ذلك وأوضح الجانب النفسي للمفهوم، وقدم نموذجاً أطلق عليه زملة التكيف (GAS) وهي عبارة عن سلسلة من الاستجابات الجسمية والنفسية لمواجهة المواقف الضاغطة السلبية. وتمر بثلاث مراحل، وهي: (الإنذار بالخطر، والمقاومة، والإنهاك). وقد تم شرحها سابقاً في مراحل الاحتراق النفسي (Michael2002,13). والشكل التالي يوضحً النموذج السابق:

الشكل (٣)

نموذج سيلي في مراحل الاحتراق النفسي



٣/٩/٥- نموذج العلاقات البنائية:

يقدم هذا النموذج وصفاً للعلاقات المتبادلة بين أبعاد الاحتراق النفسي (الإنجاز الشخصي، ومشاعر الإجهاد) من حيث تأثير كل منهما على الآخر؛ فكلما ارتفعت قيمة بعد الإنجاز الشخصي قل إحساس الفرد بالإجهاد، وكذلك إحساسه بتبلد المشاعر. ومن جهة أخرى يوضح هذا النموذج تأثير استراتيجيات المواجهة الفعالة بالإنجاز الشخصي بشكل إيجابي، فيما ترتبط استراتيجيات المواجهة غير الفعالة بمشاعر الإجهاد.(Angel. et Al2003,46-55)

من خلال العرض السابق للنظريات التي تفسر الاحتراق النفسي نجد أنها تناولت الاحتراق النفسي من وجهات نظر مختلفة فمنها من تناول الاحتراق من خلال العلاقات المتبادلة بين أبعاده كعلاقات تأثير مباشر والعلاقة بين هذه الأبعاد والاستجابات الفعالة وغير الفعالة كعلاقة تأثير وسيط، فيما قام (سيلي) بربط حدوث حالة الاحتراق النفسي بمراحل الاستجابة النفسية والجسمية للضغوط، أما (بليس) من خلال النظرية الدافعية فقد أوضح التأثير الزمني على مصادر التكيف للفرد للوصول إلى حالة الاحتراق النفسي، فيما وضع (شيرنس) نموذجاً يوضح تأثير خصائص بيئة العمل و الخصائص الشخصية في كل من مصادر الضغوط التي تلعب دوراً وسيطاً في حدوث الاحتراق النفسي الذي يتأثر أيضاً بشكل مباشر بكل منهما، وقام (شواب) وزملاؤه بربط العوامل التي تتعلق بكل من المهنة و الشخصية بمظاهر أو أبعاد الاحتراق النفسي والمظاهر السلوكية التي تعبر عنها. أي أن كل نظرية من النظريات السابقة تناولت جانباً أو أكثر من الجوانب التي تتعلق بحدوث حالة الاحتراق النفسي دون التطرق إلى الجوانب الأخرى.

ويقترح الباحث نموذجاً يعتمد على كل من العناصر التالية:

١- العوامل الشخصية:(القدرة العقلية، القدرة على اتخاذ القرار، الطموح، الدافعية، مستوى التعليم، الخبرة، المثالية والكمالية، القيم).

٢- العوامل التي تتعلق بالعمل وبيئته، مثل:(وضوح الدور، وأهداف العمل، التنافس والصراع، طبيعة العمل، العوامل الفيزيائية، النمط الإداري، ونمط الترقية).

٣- العوامل الاجتماعية، مثل:(العلاقات الأسرية، العلاقات مع الأقارب، العلاقات مع الأصدقاء).

٤- العوامل المادية، مثل:(الوضع الاقتصادي للفرد، ومتطلبات الحياة اليومية).

٥- الضغوط، وتشمل: الضغوط الناجمة عن العوامل الأربعة السابقة.

٦- الاستجابات: (التكيفية، وغير التكيفية).

٧- أبعاد الاحتراق النفسي، وهي:(الإجهاد الانفعالي، والمشاعر، والإنجاز الشخصي).

٨- مراحل الاحتراق النفسي، وهي:(بداية العمل، والإنذار، وإعادة التقييم، والمقاومة، والإنهاك).

٩- الزمن.

ففي بداية العمل يكون الفرد منخرطاً بالعمل بشكل كلي تقريباً تدفعه العوامل الشخصية والاقتصادية؛ لتحقيق إنجاز يرضيه على صعيد العمل والوضع الاقتصادي، بحيث يهمل العوامل الاجتماعية تقريباً إلا أنه ما يزال يتلقى الدعم من شبكة الدعم الاجتماعي (أب، أم، أخوة، أقارب، أصدقاء.....). وتستمر هذه المرحلة زمناً معيناً يعود تحديده إلى جميع العوامل السابقة، حيث يبدأ الدعم الاجتماعي بالتناقص وما يرافقه من مؤشرات تتعلق بأبعاد الاحتراق النفسي (الإجهاد الانفعالي، المشاعر، الإنجاز الشخصي)، بحيث تتحول هذه العوامل وتتبلور على شكل ضغوط متعددة، وهي ما تسمى بمرحلة الإنذار.

وفي مرحلة (إعادة التقييم) يكون للعوامل الشخصية دور فاعل في تحديد نوعية الاستجابات التي يقوم بها الفرد في مواجهة تفاعل الضغوط السابقة. فإذا كانت العوامل الشخصية الإيجابية غالبة في تأثيرها فإن الفرد يطور استجابات تكيفية، مثل: (إعادة صياغة الأهداف الشخصية بما يتناسب والعمل الذي يقوم به، وإعادة جدولة الزمن بحيث يحقق معادلة الضغوط، استجابات شخصية سلوكية ونفسية كالقيام بأساليب الرعاية الذاتية وإعادة الارتباط مع مصادر الدعم الاجتماعي بشكل فاعل، أو ترك العمل والبحث عن عمل آخر)، تتناسب مع تقييمه للمدخلات التي قام بوضعها في إطار العمل ومدى مناسبتها للإنجازات التي قام بتحقيقها، وكأنها عملية سبر ذاتي لأبعاد الاحتراق النفسي. ويتبع هذه الاستجابات تطور مهني وشخصي واقتصادي واجتماعي يترافق مع انخفاض حدة الضغوط الناجمة عنها، مع العلم بأن مرحلة إعادة التقييم تأخذ صفة الدورية، بحيث تتكرر بشكل دائم. أما إذا كانت العوامل الشخصية السالبة هي الفاعلة، فإنه سوف يطور آليات دفاعية غير تكيفية كالإنكار مثلاً أو الإصرار على الطريقة التي يقوم بالعمل من خلالها؛ مما يؤدي إلى زيادة في الضغوط وتدهور في العوامل الشخصية يقوده إلى المرحلة التالية، وهي: (مرحلة المقاومة). وتجدر الإشارة إلى أن النمط الإداري، وما يمكن أن يوفره من دعم (مهني ونفسي) يلعب دوراً وسيطاً في مرحلة الإنذار والمراحل اللاحقة من مراحل الاحتراق النفسي.

وفي هذه المرحلة (مرحلة المقاومة) تظهر على الفرد ردود الفعل الجسدية والنفسية والسيكوسوماتية التي تشير إلى انهيار دفاعات الفرد غير التكيفية في مواجهة الضغوط ويكون هذا الانهيار تدريجياً حيث تبدأ هذه الاستجابات الجسدية على شكل اضطرابات غير شديدة كآلام جسدية واضطرابات هضمية واضطرابات في النوم يمكن لآلية التبرير أن تقوم بمواجهتها على أنها ظروف عارضة لا تتعلق بالوضع الكلي. ومن ثم تأخذ هذه الاستجابات

منحى متسارعاً تزداد فيه هذه الاستجابات من حيث النوع والكم، قد تصل إلى اضطرابات نفسية وجسدية جسيمة تجبر الفرد على نقص الأداء، ومن ثم الانسحاب من العمل مما تتصف بها (مرحلة الإنهاك) وبذلك تكون قد اكتملت مراحل الاحتراق النفسي.

٣/١٠- قياس الاحتراق النفسي:

٣/١٠/١ – مقياس الاحتراق النفسي لفرويدنبرغر (Burnout Questionnaire,1980)

يتكون المقياس من (١٨) عبارة، يتم الإجابة عنها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام، وذلك على متصل يتراوح من (٠) إلى (٥)، وتشير الدرجة التي يحصل عليها الفرد نتيجة تطبيق الاختبار إلى المستوى الذي هو فيه من حيث الاحتراق النفسي وفقاً التوزيع التالي للدرجات:

١- من (٠) حتى (٢٥): الفرد بحالة جيدة.

٢- من (٢٦) حتى (٣٥): بداية الإحساس بالضغوط.

٣- من (٣٦) حتى (٥٠): إرهاصات الإصابة بالاحتراق النفسي.

٤- من (٥١) حتى (٦٥): الفرد محترق نفسياً.

٥- (٦٥) فأكثر : وضع الخطر.

ومن أمثلة العبارات التي يتضمنها المقياس:

- هل تتعب بسهولة؟
- هل تعمل بجد، ولكن إنجازك منخفض؟
- هل تشعر بفترات من الحزن غير واضحة السبب؟
- هل أصبحت أكثر عصبية؟ (Freudenberger, H 1981,18)

٣/١٠/٢ – مقياس ماسلاش و جاكسون (Maslach Burnout Inventory,1981)

يتكون هذا المقياس من (٢٢) عبارة، تتوزع على ثلاثة مقاييس فرعية، وهي:

- الإجهاد الانفعالي.
- تبلد المشاعر.
- نقص الإنجاز الشخصي.

وقد ظهرت العديد من الصور البديلة لهذا المقياس نذكر منها:

- مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي للتربويين (MBI - ES).
- مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي العام (MBI - GS).

وتختلف الصور البديلة فيما بينها من حيث المهن المختلفة، وهو يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة، ويصلح لأغراض التشخيص والبحث العلمي، وقد استخدم في العديد من الدراسات،

وترجم إلى العديد من اللغات، ومنها اللغة العربية وقد قام بذلك عدد من الباحثين والدارسين، ومنهم: نصر يوسف (١٩٩١)، زيد البتال (٢٠٠٠)، فاروق عثمان (٢٠٠١).

ومن أمثلة العبارات التي يتألف منها المقياس:

- أشعر بأن طاقتي مستنزفة.
- التعامل المباشر مع الأفراد يسبب لي ضغوطاً نفسية شديدة.
- أشعر بالإرهاق عندما أستيقظ من النوم.
- أشعر بالإحباط بسبب ممارستي مهنة التدريس.(بطاينة و جوارنة٢٠٠٤، ٧٥ –٧٦)

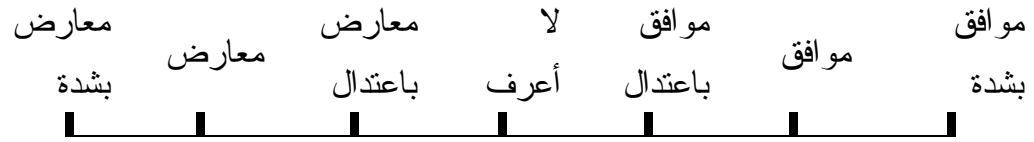
وقد قام الباحث بإعداد هذا المقياس بما يتناسب وطبيعة العمل في مؤسسات الرعاية، وعينة البحث.

٣/١٠/٣ – مقياس زاجر وسيدمان (Burnout Seidman& Zager, 1987)

يتكون هذا المقياس من (٢١) عبارة، موزعة على (٥) مستويات. وتتوزع عبارات المقياس على أربعة مقاييس فرعية تقيس: عدم الرضا المهني، وانخفاض المساندة الإدارية، والضغوط المهنية، والاتجاه السلبي نحو العمل. (دردير٢٠٠٧، ٤٧)

٤/١٠/٣ – مقياس جيلدرد للاحتراق النفسي (GBI)

يتألف المقياس من (٤٠) بنداً، يتم الإجابة عنها على متصل يتألف من سبع درجات كما هو موضح بالشكل التالي:



وتفسر نتائج المقياس بعد جمع العلامات لكل بند و مقارنتها مع الترتيب التالي:

- من (٤٠) حتى (٨٠) : تؤدي عملية الإرشاد على أكمل وجه.
- من (٨١) حتى (١٢٠) : أنت تعمل جيداً.
- من (١٢١) حتى (٢٠٠) : لماذا لا تعطي لنفسك مزيداً من العناية ؟
- من (٢٠١) حتى (٢٨٠) : أنت بحاجة إلى رد فعل مستعجل؛ وذلك لأن درجة الاحتراق النفسي لديك عالية جداً.

ومن أمثلة بنود هذا الاختبار:

- أشعر بالصداقة نحو زملائي في العمل.
- أشعر بأن صحتي جيدة و لدي ما يكفي من الطاقة.
- أشعر بأنني أغضب بشكل سريع.

- أنا لا أقوم بعملي بطريقة جيدة، وهناك العديد مثلي.(الزيود١٩٩٨, ٢١٥)

١١/٣- الوقاية والعلاج من الاحتراق النفسي :

فيما يتعلق بمقاومة الاحتراق النفسي والوقاية منه والتقليل من أثاره، فإنه على الرغم من عدم وجود وسيلة أكيدة لتجنبه إلا أنه يمكن اكتساب بعض الممارسات والمواقف التي تخفف من حدة هذا الخطر.

وقد اقترح **أوكن** (Auken , 1979) مجموعة من **الممارسات** منها :

أن يحدد المرشد مجموعة من الأشخاص يستطيع طلب المشورة منهم في القضايا الصعبة، وأن يركز أولاً على القضايا التي يثق من قدرته على المساعدة في حلها قبل الانشغال في قضايا معقدة من الصعب التحكم في نتائجها، مع التذكير دائماً أنه لا يوجد حل مثالي ومطلق لأي مشكلة .(شهاب٢٠٠١, ١٣)

كما أن الاستمتاع بأوقات الفراغ وممارسة الأنشطة الاجتماعية والرياضية لها دور فاعل في مقاومة الاحتراق النفسي. ومن أجل تجديد النشاط لابد من انسحاب عقلي وجسدي من جو العمل لفترة معينة والتسلية بأي شيء آخر، مثل : قراءة كتب لا علاقة لها بالعمل، والقيام بأنشطة رياضية واجتماعية، مثل: تنمية الهوايات والمواهب، والسباحة، والمشي، والركض، والاستماع للموسيقى، وزيارة معرض أو متحف، ومشاهدة مسرحية، وممارسة الألعاب الرياضية. كما أن تكوين الصداقات يعد كسراً للروتين اليومي والابتعاد عن الملل الذي يؤدي بدوره إلى الاحتراق النفسي. إن الاستمتاع بأوقات الفراغ والعطل الصيفية والنزهات الأسبوعية تعطي المرشد التربوي فرصة لدراسة نفسه وصياغة حياته من جديد.(المرزوقي٢٠٠٤, ١٢)

ومن الاستراتجيات التي اقترحها **فورني و ولاس و شوتزمان و وجرز** (Forny & Walace & Shtzman & Wiqqrs, 1982) لمقاومة الاحتراق النفسي : التصدي للخرافات باستعمال التفكير العقلاني؛ إذ تبين أن هناك بعض الأفكار غير العقلانية التي يعتقدها بعض المرشدين مثل : إن عمله يجب أن يكون كاملاً، وأن يكون محبوباً من الجميع؛ مما يترتب على هذه الأفكار نتائج كثيرة منها: آمال وتوقعات كبيرة في الأداء، وفقدان الثقة بالنفس، وقلة أوقات الفراغ والراحة، ومشكلات في الحياة العائلية، والإحباط عندما لا تسير الأمور كما هو مرسوم لها. إن المرشدين الذين يستطيعون التعامل جيداً مع عملهم، ومن ثم التغلب على الاحتراق النفسي هم الذين يستعملون التفكير العقلاني في التصدي لهذه الخرافات.(حرتاوي١٩٩٠،١١)

ويقترح **فيشمان** (Fishman, 1986) وضع استراتيجيات لإدارات المدارس تتعامل مع تناقص الأدوار والغموض فيها، بحيث تعمل على تقليص هذا التناقض وهذا الغموض، وتشمل هذه الاستراتيجيات: وضع خطوط واضحة ومحددة للمسؤوليات، وإعطاء تحديد ووصف دقيقين لكل مهنة داخل المؤسسة، وإشراك العاملين في وضع القرار، بالإضافة إلى تشكيل مجموعات دعم ومساندة .

ويرى **سبيكوزا ودي فو** (Spicozza & De Voe , 1982) أن إنشاء مجموعات الدعم والمساندة وتطويرها يعد خطوة فعالة أيضاً ومؤثرة في مقاومة الاحتراق النفسي. وهي مظهر من مظاهر التطور في المجتمع، وتؤدي خدمة للأفراد جميعهم يستطيعون بوساطتها الإحساس بذاتهم وتقليص إحساسهم بالعزلة. كما أنه بإمكان هذه المجموعات أن تزود الناس بالمعلومات والطرق التي تعرفهم كيف يتعاملون بشكل فاعل مع مشكلاتهم وإعطائهم الإحساس بأن هناك من يدعمهم ويحس بإحساسهم .(شهاب٢٠٠١, ١٤)

ويضيف **حرتاوي** أنه من الضروري أن يحدد المرشد صورة واضحة لأهدافه الخاصة في العمل شريطة أن تكون أهدافاً يمكن تحقيقها وإنجازها، ثم إن الخطط الطويلة الأمد تعطي المرشدين إحساسا بقدرتهم على التحكم وتجنب النتائج السيئة لكل حادثة على انفراد. ومن هذه الأهداف: التعامل مع زملاء ملتزمين بالعمل، وتطوير الإحساس بالانتماء للمؤسسة التي يعمل فيها، وتنفيذ عملية التقويم الذاتي والالتزام بإحدى نظريات الإرشاد النفسي، وأن يحدد لنفسه طريقاً للأمل والتفاؤل؛ إذ إن السلبية والتشاؤم يجعلان المرشد يسير في اتجاهات لا يستطيع التحكم بها، وأنه عندما يكون في وضع التحكم والسيطرة يستطيع التأثير في من حوله بطريقة إيجابية فيها نفع له ولزبائنه وللمؤسسة التي يعمل فيها.(حرتاوي١٩٩٠, ١٢)

كما توصل **فرنتش وكابلان** (French , Caplan) إلى أن الأشخاص الذين يشاركون في صنع القرار يحققون نجاحاً وظيفياً أكبر، ولديهم تقدير أعلى لذواتهم، ودرجة شعورهم بالتهديد الوظيفي متدنية مقارنة بأولئك الذين لا يشاركون في صنع القرارات.(الرشدان ١٩٩٥, ٩١)

ويضيف **شهاب** أنه يجب استغلال جميع الإمكانيات والموارد والتسهيلات التربوية، وإتاحة جميع الظروف التي تكفل لمدير المدرسة والمشرف التربوي الاستقرار النفسي والرضا الوظيفي؛ للقيام بالعمل على أكمل وجه وأفضل صورة وبكل حيوية ونشاط دون ملل أو كلل؛ فالرضا الوظيفي الكامل عامل مهم من عوامل الاستقرار النفسي؛ فهو أساس النجاح، والتفوق في العمل .(شهاب٢٠٠١, ١٤)

ويذكر **يوسف** إحدى الاستراتيجيات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحتراق النفسي ومحاولة التغلب عليه، وذلك من خلال عدد من الخطوات، التي إذا اتبعها الشخص المعرض للاحتراق النفسي، فإنه يتمكن من تفاديه والتغلب عليه، وهي:

١- فهم الشخص لعمله، وكذلك لأساليبه في الاستجابة للضغوط؛ لأن فهم الفرد لاستجاباته سوف يساعده على معرفة أنماط السلوك غير الفاعلة، وبالتالي محاولة تغييرها.

٢- إعادة فحص الفرد لقيمه وأهدافه وأولوياته؛ فالأهداف غير الواقعية للوظائف والأداء ستعرض الفرد للإحباط والارتباك.

٣- تقسيم الحياة إلى مجالات، والتركيز قدر الإمكان على كل مجال نعيشه.

٤- العمل على بناء نظام للمساندة الاجتماعية.(Youesf2005, 19- 25)

ويتفق الباحث مع وجهة نظر يوسف في أساليب المواجهة على أن يقوم الفرد بتطوير إمكانياته الذاتية للتعامل مع الضغوط على جميع المستويات؛ لما لهذا المتغير من أهمية في ذلك، بالإضافة إلى تطوير استراتيجية للرعاية الذاتية يكون لها الأثر في ترميم قدرات الفرد النفسية والجسدية على متابعة العمل في ظل الضغوط المستمرة التي لا يمكن لها أن تختفي بشكل كامل. ويعتقد الباحث أن أحد هذه الأمور التي يمكن للفرد تطويرها هي الذكاء الانفعالي بما يحتويه من مهارات تدعم قدراته على مجابهة الضغوط.

الفصل الرابع

الذكاء الانفعالي

٤/١- مقدمة.

٤/٢- نشوء مفهوم الذكاء الانفعالي وتطوره.

٤/٣ – معنى الذكاء الانفعالي وتعريفه.

٤/٤ – أبعاد الذكاء الانفعالي.

٤/٥ – أسس الذكاء الانفعالي.

٤/٦ – بعض النماذج والنظريات في الذكاء الانفعالي.

٤/٧ – أهمية الذكاء الانفعالي.

٤/٨ – تطبيقات الذكاء الانفعالي في مجال العمل والصحة النفسية.

٤/٩- قياس الذكاء الانفعالي.

١/٤- مقدمة.

يتناول الباحث في هذا الفصل الذكاء الانفعالي كأحد أنواع الذكاءات التي تلعب دوراً في حياتنا من حيث: ظهوره، ومعناه، والتعريفات المتعددة التي تناولته، وأبعاده، وأسسه، وبعض النماذج والنظريات التي تطرقت له، وأهميته، وتطبيقاته في بعض مجالات الحياة، والأدوات المستخدمة في قياسه.

٢/٤- نشوء مفهوم الذكاء الانفعالي وتطوره.

تعود الجذور التاريخية لما يسمى اليوم بالذكاء الوجداني إلى حكمة **سقراط** "اعرف نفسك بنفسك". والتي يرى كل من **روبنز و سكوت** أنها حجر الزاوية في هذا المفهوم، والتي تعني وعي الفرد بمشاعره حين حدوثها(روبنز، سكوت٢٠٠٠، ٥١). هذا وقد أكد **قدماء الإغريق** أن الانفعال هو "موجه حقيقي للاستبصار والحكمة". وقد أشار **أرسطو** إلى أهمية المهارة العاطفية بقوله: "تلك المهارة النادرة في أن نغصب من الشخص المناسب، بالقدر المناسب". وكان قد أشار **ديكارت** في القرن السابع عشر إلى ارتباط حركة الانفعالات بالدماغ، وأن هذه الانفعالات لا ترتبط بحركة المشاعر بقدر ما ترتبط بأعصاب الدماغ، باعتباره المحرك الأساسي لها(زيناتي٣١،١٩٩٤). وانصبت دراسات **فرويد** (Freud) في التحليل النفسي على التفاعل الحاصل بين الانفعال والسلوك، وقدم فيها شرحاً مفصلاً ولاسيما في كتابه (الكف والعرض والقلق). كما اعتبر **ثورانديك** أن الذكاء الاجتماعي، أي القدرة على فهم الآخرين والسلوك الحكيم في العلاقات الإنسانية هو مظهر من مظاهر الذكاء.(علام٢٠٠١، ١٧). كما كان **دول** (Doll, 1953) من أوائل من بدؤوا بدراسة الذكاء العاطفي بدراسة علمية جادة حيث قام بتصميم اختبار مقابلة شخصية أسماه اختبار النضج الاجتماعي (رزق الله ٢٠٠٦، ٣١). وقد أشار **وكسلر** (Wechsler, 1958) إلى أن القدرات غير العقلية تكون ذات أهمية بالغة عند التنبؤ بقدرة الشخص على النجاح في الحياة، وأن تلك القدرات هي من مكونات الذكاء العام، كما أنه لا توجد جوانب غير عقلية تحدد السلوك الذكي، ولا يمكن قياس الذكاء الكلي باستخدام الاختبارات العقلية، إلا إذا تضمنت اختبارات تقيس العوامل غير العقلية.(السمادوني ٧٣،٢٠٠٠). وفي عام (١٩٧٣) عرض **أبو حطب** لأول مرة نموذجه المعرفي المعلوماتي للقدرات العقلية حث صنف أنواع الذكاء إلى ثلاث فئات: الذكاء المعرفي، الذكاء الاجتماعي، الذكاء الوجداني(أحمد٢٠٠٣، ٨٩). وظهر مصطلح الذكاء الانفعالي لأول مرة في المجال الأكاديمي عندما قدم **باين** (Payne, 1983) رسالة دكتوراه في الولايات المتحدة الأمريكية بعنوان الذكاء الانفعالي(عكاشة دن، ١٦). ومن ثم قدم **جاردنر** (Gardner, 1983) كتابه "أطر العقل" والذي قدم فيه مفهوم الذكاء الاجتماعي البيشخصي الذي يمثل

العلاقة بين الفرد والآخرين(الخضر٢٠٠٢، ١١). واعتبرت نهاية الثمانينات وبداية التسعينات، انطلاقة حقيقية لاستخدام مفهوم الذكاء الانفعالي حيث قدم **جرينسبان** (Greenspan, 1989) نموذجاً موحداً لتعلم الذكاء الانفعالي في ضوء نظرية **(بياجيه)** للنمو المعرفي ونظريات التحليل النفسي والتعلم الانفعالي، وتوصل إلى أن الذكاء الانفعالي متغير عقلي انفعالي مكتسب، يمر تعلمه بمستويات ثلاثة، وهي: التعلم الجسمي، والتعلم بالنتائج، والتعلم التمثيلي(عثمان، رزق ١٩٩٨، ٣). وكان **جون ماير** و **بيتر سالوفي** (Mayer & Salovey, 1990) قد وضعا نموذجاً مفصلاً للذكاء العاطفي من خلال مجموعة من المقالات الأكاديمية التي تلتها بحوث علمية دعمتها(Salovey et al2000, 396). وأصدر **دانيال جولمان** كتابه الشهير الذكاء الانفعالي(Golman, 1995) الذي تضمن الكثير من نتائج أبحاث ماير وسالوفي، بالإضافة إلى دراسات أخرى في مجال الانفعالات والتفكير والسلوك الاجتماعي، وبرامج الحاسوب المصممة لمساعدة التلاميذ في تنمية المهارات الانفعالية والاجتماعية.فيما بعد تتالت الدراسات المتعددة الحضارات، حول موضوع الذكاء الانفعالي، وانتشرت المقاييس المتنوعة لقياس مهارات الذكاء الانفعالي. فظهرت أبحاث **ريفن بارون** (Bar-on, 2000) وموريس **الياس**(Elias) و **شابيرو**(Shapiro) (رزق الله ٢٠٠٦، ٣٢). ومن ثم تعددت نماذج مهارات الذكاء الانفعالي، وانطوى كل منها وفق نموذج القدرات المعرفية الذي طرحه ماير وسالوفي، والنموذج المختلط الذي يعتبر الذكاء الانفعالي نزعة وجدانية أكثر من كونه قدرات معرفية، وهو ما نادى به **بار– أون وآخرون** (عجوة٢٠٠٢، ٢٥٦).

وقد لاحظ الباحث تنوعاً في المصطلحات التي أدرجت تعبيراً عن المصطلح (Emotional Intelligence)؛ فتارةً نجده الذكاء الوجداني، وتارةً أخرى الذكاء العاطفي، وأخرى الذكاء الانفعالي. ويرى الباحث بأن تسمية الذكاء الانفعالي قد تكون الأقرب إلى الدقة فعادة ما يفقد الشخص السيطرة على انفعالاته، وليس على عواطفه التي تكون ثابتة إلى حد ما. ويكون هنا الذكاء في القدرة على فهم الانفعالات والتحكم بها، فيما يتعلق بالعلاقات الاجتماعية كما أشار إلى ذلك سقراط في حكمته.

٣/٤ – معنى الذكاء الانفعالي وتعريفه.

يعرفه **ماير وسالوفي** بأنه: "قدرة الفرد على إدراك انفعالاته، للوصول إلى تقييم ذلك الانفعال، ليساعده على التفكير وفهم انفعالات الآخرين، بحيث يؤدي إلى تنظيم وتطوير النمو الذهني المتعلق بتلك الانفعالات". (Mayer, Salovey1997, 11)

وأجرى **كياروكي**(Ciarrochi) **و فورجاز**(Forgas) **و مايـر**(Mayer) تعديلاً على تعريف ماير و سالوفي وعرفوه بأنه: "القدرة على إدراك الانفعالات وتمثيلها بالمشاعر،

والقدرة على فهم المعلومات المتعلقة بالانفعالات، والقدرة على ضبطها وإدارتها". (السمدوني٢٠٠٧، ٤٢). وعرفه **جولمان** بأنه: "مجموعة من المهارات الانفعالية التي يتمتع بها الفرد، واللازمة في التفاعلات المهنية وفي مواقف الحياة المختلفة" (Golman1995, 40). وعرفه مرةً أخرى بأنه: "قدرتنا على معرفة مشاعرنا ومشاعر الآخرين وعلى تحقيق ذواتنا، وإدارة انفعالاتنا وعلاقاتنا مع الآخرين بشكل فاعل".(Golman1996, 49). ويعرفه **بار–أون** بأنه:"مجموعة منظمة من المهارات والكفايات غير المعرفية في الجوانب الشخصية والاجتماعية، التي تؤثر في قدرة الفرد على معالجة المطالب والضغوط البيئية، وهو عامل مهم لتحديد قدرة الفرد على النجاح في الحياة". (Bar-on2005, 41). ويعرفه **سالوفي** بأنه: "وعي الشخص بمشاعره وحسن إدارتها، بحيث يكون مصدراً للدافعية في ذاته، ويمتلك القدرة على التعاطف، وحسن إدارة علاقاته مع الآخرين". (سعيد٢٠٠٨، ١١). وعرفه **ديلوفيكس وهيجز** (Dulewicz& Higgs) بأنه: "معرفة الفرد مشاعره وكيفية توظيفها من أجل تحسين الأداء، وتحقيق الأهداف التنظيمية، مصحوبة بالتعاطف والفهم لمشاعر الآخرين؛ مما يؤدي إلى علاقة ناجحة معهم".(الدردير٢٠٠٧، ٢٨). وتعرفه **أبراهام** (Abraham) بأنه: "القدرة على استخدام المعرفة الانفعالية في حل المشكلات من خلال الانفعالات الإيجابية". (Abraham1999, 211). وفي موضع آخر عرفه بأنه: "مجموعة من المهارات التي تعزى إليها الدقة في تقدير وتصحيح مشاعر الذات، واكتشاف الملامح الانفعالية للآخرين واستخدامها؛ لأجل الدافعية والإنجاز في حياة الفرد".

(Abraham2000, 169). وعرفه **جورج** (George) بأنه: "القدرة على إدراك المشاعر من خلال التفكير وفهم المعرفة الانفعالية وتنظيم المشاعر، بحيث يستطيع الفرد أن يؤثر في مشاعر الآخرين".(George2000, 1033). وعرفه **ريد و كلارك** (Reed & Clarke) بأنه: " القدرة على إدراك وفهم وتناول الانفعالات بفطنة واستخدامها كمصدر للطاقة الإنسانية والتزود بالمعلومات والعلاقات مع الآخرين".(المصدر٢٠٠٧، ٥٩٦). ويعرفه **الأعسر وكفافي** بأنه: "بناء الخبرة الحية لدى المتلقي التي ينغمس فيها فيتخللها وتتخلله، ليخرج منها بخبرة جديدة، تعدل خبراته ورؤيته، كما هو يعدل فيها، ويتبع في ذلك منهجاً واضحاً". (الأعسر وكفافي٢٠٠٠، ٩). وعرفه **مبيض** بأنه:" القدرة على التعامل مع المعلومات العاطفية، من خلال استقبال هذه العواطف واستيعابها وفهمها وإدارتها". (مبيض٢٠٠٣، ١٣). وعرفه **العيتي** بأنه: "عملية تغيير أنماط التفكير، وطريقة النظر إلى الأمور، بحيث تولد في النفس أكبر قدر ممكن من المشاعر الإيجابية، لأطول فترة ممكنة".(العيتي٢٠٠٣، ١٩). وتعرفه **سعيد** بأنه: "منظومة من الكفايات الانفعالية والاجتماعية ناشئة عن المرور بخبرة ما؛ تستجيب

لها الحركة العصبية في الدماغ، فتشكل مكوناً مندمجاً بينهما، في ظل عمليات معرفية من المعالجة والتخزين، فيترتب عنها وعي بالذات، وإدارة وضبط للانفعالات، وامتلاك مهارات التعاطف من خلال قراءة الرسائل الانفعالية غير المنطوقة، فضلاً عن تحفيز ذاته ومواجهة العقبات بمرونة، والتواصل مع الآخرين في ظل مهارات الاتصال، مما يكسب الفرد لغة مرنة إيجابية مستقلة تسهم في التفاعل والنجاح في الحياة". (سعيد٢٠٠٨، ١٣). ويعرفه **عثمان** بأنه: "القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية، وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفقاً لمراقبة دقيقة لانفعالات الآخرين ومشاعرهم، وذلك للدخول معهم في علاقات انفعالية واجتماعية إيجابية، تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني، وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة". (عثمان٢٠٠٠، ص١٧٤). وعرفه **المصدر** بأنه: "قدرة الفرد على الإدراك والانتباه الصادق لانفعالاته ومشاعره وانفعالات ومشاعر الآخرين والوعي بها وفهمها وتقديرها بدقة ووضوح وضبطها وتنظيمها والتحكم فيها وتوجيهها واستخدام المعرفة الانفعالية وتوظيفها لزيادة الدافعية وتحسين مهارات التواصل الانفعالي والتواصل الاجتماعي مع الآخرين وتطوير العلاقات الإيجابية التي تكفل للفرد والآخرين تحقيق النجاح في شتى جوانب حياتهم" (المصدر٢٠٠٧، ٥٩٩). ويعرفه **السمدوني** بأنه: "مجموعة مركبة من القدرات أو المهارات الشخصية التي تساعد الشخص على فهم مشاعره وانفعالاته وسيطرته عليها جيداً، وفهم مشاعر وانفعالات الآخرين وحسن التعامل معها، والقدرة على استغلال طاقته الوجدانية في الأداء الجيد وإقامة علاقات طيبة مع المحيطين". (السمدوني٢٠٠٧، ٤٤).

من خلال استعراض التعريفات السابقة نجد أن عدداً كبيراً من الباحثين قد قاموا بالتصدي لهذا المفهوم وتعريفه؛ مما يعكس الاهتمام الشديد بهذا المفهوم على الرغم من حداثته النسبية في أدبيات علم النفس، ويعكس أيضاً اختلاف وجهات نظر الدارسين في تفسير وتحديد هذا النوع من أنواع الذكاء مع العلم بأن الباحث قد استبعد تعريف أنماط الذكاءات المشابهة أو المتضمنة كالذكاء الاجتماعي أو الذكاء الشخصي أو الذكاء البينشخصي في محاولة منه لتحديد التعريفات ذات الصلة الدقيقة بالمفهوم. وفي هذا الإطار **يتبنى الباحث تعريف السمدوني للذكاء الانفعالي**؛ لما يتمتع به هذا التعريف من اختصار وشمول لطبيعة المفهوم من حيث؛ التكوين والوظيفة التي يقوم بها، والهدف الذي يسعى إليه.

٤/٤ – أبعاد الذكاء الانفعالي.

حدد **بار–أون** (Bar –on) الذكاء الانفعالي في سبعة أبعاد، وهي:

١– البعد الشخصي.

٢– تكوين العلاقات مع الآخرين.

٣- التكيف.
٤- التحكم في الضغوط.
٥- المزاج العام.
٦- الانطباع الإيجابي.
٧- الدرجة الكلية.

وقدم **ديلوكس وهيجز** تقسيما لمكونات الذكاء الانفعالي(Dulewics & Higgs، 1999) يتكون من خمسة عوامل، وهي:

١- **الوعي بالذات:** معرفة الفرد لمشاعره واستخدامها في اتخاذ قرارات واثقة.
٢- **تنظيم الذات:** إدارة الفرد لانفعالاته بشكل يساعده ولا يعوقه، والقدرة على تأجيل إشباع الحاجات.
٣- **حفز الذات:** استخدام الفرد لقيمه وتفضيلا ته العميقة؛ لأجل تحفيز ذاته وتوجيهها لتحقيق أهدافها.
٤- **التعاطف:** الإحساس بمشاعر الآخرين، والقدرة على فهمها، وعلى إدارة نزعات وانفعالات الآخرين.
٥- **المهارات الاجتماعية:** قدرة الفرد على قراءة وإدارة انفعالات الآخرين من خلال علاقاته معهم، وإظهار الحب والاهتمام بهم، واستخدام مهارات الإقناع والتفاوض، وبناء الثقة، وتكوين شبكة علاقات ناجحة، والعمل في فريق بصورة إيجابية فاعلة(المصدر٢٠٠٧، ٥٩٨).

وذكر **ليفنسون** (Levinson, 1977) أن الذكاء الانفعالي يشتمل على الأبعاد التالية:

١- **الإدراك الانفعالي:** أي القدرة على معرفة الانفعالات التي تشعر بها، مع توضيح العلاقة بين: مشاعرنا، وما نفكر فيه، وما نفعله، وما نقوله.
٢- **التحكم في المشاعر:** وتعني إدارة المشاعر المندفعة، والتفكير الواضح.
٣- **الثقة والضمير الحي:** أي المحافظة على التكامل وتحمل المسؤولية للأداء الشخصي.
٤- **فهم الآخرين:** أي الحساسية لمشاعرهم وانفعالاتهم وآرائهم، والأخذ بها مع الاهتمام النشط تجاههم.
٥- **الحساسية:** لاحتياجات نمو الأفراد الآخرين ومساندتهم مع تدعيم قدراتهم (Levinson1999, 18)

وقسم **(جولمان)** الذكاء الانفعالي إلى خمسة أبعاد، وهي:

١- **الوعي بالذات:** و يتضمن هذا القسم معرفة الفرد لحالته المزاجية؛ بحيث يكون لدية ثراء في حياته الانفعالية ورؤية واضحة لانفعالاته.

٢- **إدارة الانفعالات:** و يعني هذا القسم قدرة الفرد على تحمل الانفعالات العاصفة، وألا يكون عبداً لها .

٣- **دافعية الذات:** بمعنى أن الذكاء الانفعالي يؤثر بقوة وعمق في كافة القدرات الأخرى إيجابا أو سلبا ؛ لأن حالة الفرد الانفعالية تؤثر على قدراته العقلية، وأدائه بشكل عام.

٤- **التعاطف:** يقصد به معرفة وإدراك مشاعر الآخرين؛ مما يؤدي إلى التناغم الوجداني مع الآخرين.

٥- **المهارات الاجتماعية:** يقصد بها التعامل الجيد والفعال مع الآخرين بناءً على فهم ومعرفة مشاعرهم.(Goleman 1999, 18)

وقام **ماير وسالوفي** بتحديد أربعة أبعاد للذكاء الانفعالي، وهي:

١- التعرف على الانفعالات وتحديدها.

٢- توظيف أو استخدام الانفعالات.

٣- فهم الانفعالات.

٤- إدارة الانفعالات (Mayer&Salovey1993, 434)

ثم قام كل من **سالوفي وسلايتر**(Salovey&Sluyter, 2000) بتحديد أربعة أبعاد للذكاء الانفعالي، وفقاً للتعريف الذي تقدم به كل من ماير وسالوفي و كاروسو، وهذه الأبعاد هي:

١- **الإدراك والتقييم والتعبير الانفعالي**، ويندرج تحت هذا البعد القدرات التالية:

أ- القدرة على معرفة الانفعالات الذاتية المرتبطة بالحالة الجسدية وبالمشاعر وبالتفكير.

ب-القدرة على معرفة انفعالات الآخرين من خلال سلوكهم وحديثهم والمظهر الخارجي.

ت-القدرة على التعبير الدقيق عن الانفعالات، وعن الحاجات المرتبطة بها.

ث-القدرة على التمييز الدقيق بين الانفعالات المختلفة

٢- **التيسير الانفعالي للتفكير**، ويندرج تحت هذا البعد القدرات التالية:

أ- توجيه الفرد للانتباه للمعلومات المهمة.

ب-مساعدة الفرد على حسن تقويم الانفعالات وتذكرها.

ت-إبعاد الفرد عن التشاؤم وتقريبه من التفاؤل، وتشجيعه للالتفات إلى وجهات النظر المتعددة أثناء التصدي لأي حدث أو موضوع.

ث-حل المشكلات بصورة فعالة ودقيقة في إطار تسهيل الاستدلال العقلي والابتكار.

٣- **فهم وتحليل الانفعالات والتوظيف الإيجابي للمعلومات الانفعالية**، ويندرج تحت هذا البعد القدرات التالية:

أ- القدرة على تسمية وتصنيف الانفعالات، وإدراك العلاقة بين الانفعالات والكلمات الدالة عليها.

ب- القدرة على تفسير المعاني المتضمنة في الانفعالات، وإدراك العلاقات بينها.

ت-القدرة على فهم الانفعالات المركبة، مثل: الرهبة انفعال مكون من الدهشة والخوف.

ث- القدرة على إمكانية التحول أو تبديل الانفعالات.

٤- **التنظيم الدقيق للانفعالات لترقية النمو العقلي والانفعالي**، ويندرج تحت هذا البعد القدرات التالية:

أ- القدرة على الانفتاح على الانفعالات، وتقبل الانفعالات السارة وغير السارة.

ب-القدرة على الاندماج أو الابتعاد عن الانفعالات بناءً على مدى فائدتها.

ت-القدرة على مراقبة الانفعالات سواء كانت ذاتية أم خاصة بالآخرين.

ث-القدرة على إدارة الانفعالات سواء كانت ذاتية أم خاصة بالآخرين، وذلك بتعديل الانفعالات السلبية، وتدعيم الانفعالات الإيجابية، دون كبت، أو تضخيم.

(Salovey،Sluyter2000، 18)

وتوصل **عثمان و رزق** إلى أن الذكاء الانفعالي يتكون من خمسة أبعاد، وهي:

١- **المعرفة الانفعالية:** القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينهما، مع الوعي بالعلاقة بين: الأفكار، والمشاعر الذاتية، والأحداث الخارجية.

٢- **إدارة الانفعالات:** القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية، وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات إيجابية، مع ممارسة مهارات الحياة الاجتماعية والمهنية بفاعلية.

٣- **تنظيم الانفعالات:** القدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها إلى تحقيق الإنجاز والتفوق، واستعمال المشاعر والانفعالات في صنع أفضل القرارات، وفهم كيف يتفاعل الآخرون بانفعالات مختلفة، وكيف تتحول إلى انفعالات من مرحلة إلى أخرى.

٤- **التعاطف:** القدرة على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعالياً، مع فهم مشاعرهم وانفعالاتهم والتناغم معهم.

٥- **التواصل:** التأثير الإيجابي القوي في الآخرين، ومتى تتبعهم وتساندهم، والتصرف معهم بطريقة لائقة. (عثمان ورزق١٩٩٨، ١٠-١١)

وقام **هين** (Hein, 2001) بتحديد أبعاد الذكاء الانفعالي بأربعة أبعاد، وهي:

١- الإدراك والتعبير الانفعالي.

٢- اليسر الانفعالي في التفكير.

٣- فهم وتحليل الانفعالات.

٤- انعكاس تنظيم الانفعالات على الارتقاء بالنمو الانفعالي والعقلي. (Hein2001, 1-8)

وقدم **جودة** تقسيماً لمكونات الذكاء الانفعالي يتكون من سبعة أبعاد، وهي:

١- الوعي بالذات.

٢- مدى التحكم الذاتي بالانفعالات.

٣- الدافعية.

٤- حفز الذات.

٥- التعامل مع الآخرين.

٦- الوضوح.

٧- الاعتراف بالواقع.(جودة١٩٩٩، ٥٣).

وفي موضع آخر حدد كل من **ماير و سالوفي** أبعاد الذكاء الانفعالي في خمسة أبعاد، وهي:

١- **الوعي الذاتي:** ويعني ملاحظة الذات وفهمها، وإدارة المشاعر الشخصية.

٢- **تنظيم و إدارة الانفعالات:** ويعني معرفة العوامل التي تؤدي إلى المشاعر المدركة، ومعالجتها في الإطار المناسب، وإيجاد الطرق الملائمة للتعامل مع مشاعر الخوف والقلق والغضب والحزن.....وغيرها.

٣- **الدافعية الشخصية:** أي توجيه هذه المشاعر لخدمة الهدف والسيطرة عليها.

٤- **المشاركة الوجدانية:** الحساسية اتجاه مشاعر الآخرين والاهتمام بهم وتقدير الاختلاف بين الناس في التعبير عن مشاعرهم تجاه المواقف المختلفة.

٥- **تناول العلاقات:** تنظيم و إدارة الانفعالات أثناء التعامل مع الآخرين. (الديدي٢٠٠٥، ٣)

٤/٥ – أسس الذكاء الانفعالي.

٤/٥/١- الأساس العصبي البيولوجي:

نشأت الطبقات الرئيسية للجزء الانفعالي في دماغ الإنسان، منذ تطور الثديات، وهي تلتف وتحيط بجذع الدماغ؛ ولذلك أطلق عليها اسم **الجهاز الحوفي**(Limbic System)(رزق الله٢٠٠٦، ٣٦). ومهمة هذا الجهاز نقل الرسائل العصبية من الجسم إلى المخ وبالعكس، حيث تقوم هذه الرسائل بإظهار ردود الفعل الجسمية للانفعال والأحاسيس الحقيقية التي نمر بها أثناء الانفعال(السمدوني٢٠٠٧، ٥٩).

ويلعب **النتوء اللوزي**(Amygdala) دور المخزن أو مركز الاستجابات الانفعالية أي أنها مركز التحكم العاطفي في المخ، حيث ترد الإشارات الحسية عبر السيالات العصبية القادمة من العين أو الأذن مثلاً إلى **المهاد** (Thalamus)، ومن ثم في اتصال منفرد إلى النتوء اللوزي، وعبر اتصال آخر إلى القشرة المخية. وهذه العملية تسمح للنتوء اللوزي أن يكون البادئ بالاستجابة قبل القشرة المخية، وهذا ما يفسر الانفجار الانفعالي في الحياة اليومية دون تدبر(السمدوني٢٠٠٧، ٦٦).

أما **الهيبوثلاموس**(Hypothalamus)، فيراقب أجهزة الجسم، ويبلغ المخ بأدائها. وعندما يجد المخ نفسه عاجزاً أمام التهديد الذي يأتي من الخارج، فيواجهه الهيبوثلاموس بتنشيط استجابة هروب – مجابهة عن طريق **الغدد الصماء.** وهذا ما أشار إليه **(كانون)** في النظرية المهادية(السمدوني٢٠٠٧، ٦٧).

وهنا يأتي دور الغدة الأدرينالية **(الكظرية)** التي تقع على الكليتين، حيث تعزز هذه الغدة هرمونات **الأدرينالين والنور أدرينالين،** والتي تعمل على استثارة العديد من المراكز المخية، ويستمر إفراز تلك الهرمونات مادام الجسم يقظاً ونشطاً بدرجة مرتفعة إلى أن تمر الأزمة أو أن يتوقف الأداء نتيجة التعب والإنهاك الشديدين(ليندال١٩٨٣، ٨٤).

وهكذا يبدو أن الجهاز الحوفي (الطرفي) يعمل كوحدة متكاملة لاختيار السلوك المناسب للموقف، وذلك عن طريق ما يدعى **بالتكوين الشبكي (Reticular Formation)** الموجود في أعلى نهاية الحبل الشوكي الذي يقوم بتنشيط المخ وإعداده ليقوم بتشغيل المعلومات (كامل١٩٩١، ٤٧).

٢/٥/٤- الأساس النفسي

تميزت مدرسة **التحليل النفسي** باكتشاف مفهوم اللاوعي وخزنه لجميع الانفعالات التي تعود لخبرات الطفولة المبكرة، التي تسبق مرحلة تعلم الطفل للغة والكلام، والتي قد تعود للظهور بأشكال سلوكية متعددة في المراحل النمائية اللاحقة(عاقل١٩٨٤، ٢٥١).

أما المدرسة **السلوكية** فتؤكد على الوعي في مجال العاطفة، حيث رأى **سكينر** أن السلوك الظاهري وحده هو الذي يمكن ملاحظته بطريقة موضوعية، وبالتالي دراسته بشكل علمي ودقيق (رزق الله٢٠٠٦، ٤١).

وقد تناولت النظرية **المعرفية** الجانب المعرفي في الانفعالات، وأوضحت كيف أن الأفكار تؤثر على المشاعر الآنية، فالجانب المعرفي يمارس تأثيرات في معالجة الفرد لحل المشكلات من خلال تفسيره للمثيرات التي تدور من حوله؛ فانفعالات كالغضب مثلاً تظهر

لدى الشخص الذي يفسر هذه المثيرات على أنها مزعجة(Rosenzweig& Arnold1982, 514).

وفي هذا المنحى يرى **لازاروس** (Lazarus) أنه لفهم الانفعالات يجب التعرف على العوامل المعرفية التي تلعب دوراً مهماً في الكيفية التي تحدث بها الاستجابة الانفعالية (Lazarus1991, 145)

كما تناولت النظرية **السلوكية المعرفية** هذا الجانب من خلال ما قرره **إليس** (Ellis)؛ فالبشر يفكرون، ويشعرون، ويتصرفون بشكل متفاعل ومتبادل؛ فالأفكار تؤثر بشكل جوهري على المشاعر والسلوكيات(السمدوني٢٠٠٧، ٥٦).

ويرى الباحث أن كلاً من الأسس العصبية البيولوجية والنفسية والاجتماعية يضاف إليها أثر العوامل عبر الحضارية تعمل ككل متكامل لفهم السلوك الإنساني بشكل عام، ولاسيما السلوك الانفعالي منه، فالكلام المهين في بيئة ما لا يعتبر كذلك في بيئة أخرى، والمعنى الذى يصبغ موقفاً ما بالنسبة لفرد يتمتع بمستوى عقلي متوسط لا يشبه المعنى الذي يتمتع به نفس الموقف لدى شخص قدراته العقلية محدودة أو فائقة.

٦/٤ – بعض النماذج والنظريات في الذكاء الانفعالي.

١/٦/٤- نظرية بار- أون(١٩٨٨):

يرى بار- أون أن الذكاء الانفعالي عبارة عن خمس كفاءات لا معرفية، وهي:

١- كفاءات لا معرفية ذاتية، منها:

أ- الوعي بالذات.

ب-التوكيدية.

ت-تقدير الذات.

ث-تحقيق الذات.

ج- الاستقلالية.

٢- كفاءات ضرورية للعلاقة بين الأشخاص، منها:

أ- التعاطف.

ب-المسؤولية الاجتماعية.

ت-العلاقات الاجتماعية.

٣- كفاءات ضرورية للقابلية للتكيف، منها:

أ- حل المشكلات.

ب-إدراك الواقع.

ت-المرونة.

٤- كفاءات ضرورية للقدرة على إدارة الضغوط والتحكم فيها، منها:

أ- تحمل الضغوط.

ب-ضبط الاندفاع.

٥- كفاءات المزاج العام، منها:

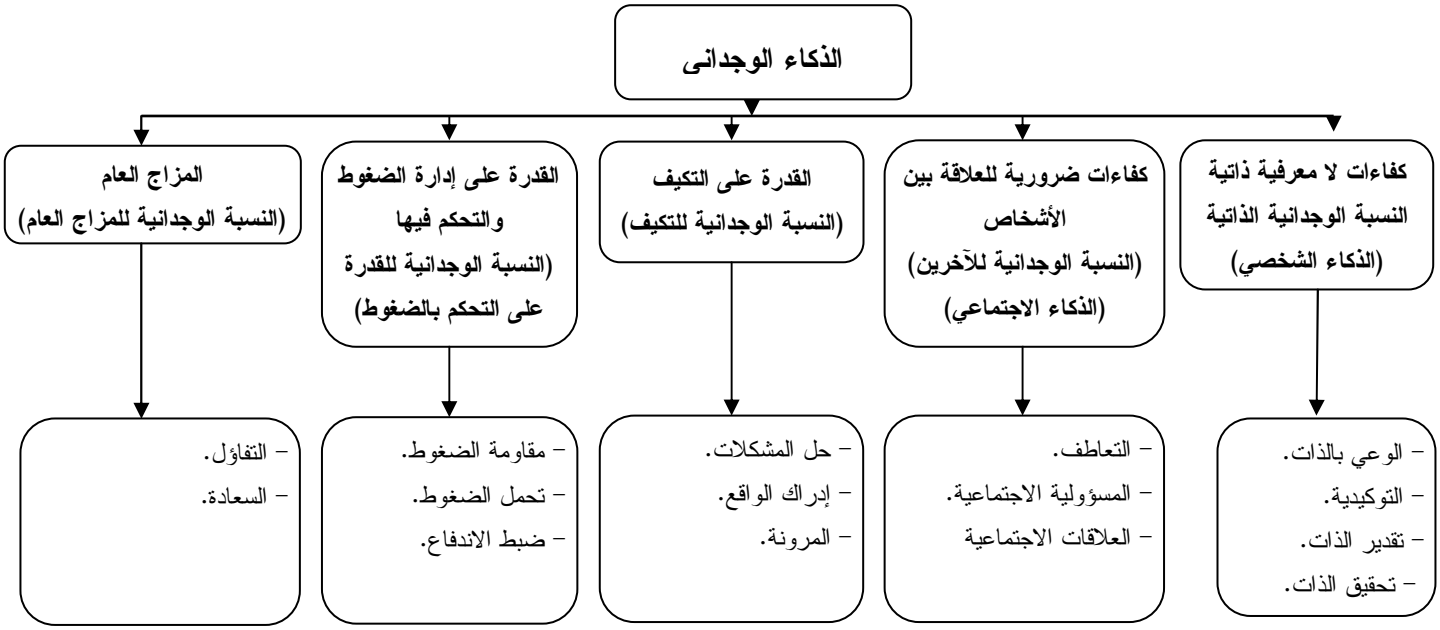
أ- السعادة.

ب-التفاؤل.

والشكل التالي يوضح نموذج بار- أون للذكاء الانفعالي (السمدوني٢٠٠٧، ١٠٤).

الشكل (٤)

نموذج بار-أون في الذكاء الانفعالي



٢/٦/٤- نظرية ماير و سالوفي(١٩٩٠):

قدم ماير وسالوفي نموذج القدرة للذكاء الانفعالي الذي يفيد في الحصول على تنبؤات عن البنية الداخلية لهذا النوع من الذكاء وآثارها في حياة الفرد. وبناءً على ذلك عرف مايرو سالوفي الذكاء الانفعالي وفق نموذج القدرات بأنه: "قدرة الفرد على التحكم بعواطفه ومراقبة انفعالاته وانفعالات الآخرين والتمييز بينها، واستخدام تلك المعلومات في توجيه تفكيره وسلوكه".(شابيرو و لورانس٢٠٠١، ١٢)

<u>المهارات التي يتكون منها الذكاء الانفعالي وفق نموذج القدرات:</u>

يقسم الذكاء الانفعالي وفق نموذج القدرات إلى أربعة مكونات، وهي:

١-مكون الإدراك:

وهو قدرة الفرد على الإصغاء لانفعالاته وأحاسيسه وفهمها والتعبير عنها. كما هي مقدرته على فهم أحاسيس الآخرين والتعاطف مع انفعالاتهم. والقدرة على نقد وتقويم انفعالات الآخرين المعبر عنها في النتاجات الأدبية والفنية.

٢-مكون التيسير الانفعالي:

يختص هذا المكون في الآلية التي يؤثر وفقها الجهاز الانفعالي في الجهاز المعرفي وتجدد الكيفية التي تؤثر بها الانفعالات على آليات التفكير، فإما أن تؤدي إلى إعاقة أو تيسير عملها. فعندما تصل الانفعالات السلبية إلى درجة الهيجانات، تتحول إلى مشاعر اقتحامية، تجتاح الجهاز المعرفي وتشل التفكير وتمنعه من توسيع نطاق انتباهه إلى أي أمر آخر سوى المشكلة الأساسية التي أثارت تلك الانفعالات. وهكذا تضمحل القدرة الذهنية وتؤثر فيما يسمى (الذاكرة الفاعلة) أي قدرة العقل على الاحتفاظ بالمعلومات الأساسية اللازمة للعمليات الفكرية. وعلى سبيل المثال تعد القدرة على الجمع والطرح والضرب في الرياضيات والاحتفاظ بأرقام الهواتف...من الذاكرة الفاعلة، فالمصاب بالقلق مثلاً يفشل في مهمة ما حتى لو حصل على درجات ممتازة في اختبار الذكاء العقلي العام.

بينما تتمثل قدرة الانفعالات الإيجابية في تحفيزها التفكير والتخطيط؛ فتمكن الفرد من استخدام طاقاته الذاتية الفطرية والمتعلمة، وتسخيرها لتحقيق إنجازات هامة؛ فالانفعالات الإيجابية تنشط الدماغ وتجعله يعمل بأقصى كفاءاته المتاحة، وتحرر الذاكرة الفاعلة.

فالانفعالات الإيجابية تنشط وتحفز التفكير، وتشكل واقعاً حافزاً لمواصلة بذل مزيد من الجهد والعمل؛ لتذليل الصعوبات من أجل تحقيق الأهداف المرجوة. وهذا ما نلاحظه في الحياة العملية، حيث يتميز الناجحون في العمل بنظرة تفاؤلية، وبتوقع إيجابي للنجاح في تحقيق المهام، وكفاءة عالية في التعامل مع الأزمات والصعوبات التي تعترضهم.

٣-مكون الفهم الانفعالي:

في هذا المكون تتضح المعالجة المعرفية للانفعالات في ثراء المفردات التي تعبر عن الانفعالات وتمييز العلاقات، واستخدام ذلك الغنى المعرفي في تطوير وتنمية المقدرة التعبيرية للفرد مع الزمن، مما يمكنه من تفهم الطبيعة البشرية والعلاقات المتبادلة بين الأشخاص.

إن خاصية الفهم الانفعالي تماثل ما أطلق عليه **فرويد** (الانتباه الموزع)، إنه الانتباه الذي يستوعب ما يمر على الوعي بنزاهة وتجرد، بوصفه شاهداً مهتماً لكنه غير فاعل. كما في قدرة العالم النفسي الذي يرصد ردود أفعاله هو على أقوال المريض، إنه طريقه محايدة لفهم الانفعالات أثناء تهيجها. ويوفر له درجة كبيرة من حرية الاختيار في التحكم بهذا

الشعور. ومن لا يمتلك المقدرة على فهم انفعالاته تتجاذبه تلك الانفعالات كيفما اتفق، بينما لا يملك هو المعرفة الكافية لفهمها أو التحكم بها.

ويتجلى الفهم الانفعالي كمهارة إيجابية في محاولة فهم الفرد لعواطفه التي تقع تحت عتبة الوعي، والتي تؤثر تأثيراً كبيراً في الكيفية التي يتم تفاعل الأفراد فيها مع انفعالاتهم وإدراكها، أي العمليات الانفعالية التي تحدث بطريقة لا واعية في اللاشعور.

٤-إدارة الانفعالات:

يختص هذا المكون بالتنظيم الواعي للانفعالات لتعزيز النمو الانفعالي والفكري، والهدف من ذلك تحقيق التوازن الانفعالي، وليس قمع العاطفة؛ لأن لكل شعور قيمته ودلالته. إن التقلبات الانفعالية المزاجية هي من الطبيعة الإنسانية ولا يمكن إلغاؤها، ولكن التطرف المتزايد والمكثف في الانفعالات لفترة طويلة يؤدي بالفرد إلى فقدان استقراره النفسي. ومن المعروف أن الفرد يطور منذ سني طفولته الأولى أساليب متعددة لمواجهة الهيجان الانفعالي، الذي يتعرض له في بعض الأحيان. وقد يهتدي من خلال مسيرة حياته إلى أساليب مثلى؛ لتحقيق توازنه الانفعالي، وقد لا يهتدي إلى ذلك أبداً. فالانفعالات تبدأ باستثارات معينة وتتزايد تدريجياً على متصل يبدأ باستجابة انفعالية ضعيفة حتى يصل إلى أشدها. والفرد الذي يتمتع بالقدرة على إدارة انفعالاته يستطيع اكتشاف متى ستنطلق شرارة الانفعال وإلى أين يمكن أن تصل به، ويكون قادراً على التحكم بها، بحيث لا تفلت من ضبطه لها، وتكون مدمرة لحياته. ومن المهارات السلبية الشائعة لمعالجة مشكلة ضعف التحكم بالانفعالات هي إخراج تلك الانفعالات كماهي، حيث تؤكد نتائج اختبار تلك الأساليب التي تدعو مثلاً إلى تفجير الغضب إلى أقصى درجاته من أجل التخلص منه، وإلى نوبات البكاء الشديد لتجاوز الأحزان عجزها وخطأها الفادح؛ لأنها تجعل الفرد مسيراً منقاداً وراء اندفاعاته الانفعالية، ولا يملك المعرفة الكافية لفهمها. وليس لديه من سبيل للتعامل معها سوى انفلاتها، ومع الزمن يصبح عاجزاً عن ضبطها والتحكم بها. إن التنفيس عن الغضب هو أسوأ الوسائل لتهدئته، فانفجار نوبة الغضب الشديدة يرفع مستوى الإثارة في الجزء الانفعالي في المخ، فيزداد الشعور بالغضب وليس العكس... إن تهدئة الغضب في مهده هي الأكثر فاعلية.

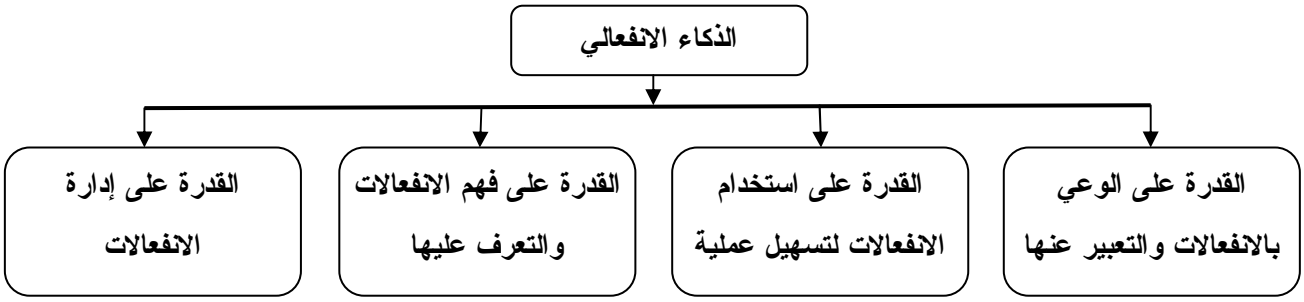
أما البوح الانفعالي فهو أكثر المهارات الإيجابية نجاحاً في التحكم بالانفعالات وتنظيمها. وينبغي أن تكون في إطار معرفي مضبوط، الأمر الذي نادت به معظم المدارس العلاجية في علم النفس. كما يمكن ممارسة البوح الانفعالي عن طريق أدوات التعبير الفني، كالكتابة أو الرسم أو الموسيقى.

وتتضمن عملية تنظيم الانفعالات- كما وصفها ماير وسالوفي- عدة مهارات فرعية، وهي:

١. المقدرة على تعديل الحالات المزاجية السلبية في حال ظهورها.
٢. مراقبة الحالة المزاجية والانفعالات بدقة.
٣. تمييز الحالات المزاجية والانفعالات التي تتطلب تنظيماً.
٤. استخدام استراتيجيات معينة للتخفيف من المشاعر السلبية، والمحافظة على المشاعر الإيجابية.
٥. تقويم فاعلية تلك الاستراتيجيات. (رزق الله، ٢٠٠٦، ص٥٧)

والشكل التالي يلخص نظرية ماير وسالوفي كنموذج للقدرات في الذكاء الانفعالي (السمدوني٢٠٠٧، ١٠٧).

الشكل (٥)
نموذج ماير وسالوفي في قدرات الذكاء الانفعالي



٣/٦/٤- نموذج دانيال جولمان(١٩٩٥):

يحدد جولمان **مهارات الذكاء الانفعالي** وفق نموذجه، بما يلي:

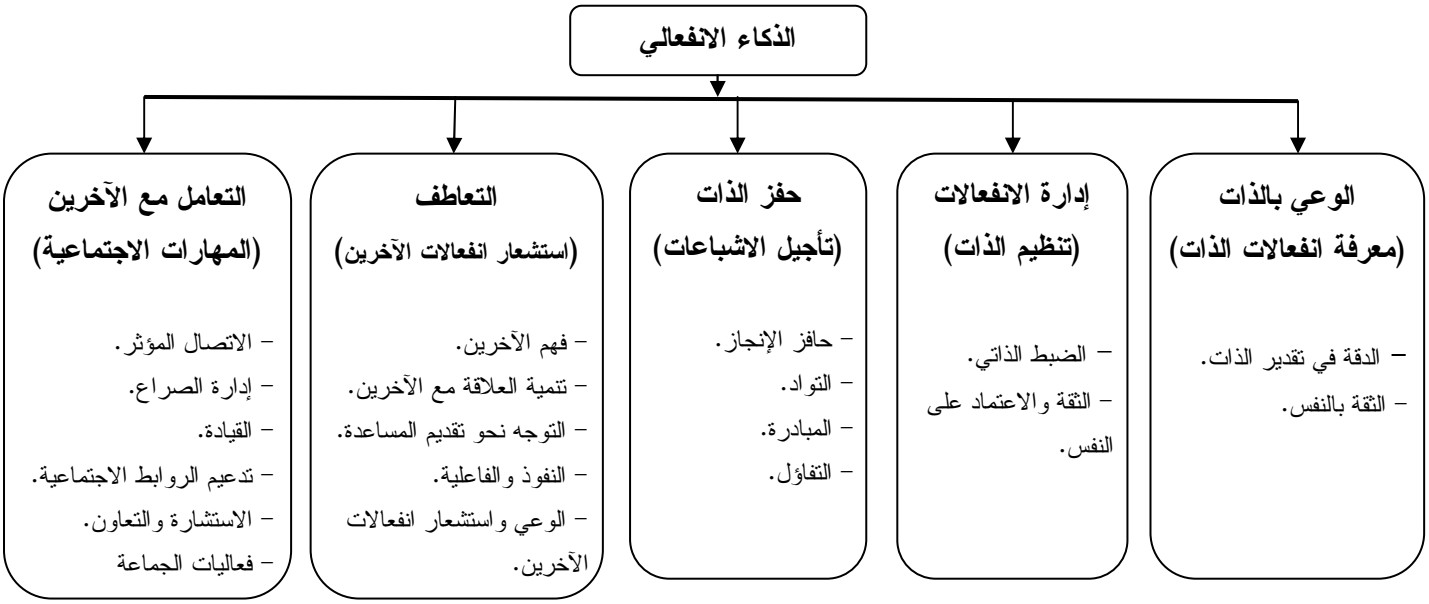
١- **المعرفة الانفعالية:** وتتمثل في الوعي بالذات، والتعرف إلى الشعور وقت حدوثه ورصد المشاعر والانفعالات وفهمها، حيث يعتبر الوعي بالذات البعد الأساسي في الذكاء الانفعالي.
٢- **إدارة الانفعالات:** وتشمل القدرة على التعامل مع الانفعالات وإدارتها بشكل ملائم، وتهدئة النفس، والتخلص من المشاعر السلبية والقلق.
٣- **تحفيز الذات:** أي توجيه الانفعالات؛ لتحقيق هدف معين للفرد، وأن يكون الفرد مصدر الدافعية لذاته.
٤- **إدراك انفعالات الآخرين:** وتتضمن القدرة على التعاطف مع الآخرين، ومعرفة انفعالاتهم، والقدرة على التقاط الإشارات الانفعالية للآخرين، وتبني هذه المقدرة على أساس الوعي بالانفعالات.

٥- **إدارة العلاقات الاجتماعية:** ويعتبر هذا البعد متطلباً هاماً في القيادات العليا والأعمال التي تتطلب اتصالاً مع المجتمع بشكل مكثف.(سعيد٢٠٠٨، ١٤)

والشكل التالي يوضح نموذج جولمان(السمدوني٢٠٠٧، ١١٤):

الشكل (٦)

نموذج جولمان في قدرات الذكاء الانفعالي



٤/٦/٤- نموذج ستينر(١٩٩٧):

تناول فيه ستينر (Steiner) نموذج جولمان وقام بتوضيحه مشيراً إلى أن الذكاء الانفعالي يشتمل على **المكونات التالية:**

١- **الوعي بالذات:** وتعني قدرة الفرد على فهم مشاعره الذاتية.

٢- **إدارة الانفعالات:** وتعني قدرة الشخص على التعبير عن مشاعره وانفعالاته على نحو فعال، وقدرته على إدارتها وضبطها، والتغلب على الخبرات الانفعالية.

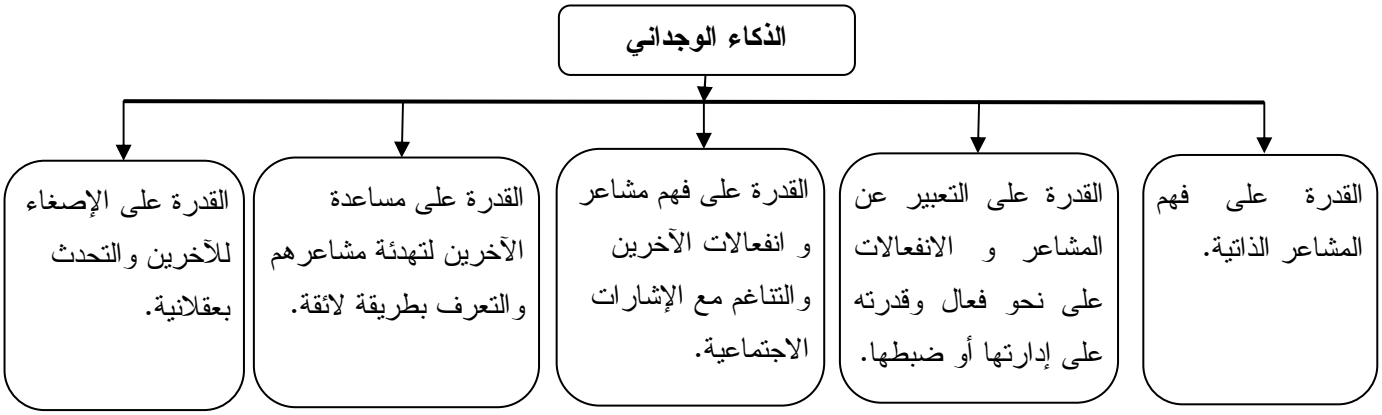
٣- **التعاطف:** وتعني قدرة الشخص على معرفة مشاعره، وإدراك انفعالات الآخرين السلبية، والتعامل معها على نحو فعال.

٤- **العلاقات الاجتماعية:** وتعني قدرة الشخص على مساعدة الآخرين؛ لتهدئة مشاعرهم. ويكون حينها انفعاله موجهاً داخلياً، والقدرة على إخفائه إن كان انفعالاً سلبياً قد يؤثر على الآخرين.

٥- **الاتصال:** وتعني قدرة الشخص على الإصغاء للآخرين، والتحدث بعقلانية.

والشكل التالي يوضح هذا النموذج (السمدوني٢٠٠٧، ١١٨):

الشكل (٧)
نموذج ستينر في الذكاء الانفعالي



٤/٦/٥- نموذج كوبر وصواف(١٩٩٧):

وضع كوبر وصواف نموذجاً يفسر **مكونات الذكاء الانفعالي** اللازمة للعمل، وهي:

١- **القدرة على تحديد وتقدير الانفعالات** أو القوى التي يمتلكها الفرد.

٢- **حفز الذات:** وتعني أن الفرد يعمل بفاعلية في مواقف العمل الضاغطة، كما أنه يقوم بالمبادرة والتركيز والنشاط الذاتي.

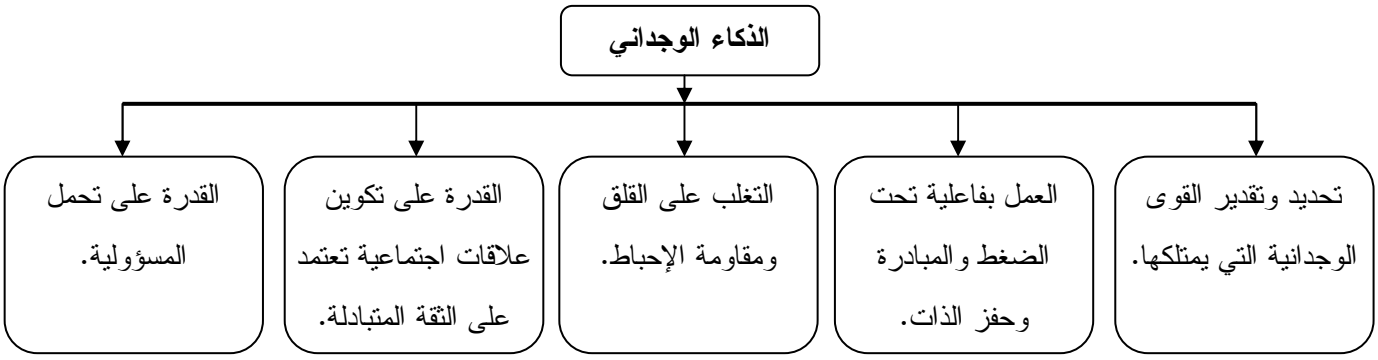
٣- **التعاطف:** وتعني قدرة الفرد على التغلب على القلق ومقاومة الإحباط لديه أثناء العمل، وشعوره بانفعالات الآخرين، ومساعدتهم على مقاومة الإحباط.

٤- **تناول العلاقات الاجتماعية:** أي قدرة الفرد على تكوين علاقات اجتماعية- في محيط العمل- تعتمد على الثقة المتبادلة.

٥- **النمط الشخصي:** ويعني قدرة الفرد على تحمل المسؤولية.

والشكل التالي يوضح هذا النموذج (السمدوني٢٠٠٧، ١١٩):

الشكل (٨)
نموذج كوبر وصواف في الذكاء الانفعالي



٤/٦/٦- نموذج ديلوفيكس وهيجز(١٩٩٩):

قام ديلوفيكس وهيجز بدراسة مفهوم الذكاء الانفعالي وتحليله لدى العديد من الباحثين؛ للوقوف على ما يعنيه هذا المفهوم. وقد توصلا إلى أن **الذكاء الانفعالي يشتمل على خمس مكونات**، وهي:

١- **الوعي بالذات:** معرفة الفرد لمشاعره، واستخدامها في اتخاذ قرارات واثقة.

٢- **تنظيم الذات:** إدارة الفرد لانفعالاته بشكل يساعده ولا يعوقه.

٣- **القدرة على تأجيل إشباع الحاجات وحفز الذات:** أي أن يستخدم الفرد قيمه وتفضيلاته العميقة؛ من أجل حفز ذاته وتوجيهها لتحقيق أهدافه.

٤- **التعاطف:** وهو الإحساس بمشاعر الآخرين، والقدرة على فهمها، وإدارة انفعالات الآخرين.

٥- **المهارة الاجتماعية:** أي القدرة على تشكيل شبكة علاقات اجتماعية ناجحة، والعمل ضمن الفريق، والقدرة على استخدام مهارات الإقناع والتفاوض وبناء الثقة.

ثم قام ديلوفيكس وهيجز **بتطوير هذا النموذج** بناءً على دراسة قام بها (ديلوفيكس و هربرت) على مجموعة من المديرين في شركة بريطانية فأصبح الذكاء الانفعالي مكوناً من سبع كفاءات، وهي:

١- **الوعي بالذات:** أي وعي الفرد بمشاعره وقدرته على السيطرة عليها، ومدى إيمانه بقدرته على إدارة انفعالاته في محيط العمل.

٢- **المرونة الوجدانية:** القدرة على العمل بشكل فعال في عدة مواقف ضاغطة، والقدرة على إظهار سلوك مناسب وتوافقي.

٣- **الدافعية:** القدرة على حفز الذات لتحقيق نتائج وأهداف على المدى القصير والبعيد.

٤- **الحساسية:** القدرة على فهم احتياجات وآراء الآخرين عند اتخاذ القرارات.

٥- **التأثير:** القدرة على إقناع الآخرين بتغيير وجهات نظرهم عندما يستلزم الأمر ذلك.

٦- **الحسم:** أي القدرة على الوصول إلى قرارات واضحة رغم نقص أو غموض المعلومات، وحشد الجهود لتنفيذها باستخدام المنطق والعاطفة.

٧- **الالتزام:** القدرة على إظهار الالتزام بتعهداته وأهدافه المعلنة رغم التحديات، والتناسق بين أقواله وأفعاله. (السمدوني٢٠٠٧، ١٢١)

٤/٦/٧- نموذج ويزنجر(٢٠٠٤):

استند **ويزنجر** (Weisinger) في بناء هذا النموذج على نظيره نموذج ماير وسالوفي في الذكاء الانفعالي، حيث يتضمن هذا النموذج ثلاث كفايات متصلة بالبعد الشخصي، وكفايتين متصلتين بالبعد بين الشخصي.

ويحتوي **البعد الشخصي على الكفايات التالية:**

١- **الوعي بالذات:** وهو مراقبة الفرد لنفسه من خلال أفعاله، ومحاولة التأثير بنتائج أفعاله؛ لتصبح أكثر فاعلية.

٢- **إدارة الانفعالات:** وهو فهم الانفعالات الذاتية، والسيطرة على هذه الانفعالات، واستخدام ذلك في التعامل مع الأمور بشكل منتج.

٣- **الدافعية الذاتية:** ويقصد بها تمييز واستخدام المصادر المتاحة للدافعية (الداخلية والخارجية)؛ لاستغلال الفرص بفاعلية، وتتضمن الحديث الذاتي وتدريب الذات.

ويحتوي **البعد البين شخصي** على الكفايات التالية:

٤- **الاتصال الجيد:** وهو تطوير مهارات اتصال فاعلة، والانخراط في ممارسات الاتصال الفاعل في بناء العلاقات.

٥- **مراقبة الانفعالات:** وهي مساعدة الآخرين في إدارة انفعالاتهم، واستغلال قدراتهم بأقصى درجة ممكنة.(سعيد٢٠٠٨، ١٦)

٤/٦/٨- نموذج مونتماير و سيبي(٢٠٠٤):

أشار **مونتماير وسيبي** (Montemayor& Spee) إلى أن الذكاء الانفعالي الذي قدمه الباحثون الرواد مثل جولمان و ماير و سالوفي وغيرهم، يمكن تصنيفه في فئتين رئيستين تتضمنان مشاعر الفرد مقابل مشاعر الآخرين، والوعي مقابل إدارة الانفعالات. وهكذا افترضا أن **للذكاء الانفعالي أربعة أبعاد،** وهي:

١- **الوعي الانفعالي للذات:** وهي القدرة على تمييز الانفعالات الذاتية.

٢- **الوعي الانفعالي للآخرين:** وهي القدرة على تمييز انفعالات الآخرين.

٣- **الإدارة الانفعالية للذات:** وهي الكفاية التي تمكن الفرد من السيطرة على الانفعالات الذاتية.

٤- **الإدارة الانفعالية للآخرين:** وهي الكفاية التي تمكن الفرد من السيطرة على انفعالات الآخرين. (سعيد٢٠٠٨، ١٧)

٧/٤ – أهمية الذكاء الانفعالي.

تمتد أهمية الذكاء الانفعالي لتشمل كافة جوانب الحياة. وسيعرض الباحث بعض جوانب هذه الأهمية في مجال العمل:

١- إن تلك القدرات هامة للأداء الفعال في معظم الوظائف، ولاسيما في مواقع القيادة.

٢- إن التدخلات في مكان العمل لتنمية مهارات الذكاء الانفعالي تكون ذات أهمية بالغة؛ ففي مسح قومي أجري في الولايات المتحدة الأمريكية تبين أن أكثر من ٥٠% من البالغين والراشدين العاملين تنقصهم الدافعية للعمل، وأن ٤٠% منهم ليس لديهم القدرة على العمل الجماعي، وأن ١٩% منهم ليس لديهم القدرة على التنظيم الذاتي على مستوى عادات العمل.

٣- أن التدخلات في أماكن العمل تساعد الموظفين على فهم عملهم.

٤- بما أن معظم الراشدين يقضون معظم ساعات يقظتهم في العمل، فإن مكان العمل يكون موقفاً للتدخل في تنمية قدرات الذكاء الانفعالي.(السمدوني٢٠٠٧، ٢١٥-٢١٦)

كما أن الأشخاص الذين يتمتعون بمستوى مرتفع يتمتعون بعدد غير قليل من الصفات والخصائص الإيجابية نذكر منها ما يلي:

١- يفهمون مشاعرهم ويقبلونها.

٢- يستطيعون التعبير عن مشاعرهم بوضوح.

٣- صادقون، لا يخدعون الآخرين أو يكذبون عليهم.

٤- يستوعبون مشاعر الآخرين بسرعة، ويستطيعون أن يعكسوها.

٥- بارعون في فن التفاوض مع الآخرين، وخلق نتائج ناجحة لكل منهم.

٦- يجدون أهدافاً قيمة في الحياة كما يحتفظون باهتماماتهم في مجالات أو مسائل عنت لهم الكثير في الماضي.

٧- يستطيعون بناء حدودهم الشخصية أثناء إنشاء العلاقات تاركين للآخرين مهمة بناء الحدود الشخصية الخاصة بهم.

٨- يحافظون على عهودهم ويعرفون معنى الجماعة، ونادراً ما يفقدون صديقاً.

٩- يمتلكون تقديراً عالياً للذات.

١٠- يستخدمون حواسهم بشكل فعال، وقادرون على الاستمتاع بأدنى مسرات الحياة. (سلامة٢٠٠٧، ٢٩٣-٣٠٤)

٨/٤ – تطبيقات الذكاء الانفعالي في مجال العمل والصحة النفسية.

من خلال ما تم عرضه سابقاً من أهمية للذكاء الانفعالي ومكوناته، بالإضافة إلى الدراسات السابقة التي عنيت بالبحث في مختلف جوانبه بدءاً من تحديد المفهوم، وانتهاءً بإعداد مقاييسه، وأثر برامج تنميته لدى مختلف العينات تظهر أهمية امتلاك الفرد لمهارات الذكاء الانفعالي، ولاسيما في عصرنا الراهن؛ ليتمكن من امتلاك أدوات النجاح المهني والأكاديمي والاجتماعي؛ مما يساعده على تحقيق المزيد من التكيف مع ذاته والآخرين، والعمل الذي يقوم به، ويجعله متمتعاً بمقدار جيد من الصحة النفسية. ويقدم الباحث فيما يلي عرضاً مختصراً لأهم تطبيقات الذكاء الانفعالي في مجالي العمل والصحة النفسية، مع الإشارة إلى أن تطبيقات الذكاء الانفعالي لا تقف عند هذا الحد، وإنما تمتد لتشمل مختلف جوانب الحياة.

١/٨/٤ – تطبيقات الذكاء الانفعالي في مجال العمل:

يعتمد نجاح المجتمع على الكفاية الإنتاجية في العمل، وينتج التوافق المهني بصورة عامة عن العلاقات المتبادلة بين الفرد والبيئة والمجتمع الذي هو جزء منهما، وقد أكد **جولمان** على أهمية تمتع الفرد بمهارات الذكاء الانفعالي؛ للنجاح في العمل، والتوصل إلى مستوى جيد من الأداء، كما قارن بين الإنسان الناجح والإنسان الفاشل، وتوصل إلى أن الأشخاص الذين يدركون مشاعرهم، ويقومون بإدارتها بشكل حكيم، ويتفهمون ويتعاملون مع مشاعر الآخرين بصورة جيدة، هم أولئك الذين يتميزون في حياتهم المهنية.(السمادوني٢٠٠٧، ٦٤)

وقد توصل **باكمان وآخرون** (٢٠٠٠) إلى وجود فروق دالة بين الأشخاص ذوي الأداء المكتبي المرتفع، وذوي الأداء المكتبي المنخفض؛ وذلك في ثلاثة من خمسة، من مكونات الذكاء الانفعالي على الأقل وفق نموذج ماير وسالوفي.

ويرى **جولمان** أن نتائج العجز الانفعالي للفرد تنعكس على العمل في انخفاض الإنتاجية، وعدم الالتزام بمواعيد إنجاز المهام الموكلة له، أو في ارتكاب الأخطاء والحوادث. إن استمرار انخفاض مستوى الذكاء الانفعالي للعاملين يؤدي إلى انهيار الشركة أو المؤسسة التي ينتمي إليها هؤلاء. بينما لا يستسيغ معظم القائمين على الإدارة فكرة الرعاية الانفعالية للموظفين أو العاملين تحت قيادتهم. ويرى هؤلاء أن التحفظ الانفعالي يمكنهم من اتخاذ القرارات الصعبة التي يتطلبها العمل دون الضعف أمام مشاعر العاملين. إلا أن التوتر يضعف من قدرات الفرد على التذكر والتركيز والتعلم واتخاذ قرارات واضحة، بينما يجني العمل فوائد جمة إذا ما توافر لدى الأفراد مهارة معالجة الخلافات مع الآخرين، وتدفق المشاعر في أثناء العمل، وحسن بناء روابط انفعالية على مستوى رفيع مع زملاء العمل؛ فالقيادة في العمل

في أي مجال لا تعني السيطرة، بل هي فن تحفيز مجموع العاملين على الإنجاز وحسن الأداء، من أجل الوصول إلى الهدف المشترك. (جولمان٢٠٠٠، ٢١٣- ٢٢٤)

فالذكاء الانفعالي يضع الفرد في حالة من التدفق والتأهب تحقق له أفضل درجات تركيز الانتباه، وتجعله مستغرقاً في عمله بالكامل؛ مما يساعد على التصرف بما ينسجم مع متطلبات نجاح العمل.

إن الذكاء الانفعالي يجعل الفرد قادراً على التعامل والتكيف مع الآخر المختلف، حيث يؤدي الافتقار إليه إلى التعصب، الذي هو نوع سلبي من التعلم الانفعالي الذي يحدث في مرحلة مبكرة من مراحل نمو الفرد، مكوناً ردود فعل لا واعية يصعب استئصالها، وتؤثر على أداء الفرد ضمن فريق عمل متناغم. ومع تزايد تطور ونمو الشركات والمؤسسات، وتبدل أساليب عملها، وتركيزها على زيادة الإنتاج نوعاً وكماً، كان لا بد من الاستعانة بالعمل الجماعي ضمن فرق العمل، وأكثر العناصر أهمية لتنمية إنتاجية مجموعة ما هي الدرجة التي يتمكن بها أعضاؤها من خلق حالة من التوافق والتناغم بينهم للاستفادة من مواهب جميع أفرادها؛ الأمر الذي أوضحته دراسة وولف ودراسكت(Wolff& Druskat, 2001)بينما لا يمكن للمجموعات التي تضم نسباً عالية من الجمود الانفعالي والاجتماعي، سواء أكان ذلك لأسباب مثل الخوف أم الغضب أم المنافسات، أم الشعور بالاستياء والغيظ، تقديم أفضل ما عند أفرادها وتفجير طاقاتهم وإبداعاتهم الكامنة.

ولذلك أجرت العديد من الشركات العالمية والمؤسسات دورات تدريبية لموظفيها، بهدف تنمية مهارات الذكاء الانفعالي والاجتماعي لديهم؛ من أجل رفع مردود إنتاج الفرد والمجموعات. وعلى سبيل المثال: عمدت دراسة **جان** (Jan, 1997) إلى تحديد أثر استخدام الذكاء الانفعالي على إدراك المديرين لإمكانياتهم القيادية داخل مؤسساتهم، وقد توصلت الدراسة إلى أن سبب نجاح هؤلاء هو توظيف مشاعرهم في التعامل مع الآخرين، وتكوينهم علاقاتٍ حميمةً مع موظفيها، يسودها التعاطف والوعي بالحالة المزاجية، والتحكم بالانفعالات، والاهتمام بتعبيرات الآخرين غير اللفظية، وهي من مهارات الذكاء الانفعالي ذات التأثير على الكفاءة القيادية للمديرين داخل مؤسساتهم.(رزق الله٢٠٠٦، ٤٧-٥٠)

٢/٨/٤- تطبيقات الذكاء الانفعالي في مجال الصحة النفسية:

من المجالات الهامة التي كان للذكاء الانفعالي تأثير كبير عليها، هو مجال الصحة النفسية، والتأهيل المستمر للمختصين النفسيين، ومجال التدريب للعاملين في المجال الطبي.

من المؤكد أن للانفعالات علاقة وثيقة بالصحة النفسية والجسدية، كما أشارت دراسات عديدة، منها (Salovey, 2001). ولا يمكن إهمال عواطف الإنسان عند مواجهته لأي

اضطراب نفسي أو جسدي، بدءاً من الاكتئاب والقلق والغضب، وانتهاءً بالعزلة والصمت. كلها انفعالات تترك آثاراً سلبية على جسم الإنسان أولاً، الأمر الذي أثبته علم الأمراض النفسجسدية، كما تترك تأثيراً عميقاً في الشخصية ثانياً. وقد أثبتت الدراسات أن وجود العلاقات الاجتماعية الإيجابية في حياة الإنسان، يعد من أهم عوامل الوقاية من الأمراض النفسجسدية. (جولمان٢٠٠٠، ٢٥٢-٢٥٥)

وكما أن التدريب المستمر على مهارات الذكاء الانفعالي ذو أهمية بالغة لدى العاملين في المجال النفسي، كذلك فإن أهميته بالغة لدى العاملين في المجال الطبي، إذ إن أساليب الطب الحديثة تنظر إلى المريض على أنه حالة تحمل مجموعة من الأعراض، ما على الطب سوى إزالتها، مع إهمال النظرة الشمولية للمريض على أنه كل متكامل، نفسي وعضوي في تفاعل مع البيئة التي يحيا ضمنها. فالرعاية الانفعالية لانفعالات المرضى، وتقديم الدعم المعنوي لهم، من خلال تفهمهم والتخفيف من معاناتهم الجسدية تنجح في المساعدة على التخفيف من مشاعرهم المزعجة، كالغضب، والقلق، والاكتئاب، والتشاؤم، والشعور بالوحدة، وتكون تلك المساعدات صوراً من صور الوقاية من الأمراض، حيث إن سموم هذه الانفعالات المزمنة، تتساوى في أضرارها مع تدخين السجائر. إن المساعدة الانفعالية للمرضى تجعلهم قادرين بالفعل على معالجة أعراضهم أو خفضها.(جولمان٢٠٠٠، ٢٦٠)

وقد عملت بعض الدراسات على إقامة دورات تدريبية على برامج لتنمية مهارات الذكاء الانفعالي لدى العاملين في المشافي، كان من أهمها دراسة **جيرتيز وآخرين** Gerits)، Derksen،Verbruggen، Katzko، 2005)، التي أجريت لمدة سنتين على (٣٦٠) ممرضة ممن لديهن مشكلات سلوكية؛ وذلك بهدف تدريبهم على مهارات الذكاء الانفعالي؛ مما ساعدهن على تخطي مشكلاتهن، والتحكم بنوبات الغضب والتوتر التي يعانين منها نتيجة لذلك، وحسن أدائهن في مهنة التمريض؛ مما انعكس إيجابياً على صحة المرضى الجسدية والنفسية، كما أثبتت دراسة (Dolan, Fullam, 2005) أهمية الذكاء الانفعالي في إعادة تأهيل الأحداث والجانحين، وفي تعديل سلوكهم المضاد للمجتمع. كذلك تساعد برامج تنمية مهارات الذكاء الانفعالي في الوقاية من الصدمة النفسية وعلاجها، تلك الصدمات التي تلي الكوارث والحروب؛ الأمر الذي أكدته دراسة (Dee&Nigel, 2004)؛ فالأفراد ذوو الذكاء الانفعالي المرتفع هم أقدر على استخدام أساليب مواجهة فعالة، تجاه التعرض للصدمة، ولديهم القدرة على تجاوز أعراض اضطراب الشدة ما بعد الصدمة (P.T.S.D) بشكل أسرع من الآخرين. (رزق الله٢٠٠٦، ٥٠-٥٢)

وهكذا يكون من غير الممكن الحديث عن الذكاء الانفعالي، دون الحديث عن تطبيقاته الهائلة في نواحي الحياة المتعددة، التي تفيد وتحسن من تفاعل الفرد مع محيطه الاجتماعي والمادي، كما تحسن من ثقة الفرد بذاته، نتيجة فهمه ما يعتمل في داخله من انفعالات واعية وغير واعية تجاه مجريات الأحداث والظروف المتضاربة التي تحيط به. كذلك يرتبط الذكاء الانفعالي بالنجاح على الصعيد الاجتماعي، من خلال تفهم مشاعر الآخرين والتعاطف معهم والتفاعل الاجتماعي المميز مع الآخرين.

٩/٤- قياس الذكاء الانفعالي.

ظهرت العديد من المقاييس التي تتصدى لقياس الذكاء الانفعالي، منها ما هو موضوعي ومنها ما هو غير ذلك، وسيكتفي الباحث بعرض بعض المقاييس التي استطاع الحصول عليها.

وبشكل عام تنقسم هذه المقاييس إلى نوعين:

١- مقاييس القدرة أو المقاييس الأدائية.

٢- مقاييس التقرير الذاتي.

١/٩/٤- مقاييس القدرة للذكاء الانفعالي:

يعتبر اختبار الذكاء الانفعالي لماير وسالوفي وكارسو (MSCEIT) من أهم مقاييس الذكاء الانفعالي متعدد العوامل، وأول بطارية شاملة تعتمد على نظرية القدرة للذكاء الانفعالي؛ لتقويمه، وفق وجهة نظر ماير وسالوفي وكارسو.(خرنوب٢٠٠٣، ٣٣)

وللمقياس بصورته العربية التي قام بإعدادها كل من علاء الدين الكفافي و فؤاد الدواش صورتان: الأولى للراشدين، والأخرى للمراهقين.

وتضم **صورة المقياس متعدد العوامل للراشدين** (٤٠٢) بنداً موزعة على أربعة مقاييس فرعية تتضمن (١٢) اختبار قدرة موزعة كما يلي:

١- **الإدراك الوجداني**، ويقيس كلاً من:

أ- الإدراك الانفعالي في الوجه.

ب- الإدراك الانفعالي للموسيقا.

ت- الإدراك الانفعالي للتصاميم.

ث- الإدراك الانفعالي للقصص.

٢- **استيعاب الوجدان**، ويقيس كلاً من:

أ- إحكام الإحساس.

ب- تحيز المشاعر.

٣- **فهم الوجدان**، ويقيس كلاً من:

أ- فهم مزيج الانفعالات.

ب- فهم التقدم في الانفعالات.

ت- فهم الانتقال في الانفعالات.

ث- فهم نسبية الانفعالات.

٤- **إدارة الوجدان**، ويقيس كلاً من:

أ- إدارة الانفعالات في ذات الفرد.

ب- إدارة الانفعالات لدى الآخرين.

وتضم **صورة المقياس متعدد العوامل للمراهقين** (٢٧٧) بنداً، موزعة على أربعة مقاييس فرعية تتضمن (٨) اختبارات قدرة موزعة كما يلي:

١- **الإدراك الوجداني**، ويقيس كلاً من:

أ- الإدراك الانفعالي في الوجه.

ب- الإدراك الانفعالي للموسيقا.

ت- الإدراك الانفعالي للتصاميم.

ث- الإدراك الانفعالي للقصص.

٢- **استيعاب الوجدان**، ويقيس: إحكام الإحساس المصاحب.

٣- فهم الوجدان، ويقيس كلاً من:

أ- فهم مزيج الانفعالات.

ب- فهم نسبية الانفعالات.

٤- **إدارة الوجدان**، ويقيس إدارة الوجدان في الذات ولدى الآخرين(كفافي والدواش٢٠٠٦، ٣-٧٨).

ويقدم **كارتر** (Carter) مقياساً مؤلفاً من خمس اختبارات فرعية، وهي:

١- **القلق مقابل الاسترخاء:** مؤلف من (٢٥) بنداً يجاب عنها من خلال مقياس مؤلف من خمس درجات.

٢- **الانبساطية مقابل الانطوائية:** مؤلف من (٢٥) بنداً يجاب عنها من خلال ثلاثة بدائل للإجابة.

٣- **التفاؤل مقابل التشاؤم:** مؤلف من (٢٥) بنداً يجاب عنها من خلال مقياس مؤلف من خمس درجات.

٤- **الثقة بالنفس:** مؤلف من (٢٥) بنداً يجاب عنها من خلال ثلاثة بدائل للإجابة.

٥- **الرقة مقابل القسوة:** مؤلف من (٢٥) بنداً يجاب عنها من خلال مقياس مؤلف من خمس درجات.(Carter2005, 114-138)

٢/٩/٤- مقاييس التقرير الذاتي:

١- **اختبار الذكاء الانفعالي/ العاطفي:** الذي أعده وترجمه إلى العربية **المالح.** وهو اختبار يتألف من (١٧) بنداً يجاب عنها بخمسة بدائل للإجابة تعتمد التكرار والزمن وفيما يلي بعض هذه البنود:

الجدول (٢)
بعض بنود اختبار المالح للذكاء الانفعالي

م	البنود	معظم الوقت	غالب الأوقات	أحياناً	نادراً	أبداً تقريباً
١	**بعض الأشخاص يجعلونني أشعر أنني شخص سيء مهما فعلت.**					
٢	**لا أستطيع التوقف عن التفكير في مشكلاتي.**					
٣	**إنني أقلق على أمور لا يفكر الآخرون فيها عادةً.**					
٤	**لست سعيداً لأسباب لا أفهمها.**					

(المالح٢٠٠٨، ٤٨)

٢- **استبيان الذكاء الانفعالي:** الذي أعدته **الديدي،** وهو استبيان يقيس خمسة أبعاد للذكاء الانفعالي من خلال (٧٥) بنداً موزعة على هذه الأبعاد، ويجاب عنها من خلال خمسة بدائل للإجابة. وفيما يلي بعض بنود هذا الاستبيان:

الجدول (٣)
بعض بنود استبيان ديدي للذكاء الانفعالي

م	البنود	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	مطلقاً
١	**أستمتع لمجرد وجودي مع الناس.**					
٢	**أستطيع أن أعبر بالقول أو الكتابة عن مشاعري وأحاسيسي لمن أحب.**					
٣	**أكون رقيقاً وحنوناً مع من أحبهم.**					
٤	**يحاصرني شعور بالحزن بدون سبب.**					

(الديدي٢٠٠٥، ٣-٨)

٣- **مقياس الذكاء الانفعالي** الذي أعده **عثمان وعبد السميع،** ويتألف من (٥٨) بنداً تقيس خمس مكونات أساسية للذكاء الانفعالي، يجاب عنها بخمسة بدائل للإجابة، وفيما يلي بعض بنود هذا المقياس:

الجدول (٤)
بعض بنود مقياس عثمان وعبد السميع للذكاء الانفعالي

م	البنود	يحدث دائماً	يحدث عادةً	يحدث أحياناً	يحدث نادراً	لا يحدث
١	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة.					
٢	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة.					
٣	أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي.					
٤	أتصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل أقوم به.					

(عثمان، عبد السميع١٩٩٨، ٢٤٧-٢٦٩).

٤- **مقياس بار- أون** الذي أعدته ونقلته إلى العربية **رزق الله**، وهو مقياس مؤلف من (٦٠) بنداً موزعة على سبعة محاور، يجاب عنها بأربعة بدائل للإجابة. وفيما يلي بعض بنود هذا المقياس:

الجدول (٥)
بعض بنود مقياس بار-أون للذكاء الانفعالي

م	البنود	بدرجة عالية	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة ضعيفة
١	استمتع بالتسلية.				
٢	أجيد فهم مشاعر الآخرين.				
٣	لدي القدرة على تهدئة نفسي.				
٤	أشعر أنني مبتهج.				

(رزق الله٢٠٠٦، ٨٦-٩٣).

الفصـــــــل الخامس

منهج البحث وإجراءاته

٥/١- مقدمة.

٥/٢- منهج البحث.

٥/٣- المجتمع الأصلي وعينة البحث.

٥/٤- أدوات البحث.

٥/١- مقدمة.

يشتمل هذا الفصل على عرض المنهج المتبع في هذا البحث، وللإجراءات التي قام بها الباحث في أثناء القيام ببحثه من حيث: إعداد الأدوات؛ فتناولها بالوصف وتعليمات التطبيق، وطريقة التصحيح، واستخراج الخصائص القياسية لها من صدق وثبات. وتلا ذلك الحديث عن اختيار العينة ووصفها تبعاً لمتغيرات البحث بالاستناد إلى الطرق الإحصائية المناسبة.

٥/٢- منهج البحث.

اقتضت طبيعة الدراسة, والأهداف المرجوة منها استخدام الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وقد تجلى ذلك في معالجة مشكلة البحث، التي تمثلت في فهم طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي؛ وذلك عن طريق جمع البيانات والمعلومات اللازمة للبحث عن طريق تطبيق الأدوات المناسبة، والقيام: بتفسير البيانات، وتحليلها، وتصنيفها، والمقارنة بينها؛ فالمنهج الوصفي التحليلي "لا يتوقف فيه الباحث عند جمع البيانات وتصنيفها؛ بل يقوم بعمله مستنداً إلى فرضيات معينة؛ بغية تحقيق أهداف محددة، ومن أجل ذلك فهو يقوم: بالتبويب، والتصنيف، والتلخيص؛ من أجل استخلاص التعميمات، والوصول إلى الحقائق". (عاقل، ١٩٨٢، ١١٥)."وإن عملية البحث تكتمل حين تستخرج منها الاستنتاجات ذات الدلالة والمغزى بالنسبة للمشكلة المطروحة".(أحمد، ٢٠٠٣، ٣١)

ويمكن تلخيص **الخطوات** التي اتبعت في إعداد هذا البحث بما يلي:

١. الاطلاع على العديد من المراجع المتعلقة بموضوع البحث والدراسات السابقة، عربية كانت أم أجنبية.
٢. إعداد وتحضير الأدوات اللازمة للقيام بالبحث, ثم التأكد من صلاحيتها من خلال عرضها على الأستاذ المشرف وإجراء التعديلات..
٣. عرضها على عدد من السادة المحكمين ومناقشة ملاحظاتهم مع الأستاذ المشرف وإجراء التعديلات اللازمة.
٤. القيام بدراسة استطلاعية؛ بغية التعرف على مدى ملاءمة أدوات البحث, والصعوبات التي قد تعترض سبيل إنجازه.
٥. التأكد من صدق أدوات البحث وثباتها.
٦. الحصول على قوائم وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل؛ وذلك لتحديد دور الرعاية الاجتماعية في دمشق، وزيارتها والحصول على أعداد العاملين فيها وفق متغيرات البحث.
٧. تطبيق أدوات البحث, ورصد النتائج, ومعالجتها, وتحليلها، وتفسيرها.

كتابة المقترحات في ضوء ما توصل إليه البحث من نتائج.

٣/٥- المجتمع الأصلي وعينة البحث.

بلغ عدد دور الرعاية في محافظة دمشق خمس عشرة داراً ويعتبر جميع العاملين فيها المجتمع الأصلي لعينة البحث وقد تم تطبيق أدوات البحث على جميع العاملين الذين تواجدوا في هذه الدور خلال فترة تطبيق الأدوات والتي امتدت من بداية عام ٢٠١١م وحتى نهاية الشهر الأول منه، حيث بلغ حجم العينة (٢٠٥) عاملاً في مجال الرعاية الاجتماعية . والجدول التالي يوضح أسماء هذه الدور وأعداد العاملين فيها:

الجدول رقم (٦)

أسماء دور الرعاية ونوعها وأعداد أفراد العينة المطبق عليها في كل منها

م	أسماء الدور	نوعها	عدد العاملين
١	دار كفالة الأيتام جمعية الإسعاف الخيري.	أهلية	١٥
٢	دار سيد قريش.	أهلية	٢٠
٣	دار زيد بن حارثة.	حكومية	١٩
٤	دار الرحمة.	أهلية	١٠
٥	دار كفالة الأيتام جمعية القديس غريغوريوس.	أهلية	٨
٦	دار حضانة الطفل اليتيم جمعية المبرة النسائية.	أهلية	١٠
٧	جمعية الرعاية الإجتماعية.	أهلية	١٥
٨	دار الشهيد عز الدين القسام.	أهلية	١٢
٩	جمعية القديس بند لايمون.	أهلية	١٠
١٠	جمعية قرى الأطفال (SOS).	أهلية	٢٨
١١	دار كفالة الأيتام السعوديين.	أهلية	١٢
١٢	معهد الشهيد سعيد العاص.	أهلية	٧
١٣	معهد الشهيد عبد القادر الحسيني.	أهلية	٨
١٤	دار الأمان لرعاية الأيتام (الإناث).	حكومية	١٣
١٥	دار الأمان لرعاية الأيتام (الذكور).	حكومية	١٧

وصف العينة:

- تبعاً لمتغير الجنس: بلغ عدد أفراد عينة البحث (٢٠٥)، وكان منهم (٦٥) من الذكور أي (٣١.٧%)، و(١٤٠) من الإناث أي (٦٨.٣%). و الجدول التالي يلخص البيانات السابقة:

الجدول رقم (٧)
توزع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكور	٦٥	%٣١.٧
إناث	١٤٠	%٦٨.٣
المجموع	٢٠٥	%١٠٠

والشكل التالي يوضح توزع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الشكل رقم (٩)
توزع أفراد العينة حسب متغير الجنس



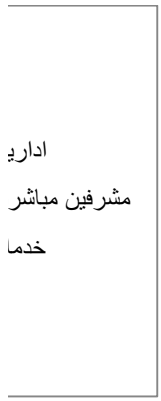
- تبعاً لمتغير نوعية العمل: سبقت الإشارة إلى أن عدد أفراد عينة البحث (٢٠٥) وكان منهم (٣٥) من الإداريين أي (١٧.١%) ، و(١٠٤) من المشرفين مباشرين أي (٥٠.٧%) ، و(٦٦) من عاملي الخدمات أي (٣٢.٢%). و الجدول التالي يلخص البيانات السابقة:

الجدول رقم (٨)
توزع أفراد العينة حسب متغير نوعية العمل

نوعية العمل	التكرار	النسبة
إداريين	٣٥	%١٧.١
إشراف مباشر	١٠٤	%٥٠.٧
خدمات	٦٦	%٣٢.٢
المجموع	٢٠٥	%١٠٠

والشكل التالي يوضح ما سبق ذكره من نتائج:

الشكل رقم (١٠)
توزع أفراد العينة حسب متغير نوعية العمل



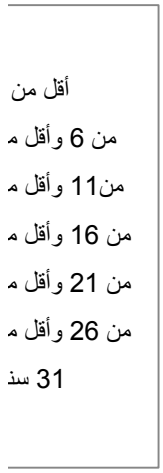
- تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة: بلغ عدد أفراد عينة البحث (٢٠٥) وتراوحت سنوات الخبرة لديهم من سنة إلى ثمان وثلاثين سنة خبرة تم تصنيفهم إلى فئات مدة الفئة الواحدة خمس سنوات. و الجدول التالي يلخص البيانات السابقة:

الجدول رقم (٩)
توزع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

الفئة	التكرار	النسبة
أقل من ٦سنوات	٩٧	%٤٧
من ٦ وأقل من ١١سنة	٤٥	%٢٢
من١١ وأقل من ١٦سنة	٢٤	%١٢
من ١٦ وأقل من ٢١سنة	١٥	%٧
من ٢١ وأقل من ٢٦سنة	١٢	%٦
من ٢٦ وأقل من ٣١سنة	١٠	%٥
٣١ سنة فما فوق	٢	%١
المجموع	٢٠٥	%١٠٠

والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (١١)
توزع أفراد العينة حسب متغير عدد سنوات الخبرة



- تبعاً لمتغير بعد الإجهاد الانفعالي: بلغ عدد أفراد عينة البحث (٢٠٥) وتراوحت درجات أفراد العينة على بعد الإجهاد الانفعالي بين(٩ إلى ٥٣)، ووسط حسابي قدره (٢٨.٧١)، وانحراف معياري قدره(١٠.١٠٨)، وقد توزعوا على فئات الشدة على هذا البعد كما يلي:

١- فئة الإجهاد الانفعالي الشديد (٢٦) أي (١٣%) من أفراد العينة.

٢- فئة الإجهاد الانفعالي المتوسط (٩٢) أي (٤٥%) من أفراد العينة.

٣- فئة الإجهاد الانفعالي المتدني (٨٧) أي (٤٢%) من أفراد العينة.

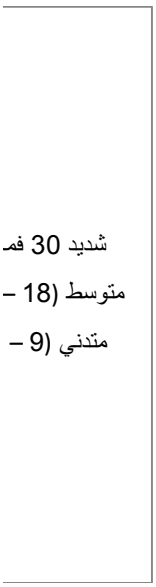
و الجدول التالي يلخص البيانات السابقة:

الجدول رقم (١٠)
توزع أفراد العينة على فئات الإجهاد الانفعالي

الفئة	التكرار	النسبة
شديد ٣٠ فما فوق	٢٦	%١٣
متوسط (١٨ – ٢٩)	٩٢	%٤٥
متدني (٩ – ١٧)	٨٧	%٤٢
المجموع	٢٠٥	%١٠٠

والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (١٢)
توزع أفراد العينة على فئات الإجهاد الانفعالي



- تبعاً لمتغير بعد تبلد الأحاسيس: بلغ عدد أفراد عينة البحث (٢٠٥) وتراوحت درجات أفراد العينة على بعد تبلد الأحاسيس بين(٥ إلى٢٤)، ووسط حسابي قدره (٩.٨)، وانحراف معياري قدره(٤.٦٨٦)، وقد توزعوا على فئات الشدة على هذا البعد كما يلي:

١- فئة تبلد الأحاسيس الشديد (٣٥) أي (١٧%) من أفراد العينة.
٢- فئة تبلد الأحاسيس المتوسط (١١٨) أي (٥٨%) من أفراد العينة.
٣- فئة تبلد الأحاسيس المتدني (٥٢) أي (٢٥%) من أفراد العينة.

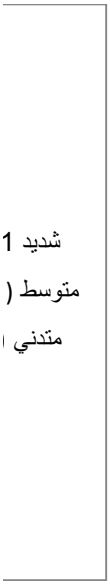
و الجدول التالي يلخص البيانات السابقة:

الجدول رقم (١١)
توزع أفراد العينة على فئات تبلد الإحساس

الفئة	التكرار	النسبة
شديد ٢١ فما فوق	٣٥	%١٧
متوسط (١١ – ٢٠)	١١٨	%٥٨
متدني (٥ – ١٠)	٥٢	%٢٥
المجموع	٢٠٥	%١٠٠

والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (١٣)
توزع أفراد العينة على فئات تبلد الإحساس



- تبعاً لمتغير بعد الشعور بالإنجاز: بلغ عدد أفراد عينة البحث (٢٠٥) وتراوحت درجات أفراد العينة على بعد الشعور بالانجاز بين(٨ إلى ٤٦)، ووسط حسابي قدره (٣٥.٣٣)، وانحراف معياري قدره(٩.١٠٢)، وقد توزعوا على فئات الشدة على هذا البعد كما يلي:

١- فئة الشعور بالانجاز الشديد (١٧٤) أي (٨٥%) من أفراد العينة.
٢- فئة الشعور بالانجاز المتوسط (٢٨) أي (١٤%) من أفراد العينة.
٣- فئة الشعور بالانجاز المتدني (٣) أي (١%) من أفراد العينة.

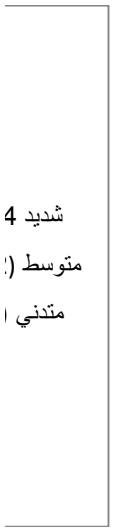
و الجدول التالي يلخص البيانات السابقة:

الجدول رقم (١٢)
توزع أفراد العينة على فئات الشعور بالإنجاز

الفئة	التكرار	النسبة
شديد ٢٤ فما فوق	١٧٤	%٨٥
متوسط (١٢ – ٢٣)	٢٨	%١٤
متدني (٨ – ١١)	٣	%١
المجموع	٢٠٥	%١٠٠

والشكل التالي يوضح النتائج السابقة:

الشكل رقم (١٤)
توزع أفراد العينة على فئات الشعور بالإنجاز



- تبعاً لمتغير بعد الذكاء الانفعالي: بلغ عدد أفراد عينة البحث (٢٠٥) وتراوحت درجات أفراد العينة على بعد الذكاء الانفعالي بين(٩٠ إلى١٥٣)، ووسط حسابي قدره (١٢٢.٢٨)، وانحراف معياري قدره (١٠.٢٩٦)، وقد توزعوا على فئات الذكاء الانفعالي كما يلي:

١- فئة الذكاء الانفعالي المرتفع (٢٣) أي (١١%) من أفراد العينة.

٢- فئة الذكاء الانفعالي المتوسط (١٧١) أي (٨٤%) من أفراد العينة.

٣- فئة الذكاء الانفعالي المتدني (١١) أي (٥%) من أفراد العينة.

و الجدول التالي يلخص البيانات السابقة:

الجدول رقم (١٣)
توزع أفراد العينة على فئات الذكاء الانفعالي

الفئة	التكرار	النسبة
مرتفع ١٣٩ فما فوق	٢٣	%١١
متوسط (١١١ – ١٣٨)	١٧١	%٨٤
متدني (٣٣ – ١١٠)	١١	%٥
المجموع	٢٠٥	%١٠٠

والشكل التالي يوضح النتائج سابقة الذكر:

الشكل رقم (١٥)
توزع أفراد العينة على فئات الذكاء الانفعالي



٥/٤- أدوات البحث.

استخدم الباحث أداتين من أدوات البحث، وهما: اختبار الاحتراق النفسي، ومقياس الذكاء الانفعالي. وسيتم الحديث عن كل منهما من حيث: إعداده، ووصف بنوده، وطريقة الإجابة عن بنوده، وطريقة تصحيحه، والتأكد من صدقه وثباته، وصلاحيته للتطبيق.

٥/٤/١- إعداد اختبار الاحتراق النفسي

اعتمد الباحث اختبار الاحتراق النفسي (MBI) لقياس أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، وتبلد الأحاسيس، والشعور بالإنجاز). لمؤلفته كريستينا ماسلاش، علماً أن هذا الاختبار يعد الاختبار الأكثر شيوعاً واستخداماً.

وقد قام الباحث بإجراء تعديلات على هذا الاختبار ليكون أكثر وضوحاً وملاءمة لطبيعة عينة البحث. وكانت خطوات التعديل كالتالي:

١- قام الباحث بترجمة بنود الاختبار من لغتها الأم الإنكليزية، وعرضها على متخصص في اللغة الانكليزية، وتطبيقها بصورتها الانكليزية وصورتها العربية على مجموعة من طلبة الدراسات العليا في قسم اللغة الانكليزية بكلية الآداب في جامعة دمشق. مع فاصل زمني قدره أسبوع واحد. وبلغ عددها أفراد هذه المجموعة(٨) طلبة والجدول التالي يوضح معاملات الارتباط على كل بعد من أبعاد الاختبار .

الجدول رقم (١٤)
معاملات ارتباط تطبيق اللغتين العربية والأجنبية

أبعاد الاحتراق النفسي	معامل الارتباط
الإجهاد الانفعالي	٠.٨٤**
تبلد الأحاسيس	٠.٨٨**
الشعور بالإنجاز	٠.٩١**
الدرجة الكلية للاختبار	٠.٨٩**

** دال عند (٠.٠٠٠)

وتعد هذه المعاملات مؤشراً على صدق الترجمة.

٢- عُرض الاختبار بعد التعديلات الأولية على عينة استطلاعية بهدف معرفة مدى وضوح العبارات ومناسبتها لعينة البحث، وقد بلغت هذه العينة (٢٢) شخصاً من كلا الجنسين ومن أعمار مختلفة تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

٣- وقد تم تعديل العبارات التي وردت حولها استفسارات وتساؤلات من قبل أفراد العينة.

٤- عُرض الاختبار بعد إجراءات التعديلات المناسبة على بعض الأساتذة المتخصصين في كلية التربية (الملحق رقم-١) بهدف الاستفادة من ملاحظاتهم حول مدى ملاءمة العبارات لمضمون الاختبار.

٥- عُرض الاختبار بعد إجراءات التعديلات اللازمة على متخصص في اللغة العربية؛ للتأكد من صياغة البنود صياغة لغوية سليمة.

وصف بنود اختبار الاحتراق النفسي في صورته النهائية:

ـ بنود الاختبار:

تبلغ بنود الاختبار (٢٢) بنداً موزعة على **أبعاد الاحتراق النفسي** الثلاثة:

١- **الإجهاد الانفعالي:** ويقيس مستوى الإجهاد والتوتر الانفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة العمل مع فئة معينة. ويتضمن البنود (١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ٨، ٩).

٢- **تبلد الأحاسيس:** ويقيس قلة الاهتمام واللامبالاة نتيجة العمل مع فئة معينة أو في مجال معين. ويتضمن البنود (١٠، ١١، ١٢، ١٣، ١٤).

٣- **الشعور بالإنجاز:** ويقيس طريقة تقييم الفرد لنفسه ومستوى شعوره بالكفاءة والرضا عن عمله. ويتضمن البنود (١٥، ١٦، ١٧، ١٨، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢).(الملحق رقم"٣")

ـ طريقة الإجابة:

بنيت فقرات الاختبار على شكل عبارات تسأل عن شعور الفرد نحو مهنته، ويطلب عادة من المفحوص أن يستجيب إلى هذه البنود مرتين، مرة تدل على تكرار الشعور بالاحتراق بتدريج يتراوح من(١ إلى ٦) درجات، وأخرى تدل على شدة الشعور بالاحتراق بتدريج يتراوح من(١ إلى ٧) درجات.(الملحق رقم"٤")

ـ طريقة التصحيح:

نظراً لوجود ارتباط عالٍ بين بعدي التكرار والشدة للاختبار، سيكتفي الباحث باستخدام إجابة المفحوص على بعد تكرار شعوره نحو بنود الاختبار، وهذا ما كشفت عنه وأوصت به دراسات مختلفة منها: دراسة يوانكي وسكوب(Iwanicki and Scweb,1980)، ودراسة

ماسلاش وجاكسون (Maslach and Jaccson, 1986)، ودراسة فرح (٢٠٠١)، ودراسة الخرابشة وعربيات (٢٠٠٥).(الفريحات والربضي٢٠١٠، ١٥٧٢).

وبما أن الخيارات المتاحة عن الإجابة تتراوح بين (١ – ٦) درجات؛ فإن الدرجة الكاملة للاختبار تتراوح بين (٢٢ – ١٣٢)، وتتراوح درجة المفحوص على بعد الإجهاد العاطفي بين (٩ – ٥٤)، وعلى بعد تبلد الأحاسيس (٥ – ٣٠)، وعلى بعد الشعور بالإنجاز (٨ – ٤٨). والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (١٥)
الدرجات الدنيا والعليا على أبعاد الاحتراق النفسي

البعد	عدد الفقرات	الدرجات الدنيا	الدرجات العليا
الإجهاد الانفعالي	٩	٩	٥٤
تبلد الأحاسيس	٥	٥	٣٠
الشعور بالانجاز	٨	٨	٤٨
الدرجة الكلية	٢٢	٢٢	١٣٢

وتجدر الإشارة إلى أن صياغة البنود على بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد الأحاسيس بالاتجاه السلبي، وصياغة بنود بعد الشعور بالإنجاز بالاتجاه الإيجابي. والجدول رقم (١٦) يبين تصنيف الدرجات على أبعاد الاحتراق النفسي وفقاً للفئات (شديد، متوسط، متدني).

الجدول رقم (١٦)
تصنيف الدرجات على أبعاد الاحتراق النفسي وفقاً لفئات الشدة

البعد	شديد	متوسط	متدني
الإجهاد الانفعالي	٣٠ فما فوق	١٨ – ٢٩	٩ – ١٧
تبلد الأحاسيس	٢١ فما فوق	١١ – ٢٠	٥ – ١٠
الشعور بالانجاز	٢٤ فما فوق	١٢ – ٢٣	٨ – ١١

ـ الخصائص القياسية لاختبار الاحتراق النفسي:

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية الثانية على اختبار الاحتراق النفسي المعدل بهدف: التأكد من صدق الاختبار، وثباته.

ـ دراسة صدق اختبار الاحتراق النفسي:

هناك عدة طرق للتأكد من صدق الاختبار، وفي هذا البحث قام الباحث بإجراء صدق المحكمين والصدق الداخلي والصدق التمييزي.

- **الصدق الظاهري (المحكمين) (Face validity):**

عُرض الاختبار بعد إجراءات التعديلات المناسبة على بعض الأساتذة المتخصصين في كلية التربية (الملحق رقم "١") بهدف الاستفادة من ملاحظاتهم حول مدى ملاءمة العبارات لمضمون الاختبار. والملحق رقم"٥" يوضح تعديلات المحكمين التي تم إجراؤها على الاختبار.

وبذلك أصبح الاختبار بصورته النهائية كما هو مبين بالملحق رقم"٦".

- **الصدق الداخلي:** (internal validity)

يعرف الصدق الداخلي **بأنه:** "درجة خلو البحث من المؤثرات الخارجية (الدخيلة)، ويزداد الصدق الداخلي لتصميم البحث كلما ضبطنا المتغيرات الخارجية (الدخيلة) وبذلك نقلل من عوامل الخطأ التي تؤثر على بناء البحث" (أبو علام، ٢٠٠٤، ١٩٥).

وقد تم حساب معاملات الارتباط بين درجات الأفراد على أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة والدرجة الكلية للاختبار.وطبق الاختبار على عينة استطلاعية مؤلفة من (٤٠) فرداً تم سحبهم بشكل عشوائي. وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (١٧)
معاملات الارتباط بين أبعاد الاحتراق والدرجة الكلية

أبعاد الاحتراق النفسي	قيمة معامل الارتباط	الدلالة
الإجهاد الانفعالي	**٠.٥٥٧	٠.٠٠٠
تبلد الأحاسيس	**٠.٧٦٨	٠.٠٠٠
الشعور بالانجاز	**٠.٦٤٣	٠.٠٠٠

هذه النتائج تشير إلى أن الاختبار يتمتع بتجانس داخلي يمكن من استخدامه.

- **الصدق التمييزي:** (Discriminate Validation)

يعرف الصدق التمييزي بأنه: "مفهوم كمي وإحصائي يعبر بلغة العدد عن درجة تلك الحساسية ومدى قدرة البند على التمييز أو التفريق بين الأفراد في ذلك الجانب أو المظهر من السمة التي يتصدى لقياسها، ولا شك في أن القدرة التمييزية للبنود تتصل مباشرة بصدق تلك البنود ونجاحها في قياس ما وضعت لقياسه وذلك من خلال مقارنة الفئات المتطرفة في المقياس نفسه" (ميخائيل٢٠٠٦، ١٠١).

ويبين الجدول التالي الصدق التميزي للاختبار:

الجدول رقم (١٨)
نتائج اختبار (T-test) للصدق التميزي لاختبار الاحتراق النفسي

أبعاد الاحتراق النفسي	الجنس	العينة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفروق	قيمة (ت)	مستوى الدلالة	النتيجة
إجهاد انفعالي	شديد	١٧	٤٠.١٨	٧.٤١٨	٢٦.١٧٦	١٤.٠٤٢	٠.٠٠٠	دال
	متدني	٧	١٤	١.٢٩١				
تبلد الأحاسيس	شديد	٩	١٥.٧٨	٢.٨٦٣	١٠.٧٧٨	١١.٢٩٥	٠.٠٠٠	دال
	متدني	١١	٥	٠				
الشعور بالانجاز	شديد	٣٥	٣٦.٢٦	٥.٢٨٢	٣٤.٧٥٧	٩.١٨	٠.٠٠٠	دال
	متدني	٢	١.٥	٠.٧٠٧				

نلاحظ من الجدول رقم (١٨) أن قيم الفروق بين فئتي الشديد والمتدني على كافة أبعاد الاحتراق النفسي فروق جوهرية ودالة عند مستوى (٠.٠٠٠). وهذا يدل على عدم وجود أي تشابه بين الفئتين وبالتالي فالصدق التمييزي للاختبار مرتفع ويمكن الاعتماد على الأداة لإنجاز أهداف البحث.

ـ دراسة ثبات اختبار الاحتراق النفسي: (Reliability)

يعرف الثبات بأنه: "قياس مدى استقلالية المعلومات, عن أدوات القياس ذاتها, أي مع توافر نفس الظروف, والفئات والوحدات التحليلية والعينة الزمنية, ذلك أنه من الضروري, الحصول على نفس النتائج, مهما اختلف القائمون بالتحليل ووقت التحليل" (العبد٢٠٠٣, ٦١).

- **الثبات بالإعادة:**

"يشير الثبات إلى الدرجة التي ينجح ضمنها مقياس ما في إعطاء النتائج نفسها حين يقيس تكرار الأشياء نفسها" (حمصي١٩٩١، ١٢٥)

قام الباحث بإجراء الثبات بالإعادة، وذلك بإعادة تطبيق الاختبار على العينة الاستطلاعية الثانية ذاتها بفاصل زمني قدره أسبوع، وقد بلغت عينة الثبات (٤٠) فرداً. وذلك كما هو موضح بالجدول رقم (١٩)، حيث تظهر الارتباطات جيدة ومستويات الدلالة أكبر من (٠.٠٥)، مما يدل على عدم وجود فروق بين التطبيقين، وهذا يعني أن ثبات الاختبار مرتفع، ويمكن الاعتماد على أداة البحث.

الجدول رقم (١٩)
معاملات الارتباط ونتائج اختبار (T-test) للثبات بالإعادة لاختبار الاحتراق النفسي

أبعاد الاحتراق النفسي	العدد	الارتباط	قيمة(ت)	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	٤٠	**٠.٩٩	١٥.٩٤٥	٠.٠٠٠
تبلد الأحاسيس		**٠.٩٦٢	١٣.٤٢٦	٠.٠٠٠
الشعور بالإنجاز		**٠.٩٤٩	٢٧.٩٨٣	٠.٠٠٠

(**) دال عند (٠.٠١)

٢/٤/٥- إعداد اختبار الذكاء الانفعالي

تجدر الإشارة في هذا المقام إلى أن الباحث كان قد وضع عبارات مبدئية لإعداد اختبار جديد في الذكاء الانفعالي،(الملحق"٧") إلا أن السادة المحكمين بمعظمهم أشاروا مشكورين إلى وجود اختبار للذكاء الانفعالي – مقياس شط – (SEIM) الذي أعده ووضع صورته السورية امطانيوس مخائيل الذي تفضل مشكوراً بمنحي نسخة عنه.

وصف بنود مقياس شط (SEIM)

ـ بنود الاختبار:

يبلغ عدد بنود المقياس (٣٣) بنداً، علماً بأن هذه البنود تتفق ووجهة نظر ماير وسالوفي.(الملحق رقم"٨")

ـ طريقة الإجابة والتصحيح:

لا تتوافر للمقياس تعليمات خاصة للفاحصين الذين يتولون تطبيقه، ولكن هناك تعليمات خاصة للمفحوصين، ومن المفيد بطبيعة الحال أن يشير الفاحصون إلى المفحوصين على تناول بنود المقياس بجدية، والإجابة بحرية وأمانة عن سائر البنود التي يتضمنها دون استثناء، وذلك بوضع دائرة صغيرة حول الرقم المناسب الموجود مقابل كل بند، بحيث يشير المفحوص من خلاله إلى درجة موافقته على مضمون هذا البند. هذا مع الإشارة إلى عدم وجود إجابات صحيحة أو خاطئة عن بنود هذا المقياس. ولا تتضمن تعليمات المقياس حدوداً للوقت المعطى للتطبيق، إلا أن تطبيق هذا المقياس يستغرق عادةً من (١٠ – ١٥) دقيقة على طلبة الكليات أو الصفين الأخيرين في المرحلة الثانوية. هذا مع الإشارة إلى أن الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة قد يحتاجون إلى فترة زمنية أطول، وأنه قد يكون من المناسب في حالات إعطاء مثل أولئك الأفراد تعليمات إضافية على أن لا تتعارض مع التعليمات الأساسية للمقياس.

ـ طريقة التصحيح:

يقوم التصحيح فيما يتعلق بهذا المقياس بالجمع البسيط للدرجات التي يعطيها المفحوص لبنوده المؤلفة من (٣٣) بنداً وتتراوح الإجابة من (١ – ٥) درجات لكل بند.هذا مع الإشارة إلى ضرورة قلب درجات ثلاثة بنود وهي البنود ذات الأرقام (٥، ٢٨، ٣٣).

وبذلك تكون الدرجة الدنيا على هذا المقياس (٣٣) درجة فيما تبلغ الدرجة القصوى له(١٦٥).

ـ الخصائص القياسية لمقياس شط للذكاء الانفعالي:

يشير **مخائيل** إلى أن المؤشرات القياسية التي أمكن توفيرها للصورة السورية المقترحة لمقياس شط للذكاء الانفعالي تسوغ إلى حد بعيد ترشيح هذه الصورة للاستعمال في البيئة السورية لتلبية أغراض معينة كالأغراض البحثية أو الإرشادية وغيرها.

وقد قام الباحث بإجراء الثبات عن طريق إعادة التطبيق، حيث بلغ معامل الثبات (٠.٦٦٦) وهو دال عند (٠.٠٠٠)، وبطريقة ألفا كرونباخ حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ (٠.٨٦). وهو مؤشر جيد على ثبات النتائج في فترة إجراء البحث.

الفصل السادس

نتائج البحث

٦/١- مقدمة.

٦/٢ – معالجة فرضيات البحث ومناقشتها.

٦/٢/١ – الفرضية الأولى.

٦/٢/٢ – الفرضية الثانية.

٦/٢/٣ – الفرضية الثالثة.

٦/٢/٤ – الفرضية الرابعة.

٦/٢/٥ – الفرضية الخامسة.

٦/٢/٦ – الفرضية السادسة.

٦/٢/٧ – الفرضية السابعة.

٦/٢/٨- الفرضية الثامنة.

٦/٢/٩ – الفرضية التاسعة.

٦/٢/١٠ – الفرضية العاشرة.

٦/٢/١١ – الفرضية الحادية عشرة.

٦/٢/١٢- السؤال الثالث.

٦/٣ – التوصيات والمقترحات.

٦/١- مقدمة.

يتضمن هذا الفصل معالجة الفرضيات التي استند إليها البحث إحصائياً لاستخراج النتائج التي توصل إليها، وربط دلالاتها مع الدراسات السابقة التي نوقشت في الفصل الثاني من هذا البحث، بالإضافة إلى عرض لها في محاولة لتحليلها وتفسيرها، وبعض المقترحات والتوصيات التي قد تسهم في تطوير العمل في دور الرعاية.

٦/٢ – معالجة فرضيات البحث ومناقشتها.

بهدف دراسة العلاقة بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي، فقد تم اختبار فرضيات البحث، ويقدم الباحث فيما يلي عرضاً للنتائج التي أظهرتها المعالجات الإحصائية:

٦/٢/١ – الفرضية الأولى.

- **نص الفرضية:** (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية).
- **اختبار الفرضية.**

تظهر بيانات الجدول التالي طبيعة تلك العلاقة بين المتغيرات الموجودة في نص الفرضية:

الجدول (٢٠)
معامل ارتباط (بيرسون) للفرضية الأولى

أبعاد الاحتراق النفسي		الإجهاد الانفعالي	تبلد الإحساس	الشعور بالإنجاز
الذكاء الانفعالي	معامل الارتباط	-٠.١٨٣**	-٠.٠٥٧*	٠.٠٩٤
	مستوى الدلالة	٠.٠٠٩	٠.٠٢٥	٠.٤٨٨
	ن	٢٠٥		

(**) دال عند (٠.٠١)
(*) دال عند (٠.٠٥)

يظهر الجدول السابق وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والإجهاد الانفعالي؛ حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (-٠.١٨٣)، وهو دال عند مستوى(٠.٠٠٩)، كما يظهر الجدول وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وبعد تبلد الإحساس؛ حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (-٠.٠٥٧)، وهو دال عند مستوى(٠.٠٢٥)، فيما لم يظهر ارتباط دال مع بعد الشعور بالإنجاز.

فالفرد الذي يمتلك قدرات مرتفعة من الذكاء الانفعالي ومهارات متعددة فيه يكون قادراً على مواجهة المواقف والضغوط التي تترافق والعمل الاجتماعي مما يترك أثراً إيجابياً على بعدي الإجهاد الانفعالي، وتبلد الإحساس، فيما يكون لبعد الشعور بالإنجاز طبيعة خاصة تختلف من فرد لآخر، ومن طبيعة عمل لأخرى، وبناءً على خبرة الفرد في العمل الذي يقوم به، هذه الطبيعة ترتبط بمعنى الإنجاز من حيث الكم والنوع والدلالة.

ويتفرع عن الفرضية الرئيسة السابقة ثلاث فرضيات فرعية، وهي:

أ- **الفرضية الفرعية الأولى:**

- **نص الفرضية:** (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية وفق متغير الجنس).
- **اختبار الفرضية.**

تظهر بيانات الجدول التالي طبيعة تلك العلاقة بين المتغيرات الموجودة في نص الفرضية:

الجدول (٢١)
معامل ارتباط (بيرسون) للفرضية الفرعية الأولى المتفرعة عن الفرضية الأولى

متغير الجنس	أبعاد الاحتراق النفسي	الإجهاد الانفعالي	تبلد الإحساس	الشعور بالإنجاز
الذكور	معامل الارتباط	٠.١٥٩-	٠.٠١٩-	٠.١١١
	مستوى الدلالة	٠.٢٠٧	٠.٨٧٨	٠.٣٨٠
	ن	٦٥		
الإناث	معامل الارتباط	٠.١٨٣-*	٠.١٨٧-*	٠.٠٢٧
	مستوى الدلالة	٠.٠٣١	٠.٠٢٧	٠.٧٥٤
	ن	١٤٠		

(*) دال عند (٠.٠٥)

يظهر الجدول السابق عدم وجود أي علاقة ارتباط بين الذكاء الانفعالي وأبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة: الإجهاد الانفعالي، وتبلد الإحساس، والشعور بالإنجاز لدى الذكور. كما تظهر نتائج الإناث وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والإجهاد الانفعالي حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (-٠.١٨٣)، وهو دال عند مستوى(٠.٠٣١)، كما يظهر وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وبعد تبلد الإحساس؛ حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (-٠.١٨٧) وهو دال عند مستوى(٠.٠٢٧)، فيما لم يظهر ارتباط دال مع بعد الشعور بالإنجاز.

قد يعود ذلك إلى أن الإناث يمثلن غالبية عينة البحث كما أن الإناث أكثر تأثراً بالمواقف ذات الصبغة الانفعالية التي تترافق مع نوعية العمل اللاتي يمارسنه في هذه المهنة ألا وهو الإشراف المباشر على الأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية.

ب- **الفرضية الفرعية الثانية:**

- **نص الفرضية:** (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية وفق متغير عدد سنوات الخبرة).
- **اختبار الفرضية.**

تظهر بيانات الجدول التالي طبيعة تلك العلاقة بين المتغيرات الموجودة في نص الفرضية:

الجدول (٢٢)
معامل ارتباط (بيرسون) للفرضية الفرعية الثانية المتفرعة عن الفرضية الأولى

متغير عدد سنوات الخبرة	أبعاد الاحتراق النفسي	الإجهاد الانفعالي	تبلد الإحساس	الشعور بالإنجاز
(٠-٥)	معامل الارتباط	-٠.٣١١*	-٠.٢٣٨*	٠.١٢٤
	مستوى الدلالة	٠.٠٠٢	٠.٠١٩	٠.٢٢٨
	ن	٩٧		
(٦-١١)	معامل الارتباط	-٠.٠٩٤	-٠.١٥١	٠.١٤٧
	مستوى الدلالة	٠.٥٣٧	٠.٣٢٢	٠.٣٣٥
	ن	٤٥		
(١١-١٦)	معامل الارتباط	-٠.٠٤٩	-٠.٠٣١	٠.٠٢٣
	مستوى الدلالة	٠.٨١٩	٠.٨٨٥	٠.٩١٣
	ن	٢٤		
(١٦-٢١)	معامل الارتباط	٠.١٠١	٠.١٥٦	-٠.٢٠٩
	مستوى الدلالة	٠.٧١٩	٠.٥٧٨	٠.٤٥٥
	ن	١٥		
(٢١-٢٦)	معامل الارتباط	-٠.٠٣٨	-٠.٠٢٢	-٠.٤٨٩
	مستوى الدلالة	٠.٩٠٦	٠.٩٤٥	٠.١٠٦
	ن	١٢		
(٢٦-٣٠)	معامل الارتباط	-٠.٢٠٤	-٠.٥٢	٠.١٨٣
	مستوى الدلالة	٠.٥٧٢	٠.١٢٤	٠.٦١٢
	ن	١٠		
(٣١ فما فوق)	معامل الارتباط	-١**	-١**	١**
	مستوى الدلالة	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠
	ن	٢		

(**) دال عند (٠.٠١)
(*) دال عند (٠.٠٥)

يظهر الجدول السابق وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والإجهاد الانفعالي؛ حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (-٠.٣١١)، وهو دال عند مستوى(٠.٠٠٠٢)، كما يظهر وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وبعد تبلد الإحساس؛ حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (-٠.٢٣٨)، وهو دال عند مستوى(٠.٠١٩)، فيما لم يظهر ارتباط دال مع بعد الشعور بالإنجاز وذلك لدى العاملين الذين لديهم من سنوات الخبرة خمس سنوات فما دون .

كما لم تظهر البيانات أي ارتباطات لدى فئات عدد سنوات الأخرى إلا فيما يتعلق بفئة العاملين الذين لديهم من سنوات الخبرة (٣١ سنة فما فوق)؛ حيث ظهرت ارتباطات سلبية تامة مع بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد الإحساس، كما ظهر ارتباط ايجابي تام مع بعد الشعور بالإنجاز وكانت هذه الارتباطات ذات دلالة إحصائية.

وهذا يشير إلى مفعول وقائي للذكاء الانفعالي فيما يتعلق بالاحتراق النفسي مستقبلاً **فالعاملون ذوو سنوات الخبرة** (أقل من ٦سنوات) تقوم لديهم مهارات الذكاء الانفعالي بدور الحماية في مواجهة المواقف الانفعالية الناجمة عن العوامل المتعددة. وقد يعود ذلك إلى الاختلاف في تأهيل ونوعية التدريب الذي تلقاه العاملين في هذا المجال في السنوات الأخيرة؛

الأمر الذي قد يفسر عدم وجود هذه العلاقة في فئات عدد سنوات الخبرة المتوسطة (٦- وأقل من٣١). أما بالنسبة **للعاملين ذوي الخبرة المرتفعة**، فإن اختبار المواقف المتكررة يعزز مهارات الذكاء الانفعالي لديهم. وبالنسبة لبعد **الشعور بالإنجاز**، قد يعود ذلك إلى عدم وضوح الإنجازات في هذه المرحلة المبكرة من الحياة المهنية، فيما كانت العلاقة ايجابية وتامة لدى فئة العاملين (٣١ سنة فما فوق) شأنها شأن العلاقة السلبية مع بعدي تبلد الإحساس والإجهاد الانفعالي. وقد يكون السبب في ذلك نقص عدد العاملين في هذه الفئة (ن=٢) وبذلك يكون احتمال التطابق أو التجانس بين المتغيرين قائماً ولاسيما مع تبلور الخبرات على مر هذه السنين الطوال.

ج- **الفرضية الفرعية الثالثة:**

- **نص الفرضية:** (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية وفق متغير نوعية العمل).
- **اختبار الفرضية.**

تظهر بيانات الجدول التالي طبيعة تلك العلاقة بين المتغيرات الموجودة في نص الفرضية:

الجدول (٢٣)

معامل ارتباط (بيرسون) للفرضية الفرعية الثالثة عن الفرضية الأولى

فئات نوعية العمل	أبعاد الاحتراق النفسي	الإجهاد الانفعالي	تبلد الإحساس	الشعور بالإنجاز
إداريين	معامل الارتباط	-٠.١٠	-٠.١٢٢	٠.١٢٢
	مستوى الدلالة	٠.٥٦٧	٠.٤٨٤	٠.٤٨٦
	ن	٣٥		
مشرفين مباشرين	معامل الارتباط	-٠.٢١٨*	-٠.١٤٧	٠.١٦
	مستوى الدلالة	٠.٠٢٦	٠.١٣٦	٠.١٠٥
	ن	١٠٤		
خدمات	معامل الارتباط	-٠.١٤٤	-٠.١٥٢	-٠.١٢
	مستوى الدلالة	٠.٣٦٣	٠.٢٢٤	٠.٣٣٦
	ن	٦٦		

(*) دال عند (٠.٠٥)

يظهر الجدول السابق وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والإجهاد الانفعالي؛ حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (-٠.٢١٨)، وهو دال عند مستوى(٠.٠٢٦) لدى المشرفين المباشرين، فيما لم يظهر وجود ارتباطات أخرى بين الذكاء الانفعالي وأبعاد الاحتراق النفسي الأخرى أو لدى بقية فئات العمل الأخرى.

وقد يعزى ذلك إلى حاجة المشرفين المباشرين على مهارات الذكاء الانفعالي المتعددة لمواجهة الضغوط المتنوعة التي تطبق عليهم ولاسيما الناجمة عن خصائص الفئات التي تقدم لها الرعاية، بحيث ينفرد المشرفون المباشرون بنصيب كبير من هذه الضغوط فهم على تواصل دائم ومباشر معهم بعكس المديرين وعاملي الخدمات.

وتتفق نتائج هذه الفرضية مع نتائج دراسة برزرايدج وجراندي Brotheridge and Grandey (٢٠٠٢)، فانخفاض مستوى الذكاء الانفعالي يؤشر إلى وجود التبلد الانفعالي لدى أفراد العينة كأحد أبعاد الاحتراق النفسي، إلا أن هذه الدراسة أوضحت وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الانفعالي وارتفاع قيمة الشعور بالانجاز الشخصي وهذا مالم توضحه الدراسة الحالية.

وكذلك الأمر تتفق نتائج هذه الدراسة مع النتائج التي أظهرتها دراسة فان دير دونك وآخرين van Dierendonck et al (٢٠٠٥م)، ودراسة جريتز وآخرين Gerits, L et al (٢٠٠٥م)، ودراسة لومينة وآخرين Luminet, O et al (٢٠٠٧م) ؛ حيث أظهرت هذه الدراسات بأن الإجراءات والبرامج التي تعمل على رفع قيمة الذكاء الانفعالي، يكون فعالاً في خفض الاحتراق النفسي.

٢/٢/٦ – الفرضية الثانية.

- **نص الفرضية:** (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي، وعدد سنوات الخبرة لدى العملين في الرعاية الاجتماعية).
- **اختبار الفرضية.**

تظهر بيانات الجدول التالي طبيعة تلك العلاقة بين المتغيرات الموجودة في نص الفرضية:

الجدول (٢٤)
معامل ارتباط (بيرسون) للفرضية الثانية

البيانات		عدد سنوات الخبرة
الذكاء الانفعالي	معامل الارتباط	٠.٠٦٤
	مستوى الدلالة	٠.٣٥٩
	ن	٢٠٥

يظهر الجدول السابق وجود علاقة ارتباط سلبية بين الذكاء الانفعالي وعدد سنوات الخبرة حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (-٠.٠٦٤) إلا أنه غير دال إحصائياً.

ويتفرع عن الفرضية الرئيسة السابقة فرضيتان فرعيتان، وهما:

أ- **الفرضية الفرعية الأولى:**

- **نص الفرضية:** (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي، وعدد سنوات الخبرة وفق متغير الجنس).
- **اختبار الفرضية.**

تظهر بيانات الجدول التالي طبيعة تلك العلاقة بين المتغيرات الموجودة في نص الفرضية:

الجدول (٢٥)
معامل ارتباط (بيرسون) للفرضية الفرعية الأولى المتفرعة عن الفرضية الثانية

البيانات		عدد سنوات الخبرة	متغير الجنس
الذكاء الانفعالي	معامل الارتباط	-٠.٠٥٨	ذكور
	مستوى الدلالة	٠.٦٤٤	
	ن	٦٥	
	معامل الارتباط	٠.١٠٤	إناث
	مستوى الدلالة	٠.٢٣٣	
	ن	١٤٠	

يظهر الجدول السابق عدم وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وعدد سنوات الخبرة وفقاً لمتغير الجنس؛ حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون لدى الذكور (-٠.٠٥٨)، فيما بلغ لدى الإناث (٠.١٠٤) إلا أنهما غير دالين إحصائياً.

ب-**الفرضية الفرعية الثانية:**

- **نص الفرضية:** (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي، وعدد سنوات الخبرة وفق متغير نوعية العمل).
- **اختبار الفرضية.**

تظهر بيانات الجدول التالي طبيعة تلك العلاقة بين المتغيرات الموجودة في نص الفرضية:

الجدول (٢٦)
معامل ارتباط (بيرسون) للفرضية الفرعية الثانية عن الفرضية الثانية

البيانات		عدد سنوات الخبرة	متغير نوعية العمل
الذكاء الانفعالي	معامل الارتباط	-٠.٤٣**	إداريين
	مستوى الدلالة	٠.٠١	
	ن	٣٥	
	معامل الارتباط	٠.٢٠٧*	مشرفين مباشرين
	مستوى الدلالة	٠.٠٣٥	
	ن	١٠٤	
	معامل الارتباط	٠.١٦٤	خدمات
	مستوى الدلالة	٠.١٨٩	
	ن	٦٦	

(**) دال عند (٠.٠١)
(*) دال عند (٠.٠٥)

يظهر الجدول السابق وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وعدد سنوات الخبرة لدى الإداريين؛ حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (-٠.٤٣)، وهو دال عند مستوى(٠.٠١)، كما يظهر وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وعدد سنوات الخبرة لدى المشرفين المباشرين؛ حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (٠.٢٠٧)، وهو دال عند مستوى(٠.٠٣٥)، فيما لم يظهر ارتباطاً دالاً بين الذكاء الانفعالي وعدد سنوات الخبرة لدى عاملي الخدمات.

فمن لم تسعفه المهارات التي يمتلكها للذكاء الانفعالي في إدارة المشاعر والضغوط التي تطبق عليه جراء خصائص هذه الفئات ستظهر عليه علامات الاحتراق النفسي التي قد

تؤدي به إلى الفصل من العمل لإهماله في واجباته المهنية، وكثرة تغيبه عن العمل وغيرها والعكس صحيح. فيما كانت هذه العلاقة **سلبية لدى المديرين**. وقد يفسر ذلك بأن قدرة المديرين على إدارة المواقف بنجاح يشعرهم بالإنجاز وبشكل مشبع؛ مما يدفعهم إلى التحول إلى دور أخرى أو مهن أخرى وخوض تجارب جديدة وتحقيق المزيد من الإنجازات، وهذا ما أظهرته النتائج أيضاً فقد تبين وجود **علاقة ارتباط سلبية بين عدد سنوات الخبرة والشعور بالإنجاز** لدى المديرين، وهذا ما توضحه نتائج الفرضية التالية.

وتختلف نتائج هذه الفرضية مع النتائج التي توصلت إليها دراسة جريتز وآخرين Gerits, L et al (٢٠٠٥م)؛ حيث لم تبين دراسة جريتز وجود ارتباط بين الذكاء الانفعالي والميل إلى ترك العمل والغياب المتكرر عنه.

٣/٢/٦ – الفرضية الثالثة.

- **نص الفرضية:** (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق النفسي، وعدد سنوات الخبرة لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية).
- **اختبار الفرضية.**

تظهر بيانات الجدول التالي طبيعة تلك العلاقة بين المتغيرات الموجودة في نص الفرضية:

الجدول (٢٧)
معامل ارتباط (بيرسون) للفرضية الثالثة

البيانات		عدد سنوات الخبرة
الإجهاد الانفعالي	معامل الارتباط	-٠.٠٩٥
	مستوى الدلالة	٠.١٧٤
	ن	٢٠٥
تبلد الإحساس	معامل الارتباط	-٠.١٩٣**
	مستوى الدلالة	٠.٠٠٦
	ن	٢٠٥
الشعور بالإنجاز	معامل الارتباط	-٠.١٢٦
	مستوى الدلالة	٠.٠٧٢
	ن	٢٠٥

(**) دال عند (٠.٠١)

يظهر الجدول السابق وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين تبلد الإحساس وعدد سنوات الخبرة؛ حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون (-٠.١٩٣)، وهو دال عند مستوى (٠.٠٠٦)، كما أظهرت البيانات وجود ارتباطات سلبية بين عدد سنوات الخبرة وكل من بعد الإجهاد الانفعالي (-٠.٠٩٥)، وبعد الشعور بالإنجاز (-٠.١٢٦)، إلا أنها غير دالة إحصائياً.

ويتفرع عن الفرضية الرئيسة السابقة فرضيتان فرعيتان، وهي:

أ- **الفرضية الفرعية الأولى:**

- **نص الفرضية:** (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق النفسي، وعدد سنوات الخبرة وفق متغير الجنس).
- **اختبار الفرضية.**

تظهر بيانات الجدول التالي طبيعة تلك العلاقة بين المتغيرات الموجودة في نص الفرضية:

الجدول (٢٨)
معامل ارتباط (بيرسون) للفرضية الفرعية الأولى المتفرعة عن الفرضية الثالثة

البيانات		عدد سنوات الخبرة	متغير الجنس
الإجهاد الانفعالي	معامل الارتباط	٠.٠٧٢	ذكور
	مستوى الدلالة	٠.٥٧١	
	ن	٦٥	
	معامل الارتباط	-٠.١٥٥	إناث
	مستوى الدلالة	٠.٠٦٨	
	ن	١٤٠	
تبلد الإحساس	معامل الارتباط	-٠.٢٢١	ذكور
	مستوى الدلالة	٠.٠٧٧	
	ن	٦٥	
	معامل الارتباط	-٠.١٨١*	إناث
	مستوى الدلالة	٠.٠٣٢	
	ن	١٤٠	
الشعور بالإنجاز	معامل الارتباط	-٠.٠٠٨	ذكور
	مستوى الدلالة	٠.٩٥٢	
	ن	٦٥	
	معامل الارتباط	-٠.١٧٣*	إناث
	مستوى الدلالة	٠.٠٤١	
	ن	١٤٠	

(*) دال عند (٠.٠٥)

يظهر الجدول السابق وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين بعد تبلد الإحساس وعدد سنوات الخبرة لدى الإناث حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (-٠.١٨١)، وهو دال عند مستوى (٠.٠٣٢)، كما أظهر وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين بعد الشعور بالإنجاز وعدد سنوات الخبرة لدى الإناث؛ حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (-٠.١٧٣)، وهو دال عند مستوى (٠.٠٤١)، فيما لم تظهر النتائج وجود أي علاقة ارتباط دالة بين عدد سنوات الخبرة وبعد الإجهاد الانفعالي لدى الإناث، وكشفت أيضاً أنه لم يظهر أي علاقة ارتباط دالة بين عدد سنوات الخبرة وأبعاد الاحتراق النفسي لدى الذكور.

ب-**الفرضية الفرعية الثانية:**

- **نص الفرضية:** (لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الاحتراق النفسي، وعدد سنوات الخبرة وفق متغير نوعية العمل).
- **اختبار الفرضية.**

تظهر بيانات الجدول التالي طبيعة تلك العلاقة بين المتغيرات الموجودة في نص الفرضية:

الجدول (٢٩)
معامل ارتباط (بيرسون) للفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الثالثة

البيانات		عدد سنوات الخبرة	متغير نوعية العمل
الإجهاد الانفعالي	معامل الارتباط	-٠.٠٦٤	إداريين
	مستوى الدلالة	٠.٧٦١	
	ن	٣٥	
	معامل الارتباط	-٠.٠٩٧	مشرفين مباشرين
	مستوى الدلالة	٠.٣٢٥	
	ن	١٠٤	
	معامل الارتباط	-٠.٠٩٩	خدمات
	مستوى الدلالة	٠.٤٢٨	
	ن	٦٦	
تبلد الإحساس	معامل الارتباط	-٠.٣٥٨*	إداريين
	مستوى الدلالة	٠.٠٣٥	
	ن	٣٥	
	معامل الارتباط	-٠.١٠٩	مشرفين مباشرين
	مستوى الدلالة	٠.٢٧	
	ن	١٠٤	
	معامل الارتباط	-٠.٢١٤	خدمات
	مستوى الدلالة	٠.٠٨٤	
	ن	٦٦	
الشعور بالإنجاز	معامل الارتباط	-٠.٤٠٥*	إداريين
	مستوى الدلالة	٠.٠١٦	
	ن	٣٥	
	معامل الارتباط	-٠.٠٥٨	مشرفين مباشرين
	مستوى الدلالة	٠.٥٥٥	
	ن	١٠٤	
	معامل الارتباط	-٠.٠٢٩	خدمات
	مستوى الدلالة	٠.٨١٧	
	ن	٦٦	

(*) دال عند (٠.٠٥)

يظهر الجدول السابق وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين تبلد الإحساس وعدد سنوات الخبرة لدى الإداريين؛ حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (-٠.٣٥٨)، وهو دال عند مستوى(٠.٠٣٥)، كما يظهر وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الشعور بالإنجاز وعدد سنوات الخبرة لدى الإداريين أيضاً؛ حيث بلغ معامل ارتباط بيرسون (٠.٤٠٥)، وهو دال عند مستوى(٠.٠١٦)، فيما لم يظهر ارتباطاً دالاً في العلاقات الأخرى المتضمنة.

وقد يعود ذلك إلى أن الإناث قد يكن اكتسبن خبرة جيدة في التعامل مع الضغوط الناجمة عن العمل ولاسيما القدرة على إدراك وفهم مشاعرهن وإدارتها بالشكل الإيجابي إلا أن ذلك لم يكن كافياً لإظهار العلاقة بين الذكاء الانفعالي وعدد سنوات الخبرة، أما بالنسبة للشعور بالإنجاز، فإن تناقص هذا الشعور قد يعود إلى أنهن يشغلن أعمال الإشراف المباشر التي تكون فيها فرص الترقي المهني كأحد أشكال الإنجاز الأكثر وضوحاً في عالم المهن ضئيلة جداً. أما الإنجازات الأخرى التي قد تتحقق على صعيد الأسرة البديلة التي تؤدي فيها دور الأم كتطور

الأطفال تحصيلياً أو على صعيد المهارات الاجتماعية فإنها تكون بطيئة جداً؛ بحيث تفقد تأثيرها على هذه العلاقة، وكذلك الأمر فيما يتعلق بالانجازات غير المهنية الأخرى. أما فيما يتعلق **بعلاقة ارتباط سلبية بين تبلد الإحساس وعدد سنوات الخبرة** لدى المديرين قد يعود ذلك إلى الأثر البالغ لأبعاد الاحتراق النفسي السلبية في اتخاذ قرار الانسحاب من العمل أو الإعفاء منه كما مر سابقاً. وقد تعود **علاقة الارتباط السلبية بين بعد الشعور بالإنجاز وعدد سنوات الخبرة** لدى المديرين إلى أنه كلما ازداد الشعور بالانجاز تتولد لديهم الرغبة بترك العمل والتحول إلى أعمال أخرى لتحقيق إنجازات مماثلة فيها كما تبين في الفرضية السابقة.

وتتفق نتائج هذه الفرضية مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة كامبل وآخرين Campbell.D et al (٢٠٠١)، و دراسة بطاينة (٢٠٠٣م)، ودراسة سيلدوفا وسيفيلا Čeledová, L and Čevela,R (٢٠١٠)، حيث اظهرت هذه الدراسات وجود ارتباط سلبي بين الاحتراق النفسي وعدد سنوات الخبرة، فيما اختلفت نتائج هذه الفرضية مع النتيجة التي توصلت إليها دراسة بارتلي Bartley (٢٠٠٦م)، التي أظهرت عدم وجود علاقة بين الاحتراق النفسي وعدد سنوات الخبرة.

٤/٢/٦ – الفرضية الرابعة.

- **نص الفرضية:** (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس).
- **اختبار الفرضية.**

الجدول (٣٠)

اختبار ستيودنت (T- test) للفرضية الرابعة

أبعاد الاحتراق النفسي	العينة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة(ت)	مستوى الدلالة	الدلالة
الإجهاد الانفعالي	ذكور	٦٥	٢٥.٦٩	٩.٦٧١	٢٠٣	-٢.٩٦٥	٠.٠٠٣	دال
	إناث	١٤٠	٣٠.١١	١٠.٠٣٤				
تبلد الإحساس	ذكور	٦٥	٨.٦٥	٣.٧٥٦		-٢.٤٤١	٠.٠١٥	دال
	إناث	١٤٠	١٠.٣٤	٤.٩٨٢				
الشعور بالإنجاز	ذكور	٦٥	٣٥.٣١	٨.٨١٧		-٠.٠٢	٠.٩٨٤	غير دال
	إناث	١٤٠	٣٥.٣٤	٩.٢٦٢				

- **النتيجة:** نلاحظ من الجدول رقم (٢٠): أن قيمة مؤشر الاختبار المحسوبة(ت) بالنسبة لبعد الإجهاد الانفعالي(-٢.٩٦٥)، ولبعد تبلد الإحساس(-٢.٤٤١)، وبالنسبة للشعور بالإنجاز (-٠.٠٢)، ودرجات الحرية (٢٠٣), ومستوى الدلالة هو(٠.٠٠٣) بالنسبة لبعد الإجهاد الانفعالي، و(٠.٠١٥) بالنسبة لبعد تبلد الإحساس، و(٠.٩٨٤) بالنسبة لبعد الشعور بالإنجاز

وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية فيما يتعلق ببعد الشعور بالإنجاز، ورفضها على بعدي الإجهاد الانفعالي، وتبلد الإحساس. فلا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(٠.٠٥) بين الذكور والإناث من حيث الشعور بالإنجاز، فيما كانت الفروق جوهرية من حيث الإجهاد الانفعالي وتبلد الإحساس لمصلحة الذكور، فهم أقل إصابة بالإجهاد الانفعالي وتبلد الإحساس.

وقد تعود هذه النتيجة على بعد **الإجهاد الانفعالي** إلى قدرة الذكور بشكل عام على إيجاد فرص وبدائل أخرى للتفريغ الانفعالي قد لا تكون متاحة للإناث بنفس الطريقة بناءً على التنميط الجنسي الاجتماعي مثل الخروج في رحلات نقاهة طويلة بشكل منفرد أو إقامة حفلات السهر الخارجية مع الأقران فيما يكن الإناث منشغلات في أداء وجباتهن المنزلية الإضافية التي قد تؤدي إلى زيادة الإجهاد الانفعالي لديهن.

أما فيما يتعلق ببعد **تبلد الإحساس**؛ فمن الواضح وجود ترابط عال جداً بين بعد تبلد الإحساس وبعد الإجهاد الانفعالي والعوامل السابقة قد تكون فاعلة بنفس الطريقة على بعد تبلد الإحساس، وقد يكون ذلك ناجماً عن ازدياد عتبة التنبه الانفعالي لديهن بسبب تراكم الضغوط والإجهاد؛ بحيث يصبحن بحاجة إلى مواقف أكثر شدة لإثارة تنبيه الإحساس لديهن وذلك على الرغم من الفروق الجنسية والجندرية المعروفة في هذا الإطار، كما أنهن قد يعمدن إلى إظهار قدر زائد من تبلد الإحساس كآلية دفاعية غير تكيفية في مواجهة احتمال إرغامهن على ترك العمل في حال تكرار ظهور مثل هذه الشكوى، فيما قد يعمد الذكور إلى إظهار قدر أقل من الحصول على مكاسب ثانوية مثل الإجازات وغيرها دون الخوف من خسارة وظائفهم.

فيما قد يعود عدم وجود فروق على بعد **الشعور بالإنجاز** إلى وجود معاوضة من كلا الجنسين بإنجازات مهنية أو غير مهنية أخرى.

وتختلف هذه النتيجة مع ما توصل إليه الخالدي(٢٠٠٢م) في دراسته حيث وجد أن درجات الاحتراق النفسي للذكور أعلى من درجات الإناث على أبعاد الاحتراق النفسي. وكذلك الأمر فيما يتعلق بدراسة بطاينة(٢٠٠٣م). فيما اتفقت مع نتيجة دراسة بارتلي Bartley (٢٠٠٦م).

٥/٢/٦ – الفرضية الخامسة.

- **نص الفرضية:** (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث الذكاء الانفعالي تبعاً لمتغير الجنس).
- **اختبار الفرضية.**

الجدول (٣١)

اختبار ستيودنت (T- test) للفرضية الخامسة

العينة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة(ت)	مستوى الدلالة	الدلالة
ذكور	٦٥	١٢٣.١١	٨.٩١٣	٢٠٣	٠.٧٨١	٠.٤٣٦	غير دال
إناث	١٤٠	١٢١.٩	١٠.٨٨٧				

النتيجة: نلاحظ من الجدول رقم (٢١): أن قيمة مؤشر الاختبار المحسوبة(ت) بالنسبة للذكاء الانفعالي (٠.٧٨١)، ودرجات الحرية (٢٠٣), ومستوى الدلالة هو(٠.٤٣٦). وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية فيما يتعلق بالذكاء الانفعالي. فلا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(٠.٠٥) بين الذكور والإناث.

وقد اختلفت نتائج هذه الفرضية مع النتائج التي توصلت إليها دراسة السمادوني(٢٠٠٠م)، و دراسة آرلا وسارة Sarah&Arla (٢٠٠٤م)؛ حيث تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الإناث ودرجات الذكور على مقياس الذكاء العاطفي وذلك لصالح الإناث، وكذلك الأمر اختلفت مع نتائج دراسة باركيت وآخرين Barkrtt et al (٢٠٠٤م)، التي بينت وجود فروق ذات دلالة بين الإناث والذكور في الذكاء العاطفي لصالح الإناث، كما أظهرت النتائج أن هناك فروقاً دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في الذكاء العاطفي بالنسبة لمقياس مهارات الحياة المحكي وذلك لصالح الذكور. وقد كانت نتائج الذكور أدنى في مهارة استقبال الرسائل الانفعالية، وفي استخدام الانفعالات كداعم للتفكير.فيما اتفقت نتائج الفرضية في الدراسة الحالية مع نتائج دراسة عجوة (٢٠٠٢م)،

وقد يعود عدم وجود فروق تعزى إلى متغير الجنس في **الذكاء الانفعالي** إلى اقتصار عينة البحث على فئة محدودة من فئات المجتمع تنتمي إلى مهنة واحدة؛ بحيث يتعرض كلا الجنسين إلى خبرات متشابهة تقريباً في مجالات التنشئة، والدراسة، والعمل، والعلاقات الاجتماعية التي أدت إلى تبلور الذكاء الانفعالي وتحفيز المهارات اللازمة لهذه الخبرات.

٦/٢/٦ – الفرضية السادسة.

- **نص الفرضية:** (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث عدد سنوات الخبرة تبعاً لمتغير الجنس، عند مستوى دلالة:٠.٠٥).
- **اختبار الفرضية.**

الجدول (٣٢)
اختبار ستيودنت (T- test) للفرضية السادسة

العينة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة(ت)	مستوى الدلالة	الدلالة
ذكور	٦٥	٩.٣٥	٧.٦٧٤	٢٠٣	٠.٤٩٢	٠.٦٢٣	غير دال
إناث	١٤٠	٨.٧٤	٨.٥٣٧				

النتيجة: نلاحظ من الجدول رقم (٢٢): أن قيمة مؤشر الاختبار المحسوبة(ت) بالنسبة لعدد سنوات الخبرة (٠.٤٩٢)، ودرجات الحرية (٢٠٣), ومستوى الدلالة هو(٠.٦٢٣). وهذا يعني قبول الفرضية الصفرية فيما يتعلق بعدد سنوات الخبرة. فلا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(٠.٠٥) بين الذكور والإناث.

وقد تعود هذه النتيجة إلى الميل العام لدى كلا الجنسين إلى ترك العمل بشكل مبكر فقد أوضحت الدراسة الوصفية إلى أن أغلبية العاملين في عينة البحث ينتمون إلى فئة عدد سنوات الخبرة (أقل من ٦سنوات).

٧/٢/٦ – الفرضية السابعة.

- **نص الفرضية:** (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث أبعاد الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة).
- **اختبار الفرضية.**

تظهر بيانات الجدول التالي طبيعة تلك العلاقة بين المتغيرات الموجودة في نص الفرضية:

الجدول (٣٣)
اختبار التباين الأحادي للفرضية السابعة

المتغيرات		الإحصاء الوصفي			تحليل التباين الأحادي					
أبعاد الاحتراق النفسي	عدد سنوات الخبرة	ن	سَ	ع	مصدر التباين	مجموع المربعات	د.ح	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	(٠-٥)	٩٧	٢٩.٣١	٩.٩٨٣	بين المجموعات	٧٣٨.٨٢٣	٦	١٢٣.١٣٧	١.٢١٣	٠.٣٠١
	(٦-١١)	٤٥	٢٨.٨٤	٩.٤٤٨						
	(١١-١٦)	٢٤	٢٩.٠٨	١١.٤٦٦						
	(١٦-٢١)	١٥	٣٠.٥٣	١٣.٥٩						
	(٢١-٢٦)	١٢	٢٤.٠٨	٧.٥٤٩	داخل المجموعات	٢٠١٠٥.٦١٦	١٩٨	١٠١.٥٤٤		
	(٢٦-٣٠)	١٠	٢٣	٥.٩٠٧						
	(٣١وما فوق)	٢	٣٤.٥	٧.٧٧٨						
	المجموع	٢٠٥	٢٨.٧١	١٠.١٠٨	المجموع	٢٠٨٤٤.٤٣٩	٢٠٤			
تبلد الإحساس	(٠-٥)	٩٧	١٠.٣٥	٤.٦٦٨	بين المجموعات	٢٠٩.٤٧٩	٦	٣٤.٩١٣	١.٦١٩	٠.١٤٤
	(٦-١١)	٤٥	٩.٩٣	٤.٦٧٣						
	(١١-١٦)	٢٤	١٠.٠٨	٥.٩٥٦						
	(١٦-٢١)	١٥	٩.٦٧	٤.٧٩١						

	(٢١-٢٦)	١٢	٧.٨٣	٢.٢٠٩	داخل المجموعات	٤٢٧٠.٧١٦	١٩٨	٢١.٥٦٩	
	(٢٦-٣٠)	١٠	٦.٥	١.٥٨١					
	(٣١وما فوق)	٢	٦.٥	٢.١٢١					
	المجموع	٢٠٥	٩.٨	٤.٦٨٦	المجموع	٤٤٨٠.١٩٥	٢٠٤		
الشعور بالإنجاز	(٠-٥)	٩٧	٣٦.٤٨	٨.٥٢٣	بين المجموعات	٥٦٢.٣٢٦	٦	٩٣.٧٢١	١.١٣٦	٠.٣٤٣
	(٦-١١)	٤٥	٣٥	٨.٦٥٢						
	(١١-١٦)	٢٤	٣٢.٧٥	٩.٩٦٢						
	(١٦-٢١)	١٥	٣٦.٨٧	٨.٢١						
	(٢١-٢٦)	١٢	٣١.٠٨	١٣.٤٦	داخل المجموعات	١٦٣٣٦.٧٧٧	١٩٨	٨٢.٥٠٩		
	(٢٦-٣٠)	١٠	٣٥.١	٩.٧١٢						
	(٣١وما فوق)	٢	٣٢.٥	٠.٧٠٧						
	المجموع	٢٠٥	٣٥.٣٣	٩.١٠٢	المجموع	١٦٨٩٩.١٠٢	٢٠٤			

يوضح الجدول السابق أن قيمة (ف) لبعد الإجهاد الانفعالي (١.٢١٣)، ولبعد تبلد الإحساس (١.٦١٩)، ولبعد الشعور بالإنجاز (١.١٣٦)، وجميعها ليس لها دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥). الأمر الذي يدعونا إلى القول بصحة الفرضية، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث أبعاد الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة. وتتفق هذه النتيجة والنتائج الحاصلة عن دراسة سيلدوفا وسيفيلا Čeledová, L and Čevela,R (٢٠١٠)، ودراسة كامبل وآخرين Campbell.D et al (٢٠٠١).

وللتأكد من تجانس التباين بين متوسطات الدرجات لأبعاد الاحتراق النفسي في فئات عدد سنوات الخبرة، فقد تم استخدام اختبار (ف) ليفين، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (٣٤)

اختبار (ف) ليفين لتجانس التباين بين درجات العاملين حسب فئات عدد سنوات الخبرة على أبعاد الاحتراق النفسي

أبعاد الاحتراق النفسي	قيمة (ف) ليفين	درجة الحرية (١)	درجة الحرية (٢)	مستوى الدلالة	القرار
الإجهاد الانفعالي	٢.١٠٣	٦	١٩٨	٠.٠٥٤	غير دال
تبلد الإحساس	٢.٩٩١			٠.٠٠٨	دال
الشعور بالإنجاز	١.٧٧٥			٠.١٠٦	غير دال

تكشف بيانات الجدول السابق أن قيمة (ف=٢.٩٩١) الخاصة ببعد تبلد الإحساس لها دلالة عند مستوى (٠.٠٠٨)، وهو أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في الفرضية. وهذا يدل على عدم التجانس بين الدرجات؛ الأمر الذي دعا إلى استخدام اختبار (Dunnett-c) الملحق رقم "٩"؛ والجدول رقم (٢٥) يوضح ذلك.

الجدول (٣٥)

نتائج اختبار (Dunnett-c) للتباين بين درجات العاملين حسب فئات عدد سنوات الخبرة على بعد تبلد الإحساس.

فئات عدد سنوات الخبرة		الفروق بين المتوسطات
(أقل من ٦سنوات)	(٢٦-وأقل من٣١)	٣.٨٥١*
(٦- وأقل من١١)	(٢٦- وأقل من٣١)	٣.٤٣٣*

* دال عند (٠.٠٥)

تكشف بيانات الجدول السابق أن الفروق على بعد تبلد الإحساس تنحصر بالفروق بين فئة العاملين الذين لديهم (٢٦-٣١) سنة من الخبرة وبين العاملين الذين لديهم خبرة أقل من (١١) سنة، لصالح العاملين الأكثر خبرة فدرجاتهم أقل على بنود بعد تبلد الإحساس.

وقد يعود ذلك إلى أن كلاً من **الإجهاد الانفعالي والشعور بالإنجاز** لا يرتبط فقط بالعمل الذي يقوم به الفرد ضمن إطار المهنة الواحدة. فيما يكون لعدد سنوات الخبرة دور واضح في إظهار هذه الفروق على بعد **تبلد الإحساس**؛ حيث كان العاملون الأكثر خبرة أقل إصابة بتبلد الإحساس، وقد يعود ذلك إلى اكتساب العاملين الأكثر خبرة معرفة الطرق الملائمة للتعبير عن مشاعرهم أو ضبطها فيما يسمى الحياد الانفعالي المهني فيما قد يعمد العاملون في مستهل خبرتهم إلى وسائل دفاع غير تكيفية تتمثل بكبت استجاباتهم تجاه هذه المواقف، أو إنكارها خوفاً من ظهور هذه المشاعر في ظل عدم القدرة على التعامل معها.

٨/٢/٦ – الفرضية الثامنة.

- **نص الفرضية:** (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث الذكاء الانفعالي تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة).
- **اختبار الفرضية.**

تظهر بيانات الجدول التالي طبيعة تلك العلاقة بين المتغيرات الموجودة في نص الفرضية:

الجدول (٣٦)

اختبار التباين الأحادي للفرضية الثامنة

المتغيرات		الإحصاء الوصفي			تحليل التباين الأحادي					
	عدد سنوات الخبرة	ن	سَ	ع	مصدر التباين	مجموع المربعات	د.ح	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
الذكاء الانفعالي	(أقل من ٦)	٩٧	١٢١.٣٨	٩.٧٤٦	بين المجموعات	٥٧٤.٦٥٩	٦	٩٥.٧٧٧	٠.٩٠١	٠.٤٩٥
	(٦- وأقل من١١)	٤٥	١٢١.٦٤	١٠.٣٧٧						
	(١١- وأقل من ١٦)	٢٤	١٢٥.١٧	٩.٨٧٢						
	(١٦- وأقل من٢١)	١٥	١٢٤.٦٧	١٠.٥١٣						
	(٢١- وأقل من ٢٦)	١٢	١٢٢.٦٧	٦.٧٨٧	داخل المجموعات	٢١٠٥٠.٩٣١	١٩٨	١٠٦.٣١٨		
	(٢٦- وأقل من٣١)	١٠	١٢٤.٦	١٣.٩٣						
	(٣١وما فوق)	٢	١١٤	٣٣.٩٤١						
	المجموع	٢٠٥	٢٨.٧١	١٠.١٠٨	المجموع	٢١٦٢٥.٥٩	٢٠٤			

يوضح الجدول السابق أن قيمة (ف) للذكاء الانفعالي (٠.٩٠١)، ليس لها دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥)؛ الأمر الذي يدعونا إلى القول بصحة الفرضية، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث الذكاء الانفعالي تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.

وللتأكد من تجانس التباين بين متوسطات الدرجات على اختبار الذكاء الانفعالي في فئات عدد سنوات الخبرة، فقد تم استخدام اختبار (ف) ليفين، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (٣٧)

اختبار (ف) ليفين لتجانس التباين بين درجات العاملين حسب فئات عدد سنوات الخبرة على أبعاد الذكاء الانفعالي

قيمة (ف) ليفين	درجة الحرية (١)	درجة الحرية (٢)	مستوى الدلالة	القرار
٢.٧٨١	٦	١٩٨	٠.٠١٣	دال

تكشف بيانات الجدول السابق أن قيمة (ف=٢.٧٨١) لها دلالة عند مستوى (٠.٠١٣)، وهو أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في الفرضية. وهذا يدل على عدم التجانس بين الدرجات؛ الأمر الذي دعا إلى استخدام اختبار (Dunnett-c) الملحق رقم "٩"؛ فأظهرت نتائجه عدم وجود فروق جوهرية بين متوسطات فئات عدد سنوات الخبرة على اختبار الذكاء الانفعالي؛ الأمر الذي يؤكد أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث الذكاء الانفعالي تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة.

وقد يعود ذلك إلى أن الخبرات الناجمة عن ازدياد عدد سنوات الخبرة في مجال ما أياً يكن لا تشكل سوى جزء من تلك الخبرات التي تعمل على صقل مهارات الذكاء الانفعالي وتنميتها بحيث يكون دورها ثانوياً فالذكاء الانفعالي يظهر في سني الطفولة الأولى وينمو ويصقل على مدار حياة الفرد.

٩/٢/٦ – الفرضية التاسعة.

- **نص الفرضية:** (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث أبعاد الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير نوعية العمل).
- **اختبار الفرضية.**

تظهر بيانات الجدول التالي طبيعة تلك العلاقة بين المتغيرات الموجودة في نص الفرضية:

الجدول (٣٨)
اختبار التباين الأحادي للفرضية السادسة

المتغيرات		الإحصاء الوصفي			تحليل التباين الأحادي					
أبعاد الاحتراق النفسي	نوعية العمل	ن	سَ	ع	مصدر التباين	مجموع المربعات	د.ح	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
الإجهاد الانفعالي	إداريين	٣٥	٢٩.٨	٩.٨	بين المجموعات	٣٣.٠٧٦	٢	١٦٦.٥٣٨	١.٦٤	٠.١٩٧
	مشرفين مباشرين	١٠٤	٢٩.٥١	١٠.٣٧٧	داخل المجموعات	٢٠٥١١.٣٦٣	٢٠٢	١٠١.٥٤١		
	خدمات	٦٦	٢٦.٨٦	٩.٧٣						
	المجموع	٢٠٥	٢٨.٧١	١٠.١٠٨	المجموع	٢٠٨٤٤.٤٣٩	٢٠٤			
تبلد الإحساس	إداريين	٣٥	١٠.٢٣	٤.٤	بين المجموعات	٥٢.٠٢٧	٢	٢٦.٠١٤	١.١٨٧	٠.٣٠٧
	مشرفين مباشرين	١٠٤	١٠.١٣	٤.٩٨٥	داخل المجموعات	٤٤٢٨.١٦٨	٢٠٢	٢١.٩٢٢		
	خدمات	٦٦	٩.٠٨	٤.٣١٦						
	المجموع	٢٠٥	٩.٨	٤.٦٨٦	المجموع	٤٤٨٠.١٩٥	٢٠٤			
الشعور بالإنجاز	إداريين	٣٥	٣٥.٢	٩.١٦٨	بين المجموعات	٤٤.٩٨٢	٢	٢٢.٤٩١	٠.٢٧	٠.٧٦٤
	مشرفين مباشرين	١٠٤	٣٥.٧٦	٨.٠٩٢	داخل المجموعات	١٦٨٥٤.١٢١	٢٠٢	٨٣.٤٣٦		
	خدمات	٦٦	٣٤.٧١	١٠.٥٦٢						
	المجموع	٢٠٥	٣٥.٣٣	٩.١٠٢	المجموع	١٦٨٩٩.١٠٢	٢٠٤			

يوضح الجدول السابق أن قيمة (ف) لبعد الإجهاد الانفعالي (١.٦٤)، ولبعد تبلد الإحساس (١.١٨٧)، ولبعد الشعور بالإنجاز (٠.٢٧)، وجميعها ليس لها دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥)؛ الأمر الذي يدعونا إلى القول بصحة الفرضية، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث أبعاد الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير نوعية العمل.

وللتأكد من تجانس التباين بين متوسطات درجات أبعاد الاحتراق النفسي في فئات نوعية العمل، فقد تم استخدام اختبار (ف) ليفين، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (٣٩)

اختبار (ف) ليفين لتجانس التباين بين درجات العاملين حسب فئات نوعية العمل على أبعاد الاحتراق النفسي

أبعاد الاحتراق النفسي	قيمة (ف) ليفين	درجة الحرية (١)	درجة الحرية (٢)	مستوى الدلالة	القرار
الإجهاد الانفعالي	٢.١٠٣	٦	١٩٨	٠.٠٥٤	غير دال
تبلد الإحساس	٢.٩٩١			٠.٠٠٨	دال
الشعور بالإنجاز	١.٧٧٥			٠.١٠٦	غير دال

تكشف بيانات الجدول السابق أن قيمة (ف=٢.٩٩١) الخاصة ببعد تبلد الإحساس لها دلالة عند مستوى (٠.٠٠٨)، وهو أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في الفرضية. وهذا يدل على عدم التجانس بين الدرجات؛ الأمر الذي دعا إلى استخدام اختبار (Dunnett-c) الملحق رقم "٩"؛ الذي أكد عدم وجود فروق بين متوسطات أداء أفراد فئات نوعية العمل على أبعاد الاحتراق النفسي؛ الأمر الذي يؤكد قبول الفرضية الصفرية.

وقد تعود هذه النتيجة إلى أن كل فئة من فئات العمل لديها الضغوط الخاصة بها، وكذلك الأمر المتغيرات الوسيطة كعدد ساعات العمل، وعبء المهام، والمسؤوليات، والمتطلبات، والمصادر، التي تعمل بشكل متقارب في التأثير على الأفراد بغض النظر عن نوعية العمل الذي يقوم به.

١٠/٢/٦ – الفرضية العاشرة.

- **<u>نص الفرضية:</u>** (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث أبعاد الذكاء الانفعالي تبعاً لمتغير نوعية العمل).
- **<u>اختبار الفرضية.</u>**

تظهر بيانات الجدول التالي طبيعة تلك العلاقة بين المتغيرات الموجودة في نص الفرضية:

الجدول (٤٠)

اختبار التباين الأحادي للفرضية السابعة

المتغيرات		الإحصاء الوصفي			تحليل التباين الأحادي				
	نوعية العمل	ن	سَ	ع	مصدر التباين	مجموع المربعات	د.ح	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
الذكاء الانفعالي	إداريين	٣٥	١٢١.٤٦	١٠.٠٣٦	بين المجموعات	٣٨٠.١٢٩	٢	١٩٠.٠٦٥	١.٨٠٧	٠.١٦٧
	مشرفين مباشرين	١٠٤	١٢١.٣١	١٠.٨٤١	داخل المجموعات	٢١٢٤٥.٤٦١	٢٠٢	١٠٥.١٧٦		
	خدمات	٦٦	١٢٤.٢٦	٩.٣٧٦						
	المجموع	٢٠٥	١٢٢.٢٨	١٠.٢٩٦	المجموع	٢١٦٢٥.٥٩	٢٠٤			

يوضح الجدول السابق أن قيمة (ف) للذكاء الانفعالي (١.٨٠٧)، ليس لها دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥)؛ الأمر الذي يدعونا إلى القول بصحة الفرضية، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث الذكاء الانفعالي تبعاً لمتغير نوعية العمل.

وللتأكد من تجانس التباين بين متوسطات الدرجات على اختبار الذكاء الانفعالي في فئات نوعية العمل، فقد تم استخدام اختبار (ف) ليفين، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (٤١)

اختبار (ف) ليفين لتجانس التباين بين درجات العاملين حسب فئات نوعية العمل في الذكاء الانفعالي

قيمة (ف) ليفين	درجة الحرية (١)	درجة الحرية (٢)	مستوى الدلالة	القرار
٠.٣٠٩	٢	٢٠٢	٠.٧٣٥	غير دال

تكشف بيانات الجدول السابق أن قيمة (ف=٠.٣٠٩) ليس لها دلالة إحصائية. وهذا يدل على التجانس بين الدرجات؛ الأمر الذي دعا إلى استخدام اختبار (Dunnett-c) الملحق رقم "٩"؛ الذي أكد عدم وجود فروق بين متوسطات أداء أفراد فئات نوعية العمل على مقياس الذكاء الانفعالي؛ الأمر الذي يؤكد قبول الفرضية الصفرية.

وقد يعود ذلك إلى أن وجود الذكاء الانفعالي يسبق قيام الفرد بعمل من نوعية معينة بحيث يقوم الفرد بالاستفادة من المهارات والقدرات التي يمتلكها في تسيير المواقف المهنية بغض النظر عن نوعها سواء كانت في المهام الإدارية، أم في المواقف التي يغلب عليها التواصل المباشر مع الأطفال، أم في تقديم الخدمات لهم.

١١/٢/٦- الفرضية الحادية عشرة.

- **<u>نص الفرضية:</u>** (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث عدد سنوات الخبرة تبعاً لمتغير نوعية العمل).
- **<u>اختبار الفرضية.</u>**

تظهر بيانات الجدول التالي طبيعة تلك العلاقة بين المتغيرات الموجودة في نص الفرضية:

الجدول (٤٢)

اختبار التباين الأحادي للفرضية الحادية عشرة

المتغيرات		الإحصاء الوصفي			تحليل التباين الأحادي					
	نوعية العمل	ن	سَ	ع	مصدر التباين	مجموع المربعات	د.ح	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
عدد سنوات الخبرة	إداريين	٣٥	١٠.٨٦	١٠.٤٨٣	بين المجموعات	٣٢٣.٣٦	٢	١٦١.٦٨	٢.٤٠٣	٠.٠٩٣
	مشرفين	١٠٤	٧.٧٥	٧.٠٤٣						

	مباشرين								
	خدمات	٦٦	٩.٧٩	٨.٥٤٦	داخل المجموعات	١٣٥٩٢.٨١٦	٢٠٢	٦٧.٢٩١	
	المجموع	٢٠٥	٨.٩٤	٨.٢٥٩	المجموع	١٣٩١٦.١٧٦	٢٠٤		

يوضح الجدول السابق أن قيمة (ف) هي: (٢.٤٠٣)، ليس لها دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٠٥)؛ الأمر الذي يدعونا إلى القول بصحة الفرضية، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية من حيث عدد سنوات الخبرة تبعاً لمتغير نوعية العمل.

وللتأكد من تجانس التباين بين متوسطات عدد سنوات الخبرة في فئات نوعية العمل، فقد تم استخدام اختبار (ف) ليفين، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول (٤٣)

اختبار (ف) ليفين لتجانس التباين بين متوسطات عدد سنوات الخبرة حسب فئات نوعية العمل

قيمة (ف) ليفين	درجة الحرية (١)	درجة الحرية (٢)	مستوى الدلالة	القرار
٥.٩٦٥	٢	٢٠٢	٠.٠٠٣	دال

تكشف بيانات الجدول السابق أن قيمة (ف=٥.٩٦٥) لها دلالة عند مستوى (٠.٠٠٣)، وهو أصغر من مستوى الدلالة المعتمد في الفرضية. وهذا يدل على عدم التجانس بين عدد سنوات الخبرة؛ الأمر الذي دعا إلى استخدام اختبار (Dunnett-c) الملحق رقم "٩"؛ وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق بين متوسطات عدد سنوات الخبرة لدى أفراد فئات نوعية العمل.

وقد يعود ذلك إلى أن المؤثرات التي قد تؤدي إلى ترك العمل أو الاستمرار به ومنها الذكاء الانفعالي وحالة الاحتراق النفسي لم يكن لها من تأثير أو تأثر بمتغير نوعية العمل كما ظهر في الفرضيتين السابقتين.

٦/٢/١٢- السؤال الثالث.

وللإجابة عن السؤال الثالث للبحث **(ما مدى إمكانية التنبؤ بأبعاد الاحتراق النفسي لدى عاملي الرعاية الاجتماعية من خلال معرفة درجة الذكاء الانفعالي لديهم؟)**. تم إجراء تحليل الانحدار لبيان مدى قدرة الذكاء الانفعالي على التنبؤ بحالة الاحتراق النفسي لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية. ويتفرع عن هذا السؤال ثلاثة أسئلة فرعية، وهي:

١- ما مدى قدرة الذكاء الانفعالي على التنبؤ ببعد الإجهاد الانفعالي لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية؟

يلخص الجدول رقم (٤٤) المعالجات الإحصائية الخاصة بهذا السؤال الفرعي

الجدول (٤٤)
نتائج تحليل الانحدار للسؤال الفرعي الأول من السؤال الرابع

المتغيرات	ن	م	ع	ر	الدلالة	(ر*ر)	(ر*ر) المعدل	ف	الدلالة	B
الإجهاد الانفعالي	٢٠٥	٢٨.٧١	١٠.١٠٨	٠.١٨٣-	٠.٠٠٠٤	٠.٠٣٤	٠.٠٢٩	٧.٠٤	٠.٠٠٠٩	٢٨.٧٠٧
الذكاء الانفعالي		٠.٠٠٠	١							١.٨٥١-

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات بعد تحويل درجات المتغير المستقل(الذكاء الانفعالي) إلى قيم معيارية، كما حسب معامل الارتباط الثنائي بين المتغيرين والذي بلغ (-٠.١٨٣)؛ وهو دال عند (٠.٠٠٠٤)، مما يدل على أن العلاقة بين الذكاء الانفعالي والإجهاد الانفعالي سالبة وذات دلالة، ثم حسبت قيمة مربع معامل الارتباط (٠.٠٣٤)، التي تدل على قدرة متغير الذكاء الانفعالي في التنبؤ بالإجهاد الانفعالي؛ حيث كانت مقبولة من خلال اختبار دلالة ف التي بلغت (٧.٠٤)، وهي دالة عند(٠.٠٠٠٩)، ثم حسبت قيمتي (α=٢٨.٧٠٧) و (β=-١.٨٥١)، وبذلك يكون شكل معادلة التنبؤ:

الإجهاد الانفعالي = ٢٨.٧٠٧+ (-١.٨٥١ * الذكاء الانفعالي)

أي أنه كلما زادت قيمة الذكاء الانفعالي انخفضت إمكانية حدوث الإجهاد الانفعالي لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية.

٢- ما مدى قدرة الذكاء الانفعالي على التنبؤ ببعد تبلد الإحساس لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية؟

يلخص الجدول رقم (٤٥) المعالجات الإحصائية الخاصة بهذا السؤال الفرعي

الجدول (٤٥)
نتائج تحليل الانحدار للسؤال الفرعي الثاني من السؤال الرابع

المتغيرات	ن	م	ع	ر	الدلالة	(ر*ر)	(ر*ر) المعدل	ف	الدلالة	B
تبلد الإحساس	٢٠٥	٩.٨	٤.٦٨٦	٠.١٥٧-	٠.٠١٢	٠.٠٢٥	٠.٠٢	٥.١٠٥	٠.٠٢٥	٩.٨٠٥
الذكاء الانفعالي		٠.٠٠٠	١							٠.٧٣٤-

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات بعد تحويل درجات المتغير المستقل(الذكاء الانفعالي) إلى قيم معيارية، كما حسب معامل الارتباط الثنائي بين المتغيرين والذي بلغ (-٠.١٥٧)؛ وهو دال عند (٠.٠٠١٢)، مما يدل على أن العلاقة بين الذكاء الانفعالي وتبلد الإحساس سالبة وذات دلالة، ثم حسبت قيمة مربع معامل الارتباط (٠.٠٢٥)، التي تدل على قدرة متغير الذكاء الانفعالي في التنبؤ ببعد تبلد الإحساس؛ حيث كانت مقبولة من خلال اختبار دلالة ف التي بلغت (٥.١٠٥)، وهي دالة عند(٠.٠٢٥)، ثم حسبت قيمتي (α=٩.٨٠٥) و (β=-٠.٧٣٤)، وبذلك يكون شكل معادلة التنبؤ:

تبلد الإحساس = ٩.٨٠٥+ (-٠.٧٣٤ * الذكاء الانفعالي)

أي أنه كلما زادت قيمة الذكاء الانفعالي انخفضت إمكانية حدوث تبلد الإحساس لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية.

٣- ما مدى قدرة الذكاء الانفعالي على التنبؤ ببعد الشعور بالإنجاز لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية؟

يلخص الجدول رقم (٤٦) المعالجات الإحصائية الخاصة بهذا السؤال الفرعي

الجدول (٤٦)

نتائج تحليل الانحدار للسؤال الفرعي الثالث من السؤال الرابع

المتغيرات	ن	م	ع	ر	الدلالة	(ر*ر)	(ر*ر) المعدل	ف	الدلالة	B
الشعور بالإنجاز	٢٠٥	٣٥.٣٣	٩.١٠٢	٠.٠٤٩	٠.٢٤٤	٠.٠٠٢	-٠.٠٠٣	٠.٤٨٢	٠.٤٨٨	٣٥.٣٢٧
الذكاء الانفعالي		٠.٠٠٠	١							٠.٤٤٣

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمتغيرات بعد تحويل درجات المتغير المستقل(الذكاء الانفعالي) إلى قيم معيارية، كما حسب معامل الارتباط الثنائي بين المتغيرين والذي بلغ (٠.٠٤٩)؛ وهو دال عند (٠.٢٤٤)، مما يدل على أن العلاقة بين الذكاء الانفعالي والشعور بالإنجاز موجبة وغير ذات دلالة.

أي أنه لا يمكن التنبؤ ببعد الشعور بالإنجاز من خلال الذكاء الانفعالي.

فقد تعود عدم إمكانية التنبؤ ببعد الشعور بالإنجاز، إلى ارتباط الإنجاز الشخصي بمتغيرات أخرى قد تكون ذات دلالة، مثل: المكانة الوظيفية، والدخل المادي، والمكانة بين الأقران. فيما كشفت النتائج عن وجود إمكانية للتنبؤ ببعدي الإجهاد الانفعالي، وتبلد الإحساس بشكل جوهري ودال. وقد يعود ذلك إلى الارتباط الشديد بين البعدين من جهة، والدور الهام الذي تلعبه قدرات الذكاء الانفعالي ومهاراته في التعامل مع الظروف الانفعالية المختلفة التي قد يمر بها العاملون في مجال الرعاية الاجتماعية.

وتتفق النتائج الحالية مع ما توصلت إليه دراسة ديفد تشانDavid W. Chan (٢٠٠٦م)؛ حيث بينت دراسة **تشان** أن تنمية مكونات الذكاء الانفعالي كإجراء وقائي يخفف من حدة الاحتراق النفسي، حيث وجدت الدراسة أن الإجهاد الانفعالي يتأثر بتقييم الانفعالات، وأن التنظيم الإيجابي للانفعالات يتأثر بالتبلد الانفعالي وبالشعور بالإنجاز الشخصي، ولكن الشعور بالانجاز الشخصي قد يتطور نسبياً من خلال التوظيف الإيجابي للانفعالات، وهنا اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة **تشان.** كما اتفقت مع نتائج دراسة لومينة وآخرين Luminet, O et al(٢٠٠٧م)؛ حيث بينت هذه الدراسة أن الأشخاص الذين يتمتعون بذكاء انفعالي مرتفع يظهرون مستويات منخفضة من الاحتراق النفسي.

٦/٣- التوصيات و المقترحات.

في ضوء النتائج التي كشف عنها البحث يمكن تقديم عدد من التوصيات والمقترحات.

أولاً: التوصيات.

١- زيادة الاهتمام بالعاملين في مجال الرعاية ووضع خطط ومعايير لانتقائهم وتدريبهم وتأهيلهم.

٢- إدراج النشاطات الجماعية والفردية للعاملين ضمن خطط هذه الدور على أن تكون نوعية وتتناسب مع خصائص العاملين فيها.

٣- العمل على تدريب وتأهيل اختصاصيين نفسيين يقومون على رعاية العاملين في هذه الدور أسوة بما هو معمول به في المنظمات والهيئات الدولية.

٤- الاهتمام بالوعي العام للعاملين في مجال الرعاية الاجتماعية من خلال دعوتهم إلى ندوات تعريفية حول مفهوم الاحتراق النفسي وخطورته والعوامل التي تؤدي إليه وطرق وأساليب الوقاية منه ومواجهته والتخفيف من حدته.

٥- إدراج اختبارات الذكاء الانفعالي ضمن المعايير التي يمكن أن يؤخذ بها في انتقاء العاملين في هذه الدور.

ثانياً: المقترحات.

١- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث التي تتناول كل من الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى عينات مهنية أخرى.

٢- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث التي تتناول متلازمة الاحتراق النفسي وغيره من المتغيرات النفسية ذات الصلة كأنماط الشخصية والتعلق والمتغيرات المستقلة الأخرى، مثل: التحصيل العلمي، ونوعه، ودخل الفرد، وعدد أفراد الأسرة، وغيرها لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية، وعينات مهنية أخرى.

٣- تعميق دراسة أبعاد الاحتراق النفسي ولا سيما الشعور بالانجاز وأثر وجود إنجازات أخرى قد تكون مهنية أو غير مهنية على متلازمة الاحتراق النفسي.

٤- وضع برامج تدريبية للعاملين في مجال الرعاية الاجتماعية تعتمد على تحديد مهارات الذكاء الانفعالي الأكثر أهمية في هذه المهن وتصميم التدريبات لتنمية هذه المهارات للذكاء الانفعالي.

٥- دراسة النظم الإدارية التي تقوم عليها هذه الدور وإجراء التعديلات التي قد تسهم بدورها في تحسين بيئة العمل من خلال تخفيض الضغوط الناجمة عنها.

٦- دراسة الضغوط المهنية الناجمة عن التعامل مع هذه الفئات مجتمعة أو منفردة وتحديدها لوضع الخطط اللازمة لمواجهتها والتخفيف منها.

الفصل السابع

خلاصة البحث

١/٧ – مقدمة.

٢/٧ – خلاصة البحث باللغة العربية.

٣/٧ – خلاصة البحث باللغة الأجنبية.

١/٧ – مقدمة.

يتضمن هذا الفصل خلاصتين للبحث: أولهما باللغة العربية، وثانيتهما باللغة الإنكليزية. تشتمل كل خلاصة على تحديد مشكلة البحث، وبيان: أهميته، وأهدافه، وفرضياته، وحدوده، ومنهج البحث الذي اتبع فيه، والخطوات التي اتبعت في إعداده، وأدواته، والعينة التي طبقت عليها، وأهم النتائج التي توصل إليها، وينتهي إلى تقديم بعض المقترحات التي يؤمل أن تسهم في تحسين بيئة العمل ونوعية العمل في هذا المجال من المهن.

٢/٧ – خلاصة البحث باللغة العربية.

اهتم هذا البحث بدراسة العلاقة ما بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي وأثر كل من الجنس وعدد سنوات الخبرة ونوعية العمل في كل منهما.

وحددت **مشكلة البحث** بالسؤال التالي:

(ماهي طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية, وفقاً لمتغيرات الجنس, وطبيعة العمل, وعدد سنوات الخبرة ؟).

وتنبع **أهمية** البحث من خصوصية العينة التي يتوجه إليها، وكذلك الأمر من المتغيرات التي يحاول فهم العلاقة بينهما، وهما: الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي، ودور كل من: متغير الجنس، وعدد سنوات الخبرة، ونوعية العمل في هذه العلاقة. كما أنه قد يسهم من الناحية التطبيقية في بناء البرامج الإرشادية والتدريبية الموجهة للعاملين في دور الرعاية الاجتماعية؛ من أجل تحقيق النجاح المهني والشخصي, ورفع مستوى الأداء لديهم.

و**يهدف** هذا البحث إلى الحصول على إجابات علمية محددة ودقيقة عن الأسئلة التي يطرحها ، وهي:

١- ما طبيعة الاحتراق النفسي لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية على مختلف مهامهم الوظيفية وفق متغيرات البحث؟
٢- ما طبيعة الذكاء الانفعالي لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية على مختلف مهامهم الوظيفية وفق متغيرات البحث؟
٣- ما مدى إمكانية التنبؤ بأبعاد الاحتراق النفسي لدى عاملي الرعاية الاجتماعية من خلال معرفة درجة الذكاء الانفعالي لديهم؟

وقد استخدم الباحث **المنهج الوصفي التحليلي** الذي يعتبر المنهج الأكثر ملاءمة لموضوع البحث والأهداف المرجوة منه؛ حيث يقوم هذا المنهج على جمع البيانات وتصنيفها وتبويبها من أجل استخلاص النتائج وتعميمها.

واستعان الباحث في عملية جمع البيانات **بأداتين** رئيستين، وهما: **اختبار الاحتراق النفسي (MBI)**، الذي أعده الباحث بدءاً من عملية الترجمة وانتهاءً باستخراج الخصائص القياسية التي تؤهله أن يكون أداة مناسبة للبحث العلمي، ومقياس **شط للذكاء الانفعالي (SEIM)** الذي أعده للبيئة السورية ميخائل، بالإضافة إلى سجلات وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، وقوائم العاملين في دور الرعاية الاجتماعية الرسمية والأهلية في محافظة دمشق.

وقد طبق البحث على **عينة مسحية** يعمل أفرادها في دور الرعاية الاجتماعية الرسمية والأهلية في مدينة دمشق، بلغ عدد أفرادها (٢٠٥) عامل وعاملة منهم (٦٥) من الذكور و(١٤٠) من الإناث. و(٩٧) ممن لديهم من خبرة أقل من٦سنوات، و(٤٥) لديهم خبرة ٦سنوات وأقل من ١١سنة، و(٢٤) لديهم خبرة١١سنة وأقل من١٦سنة، و(١٥) لديهم خبرة ١٦سنة وأقل من٢١سنة، و(١٢) لديهم خبرة٢١سنة وأقل من٢٦سنة، و(١٠) لديهم خبرة ٢٦سنة وأقل من٣١سنة، و(٢) لديهم خبرة ٣١سنة فما فوق. أما وفق متغير طبيعة العمل؛ فالعينة تشتمل على: (٣٥) من الإداريين، و(١٠٤) من المشرفين المباشرين، و(٦٦) من العاملين بالخدمات.

واقتصرت **حدود البحث المكانية** على مدينة دمشق ودور الرعاية الرسمية والأهلية فيها، وعلى **حدود علمية** تشتمل: عينة البحث، و متغيراته، ومستوى الدلالة المعتمد :٠.٠٥ ، وأخرى **زمانية** وهي الفترة التي طبق فيها البحث بين ٢٠٠٨/١٠م و ٢٠١١م.

ويقتصر البحث على **متغيرات مستقلة**، وهي: (الجنس، وطبيعة العمل، وعدد سنوات الخبرة)، و**متغيرات تابعة**، وهي: (الاحتراق النفسي، والذكاء الانفعالي).

وقد كشفت العمليات الإحصائية عن **النتائج** التالية:

١- قبول الفرضية الصفرية فيما يتعلق ببعد الشعور بالإنجاز، ورفضها على بعدي: الإجهاد الانفعالي، وبعد تبلد الإحساس وفقاً لمتغير **الجنس لصالح الإناث**.

٢- قبول الفرضية الصفرية فيما يتعلق بالفروق في **الذكاء الانفعالي** وفق متغير **الجنس**.

٣- قبول الفرضية الصفرية فيما يتعلق بالفروق في **عدد سنوات الخبرة** وفق متغير **الجنس**.

٤- قبول الفرضية الصفرية فيما يتعلق بالفروق في أبعاد الاحتراق النفسي وفق متغير عدد سنوات الخبرة ما عدا الفروق في بعد تبلد الإحساس؛ حيث تنحصر الفروق بين فئة العاملين الذين لديهم (٢٦-٣١) سنة من الخبرة وبين العاملين الذين تقل خبرتهم عن ١١سنة، لصالح العاملين الأكثر خبرة.

٥- قبول الفرضية الصفرية فيما يتعلق بالفروق في الذكاء الانفعالي وفق متغير عدد سنوات الخبرة.

٦- قبول الفرضية الصفرية فيما يتعلق بالفروق على أبعاد الاحتراق النفسي وفق متغير نوعية العمل.

٧- قبول الفرضية الصفرية فيما يتعلق بالفروق في الذكاء الانفعالي وفق متغير نوعية العمل.

٨- قبول الفرضية الصفرية فيما يتعلق بالفروق في عدد سنوات الخبرة وفق متغير نوعية العمل.

٩- وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والإجهاد الانفعالي، كما يظهر وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وبعد تبلد الإحساس، فيما لم يظهر أي ارتباط دال مع بعد الشعور بالإنجاز؛ حيث كانت علاقة الارتباط واضحة لدى **الإناث** فيما لم تظهر إي علاقة ارتباط بين أبعاد الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى **الذكور**. أما بالنسبة لمتغير **عدد سنوات الخبرة**؛ فقد بينت النتائج وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والإجهاد الانفعالي، كما كشفت عن وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وبعد تبلد الإحساس، فيما لم يظهر أي ارتباط دال مع بعد الشعور بالإنجاز وذلك لدى العاملين الذين لديهم سنوات خبرة أقل من ست سنوات، كما لم يلحظ وجود أي علاقة ارتباط بين أبعاد الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى الفئات الأخرى لمتغير عدد السنوات الأخرى، فيما أظهرت وجود ارتباطات تامة سلبية بين الذكاء الانفعالي وبعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد الإحساس،

وارتباطاً إيجابياً تاماً مع بعد الشعور بالإنجاز لدى فئة العاملين ذوي الخبرة ٣١ سنة فما فوق. أما بالنسبة لمتغير **نوعية العمل**؛ فقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والإجهاد الانفعالي لدى المشرفين المباشرين، فيما لم يظهر وجود ارتباطات أخرى بين الذكاء الانفعالي وأبعاد الاحتراق النفسي الأخرى لدى المشرفين المباشرين أو لدى بقية فئات العمل الأخرى.

١٠- عدم وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي وعدد سنوات الخبرة، وهو ما ظهر في العلاقة وفقاً لمتغير **الجنس**، أما بالنسبة لمتغير **نوعية العمل** فقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وعدد سنوات الخبرة لدى الإداريين، كما كشفت عن وجود علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وعدد سنوات الخبرة لدى المشرفين المباشرين، فيما لم يظهر أي ارتباط دال بين الذكاء الانفعالي وعدد سنوات الخبرة لدى عاملي الخدمات.

١١- وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين تبلد الإحساس وعدد سنوات الخبرة، فيما لم تظهر البيانات وجود ارتباطات دالة بين عدد سنوات الخبرة وكل من بعد الإجهاد الانفعالي، وبعد الشعور بالإنجاز. وبالنسبة لهذه العلاقة وفقاً لمتغير **الجنس** فقد أظهرت البيانات وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين بعد تبلد الإحساس وعدد سنوات الخبرة لدى **الإناث**، كما كشفت عن وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين بعد الشعور بالإنجاز وعدد سنوات الخبرة لدى **الإناث**، فيما لم تبين النتائج وجود أي علاقة ارتباط دالة بين عدد سنوات الخبرة وبعد الإجهاد الانفعالي لدى **الإناث**، وكذلك الأمر لم تظهر النتائج وجود أي علاقة ارتباط دالة بين عدد سنوات الخبرة وأبعاد الاحتراق النفسي لدى **الذكور**. أما فيما يتعلق بهذه العلاقة وفقاً لمتغير **نوعية العمل** فقد أكدت النتائج وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين تبلد الإحساس وعدد سنوات الخبرة لدى **الإداريين**، وأظهرت وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الشعور بالإنجاز وعدد سنوات الخبرة لدى **الإداريين** أيضاً، فيما لم يظهر أي ارتباط دال في العلاقات الأخرى المتضمنة.

١٢- وجود إمكانية للتنبؤ ببعدي الإجهاد الانفعالي، وتبلد الإحساس من خلال قيم الذكاء الانفعالي. إلا أن القيم التي تخص بعد الشعور بالانجاز لا يمكن الاستناد لها لأنه ليس لها دلالة إحصائية.

وفي ضوء النتائج السابقة التي أسفر عنها البحث، أمكن تقديم عدد من **التوصيات والمقترحات** التي يؤمل أن تسهم في تحسين بيئة العمل ونوعية الخدمات المقدمة في دور الرعاية الاجتماعية.

أما **التوصيات:**

١- زيادة الاهتمام بالعاملين في مجال الرعاية ووضع خطط ومعايير لانتقائهم وتدريبهم وتأهيلهم.
٢- إدراج النشاطات الجماعية والفردية للعاملين ضمن خطط هذه الدور على أن تكون نوعية وتتناسب مع خصائص العاملين فيها.
٣- العمل على تدريب وتأهيل اختصاصيين نفسيين يقومون على رعاية العاملين في هذه الدور أسوة بما هو معمول به في المنظمات والهيئات الدولية.
٤- الاهتمام بالوعي العام للعاملين في مجال الرعاية الاجتماعية من خلال دعوتهم إلى ندوات تعريفية حول مفهوم الاحتراق النفسي وخطورته والعوامل التي تؤدي إليه وطرق وأساليب الوقاية منه ومواجهته والتخفيف من حدته.
٥- إدراج اختبارات الذكاء الانفعالي ضمن المعايير التي يمكن أن يؤخذ بها في انتقاء العاملين في هذه الدور.

و**يقترح** الباحث ما يلي:

١- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث التي تتناول كل من الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى عينات مهنية أخرى.
٢- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث التي تتناول متلازمة الاحتراق النفسي وغيره من المتغيرات النفسية ذات الصلة كأنماط الشخصية والتعلق والمتغيرات المستقلة الأخرى، مثل: التحصيل العلمي، ونوعه، ودخل الفرد، وعدد أفراد الأسرة، وغيرها لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية، وعينات مهنية أخرى.
٣- تعميق دراسة أبعاد الاحتراق النفسي ولا سيما الشعور بالانجاز وأثر وجود إنجازات أخرى قد تكون مهنية أو غير مهنية على متلازمة الاحتراق النفسي.

٤- وضع برامج تدريبية للعاملين في مجال الرعاية الاجتماعية تعتمد على تحديد مهارات الذكاء الانفعالي الأكثر أهمية في هذه المهن وتصميم التدريبات لتنمية هذه المهارات للذكاء الانفعالي.

٥- دراسة النظم الإدارية التي تقوم عليها هذه الدور وإجراء التعديلات التي قد تسهم بدورها في تحسين بيئة العمل من خلال تخفيض الضغوط الناجمة عنها.

٦- دراسة الضغوط المهنية الناجمة عن التعامل مع هذه الفئات مجتمعة أو منفردة وتحديدها لوضع الخطط اللازمة لمواجهتها والتخفيف منها.

المراجع باللغة العربية

- أبو زينة، فريد كامل وآخرون (٢٠٠٧): **مناهج البحث العلمي: طرق نوعية**، عمان، دار المسيرة.
- أبو علام, رجاء محمود (٢٠٠٤): **مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية**, ط٤ , , مصر دار النشر للجامعات.
- أبو عيشة، زاهدة (١٩٩٧): **مستوى التوتر النفسي ومصادره لدى المشرفين التربويين ومديري المدارس في الضفة الغربية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية،الضفة الغربية، نابلس.
- أحمد، سهير كامل(١٩٨٧): **الحرمان من الوالدين في الطفولة المبكرة وعلاقته بالنمو الجسمي والعقلي والانفعالي والاجتماعي**، مجلة علم النفس، العدد الرابع، الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- أحمد، مدثر سليم(٢٠٠٣): **الوضع الراهن في بحوث الذكاء**، مصر، المكتب الجامعي الحديث.
- الأعسر، صفاء وكفافي، علاء الدين(٢٠٠٠): **الذكاء الوجداني**، القاهرة، دار قباء للنشر والتوزيع.
- البتال، زيد محمد(٢٠٠٠): **الاحتراق النفسي (ضغوط العمل النفسية) لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة، ماهيته- أسبابه- علاجه**، الرياض، سلسلة إصدارات أكاديمية التربية الخاصة.
- بدران، منى محمد(١٩٩٧): **الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية**، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة.
- بطاينة، أسامة و جوارنة، المعتصم بالله(٢٠٠٣): **الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة ومعلماتها في محافظة أربد وعلاقتها ببعض المتغيرات**، مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، المجلد (٢)، العدد(٢)، جامعة دمشق.
- جابر،عبد الحميد (١٩٨٦): **نظريات الشخصية،البناء- الديناميات – النمو – طرق البحث – التقويم**، القاهرة، دار النهضة العربية.
- جابر،عبد الحميد و الكفافي، علاء الدين(١٩٩٥): **معجم علم النفس والطب النفسي**، الجزء السابع، دار النهضة العربية.

- جرينس،كاري (١٩٨٦): **الاحتراق النفسي لدى المهنيين في المؤسسات الاجتماعية**، ترجمة: علي عسكر، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد/٤/ المجلد/١٤/، الكويت، دار السلاسل ص٣٤٨_٣٤٥.
- جودة، محمد إبراهيم(١٩٩٩): **دراسة لبعض مكونات الذكاء الوجداني في علاقتها بمركز التحكم لدى طلبة الجامعة**، جامعة الزقازيق، مجلة كلية التربية، المجلد (١٠)، العدد(٤).
- جولمان، دانييل(٢٠٠٠): **الذكاء العاطفي**، ترجمة: ليلى الجبالي، سلسلة عالم المعرفة، العدد (٢٦٢)، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.
- حامد، رنا نجيب(١٩٩٩): **الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة المعوقين عقليا في اليمن**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- الحراملة، أحمد عبد الرحمن (٢٠٠٧): **علاقة مفهوم الذات وبعض المتغيرات الديموغرافية بالاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية في مدينة الرياض**، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.
- حرتاوي، هند(١٩٩٠): **مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، أربد، الأردن.
- حمصي، أنطون (١٩٩١): **أصول البحث في علم النفس**، دمشق، مطبعة الاتحاد.
- الخالدي، مائسة (٢٠٠٢): **النمط الإداري المدرك وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمي مدارس الكرك الثانوية الحكومية**، رسالة ماجستير، كلية العلوم التربوية، جامعة مؤتة.
- الخرابشه، عمر وعربيات، احمد (٢٠٠٥): **الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين مع الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر**، مجله جامعه أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والانسانية، المجلد (١٧)، العدد (٢)، ٢٩٢- ٣٣١.
- خرنوب، فتون(٢٠٠٣): **بعض الأساليب المعرفية والسمات الشخصية الفارقة بين ذوي الذكاء الوجداني المرتفع وذوي الذكاء المنخفض لطلبة المرحلة الثانوية**، رسالة ماجستير معهد الدراسات والبحوث التربوي، مصر.
- الخضر، عثمان حمود(٢٠٠٢): **الذكاء الوجداني هل هو مفهوم جديد؟**، دراسات نفسية، المجلد الثاني عشر، العدد الأول.
- الدردير، عبد المنعم أحمد(٢٠٠٧): **دراسات معاصرة في علم النفس المعرفي**، القاهرة، عالم الكتاب.
- دواني، كمال و الكيلاني، أنمار(١٩٨٩): **مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن**، المجلة التربوية، العدد/٥/ المجلد/١٩/، الكويت.

- الديدي، رشا عبد الفتاح(٢٠٠٥): **استبيان الذكاء الانفعالي**، كراسة التعليمات، القاهرة، مكتبة الأنجلو مصرية.
- الديدي، رشا عبد الفتاح(٢٠٠٥): **استبيان الذكاء الانفعالي**، كراسة العبارات، القاهرة، مكتبة الأنجلو مصرية.
- راضي، فوقية(٢٠٠١): **الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتحصيل الدراسي والقدرة على التفكير الابتكاري لدى طلبة الجامعة**، مجلة كلية التربية بالمنصورة، العدد(٤٥).
- رزق الله، رندا(٢٠٠٦): **فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات الذكاء العاطفي**، دراسة تجريبية في مدارس مدينة دمشق، رسالة دكتوراه، جامعة دمشق.
- الرشدان، مالك(١٩٩٥):**مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية وعلاقته ببعض المتغيرات**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، أربد، الأردن.
- رضوان، سامر جميل(٢٠٠٩): **الصحة النفسية**، الأردن، دار المسيرة للنشر و التوزيع.
- روبنز، بام و سكوت، جاك(٢٠٠٠): **الذكاء الوجداني**، ترجمة صفاء الأعسر وعلاء الدين كفافي، القاهرة، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
- زيناتي، جورج(١٩٩٤): **انفعالات النفس**، بيروت، دار المنتخب العربي للدراسات والنشر والتوزيع.
- الزيود، نادر فهمي(١٩٩٨):**الدليل العملي للمرشدين النفسيين والتربويين**، عمان، دار الفكر.
- سعيد، سعاد جابر(٢٠٠٨): الذكاء الانفعالي، اربد، عالم الكتب الحديث.
- السمدوني، السيد إبراهيم(٢٠٠٠): **الذكاء الوجداني والتوافق المهني للمعلم، دراسة ميدانية على عينة من المعلمين والمعلمات في التعليم الثانوي**، مجلة عالم التربية، السنة الأولى، العدد الثالث.
- السمدوني، السيد إبراهيم(٢٠٠٧): **الذكاء الوجداني، أسسه – تطبيقاته – تنميته**، الطبعة الأولى، عمان، دار الفكر.
- سلامة، وليد(٢٠٠٧): **كيف تنمي ذكاءك العاطفي**، دمشق، منشورات وزارة الثقافة.
- السيد ،أسماء(١٩٩٤): **محاضرة في الأحتراق النفسي**، دبي، معهد التنمية الإدارية.
- شابيرو، ف.د و لورانس، أ(٢٠٠١): **كيف تنشئ طفلاً يتمتع بالذكاء العاطفي**، ترجمة مكتبة جرير، السعودية، مكتبة جرير.

- شهاب، إيناس(٢٠٠١): **دراسة مقارنة لمستويات الاحتراق النفسي لدى المشرفين التربويين ومديري المدارس الثانوية في محافظة أربد**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.
- الصباغ، زهير(١٩٨٥): **ضغط العمل**، مجلة الإدارة، العدد/١/ المجلد/٥/, دمشق. ص ٢٨_٤١.
- عاقل، فاخر(١٩٨٤): **أصول علم النفس وتطبيقاته**، الطبعة السادسة، بيروت، دار العلم للملايين.
- العبد، عاطف عدلي (٢٠٠٣): **تصميم وتنفيذ استطلاعات وبحوث الإعلام والرأي العام**, القاهرة, مصر، دار النشر للجامعات.
- عثمان، فاروق و رزق، محمد عبد السميع(١٩٩٨): **الذكاء الانفعالي، مفهومه وقياسه**، مجلة كلية التربية، عدد (٣٨)، جامعة المنصورة.
- عثمان، فاروق السيد(٢٠٠٠): **القلق وإدارة الضغوط النفسية**، القاهرة، دار الفكر العربي.
- عجوة، عبد العال(٢٠٠٢): **الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من الذكاء المعرفي والعمر والتحصيل الدراسي والتوافق النفسي لدى طلبة الجامعة**، مجلة كلية التربية، المجلد(١٣)، العدد(١)، جامعة الإسكندرية.
- عسكر،علي و جامع، حسن و الأنصاري، محمد(١٩٨٦): **مدى تعرض معلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت لظاهرة الاحتراق النفسي**، المجلة التربوية، العدد/١٠/المجلد /٣/،الكويت.
- العضايلة، عدنان عبد السلام(١٩٩٠): **الاستنفاد النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في الأردن**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.
- عكاشة، محمود فتحي(دن): **أدوار المعلم في تنمية الذكاء الانفعالي لدى الأطفال الموهوبين**، ورقة عمل، كلية التربية بدمنهور، جامعة الإسكندرية.
- علام، سحر فاروق(٢٠٠١): **تقييم فاعلية برنامج تدريبي لتنمية الذكاء الوجداني لدى عينة من طالبات الجامعة**، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه، جامعة عين شمس.
- العيتي، ياسر(٢٠٠٣): **الذكاء العاطفي نظرة جديدة في العلاقة بين الذكاء والعاطفة**، دمشق، دار الفكر.
- فرح، عدنان(٢٠٠١): **الاحتراق النفسي لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في دولة قطر**، مجلة دراسات العلوم التربوية، المجلد (٢٧)، العدد (٢)، الجامعة الأردنية، ٢٤٧-٢٤٠.

- الفريحات، عمار و الربضي، وائل (٢٠١٠): **مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون**، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، مجلد (٢٤)، العدد(٥)، ١٥٥٩-١٥٨٦.
- القحطاني، عبدالله (٢٠٠٤): **مستويات الاحتراق النفسي و القلق و الضغط النفسي لدى مديري المدارس الثانوية في القطاعين الحكومي و الخاص في محافظة عمان**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأردن، عمان، الأردن.
- القماح، إيمان محمود(١٩٨٣): **أثر الحرمان من الوالدين على البناء النفسي للطفل**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس.
- كامل، عبد الوهاب(١٩٩١): **علم النفس الفيزيولوجي، مقدمة في الأسس السيكوفسيولوجية والنيورولوجية للسلوك الإنساني**، القاهرة، مكتبة النهضة المصرية.
- الكردي، مها (١٩٨٠): **التوافق والتكيف الشخصي والاجتماعي لدى أطفال الملاجئ**، المجلة الاجتماعية القومية. في قاسم، أنسي وأحمد، سهير كامل(١٩٩٨): **أطفال بلا أسر**، الطبعة الأولى، مركز الإسكندرية للكتاب.
- كفافي، علاء الدين و الدواش، فؤاد(٢٠٠٦): **مقاييس الذكاء الوجداني متعددة العوامل للراشدين والمراهقين**، القاهرة، مكتبة الأنجلو مصرية.
- ليندال، دافيدوف(١٩٨٣): **مدخل إلى علم النفس**، ترجمة: فؤاد أبو حطب، طبعة ثانية، القاهرة، دار مكروهيل للنشر.
- المالح، حسان(٢٠٠٨): **اختبار الذكاء الانفعالي/ العاطفي**، مجلة الثقافة النفسية المتخصصة، المجلد(١٩)، العدد(٧٤).
- مبيض، مأمون(٢٠٠٣): **الذكاء العاطفي والصحة العاطفية**، الرياض، المكتب الإسلامي.
- محمد العربي، بدرينة (١٩٨٨): **أثر الحرمان من الوالدين على شخصية الطفل، دراسة ميدانية بالجزائر**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب جامعة عين شمس.
- محمود، عبد الله جاد(٢٠٠٥): **بعض عوامل الشخصية والمتغيرات الديموغرافية المسهمة في الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين**، مجلة كلية التربية بالمنصورة،عدد (٥٧).
- مخائيل, امطانيوس (٢٠٠٦): **القياس النفسي**, الجزء الأول, منشورات جامعة دمشق.
- مخائيل، امطانيوس (٢٠٠٨): **مقياس شط للذكاء الانفعالي**، البنود والتعليمات، الصورة السورية، جامعة دمشق، كلية التربية.

- المرزوقي، جاسم محمد عبد الله(٢٠٠٤): **الاحتراق النفسي لدى معلمي و معلمات الثانوية في الإمارات العربية المتحدة في ضوء بعض المتغيرات**، رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن، جامعة اليرموك.
- المصدر، عبد العظيم سليمان(٢٠٠٧): **الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الانفعالية لدى طلبة الجامعة**، غزة، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد السادس عشر، العدد الأول. http://www.iugaza.edu.ps/ara/research/
- مصطفى، إيمان محمد(١٩٩٨): **مدى فاعلية كل من الإرشاد النفسي الموجه وغير الموجه في تخفيف حدة الاحتراق النفسي لدى المعلمات**، رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة.
- مقابلة، نصر وسلامة كايد (١٩٩٣): **دراسة لظاهرة الاحتراق النفسي لدى عينة من المعلمين الأردنيين في ضوء عدد المتغيرات**، مجلة جامعة دمشق، العدد/٩/ المجلد/٣٣/.
- يوسف، جمعة(٢٠٠٧): **إدارة الضغوط**، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة، جامعة القاهرة.

المراجع باللغة الأجنبية

- Abraham.R (1999):**Emotional Intelligence in organizations، A Coceptualization، Gentic.Social and General**، Psychology Monographs.
- Abraham. R. (2000): **The Role of job control as moderator of emotional dissonance ad emotional intelligence – outcome relationships**. J of Psychology.
- Anderson, D(2000): **Coping strategies and burnout among veteran child protection workers,** Child Abuse &Neglect, Volume 24, Issue 6, Pages: 839-848.
- Angel, B. ; Anton, A. & Joan, B. (2003):**Burnout Syndrome and Coping Strategies: Astructural relations Model**.Psychology in Spain، vol 7
- Austin, Elizabeth(2004): **An investigation of the relationship between trait emotional intelligence and emotional task performance**, personality and individual differences, volume36, Pages: 1855-1864.
- Arla, D. Sarah, C(2004): **Using an ability- based measure of emotional intelligence to predict individual performance, group performance, and group citizenship behaviors**, personality and individual differences, volume36, Pages: 1443-1458.

- Bakker . A(2003):**A Multigroup Analysis of the Job Demands–Resources Model in Four Home Care Organizations**, International Journal of Stress Management, Volume 10, Issue 1, Pages: 16-38.
- Bakker . A et al (2003): **The Relationship Between the Big Five Personality Factors and Burnout: A StudyAmong Volunteer Counselors**, International Journal of Social Psychology, Volume 135, Issue 5, Pages: 26-38.
- Barkett, M. et al(2004): **emotional intelligence and its relation to everyday behavior, personality and individual differences**, volume36, Pages: 138-140.
- Bar-on، R(2005): **the impact of emotional intelligence on subjective well- being.Prespectives in education**.
- Bartley.A(2006): occupational Burnout in counselor iducators. Ph Dissertation, Oregon state University.
- Brotheridge. C, and Grandey.A (2002): **Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work"**, Journal of Vocational Behavior, Volume 60, Issue 1, Pages: 17-39
- Bilge, F. (2006): **Examining the Burnout of Academics in Relation to job Satisfaction and other Factors**. Social Behavior and Personality Available on line:www.sbp-journal.com
- Buunk, B et al(2001): **Burnout and depression are not identical twins: is decline of superiority a distinguishing feature?** Personality and Individual, Differences, Volume 30, Issue 5, Pages: 873-880
- Campbell.D et al(2001): **Burnout among American surgeons**, Surgery, Volume 130, Issue 4, Pages: 696-705
- Carol. B et al(2003): **Burnout and alcohol problems among urban transit operators in San Francisco**, Addictive Behaviors, Volume 28, Issue 1, Pages: 91-109.
- Carter.P(2005): **the complete book of Intelligence tests**, John Wiley& sons, USA.
- Caton, D.J.; Grossnickle, W.F.; Cope, J.G.; Long, T.E. & Mitchell C. C.(1988): **Burnout and Stress Among Employees at a State Institution for Mentally Retarded Person**s, American Journal on Mental Retardation Vol. 93, No 3, (ERIC Document Reproduction Service No. EC 211393), Pages: 300 – 304.
- Čeledová, L and Čevela,R(2010): **Burn-out syndrome of medical assessors, its roots -causes and solutions** , Journal of Nursing, Social Studies and Public Health, Vol. 1, No. 1–2, Pages: 7–18

- Chan, D(2006): **Emotional intelligence and components of burnout among Chinese secondary school teachers in Hong Kong**, Teaching and Teacher Education, Volume 22, Issue 8, Pages: 1042-1054
- Chen Hung. L et al(2003): **Effects of a nursing intervention program on disabled patients and their caregivers**, Archives of Gerontology and Geriatrics, Volume 36, Issue 3, Pages: 259-272.
- Danielle et al(2003): **Common infections and the role of burnout in a Dutch working population**, Journal of Psychosomatic Research, Volume 55, Issue 3, Pages: 201-208.
- Demerouti . A et al(2003):**The Convergent Validity of Two Burnout Instruments: A Multitrait-Multimethod Analysis**, European Journal of Psychological, Assessment, Volume 19, Issue 1, Pages: 12-23.
- Dieter, Z(2002):**Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations**, Human Resource Management Review, Volume 12, Issue 2, Pages: 237-268.
- Dunham، Jack(1992): **Stress in Teaching**, 2nd ed.، Biddles Ltd, Guilford and King's Lynn, Great Britain.
- Freudenberger, H. (1981) **Burnout**, Available on line:www. Adrenalfatigue.org
- Freudenberger, H(1980): **Burnout; The High cost of High Achievement**, Garden City, NY: Doubleday.
- Garrido, M(2010): **Perceived emotional intelligence in primary school teachers and its relation with the levels of burnout and engagement**, Madrid, España.
- GBER (2006): **employers getting started**, Canada.
- George, J.M. (2000): **Emotions and Leadership: The role of emotional Intelligence**. Human Relations.
- Gerits , L et al(2005): **Emotional intelligence profiles of nurses caring for people with severe behavior problems**, Personality and Individual Differences, Volume 38, Issue 1, Pages: 33-43.
- Goleman, D(1995): **Emotional intelligence**, New York, Bantam Books.
- Goleman, D(1996): **Emotional intelligence**, **why it can matter more than IQ**, Learning.
- Goleman, D (1999) **The emotionally intelligent worker**, Futurist.
- Gold, Yvonne & Roth، Robert A.(1994): **Teachers Managing Stress and Preventing Burnout**: the Professional Health Solution، 2nd ed., The Falmer press, London.

- Hein,Steve(2001): **Definition and History of emotional Intelligence**, on line: www. emotional Intelligence.com
- Holmqvist.R and Andersen.K(2003): **Therapists' Reactions to Treatment of Survivors of Political Torture**, Professional Psychology: Research and Practice, Volume 34, Issue 3, Pages:294-300
- Horiguchi.T et al(2003): **An assessment of the mental health of physicians specializing in the field of child neurology**, Journal of Pediatric Nursing, Volume 18, Issue1, Pages: 70-74.
- Iacovides, A, et al (2003): **The relationship between job stress, burnout and clinical depression**, Journal of Affective Disorders, Volume 75, Issue 3, Pages: 209-221.
- Ifrcrrcs**: helping to heal**, volunteer hand book.
- Ifrcrrcs(2009): **managing stress in the field**, 4th ed.
- Iwanicki, E. & Scwab, R. (1980). **A Cross Validation Study of the Maslach Burnout Inventory** .Educational and Psychological Measurement,41, Pages :1167-1174.
- Jude, A and Grace,p(2011): **Emotional Intelligence and Locus of Control as Predictors of Burnout among Secondary School Teachers in Ondo State, Nigeria**, European Journal of Social Sciences – Volume 20, Number 3, Pages: 369-378
- Kafetsios, Konstantions(2004): **attachment and emotional Intelligence abilities across the life course**, personality and individual differences, volume37, Pages: 129-145**.**
- Laura Riolli and Victor Savicki(2003): **Optimism and Coping as Moderators of the Relation Between Work Resources and Burnout in Information Service Workers**, International Journal of Stress Management, Volume 10, Issue 3, Pages: 235-252
- Lazarus, R.S(1991**): Emotion and Adaption**, Oxford University Press, New York.
- Lillian, T et al(2008): **Relationship between Clinical Supervision, Burnout, and Turnover Intentions among Substance Abuse Counselors**, University of Georgia.
- Eric R. Levensky et al(2000):**Therapeutic burnout among borderline personality disordered clients and their therapists: Development and evaluation of two adaptations of the maslach burnout inventory**, Cognitive and Behavioral Practice, Volume 7, Issue 3, Pages: 329-337.
- Levenson, M. H (1999) :**Working with emotional Intelligence**, Revew of General Semantics.

- Luminet , O. et al (2007):**Explaining the protective effect of trait emotional, intelligence regarding occupational stress: Exploration of emotional labor processes**, Journal of Research in Personality, **In Press, Corrected Proof**, Available online 30 January 2007.
- Maslach, Christina & Michael P. Leiter (1997): **The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To DO About It**. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Maslach, C(1982): **Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon**. In: Paine W.S. (editor)، **Job Stress and Burnout: Research, Theory, and Intervention Perspectives**, Sage Publications, U.S.A.
- Mayer, D.J, Salovey, P & Caruse, D. (2000): **Emotional intelligence meets traditional standards، for an intelligence**. Intelligence، 27 (4)، 267 – 298.
- Mayer, J. & Salovey, P.(1993): **the intelligence of emotional intelligence**. Intelligence، 17، 433.
- Mayer,J and Salovey, P (1997): **emotional development and emotional intelligence**، educational intieations، New York، basic books ink.
- Michael V. Zuck (2002): **General Adaptation Syndrome**, Gale Encyclopedia of Medicine. Available online : www.healthatoz.com.
- Odd.H et al(2000): **Burnout: conceptual issues and empirical findings from a new research setting**, Scandinavian Journal of Management, Volume 16, Issue 3, Pages: 233-247
- Perrewé , P. et al(2002): **Are work stress relationships universal? A nine-region examination of role stressors, general self-efficacy, and burnout**, Journal of International Management, Volume 8, Issue 2, Pages: 163-187.
- Pelletier, K.R. (1997): **Mind as Healer**, New York: Dell Publishing Company. Available online:www.earthlink.net.
- Pines, Ayala, M،**Burnout, Hand book of Stress**, The free press, New York, U.S.A.
- Putnik , K. et al(2011): **Road to help-seeking among (dedicated) human service professionals with burnout**, Journal of Patient Education and Counseling, Volume 83, Issue 1, Pages: 49-54.
- Rachel. A et al(2003): **Differential Effects of Simple Frontal Versus Complex Teaching Strategy on Teachers' Stress, Burnout, and Satisfaction**, International Journal of Stress, Management, Volume 10, Issue 2, Pages: 173-195.

- Rosenzweig, M.R & Arnold, L.I(1982): **physiological psychology**، Lexington, D.C.
- Salovey, P. & Sluyter. D. (Eds.) (2000): **Emotional development and emotional intelligence**: educational implications. New York: basic books.
- Steven, S and Judith, A(2000): **Burnout in substance abuse counselors: Impact of environment, attitudes, and clients with HIV**, Journal of Substance Abuse Treatment, Volume 19, Issue 2, September 2000, Pages: 117-126.
- Tsigilis, Nikolaos(2011): **Burnout among physical education teachers in primary and secondary schools**, International Journal of Humanities and Social Science Vol. 1 No. 7 [Special Issue – June 2011] , Pages: 52-58.
- van der Ploeg . E et al(2003): **Critical Incidents and Chronic Stressors at Work: Their Impact on Forensic Doctors**, Journal of Occupational Health Psychology, Volume 8, Issue 2, Pages: 157-166
- van Dierendonck , D. et al(2005): **Burnout Prevention Through Personal Growth**, International Journal of Stress Management, Volume 12, Issue 1, February, Pages: 62-77.
- Yousef, G.S(2005): **stress management**, Cairo University.
- ZHONG, J et al(2009): **Job stress, Burnout, Depression symptoms, and physical health, among Chinese University teachers**, Psychological Reports, 105, 3, Pages: 1-7.

الملاحق

الملحق الأول– السادة المحكمون

الملحق الثاني– اختبار ماسلاش باللغة الأجنبية.

الملحق الثالث– بنود اختبار ماسلاش موزعة على الأبعاد.

الملحق الرابع– طريقة الإجابة على بنود الاختبار

الملحق الخامس– تعديلات السادة المحكمين.

الملحق السادس– اختبار ماسلاش بصورته النهائية.

الملحق السابع– بنود اختبار الذكاء الانفعالي بصورته الأولية.

الملحق الثامن– مقياس شط للذكاء الانفعالي.

الملحق التاسع – نتائج اختبار (Dunnett-c)

الملحق – ١–

(السادة المحكمون)

الدكتور	المرتبة العلمية	القسم
سامر جميل رضوان	أستاذ	إرشاد نفسي
أمينة رزق	أستاذ	علم نفس
محمود ميلاد	أستاذ	علم نفس
إيمان عز	أستاذ مساعد	تقويم وقياس
ياسر جاموس	مدرس	تقويم وقياس
عماد سعدا	مدرس	علم نفس
صباح السقا	مدرس	إرشاد نفسي
غسان منصور	مدرس	علم نفس

الملحق – ٢ –

(اختبار ماسلاش باللغة الأجنبية)

	Statement	Never	A few times a year	Monthly	A few times a month	Every week	A few times a week	Every day
1	I feel emotionally drained from my work.							
2	I can easily understand how my recipients feel about things.							
3	I deal very effectively with the problems of my recipients.							
4	I feel recipients blame me for some of their problem.							
5	I feel used up at the end of the workday.							
6	I feel I'm positively influencing other people's lives through my work.							
7	I feel like I'm at the end of my rope.							
8	I feel very energetic.							
9	I don't really care what happens to some recipients.							
10	I feel fatigued when I get up in the morning and have to face another day on the job.							
11	I can easily create a relaxed atmosphere with my recipients.							
12	Working with people directly puts too much stress on me.							
13	I have accomplished many worthwhile things in this job.							
14	In my work, I deal with emotional problems very calmly.							

15	**Working with people all day is really a strain for me.**							
16	**I feel exhilarated after working closely with my recipients.**							
17	**I worry that this job is hardening me emotionally.**							
18	**I feel frustrated by my job.**							
19	**I've become more callous toward people since I took this job.**							
20	**I feel I'm working too hard on my job.**							
21	**I feel I treat some recipients as if they were impersonal objects.**							

الملحق – ٣ –

(بنود اختبار ماسلاش موزعة على أبعاد الاحتراق النفسي)

البعد	البنود
الاجهاد الانفعالي	أشعر بأنني استنزفت عاطفيا.
	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في عملي.
	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر.
	التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر.
	أشعر بالضجر والملل بسبب عملي.
	أشعر بالإحباط في عملي.
	أشعر أنني أبذل جل جهدي في عملي.
	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطا كبيرا علي.
	أشعر بالاختناق وقرب النهاية.
تبلد الإحساس	أشعر بأنني أعامل بعض فئات المستفيدين وكأنهم جمادات لا حياة فيها.
	أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل.
	أشعر بالقلق في أن يسبب له هذا العمل قساوة وتبلداً في مشاعري.
	لا أعبأ بما يحدث للآخرين.
	أشعر أن المستفيدين يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها.
الشعور بالإنجاز	أستطيع أن أفهم كيف يشعر المستفيدون تجاه العاملين.
	أتعامل بكفاءة عالية مع مشاكل العمل والمستفيدين.
	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابيا في حياة الآخرين.
	أشعر بالنشاط والحيوية.
	استطيع بسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.
	أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع المستفيدين.
	أتعامل في عملي بهدوء تام مع المشاكل النفسية.
	حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل.

الملحق – ٤ –
(طريقة الإجابة على بنود اختبار الاحتراق النفسي)

م	الفقرة	تكرار الشعور بالاحتراق النفسي						شدة الشعور بالاحتراق النفسي						
		٦	٥	٤	٣	٢	١	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١
١	أشعر بأنني أفقد الاحساس تدريجياً.													
٢	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية يوم العمل.													
٣	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لبدء يوم عمل آخر.													
٤	يسبب التعامل مع الناس طوال اليوم التوتر.													
٥	يسبب عملي الضجر والملل.													
٦	أشعر بالإحباط من عملي.													
٧	أشعر أنني أبذل جهداً كبيراً في عملي.													
٨	يشكل التعامل مع الناس بشكل مباشر ضغطاً كبيراً علي.													
٩	أشعر بالاختناق.													
١٠	أشعر بأنني أعامل بعض فئات المستفيدين وكأنهم جمادات لا حياة فيهم.													
١١	أصبحت شخصاً غير مبالي منذ بدأت هذا العمل.													
١٢	أنا قلق من أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلداً في مشاعري.													
١٣	لا أعبأ بما يحدث للآخرين.													
١٤	أشعر أن المستفيدين يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها.													
١٥	أستطيع أن أفهم كيف يشعر المستفيدون تجاهي.													
١٦	أتعامل بكفاءة عالية مع مشكلات العمل والمستفيدين.													
١٧	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابيا في حياة الآخرين.													
١٨	أشعر بالنشاط والحيوية.													
١٩	استطيع بسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.													
٢٠	أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع المستفيدين.													
٢١	أتعامل في عملي بهدوء تام مع المشكلات التي يعاني منها المستفيدين.													
٢٢	حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل.													

الملحق رقم ــ ٥ ــ
(تعديلات السادة المحكمون)

الأستاذ المحكم	أداة الاحتراق النفسي	أداة الذكاء الانفعالي
د. سامر جميل رضوان	إعادة **النظر في بدائل الإجابة** على الاختبار وجعلها **بسيطة** و**خمسة بدائل** بدلاً من **سبعة بدائل.**	الاستناد إلى اختبار معير في البيئة السورية.
د.محمود ميلاد	١. يمكن الإفادة من جامعة السلطان قابوس لأنه تم **تطبيق نفس المقياس** على عينة من المعلمين. **٢. تغيير درجات القياس** لتصبح **أربعة** درجات بدلاً من **سبعة** درجات (أبداً – نعم – لا – أحياناً). ٣. كلما كان المقياس صغير كان أفضل في حساب النتائج. ٤.البند رقم (١) اشعر بأنني **تعبت أو فقدت الإحساس** بدلاً من استنزفت عاطفياً. ٥.البند رقم (٨) **يشكل التعامل مع الناس ضغطاً كبيراً.** بدلاً من **التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطاً كبيراً علي.**	الانتباه إلى توزع الدرجات في حال استخدام بعض عبارات النفي. ١- حذف التي أعاني منها. ٢- وضع **مرهقاً** بدلاً من **لست على مايرام.** ٣- أشعر **بالسعادة** بدلاً من **الفخر.** ٤- حذف **أعتقد بأنني.** ٥- حذف **التي تتطلب** و **(ال)** التعريف من المواقف. ٩- حذف **استطيع أن.** ١٠- حذف **استطيع أن.** ١١- أشعر **بالثقة** بدلاً من **الفخر.** ١٢- **ألوم نفسي** بدلاً من **أشعر بالذنب.** ١٦- حذف **وطيب القلب.** ١٨- حذف **في كثير.** ١٩- الفصل بين الفكرتين. ٢١- حذف **عندما** و وضع **أثناء معرفة** بدلاً من **أعرف.** ٢٢- **مبرر** بدلاً من **سبب.** ٢٣- **تصبح** اشعر بالخجل نتيجة الأخطاء التافهة. ٢٥- حذف **على الرغم من أنني.** ٣١- حذف **بشكل كبير.** ٥٠- حذف **بالنسبة إلي.** ٦٩- **تصبح** عندما أشاهد شخصاً عزيزاً أشعر بالسعادة. ٧٣- حذف **أن** و **أمر هام للغاية.** ٧٨- نقل **في تعاملي مع الآخرين** إلى نهاية البند. ٧٩- نقل هذا البند كاملاً إلى محور الوعي الذاتي. ٨١- **الاشمئزاز** بدلاً من **القرف** و **إظهار** بدلاً من **حدوث.** ٨٤- **يزعجني** بدلاً من **يوترني بشكل كبير.** ٩٤- حذف **فهناك أناس لا أحب التعامل معهم.** ٩٥- **يدرك** بدلاً من **يستطيع.** ٩٦- حذف **عندما أتحدث إليهم.**
د. إيمان عز	بند رقم (١١) وضع كلمة **غير مبالي** بدلاً من **قاسياً.**	البنود الموضوعة تقيس الذكاء الانفعالي كسمة وبالمناسبة هناك اختبار للذكاء الانفعالي معير في البيئة السورية.

د. ياسر جاموس	**تغيير درجات القياس** لتصبح **خمسة** درجات بدلاً من **سبعة** درجات مثل (عالية جداً – عالية – متوسطة – ضعيفة – معدومة). ٦- **يصبح** يسبب عملي الضجر والملل. ٧- **من** بدلاً من **في**. ٨- **جهداً كبيراً** بدلاً من **جل**. ٩- **تصبح** يشكل التعامل مع الناس ضغطاً كبيراً. ١٠- **فيهم** بدلاً من **فيها**. ١١- **من خلال عملي** بدلاً من **منذ بدأت**. ١٤- **يلومونني** بدلاً من **يلومني**. ٢٠- إضافة كلمة **للمستفيدين** في نهاية البند.	الاستناد إلى اختبار معير في البيئة السورية.
د. عماد سعدا	٢- **يوم العمل** بدلاً من **اليوم الذي أقضيه في عملي**. ٣- **لبدء** بدلاً من **لمواجهة**. ١٠-يسبب التعامل مع الناس طوال اليوم التوتر. ٩- عبارة غامضة. **ملاحظة:** عدم استخدام عبارات النفي.	**ملاحظة:** عدم استخدام عبارات النفي.
د. صباح السقا	**ملاحظات:** • كتابة ورقة التحكيم بطريقة أخرى بحيث تذكر الأهداف والتعاريف. • تقسيم المقياس إلى ثلاثة أبعاد وهي الاجهاد النفسي (الشخصي)، الانفعالي، الجسدي. • زيادة عدد البنود. • توضيح معنى كلمة **المستفيدين**. ١- غير واضح. ٩- حذف **قرب النهاية**. ١٣- **يصبح** فقدان القدرة على الإحساس. ١٥- توضيح هذه العبارة. ٢١- توضيح المقصود بالمشاكل النفسية **(لمن هذه المشاكل)**.	الاستناد إلى اختبار معير في البيئة السورية.
د. غسان منصور	١- وضع مثال للتوضيح ١٣- عدم البدء بنفي أو تفضيل. ٢٠- **المراجعين** بدلاً من **المستفيدين**. ٢١- **المشكلات** بدلاً من **المشاكل النفسية** مع **وضع** مثال يوضح ذلك.	الاستناد إلى اختبار معير في البيئة السورية.

الملحق – ٦ –

(اختبار ماسلاش بصورته النهائية)

م	البـــــــــــــــــــــــند	أبداً	بضع مرات في السنة	مرة في الشهر	بضع مرات في الشهر	مرة كل اسبوع	بضع مرات في الأسبوع	كل يوم
١	أشعر بأنني أفقد الاحساس تدريجياً.							
٢	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية يـــوم العمل.							
٣	أشعر بالإرهاق حينما أصحو فـــي الصـــباح لبدء يوم عمل آخر.							
٤	يسبب التعامل مع الناس طوال اليوم التوتر.							
٥	يسبب عملي الضجر والملل.							
٦	أشعر بالإحباط من عملي.							
٧	أشعر أنني أبذل جهداً كبيراً في عملي.							
٨	يشكل التعامل مع الناس بشكل مباشر ضغطاً كبيراً علي.							
٩	أشعر بالاختناق.							
١٠	أشعر بأنني أعامل بعض فئات المستفيدين وكأنهم جمادات لا حياة فيهم.							
١١	أصبحت شخصاً غير مبالي منذ بدأت هذا العمل.							
١٢	أنا قلق من أن يسبب لي هذا العمل قساوة وتبلداً في مشاعري.							
١٣	لا أعبأ بما يحدث للآخرين.							
١٤	أشعر أن المستفيدين يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها.							
١٥	أستطيع أن أفهم كيف يشـــعر المســـتفيدون تجاهي.							
١٦	أتعامل بكفاءة عالية مع مشكلات العمل والمستفيدين.							
١٧	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر إيجابيا في حياة الآخرين.							

١٨	أشعر بالنشاط والحيوية.							
١٩	استطيع بسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه.							
٢٠	أشعر بالابتهاج من خلال عملي وتعاملي مع المستفيدين.							
٢١	أتعامل في عملي بهدوء تام مع المشكلات التي يعاني منها المستفيدين.							
٢٢	حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل.							

الملحق – ٧ –

أداة قياس الذكاء الانفعالي

إعداد

إياس راجح تميم

وضعت بنود هذه الأداة وفقاً لوجهة نظر كل من ماير و سالوفي في الذكاء الانفعالي حيث حددا أبعاده في خمسة أبعاد و هي:

١- **الوعي الذاتي:** ويعني ملاحظة و فهم الذات وإدارة المشاعر الشخصية.

٢- **تنظيم و إدارة الانفعالات:** ويعني معرفة العوامل التي تؤدي إلى المشاعر المدركة ومعالجتها في الإطار المناسب وإيجاد الطرق الملائمة للتعامل مع مشاعر الخوف والقلق والغضب والحزن.....وغيرها.

٣- **الدافعية الشخصية:** أي توجيه هذه المشاعر لخدمة الهدف والسيطرة عليها.

٤- **المشاركة الوجدانية:** الحساسية اتجاه مشاعر الآخرين و الاهتمام بهم وتقدير الاختلاف بين الناس في التعبير عن مشاعرهم تجاه المواقف المختلفة.

٥- **تناول العلاقات:** تنظيم و إدارة الانفعالات أثناء التعامل مع الآخرين.

وفيما يلي البنود الموضوعة في كل بعد من هذه الأبعاد الخمسة مع العلم بأنه تتم الإجابة عنها من خلال خمسة بدائل للإجابة، كما يلي:

م	البند	الإجابات				
		دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً

أولاً – الوعي الذاتي:

١- لا أستطيع أن أحدد المشكلة التي أعاني منها عندما أكون منزعجاً.

٢- أشعر بأنني لست على ما يرام.

٣- أشعر بالفخر عندما أقوم بأمور جيدة.

٤- هناك مواقف لا أشعر فيها بالراحة عندما أبوح بمشاعري.

٥- أشعر بالفشل في المواقف التي أرتبك بها.

٦- اعتقد بأنني أبذل قصارى جهدي في الأعمال التي أقوم بها.

٧- أثق بنفسي في المواقف التي تتطلب التنافس.

٨- أتردد عند البدء في أي عمل جديد.

٩- أستطيع أن أوقف أفكاري المزعجة عندما أريد.

١٠- أستطيع أن أحل مشكلاتي حتى في أسوأ الظروف.

١١- أشعر بالفخر بنفسي.

١٢- أشعر بالذنب حتى لو لم أكن مخطئاً.

١٣- التقصير أحد أكثر المشاعر التي تنتابني.

١٤- أنا مسرور.

١٥- فشلي في القيام بأمر ما سببه أمور خارجة عن إرادتي.

١٦- أنا متسامح وطيب القلب لدرجة أنه من السهل خداعي.

١٧- أشعر بالسوء عندما أتعرض لنقد في غير محله.

١٨- أشعر بالعجز في كثير من المواقف التي أتعرض لها.

١٩- أعرف عيوبي تماماً لذلك لا أستطيع أن أحب نفسي.

٢٠- لا أستطيع القيام بأي شيء بشكل جيد.

ثانياً – تنظيم و إدارة الانفعالات:

١- عندما أشعر بالقلق أعرف السبب من وراء ذلك.

٢- أبكي بسهولة دون أي سبب.

٣- أقوم بأخطاء تافهة وهذا ما يشعرني بالخجل.

٤- أحاول إخفاء دموعي قدر الإمكان.

٥- أشعر بالكراهية اتجاه أشخاص على الرغم من أنني لا أعرفهم.

٦- أميل للتجاهل إذا تعرضت للإهانة.

٧- أنا شخص كثير الخوف.

٨- عند مواجهتي لمشكلة ما لا أستطيع أن أرتب أفكاري.

٩- عند الشعور بالإحباط أميل للاسترخاء.
١٠- من الصعب علي الشعور بالسعادة.
١١- ارتبك بشكل كبير عندما تتعقد الأمور أمامي.
١٢- عند الإحساس بالتهديد ينتابني شعور بالهدوء والاسترخاء.
١٣- أشعر بالحزن و الكآبة دون سبب واضح.
١٤- لا أستسلم بسهولة.
١٥- اعتقد بأنني سريع الغضب.
١٦- اشعر بالسعادة عندما أتجاوز عقبات الحياة.
١٧- اشعر بالتوتر عند مواجهتي للمشكلات.
١٨- عندما أكون هادئاً أعتقد بأنني قادر على مواجهة الصعوبات.
١٩- عندما أشعر بالقلق أدرك بأنني في مواجهة موقف يتطلب مني التركيز.
٢٠- مخاوفي قبل القيام بأي أمر تتبدد حالما أبدأ القيام به.

ثالثاً – الدافعية الشخصية:

١- أشعر بالحيوية في كل مرة أبدأ فيها القيام بعمل ما.
٢- أشعر بالإحباط عند توقعي الفشل في العمل الذي أقوم به.
٣- عندما احتاج لشيء ما لا أستطيع التفكير إلا فيه.
٤- استطيع السيطرة على غضبي.
٥- أبالغ في ردود أفعالي تجاه الأمور المعتادة.
٦- أتسرع في اتخاذ قراراتي.
٧- عندما انتقد في عمل قمت به لا أتسرع في إظهار غضبي تجاه ذلك.
٨- إذا انجرفت نحو عمل خاطئ استطيع أن أوقف نفسي في الوقت المناسب.
٩- هناك أشخاص احتفظ لهم بمشاعري عواطفي.
١٠- اعتقد بأنني أقوم بشراء حاجات ليست مهمة بالنسبة لي.
١١- يتعبني انشغالي بالأمور البسيطة.
١٢- اشعر بالغضب عندما لا أستطيع الحصول على شيء أريده.
١٣- في المواقف التي ارتبك فيها أستطيع إظهار الهدوء أمام الآخرين.
١٤- أنا متقلب المزاج بشكل سريع.
١٥- يغلبني البكاء في المواقف المؤثرة كالمجازر و الكوارث.
١٦- عندما أشعر بالحزن فإن ذلك يدوم طويلاً.
١٧- عند البدء في عمل أحبه لا أستطيع التوقف عن أدائه.

١٨- اشعر بالسعادة عند إشعالي النار.
١٩- عندما أشاهد شخصاً عزيزاً علي أشعر بالسعادة حتى لو كنت في أصعب الظروف.
٢٠- أرغب بشدة في تعلم المزيد عن العمل الذي أقوم به.

رابعاً – المشاركة الوجدانية:

١- أشعر بالتوتر وأنا برفقة أناس أعتبرهم طيبين.
٢- أفكر دائماً بمشكلات الأشخاص الذين يهموننني.
٣- من مبادئ عملي أن أشارك الآخرين همومهم وأحزانهم.
٤- استطيع أن أتفهم غضب الآخرين.
٥- اشعر بالغرابة عندما أجد أن أحداً يتعاطف معي.
٦- أقوم بأداء المطلوب مني حتى لو لم أكن مقتنعاً به.
٧- أكون رقيقاً و أنا برفقة الناس الذين أحبهم.
٨- أشعر بالملل عندما يقص علي الآخرين همومهم.
٩- اشعر النفور تجاه الأشخاص الغيورين.
١٠- احترم بأنه للآخرين الحق بإظهار المشاعر حتى وإن لم أكن أتفق معهم بها.
١١- أراعي مشاعر الآخرين حتى وإن تغيرت اتجاهي.
١٢- أنصت باهتمام لما يقوله الآخرين.
١٣- أن أكون على حق فيما أناقشه مع الآخرين أمر هام للغاية.
١٤- اشعر بالسرور عندما أصلح بين صديقين مختلفين.
١٥- ينتابني الحزن عندما أرى الآخرين و هم فرحون.
١٦- أتظاهر بالاهتمام بالآخرين لأن عملي يتطلب ذلك.
١٧- اعتقد بأنني قادر على التحدث عن مشكلاتي الخاصة مع الآخرين.
١٨- في تعاملي مع الآخرين آخذ بعين الاعتبار طريقة تحدثي و سلوكي معهم.
١٩- استطيع معرفة ما يشعر به الآخرون من خلال نبرة صوتهم.
٢٠- أشعر بالفرح و أنا أعد لنشاط يستمتع به الآخرون.

خامساً – تناول العلاقات:

١- يشعرني بعض الناس بالقرف مهما حاولت عدم حدوث ذلك.
٢- اشعر بالضيق عندما أعانق أحداً لا أعرفه.
٣- أبادر بالسلام و تحية الآخرين حتى لو كنت لا أعرفهم.
٤- وجودي مع الناس أمر يوترني بشكل كبير
٥- أستطيع التعبير بشكل شفهي عن مشاعري للأشخاص الذين أحبهم.

٦- أعاني من صعوبة في التعبير عن مشاعري بشكل مكتوب.
٧- مجاملة الآخرين أمر لا أحب القيام به.
٨- استطيع التمييز بين الصراع و التنافس .
٩- أبتعد عن مواقف الصراع مع الآخرين مهما كانت الأسباب.
١٠- أتمتع بالمرونة في المواقف التي تتطلب اقناعاً للآخرين.
١١- من السهل علي أن أكسب الأصدقاء.
١٢- أن أختار موضوعاً مناسباً للحديث ضمن مجموعة من الناس أمر سهل جداً.
١٣- أجيد التعامل مع الأطفال الصغار .
١٤- من الصعب علي أن أبرع في التعامل مع جميع الناس فهناك أناس لا أحب التعامل معهم.
١٥- يستطيع الآخرون معرفة انفعالي ومشاعري عندما يروننني.
١٦- أحافظ على التواصل البصري مع الآخرين عندما أتحدث إليهم.
١٧- أعتقد بأن نجاح الفرد يعود جزء منه إلى المحيط الذي يحيا فيه.
١٨- من السهل علي جرح مشاعر الآخرين.
١٩- يعتقد الآخرون بأنني شخص موثوق به.
٢٠- عند تعرفي على أشخاص جدد أميل إلى المراقبة والهدوء.

الملحق رقم – ٨ –

مقياس شط (للذكاء الانفعالي)

م	العبارات	معارض بقوة	معارض	محايد	موافق	موافق بقوة
١	أعرف متى أتكلم عن مشاكلي الشخصية مع الآخرين.					
٢	عندما تواجهني صعوبات أو عراقيل معينة أتذكر تلك الأوقات التي واجهت فيها صعوبات مماثلة وتغلبت عليها.					
٣	أتوقع أن يكون أدائي جيداً في معظم الأعمال التي اعتزم القيام بها.					
٤	يسهل على الآخرين أن يثقوا بي.					
٥	أجد صعوبة في فهم ما يريد أن يقوله الآخرون لي من خلال تعابير وجوههم وحركاتهم(دون استخدام اللغة).					
٦	قادتني بعض الأحداث الكبرى في حياتي إلى إعادة النظر بما هو مهم وما هو غير مهم.					
٧	حين يتبدل(أو يتجدد) مزاجي تنفتح أمامي آفاق جديدة.					
٨	إن العواطف هي من الأشياء التي تجعل حياتي ذات معنى وجديرة بأن تعاش.					
٩	أنا مدرك لعواطفي لأنني أعيشها.					
١٠	أتوقع حدوث أشياء جيدة في حياتي.					
١١	أحب أن يشاركني الآخرون في عواطفي.					
١٢	عندما أعيش عاطفة إيجابية أعرف كيف أجعلها تدوم.					
١٣	أرتب الأحداث وأنظم الأنشطة التي تسر الآخرين.					
١٤	أبحث عن الأنشطة التي تجعلني سعيداً.					
١٥	أنا أعي ما أريد أن أقوله للآخرين دون أن استعمل الكلمات.					
١٦	أنا أقدم نفسي بطريقة تترك انطباعاً جيداُ لدى الآخرين.					
١٧	عندما يكون مزاجي جيداً، يسهل علي حل المشاكل.					
١٨	أفهم مشاعر الآخرين وعواطفهم عند النظر في تعابير وجوههم.					
١٩	أعرف لماذا تتغير مشاعري.					
٢٠	حين يكون مزاجي جيداً أكون قادراً على الوصول إلى أفكار جديدة.					
٢١	أستطيع التحكم بعواطفي.					

٢٢	أدرك عواطفي بسهولة حالما تظهر.					
٢٣	أحث نفسي على العمل من خلال توقع نتائج جيدة للأعمال والمهمات التي آخذها على عاتقي.					
٢٤	أثني على الآخرين عندما يقومون بعمل ما بشكل جيد.					
٢٥	أدرك ما يريد أن يقوله لي الآخرون من خلال تعابير وجوههم وحركاتهم دون استعمال الكلام.					
٢٦	عندما يخبرني شخص ما عن حدث هام وقع له في حياته، أشعر تقريباً وكأنني عشت هذا الحدث واختبرته بنفسي.					
٢٧	عندما أشعر بتغير في عواطفي أميل إلى التوصل لأفكار جديدة.					
٢٨	عندما تواجهني التحديات أستسلم، نظراً لاعتقادي بأنني سأفشل.					
٢٩	أدرك ما يشعر به الناس بمجرد النظر إليهم.					
٣٠	أساعد الناس على تحسين مزاجهم حين يشعرون بالهبوط والانقباض.					
٣١	أستغل مزاجي الجيد لمواجهة الصعاب باستمرار.					
٣٢	استطيع أن أحدد مشاعر الناس بمجرد الإصغاء إلى نبرة صوتهم.					
٣٣	لا أجد تفسيراً لما يجعل كلاً منا يشعر ويفكر على طريقته الخاصة.					

الملحق – ٩ –

(نتائج المعالجات الإحصائيةSPSS)

نتائج اختبار (Dunnett-c)

نتائج اختبار (Dunnett-c)للفرضية السابعة

Multiple Comparisons

Dunnett C

Dependent Variable	(I) yearsgroup	(J) yearsgroup	Mean Difference (I-J)	Std. Error	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
tabalodalihsas	0-5	6-11	.417	.843	-2.16-	3.00
		11-16	.267	1.305	-3.90-	4.44
		16-21	.684	1.325	-3.77-	5.14
		21-26	2.517	.795	-.15-	5.19
		26-31	3.851*	.689	1.52	6.18
		31 and over	3.851	1.573	-40.19-	47.89
	6-11	0-5	-.417-	.843	-3.00-	2.16
		11-16	-.150-	1.401	-4.62-	4.32
		16-21	.267	1.420	-4.47-	5.00
		21-26	2.100	.944	-1.02-	5.22
		26-31	3.433*	.857	.60	6.26
		31 and over	3.433	1.654	-38.95-	45.82
	11-16	0-5	-.267-	1.305	-4.44-	3.90
		6-11	.150	1.401	-4.32-	4.62
		16-21	.417	1.734	-5.34-	6.18
		21-26	2.250	1.373	-2.27-	6.77

	26-31	3.583	1.315	-.75-	7.91
	31 and over	3.583	1.931	-34.41-	41.58
16-21	0-5	-.684-	1.325	-5.14-	3.77
	6-11	-.267-	1.420	-5.00-	4.47
	11-16	-.417-	1.734	-6.18-	5.34
	21-26	1.833	1.392	-2.96-	6.63
	26-31	3.167	1.334	-1.44-	7.78
	31 and over	3.167	1.944	-34.80-	41.14
21-26	0-5	-2.517-	.795	-5.19-	.15
	6-11	-2.100-	.944	-5.22-	1.02
	11-16	-2.250-	1.373	-6.77-	2.27
	16-21	-1.833-	1.392	-6.63-	2.96
	26-31	1.333	.810	-1.59-	4.26
	31 and over	1.333	1.630	-41.64-	44.31
26-31	0-5	-3.851-*	.689	-6.18-	-1.52-
	6-11	-3.433-*	.857	-6.26-	-.60-
	11-16	-3.583-	1.315	-7.91-	.75
	16-21	-3.167-	1.334	-7.78-	1.44
	21-26	-1.333-	.810	-4.26-	1.59
	31 and over	.000	1.581	-43.97-	43.97
31 and over	0-5	-3.851-	1.573	-47.89-	40.19
	6-11	-3.433-	1.654	-45.82-	38.95

		11-16	-3.583-	1.931	-41.58-	34.41
		16-21	-3.167-	1.944	-41.14-	34.80
		21-26	-1.333-	1.630	-44.31-	41.64
		26-31	.000	1.581	-43.97-	43.97
ijhadinfeale	0-5	6-11	.465	1.735	-4.85-	5.78
		11-16	.226	2.551	-7.91-	8.36
		16-21	-1.224-	3.652	-13.58-	11.13
		21-26	5.226	2.403	-3.09-	13.54
		26-31	6.309	2.125	-1.23-	13.85
		31 and over	-5.191-	5.593	-170.66-	160.28
	6-11	0-5	-.465-	1.735	-5.78-	4.85
		11-16	-.239-	2.732	-8.95-	8.47
		16-21	-1.689-	3.781	-14.43-	11.05
		21-26	4.761	2.595	-4.11-	13.63
		26-31	5.844	2.339	-2.31-	13.99
		31 and over	-5.656-	5.677	-169.19-	157.87
	11-16	0-5	-.226-	2.551	-8.36-	7.91
		6-11	.239	2.732	-8.47-	8.95
		16-21	-1.450-	4.218	-15.60-	12.70
		21-26	5.000	3.198	-5.80-	15.80
		26-31	6.083	2.994	-4.13-	16.30
		31 and over	-5.417-	5.977	-162.67-	151.84
	16-21	0-5	1.224	3.652	-11.13-	13.58

		6-11	1.689	3.781	-11.05-	14.43
		11-16	1.450	4.218	-12.70-	15.60
		21-26	6.450	4.131	-7.82-	20.72
		26-31	7.533	3.975	-6.30-	21.36
		31 and over	-3.967-	6.524	-151.78-	143.85
	21-26	0-5	-5.226-	2.403	-13.54-	3.09
		6-11	-4.761-	2.595	-13.63-	4.11
		11-16	-5.000-	3.198	-15.80-	5.80
		16-21	-6.450-	4.131	-20.72-	7.82
		26-31	1.083	2.870	-9.31-	11.47
		31 and over	-10.417-	5.916	-169.17-	148.34
	26-31	0-5	-6.309-	2.125	-13.85-	1.23
		6-11	-5.844-	2.339	-13.99-	2.31
		11-16	-6.083-	2.994	-16.30-	4.13
		16-21	-7.533-	3.975	-21.36-	6.30
		21-26	-1.083-	2.870	-11.47-	9.31
		31 and over	-11.500-	5.809	-172.51-	149.51
	31 and over	0-5	5.191	5.593	-160.28-	170.66
		6-11	5.656	5.677	-157.87-	169.19
		11-16	5.417	5.977	-151.84-	162.67
		16-21	3.967	6.524	-143.85-	151.78
		21-26	10.417	5.916	-148.34-	169.17
		26-31	11.500	5.809	-149.51-	172.51

alinjaz	0-5	6-11	1.485	1.553	-3.28-	6.24
		11-16	3.735	2.210	-3.32-	10.79
		16-21	-.382-	2.290	-8.07-	7.30
		21-26	5.401	3.981	-8.65-	19.45
		26-31	1.385	3.191	-10.28-	13.05
		31 and over	3.985	.999	-5.90-	13.87
	6-11	0-5	-1.485-	1.553	-6.24-	3.28
		11-16	2.250	2.408	-5.42-	9.92
		16-21	-1.867-	2.481	-10.12-	6.39
		21-26	3.917	4.094	-10.45-	18.28
		26-31	-.100-	3.331	-12.14-	11.94
		31 and over	2.500	1.383	-6.72-	11.72
	11-16	0-5	-3.735-	2.210	-10.79-	3.32
		6-11	-2.250-	2.408	-9.92-	5.42
		16-21	-4.117-	2.938	-13.88-	5.64
		21-26	1.667	4.386	-13.61-	16.95
		26-31	-2.350-	3.683	-15.46-	10.76
		31 and over	.250	2.094	-9.75-	10.25
	16-21	0-5	.382	2.290	-7.30-	8.07
		6-11	1.867	2.481	-6.39-	10.12
		11-16	4.117	2.938	-5.64-	13.88
		21-26	5.783	4.426	-9.81-	21.38
		26-31	1.767	3.732	-11.72-	15.25

		31 and over	4.367	2.178	-6.18-	14.91
	21-26	0-5	-5.401-	3.981	-19.45-	8.65
		6-11	-3.917-	4.094	-18.28-	10.45
		11-16	-1.667-	4.386	-16.95-	13.61
		16-21	-5.783-	4.426	-21.38-	9.81
		26-31	-4.017-	4.953	-21.92-	13.88
		31 and over	-1.417-	3.918	-17.06-	14.23
	26-31	0-5	-1.385-	3.191	-13.05-	10.28
		6-11	.100	3.331	-11.94-	12.14
		11-16	2.350	3.683	-10.76-	15.46
		16-21	-1.767-	3.732	-15.25-	11.72
		21-26	4.017	4.953	-13.88-	21.92
		31 and over	2.600	3.112	-11.09-	16.29
	31 and over	0-5	-3.985-	.999	-13.87-	5.90
		6-11	-2.500-	1.383	-11.72-	6.72
		11-16	-.250-	2.094	-10.25-	9.75
		16-21	-4.367-	2.178	-14.91-	6.18
		21-26	1.417	3.918	-14.23-	17.06
		26-31	-2.600-	3.112	-16.29-	11.09

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

نتائج اختبار (Dunnett-c)للفرضية الثامنة

Multiple Comparisons

Dependent Variable:emotional

	(I) yearsgroup	(J) yearsgroup	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
Scheffe	0-5	6-11	-.263-	1.860	1.000	-6.93-	6.41
		11-16	-3.785-	2.351	.857	-12.22-	4.65
		16-21	-3.285-	2.861	.970	-13.55-	6.98
		21-26	-1.285-	3.155	1.000	-12.60-	10.03
		26-31	-3.219-	3.425	.989	-15.50-	9.07
		31 and over	7.381	7.366	.985	-19.04-	33.80
	6-11	0-5	.263	1.860	1.000	-6.41-	6.93
		11-16	-3.522-	2.606	.934	-12.87-	5.83
		16-21	-3.022-	3.074	.987	-14.05-	8.01
		21-26	-1.022-	3.350	1.000	-13.04-	10.99
		26-31	-2.956-	3.605	.995	-15.89-	9.98
		31 and over	7.644	7.451	.983	-19.08-	34.37
	11-16	0-5	3.785	2.351	.857	-4.65-	12.22
		6-11	3.522	2.606	.934	-5.83-	12.87
		16-21	.500	3.394	1.000	-11.67-	12.67
		21-26	2.500	3.646	.998	-10.58-	15.58

	26-31	.567	3.881	1.000	-13.35-	14.49
	31 and over	11.167	7.589	.903	-16.06-	38.39
16-21	0-5	3.285	2.861	.970	-6.98-	13.55
	6-11	3.022	3.074	.987	-8.01-	14.05
	11-16	-.500-	3.394	1.000	-12.67-	11.67
	21-26	2.000	3.993	1.000	-12.33-	16.33
	26-31	.067	4.209	1.000	-15.03-	15.17
	31 and over	10.667	7.762	.929	-17.18-	38.51
21-26	0-5	1.285	3.155	1.000	-10.03-	12.60
	6-11	1.022	3.350	1.000	-10.99-	13.04
	11-16	-2.500-	3.646	.998	-15.58-	10.58
	16-21	-2.000-	3.993	1.000	-16.33-	12.33
	26-31	-1.933-	4.415	1.000	-17.77-	13.90
	31 and over	8.667	7.875	.976	-19.58-	36.92
26-31	0-5	3.219	3.425	.989	-9.07-	15.50
	6-11	2.956	3.605	.995	-9.98-	15.89
	11-16	-.567-	3.881	1.000	-14.49-	13.35
	16-21	-.067-	4.209	1.000	-15.17-	15.03
	21-26	1.933	4.415	1.000	-13.90-	17.77
	31 and over	10.600	7.987	.939	-18.05-	39.25
31 and over	0-5	-7.381-	7.366	.985	-33.80-	19.04
	6-11	-7.644-	7.451	.983	-34.37-	19.08

		11-16	-11.167-	7.589	.903	-38.39-	16.06
		16-21	-10.667-	7.762	.929	-38.51-	17.18
		21-26	-8.667-	7.875	.976	-36.92-	19.58
		26-31	-10.600-	7.987	.939	-39.25-	18.05
Dunnett C	0-5	6-11	-.263-	1.836		-5.89-	5.37
		11-16	-3.785-	2.245		-10.93-	3.36
		16-21	-3.285-	2.889		-13.01-	6.44
		21-26	-1.285-	2.195		-8.85-	6.28
		26-31	-3.219-	4.515		-19.81-	13.37
		31 and over	7.381	24.020		-723.87-	738.63
	6-11	0-5	.263	1.836		-5.37-	5.89
		11-16	-3.522-	2.540		-11.58-	4.54
		16-21	-3.022-	3.124		-13.44-	7.40
		21-26	-1.022-	2.496		-9.45-	7.41
		26-31	-2.956-	4.669		-19.95-	14.04
		31 and over	7.644	24.050		-722.90-	738.19
	11-16	0-5	3.785	2.245		-3.36-	10.93
		6-11	3.522	2.540		-4.54-	11.58
		16-21	.500	3.381		-10.81-	11.81
		21-26	2.500	2.810		-7.01-	12.01
		26-31	.567	4.844		-16.99-	18.12
		31 and over	11.167	24.084		-718.56-	740.89
	16-21	0-5	3.285	2.889		-6.44-	13.01

		6-11	3.022	3.124		-7.40-	13.44
		11-16	-.500-	3.381		-11.81-	10.81
		21-26	2.000	3.348		-9.59-	13.59
		26-31	.067	5.174		-18.70-	18.84
		31 and over	10.667	24.153		-717.49-	738.82
	21-26	0-5	1.285	2.195		-6.28-	8.85
		6-11	1.022	2.496		-7.41-	9.45
		11-16	-2.500-	2.810		-12.01-	7.01
		16-21	-2.000-	3.348		-13.59-	9.59
		26-31	-1.933-	4.821		-19.69-	15.82
		31 and over	8.667	24.080		-721.22-	738.56
	26-31	0-5	3.219	4.515		-13.37-	19.81
		6-11	2.956	4.669		-14.04-	19.95
		11-16	-.567-	4.844		-18.12-	16.99
		16-21	-.067-	5.174		-18.84-	18.70
		21-26	1.933	4.821		-15.82-	19.69
		31 and over	10.600	24.401		-712.08-	733.28
	31 and over	0-5	-7.381-	24.020		-738.63-	723.87
		6-11	-7.644-	24.050		-738.19-	722.90
		11-16	-11.167-	24.084		-740.89-	718.56
		16-21	-10.667-	24.153		-738.82-	717.49
		21-26	-8.667-	24.080		-738.56-	721.22
		26-31	-10.600-	24.401		-733.28-	712.08

نتائج اختبار (Dunnett-c)للفرضية التاسعة

Multiple Comparisons

Dependent Variable		(I) jpb	(J) jpb	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ijhadinfeale	Scheffe	admin	directe	.290	1.969	.989
			servese	2.936	2.107	.380
		directe	admin	-.290-	1.969	.989
			servese	2.646	1.586	.251
		servese	admin	-2.936-	2.107	.380
			directe	-2.646-	1.586	.251
	Dunnett C	admin	directe	.290	1.944	
			servese	2.936	2.044	
		directe	admin	-.290-	1.944	
			servese	2.646	1.572	
		servese	admin	-2.936-	2.044	
			directe	-2.646-	1.572	
tabalodalihsas	Scheffe	admin	directe	.104	.915	.994
			servese	1.153	.979	.501
		directe	admin	-.104-	.915	.994
			servese	1.049	.737	.365
		servese	admin	-1.153-	.979	.501

			directe	-1.049-	.737	.365
	Dunnett C	admin	directe	.104	.890	
			servese	1.153	.914	
		directe	admin	-.104-	.890	
			servese	1.049	.722	
		servese	admin	-1.153-	.914	
			directe	-1.049-	.722	
alinjaz	Scheffe	admin	directe	-.560-	1.785	.952
			servese	.488	1.910	.968
		directe	admin	.560	1.785	.952
			servese	1.047	1.438	.767
		servese	admin	-.488-	1.910	.968
			directe	-1.047-	1.438	.767
	Dunnett C	admin	directe	-.560-	1.741	
			servese	.488	2.023	
		directe	admin	.560	1.741	
			servese	1.047	1.523	
		servese	admin	-.488-	2.023	
			directe	-1.047-	1.523	

نتائج اختبار (Dunnett-c)للفرضية العاشرة

Multiple Comparisons

Dependent Variable:emotional

	(I) jpb	(J) jpb	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
Scheffe	admin	directe	.149	2.004	.997
		servese	-2.800-	2.144	.428
	directe	admin	-.149-	2.004	.997
		servese	-2.950-	1.614	.191
	servese	admin	2.800	2.144	.428
		directe	2.950	1.614	.191
Dunnett C	admin	directe	.149	2.002	
		servese	-2.800-	2.052	
	directe	admin	-.149-	2.002	
		servese	-2.950-	1.569	
	servese	admin	2.800	2.052	
		directe	2.950	1.569	

نتائج اختبار (Dunnett-c)للفرضية الحادية عشرة

Multiple Comparisons

Dependent Variable:years

	(I) jpb	(J) jpb	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
Scheffe	admin	directe	3.107	1.603	.155
		servese	1.069	1.715	.824
	directe	admin	-3.107-	1.603	.155
		servese	-2.038-	1.291	.290
	servese	admin	-1.069-	1.715	.824
		directe	2.038	1.291	.290
Dunnett C	admin	directe	3.107	1.902	
		servese	1.069	2.061	
	directe	admin	-3.107-	1.902	
		servese	-2.038-	1.258	
	servese	admin	-1.069-	2.061	
		directe	2.038	1.258	

Damascus University

Faculty of Education

Department of Counselling

The relationship between Burnout and Emotional Intelligence among Employees in the Social Welfare institutions

A Field Study in the Government and NGOs social welfare **institutions in Damascus**

Introduction to the thesis Master's degree in psychology (psychological counseling)

Prepared by

Iyas Rajeh Tameem

Supervised by Doctor

Dr. Kamal Yousef Ballan

An Assistant Professor in the Department of Counselling

Academy year: 1432-2011

The relationship between Burnout and Emotional Intelligence among Employees in the Social welfare institutions

(Field Study in the Government and NGOs social welfare institutions in Damascus)

This research **concerned the relationship between burnout and emotional** intelligence, and the impact of sex, years of experience, quality of work in this relationship.

Identified **the research problem** the following question: **(What is the nature of the relationship between burnout and emotional intelligence of employees in the Social welfare institutions, according to the variables of sex and nature of work and years of experience?**

The importance of research Stems from the privacy of the sample that are accessible to this research, in addition to the importance of variables, burnout, and emotional intelligence, in practice, may contribute to the building guidance programs and training, which directed for workers at social welfare institutions, may contribute to the improvement of working conditions and achieve professional success and personal. and raise the level of their performance.

The research aims to get answers to specific scientific and accurate information about the questions posed, namely:

1 - What is the nature of the relationship between burnout and emotional intelligence?

2 - What is the nature of the relationship between burnout and emotional intelligence according to the research variables, namely: sex, years of experience, quality of work.

3 - What are the significant differences in burnout and emotional intelligence variables according to research.

4 - What is the extent of reliance on the variable of emotional intelligence in the selection of workers in social care?

The researcher **used a descriptive analytical method**, also used two main **tools**: a **burnout test (MBI)**, and **emotional intelligence test (SEIM)**.

Research Applied on a **survey sample** of workers in social welfare institutions in the city of Damascus, the number of respondents (205), (65) males and (140) females.

And The research **confined** within the **scientific limits** of research include the research sample, variables, and the level of significance, and the **temporal limits** as applied research between 2008-2011.

Independent variables are: sex, nature of work, and years of experience. The **dependent** variables are: burnout, and emotional intelligence**.**

The results were:

1 - null hypothesis was accepted, and no differences in the dimensions of burnout (the feeling of personal accomplishment).
And rejection, where there are differences due to the females on the dimensions of emotional exhaustion, and Depersonalization.

2- null hypothesis was accepted, and no differences in the emotional intelligence due to the sex.

3- null hypothesis was accepted, and no differences in the years of experience due to the sex.

4- null hypothesis was accepted, and no differences in the dimensions of burnout due to the years of experience.
And rejection, where there are differences in Depersonalization. In terms of differences between workers with limited experience (26.31), and experienced workers below (11)years, For the benefit of the most experienced workers.

5- null hypothesis was accepted, and no differences in the emotional intelligence due to the the years of experience.

6- null hypothesis was accepted, and no differences in the dimensions of burnout due to nature of the work.

7- null hypothesis was accepted, and no differences in the emotional intelligence due to nature of the work.

8- null hypothesis was accepted, and no differences in the years of experience due to nature of the work.

9 - there is a statistically significant negative correlation between emotional intelligence and emotional exhaustion. And there is a

statistically significant negative correlation between emotional intelligence and Depersonalization, And there is no statistically significant negative correlation between emotional intelligence and Personal Accomplishment. And there is a statistically significant negative correlation between emotional intelligence and Depersonalization, emotional exhaustion due to the sex. And there is a statistically significant negative correlation between emotional intelligence and emotional exhaustion due to nature of the work.

10- there is no statistically significant correlation between emotional intelligence and the years of experience due to sex. And there is a statistically significant negative correlation between emotional intelligence and emotional and years of experience due to direct Supervisors.

11- There is a statistically significant negative correlation between Depersonalization and the years of experience due to female, and Administrators. And There is a statistically significant negative correlation between Personal Accomplishment and the years of experience due to female.

In the light of previous results. Could provide a number of **and suggestions**, namely:

1 - conduct similar studies on samples other professional.
2 - Take the other psychological variables such as: patterns of personal attachment, academic achievement, per capita income, number of family members.
3 - studies in the deeper dimensions of burnout.
4 - Develop training programs based on the skills of emotional intelligence.
5 - Studying the role of administrative systems for social welfare, and the resulting pressure.
6 - a study of occupational stress due to dealing with special groups.