وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف–المسيلة–

كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية

قسم علم النفس

الرقم التسلسلي: ...../2022

رقم التسجيل:.....

الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية

دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية – برج بوعريريج –

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في

شعبة: علم النفس تخصص: علم النفس العيادي

إعداد الطالبتين:

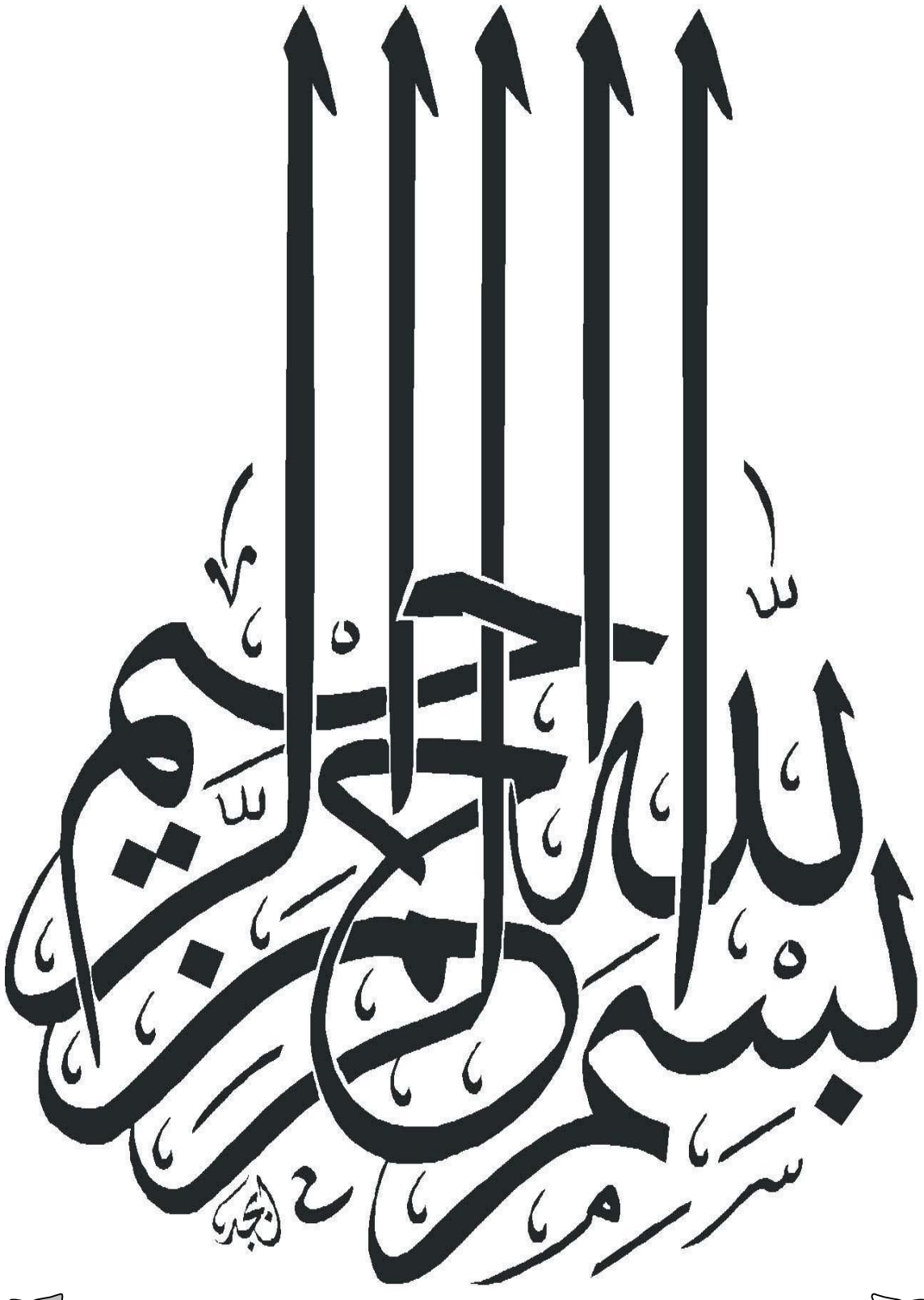
أقموم ندى

برنجي أمينة

إشراف الدكتور:

أ. د حليمة شريفي

السنة الجامعية: 2022/2021


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

﴿... رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ

وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ...﴾. (النمل، الآية19)

نشكر الله العلي القدير ونحمده حمدا كثيرا على ما أتم علينا من نعمه وفضله في إتمام هذا العمل ، فله الحمد أولا و آخرا.

نتقدم بأسمى التشكرات لأستاذتنا المشرفة "حليمة شريفي" على تقديمها التوجيهات والشروحات القيّمة التي أسهمت في إنجازنا للمذكرة، جزاها الله خيرا.

كما نشكر كل أساتذة قسم علم النفس و خاصة أساتذة علم النفس العيادي الذين رافقونا في مشوارنا الجامعي و أفادونا بنصائح جمة.

ولا ننسى أن نتقدم بجزيل الشكر إلى كل العاملين في الوحدة الرئيسية للحماية المدنية

– برج بوعريريج – الذين لم يبخلوا علينا بتوجيهاتهم وتقديم مساعدتهم بالإجابة عن تساؤلات مقاييس البحث.

وفي الأخير نتقدم بأوفر معاني الشكر والعرفان لوالدينا ولكل من ساعدنا في إتمام هذا العمل من قريب أو بعيد.

ملخص الدراسة باللغتين:

باللغة العربية:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية، بالإضافة إلى التعرف على مستوى كل من الذكاء الانفعالي ومستوى الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة والتي تعزى إلى متغير الجنس، ومتغير الخبرة المهنية. طُبِقت الدراسة على عينة مكونة من (50) عون حماية مدنية يعملون بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بولاية برج بوعريريج. لقياس متغيرات الدراسة اعتمدنا على أداتين متمثلتان في، مقياس "ماسلاش" للاحتراق النفسي ومقياس "فاروق" للذكاء الانفعالي وذلك بعد التأكد من الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات). اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الذي يلائم موضوع الدراسة. لتحليل النتائج اعتمدنا على المعالجة الإحصائية من خلال برنامج (Spss) . كانت النتائج المتحصل عليها كالآتي:

- **وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية.**
- **مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية مرتفع.**
- **مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية منخفض نسبيا.**
- **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية وفقا لمتغير الجنس.**
- **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية وفقا لمتغير الخبرة.**
- **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية وفقا لمتغير الجنس.**
- **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية وفقا لمتغير الخبرة.**

الكلمات المفتاحية: الذكاء الانفعالي؛ الاحتراق النفسي؛ أعوان الحماية المدنية.

Abstract:

The principal aim of this study is discover the relationship between emotional intelligence and psychological burnout among the civil protection agent, and discovering the level of the emotional intelligence and psychological burnout among a study sample according to the variables of sex and experience. This study was applied to a sample of (50) civil protection agent who works in the main unite of civil protection state of BORDJ BOU ARRERIDJ. we adopted on two tools: Maslash scale of psychological burnout and Farouk scale of the emotional intelligence that's after making sure of same psychometric properties (honesty and persistence). Also we deepened in our study on the descriptive method witch fit the study subject who depended of phenomenon and transfer it use it is in the reality. For analysis the result we used statistical processing from the program (SPSS). the result was as follows:

- **There is a relationship of statistic significant between the civil protection agent's emotional intelligence and the psychological burnout.**
- **The emotional intelligence level of civil protection agents is high.**
- **The psychological burnout of civil protection agents is relatively low.**
- **There are no differences has a statistical significant for the level civil protection agent's emotional intelligence according to the sex.**
- **There are no differences has a statistical significant for the level civil protection agent's emotional intelligence according to the experience.**
- **There are no differences has a statistical significant for the level civil protection agent's the psychological burnout according to the sex.**
- **There are no differences has a statistical significant for the level civil protection agent's the psychological burnout according to the experience.**

فهرس المحتويات

فهرس الموضوعات	الصفحة
شكر وعرفان	
ملخص الدراسة باللغتين	
فهرس المحتويات	
فهرس الموضوعات	
فهرس الجداول والأشكال	
مقدمة	أ-ج
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
1- إشكالية الدراسة	**17**
2- فرضيات الدراسة	**21**
3- أهداف الدراسة	**22**
4- أهمية الدراسة	**23**
5- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة	**24**
6- عرض لبعض الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع ومناقشتها	**26**
الفصل الثاني: الخلفية النظرية للبحث	
أولا: الذكاء الانفعالي	
تمهيد	**36**
1- نبذة تاريخية عن الذكاء الانفعالي	**36**
2- تعريف الذكاء الانفعالي	**40**
3- بعض المفاهيم المتداخلة مع الذكاء الانفعالي	**42**
4- مكونات الذكاء الانفعالي	**43**

5- أهمية الذكاء الانفعالي	**45**
6- النماذج النظرية المفسرة للذكاء الانفعالي	**46**
خلاصة الفصل	**54**
ثانيا: الاحتراق النفسي	
تمهيد	**56**
1- أصل مفهوم الاحتراق النفسي	**56**
2- تعريف الاحتراق النفسي	**58**
3- الاحتراق النفسي وبعض المصطلحات الأخرى	**60**
4- أبعاد الاحتراق النفسي	**63**
5- أعراض الاحتراق النفسي	**66**
6- أسباب الاحتراق النفسي	**69**
7- مراحل حدوث الاحتراق النفسي	**71**
8- بعض النظريات المفسرة للاحتراق النفسي	**74**
9- قياس الاحتراق النفسي	**76**
خلاصة الفصل	**77**
ثالثا: الحماية المدنية كواحدة من الوظائف الصعبة	
تمهيد	**78**
1- تاريخ الحماية المدنية	**78**
2- نشأة الحماية المدنية الجزائرية وتنظيمها	**80**
3- تعريف الحماية المدنية	**83**

4- مهام الحماية المدنية	**84**
5- مهام عون الحماية المدنية	**85**
6- سمات عون الحماية المدنية	**86**
خلاصة الفصل	**87**
الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة	
تمهيد	**89**
1- منهج الدراسة	**90**
2- الدراسة الاستطلاعية	**90**
3- الدراسة الأساسية	**91**
خلاصة الفصل	**110**
الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها	
تمهيد	**112**
1- عرض نتائج الفرضية الأولى، تفسيرها ومناقشتها	**112**
2- عرض نتائج الفرضية الثانية، تفسيرها ومناقشتها	**115**
3- عرض نتائج الفرضية الثالثة، تفسيرها ومناقشتها	**118**
4- عرض نتائج الفرضية الرابعة، تفسيرها ومناقشتها	**121**
5- عرض نتائج الفرضية الخامسة، تفسيرها ومناقشتها	**123**
6- عرض نتائج الفرضية السادسة، تفسيرها ومناقشتها	**124**
7- عرض نتائج الفرضية السابعة، تفسيرها ومناقشتها	**126**
استنتاج عام	**128**

خاتمة	**130**
التوصيات والمقترحات	**131**
قائمة المراجع	**133**
قائمة الملاحق	

فهرس الجداول	الصفحة

جدول (01): يمثل القدرات المتضمنة في كل مستوى في نموذج ماير وسالوفي (1997) مرتبة بصورة تطورية	**47**
جدول (02): يبين مقاييس الذكاء الانفعالي المستخدمة حاليا	**54**
جدول (03): يوضح الحجم الكلي لمجتمع الدراسة مع الرتب	**91**
جدول (04): يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس	**92**
جدول (05): يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة	**94**
جدول (06): يبين الصورة النهائية للمقياس	**96**
جدول (07): توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي	**96**
جدول (08): توزيع درجات ليكارت السباعي	**97**
جدول (09): تحديد الاتجاه حسب المتوسط الحسابي محور الذكاء الانفعالي	**98**
جدول (10): تحديد الاتجاه حسب المتوسط الحسابي محور الاحتراق النفسي	**99**
جدول (11): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات محور الأول الذكاء الانفعالي	**100**
جدول (12): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني الاحتراق النفسي	**102**
جدول (13): يوضح مدى الاتساق البنائي لأداة الدراسة	**104**
جدول (14): يبين قيمة معامل ألفا كرونباخ للمقياس	**106**
جدول (15): يبين تحليل اختبار T-test للفرضية الأولى	**113**
جدول (16): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الذكاء الانفعالي	**115**
جدول (17): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الاحتراق النفسي	**119**

جدول (18): يوضح دلالة فروق أفراد عينة الدراسة على محور الذكاء الانفعالي تبعا لمتغير الجنس تحليل الانحدار البسيط AOVA-One	**121**
جدول (19): يوضح دلالة فروق أفراد عينة الدراسة على محور الذكاء الانفعالي تبعا لمتغير الخبرة تحليل الانحدار البسيط AOVA-One	**123**
جدول (20): يوضح دلالة الفروق أفراد عينة الدراسة على محور الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الجنس تحليل الانحدار البسيط AOVA-One	**125**
جدول (21) : يوضح دلالة الفروق أفراد عينة الدراسة على محور الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الخبرة تحليل الانحدار البسيط AOVA-One	**127**

فهرس الأشكال	الصفحة
شكل (01): يوضح النموذج الثلاثي لسيرورة الاحتراق النفسي من قبل Maslach & Jackson	**65**
شكل (02): نموذج لعملية الاحتراق النفسي	**93**
شكل (03): تمثيل بياني لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	**95**
شكل (04): تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	**65**

مقدمـــة

مقدمة:

لقد حظيت مهنة الحماية المدنية كغيرها من المهن الإنسانية بمكانة أخلاقية وقيمة سامية، إذ يُعدّ أعوان الحماية المدنية، الحماة الذين تعول عليهم المجتمعات ويقع عليهم الدور الأساسي في توفير الأمن والحماية للأفراد من كل المخاطر والحوادث التي يواجهونها.

ولكي يقوم عون الحماية المدنية بدوره المرسوم وتحقيق الهدف المأمول لابدّ من توفر الوسائل المادية والمعنوية التي تحقق له الاستقرار النفسي والاجتماعي، خاصة في ظل تسارع وتيرة الحياة وكل ما ينتج عنه من الأعباء والمسؤوليات والضغوط، التي ألقت بظلالها على الدور الجيد لعون الحماية المدنية وعلاقته بالزملاء، الإدارة والمرؤوسين. تلك الظروف وغيرها من الضغوطات والتحديات تنهك عون الحماية المدنية تدريجيا من الناحية النفسية والبدنية، وتعزز لديه اتجاهات سلبية نحو ذاته ونحو الآخرين وبالتالي يصبح عرضة لما يعرف ب "الاحتراق النفسي"، هذا الأخير يُعدّ من المشكلات النفسية الشائعة وأكثرها خطورة، لأنه ناتج عن الضغوطات المهنية المستمرة وتزايد متطلبات العمل التي تفوق طاقة عون الحماية المدنية، بالتالي يصاب بالضعف والوهن والإجهاد، ويصبح منهكا بسبب إفراط استخدام طاقات القوى وتوالي مجهوداته في حماية الأشخاص.

لهذا يعتبر الاحتراق النفسي من الظواهر النفسية التي نالت اهتمام الباحثين وعلى رأسهم فرودنبرجز الذي ركز على المهن الإنسانية والاجتماعية التي تندرج ضمنها مهنة أعوان الحماية المدنية، وذلك نظرا لأهمية الدور الذي تمثله هذه الفئة في منظمة الحماية المدنية وفي المجتمع بأكمله، وهذا ما يتطلب أعوان ذوو كفاءات عالية لتحقيق الأهداف المرجوة في حماية وإسعاف الأفراد في مختلف الحوادث اليومية، ولكي يتمكن عون الحماية المدنية من القيام بعمله على أكمل وجه يفترض عليه أن يتمتع بقدرات ملائمة كالتحكم في انفعالاته ومواجهة المشاكل، وفهمه لذاته وللآخرين والقدرة على استخدام وتوظيف هذا المفهوم في حياته اليومية وخاصة المهنية، وهو ما يمكنه من السيطرة على مشاعره

وانفعالاته والتحكم فيها، والصبر والقدرة على التحمل واتخاذ القرار وغيرها من الصفات التي تمثل ما يعرف بـ "الذكاء الانفعالي" والذي يعرفه جولمان D– Gulman بأنه "قدرتنا في التعرف على انفعالاتنا وانفعالات الآخرين بشكل جيد، والقدرة على تحفيز أنفسنا وإدارة المشاعر والانفعالات بصور فعالة في ذواتنا وعلاقاتنا" **(بوخاري، 2007، ص 16)**

كما يعتقد أيضا أن جوهر الذكاء الانفعالي يتمثل فيما أسماه بالكفاءة الانفعالية، التي تؤدي إلى أداء مميز في العمل من خلال القدرة على قراءة رغبات ومقاصد الآخرين حتى لو لم تكن واضحة. وبالتالي يبقى العامل الأساسي في النجاح والاستقرار نتيجة تلائم الفرد مع ظروف بيئته المهنية، المادية والاجتماعية وهو ما يحسِّن الأداء ويحقق الأهداف المقصودة.

لهذا، وانطلاقا من أهمية الموضوع تسعى دراستنا الحالية للبحث والوقوف على العلاقة المحتملة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية كون هذه الفئة تواجه الكثير من الضغوطات والمتاعب، هذا وقد تضمنت الدراسة أربعة فصول نظرية وتطبيقية، كانت كالآتي:

الفصل الأول: الذي كان بعنوان **الإطار العام للدراسة،** قمنا فيه بتحديد إشكالية الدراسة وصياغة الفرضيات، تحديد الأهداف وأهمية الدراسة، بالإضافة إلى تحديد مفاهيم الدراسة وعرض لبعض الدراسات السابقة ومناقشتها.

الفصل الثاني: بعنوان **الخلفية النظرية للدراسة،** احتوى على ثلاثة عناصر أساسية وهي متغيرات الدراسة، حيث أن **الجزء الأول** كان تحت عنوان **الذكاء الانفعالي** الذي تضمن نبذة تاريخية عن مصطلح الذكاء الانفعالي، تعريفه، بعض المفاهيم المتداخلة مع الذكاء الانفعالي، مكوناته، أهميته وأخيرا النماذج النظرية المفسرة له. أما **الجزء الثاني** والذي كان بعنوان **الاحتراق النفسي،** فقد تطرقنا فيه إلى مختلف الجوانب المحيطة بهذا المفهوم بداية بأصول نشأته، تعريفه، بعض المصطلحات ذات الصلة به كما تناولنا فيه أبعاد الاحتراق

النفسي، أعراضه، أسبابه، مراحل حدوثه، النظريات المفسرة له وفي الأخير تطرقنا إلى كيفية قياس الاحتراق النفسي. ثم **الجزء الثالث** الذي كان معنونا **بالحماية المدنية** فقد تضمن ستة عناصر بداية بتاريخ الحماية المدنية، نشأة الحماية المدنية الجزائرية، تعريفها، مهام الحماية المدنية بشكل عام، ومهام أعوان الحماية المدنية، وأيضا تطرقنا إلى سمات عون الحماية المدنية.

الفصل الثالث تناولنا فيه **الإجراءات المنهجية للدراسة**، حيث تم التطرق إلى المنهج المستخدم في الدراسة ثم إجراءات الدراسة الاستطلاعية وتليها الدراسة الأساسية.

الفصل الرابع والذي احتوى على عرض نتائج الدراسة، تحليلها ومناقشتها، التي فسرناها في ضوء الدراسات السابقة وفي ضوء الإطار النظري لها. واختتمت الدراسة باستنتاج عام وبعض التوصيات والاقتراحات.

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

1- إشكالية الدراسة

2- فرضيات الدراسة

3- أهمية الدراسة

4- أهداف الدراسة

5- المفاهيم الأساسية للدراسة

6- عرض لبعض الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع ومناقشتها

1-إشكالية الدراسة:

ساهم التطور الذي شهده العالم بقسط كبير في راحة الإنسان وفي الوقت نفسه أثقل كاهله بكثير من المسؤوليات والالتزامات التي أصبحت الشغل الشاغل لكل فرد منا، هذا في ظل التغيرات والمتطلبات الراهنة التي قد تفوق القدرات والتي من الممكن أن تفقد الإنسان توازنه النفسي، مما يجعله عرضة لمختلف الاضطرابات النفسية، إذ يستلزم عليه أن يبذل مجهودا كبيرا من أجل التغلب على الصعاب وتحقيق ذاته وإثبات قدراته.

كل هذا يفرض على الإنسان أن تتوفر لديه الطرق والأساليب الإيجابية اللازمة للتصدي للضغوط والمشكلات النفسية التي تواجهه من خلال قدرته على مراقبة انفعالاته الخاصة وانفعالات الآخرين من حوله، واتخاذ قراراته في الحياة والتعامل الجيد معها.

هذا ما يعرف بالذكاء الانفعالي، الذي يعد من المفاهيم الحديثة التي لقيت اهتماما كبيرا في الآونة الأخيرة من قبل الباحثين نظرا لأهميته كاستراتيجية انفعالية تستخدم بفاعلية لمواجهة مشاكل الحياة والتخلص من كثير من الصعوبات والعقبات وما ينتج عنها من ضغوط نفسية تعترض تقدم الإنسان في حياته وتؤثر على توافقه النفسي والاجتماعي، هذا ويعرف بار-أون (1997) الذكاء الانفعالي بأنه: "مجموعة منظمة من القدرات غير المعرفية، الكفاءات والمهارات التي تؤثر على قدرة الفرد للتوافق مع المتطلبات البيئية والضغوط". **(إبراهيم، 2013، ص 5)**

نظرا لأهميته فإنه أخذ حيزا كبيرا وواسعا من الدراسات التي أظهرت التأثير الواضح للذكاء الانفعالي في حياتنا منها دراسة **فرج (2000)** التي أوضحت أن "الأشخاص ذوي الذكاء الانفعالي المنخفض هم من لديهم مشاعر الغضب والسلوك العدواني". كما يؤكد **سرور**

(2000) أن هناك "فروق في مهارات مواجهة الضغوط تبعا لاختلاف مستوى الذكاء الانفعالي". **(إبراهيم، 2013، ص 5)**

بذلك فإن مواجهة جل الصعوبات تتطلب إدارة انفعالاتنا من خلال الاستخدام الصحيح لقدراتنا العقلية، كما ذكر كلّ من عبده وعثمان "أن عملية التفاعل بين الجانب العقلي والانفعالي يمكن أن تظهر وتتبلور من خلال الذكاء الانفعالي والذي يعبر عن نفسه جيدا وبمظهر إيجابي في الحياة وحين يعانون من حالة مزاجية سيئة لا تنتابهم الهواجس بل يتخلصون منها سريعا وباختصار يفيد وعيهم في إدارة انفعالاتهم".**(دانييل، 2000، ص 63)**

إن أهمية الذكاء الانفعالي تتجلى حسب ما ورد عن **(المغازي، 2013)** في القدرة على ضبط الانفعالات والسيطرة عليها من خلال ضبط النفس وتخفيف حدة المشكلات، وتحويل الانفعالات السلبية من (كره واحتقار وتدمير وعدوانية)، إلى انفعالات إيجابية من (حب واحترام وصدق وإبداع).**(بن عمور، 2016، ص 3)**

في نفس السياق يرى **(جولمان، 2000)**"أن الأشخاص الأذكياء انفعاليا يدركون جيدا مشاعرهم الخاصة ويقومون بإدارتها جيدا، ويتعاملون مع مشاعر الآخرين، كما أن هؤلاء الأشخاص هم أكثر رضا عن أنفسهم، يتمتعون بالكفاءة في حياتهم، مما يسهم في نجاحهم، أما الأشخاص الذين يملكون قدرا أقل من الذكاء الانفعالي فيميلون إلى عدم التركيز وعدم القدرة على التحكم في الحياة العاطفية والذي ينعكس سلبا على حياتهم فيدخلهم في جملة من المشكلات النفسية التي تعيق تفكيرهم، فالأشخاص الأذكياء انفعاليا هم أكثر شعورا بالسعادة والطمأنينة وتقدير الذات والتوافق النفسي، وأكثر إدراكا لمعنى الحياة، وأكثر قدرة على التكيف مع متطلبات الحياة الجديدة". **(بن عمور، 2016، ص3)**

فالإنسان يحتاج إلى من يواسيه ومن يشعر معه بحزنه وسعادته وهذا ما يؤكده المؤلف بولي بي باركر حين قال: "يمكن التعامل مع الناس بنجاح أكبر إذا تعاملت مع انفعالاتهم وإن أقنعت عقولهم".**(هارفي، 2011، ص 26)**

حتى أصبحت بيئة العمل في حياتنا المعاصرة تتسم بمعالم وسمات تفرض على الإنسان العمل وأن ينتج أكثر ويعمل لوقت طويل دون مراعاة للمجهودات التي يبذلها العامل حيث يؤدي ذلك إلى تعرضه للتعب والإرهاق النفسي والجسدي والذي ينتج عنه الاحتراق أو الإنهاك النفسي هذا المفهوم يعود إلى ألبرت فريدنبرغر الذي توصل إلى أن عمال قطاع الخدمات الاجتماعية والإنسانية هم أكثر عرضة للاحتراق النفسي، حيث يعتبر هذا الأخير إحدى العوائق الأساسية لكل عملية تغير كما يتعدى إلى التأثير على الطاقة الكامنة والدافعة، وهذا ما يُعرِّض الفرد إلى الاستنزاف الداخلي والإحساس بالانهيار وعدم القدرة.

هذا ما جعل المختصين النفسانيين يهتمون بتمكين الإنسان من الاستفادة بطاقته الكامنة في إحداث التغيير والوصول إلى تحقيق أهدافه الخاصة والمهنية والتخلص منها باستمرار حتى لا تتراكم عليه تلك المشكلات وتتزايد عليه والتي قد تؤدي إلى حالة الإنهاك.

أشارت **ماسلاش (1997)** إلى أن جذور وأساس الاحتراق النفسي يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية والتطورات التكنولوجية والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل، فهو "عبارة عن ظاهرة نفسية يتعرض لها المهنيون نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل مما يؤدي إلى شعورهم بعدم القدرة على حل المشكلات، وبالتالي فقدان الاهتمام بالعمل والشعور بالتوتر النفسي أثناء أدائه".**(الشيوخ، 2011، ص 18)**

هذا وقد تناول العديد من الباحثين دراسة الاحتراق النفسي في محاولة لرصد أسبابه وتحديد أعراضه وعلاقته بعدة متغيرات، فمن الأسباب المؤدية لحدوثه الضغوط النفسية

المستمرة، ونقص المساندة من المرؤوسين والزملاء وسوء العلاقات المهنية وزيادة ساعات العمل عن المعقول وانخفاض الدعم المادي والمعنوي، مما يؤدي إلى الغياب المتكرر عن العمل والسلبية في التعامل، مثل ما توصلت إليه دراسة **سليمان (2014)** "وجود فروق دالة إحصائيا بين الاحتراق النفسي وأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين، وأشارت أيضا إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسطات درجات المعلمين في الاحتراق النفسي وأبعاده ترجع لاختلاف نوع التعليم والجنس والمؤهل العلمي والخبرة."

بحكم أن الفرد اليوم تعددت مطالب حياته، ولتلبية حاجاته المادية والنفسية والاجتماعية وتماشيا مع هذا العصر، أصبح للعمل دور أساسي لتحقيق هذه المطالب، فتعددت المهن واختلفت اتجاهات الأفراد لها، ومن بين هذه المهن نجد "مهنة الحماية المدنية"، التي تعدُّ من المهن الضرورية والمهمة في المجتمع لما تحمله هذه الأخيرة من تحديات تجعل القائمين عليها يبذلون الكثير من الجهود لمساعدة أفراد المجتمع في مختلف الحوادث التي يتعرضون إليها فهم يحتلون مكانة، وهذه الأخيرة لا تأتي كونه إنسان يقوم بإسعاف ومساعدة الأشخاص وإنما تأتي من نوع المهام التي يؤديها والتي تعد من الصعاب التي تتطلب منه أداء جيد وجهد كبير للتدخل في الوقت والمكان المناسب ونظرا لطبيعة أعمالهم يتطلب عليهم أخذ الحيطة والحذر، إذ يواجهون وبشكل مباشر مختلف المواقف الدامية وأشكال الموت، هذه المواقف والتدخلات التي قد تُكلّل بالشّكر والتدعيم في حالة التوفيق أو تُقابَل بالرفض والسُّخط، في حالة الإخفاق كونها ترتكز على مد يد المساعدة للمجتمع المدني وتحمل مسؤولية إنقاذ الأرواح والممتلكات العامة والخاصة للخروج بهم من الأضرار التي قد تلحق بهم أو التخفيف من حجم الضرر الناجم عن الحوادث والكوارث المختلفة. لهذا نجد عون تدخل الحماية المدنية نفسه محاصرا وباستمرار بمتطلبات المجتمع المدني، الأمر الذي يفرض عليه جهدا مضاعفا.

بناءً على كل ما سبق رأينا أن هناك حاجة لإجراء هذه الدراسة من أجل معرفة علاقة الذكاء الانفعالي بالاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية، ومستوى كلّ منهما لديهم، وذلك من خلال طرح التساؤلات التالية:

- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية؟
- ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية؟
- ما مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية تعزى لمتغير الخبرة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المد نية تعزى لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تعزى لمتغير الخبرة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المد دنية تعزى لمتغير الجنس؟

2- فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية.
- مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية مرتفع.
- مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية مرتفع.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية تعزى لمتغير الخبرة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية تعزى لمتغير الجنس.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية

المدنية تعزى لمتغير الخبرة.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تعزى لمتغير الجنس.

3- أهداف الدراسة:

- التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية.
- التعرف على مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية.
- التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية.
- الكشف عن الفروق في مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية تعزى لمتغير الخبرة ومتغير الجنس إن وجدت.
- الكشف عن الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تعزى لمتغير الخبرة ومتغير الجنس إن وجدت.

4-أهمية الدراسة:

- تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية المتغيرين(الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي) لدى عينة من أعوان الحماية المدنية وتأثيرهما على العينة.
- إن أهمية هذا البحث تنبع من أهمية الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي كونهما موضوعين حيويين فيعلم النفس.
- قد تفيد في لفت أنظار القائمين على شؤون الحماية المدنية في تهيئة برامج تدريبية لتنمية الذكاء الانفعالي لدى هذه الفئة.
- تعتبر دراسة الاحتراق النفسي ضرورة من ضروريات الاهتمام بالصحة النفسية للأفراد ككل خاصة العاملين في المهن الإنسانية، حتى يُسهِم في وضع الحلول والاقتراحات التي يمكن أن يستفيد منها هؤلاء في مجال عملهم.
- تسليط الضوء على فئة حساسة وهامة في المجتمع، هي أعوان الحماية المدنية.
- بناء قاعدة من المعلومات حول موضوع الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي نظريا وميدانيا لدى عينة من أعوان الحماية المدنية.
- توظيف النتائج في إثراء الحقل العلمي.

5- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة:

5-1- الذكاء الانفعالي:

5-1-1- اصطلاحا:

يعرفه عثمان ورزق (1998) بأنه: "القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية إيجابية تساعد الفرد على الرقي العقلي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة". **(عثمان ورزق، 2001، ص 36)**

يعرّفه كلّ من صفاء وعلاء بأنه: "قدرة الفرد أن يدرك عواطفه ومشاعره وإدارتها وأن يمتلك القدرة على تحفيز العلاقات الإنسانية وتوجيهها بكفاءة عالية". **(صفاء، 2000، ص 48)**

5-1-2- إجرائيا:

نقصد به في دراستنا الحالية مستوى معرفة عون الحماية المدنية لانفعالاته وقدرته للتحكم فيها، ومستوى إدراكه لانفعالات الآخرين وقدرته على فهمها وتنظيمها، إذ يتمّ قياس ذلك بواسطة الدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة (أعوان الحماية المدنية) من خلال استجاباتهم لأداة الدراسة (مقياس الذكاء الانفعالي المعدّ من طرف كلّ من فاروق السيد عثمان وموحد عبد السميع رزق (1998).

5-2- الاحتراق النفسي:

5-2-1- اصطلاحا:

يعرفه بيرلمان وهارتمان أنه: "الاستجابة إلى استنفاذ عاطفي مزمن على ثلاثة أبعاد رئيسية وهي، الإجهاد النفسي والعاطفي، وإنتاجية العمل متذبذبة والتعامل الآلي والجاف مع المستفيدين". **(عبد الله، 1994، ص 01)**

عرّفه كذلك أسامة راتب كامل بأنه: "الاستجابة للضغوط تتميز بالإنهاك الذهني والانفعالي ويصبح غير قادر على تحمل ضغوط المنافسة". **(كامل، 1997، ص 13)**

5-2-2- إجرائيا:

نقصد به في دراستنا الحالية مستوى مجموع الاتجاهات والدوافع والاستجابات السلبية وغير الملائمة التي يراها عون الحماية المدنية نحو ذاته ونحو الغير، إذ يتمّ قياس ذلك بواسطة الدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة (أعوان الحماية المدنية) من خلال استجاباتهم لأداة الدراسة (مقياس الاحتراق النفسي في صورته المعربة لمقياس ماسلاش الذي أعد من طرف ماسلاش وسوزان جاكسون سنة 1981، ويعرف باختصار MBI.

5-3-الحماية المدنية:

5-3-1- اصطلاحا:

"عون الحماية المدنية هو ذلك الفرد الذي يعمل ويكافح ضمن فريق، يواجه مخاطر النيران، الفيضانات، الزلازل أو غيرها من الكوارث الطبيعية، وهو بذلك يعمل على إنقاذ الأفراد المحاصرين بالنيران، أو الفيضان، يقوم بعملية التنفس الاصطناعي لحالات الاختناق، يؤدي خدمات أخرى خلال حالات الطوارئ مستخدما معدات وأجهزة خاصة لإجلاء السكان من مناطق الفيضان، أو العواصف وإنقاذ الحيوانات من المناطق النائية الوعرة التي يصعب الوصول إليها. عون الحماية

المدنية يعمل بالدوام الكامل، فقد يضطر للعمل 24 ساعة، ليلا نهارا دون انقطاع عند حالات الطوارئ وغالبا ما تكون ظروف العمل صعبة وتتطلب مجهودا جسديا جبارا، وبذلك يكون متأهبا كل لحظة لمواجهة أي طارئ، ما يوجب عليه أن تتوفر فيه مجموعة من الصفات، كالشجاعة، اللياقة البدنية، الدقة والفعالية".**(بن موسى، 2019، ص 30)**

5-3-2- إجرائيا:

نقصد به في دراستنا الحالية، ذلك الشخص الذي تتوفّر فيه جميع الصفات سابقة الذكر والذي يعمل ضمن مركز الحماية المدنية لمدينة برج بوعريريج، من جنس الذكور أو جنس الإناث، والذي اكتسب خبرة مهنية تفوق الخمس سنوات.

6 -عرض لبعض الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع ومناقشتها:

6-1- دراسات تناولت الذكاء الانفعالي:

6-1-1- دراسة بلقاسم محمد (2014): بعنوان: **"الذكاء الانفعالي وعلاقته بالإنجاز الدراسي لدى تلاميذ التعليم الثانوي"** .هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي لدى تلاميذ مرحلة الثانوي وبين إنجازهم الدراسي، وذلك وفقا لعوامل (الجنس، التخصص الدراسي والمستوى التعليمي للأب والأم). إذ طُبقت الدراسة على عينة من تلاميذ السنة الثانية من التعليم الثانوي قوامها (643) تلميذا وتلميذة من ثانويات ولاية غليزان. استخدم الباحث مقياس الذكاء الانفعالي حسب نموذج **"بار أون"**. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية "موجبة" ضعيفة بين الذكاء الانفعالي والإنجاز الدراسي لدى أفراد العينة، إذ أكّدت نتائج الدراسة أن التلاميذ ذوي الذكاء الانفعالي تحصيلهم الدراسي مرتفع على عكس الآخرين الذين يفتقدون لمهارات الذكاء الانفعالي فإن تحصيلهم كان منخفضا.

6-1-2- دراسة بن عمور جميلة (2017): بعنوان "**الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب مواجهة مواقف الحياة الضاغطة لدى الطلبة الجامعيين**". هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وأساليب مواجهة المواقف الحياتية الضاغطة لدى عينة من الطلبة الجامعيين، حيث بلغ عدد افراد العينة (758) طالبا وطالبة منهم (208) ذكور و(556) إناث من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. استخدمت الباحثة مقياس الذكاء الانفعالي ومقياس أساليب مواجهة المواقف الضاغطة. كشفت الدراسة أن أفراد عينة الدراسة يتمتعون بمستوى مرتفع من الذكاء الانفعالي ويستخدمون أساليب إيجابية لمواجهة مواقف الحياة الضاغطة، بالإضافة إلى وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى لعدة متغيرات.

6-1-3-دراسة شتوح فاطمة الزهراء (2017):بعنوان: "**الذكاء الانفعالي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى عينة من الأساتذة العاملين بالأطوار الثلاثة (ابتدائي، متوسط، ثانوي)**". هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين متغير الذكاء الانفعالي ومتغير الدافعية للإنجاز لدى الأساتذة وذلك بالتركيز على مدى تأثير متغيرات، السن، الخبرة المهنية، والطور الدراسي، في كلا المتغيرين (الذكاء الانفعالي والدافعية للإنجاز).بلغ عدد أفراد العينة (110) أستاذا موزعين على الأطوار الثلاثة، اعتمدت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي الارتباطي وتوصلت إلى أن هناك علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي ودافعية الإنجاز لدى أفراد عينة الدراسة، كما كشفت الدراسة أن كلا من متغير الذكاء الانفعالي والدافعية الإنجاز مرتفع لدى أفراد العينة.

6-1-4-دراسة حبى عبد المالك (2015): بعنوان: "**الذكاء الانفعالي وعلاقته بجودة الحياة لدى تلاميذ المرحلة الثانوية**". هدفت الدراسة إلى كشف العلاقة الموجودة بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة لدى تلاميذ المرحلة الثانوية، بالإضافة إلى كشف الفروق بين الذكور والإناث في

مستوى كل من الذكاء الانفعالي وجودة الحياة لدى تلاميذ السنة الأولى والسنة الثالثة ثانوي.تم تطبيق الدراسة على عينة قوامها (250) تلميذا وتلميذة من ثانوية محمد العيد آل خليفة، ومتقن شعباني عباس بمدينة الدبيلة ولاية ورقلة. اعتمد الباحث في دراسته على مقياس "سامية خليل" للذكاء الانفعالي، ومقياس "كاظم ومنسي" لجودة الحياة، وذلك باستخدام المنهج الوصفي والأساليب الإحصائية التالية: معامل الارتباط البسيط "بيرسون" لقياس العلاقة بين المتغيرين، واختبار "ت" لقياس الفروق بين المجموعات في مستوى المتغيرات. توصلت الدراسة في الأخير إلى وجود علاقة دالة إحصائيا بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة لدى تلاميذ المرحلة الثانوية، بالإضافة إلى وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير الجنس، بينما لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى جودة الحياة تعزى لمتغير الجنس بين تلاميذ المرحلة الثانوية.

6-2- دراسات تناولت الاحتراق النفسي:

6-2-1- دراسة بن موسى وردة (2019): بعنوان: "**الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية**". هدفت الدراسة الى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية، اذ أجريت الدراسة بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بتقرت الكبرى والوحدات التابعة لها. بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (120) عون تدخل منهم(60) عون يعملون بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بتقرت و(60) عون موزعين بالوحدات الثانوية للحماية المدنية بكل من مدينة: المقارين، تماسين، الطيبات. تضمنت الدراسة متغيرات وسطية مختلفة تمثلت في السن، الأقدمية في المهنة، المؤهل العلمي والحالة الاجتماعية. توصلت الدراسة إلى وجود مستوى عالٍ نوعا ما من الاحتراق النفسي لدى أعوان التدخل للحماية المدنية، وأنه لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغيرات: السن، المؤهل العلمي والحالة الاجتماعية، بينما وفقا

لمتغير الأقدمية المهنية فقد توصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لصالح ذوي الأقدمية المهنية من 14 سنة فما فوق.

6-2-2- دراسة معروف خديجة (2017): بعنوان: "**الاحتراق النفسي لدى الأطباء الجراحين**". هدفت الدراسة إلى الكشف عن الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى الأطباء الجراحين وذلك وفقا لمتغيرات (الجنس، نوع الجراحة والأقدمية في المهنة).تم إجراء الدراسة على عينة من الأطباء الجراحين بمستشفى محمد بوضياف وسليمان عميرات وبعض العيادات الخاصة بمدينتي ورقلة وتقرت في الموسم الدراسي. بلغ العدد الإجمالي لأفراد العينة (90) طبيبا جراح وجراحة منهم(60) طبيبا وطبيبة يعملون في مستشفى محمد بوضياف بولاية ورقلة، و(30) طبيبا وطبيبة يعملون في المؤسسة العمومية الاستشفائية سليمان عميرات وفي بعض العيادات الخاصة بمدينة تقرت. توصلت الدراسة إلى وجود مستوى عالٍ من الاحتراق النفسي لدى الأطباء الجراحين بحيث لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغيرات(الجنس، الأقدمية في المهنة ونوع الجراحة).

6-2-3- دراسة سليمان بن علي بن محمد بن راشد الحاتمي (2014): بعنوان: "**الاحتراق النفسي وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين**". هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين ومعرفة العلاقة بين أساليب مواجهة المشكلات والاحتراق النفسي لدى المعلمين وفقا لمتغيرات الجنس، نوع التعليم، المؤهل العلمي، والخبرة).أجريت الدراسة على عينة متكونة من (84) معلما و(137) معلمة موزعين على (5) مدارس للإناث و(4) مدارس للذكور في محافظة الظاهرة بسلطنة عمان. استخدم الباحث في دراسته مقياس الاحتراق النفسي من إعداد الحراصي (2005). توصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائيا بين الاحتراق النفسي وأساليب مواجهة المشكلات لدى المعلمين. كما أشارت نتائج الدراسة الى

عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسطات درجات المعلمين في الاحتراق النفسي وأبعاده ترجع لاختلاف نوع التعليم والجنس.

6-2-4- دراسة سراي مهدي (2012): بعنوان: "الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق الزواجي لدى أساتذة مرحلتي المتوسط والثانوي". هدفت الدراسة إلى الكشف عن ما إذا كانت هناك علاقة بين الاحتراق النفسي والتوافق الزواجي. أجريت الدراسة على عينة من الأساتذة بلغ عددهم (192) أستاذا وأستاذة متزوجين يدرسون في التعليم المتوسط أو التعليم الثانوي بولاية البليدة. طبق الباحث مقياس "**ماسلاش**" للاحتراق النفسي. توصلت الدراسة إلى أن الأساتذة في التعليم المتوسط أو الثانوي يعانون من مستوى فوق المتوسط في الاحتراق النفسي فيما يخص أبعاده الثلاثة المتمثلة في، الإجهاد العاطفي، تبلد المشاعر، تدني الإنجاز الشخصي، كما يعانون من توافق زواجي فوق المتوسط، وأنه لا توجد علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائيا بين الاحتراق النفسي والتوافق الزواجي لدى أفراد عينة الدراسة.

6-2-5- **دراسة بوبكر دبابي وعقيل ساسي (2010):** بعنوان: "**مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال التدريس**". هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال التدريس وعما إذا كانت الفروق تعود إلى المستوى الذي يدرس به الأستاذ أو الجنس أو الخبرة المهنية. أجريت الدراسة بمدينة ورقلة. تكونت العينة من (245)أستاذا وأستاذة منهم (201) أستاذ مرحلة ابتدائية و(146) أستاذ متوسط و(88) أستاذ مرحلة ثانوية. استخدمت الدراسة مقياس "**ماسلاش**" المقنن للاحتراق النفسي الذي كيّفه "يوسف عودة" في دراسته حول انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي بين الأساتذة في الضفة الغربية بفلسطين. توصلت الدراسة إلى وجود احتراق نفسي منخفض لدى العينة في جميع أبعاد المقياس.

6-3- دراسات تناولت الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحتراق النفسي:

6-3-1- دراسة عسلي غولى (2019): بعنوان "**الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الابتدائي**". هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الذكاء ومستوى الاحتراق النفسي وعلاقة كل منهما بالآخر لدى أساتذة التعليم الابتدائي وفقا لمتغير الجنس والخبرة. أجريت الدراسة على عينة قوامها (66) أستاذا وأستاذة، حيث قُدِّر عدد الذكور بـ(32) أستاذا بينما الإناث قدر عددهم بـ(34) أستاذة، وذلك بعدة ابتدائيات في كل من ولايتي مستغانم وتيسمسيلت. استخدمت الباحثة مقياس "**بارون وجيمس باركر**" للذكاء الانفعالي ومقياس "**ماسلاش**" للاحتراق النفسي. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي، إذ توجد مستويات مرتفعة من الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة. كما توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستويات الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير الجنس والخبرة لدى أساتذة التعليم الابتدائي، وعدم وجود فروق دالة إحصائيا في مستويات الاحتراق النفسي.

6-3-2- دراسة العنود بنت فيصل بن عبد المحسن الفرم الحربي (2020): بعنوان: "**الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى الأخصائيات النفسانيات في مدينة الرياض**". حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على سمات الذكاء الانفعالي لدى الأخصائيات النفسانيات بمدينة الرياض، ومعرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي ومدى قدرة بعض أبعاد الذكاء الانفعالي في التنبؤ بالاحتراق النفسي. تكونت عينة الدراسة من (80) أخصائية نفسانية من العاملات في المستشفيات والمراكز الاستشارية ودور الأيتام. استخدمت الباحثة عدة أدوات لجمع البيانات وهي: استمارة البيانات الاولية، مقياس الذكاء الانفعالي المعدّ من طرف هشام عبد الله وعصام العقاد (2008) ومقياس جيلدر للاحتراق النفسي. بعد المعالجة الإحصائية

بواسطة برنامج (SPSS)توصلت الباحثة إلى النتائج التالية: تتسم الأخصائيات النفسانيات في مدينة الرياض بدرجة عالية دالة إحصائيا في الذكاء الانفعالي وأبعاده، توجد علاقة عكسية دالة إحصائيا بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى الأخصائيات النفسانيات في مدينة الرياض، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي لدى الأخصائيات النفسانيات تعزى لمتغيري الحالة الاجتماعية والدخل السنوي، في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي لدى الأخصائيات النفسانيات في مدينة الرياض تعزى إلى متغيري المؤهل الدراسي والخبرة، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى الأخصائيات النفسيات في مدينة الرياض تعزى إلى متغيرات: الحالة الاجتماعية، الخبرة والدخل السنوي، بينما توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي لدى الأخصائيات النفسانيات في مدينة الرياض تعزى لمتغير المؤهل الدراسي.

6-3-3- دراسة نافر البقيعي (2011): بعنوان: "**الذكاء الانفعالي وعلاقته بأنماط الشخصية والاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى،** حيث هدفت الدراسة إلى قياس مستوى الذكاء الانفعالي ومستوى الاحتراق النفسي وأنماط الشخصية السائدة لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى ومعرفة العلاقة بين هذه المتغيرات (الذكاء الانفعالي، الاحتراق النفسي، أنماط الشخصية) وذلك وفقا لاختلاف الجنس والخبرة والمؤهل العلمي. بلغ حجم عينة الدراسة (122) معلمًا ومعلمة يدرسون في الصفوف الثلاثة الأولى يعملون في منطقة إربد التعليمية التابعة لوكالة ألغوت الدولية. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي كما استخدم ثلاثة (03) مقاييس في دراسته ليتوصل إلى ارتفاع معدل الذكاء الانفعالي وانخفاض مستوى الاحتراق النفسي، وسيادة نمط الشخصية الانبساطية لدى أفراد العينة، كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيا بين الذكاء

الانفعالي ونمط الشخصية الانبساطية، وعدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي تبعا لمتغيري الجنس والمؤهل العلمي.

6-4- مناقشة الدراسات السابقة:

بعد عرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة "الاحتراق النفسي" و"الذكاء الانفعالي" يمكننا القول أن هناك نقاط اتفقت فيها هذه الدراسات ونقاط أخرى اختلفت وذلك وفقا لما يلي:

6-4-1- أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- اتفقت دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في بعض الأهداف المشتركة خاصة في التعرف على مستويات الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى عينة الدراسة كدراسة(سراي، 2012) ودراسة (معروف، 2017).
- كما اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة (بن موسى، 2019) في اختيار عينة الدراسة (أعوان الحماية المدنية).
- كذلك تتفق دراستنا مع الدراسات السابقة في المقاييس المستعملة لقياس كل من الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي كدراسة (دبابي وساسي، 2010)و(بن عمور،2017).
- بالإضافة إلى ذلك اتفقت دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في المنهج المستخدم وهو المنهج الوصفي، وذلك بهدف وصف الظاهرة كماهي في الواقع كدراسة (بن علي، 2014) و(البقيعي، 2011).

6-4-2- أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

- اختلفت دراستنا الحالية مع معظم الدراسات السابقة في العينة المختارة حيث أن معظم هذه الدراسات طبقت على عينة من الأساتذة كدراسة (حبى، 2015)، دراسة (بلقاسم، 2014) ودراسة (سراي، 2012).
- من خلال الدراسات السابقة التي تم الاطلاع عليها لم نجد دراسة تناولت متغيرات الدراسة الحالية كما هي مع نفس العينة التي اخترناها وهذا في حدود اطّلاعنا.حيث أن أقرب دراسة لدراستنا الحالية هي دراسة (بن موسى، 2019) التي تناولت الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية، وكذلك دراسة (غولي، 2019) ودراسة (بنت فيصل، 2020) التي تناولت نفس متغيرات دراستنا الحالية مع اختلاف العينة فقط .

الفصل الثاني:

الخلفية النظرية للبحث

أولا: الذكاء الانفعالي

ثانيا: الاحتراق النفسي

ثالثا : الحماية المدنية كواحدة من الوظائف الصعب

أولا: الذكاء الانفعالي:

تمهيد:

يُعدّ الذكاء الانفعالي من المواضيع الحديثة التي لاقت اهتماما كبيرا من الدراسة والبحث في مجال علم النفس والتربية، لما له من انعكاسات كثيرة على العديد من المجالات التربوية، الاجتماعية والاقتصادية، ولا يزال الجدال قائما بين العلماء والباحثين حول تحديد طبيعة هذا المفهوم باعتباره قدرة عقلية أو خليط من السمات والمهارات والقدرات، ومن خلال ذلك تعددت المقاييس التي تقيس هذا النوع من الذكاء ، وبذلك اختلفت وجهات النظر حول تفسير السلوك الإنساني في ضوء دراسة هذا الموضوع .

1- نبذة تاريخية عن الذكاء الانفعالي:

لقد اهتم الإنسان في مراحل تاريخية بملاحظة الفروق الفردية بين الأفراد ووصفه، لهذه الفروق التي تتجلى في تصورنا عن عالمنا الشخصي وخبراتنا الذاتية ومشاعرنا الخاصة ودوافعنا وانفعالاتنا وقدراتنا وقيمنا ومعتقداتنا وأفكارنا وآرائنا ومثلنا العليا.

إن هذا الاهتمام ولَّد لدى الفلاسفة القدماء الرغبة في دراسة النفس الإنسانية للتعرف عل أسباب هذه الفروق وأثرها، ولاسيما سقراط الذي ينادي بالرحمة والتعاطف لكل ذي روح، أما أفلاطون فيرى أن التربية تعني الفضيلة التي تنمي العواطف والعادات الحسنة وهما العمل اليدوي الأول الذي يتقدم على كل تعليم، وقد ميّز أفلاطون قديما قوى العقل إلى ثلاثة مظاهر، رئيسية هي الإدراك للناحية المعرفية، والانفعال للناحية العاطفية، والنزوع للأداء والفعل، ويرى بيرت BURT أن مفاهيم أفلاطون يمكن التعبير عنها بلغة علم النفس الحديث بالنواحي العقلية Intellectual والانفعالية Emotional والخلفية Moral ، كما يمكن أن تستخدم ألفاظ المعرفة Cognition والوجدان Affection والنزوع Conation ، أما أريسطو فإنه يقسم قوى

العقل إلى مظهرين رئيسين، الأول عقلي معرفي والثاني انفعالي مزاجي حركي دينامي، وتحدث عن الانفعالات وحصرها في المحتوى الاجتماعي والميل للقيام بالسلوك، وتمييز الاستشارة الجسمية. **(عباس، 2013، ص 18)**

إن جذور الذكاء الانفعالي ترجع إلى القرن الثامن عشر، حيث كانت النظرة إلى العقل والحياة النفسية للفرد تقسم إلى ثلاثة أقسام هي:**(رشاد ، 2012، ص 10)**

- **المعرفة Cognition:** تشتمل على وظائف الذاكرة والتفكير ومختلف العمليات المعرفية.
- **العاطفة أو الوجدان Affection:** تشتمل على الانفعالات والنواحي المزاجية والحدس ومختلف المشاعر مثل الفرح والسرور والغضب والإحباط والخوف.
- **الدافعيةMotivation** :تشتمل على الدوافع البيولوجية والمكتسبة والغايات والأهداف التي يسعى الفرد إلى تحقيقها ومقاصده من سلوكياته.

يعد الذكاء الانفعالي (Emotional Intelligence) من أحدث أنواع الذكاءات التي ظهرت في مجال علم النفس في أوائل التسعينات من القرن الماضي، إلا أنه في التراث السيكولوجي، نجد هناك إشارات ضمنية إلى هذا المفهوم في الكتابات السيكولوجية السابقة، سواء ضمن الكتابة عن الذكاء المعرفي أو ضمن أنواع أخرى من الذكاء، وخاصة الذكاء الاجتماعي **(موسى، 2012، ص 10)**، من بين الكتابات السيكولوجية التي أشارت إلى الذكاء الانفعالي، أكد فرويد Freud على التفاعل الحاصل بين الانفعال والسلوك، وآليات الدفاع التي يستخدمها الإنسان بطريقة شعورية أو لاشعورية، وقد قدم شرحا مفصلا عن تلك الانفعالات وأهميتها في تكوين نمو الشخصية.**(السمادوني، 2001، ص 73)**

كانت البحوث في الفترة الممتدة بين 1900م و1969م تجري ضمن مجالين مستقلين هما: بحوث الذكاء وبحوث الانفعالات، فبحوث الذكاء في تلك الفترة كانت ترتكز على قياس الذكاء، وكانت تهتم بإعداد المقاييس والاختبارات وتطويرها، واقتصر البحث في هذا المجال على التحقق من صدق تلك الاختبارات وقدرتها على الاستدلال، أما بحوث الانفعالات فكانت تركز على ردود الأفعال والاستجابات الفسيولوجية للأشخاص عند التعرض لمواقف ضاغط في إشكالية أسبقية إحداهما على الآخر.**(معمرية، 2007، ص8)**

انتقد السيكولوجي الأمريكي ثورندايك عام 1920م الاتجاه التقليدي في دراسة الذكاء وقام بتحليله عامليا، واستخرج عدة عوامل، ووجه الأنظار إلى أن الذكاء يشمل ثلاثة مجالات رئيسية هي: **الذكاء الميكانيكي**Mecanical Intelegence، وهو القدرة على معالجة الأشياء كما يبدو في المهارات اليدوية الميكانيكية، **والذكاء المجرد** Abstract Intelligence وهو القدرة على معالجة الألفاظ والرموز، **والذكاء الاجتماعي**Social Intelligence هو القدرة على التعامل بفعالية مع الآخرين ويتضمن القدرة على فهم الناس والتعامل معهم في المواقف الاجتماعية ويري ثورندايك أن الذكاء الاجتماعي يتغير تبعا للسن والجنس والمكانة الاجتماعية، فبعض الناس يتعاملون بكفاءة مع الراشدين، بينما يجدون صعوبة في التعامل مع الأطفال.**(أبو حماد، 2007، ص8)**

عُرِفت الفترة الممتدة من 1970م و1989م بالفترة التمهيدية لتعريف الذكاء الانفعالي وقد نشأ هذا المصطلح من خلال توصل الباحثين إلى جعل المعرفة والانفعال مجالا واحدا، فقد أشاروا إلى أن الأفراد الذين يميلون إلى الاكتئاب يكونون أكثر واقعية ورِقَّةً من الآخرين، وأن التقلبات المزاجية يمكن أن تزيد من الابتكار، ويرى أبو حطب في نموذجه للذكاء الشخصي Personal Intelligence أن هناك ثلاثة أنواع من الذكاء هي: **الذكاء الموضوعي** المرتبط

بالمجالات الأكاديمية والدراسية كالعلوم والرياضيات، **الذكاء الاجتماعي** المرتبط بالتفاعل مع الآخرين **والذكاء الشخصي** المرتبط بالمجالات ذات الصلة بالانفعال، إلا أن البداية الفعلية لظهور مفهوم الذكاء الانفعالي لأول مرة في علم النفس كان عام 1989م في مقال كتبه غرينسبن Green Span بعنوان "الذكاء الانفعالي"، حيث قدّم نموذجا موحدا لتعلم الذكاء الانفعالي، وبيّن أن الذكاء الانفعالي يمر بثلاث مستويات هي: مستوى **التعلم الجسمي**، مستوى **التعلم بالنتائج ومستوى التعلم التركيبي التمثيلي**، ومن أهم العلماء الذين أسهموا بشكل كبير في ظهور مفهوم الذكاء الانفعالي جون ماير، بيتر سالوفي ودانيال جولمان.**(معمرية،2007، ص18)**

تُعَدُّ المحاولة الأولى للذكاء الانفعالي إلى بار- أون عام 1988م، حيث حاول تقدير الذكاء الانفعالي من خلال قياس الرفاهية الذاتية(Welle-being) واستخدم مصطلح نسبة الانفعال(Emotional Quotient) قبل أن يستخدم المصطلح المعروف بالذكاء الانفعالي أول مرة من قبل سالوفي وماير عام 1990م وتعددت التفسيرات الخاصة بالذكاء الانفعالي وخصوصا النموذج العصبي الذي اعتمد على دراسات المخ. **(جودة،703،2007)**

كما نشر جولمان عام 1995 أول كتاب عن الذكاء الانفعالي، وقد أخذ هذا الكتاب شعبية كبيرة في الولايات المتحدة وفي العالم وفيه وضع تصورا لتفسير الانفعال، واستخدام مصطلح النسبة الانفعالية Emotional Qotion ظهر في مجلة التايم الأمريكية، كما نشرت في تلك الفترة عددا من المقاييس التي خصت الذكاء الانفعالي، وعرفت الفترة الممتدة من 1989 إلى يومنا هذا صدور العديد من الأبحاث التي تناولت هذا المفهوم، وصدرت عدة مقاييس جديدة ومقننة.**(السمادوني، 2007، ص 33)**

بعد هذا العرض للتطور التاريخ لاستعمال مفهوم الذكاء الانفعالي يمكن القول أن أعمال الباحثين مهّدت جميعها الطريق لبروز الذكاء الانفعالي ولاسيما بداية الفلاسفة القدماء من خلال رغبتهم في دراسة النفس الإنسانية، إذ يُعدّ الذكاء الانفعالي من أحدث أنواع الذكاءات التي ظهرت في مجال علم النفس وهذا بمروره عبر بحوث كانت ضمن مجالين مستقلين هما: بحوث الذكاء وبحوث الانفعالات وإشكالية أسبقية أحدهما عن الآخر، ومن ثم توصل الباحثون إلى جعل المعرفة والانفعال مجالا واحدا، أما فيما يخص البداية الفعلية لمفهوم الذكاء الانفعالي لأول مرة كان عام 1989 في مقال كتبه غرينسبن، إذ تلته العديد من الكتب مثل كتاب جولمان عام 1995، بالإضافة إلى صدور العديد من الأبحاث والمقاييس الجديدة والمقننة.

2- تعريف الذكاء الانفعالي:

تجدر الإشارة إلى الاختلاف الواضح في الترجمات العربية لاصطلاح Emotional intelligence، حيث وردت عدة ترجمات منها: الذكاء العاطفي، ذكاء المشاعر وذلك بالرغم من أن الترجمة الحرفية للاصطلاح هو الذكاء الانفعالي.**(مزياني،2011، ص46)**

نستعرض فيما يأتي مجموعة من التعريفات لمصطلح الذكاء الانفعالي:

- تعريف **حسين** للذكاء الانفعالي: "القدرة على إيجاد نواتج إيجابية في علاقة الفرد بنفسه وبالآخرين، وذلك من خلال معرفة عواطف الفرد وعواطف الآخرين، وتشمل النواتج الإيجابية البهجة والتفاؤل والنجاح في المدارس والعمل والحياة".**(حسين، 2006،ص11)**
- تعريف **ماير وسالوفي:**"نوع من أنواع الذكاء الاجتماعي، والذي يتضمن قدرة الفرد على معرفة انفعالاته وانفعالات الآخرين من أجل التمييز بينها، واستخدام هذه المعرفة لتوجيه تفكير الفرد". **(Mayer &Salovey , 1997, p186)**

- تعريف **ديلوكس وميكس:** "معرفة الفرد بمشاعره وكيفية توظيفها من أجل تحسين الأداء وتحقيق الأهداف مصحوبة بالتعاطف والفهم لمشاعر الآخرين، مما يؤدي إلى علاقة ناجحة معهم". **(الدردير،2004، ص 28)**
- تعريف **عثمان ورزق:** "هو القدرة على الإتيان والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وصياغتها بوضوح لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم للدخول معهم في علاقات انفعالية واجتماعية إيجابية، تساعد الفرد على الرقي العقلي والانفعالي والمهني وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة". **(العنزي، 2010، ص 16)**
- تعريف **عبد المنعم الدردري:** "الذكاء الانفعالي هو قدرة الفرد على معرفة انفعالاته وأسبابها وقدرته على التعبير عنها والقدرة على ربط مشاعره بما يفكر فيه وقدرته على تقدير ذاته باكتشاف جوانب القوة والضعف والتقدير الدقيق لانفعالاته والثقة في إمكانياته وقدرته على ضبط انفعالاته والتحكم فيها وتغييرها بسرعة وسهولة عند تغير الظروف (المرونة) وقدرته على تنظيم حالته المزاجية وعلى التكيف والتجديد وقدرته على تحمل الضغوط والإحباط لإنجاز الأعمال والتفاؤل والرغبة في التفوق وحساسيته لاكتشاف انفعالات الآخرين الظاهرة والدفينة والتوحد معهم وقدرته على تكوين علاقات ناجحة. **(سليمان، 2010، ص 345)**
- تعريف **دانيال جولمان:** "مجموعة من القدرات المتنوعة التي يمتلكها الأفراد واللازمة للنجاح في جوانب الحياة المختلفة وتشمل المعرفة الانفعالية وإدارة الانفعالات والحماس والمثابرة وإدراك انفعالات الآخرين وحسن التعامل معهم". **(جبر، 2008، ص11)**
- تعريف **سليمان:** "الذكاء الانفعالي هو مجموعة من القدرات الانفعالية والسمات الاجتماعية التي تؤثر في القدرة الكلية للشخص في التوافق مع مطالب البيئية". **(سليمان، 2010، ص 345)**

نستنتج من خلال هذه التعاريف، أن الذكاء الانفعالي هو القدرة على الإدراك للانفعالات والمشاعر وفهمها وتنظيمها وفقا لإدراك مشاعر الآخرين لتكوين علاقات ناجحة معهم.

3-بعض المفاهيم المتداخلة مع مفهوم الذكاء الانفعالي:

3-1- الذكاء الاجتماعي: وهو القدرة على إدراك أمزجة الآخرين ومقاصدهم ودوافعهم ومشاعرهم والتمييز بينها، ويضم هذا الحساسية للتعبيرات الوجهية والصوت والإيماءات والقدرة على التمييز بين مختلف الأنواع من الإيماءات بين الشخصية والقدرة على الاستجابة بفاعلية لتلك الإيماءات بطريقة براغماتية. **(جابر، 2003، ص 11)**

عرف ثورندايك الذكاء الاجتماعي بأنه: "القدرة على فهم الفرد للحالات الداخلية والدوافع والسلوكيات لديه ولدى الآخرين وعلى التصرف اتجاهها في أفضل صورة على أساس تلك المعلومات". **(علي، 2007، ص 18)**

يبدو واضحا من تعريفات الذكاء الاجتماعي أنه يتداخل مع مفهوم الذكاء الانفعالي من خلال كونهما يؤديان إلى فهم انفعالات الآخرين والقدرة على التعامل معهم وإلى القدرة على التعبير عن الانفعالات الذاتية نحو الآخرين.

رغم هذا التداخل بين المفهومين إلا أن هناك تمايز بينهما يميز كل مفهوم عن الآخر، حيث أن الذكاء الانفعالي يشمل القدرة على إدراك الانفعالات الذاتية وإدارتها لتحقيق التكيف والتوافق الداخلي الذاتي، وبالتالي فإن الذكاء الانفعالي أعمّ وأشمل من الذكاء الاجتماعي.

3-2- الذكاء الشخصي: "هو معرفة الذات والقدرة على التصرف على أساس تلك المعرفة، وهذا الذكاء يتضمن أن يكون لدى الفرد صورة دقيقة (نواحي قوته وحدوده)، والوعي بأزمته

الداخلية ومصادره ودوافعه وحالاته المزاجية والانفعالية ورغباته والقدرة على تأديب الذات وفهمها وتقديرها.**(جابر، 2003، ص12)**

من خلال تعريف الذكاء الشخصي يظهر التداخل بينه وبين مفهوم الذكاء الانفعالي فكلاهما يؤديان إلى فهم وإدراك الانفعالات الذاتية والقدرة على إدارتها وضبطها وتحديد مواطن القوة والضعف الذاتي أما ما يميز كل مفهوم عن الآخر هو أن الذكاء الشخصي يتعلق فقط بفهم الذات وانفعالاتها وضبطها في حين أن الذكاء الانفعالي يشمل القدرة على فهم الانفعالات الذاتية وإدارتها بالشكل السليم والقدرة على فهم انفعالات الآخرين والتعامل معها، وبذلك يعتبر الذكاء الشخصي جزء من الذكاء الانفعالي ومكون من مكوناته.

من خلال ما تم عرضه من مفاهيم متداخلة مع مفهوم الذكاء الانفعالي يتضح جليا أن الذكاء الاجتماعي الذي هو مجموعة من المهارات التي تجتمع مع بعضها البعض لتجعل الفرد قادرا على الارتباط مع الآخرين والقدرة على التواصل معهم بفاعلية، أما الذكاء الشخصي المعرف بأنه قدرة الأفراد على فهم أنفسهم بشكل جيد واستطاعتهم على تصنيفها، فمن خلال تعريف هذين الأخيرين يتضح جليا التداخل بينهم وبين مفهوم الذكاء الانفعالي الذي هو أعم وأشمل.

4- مكونات الذكاء الانفعالي:

4-1- الوعي بالانفعالات والمشاعر الذاتية: يقصد به معرفة وإدراك الفرد لحالته المزاجية ومشاعره وانفعالاته إدراكا صحيحا، وهي العملية المعرفية التي تحول أو تتزاحم فيها المدخلات الحسية إلى خبرات ذات معنى أي تفسير المعلومات والإشارات الوجدانية الذاتية والخاصة بالآخرين.**(رشوان، 2006، ص 8)**

بصفة عامة يتضمن هذا البعد إدراك الرسائل غير اللفظية والتعبيرات الانفعالية التي تظهر على الوجه وفي نبرة الصوت وكل قنوات الاتصال الممكنة مع الآخرين.**(Mayer & Salovey, 1997, P86)**

4-2- إدارة الانفعالات: وتشمل تنظيم الانفعالات وتوظيفها حيث أن تنظيم الانفعالات يعني المراقبة والسيطرة على انفعالاتنا ومشاعرنا السلبية مع القدرة على ضبطها، أما التوظيف فهو استخدام المعرفة الانفعالية لزيادة الدافعية وتطوير السلوكيات الايجابية. تشمل أيضا قدرة الفرد على إدارة أفعاله وأفكاره ومشاعره بطريقة متوافقة ومرنة عبر مواقف وبيئات مختلفة، حيث يتضمن قدرة الفرد على ضبط انفعالاته والتحكم فيها والقدرة على التكيف مع الأحداث الجديدة وعلى الاتزان والهدوء في الظروف الصعبة.**(الدردير، 2004، ص 26)**

4-3- التعاطف: فهم مشاعر الناس والاهتمام بهم وإدراك طبيعة اختلاف الناس في طرق توظيف والتعبير عن المشاعر، ويقوم التعاطف على أساس الوعي الذاتي بقدر ما نكون قادرين على تقبل مشاعرنا وإدراكها ونكون قادرين على قراءة مشاعر الآخرين وهذه القدرة تمارس في جميع مجالات الحياة. **(خليل، 2010، ص 38)**

4-4- المهارات الاجتماعية: مستوى ما يتمتع به الفرد من حيث التأثير في المواقف الاجتماعية المختلفة التي تتناول جميع المهارات التي يستخدمها الفرد في المواقف المتعددة، ونعني بها أيضا القدرة على التأثير في الآخرين وإقناعهم ويتبادلون المعلومات مع الغير بشكل كامل ويديرون النزاعات ويبادرون إلى التغيير من أجل التحسين ويحافظون على شبكات واسعة وغير رسمية من العلاقات.**(نوفل، 2007، ص 79)**

5- أبعاد الذكاء الانفعالي:

ذكر **ليفنوس** أن الذكاء الانفعالي يشتمل على الأبعاد التالية:**(العازمي، 2007، ص 17)**

- **الإدراك الانفعالي:** أي القدرة على معرفة الانفعالات التي نشعر بها وتوضيح العلاقة بين مشاعرنا وما نفكر فيه وما نفعله وما نقوله.
- **الثقة والضمير الحي:** أي المحافظة على التكامل وتحمل المسؤولية للأداء الشخصي.
- **فهم الآخرين:** أي الحساسية لمشاعرهم وانفعالاتهم و آرائهم والأخذ بها والاهتمام النشط اتجاههم.
- **الحساسية:** احتياجات نمو الأفراد الآخرين ومساندتهم وتدعيم قدراتهم .

هذا وتوصل **عثمان ومحمد عبد السميع (2001)**، إلى أن الذكاء الانفعالي يتكون من خمسة أبعاد هي: **(العمران وأبو راشد، 2006، ص 34)**

- **المعرفة الانفعالية:** القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وحسن التمييز بينها والوعي بالعلاقة بين الأفكار والمشاعر الذاتية والأحداث الخارجية.
- **إدارة الانفعالات:** القدرة على التحكم في الانفعالات السلبية وكسب الوقت للتحكم فيها وتحويلها إلى انفعالات إيجابية، وممارسة مهارات الحياة الاجتماعية والمهنية بفاعلية.
- **تنظيم الانفعالات:** القدرة على تنظيم الانفعالات والمشاعر وتوجيهها إلى تحقيق الانجاز والتفوق واستعمال المشاعر والانفعالات في صنع أفضل القرارات وفهم كيف يتفاعل الآخرون بانفعالات مختلفة وكيف تتحول الانفعالات من مرحلة إلى مرحلة أخرى.
- **التعاطف:** القدرة على إدراك انفعالات الآخرين والتوحد معهم انفعاليا وفهم مشاعرهم وانفعالاتهم والتناغم معهم.

- **التواصل:** التأثير الإيجابي القوي في الآخرين عن طريق إدراك انفعالاتهم ومشاعرهم ومعرفة متى تقود الآخرين ومتى تتبعهم وتساندهم والتصرف معهم بطريقة لائقة.

6- النماذج النظرية المفسرة للذكاء الانفعالي:

أدى الاهتمام الواسع بمفهوم الذكاء الانفعالي إلى ظهور عدد من النماذج النظرية التي حاولت تعريفه وتحديد أبعاده وعلاقته بأنواع الذكاء الأخرى، كالذكاء المعرفي والاجتماعي والذكاء الشخصي، وكذا الاستعانة بهذه النماذج لإعداد مقاييس لقياسه، حيث صُنِّفت النماذج المفسرة للذكاء الانفعالي إلى صنفين هما:

6-1- نموذج القدرة Ability model المفسر للذكاء الانفعالي (النموذج المعرفي):

6-1-1- نموذج ماير وسالوفي Mayer & Salovey (1997):

قدّم **ماير وسالوفي** نموذجا للذكاء الانفعالي على القدرات العقلية بدلا من الجوانب الانفعالية والشخصية، حيث ينظران إلى أن الذكاء الانفعالي هو قدرة عقلية لذلك.

تشمل نظرية الذكاء الانفعالي التي اقترحها ماير وسالوفي 1997 على أربع قدرات مترابطة فيما بينها وهي: الإدراك، الاستخدام وفهم الانفعالات والتحكم فيها، بحيث رتَّب هذا النموذج مستويات وقدرات الذكاء الانفعالي من أدنى مرتبة (العمليات النفسية الأساسية) إلى أعلى مرتبة (العمليات التكاملية المعقدة)، وكذلك محتوياتها، فالترتيب يعكس النمو الانفعالي للفرد، كما أن الأفراد الأكثر ذكاء انفعاليا يمرون بصورة أسرع في هذه المراحل، ويقعون في المستويات الأعلى منها. **(القاضي، 2012،ص 55)**

فيما يأتي نستعرض هذا التصنيف ملخّصا في جدول:

جدول رقم (01) : يمثل القدرات المتضمنة في كل مستوى في نموذج ماير وسالوفي، مرتبة بصورة تطورية من الأدنى إلى الأعلى .

المستويات(القدرة الفرعية)	وصف القدرة	محتوى القدرة
التعرف على الانفعالات	الإدراك والتقييم والتعبير عن الانفعال بصورة دقيقة.	-التعرف على انفعالات الذات. -التعرف على انفعالات الآخرين، والأشياء والتصاميم والأصوات. -التعبير بدقة عن الانفعالات والحاجات المتصلة بها. -التمييز بين تعابير الانفعالات الصادقة والمزيفة.
توظيف الانفعالات	تسهيل الانفعال للتفكير	-استخدام الانفعالات لتوجيه الانتباه للمعلومات الم المهمة في وقف. -توليد الانفعالات الحية التي يمكن أن تسير عملية اتخاذ القرار. -التأرجح بين عدة انفعالات لرؤية الأمور من زوايا عدة.
فهم الانفعالات	فهم وتحليل الانفعالات، وتوظيف المعرفة الوجدانية	-تسمية الانفعالات، والتمييز بين التسميات المتشابهة وانفعالاتها. -تفسير المعاني التي تحملها الانفعالات، (الحزن عند فقدان الشيء). --فهم الانفعالات المركبة، (الغيرة، الغضب، الحسد والخوف)، والمتناقضة (الجمع بين حب شخص ما وكرهه). -ملاحظة التغير في الانفعال سواء في الشدة مثل مستوى الغضب، أو التنوع من الحسد إلى الغيرة.
إدارة الانفعالات (تنظيم الانفعالات)	تنظيم الانفعالات بصورة تأملية لتفعيل النموالانفعالي والعقلي	-تقبل المشاعر السارة وغيرالسارة. -الاقتراب والابتعاد من انفعال ما بشكل تأملي. -إدارة انفعالات الذات والآخرين دون كبت أو تضخيم للمعلومات.

المصدر: (أبو ناشي، 2006، ص 62)

6-1-2- نموذج ماير وكاروسو وسالوفي (2000):

جاء هذا النموذج كتعديل للنموذج السابق حيث أشار فيه الباحثون إلى أن الذكاء الانفعالي هو قدرة الفرد على معرفة معاني الانفعالات والعلاقات الانفعالية والتفكير وحل المشكلة على أساسها ويتكون النموذج الجديد من أربع قدرات رئيسية وهي:(**Bracket & (Salovey, 2006, p 35**

- **القدرة على إدراك الانفعالات(Perceiving emotion):** وتتمثل في الوعي بالذات والتعرف على الشعور وقت حدوثه ورصد المشاعر والانفعالات وفهمها، ويتضمن أيضا معرفة انفعالات الآخرين وتبنى هذه القدرة على أساس الوعي بالانفعالات وتعتبر مهارة إنسانية ضرورية في الأعمال القيادية.
- **القدرة على استخدام الانفعالات في تسهيل التفكير (Facilitate Use emotion to throught):** تتضمن القدرة على إدراك الانفعالات لتقوية وتسهيل التفكير وتتضمن كذلك القدرة على الربط الدقيق بين الانفعالات وبعض الأحاسيس.
- **القدرة على فهم الانفعالات(Understanding emotion):** تتضمن القدرة على تحليل الانفعالات إلى أجزاء وفهمها، وكذلك القدرة على فهم المشاعر المتداخلة والمعقدة في المواقف الاجتماعية.
- **القدرة على إدارة الانفعالات (Managing emotional):** هذا المجال يتطلب الكفاية الاجتماعية ويتطلب المهارات التأثيرية لإدارة انفعالات الآخرين وضبطها، وضبط المشاعر السلبية وتغيير الحالة المزاجية، وتهدئة النفس والتخلص من القلق والمشاعر السلبية وتحفيز الذات.

6-2- النماذج المختلطةTrait model (النماذج غير المعرفية):

تعددت النماذج التي مثلت هذا الاتجاه بتعدد المنظرين الذين تناولوا مفهوم الذكاء الانفعالي كمفهوم غير معرفي بل هو خليط بين القدرات والسمات، ومن بين هذه النماذج:

6-2-1- نموذج دانيال جولمانGolman: 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 مجموعة من السمات، هي إدراك الفرد لمشاعره ومشاعر الآخرين، وتوظيف هذه المشاعر لاتخاذ القرارات الصحيحة، والقدرة على مواجهة الضغوط، والتحكم في الدوافع والانفعالات، وإثارة الدافعية، والتفاؤل والطموح في تحقيق الأهداف، والتعاطف وتكوين علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين. يتكون نموذج دانيال جولمان للذكاء الانفعالي من خمسة مكونات رئيسية: **(Golman, 1995, p 28)**

- **الوعي بالذات(Self-Awareness)** : ويعني به مستوى وعي الفرد بحالته المزاجية، وتمييزه بين انفعالاته المختلفة، ونوعية استجابته لدى تعرضه لمواقف مختلفة، ويرى الأعسر وكفافي (2000) أن الأشخاص الذين يتميزون بالوعي بذاتهم، لديهم سمات شخصية تؤهلهم للنجاح في حياتهم ، كما أنهم يتمتعون برؤية إيجابية للحياة، وأن تقديرهم للأمور يساعدهم على معالجة مشاعرهم ووجدانهم.**(حسن، 2013، ص 46)**.
- **إدارة الانفعالات(Managing Emotion)** : عرف جولمان (2000) إدارة الانفعالات بأنها القدرة على معالجة المشاعر المختلفة، كالقلق، الغضب، وتحمل الانفعالات، والتخلص من الانفعالات السلبية، ويشتمل هذا المجال على المهارات التالية: قدرة الفرد

على التحكم في انفعالاته وضبطها،القدرة على تغيير الحالة المزاجية، القدرة على تنظيم الانفعالات وتوليد أفكار جديدة والقدرة على التكيف مع الأحداث.

- **الدافعية(Motivation)** : وتعني قدرة الفرد على تأجيل الإشباع، وتركيز طاقته النفسية لإنجاز هدف مقبول، وتشمل الدافعية الأكاديمية والاتصال والمبادرة والتفاؤل. **(العمران وأبو راشد، 2006، ص 137)**
- **التعاطف (Empathy)** : ويعرفه جولمان (1995) بإمكانية الفرد قراءة مشاعر الآخرين من صوتهم وتعبيرات وجوههم وليس بالضرورة مما يقولون، وأن الأفراد الذين يتميزون بسمة التعاطف يكونون أكثر قدرة على فهم انفعالات الآخرين ومساعدتهم.
- **المهارات الاجتماعية(Social Skills)** : وتتمثل في قدرة الفرد على التواصل والتعامل مع الآخرين، وكسب حبهم وتقديرهم وإعجابهم، ويرى جولمان أن هذه المهارات تتضمن:المهارة في تكوين علاقات اجتماعية، القدرة على أداء الأدوار القيادية، الاتصال والتعاون مع الآخرين، القدرة على العمل مع الفريق والقدرة على إدارة الصراعات والأزمات.

6-2-2- نموذج بار- أون(Bar-on):

بدأ اهتمام بار- أون بالذكاء الانفعالي منذ عام 1985 حينما انشغل بالبحث عن أسباب تفوق بعض الأفراد في مجالات الحياة بينما يفشل الآخرون، وقد اعتمد على خصائص الشخصية، كالدافع للإنجاز، التوكيدية، 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 والكفاءات العقلية التي تؤثر في قدرة الفرد على التعامل بنجاح مع المتطلبات البيئية والضغوط، وأن هذه الكفاءات والمهارات هي مركبات عاملية توصل

إليها نتيجة عمله كعالم نفس إكلينيكي، ونتيجة خبراته الإكلينيكية الطويلة وبحوثه ودراسته التي بدأت في الثمانينات. **(بخاري، 2007، ص 36)**

ويفترض بار- أون أن الذكاء الانفعالي يرتبط بالأداء الممكن (الاستعداد أي القدرات الكامنة عند الشخص والتي ستؤدي للنجاح مستقبلا) وليس لأداء الفعلي، كما يركز على توجيه المعالجة العملية أكثر من التركيز على النتائج أو المخرجات. **(القاضي، 2012، ص 43)**

ويرى ماير أن بار-أون قد اعتمد في توضيح نموذجه النظري للذكاء الانفعالي على مدخل الشخصية وقدم بار-أون نموذجه للذكاء الانفعالي مشتملا على خمسة أبعاد أساسية ومجالات كبرى في الأداء لها صلة بالنجاح في الحياة تتفرع إلى خمسة عشر مكونا فرعيا.

فيما يلي شرح للمكونات الرئيسية والفرعية في نموذج بار- أون للذكاء الانفعالي: **(Bar-on , 1997 , p 14)**

- **العوامل الداخلية للفرد(Intrapersonal)** :تتكون من مجموعة من الكفاءات التي تساعد الفرد على التعامل مع نفسه بنجاح وتسمى أيضا الذكاء البين شخصي (Intrapersonal Intelligence)، وتمثل القدرات والمهارات والكفاءات المرتبطة بداخل الفرد، وهذا المكون له خمس مهارات وهي:

- **الوعي بالذات (Self-Awareness)** : وهو قدرة الفرد على معرفة مشاعره وانفعالاته والوعي بها والتمييز بين تلك المشاعر.
- **تأكيد الذات(Assertivenss)**: وهي قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره وأفكاره، والدفاع عن حقوقه بأسلوب بناء.
- **استقلالية الذات (Self-Independance)**: وتتحدد بقدرة الفرد على توجيه نفسه والتحكم بأفكاره ومشاعره وقراراته وأن يكون مستقلا عاطفيا عن الآخرين.

- **اعتبار الذات (Self-Actualization)** : وتعني إدراك الفرد لذاته وفهمها وتقبلها واحترامها.
- **تحقيق الذات (Self-Actualization)** : وتتحدد بقدرة الفرد على إدراك إمكانياته وقدرته على توظيفها.

– **العوامل الخارجية للفرد (Interpersonal)** :تمثل القدرات والمهارات البين شخصية للأفراد، وقدرتهم على إقامة علاقات شخصية ناجحة وذات تأثير إيجابي على الآخرين والتفاعل معهم وتشمل:

- **المشاركة الانفعالية (التعاطف/ Empathy)** : وهو القدرة على معرفة وفهم مشاعر الآخرين وتقديرها.
- **العلاقات الشخصية مع الآخرين(Interpersonal Relationship)**: وتتحدد بقدرة الفرد على إقامة علاقات ناجحة مع الآخرين والمحافظة عليها وإدامتها.
- **المسؤولية الاجتماعية(Social Responsibility)**:وتتحدد بقدرة الفرد على توجيه نفسه كعضو متعاون وبناء في المحيط الاجتماعي الخاص به.

– **عوامل التكيف (Adapatability)**:توضح هذه القدرة كيفية نجاح الفرد في مواكبة الظروف والمتطلبات البيئية والتكيف معها من خلال زيادة مهارات الفرد في التعامل مع الآخرين، وحل المشكلات بمنطقية وهذه القدرة لها ثلاث مكونات فرعية هي:

- **حل المشكلة(Problem Solving)** : وتتمثل في القدرة على حل المشكلات وتوليد الحلول الفعالة لتلك المشكلات.
- **اختبار الواقع (Reality Testing)** : هو القدرة على التمييز بين ما يشعر به انفعاليا وما هو موجود بالواقع.

- **المرونة (Flexibility)** : وتختص بقدرة الفرد على تعديل انفعالاته وأفكاره وسلوكياته مع المواقف الغير مألوفة والغير متوقعة.

- **عوامل إدارة الضغوط (Stress Management)**: تختص بقدرة الفرد على مواجهة الضغوط والتكيف معها بفعالية كبيرة، وهذا المكون له فرعين هما:

- **تحمل الضغوط (Stress Tolerance)** : هي القدرة على مواجهة الأحداث الضاغطة والصراعات، والمواقف الانفعالية الشديدة.
- **ضبط الاندفاع (Inpulse Control)** : تتمثل في القدرة على المقاومة أو تأجيل الاندفاع أو الحافز أو الإغراء للقيام بسلوك معين، وذلك عن طريق التحكم بالمشاعر.

- **كفاءات المزاج العام (General Mood)** : تتمثل في قدرة الفرد ومهاراته في الاستمتاع بالحياة، والرضا عن نفسه والآخرين والذي يضم كل من السعادة والتفاؤل وهذا المكون له فرعين:

- **السعادة (Happiness)** : تتمثل في الشعور بالرضا عن الذات، والاستمتاع بالحياة والتعبير عن المشاعر الايجابية.
- **التفاؤل (Optimis)** : هو القدرة على رؤية الجانب المشرق في الحياة، والإبقاء على الجانب الإيجابي لدى الفرد في مواجهة المشاعر السلبية.

إن الاهتمام بمفهوم الذكاء الانفعالي أدى إلى ظهور العديد من النماذج التي فسرته إذ تم تصنيفها إلى صنفين منها نماذج القدرة والنماذج المختلطة (السمات)، ولكل صنف رواده وتفسيراتهم المختلفة كل حسب اهتمامه، فالذكاء الانفعالي كسمة هو ميول تفضيلية تعبر عن المعتقدات الذاتية والانفعالات وقدرة الفرد على تنظيمها بهدف تحقيق التوافق عن طريق الدمج بين القدرات العقلية والمزاج، أما الذكاء الانفعالي كقدرة فيختص بتجهيز المعلومات الانفعالية لاستعمالها في الفهم الانفعالي وإدارة الانفعالات، فمن خلال ما تم سرده حول النماذج النظرية

للذكاء الانفعالي أن جميع الباحثين أكدوا على أهمية هذا المفهوم، بحيث يؤثر إيجابا في شتى المواقف الحياتية للفرد.

7- قياس الذكاء الانفعالي:

يعد الذكاء الانفعالي بنية متعددة الأبعاد، حيث وضع كل باحث أبعاد تتناسب مع التعريف الذي تبناه، وهناك عدة طرق لقياس الذكاء الانفعالي، يرجع الاختلاف بينها إلى تبيان تفسير المفهوم وكيفية تعريفه، وبناءً على هذا تعددت أنواع المقاييس ومنها:

7-1- مقاييس الأداء: وتعتبر هذه المقاييس مؤشرات تقييم الطرقات الفردية في الذكاء الانفعالي التي لها علاقة بقدرات مرتبطة بالانفعالات بشكل عام. **(بن عمور، 2014، ص46)**

7-2- مقاييس التقرير الذاتي: عبارة عن وصف المشاركين لأنفسهم وارتبط بمفهوم الشخص عن ذاته فقط أكثر مما هو عليه في الحقيقة.

7-3- اختبارات تقدير الملاحظ: إن طريقة مقياس تقدير المحيطين طريقة ثنائية لقياس سمات الشخصية، وتستخدم للحصول على معلومات حول إدراك الآخرين لسمات الفرد المستهدف فيما يتعلق بالذكاء الانفعالي. فيما يلي توضيح لهذه المقاييس ملخصة في الجدول أدناه:

جدول رقم (02) : يبين مقاييس الذكاء الانفعالي المستخدمة حاليا

المقياس	صاحب المقياس	طريقة القياس	وصف المقياس
مقياس ماير وسالوفي وكارسو (MSCEIT)	ماير وسالوفي	قياس الأداء	اختبار موضوعي مقنن يستعمل لقياس القدرة مكون من 141 عبارة .
قائمة معامل الانفعال (EQ-i)	بار- أون	التقرير الذاتي	مكون من 133 عبارة يقيس 15 سمة ومهارة موزعة على 5 محاور .
قائمة الكفاءاتالانفعالية (Eci)	جولمان وبوياتزي	التقرير الذاتي وأسلوب تقرير الآخرين	مكون من 72 عبارة يقيس كيفية تعامل الفرد مع المواقف الانفعالية .

تقييم الذكاء الانفعالي (EIA)	جولمان	التقرير الذاتي وأسلوب تقرير الآخرين	تقييم لمدة 07 دقائق لقياس مدى تواجد المكونات الأربعة للذكاء الإنفعالي .
نسخة الذكاء الانفعالي (WPQei)	جولمان	التقرير الذاتي	لقياس الكفاءات السبعة التي تعتبر مهمة للحكم على فعالية الأداء في العمل .
سلم مستويات الوعي الانفعالي (LEAS)	آخرون	التقرير الذاتي	قياس مستويات الوعي الانفعالي الذاتي والوعي لدى الآخرين .
مقياس التقرير الذاتي للذكاء الانفعالي	ماير سالوفي وآخرون	التقرير الذاتي	أداة قياس مكونة من 33 عبارة طبقا للنموذج الأصلي لسالوفي وماير .

المصدر: (بلقاسم، 2014، ص 56)

تعتبر مقاييس الذكاء الانفعالي كباقي المقاييس التي تقيس الظواهر النفسية، إذ تعد من المقاييس صعبة التناول، كونها تقيس كل من السمات والقدرات، حيث تتأثر نتائج هذه الاختبارات بكل من الحالة النفسية والجسمية لأفراد العينة، ولابد قبل تطبيق هذه المقاييس التأكد من الخصائص السيكومترية لها.

خلاصة الفصل:

الذكاء الانفعالي عامل مهم في حياة الإنسان العملية والشخصية، وأن له دور فعال في تحقيق التكيف والتوافق الشخصي والاجتماعي، وبذلك يعد الذكاء الانفعالي نوعا من الذكاء التكاملي الذي يجمع ما بين الذكاء الشخصي والذكاء الاجتماعي، ورغم اختلافات وجهات النظر كلها مكملة لبعضها وتصب في الوجهة الصحيحة في تحديد هذا المفهوم باعتبار أن لنا عقلان عقل يفكر والآخر يشعر، وهذا ما أكدته الدراسات التي اعتبرت الذكاء الانفعالي كقدرة عقلية والدراسات التي اعتبرته خليط من السمات والمهارات والقدرات، ومن هنا يصل الإنسان إلى تحقيق التوازن الانفعالي وبالتالي إلى الصحة النفسية إذ ما طور ونمّى قدراته ومهاراته في ذكائه الانفعالي.

ثانيا: الاحتراق النفسي:

تمهيد:

يعد الاحتراق النفسي من الظواهر التي أثارت اهتمام الباحثين على مدى العقود الأربعة الماضية، حيث أشاروا إلى أنه لا يحدث دفعة واحدة وإنما يبدأ بصورة تدريجية عبر فترات زمنية ممتدة إذ يمر الفرد بسلسلة من الضغوط والصراعات النفسية التي لا يستطيع التغلب عليها فتصل به في النهاية إلى مرحلة الاحتراق النفسي، كما أكدوا أنه يحدث لدى المهنيين الذين يعملون في مجال الخدمة الاجتماعية أو الإنسانية أكثر من غيرهم ممن يمتهنون الخدمات الأخرى. وقد تناولت معظم الأبحاث والدراسات الاحتراق النفسي بوصفه ناتجا عن مشاكل عديدة منها الإجهاد البدني والنفسي العقلي المستمر والناتج عن زيادة المتطلبات عن طاقة الفرد، بالإضافة إلى الضغوط المهنية والظروف الصعبة المحيطة بها وبعض الأسباب الأخرى، مما يؤثر على نفسية الفرد وتوافقه الشخصي، وعلاقاته الاجتماعية، وبالتالي تنقص دافعيته نحو القيام بمهامه وأعماله بالشكل المطلوب.

فيما يلي سنحاول التعرف على ماهية الاحتراق النفسي بجميع جوانبه:

1- أصل مفهوم الاحتراق النفسي:

يرى العديد من الباحثين وعلى رأسهم إزابيل قويتي **(Isabelle Gautier)** أن مفهوم الاحتراق النفسي مفهوم حديث النشأة ترجع أصول استخدامه إلى السبعينيات، وهو مستمد من المصطلحات السيكاترية للإشارة إلى مهنيين يحترقون جسديا، انفعاليا، علائقيا وسلوكيا فهو يعكس فقدان تدريجي للمثالية وللطاقة والتحفز. **(Cautler, 1983, p 52)**

فقد استُخدِم مفهوم الاحتراق النفسي في أوائل السبعينات للدلالة على الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الانسانية بالدرجة الأولى ومنها مهنة الطبيب الذي يرهق نفسه لتحقيق أهداف ونتائج صعبة. **(عوض، 2007، ص 13)**

هذا ويرجع أول استعمال لهذا المصطلح للطبيب العقلي والمحلل النفسي الأمريكي هاربرت فرودنبرجر **(Freudnberger Herbert)** سنة 1974 أين أطلق مصطلح الاحتراق النفسي لوصف حالة مجموعة من الشباب المتطوعين العاملين معه في هياكل العناية الطبية والاجتماعية، حيث لاحظ بأن تصرفاتهم أصبحت أسوء من سلوك المرضى وقد جاء عنه: "أدركتُ من خلال ممارستي العيادية أن الأفراد قد يكونون أحيانا ضحايا حرائق مثلهم مثل النباتات، فَتَحْتَ تأثير الضغط الناجم عن الحياة في عالم معقد تلتهب طاقتهم ومواردهم الداخلية وكأنها تحت فعل النيران ولا يبقى إلا فراغا شاسعا يحتل دواخل أنفسهم حتى لو بدت هيئتهم الخارجية سليمة نوعا ما . **(Freudnberger, 1975, P 82)**

أصبح مصطلح الاحتراق النفسي شائعا من طرف مجموعة من الباحثين مثل "ماسلاش" و"بينز" وأصبح أكثر شيوعا في الثمانينات، حيث ركّزت معظم الدراسات على وصف الحالة النفسية للمهني الذي يعمل في القطاعات الاجتماعية والإنسانية، واتّضح أن أكثر المهنيين تعرضا للإجهاد والاحتراق النفسي هم العاملون في مهن: الطب، التدريس، التمريض، الشرطة، الرياضة .. **وقد** استُمِدَّت كلمة **(Burnout)** التي تعبِّر عن أعراض الإنهاك المهني من ميدان علم الفضاء حيث تطلق هذه الكلمة على الزمن الذي يقع فيه الصاروخ بعدما يتم استهلاك وقوده بسرعة كبيرة لذلك يرى كل من "كانوي ومورنجس" أنّ الاحتراق النفسي أشبه بحالة صاروخ ينفذ وقوده مما يؤدي به إلى التحطم. **(Canoun et Maurnger. 1998, p86)**

إذن يمكن القول أن أصول مفهوم الاحتراق النفسي ترجع إلى أوائل السبعينات حيث استُخدم هذا المصطلح لأول مرة من قبل المحلل النفسي فرودنبرجر لوصف الحالة النفسية للعاملين معه، ومع نهاية الثمانينات أصبح المصطلح أكثر شيوعا واستخداما لوصف حالة الأشخاص الذين يعانون من الإنهاك والإجهاد النفسي خاصة أولئك الذين يعملون في القطاعات الإنسانية والاجتماعية.

2- تعريف الاحتراق النفسي:

وردت تعريفات كثيرة لمصطلح الاحتراق النفسي في الأبحاث والدراسات التي تناولت هذه الظاهرة، ولكن بالرغم من بعض الاختلافات بين هذه التعريفات إلاّ أن هناك نقاط اتفق عليها معظم الباحثون وهي أنّه عبارة عن خبرة نفسية سلبية داخلية تتضمن المشاعر والاتجاهات والدوافع وتشمل استجابات سلبية وغير ملائمة نحو الذات ونحو الغير.إذ يشير مفهوم الاحتراق النفسي إلى حالة من الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، ويتمثل الاحتراق النفسي في مجموعة من الظواهر السلبية منها: التعب، الإرهاق، الشعور بالعجز، فقدان الاهتمام بالآخرين، فقدان الاهتمام بالعمل، الكآبة، الشك في قيمة الحياة والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات. **(عسكر، 2000، ص 60)**

فيما يلي بعض التعريفات لمفهوم الاحتراق النفسي: **(Freudnberger , HJ , 1975 , P P 12-13)**

2-1- تعريف ماسلاش Maslash: "هو فقدان الاهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل، حيث يحس الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي اللذين يجعلان من هذا الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين، كما أن الاحتراق النفسي خبرة انفعالية

فردية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي.

2-2- تعريف تايلر Taylor: يعرف الاحتراق النفسي بأنه "من المؤشرات السلوكية الناتجة عن الضغط الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل لفترة طويلة".

2-3- تعريف كرنيس Sherni: تعرف الاحتراق النفسي بأنه "العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالتزامه السابق بالعمل من ارتباطه بعمله نتيجة الضغوط التي يتعرض لها المهني أثناء أداء هذا العمل".

حسب مفهوم كرينس فإن الاحتراق النفسي يمكن اعتباره عملية تتكون من ثلاث مراحل:

2-3-1- المرحلة الأولى: يحس الفرد بضغط العمل نتيجة عدم التوازن بين متطلبات العمل والقدرة الذاتية اللازمة لمواجهة تلك المتطلبات.

2-3-2- المرحلة الثانية: يعاني الفرد من الإجهاد والتوتر اللذان هما ردة فعل طبيعية ومباشرة وعاطفية لضغوط العمل.

2-3-3- المرحلة الثالثة: تتكون لدى الفرد مجموعة من التغيرات في الاتجاهات والسلوك، كالميل إلى معاملة العميل بطريقة آلية والانشغال بإشباع الحاجات الشخصية، وما يترتب عن ذلك من عدم الالتزام بالمسؤولية.

2-4- تعريف سبانيول وكابوتو: هو "عدم القدرة على التكيف مع الضغوط الناجمة عن متطلبات العمل أو الحياة الشخصية". **(الطحاينة، 1990، ص 10)**

2-5- تعريف ترش Truch:عرف الاحتراق النفسي بأنه عبارة عن "تغيرات سلبية في العلاقات والاتجاهات نحو العمل ونحو الآخرين بسبب ضغوط العمل الزائدة مما ينعكس بشكل رئيسي على فقدان الاهتمام بالأشخاص الذين يتلقون الخدمات والتعامل معهم بشكل آلي". **(الفرج، 1999، ص 153)**

2-6- تعريفبوتر Potter:هو " فقدان للإرادة والقدرة على رفع وتحريك الاهتمام" **(الحرتاوي، 1991، ص 195)**

من خلال التعريفات السابقة يتضح لنا أن مفهوم الاحتراق النفسي يعد من المفاهيم الشائكة وذلك لتعدد أسبابه والنظريات التي اهتمت بتفسيره، لكن وبالرغم من الاختلافات بين العلماء والباحثين نجد أن معظمهم اتفقوا على أن مفهوم الاحتراق النفسي يشير إلى تلك الخبرة النفسية السلبية التي تحدث للفرد نتيجة تعرضه إلى الإنهاك والإرهاق المستمر بالتالي يشعر كأنه مستنزف انفعاليا وبدنيا وهو ما يؤدي به إلى إصدار استجابات سلبيه نحو ذاته ونحو الغير.

3- الاحتراق النفسي وبعض المصطلحات الأخرى:

3-1- الاحتراق النفسي والضغط النفسي:

الاحتراق النفسي والضغط النفسي كلاهما يعبر عن حالة من الإجهاد أو الإنهاك النفسي والبدني، ورغم العلاقة الوثيقة المتبادلة بينهما إلا أن الاحتراق النفسي يختلف عن الضغط النفسي حيث أن الضغوط النفسية يمكن ان تكون إيجابية أو سلبية بينما الاحتراق النفسي يكون دائما وأبدا سلبيا، كما أنه غالبا ما يعاني الطبيب من الضغط المؤقت ويشعر كما لو كان محترقا نفسيا، لكن بمجرد التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الشعور فقد يكون طويلا أو

قصيرا، وإذا طال هذا الضغط فإنه يستهلك أداء الفرد ويؤدي إلى انهيار في أداء وظائفه أما الاحتراق النفسي فهو عرض طويل المدى يرتبط حدوثه بالضغوط النفسية وبمصادر وعوامل أخرى وبذلك فإن الضغط النفسي يكون سببا للاحتراق النفسي. **(جمعة، 2006، ص 18)**

هذا وأورد نبهاوس ثلاث خصائص مميزة للمفهومين:

- أن الاحتراق النفسي يحدث نتيجة لضغوط العمل النفسية.
- أن الاحتراق النفسي يحدث في معظم الأحيان لدى الأفراد الذين يلتحقون بالمهنة برؤية مثالية مؤداها أنهم لابد أن ينجحوا في مهنتهم.
- هنالك صلة وعلاقة تناسبية متبادلة بين الاحتراق النفسي والسعي إلى تحقيق المهام التي يتعذر تحقيقها.

كذلك فإن العديد من الباحثين في مفهوم الاحتراق النفسي رأوا أن الاحتراق النفسي هو المحطة لأخيرة لمرحلة مستمرة تبدأ بالضغوط النفسية إذ يقول عبد الجواد (1994): "إن الاحتراق النفسي ظاهرة تتبعية تحدث نتيجة دوام الضغوط والإجهاد المستمر مما يؤدي بالفرد إلى الإنهاك المزمن واعتلال صحته النفسية والبدنية. **(البتال، 1999، ص 18)**

استنتاجا لما سبق،يمكن القول أن الأصل في الاحتراق النفسي هو الضغوط المهنية التي إذا ما استمرت وزادت عن الحد يمكن أن تؤدي إلى ظهور أعراض ومؤشرات الاحتراق النفسي عند الفرد، علما بأن شعور الفرد بالضغوط المهنية أو النفسية في مجال العمل لا يعني بالضرورة إصابته بالاحتراق النفسي.

3-2- الاحتراق النفسي والقلق:

القلق عبارة عن شعور بالوحدة وقلة الحيلة وعدوان مضاد للبيئة التي يدركها الفرد على أنها عدائية، والقلق يتكون من أعراض جسمية وأفكار مزعجة. **(Rosenholtz, 1989, p 60)**

3-3- الاحتراق النفسي والتعب:

يلاحظ أن الاحتراق النفسي ليس هو التعب أو التوتر المؤقت، مع أن هذا الشعور ربما يكون علامة مبكرة له فقد يشكل التعب أو التوتر العلامات المبدئية لهذه الظاهرة، إلا أن ذلك ليس كافيا للدلالة عليها فالاحتراق يتصف بحالة من الثبات النسبي فيما يتعلق التعب بهذه المتغيرات. **(Rosenholtz, 1989, p 60)**

3-4 – الاحتراق النفسي والتهرب النفسي:

التهرب النفسي يمكن أن ينتج عن إحساس الفرد بأنه ليس على ما يرام، فيحمى نفسه بدرجة تتعارض مع الإنتاجية، فلجوء الفرد إلى التهرب والبحث عن أعذار يمكن أن يكون مفيدا للفرد عند مستوى معين ولكنّه إذا زاد عن ذلك يصبح الفرد غير منتج أيضا لأن نقص مستوى التهرب النفسي عن الحد المناسب ربما يقود إلى زيادة الضغط وبالتالي زيادة الاحتراق النفسي. **(Rosenholtz, 1989, p 60)**

3-5 – الاحتراق النفسي والإرهاق العاطفي:

إن الإرهاق العاطفي المتكرر والإنهاك الشعوري العاطفي الناتج عنه، يشكلان أساس الاحتراق النفسي، فمعظم المربيين يبالغون في عطائهم ومن ثم يشعرون بالتعب والإرهاق الجسدي والعقلي والنفسي، ويشعرون بأن مصادرهم العاطفية أو الشعورية تنضب، وهذه هي أهم مظاهر الاحتراق النفسي. **(بني أحمد، 2007، ص 135)**

مما سبق يتبين لنا أن مفهوم الاحتراق النفسي يتداخل مع العديد من المفاهيم كالقلق، الضغوط، الإرهاق، التهرب النفسي، التعب.. وغيرها من المصطلحات النفسية الأخرى، ولعلّ أهم ما تشترك فيه هذه المفاهيم أن معظمها يعد من البوادر أو المؤشرات الأولى للاحتراق النفسي. ويمكننا القول كذلك أن علاقة هذه المفاهيم بظاهرة الاحتراق النفسي هي علاقة سبب ونتيجة بحيث كلما زادت معاناة الفرد من القلق أو الضغط أو الإرهاق كلما زادت إمكانية إصابته بالاحتراق النفسي.

4- أبعاد الاحتراق النفسي:

انطلاقا من البحوث الميدانية التي قامت بها "ماسلاش" مع كل من "كيلي وجاكسون وبيناس"، سواءً عن طريق المقابلات أو الاستبيانات التي طبقت على العديد من الهيئات المهنية (الخدمات الاجتماعية، والصحة، والتعليم)، حيث توصّلت في النهاية إلى نتيجة مفادها أن ظاهرة الاحتراق النفسي تتكوّن من ثلاث مكونات أو أبعاد أساسية، وهي :

4-1- الإجهاد الانفعالي (Emotional Exhaution): وهو استنزاف العامل لطاقته البدنية والنفسية على حد سواء، وفقدانه لحيويته ونشاطه الذي كان يتمتع به في الماضي.

4-2- تبلد المشاعر أو التجرد من الإنسانية في العلاقة مع الآخرين: وهو نتيجة مباشرة للبعد الأول، ويتجسد هذا البعد في حالة العمال الذين تتولد لديهم مواقف سلبية ساخرة وتهكمية تجاه العملاء، بحيث يتعاملون معهم كأنهم أشياء بدون قيمة إنسانية. يشير أيضا تبلد المشاعر إلى إلغاء الشخصنة وهو ذلك الانفصال بين الأشخاص، ويعتبر هذا العنصر جوهر التناذر، بحيث نميزه من تطوير المواقف في الشخصية المنفصلة كالسخرية والسلبية من الأشخاص الذين يتعامل معهم العامل سواءً كانوا (طلبة، مرضى، أو عملاء).

فالفرد في هذه الحالة لا يتعلّق كثيرا بعمله فهو يقدم الحاجز الذي يعزله عن عمله وزملائه، هذه الحالة تتطور تدريجيا وببطء، غير أن هذه الحالة غالبا ما يشعر فيها الفرد بألم كشكل من أشكال الفشل الشخصي الذي يمكن التعبير عنه أكثر أو أقل صراحة في البعد الثالث.

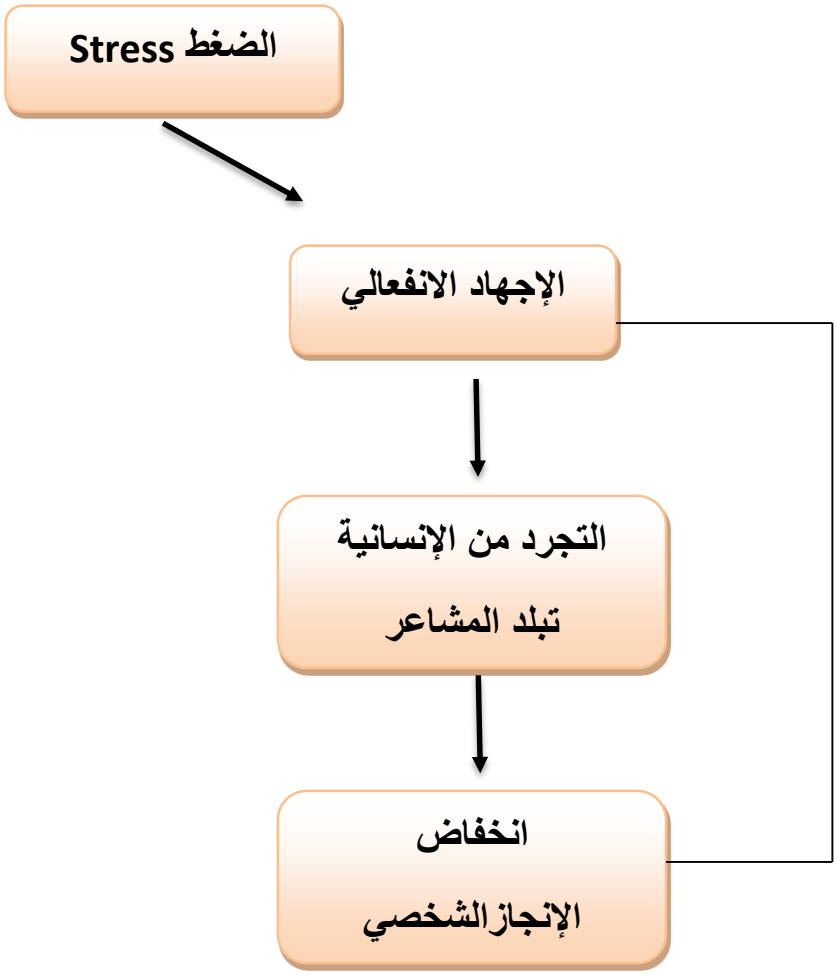
3-3- انخفاض الإنجاز الشخصي (Lower Accomplishment personal) :إن هذا البعد هو نتيجة للبعدين السابقين حيث يشير إلى تقييم العامل لنفسه بطريقة سلبية، بأنه غير قادر على القيام بواجباته بالمستوى والشكل المطلوب، يظهر أيضا في شعور الفرد بتدني نجاحه واعتقاده بأن مجهوداته تذهب سدى فهو خبرة مؤلمة، ويمكن التعبير عنه من قبل الشعور بعد الفاعلية والكفاءة، وقد يحبط عمل الفرد في كلمة واحدة "لم تعد تقوم بالعمل الجيد". في الواقع أن نقص الإنجاز الشخصي يتعلق في مرات كثيرة بانخفاض قيمة الفرد في عمله وكفاءته. فالمعروف أن الأهداف لا تتحقق في حالة انخفاض احترام الذات والشعور بنقص الكفاءة الذاتية، فهو هنا شخص لا يمنح نفسه القدرة على التحرك إلى الأمام، ويقتنع بعدم قدرته على الاستجابة بفعالية لتوقعات المحيطين به، فالإنجاز الشخصي إذا يمثل البعد الذاتي للاحتراق النفسي. حساسيه بزيادة المتطلبات المهنية مع الشعور بالإحباط والتوتر والإجهاد العاطفي، وغالبا ما يرتبط أيضا بالضغط والاكتئاب، كل هذه المفاهيم النظرية أثبتت النتائج الأمبريقية الحالية بأن لها دورا مركزيا في عملية الاحتراق النفسي.

نستنتج مما سبق أن الاحتراق النفسي يبدأ مع الاجهاد الانفعالي وانخفاض الإنجاز الشخصي، سواء بشكل مباشر أو عن طريق التجريد من الإنسانية (تبلد المشاعر).

ويعتقد هؤلاء المؤلفون أيضا أن الإجهاد الانفعالي هو العنصر العاطفي للاحتراق النفسي، في حين أن البعدين الآخرين يكونان مركبات موفقية أو معرفية للاحتراق النفسي.

كما أن هذه المكونات الأساسية للاحتراق النفسي وفقا لبعض التحقيقات السابقة أكدت بأنها قد تكون منفصلة، وكل واحدة على حدى كما يمكن أن يكون لكل منها مقياس ينفرد بقياس كل بعد. **(بن موسى، 2019، ص 15 – 16)**

حتى نفهم أكثر ما سبق عرضه من أبعاد الاحتراق النفسي، نستعرض فيما يأتي مخططا يُجمِلها كلّها كما يلي:



الشكل رقم(01): يوضح النموذج الثلاثي لسيرورة الاحتراق النفسي

من خلال الشكل الموضح أعلاه نستطيع القول أن أغلب الباحثين في هذه الظاهرة وعلى رأسهم "ماسلاش"، "كيلي" و"جاكسون وبيناس" توصلوا إلى فكرة مفادها أن أبعاد الاحتراق النفسي تتموضع في ثلاث مكونات أساسية وهي:

- الإجهاد الانفعالي الذي يقصد به استنزاف طاقة الفرد النفسية والبدنية بحيث يفقد نشاطه وحيويته التي كان يتمتع بها سابقا ويصبح أكثر توترا، إنهاكا، وإحباطا.
- تبلد المشاعر والتجرد من الإنسانية بحيث تتولد لدى الشخص مواقف سلبية وتهكمية تجاه الآخرين تتطور مع مرور الوقت ليشعر الفرد بأنه فاشل على المستوى الشخصي والمهني.
- انخفاض الإنجاز الشخصي، في هذا البعد يقيم الفرد نفسه بطريقة سلبية فينخفض احترامه لذاته ويحس بنقص الكفاءة الذاتية وهو ما قد يؤثر فعلا على إنجازه الشخصي.

5-أعراض الاحتراق النفسي:

لا تعتبر ملاحظة الاحتراق النفسي ووصفه من الأمور الصعبة ولكن الصعوبة تكمن في تفسير هذا الاحتراق، ويأخذ مفهوم الاحتراق النفسي أبعادا أكثر تشعبا إذا ما تم التطرق إلى الأعراض التي تدل على وجوده.

حيث أشارت بعض الدراسات إلى أن الإنسان المحترق نفسيا يبدأ بالانسحاب من بين الآخرين الذين يتعامل معهم، ويتعمد التغيب عن الاجتماعات العامة، ويزداد شعوره بالاكتئاب، وتتطور لديه مشاعر وسلوكيات سلبية نحو العمل الذي يعمل فيه. **(الشيخ، 2002، ص 145)**

قام بعض الباحثين أمثال "**بيك وجراجيول شول**" **Beck & Graguioul Shooler (1989)** بتصنيف أعراض الاحتراق النفسي إلى أربع فئات وهي:

5-1- الأعراض الفسيولوجية الجسمية: وتشمل ارتفاع ضغط الدم والألم في الظهر والإنهاك الشديد، بحيث يفقد الفرد حماسه ونشاطه وقد يتحول الشعور بالإنهاك إلى مرض حقيقي، كما أن الإحساس بالتعب يؤدي إلى صداع مستمر وشديد وضعف عام في الجسم، مما ينتج عنه خلل في بعض أجهزة الجسم، ومن ثم التأثير على سير حياته. **(الرشيدي، 1999، ص 88)**

5-2 - الأعراض المعرفية الإدراكية: وتتمثل في عدم القدرة على التركيز والمزاج الساخر والقولبة أي تكرار النمط الواحد، وتظهر هذه الأعراض بوضوح على شكل تغيير في نمط إدراك الفرد، حيث يتحول الفرد من كونه شخص متساهل ومتفهم إلى شخص عنيد ذو تفكير متصلب ومتشدد. **(لوكيا، 2002، ص 10)**

5-3 - الأعراض النفسية: وهنا يميل الفرد إلى حالة من التغيرات في عواطفه، وهذه التغيرات تكون سلبية ومزعجة وأكثرها حدّة الشعور بالإحباط، وتمتد هذه الأعراض من صدق العاطفة إلى الإرهاق العاطفي والإحساس بالعجز واليأس. بالإضافة إلى الشعور بالخوف والقلق والاكتئاب، البلادة والانعزال والنسيان والتذمر، وكذلك عدم الثقة بالنفس والإحساس بالذنب وفقدان الحماس. **(حرتاوي،1981، ص 18)**

5-4 الأعراض السلوكية : وتبدأ بالشكوى من العمل البطء في الأداء وعدم الرضا والإنجاز المتدني، والتغيب المستمر عن العمل وترك المهنة، الانسحاب من حياة الأشخاص الذين يتعامل معهم بالإضافة إلى الأعراض السلوكية الاخرى. **(شيخاني، 2003، ص ص 18 -19)**

أما "**سبانيول وكابوتو**" **(1979)** فقد صنفا أعراض الاحتراق النفسي في ثلاثة مستويات هي: **(شحاتة، 2010، ص 76)**

5-1- المستوى الأول: تظهر حالة الاحتراق النفسي في هذا المستوى بشكل قصير ومتقطع يمكن السيطرة عليه بسهولة، ويرى الباحثان أن علاج ذلك يكمن في القيام ببعض الممارسات والتمارين الرياضية التي تقود إلى الاسترخاء وممارسة بعض الهوايات المحببة، بحيث تنخفض معها مظاهر الاحتراق هذه.

5-2-المستوى الثاني: يذكر الباحثان أن ظاهرة الاحتراق النفسي عند هذا المستوى تأخذ شكلا خاصا من الحدة والوضوح وتستغرق وقتا أطول من حيث ديمومتها إلى درجة يصعب علاجها والعمل على إزالة أعراضها بالطرق التي ذكرت في المستوى الأول.وهنا يمكن بوضوح قياس درجة الانفعال عند المحترق نفسيا على الرغم من استرخائه أو نومه، كما يلاحظ بوضوح مدى سخريته بالقائمين على العمل الذي يقوم به ويكون مزاجه متقلبا واهتمامه بالمستفيدين من العمل منخفضا.

5-3- المستوى الثالث: عند هذا المستوى تدوم الأعراض وتنشأ مشكلات نفسية وصحية لا يمكن لها أن تنتهي بسرعة بالعلاج الطبي أو النفسي، ويُلاحظ من الشخص شكوك دائمة حول قدراته كما أن الاكتئاب والمشاعر السلبية تصبح متفشية.

يمكننا القول أن ظاهرة الاحتراق النفسي تتسم بثلاث أعراض رئيسية تتمثل في: أعراض فيسيولوجية (تشمل الإنهاك الجسدي الشديد، الصداع، ألام في الظهر، خلل في أجهزة الجسم كالجهاز المناعي وهو ما يؤثر بالسلب على سير حياة الفرد)، أعراض نفسية (تتمثل في التغيرات السلبية التي تطرأ على مشاعر وانفعالات الفرد والتي تؤدي به إلى الشعور بالإحباط والاكتئاب والانعزال) وأعراض سلوكية (تشمل عدم الرضا الوظيفي والإنجاز المتدني والتغيب المستمر وبالتالي ترك المهنة).

6- أسباب الاحتراق النفسي:

تتعدد أسباب ومصادر الاحتراق النفسي لدى الأفراد، إلا أن معظم النظريات ركزت على ثلاث مستويات أو أسباب رئيسة وهي "المستوى الفردي، المستوى التنظيمي والمستوى الاجتماعي". **(السيد، 1978، ص ص 98-99)**

6- 1- المستوى الفردي: يعتبر العالم **فرودنبرجر** أن الأشخاص المخلصين والملتزمين هم أكثر الناس عرضة للاحتراق النفسي، ويضيف إليهم الأفراد ذوي الدافعية القوية للنجاح المهني، والحقيقة أن هناك الكثير من صدق هذه الادعاءات، حيث أن الجماعة المهنية الأكثر عرضة للاحتراق النفسي هي الأكثر مثالية والتزاما بمهنتها ومن أسباب ذلك بعض الأسباب الشخصية والفردية نذكر منها ما يلي:

- مدى واقعية الفرد في توقعاته وآماله، حيث أن زيادة عدم الواقعية لدى الفرد تتضمن في طياتها مخاطر الوهم والاحتراق النفسي.
- مدى الإشباع الفردي خارج نطاق العمل لأن حصر الاهتمام بالعمل فقط يؤدي إلى الاحتراق النفسي.
- الأهداف المهنية حيث وجد أن المهنيين الاجتماعيين هم أكثر عرضة لهذه الظاهرة.
- مهارات التكيف العامة.
- درجة تقييم الفرد لنفسه.
- الوعي والتبصر بمشكلة الاحتراق النفسي.

6-2- المستوى الاجتماعي: توجد العديد من العوامل والأسباب الاجتماعية التي تعتبر مصدرا للاحتراق النفسي نذكر منها سببين رئيسيين هما:

6-2-1- التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي تحدث في المجتمع وما يترتب عنها من آثار ومشكلات قد تؤدي إلى إصابة الفرد بالاحتراق النفسي.

6-2-2- طبيعة التطور الاجتماعي والثقافي والحضاري في المجتمع الذي يساعد على ظهور بعض المؤسسات الهامشية التي لا تلقى دعما جيدا في الوسط الاجتماعي، فيصبح العاملون بها أكثر عرضة للاحتراق النفسي.

6-3- المستوى التنظيمي أو الإداري: على الرغم من أن الأسباب الشخصية والاجتماعية لها دور هام إلا أنها تساهم بشكل أقل من الأسباب التنظيمية في ظهور الاحتراق النفسي عند المهنيين، إذ أن هذه الأخيرة لها علاقة مباشرة بظهور هذه المشكلة، وقد تم التوصل إلى ثلاث افتراضات هي:

- تشير البحوث الخاصة بالضغط النفسي والقلق إلى أن فقدان الإمكانيات والكفاءة هو أهم أسباب الضغط والقلق، وأن استمرار ذلك يتطور إلى ظاهرة تسمى بالعجز المتعلم حيث يشعر الفرد بأنه عاجز عن عمل أي شيء لتحسين وضعه حيث يفتقر إلى المصادر والنفوذ لحل المشاكل التي تواجهه مما يسبب له الشعور بالضغط وفي حالة استمراره يصاب الفرد بالاحتراق النفسي.
- تشير البحوث الخاصة بالضغط إلا أن نقص الإثارة للفرد تؤدي إلى نفس الآثار السلبية التي تترتب على فرط الاستثارة، ولذلك فإن العمل الرتيب الخالي من الإثارة والتنوع والتحدي يؤدي إلى الضغط والاحتراق النفسي.
- للمناخ الوظيفي في المؤسسة وتركيبة الوظيفة دخل في عملية الاحتراق النفسي.

من خلال ما سبق نستطيع القول أن أسباب الاحتراق النفسي متعددة وتختلف باختلاف المصادر المسببة لهذه الظاهرة، ولعلّ أهم الأسباب تتحدد في ثلاث مستويات أساسية وهي:

المستوى الفردي الذي يعتبر فيه الفرد العامل الرئيسي لإصابته بالاحتراق النفسي نتيجة الإفراط في توقعاته وآماله المهنية، المستوى الاجتماعي الذي يشمل التغيرات الاجتماعية والاقتصادية التي تطرأ على الفرد داخل مجتمعه والتي تؤثر بالسلب على سير حياته النفسية والعملية، أما المستوى الثالث فهو المستوى التنظيمي الإداري هذا الأخير يتعلق بمحيط العمل والظروف المهنية التي يعمل بها الفرد والتي قد تكون سببا فعليا في إصابته بالاحتراق النفسي.

7- مراحل حدوث الاحتراق النفسي:

يمثل الاحتراق النفسي مشكلة نفسية ذاتية وتجربة سلبية يعاني منها الفرد عبر سلسلة من الحلقات المتدرجة التي تبدأ بالضغوط النفسية والشد والتوتر، وتتعاظم آثارها مع مرور الوقت. إذ أكد العديد من الباحثين أن الاحتراق النفسي لا يحدث دفعة واحدة بشكل مفاجئ، بل هو نتيجة لسياق بطيء يمر فيه الفرد بمراحل متتابعة حتى يصل في الأخير إلى ذروة المعاناة بالاحتراق النفسي، وهذه المراحل يصفها **جرنيس (Cherniss)** كالآتي: **(الزهراني، 2007، ص ص 24 -42)**

7-1-مرحلة أولية مع تجند مفرط من أجل تحقيق الأهداف، نفي الحاجات الشخصية، الحد من الاتصال الجماعي، وأخيرا إنهاك وتعب دائمين.

7-2-مرحلة تجند منخفض يصحبه فقدان للأحاسيس الإيجابية تجاه الآخر واللجوء للمواد المؤثرة على السلوك كالمهدئات، إضافة إلى فقدان المشاعر الإيجابية تجاه العمل والزملاء إلى جانب الإحساس بالاستغلال.

7-3- مرحلة ردود الأفعال الانفعالية مع عدائية، وإلقاء اللوم على الآخرين وعلى نظام إدارة العمل.

7-4- مرحلة الانحطاط تتسم بانخفاض في القدرات المعرفية من صعوبة في التركيز واضطراب الذاكرة، يصاحبها عجز في إعطاء تعليمات واضحة، مع فقدان الإبداع وتنفيذ للخدمة بالمعنى الضيق.

7-**5- مرحلة فقر في الانفعالية** تتضمن اضطراب في الحياة الاجتماعية التي تنجم عنها عزلة، وكذا الفكرية المرفقة بالضجر.

7-6- مرحلة ردود الأفعال النفس جسدية.

7-7- مرحلة فقدان لمعنى العملمما يؤدي إلى الإدمان والانتحار.

هذا ويرى الباحثان **Brodsky** و **Edelwich (1982)** أن المصاب بالاحتراق النفسي يمر بأربع مراحل رئيسية وهي:

7-1- مرحلة الحماس: وفيها يلتحق عون الحماية المدنية بمنصب عمله بآمال عالية وتطلعات وانتظارات غير واقعية فتظهر قدراتها بشكل ساطع وبراق.

7-2- مرحلة الركود: يحدث الركود عندما يشعر عون الحماية المدنية أن الحاجيات المادية والمهنية والشخصية لم تشبّع، ويستدل على هذه المرحلة بملاحظة ترقية من هم أقل منه كفاءة إلى مناصب أعلى من منصبه، بالإضافة إلى غياب الحوافز الداخلية للأداء الجيد للمهمة.

7-3-مرحلة الإحباط: غياب التعزيز الداخلي والخارجي يدفع بعون الحماية المدنية إلى مرحلة الإحباط التي تجعله في حالة من التوتر والاضطراب، وفي هذه المرحلة يتساءل عون الحماية المدنية عن فعاليته وأهميته في المجتمع، وعن دور جهوده المبذولة في مواجهة مختلف العراقيل المتزايدة عليه.

7-4- مرحلة البلادة: البلادة هنا تعد إنهاكا، وهي تشير إلى لا مبالاة مزمنة أمام الوضع الراهن، بحيث يصل الفرد في هذه المرحلة إلى حالة قصوى من عدم التوازن والجمود أو الركود، إلى غاية الانسحاب الانفعالي بالتدريج فيصبح غير مهتما بتلبية الحاجيات الشخصية والمهنية بالشكل الذي كان عليه سابقا، وفي هذه المرحلة تظهر خطورة الاحتراق النفسي على الصحة النفسية وحتى الجسدية للفرد إذ يحدث اختلال واضطراب لمختلف أجهزة الجسم منها الجهاز المناعي وهذا من جرّاء الإنهاك المستمر الذي يعانيه الفرد، وفي هذه الحالات غالبا ما يصبح العلاج النفسي أمرا ضروريا.

أما "**ماتيوس وأنفاسيفيش**" يرون أن الاحتراق النفسي يتضمن أربع مراحل وهي:

7-1- مرحلة الاستغراق: وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعا، ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ماهو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا عن العمل في الانخفاض.

7-2- مرحلة التبلد: هذه المرحلة تنمو ببطء وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجيا وتقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء في العمل ويصاب الشخص باعتلال في صحته البدنية، وينقل اهتمامه إلى مظاهر اخرى للحياة كالهويات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه.

7-3- مرحلة الانفصال: وفيها يدرك الفرد ما يحدث ويبدأ في الانسحاب النفسي واعتلال الصحة النفسية والجسمية بالإضافة إلى ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي.

4-7- المرحلة الحرجة: وهي أقصى مراحل الاحتراق النفسي، وفيها تزداد الأعراض البدنية والنفسية والسلوكية سوءا وخطرا، إذ يختل فيها تفكير الفرد نتيجة شكوك الذات ويصل إلى مرحلة الانفجار فيفكر في ترك العمل وقد يصل به الحال إلى التفكير في الانتحار.

نستطيع القول أن الاحتراق النفسي لا يحدث دفعة واحدة وبشكل مفاجئ، إنما هناك سلسلة متتالية من المراحل التي يمر بها الفرد حتى يصل في الأخير إلى ذروة المعاناة بالاحتراق النفسي، ويمكننا تلخيص هذه المراحل في ثلاث مؤشرات رئيسية كما يلي:

- شعور الفرد بالإنهاك الجسمي والنفسي مما يؤدي إلى شعوره بفقدان الطاقة النفسية والمعنوية، بالإضافة إلى ضعف الحيوية والنشاط وبالتالي فقدان الشعور بتقدير الذات.
- الاتجاه السلبي نحو العمل والفئة التي يقدم لها الفرد خدمة، وأيضا فقدان الدافعية نحو العمل.
- النظرة السلبية للذات والإحساس باليأس والعجز والإحباط والكسل، وهو ما يجعل الفرد يفكر باستمرار في ترك عمله.

8- بعض النظريات المفسرة للاحتراق النفسي:

يتعرض الفرد في الحياة إلى العديد من الضغوط وبالأخص تلك التي تتعلق بالجوانب المهنية فهي تولد لديه مصادر متنوعة من الضغوط، والتي تزيد من حمله وتنعكس سلبا عليه محاولا بذلك التخلص من المواقف الضاغطة، ولن يستطيع ذلك إلاّ بفهم عملية سير هذه الظاهرة من أجل مواجهتها والتخلص منها. لهذا اجتهد الباحثون في الميدان إلى تفسير الظاهرة ووضع مجموعة من النظريات، فيما يلي سنتطرق لبعض النظريات التي هتمت بتفسير ظاهرة الاحتراق النفسي، نذكر على سبيل المثال:

8-1- النظرية السلوكية: يرى أصحاب هذه النظرية أن السلوك نتاج عن الظروف الغير مهيأة، ولم تتجاهل هذه النظرية مشاعر وأحاسيس الإنسان كما لم تتجاهل العمليات العقلية الداخلية له مثل الأداة، والحرية، والعقل، فحسب السلوكيين أن الاحتراق النفسي هو حالة نفسية داخلية شأنه شأن القلق والغضب يحدث نتيجة لعوامل بيئية فيزيقية إذا ما استطاع الإنسان ضبطها والتحكم فيها فإنه بالإمكان وبسهولة التحكم في الاحتراق النفسي، وهذا ما يؤمن به العديد على أهمية وضرورة تعديل السلوك لضمان التوازن النفسي وبالتالي تحقيق درجة عالية من الأداء والإنتاجية في مختلف مجالات العمل. **(سعد، 1998، ص 167)**

8-2- النظرية المعرفية: يرى المعرفيون أن المصدر الذي يحدد سلوك الإنسان هو مصدر داخلي، بحيث يخالفون بذلك النظرية السلوكية وهذا يعني عندما يكون الفرد في موقف معين فإنه يفكر بالضرورة في هذا الموقف، ويسعى إلى الاستجابة من أجل الوصول إلى الأهداف التي يحددها، وإذا كان هذا الإنسان قد استطاع أن يدرك الموقف إدراكا إيجابيا فإن ذلك سيقود بالضرورة نوع من الرضا والمعنوية العالية والتكيف الإيجابي معه، بينما إذا أدرك هذا الفرد الموقف إدراكا سلبيا فإن النتيجة الحتمية لهذا الإدراك السلبي هي ظهور أعراض الاحتراق النفسي عليه. **(سعد، 1998، ص 167)**

8-3- النظرية الفرويدية: يتفق رواد هذه النظرية مع المعرفيون في تفسيرهم لسلوك الإنسان حيث يرى هؤلاء أن القوى الدافعة للسلوك هي قوى داخلية وتسبب الصراع الداخلي بين مكونات "الأنا، والهو" الذي يسبب القلق والاكتئاب والاحتراق، وحسب رأي الفرويديون فإن العمليات النفسية كالانفعال، والقلق والاكتئاب والتوترهي مصادر السلوك الظاهري للإنسان مثل تبلد المشاعر، الإجهاد، والانعزال عن الآخرين. **(السامراني، 2007، ص 256)**

من خلال ما سبق نلاحظ أن هناك مجموعة من النظريات التي اهتمت بتفسير الاحتراق النفسي، بحيث كل واحدة من تلك النظريات قدمت تفسيرا حسب نظرتها له، ونحن أخذنا على سبيل الحصر بعضا من هذه النظريات وهي: النظرية السلوكية التي فسرت الاحتراق النفسي على أنه نتيجة لعوامل بيئية فيزيقية إذا ما تم ضبطها من خلال تعديل سلوك الفرد فإنه بالإمكان التحكم في الاحتراق النفسي وضمان تحقيق أداء وانتاجية عالية. بالإضافة إلى النظرية المعرفية والنظرية الفرويدية اللتان اتفقتا نسبيا في تفسيرهما للاحتراق النفسي، بحيث يرى روادها أن القوى الدافعة للسلوك هي قوى داخلية وأن الصراع بين مكونات الأنا والهو هو ما يؤدي بالفرد إلى القلق والاحتراق النفسي.

9- قياس الاحتراق النفسي:

تشكل الاستجابات السلوكية والمظاهر الدالة على الاحتراق النفسي القاعدة الأساسية التي يعتمد عليها الباحثون في تصميم أدوات تساعدهم على الإجابة عن التساؤل فيما إذا كان الفرد محترق نفسيا أم لا، وفي العادة يقوم المستجيب بالإجابة على عبارات تقريرية بالموافقة أو عدم الموافقة عليها أو الإجابة نفسها من بعد أو بالاعتماد على المنظور التدريجي، ومن أهم المظاهر التي يعتمد عليها قياس الاحتراق النفسي نذكر ما يلي: **(عسكر، 2003، ص 128)**

- مدى شعور الفرد بالتعب والإرهاق.
- أسلوب المعاملة مع الآخرين.
- مدى الشعور بالألم رغم غياب الأمراض البدنية.
- مدى العزلة أو القرب من الآخرين.
- أسلوب التواصل مع الآخرين.
- النظرة الشخصية للعمل.

- درجة التفاؤل والتشاؤم في النظرة الشخصية للحياة.
- مدى المشاركة في الأنشطة الاجتماعية.
- الشعور الشخصي بأهمية العمل الذي يزاوله.
- الشعور الشخصي تجاه المستفيدين من خدماته للعاملين في المهن الاجتماعية.
- مدى الرغبة في مساعدة الآخرين.
- الحالة المزاجية ومدى القدرة على التحكم في الانفعال.
- درجة الطموح الوظيفي.
- غياب أو غموض الأهداف في حياة الفرد.
- مدى فقدان روح الدعابة عند الفرد.

خلاصة الفصل:

في الأخير ومما سبق عرضه في هذا الفصل نستخلص أن الاحتراق النفسي من المواضيع الحديثة الهامة والشائكة حيث اختلفت تعاريفه وأسبابه والنظريات المفسرة له، لكن بالرغم من ذلك لاحظنا أن معظم الباحثين اتفقوا على وصف الاحتراق النفسي بأنه خبرة نفسية داخلية سلبية تشمل الإجهاد النفسي والبدني وتؤثر على حياة الفرد فتحول دون أداء مهامه ونشاطاته اليومية بالشكل المعتاد وذلك نتيجة تعرضه للضغوط المستمرة والمتطلبات التي تفوق قدراته، وأن الممتهنين للمهن الإنسانية والاجتماعية كالأطباء، وأعوان الحماية المدنية، الأساتذة...هم الأكثر عرضة للإصابة بالاحتراق النفسي، لذلك وجب إعطاء تدابير للوقاية منه وتطوير أساليب للتعامل معه والتقليل منه.

ثالثا: الحماية المدنية كواحدة من الوظائف الصعبة:

تمهيد :

تعد أسلاك الحماية المدنية من الأجهزة الهامة في المجتمعات والدول الحديثة والتي لا يمكن الاستغناء عنها نظرا لما تقدمه من مهام إنسانية أثناء الكوارث كالفيضانات والزلازل، إضافة إلى مختلف الحوادث اليومية التي يتعرض لها الأشخاص، هذا مايجعل منها سورا منيعا للمجتمع وصمام الأمان له لأنها تتخصص بحماية المدنيين من الأخطار المختلفة، ومتابعة شؤون الأمن والحماية المتعلقة بهم بمختلف تفاصيلها.

1-تاريخ الحماية المدنية:

إن تاريخ إنشاء الحماية المدنية لأول مرة يعود إلى سنة **1931**، حيث قام الطبيب الفرنسي (جورج سان بول) بإنشاء جمعية مشارف جنيف واتخذ من باريس مقرا لها وبعدها انبثقت المنظمة الدولية للحماية المدنية وذلك بسبب المخاطر التي كانت تهدد حياة الناس، حيث شمل قانون ونظام هذه المنظمة إنقاذ الإنسان والحيوان على حد سواء من أخطار الحرائق والفيضانات والزلازل وغيرها من الكوارث الطبيعية.

في سنة **1935** أصدر مجلس النواب الفرنسي وبوازع من الجمعية (جمعية مشارف جنيف) قرارا يدعو فيه عصبة الأمم إلى دراسة السبل المؤيدة إلى إنشاء مواقع أو مدن مفتوحة في كل دولة تكون في مأمن عن الأعمال العسكرية ويمكن للمدنيين اللجوء إليها في حالة الحروب والنزاعات، وذلك استنادا إلى اتفاقيات تعتمدها عصبة الأمم.

في عام **1937** توفي مؤسس الجمعية ونقلت الجمعية مقرها من باريس إلى جنيف بناء على طلب سان بول، وقد تدخلت الجمعية لدى الأطراف المتحاربة إبان الحرب الأهلية الإسبانية وكذلك عند نشوب الصراع الصيني.

في سنة **1949** أصدر المؤتمر الدبلوماسي الذي انعقد في جنيف اتفاقية رابعة بعد الاتفاقيات الثلاث الأولى الخاصة بحماية المدنيين زمن النزاعات المسلحة.

في عام **1958** أصبحت المنظمة الدولية للحماية المدنية منظمة غير حكومية، وقد أدرج القانون الدولي الإنساني الحماية المدنية في البروتوكول الإضافي الأول لاتفاقيات جنيف، كما منح أجهزة الحماية المدنية وضعا قانونيا يضمن لها الحماية عند تأديتها لمهامها وواجباتها، ومنها شارة مميزة خاصة بها تسمح بالتعرف عليها وعلى معداتها وهي "**مثلث أزرق متساوي الأضلاع على أرضية برتقالية اللون**".

في سنة **1966**تم اعتماد دستور للمنظمة أين أصبحت المنظمة الدولية الغير حكومية كمنظمة بين الحكومات، ولقد صادق على هذا الدستور 18 دولة عضوا، لتصبح الحماية المدنية من بين أهم المرافق العامة في الدولة والتي يقع على عاتقها مهمة تأمين الحماية والمساعدة للسكان في مواجهة مختلف الكوارث والمخاطر، ولعل من أهم الكوارث التي انبثقت منها فكرة تأسيس الحماية المدنية نذكر:

- حريق روما الشهير في القرن الأول للميلاد والذي دمر عشر أحياء سكنية.
- زلزال لشبونة بالبرتغال سنة 1966 والذي دمر كل المدينة.
- حريق موسكو سنة 1912 دمر أربع أخماس المدينة و3800 مسكن.
- زلزال الجزائر سنة 1716 والذي دمر ثلثي الجزائر العاصمة.

- حريق شيكاغو في أكتوبر 1871 والذي كان سببا في احتراق 17400 مسكن وقتل 3800 شخص.
- حريق سان فرانسيسكو سنة 1906 والذي أتى على 27800 مسكن وتسبب في هلاك 500 شخص.

من خلال ما تم عرضه نلاحظ أن تاريخ نشأة منظمة الحماية المدنية يعود إلى سنة **1931** على يد العالم جون سان بول، الذي قام بإنشاء جمعية في مدينة "جنيف" تختص بحماية الإنسان من مختلف المخاطر التي تواجهه من زلازل وفيضانات وحرائق، ومع مرور الزمن وبانضمام العديد من النواب تطورت هذه الجمعية ليتم فيما بعد المطالبة باعتمادها كمنظمة عالمية وذلك سنة **1966** أين تم المصادقة على الدستور، لتصبح منظمة الحماية المدنية من أهم المرافق في الدول والتي تقع على عاتقها مهمة حماية وتأمين الأشخاص وممتلكاتهم وتقديم المساعدة لهم في مختلف الحوادث التي يتعرضون لها.

2- نشأة الحماية المدنية الجزائرية وتنظيمها:

2-1- الحماية المدنية خلال الفترة الاستعمارية:

خضعت الجزائر كباقي دول المغرب العربي للاستعمار الذي غزى الجزائر سنة **1830** فكانت هناك عدة مقاومات شعبية وانتفاضات متواصلة للوقوف والتصدي للاحتلال الذي سلب ودمر وخرب ممتلكات الشعب وحرمه من جميع الأعمال الإنسانية النبيلة بما في ذلك حماية نفسه وممتلكاته من مختلف الأخطار سواء كانت ذات مصدر صناعي أو إنساني، ومن جهة أخرى عمد المستعمر إلى خدمة مصالحه وحماية ممتلكات المعمرين بإنشاء وحدات للتدخل عبر التراب الوطني وذلك بمقتضى **قانون 1938** والذي نص على إنشاء ثكنات لرجال

المطافئ، حيث ركزوا على توزيع مراكزها في المن الشمالية الجزائرية ذات الكثافة السكانية العالية والأخطار المعتبرة.

2-2- الإصلاحات الطارئة على قطاع الحماية المدنية بعد استقلال الجزائر:

بعد استقلال الجزائر سنة **1962** كانت هناك مصلحة للحماية المدنية تتكون من جهاز مركزي تابع لوزارة الداخلية المصلحة المركزية للحماية المدنية، ومصالح الإسعاف ومكافحة الحرائق على مستوى الدوائر وهذا الجهاز لم يكن يمتلك المعدات والأموال الكافية للقيام بالمهام الموكلة إليهم من إطفاء، إنقاذ وإسعاف فقد كانت في أغلب الحالات من الإدارة .

أما من ناحية التدخلات فكانت محدودة بسبب قلة العتاد والتقنيات حيث كانت تتم من طرف عناصر إطفائية دائمة أو متطورة موزعة على مستوى المناطق الحضارية والمدن الأخرى.لكن محدودية المواد المادية وقلة الإمكانيات جعلت البلديات تلجأ إلى الاستغناء عن جهاز الحماية المدنية لكونها عبئا على ميزانيتها في حين أن الاحتياجات الملحة والتغيرات الطارئة حتمت التكفل بهذا الجهاز ومن ثم بدأت عملية الإصلاحات: **(بن موسى، 2019، ص ص 31 -32)**

2-2-1- إصلاحات 1964:

جاءت هذه الإصلاحات في **المرسوم 64. 129 المؤرخ في 15 أفريل 1964** الذي تضمن تنظيم إدارة الحماية المدنية، وقد بينته مادته الأولى التعريف الشامل للحماية المدنية وفي المادة الخامسة منه موضوع تصور تحضير ووضع حيز ومراقبة الوسائل الخاصة بالتنبؤ به والوقاية من الأخطار لتفاديها أو التقليل من خسائرها في وقت السلم أو الحرب. وقد نص هذا المرسوم على تحويل المصلحة المركزية إلى مصلحة وطنية للحماية المدنية على المستوى المركزي، أو على المستوى المحلي فأصبحت مصالح الإسعاف ومكافحة الحرائق بمثابة مصالح

ولائية للحماية المدنية والإسعاف بالإضافة إلى حق النظر في أعوان الوحدات العلمية، لذا عمدت الدولة إلى رسكلة وترقية معظم أعوان البلدية داخل المصلحة الوطنية للحماية المدنية، هذه العملية أدّت إلى تحسين المعلومات النظرية للأعوان، كما ساهمت في إصلاح شامل للفرق القديمة ومن ثمة إنشاء نوعين من الأعوان المحترفين والمؤقتين غير المهيكلين، وعلى ضوء هذه الإصلاحات للوالي حاليا مسؤولية تحضير ووضع حيز التنفيذ كافة الوسائل المساعدة لرؤساء البلديات.

2-2-2- إصلاحات 1970:

تطبيقا للنظام الاشتراكي في البلاد ونظرا لأهمية قطاع الحماية المدنية قررت الحكومة تأمين وسائل القطاع **في أفريل 1970**، وقد تم إنشاء وحدات التدخل في إطار تنظيمي حسب **المرسوم 0. 167 المؤرخ في 1970/11/10** المتعلق بتصنيف وحدات الحماية المدنية وتنظيمها حسب المهام المسندة إليها وهي:

- الحدة الرئيسية : وتتمركز في الولاية.
- الوحدات الثانوية : موجودة في مركز الدائرة.
- وحدات القطاع : موجودة في مركز البلدية.
- المراكز المتقدمة : موجودة بقرب الأخطار.

نقول إذن أنه بعد استقلال الجزائر مكنت الإصلاحات التي طرأت على النظام العسكري من تجميع مصالح مكافحة الحرائق تحت تسمية واحدة وهي "**الحماية المدنية الجزائرية**"، هذه الخطوة مكنت من تطوير دعم المصالح بالعتاد وكذلك من وضع منظمة وطنية مسايرة للنظام الاقتصادي والاجتماعي في البلاد، إذ تم إدماج القطاع تحت قانون الوظيف العمومي وخص

أعوانها بالقانون الخاص بهم وفي إطار هذا التطوير تم إنشاء منظمة شبه عسكرية ذات زي موحد وكذلك رتب عسكرية ومراكز للتكوين.

3- تعريف الحماية المدنية:

- الحماية المدنية هي مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات، حيث تأسست في 24 أفريل 1964 وهي مؤسسة تابعة لوزارة الداخلية والجماعات المحلية، ففي 20 فيفري 1967 أصبحت سلكا من أسلاك الأمن وشعارها الإنقاذ أو الهلاك وطبيعة نشاطها تقني إداري. **(بن موسى، 2019، ص 30)**
- هي مرفق مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية، وطبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية والنمو الديموغرافي للبلاد، حيث تتمتع بتنظيم إداري تقني علمي لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة به. **(بن موسى، 2019، ص 30)**
- يقصد بالحماية المدنية العمل مسبقا لإنجاز التدابير الوقائية الكفيلة بحماية السكان وممتلكاتهم في مواجهة الكوارث ومختلف الأخطار، وهي جميع الإجراءات التي تتخذها الأجهزة المختلفة عدا القوات المسلحة لتأمين الحماية للمواطنين والممتلكات العامة وتقليل الخسارة إلى أدنى حد ممكن. **(بن سالم وبوعبد، 2017، ص 210)**

مما سبق نقول أن الحماية المدنية هي جهاز مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات ومرفق تابع للدولة له نظم وقوانين يسير عليها تتحكم في الكيفيات اللازمة لتسيير المستخدمين بها ليكونوا في المستوى المطلوب، وكذا تسيير عمليات التدخل السريع التي تعتبر من الأولويات الأولى لإنقاذ وحماية كل شخص تعرض لخطر حقيقي.

4 – مهام الحماية المدنية:

هناك العديد من المهام التي تتولاها الحماية المدنية، إذ تتمثل المهام الأساسية لها في الوقاية والتدخل أثناء الكوارث الطبيعية والتكنولوجية ونقل الجرحى والمرضى، كما تتولى الحماية المدنية مهمة تقديم الإسعافات في الحوادث المنزلية والبحث عن الأشخاص التائهين في الغابات والجبال والصحاري، وكذلك الإنقاذ في مختلف المياه وإخماد الحرائق بجميع أنواعها، بالإضافة إلى ذلك تقوم مؤسسات ومراكز الحماية المدنية بإعداد دراسات للوقاية من مختلف الأخطار وحملات تحسيسية توعوية لمختلف شرائح المجتمع، وفيما يلي نذكر البعض من مهامها: **(بن سالم وبوعبد الله، ص ص 210-211)**

- دراسة القواعد والإجراءات الأمنية المطبقة في مجال الحماية المدنية ضد كل أخطار الحريق والفزع وما ينجر عنهما من أضرار بشرية ومادية في مختلف أنواع المؤسسات الصناعية والمستقبلة للجمهور.
- الوقاية من الأخطار الصناعية والتكنولوجية الكبرى.
- مكافحة حرائق الغابات و المحاصيل الزراعية.
- حماية الشواطئ ومناطق الاستجمام.
- التدخل في حوادث الطرق والسكك الحديدية وحمايتها.
- الإعلام والتحسيس بمختلف أنواع الحوادث.
- تنفيذ وتنسيق مخططات الإسعاف في حالة حدوث كوارث كبرى وما إلى ذلك.
- الأمن الحضري من مختلف الأخطار (حرائق، انفجارات، فيضانات .. الخ).

5 – مهام عون حماية المدنية:

في بداية الأمر كان تدخل الحماية المدنية جد محدود، إذ كان يقتصر على إطفاء الحرائق البسيطة وذلك لقلة العتاد وضعف الإمكانيات وكان يطلق عليهم اسم الإطفائيين حيث كانوا تابعين للبلدية ومع حدوث التطورات والإصلاحات تطورت مهام عون الحماية المدنية وتوسع نطاقها إلى حماية الأشخاص والممتلكات وفق **المرسوم التنفيذي رقم 64. 129 المؤرخ في 1964/04/14**.أما في السنوات الأخيرة فقد أضيفت لعون الحماية المدنية مهام جديدة يمكن إدراجها في جانبين هما: **(بن موسى، 2019، ص34)**

5-1- المهام المتعلقة بالجانب الاجتماعي:

- اسعاف المرضى والمصابين ونقلهم إلى المؤسسات الاستشفائية بصفة مجانية وبدون تمييز عنصري.
- اسعاف ضحايا حوادث الطرقات، السكك الحديدية، الطيران والملاحة البحرية.
- الغطس في أعماق البحار والسدود وإنقاذ الأشخاص الغرقى.
- حراسة الشواطئ خلال موسم الاصطياف ضمانا لراحة المصطافين.
- توزيع المؤونة على المنكوبين من خيم وأفرشة وغيرها عند وقوع النكبات مثل الفيضانات والزلازل والانهيارات.
- ضمان تكوين أعوان الأمن لفائدة الوحدات الإنتاجية في مجال الأمن الصناعي والداخلي.
- وضع جهاز موسمي متخصص في إطفاء حرائق الغابات حفاظا على التوازن البيئي وعلى الثروة الغابية خاصة حماية الأشجار المثمرة والمنتجة لمختلف الفواكه.

5-2- المهام المتعلقة بالجانب الأمني:

- مواكبة عملية نقل المواد الخطرة مثل المواد المشعة.
- التغطية الأمنية خلال تنظيم التظاهرات الرياضية.
- المساهمة في تغطية عملية الانتخابات الوطنية.
- تدعيم الجهاز الفني في الامتحانات المدرسية.
- المعاينات الميدانية في إطار اللجان التقنية للمنازل المهددة بالانهيار.

من خلا عرضنا لمهام الحماية المدنية بشكل عامل ومهام أعوان الحماية المدنية على وجه الخصوص يتبين لنا أن المهام الأساسية لهذا المرفق الهام تتمثل في حماية الأشخاص من كل خطر قد يهدد حياتهم وتقديم المساعدة لهم في مختلف الحوادث التي يواجهونها، وإسعاف المرضى والجرحى، بالإضافة إلى القيام بحملات تحسيسية توعوية على مدار السنة لتحسيس الأشخاص بمختلف المخاطر سواء كانت حرائق، زلازل، فيضانات ...

6 - سمات عون الحماية المدنية:

- طاعة الرئيس واحترام المرؤوسين.
- الأمانة بحيث يحافظ العون على ممتلكات الغير.
- الضمير المهني والكفاءة.
- احترام القانون داخل المنظمة.
- اللياقة البدنية.
- الكتمان والحفاظ على الأسرار المهنية.
- التحلي بالصب ر والشجاعة.

- اللباس النظامي والشارة.
- حمل الطابع الإنساني الخيري ، والقدرة على حماية الأرواح والممتلكات.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى عناصر مختلفة تتعلق بالحماية المدنية بدءً من تاريخ نشأتها، تعريف الحماية المدنية، مهام الحماية المدنية، ثم السمات والمهام المنوطة بأعوان تدخل الحماية المدنية. وقد تم التوصل من خلال هذا الفصل إلى أن جهاز الحماية المدنية يعتبر مرفقا هاما يتولى مسؤولية تأمين الحماية والمساعدة للسكان عند مواجهتهم لأي كوارث أو مخاطر تهدد حياتهم وممتلكاتهم، لذا فإن هيئة الحماية المدنية تعمل وباستمرار على تكوين أعوانها التنفيذيين نظريا وتطبيقيا من أجل التكفل الأمثل بمختلف التدخلات والوضعيات الميدانية.

الفصل الثالث:

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد:

1- منهج الدراسة

2- الدراسة الاستطلاعية

2-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية

3- الدراسة الأساسية

3-1- مجالات الدراسة الأساسية

3-2- مجتمع الدراسة

3-3 عينة الدراسة ومواصفاتها

3-4 أدوات الدراسة

3-5 الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة (الصدق والثبات)

3-6 الأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية من أهم الوسائل التي تمكن الباحث من جمع المعلومات والبيانات من الواقع كماهي على طبيعتها، حيث تسمح لنا بتجسيد الأفكار النظرية في أرض الواقع مما يمنح البحث العلمي نتائج أكثر دقة ومصداقية كما أن الجانب الميداني تختبر فيه فرضيات البحث بالتالي يمكن التأكد من صحتها أو نفيها، لذلك فالارتباط وثيق بين الجانبين النظري والتطبيقي للدراسة.

من هذا المنطلق وبعد عرض الجانب النظري والاطلاع على متغيرات الدراسة وما يحيط بها من تعاريف ونظريات، سنعرض في هذا الفصل عرض الإجراءات المنهجية وتقنياتها انطلاقا من الدراسة الاستطلاعية الأولى من حيث أهدافها ونتائجها التي حاولنا من خلالها الإلمام بحيثيات الموضوع تمهيدا للدراسة الأساسية والتي انصبت على المنهج المتتبع في الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، مجالات الدراسة والأداة المستخدمة في جمع المعلومات والبيانات.

1- منهج الدراسة:

اعتمدنا في الدراسة الحالية على المنهج الوصفي باعتباره أكثر ملائمة لموضوع الدراسة الحالية."حيث يقوم المنهج الوصفي على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة المدروسة من خلال تحديد ظروفها وأبعادها كما هي عن طريق جمع البيانات والمعلومات المقننة ، ثم تصنيفها وتحليلها و إخضاعها للدراسة الدقيقة" . **(أبو بكر، 2007، ص 45)**

2- الدراسة الاستطلاعية:

تعد من بين أهم الخطوات الأساسية في البحث العلمي كونها تفيد الباحث في توسيع قاعدة معارفه والمعلومات الخاصة بدراسته ومدى أهميتها، وهي تعتبر الأرضية الخصبة للتحضير للدراسة الأساسية والتطبيقية لذلك فقد هدفت دراستنا الحالية من الدراسة الاستطلاعية إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية للاستطلاع على الظروف التي يعملون فيها وأنواع المهام التي يقومون بها، ومدى إمكانية تطبيق أدوات الدراسة التي سيتم الاعتماد عليها.

2-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على ميدان الدراسة وكذا الظروف والإمكانيات المتوفرة في الميدان.
- ضبط العينة الملائمة حسب المتغيرات وكذا طريقة اختيارها.
- التعرف على مجموعة الظروف التي يمكن أن ترافق توزيع الاستبيان بغرض التحكم فيها ولتفادي العراقيل من جهة أخرى.
- تحديد المنهج العلمي الأقرب إلى طبيعة الموضوع فأدوات جمع البيانات.
- التعرف على مدى فهم واستيعاب المفحوصين للموضوع المراد دراسته.
- التحديد الدقيق لميدان الدراس.

- التأكد من الخصائص السيكومترية للأدوات الدراسة.

3- الدراسة الأساسية:

3-1- مجالات الدراسة الأساسية:

تتحدد الدراسة الحالية بثلاثة مجالات:

المجال البشري: تم إجراء هذه الدراسة على عينة من أعوان الحماية المدنية .

المجال المكاني: تم إجراء هذه الدراسة بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية لولاية –برج بوعريريج –المجاهد بن حدة محمد.

المجال الزمني: تم إجراء هذه الدراسة في الموسم الدراسي 2021 /2022 ذلك خلال الفترة الممتدة من 03/24/ 2022 إلى غاية 01 /04 /2022.

3-2- مجتمع الدراسة:تكون مجتمع الدراسة 411 عون الذين يعملون بالوحدة الرئيسية برج بوعريريج.

نستعرض فيما يأتي جدولا يوضّح كلّ ذلك:

جدول رقم (03) : يوضح الحجم الكلي لمجتمع الدراسة مع الرتب

الرتبة	العدد
عون	205
ضابط	51
رقيب	31
مساعد	7
عريف	117

المصدر: من إعداد الباحثتين

3-3- عينة الدراسة ومواصفاتها:

تعرف العينة: بأنها "جزء من مجتمع الدراسة، وهي تعتبر جزء من الكل بمعنى أنه تؤخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون ممثلة لمجتمع البحث". **(زرواتي، 2002،ص 334)**

استنادا إلى طبيعة الموضوع فقد تكونت دراستنا الحالية من عينة قوامها(50) ذكرا وأنثى بالوحدة الرئيسية لولاية برج بوعريريج، تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

بعد عرض مختلف الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية، سيتم عرض مختلف نتائج الإحصاء الوصفي عن طريق تحديد اتجاهات إجابات أفراد العينة بالاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري. نحو المتغيرات الدراسة وعبارات الاستبيان والتي حازت على أعلى وأقل درجات الموافقة وفقا لإجابات مفردات العينة وكذا عرض تحليل وصفي للمتغيرات والخصائص الديموغرافية لأفراد العينة.

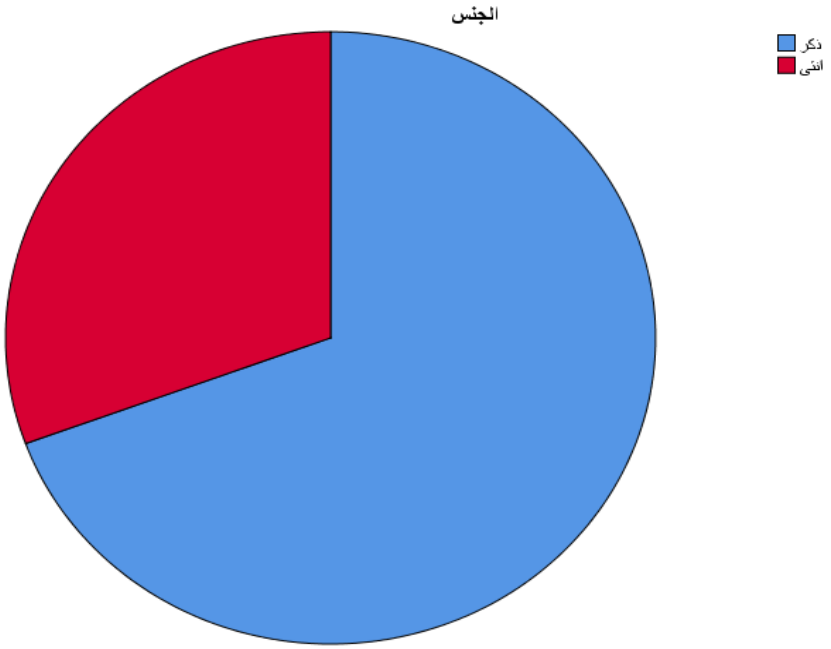
تقوم هذه الدراسة على مجموعة من البيانات المتعلقة بخصائص أفراد الدراسة مثل الجنس، الخبرة المهنية وفي ضوء هذه المتغيرات نقدم وصف تحليلي من خلال حساب التكرارات (ت) والنسبة (%) كما هو مدون في الجداول التالية:

3-3-1- بالنسبة لمتغير الجنس:

جدول رقم (04): يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

المتغير		التكرار	النسبة%
الجنس	ذكر	34	% 69.4
	أنثى	15	%30.6
	المجموع	49	100%

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 49 فردا، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الجنس بعدد 34 فرد بنسبة 69.4 % لصالح الفئة الذكور وهي أكبر نسبة من الإناث حيث بلغت 30.60 % من إجمالي أفراد العينة الدراسة، ومنه نستنتج أن هذه الوظيفة خاصة بالذكور بصفة عامة، كما هو مبين في الشكل التالي:



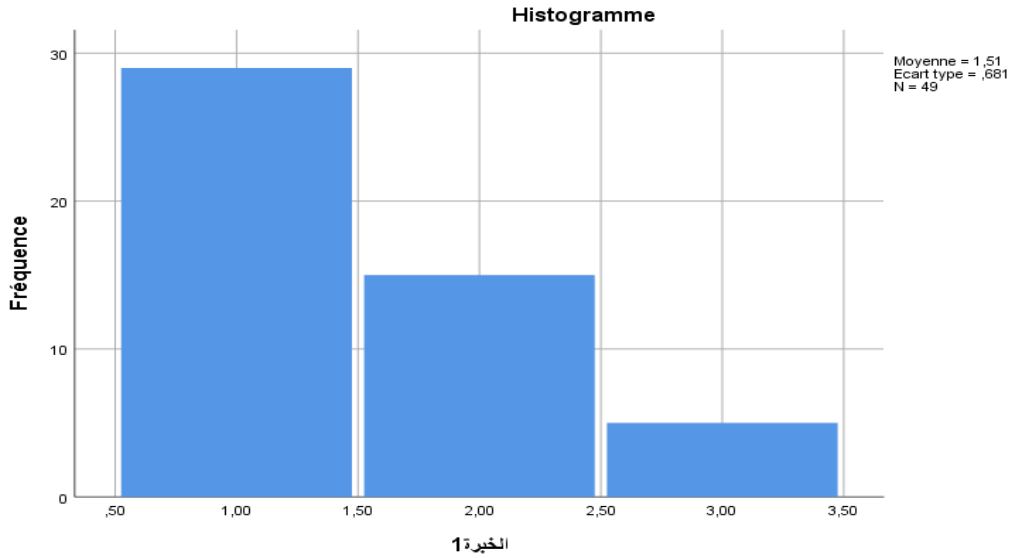
الشكل رقم (02): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

3-3-2- بالنسبة لمتغير الخبرة:

جدول رقم (05): يبين توزيع أفراد العينة حسب الخبرة.

المتغير		التكرار	النسبة%
الخبرة	أقل من 10 سنوات	29	59.2
	من10 إلى 20 سنة	15	30.6
	أكبر من 20 سنة	5	10.2
	المجموع	49	100

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى تكرارات العينة البالغ عددها 49 فردا، نلاحظ أن أفراد العينة يتوزعون حسب متغير الخبرة بعدد 292 فرد بنسبة 59.20 % لصالح الفئة ذات خبرة مهنية أقل من 10 سنوات وهي أكبر نسبة من باقي فئات الخبرة وبنسبة 30.60 **%** لصالح الفئة أكثر من 10 إلى 20 سنة وما نستنتجه أن معظم أفراد العينة أقل خبرة ولكن مدعومين بأصحاب خبرة جيدة، كما هو مبين في الشكل التالي:



الشكل رقم (03): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة.

3-4- أدوات الدراسة :

استخدمنا في هذه الدراسة مقياسيين : مقياس الذكاء الانفعالي المعدّ من طرف كلّ من عثمان ورزق(2001)، ومقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.

3-4-1-مقياس الذكاء الانفعالي: إعداد فاروق السيد عثمان وموحد عبد السميع رزق (1998) حيث قام الباحثان بصياغة فقرات المقياس اعتمادا على تعريفهما الإجرائي للذكاء الانفعالي، وذلك برصدهما لمختلف الخصائص السلوكية التي تعبر عن الذكاء الانفعالي من خلال ما قدمه كل من جولمان (Goleman 1997) و(سالوفي وماير Salovey & Mayer 1990 1993) وماير وسالوفي وجيري (Salovey & Mayer 1995 and Gerry) .

3-4-2- مقياس الاحتراق النفسي: اعتمدنا على الصورة المعربة لمقياس ماسلاش الذي أُعِدَّ من طرف ماسلاش وسوزان جاكسون سنة 1981، ويعرف باختصار **MBI** والذي يتكون من (22) بند متصلة بشعور الفرد بمهنته، موزعة على ثلاثة أقسام رئيسية وهي:

- الاجهاد الانفعالي.

- تبلد المشاعر.
- نقص الشعور بالإنجاز الشخصي.

3-4-3- هيكل أدوات الدراسة (الاستبيان):

فيما يلي توضيح هيكل أداة الدراسة النهائية:

جدول رقم(06): يبين الصورة النهائية للمقياس

اقسام المقياس		عدد العبارات
أولا: البيانات الشخصية		
المتغير المستقل	المحور الاول: الذكاء الانفعالي	58
المتغير: التابع	المحور الثاني: الاحتراق النفسي	22
مجموع عبارات المقياس		(80) عبارة

تم الاعتماد على مقياس ليكرت **(LikertScale)** الخماسي في مقياس الذكاء الانفعالي، بحيث تقابل كل عبارة قائمة (بدائل) ويرمز لها رقميا خلال إدخال البيانات لبرامج الحاسوب بـ (4،5،1،2،3) على التوالي:

جدول رقم (07): توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي

بدائل القياس	**موافق تماما**	**موافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق تماما**
الدرجة / الترميز	05	04	03	02	01

كما تم الاعتماد على مقياس ليكرت **(LikertScale)** السباعي في مقياس الاحتراق النفسي، بحيث تقابل كل عبارة قائمة(بدائل) ويرمز لها رقميا خلال إدخال البيانات لبرامج الحاسوب بـ (6،7،4،5،1،2،3) على التوالي:

جدول رقم (08): توزيع درجات مقياس ليكارت السباعي

بدائل القياس	**موافق تماما**	**موافق**	**موافق أحيانا**	**محايد**	**غير موافقأحيانا**	**غير موافق**	**غير موافق تماما**
الدرجة/الترميز	07	06	05	04	03	02	01

لتسهيل تحليل ومناقشة أراء أفراد العينة نحو مدى موافقتهم أو عدم الموافقة على ما تضمنته عبارات ومحاور الاستبيان فإنه يتم إعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة وقد تم الاعتماد على أدوات الإحصائية التالية: المدى، طول الفئة، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حيث أن: المدى يستخدم لتحديد مجالات مقياس ليكارت الخماسي والسباعي المستخدم في الاستبيان ويحسب بالعلاقة:

تم الاعتماد على مقياس الخماسي في محور الذكاء الانفعالي

المدى = (أعلى درجة في مقياس– أدني درجة في مقياس) وبتطبيق على الاستبيان الدراسة نجد:

المدى =(5–1)=4 وللحصول على طول الفئة وتحديد المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات المقياس وذلك على النحو التالي: طول الفئة = المدى/ عدد درجات المقياس.

طول الفئة =4/5=0.80وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلا: 1+0.80=1.80 فنحصل على مجال [1–الى–1.80]

وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة. وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على الموقف المُشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

جدول رقم(09): تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي

مجال المتوسط الحسابي	مستوى الموافقة
من 1 إلى 1.80 درجة	درجة منخفضة جدا
من 1.81 إلى 2.60 درجة	درجة منخفضة
من 2.61 إلى 3.40 درجة	درجة متوسطة
من 3.41 إلى 4.20 درجة	درجة عالية
من 4.21 إلى 5 درجة	درجة عالية جدا

أما المقياس السباعي الخاص ب محور الاحتراق النفسي

المدى =(7−1)=6 وللحصول على طول الفئة وتحديد المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات المقياس وذلك على النحو التالي: طول الفئة = المدى/ عدد درجات المقياس.

طول الفئة =7/6=0.85وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال مثلا: 1+0.85=1.85 فنحصل على مجال [1−الى−1.85] وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة تماما.

جدول رقم(10): تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط الحسابي

مجال المتوسط الحسابي	مستوى الموافقة
من 1 إلى 1.86 درجة	درجة منخفضة تماما
من 1.87 إلى 2.72 درجة	درجة منخفضة
من 2.72 إلى 3.57 درجة	درجة منخفضة نوعا ما
من 3.58 إلى 4.43 درجة	درجة متوسطة
من 4.44 إلى 5.30 درجة	درجة عالية نوعا ما
من 5.31 إلى 6.15 درجة	درجة عالية
من 6.16 إلى 7 درجة	درجة عالية

إضافة إلى تحديد اتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان فإننا أيضا نقوم بترتيب العبارات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

3-5- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة (صدق وثبات الاستبيان)

نعني بالخصائص السيكومترية، مجموعة مؤشرات أو عوامل ومقادير عددية تشير إلى جودة أداة الدراسة (الاستبيان) وقابلية قياسها لما صممت لقياسه، وأهم هذه المؤشرات "مؤشر الثبات ومؤشر الصدق".

يعتبر الصدق والثبات من أهم الموضوعات التي تهم الباحثين من حيث تأثيرها البالغ في أهمية نتائج البحث وقدرته على تعميم النتائج، ويرتبط الصدق والثبات بالأدوات المستخدمة (الاستبيان) في البحث ومدى قدرتها على قياس المراد قياسه ومدى دقة القرارات المأخوذة من تلك الأدوات.

3-5-1- حساب مؤشرات صدق الاستبيان: يقصد بصدق أداة الدراسة؛ أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان. الصدق البنائي لمحاور الاستبيان.

- **صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان:**

صدق الاتساق الداخلي ووفقا لمعامل الارتباط بيرسون يهدف إلى معرفة مدى قدرة كل مجموعة من عبارات المحور على قياس متغير بوضوح حيث عندما يتم حساب معامل الارتباط بيرسون بين متغيرين فإن هذا المعامل يتراوح في كل الحالات بين (-1) و(+1).

وتكون معاملات الارتباط المحسوبة دالة إحصائية (أي توجد علاقة بين العبارة ومحورها من خلال مقارنة قيمة مستوى القيمة الاحتمالية (sig) لكل معامل ارتباط مع مستوى الدلالة 0.05، فإذا كانت قيمة (sig) المصاحبة لكل معامل ارتباط، أقل من مستوى الدلالة: 0.05، فإن معامل الارتباط ذو دلالة إحصائية. ومنه: توجد علاقة بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها ككل، أي بعبارة أخرى أن البعد صادق ومتسق لما وضع لقياسه أي أن مضمون البعد يتلاءم مع مفهوم المراد قياسه. والجداول التالية تبين نتائج حساب صدق الاتساق البنائي لمحاور وأبعاد والاستبيان كما يلي:

صدق الاتساق الداخلي للمحور الأول: الذكاء الانفعالي من خلال معامل ارتباط سبيرمان:

الجدول رقم (11): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول:الذكاء الانفعالي.

رقم العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية Sig	النتيجة	رقم العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية Sig	النتيجة
01	0,161	0,269	غيردال	30	0,599**	0,000	دال
02	0,163	0,263	غيردال	31	0,402**	0,004	دال

03	0,555**	0,000	دال	32	0,407**	0,004	دال
04	0,175	0,230	غيردال	33	0,558**	0,000	دال
05	0,254	0,079	غيردال	34	0,535**	0,000	دال
06	0,604**	0,000	دال	35	0,557**	0,000	دال
07	0,724**	0,000	دال	36	0,346*	0,015	دال
08	0,507**	0,000	دال	37	0,537**	0,000	دال
09	0,433**	0,000	دال	38	0,334*	0,019	دال
10	0,532**	0,000	دال	39	0,686**	0,000	دال
11	0,523**	0,000	دال	40	0,553**	0,000	دال
12	0,534**	0,000	دال	41	0,640**	0,000	دال
13	0,512**	0,000	دال	42	0,350*	0,014	دال
14	0,486**	0,000	دال	43	0,416**	0,003	دال
15	0,607**	0,000	دال	44	0,377**	0,008	دال
16	0,476**	0,001	دال	45	0,528**	0,000	دال
17	0,490**	0,000	دال	46	0,639**	0,000	دال
18	0,570**	0,000	دال	47	0,584**	0,000	دال
19	0,665**	0,000	دال	48	0,602**	0,000	دال
20	0,364*	0,010	دال	49	0,422**	0,003	دال
21	0,584**	0,000	دال	50	0,432**	0,002	دال
22	0,533**	0,000	دال	51	0,234	0,106	غيردال
23	0,675**	0,000	دال	52	0,347*	0,015	دال
24	0,695**	0,000	دال	53	0,484**	0,000	دال

25	0,267	0,064	غير دال	54	0,315*	0,027	دال
26	0,612**	0,000	دال	55	0,472**	0,001	دال
27	0,492**	0,000	دال	56	0,250	0,083	غير دال
28	0,621**	0,000	دال	57	0,466**	0,001	دال
29	0,521**	0,000	دال	58	0,434**	0,002	دال

من نتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن: عبارات المتعلقة بالمحور تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعباراته دالة إحصائيا، إذ أن قيمة SIG (القيمة الاحتمالية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط (Spearman المحسوبة في كل عبارة من عبارات المحور هي أقل من مستوى دلالة 0.05 فمثلا معامل الارتباط للعبارة رقم 06 مع محورها بلغ قيمة r=0.604وهو دال إحصائيا حيث قيمة sig=0.000 وهي أقل من 0.05.

أيضا للعبارة رقم 42 مع محورها بلغ قيمة = r=0.350وهو دال إحصائيا، حيث قيمة sig=0.014 وهي أقل من 0.05 ونفس المقارنة مع باقي العبارات، لذا لن نستبعد أية عبارة من عبارات المحور من التحليل، الأمر الذي يدل على وجود اتساق داخلي للعبارات.

صدق الاتساق الداخلي للمحور الثاني: الاحتراق النفسي من خلال معامل ارتباط سبيرمان:

الجدول رقم (12): يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني: الاحتراق النفسي.

رقم العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية Sig	النتيجة	رقم العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية Sig	النتيجة
01	0,417**	0,003	غير دال	12	0,374**	0,008	دال
02	0,434**	0,002	دال	13	0,530**	0,000	غير دال
03	0,552**	0,000	غير دال	14	0,609**	0,000	غير دال

04	0,578**	0,000	غير دال	15	0,503**	0,000	دال
05	0,514**	0,000	غير دال	16	0,445**	0,001	دال
06	0,585**	0,000	دال	17	0,326*	0,022	دال
07	0,457**	0,001	غير دال	18	0,436**	0,002	دال
08	0,590**	0,000	دال	19	0,530**	0,000	دال
09	0,504**	0,000	دال	20	0,559**	0,000	دال
10	0,526**	0,000	دال	21	0,469**	0,001	دال
11	0,561**	0,000		22	0,554**	0,000	دال

التعليق على الجدول أعلاه: من النتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن : عبارات المتعلقة بالمحور تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعباراته دالة إحصائيا، إذ أن قيمة SIG (القيمة الاحتمالية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط (Spearman) المحسوبة في كل عبارة من عبارات المحور هي أقل من مستوى دلالة 0.05 فمثلا معامل الارتباط للعبارة رقم 16 مع محورها بلغ قيمة = R=0.445 وهو دال إحصائيا حيث قيمة sig= 0.001 وهي أقل من 0.05 وأيضا للعبارة رقم 14 مع محورها بلغ قيمة = r=0.609 وهو دال إحصائيا ، حيث قيمة sig=0.000 وهي أقل من 0.05.

ونفس المقارنة مع باقي العبارات ، لذا لن نستبعد أية عبارة من عبارات المحور من التحليل، الأمر الذي يدل على وجود اتساق داخلي لعبارات **الاحتراق النفسي** وبذلك تعتبر عبارات هذا المحور صادقة لما وضعت لقياسه. أي: توجد علاقة بين العبارة والدرجة الكلية

لمحورها ككل، أي بعبارة أخرى أن محور صادق ومتسق لما وضع لقياسه أي أن مضمون المحور يتلاءم مع مفهوم المراد قياسه.

الجدول رقم (13): يوضح مدى الاتساق البنائي لأداة الدراسة

محاور المقياس	الارتباط مع الدرجة الكلية للمقياس يساوي=		
	معامل الارتباط سبيرمان	القيمة الاحتمالية Sig	النتيجة
الذكاء الانفعالي	0,433**	0.01	دال
الاحتراق النفسي			

يعرض الجدول أعلاه النتائج الارتباطات الثنائية لمعامل ارتباط بين كل من الدرجة الكلية الإجمالي عبارات كل محور مع الدرجة الكلية لإجمالي عبارات الاستبيان، حيث نلاحظ أن : معاملات الارتباط (Spearman Correlation) ذات دالة إحصائية، إذ أن قيمة SIG أقل من مستوى دلالة 0.05، حيث معامل الارتباط بين المحورين مع الدرجة الكلية لإجمالي عبارات الاستبيان بلغ قيمة r=0.782وهو دال إحصائيا حيث قيمة sig= 0.000وهي أقل من 0.05 ومنه تعتبر إبعاد أداة الدراسة صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

3-5-2- حساب قيم مؤشرات ثبات الاستبيان:

يعرف الثبات الاستبيان على: أنه يعطي نفس النتائج إذا ما أعيد على نفس المجموعة من الأفراد في نفس الظروف ومعنى أخر لو كررت عمليات قياس الفرد الواحد أظهرت نفس درجة شيئا من الاتساق أي أن درجته لا تتغير جوهريا بتكرار، أي أن مفهوم الثبات يعني أن

يكون الاستبيان قادرا على أن يحقق دائما النتائج نفسها في حالة تطبيقه مرتين أو أكثر على نفس المجموعة من الأفراد.

ولتوضيح معنى الثبات نفترض أنه تم إجراء استطلاع معين على مجموعة من الأفراد على الاستبيان ما، ثم تم رصد درجات كل فرد في هذا الاستطلاع، وبعد فترة تم إعادة إجراء نفس الاختبار (أي توزيع نفس الاستبيان على نفس هذه المجموعة من الأفراد ورصدت أيضا درجات كل فرد فيها، وكانت النتائج تدل على أن الدرجات التي حصل عليها الأفراد في المرة الأولى لتطبيق الاستطلاع، هي نفسها الدرجات التي حصل عليها هؤلاء الأفراد في المرة الثانية. وبناء عليه نستنتج بأن نتائج الاستطلاع ثابتة تماما ولا تتغير كثيرة بإعادة تطبيقها بمعنى أكثر دقة أن ما تضمنه الاستبيان نتائجه تكون ثابتة أنه ثابت . وهناك عدة طرق لقياس ثبات عبارات ومضمون ومحتوى الاستبيان منها طريقة ألفا كرونباخ حيث تتفق معظم الدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية وكذا الاقتصادية على أن تكون قيم ثبات مجموعة من العبارات أكبر من العتبة (0.60) وفي دراستنا ثم التحقق من ثبات عبارات المقياس الدراسة، من خلال استخدام طريقة Cronbach's Alpha معامل الفا كرونباخ)، حيث يعتبر مؤشر لقياس الثبات الاستبيان وهو أكثر استخداما من طرف الباحثين في الدراسات البحثية حيث يقيس درجة ثبات مجموعة من عبارات الاستبيان، بمعنى ما نسبة الحصول على نفس النتائج أو الاستنتاجات فيما لو أعيد تطبيق نفس الأداة وفق ظروف مماثلة.

جدول رقم (14): يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha للمقياس

محاور المقياس	Cronbach's Alpha		
	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	النتيجة
الذكاء الانفعالي	0.940	58	ثابت
الاحتراق النفسي	0.857	22	ثابت
االمقياس	0.901	80	ثابت

يعرض الجدول أعلاه النتائج حساب قيم (Cronbach's Alpha) لكل مجموعة من العبارات كل محور من محاور المقياس وهذا من أجل معرفة مدى تمنع عبارات كل محور بدرجة الثبات في النتائج فيما لو أعيد توزيع المقياس مرة ثانية خلال فترات زمنية مختلفة وفيما يلي تعليق على النتائج الجدول أعلاه حيث نلاحظ أن: قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ذات قيم مقبولة إحصائيا فهي أكبر من العتبة (0.6) حيث قيم محصورة بين أعلى قيمة 0.940 وادنى قيمة 0.857 وأن القيمة الإجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0.901والذي يضم 47 عبارة ومنه فأن قيم معامل ألفا كرونباخ المتحصل عليها تدل على ثبات أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد على بيانات الاستبيان في قياس المتغيرات الدراسة خلاصة نتائج حساب الخصائص السيكومترية (قيم مؤشرات الصدق والثبات) للمقياس نكون قد تأكدنا من صدق أداة الدراسة وثباتها، مما يجعلنا على ثقة بصحة المقياس وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

3-6- أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لقد استخدم في التحليل برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية **SPSS:Statistical Package for the Social Sciences** وهو عبارة عن حزم حاسوبية متكاملة لإدخال البيانات وتحليلها، يستخدم هذا البرنامج عادة في جميع البحوث العلمية التي تشتمل على العديد من البيانات الرقمية ، وقد أنشئ خصيصا لتحليل بيانات البحوث الاجتماعية لكنه لا يقتصر عليها فقط ،بل يشتمل على معظم الاختبارات الإحصائية تقريبًا ، وله قدرة فائقة على معالجة البيانات، كما أنه يتوافق مع معظم البرمجيات المشهورة، ولهذا يرى الباحثون أنه أداة فاعلة لتحليل شتى أنواع البحوث العلمية،كما يستخدم هذا البرنامج في حساب مقاييس النزعة المركزية وفي دراستنا هذه سنستخدم الأساليب الآتية :

- **رقم نسخة الإصدار البرنامج المستخدم هو : (SPSS: V25)**

- **التكرارات والنسب المئوية:**من أجل التحليل الوصفي لمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة؛

- **الأشكال والرسوم البيانية:** وهي مخططات بيانية عبارة عن تمثيل مرئي للبيانات لتكون أوضح وأسهل للفهم مثل (الرسم البيان الدائري، الأعمدة البيانية...الخ)

- **المتوسطات الحسابية:** وهي تعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية حيث تسمح لنا في الحصول على فكرة سريعة على طريقة تمركز البيانات، فعند حساب المتوسط الحسابي يساعد ذلك الرقم في معرفة وتحديد خصائص البيانات، حيث يكفي أن ننظر إلى ذلك الرقم لنعرف الكثير عن خصائص البيانات الإحصائية كمعرفة مدى موافقة أو عدم موافقة أفراد العينة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ويساعد أيضا في ترتيب العبارات واتجاهات أفراد العينة، وكذا تحديد مدى أهمية كل العبارة لدى أفراد العينة وتمركز إجاباتها حول قيمة معينة وتكون المتوسطات الحسابية محصورة تبعا للدرجات المعطاة لبدائل مقياس ليكارت المستخدم

في الاستبيان. فمثلا تم استخدام مقياس ليكارت ثلاثي يكون رقم المتوسط محصور بين (01-03 درجات).

- **الانحراف المعياري:**قد نجد أن مقاييس النزعة المركزية تكون غير كافية من أجل الحصول على نظرة متكاملة عن طريقة توزيع البيانات، إذ أنها تعطينا بعض المعلومات عن تمركز البيانات ولكن لا تخبرنا مدى كثافة هذا التمركز لهذه الاسباب نستعمل معايير التشتت لمعرفة تباعد البيانات فيما بينها ومن بين هذه المقاييس هو الانحراف المعياري واكثرها استخداما في البحوث العلمية حيث يقيس تشتت القيم عن وسطها الحسابي أي قياس مدى تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي لكل عبارة من عبارات الاستبيان وكذا متغيرات الدراسة.

- **معامل الثبات ألفا كرو نباخ (Cronbach's Alpha):** وذلك لاختبار مدى موثوقية أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة؛ أي تقدير ثبات أداة الدراسة معامل ألفا كرونباخ الذي يعتبر من أكثر مقاييس الثبات استخداما من طرف الباحثين وهو يأخذ قيمة محصورة بين (0) و(1) وكلما كانت قيمة معامل الثبات مرتفعة وتقترب من الواحد فإن هذا يعتبر مؤشرا جيدا على ثبات الاستبانة.

- **تحليل الانحدار (Regressionanalysais):** أداة إحصائية قوية ومرنة تستعمل لتحليل العلاقة الارتباطية بين متغير تابع واحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة ويستعمل: لتحديد ما إذا كان المتغير المستقل قادر على شرح تغيرات معنوية في المتغير التابع: أي هل توجد علاقة؟ لتحديد كمية الاختلاف في المتغير التابع التي يمكن شرحها بواسطة المتغير المستقل: أي ماهي قوة علاقة؟ لتحديد البناء أو شكل العلاقة: أي ماهي المعادلة الرياضية التي تربط

المتغير المستقل أو عدة متغيرات مستقلة مع المتغير التابع؟ للتنبؤ بقيمة المتغير التابع، التحكم في المتغيرات المستقلة الأخرى عند حساب مساهمة متغير أو متغيرات محددة.

والهدف من تحليل الانحدار هو التنبؤ بالمتغير التابع بمعلومية المتغير المستقل. وفي حالة وجود متغير مستقل واحد يطلق عليه تحليل الانحدار البسيط، بينما يطلق عليه تحليل الانحدار المتعدد عندما يوجد إثنين أو أكثر من المتغيرات المستقلة.

-إضافة الى انه تم اعتماد على مستوى دلالة **0.05** لاختبار الفرضيات وحساب الدلالة الإحصائية لنتائج أفراد العينة حيث يتم اختبار الفرضية على مستوى دلالة محدد ومستوى الدلالة الشائع الاستخدام في الدراسات السابقة هو 0.05 وهو ما يعرف بقيمة ألفا، أي أنه يتم اختبار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة الفا تساوي 0.05 ويعني ذلك أن احتمال الخطأ في المعاينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن 0.05.

- **مستوى المعنوية (Sig)، أو (احتمال الخطأ) (P-value)**: يظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل Spss، وعلى أساسه يتم اختبار الدلالة الإحصائية للمؤشرات الإحصائية المحسوبة وهذا من خلال مقارنة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيم المؤشرات الإحصائية مع مستوى الدلالة 0.05

خلاصة الفصل:

لقد تم في هذا الفصل إلقاء الضوء على الإجراءات المنهجية ، والتي تعتبر المحور الرئيسي الذي يتم به انجاز الدراسة التطبيقية للحصول على النتائج المتوقعة ، بدءا بتحديد الدراسة الاستطلاعية بتحديد مكان الدراسة ووصف للعينة مرورا بالدراسة الأساسية والتي فيها تم التطرق إلى الأدوات المستخدمة وعرض الأساليب الإحصائية التي من خلالها نستطيع الإجابة على أسئلة الدراسة.

الفصل الرابع:

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها.

تمهيد:

1- عرض نتائج الفرضية الأولى ، تفسيرها ومناقشتها

2 – عرض نتائج الفرضية الثانية ، تفسيرها ومناقشتها

3 – عرض نتائج الفرضية الثالثة ، تفسيرها ومناقشتها

4 – عرض نتائج الفرضية الرابعة ، تفسيرها ومناقشتها

5 – عرض نتائج الفرضية الخامسة ، تفسيرها ومناقشتها

6 – عرض نتائج الفرضية السادسة ، تفسيرها ومناقشتها

7 – عرض نتائج الفرضية السابعة ، تفسيرها ومناقشتها

استنتاج عام

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرضا للنتائج التي أسفرت عنها الدراسة من أجل معرفة علاقة الذكاء الانفعالي بالاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية، مع مناقشة وتفسير هذه النتائج وكذلك استنتاج عام كما يتضمن خاتمة الدراسة مع مجموعة من الاقتراحات من خلال ما تم التوصل إليه من نتائج.

1- عرض نتائج الفرضية الأولى، تفسيرها ومناقشتها:

نصت الفرضية الأولى على أنه: **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية** تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية (H0) : توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بينالذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية.

الفرضية البديلة (H1): لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية.

تتمحور هذه الفرضية في دراسة العلاقة بين المتغيرين ولاختبار هذه: استخدامنا نموذج اختبار T-TEST لكشف على وجود علاقة بين المتغيرين. ومن بين مخرجات تحليل اختبار T-TEST: قيمة معامل التفسير: ويرمز له بالرمز R^2 ويمثل النسبة المئوية للتباين التي يتم تفسيرها بواسطة المتغير المستقل.

جدول رقم (15): يبين تحليل لاختبار T-TEST اختبار الفرضية الأولى.

		العلاقة بين المتغيرين				تأثير بين المتغيرين		
دراسة العلاقة بين المتغيرات		معامل الارتباط سبيرمان (r)	معامل التفسير (R^2)	قيمةF المحسوبة	القيمة الاحتمالية (SIG)	معامل الانحدار للمتغير المستقل B	(T) T-) (Test	القيمة الاحتمالية (SIG)
المتغير المستقل	المتغير التابع	0,076	0,006	0,275	0,602	0,124	4,555	0,000
الذكاء الانفعالي	الاحتراق النفسي							

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS,V 25

دراسة معنوية العلاقة والتأثير بين المتغيرين (الدلالة الإحصائية عند (0.05)

- **معنوية العلاقة بين المتغيرين:** من خلال نتيجة اختبار F (F-test) نجد قيمة F المحسوبة بلغت (F_{cal}=0,275) وهي غير دالة إحصائيا لأن قيمة SIG =0.602 المصاحبة لقيمة (F) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين عند مستوى الدلالة **0.05**.
- **معنوية التأثير بين المتغيرين (معنوية قيمة** B= 0.124**):** من خلال نتيجة اختبار (T-Test) نجد قيمة T المحسوبة بلغت (Tal= 4.555) وهي دالة احصائيا حيث أن قيمة SIG= 0.000 المصاحبة لقيمة (T) هي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي (دال احصائيا) الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية محل الدراسة عند مستوى 0.05.

ومنه نستنتج قرار اختبار الفرضية: أنه توجد علاقة دالة احصائيا ذات تأثير معنوي بين المتغيرات المدروسة وعليه نقبل الفرضية الصفرية (Ho) ونرفض الفرضية البديلة: (H) توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية من وجهة نظر أفراد العينة.

تنص الفرضية الأولى على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي عند أعوان الحماية المدنية ، وتبين لنا من خلال المعالجة الإحصائية للبيانات أنه توجد علاقة دالة إحصائيا بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي، هذه النتيجة تعني أنه كلما ارتفع الذكاء الانفعالي انخفض الاحتراق النفسي وهي نتيجة متوقعة ونعزز ذلك إلى أهمية الذكاء الانفعالي الذي يدفع أعوان الحماية المدنية إلى تحقيق أفضل النتائج في أداء مهنة الحماية التي تعتبر من المهن الصعبة فهو يساعد الأعوان في تخطي الصعوبات والمشكلات أثناء المهام، حيث اتفقت دراستنا الحالية مع دراسة **عسلي غولي (2019)** بعنوان الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الابتدائي حيث توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي بالإضافة إلى وجود مستويات مرتفعة من الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي، كما تخالفت دراستنا مع دراسة **العنود بنت فيصل (2020)** تحت عنوان الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى الأخصائيات النفسانيات بمدينة الرياض التي توصلت إلى وجود علاقة عكسية دالة إحصائيا بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى الأخصائيات النفسانيات.

2- عرض نتائج الفرضية الثانية، تفسيرها ومناقشتها:

نصت الفرضية الثانية على: **مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية مرتفع**. نستعرض فيما يأتي النتائج المتعلقة بالفرضية الثاني:

جدول رقم (16): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الذكاء الانفعالي.

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	3,47	0,445	درجة عالية	30	3,84	1,247	درجة عالية
02	2,94	1,613	درجة متوسطة	31	3,45	1,276	درجة عالية
03	3,45	1,339	درجة عالية	32	3,71	1,369	درجة عالية
04	2,80	1,568	درجة متوسطة	33	3,53	1,542	درجة عالية
05	2,92	1,579	درجة متوسطة	34	3,90	1,246	درجة عالية
06	3,73	1,440	درجة عالية	35	3,76	1,315	درجة عالية
07	3,94	1,345	درجة عالية	36	3,51	1,386	درجة عالية
08	3,95	1,347	درجة عالية	37	3,69	1,372	درجة عالية
09	3,51	1,459	درجة عالية	38	3,41	1,457	درجة عالية
10	3,92	1,397	درجة عالية	39	3,59	1,240	درجة عالية
11	3,37	1,270	درجة متوسطة	40	3,45	1,308	درجة عالية
12	3,49	1,260	درجة عالية	41	3,49	1,445	درجة عالية
13	3,43	1,541	درجة عالية	42	3,71	1,443	درجة عالية
14	3,31	1,388	درجة متوسطة	43	3,80	1,190	درجة عالية
15	3,33	1,329	درجة متوسطة	44	3,69	1,278	درجة عالية

16	3,02	1,346	درجة متوسطة	45	4,16	1,264	درجة عالية
17	3,41	1,442	درجة عالية	46	3,67	1,214	درجة عالية
18	3,69	1,294	درجة عالية	47	3,51	1,227	درجة عالية
19	3,80	1,291	درجة عالية	48	3,73	1,151	درجة عالية
20	2,80	1,527	درجة متوسطة	49	2,98	1,548	درجة متوسطة
21	3,84	1,463	درجة عالية	50	3,43	1,354	درجة عالية
22	3,92	1,288	درجة عالية	51	2,98	1,283	درجة متوسطة
23	3,86	1,242	درجة عالية	52	3,20	1,399	درجة متوسطة
24	3,80	1,291	درجة عالية	53	3,94	1,376	درجة عالية
25	2,90	1,388	درجة متوسطة	54	3,55	1,385	درجة عالية
26	3,73	1,132	درجة عالية	55	3,94	1,197	درجة عالية
27	3,73	1,186	درجة عالية	56	3,41	1,413	درجة عالية
28	3,86	1,173	درجة عالية	57	3,47	1,473	درجة عالية
29	3,78	1,403	درجة عالية	58	3,61	1,351	درجة عالية
الذكاء الانفعالي	3,54	0,6630					

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS,V 25

يبين الجدول أعلاه: نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لآراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو محايدين اتجاه عبارات المحور الأول **الذكاء الانفعالي.**

بشكل عام بلغ المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على جميع العبارات قيمة 3.54 وهو ضمن نطاق المحال موافقة عالية [3.41 – 4.20] وبانحراف معياري قدره: 0.6630 ، وهذا الأخير قيمة صغيرة وأقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء أفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام ، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة احصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في أراء أفراد العينة وهذا دعم للنتائج المتحصل عليها فيما أن فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات الاتجاهات أفراد العينة أي كلهم موافقون وبنسبة 66.30 % على أنه هناك مستويات عالية لمستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية من وجهة نظرهم وهذا ما نلاحظه نحو موافقتهم على العبارات المحور فمعظمها كانت بدرجة موافقة عالية حيث بلغ أعلى قيمة للمتوسط الحسابي لدى العبارة رقم 02 بقيمة (1,613) في حين كانت أدنى درجة موافقة نحو العبارة رقم 58 بلغت (0,445) حسب وجهة الموظفين أفراد العينة بالمؤسسة محل الدراسة.

بعد عرض نتائج الفرضية الثانية تبين أن مستوى الذكاء الانفعالي مرتفع ويمكن إرجاع ذلك إلى عدة أسباب، ولعل أهمها أن أعوان الحماية المدنية لديهم مهارات انفعالية تجعلهم يتعاملون مع المواقف الاجتماعية والإنسانية الطارئة بصورة إيجابية ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء التكوين الذي يتلقاه أعوان الحماية المدنية، والذي يمس جميع المجالات بالإضافة إلى خبرتهم التي اكتسبوها خلال تفاعلهم مع عدة مواقف التي تخلوا فيها كالكوارث الطبيعية والحوادث واكتسابهم العديد من السمات: كالتعاطف وكبح المشاعر السلبية والتخلص من حدة التعرض للمخاطر، حيث توافقت نتائج دراستنا الحالية مع نتائج دراسة **بن عمور جميلة (2017)** بعنوان الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب مواجهة الحياة الضاغطة لدى الطلبة الجامعيين فتوصلت إلى أن الذكاء الانفعالي مرتفع لدى الطلبة.

3- عرض نتائج الفرضية الثالثة، تفسيرها ومناقشتها:

نصت الفرضية الثالثة على :الاحتراق النفسي مرتفع لدى أعوان الحماية المدنية.

جدول رقم (17): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات الاحتراق النفسي.

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه	رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه
01	2,96	2,150	14	درجة منخفضة نوعا ما	11	2,88	2,037	17	درجة منخفضة نوعا ما
02	3,29	2,010	18	درجة منخفضة نوعا ما	12	4,14	2,151	13	درجة متوسطة
03	3,47	2,209	8	درجة منخفضة نوعا ما	13	3,14	2,121	15	درجة منخفضة نوعا ما
04	4,27	2,177	12	درجة متوسطة	14	3,86	2,282	6	درجة متوسطة
05	2,61	2,060	16	درجة منخفضة	15	2,73	1,912	21	درجة منخفضة نوعا ما
06	3,59	2,188	10	درجة متوسطة	16	2,90	1,982	19	درجة منخفضة نوعا ما
07	4,27	2,361	3	درجة منخفضة نوعا ما	17	3,57	2,475	1	درجة منخفضة نوعا ما

08	3,14	2,208	9	درجة منخفضة نوعا ما	18	4,16	2,183	11	درجة متوسطة
09	3,90	2,426	2	درجة متوسطة	19	3,92	2,290	5	درجة متوسطة
10	2,65	1,964	20	درجة منخفضة	20	2,71	1,683	22	درجة منخفضة
11	2,88	2,037	17	درجة منخفضة نوعا ما	21	4,16	2,313	4	درجة متوسطة
12	4,14	2,151	13	درجة متوسطة	22	3,67	2,267	7	درجة منخفضة نوعا ما
الاحتراق النفسي	3,45	1,0807	درجة منخفضة نسبيا						

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS,V 25

يبين الجدول أعلاه: نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، الآراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو محايدين تجاه عبارات المحور الثاني: **الاحتراق النفسي.**

وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي الإجابات أفراد العينة على جميع العبارات قيمة 3.45 وهو ضمن نطاق المحال موافقة منخفضة نوعا ما [2.72–3.58] وبانحراف معياري قدره: 1.0807، وهذا الأخير قيمة كبيرة وأكبر من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد العينة وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام ، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية أنه لا يوجد تشتت كبير في آراء أفراد العينة وهذا دعم النتائج المتحصل عليها فيما أن فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات الاتجاهات أفراد العينة أي كلهم موافقون

على أنه هناك مستويات منخفضة نوعا ما للاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية وجهة نظرهم وهذا ما نلاحظه نحو موافقتهم على العبارات المحور فمعظمها كانت بدرجة موافقة عالية حيث بلغ أعلى قيمة للمتوسط الحسابي لدى العبارة رقم (17) بقيمة (2،475) في حين كانت أدنى درجة موافقة نحو العبارة رقم (20) بقيمة بلغت (1،683) حسب وجهة نظر أفراد العينة بالمؤسسة محل الدراسة.

من خلال ما تم التوصل إليه نجد أن الفرضية القائلة بأن الاحتراق النفسي مرتفع لدى أعوان الحماية المدنية لم تتحقق وهي نتيجة غير متوقعة ونسبة التأكد من هذه النتيجة هو 99% مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1% ، ومنه نستنتج أن مستوى الاحتراق النفسي منخفض نسبيا لدى أعوان الحماية المدنية ويمكن تفسير هذه الدرجة المنخفضة بأنها نتيجة للعوامل المحيطة ، بالرغم من أن الاحتراق النفسي ظاهرة نفسية يتعرض لها المهنيون إلا أن قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل يساهم بشكل فعل في مواجهة ما يتعرضون له . ويتوافق ذلك مع ما أشارت إليه ماسلاك (1997) إلى أن جذور الاحتراق النفسي يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية والتطورات التكنولوجية والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل، فهو عبارة عن ظاهرة نفسية يتعرض لها المهنيون نتيجة عدم قدرتهم على التكيف مع ضغوط العمل مما يؤدي شعورهم بعد القدرة على حل المشكلات، وبالتالي فقدان الاهتمام بالعمل والشعور بالتوتر النفسي أثناء أدائه.**(الشيوخ، 2011، ص 18)**

كما تختلف النتائج المتوصل إليها مع ما توصلت إليه دراسة **بن موسى وردة (2019)** بعنوان الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية، حيث توصلت إلى وجود مستوى عال من الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية.

4- عرض نتائج الفرضية الرابعة، تفسيرها ومناقشتها:

تنص الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الجنس.

تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية (H0): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05 مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الجنس من وجهة نظل رأفراد العينة.

الفرضية البديلة (H1): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الجنس من وجهة نظر أفراد العينة.

التحقق من صدق الفرضية، وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للجنسين، حيث أسفر اختبار (F) لدلالة الفروق في مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الجنس استخدامنا نموذج تحليل الانحدار البسيط.

جدول رقم (18): يوضح دلالة الفروق أفراد عينة الدراسة على محور الذكاء الانفعالي تبعا لمتغير الجنس تحليل الانحدار البسيط AOVA- ONE.

المحور	الجنس	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F)	مستوى الدلالة	الدلالة
الذكاء الانفعالي	ذكر	49	3,54	0,7817	0,717	0,401	غير دال
	أنثى		3,54	0,5408			

المصدر: من إعداد المجموعة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS,V 25

يشير الجدول أعلاه المتعلق بنتائج اختبارات الدلالة الفروق في المستوى العام للذكاء الانفعالي تبعا لمتغير الجنس إلى غياب الدلالة الاحصائية وهذا يعني عدم وجود أي فروق بين الذكور والإناث في مستوى الذكاء الانفعالي، وعليه نرى أن الجنس على مستوى مؤسسة الحماية المدنية عامل غير مؤثر في الرفع من مستوى الذكاء الانفعالي. فقد جاءت القيمة الاحتمالية sig المساوية 0.401 أكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب 0.05،لهذا يتم رفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل.

من خلال النتائج المتوصل إليها نستنتج أنه: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الجنس، وهذا يعني عدم تحقق فرضية البحث القائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية بالوحدة الرئيسية برج بوعريريج تبعا لمتغير الجنس، حيث تتفق دراستنا الحالية مع دراسة **حبي عبد المالك (2015)** تحت عنوان الذكاء الانفعالي وعلاقته بجودة الحياة لدى تلاميذ المرحلة الثانوية حيث توصل إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير الجنس.

نرجع ذلك ربما إلى أن هذا المتغير لم يعد مطروحا بنفس الحدة التي ساد بها في الحقب الماضية، فخروج المرأة للعمل وحصولها على فرص التعليم النوعي وتقلّدها مناصب ريادية وتكافؤ الفرص بينها وبين الرجل كل ذلك أزال المقارنات السلبية والتصورات الخاطئة التي عمرت لوقت طويل في المجال المهني.

5- عرض نتائج الفرضية الخامسة، تفسيرها ومناقشتها:

نصت الفرضية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الخبرة تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها الى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي: نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية الصفرية (H0): توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الخبرة من وجهة نظر أفراد العينة.

الفرضية البديلة (H1): لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الخبرة من وجهة نظر أفراد العينة.

التحقق من صدق الفرضية، وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للجنسين، حيث أسفر اختبار (F) لدلالة الفروق في مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الخبرة استخدامنا نموذج تحليل الانحدار البسيط.

جدول رقم (19): يوضح دلالة الفروق أفراد عينة الدراسة على محور الذكاء الانفعالي تبعا لمتغير الخبرة تحليل الانحدار البسيط ONE -AOVA.

المحور	الخبرة المهنية	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F)	مستوى الدلالة	الدلالة
الذكاء الانفعالي	اقل من 10 سنوات	49	3,61	0,4964	1,101	0,341	غير دال
	من 10 الى 20 سنة		3,34	0,8913			
	أكثر من 20 سنة		3,74	0,7276			

يشير الجدول أعلاه المتعلق بنتائج اختبار تحليل التباين الأحادي "لدلالة الفروق في المستوى العام للذكاء الانفعالي تبعا لمتغير الخبرة الى غياب الدلالة الاحصائية، وهذا يعني عدم وجود أي فروق بين متوسط المجموعات في مستوى الذكاء الانفعالي، فقد جاءت القيمة الاحتمالية sig المساوية 0.341 أكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب 0.05، لهذا يتم رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل.

من خلال النتائج المتوصل إليها نستنتج أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية تعزي لمتغير الخبرة، وهذا يعني لم تحقق فرضية البحث القائلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية تعزي لمتغير الخبرة، حيث اتفقت دراستنا الحالية مع دراسة **شتوح فاطمة الزهراء (2017)** حيث توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير الخبرة.

6- عرض نتائج الفرضية السادسة ، تفسيرها ومناقشتها:

نص فرضية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الجنس تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي: نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية الصفرية (H0): توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الجنس من وجهة نظر أفراد العينة.

الفرضية البديلة (H1): لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الجنس من وجهة نظر أفراد العينة.

التحقق من صدق الفرضية، وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للجنسين، حيث أسفر اختبار (F) لدلالة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الجنس استخدامنا نموذج تحليل الانحدار البسيط.

جدول رقم (20): يوضح دلالة الفروق أفراد عينة الدراسة على محور الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الجنس تحليل الانحدار البسيط AOVA- ONE.

المحور	الخبرة المهنية	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F)	مستوى الدلالة	الدلالة
الاحتراق النفسي	ذكر	49	3,36	1,1920	2,310	0,135	غير دال
	أنثى		3,66	0,7663			

المصدر: من إعداد المجموعة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS,V 25

يشير الجدول أعلاه المتعلق بنتائج اختبارات الدلالة الفروق في المستوى العام للذكاء الانفعالي تبعا لمتغير الجنس إلى غياب الدلالة الإحصائية وهذا يعني عدم وجود أي فروق بين الذكور والإناث في مستوى الذكاء الانفعالي، وعليه نرى أن الجنس على مستوى مؤسسة الحماية عامل لا يؤثر في الرفع من مستوى الذكاء الانفعالي. فقد جاءت القيمة الاحتمالية sig المساوية 0.135 أكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب 0.05،لهذا يتم رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل.

من خلال النتائج المتوصل إليها نستنتج أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الجنس، وهذا يعني لم تحقق فرضية البحث القائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي لدى أعوان الحماية تبعا لمتغير الجنس".

نرجع عدم وجود فروق جوهرية في مستوى الاحتراق النفسي تعزي لمتغير الجنس بسبب أن هذا المتغير لم يعد مطروحا بنفس الحدة التي ساد بها في الحقب الماضية، فخروج المرأة للعمل وحصولها على فرص التعليم النوعي وتقلدها مناصب ريادية وتكافؤ الفرص بينها وبين الرجل كل ذلك أزال المقارنات السلبية والتصورات الخاطئة التي عمرت لوقت طويل في المجال المهني.

تتفق النتائج المتوصل إليها حاليا مع ما توصلت إليه دراسة **معروف خديجة (2017)** على أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس والأقدمية في المهنة.

7- عرض نتائج الفرضية السابعة، تفسيرها ومناقشتها:

نص فرضية: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الخبرة تم اختبار فرضية عند مستوى الدلالة0.05 وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي: نص الفرضية الإحصائية:

الفرضية الصفرية (H0): توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الخبرة من وجهة نظر أفراد العينة.

الفرضية البديلة (H1): لا توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الخبرة من وجهة نظر أفراد العينة.

التحقق من صدق الفرضية، وبالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للجنسين، حيث أسفر اختبار (F) لدلالة الفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تبعا لمتغير الخبرة استخدمنا نموذج تحليل الانحدار البسيط.

جدول رقم (21): يوضح دلالة الفروق أفراد عينة الدراسة على محور الاحتراق النفسي تبعا لمتغير الخبرة تحليل الانحدار البسيط AOVA- ONE.

المحور	الخبرة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F)	مستوى الدلالة	الدلالة
الاحتراق النفسي	اقل من 10 سنوات	49	3,43	0,8353	1,527	0,228	غير دال
	من 10 الى 20 سنة		3,72	1,4105			
	أكثر من 20 سنة		3,76	1,1379			

يشير الجدول أعلاه المتعلق بنتائج اختبار تحليل التباين الأحادي "لدلالة الفروق في المستوى العام للاحتراق النفسي تبعا لمتغير الخبرة إلى غياب الدلالة الاحصائية، وهذا يعني عدم وجود أي فروق بين متوسط المجموعات في مستوى الاحتراق النفسي، فقد جاءت القيمة الاحتمالية sig المساوية 0.228 أكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب 0.05، لهذا يتم رفض الفرض الصفري وقبول الفرض البديل.

من خلال النتائج المتوصل إليها نستنتج أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تعزي لمتغير الخبرة، وهذا يعني لم تحقق فرضية البحث القائلة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية تعزي لمتغير الخبرة حيث أن التقدم في العمر وزيادة سنوات الخبرة، وازدياد المتطلبات الوظيفية على أعوان الحماية يزيد من اكتسابهم الطرق والاستراتيجيات المناسبة للتعامل مع الظروف، حيث اتفقت هذه النتائج مع نتائج **سليمان بن علي (2014)** إذ توصل إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المعلمين في الاحتراق النفسي وأبعاده ترجع لاختلاف نوع التعليم والجنس والمؤهل العلمي والخبرة.

استنتاج عام:

كشفت هذه الدراسة على ما يلي:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي.
- مستوى الذكاء الانفعالي لدى أفراد العينة مرتفع.
- انخفاض في مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة.

هي مؤشرات على جودة أعوان الحماية المدنية وحرصهم على أداء مهنتهم وقادرين على أداء واجباتهم وتقديم الأفضل نحو رقي وازدهار الوطن. كما أن الدراسة أثبتت: عدم وجود فروق في الخبرة أو الجنس في كلا المتغيرين وهي نتيجة اتفقت معها بعض الدراسات السابقة ومع ذلك فقد تكون هذه النتيجة تأثرت بالظروف المحيطة بالدراسة أو بأدواتها أو أساليبها الإحصائية، لهذا وجب القيام بالمزيد من الدراسات للتأكد من صحة هذه النتائج وأيضا الكشف عن تأثير متغيرات أخرى في الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي من خلال تكريس الوقت والجهد اللازمين للبحث الدقيق في هذه المتغيرات المهمة.

خاتمـــــــة

خاتمة:

يغلب على المهن ذات الطابع الإنساني الكثير من الضغوط والمشاكل الاجتماعية والنفسية، ذلك لما تتطلب من جهد يحتم على العامل القيام بدوره كما هو مطلوب، وكما يتوقعه الآخرون ومع هذا الضغط تظهر مجموعة من الظواهر في مجال العمل خاصة ظاهرة الاحتراق النفسي هذا الموضوع الذي أخذ حيزا كبيرا من الاهتمام من طرف العلماء والباحثين نظرا لارتفاع معدل الإجهاد داخل المؤسسات، مما يترتب عنه مجموعة من العوائد السلبية على الفرد في حد ذاته وعلى صحته النفسية ولعل ومن أبرز هذه المهن مهنة الحماية المدنية التي تحتاج إلى جهد عقلي وجسدي ونفسي، ومع مرور الوقت يؤدي هذا إلى الاكتئاب والاحتراق نفسيا وعقليا وجسديا وبالتالي الوصول إلى الاحتراق النفسي وللحد من هذه الظاهرة يجب أن يمتلك أعوان الحماية المدنية إلى ميزة خاصة وهي الذكاء الانفعالي الذي يجعلهم يواجهون الأحداث الضاغطة والتكيف معها من خلال التقدير المعرفي الجيد للموقف الضاغط، واختيار الاستراتيجيات التي تتماشى معه، والتي تعتبر أحسن وسيلة أو طريقة للتعامل مع مختلف المواقف التي يتعرضون لها والتخفيف من آثارها، لذلك يبرز الدور الذي يلعبه الذكاء الانفعالي في مواجهة الاحتراق النفسي.

توصيات ومقترحات:

بناءً على ما توصلنا إليه نقترح ما يلي:

- القيام بدراسات مستمرة ومتواصلة عن أوضاع الحماية المدنية، وتحسين محيط عملهم، وتقدير مجهوداتهم.
- الاهتمام بالذكاء الانفعالي لأعوان الحماية المدنية من خلال نشر الثقافة النفسية بينهم، وضرورة تضمين تدريبات وأنشطة تسهم في تنمية وترقية الذكاء الانفعالي.
- تعليم أعوان الحماية المدنية مهارات الذكاء الانفعالي لارتباطها بالتكيف الاجتماعي والنجاح في الحياة ومواجهة الاحتراق النفسي.
- القيام بدراسات حول متغيرات الدراسة في علاقتهم بمتغيرات أخرى.

قائمـة

المراجـع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

1- أبو بكر، مصطفى محمود. (2007). **مناهج البحث العلمي أسس علمية**. ط 1. الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.

2- أبو حماد، نصر الدين. (2007): **اختبارات الذكاء ومقاييس الشخصية**، ط 1، عالم الكتب الحديث، الأردن.

3- أبو عمشة، إبراهيم باسل صالح (2013): **الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني وعلاقتهما بالشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة في محافظة غزة**، رسالة ماجستير في علم النفس غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر، غزة.

4- أبو ناشي، منى سعيد وحسونة، أمل محمد (2006): **الذكاء الوجداني**، الدار العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة.

5- بخاري، نبيلة (2007): **الذكاء النفعالي وأساليب المعاملة الوالدية والمستوى التعليمي للوالدين لدى عينة من طالبات جامعة الطائف**، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية، جامعة أم القرى.

6- جابر، عبد الحميد جابر (2003): **الذكاءات المتعددة والفهم**، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر.

7- جبر، سعيد سعاد. (2008). **الذكاء الانفعالي وسيكولوجية الطاقة اللامحدودة**. ط 1. عالم الكتب الحديث. الأردن.

8- جودة، أمال عبد القادر (2007): **الذكاء الانفعالي وعلاقته بالسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الأقصى**، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، المجلد (21) العدد (3).

9- جولمان، دانييل (2000). **الذكاء العاطفي**. ترجمة. ليلي الجباتي. عالم المعرفة. الكويت.

10- حسن، أنعام هادي (2013): **الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية**، ط 1، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن.

11- حسن، هادي أنعام. (2013). **الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية**. ط 1. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.

12- الخفاف، إيمان عباس. (2013). **تعلم كيف تفكر انفعاليا**. ط 1. دار المناهج للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.

13- الخفاف، عباس إيمان (2013): **تعلم كيف تفكر انفعاليا**، ط 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

14- خليل، سامية (2010): **الذكاء الوجداني**، ط 1، دار الكتاب الحديث، القاهرة.

15- الدردير، عبد المنعم أحمد (2004): **دراسات معاصرة في علم النفس المعرفي**، الجزء الأول، عالم الكتب، القاهرة.

16- رشوان، عيسي جابر عبد الله (2006). **الذكاء الوجداني وتأثيره على التوافق والرضا عن الحياة والإنجاز الأكاديمي لدى الأطفال**. مجلة دراسات تربوية واجتماعية. كلية التربية. جامعة حلوان. المجلد (12) العدد (04).

17- الرشيدي، توفيق هارون **(1999)**. **الضغوط النفسية طبيعتها – نظرياتها**. ط 1. مكتبة الأنجلو المصرية. القاهرة.

18- الزهراني، نوال بنت عثمان بني أحمد. **(2007)**. **الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة**. رسالة ماجيستير غير منشورة. جامعة أم القرى. السعودية.

19- سعد، عبد الرحمن. **(1998)**. **القياس النفسي النظرية والتطبيق. ط 3**. دار الفكر العربي. القاهرة.

20- سليمان، عبد الواحد ويوسف، إبراهيم (2010). **الذكاءات المتعددة نافذة على الموهبة والتفوق والإبداع**. المكتبة المصرية. مصر.

21- السمادوني، السيد إبراهيم (2007): **الذكاء الوجداني أسسه تطبيقاته تنميته**، ط 1، دار الفكر ناشرون وموزعون، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.

22- السيد، عثمان وعبد السميع فاروق (2001). **الذكاء الانفعالي مفهومه وقياسه في علم النفس**. العدد 58.

23- السيد، فؤاد الباهي. **(1978). دراسات و بحوث في علم النفس**. ط 1. دار الفكر العربي للنشر. القاهرة.

24- شحاتة، محمد ربيع. **(2010). علم النفس الصناعي والمهني**. ط 1. دار المسيرة. عمان. الأردن.

25- الشيوخ، محمد محسن لميعة (2011). **الاحتراق النفسي لدى المعلمة وعلاقته بالاتجاه نحو التعليم دراسة ميدانية على معلمات ثانويات مدينة القطيف المملكة العربية السعودية**. رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس. كلية الآداب والتربية. قسم العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية. الدنمارك.

26- العازمي، عائشة ديجان قصاب (2007). **الذكاء الوجداني لطفل الروضة وعلاقته بأساليب المعاملة الوالدية**. مذكرة مكملة للحصول على شهادة الماجستير في علم النفس التربوي. الكويت.

27- علي حسن، سالي. (2007). **الذكاء الوجداني لمعلمات رياض الأطفال**. دار المعرفة الجامعية. الإسكندرية. مصر.

28- العمران، جيهان وأبو راشد عيسى (2006): **الذكاء الوجداني لدى عينة من الطلبة البحرينيين تبعا لاختلاف مستوى التحصيل الأكاديمي النوع والمرحلة الدراسية**، مجلة جامعة دمشق، المجلد (22)، العدد (2).

29- العنزي، يوسف بن سالم. (2010). **الذكاء الانفعالي والسمات الشخصية لدى المدمنين على المخدرات**. رسالة دكتوراه منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الإنسانية.

30- عوض. أحمد وبني أحمد محمد (2007). **الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس**. ط 1. دار الحامد للنشر والتوزيع. عمان. الأردن.

31- قاجة، رقية وغربي، صبرينة. **(2018). أساليب مجابهة الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية**. مخبر علم النفس و جودة الحياة. مجلد (11). العدد (02). جامعة ورقلة.

32- القاضي، عدنان محمد عبده (2012): **الذكاء الوجداني وعلاقته بالاندماج الجامعي لدى طلبة كلية التربية جامعة تعز**، المجلة العربية لتطوير التفوق، المجلد .

33- كامل، سهير أحمد. (2000). **التوجيه والإرشاد النفسي**. مركز الإسكندرية للكتاب. مصر.

34- معمرية، بشير. (2007). **بحوث ودراسات متخصصة في علم النفس**. الجزء 03. منشورات الحبر. الجزائر.

35- موسى، رشاد علي عبد العزيز. (2012). **الذكاء الوجداني وتنميته في مرحلتي الطفولة والمراهقة**. عالم الكتب. القاهرة. مصر.

36- نوفل، محمد بكر. (2007). **الذكاء المتعدد في غرفة الصف "النظرية والتطبيق"**. دار المسيرة. الأردن.

37- يوسف، جمعة سيد. **(2006). النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية**. دار غريب للنشر والتوزيع. القاهرة.

المراجع باللغة الأجنبية:

1- Brackett, Marc A & Salovey. (2006**). Measurving emotional** With the Mayer- Salovey – Caruso. Psicothema. Vol 18. New-york

2- Goleman, D. (1995)/ **Emotional Intelligence** Why it can Matter More tham IQ New-york Bantam Books

3- Freudnberger ; HJ . (1975) : **The staff burnout ; syndrome in alterantive institution psychotherapy theoryesearch and practice .**

الملاحــق

الملحق رقم (01): مقياس الذكاء الانفعالي

سيدي ، سيدتي :

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العيادي بعنوان **- الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالإحتراق النفسي -** ، نضع بين يديك مقياسين : مقياس الذكاء الإنفعالي و مقياس الإحتراق النفسي كلاهما يحتوي على عبارات التي تصف أحوالك وتصرفاتك وأمام ك ل عبارة عدد من الخيارات ، نطلب منك الإجابة عليها ، و أن تقرأ كل عبارة جيدا ، وتضع علامة (**×**)أمام الخيار الذي ينطبق على حالتك فعلا ، تذكر أنه لا توجد إجابتين لعبارة واحد ة ، وأنه ليست هناك إجابة خاطئة وأن كل ماتدلي به سيستخدم لأغراض علمية .

شكرا على تعاونك

معلومات شخصية :

الجنس : **ذكر** ☐ **أنثى** ☐ **الخبرة :**

الرقم	الفقرات	يحدث دائما	يحدث عادة	يحدث أحيانا	يحدث نادرا	لا يحدث أبدا
1	استخدم انفعالاتي الايجابية و السلبية في قيادة حياتي					
2	تساعدني مشاعري السلبية في حياتي					
3	أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي					
4	مشاعري السلبية جزء مساعد في حياتي					
5	ترشدني مشاعري السلبية في التعامل مع الآخرين					
6	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح					
7	أستطيع إدراك مشاعري الصادقة					
8	أستطيع التعبير عن مشاعري					
9	أستطيع التحكم في تفكيري السلبي					
10	اعتبر نفسي مسئولا عن مشاعري					
11	استطيع السيطرة على نفسي بعد أي أمر مزعج					
12	أستطيع التحكم في مشاعري و تصرفاتي					
13	أنا هادئ (ة) تحت أي ضغوط أتعرض لها					
14	لا أعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام					
15	أستطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج					
16	أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة					
17	أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الايجابية 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 ممل فإنني أستمتع بهذا العمل					
21	أحاول أن أكون مبتكرا مع تحديات الحياة					
22	اتصف بالهدوء عن انجاز أي عمل أقوم به					
23	أستطيع إنجاز الأعمال المهمة بكل قوتي					
24	أستطيع إنجاز المهام بنشاط و تركيز عال					
25	في وجود الضغط نادرا ما أشعر بالتعب					
26	أستطيع أن أفعل ما احتاجه عاطفيا بإرادتي					
27	أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط					
28	أستطيع إستدعاء الانفعالات الايجابية كالمرح و الفكاهة بيسر					
29	أستطيع أن أنهمك في انجاز أعمالي رغم التحدي					
30	أركز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني					
31	أفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي توصف بالتحدي					
32	أنحي عواطفي جانبا عندما أقوم بإنجاز أعمالي					
33	أنا حساس لاحتياجات الآخرين					
34	أنا فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين					

35	أجيد فهم مشاعر الآخرين					
36	نادرا ما أغضب إذا ضايقني الناس بأسئلتهم					
37	أنا قادر على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم					
38	أنا حساس للإحتياجات العاطفية					
39	أنا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصدر من الآخرين					
40	أنا متناغم مع أحاسيس الآخرين					
41	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة					
42	لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء					
43	عندي قدرة التأثير في الآخرين					
44	عندي قدرة الإحساس بالناحية الانفعالية للآخرين					
45	اعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين					
46	أستطيع الاستجابة لرغبات و انفعالات الآخرين					
47	أمتلك تأثيرا قويا على الآخرين في تحديد أهدافهم					
48	يراني الناس إنني فعال تجاه أحاسيس الآخرين					
49	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة					
50	تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي					
51	يغمرني المزاج السيء					
52	عندما أغضب لايظهر على أثار الغضب					
53	يظل لدي الأمل و التفاؤل أمام هزائمي					
54	أشعر بالإنفعالات و المشاعر التي لا يضطر الآخرون للإفصاح عنها					
55	إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني مشفقا عليهم					
56	أجد صعوبة في مواجهة صراعات الحياة ومشاعر القلق و الإحباط					
57	أستطيع الشعور بنبض الجماعة و المشاعر التي يفصحون عنها					
58	أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي					

الملحق رقم (02): مقياس الاحتراق النفسي

الرقم	الفقرات	أبدا	بضع مرات في السنة	مرة في الشهر أو أقل	بضع مرات في الشهر	مرة كل أسبوع	بضع مرات في الأسبوع	كل مرة يوميا
1	أشعر بأنني استنزفت عاطفيا بسبب عملي							
2	أشعر بإستنفاذ كامل طاقتي							
3	أشعر بالإرهاق حينما أصحو في الصباح لمواجهة يوم عمل آخر							
4	أستطيع أن أتفهم بسهولة شعور عملائي							
5	أشعر بأنني أعامل العملاء و كأنهم جمادات أو أشياء لابشر							
6	أشعر أن التعامل مع الناس طوال اليوم يسبب لي التوتر							
7	أتعامل بكفاءة عالية مع مشاكل العمل و العملاء							
8	أشعر و كأنني أحترق داخليا بسبب عملي							
9	أشعر أنني من خلال عملي أؤثر ايجابيا في حياة الآخرين							
10	أصبحت شخصا قاسيا على الناس منذ بدأت هذا العمل							
11	أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قسوة في مشاعري							
12	أشعر بالنشاط و الحيوية							
13	أشعر بالاحباط في عملي							
14	أشعر بأنني أبذل جهدي الأكبر في عملي							
15	إنني في الواقع لا أعبأ لما يحدث لبعض الآخرين							
16	التعامل مع الناس بشكل مباشر يشكل ضغطا كبيرا علي							
17	أستطيع و بسهولة تهيئة الجو المناسب لأداء عملي على أكمل وجه							
18	أشعر بالإبتهاج من خلال عملي و تعاملي مع العملاء							
19	حققت أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في هذا العمل							
20	أشعر و كأنني على شفا الهاوية بسبب عملي							
21	في عملي أتعامل بهدوء تام مع المشاكل الإنفعالية							
22	أشعر أن العملاء يلومونني على بعض المشاكل التي يعانون منها							

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People'sDemocraticRepublic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
Vice-Deanship of the College for Studies and Student Issues
الرقم: /2022

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): برنجي أمينة

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

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 119991164045680009

الصادرة بتاريخ : 2017/03/12 عن دائرة : برج بوعريريج

المسجل بكلية: العلوم الإجتماعية قسم: علم النفس

تخصص: علم النفس العيادي تحت رقم التسجيل: 17173305557O

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

عنوانها: الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالإحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية "دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية - برج بوعريريج

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 2022/06/07

امضاء المعني (ة):

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

10381072
2017031 12
2022 جوان 07

نائب رئيس للتكوين والتنظيم
وتنويض امضاء
رئيس للإدارة التعليمية
عبدلي عز الدين

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People's Democratic Republic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
University Mohamed Boudiaf of M'sila
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
Faculty of Humanities and Social Sciences
نيابة العمادة للدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
Vice-Deanship of the College for Studies and Student Issues

الرقم: /2022

تصريح شرفي خاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

انا الممضى ادناه :

السيد(ة): أحلام بندى

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

الحامل لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 119991164023990008

الصادرة بتاريخ : 2017-02-22 عن دائرة : بن بوعريريج

المسجل بكلية: العلوم الإسلامية والاجتماعية قسم: علم النفس

تخصص: علم النفس العيادي تحت رقم التسجيل: 171733056637

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

عنوانها: الذكاء الانفعالي وعلاقته بالإحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية "دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للولاية برج بوعريريج"

اصرح بشرفي بانني التزم بالمعايير العلمية والمنهجية ومعايير الاخلاقيات المهنية والنزاهة الاكاديمية المطلوبة في انجاز البحث المذكور اعلاه

المسيلة في: 01-06-2022

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

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس
الهاتف: 0355353054

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

المسيلة في: 2022.03.14

إلى السيد: مدير مركز الحماية المدنية برج بوعريريج

الموضوع: تسهيل مهمة لإجراء التربص الميداني

تحية عطرة وبعد ...

في إطار انجاز التربص الميداني لطلبة السنة الثانية ماستر

الشعبة: علم النفس التخصص: علم النفس العيادي

نرجو من سيادتكم المحترمة تسهيل مهمة الطالب (ة) المذكور (ة) أدناه وتقديم المساعدة الممكنة واللازمة في حدود أغراض البحث العلمي، وما يسمح به القانون، وهذا على مستوى المصالح التي تشرفون عليها.

عنوان الدراسة: الذكاء الانفعالي و علاقته بالاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية

المشرف: شريفي حليمة

1- اسم ولقب الطالب: أقموم ندى . رقم التسجيل: 171733056637

2- اسم ولقب الطالب: برنجي امينة رقم التسجيل: 171733055570

في الفترة الممتدة من: .../.../2022 إلى غاية: .../.../2022

مدير الحماية المدنية

في الأخير لكم منا أسمى عبارات التقدير والاحترام

نائب رئيس القسم للبحث العلمي

نائب العميد المكلف بالبحث العلمي

قسم علم النفس . الهاتف / الفاكس (213) 035353054 Téléphone / Fax
البريد الالكتروني univ28psy@yahoo.com E-mail

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
People'sDemocraticRepublic of Algeria
وزارة التعليم العالي و البحث 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
Faculty of Humanities and Social Sciences
Vice-Deanship of the College for Studies and Student Issues

وثيقة ايداع مذكرة ماستر

الموضوع: الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية "دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية ببرج بوعريريج"

إعداد الطلبة:

1- بريجي أمينة رقم التسجيل: 171733055570

2- أقموم ندى رقم التسجيل: 171733056637

القسم: علم النفس **الشعبة:** علم النفس التخصص علم النفس العيادي

إشراف: شريفي حليمة **الرتبة:** أستاذ

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

موافقة وإمضاء الاستاذ(ة) المشرف(ة): شريفي حليمة بالموافقة

رئيس فريق الاختصاص

رئيس القسم

تم بحمد الله