

الرقم التسلسلي:/....

رقم التسجيل ط1: 191935070130

رقم التسجيل ط2: 191935069912

رقم التسجيل ط3: 191935070250

علاقة الذكاء العاطفي بمهارات مواجهة الضغوط النفسية

لدى الممرضين في جائحة كورونا

(دراسة ميدانية في المؤسسة الاستشفائية العمومية الزهراوي ولاية المسيلة)

مذكرة مكملّة لنيل شهادة ليسانس في علم النفس

تخصص: علم النفس العيادي

شعبة: علم النفس

إشراف الدكتورة:

- عواطف مام

إعداد الطالبات:

- سارة جويبة

- غادة لعمانى

- أميرة مزراق

السنة الجامعية: 2022/2021م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة الضغوط النفسية لدى عينة من الممرضين في جائحة كورونا بالاعتماد على مقياس الذكاء الوجداني ومقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية على مجموعة بحث مكونة من 49 ممرض وممرضة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية الزهراوي بالمسيلة بغية الإجابة على التساؤلات التالية :

- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغط النفسي وإدارة الانفعالات لدى الممرضين في جائحة كورونا ؟
 - هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغط النفسي والتعاطف لدى الممرضين في جائحة كورونا ؟
 - هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغط النفسي وتنظيم الانفعالات لدى الممرضين في جائحة كورونا؟
 - هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغط النفسي والمعرفة الوجدانية لدى الممرضين في جائحة كورونا؟
 - هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغط النفسي والتواصل الاجتماعي لدى الممرضين في جائحة كورونا؟
- بعد تحليل وعرض نتائج المقياسين خلصت الدراسة الى عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة الضغوط النفسية
- الكلمات المفتاحية:** مواجهة الضغوط النفسية، الذكاء الوجداني، كورونا، ممرضين.

Summary:

The current study aimed to identify the relationship between emotional intelligence and the skills of coping with psychological stress among a sample of nurses in the Corona pandemic, based on the emotional intelligence scale and the scale of strategies for coping with psychological stress on a research group consisting of 49 male and female nurses at the public hospital institution Al-Zahrawi in Msila, in order to answer the following questions:

- *Is there a statistically significant correlation between psychological stress and emotional management among nurses in the Corona pandemic?*
- *Is there a statistically significant correlation between psychological stress and empathy among nurses in the Corona pandemic?*
- *Is there a statistically significant correlation between psychological stress and the regulation of emotions among nurses in the Corona pandemic?*
- *Is there a statistically significant correlation between psychological stress and the emotional knowledge of nurses in the Corona pandemic?*
- *Is there a statistically significant correlation between psychological stress and social communication among nurses in the Corona pandemic?*

After analyzing and presenting the results of the two scales, the study concluded that there is no statistically significant correlation between emotional intelligence and the skills of coping with psychological stress.

Keywords: facing psychological stress, emotional intelligence, corona, nurses.

كلمة شكر وعرفان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

«مَرَبِّ أَوْزِرْ عَنِّي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي

بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ» [سورة النمل، الآية: 19]

الشكر واحمد لله الذي أعانني على إنهاء هذا العمل.

أشكر أستاذتي المشرفة على المذكرة الدكتورة "مام عواطف" التي كانت مرشدا لي

طيلة العام الدراسي ولم تبخل علينا بنصائحها القيّمة وتوجيهاتها السديدة

وأشكر كل أستاذة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

وإلى كل طلبة قسم علم النفس وخاصة علم النفس العيادي

وكل من ساعدني على إنهاء هذا العمل

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات ، الذي
أعاننا على إتمام هذا البحث العلمي

نهدي تحياتنا وشكرنا إلى

الوالدين الكريمين :

إلى القلوب الطاهرة التي علمتنا معنى الحنان
والوفاء والعطاء الذين برفقتهم وصلنا إلى هذا
النجاح نسأل الله تعالى أن يطيل في أعمارهم لهم
كل الحب .

كما نهدي هذا العمل إلى كل العائلة ومن
شاركونا فرحتنا ولكل من قدم المساعدة



قائمة المحتويات

ملخص الدراسة	
شكر وعرفان	
فهرس المحتويات	
فهرس الأشكال	
فهرس الملاحق	
مقدمة.....أ-ب	

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1- الإشكالية.....	04
2- الفرضيات.....	07
3- أهداف الدراسة.....	08
4- أهمية الدراسة.....	08
5- تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة.....	09
6- الدراسات السابقة.....	10

الفصل الثاني

تحليل مفاهيم الدراسة

أولاً - الذكاء العاطفي.....	15
1- تعريف الذكاء العاطفي.....	15
2- مكونات الذكاء العاطفي.....	15
3- سمات الذكاء العاطفي.....	16
4- مهارات الذكاء العاطفي.....	17
5- أبعاد الذكاء العاطفي.....	18
6- نماذج الذكاء العاطفي.....	19
ثانياً - الضغط النفسي.....	23
1- تعريف الضغط النفسي.....	23

23	2- أنواع الضغط النفسي.....
24	3- مظاهر وآثار الضغط النفسي.....
25	4- مصادر الضغط النفسي.....
25	5- النظريات المفسرة للضغوط النفسية.....
30	ثالثا - مهارات مواجهة الضغوط
30	1- تعريف المواجهة.....
30	2- طرق مواجهة الضغوط
31	3- مفهوم المهارة.....
31	4- مواصفات المهارة.....
31	5- مبادئ تعلم المهارة.....
31	6- مفهوم مهارات مواجهة الضغوط النفسية

الفصل الثالث

منهجية البحث

34	1- الدراسة الاستطلاعية.....
34	2- منهج الدراسة.....
34	3- عينة الدراسة.....
32	4- أدوات جمع البيانات
41	5- حدود الدراسة

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

43	1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة.....
44	1-1 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى
45	2-1 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية
46	3-1 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة.....

47.....	1-4 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
48.....	1-5 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة
50	الاستنتاج العام
52	خاتمة
54	قائمة المصادر والمراجع
57	الملاحق

رقم الصفحة	الجدول	رقم الجدول
19	القدرات المتضمنة في كل مستوى في نموذج ماير وسالوفي 1997 مرتبة بصورة تطويرية من أدنى إلى أعلى	01
43	يوضح معامل ارتباط بيرسون بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية والذكاء العاطفي لدى الممرضين في جائحة كورونا	02
44	يوضح معامل ارتباط بيرسون بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية وإدارة الانفعالات لدى الممرضين في جائحة كورونا	03
45	يوضح معامل ارتباط بيرسون بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية والتعاطف لدى الممرضين في جائحة كورونا	04
46	يوضح معامل ارتباط بيرسون بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية وتنظيم الانفعالات لدى الممرضين في جائحة كورونا	05
47	يوضح معامل ارتباط بيرسون بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية والمعرفة الوجدانية لدى الممرضين في جائحة كورونا	06
48	يوضح معامل ارتباط بيرسون بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية والتواصل الاجتماعي لدى الممرضين في جائحة كورونا	07

فهرس لأشكال الملاحق:

رقم الشكل	الشكل	رقم الصفحة
01	يوضح أطوار استجابة للضغوط النفسية ومظاهرها في نظرية هانز سيللي	27

رقم الملاحق	الملاحق	رقم الصفحة
01	مقياس الذكاء الوجداني	57
02	مقياس مواجهة الضغوط النفسية	60
03	وثيقة إيداع مذكرة	62
04	وثيقة قواعد النزاهة العلمية	63

مقدمة

أرغم مرض كورونا (covid .19) المستجد العالم بأسره على مواجهة أحد أكثر التحديات صعوبة في التاريخ المعاصر، حيث تسبب في إصابة الملايين وفاة مئات الآلاف من الناس غير أنه سيكون من الخطأ الجسيم وصف هذا التحدي بالأزمة الصحية فقط، فهو أزمة إنسانية واسعة النطاق تقضي إلى بؤس ومعاناة بشرية جمعاء وتدفع برفاهها الاجتماعي والاقتصادي إلى الانهيار.

ومن خلال تحدثنا عن هذه الجائحة نتطرق إلى الفئة الأكثر عرضة لها، وهي الجيش الأبيض من أطباء وممرضين وصراهم وسط هذه الأزمة، وكيفية التغلب عليها من الناحية النفسية، وما يترتب عنها من ضغوط تؤثر على حالتهم. وفي بحثنا هذا حاولنا قدر المستطاع معرفة كيفية مواجهة الممرضون للضغوط النفسية المترتبة عن جائحة كورونا باستخدام ذكائهم العاطفي الذي يشمل ضبط النفس، والحماس، والمثابرة، والقدرة على حفر النفس لدى عينة من الممرضين عبر مقياس الذكاء العاطفي ومقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية، حيث تم تقسيم الدراسة إلى جزئين: جزء أول يضم الجانب النظري والجزء الثاني تناولنا فيه الجانب الميداني للدراسة.

تطرقنا في الخلفية النظرية إلى فصلين:

- الفصل التمهيدي: المتمثل في مدخل إلى الدراسة، يعالج إشكالية الدراسة، والفرضيات، أهداف الدراسة، وأهميتها كذلك دراسات سابقة ومفاهيم الدراسة.
- أما الفصل الثاني: تطرقنا إلى تحليل المفاهيم حيث تناولنا الذكاء العاطفي مكوناته، سماته، مهاراته، أبعاده ونماذج الذكاء العاطفي. كذلك تناولنا الضغط النفسي أيضا من خلال تعريفه، أنواعه، مصدره، مظاهره و آثاره، وكذلك النظريات المفسرة للضغط النفسي، تناولنا أيضا مهارات مواجهة الضغوط التي تطرقنا فيها لكل من: تعريف المهارة، مواصفات المهارة، مبادئ تعلم المهارة، تعريف المواجهة، طرق مواجهة الضغوط.



أما فيما يخص الخلفية التطبيقية تطرقنا إلى فصلين:

- فصل منهجية البحث: والذي تناولنا فيه كل من الدراسة الاستطلاعية، والدراسة الأساسية، كذلك أدوات الدراسة، والعينة وأيضاً حدود الدراسة، وفصل تم فيه عرض النتائج ومناقشتها.

وفي الأخير تم التوصل إلى عرض خاتمة الدراسة وككل بحث علمي تم الاعتماد على مجموعة من المصادر والمراجع وما تحتويها من معلومات كافية للبحث.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- 1- الإشكالية
- 2- الفرضيات
- 3- أهداف الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة
- 6- الدراسات السابقة

1 - الإشكالية:

يمثل موضوع الصحة أحد أهم المواضيع الرئيسية التي حظيت بالكثير من الاهتمام من قبل الباحثين بتخصصاتهم المختلفة، وازداد هذا الاهتمام في السنوات الأخيرة نظرا لظهور العديد من الأمراض والأوبئة إملا في الوصل إلى الرعاية الصحية لكل أفراد المجتمع. (صليحة، 2016)

حيث شهد العالم منذ نهاية عام 2019 انتشارا مروعاً لفيروس كورونا (Covid19)، اكتشف الفيروس أول مرة في مدينة ووهان في الصين وتم إبلاغ أول حالة مشتبه بها لمنظمة الصحة العالمية في 31 ديسمبر 2019. (who, 2020)

وقد أثرت الجائحة على جميع جوانب الحياة اليومية بما فيها العملية التعليمية والأكاديمية، وخلفت الكثير من الآثار الاقتصادية والاجتماعية وكذلك الصحية ونقص إنتاج في الدولة وانخفاض عدد كبير من سكان العالم. (france 24)

كما توقفت العديد من المشاريع والقطاعات كمثل قطاع التربية والتجارة، ولا ننسى قطاع الصحة الذي يمثل الدرع الأولى لمواجهة هذا الوباء، حيث وجد موظفو قطاع الصحة أو ما يطلق عليهم بـ"الجيش الأبيض" أنفسهم في المقدمة لتحدي الأزمة الصحية وسط العديد من الضغوطات وخاصة النفسية، فالضغط النفسي حالة يعيشها الفرد حين يواجه مواقف فوق حدود استطاعته، ولا شك أنّ هذه الضغوط التي يواجهها عامل الصحة سواء في أسرته أو في مكان عمله تمثل مؤثرات لا يمكن تجاهلها أو إنكارها.

وإن كان الفرد لا يستطيع مواجهتها والتكيف معها تصبح تلك المؤثرات بداية للكثير من الاضطرابات النفسية كالقلق (الزهران، 2014)، وكون المؤسسة الاستشفائية هي التي تقدم خدمات ذات النوعية التركيبية البشرية المكونة للعمال وتتضمن من القدرات والكفاءات حيث تعاني عدة مشاكل تمس أولاً مهنية هذا القطاع، وهذا ما عبروا عنه في بداية العشرية الأخيرة من عدم الاستجابة، وإذا أخذنا الممرضين أعضاء في الأسرة الصحية الذين لديهم مسؤولية كبيرة والذين يشتركون مع الفريق الصحي في عدم رضاهم

واستيائهم، ونجد أنّ هذه الفئة المهنية تدفع الثمن غالبا من أجل النجاح والاستقرار، لذلك أنّهم يتعرضون لمستويات عالية من الضغوط. (مقدم عبد الحفيظ، 1996)

وهنا لا ننسى الآثار التي تخلفها هذه الضغوط على الموظفين في قطاع الصحة، حيث كشفت عدة دراسات أقيمت في أوروبا وأمريكا الشمالية أنّ الأطباء والمرضى الذين شاركوا في تقديم العلاج قد ظهرت لديهم أعراض القلق المتوسط والشديد مع انشغالات متركزة حول الوباء وخوفهم من عدوى أقاربهم، كما أنّ طبيعة العمل في المستشفيات في حد ذاته يعتبر عامل من عوامل الخطر لأنّ الاتصال بالمرضى المصابين يمكن أن يزيد القلق المرتبط بالعدوى والشعور بالإرهاق في العمل لاسيما اضطراب ما بعد الصدمة، لذلك لم يكن مفاجئا أنّ الدراسات التي أجريت على الممرضات الذين عالجوا مرض السارس أثناء تفشي المرض عام 2003 أشارت إلى مستويات عالية من التوتر و 11% من ردود فعل صدمية. (مجلة ابراهيم، 2021)

إنّ ظاهرة الضغوط من الظواهر الإنسانية المعقدة التي تتجلى في مضامين بيولوجية نفسية اقتصادية واجتماعية، فمفهوم الضغط هو الذي تعانيه عقولنا وأجسامنا ونحن نحاول الكفاح على قدم المساواة أو النجاح في محيطنا المتغير باستمرار، وعلينا بطبيعة الحال مواجهة هذه الضغوط لتستمر حياتنا من خلال تدبير المطالب الداخلية والمطالب الخارجية والتي تدرك باعتبارها مطالب شاقة أو عسيرة أو شديدة الوطأة وقد تتخطى إمكانيات الفرد وموارده، ويكون هنا اختلاف حسب كل فرد وأسلوب مواجهته للضغط النفسي وفق مجموعة من الوسائل التي تسير للتكيف مع البيئة ومواقفها الضاغطة، حيث يحاول الفرد معرفيات استجلاء الموقف وكذلك أخيرا البحث عن المعلومة المتعلقة بالموقف الضاغط والمساعدة من الآخرين. (عبد الله الطريبي، 2010)

كما نشير إلى خصائص كل فرد في مواجهة الضغط من بينها توظيف الذكاء العاطفي الذي يسود عند كل شخص وفق نظرية الذكاءات المتعددة، والذي يعتبر القدرة على فهم وإدارة الأفراد لذلك التصرف بحكمة في العلاقات الإنسانية وبعد ذلك أدرج

الذكاء الاجتماعي كأحد مجالات الذكاء السبع في نظريته عن الذكاءات المتعددة إلا أن الذكاء العاطفي مهم للنجاح وعنصر أساسي للقيادة والفعالية التنظيمية على الرغم من وجود طرق مختلفة لتطوير الذكاء العاطفي، فإن معظم التصرفات تتضمن القدرة على إدراك المشاعر وتنظيم العواطف، حيث لديه القدرة على إيجاد النواتج إيجابية في علاقة الفرد بنفسه والآخرين.

فتكمن قدرة الذكاء العاطفي في مواجهة الضغط من خلال التنافس والتوافق وتجنب والتعاون والتفاوض.

وقد عمل العديد من الباحثين على اكتشاف العلاقة بين الذكاء العاطفي وأداء الموظفين، حيث توصل كل من Fevis Semadan, Rabins 2006 في بحثهم أن الذكاء العاطفي هو أفضل أداء للموظف لأنه يمكن من التنبؤ بإنتاجية الموظفين من خلال فهم مشاعرهم والتعامل معها بالطريقة المطلوبة، كما أن هناك عدة دراسات مثل دراسة ربوز 2007 حول أثر الذكاء العاطفي في الأداء بالوظيفي للمدراء في الشركة السورية للاتصالات، هدفت إلى التعرف على مستواه بأبعاده، حيث استنتج بأن هناك علاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الفعال للمدراء، كما أكدت الأبحاث أن الذكاء العاطفي يساهم في نجاح مهني بنسبة صغيرة 20% في حين العاطفي يساهم بنسبة تتجاوز 40%.

تأسيساً لما تقدم نحاول من خلال هذا البحث التعرف على العلاقة بين الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة الضغوط النفسية لدى الممرضين في ظل أزمة كورونا.

- التساؤل العام:

- هل هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة

الضغوط النفسية لدى الممرضين في ظل الكوفيد؟

- الأسئلة الفرعية:

- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغط النفسي وإدارة الانفعالات لدى

الممرضين في جائحة كورونا؟

- هل هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغط النفسي والتعاطف لدى الممرضين في جائحة كورونا؟
- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغط النفسي وتنظيم الانفعالات لدى الممرضين في جائحة كورونا؟
- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغط النفسي والمعرفة الوجدانية لدى الممرضين في جائحة كورونا؟
- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغط النفسي والتواصل الاجتماعي لدى الممرضين في جائحة كورونا؟

2- الفرضيات:

- الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة الضغوط النفسية لدى الممرضين في جائحة كورونا.

- الفرضيات الفردية:

- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين إدارة الانفعالات ومهارات مواجهة الضغوط النفسية لدى الممرضين في جائحة كورونا.

- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين التعاطف ومهارات مواجهة الضغوط النفسية لدى الممرضين في جائحة كورونا.

- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين تنظيم انفعالات ومهارات مواجهة الضغوط النفسية لدى الممرضين في جائحة كورونا.

- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين المعرفة الوجدانية ومهارات مواجهة الضغوط النفسية لدى الممرضين في جائحة كورونا.

- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين التواصل الاجتماعي ومهارات مواجهة الضغوط النفسية لدى الممرضين في جائحة كورونا.

3- أهداف الدراسة:

- التعرف فيما إذا كانت هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة الضغوط لدى الممرضين في أزمة كورونا.
- الكشف عن إذا كانت هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين إدارة الانفعالات ومهارات مواجهة الضغوط لدى الممرضين في أزمة كورونا.
- محاولة معرفة إذا كانت هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين التعاطف ومهارات مواجهة الضغوط لدى الممرضين في أزمة كورونا.
- التوصل إلى إذا كانت هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين تنظيم انفعالات ومهارات مواجهة الضغوط لدى الممرضين في أزمة كورونا.
- الكشف عن العلاقة الارتباطية إحصائية بين الذكاء العاطفي والمعرفة الوجدانية وأساليب مواجهة الضغوط لدى الممرضين في أزمة كورونا.
- معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين التواصل الاجتماعي ومهارات مواجهة الضغوط النفسية لدى الممرضين في أزمة كورونا.

4- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الذكاء العاطفي هي ضبط وإدارة المشاعر التي تتولد من جراء كل موقف من مواقف الحياة اليومية مما يحميك من الآثار السلبية التي قد تؤثر على صحة العقل والجسم وعلى جودة الحياة التي يعيشها الشخص، كذلك تضمن المهارات الاجتماعية اللازمة لبناء علاقات جيدة بالآخرين والتعامل مع النواحي الانفعالية في العلاقات على المستوى الشخصي والمهني وأيضا يتميز بالقدرة والإقناع وقيادة الآخرين.

تكمن أهمية مواجهة الضغوط النفسية في معرفة أهم تقنيات والطرق التي تساعد الشخص على مواجهة ضغوطه النفسية، إذ تعمل على تقليص آثارها عن طريق مواجهة الموقف الضاغط أو تغييره، فالمواجهة تتكون من أي شيء يستطيع أن يفعله الشخص أو يفكر فيه لأداة موقف ما بصرف النظر عن نجاح هذه الجهود التي يقوم بها الفرد وهذا

يعني أن المواجهة لا تكون قاصرة على الجهود الناجحة بل تتضمن كل المحاولات الهادفة التي يقوم بها الفرد لإدارة الضغوط النفسية

5- تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة:

- الضغط النفسي:

هو مجموع المثيرات التي يتعرض لها الفرد بالإضافة إلى الاستجابات المترتبة عليها وكذلك تقدير الفرد للمستوى.

- إجرائيا:

مجموع الدرجات التي يتحصل عليها أفراد العينة (مرضى) بتطبيق مقياس الضغوط النفسية إعداد 1994 (Poulhan) والمكون من خمسة أبعاد: إستراتيجية حل المشكل، إستراتيجية التجنب، إستراتيجية البحث عن الدعم الاجتماعي، إستراتيجية إعادة التقييم الإيجابي، وإستراتيجية التأنيب.

- الذكاء العاطفي:

هو قدرة الفرد في التعرف على انفعالات لديه ولدى الآخرين وتحديدتها والقدرة على إظهار الاستجابات الملائمة إزاء المثيرات البيئية، فالذكاء العاطفي يدور حول فهم الفرد ووعيه بمشاعره وانفعالاته والتحكم فيها وإدارتها. (حنين سلامة، 2006)

- إجرائيا:

مجموع الدرجات التي يتحصل عليها أفراد العينة مرضى بتطبيق مقياس الذكاء العاطفي إعداد عثمان ورزق 2001، واستخدامه خلوة البلوي 2004، مكون من 58 فقرة موزعة على خمسة أبعاد: إدارة الانفعالات، بالتعاطف، تنظيم الانفعالات، المعرفة الوجدانية، التواصل الاجتماعي.

6- الدراسات السابقة:

6-1 دراسات تناولت الذكاء العاطفي وعلاقته بالضغط:

- دراسة بهايو: وآخرون 2004 هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الذكاء العاطفي وأساليب المواجهة للضغط لدى الطلاب الجامعة وتكونت عينة الدراسة من 20 طالب جامعي بواقع 10 من الذكور وعشرة طالبات من الإناث. من الذين يدرسون في كلية طب الأسنان في بريطانيا، واستخدم الباحثان في هذه الدراسة المقابلة وأظهرت نتائج الدراسة أن الطلاب ذات الذكاء العاطفي مرتفع كانوا أكثر ميلا إلى تبني أساليب التفكير والتقييم الاجتماعي والشخصية ومهارات التنظيم وإدارة الوقت. وكما أشارت أيضا إلى أن الطلاب أقل ذكاء عاطفيا كانوا هم أكثر عرضة للانخراط في السلوكيات الضارة بالصحة.

- دراسة عباسي 1994 هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الضغوط النفسية التي تواجه التلاميذ من ذوي التحصيل المقبول والمتأخرين دراسيا وقد بلغ عدد أفراد العينة 400 تلميذ وتلميذة، تم استخدام الاستبيان أداة للبحث والتحقق من صدق الظاهري للأداة أما ثباتها استخرج بطريقة إعادة الاختبار، ولقد تم استخدام معامل الارتباط بيرسون، كاي مربع. بمثابة وسائل إحصائية.

وكان من بين النتائج أن الضغوط النفسية التي تواجه التلاميذ من ذوي التحصيل المقبول والمتأخرين دراسيا تترتب كالاتي: الحقوق من معاقبة المعلم، الشعور بالقلق غير إعلان النتائج.

- دراسة داوود 1995 أجريت الدراسة في الأردن استهدفت التعرف على مصادر الضغوط التي يتعرض لها الطلبة في الصفوف من السادس العاشر أساسي، تم استخدام الاستبيان بمثابة أداة للبحث مكونة من 62 فقرة موزع على ثمانية مجالات: المدرسة والجو والعلاقات مع المدرسين والانفعالات والمشاعر والمخاوف. تألفت عينة البحث من 320 طالبا وطالبة تم التحقق من الصدق الظاهري للأداة واستخراج الثبات بطريقة إعادة الاختبار فقد أظهرت النتائج بأن أهم الضغوط النفسية بالنسبة للطلبة هي تلك التي تتعلق

بالمدرسة والجو الصف والانفعالات والمشاعر والمخاوف وهي كآلاتي: الخوف من الامتحانات، عدم احترام المعلمين للطلبة، الخوف من الفشل الدراسي(الكبي،2007، 263)

- دراسة رانير 1983 أظهرت هذه الدراسة أهم الضغوط التي يعاني منها الطلبة هي تلك التي يواجهها في المدرسة.

- دراسة الحمو 1989 أجريت الدراسة في العراق وقد كان من بين أهدافها التعرف على مجالات الضغط التي تواجه الطلبة. وقد شملت عينة البحث على 300 من طلبة جامعة بغداد والمستنصرية، ولقد تم بناء مقياس الضغوط النفسية واستخراج الصدق الظاهري واستخراج الثبات بطريقة إعادة الاختبار وقد تضمن المقياس على 14 موقفا موزعا على أربعة مجالات منها الدراسة وقد اظهرت النتائج أن أكثر الضغوط التي يواجهها الطلبة كانت ضمن المجال الدراسي.

- دراسة الطيرري 1991 هدفت هذه الدراسة عن المؤشرات السلوكية الدالة على مستوى الضغط النفسي من خلال بعض المتغيرات، كان العمر أحد هذه المتغيرات، وكان من المفروض الدراسة أنه لا توجد فروق في ذات دلالة إحصائية بين ذوي الأعمار المختلفة في ما يتعلق بالمؤشرات السلوكية الدالة على مستوى الضغط النفسي، وأشارت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية المختلفة من حيث مستوى الضغط النفسي(العنزي، 2004، 50) فرضيات تناولت الضغوط النفسية

- دراسة سعود النمر 1944 تهدف إلى التعرف على مستويات الضغوط في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية حيث توصلت الدراسة إلى وجود فروق معنوية في مستويات الشعور بالضغط فيما بين القطاعين، حيث أن العاملين بالقطاع العام يكونون أكثر عرضه للشعور بضغط العمل، كما توصلت الدراسة إلى أن السعوديين كانوا أكثر شعورا بالضغط مقارنة بغير السعوديين. كما أظهرت النتائج على أنه كلما انخفض مستوى الشعور بالضغط (العنزي، 2004، 48).

- دراسة دونام 1976 قامت هذه الدراسة عن ضغوط التدريس في الابتدائية والثانوية في المملكة المتحدة وتوصل إلى أن الكثير من المدرسين يتعرضون إلى ضغوط كبيرة. فقط أجرى استبيان بالبريد على 3588 من مدرسي المدارس الابتدائية والثانوية في المملكة المتحدة من الذين أمضوا فترة التدريس أن يؤشروا على ثلاث فقرات من قائمة تتكون من ثماني فقرات وهي: المشكلات الشخصية التي يشعر بها المدرس، وعلى أن تكون هذه المشكلات منتشرة في مواقف التدريس وقد تبين أن 36% من المدارس يتعرضون إلى إعياء عصبي (جاسم، 2004، 319)

6-2 دراسات تناولت الذكاء العاطفي:

هناك العديد من الدراسات تناولت الذكاء الوجداني منها دراسة هدى، خرباش وساعد، تباري 2018 والتي هدفت إلى التعرف على علاقة الذكاء الوجداني بالاحترق النفسي لدى عينة من الأطباء المناوبين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الزهراوي، عينة شملت 60 طبيباً مستخدماً مقياس الذكاء العاطفي الوجداني من إعداد فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع رزق 2001 ومقياس ماسلاش (Maslach 1986) للاحتراق النفسي، وبينت الدراسة انخفاض مستوى الذكاء العاطفي الوجداني ووجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة حيث الذكاء الوجداني يرتبط ارتباطاً عكسياً بالاحتراق النفسي.

كذلك دراسة الجعبري 2018 وهدفت إلى التعرف على مستوى الذكاء الوجداني وعلاقته بمستوى الكفاءة الاجتماعية لدى المرشدين التربويين في الخليل على عينة شملت 100 مرشد، مستخدماً مقياس الذكاء الوجداني ومقياس الكفاءة الاجتماعية من إعداد الباحثة وأظهرت النتائج تمتع العينة بمستوى مرتفع من الذكاء الوجداني وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى كل من الذكاء الوجداني والكفاءة الاجتماعية تبعاً لمتغير كل من الجنس، الحالة الاجتماعية، أو سنوات الخبرة.

في حين أن دراسة تومر (Tomar 2016) والتي هدفت إلى دراسة تأثير نوع المستشفى (حكومي أو خاص) وطول مدة الخدمة على الذكاء العاطفي للمرضى في مقاطعة (مبوت - الهند) مستخدما مقياس الذكاء العاطفي لانيوكول على عين عشوائية من 150 ممرض/ة من (75 ممرض من مستشفيات حكومية و 75 ممرض من مستشفيات خاصة) وأظهرت النتائج تتمتع الممرضين في المستشفيات الخاصة بذكاء عاطفي أفضل من الممرضين في المستشفيات الحكومية، وأن مستوى الذكاء العاطفي الوجداني مرتفع لصالح سنوات الخبرة الأعلى.

دراسة خديجة 2016 والتي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحترق الوظيفي لدى الممرضين العاملين في المستشفيات العمومية ببسكرة. على عينة عشوائية بلغت 40 ممرضا مستخدمة مقياس الذكاء الوجداني من إعداد فاروق السيد عثمان ومحمد عبد السميع عبد 2002 ومقياس ماسلاش وأظهرت الدراسة عدم وجود علاقة إرتباطية بين الذكاء الوجداني والاحترق الوظيفي لدى الممرضين، وعدم وجود فروق في الذكاء الوجداني تعزى لمتغير الجنس، وعدم وجود فروق في الاحترق الوظيفي تعزى لمتغير الجنس أو الخبر أو نوع المناوبة.

الفصل الثاني

تحليل مفاهيم الدراسة

أولاً - الذكاء العاطفي

- 1- تعريف الذكاء العاطفي
- 2- مكونات الذكاء العاطفي
- 3- سمات الذكاء العاطفي
- 4- مهارات الذكاء العاطفي
- 5- أبعاد الذكاء العاطفي
- 6- نماذج الذكاء العاطفي

ثانياً - الضغط النفسي

- 1- تعريف الضغط النفسي
- 2- أنواع الضغط النفسي
- 3- مظاهر وآثار الضغط النفسي
- 4- مصادر الضغط النفسي
- 5- النظريات المفسرة للضغوط النفسية

ثالثاً - مهارات مواجهة الضغوط

- 1- تعريف المواجهة
- 2- طرق مواجهة الضغوط
- 3- مفهوم المهارة
- 4- مواصفات المهارة:
- 5- مبادئ تعلم المهارة
- 6- مفهوم مهارات مواجهة الضغوط النفسية

أولا - الذكاء العاطفي

1- تعريف الذكاء العاطفي:

1. قدرة الفرد على التعرف على انفعالات لديه ولدى الآخرين وتحديدتها والقدرة على إظهار الاستجابات الملائمة إزاء المثيرات البيئية، فالذكاء العاطفي يدور حول فهم الفرد ووعيه بمشاعره وانفعالاته والتحكم فيها وإدارتها. (حسين، سلامة، 2006)

2. يعرفه ماير وسالوفي: لقد قام الباحثان بتقديم سلسلة من المقالات الأكاديمية عن الذكاء الوجداني عرفوه: أنه القدرة على مراقبة مشاعرنا وانفعالاتنا ومشاعر وانفعالات الآخرين والتمييز بينهما. (سلامي، مجلة، 2016، 165)

3. يعرفه عبد الهادي: القدرة على إيجاد نواتج إيجابية في علاقة الفرد بنفسه والآخرين وذلك من خلال معرفة عواطف الفرد وعواطف الآخرين، وتشمل النواتج الإيجابية كاللهجة والتفاؤل والنجاح في المدارس والعمل والحياة. (حسين عبد الهادي، 2006)

4. عرفه جولمان بأنه يشمل ضبط النفس والحماس والمثابرة والقدرة على تحفيز النفس (جولمان، 2000)

2- مكونات الذكاء العاطفي:

أ- المهارات الاجتماعية:

يوجد العديد من الأطفال الذين يعانون من مشكلات التفاهم مع الآخرين وتفهم مهارات التخاطب التي تتلائم مع أعمارهم، منهم يعانون من مشكلات في توصيل رغباتهم إلى الآخرين وكذلك فهم احتياجات الآخرين ورغباتهم. (حسين، 2003، 392)

ب- العواطف الأخلاقية:

أنها توافر العواطف والسلوكيات التي تتعلق بالاهتمام بالآخرين والمشاركة وتقديم المساعدة وتغذية الآخرين بالأفكار السليمة وتلويث السلوكيات المطلوبة لأعمال الجبرية (حسين، 2003، 394)

ج- المهارات الفكرية:

- التفكير الواقعي: وتعد القصص التجسيدية من أحسن طرق تعليم الأطفال مهارات خاصة سوء من خلال قراءة كتاب أو التأليف وكذلك لتعليم الأطفال التفكير بشكل واقعي.
- التفاؤل: يسهم التفاؤل في تغيير الأفكار السلبية إلى أفكار إيجابية، ومن الممكن تحويل الأفكار السلبية إلى أفكار إيجابية. (الأسطل، 2010، 28)

د- حل المشكلات:

- وكذلك يستطيع الأطفال حل المسائل المعقدة إلى حد ما عندما تصاغ في عبارات مألوفة ماديا، إن حل المشكلات يعتمد على:
- وجود سياسات واستراتيجيات عديدة.
 - تحديد المشكلة بوضوح.
 - محاولة التوصل إلى حلول.
 - إعداد خطة احتياطية لاستخدامها في الحل. (حسين، 2003، ص395)

3- سمات الذكاء العاطفي:

- ذوي الذكاء العاطفي المرتفع:
- يظهر المشاعر بوضوح وبشكل مباشر.
- لا يخاف عندما يعبر عن مشاعره.
- قادر على قراءة الاتصال غير اللفظي.
- معتمد على نفسه ومستقل.
- يشعر بالتفاؤل لكنه تفاؤل واعي.
- مرن وقوي بشكل عاطفي.
- يهتم بمشاعر الآخرين. (العنزي، 2010، 32)

- ذوي الذكاء العاطفي المنخفض:

- لا يتحمل مسؤوليات مشاعره لكن يلوم الآخرين باستمرار.
- يبالغ أو يقلل من مشاعره.
- ينفجر بقوة لموقف ما ولو كان صغيرا نسبيا.
- يمتلك باستمرار الشعور بخيبة أمل والنقص والإحباط.
- يملك العديد من الاعتقادات المشوهة والمخربة التي تسبب عواطف سلبية.
- غير مريح لكل من حوله. (محمد، 2009، 46-49)

4- مهارات الذكاء العاطفي:

- الوعي بالذات:

يعني التعرف على العواطف المختلفة للفرد وكيفية التمييز بينهما، وكذلك الوعي بالأفكار المرتبطة بهذه العواطف وكيفية استخدام القرار.

- الدافعية الذاتية:

تعني قدرة الفرد على توجيه العواطف تجاه الهدف، الاحتفاظ بالتفاؤل والاعتماد على التركيز والبعد عن الشكوك.

- المهارات الاجتماعية:

قدرة الفرد على المبادرة في إقامة علاقات متبادلة مع الآخرين ومشاركة الآخرين مشكلاتهم ومساندتهم والتفاعل معهم.

- التعاطف أو التفهم:

تعني الإحساس بعواطف الآخرين والتفاعل معهم بطريقة تسهم بالتناغم والتحكم في الصراع. (حسين، 2006، 11)

5- أبعاد الذكاء العاطفي:

ذكر ماير وسالوفي يتكون من أربعة أبعاد:

- إدراك الانفعالات:

ويعني قدرة الفرد على التعرف على المحتوى الانفعالي للملامح والسلوكيات، ويشمل ذلك إدراك وتقييم الانفعالات والتعبير عنها.

- الفهم الانفعالي:

ويعني إدراك مدى الصدق التي تقف وراء انفعال معين والتمييز بين الانفعالات المتشابهة والمتزامنة.

- إدارة الانفعالات:

ويعني هذا البعد القدرة على تهدئة الذات وتخفيف من حدة الانفعال لدى الآخرين بعد مواجهة شحنات قوية من الانفعالات.

- التسيير الانفعالي للتفكير:

بمعنى توظيف الانفعالات في عملية التفكير بهدف تحسينه وذلك بإفساح المجال أمام الانفعالات لكي توجه انتباهنا.

أما جولمان فقسم الذكاء الانفعالي إلى خمسة أبعاد:

1- الوعي بالذات: ويعني معرفة الفرد بحالته المزاجية وبانفعالاته عند حدوثها.

2- إدارة الانفعالات: تعني قدرة الفرد على تحمل الانفعالات القوية وألا يكون عبدا لها.

3- الوعي الاجتماعي: يقصد به معرفة وإدراك مشاعر الآخرين مما يؤدي إلى القدرة على المشاركة الوجدانية.

4- المهارات الاجتماعية: ويقصد بها التعامل مع الآخرين بناء على فهم ومعرفة مشاعرهم وإدارة التفاعل معهم بشكل فعال. (سلامي، دلال، 20156، 172-173) ذ

6 - نماذج الذكاء العاطفي:

- نموذج ماير وسالوفي 1997:

اعتمد ماير وسالوفي في تفسيره للذكاء العاطفي على القدرات العقلية بدلا من الجوانب الانفعالية والشخصية، حيث ينظر إلى الذكاء العاطفي على أنه قدرة عقلية وتشمل أربعة قدرات مترابطة فيما بينها وهي: الإدراك، الاستخدام، فهم الانفعالات، والتحكم فيها، بحيث رتب هذا النموذج مستويات الذكاء الانفعالي من أدنى مرتبة (عمليات نفسية أساسية) إلى أعلى مرتبة (عمليات تأملية معقدة) وكذلك محتوياتها، فالترتيب يعكس النمو الانفعالي للفرد، كما أن الأفراد الأكثر ذكاء انفعاليا يمرون بصورة أسرع في هذه المراحل ويقعون في مستويات أعلى منها. (القاضي، 2012، 26-80)

والشكل التالي يوضح مستويات وقرات الذكاء الانفعالي في نموذج ماير وسالوفي 1997. (حسونة وأبو ناشئ، 2006، 61-62)

الجدول (01): القدرات المتضمنة في كل مستوى في نموذج ماير وسالوفي 1997 مرتبة بصورة تطويرية من أدنى إلى أعلى:

المستويات	وصف القدرة	محتوى القدرة
التعرف على الانفعالات	الإدراك والتقييم والتعبير على الانفعال بصورة دقيقة	- التعرف على انفعالات الذات - التعرف على انفعالات الآخرين والأشياء والتصاميم واللوحات - التعبير بدقة عن الانفعالات والحاجة المتصلة بها - التمييز بين تعابير الانفعالات الصادقة والمزيفة
توظيف الانفعالات	تسهيل الانفعال للتفكير	- استخدام الانفعالات لتوجيه الانتباه للمعلومة المهمة في الموقف - توليد الانفعالات الحية التي يمكن أن تسير عملية اتخاذ القرار - التآرجح بين عدة انفعالات لرؤية الأمور من زوايا عدة - استخدام المزاج لتسهيل عملية توليد الحلول المناسبة
فهم الانفعال	فهم وتحليل الانفعالات	- تسمية الانفعالات، والتمييز بين التسميات المتشابهة

وتوظيف المعرفة الوجدانية وانفعالاتها. - تفسير المعاني التي تحملها الانفعالات - فهم الانفعالات المركبة والمتناقضة الجمع بين حبه وكره شخص ما - ملاحظة التغيير في الانفعال سواء في الشدة مثل مستوى الغضب أو النوع مثل الحسد إلى الغيرة		
تنظيم الانفعالات بصورة تأملية لتفعيل النمو الانفعالي والعقلي	إدارة الانفعالات (التنظيم)	- تقبل المشاعر السارة والغير سارة - الاقتراب والابتعاد من انفعال ما بشكل تأملي - إدارة انفعالات الذات والآخرين دون كبت أو تضخيم للمعلومات

- نموذج ماير وكارسو وسالوفي 2000:

جاء هذا النموذج لتعديل النموذج السابق، حيث أشاروا إلى أن الذكاء العاطفي هو قدرة الفرد على معرفة معاني والانفعالات والعلاقات الانفعالية والتفكير وحل المشكلة على أساسها، ويتكون هذا النموذج من أربعة قدرات:

1- القدرة على الانفعالات:

تتمثل في الوعي بالذات والتعرف على الشعور وقت حدوثه ورصد المشاعر والانفعالات وفهمها، ويتضمن أيضا معرفة انفعالات الآخرين، وتبنى هذه المقدرة على أساس الوعي بالانفعالات وتعتبر مهارة إنسانية ضرورية في الأعمال القيادية.

2- القدرة على استخدام الانفعالات في تسهيل التفكير:

تتضمن القدرة على إدراك الانفعالات لتقوية وتسهيل التفكير وتتضمن كذلك القدرة على الربط الدقيق بين الانفعالات وبعض الأحاسيس.

3- القدرة على فهم الانفعالات:

تتضمن تحليل الانفعالات إلى أجزاء وفهم الانفعالات وكذلك القدرة على فهم المشاعر المتداخلة والمعقدة في المواقف الاجتماعية.

4- القدرة على إدارة الانفعالات:

يتطلب الكفاية الاجتماعية والمهارات التأثيرية لإدارة انفعالات الآخرين وضبطها وضبط المشاعر السلبية وتغيير الحالة المزاجية وتهئية النفس والتخلص من القلق والمشاعر السلبية. (قاضي، 2012)

- نموذج دانيال وجولمان:

يرى جولمان أن الذكاء الانفعالي هو الأساس الذي يبنى عليه أي نوع آخر من الذكاء، ويرتبط ارتباطا كبيرا بقدرة الفرد على النجاح في الحياة، وقد قدم نموذجه هذا معتمدا على أعمال ماير وسالوفي عام 1990 ويتضمن هذا النموذج مجموعة من السمات هي إدراك الفرد لمشاعره ومشاعر الآخرين وتوظيف هذه المشاعر لاتخاذ القرارات الصحيحة والقدرة على مواجهة الضغوط والتحكم في الدوافع وإثارة الدافعية وتفاؤل والطموح في تحقيق الأهداف.

ويتكون هذا النموذج من خمسة مكونات:

1- الوعي بالذات: ويعني به مستوى وعي الفرد بحالته المزاجية وتمييزه بين انفعالاته المختلفة ونوعية استجابته لدى تعرضه لمواقف مختلفة. (حسين، 2013، 46)

2- إدارة الانفعالات: عرف جولمان إدارة الانفعالات بأنها القدرة على معالجته المشاعر المختلفة كالقلق، الغضب، تحمل الانفعالات، ويشتمل هذا المجال على المهارات التالية:

- قدرة الفرد على التحكم في انفعالاته وضبطها.

- القدرة على تغيير الحالة المزاجية.

- القدرة على تنظيم انفعالات وتوليد أفكار جديدة.

- القدرة على التكيف مع الأحداث. (جولمان، 2000، 117)

3- الدافعية: تعني قدرة الفرد على تأجيل الإشباع وتركيز طاقته النفسية لإنجاز هدف مقبول، وتشمل الدافعية الأكاديمية والاتصال والمبادرة والتفاؤل. (العمران، 2006، 37)

4- **التعاطف:** عرفه جولمان بإمكانية الفرد قراءة مشاعر الآخرين من صوتهم وتغيرات وجوههم وليس بالضرورة مما يقولون، وأن الأفراد الذين يتميزون بسمّة التعاطف يكونون أكثر قدرة على فهم انفعالات الآخرين.

5- **المهارات الاجتماعية:** تتمثل في قدرة الفرد على التواصل مع الآخرين وكسب حبهم وتقديرهم وإعجابهم. (جولمان، 2000)

- نموذج بار-أون:

بدأ اهتمام بار-أون بالذكاء الانفعالي عام 1985، حينما اشتغل بالبحث عن أسباب تفوق بعض الأفراد في مجالات الحياة بينما يفشل آخرون، وقد اعتمد على خصائص الشخصية للإجابة عن تساؤلاته وأوضح أن الذكاء الانفعالي مجموعة من القدرات العقلية كالإدراك الذاتي الانفعالي والسمات الشخصية كدافع للإنجاز والتوكيدية، تقدير الذات، التفاؤل، ويرى بار-أون أن الذكاء الانفعالي هو خليط من القدرات العقلية وسمات الشخصية الانفعالية والاجتماعية غير المعرفية، وأنه نظام من المهارات الشخصية والكفايات العقلية التي تؤثر على قدرة الفرد على التعامل بنجاح مع متطلبات البيئة والضغوط، وأن هذه الكفايات والمهارات هي مركبات عاملية توصل إليها نتيجة عمله كعالم نفس إكلينيكي. (بخاري، 2007، 36)

ثانيا - الضغط النفسي:

1- تعريف الضغط النفسي:

يعتبر حالة يعانيها الفرد حين يواجه بمطلب ملح فوق حدود استطاعته أو حين يقع في موقف صراع حاد.

يعرفه هانزسيلي Hansely: هو استجابة الغير محددة الصادرة عن الإنسان لأي مثير أو طلب يوجه نحوه، والمتمعن في هذا التعريف يلاحظ أنه يتضمن الاستجابة الموجبة والسالبة.

يعرف لازاروس Lazarus الضغط بأنه مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد بالإضافة إلى الاشتجابات المترتبة عليها وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر. (الطريري، 1994، 10)

الضغوط هي تلك الظروف المرتبطة بالضغوط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعاً من إعادة توافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ونفسية، وقد ينتج الضغوط كذلك من الصراع والإحباط والحرمان والقلق. (عثمان، 2001، 96)

2- أنواع الضغط النفسي:

ينقسم إلى قسمين:

أ - الضغوطات الخارجية:

- 1- البيئة المادية: ضجيج، أضواء ساطعة، حرارة، أماكن ضيقة.
- 2- التفاعل الاجتماعي: خشونة، التروؤس أو العدوانية من الجانب الآخر.
- 3- التنظيمية: القواعد والأنظمة والقوانين، الروتين الحكومي.
- 4- أحداث الحياة الرئيسية: موت نسيب، فقد عمل، الطفل الجديد.
- 5- المشاحنات اليومية: الاستبدال، وضع المفاتيح في غير موضوعها.

ب - الضغوطات الداخلية:

- 1- خيارات نمط الحياة: الكافيين، نوم غير كافي، جدول أعمال متقل.
- 2- الحديث الذاتي السلبي: التفكير المتشائم، النقد الذاتي، تحليل المفرط.
- 3- الأشرار العقلية: التوقعات الغير واقعية، أخذ أمور بطريقة شخصية، مبالغة.
- 4- سمات الشخصية (المضغوطة): النوع (أ) والكمالي النزاع إلى مرتبة الأعمال ومدمن العمل.

ويضيف حسين حسن أنواع الضغوط إلى نوعين هما:

1 - الضغوط الإيجابية:

تزود الفرد بالطاقة التي يحتاجها حتى يكون أكثر إبداعا وإنجازا في أدائه وأكثر قدرة على اتخاذ القرارات وحل المشكلات.

2 - الضغوط السلبية:

تؤثر سلبا على أداء الفرد الأكاديمي والمهني وتؤثر على سوء التوافق والاكنتاب والقلق والإحباط. (سمير، 2003، 12-13-14)

3 - مظاهر وآثار الضغط النفسي:

أولا: آثار جسمية Physiological effects:

تشمل فقدان الهيئة وارتفاع ضغط الدم وتعرقات الجهاز الهضمي والإنهاك الجسمي.

ثانيا: آثار نفسية Psychological:

تشمل التعب والإرهاق والملل وانخفاض الميل للعمل والاكنتاب والأرق.

ثالثا: آثار اجتماعية Social effects:

تشمل إنهاء العلاقات والعزلة والانسحاب وانعدام القدرة على قبول وتحمل المسؤولية والفشل في أداء الواجبات اليومية الحضارية.

رابعاً: آثار سلوكية Behavioural effects:

وهي تشمل ما أشار إليه لازاروس Lazarus بأنها زيادة في التقلصات العقلية واللعثمة في الكلام وتغيرات في تعبيرات الوجه والأقدام والأحجام.

خامساً: آثار معرفية Cognitive effects:

تشمل اضطراب وتدهور في الانتباه والتركيز والذاكرة وصعوبة التنبؤ وزيادة الأخطاء وسوء التنظيم والتخطيط. (الغريز وأبو سعد، 2009، 52-53)

4- مصادر الضغط النفسي:

- المصدر الأول: أحداث ومشكلات نفسية داخلية: وهي الانفعال في درجات معقولة، تحمي الإنسان من الخطر ويعبئ طاقاته للعمل والنشاط ولدفعه لمقاومة الأخطاء.
- المصدر الثاني: الظروف والمشكلات الصعبة، وهي تنشط الفرد بتضخم القوة بشكل خاص وبتزايد الأدرينالينية منها لمواجهة ضغوطاً أو مشكلات.
- المصدر الثالث: الظروف والمشكلات الاجتماعية والأحداث اليومية وهي تعتبر الحياة مع الجماعة وانتماء لمجموعة من الأصدقاء أو الشبكة من العلاقات الاجتماعية.
- المصدر الرابع: ظروف وضغوط العمل وإنجاز الأكاديمي وهي ضغوط من جانبها الأكاديمي والدراسي تعوق التعلم ويمكن أن تؤدي إلى الفشل الأكاديمي.
- المصدر الخامس: التطورات التكنولوجية والإعلامية ومتطلبات العولمة وهي تعتبر وسائل الإعلام وما تنظمه من مدخلات جسمية وسمعية وبصرية. (الغريز أبو سعد، 2009، 32-36)

5- النظريات المفسرة للضغوط النفسية:

- نظرية هاتز سيللي Hatz Sily:

هو طبيب متأثر بتفسير الضغط تفسيراً فيسيولوجياً، وتتألف النسق الفكري لنظرية سيلي في الضغوط أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط Shesser يميز الشخص ويصفه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة أو أنماط من

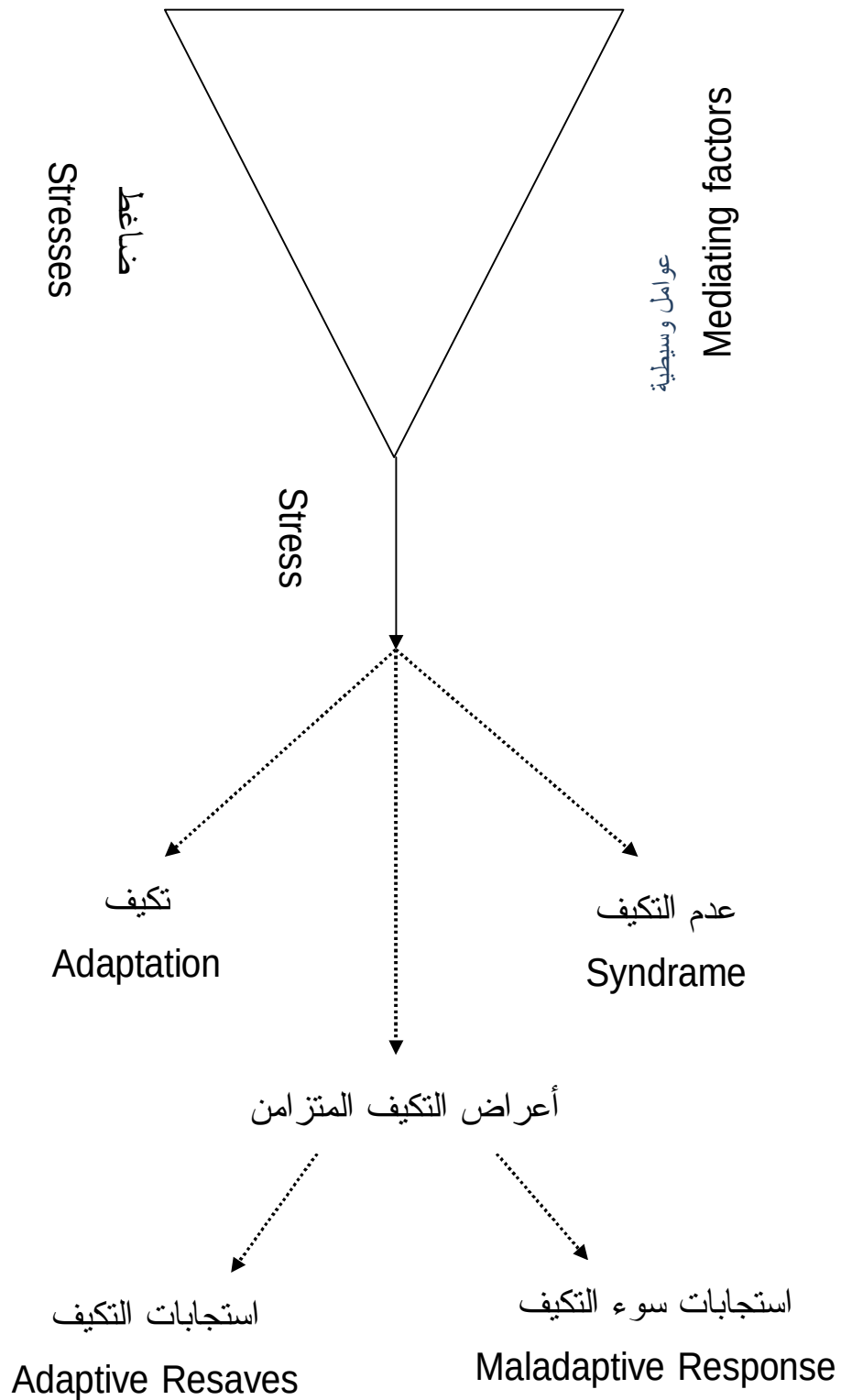
الاستجابات تمكن الاستدلال منها أنّ الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج أو موقف ضاغط.

حدد سيلبي (03) مراحل للدفاع عن الضغط وهذه المراحل بعينها تمثل عنده مراحل التكيف العام وهي:

• **الفرع:** وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم.

• **المقاومة:** وتحدث هذه المرحلة عندما يكون التعرض لضاغط متلازماً مع التكيف وهنا تختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى.

• **الإجهاد:** وهي مرحلة تعقب للمقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف غير أنّ الطاقة الضرورية تكون قد استعدت، وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة فأنّه ينتج عنها أمراض.



شكل رقم 01 يوضح أطوار استجابة للضغط النفسية ومظاهرها في نظرية هانز سيللي

- نظرية الإدراك لسيبلبرجير Spilberger-Theory:

يعتبر سيبلبرجير 1979 واحد من العلماء الذين وضعوا تفسيراً للغوط النفسية معتمداً على نظرية الدوافع، إذ يرى أنّ الضغوط تلعب دوراً في إثارة الاختلافات على مستوى الدوافع في إدراك الفرد لها ويحدد نظريته في ثلاثة أبعاد رئيسية:

- البعد الأول: الضغط stress.

- البعد الثاني: القلق Anxiety.

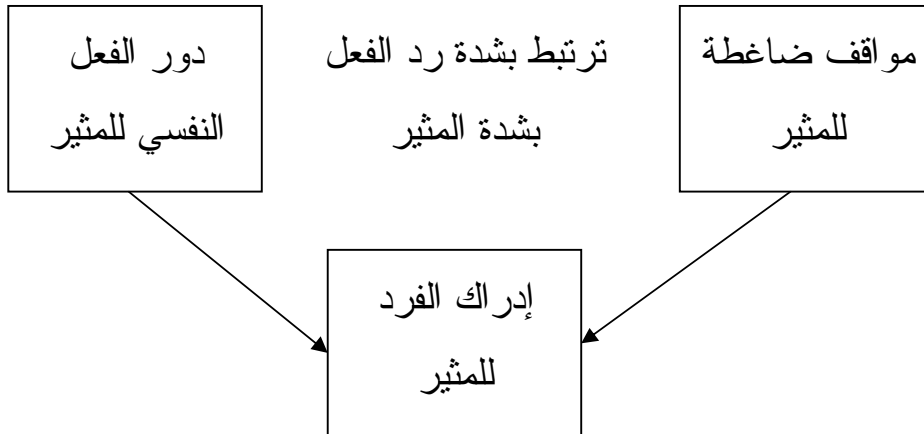
- البعد الثالث: التعليم Teaching.

وفي ضوء هذه الأبعاد يحدد محتوى النظرية فيما يلي:

- التعرف على طبيعة الضغوط وأهميتها في المواقف المختلفة.

- قياس مستوى القلق الناتج عن الضغط في المواقف المختلفة.

- قياس الفروق الفردية في الميل إلى القلق.



الغريير وأبو سعد، 2009، 64

- نظرية موراي:

يعتبر موراي أنّ مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومات أساسيان على اعتبار أنّ مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، ويميز بين نوعين من الضغوط هما:

أ- ضغط بيتا Beta Stress: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص، كما يدركها الفرد.

ب- ضغط ألفا Alfa Stress: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي، ويوضح موراي أنّ سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول.

- نظرية التقدير المعرفي:

قدم هذه النظرية لازاروس، وقد نشأت هذه النظرية نتيجة لاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد حيث أنّ تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ويعمل تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل: العوامل الشخصية والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، وتعرف نظرية التقدير المعرفي بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:

1/ وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أنّ بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

2/ هي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف.

(عثمان، 2001، 198-101)

ثالثاً - مهارات مواجهة الضغوط

1- تعريف المواجهة:

تعرف بأنها العملية التي يتم بها تدبير المطالب الداخلية والمطالب الخارجية والتي تدرك باعتبارها مطالب شاقة أو عسيرة أو شديدة الوطأة، وقد تتخطى إمكانيات الفرد وموارده. (كفاي، وعلاء الدين، 2006، 84-75)

كما أنها عملية تنطوي على الاستراتيجيات المتعددة التي توجه استجابات الفرد للتصدي لموقف المشقة المدرك، وهذه الاستجابات إما تكون اتجاه الوفاء ببعض المطالب المدركة الخاصة بموقف المشقة أو في اتجاه التخفيف من المشاعر السلبية الناتجة عن موقف المشقة. (شويخ، 2007، 58)

هي الطرق والأساليب المعرفية والسلوكية التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف الضاغطة والصعوبات التي تواجهه في حياته والتي تمثل تهديداً وضراً أو تحدياً لشخصية الفرد، وهي تعني ببساطة مجموعة الأساليب التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف والأحداث الضاغطة وذلك للتخفيف من حدة المواقف الضاغطة وخفض الانفعالات السلبية التي تتولد عنه. (حسن وحسين، 2006، 58)

2- طرق مواجهة الضغوط:

- 1- التنافس Competition: ويقصد به سلوك توكيدي غير متعاون ويتجسد في سعي الأفراد نحو مصالحهم على حساب الغير.
- 2- التوافق Adaptability: يقصد به عكس التنافس ويتكون من سلوكيات غير متعاونة.
- 3- التجنب Avoidance: سلوك غير متعاون والأشخاص الذين يستخدمون هذا الأسلوب في التعامل مع الصراع لا يبحثون على مصالحهم ومصالح غيرهم.
- 4- التعاون والمشاركة Cooperation: عكس التجنب حيث يتضمن التعاون أن نسعى للعمل مع الآخرين لإيجاد حل يرضي الكرفين.

5- المصالحة أو التفاوض Negotiation: يقصد به الاتفاق يعني السعي وتقديم بعض التنازل للوصول إلى نقطة التعاون مع الطرف الآخر. (هلال، 2004، 47-751)

3- مفهوم المهارة:

بدأ الاهتمام بتعريف المهارة عندما دعت المجلة الأمريكية لعلم النفس الاصطناعي عالم النفس البريطاني Rear ليبيدي بوجهة نظره في المهارات، فأشار إلى أنّ المهارة متعلمة وتعتبر عن المستويات المرتفعة للأداء، حيث أنها تتوافر لدى كل الأفراد وفي كل المراحل العمرية المختلفة، ولكن يتوقف اكتساب هذا المفهوم على العمر الزمني للشخص. (أبو هاشم، 2005، 14-19)

4- مواصفات المهارة:

تتحدد بثلاث عناصر رئيسية هي:

1- صحة الأداء.

2- سرعة.

3- دقة الداء. (عمران وىخرون، 2001، 216)

5- مبادئ تعلم المهارة:

- يعتمد تعلم المهارات على كل من المنطق العلمي الصحيح، والتدريب والسعي الجاد.

- الممارسة ضرورية لتعلم المهارات ولكنها ليست وحدها كافية لتحقيق درجات الكفاية المطلوبة في المهارة.

- يعتمد تعلم المهارة على توفير فرصة الممارسة التي تتلاءم مع نوعية ومتطلبات المهارة المتعلمة. (عمران وآخرون، 2001، 17)

6- مفهوم مهارات مواجهة الضغوط النفسية:

هي مجموعة المهارات التي يستخدمها المتفوق في التغلب على المواقف والأزمات النفسية والتي يتم تقديرها من خلال الدرجة التي يحصل عليها المتفوق على مقياس مهارات مواجهة الضغوط النفسية.

كما أنّ هناك من عرفها على أنّها مجموعة الوسائل والطرق التي تسهل عملية التكيف مع المواقف والمثيرات الخارجية والبيئية.

أو هي عملية تعلم بعض الأنماط السلوكية التي يبذل الفرد جهدا في سبيل اكتسابها، لحل المشكلة، وبالتالي إمكانية السيطرة عليها وضبطها والتحكم بها.

الفصل الثالث

منهجية البحث

1- الدراسة الاستطلاعية

2- عينة الدراسة

3- أدوات جمع البيانات

4- حدود الدراسة

1- الدراسة الاستطلاعية:

1-1 منهج الدراسة:

- منهج البحث: المنهج الوصفي الارتباطي.
- التعريف بالمنهج الوصفي: هو البحث الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما، توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أو التعبير الكمي الذي يعطي وصفا رقميا يوضح مقدار وحجم الظاهرة (خليل عباس، 2012، 74)

ولا يقتصر البحث الوصفي على جمع البيانات وتبويبها وإنما يمضي إلى ما هو أبعد من ذلك لأنه يتضمن قدرا من التفسير لهذه البيانات كثيرا ما يقترن الوصف بالمقارنة وتستخدم في البحث الوصفي أساليب القياس والتصنيف والتفسير .

الطريقة الارتباطية: تهدف الدراسات الارتباطية إلى دراسة العلاقة بين المتغيرات أو تتبأ بحدوث متغيرات من متغيرات أخرى مستخدمة في ذلك أساليب إحصائية متطورة مثل: الانحدار المتعدد، والتحليل التمييزي والعاملية وغيرها.

وابسط الدراسات الارتباطية هي التي تصف العلاقة بين عدد متغيرات مستقلة وأخرى تابعة، بل ان التركيز يكون دائما العلاقات بين المتغيرات دون المحاولة للتمييز بين هذه المتغيرات على أساس نوعها (رجاء ابو علام، 2011، 245).

ويعامل البحث الارتباطي في بعض الأحيان على أنه بحث وصفي لأنه يصف الحالة الراهنة وتختلف عن الحالات التي يصفها التقرير الذاتي والملاحظة.

فالدراسات الارتباطية تصف الدرجة التي ترتبط بها متغيرات الدراسة. وتتضمن البحوث الارتباطية جميع المعلومات من اجل أن نقرر اي درجة توجد العلاقة بين متغيرين أو أكثر ويعبر عن العلاقة بمعامل الارتباط، فاذا وجدت العلاقة بين متغيرين فهذا يعني ان العلامات على المقياس مرتبطة بعلامات على مقياس آخر.

وعلى سبيل المثال فهناك علاقة بين الذكاء والتحصيل الأكاديمي والهدف من الدراسات الارتباطية هو معرفة العلاقة بين المتغيرات لاستخدام هذه العلاقة في التنبؤ، وعادة ما تحذف المتغيرات التي لا يوجد بينها ارتباط قوي أما المتغيرات التي ارتباطها ببعضها قوي غالبا ما يقترح على إجراء دراسات حولها كي يكون بإمكان التعرف على طبيعة العلاقة فيما اذا كانت سببية أم لا.

وفي هذا البحث تم الدراسة العلاقة الارتباطية بين:

- الضغوط النفسية وإدارة الانفعالات لدى الممرضين في جائحة كورونا.
- الضغوط النفسية والتعاطف لدى الممرضين في جائحة كورونا.
- الضغوط النفسية وتنظيم الانفعالات لدى الممرضين في جائحة كورونا.
- الضغوط النفسية والمعرفة الوجدانية لدى الممرضين في جائحة كورونا.
- الضغوط النفسية والتواصل الاجتماعي لدى الممرضين في جائحة كورونا.

2- عينة الدراسة:

- العينة وطريقة اختيارها:

تكونت عينة الدراسة من 49 ممرض وممرضة يعملون بمستشفى الزهراوي، بطريقة المسح الشامل حيث تم أخذ جميع وحدات المجتمع .

3- أدوات جمع البيانات:

مقياس الذكاء العاطفي: تم الاعتماد على مقياس الذكاء الوجداني الذي صممه عثمان ورزق 2001 والذي استخدمته خوله البلوي 2004 في البيئة السعودية وتألف مقياس الذكاء الوجداني من 58 فقرة موزعة على خمسة أبعاد وهي: إدارة الانفعالات، تنظيم الانفعالات، المعرفة الوجدانية، التواصل الاجتماعي

وصيغت كل فقرة من هذه الفقرات بحيث تصف سلوكا يقوم به المستجيب، ويستجيب لكل: فقرة بتحديد ممارسة الفرد للسلوك الوارد في الفقرة حسب المقياس التالي: (يحدث دائما، يحدث عادة، يحدث أحيانا، لا يحدث) .

وكانت أبعاد على النحو التالي :

البعد الأول إدارة الضغوط: ويشير إلى القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية والسيطرة عليها، واستدعاء الانفعالات الايجابية بسهولة، وكسب الوقت السلبية للتحكم في الانفعالات وتحويلها إلى انفعالات ايجابية، وهزيمة القلق والاكتئاب وممارسة مهارات الحياة بفاعلية، ويندرج تحت هذا البعد 15 عبارة.

البعد الثاني التعاطف: ويشير إلى القدرة على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعاليا وفهم شاعرهم وانفعالاتهم والحساسية لاحتياجهم حتى وإن لم يفصحوا عنها، والتتاغم معهم والاتصال بهم دون ان يكون السلوك محمل بالانفعالات الشخصية.

البعد الثالث تنظيم الانفعالات: ويشير إلى القدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها إلى تحقيق الانجاز والتفوق واستعمال المشاعر والانفعالات في صنع افضل القرارات حتى وإن كان تحت ضغط انفعالي من الآخرين وفهم كيف يتعامل الآخرون بالانفعالات المختلفة، وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة إلى أخرى، ويندرج تحت هذا البعد 13 عبارة .

البعد الرابع المعرفة الوجدانية: وتشير إلى القدرة على الانتباه والإدراك الجيد في الانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التميز الوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر والأحداث ويندرج ضمن هذا البعد 10 عبارات.

البعد الخامس التواصل الاجتماعي: ويشير إلى القدرة رد على التأثير الايجابي في الآخرين وذلك من خلال الادراك وفهم انفعالاته ومشاعره ومعرفة متى يمارس القيادة ومتى يتبع الآخرين ومساندتهم في التصرف معهم، بطريقة لائقة ويندرج تحت هذا البعد 9 عبارات.

والجدول التالي يوضح موقع عبارات كل بعد من أبعاد المقياس ومقياس الذكاء الوجداني حيث لم يتم ترتيب العبارات تسلسليا بل وضعت بطريقة عشوائية تجنباً للاستراتيجيات النمطية، وكانت أرقام العبارات للأبعاد على النحو الذي يوضحه الجدول التالي:

1	ابعاد الذكاء الوجداني	عبارات البعد
	إدارة الانفعالات	4،6،9،11،12،13،16،17،18،26،28،31،50،53،56
2	التعاطف	33،34،35،37،38،40،41،44،54،55،57
3	تنظيم الانفعالات	15،19،20،21،22،23،24،25،27،29،30،32،58
4	المعرفة الوجدانية	1،2،3،5،7،8،10،14،49،51
5	التواصل الاجتماعي	47،48،52،36،39،42،43،45،46

البنود التي داخل القوس (-) هي بنود سلبية عكسية.

- طريقة تصحيح المقياس:

بناء على التعليمات الخاصة بالمقياس والتي تبين للمستجيب كيفية الاستجابة، فإنه يجب على المستجيب أن يختار الإجابة التي تتفق معه ويضع علامة (X) حسب ما يتفق مع مشاعره واتجاهاته وتصرفاته في المواقف التي تتعلق به .

وتتم طريقة تصحيح مقياس الذكاء الوجداني كالتالي:

بالنسبة للعبارات الموجبة يكون درجاتها كالتالي : فمن يختار دائما يأخذ خمسة، عادة 4، أحيانا 3، نادرا 2، لا يحدث 1 .

أما بالنسبة للعبارات السالبة العكسية تكون درجاتها كالتالي: فمن يختار دائما يأخذ 1، عادة 2، أحيانا 3، نادرا 4، لا يحدث 5.

- صدق وثبات المقياس:

- صدق مقياس الذكاء الوجداني:

لقد استخدم هذا المقياس في الكثير من الدراسات صدقه، وكان من إعداد عثمان ورزق 2005 وتثبت من صدقه كما استخدمته الباحثه منى أبوناشي 2002 وخولة البلوي 2004 في البيئة السعودية، وقد اعتمد الباحث في البحث الحالي على المقياس الذي استخدمته خولة البلوي 2004، وجاء قيم الصدق الداخلي لفقرات الأداء عند خولة البلوي 2004 مرتفعة، وكذلك قام الباحث بالتحقق من صدق الاتساق الداخلي لمقياس الذكاء

الوجداني ومدر ارتباط هذه الأبعاد المكونة لها بعضها مع بعض، وبالتأكد من عدم التداخل بينها.

في ما يلي مجموع من السلوكات الحياتية التي يتفاعل بها كل من مع أحداث الحياة المختلفة والتي تعتبر مهارات وفنون الحياة التي يفضلها كل من درجة ما. والمطلوب منك: قراءة كل عبارة بدقة ووضع علامة (X) أمام الاختيار المناسب.

- مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية:

تم بناء مقياس المواجهة من طرف لازاروس و فولكمان والذي تألف من 68 بنداً وشمل خطوات عمله حول صدق المقياس استجاب 100 فرد كل شهر ولمدة سنة. وكان يطلب منهم وصف وضعية ضاغطة والإشارة إلى نوع الاستراتيجيات الأكثر استعمالاً لمواجهة تلك الوضعية، بعدها تمت مراجعة هذه القائمة من طرفهما 1984 وقام بوضع أربعة أشكال للإجابة وهي:

إطلاقاً - إلى حد ما - كثيراً - كثيراً جداً.

وتم تعديل هذه القائمة وأصبحت تحتوي على 67 بند، وكشفت نتائج التحليل عن وجود 08 سلالم تتضمن كل واحدة منها عدة بنود وهي:

- حل المشكلة.
- روح المواجهة.
- أخذ الاحتياطات أو تصغير التهديدات .
- البحث عن الدعم الاجتماعي.
- إعادة التقييم الايجابي.
- التأنيب الذاتي .
- البحث عن الدعم الاجتماعي.
- التحكم في الذات .

وبعدها قام Vitaliamce وآخرون 1985 باقتراح نسخة مختصرة لهذا المقياس وتتكون من 42 بنداً، وكشف التحليل العالمي عن وجود خمس سلالم فرعية تتمثل في :

- حل المشكلة.
- التأنيب الذاتي .
- اعادة التقييم الايجابي.
- البحث عن الدعم الاجتماعي.
- التجنب.

بعدها قام كل من 1994 بتكييف النسخة المختصرة لـ Vitaliamce وآخرون 1985 مع البيئة الفرنسية. وكانت النتيجة الابقاء على 29 بند وكان الهدف هو البحث عن فعالية المواجهة في تعديل العلاقة (ضغط، توتر).

وتوضح أنواع الاستراتيجيات المرتبطة بالصحة الجسدية والنفسية وذلك وفق خطوات التكيف التالي:

- ترجمة سلم من طرف مخبر اللغات بجامعة Bardeaux تم تطبيقه على عينة مكونة من 50 راشد من طلاب وعاملين من الجنسين، وتراوحت اعمارهم ما بين 20 و 35 .
- تأخذ بنود الاختبار بعين الاعتبار محور عام للمواجهة يضم استراتيجيات متمركزة حول المشكل وأخرى متمركزة حول الانفعال .
- تعكس بنود المقياس خمسة مستويات للمواجهة مكونة الصورة النهائية لسلالم المقياس.
- وباتباع نفس التعليمات واستعمال التحليل العلمي تم التوصل إلى النتيجة التالية:
- حل المشكلة.
- التجنب مع التفكير الايجابي.
- البحث عن الدعم الاجتماعي.
- اعادة التقييم.
- التأنيب الذاتي .

- كيفية التطبيق:

- يطبق المقياس (Paulhan) بصفة فردية أو جماعية مع اتباع التعليمات التالية:
- وصف موقف مؤثر عشته خلال الأشهر الأخيرة.
 - تحديد الإنزعاج الذي سببه الموقف هل هو منخفض أو مرتفع.
 - الإشارة بالعلامة (X) إلى الاستراتيجيات المستعملة في مواجهة الموقف، علماً بأن الاستراتيجيات موضوعة في جدول مرقم من البند 11 احتمالات وهي: نعم، نعم إلى حد ما، لا، لا إلى حد ما. حيث يضم هذا المقياس خمس مستويات وكل مستوى على عدد معين من البنود كما يلي:

- استراتيجيات حل المشكل وتضم 8 بنود وهي: (1، 4، 6، 13، 16، 18، 24، 27)
- استراتيجيات التجنب وتضم 7 بنود وهي: (7، 8، 11، 17، 19، 20، 25).
- استراتيجيات البحث عن الدعم الاجتماعي وتضمن 5 بنود وهي: (3، 10، 15، 21، 23)
- استراتيجيات إعادة التقييم الإيجابي وتضمن 5 بنود وهي: (8، 9، 12، 28).
- استراتيجيات التأنيب وتضمن 4 بنود وهي: (14، 20، 26، 29).

- كيفية التنقيط:

- يتم التنقيط وفق سلم متدرج من 1 إلى 4 إذ تمنح.
- نقطة إذا كانت الإجابة لا.
 - 2 إذا كانت الإجابة إلى حد ما.
 - 3 نقاط إذا كانت الإجابة إلى حد ما نعم.
 - 4 نقاط إذا كانت الإجابة نعم.
- وهي تنقيط معتمد في جميع البنود ما عدا البند 15 الذي ينقط بعكس ما ذكر أعلاه أي من 4 إلى 1.

4- حدود الدراسة:

- حدود بشرية ومكانية: اشتملت الدراسة على عينة من الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الزهراوي بمحافظة المسيلة-الجزائر.
- الحدود الزمانية: تمت الدراسة خلال سنة 2022/2021.
- الحدود الموضوعية: تناولت الدراسة متغيرين أساسيين الذكاء العاطفي ومواجهة الضغوط النفسية.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها

1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة

1-1 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى

2-1 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية

3-1 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة

4-1 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة

5-1 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة

الاستنتاج العام

1- عرض ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية والذكاء العاطفي لدى الممرضين في جائحة كورونا.

جدول (02) يوضح معامل ارتباط بيرسون بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية

والذكاء العاطفي لدى الممرضين في جائحة كورونا

الذكاء العاطفي	النتائج	
-0,067	معامل الارتباط	مهارات مواجهة الضغوط النفسية
0.648	مستوى الدلالة	
49	حجم العينة	

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه عكسية ضعيفة غير دالة إحصائيا بين مهارات مواجهة الضغوط والذكاء العاطفي لدى الممرضين في جائحة كورونا، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط تساوي (-0.067) وهي غير دالة إحصائيا بمقارنتها بقيمة معامل الارتباط المجدولة التي تساوي (0.648). ومنه نرفض الفرضية التي نصت على وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين مهارات مواجهة الضغوط والذكاء العاطفي لدى الممرضين في جائحة كورونا.

ومن خلال هذه النتيجة نستنتج أنه كلما زادت مهارات مواجهة الضغوط انخفض الذكاء الانفعالي، ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى صغر حجم العينة المدروسة فربما لو كان العدد كبير كانت النتائج على نحو مختلف، والشئ الذي تم تسجيله من خلال الزيارات الميدانية للمستشفى ومن خلال الاحتكاك بأفراد العينة سجلنا روح التعاون مع الفريق الصحي والطبي بصفة كلية، بالإضافة إلى حرص الجميع على مواجهة مختلف المشكلات خلال أزمة كورونا والحرص على المداومة الليلية أو النهارية حرصا على سلامة الآخرين. فمن صفات الأفراد ذوي الذكاء العاطفي القدرة على معرفة مشاعرهم

وانفعالاتهم الخاصة كما تحدث بالضبط، ومعرفتهم بمشاعر الآخرين وقدرتهم على ضبط مشاعرهم وتعاطفهم مع الآخرين والإحساس بهم وتحفيز ذواتهم ليصنعوا قرارات ذكية. وحسب جولمان هو مجموعة من القدرات التي لها علاقة بمعرفة العواطف والتحكم في العواطف والحساسية تجاه عواطف ذات الشخص أو الآخرين، وتتفق هذه الخصائص بصورة مريحة مع إدراك الشخص لأنواع الذكاء التي بين الأشخاص أو داخل الشخص.

1-1 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية وإدارة الانفعالات لدى الممرضين في جائحة كورونا.

جدول (03) يوضح معامل ارتباط بيرسون بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية وإدارة

الانفعالات لدى الممرضين في جائحة كورونا

إدارة الانفعالات	النتائج	
-0.037	معامل الارتباط	مهارات مواجهة الضغوط النفسية
0,8	مستوى الدلالة	
49	حجم العينة N	

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه عكسية غير دالة إحصائياً بين مهارات مواجهة الضغوط وإدارة الانفعالات لدى الممرضين في جائحة كورونا، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط تساوي (-0.037) وهي ضعيفة وغير دالة إحصائياً بمقارنتها بقيمة معامل الارتباط المجدولة التي تساوي (0.80).

ومنه نرفض الفرضية التي نصت على وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين مهارات مواجهة الضغوط وإدارة الانفعالات لدى الممرضين في جائحة كورونا.

وهذه النتيجة لا تعني عدم مقدرة أفراد العينة على إدارة الانفعالات خلال فترة جائحة كورونا، بل تعلموا كيفية التعبير عن العواطف الايجابية ومراقبة العواطف السلبية،

وكيفية التحكم بها، ومدى تمكنهم من تحويلها إلى عواطف إيجابية. وتتم من خلال، تسامح الإجهاد (إدارة العواطف على نحو فعال وبناء)، التحكم في قوة الدفع (السيطرة على العواطف على نحو فعال وبناء).

1-2 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية والذكاء والتعاطف لدى الممرضين في جائحة كورونا.

جدول (04) يوضح معامل ارتباط بيرسون بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية

والتعاطف لدى الممرضين في جائحة كورونا

التعاطف	النتائج	
-0,06	معامل الارتباط	مهارات مواجهة الضغوط النفسية
0,684	الدالة الإحصائية	
49	حجم العينة	

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه عكسية غير دالة إحصائيا بين مهارات مواجهة الضغوط والذكاء والتعاطف لدى الممرضين في جائحة كورونا، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط تساوي (-0.06) وهي غير دالة إحصائيا بمقارنتها بقيمة معامل الارتباط المجدولة التي تساوي (0.684).

ومنه نرفض الفرضية التي نصت على وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين مهارات مواجهة الضغوط والتعاطف لدى الممرضين في جائحة كورونا.

ويشير التعاطف أو التفهم إلى الإحساس بعواطف الآخرين والتفاعل معهم بطريقة تسهم بالتناغم والتحكم في الصراع وتقدير عواطف الآخرين وتقديم يد العون والمساعدة

لهم. فمن خلال ما مر به أفراد العينة في أزمة كورونا تعلموا كيفية الإحساس بالآخرين وفهم مشاعرهم وتعبيرات وجوههم والحساسية لاحتياجاتهم.

3-1 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية وتنظيم الانفعالات لدى الممرضين في جائحة كورونا.

جدول (05) يوضح معامل ارتباط بيرسون بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية

وتنظيم الانفعالات لدى الممرضين في جائحة كورونا

تنظيم الانفعالات	النتائج	
-0,229	معامل الارتباط	مهارات مواجهة الضغوط النفسية
0,113	الدالة الإحصائية	
49	حجم العينة	

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائية بين مهارات مواجهة الضغوط وتنظيم الانفعالات لدى الممرضين في جائحة كورونا، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط تساوي (0.229) وهي دالة إحصائية بمقارنتها بقيمة معامل الارتباط المجدولة التي تساوي (0.113).

ومنه نرفض الفرضية التي نصت على وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين مهارات مواجهة الضغوط وتنظيم الانفعالات لدى الممرضين في جائحة كورونا.

بالرغم من النتيجة المتوصل إليها إلا أن أفراد العينة على وعي بأهمية تنظيم الانفعالات ويستدل عليها من خلال إنجاز المهام بنشاط، تركيز الانتباه في الأعمال، تحقيق النجاح تحت الضغوط، احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أداء الأعمال، الاستمتاع بالعمل.

1-4 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية والمعرفة الوجدانية لدى الممرضين في جائحة كورونا.

جدول (06) يوضح معامل ارتباط بيرسون بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية والمعرفة الوجدانية لدى الممرضين في جائحة كورونا

المعرفة الوجدانية	النتائج	
-0,213	معامل الارتباط	مهارات مواجهة الضغوط النفسية
0,141	الدالة الإحصائية	
49	حجم العينة	

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه عكسية دالة إحصائيا بين مهارات مواجهة الضغوط والمعرفة الوجدانية لدى الممرضين في جائحة كورونا، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط تساوي (-0.213) وهي دالة إحصائيا بمقارنتها بقيمة معامل الارتباط المجدولة التي تساوي (0.141).

ومنه نرفض الفرضية التي نصت على وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائيا بين مهارات مواجهة الضغوط والمعرفة الوجدانية لدى الممرضين في جائحة كورونا.

من خلال ما سبق يمكن الإشارة إلى أن المعرفة الوجدانية أو الوعي بالنفس، يشير إلى أولئك البشر الذين يدركون حالتهم النفسية في أثناء معاشتها عندهم بصورة متفهمة بعض الحنكة فيها يخص حالتهم الانفعالية هم شخصيات استقلالية واثقة من إمكانياتها ويتمتعون بصحة نفسية جيدة ويميلون أيضا إلى النظرة للحياة بصورة إيجابية وعندما يتكدر مزاجهم لا يتحIRON ولا يستبد بأفكارهم. وحسب نموذج بارون للذكاء العاطفي فإن

الوعي الذاتي يشمل: تقدير الذات (أن نكون على وعي وفهم وقبول أنفسنا)، الوعي بالذات عاطفياً (أن نكون على وعي وفهم عواطفنا)، تأكيد الذات (التعبير عن مشاعرنا وأنفسنا بشكل غير هدام)، الاستقلالية (أن يكون معتمد على نفسه ومتحرر من الاعتماد عاطفياً على الآخرين)، تحقيق الذات (وضع وتحقيق أهداف تفعيل إمكاناتنا).

1-5 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

توجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية والتواصل الاجتماعي لدى الممرضين في جائحة كورونا.

جدول (07) يوضح معامل ارتباط بيرسون بين مهارات مواجهة الضغوط النفسية

والتواصل الاجتماعي لدى الممرضين في جائحة كورونا

النتائج	التواصل الاجتماعي
معامل الارتباط	-0,107
مهارات مواجهة الضغوط النفسية	الدالة الإحصائية
	0,465
	حجم العينة
	49

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباطيه عكسية غير دالة إحصائياً بين مهارات مواجهة الضغوط والتواصل الاجتماعي لدى الممرضين في جائحة كورونا، حيث جاءت قيمة معامل الارتباط تساوي (-0.107) وهي غير دالة إحصائياً بمقارنتها بقيمة معامل الارتباط المجدولة التي تساوي (0.465).

ومنه نرفض الفرضية التي نصت على وجود علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً بين مهارات مواجهة الضغوط والتواصل الاجتماعي لدى الممرضين في جائحة كورونا.

ويتضمن التواصل الاجتماعي أو التبادلية (الوعي الاجتماعي والتفاعل)، التعاطف وهي أن يدرك الفرد ويفهم كيف يشعر الآخرون، المسؤولية الاجتماعية مع التعرف على

المجموعات الاجتماعية والشعور بأنه جزء منها، العلاقات المتبادلة بإقامة علاقات مرضية للطرفين.

الاستنتاج العام:

- توجد علاقة ارتباطيه عكسية غير دالة إحصائيا بين استراتيجيات مواجهة الضغوط والذكاء العاطفي لدى الممرضين في جائحة كورونا.
- توجد علاقة ارتباطيه عكسية غير دالة إحصائيا بين استراتيجيات مواجهة الضغوط وإدارة الانفعالات لدى الممرضين في جائحة كورونا.
- توجد علاقة ارتباطيه عكسية غير دالة إحصائيا بين استراتيجيات مواجهة الضغوط والتعاطف لدى الممرضين في جائحة كورونا.
- توجد علاقة ارتباطيه عكسية غير دالة إحصائيا بين استراتيجيات مواجهة الضغوط وتنظيم الانفعالات لدى الممرضين في جائحة كورونا.
- توجد علاقة ارتباطيه عكسية غير دالة إحصائيا بين استراتيجيات مواجهة الضغوط والمعرفة الوجدانية لدى الممرضين في جائحة كورونا.
- توجد علاقة ارتباطيه عكسية غير دالة إحصائيا بين استراتيجيات مواجهة الضغوط والتواصل الاجتماعي لدى الممرضين في جائحة كورونا.

خاتمة

يتناول هذا البحث بدراسة والتحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي ومواجهة الضغوط النفسية لدى الممرضين. وشمل المجتمع الإحصائي للدراسة عينة من جائحة كورونا الممرضين بالمستشفى الزهراوي بالمسيلة. قوامها 49 ممرض، وبعد جمع البيانات عن طريق استعمال مقياس الذكاء العاطفي ومقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية، ومعالجتها إحصائيا وعرضها وتحليلها ومناقشتها، خلصنا إلى نتيجة مفادها أنه ليس هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الذكاء العاطفي ومهارة مواجهة الضغوط النفسية.

- بغض النظر عن النتائج المتحصل عليها تبقى متغيرات هذا البحث الذكاء العاطفي ومهارات مواجهة الضغوط النفسية جديرة بالدراسة وتستدعي الإهتمام والتعمق نظرا لأهميتها وتأثيرها ودورها في شخصية الفرد.

ويبقى المجال مفتوح أمام الباحثين للتعلم في هذا الموضوع من هذه الزاوية أو تناوله من زوايا أخرى تثيره نظريا وتطبيقيا، وتخرج بنتائج جديدة، تضاف إلى ما وصل إليه ونرجو أن هذه الدراسة أن تساهم ولو قليل في إثراء معلومات الطلبة والمهتمين بالبحث العلمي.

قائمة

المصادر والمراجع

- المراجع:

1. أبو هاشم، السيد 2005 سيكولوجية المهارات، ط1، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة مصر.
2. بخاري نبيلة بنت محمد أمين أكرم 2007 الذكاء الانفعالي وأساليب المعاملة الوالدية لدى عينة من طالبات جامعة الطائف، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية جامعة أم القرى.
3. جولمان دانيال 2000. الذكاء العاطفي ترجمة ليلي العبالي، سلسلة عالم المعارف، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب.
4. حسن، هادي أنعام 2013 الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الاردن.
5. حسونة، أمل محمد منى سعيد 2006 الذكاء الوجداني، ط1، مصر، الهرم، الدار العالمية للنشر والتوزيع.
6. حسين سلامة، عبد العظيم طه 2006 الذكاء الوجداني للقيادة التربوية، ط1، دار الفكر عمان الأردن.
7. حسين محمد عبد الهادي 2006. تنمية الذكاء العاطفي.
8. حسين، عبد الهادي محمد 2003 قياس وتقييم قدرات الذكاء المتعددة، ط 1، دار الفكر. الاسطل مصطفى رشاد 2010 الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط.
9. سلامي، دلال 2016 مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعه الشهيد حمى لخضر الوادي، عدد 15.
10. سمير شيخاني 2003 الضغط النفسي طبيعته وأسبابه، المساندة الذاتية المداواة، بيروت دار الفكر العربي.
11. شويح، أحمد هناء 2007 أساليب تخفيف الضغوط النفسية الناتجة عن الأورام السرطانية ط1، اتراك للنشر والتوزيع، مصر الجديدة، القاهرة.

12. الطريزي، عبد الرحمن 1994 الضغط النفسي مفهومه تشخيصه طرق علاجه، ط1، بدون دار النشر.
13. عثمان فاروق 2001 القلق وإدارة الضغوط النفسية، ط1، دار الفكر العربي، مصر.
14. العمران جيهان عيسى أبو راشد 2006 الذكاء الوجداني لدى عينة من الطلبة البحرينيين تبعاً لاختلاف مستوى التحصيل الأكاديمي، مجلد 22، عدد 2.
15. عمران، تغريد وآخرون 2001، المهارات الحياتية، ط1، مكتبة زهراء الشرق، القاهرة مصر.
16. العنزي يوسف بن سطاتم سليم 2010 الذكاء الانفعالي والسمات الشخصية لدى على المخدرات رسالة دكتوراه غير منشورة.
17. الفريز. أحمد وأبو سعد، أحمد 2009 التعامل مع الضغوط النفسية، ط1، دار الشروق للنشر والتوزيع.
18. محمد علاء عبد الرحمن 2009 الذكاء الوجداني والتفكير الابتكاري عند الأطفال دار الفكر. القاضي عدنان محمد عبده 2012 الذكاء الوجداني وعلاقته بالاندماج الجامعي لدى طلبة كلية التربية، جامعة المجلة العربية لتطوير الحقوق مجلد، 3 عدد 4.
19. هلال. محمد 2004. مهارات إدارة الصراع. ط2، مركز تطوير الأداء والتنمية، مصر الجديدة.

الملاحق

ملحق رقم (01) مقياس الذكاء الوجداني

مقياس الذكاء الوجداني

فيما يلي مجموعة من السلوكيات الحياتية التي تتفاعل بها كل منا مع الأحداث الحياة المختلفة والتي تعتبر مهارات وفنون الحياة التي يفضلها كل منا بدرجة ما: والمطلوب منك:

- قراءة كل عبارة بدقة ووضع علامة (x) أمام الاختيار المناسب

الرقم	البنود	يحدث دائما	يحدث عادة	يحدث أحيانا	يحدث نادرا	لا يحدث
01	استخدام الانفعالات الإيجابية والسلبية قيادة حياتي					
02	تساعدني مشاعري السلبية في تغيير حياتي					
03	استطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي					
04	مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي الشخصية					
05	ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الآخرين					
06	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح					
07	استطيع إدراك مشاعري الصادقة					
08	استطيع التعبير عن مشاعري					
09	استطيع التحكم في تفكيري السلبي					
10	أعتبر نفسي مسئولا عن مشاعري					
11	أستطيع السيطرة على نفسي بعد أي أمر مزعج					
12	أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي					
13	أنا هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها					
14	لا أعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام					
15	استطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج					
16	استطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة					
17	استطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة					
18	أنا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر					
19	أنا صبور حتى عندما لا أحقق نتائج سريعة					
20	عندما أقوم بعمل مما فإنني استمتع بالعمل					
21	أحاول أن أكون مبتكرا مع تحديات الحياة					

22	اتصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل أقوم به				
23	استطيع إنجاز الأعمال المهمة بكل قوتي				
24	استطيع إنجاز المهام بنشاط وتركيز عال				
25	في وجود الضغوط لا أشعر بالتعب				
26	أستطيع أن أفعل ما احتاجه عاطفيا بإرادتي				
27	استطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط				
28	أنا قدر على استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفكاهة ببسر				
29	أنا أنهمك في إنجاز أعمالي رغم التحدي				
30	أركز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني				
31	أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي				
32	أنحي عواطفني جانبا عندما أقوم بإنجاز أعمالي				
33	أنا حساس لاحتياجات الآخرين				
34	أنا فعال في الاستمتاع لمشاكل الآخرين				
35	أجيد فهم مشاعر الآخرين				
36	أقبل مضايقة الناس لي بأسئلتهم				
37	أنا قادر على قراءة مشاعر الناس في تعبيرات وجوههم				
38	أنا حساس للاحتياجات العاطفية للآخرين				
39	أنا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصدر من الآخرين				
40	أما متناغم مع أحاسيس الآخرين				
41	استطيع فهم مشاعر الآخرين				
42	أمر يسير لي التحدث مع الغرباء				
43	عندي قدرة على التأثير على الآخرين				
44	عندي قدرة على الإحساس بالناحية الانفعالية للآخرين				
45	أعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين				
46	استطيع الاستجابة لرغبات ونفعالات الآخرين				
47	امتلك تأثيرا قويا على الآخرين في تحديد أهدافهم				
48	يراني الناس أنني فعال تجاه أحاسيس الآخرين				
49	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة				

50	تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي				
51	يغمرنني المزاج السيئ				
52	عندما أغضب لا يظهر علي آثار الغضب				
53	يظل لدي الأمل والتفاؤل أمام عثراتي				
54	أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضطر الآخرون الأفصاح عنها				
55	إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني مشفقاً عليهم				
56	أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق والإحباط				
57	أستطيع الشعور ببعض الجماعة والمشاعر التي لا يفصحون عنها				
58	أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي				

ملحق رقم (02) مقياس مواجهة الضغوط النفسية

مقياس مواجهة الضغوط النفسية

التعليمة:

1- صف موقفا مؤثرا عشته خلال الأشهر الأخيرة (موقف قد مسك أو أزعجها)

2- حدد شدة الإزعاج التوتر الذي سببه لك هذا الموقف

منخفض متوسط مرتفع

3- أشر بالعلامة (X) إلى الاستراتيجيات المولوية إن كانت قد استعملتها في مواجهة الموقف:

الرقم	البند	نعم	نعم إلى حد ما	لا	لا إلى حد ما
01	وضعت خطة عمل وأتبعها				
02	تمنيت لو كنت تفاؤلا				
03	حدثت شخص عما أحسست به				
04	كافحت لتحقيق ما أريد				
05	تغيرات إلى الأحسن				
06	تناولت الأمور واحدة بواحدة				
07	تمنيت لو استطعت تغيير ما حدث				
08	تضايقت لعدم قدرتي على تجنب المشاكل				
09	ركزت على جانب إيجابي الذي يمكن أن يظهر فيما بعد				
10	تناقشت مع شخص لأعرف أكثر على المواقف				
11	تمنيت لو حدثت معجزة				
12	خرجت أكثر قوة من الوضعية				
13	غيرت الأمور حتى تنتهي ككل شيء بسلام				
14	أنبت نفسي				
15	احتفظت بمشاعري لنفسى				
16	تفاوضت لأحصل على شيء إيجابي من الموقف				
17	حملت أو تخيلت مكانا أفضل من الذي كنت فيه				
18	حاولت عدم التصرف بتسرع أو إتباع أول فكرة خطرت لي				
19	رفضت التصديق أن هذا حدث فعلا				
20	أدركت بأنني سبب المشكلة				

21	حاولت عدم البقاء لوحدي			
22	فكرت في أمور خيالية أو وهمية حتى أكون أحسن			
23	قبلت عطف أو تفاهم شخص			
24	وجدت حلاً أو حلين للمشكلة			
25	حاولت نسيان كل شيء			
26	تمنيت لو استطيع تغيير موقفتي			
27	عرفت ما ينبغي القيام به وضاعفت مجهوداتي وبذلت كل ما باستطاعتي للوصول إلى ما أريد			
28	عدلت شيء في ذاتي من أجل أن أتحمّل الوضعية بشكل أفضل			
29	أنقذت نفسي ونجيتها			

الملحق رقم (03) وثيقة إيداع مذكرة



Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Affairs

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة

وثيقة ايداع مذكرة ليسانس

الموضوع: الزكاء العامي وعلاقته بمهارات صوادية المنعقدة
الذسية لدى الطهر صنين في جامعة كوروش

إعداد الطلبة:

- 1- جوية سارة رقم التسجيل: 191935070130
- 2- حرافة أميرة رقم التسجيل: 191935069912
- 3- الحاميا غادة رقم التسجيل: 191935070250

القسم: علم النفس الشعبي: علم النفس التخصص علم النفس العيادي
إشراف: صامع عوامر الرتبة: أستاذ محاضر

أقر بأنني تابعت العمل المذكور أعلاه في جلسات إشرافية طيلة الموسم الجامعي: 2021-
2022 وأسمح بإيداعه على مستوى إدارة القسم للمناقشة والتقييم.

رئيس فريق الاختصاص

موافقة وامضاء المشرف(ة):

حاطة وافقة

رئيس القسم

الملحق رقم (04) وثيقة تصريح شرفي خاص بقواعد النزاهة العلمية



Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2022/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضى أدناه :

السيد(ة): جويية سارة

طالبة

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم):

2021129705

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم:

الصادرة بتاريخ: 19 - 02 - 2018 عن دائرة: المسيلة

المسجل بكلية: علوم إنسانية واجتماعية: علم النفس

تخصص: علم النفس العيادي تحت رقم التسجيل: 191935070130

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه).

عنوانها: البناء العاطفي وعلاقته بديناميات مواجهة المصنوع

المفسيحة لدى الممرض في جامعة كوروسا

أصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الأكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في:

امضاء المعني(ة):

المراجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2022/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): العماد عاتة

طالبة

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم):

303262019

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم:

الصادرة بتاريخ: 08-08-2018 عن دائرة: المسيلة

المسجل بكلية: علوم إنسانية واجتماعية قسم: علم النفس

تخصص: علم النفس العملي تحت رقم التسجيل: 191935070250

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: النكاح العاطفي وعلاقته بممارسات جوارحة الشخصية

لدى الممرضين في جوارحة كونا

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في:

امضاء المعني(ة):

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila



Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and
Student Issues

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
الرقم: 2022/

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): ص. ر. أ. ح. ب. د.

الصفة(طالب، استاذ باحث، باحث دائم): طالبة

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 200835346

الصادرة بتاريخ: 14 12 2016 عن دائرة: المسيلة

المسجل بكلية: علوم الإنسانية والاجتماعية قسم: علم النفس

تخصص: علم النفس عيادي تحت رقم التسجيل: 191935069912

والمكلف بإنجاز اعمال بحث(مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، اطروحة دكتوراه).

عنوانها: النساء العاصفون وعلاقته بممارساتها حواجة المنغوب

النفسية لدى المراهقين في جامعة كورنا

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة

الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في:

امضاء المعني (ة):

المرجع: القرار الوزاري رقم: 933 المؤرخ في: 28-07-2016 المحدد للقواعد المتعلقة بالوقاية من السرقات العلمية ومكافحتها.



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

