مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي
ISSN 1112-9255
المجلد8، العدد 03 – ديسمبر 2021

OEB Univ. Publish. Co.

الذكاء الوجداني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدي الأمهات العاملات بالقطاع الصحي بقالمة.

Emotional intelligence and its relationship to burnout of working mothers in the Public hospital

ط.د. جويدة قمريش، مخبر تطوير نظم الجودة في مؤسسات التعليم العالي والثانوي،الجزائر.
Guemriche.djoweyda@univ-oeb.dz
د. الزهراء فضلون*، جامعة أم البواقي. الجزائر.
Fadloun.zahra@univ-oeb.dz

تاريخ التسليم:(2020/10/29)، تاريخ المراجعة:(2021/02/01)،تاريخ القبول:(2021/10/01)

ملخص :

هدفت هذه الدراسة الى التعرف ما إذا كانت هناك علاقة بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات بالقطاع الصحي بولاية قالمة حيث اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الارتباطي وقد تم تطبيق مقياس الذكاء الوجداني (لأحمد فاروق 2011) ومقياس الاحتراق النفسي (لمسلاش 1986) على عينة مكونة من(34) أم عاملة حيث توصلت النتائج الى:

– وجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي

– وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي.

– وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الذكاء الوجداني والاجهاد الانفعالي.

– وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الوجداني ونقص الشعور بالإنجاز

الكلمات المفتاحية: الاحتراق النفسي، الذكاء الوجداني، الأم العاملة، القطاع الصحي .

Abstract :

This study aimed to identify the relationship between emotional intelligence and burnout among mothers working in the health sector in Guelma, as we relied in our study on the correlational descriptive approach and the emotional intelligence scale (by Ahmed Farouk 2011**)** and the burnout scale (by Maslash 1986) was applied to sample of (34) working mothers, where the results reached: a negative correlation between emotional intelligence and burnout- a negative correlation between emotional intelligence and emotional stress.

- a positive correlation between emotional intelligence and a lack of a sense of achievement

Key words: emotional intelligence, burnout, working mother

*** المؤلف المراسل: د. الزهراء فضلون، الإيميل: Fadloun.zahra@univ-oeb.dz**

مقدمة:

يعتبر قطاع الصحة أحد أهم القطاعات الاجتماعية التي قد تكثر فيها الضغوطات المهنية والنفسية لدي العاملين فيها، ذلك أن هذا القطاع يختلف عن باقي القطاعات الأخرى بتميزه بالطابع الإنساني الشيء الذي يجبر العاملين فيها بتقديم الرعاية والمساندة الاجتماعية حيث يكون فيها العطاء أكبر من الأخذ، وان أهم ما يساعد هذا القطاع على تحقيق أهدافه هو اختيار الشخص المناسب في المكان المناسب وتوفير له الظروف المساعدة على أداء عمله على أكمل وجه.

ونظرا لأن نسبة معينة من العاملين بقطاع الصحة هن نساء سواء عازبات او أمهات تتعد أدوارهن بين العمل وبين البيت ومسؤولية تربية الأبناء لذا وجب الاهتمام بالأم العاملة في القطاع الصحي التي ربما تعيش صراعات بسبب تعدد أدوارها فهي تكرس الكثير من وقتها في بذل مجهودات كبيرة تجعلها ربما تعيش في دوامة من الضغوطات التي تفوق قدراتها الحقيقية، حيث ان تراكم الضغوط عليها قد يفقدها توازنها النفسي هذا الأخير الذي قد يزداد مع زيادة الضغوط ليصبح اكثر حدة و من الممكن جدا ان يتحول الى احتراق نفسي و الذي ينعكس بالسلب على اسرتها ومهنتها ضف الى ذالك جملة الأمراض التي من الممكن أن تتعرض لها بسبب شدة الضغوط. فلا بد لها من وسيلة أو مهارة لتخفيف من هذه الضغوط، ولعل من أهم هذه المهارات التي قد تجعلها تتحكم في انفعالاتها وتسيطر عليها هي مهارات الذكاء الوجداني.

لذالك من المهم جدا دراسة علاقة الاحتراق النفسي بالذكاء الوجداني وتأثير مهارات هذا الأخير في التخفيف من حدة ومستوى الاحتراق النفسي عند الأمهات العاملات بالقطاع الصحي.

1.إشكالية الدراسة:

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

ونظرا لأهمية عمل المرأة ودورها الناجع في جميع القطاعات لا سيما قطاع الصحة، حيث انها تسيطر على القطاع مقارنتا بالرجال وهذا ما نشر في مقال لجريدة الشروق في موقعها الالكتروني بعنوان (النساء تسيطرن على مهنة التدريس والطب والإدارة) حيث ان عدد النساء العاملات بقطاع الصحة قدر ب **132** ألف و757 امرأة يتقدمون على الذكور بالأغلبية.)www.echoroukonline com.

لذا وجب الالتفات لهاته الفئة وذلك لما قد تتعرض له في حياتها المهنية إلى كم هائل من الضغوطات بسبب تزايد المطالب وكثرة المسؤوليات وتعدد الأدوار، ومن ثم وجب عليها استغلال وتفعيل بعضا من مهاراتها وذلك بالقدرة على تحديد انفعالاتها والتحكم فيها وحسن إدارتها والقدرة على فهم مشاعر الآخرين وهو ما يعرف بالذكاء الوجداني، هذا الأخير الذي يعد من أهم أنواع الذكاء كونه يساعد الأم للتعرف

علي انفعالاتها واستخدامها وفهمها وادارتها وحل المشكلات الحياتية وتنظيم السلوك حيث يرى "**جولمان**" أن «الذكاء المعرفي يسهم على أعلى تقدير ب **20%** فقط من نجاح الفرد في حياته بينما تسهم العوامل الأخرى و أهمها الذكاء الوجداني بنسبة **80%**» (جولمان،2000، ص46).

أي أنه يجب الاهتمام بالناحية الوجدانية الانفعالية للمرأة العاملة في قطاع الصحة على اعتبار أن مشاعر الفرد وانفعالاته من أهم المؤشرات في توجيه سلوكه بصفة عامة وطريقة تفكيره وإصداره للأحكام واتخاذه للقرارات بصفة خاصة.

وأن عمل المرأة في المجال الصحي داخل المستشفيات باختلاف التخصصات والمناصب التي تشغلها تتعرض لمجموعة من الضغوط بسبب الدور المنوط بهذه المهنة وما تتطلبه من قدرات تركيز عالية وهمة وصبر وسمات اجتماعية وأخلاقيات مهنية وكذا صحة نفسية تسمح لها بأداء واجبها على أكمل وجه.

فقد يحدث صراع نفسي وضغط بين كل هذه المتطلبات وحرمانها من أداء رسالتها ووظيفتها الأساسية وهي الأمومة، فالمرأة قد لا يكتمل نموها النفسي والجسمي إلا بالأمومة، فقد يدب في نفسها صراع عنيف بين مغريات الحياة خارج المنزل بين بناء بيت تكون فيه زوجة وأم، حيث دلت دراسات حديثة «أن النساء العاملات أبعد عن الاتزان العاطفي من الرجال، كما دلت على وجود مؤثرات خاصة شديدة الوطأة على شخصياتهن» (الخفاف،2015، ص122).

وأن عدم وجود أساليب تكيفية عند أغلب النساء العاملات جراء هذا الاستنزاف الانفعالي والاستثارة الزائدة وتبلد المشاعر قد يؤدى بها إلى ما يعرف بالاحتراق النفسي.

ويشير(القيسي،2019) «ان الاحتراق النفسي هو ما يشعر به الفرد من استنزاف عاطفي وضعف القدرة على التكيف مع متطلبات العمل، فظلا عن ميله الى معاملة الأشياء والأشخاص بصورة سلبية من قيمة الإنجازات الشخصية»

وهذا ما اشارت اليه بعض الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي، ففي دراسة لمنظمة الصحة العالمية بعنوان (الضغوط في مكان العمل تحد جماعي) وجدت بأن التكلفة السنوية التي يسببها الاحتراق النفسي ما يقارب **600** مليار يورو (تلالي، 2017، ص 20)، كما توصل (تباني، 2017) في دراسة قام بها في بناء برنامج للتنمية الذكاء الوجداني والتخفيف من حدة الاحتراق النفسي على 30 طبيب حيث توصل الى وجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي وانخفاض مستوى الذكاء الوجداني.

هذا بالإضافة الى ما توصلت اليه دراسة (بخوش وباتشو،2019) التي هدفت الى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى المرضات في القطاع الصحي على عينة متكونة من 60 ممرضة عاملة حيت ان 70% من افراد العينة يعانون من الانهاك العاطفي و65% يعانون من تبلد المشاعر و68.33% يعانون من نقص الإنجاز.

ومن خلال ما تم عرضه يتبن ان الاحتراق النفسي بات ظاهرة تشكل خطورة علي الأم العاملة في قطاع الصحة.

ومن هنا جاءت فكرة الدراسة الحالية حول البحث في العلاقة الموجودة بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة.

وعليه يمكن طرح التساؤلات التالية:

– ما مستوى الاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة؟

– هل توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة؟

– هل توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني والاجهاد الانفعالي لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة؟

– هل توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني ونقص الشعور بالإنجاز لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة؟

2. فرضيات الدراسة:

على ضوء ما تم طرحه من تساؤلات تم افتراض ما يلي:

1–مستوى الاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي مرتفع.

2–توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة.

3–توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني والاجهاد الانفعالي لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة.

4–توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني ونقص الشعور بالإنجاز لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة.

3.اهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

– التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة.

– التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة.

– التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني وأبعاد الاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة.

4.أهمية الدراسة:

1.4.الأهمية النظرية: تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها:

– تناولت الدراسة موضوع الاحتراق النفسي الذي يعد من الظواهر التي تنعكس سلبا على الأمهات العاملات وأهمية مهارات الذكاء الوجداني في التخفيف من حدة الاحتراق النفسي لديهن.

– تعنى الدراسة بشريحة مهمة في المجتمع وهي الأمهات العاملات.

– تساعد هذه الدراسة على مساعدة المرأة العاملة في قطاع الصحة بالنجاح في حياتها وذلك بتمكينها من التحكم في انفعالاتها وحسن إدارتها وكذا السيطرة على ضغوطها المهنية وتحسين مستوى صحتها النفسية.

2.4.الأهمية التطبيقية

– تتمثل أهمية الدراسة في نتائجها التي قد تسهم في التعرف على أهمية الذكاء الوجداني في التخفيف من حدة الاحتراق النفسي.

– قد تفيد هذه الدراسة المؤسسات في وضع خطط ومهارات لمساعدة الأمهات العاملات على العمل دون ضغوط

5. تحديد مصطلحات الدراسة:

1.5. الذكاء الوجداني:

أ–**اصطلاحا:** يعرفه "**جولمان**" على «أنه مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح المهني وكذا النجاح في شؤون الحياة الأخرى »(معمرية، 2009، ص17)

ويعرفه **بارون** على «انه مجموعة منظمة من المهارات والكفاءات غير المعرفية في الجوانب الشخصية الانفعالية والاجتماعية، التي تؤثر على قدرة الفرد على معالجة المطالب والضغوط البيئية، وهو عامل هام لتحديد قدرة الفرد على النجاح في الحياة» (الخفاف، 2015، ص35).

ب–اجرائيا: وهو قدرة الأفراد على معرفة انفعالاتهم وتنظيمها والتواصل مع الآخرين ويظهر من خلال الدرجة الكلية المتحصل عليها من تطبيق مقياس الذكاء الوجداني للباحث **(احمد فاروق2011)**

2.5. الاحتراق النفسي:

أ–**اصطلاحا:** هو ما يشعر به الفرد من استنزاف عاطفي وضعف القدرة على التكيف مع متطلبات العمل، فضلا عن ميله إلى معاملة الأشياء والأشخاص بصورة سلبية من قيمة الإنجازات الشخصية (القيسى، 2019، ص25)

ب–إجرائيا: هو حالة الانهيار النفسي والجسدي الذي يصيب المرأة العاملة ويجعلها غير مبالية في انجاز أعمالها ويظهر ذلك من خلال الدرجة الكلية على مقياس **(مسلاش 1986)** للاحتراق النفسي المستخدم في هذه الدراسة.

3.5. الأم العاملة: هي المرأة التي تكون مرتبطة وملتزمة بعدة أدوار فتكون خاضعة لقيم ومعتقدات المجتمع اتجاه زوجها وأبنائها إلى جانب التزامات عملها الخارجي(تلالي،2017، ص12)

4.5.. القطاع الصحي: هو جميع المؤسسات التي تعنى بالصحة وذلك من خلال تقديم مجموعة من الخدمات الصحية (بخوش، وباتشو،201، ص22).

6.الدراسات السابقة

1.6. دراسة تلالي (2017):

بعنوان: الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة (دراسة ميدانية على عينة من القابلات ببعض مصالح التوليد في كل من ولايتي باتنة وبسكرة.

هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على ظاهرة الاحتراق النفسي والتوافق المهني لدي القابلات ببعض مصالح التوليد في كل من ولايتي باتنة وبسكرة وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي الارتباطي، وطبقت الدراسة على عينة قدرها(96) قابلة متزوجة، وقد أسفرت نتائج الدراسة على أنه توجد: علاقة ارتباطية عكسية بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني وبين الانهاك الانفعالي ودرجة التوافق المهني وكذا بين تبلد المشاعر والتوافق المهني لدي الزوجة العاملة(تلالي،2017،ص7).

2.6.دراسة تباني (2018):

بعنوان: فعالية برنامج علاجي في تنمية الذكاء الوجداني والتخفيف من حدة الاحتراق النفسي لدى عينة من الأطباء المناوبين بمستشفى الزهراوي بالمسيلة.

هدفت الدراسة إلى التحقق من فاعلية برنامج علاجي في تنمية الذكاء الوجداني والتخفيف من حدة الاحتراق النفسي لدى عينة قوامها(30) طبيبا مناوبا وذلك باستخدام المنهج التجريبي، وقد تم الاعتماد على مقياس الذكاء الوجداني لفاروق السيد عثمان وعبد السميع رزق ومقياس ماسلاش للاحتراق النفسي. وفي ضوء النتائج المتحصل عليها أوضحت الدراسة:

-مستوى الذكاء الوجداني لدى الأطباء المناوبين منخفض كما يعانون من مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.

-توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي لدى الأطباء المناوبين بمستشفى الزهراوي بالمسيلة(تباني،2018، ص251).

3.6.دراسة بخوش وباتشو (2019):

بعنوان: مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضات العاملات بقطاع الصحة العمومية بأم البواقي.

هدفت الدراسة للتعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضات العاملات بقطاع الصحة بولاية أم البواقي، وقد تم استخدام المنهج الوصفي ومقياس ماسلاش للاحتراق النفسي وتكونت عينة الدراسة من (60) ممرضة وقد أسفرت النتائج إلى أن أفراد العينة يعانون من مستوى عال من الاحتراق النفسي، حيث أن70% من أفراد العينة يعانون من الانهاك العاطفي و65% يعانون من تبلد المشاعر، في حين68.33% يعانون من نقص الإنجاز الشخصي. (بخوش، وباتشو،2019، ص22).

4.6.دراسة عبدلي (2019):

بعنوان: الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية وعلاقته بالاحتراق النفسي وأساليب مواجهة المشكلات.

هدفت الدراسة لقياس مستوى الذكاء الانفعالي ومدى وجود فروق في الذكاء الانفعالي تبعا لمتغير الجنس و المؤهل العلمي ، و كذا الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي و كل من الاحتراق النفسي و أساليب مواجهة المشكلات على عينة مكونة من(143) أستاذ ، و قد اسفرت النتائج على ارتفاع مستوى الذكاء الانفعالي و انخفاض في مستوى الاحتراق النفسي ووجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي و الاحتراق النفسي، و عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي(عبدلي،2019،ص191).

تعقيب على الدراسات السابقة: من خلال ما تم عرضه من دراسات سابقة سنحاول ابراز اهم نقط الاتفاق والاختلاف بينهما وأوجه الاستفادة منها.

أولا: أوجه الاتفاق:

– اشارت نتائج عظم الدراسات التي تناولت الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي الى وجود علاقة عكسية بينهما.

– كل الدراسات تناولت متغير الاحتراق النفسي.

– اشارت كل الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي على وجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي.

ثانيا: أوجه الاختلاف:

– اختلفت الدراسات السابقة في حجم العينة ونوعها.

–اختلفت الدراسات السابقة منهج الدراسة فمنهم من استخدم المنهج الوصفي ومنهم من استخدم المنهج التجريبي.

– اختلفت نتائج الدراسات السابقة التي تناولت متغير الذكاء الوجداني في مستوى ارتفاعه وانخفاضه.

ثالثا: أوجه الاستفادة

– تحديد العنوان وضبط المتغيرات وصياغة الفروض بالطريقة المناسبة.

– تفسير نتائج الدراسة الحالية ومناقشتها في ضوء نتائج هذه الدراسات.

رابعا: الإضافة العلمية للدراسة الحالية:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة وإظهار أوجه الاتفاق والاختلاف بينها تبين ان الدراسة الحالية قد سلطت الضوء على مجموعة من المهارات التي من شأنها ان تخفف من حدة الضغوط على المرأة وبالأخص الأمهات على اعتبار انهن أكثر مسؤولية من غيرهن وعليه قد تبين ان مهارات الذكاء الوجداني تساعد الام العاملة على النجاح والعمل على إدارة الضغوط لديها والتخفيف من حدة الاحتراق النفسي وهذا طبعا ما أكدته نتائج الدراسة الحالية.

كما يمكن القول ان هذه الدراسة قد اولت أهمية للأم العاملة بقطاع الصحة بصفة عامة دون ان تحدد ما إذا كانت طبيبة او ممرضة وعاملة بالإدارة على أساس هذه النتائج يمكن وضع برامج وخطط تساعد الأمهات العاملات في قطاع الصحة من الرفع من مستولى ذكائهن الوجداني والتخفيف من حدة الاحتراق النفسي.

7.الإجراءات المنهجية للدراسة:

1.7. منهج الدراسة:

تم اللجوء إلى استخدام المنهج الوصفي الارتباطي الذي يوفر صورة دقيقة ووصفا محددا لظاهرة معينة ويساعد في تحديد المكونات الأساسية المؤدية إلى توظيف أو تشخيص هذه الظاهرة أو التركيز على دراسة العلاقة التبادلية بين عناصرها (مصطفى، عبد الحميد،2010، ص72) وقد اعتمدنا هذا المنهج لمدى مناسبته لموضوع دراستنا.

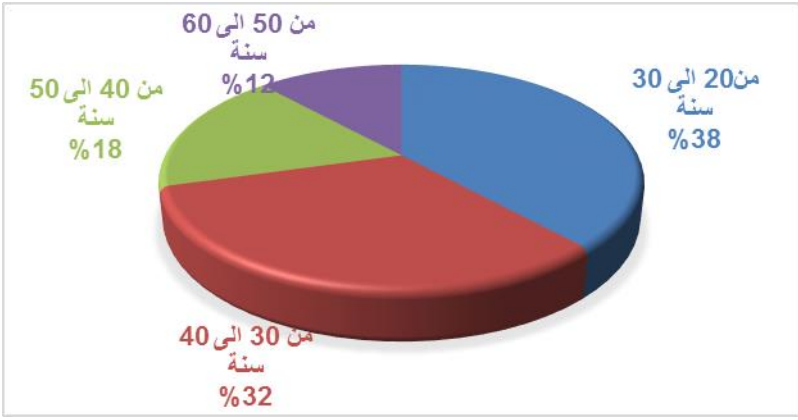
2.7.عينة الدراسة:

شملت عينة الدراسة مجموعة من الأمهات العاملات في المؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة، حيث بلغ حجمها (34) أم عاملة وهي عينة قصدية تضم إلا الأمهات العاملات

جدول رقم (1) يوضح توزيع العينة حسب السن

عينة الدراسة	التكرارات	النسب المئوية
من 20الى30 سنة	13	%38
من 30 الى 40 سنة	11	%32
من 40 الى 50 سنة	6	%18
من 50 الى 60 سنة	4	%12
المجموع	34	%100

الشكل(1): يوضح توزيع العينة حسب متغير السن.



8.أدوات الدراسة وخصائصها السيكو مترية:

1.8. مقياس الذكاء الوجداني:

حتى يكون المقياس صالحا للتطبيق على الباحث أن يحسب صدق وثبات المقياس

وفي الدراسة الحالية تم قياس صدق المحكمين والصدق الذاتي والثبات بطريقة التجزئة النصفية.

-الصدق:

ونقصد به مدى صلاحية المقياس وقدرته لقياس ما وضع لقياسه (العسوي ،2000، ص14)

-صدق المحكمين:

لحساب صدق المحكمين لمقياس لذكاء الوجداني تم توزيع نسخ من المقياس بصورته الأولية لأساتذة علم النفس بجامعة قالمة 8 ماي 1945 للتحكيم على المقياس من حيث:

وقد تم حساب معامل الاتفاق بين المحكمين كالاتي:

نسبة الاتفاق= عدد مرات الاتفاق/ عدد مرات عدم الاتفاق +عدد مرات الاتفاق

نسبة الاتفاق=40/(8+4) X100= 83،33%

وقد كانت نسبة اتفاق الأساتذة المحكمين على مقياس الذكاء الوجداني هي: 83.33%

-الصدق الذاتي:

الصدق الذاتي= $\sqrt{\text{الثبات}}$

- الثبات (التجزئة النصفية):

لحساب ثبات مقياس الذكاء الوجداني طبق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (20) امرأة عاملة بقطاع الصحة وبتطبيق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، ثم تم تفريغ البيانات فيه مما يسمح بحساب التجزئة النصفية.

جدول رقم(2): يوضح حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,790
		Nombre d'éléments	29[a]
	Partie 2	Valeur	,838
		Nombre d'éléments	29[b]
	Nombre total d'éléments		58
	Corrélation entre les sous-échelles		,593
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,744
	Longueur inégale		,744
	Coefficient de Guttman split-half		,744

بما ان الثبات بطريقة التجزئة النصفية فدرب: 0.744 فأن الصدق الذاتي يكون كما يلي:

الصدق الذاتي= $\sqrt{0.744}$

الصدق الذاتي = **0.862**

وتشير هذه النتيجة بأن المقياس يتميز بدرجة عالية من الصدق والثبات.

2.8. مقياس الاحتراق النفسي:

اعتمدت الدراسة على مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي 1986 للاحتراق النفسي متكون من 22 بند

الجدول(3) يمثل توزيع عبارات مقياس الاحتراق النفسي حسب المحاور.

محاور المقياس	ارقام البنود
الاجهاد الانفعالي	1، 2، 3، 5، 8، 13، 14، 16، 20
تبلد المشاعر	6، 10، 11، 15، 22
نقص الشعور بالإنجاز	4، 7، 9، 12، 17، 18، 19، 21

وتقيم المحاور كما يلي:

الجدول(4) تصنيف مستويات ابعاد الاحتراق النفسي

الابعاد	عالي	متوسط	منخفض
الاجهاد الانفعالي	27 فأكثر	26-17	16 فأقل
تبلد المشاعر	13 فأكثر	12-7	6 فأقل
الشعور بالإنجاز	39 فأكثر	38-32	31 فأقل
المقياس ككل	79 فأكثر	76-46	59 فأقل

وقد تم حساب الخصائص السيكومترية كما يلي:

- **الثبات (ألفا كرومباخ)**

لحساب ثبات مقياس الذكاء الوجداني طبق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (20) ام عاملة بقطاع الصحة بولاية قالمة وبتطبيق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، ثم تم تفريغ البيانات فيه مما يسمح بحساب الثبات **ألفا كرومباخ**

(Alpha.crom back)

جدول(5): يوضح حساب الثبات بطريقة الفا كرومباخ لمقياس الاحتراق النفسي.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,711	22

قد قدرت قيمة الثبات ب(0،711)

صدق المقياس:

- **صدق الاتساق الداخلي:** تم حساب صدق المقياس بحساب ارتباطات درجة كل محور بالدرجة الكلية للمقياس.

جدول(6): يوضح حساب الصدق الاتساق الداخلي لمقياس الاحتراق النفسي.

		الاحتراق النفسي	الاجهاد الانفعالي	تبلد المشاعر	نقص الشعور بالإنجاز
الاحتراق النفسي	Corrélation de Pearson	1	**,821	**,306	**,874
	Sig. (bilatérale)		,000	,078	,000
	N	34	34	34	34
الاجهاد الانفعالي	Corrélation de Pearson	,821	1	,209	,753
	Sig. (bilatérale)	,000		,236	,000
	N	34	34	34	34
تبلد المشاعر	Corrélation de Pearson	,306	,209	1	,034
	Sig. (bilatérale)	,078	,236		,847
	N	34	34	34	34

نقص الشعور بالإنجاز	Corrélation de Pearson	,874	,753	,034	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,847	
	N	34	34	34	34

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

وتشير هذه النتيجة بأن المقياس يتميز بدرجة عالية من الصدق والثبات.

9.الأساليب الإحصائية المستخدمة:

spss – برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

معامل الارتباط بيرسون. المتوسط الحسابي، المتوسط النظري.

10.عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

1.10.عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى: (مستوى الاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة مرتفع)

جدول(7): يوضح مستوى الاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة.

المتوسطات والانحراف المعياري / المقياس	حجم العينة	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مقياس الاحتراق النفسي	34	66	647.37	18.73

من خلال النتائج الموضحة بالجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لأفراد العينة الذي بلغ (73.64) أنه أعلى من المتوسط النظري والذي بلغ (66) ومن هنا نستنتج أن مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد عينة الدراسة مرتفع ومن هنا يمكن القول انه تم قبول فرضية البحث الأولى والتي تنص على **(مستوى الاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي مرتفع)** وهذا بنسبة 99 %مع احتمال وقوع الخطأ بنسبة 1%.

وهو ما أجمعت عليه العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الاحتراق النفسي في مجال الصحة العمومية كدراسة **تباني ساعد(2018) الاحتراق النفسي لدي الأطباء المناوبين بالمؤسسة الاستشفائية (الزهراوي) بالمسيلة**، حيث تم التوصل الى وجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لدى الأطباء المناوبين.

وكذا تتفق نتائج دراستنا مع دراسة بخوش، وباتشو(2019) الذي توصل بدوره إلى وجود درجات عالية من الاحتراق النفسي لدى الممرضات.

«فالصراع القائم لدي الأمهات العاملات هو الصراع الذي يظهر بحكم التوقعات المختلفة والمتطلبات المتباينة التي تنتظر منها اتجاه قيامها بدور الزوجة وأدائها لدور الأم وكذا دور الموظفة، ومن ثم تختلف التوقعات وتتعدد المطالب مع ما قد ينتابها من شعور بالعجز وإحساس بعدم القدرة على القيام بجميع هذه المطالب وتلبية مختلف التوقعات المنتظرة منها» (بوبكر،2007، ص23)، فالأدوار الاجتماعية التي تقوم بها الأمهات العاملات كثيرة أغلبها متطلبات ناتجة من سياق الحياة التقليدية ومتطلبات أخرى تمخضت عن البيئة العصرية الحديثة تؤدي بها لا محالة إلى صراعات داخلية تعيشها على مستوي شخصيتها وأخرى على مستوى علاقتها مع الأفراد والمجتمع وهذه الصراعات تظهر في صورة أعراض جسدية وأخرى نفسية لمتلازمة الاحتراق النفسي من إنهاك وضعف وصداع واضطرابات في النوم وقلق ومزاجية.

الاحتراق النفسي لدي الأمهات العاملات يحدث أعراضا وخيمة وهذا ما يؤكده الطبيب الألماني هانز هرثمان في جريدة العرب البريطانية «ان الأعراض الجسدية للاحتراق النفسية عند الأمهات تتجسد في صورة إنهاك وضعف وصداع واضطرابات للنوم وأضاف الطبيب هرثمان ان الأعراض النفسية تظهر ن خلال الخوف والقلق والتهيج واعتلال الحالة المزاجية». (تلالي،2017، ص37)

2.10.عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:(توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي قالمة).

جدول(8) يوضح العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي.

Corrélations

		الاحتراق النفسي	الذكاء الوجداني
الاحتراق النفسي	Corrélation de Pearson	1	-,62**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	34	34
الذكاء الوجداني	Corrélation de Pearson	-,62**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	34	34

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

يتضح من خلال الجدول وبعد تطبيق معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي والذي بلغ (0.62-) أنه توجد علاقة ارتباطية متوسطة سالبة عند مستوى الدلالة 0.01.

وهذا يشير إلى قبول فرضية البحث والتي تنص على وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة.

وهذه العلاقة تدل على أنه كلما زاد مستوى الذكاء الوجداني انخفض مستوى الاحتراق النفسي والعكس طبعا حيث أنه كلما انخفض الذكاء الوجداني ارتفع مستوى الاحتراق النفسي وبمأننا تحصلنا من نتائج الفرضية الأولى انه يوجد احتراق نفسي لديهن فهذا دليل علي انخفاض مستوى الذكاء الوجداني وهو ما يفسر وجود علاقة عكسية بين المتغيرين وكذا وارتفاع الاحتراق النفسي.

ويمكن تفسير ذلك بأن بعضا من الاضطرابات النفسية لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة على غرار الاحتراق النفسي تتعلق باضطراب العواطف والوجدان بالدرجة الأولى، أي أن الأشخاص الذين يتمتعون بمستوى ذكاء وجداني مرتفع هم الأكثر إحساسا بالرضى عن أنفسهم ولهم القدرة على السيطرة على انفعالاتهم وضبطها وتوجيهها على عكس الذين يتمتعون بمستوى ذكاء وجداني منخفض لا يستطيعون التحكم في حياتهم العاطفية ويدخلون في صراعات نفسية تدمر قدرتهم على التركيز والعيش بسلام وهو ما يمكن أن يوصلهم لا محالة لمستويات مرتفعة من الاحتراق النفسي، وهذا ما أكدته دراسة تباني ساعد (2017) حول العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي حيث توصلت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي لدي الأطباء المقيمين بمستشفى الزهراوي بالمسيلة.

3.10.عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة :(الفرضية الثالثة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والاجهاد الانفعالي لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة.)

جدول(9): يوضح العلاقة بين الذكاء الوجداني والاجهاد الانفعالي.

Corrélations

		الذكاء الوجداني	الاجهاد الانفعالي
الذكاء الوجداني	Corrélation de Pearson	1	-,395*
	Sig. (bilatérale)		,021
	N	34	34
الإجهاد لانفعالي	Corrélation de Pearson	-,395*	1
	Sig. (bilatérale)	,021	
	N	34	34

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

يتضح من خلال الجدول ومن خلال تطبيق معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين الذكاء الوجداني والاجهاد الانفعالي لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة أنه توجد علاقة ارتباطية ضعيفة وسالبة قدرها 0.395- عند مستوى الدلالة 0.05

وهذا يعنى أن الارتباط بين الذكاء الوجداني والاجهاد الانفعالي هو ارتباط عكسي فكلما ارتفع مستوى الذكاء الوجداني انخفض مستوى الاجهاد الانفعالي والعكس وبالتالي تم قبول فرض البحث القائل بوجود علاقة.

ويمكن أن نفسر هذه النتيجة أنه عندما تستغل الأم العاملة مهارات الذكاء الوجداني يمكنها أن تتخلص من جزء كبير من الاجهاد الانفعالي، فالأم العاملة في قطاع الصحة وجب عليها اتقان بعضا من مهارات الذكاء الوجداني كالمعالجة الانفعالية التي تعني كيف تتعامل مع المشاعر التي تؤذيها وتزعجها والقدرة على التحكم في مشاعرها السلبية والتعامل معها في المواقف الاجتماعية المختلفة وبالتالي ينقص احساسها بالضغط والاجهاد الانفعالي.

4.10.عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:(الفرضية الرابعة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني ونقص الشعور بالإنجاز لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة.)

جدول(10) يوضح العلاقة بين الذكاء الوجداني ونقص الشعور بالإنجاز.

Corrélations

		الذكاء الوجداني	نقص الشعور بالإنجاز
الذكاء الوجداني	Corrélation de Pearson	1	,566**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	34	34
نقص الشعور بالإنجاز	Corrélation de Pearson	,566**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	34	34

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

يتضح من خلال الجدول ومن خلال تطبيق معامل الارتباط بيرسون لدراسة العلاقة بين الذكاء الوجداني ونقص الشعور بالإنجاز، أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة قدرها (0.566) عند مستوى الدلالة 0.01، وبالتالي يتم قبول فرضية البحث القائلة بوجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني ونقص الشعور بالإنجاز.

ويمكن تفسير ذلك بأن كفاءات الذكاء الوجداني لم تستخدم من طرف الأمهات العاملات بالمؤسسة السعيد بجاوي بقالمة في الكف من احساسهن بنقص الشعور بالإنجاز ذلك جراء الضغوط الشديدة وكثرة المسؤوليات وتعدد الأدوار.

ويذكر **جولمان** «أن ارتفاع معدل الذكاء الوجداني لا يعنى أن الفرد بالضرورة قد يتقن المهارات الانفعالية، بل أنه يمتلك القدرة الفائقة على تعلم هذه المهارات، ومثال ذلك أن يتميز الفرد بالقدرة على التعاطف مع الآخرين لكنه لم يتعلم المهارة القائمة على التعاطف» (حسن،2013، ص51)

فبدون تعلم المهارات الوجدانية لن يستطيع الفرد تحقيق أي شيء بالرغم من امتلاكه للذكاء الوجداني، كما يمكننا القول إنه كلما زادت صعوبة العمل الذي يؤديه الفرد زاد القصور في هذه المهارات يمكن أن يعيق الأمهات في عملهن والإحساس القائم على نقص الشعور بالإنجاز هو ما يتفق مع دراسة بخوش، وباتشو(2019) والتي توصلت هذه الأخيرة الى وجود الشعور بالإنجاز بنسبة 68.3% لدى عينة من الممرضات العاملات بقطاع الصحة العمومية بأم البواقي

خاتمة:

تواجه المرأة العاملة بصفة عامة والأمهات العاملات بصفة خاصة مجموعة من الظروف الصعبة والخبرات الضاغطة في حياتها اليومية والتي تحاول التعامل معها من خلال اتباع أساليب عديدة ومهارات وحيل دفاعية تسعى من خلالها الي ابعاد الخطر وفي محاولة منها للاقتراب الى التوازن النفسي من بين هذه الأساليب و المهارات الذكاء الوجداني ، حيث يعتبر الذكاء الوجداني بالنسبة للأمهات العاملات من المواضيع المهمة في الوقت الراهن في ظل الدوامة التي تدور فيها بتعدد أدوارها وفي بحثها عن الاستقرار والتوافق النفسي والاجتماعي وكذا في محاولة التصدي للوقوع في دائرة الاحتراق النفسي.

وقد حاولت الدراسة الحالية التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة وذالك على عينة قوامها (34) ام عاملة فجاءت النتائج كالتالي:

– وجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة.

– وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة.

– وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الذكاء الوجداني والاجهاد الانفعالي لدي الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة.

– وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الوجداني ونقص الشعور بالشعور بالإنجاز لدى الأمهات العاملات بالمؤسسة الاستشفائية السعيد بجاوي بقالمة.

وعلى ضوء هذه النتائج تم تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات.

توصيات واقتراحات:

بناء على النتائج المتحصل عليها في الدراسة الحالية نوصي بما يلي:

– تحسين الصحة النفسية والجسمية للمرأة العاملة ومحاولة القيام بدورات وتدريبات دورية وتمارين استرخاء هدفها التخفيف من حدة الضغوط والضغوط وادارتها.

– تحسين ظروف العمل داخل المؤسسات الاستشفائية وذلك بالتقليل من الحجم الساعي وزيادة المكافآت، وتوفير وقت للراحة وكذا تحسين الظروف الفيزيقية.

– التوعية وتحسين الجهات المختصة بخطورة الاحتراق النفسي على الأمهات العاملات وانعكاس ذلك على عملها وأسرتها وعلى صحتها بالدرجة الأولى.

وعليه نقترح ما يلي:

–اجراء المزيد من الدراسات للتعرف على الاحتراق النفسي والذكاء الوجداني من حيث المستوى خاصة بقطاع الصحة بصفة عامة والأمهات العاملات بصفة خاصة.

– أجراء دراسات مماثلة لهذا الموضوع باستخدام المنهج التجريبي.

– تصميم برامج علاجية ووقائية من شأنها مساعدة الأمهات في التعرف على مهارات الذكاء الوجداني وبالتالي تنمية هذه المهارات وهذا قد يسهم لا محالة في تحسين الخدمات بقطاع الصحة.

–قائمة المراجع:

– انعام هدى حسن، (2013)، الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية، ط1، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.

– ايمان عباس الخفاف(2015)، الذكاء الانفعالي (تعلم كيف تفكر انفعاليا)، الأردن دار المنهج للنشر والتوزيع.

– بشير معمرية، (2009)، دراسات متخصصة في علم النفس، ط1، عمان مكتبة المجتمع العربي للنشر.

–– بخوش وليد، باتشو الهادي (2019) ، مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضات العاملات بقطاع الصحة العمومية حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 22،27

– بوبكر عائشة، (2007)، العلاقة بين صراع الأدوار والضغط النفسي، رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.

– تباني ساعد، (2018)، فعالية برنامج علاجي في تنمية الذكاء الوجداني والتخفيف من حدة الاحتراق النفسي لدى عينة من الأطباء المناوبين بمستشفى الزهراوي بالمسيلة، رسالة دكتوراه، جامعة محمد لمين دباغين سطيف2، الجزائر.

– تلالي نبيلة، (2017)، الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة رسالة دكتوراه، جامعة محمد خيضر

–خليل عوض القيسي، (2019)، المناخ الأخلاقي وعلاقته بالاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي، دار البازوري العلمية.

– دانيال جولمان، (2000)، الذكاء العاطفي، ط1، الكويت، دار الثقافة للفنون والادب.

–عبدلي نور الدين، (2019)، الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية وعلاقته بالاحتراق النفسي وأساليب مواجهة المشكلات، رسالة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر.

–عبد الرحمن العيسوي، (2000)، الإحصاء السيكولوجي التطبيقي، ط1، دار المعرفة الجامعية

– مصطفي صلاح الدين مصطفى، أحمد رجاء عبد الحميد، (2010)، خطوات البحث العلمي ومناهجه، جامعة الدول العربية.

– فضيلة مختاري، النساء تسيطرن على وضائف التدريس والطب والإدارة. استرجع بتاريخ الإثنين 21 ديسمبر 2020 م، الموافق لـ 06 جمادى الأولى 1442 هـ على: www.echoroukonline.com