

الرقم التسلسلي: 2022/2021

رقم التسجيل: 191935078395/181835083734/191935078406

**موضوع المذكرة : مستوى الجهد العاطفي
لدى الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة
المسيلة.**

مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في:

تخصص: علم النفس العيادي.

شعبة: علم النفس.

إشراف الدكتور:

عبد المالك مكفس

إعداد الطلبة:

- عبلة شريك
- فاطمة الزهراء هميسي
- شيماء شريف

السنة الجامعية : 2022/2021

شكر و عرفان:

في البداية نشكر الله عز وجل الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع والذي نتقدم فيه بالشكر الجزيل والتقدير للأستاذ المشرف " مكفس عبد المالك " على ما قدمه لنا من نصح وتوجيه.

إلى الأجلاء الذين أخذوا بأيدينا في معراجنا الصعب ومكّنونا من قطف ثمار أحلامنا حتى هذا المستوى العلمي أساتذتنا بكلية العلوم الاجتماعية قسم علم النفس وكل من مد يد العون .

فهرس المحتويات:

.....	شكر و عرفان
.....	فهرس المحتويات
.....	فهرس الجداول
.....	فهرس الأشكال
.....	مقدمة

الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة

9.....	1. إشكالية الدراسة و تساؤلاتها
10.....	2. أهمية موضوع الدراسة
10.....	3. أهداف الدراسة
11.....	4. الدراسات السابقة
15.....	6. التعليق على الدراسات السابقة
16.....	7. فرضيات الدراسة

الفصل الثاني: طبيعة مصدر الجهد العاطفي

تمهيد

20.....	1. المقارنة بين النظرة التقليدية والحديثة للعواطف
22.....	2. دور العواطف في عملية التفاعل في بيئة الخدمة
23.....	3. تمييز العواطف
24.....	4. التمييز بين الجهد العاطفي والذكاء العاطفي
25.....	خلاصة

الفصل الثالث: الجهد العاطفي

تمهيد

1. تعريف الجهد العاطفي.....29
2. النظريات المفسرة للجهد العاطفي.....30
3. أبعاد الجهد العاطفي.....32
4. أعراض الجهد العاطفي.....33
- خلاصة.....35

الفصل الرابع: تاريخ الجهد العاطفي وبيئة ظهوره

تمهيد

1. تاريخ الجهد العاطفي.....39
2. البيئة المساعدة لظهور الجهد العاطفي.....39
3. خطوات لتسيير الجهد العاطفي.....40
4. أسباب الجهد العاطفي.....41
5. نتائج الجهد العاطفي.....41
- خلاصة.....43

الفصل الخامس: مركز المساعدة النفسية

تمهيد

1. نبذة تعريفية عن مركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة.....47
2. أهداف مركز المساعدة النفسية.....48
3. مهام مركز المساعدة النفسي.....48
4. مفهوم التكفل النفسي.....49
5. أبعاد التكفل النفسي.....49
6. أهداف التكفل النفسي.....50
- خلاصة.....51

الفصل السادس: الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً: الدراسة الاستطلاعية

ثانياً: الدراسة الأساسية

55.....	1. منهج الدراسة
55.....	2. حدود الدراسة
56.....	3. مجتمع و عينة الدراسة
58.....	4. أدوات جمع البيانات
58.....	5. الأساليب الإحصائية
59.....	6. عرض وتحليل فرضيات الدراسة
61.....	7. مناقشة فرضيات الدراسة
63.....	خاتمة

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
25	جدول يوضح النظرة التقليدية و الحديثة للعواطف	01
62	جدول يوضح عينة الدراسة الاستطلاعية.	02
68	جدول يبين اختبار اعتدالية التوزيع	03
72	جدول يبين الفرق بين متوسط استجابات المبحوثين على الأداة و المتوسط الفرضي	04
74	جدول يبين تحليل التباين الأحادي	05
77	جدول يبين الفرق في متغير الخبرة	06

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
69	شكل (01) يوضح إعتدالية التوزيع	01

اهتم علم النفس منذ القدم بسلوك الإنسان و ما يحدث له من ضغوطات نفسية، و مدى تأثيرها عليه و على من حوله سواء في الأسرة أو في المجتمع، و من هنا بدأت العلاجات النفسية في التطور عبر التاريخ إلى أن تم إنشاء مركز المساعدة النفسية و الذي بدوره يحاول أن يوفق بين تصرفات العميل في جميع جوانب الحياة منها الأسرية و كذا الاجتماعية و المهنية، فكان أول مركز هو الذي انشأ في استراليا عام 1997، الذي ركز على الصحة النفسية للأشخاص من خلفيات متنوعة، واعتمد على إعادة التأهيل للناجين من التعذيب و الصدمات، وتم نقل فكرة مركز المساعدة لأكثر من 25 دولة حول العالم، ومن بين هذه الدول نجد السعودية التي بادرت بإنشاء المركز في سبتمبر 2013، وقد أطلقت مبادرات في علاج الحالات النفسية مثل مبادرة الإرشاد الصحي والذي يهدف بالدرجة الأولى إلى اكتشاف حالات الاكتئاب من اجل تخفيف معاناة المرضى عن طريق تقديم خدمات نفسية .

و من بين دول العالم الجزائر التي ضمت فكرة المشروع، وتم افتتاح عدة مراكز من بينها مركز المساعدة النفسية **sarap** وهي جمعية تعمل على الوقاية والإرشاد والمساعدة النفسية والاجتماعية والأسرية، واهتمت بالفرد و قضاياها خاصة في العشرية السوداء، ومن هنا اصدر قرار بتعميم مراكز المساعدة في جميع عيادات وجامعات الوطن، وذلك من اجل التكفل بالفرد و الطالب داخل الوسط الجامعي، ومن هذا المنبر كانت جامعة المسيلة أول المحظوظين بهذا المشروع الذي تم إنشاؤه بهدف توجيه و تصحيح السلوك، وقد عرف

المركز إقبالا كبيرا من طرف الطلبة الذين يقصدونه، فمنهم من هو في ذات مجال اختصاصه و منهم من يزوره بهدف المساعدة والعلاج، حيث يواجه الأخصائي النفسي بعض الصعوبات في تعامله مع العميل و يبذل جهدا عاطفيا كبيرا أثناء أدائه لعمله و المتمحور حول تسوية السلوك وطريقة ضبط المشاعر أثناء التعامل مع المواقف التي تحتم عليه التصرف عكس ما يشعر به أو محاولة إخفاء ما يشعر به كإظهار المجاملة وسرعة الاستجابة والتظاهر بالإيجابية معظم الوقت.

ومن هنا توجهت دراستنا نحو اكتشاف مستوى الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة المسيلة، ومن اجل الإلمام بجميع جوانب الدراسة قمنا بتقسيم الدراسة إلى جانبين، الجانب النظري الذي تناولنا فيه الجهد العاطفي بمفاهيمه وإشكالية البحث بالإضافة إلى الأهداف وأهمية الدراسة والدراسات السابقة، أما الجانب التطبيقي فتمحور حول الإجراءات المنهجية للدراسة وكذا تحليل النتائج والتعليق عليها.

الفصل التمهيدي

1. إشكالية الدراسة و تساؤلاتها
2. أهمية موضوع الدراسة
3. أهداف الدراسة
4. الدراسات السابقة
5. التعليق على الدراسات السابقة .
6. فرضيات الدراسة .

1- الإشكالية:

يبدل الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة المسيلة جهودا كبيرة لمساعدة العملاء في الإفصاح عن أزماتهم النفسية والمشكلات التي يعانون منها سواء داخل الجامعة أو خارجها والتي بدورها تؤثر سلبا على حالتهم النفسية وبالطبع على مستواهم الدراسي، لذا فإن من واجب الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة التدخل للمعالجة والإرشاد والمساعدة بما يمكن لمعرفة الأسباب التي أدت إلى ظهور هذه الحالات النفسية عند بعض الطلبة (العملاء) فيجب في البداية على الأخصائي بذل جهده في بناء الثقة بينه وبين العميل من أجل تسهيل عملية العلاج والمساعدة ومحاولة تصحيح بعض المفاهيم المترسخة في ذهن العميل والأفكار السلبية التي تحول دون سيرورة العمل والتواصل بينه وبين الأخصائي، ومن خلال تعاملهم مع العملاء يبدل الأخصائي جهودا من بينها جهود عاطفية ونفسية وجسدية.

ويعتبر الجانب العاطفي في التفاعل بين الأخصائي والعميل مهما جدا حيث أنه بدون وجود رابط معنوي للاتصال فإن العميل لن يستطيع أن يبوح بأي شيء للأخصائي وبالتالي فإن العملية قد فشلت كليا، فالأخصائي النفسي الناجح هو الذي يستطيع بناء رابط عاطفي بينه وبين العميل من حيث التفاعل معه بالحركات والإيماءات والعبارات وكذا بالصمت حين يتطلب الأمر ذلك، فمثلا يجب أن يكون العميل مرتاحا تماما أثناء سرده لقصته وعلى دراية تامة بأن الأخصائي يصغي إليه ويتفاعل معه أحيانا بإيماءات الرأس وبنظرات العيون ويجب أيضا أن يكون متيقنا ومقتنعا تماما بأن ما دار بينه وبين الأخصائي سوف يبقى سرا لن يطلع عليه أحد.

ومن هذا المنطلق يمكننا طرح السؤال التالي:

ما مستوى الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف المسيلة.

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف المسيلة

وينقرع عنه سؤالان فرعيان هما:

مستوى الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف المسيلة مرتفع.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف المسيلة.

2- أهمية موضوع الدراسة:

تكمن أهمية البحث في الجانبين التاليين:

- **الجانب العلمي:** محاولة المساهمة في توضيح مفهوم الجهد العاطفي واستراتيجياته (الحقيقية والغير حقيقية) حيث يعتبر الجهد العاطفي ظاهرة أساسية لدى الأخصائيين النفسيين، وقد ركزت بحوث الجهد العاطفي بشكل أساسي على نتائج الجهد العاطف يعلى الموظفين كالاحتراق الوظيفي والتنافر العاطفي إلا أنّ هناك قلة من الأبحاث التي ركزت على تأدية الجهد العاطفي وتأثيره، من خلال البحث في الدراسات السابقة تجد قلة من الدراسات العربية التي تطرقت لمفهوم الجهد العاطفي وآثاره، ولذلك يمثل هذا البحث إضافة علمية للدراسات العربية.

- **الجانب العملي:** نلاحظ قلة في الدراسات الميدانية التي اهتمت بأثر الجهد العاطفي على الأخصائيين النفسيين، من خلال البحث الحالي على اختبار هذه العلاقة و وضع التوصيات المناسبة التي من الممكن أن تساهم في الوقاية من الجهد العاطفي وسيتم إجراء الدراسة الميدانية في مركز المساعدة النفسية بجامعة المسيلة.

3- أهداف الدراسة:

يسعى البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:

- مستوى الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف -المسيلة- مرتفع.
- توجد فروق إحصائية في الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف -المسيلة تعزى لمتغير الرتبة.
- لا توجد فروق إحصائية في الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف -المسيلة تعزى لمتغير الخبرة.

الدراسات العربية:

1- دراسة (خليفة، حسب الله علي، 2010) بعنوان: أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء: دراسة تطبيقية على الخدمات الفندقية بمدينة عدن"، يهدف هذا البحث إلى معرفة أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء من خلال شرح العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة المقدمة من قبل الفندق ودرجة ولاء العملاء للفندق في مدينة علي اليمنية، تم الاعتماد على العينة العشوائية، تم توزيع الاستبيان على (600) من الزبائن، وقد أشارت النتائج إلى وجود تأثير معنوي بين أبعاد جودة الخدمة الفندقية سرعة الاستجابة، التعاطف، الجواب الملموس وولاء الزبائن للفندق، من خلال النتائج تتضح أهمية تقديم خدمات تلبية رغبات العملاء وتتجاوز توقعاتهم والتحسين المستمر في مستوى تلك الخدمات وذلك من خلال ترسيخ ثقافة الخدمة لدى العامل وهو مدهم بالمعلومات التسويقية الضرورية ولذلك ينصح الباحث إدارات الفنادق بضرورة حل صلاحيات العاملين وإعطائهم الدعم الكافي للقيام بأعمالهم بكفاءة، وأن يتفهم العاملون في الفندق احتياجات العملاء بشكل دقيق والقيام بها وإعطائهم العناية والاهتمام الشخصي لكل عميل والعمل على حل مشاكلهم وتلبية رغباتهم بكل صدق وحماس.

2- دراسة (سويدان - 2010) بعنوان: " قياس تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة على مستوى أدائهم (دراسة تطبيقية على أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الخاصة)، هدفت هذه الدراسة إلى قياس تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل أعضاء هيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الخاصة على مستوى أدائهم، وشملت الدراسة (171) عضواً من أعضاء هيئة التدريس العاملين في تلك الجامعات وتتلخص فرضيات الدراسة بما يلي:

- 1- دراسة (Nearing, Canisius, Brower's ,2011) بعنوان "قياس الجهد العاطفي للمدرسين في الحصص الدراسية: العواطف السلبية، تبحث هذه الدراسة أثر خبرة المدرسين في اختيار إستراتيجية الجهد العاطفي المستخدمة للسيطرة على المشاعر السلبية التي تظهر من قبل المدرسين في الحصص الدراسية، وقد شملت العينة 200 من المدرسين وقد خلصت الدراسة إلى: وجود أثر معنوي لخبرة المدرسين في اختيار إستراتيجية الجهد العاطفي في الحصص الدراسية.
- 2- دراسة (Ahmed, Nawaz, Shaukat, Ahmed, up-Rehman.2011) بعنوان: "العلاقة بين جودة الخدمة ونية إعادة الشراء باستخدام رضا الزبائن كعامل وسيط بالتطبيق على قطاع الاتصالات في باكستان بحثت الدراسة تأثير مكونات جودة الخدمة على نية إعادة الشراء، حيث اعتبر الباحث أن رضا الزبائن هو أحد نتائج جودة الخدمة لذلك تم اختياره كعامل وسيط، وقد تم تطبيق الدراسة على قطاع الاتصالات في باكستان، حيث تما للجوء إلى العينة العشوائية من الزبائن والمكونة من 450، من زبائن شركات الاتصالات، وأثبتت الدراسة أن رضا الزبائن يؤثر على العلاقة بين جودة الخدمة ونية إعادة الشراء.
- يلجأ المدرسين قليلي الخبرة إلى استخدام العواطف غير الحقيقية للتعامل مع عواطفه السلبية خلال الدخول للحصص الدراسية.
- يلجأ المدرسون ذوي الخبرة إلى استخدام العواطف الحقيقية من خلال الضبط الداخلي المسبق.
- 3- دراسة (Bhargav, Prabhakar Naik.2010) بعنوان: "جودة الخدمة و رضا الزبون ونية السلوك في مناطق التجزئة، تهدف الدراسة إلى اختيار العلاقة بين جودة الخدمة ونية السلوك، ودور الرضا في

هذه العلاقة، وقد تم توزيع استبيان الدراسة في مناطق التجربة في الهند وقد شملت عينة الدراسة 196 من الزبائن، وخلصت الدراسة إلى وجود أثر مباشر لجودة الخدمة المدركة في نية السلوك ونية الولاء ونية إعادة الشراء، نية التوصية بالخدمة)، ووجدت أن رضا الزبائن يؤثر على العلاقة بين الجودة المدركة ونية السلوك فهو محرك قوي لنية السلوك، فصرحت الدراسة على مدير يساند التجزئة في الاهتمام بمكونات الجودة المدركة لما لها من انعكاس ايجابي على رضا الزبائن ونية السلوك لدى الزبائن.

4- دراسة (GROTH, WALSH, HENNIG-THURALU ,2009) بعنوان: رد فعل الزبائن تجاه الجهد العاطفي: دور الاستراتيجيات التي يتبعها موظفي الخدمة ودور قدرة الزبائن في التمييز بين نوعي الجهد العاطفي"، هدفت الدراسة إلى محاولة استكشاف العلاقة بين الجهد العاطفي الذي يبذله الموظفين وبين تجربة الزبون للخدمة وذلك من خلال بناء النموذج المناسب والذي يعتمد على نوعي الجهد العاطفي وهما (العواطف الحقيقية - العواطف غير الحقيقية)، واعتمد الباحثين على العينة العشوائية، ووزعت الاستبانة وبشكل متزامن على 5000 من العاملين في قطاع الخدمات والزبائن.

5- دراسة هينج و كيم (Kim ,2008) حول الجهد العاطفي لدى مقدمي الخدمة الفندقية حيث هدفت الدراسة إلى فحص الدراسات السابقة من حيث خصائص الوظيفة والمؤهلات العربية وتأثير الإعياء burnout وسمات إستراتيجتي الجهد العاطفي (التصرف العميق والتصرف السطحي في صناعة الإعاشة (الفندقة)، فالتنوع والاستمرارية، وإظهار قواعد التصرف الإيجابي هي مؤشرات هامة لدى مجهزي الخدمة الفندقية من حيث التصرفات العامة المنهجية ومن حيث قواعد التصرف السلبية وذات صلة أيضا بالتصرف السلبي السطحي، أجريت الدراسة على عينة معتمة (197) من مجهزي الخدمة الفندقية، توصلت الدراسة إلى أن الموظفين ذوي الحالة العصبية العالية يميلون إلى التظاهر وتزوير حالتهم العاطفية (التصرف السطحي) تجاه التعامل مع جوف الفندق، أما الأفراد ذوي الإنصات العالي فيه

من الصعب عليهم تنفيذ المشاعر العاطفية المناسبة، كما بينت الدراسة أن الأفراد ذوي التصرف السطحي غير الحقيقي تحدث لهم حالة من الإرهاق أكثر من أولئك الأفراد الذين يظهرون عاطفة حقيقية.

6- دراسة سمانتا شاو (Chou, 2007) وهي رسالة دكتوراه حول اختبار عملية الجهد العاطفي: نموذج معدل للجهد العاطفي وتأثيره على الرضا الوظيفي ودوران العمل حيث تناولت الدراسة المعطيات السابقة الجهد العاطفي ومخرجاته فتم اختيار نموذج إدراكي.

قواعد العرض العاطفي (التصرف السطحي والعميق) والتي بدورها ستؤدي إلى الإعياء

- مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010، المجلد 11، العدد 2.

قياس تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة شفويي لأداء ودوران العمل، وقد توصلت الدراسة إلى أن إدراك قواعد العرض العاطفي باستخدام تحليل المسار للتعبير عن العواطف الإيجابية تبين أنها ترتبط بعلاقة حانية مع التعبير العاطفي العميق وترتبط بعلاقة سلبية مع التصرف العاطفي السطحي، وعلى العكس إدراك قواعد التعبير العاطفي (كبت العواطف السلبية) ترتبط بشكل إيجابي مع التصرف العاطفي السطحي وأنها لا ترتبط مع التصرف العاطفي السابق.

7- دراسة رينج وآخرون (Ring et al, 2006) التي هدفت إلى إظهار أن الجهد العاطفي له علاقة فريدة مع الإعياء earn out وهو شيء مفصل عن علاقته بمتغير نموذج دعم وقاية الطلب، جرت الدراسة على (165) مدرسة الرياضيات في هولندا حيث تضمن الاستبيان أربعة محاور (1) التصرف السطحي المصطنع، (2) التصرف العميق (3) كتمان الشعور (الكبت)، (4) الانسجام، توصلت الدراسة إلى أن خصائص الوظيفة ترتبط بالإرهاق العاطفي، بينما وجد أن التصرف السطحي له علاقة بعلم الشخصية deserialization ومع الانسجام وجميعها لها علاقة بالاتجار الشخصي.

8- دراسة أوغبونا و هارس (Ogbonna and Harris,2004) التي هدفت إلى تقييم الجهد العاطفي المبذول من قبل محاضري الجامعات البريطانية من حيث (1) تكرارية ونزعة الجهد العاطفي ومدى النية للجهد العاطفي ليصبح مرة من عمل محضري الجامعات، (2) السمات الإيجابية والسلبية للجهد العاطفي وتقويته أجريت الدراسة من خلال مقابلة (54) محاضر في جامعات تقليدية عريقة وجامعات حديثة توصلت الدراسة إلى دليل على وجود للجهد العاطفي بين أعضاء هيئة التدريس، وبينت أن زيادة الجهد العاطفي هو نتيجة لزيادة عملية الجهد التعليمي بسبب المتطلبات المتناقضة لذوي المصالح المختلفة، كما توصلت الدراسة إلى أن المحاضرين يعتبرون التصرف السطحي المصطنع يشكل ضغطا نفسيا عليهم.

5- التعليق على الدراسات السابقة:

تم التطرق في دراستنا إلى دراستين عربيتين و أربع دراسات أجنبية منها 5 دراسات حول الجهد العاطفي و تأثيره على مقدمي الخدمة الفندقية، و 3 دراسات على تأثير الجهد العاطفي في المؤسسات التعليمية و دراستين على الجهد العاطفي وعلاقته في إرضاء الزبائن.

لذا فعند المقارنة بين الدراسات نجد:

تطور الدراسة الحالية نموذج يربط بين استراتيجيات الجهد العاطفي على نية إعادة الشراء الذي جاء في دراسة (2011canceius.brouwers.naring) ومن ثم نبحت عن تأثير جودة الخدمة المدركة على هذه العلاقة فنجد أن هناك تشابه بين النموذجين (groth.walsh.hening2009) وسمانتا شاو 2007 ومن خلال الرجوع للدراسات السابقة تمكنا من الاستفادة العلمية والعملية حيث لجانا في بناء ما توصلت إليه الدراسات السابقة التي ربطت بين استراتيجيات الجهد العاطفي ونتائجه على مقدمي الخدمة (كيم2008)، (خليفة حسب الله علي 2010)، (سويدان 2010)...

كما تتفق هذه الدراسة على أهمية الكشف عن مستويات الجهد العاطفي وتباينها وأثرها على المعلمين في المؤسسات التعليمية من حيث أداء الجهد العاطفي وعلاقته بالمستوى والمهارات الانفعالية والشخصية والآلية والانفعالات السلبية والايجابية تجاه بيئة العمل، وتختلف الدراسة الحالية عن سابقتها من حيث تطبيقها على المعلمين من خلال مقياس مصمم من قبل لقياس مظاهر الجهد العاطفي، ثم الاستفادة من الدراسات السابقة من أدبها النظري وبناء أدواتها وتعزيز نتائجها.

6- فرضيات الدراسة:

يسعى البحث إلى اختيار الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: مستوى الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسانيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف -المسيلة- مرتفع.

الفرضية الثانية: توجد فروق إحصائية في الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسانيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف -المسيلة- تعزى لمتغير الرتبة.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق إحصائية في الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسانيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف -المسيلة- تعزى لمتغير الخبرة.

الفصل الثاني

طبيعة مصدر الجهد العاطفي

تمهيد

1- المقارنة بين النظرة التقليدية والحديثة للعواطف

2- دور العواطف في عملية التفاعل في بيئة الخدمة

3- تمييز العواطف

4- التمييز بين الجهد العاطفي والذكاء العاطفي

خلاصة

تقليدياً يُنظر إلى العواطف في عالم الأعمال باستخفاف و عدم اهتمام، حيث لا مكان للعواطف و نلاحظ حديثاً تغير في هذه النظرة، حيث نشأ مفهوم جديد يتعلق بالعواطف يسمى " تجارة العواطف " فتتطلب بعض الأعمال عرض عواطف معينة (إدارة ما استجابة لقواعد العمل) على سبيل المثال يتوجب على الأخصائيين النفسانيين إظهار الابتسامة واللفظ أثناء اللقاء مع المرضى وبشكل متكرر وبنفس الأسلوب، ويطلق على عملية إدارة وتنظيم العواطف "الجهد العاطفي"، وسنحاول في هذا الفصل التطرق إلى مفهوم الجهد العاطفي واستراتيجيات انجازه وأنواعه ودور العواطف في عملية التفاعل في بيئة الخدمة.

1- المقارنة بين النظرة التقليدية والحديثة للعواطف:

قديمًا كان يُنظر إلى العواطف بأنها ضعف ولا مكان للعواطف في العمل، أما الآن فقد أصبح يُنظر للعواطف على أنها أساس الأداء المرتفع (النظرة الحديثة) وفيما يلي الجدول (1) الذي يبين المقارنة بين النظرة التقليدية والحديثة للعواطف.

الجدول رقم (1) النظرة التقليدية و الحديثة للعواطف:

النظرة التقليدية للعواطف.	النظرة الحديثة للعواطف من خلال الأداء المرتفع.
العواطف دليل ضعف.	العواطف دليل قوة.
لا مكان للعواطف في عالم الأعمال.	العواطف أساسية لنجاح الأعمال.
تجنب العواطف.	العواطف مفتاح التعلم.
العواطف تشوش الأفكار.	تقوم العواطف بالشرح والتوضيح.
اكبح عواطفك.	تكامل مع العواطف.
تجنب الناس العاطفيين.	ابحث عن الناس العاطفيين.
ركز انتباهك فقط على الأفكار القادمة.	استمع وأصغ للعواطف الكامنة.
لا تستخدم أبدا الكلمات العاطفية.	استخدم الكلمات العاطفية.
تتعارض العواطف مع القرار الجيد.	العواطف ضرورية للقرار الجيد.
العواطف تحبطنا.	العواطف تحفزنا.
تدل العواطف على العطب والخلل.	العواطف دليل على الحيوية والنشاط.
تؤدي العواطف إلى الابتعاد عن المنطق في التفكير.	تؤدي العواطف لتحسين الأسلوب المنطقي السببي في التفكير.
تضع العواطف العقبات وتتحكم بالشخص.	العواطف تبني الثقة والاتصال.
العواطف تضعف المواقف الثابتة.	العواطف تحفز وتنشط القيم الأخلاقية.
تثبط العواطف انسياب المعطيات المنطقية.	العواطف تزود بالمعلومة وبالتغذية العكسية.
تعيق العواطف خطط الإدارة.	توسع العواطف الإبداعية والابتكار.
تقوض العواطف السلطة.	تولد التأثير بدون سلطة.

بين النظرة التقليدية والنظرة الحديثة للعواطف:

كان ينظر إلى العواطف بأنها ضعف، و لا مكان للعواطف في العمل أما الآن فقد أصبح ينظر لها على أساس الأداء المرتفع.

النظرة التقليدية للعواطف: وتتمثل في

- 1- العواطف دليل الضعف.
- 2- لا مكان للعواطف في عالم الأعمال.
- 3- العواطف تشوش الأفكار.
- 4- اكبح عواطفك.
- 5- تجنب الناس العاطفين .
- 6- ركز انتباهك على الأفكار الجديدة.
- 7- لا تستخدم أبدا الكلمات العاطفية.
- 8- تعارض العواطف مع القرارات الجيدة.

النظرة الحديثة للعواطف:

- 1- العواطف دليل القوة.
- 2- العواطف مفتاح التعلم.
- 3- ابحث عن الناس العاطفين.
- 4- تقوم العواطف على شرح و التحليل.
- 5- استمع و أصغ للعواطف الكامنة.
- 6- العواطف تحفزنا.
- 7- العواطف ضرورية للقرار الجيد.
- 8- استخدام الكلمات العاطفية.
- 9- تطوير القدرات التحصيلية والاندماج الاجتماعي للطلبة.

ضمان تكوين متواصل لطلبة علم النفس العيادي ليسانس وماستر في مادة التكفل النفسي من خلال محاضرات مقدمة في الميدان العلاجي.

ترشيح أهم الطلبة الذين يؤكدون حضورا ملتزما في المركز ورغبة فعلية في مساعدة الآخر لتأمين جلسات نفسية يشرفون عليها.

2- دور العواطف في عملية التفاعل في بيئة الخدمة:

إن أول خطوة نحو التحكم بالعواطف هي تسمية هذه العواطف، فنحن لا نستطيع التعامل بذكاء مع الموضوع إذا لم تكن لدينا الكلمات المناسبة لوصفه، والذين يجهلون قراءة عواطفهم يعيشون تحت رحمتها، وقد بينت عدة دراسات أن بعض الناس ممن يتمتعون بذكاء عقلي مرتفع وذكاء عاطفي منخفض عندما يسألون عن الحالة العاطفية التي يمرون بها يعجزون عن تسميتها.

لا نختلف أن بيئة العمل من أشد البيئات التي تحتاج إلى مهارة قيادة العواطف لأن تحقيق الأهداف وجودة الأداء تتبع من التوافق العاطفي ومن القدرة على التعاطف وتقدير الأمور بمفهومها الحقيقي، وتقع مسؤولية قيادة العواطف على كل من القائد والموظف، فهما يشتركان في نجاحهما أو فشلها لأن خطورة " قيادة العواطف " تكمن في نتائجها والتي تعبر عن وجود أو انعدام قوة الاتصال والتواصل في بيئة العمل وهي مرتكزات النجاح والإنتاجية، والتي يفقدها يفقد العمل أهدافه.

حتى ينجح في تحقيق ذلك لابد من توفر مجموعة من المهارات لديهما، منها الوعي الذاتي وإدارة الذات و التعاطف و تفهم مشاعر الآخرين، هذا النوع من المهارات يرسم طريقا جيدا لعدم التعبير المبالغ فيه عما يشعر به الإنسان وتضخيم إظهار عواطفه بشكل يعوق الإنتاج ويحول البيئة إلى بيئة غير منتجة، كما أنها تعطي بعدا آخر للشجاعة على التفاعل، فهناك أشخاص يتركون انطبعا اجتماعيا ووظيفيا جيدا، وهم المتناغمون مع ردود أفعال الناس والقادرون على مواصلة هذا التناغم بأدائهم الاجتماعي والوظيفي المنضبط، ليضمنوا أنهم تركوا عند الآخرين الأثر المرغوب، وتحقق هذه المهارة الكثير من الفوائد التي يجنيها العمل وتعطي القدرة على قيادة العواطف في الاتجاه الصحيح، والوصول إلى حالة تدفق المشاعر أثناء العمل لتحقيق مستويات راقية من الانجاز.

ولعل من أكثر الأساليب التي تعوق قيادة العواطف عند القائد والموظف على حد سواء هي كثرة النقد الذي يصدر من كليهما ويولد على الفور ردة فعل دفاعية عن النفس إما بالتبرير أو التنصل من المسؤولية أو الصمت التام.

3- تمييز العواطف:

لاقى موضوع إدراك العواطف دراسات واسعة في الأدبيات النفسية الاجتماعية، حيث أثبتت وبشكل موثق أن الأفراد قادرون على فهم السلوك اللاشعوري للآخرين، والكشف عن خداع أو صدق تلك العواطف (العواطف غير الحقيقية)، وهذا ما سينعكس على تجربة الخدمة أثناء عملية التفاعل بين الأخصائيين النفسانيين والمرضى، بشكل عام يمكن القول إن الأفراد قادرين على التمييز بين العواطف الحقيقية والعواطف غير الحقيقية المعروضة على الرغم من أن حكمهم يميل إلى الوقوع في الخطأ.

ولعل إحدى الصعوبات في دقة الكشف عن العواطف ومدى صدقها هو عدم وجود إichاءات عامة يمكن من خلالها التمييز بين العواطف الحقيقية وغير الحقيقية، فقد أظهرت الأبحاث بعض النجاحات باستخدام نظام الشفرة الوجهية والذي يصوغ محاولة تصنيف التعابير الجسدية للعواطف، ولكن يظل هذا النظام قاصراً بسبب اعتماده على أدوات الملاحظة مثل الفيديوهات وما إلى ذلك، حيث يعتبره البعض مضيعة للوقت في الحياة التفاعلية التي تسود قطاع الخدمات.

4- التمييز بين الجهد العاطفي والذكاء العاطفي:

تفاديا للوقوع في مسألة التداخل بين الجهد العاطفي والذكاء العاطفي لا بد من التمييز بين المصطلحين قبل الدخول في تعريف واسع للجهد العاطفي، يمكن القول أن الجهد العاطفي يعبر عن درجة التلاعب بالمشاعر الداخلية أو السلوك الخارجي الذي يقوم به الأفراد من أجل عرض العواطف الملائمة استجابة لقواعد العمل، يتم انجاز الجهد العاطفي من خلال إستراتيجيتان هما العواطف الحقيقية (Deep Acting) أو العواطف غير الحقيقية (Surface Acting)، بينما يعرف الذكاء العاطفي بأنه مقدرة الأفراد على مراقبة عواطفهم الذاتية وعواطف الآخرين والتمييز بينها، واستخدام هذه المعلومات كدليل في تفكيره وأفعاله، فيعبر الذكاء العاطفي عن مقدرة عقلية لدى الأفراد في الكشف عن العواطف سواء الذاتية أو للآخرين، والتي تتطور مع التقدم في أعمار الأفراد و خبرتهم، ويعتبر الذكاء العاطفي مقدرة موجودة لدى بعض الأفراد، بينما يمكن تعلم الجهد العاطفي والتدرب عليه، فيمكن القول أن الذكاء العاطفي هو أحد العوامل المؤثرة في الجهد العاطفي حيث أظهرت دراسة (Grandey, 2000) أن الأفراد الذين يتمتعون بالذكاء العاطفي أكثر قدرة على أداء العواطف الحقيقية.

من خلال ما سبق عرضه في هذا الفصل نستخلص أنه قديماً كان ينظر إلى العواطف بأنها ضعف، و لا مكان للعواطف في العمل أما الآن فقد أصبح ينظر لها على أساس الأداء المرتفع، وقد بينت عدة دراسات أن بعض الناس ممن يتمتعون بذكاء عقلي مرتفع وذكاء عاطفي منخفض عندما يسألون عن الحالة العاطفية التي يمرون بها يعجزون عن تسميتها، ولا نختلف أن بيئة العمل من أشد البيئات التي تحتاج إلى مهارة قيادة العواطف لأن تحقيق الأهداف وجودة الأداء تنبع من التوافق العاطفي ومن القدرة على التعاطف وتقدير الأمور بمفهومها الحقيقي.

الفصل الثالث

مصدر الجهد العاطفي

تمهيد

1- تعريف الجهد العاطفي

2- النظريات المفسرة للجهد العاطفي

3- أبعاد الجهد العاطفي

4- أعراض الجهد العاطفي

خلاصة

لم يحظ موضوع الجهد العاطفي بالأهمية الكبيرة في الحقل التربوي، خاصة في الإدارة التربوية الجزائرية والعربية بشكل عام بسبب تركيز هذه الأخيرة على العمليات المعرفية والعقلية اللازمة لتحقيق الأهداف والغايات التربوية التي تبدو أكثر أهمية من أي موضوع آخر، غير أن تزايد الاهتمام في السنوات الأخيرة بموضوع الانفعالات والعواطف في الحقل التربوي بصورة عامة، وبالجهد العاطفي على وجه الخصوص، يجعل من الاهتمام بهذا الموضوع أمراً لا مفر منه.

تعريف الجهد العاطفي:

تم تناول مفهوم الجهد العاطفي من عدة مداخل، ولكن معظم هذه التعاريف قد ركزت على مفهوم الإدارة الداخلية للعواطف وإظهارها، بينما اقتصر بعض الباحثين مفهوم الجهد العاطفي على ما يتم إظهاره من عواطف.

1- تعريف الجهد العاطفي من منظور (Hoch child ,1983): تعتبر الباحثة الاجتماعية Ar. Russell Hoch child أول من طرح مصطلح الجهد العاطفي عام 1983 في كتابها " قلب الإدارة " وعرفته كما يلي: " إدارة العواطف من أجل خلق تعابير وجهية و جسدية ملاحظة من قبل الآخرين، أو هو الضبط الهادف للمشاعر والعواطف من أجل عرض التعابير الجسمية والوجهية المناسبة".

وعملت Hoch child في إطار يحاكي الدراما المسرحية فشبهت عملية التفاعل بين الأخصائيين النفسيين والمرضى بالمسرح، حيث يمثل المرضى الجمهور بينما يقوم الأخصائيون النفسيون بدور الممثلين على خشبة المسرح، وفي هذا الإطار قدمت مدخلين للعواطف (العواطف الحقيقية والغير حقيقية).

2- تعريف الجهد العاطفي من منظور Ash forth (Humphrey , 1993) :

عرف Ash forth and Humphrey الجهد العاطفي بأنه " الفعل الذي ينتج عنه عرض العواطف الملائمة للأشخاص وذلك مع تحقيق الهدف وهو الانخراط في الانطباع الذي تريده" بالمقارنة مع تعريف Hoch child.

كان التعريف الذي قدمه Ash forth وHumphrey أكثر اهتماما بالجهد العاطفي كسلوك فعلي ملاحظ أكثر من كونه إدارة داخلية للعواطف.

فقد قلل هذان الأخيران من قيمة الإدارة الداخلية للعواطف، بالإضافة إلى إشارتهما بأن الجهد العاطفي لا يتطلب بالضرورة جهدا مقصودا من قبل الموظفين، كما يشير إلى أن الجهد العاطفي يمكن أن يصبح روتين سهل الأداء من قبل الأخصائيين أكثر من كونه مصدرا من مصادر الضغط التي تصيبهم.

في المحصلة كان التركيز الرئيسي من قبل هذان الباحثان على العلاقة بين أسلوب التعبير الملاحظ وبين الأداء في العمل، حيث افترضوا أن الجهد العاطفي يرتبط بشكل ايجابي مع فعالية الأداء في العمل بشرط أن يدرك المريض التعابير العاطفية للأخصائي ومدى صدق أدائه لها، حيث وافق هذان الأخيران على ما طرحته Hoch child أن الأخصائيين إذا لم يظهروا عواطف حقيقية للمريض يصبح الجهد العاطفي خلل وظيفي ويمكن أن يولد حالة عزلة عن النفس لدى الأخصائي.

3- تعريف الجهد العاطفي من منظور (Morris, Feldman, 1996):

عرف الباحثان الجهد العاطفي بأنه الجهد المخطط لإبداء العواطف المرغوبة أثناء عملية التفاعل، ويتفق على ما قدمه Ash forth وHumphrey في التركيز على العواطف المعروضة أكثر من التركيز على الجهد العاطفي بحد ذاته أو ما سمي بإدارة العواطف.

وقد أشار كل من Morris و Feldman في نموذجهما أن الجهد العاطفي له أربعة أبعاد:

- (1) تكرار عملية التفاعل.
- (2) المجاملة (كثافة العواطف أثناء عملية التفاعل).
- (3) تنوع العواطف المطلوبة.
- (4) التنافر العاطفي وهو ما ناقشته Hoch child كمؤشر للجهد العاطفي، حيث يتولد التنافر العاطفي عندما تكون العواطف التي تم التعبير عنها متناقضة مع العواطف التي يشعر بها الشخص.

بالنظر إلى التعاريف السابقة نجد أنه تم التركيز على أن الجهد العاطفي هو إدارة للمشاعر (عواطف حقيقية وغير حقيقية) من قبل Hoch child، Ashworth، Humphrey في المقابل نجد أن الباحثان Morris and Feldman نظرا للجهد العاطفي نظرة ثانوية ضمن مفهوم المجاملة.

4- تعريف الجهد العاطفي من منظور (Grendey ,1999,2000):

حيث تقول إنه يوجد إرباك في التعاريف السابقة للجهد العاطفي، فحاولت الجمع بين التعاريف السابقة وصاغت تعريف أشمل للجهد العاطفي بأنه " تنظيم المشاعر والتعبير العاطفية من أجل مقابلة أهداف منظمة الخدمة، واعتبرت أن هناك مدخلين يمكن أن يتم تبنيهما من قبل الأخصائيين، إما المدخل الحقيقي أو المدخل غير الحقيقي.

النظريات المفسرة للجهد العاطفي:

يوجد عدة نظريات مفسرة للجهد العاطفي هي:

- **نظرية تنظيم العواطف :** كان من المستغرب أن Hoch child عندما صاغت مفهوم الجهد العاطفي لم تأخذ بعين الاعتبار نظرية العواطف، فقدمت Grandey تفسير للجهد العاطفي من خلال هذه النظرية، حيث تعرف العواطف بأنها "الإثارة الفسيولوجية والتقييم الإدراكي للموقف"، وبناء عليه يضبط الأفراد تعابيرهم العاطفية بما يلائم متطلبات الموقف أو الحالة، وبشكل مشابه يضبط الأخصائيون الإثارة في عواطفهم بما يلائم ما تتطلب قواعد العمل، ويعرف تنظيم العواطف وفقا لهذه النظرية بأنه "مجموع العمليات التي يؤثر من خلالها الأفراد بالعواطف الموجودة لديهم، وكيفية انعكاس هذه العواطف"، ويزودنا التعريف الحالي بإطار نظري نافع فيما يخص تفسير الجهد العاطفي، إن الفهم لعملية التحكم في العواطف يمكن أن يفسر الآلية التي من خلالها قد يصل

الأخصائيون إلى الاحتراق الوظيفي أو الإجهاد جراء ممارسة الجهد العاطفي، حيث أن إطالة الإثارة العاطفية أو كبتها أثناء التعامل مع المرضى يمكن أن يصيب الأخصائي بالإجهاد.

- **نموذج Gross** اقترح العالم Gross نموذج لإدارة العواطف يمكن أن يكون مفيداً في تفسير الجهد العاطفي هو نموذج (المدخلات _ المخرجات) حيث يتلقى الفرد منبه من موقف معين فيستجيب لذلك المنبه بعواطف وتأخذ الاستجابة العاطفية للأفراد أحد الأشكال التالية: (فسيولوجية_سلوكية_إدراكية).

يقول **Gross** في نمودجه أن التحكم بالعواطف يكون في شكلين، الشكل الأول وهو ما يدعى التعديل المسبق للعواطف **"focused" antecedent**، حيث يستطيع الفرد أن ينظم عواطفه بشكل مسبق، أما الشكل الثاني وهو ما يدعى تعديل الاستجابة **"Response _ focused"** حيث يستطيع الفرد أن يضبط الإشارات الفسيولوجية والسلوكية لعواطفه، هذان الشكلان من التحكم بالعواطف يتطابقان مع مفهوم الجهد العاطفي والذي أشارت إليه **Hoch child** العواطف الحقيقية والعواطف غير الحقيقية.

1- **التعديل المسبق**: ينخرط الفرد في التعديل المسبق لعواطفه عندما يرغب بتغيير الموقف أو إدراكه للموقف من أجل الضبط و السيطرة على عواطفه وهو ما يتطابق مع مفهوم العواطف الحقيقية التي قدمته **Hoch child** ويتم التعديل المسبق من خلال أربع آليات (اختيار الموقف _ تعديل الموقف_ نشر الانتباه_ التغيير الإدراكي)، بإمكان الأفراد اختيار المواقف تبعاً للعواطف المرغوبة، لكن هذا لا ينطبق على قطاع الخدمات، رغم أن بإمكان الموظفين اختيار مكان عملهم لكن بالنسبة للأخصائيين النفسانيين يتعرضون دائماً لمواقف مختلفة وخاصة أثناء احتكاكهم المباشر مع المرضى، أما بالنسبة لتعديل الموقف فهو ينتهي غالباً بترك العمل، وبالتالي تعد الوسيلتين الأخيرتين (نشر الانتباه_ التغيير الإدراكي) هما الوسيلتان الأفضل الممكن إتباعهما من قبل الأخصائيين النفسانيين من أجل تغيير إدراك الموقف بهدف ضبط العواطف و تغييرها.

- **نشر الانتباه At ten National Deployment**: حيث يلجأ الفرد في التفكير بأحداث متعلقة بالعواطف التي يحتاجها في موقف ما، وهذا ما يبدو واضحاً من خلال المثال التالي، حيث تطمح إحدى العاملات في المقاهي بأن تكون مغنية أوبرا فقامت باستخدام موهبتها أثناء خدمة الزبائن، فقامت بشيء تحبه و ساعدها في تعديل مشاعرها و التعبير عنها بشكل إيجابي.

- **تغيير الإدراك cognitive change**: وهي طريقة ثانية في التعديل المسبق للعواطف حيث يساعد التغيير المسبق لإدراك الموقف، على انجاز الجهد العاطفي وينهي أثره السلبي، مثال ذلك ما قدمته **Hoch child** عن حالة مضيفات الطيران حيث يتم تدريبهم على التعامل مع المسافرين كأطفال، فإن المضيفات لن يشعرن بالغضب عندما يبدي أحد المسافرين تصرف طفولي، إن إعادة تقييم الإدراك للعمل هو تحدي مهم ويساعد على تخفيف حدة الجهد العاطفي.

2_ تعديل الاستجابة: في هذا الشكل من إدارة العواطف وطبقا لنموذج Gross يعمل الفرد على تغيير الاستجابة العاطفية التي يبديها، فعادة ما يوجد لدى الفرد ميل لإبداء استجابة عاطفية معينة وذلك تبعا للمواقف التي يمر بها، ولكنه يعمل على التلاعب بكيفية إظهار الاستجابة العاطفية (الفسولوجية، السلوكية) أكثر من كونه تكيف مع الموقف.

حيث يتلاعب الفرد بردة الفعل العاطفية من خلال تعابيره العاطفية الظاهرة، وهو ما يمكن أن يحدث من خلال التمرس والاعتیاد على الأمر لإبداء ما هو مطلوب في العمل، فبذلك يكون الفرد قد ضبط حدة العواطف التي يظهرها، وعمل على تزييفها ككل، إن تعديل الاستجابة العاطفية يتطابق تماما مع مفهوم العواطف غير الحقيقية الذي قدمته Hoch child.

يعمل الموظفون على إظهار العواطف التي لا يشعرون بها، بالإضافة إلى قمع العواطف والأحاسيس الحقيقية، لذلك فإن تقنية تعديل الاستجابة تقوم على تعديل التعابير الخارجية وليس العواطف والأحاسيس الداخلية، فيقوم الأخصائي النفساني مثلا إلى إظهار الابتسامة على وجهه (ضبط بالقوة) أو يمكن أن يعمل على وضع ما يسمى قناع من التعاطف مع المريض لكي يحافظ على لطافته (تزييف العواطف المعروضة).

أبعاد الجهد العاطفي:

أشار كل من Morris and Feldman بأن البعد العاطفي له أربعة أبعاد واضحة هي:

- 1) تكرارية العرض العاطفي.
- 2) المجاملة والتي تشمل الكثافة ومدة استمراريتها.
- 3) تنوع التعبيرات العاطفية.
- 4) التنافر العاطفي أي عدم الانسجام ويمكن التعبير عنه بنبرة الصوت.

أما (برذريج ولي) فقد قاما باختبار الجهد العاطفي من خلال ستة وجوه هي ذات صلة مباشرة بطبيعة الوظيفة التي يمارسها مقدم الخدمة وهي:

- 1) تكرارية التفاعل.
- 2) كثافة المظاهر العاطفية وتنوعها.
- 3) مدة التفاعل في التصرف العميق والسطحي.

أعراض الجهد العاطفي :

يسبب الجهد العاطفي أعراضاً نفسية و جسدية، وقد يؤثر في سلوك الشخص، ويمكن أن تسوء هذه الأعراض بمرور الوقت و تكرر حالات التوتر، من الضروري معرفة هذه الأعراض حتى يستطيع الشخص اتخاذ خطوات نحو التحسن.

من الأعراض الشائعة:

1- تبدل المزاج: يؤثر الجهد العاطفي في المزاج و الصحة النفسية، فقد يلاحظ الشخص بداية انه أصبح أكثر تشاؤماً، وقد يفقد رغبته في العمل أو العلاقات الاجتماعية أو حتى أداء المهام البسيطة، ثم تصبح المشاعر السلبية أقوى وتجعل الشخص يشعر انه محاصر وبعيد عن الحياة.

قد يسبب الجهد العاطفي المشاعر التالية أيضاً:

- الغضب و الانزعاج.
- القلق.
- اللامبالاة.
- الاكتئاب.
- الفشل.
- انخفاض المعنويات.
- اليأس.
- التشاؤم.

2- صعوبات التفكير: قد يسبب الجهد العاطفي صعوبات في التفكير والذاكرة أو ما يسمى "التشوش الدماغى" ومن أعراضه:

- الارتباك.
- صعوبة التركيز.
- السهر أو النسيان.
- ضعف القدرة على التخيل.
- فقدان الذاكرة.

تشير الأبحاث إلى أن حالة الانطفاء المتعلقة بالجهد العاطفي ترتبط بانخفاض في نشاط ثلاث مناطق معرفية رئيسية في الدماغ و هي المسؤولة عن:

*الوظائف التنفيذية مثل التخطيط والتنظيم.

- الانتباه.
- الذاكرة.

تسبب التغيرات المعرفية صعوبات عديدة خاصة عند محاولة التوفيق بين العديد من الأمور المسببة للتوتر، مثل ضغط العمل وإظهار العواطف المصطنعة.

3- اضطرابات النوم : قد يصعب الحفاظ على نمط نوم منتظم في فترات التوتر، إذ يعاني المجهد عاطفياً التعب الجسدي أيضاً، وقد يواجه صعوبة في الخلود إلى النوم أو في البقاء نائماً أو في الاستيقاظ صباحاً.

وقد يسبب تدني الحالة المزاجية والتشوش الدماغي صعوبة في النهوض من الفراش صباحاً وكذلك في أداء المهام اليومية.

4- التغيرات الجسدية: قد تظهر أعراض جسدية نتيجة المشاكل العاطفية، ومن هذه الأعراض:

- تغيرات في الشهية.
- مشاكل هضمية.
- صداع.
- خفقان القلب.
- فقدان الوزن أو اكتسابه.

5- التأثيرات في العمل و العلاقات الشخصية : قد تؤثر التغيرات الجسدية والعاطفية والمعرفية في علاقات الشخص وقدرته على انجاز مهامه في المنزل أو العمل، ومن هذه التغيرات:

- انخفاض القدرة على التواصل مع الآخرين عاطفياً أو شخصياً.
- التغيب عن العمل.
- فقدان الحماس في العمل و الحياة الشخصية.
- انخفاض تقدير الذات.
- تفويت المواعيد.
- انخفاض الأداء في العمل.
- الانسحاب الاجتماعي.

و من بين الأعراض المؤدية لحصول الجهد العاطفي نذكر:

- العمل في وظائف متطلبة.
- قلة الرعاية الذاتية.
- و تزداد خطورة الإصابة بالجهد العاطفي لدى من:
- يستخدمون أساليب مؤذية للتكيف مع التوتر.
- يشعرون بقلّة مواردهم الشخصية، مثل المال و الدعم و المكانة.
- يعملون في بيئات لا تحترم حرّيتهم في التعبير.

خلاصة:

من خلال ما سبق الإمام به في هذا الفصل استطعنا بشكل عام التعرف على أهم المحاور الأساسية والمحيطية بالجهد العاطفي بشكل عام، والذي يشير مفهومه إلى "الفعل الذي ينتج عنه عرض العواطف الملائمة للأشخاص وذلك مع تحقيق الهدف وهو الانخراط في الانطباع الذي تريده"، ويسبب الجهد العاطفي أعراضا نفسية و جسدية، وقد يؤثر في سلوك الشخص، ويمكن أن تسوء هذه الأعراض بمرور الوقت و تكرر حالات التوتر، من الضروري معرفة هذه الأعراض حتى يستطيع الشخص اتخاذ خطوات نحو التحسن.

الفصل الرابع

تاريخ الجهد العاطفي وبيئة ظهوره

تمهيد

1- تاريخ الجهد العاطفي

2- البيئة المساعدة لظهور الجهد العاطفي

3- خطوات لتسيير الجهد العاطفي

4- أسباب الجهد العاطفي

5- نتائج الجهد العاطفي

خلاصة

تمهيد:

لم يكن للجهد العاطفي أهمية كبيرة في القديم و لم يحظ باهتمام الكثير من العلماء و الباحثين في هذا المجال، إلى أن ظهر للمرة الأولى من قبل الباحثة الاجتماعية، وتطور هذا المفهوم شيئاً فشيئاً إلى أن أصبح قائماً على الوجدان و العاطفة، إذ انه يركز على الوعي الذاتي للفرد أو الأخصائي بمشاعره وانفعالاته والعمل على تنظيمها.

تاريخ الجهد العاطفي:

ظهر مفهوم الجهد العاطفي للمرة الأولى من قبل الباحثة الاجتماعية هوشا يلد حيث بينت في دراستها وجود توقعات عامة فيما يتعلق بردود الفعل العاطفية المناسبة بين الأفراد خلال تقديم أي خدمة، أي بين الأخصائي وبين المستفيد والذي هو العميل، بمعنى أنها تشير إلى إدارة الشعور الإنساني الذي يحدث أثناء التفاعل الاجتماعي، وكجزء من عملية الجهد، وقد أجرت أول دراسة لها على مضيبي الطيران حيث تبين لها تبدل في المشاعر من الخارج بالنسبة لتقديم الخدمة وعلى ضوءها يستجيب بسلوك عاطفي سطحي، بينما المشاعر من الداخل إلى الخارج في حالة تظاهر بالشعور.

وقد أشارت هوشا يلد في دراسة أخرى عام 1983 إلى نوعين من الجهد العاطفي حيث يقوم الفرد بكبت أو حث مشاعرهم أو عواطفهم كجزء من الجهد، وميزت هذه الأخيرة بين نوعين من الجهد العاطفي إذ يتمثل في الجهد السطحي أو المصطنع والجهد العميق، فالأول يتضمن الادعاء أي خداع الآخرين بما نشعر به، أما الثاني يعني أن يخدع الفرد نفسه كما يخدع الآخرين.

العوامل المساعدة لظهور الجهد العاطفي:

هناك العديد من العوامل التي تؤدي إلى ظهور الجهد العاطفي نذكر منها:

- 1- **عوامل اجتماعية:** وهي قواعد سلوكية معينة يتطلبها المجتمع من الفرد التصرف بموجبها بغض النظر عن مشاعره الخاصة.
- 2- **عوامل وظيفية:** تتطلب العديد من الوظائف كأن يكشف الموظف عن عواطف مختلفة وإيجابية، مثل مضيبي الطيران وعمال المطاعم، أو عواطف سلبية كحزن المشاركين في عزاء أو متعهدي الفن، أو عدم إظهار أية عواطف حيادية، كالقضاة وحكام المباريات.
- 3- **عوامل تنظيمية:** وتختص هذه العوامل بالدرجة الأولى على موظفي الخدمات الذين يمثلون منظماتهم أمام العامة من الناس، والذي يتوقع أن يظهروا عواطف ملائمة أثناء تقديمهم للعرض، حيث ما يبرح حتى يكسب رضا الزبائن.

خطوات لتسيير الجهد العاطفي:

توصلت دراسة حديثة إلى أن الجهد العاطفي الشديد يمكن أن يتسبب في الإصابة بنوبة قلبية، ويزيد الخطر عند اجتماع هذه الحالة مع الجهد الجسدي.

خضع نحو 12 ألف مصاب بنوبة قلبية للمرة الأولى في 52 دولة لهذه الدراسة، وبحسب القائمين على الدراسة فإن 14 بالمائة بذلوا جهدا كبيرا، و14 بالمائة آخريين كانوا غاضبين أو قلقين عاطفيا أثناء الساعة السابقة على الإصابة بالنوبة.

كما ينصح الباحثون للوقاية من الإصابة بالجهد العاطفي أن يراعي الشخص الحصول على فترات كافية من النوم، وتجنب التعرض لأي ضغط عصبي في العمل، مع محاولة الحصول على قدر كاف من الراحة.

يجب كذلك أن يحصل الشخص على قدر كاف من السوائل، ولا تقل هذه السوائل التي يتناولها الفرد عن 1.5 لتر كل يوم.

ينصح الخبراء كذلك بالحصول على حمام ماء بارد في الصباح، وذلك حتى يتخلص من الشعور بالتعب، إضافة إلى أهمية الحركة المستمرة لتحفيز الدورة الدموية، وعند الشعور بالقلق أو تغير المزاج فلا بد من الحصول على مساعدة متخصصة.

خطوات الوقاية:

معظم طرق علاج الجهد العاطفي تساعد أيضا على منع حدوثه و الوقاية منه و منها:

- تقليل مسببات التوتر في المنزل و العمل.
- المشاركة في النشاطات الممتعة.
- اخذ وقت للاستراحة.
- إتباع حمية صحية.
- ممارسة التمارين الرياضية.
- الحصول على نوم كاف.
- التوازن بين الحياة و العمل.
- التواصل مع الأصدقاء و العائلة.
- المحافظة على نظرة ايجابية.
- ممارسة الانتباه و التأمل.
- الحصول على المساعدة المتخصصة عند الشعور بالقلق أو تغيرات المزاج الأخرى.

أسباب الجهد العاطفي:

يمكن أن ترجع الإصابة بالجهد العاطفي إلى أسباب عديدة، وبصفة عامة فإن الأمر يرتبط بمقدرة الشخص على تحمل التوتر والضغوطات المختلفة في حياته.

- يرجع الكثيرون كثرة العمل كسبب أساسي للإصابة بهذه الحالة، الذي غالبا ما يكون فوق طاقة الشخص
- الاستمرار في بذل نفس الجهد يوميا و لفترات طويلة.
- كبت المشاعر الحقيقية وإظهار مشاعر مصطنعة للتساير مع ما يتطلبه الموقف.
- محاولة التوفيق بين عدد من الأمور في نفس الوقت، كالدراسة و العمل.
- إخفاء مشاعر الحزن العميق (فقدان شخص عزيز مثلا) والتظاهر بعكس ذلك.
- يكون مقدمو الخدمة أو الرعاية هم الأكثر عرضة وبنسب كبيرة للتعرض لهذا الاضطراب.
- يؤدي توفر سبب أو أكثر مما سبق في أن يظن المصاب انه فاقد للسيطرة على حياته، أو انه لا يوازن بشكل جيد بين متطلبات الحياة والاحتياجات الشخصية.
- كما تلعب بعض العوامل دورا في زيادة خطر الإصابة بهذا الاضطراب، ومن ذلك العمل في الوظائف التي عليها طلب.
- تشمل هذه الوظائف الأطباء في بداية حياتهم المهنية، والممرضين والأخصائيين النفسانيين والمدرسين و عمال الخدمة ومضيفي الطيران، وذلك بحسب دراسة هولندية.
- يزيد خطر الإصابة بهذا الاضطراب لدى من يعملون في مهن لا يحبونها، أو في أوقات ومناوبات سيئة، أو يعملون لأوقات طويلة، أو من يشعرون بفقد السيطرة على أعمال حياتهم.

نتائج الجهد العاطفي :

يتسبب الجهد العاطفي لدى الأخصائيين النفسانيين بمركز المساعدة النفسية، مع مرور الوقت في تأثيرات سلبية تترتب عنها نتائج مختلفة يمكن أن نذكر منها:

***الرضا في العمل:** يعبر الرضا في العمل عن تقييم الأخصائيين لظروف عملهم، فهو عبارة عن مؤشر لحالة الموظف في العمل، تقول **grandy** "أن تكون لطيفا وودودا مع العملاء يعتبر عملا مملا أكثر من كونه ممتعا وان إظهار العواطف الذاتية يعتبر أمرا أكثر متعة"، وتقول أيضا أن الجهد العاطفي يقيد التعابير الشخصية، على سبيل المثال قد يكون الشخص غير سعيد ومع ذلك يتوجب عليه إظهار الابتسامة، أن الأبحاث التجريبية السابقة التي درست العلاقة بين إدارة العواطف (الجهد العاطفي) والرضا في العمل كانت متناقضة، ويعود هذا التناقض إلى الاختلاف في تعريف الجهد العاطفي، ولكن بشكل عام نجد أن العواطف غير الحقيقية أثناء اللقاء مع العميل كان لها تأثير سلبي على الرضا في العمل.

***الاحترق الوظيفي:** يعتبر الاحتراق الوظيفي مخرج أساسي و شائع بين موظفي القطاعات بشكل عام.

ينشا الاحتراق في حالة انخراط الأخصائي النفساني عاطفيا وبشكل زائد في عملية التفاعل مع العميل بحيث لا يكون الأخصائي قادرا على تعويض النقص الحاد في مصادر هذه العواطف التي استنفذها خلال

عملية التفاعل، من العلامات المميزة للأخصائي الذي يعاني من الاحتراق (الإرهاق العاطفي)، عدم توازن الشخصية بمرور الوقت، قلة الانجازات الشخصية للأخصائي)، عندما تتكرر هذه الحالة مع الأخصائي فانه يبدي استجابة عاطفية متكررة تجاه العملاء نتيجة نفاذ طاقته العاطفية، كما تؤدي هذه الحالة إلى شعوره بمشاعر سلبية تجاه نفسه وتجاه عمله، كما تشير الدراسات السابقة التي أجريت في هذا المجال إلى وجود علاقة بين الاحتراق الوظيفي من جهة و بين الأداء ومعدل دوران العمل من جهة أخرى.

***أداء الخدمة أثناء التفاعل مع العميل:** يعتبر الجهد العاطفي مظهرا هاما في الحفاظ على ثقة العملاء وعدم إهمال الحصوص العلاجية، وتختلف الطرق التي تنظم بها العواطف من قبل الأخصائيين من حيث أثرها على أداء الخدمة، نجد أن هناك اختلاف في نتائج الجهد العاطفي وذلك تبعا للإستراتيجية المستخدمة(عواطف حقيقية وعواطف غير حقيقية)، ففي دراسة قدمتها **2003.GRANDEY** وجدت أن الأخصائي الذي يلجا لاستخدام العواطف غير الحقيقية بشكل اكبر يحقق نسبة منخفضة من فعالية الخدمة، ابعده من ذلك وجدت أيضا أن هناك تأثير للعواطف غير الحقيقية (المزيفة) على رضا العميل، وهذا في دراستين قدمتا لهذا الغرض إحداهما أجريت على قطاع المطاعم، حيث وجدت أن العواطف الحقيقية أكثر تأثيرا على رضا الزبائن ويمكن أن تعطي العواطف غير الحقيقية نتائج عكس ذلك.

يتم استخدام العواطف الحقيقية كوسيلة لخلق صورة و مشاعر ايجابية عند العميل، مما يعكس بنتائج ايجابية على العميل، وجدت دراسة **PAGH 1998** علاقة ايجابية بين العواطف الحقيقية لموظفي البنك والرضا الذي يشعر به الزبون، كما أشارت الدراسة إلى أن المبالغة في إظهار كبت العواطف يؤثر بشكل سلبي على الأداء المدرك للخدمة، حيث تؤثر التعبيرات العاطفية المدركة بشكل حقيقي تأثيرا سلبيا على الزبون، إن الأشخاص الذين يزيفون عواطفهم (عواطف غير حقيقية) يظهرون ما يسمى بتسرب هذه العواطف إلى الآخرين، لذلك نجد أن هذه العواطف يمكن اكتشافها من قبل الآخرين ومعرفة أنها ليست حقيقية "مزيفة"، وهذا ما يدعونا إلى القول أن العواطف غير الحقيقية لها تأثير سلبي على أداء الخدمة.

على أية حال لم يتم تأدية العواطف الحقيقية أو ما يمكن تسميته التعديل المسبق للعواطف من قبل الموظفين يكونون على اقتناع بأنها الطريقة المناسبة للتعبير عن العواطف المطلوبة على الرغم من أنها تحتاج إلى جهد ، وهذه الطريقة ربما تجعل العميل يدرك أن هذه التعبيرات العاطفية أصلية لدى الأخصائي.

وهذا ما يؤسس لعلاقة ايجابية بين الأخصائي و العميل ،تعتبر نتائج الجهد العاطفي على العميل مدركة من قبل الأخصائيين، ففي دراسة (**totterdell & holman .2003**) على موظفي مركز خدمة الزبائن، أشارت إلى أن الموظفين يدركون أن العواطف غير الحقيقية ذات فعالية اقل من العواطف الحقيقية.

***السلوك الانسحابي:** تعطي الحاجة المستمرة لإدارة العواطف في العمل إشارة للأخصائيين بان بيئة العمل غير جيدة، وبالتالي ممكن أن ينخرط الأخصائي في تعديل مسبق للعواطف كإحدى الطرق في إدارة العواطف وذلك من خلال اختياره لموقف العمل، فقد أثبتت الدراسات أن العمل الذي يتطلب مستوى عالي من إدارة وضبط للعواطف قد تكون من نتائجه السلوك الانسحابي من الخدمة.

يُنظر إلى العواطف في عالم الأعمال باستخفاف وعدم اهتمام، ولكن هناك تغييرا في هذه النظرة، حيث نشأ مفهوم جديد يتعلق بالعواطف وهو ما يسمى "تجارة العواطف"، أي إظهار عواطف معينة بما يتناسب مع الوضع الحالي للشخص، حتى لو كانت هذه العواطف غير صادقة أي سطحية أو مصطنعة، وهذا النوع من العواطف يؤثر تأثيرا كبيرا على الشخص الذي يمارسه، ومع تكرار هذه العملية يولد لديه ما يسمى بالجهد العاطفي.

الفصل الخامس

مركز المساعدة النفسية

تمهيد

- 1- نبذة تعريفية عن مركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة
- 2- أهداف مركز المساعدة النفسية
- 3- مفهوم التكفل النفسي
- 4- أبعاد التكفل النفسي
- 5- أهداف التكفل النفسي

تمهيد:

يعد مركز المساعدة النفسية من بين أهم المراكز الصحية التي تحتوي المريض و تقدم له كل طرق العلاج النفسي و ذلك عن طريق المقابلة و الملاحظة و تطبيق الاختبارات النفسية لتحقيق الهدف الرئيسي وهو العلاج و المساعدة على حل المشكلات و الاضطرابات النفسية، وقد عرفت المراكز النفسية في الآونة الأخيرة عدد كبير من الأفراد الذين هم بحاجة إلى التكفل و العناية الخاصة من قبل الأخصائي النفسي.

نبذة تعريفية عن مركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة:

انشأ مركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة بموجب قرار رئيس الجامعة 2018/09/09، ويضم المركز وحدتين (جنوبية وشمالية) وهذا تحت رئاسة مدير معين من قبل رئيس الجامعة وفق مقرر إداري.

يسعى المركز لتحقيق هدفين أولهما التكفل النفسي بالدرجة الأولى والثاني تكوين كل المختصين في مجال تقديم المساعدة النفسية سواء كانوا في مجال علم النفي أو الإرشاد والتوجيه، وذلك في إطار تأهيل من يقدم التكفل النفسي والمساعدة النفسية.

تولدت فكرة المشروع التي تلمس الحاجة إلى إيجاد آليات محددة للتعامل مع المشكلات والاضطرابات النفسية التي يعاني منها المجتمع الجامعي (طلبة، أساتذة، عمال) وعلى ضوء هذه الحاجات تم اقتراحه من قبل رئيس الجامعة البروفسور كمال بداري، بوحدتيه الشمالية والجنوبية إذ يشرف عليه طاقم من الأساتذة المتخصصين في علم النفس.

والهيكل التنظيمي للمركز يتمثل في: مديرة المركز، يساعدها منسق أو اثنان للوحدتين وثلاث موظفي أمانة موزعين، أما الفريق البيداغوجي فيتكون من: مجلس الإدارة ينشطه رئيس مجلس الإدارة وسبعة أعضاء، المجلس العلمي للمركز يتكون من رئيس و12 عضو، نشاطات مركز المساعدة النفسية.

تتمثل نشاطات مركز المساعدة النفسية في:

- أيام تحسيسية وإعلامية تتم بالتنسيق مع كليات وأقسام والمنظمات الطلابية، تبرمج حسب الطالب والأسرة الجامعية وتماشيا مع المناسبات الصحية والنفسية والوطنية والعالمية أيضا.
- الدورات التكوينية في مجال العلاج النفسي وتطبيق الاختبارات لفائدة الطلبة والممارسين النفسانيين، حيث أنها تنظم دوريا وتشهد إقبالا كبيرا للطلبة.
- الأيام التكوينية الداخلية من أجل التكوين، إذ تنظم كل يوم خميس كل خمسة عشرة يوما.
- وضع جدول لإهمال الحالات المتكفل بها خلال المواسم السابقة.
- ضمان تكوين متواصل في مادة "الاختبارات النفسية" لتوظيف أكثر فعالية وموضوعية في التشخيص العيادي.
- انجاز البحوث الأكاديمية التي تعتبر في حد ذاتها أرضية لمباشرة الميدان ومقاربة الأفراد الذين يعانون نفسيا واجتماعيا.
- محاولة تحقيق التعاون بين مختصي القطاعات الأخرى كقطاع الصحة أو القطاع الخاص بإدراج محاضرات وتكوينات قصيرة مع الأطباء.
- فتح باب الانضمام إلى المركز لباقي الأساتذة في تخصص علم النفس لتقديم المساعدات اللازمة لتفعيل المهنة النبيلة.

أهداف مركز المساعدة النفسية بجامعة المسيلة:

تتمثل أهداف مركز المساعدة النفسية في ما يلي:

- تأمين جلسات نفسية للإصغاء والمساعدة النفسية للطلبة في إطار عمل يضمن المهنية والسرية والحيادية واليقظة.
- تأمين جلسات جماعية للإرشاد الطلابي للحالات الطلابية التي تعاني من مشكلات مشتركة أو قريبة بالأخص في الوسط الجامعي كصعوبة الاندماج في السنة الأولى الجامعية، أو مخاوف الامتحانات أو صعوبة تطبيق استراتيجيات للدراسة الناجمة وبأقل ضغط ممكن.
- تنظيم حصص من الاسترخاء الفردي والجماعي للطلبة.
- تأمين جلسات نفسية للإصغاء والمساعدة النفسية والتوجيه الطاقوي الحمل بالجامعة وعائلاتهم.
- تنمية واستثمار القدرات الإبداعية للمجتمع الجامعي.
- التعاون المشترك وتحقيق التوأمة مع المخابر العلمية والنوادي العلمية والثقافية للطلبة.
- التنسيق مع خلايا الجودة واليقظة، والمواقفة البيداغوجية للجامعة والمخابر العلمية.
- تطوير القدرات التحصيلية والاندماج الاجتماعي للطلبة.

بعد التكوين:

ضمان تكوين متواصل لطلبة علم النفس العيادي ليسانس وماستر في مادة التكفل النفسي من خلال محاضرات مقدمة في الميدان العلاجي.

ترشيح أهم الطلبة الذين يؤكدون حضورا ملتزما في المركز ورغبة فعلية في مساعدة الآخر لتأمين جلسات نفسية يشرفون عليها.

مهام مركز المساعدة النفسية :

مركز الوقاية و الرعاية النفسية هو هيكل للدعم الذي يجب أن يضمن المهام التالية:

- *الرعاية النفسية والعلاج النفسي للأشخاص في حالة من المعاناة العقلية والنفسية.
- * التوجيه والإرشاد للأطفال والمراهقين الذين يعانون صعوبة من حيث الخبرات الأكاديمية والمهنية.

* الالتحاق بالمدارس المتخصصة والحالة على الأخصائي للصحة العقلية، أخصائي لعلم النفس للكلام والأمراض النفسية.

مفهوم التكفل النفسي :

يذكر كل من رابح شليحي وياسمينه شعنان 2018، أن مصطلح التكفل قد يكون حاملا لنفس المعنى مع العديد من المصطلحات كالرعاية والتأهيل، حيث يعرف التكفل بأنه تعبير يشمل المقاربات الفردية والجماعية في مختلف العلاجات التربوية و البيداغوجية والاجتماعية، ويقود هذا المفهوم إلى العلاج النفسي أو إعادة التأهيل الارطفوني أو العلاج الحركي، أو حتى التكفل المؤسساتي باعتبار المؤسسة مكانا للتكفل بالفرد الذي يواجه صعوبات وهذا لما يتعرض له الفرد من فعل تربوي أو تعليمي أو علاجي.

ومما سبق يمكن القول أن التكفل أو الرعاية قد تكون إما علاجية أو نفسية أو إعادة التأهيل، ويمكن أن نعرف التكفل النفسي بأنه تلك العملية الإنسانية الهادفة والمستمرة و التي تهدف إلى احتواء الفرد وإكسابه سلوكات وقيم تمكنه من تكوين الشخصية المثالية التي تحقق له الاندماج في مجتمعه.

أو هو عبارة عن مجموعة من الخدمات النفسية التي تمكن الفرد من التخطيط لمستقبل حياته وفقا لإمكانياته وقدراته العقلية وميوله بأسلوب يشبع حاجاته ويحقق تصوره لذاته.

ويعرف أيضا بأنه إعانة الفرد من جانب ذاتيته والاهتمام بجوهره، والتكفل عادة يوجه للأفراد الذين يعانون من اضطرابات.

أما الجمعية الأمريكية للإرشاد النفسي فعرفته على أنه الخدمات التي يقدمها المختصون في علم النفس الإرشادي وفق مبادئ وأساليب دراسة السلوك مما يحقق التوافق لدى المسترشد ويكسبه مهارات جديدة تساعد على تحقيق مطالب الحياة.

أبعاد التكفل النفسي :

1-التكفل الاجتماعي : لا يمكن فصل التكفل الاجتماعي عن التكفل النفسي، فيظهر فيه دور الإرشاد والتوجيه من خلال العلاقات التي بين المصابين، ومع المحيط الذي يعيشون فيه، وأما المرشد فدوره موازي في التكفل النفسي.

2-التكفل البيداغوجي: إن التربية وممارسة الفعل التعليمي مهمة حساسة تحتاج إلى وعي بكل مفرداتها، وكذا التدريب والتكوين على كيفية ممارسة هذا الفعل.

وعلى هذا الأساس لا بد من التدخلات المضبوطة في المجال البيداغوجي.

3-التكفل الأسري : كل الأسر تمر بحالات ضغط خلال حياتها، والمهم في الأمر أن كل الأسر تمتلك القوة، والكل لديهم القدرة على التعلم والنمو والتكيف والتغير عند الحاجة.

مجالات التكفل :

- مجال علم النفس العيادي.

- مجال الإرشاد و التوجيه.

- مجال التربية الخاصة.

أهداف التكفل النفسي :

يهدف التكفل النفسي إلى:

- مساعدة العميل على التوافق والتغلب على الضغوطات المختلفة.

- التخفيف من مشاعر الحزن والكرب التي تحدث له.

- مساعدة العميل على اتخاذ القرارات وإيجاد الحلول المناسبة لمشاكله.

- التخلص من التوتر النفسي الذي يسيطر عليه.

- التخلص من المشاعر السلبية والإحباط و المساعدة على إحداث تغيير ايجابي.

- المساعدة على نسيان أحداث الماضي المؤلمة والخوف من المستقبل ومحاولة عيش الحاضر.

- التخلص من التفكير الزائد المرهق الذي قد يتسبب أحيانا في الاكتئاب أو الوحدة.

خلاصة:

ما يمكن التوصل إليه في هذا الفصل هو أن مركز المساعدة النفسية منذ بداية نشأته وإلى الآن قد تطور تطورا ملحوظا وبدأ نوعا ما في تحقيق الهدف الذي افتتح من أجله ألا وهو الرعاية النفسية والعلاج بكل ما يتطلبه الأمر لمساعدة العميل على التحسن نحو الأفضل، وكسب ثقة العميل و هذا هو الهدف المنشود.

الفصل السادس

الإجراءات المنهجية للدراسة

أولاً: الدراسة الاستطلاعية

ثانياً: الدراسة الأساسية

1- منهج الدراسة

2- حدود الدراسة

3- مجتمع و عينة الدراسة

4- أدوات جمع البيانات

5- الأساليب الإحصائية

6- عرض وتحليل فرضيات الدراسة

7- مناقشة فرضيات الدراسة

خاتمة

قائمة المراجع

قائمة الملاحق

ترتكز دقة النتائج التي يتوصل لها الباحث على صحة الإجراءات التي يتبعها والأدوات والأساليب التي يستخدمها أثناء إجرائه لبحثه، لذا وبعد تطرقنا للفصول السابقة لمشكلة الدراسة وإطارها النظري، سنحاول في هذا الفصل التطرق لأهم الإجراءات المتبعة في هذه الدراسة، حيث يعمل الجانب التطبيقي من البحث على تكملة وتأكيد ما جاء في الجانب النظري، فهو وسيلة نقل مشكلة البحث إلى الميدان وتوضيحها وتحديدها، لذا تم في هذا الفصل من الجانب الميداني استعراض أهم الإجراءات المنهجية للبحث بالتطرق أولاً إلى الدراسة الاستطلاعية، ثم إلى الدراسة الأساسية المتمثلة في المنهج المستخدم، مكان إجراء البحث عينة ومجتمع البحث، أدوات البحث وإجراءات التطبيق الميداني، وفي الأخير نصل إلى التقنيات الإحصائية.

أولا الدراسة الاستطلاعية

" تهدف الدراسة الاستطلاعية في أي بحث علمي إلى استطلاع الظروف المحيطة بالظاهرة التي يرغب الباحث في دراستها، و التعرف على أهم الفروض التي يمكن وضعها وإخضاعها للبحث العلمي، والتأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة" (مروان عبد المجيد إبراهيم، 2000، ص 38)

تعد الدراسة الاستطلاعية الأولى التي تساعد الباحث في إلقاء نظرة من أجل الإلمام بجوانب الدراسة الميدانية، ولابد من إجراء دراسة استطلاعية والتي كانت بدايتها:

- التعرف على مكان الدراسة ومدى إمكانية إجراء هذه الدراسة.
 - التعرف على كل ما يمكنه عرقلة عملنا ومختلف الصعوبات المحتمل مواجهتها.
 - تحديد العينة ومعرفة الأجواء المحيطة بها ومختلف ظروفها.
 - استشارة بعض الأخصائيين في متغيرات الدراسة.
 - التقرب من أفراد العينة.
 - تقسيم المستوى المعرفي لأفراد العينة و مدى مطابقتها لموضوع البحث و في الأخير خلصنا إلى ضبط إشكالية وفرضيات البحث وكذلك تحديد الصيغة الختامية للأدوات الخاصة بالدراسة.
 - بعد جمع المعلومات اللازمة، وباستخدام التراث النظري المتعلق بمتغيرات البحث، تم التوصل غالى اقتراح أن تكون أدوات جمع البيانات كالتالي:
 - الاعتماد على مقياس دراسة (GROTH, WALSH, HENNIG-THURALU, 2009) بعنوان: رد فعل الزبائن تجاه الجهد العاطفي والمترجم إلى اللغة العربية.
 - الاعتماد على دراسة (خليفة، حسب الله علي، 2010) بعنوان: أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء.
 - وقد تم إجراء الدراسة الاستطلاعية في مدينة المسيلة.
- أما عينة الدراسة الاستطلاعية فقد تم توزيع 20 نسخة من الاستبيانات على الأخصائيين العاملين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف –المسيلة، وتم استرجاع بعضها .

ثانياً: الدراسة الأساسية

منهج الدراسة:

المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة وللإجابة عن الأسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث، وهو البرنامج الذي يحدد لنا السبيل للوصول إلى تلك الحقائق وطرق اكتشافها. (محمد شفيق، 2001، ص86)

وبما أننا تناولنا في دراستنا الجهد العاطفي لدى الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف –المسيلة، فقد تم اختيار المنهج الوصفي ذي الطابع الارتباطي بما يناسب دراسة هذا الموضوع، ذلك باعتبار هذا المنهج يقوم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الوقائع وكذلك يهدف إلى جمع البيانات و المعلومات عن حقائق الأشياء والظواهر الموجودة وإخضاعها للدراسة العلمية. (عمار بوحوش، 1995، ص122)

الإطار النظري للبحث:

تم تكوين الإطار النظري للبحث من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك عن طريق جمع المادة العلمية المتعلقة بالبحث من مصادرها الثانوية (الكتب العربية والأجنبية، الدوريات العربية والأجنبية، والمنشورات التي لها علاقة بموضوع البحث) وذلك باللجوء إلى الانترنت والمكتبات للحصول عليها.

الدراسة الميدانية:

تمت هذه الدراسة عن طريق جمع البيانات الأولية من واقع مجتمع وعينة البحث، من خلال تصميم الاستبيان الموجه نحو الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة المسيلة، وذلك بهدف الكشف عن الجهد العاطفي المبذول من قبل الأخصائيين النفسيين.

حدود الدراسة:

تتضمن مجالات الدراسة الميدانية ثلاث مجالات (المجال المكاني، المجال الزمني، المجال البشري) (عينة الدراسة) وهي كالآتي:

أ- **المجال المكاني:** أجريت الدراسة الميدانية في مدينة المسيلة و بالضبط لدى الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف –المسيلة.

ب- **المجال الزمني:** أجريت الدراسة الميدانية خلال الموسم الدراسي 2022/2021 إلى غاية 2022/06/02.

ج- **المجال البشري:** ويتمثل في مجموع الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف –المسيلة.

مجتمع وعينة الدراسة:

أ- المجتمع:

تمثل المجتمع من مجموع الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية، وذلك بعد إجراء حصر شامل (الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة) حيث يقدم لهم استبيان لقياس الجهد العاطفي أو مقابلة موجهة ومن ثم إجراء تحليل إحصائي.

ب- العينة:

تؤدي العينة دورا كبيرا في نجاح البحث ودقته، وتعرف بأنها النموذج الذي يجري معظم العمل عليه، وهي في العلوم الإنسانية معبر عنها بالإنسان الذي يعد الوحيد ضمن المجموعة التي يبني الباحث عمله عليها، والمأخوذة من المجتمع الأصلي شريطة تمثيله أحسن تمثيل، يقول في هذا رشيد زرواتي: "هي جزء معين أ نسبة معينة من أفراد المجتمع الأصلي تجري عليها الدراسة، ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كله". (رشيد زرواتي، 2002، ص191)

- نوع العينة وطريقة اختيارها:

لاختيار نوع معين من العينة لا بد من الرجوع أولا إلى طبيعة مشكلة الدراسة، فقد تتطلب هذه المشكلة نوعا معينا من المعاينة دون أخرى، وتتطلب داخل النوع صنفا من المعاينة يكون أكثر ملائمة. (موريس أنجرس، 2004، ص 316)

وقد اقتضت منا طبيعة الموضوع والمجال البشري للدراسة اللجوء إلى العينة القصدية، وإلى أسلوب المعاينة الغرضية والتي تعرف بأنها "المعاينة الغرضية تكون في بعض الأحيان مقبولة في مواقف خاصة والأساس في المعاينة هنا هو حكم الخبير في اختيار الحالات بناء على أغراض خاصة في عقل الباحث". (رجاء محمود أبو علام، 2006، ص 180)

كما ذكر علام (2006) أن البحوث الغرضية مناسبة في ثلاثة مواقف، ومن بين تلك المواقف التي تتماشى والدراسة الحالية هي "اختيار حالات فريدة يمكن الحصول منها على معلومات هامة" وللحصول على عينة من مجتمع يصعب التوصل إليه كما في دراستنا هذه.

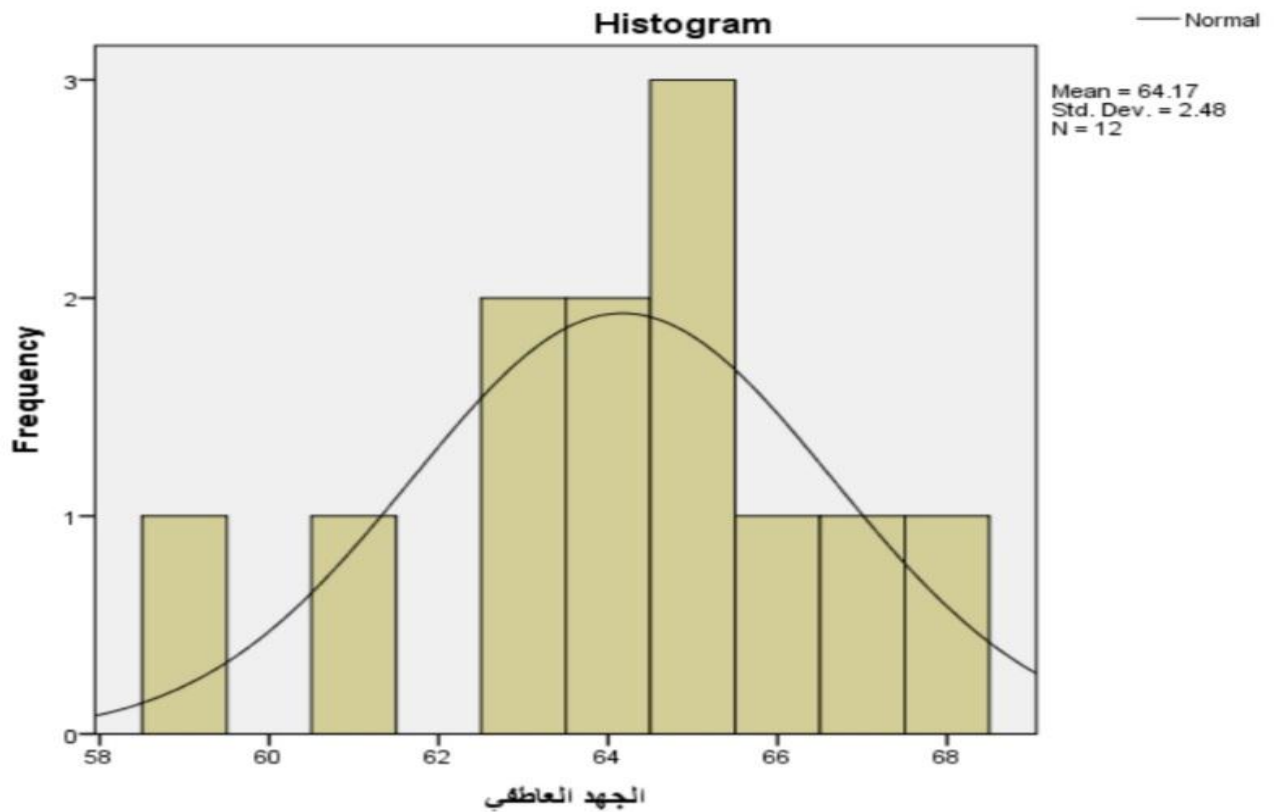
ونظرا لأن عدد العينة لم يتجاوز الثلاثين مفردة سنحتاج إلى التأكد من اعتدالية توزيع الأفراد الذين قمنا بالتطبيق عليهم والبالغ عددهم 12 مفردة، وللتأكد من ذلك قمنا بحساب اختبار

(Shapiro-Wilk و Kolmogorov-Smirnov) وتوصلنا إلى النتائج التالية:

الجدول رقم (03) يبين اختبار اعتدالية التوزيع

اختبار شابيرو- ولك			اختبار سمير نوف			العينة الكلية
الدالة	درجة الحرية	الإحصائية	الدالة	درجة الحرية	الإحصائية	
0.80	12	0.96	0.20	12	0.15	

من خلال قيم اختباري سمير نوف وشابيرو-ولك غير الدالة نستنتج أنه لا توجد فروق دالة بين قيم أفراد العينة وهو ما يجعلنا نحكم على اعتدالية التوزيع، ومنه يمكننا تطبيق الاختبارات البارامترية مع فرضيات الدراسة.



شكل (01) يوضح إعتدالية التوزيع

أدوات جمع البيانات:

يتم تحديد وسائل جمع البيانات كخطوة أساسية في الدراسة الميدانية للتمكن من الحصول على أكبر قدر من المعلومات حول موضوع الدراسة، ويتم هذا التحديد وفقا لطبيعة الموضوع المعالج والمنهج المستخدم، حيث نتوقف القيمة العلمية لهذه الدراسة على الأداة المستخدمة، ولقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على الأدوات التالية:

استبيان قياس الجهد العاطفي:

1- وصف الاستبيان:

تم استخدام استبيان قياس الجهد العاطفي، قدمنا أسئلة مفتوحة للأساتذة تحمل معيار "تقيس-لا تقيس"، ومن خلال المناقشة في هذه البنود توصلنا إلى مجموعة من الأسئلة تتكون من 17 بند، لكل بند من هذه البنود أربع خيارات (دائما- أحيانا- نادرا- أبدا) وتم توزيعها على الأخصائيين النفسانيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف -المسيلة.

2- طريقة التصحيح:

تعطى الدرجات التالية عن كل خيار:

- دائما 4
- أحيانا 3
- نادرا 2
- أبدا 1

الثبات بمعامل ألفا كروم باخ:

تم حساب الثبات عن طريق ألفا كروم باخ، ومن خلال القيم الخاصة به لكل بعد (0.76 = 0.58) وبعد جمع أبعاد الاستبيان تبين لنا أنها تتمتع بالثبات، وهذا يؤكد ثبات استبيان مستوى الجهد العاطفي.

الصدق:

صدق المحكمين:

عرض الأداة على مجموعة من المحكمين أنظر إلى الملحق (02).

الأساليب الإحصائية:

لقد استخدمنا مجموعة من الأساليب الإحصائية في تحليل بيانات الدراسة، بغرض معرفة الجهد العاطفي و الأسباب المؤدية له، والكشف عن مستوى الجهد العاطفي لدى الأخصائيين النفسانيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف -المسيلة، حيث تم الاعتماد على برنامج المعالجة الإحصائية

المعروف بالحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار 21 لتحليل النتائج حيث تم تطبيق الأساليب الإحصائية التالية:

- اختبار الدلالة الإحصائية (Ttest) في معالجة فرضيات الدراسة الفارقة.
- اختبار تحليل التباين One Way ANOVA
- اختبار Dr.w S. K لقياس الإعتدالية.

عرض وتحليل ومناقشة الفرضيات:

1- عرض وتحليل الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى لهذه الدراسة على: "مستوى الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف المسيلة مرتفع".

وللتأكد من هذه الفرضية قمنا بحساب الفرق بين متوسط استجابات المبحوثين، الأداة و المتوسط الفرضي البالغ 49.5 وتحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (04) يبين الفرق بين متوسط استجابات المبحوثين على الأداة و المتوسط الفرضي:

المحور التوافقي النفسي الاجتماعي		المتوسط الفرضي		49.5	
العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة ت	درجة الحرية	الدالة
70	19.96	3.05	16.32	69	0.00
					دالة

من خلال الجدول رقم (04) أعلاه نلاحظ أن قيمة متوسط المبحوثين على الصعوبات المتعلقة بالمنهاج البالغ 19.69 وهو أقل من المتوسط الفرضي البالغ 14 ومن خلال قيمة ت البالغة 16.32 عند درجة الحرية 69 وبدلالة 0.00 وهي أقل من 0.05، نستنتج بأنه توجد فروق دالة إحصائية بين متوسط المبحوثين والمتوسط الفرضي، الصعوبات المتعلقة بالمنهاج أي أن الصعوبات المتعلقة بالمنهاج مرتفعة.

وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة أوغبونا وهاريس (2004) حيث توصلت إلى أن الجهد العاطفي المبذول من قبل محاضري الجامعات البريطانية في زيادة، وذلك نتيجة لزيادة الجهد التعليمي بسبب المتطلبات المتناقضة لذوي المصالح المختلفة، كما توصلت أيضا إلى أن المحاضرين يعتبرون التصرف السطحي المصطنع يشكل ضعفا نفسيا عليهم.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن مستوى الجهد العاطفي مرتفع، وذلك لوجود روابط عاطفية بين الأخصائي وطلبتة، لأن الجهد العاطفي هو وظيفة تطوعية وبالتالي يكون الجهد مضاعفا لمساعدة العملاء

على حل مشاكلهم النفسية، لذا فإن طبيعة نشاط المساعدة النفسية مبنية على استخدام العواطف لتجاوز الأزمات النفسية التي تواجههم في حياتهم اليومية، وهو نفس ما توصلت إليه دراسة أوغبونا وهاريس (2004) لدى محاضري الجامعات البريطانية.

2- عرض وتحليل الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية لهذه لدراسة على أنه: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف المسيلة تعزى لمتغير الرتبة".

وللتأكد من هذه الفرضية قمنا بحساب تحليل التباين الأحادي وتحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (05) يبين تحليل التباين الأحادي:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	توسط المربعات	قسمة ف	الدلالة
بين المجموعات	0.81	2	0.40	0.05	0.94
خارج المجموعات	66.85	9	7.42	/	/

من خلال الجدول رقم (05) ومن خلال قيمة ف البالغة 0.05 وبدلالة 0.94 وهي أكبر من 0.05 نستنتج أنه لا توجد فروق بين المجموعات في الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف المسيلة تعزى لمتغير الرتبة.

وتتوافق هذه الدراسة مع دراسة **فهد بن عبد الله الربيعة (2005)** بعنوان دور الأخصائي النفسي الإكلينيكي كما يدركه الطبيب النفسي، وقد أسفرت هذه الدراسة عن وجود فروق بين الأطباء والطبيبات النفسيات، وأظهرت النتائج أيضا فروقا بين الأطباء والطبيبات النفسيات قلبي الخبرة وبين كثيري الخبرة، ولم تكشف نتائج الدراسة عن وجود فروق بين الأطباء والطبيبات النفسيات وفق متغير الرتبة الوظيفية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن الرتبة لا تؤثر على الجهد العاطفي، ويرجع ذلك لمعرفة الأخصائي النفسي برتبته مسبقا، فالرتبة تعد أحد الجوانب الوظيفية التي لم تحظى برضا الغالبية، لذا فإن عدم الرضا بالمرتبة ينتج عنه العديد من المشاكل منها، ضعف الأداء ودوران العمل و الغيابات والتسرب الوظيفي، فلا بد أن تكون رتبة الأخصائي النفسي العيادي تتناسب مع كمية العمل وحجمه، وعليه فإن الأخصائي قد لا يدخل مجال الممارسة العيادية من أجل الرتبة فقط، فبالنسبة له الأهم من ذلك هو حب التخصص نفسه والإبداع فيه.

3- عرض وتحليل الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة لهذه الدراسة على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف المسيلة تعزى لمتغير الخبرة".

الجدول رقم (06) يبين الفرق في متغير الخبرة:

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	توسط المربعات	قسمة ف	الدلالة
بين المجموعات	0.67	2	0.00	0.04	9.96
خارج المجموعات	67.600	9	7.511	/	/

من خلال الجدول رقم (06) ومن خلال قسمة ف البالغة 0.05 وبدلالة 9.96 وهي أكبر من 0.05 نستنتج بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف المسيلة تعزى لمتغير الخبرة.

وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة (Naring, canisius, browers) لقياس الجهد العاطفي للمدرسين في الحصص الدراسية "العواطف السلبية"، وتوصلت النتائج إلى أن المدرسين قليلي الخبرة يستخدمون عواطف غير حقيقية خلال الحصص الدراسية، أما المدرسون ذو الخبرة يستخدمون عواطفهم الحقيقية خلال الحصص الدراسية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأن اختلاف الخبرة المهنية بين أفراد العينة لا يؤثر على مستوى الجهد العاطفي مما يعني أن سنوات الخبرة ليس لها أي تأثير على الجهد العاطفي، وهذا ما أثبتته الدراسات التي تقول بعدم وجود فروق بينهم سواء كانوا أصحاب خبرة أو لا يملكون الخبرة، ويرجع ذلك لعدم وجود امتيازات لذوي الخبرة الأكثر في المراكز الاستشفائية، وعدم وجود كفاءات تميزهم عن الأخصائي النفسي الأقل خبرة منهم ونظام التعويضات وعدم الاحترام والترقية في الدرجات.

خلاصة:

في الأخير نستخلص أن الفصل المنهجي يعد الأساس الذي تقوم عليه الدراسة أو البحث، لأنه يمكن الباحث من الإحاطة والإلمام بالظاهرة ورصدها، وكل هذا عن طريق مجموعة من الإجراءات التي يتخذها الباحث تحقيقاً للهدف الأساس من هذه المرحلة المتمثلة في تحصيل عينة من السلوك المدروس في شكل بيانات ومعلومات لمعالجتها في إطارها الإحصائي من أجل فروض الدراسة.

خاتمة

خاتمة:

وفي الختام وعلى ضوء ما تناولناه وبعد استعراض موضوع دراستنا هاته، اتضحت جليا متغيرات الموضوع وخلفياته النظرية، فمصدر الجهد العاطفي حسب منظور "أشפורث" الجهد العاطفي بأنه الفعل الذي ينتج عنه عرض العواطف الملائمة للأشخاص وذلك مع تحقيق الهدف وهو الانخراط في الانطباع الذي تريده، كما تناولنا أيضا تاريخ الجهد العاطفي والبيئة المساعدة لظهوره والأسباب المؤدية إلى حصول الجهد العاطفي وكذا النتائج المنجزة عنه.

ولقد حظي مركز المساعدة النفسية في الآونة الأخيرة باهتمام واسع من قبل العملاء ولاقى إقبالا كبيرا عليه وذلك لتطور الفكر الخاص بالعلاج، حيث لم يكن الكثير من الناس يولون اهتماما بالمساعدة النفسية وكانوا يعتبرونها مجرد وهم لا نتيجة له، ولكن بعد ظهور العديد من المراكز والعيادات النفسية بدأت فكرة العلاج النفسي تتضح وبدأ الناس يثقون في الفائدة التي تقدمها مثل هذه المراكز وتوسعت الفكرة لدى فئة كبيرة من الناس المجتمع.

وكان الهدف من هذه الدراسة هو معرفة الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية، ودور الأخصائي في علاج ومساعدة العملاء وذلك من خلال التقرب وبناء الثقة بين الأخصائي والعميل لكي يستطيع الإفصاح عن كل ما يحلو له دون خوف أو خجل من ردة فعل الأخصائي أو النظرة التي سيشكلها الأخصائي عنه، ومن خلال ما سبق تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. مستوى الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف المسيلة مرتفع.

2. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف المسيلة تعزى لمتغير الرتبة.

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف المسيلة تعزى لمتغير الخبرة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

- 1- عبد الحميد الخليل،(2006)،"تأثير مهارات الذكاء العاطفي على أداء القيادات الإدارية :دراسة تطبيقية"، رسالة دكتوراه، كلية التجارة في بور سعيد، جامعة قناة السويس ، ص 73_74 .
- 2- سويدان نظام الدين ،(2010)،"قياس تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة على مستوى أدائهم (دراسة تطبيقية على أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الخاصة)"،مجلة جامعة الأزهر الخاصة بغزة ، ص 279.
- 3- سلامة عبد الغفار، أحمد عبد العزيز سلامة وعبد السلام عبد الغفار: علم النفس الاجتماعي، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، ب ت.
- 4- خليفة ،احمد،حسب ،عبد الحفيظ، عيسى ،علي ،(2010):اثر جودة الخدمة على ولاء العملاء :دراسة تطبيقية على الخدمات الفندقية بمدينة عدن .". journal of mangement studies .
- 5- كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية .2018.مركز المساعدة النفسية لطلاب جامعة المسيلة .كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية .تم الاستيراد من كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية . virtivelce .pus
- 6- كتفي عزوز ،فيحل زهرة ،جوان 2020، جهود مركز المساعدة النفسية الجامعي بالمسيلة في التكفل بالطالب في زمن تفشي وباء كورونا ، 2 ، 333 ، 346 .
- 7- سمير بيش ،(01،01، 2019)،صعوبات التكفل النفسي داخل المؤسسات التربوية ،مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،المجلة 10، العدد 5 ،ص 115.
- 8- بوعلام بطرس حافظ، التكيف والصحة النفسية، المسيرة للنشر والتوزيع، عمان(الأردن)، 2008.
- 9- حاتم نجود،(2006)،تفعيل رضا الزبون كمدخل استراتيجي لبناء ولائه(دراسة حالة المصنع الجزائري الجديد للمصبراتNAC):رسالة ماجستير بجامعة الجزائر.
- 10- شهرزاد نوار: تقييم واقع التكفل النفسي للأمراض المزمنة مخبر علم النفس العصبي والاضطرابات السوسيو-عاطفية، جامعة قاصدي مرباح، العدد35،2018.

1-Growth M, Welch G, Thoreau T, (2009),"Customer Reactions to Emanation labor: The Roles of Employee -Acting Strategies and Customer Detection 2Accuracy ", **Academy Of management Journal**, P 959.

3-Ibid,P.960. ¹

,)2007("Emotional Intelligence, Emotion &Work :Context, Characteristics, Tony,¹Morrison Complications, Complications &Contribution," **British Journal Of SosialWork**,P.251.

-A .Grandey A.(2000) "Emotion Regulation In The Workplace: A Ney To ¹ 4Conceptualize Emotional Labor" **Journal Of Occupational Health Psychology**.P.96.

Monaghan D,(2006) , Op.Cit.P.21-22. ¹

5-Growth M, Welch G, Thoreau T, (2009),"Customer Reactions to Emanation ¹ labor: The Roles of Employee Acting Strategies and Customer Detection 6-Accuracy ", **Academy Of management Journal**, P 959.

7- Elmayar a.(2011)."assessing the perceived service quality levels in the Libyan private and public Banking Sectors: A Customer Perspective". **University Of Northumbria**

8-Hoch child(1983)as cited. Steven Barrett

9-Growth M, Welch G, Thoreau T, (2009),"Customer Reactions to Emanation labor: The Roles of Employee Acting Strategies and Customer Detection Accuracy ", **Academy Of management Journal**, P 959.

10-Monaghan D,(2006) , Op.Cit.P.21-22.

الملاحق

ملحق رقم (01)

استمارة استبيان

تحية عطرة وبعد:

سيدي المختص في مركز المساعدة النفسية نضع بين يديك استمارة استبيان لقياس الجهد العاطفي المبذول أثناء أداء مهمتك في المركز وذلك لاستخدامها في مذكرة الليسانس خاصتنا والمسومة ب: الجهد العاطفي لدى أخصائيي مركز المساعدة النفسية بجامعة المسيلة.

في الاختبار المناسب، ونعلمك بأن المعلومات لن (x) لذلك نرجو منك الإجابة عليه بوضع علامة يتم استخدامها إلا لغرض البحث العلمي.

وفي الأخير تقبلوا فائق الاحترام والتقدير

من إشراف:

د. مكفس عبد المالك

من إعداد:

- أ- شريف شيماء
- ب- هميسي فاطمة الزهراء
- ت- شريك عبلة

السنة الدراسية 2022/2021

المحور الأول: محور البيانات الشخصية

- السن :

- الرتبة :

- المهمة في المركز :

الخبرة في المساعدة النفسية :

المحور الثاني: الجهد العاطفي المبذول من طرف الخبراء

أبدا	نادرا	أحيانا	دائما	العبارات	
				أتعامل مع الطلبة بالمشاعر الطيبة والدافئة	01
				أستخدم عبارات لائقة للتواصل مع رواد المركز	02
				أتحكم في ردود الفعل العنيفة تجاه بعض الاستفزازات من طرف رواد المركز	03
				أبتسم في المواقف الطريفة برغم ظروف غير الملائمة	04
				أتحكم بنبرة صوتي عندما أكون غاضبا	05
				مشاعر المحبة التي أظهرها للرواد صادقة وتنسجم مع شعوري الحقيقي تجاههم	06
				أتمالك نفسي في بعض المواقف غير الملائمة من قبل رواد المركز	07
				أشعر بالحزن عند تعرض احد زملائي لمحنة ما	08
				أشعر بالسعادة لنجاح زملائي مهنيا وعلميا	09
				لا أتردد في تقديم خبراتي العلمية لزملائي	10
				أمد زملائي بطاقة إيجابية نحو العمل	11
				أبادل الزيارات مع زملائي خارج نطاق العمل	12
				أشعر بالسعادة عند تقدير الإدارة لجهودي	13
				أتجنب المواقف المحرجة مع إدارة العمل	14
				أسعى لحل مشكلات العمل بالود والاحترام	15
				أحرص على انتقاء عباراتي وإيماءاتي الجسمية أثناء التعامل مع الإدارة	16
				تنوع التعبيرات العاطفية التي أبرزها أثناء تأدية عملي	17

ملحق رقم (02)

استمارة استبيان موجهة إلى الخبراء

تحية عطرة وبعد:

السادة الخبراء لنا عظيم الشرف أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الموجه إلى (مختصي مركز المساعدة النفسية –المسيلة) والخاص بمذكرة التخرج المعنونة ب: الجهد العاطفي المبذول لدى الأخصائيين كما نعلمكم بأن الاستبيان مندرج في (دائما – أحيانا – نادرا – أبدا).

نطلب من سيادتكم الإجابة على أسئلة الاستبيان من حيث مدى ملائمة العبارات ودرجة قياسها لما وضعت لقياسها .

وفي الأخير تقبلوا فائق الاحترام والتقدير

من إشراف:

من إعداد:

د. مكفس عبد المالك

- أ- شريف شيماء
- ب- هميسي فاطمة الزهراء
- ت- شريك عبلة

السنة الدراسية 2022/2021

المحور الأول: محور البيانات الشخصية

السن:.....

الرتبة:.....

مهام الخبير في المركز:

الخبرة (سنوات العمل):.....

المحور الثاني: الجهد العاطفي المبذول من طرف الخبراء

ملاحظاتك	لا تقيس	تقيس	العبارات
			01 أتعامل مع الطلبة بالمشاعر الطيبة والدافئة
			02 أستخدم عبارات لائقة للتواصل مع رواد المركز
			03 أتحكم في ردود الفعل العنيفة تجاه بعض الاستفزازات من طرف رواد المركز
			04 أبتسم في المواقف الطريفة برغم ظروف غير الملائمة
			05 أتحكم بنبرة صوتي عندما أكون غاضبا
			06 مشاعر المحبة التي أظهرها للرواد صادقة وتنسجم مع شعوري الفعلي الحقيقي تجاههم
			07 أتمالك نفسي في بعض المواقف غير الملائمة من قبل رواد المركز
			08 أشعر بالحزن عند تعرض احد زملائي لمحنة ما
			09 أشعر بالسعادة لنجاح زملائي مهنيا وعلميا
			10 لا أتردد في تقديم خبراتي العلمية لزملائي
			11 أمد زملائي بطاقة إيجابية نحو العمل
			12 أتبادل الزيارات مع زملائي خارج نطاق العمل
			13 أشعر بالسعادة عند تقدير الإدارة لجهودي
			14 أتجنب المواقف المحرجة مع إدارة العمل
			15 أسعى لحل مشكلات العمل بالود والاحترام
			16 أحرص على انتقاء عباراتي وإيماءاتي الجسمية أثناء التعامل مع الإدارة
			17 تنوع التعبيرات العاطفية التي أبرزها أثناء تأدية عملي

ملحق رقم (03)

قائمة المحكمين

التخصص	أسماء المحكمين
أستاذة علم النفس	بوجلال سهيلة
أستاذ علم النفس	محمود طه
أستاذ علم النفس	بوجلال السعيد
أستاذة علم النفس	دهيمي شهرزاد

ملحق رقم (04)

One-Semple Statistiques

	N	Mean	Std. Déviation	Std. Error Mean
الجهد العاطفي	12	64.17	2.480	7.16

One-Semple Test

	Test Value = 51					
	t	dt	Sig- (2-tailed)	Mean Différence	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الجهد العاطفي	18.390	11	0.00	13.167	11.59	14.74

ANOVA

الجهد العاطفي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between Groups	8.10	2	4.05	0.54	9.47
Wihin Groupe	66.857	9	7.429		
Total	67.667	11			

ANOVA

الجهد العاطفي

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
Between Groups	0.67	2	0.33	0.04	9.96
Wihin Groupe	67.600	9	7.511		
Total	67.667	11			

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة المسيلة، والتعرف على أثر المتغيرات ألا وهي: توجد فروق إحصائية في الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف المسيلة تعزى لمتغير الرتبة، لا توجد فروق إحصائية في الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف المسيلة تعزى لمتغير الخبرة، وقد تكونت عينة الدراسة من 12 أستاذًا اختيروا بطريقة الحصر الشامل، باستخدام استبانة كأداة للدراسة تكونت من (17) فقرة، تغطي 3 أبعاد: تكرارية التفاعل، كثافة المظاهر العاطفية وتنوعها، مدة التفاعل في التصرف العميق والسطحي، وقد تم التأكد من صدق المحتوى من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين في علم النفس العيادي، كما تم التحقق من ثبات أداة الدراسة بطريقتي الاختبار وإعادة الاختبار (test retest)، وطريقة الأنساق الداخلي لل فقرات، حيث بلغ معامل الثبات للأداة (0.75).

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الجهد العاطفي لدى الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة المسيلة مرتفع

وأظهرت نتائج الدراسة أنه توجد فروق إحصائية في الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف المسيلة تعزى لمتغير الرتبة، و لا توجد فروق إحصائية في الجهد العاطفي المبذول من طرف الأخصائيين النفسيين بمركز المساعدة النفسية بجامعة محمد بوضياف المسيلة تعزى لمتغير الخبرة.

وفي ضوء نتائج الدراسة يومي الباحث بضرورة تجنب الجهد العاطفي قدر الإمكان، وذلك من خلال تقليل مسببات التوتر في المنزل والعمل، المشاركة في النشاطات الممتعة وأخذ وقت للاستراحة وإتباع حمية صحية، الحصول على نوم كاف، وكذا الموازنة بين الحياة والعمل.

Résumé de l'étude:

L'étude visait à identifier le niveau d'effort émotionnel exercé par les psychologues au Centre d'Assistance Psychologique de l'Université de M'sila, et à identifier l'effet des variables, à savoir : Différences statistiques dans l'effort émotionnel exercé par les psychologues au Centre d'Assistance Psychologique Centre à l'Université Mohamed Boudiaf M'sila, en raison de la variable d'expérience. L'échantillon d'étude était composé de 12 professeurs qui ont été choisis par la méthode de l'inventaire complet, en utilisant un questionnaire comme outil d'étude. Il était composé de (17) items, couvrant 3 dimensions : Fréquence d'interaction L'intensité et la diversité des manifestations émotionnelles, la durée d'interaction dans les comportements profonds et superficiels, et la validité du contenu ont été confirmées en le présentant à un groupe d'arbitres spécialisés en psychologie clinique. motifs des vertèbres, où le coefficient de stabilité de l'outil était de (0,75.)

Les résultats de l'étude ont indiqué que le niveau de stress émotionnel chez les psychologues du Centre d'Assistance Psychologique de l'Université de M'sila est élevé

Les résultats de l'étude ont montré qu'il existe des différences statistiques dans l'effort émotionnel exercé par les psychologues du Centre d'Assistance Psychologique de l'Université Mohamed Boudiaf M'sila en raison de la variable de rang, et il n'y a pas de différences statistiques dans l'effort émotionnel exercée par les psychologues du Centre d'Assistance Psychologique de l'Université Mohamed Boudiaf M'sila en raison de la variable d'expérience.

À la lumière des résultats de l'étude, le chercheur a souligné la nécessité d'éviter le plus possible le stress émotionnel, en réduisant les causes de stress à la maison et au travail, en participant à des activités agréables, en prenant le temps de se reposer et en suivant une alimentation saine, en obtenant suffisamment de sommeil, ainsi que l'équilibre entre la vie et le travail.