



عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

ارشاد نفسي وتربوي

الذكاء العاطفي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف
الثلاثة الأولى بمدارس وكالة الغوث الدولية بمنطقة الخليل التعليمية

ايات محمد اسعد امام

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1433 هـ / 2013 م

الذكاء العاطفي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف
الثلاثة الأولى بمدارس وكالة الغوث الدولية بمنطقة الخليل التعليمية

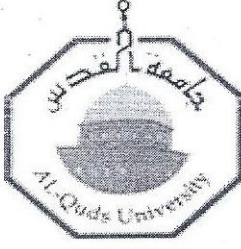
اعداد: ايات محمد اسعد امام

بكالوريوس توجيه وارشاد من جامعة الخليل (فلسطين)

المشرف: د.اياد الحلاق

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في تخصص (الارشاد
النفسي والاجتماعي) من قسم الدراسات العليا/ في كلية الاداب/ جامعة
القدس

1433هـ / 2013 م



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

كلية العلوم التربوية/ قسم الإرشاد النفسي والتربوي

إجازة الرسالة




الذكاء العاطفي وعلاقته بالاحترق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى بمدارس وكالة
الغوث الدولية بمنطقة الخليل التعليمية

اسم الطالبة : آيات محمد أسعد إمام

الرقم الجامعي: ٢٠٩١٢٢٩٠

المشرف: د. إياد الحلاق

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ ١٤ / ٤ / ٢٠١٣ من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة
أسمائهم وتوافقهم :

التوقيع: 
التوقيع: 
التوقيع: 

١- رئيس لجنة المناقشة: د. إياد الحلاق

٢- ممتحنا داخليا: د. عمر الريموي

٣- ممتحنا خارجيا: د. نزيه ناطور

القدس - فلسطين

٢٠١٣ / ١٤٣٤ هـ / م

اقرار :

أقر أنا معد الرسالة بأنها قدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الدراسة أو أي جزء منها، لم يقدم لنيل درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر .

التوقيع:.....

ايات محمد اسعد امام

التاريخ :

الإهداء

إلى من أشعر بضعفي أمامه فأزداد قوة، الى من إن ضاقت الدنيا لا ملجأ منه إلا إليه
إلى الله العلي العظيم

إلى معلمنا وحبیبنا ومحفزننا نحو العلم ورسولنا الكريم محمد صلوات الله وسلامه عليه
إلى أمي الحبيبة.. إلى من كانت نسمة في ليالي صيفي.. إلى من كانت دفني في شتاء
الأيام إلى من غرست في حب العلم و شجعتني و كانت عضدي في مشواري .. إلى من
كانت دمعها ترافق دعاءها لي.. إليك يا أمي الرائعة.. يا بسمة الأمان.. أقدم لك بعض
عطائك فتقبله داعية

إلى من علمني " قل هو الله احد " إلى من منحني الحنان والدفء الى روح والدي
الطيبة اسكنها الله فسيح جناته

إلى إخوتي وأخواتي وأبنائهم حفظهم الله

إلى من تقاسمت معهم فرحتي وحزني صديقاتي العزيزات

إلى الذين أخفيهم في قلبي إلى الداعمين من وراء حجاب إلى كل من أحببتهم وأحبهم
في الله

اليكم جميعا اهدي جهدي المتواضع

ايات محمد اسعد امام

شكر وعرّفان

أقدم بجزيل الشكر إلى مشرفي الفاضل الدكتور اياد الحلاق الذي قدّم لي كل مساعدة وتوجيه، والشكر موصول إلى جميع أعضاء الهيئة التدريسية في قسم الإرشاد النفسي/ الدراسات العليا، لما قدموه من توجيهات وإرشادات خلال فترة الدراسة، وإلى أعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول مناقشتي كما اتقدم بالشكر إلى مكتب التعليم في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين لما قدموه من تسهيلات ساعدت في انجاح الدراسة، والشكر إلى كل من مد لي يد العون والمساندة لإنجاز رسالتي وأخص بالذكر الدكتور بسام بنات والمعلمة الفاضلة صباح قنديل، وإلى مديرتي وزميلاتي العزيزات، وإلى أمي التي لم تبخل علي بالدعم والمساندة، أقدم شكري وعرّفاني.

ايات محمد اسعد امام

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الاجرائية:

الذكاء العاطفي: قدرة الفرد على القراءة الوجدانية أو قراءة مشاعر الآخرين حتى يمكن تكوين علاقات اجتماعية طيبة، كذلك يتضمن ضبط النفس والتحكم في نزاعاتنا ونزواتنا وهو قابل للتعلم والتحكم (حسونة، الناشي، 2006).

الذكاء العاطفي(التعريف الاجرائي): قدرة المعلم على مراقبة مشاعره وانفعالاته الذاتية وانفعالات ومشاعر الاخرين والتمييز بينها وتوظيف هذه المعرفة لتوجيه تفكيره وسلوكه. ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها المعلم من خلال إجابته على فقرات مقياس الذكاء الانفعالي المستخدم في هذه الدراسة(بقيعي، 2010).

(وقد يرد في دراسته بعدة مسميات حسب المؤلفين والعلماء فالبعض يذكره بمصطلح الذكاء العاطفي والبعض يذكره بمسمى الذكاء الوجداني وانما ذكرت هذا حفاظا على الامانة العلمية في نقل النصوص).

الاحتراق النفسي: نمط سلبي للاستجابات للاحداث التدريسية ذات الضغوط، وللتلاميذ، وللتدريس كمهنة، بالاضافة الى ادراك ان هناك نقصا في المساندة والتأييد التي تقدم من جانب ادارة المدرسة (احمد، 2004).

الاحتراق النفسي(التعريف الاجرائي): ظهور الإنهاك والتعب على المعلم وعدم الرغبة في العمل نتيجة لأعباء ومتطلبات العمل الزائدة والمستمرة التي تواجهه أثناء تأدية عمله ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها المعلم على مقياس الاحتراق النفسي(بقيعي، 2010).

المعلم: وهو في الدراسة، كل شخص حاصل على درجة علمية دبلوم فما فوق تؤهله للعمل مع الطلاب في المرحلة التأسيسية وموظف في مدارس وكالة الغوث الدولية وموكل اليه مهام تدريس الطلاب في المرحلة التأسيسية الدنيا(الصفوف الثلاثة الاولى) ويعمل ضمن النظام في وكالة الغوث الدولية ويلتزم بقوانينها وشروط العمل لديها.

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مستوى الذكاء العاطفي والاحترق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية في منطقة الخليل التعليمية، كما هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي والاحترق النفسي باختلاف متغيرات الدراسة (الجنس، والمؤهل التربوي، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والعمر).

وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، ولتحقيق أهداف الدراسة طبقت الباحثة مقياس الذكاء العاطفي ومقياس الاحترق النفسي، وقد تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمنطقة الخليل التعليمية والبالغ عددهم (147) معلماً ومعلمة للعام 2012، وتكونت العينة من (146) معلماً ومعلمة، أي بنسبة (99.3%) من مجتمع الدراسة.

وبعد عملية جمع الاستبانات تم معالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، حيث اظهرت النتائج أن درجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل كانت عالية، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.88)، مع إنحراف معياري (0.26)، وتبين ذلك من خلال قدرة هؤلاء المعلمين على حل المشاكل بسهولة عندما يكون المزاج جيد، وتبين أن مستوى الاحترق النفسي لديهم كانت عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة (3.72)، مع إنحراف معياري (0.59)، ويعود ذلك إلى أن المعلم أصبح أكثر قسوة مع الناس بعد التحاقه بهذه المهنة بسبب أعباء ومتطلبات المهنة.

وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمنطقة الخليل التعليمية تعزى لمتغير الجنس، والمؤهل العلمي، والمؤهل التربوي، كما اظهرت وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير العمر ومستوى الذكاء العاطفي لديهم، وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير سنوات الخبرة ومستوى الذكاء العاطفي، كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة الاحترق النفسي لديهم تعزى لمتغير الجنس، والمؤهل العلمي، والمؤهل التربوي، وأظهرت عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير العمر ومستوى الاحترق النفسي، وأيضاً عدم وجود

علاقة بين متغير سنوات الخبرة ومستوى الاحتراق النفسي، وإلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير الذكاء العاطفي والاحتراق النفسي لديهم.

وفي ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج تقترح الباحثة وضع خطة للتدخل المهني المنظم للتخفيف من الاحتراق النفسي عند المعلم والوقاية منه، وكذلك ضرورة الاهتمام بالإرشاد النفسي والتربوي والمهني للمعلمين، واقترحت الباحثة لذلك تضمين قسم للإرشاد النفسي للمعلمين على غرار الإرشاد النفسي للطلاب، وعقد دورات تدريبية للمعلمين أثناء خدمتهم، وذلك لتدريبهم وتأهيلهم على استخدام طرق المواجهة السليمة للتغلب على الاحتراق النفسي.

وكذلك تزويد المعلمين بنشرات دورية تفيدهم في استخدام طرق متجددة لمواجهة الضغوط والتعامل مع المشاكل المدرسية، والاهتمام بإجراء المزيد من الدراسات الميدانية والبحوث حول الاحتراق النفسي وبناء برامج وقائية وبرامج تدخل بناء على نتائج الدراسات.

Emotional Intelligence and Its Relationship with Burning Out to the Teachers of the First Three Classrooms in UNRWA Schools- Educational Hebron Area

Supervisor Name: Eyad Hallaq

Student Name: Ayat Imam

Abstract

This study aimed to determine the level of emotional intelligence and burnout for the teachers of the first three grades in UNRWA schools in Hebron educational area. The study aimed to find out the relationship between the level of emotional intelligence and burnout according to the study variables (gender, educational qualification, academic qualification, the number of years of experience, and age).

The researcher used a descriptive correlate approach and she applied the scale of emotional intelligence and burnout scale to achieve the objectives of the study. The population of the study included all the teachers of the first three grades in UNRWA schools in Hebron educational area who were (147) teachers for the year 2012. The sample of the study consisted of (146) teachers (male & female) with a percentage of (99.3%).

Data were collected and processed by using Statistical Package of Social Sciences (SPSS). The results showed that the degree of emotional intelligence of the teachers of the first three grades in UNRWA schools were high, the means was (3.88) with a standard deviation (0.26). It appeared that the teachers were able to solve the problems easily when their moods are good. On the other hand, the level of burn out appeared also high. The means was (3.72) with a standard deviation (0.59). This referred to the teacher who became more severe with people after joining the profession because of the burdens and requirements of the profession.

The results showed there were no statistically significant differences at the level of ($\alpha \leq 0.05$) in the degree of emotional intelligence for the teachers of the first three grades in UNRWA schools due to the variables of gender, educational qualification, academic qualification. The results also showed a positive statistically significant relation at the level of ($\alpha \leq 0.05$) between the variables of age and the level of emotional intelligence; and there were no statistically significant relation at the level of ($\alpha \leq 0.05$) between the variables of years of experience and the level of emotional intelligence. The results also showed that there were no statistically significant differences at the level of ($\alpha \leq 0.05$) in the degree of burn out attributed to the variables of gender, educational qualification, academic qualification; the results showed there were no statistically significant relation at the level of ($\alpha \leq 0.05$) between the variables of age and the level of burn out. There were also no relation between the variables of years of experience and the level of burnout, and there were statistically significant inverse relation at the level of ($\alpha \leq 0.05$) between the variables of emotional intelligence and burn out.

In light of the results of the study, the researcher suggests to develop a plan for professional organizer intervention to reduce and protect teachers from burnout, as well as the need of psychological, educational and professional counseling for the teachers. The researcher also suggests to include a psychological counseling section for teachers as the same way of psychological counseling for students. Holding training sessions for teachers during their services to train and qualify them to use the safe ways of confrontation in order to overcome burnout. Provide teachers with periodic bulletins to get benefit of using renewable ways to face stress and dealing with school problems. The interest of conducting several field studies about burnout and build preventive and intervention programs based on the results of the studies.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

- مقدمة.
- مشكلة الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- أسئلة الدراسة.
- فرضيات الدراسة.
- محددات الدراسة.

1. خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 المقدمة:

يعتبر الذكاء العاطفي مفهوم عصري حديث، وقد وُجد له تأثير واضح على مجرى سير حياة الإنسان، وتأثير مهم في طريقة تفكيره وعلاقاته وانفعالاته، فهناك قاسم مشترك بين العواطف والتفكير وبين العقل والقلب، وهناك تعاون فيما بينها لإتاحة الفرصة للإنسان لإتخاذ القرارات الصحيحة والتفكير بشكل سليم، فالشخص الذي يعاني من اضطراب عاطفي أو عدم لتزان عاطفي لا يستطيع السيطرة على عواطفه أو التحكم بانفعالاته حتى وإن كان على مستوى عال من الذكاء العقلي، من هنا تنبع أهمية امتلاك المعلم للذكاء العاطفي وذلك لما له من تأثير ايجابي في فهم الطلاب للمادة الدراسية وزيادة التواصل الفعّال مع المعلم وعلى جميع الاصعدة التربوية.

ويتميز الأذكىء عاطفيا بامتلاكهم عددا من السمات والخصائص مثل: الصراحة والمرح والقدرة على التعبير عن المشاعر، وإقامة علاقات ناجحة مع الآخرين وتحديد أفعال وسلوكيات بديلة، كما يتميزون بالرضا عن الذات وتحمل المسؤولية وضبط النفس(عبيدات، ابو السميد، 2005).

ومن الجدير بالذكر أن جولمان(Goleman) عرف الذكاء الوجداني(العاطفي)، على انه يعني:

1. القدرة على حث النفس على الاستمرار في مواجهة الإحباطات والتحكم في النزوات وتأصيل

الإحساس بإثباع نفسه وإرضائها.

2. القدرة على تنظيم الحالة النفسية ومنع الأسى أو الألم من شل القدرة على التفكير.

3. القدرة على التعاطف والشعور بالأمل(حسين، 2005).

وقد يمرُّ المعلم احياناً بمرحلة ضغوط شديدة، تنهار لديه وسائل التوافق، يصل عندها إلى مرحلة الاستنزاف او ما يسمى بمرحلة الاحتراق النفسي، وبالنسبة لمصادر الاحتراق النفسي لدى المعلمين بشكل عام، فإن المدرسة تلعب دورا كبيرا في إظهار الاحتراق النفسي عند المعلم ويتمثل ذلك في عدم وضوح الواجبات، وعدم الإلمام بالقواعد والأنظمة المتبعة، زيادة أعداد الطلاب داخل الصف ونقص

المصادر المتوفرة، وتدني مستوى التواصل واتخاذ القرارات تبعا للسياسات غير المرنة اتجاه الهيئة التدريسية، إضافة إلى عدم توفير خدمات ترفيهية، ونقص الدعم الرسمي للمعلمين (النجار، السميري، 2007).

2.1 مشكلة الدراسة:

يعيش المعلم مجموعة من المهام والضغوط خلال عمله والتي قد تؤثر على جودة ادائه المهني، كما ان هذه الضغوط تختلف في تأثيرها على المعلمين وطبيعة تعاملهم معها وقد يرجع ذلك لقدراتهم النفسية، العقلية، العاطفية وذكائهم العاطفي، ومن خلال عملي كمرشدة تربوية في إحدى المدارس الأساسية لاحظت انه من الاهمية بمكان دراسة طبيعة الذكاء العاطفي لدى معلمي المرحلة الاساسية كونها من المراحل المهمة في حياة الطفل وهل لإنهاك بعض المعلمين علاقة بذكائهم العاطفي مع ضرورة الاهتمام بموضوع فحص مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين بعد ملاحظة بعض علامات الاحتراق النفسي والتي أرى أنها بحاجة إلى دراسة جادة، بالاضافة الى قراءاتي حول الذكاء العاطفي وما اطلعت عليه من دراسات سابقة حول الاحتراق النفسي والذكاء العاطفي.

وتحديدا فقد سعت الدراسة إلى معرفة مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بالاحتراق النفسي عند معلمي الصفوف الثلاثة الأولى.

3.1 أهمية الدراسة ومبرراتها:

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تبحث في موضوع الذكاء العاطفي لدى المعلمين وعلاقته بالاحتراق النفسي اذ يتوقع منها معرفة مستوى الذكاء العاطفي ومستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية لمنطقة الخليل التعليمية.

كما أنها تناولت موضوعا لم يتطرق له في مدارس وكالة الغوث الدولية في مجتمعنا الفلسطيني حسب اطلاع الباحثة.

وتظهر أهمية هذه الدراسة كونها تبحث في العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحترق النفسي في ضوء متغير الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والمؤهل التربوي، وسنوات الخبرة اذ يمكننا ذلك من ادراك مدى نجاح هؤلاء العاملين في مهنتهم.

تكمّن أهميتها أيضا في أنها قد تخرج بنتائج يمكن الاستفادة منها لبناء خطط مستقبلية للعمل مع المعلمين، وتوصيات بدراسات مكملة.

4.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية في منطقة الخليل التعليمية.
2. التعرف على مستوى الاحترق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى.
3. التعرف على العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى الاحترق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى.

5.1 أسئلة الدراسة:

تناولت الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ما مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى؟

السؤال الثاني: ما مستوى الاحترق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى؟

السؤال الثالث: هل توجد علاقة بين الذكاء العاطفي و الاحترق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى؟

6.1 فرضيات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى فحص الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي.

الفرضية الرابعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير العمر ومستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل.

الفرضية الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير سنوات الخبرة ومستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل.

الفرضية السادسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية السابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الفرضية الثامنة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي.

الفرضية التاسعة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير العمر ومستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل.

الفرضية العاشرة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير سنوات الخبرة ومستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل.

الفرضية الحادية عشر: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير الذكاء العاطفي والاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل.

7.1 محددات الدراسة:

اقتصرت هذه الدراسة على مجموعة من المحددات هي:

1. المحدد البشري: معلمي و معلمات الصفوف الثلاثة الأولى العاملين في مدارس وكالة الغوث الدولية التابعة لمنطقة الخليل التعليمية.
2. المحدد الزمني: الفصل الدراسي الأول 2011 / 2012.
3. المحدد المكاني: جميع المدارس الأساسية التابعة لوكالة الغوث الدولية في منطقة الخليل التعليمية.
4. المحدد المفاهيمي: المفاهيم و المصطلحات الواردة في الدراسة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولاً: الإطار النظري.

ثانياً: الدراسات السابقة.

1. الدراسات التي تناولت الذكاء العاطفي.

- دراسات عربية.

- دراسات أجنبية.

2. الدراسات التي تناولت الاحتراق النفسي.

- دراسات عربية.

- دراسات أجنبية.

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة.

2. الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2 المقدمة:

من الجيد ان يفكر معلموا المستقبل الذين يتطلعون لممارسة هذه المهنة في سلبياتها وصعوباتها من جهة وفي المتعة التي توفرها من جهة اخرى، ويجب ان يطلعوا على ما يمكن ان يواجهوه اذا ما طلب منهم اعداد برامج العمل الخاصة بهم، فإذا ما الم المعلم الماما شاملا بواقع مهنة التعليم وماهيتها يستطيع بشكل موضوعي وهادف أن:

- 1- يفكر ويعدل في فلسفته الخاصة عن التعليم.
- 2- يكتسب استراتيجيات تعليمية وتقنيات قيادية.
- 3- يطور اساسه العلمي والمعرفي ليساعده في البحث وفي وضع النظريات التي توجه افعاله بشكل موضوعي وهادف(عبد الله، 2006).

1.1.2 معنى الذكاء:

هو القدرة على مواجهة الصعاب ومهارة التكيف مع الظروف الطارئة ومن ثم حل المشاكل التي تعترض طريق الفرد ومن هنا يرتبط المفهوم التقليدي للذكاء بانه القدرة على التفكير والاستنتاج المنطقي والمنهج العقلي والقدرة على خزن المعلومات والتوصل إليها حتى ان كلمة "انتيلاجينسي" (أي الذكاء) تعني في الولايات المتحدة الأمريكية جهاز او وكالة الاستخبارات العسكرية والسياسية الأمريكية وهو الجهاز الذي يجمع المعلومات ويخزنها لأجل استعمال وشيك لها (عامر، محمد، 2008).

هنالك نظريات حديثة موجودة على الساحة التربوية ومن أهمها نظرية الذكاءات المتعددة لهوارد جاردينر(Howard Gardner)، كما ذكر عامر ومحمد في كتاب الذكاءات المتعددة (2008) وتحدد المفهوم التقليدي للذكاء بوصفه القدرة العقلية العامة وعدد عالم النفس المدعو "هوارد جاردينر" وهو

أستاذ في جامعة هارفارد سبعة أنواع من الذكاء (تاركا الباب مفتوحا للزيادة)، وعرف الذكاء بأنه مجموعة من القدرات المستقلة الواحدة عن الأخرى التي يمتلكها الأشخاص في مجالات كثيرة.

نظرية الذكاءات المتعددة ل "هوارد جاردنر"

أولاً- الذكاء اللغوي linguistic Intelligence

ثانياً- الذكاء المنطقي الرياضي logical-Mathematical Intelligence

ثالثاً- الذكاء الفراغي (المكاني) Spatial Intelligence

رابعاً- الذكاء الجسدي - الحركي Bodily – kinesthetic Intelligence

خامساً- الذكاء الإيقاعي الموسيقي Musical Intelligence

سادساً- الذكاء الاجتماعي Interpersonal Intelligence

سابعاً- الذكاء الروحي او الخارجي او الشخصي Interpersonal Intelligence

وقد أضيف أيضا الذكاء العاطفي وهو حسب دانييل جولمان، أن تكون قادرا على حث نفسك باستمرار في مواجهة الإحباطات والتحكم في النزوات وتأجيل إحساسك بإشباع النفس وإرضائها والقدرة على تنظيم حالتك النفسية ومنع الأسى أو الألم من شل قدرتك على التفكير وان تكون قادرا على التعاطف والشعور بالأمل.

ومما سبق يتضح لنا أن وصف الشخص بأنه إنسان ذكي لم يعد وصفا دقيقا فامتلاك شخص لأحد أنواع الذكاء يكون مستقلا عن امتلاكه الأخرى، وقد لا تتساوى لدى الفرد كل هذه الأنواع إلا انه بالإمكان تقوية نقاط الضعف من خلال التدريب (عامر، محمد، 2008).

هناك أشخاص يتمتعون بذكاء مرتفع، ولكن لا يستطيعون تسيير حياتهم العاطفية، ويمكن أن يرد هذا إلى ان عامل الذكاء الأكاديمي ليس له سوى علاقة محدودة بالحياة العاطفية والانفعالية. فقد يفشل الشخص اللامع من حيث الذكاء، ويخفق في حياته، نتيجة عدم سيطرته على انفعالاته ودوافعه الجامحة (خوالدة، 2004).

ان الذكاء يعني بصفة عامة " المقدرة على الادراك وفهم استخدام الرموز"، اما بالنسبة للذكاء الوجداني وهو من الذكاءات ذات العلاقات الداخلية (الذكاء الشخصي) فيعرف " بالقدرة على فهم واستخدام المعلومات الوجدانية (الانفعالية)، بالاضافة الى ذلك فان الذكاء الوجداني يعكس مقدرة النظام الانفعالي لتحسين الذكاء" (السمدوني، 2007).

وكما ذكر حسين في كتابه الذكاءات المتعددة انه قد زاد الاهتمام في الآونة الأخيرة بمصطلح الذكاء العاطفي عقب الكتاب الهائل الذي قدمه دانيال جولمان عن الذكاء العاطفي وحظي باهتمام كبير ونجاح ساحق ومنقطع النظير (حسين، 2005).

ويرى جولمان في كتابه الذكاء الوجداني الذي ترجمه الاعسر وكفاقي ان هناك خمسة ابعاد يجب ان تتكامل وتتواجد في كل اوجه النشاط المدرسي.

الوعي بالذات: الوعي بالذات هو اساس الثقة بالنفس، فنحن بحاجة دائما لنعرف اوجه القوة لدينا وكذلك اوجه القصور، ونتخذ من هذه المعرفة اساسا لقراراتنا.

معالجة الجوانب الوجدانية: البعد الثاني ان نعرف كيف نعالج او نتعامل مع المشاعر التي تؤدينا وتزعجنا هذه المعالجة هي اساس الذكاء الوجداني.

الدافعية: التقدم والسعي نحو دوافعنا هو العنصر الثالث للذكاء الوجداني، ان الامل مكون اساسا من الدافعية بحيث يكون لدينا هدف وان نعرف خطواتنا خطوة نحو تحقيقه، وان يكون لدينا الحماس والمثابرة لاستمراره والسعي من أجله.

التعاطف العقلي (التفهم): التعاطف العقلي هو المكون الرابع في الذكاء الوجداني ويعني قراءة مشاعر الاخرين من صوتهم وتعبيرات وجههم وليس بالضرورة مما يقولون، ان معرفة مشاعر الغير قدرة انسانية اساسية.

المهارات الاجتماعية: العنصر الخامس في الذكاء الوجداني هو المهارات الاجتماعية، ويؤكد جولمان على اهمية برامج التنمية الوجدانية والاجتماعية وضرورة تقديمها كجزء من المقرر الدراسي والحياة المدرسية على ان تشمل الالباء، وكل من يقوم بالريادة في هذا المجتمع (الاعسر، كفاقي، 2007).

ويعرف سلوفي وماير الذكاء الوجداني الانفعالي بأنه "القدرة على معرفة الشخص مشاعره وانفعالاته الخاصة كما تحدث بالضبط، ومعرفته بمشاعر الاخرين، وقدرته على ضبط مشاعره وتعاطفه مع الاخرين والإحساس بهم وتحفيز ذاته لصنع قرارات ذكية (Mayer، 2000).

الذكاء العاطفي يشير إلى القدرة على التعرف على معاني العاطفة وعلاقتها، وسبب المشكلة وعلى أساس حل لها، وبشارك الذكاء العاطفي في القدرة على إدراك المشاعر، مشاعر العاطفة واستيعاب ذات الصلة، و فهم المعلومات من تلك العواطف، وإدارتها (السمدوني، 2007).

الذكاء العاطفي يمثل القدرة على التفكير على نحو صحيح مع العواطف والمشاعر لاستخدامها لتعزيز الفكر، وهي تشمل القدرة على تصور العواطف بدقة، والوصول إلى الأعماق وتوليد العواطف، وذلك لمساعدة الفكر، في فهم العواطف والمعرفة العاطفية، لتنظيم العواطف، وذلك لتعزيز النمو العاطفي والفكري (Mayer، 2004).

الذكاء العاطفي: مجموعه مركبة من المهارات او القدرات الشخصية التي تساعد الشخص على فهم مشاعره وانفعالاته وسيطرته عليها جيدا، وفهم مشاعر وانفعالات الاخرين وحسن التعامل معهم، وقدرته على استغلال طاقاته الوجدانية في الاداء الجيد وعلى اقامة علاقات طيبة مع المحيطين، وتتمثل تلك القدرات في: الوعي بالذات، وادارة الانفعال (الوجدان، تحفيز الذات، التعاطف، التفهم) وتناول العلاقات (المهارات الوجدانية) (السمدوني، 2007).

2.1.2 الجذور التاريخية للذكاء الوجداني:

إن النظريات التي تضيء صفة الذكاء على الوجدان ليست حديثة فعلى مر السنين قام المنظرون بدراسة العلاقة بين الذكاء والوجدان باعتبارهما متكاملين وليسا متضادين (حسين، 2005).

بالرغم من ان بعض الباحثين يدعون انهم كانوا اول من قاموا بدراسة علمية للذكاء الوجداني الا ان الفضل يرجع الى شارلز داروين " Charles Darwin " الذي قام بالتعرض الى هذا الموضوع منذ عام 1837 ونشر اول كتاب 1871، حيث تعرض لموضوع التعبير الوجداني (العاطفي) الذي يلعب دورا هاما في السلوك التوافقي الذي يظل بديهية حقيقية وهامة للذكاء الوجداني حتى الان (السمدوني، 2007).

1920-1930: اعتبر ثورانديك (Thorendike) ان الذكاء الاجتماعي هو القدرة على فهم الآخرين والسلوك الحكيم في العلاقات الإنسانية وهو مظهر من مظاهر الذكاء. وقد قدم هذه الفكرة في مجلة وقد فسر بعض السيكولوجيين في ذلك الوقت الذكاء بأنه القدرة على جعل الآخرين يتصرفون تبعاً لما تريده (حسين، 2005).

1900-1969: بحوث الذكاء: في تلك الفترة كانت تركز على قياس الذكاء، وكانت تهتم بالاعداد للمقاييس والاختبارات وتطويرها، وظهرت اختبارات وطورت اختبارات اولية وكان من اهم تلك المقاييس: مقياس ستانفورد بينيه، ووكسلر، بلفيو.

واصبح هدف المهتمين بهذا المجال التحقق من صدق تلك الاختبارات وقدرتها على الاستدلال.

اما بحوث الانفعالات: فكان التركيز في تلك الفترة منصبا على مشكلة هامة، وهي ان الشخص عندما يتعرض لموقف ضاغط، فهل يستجيب فسيولوجيا اي تحدث ردود فعل فسيولوجية اولا ثم يشعر بالانفعال ثانية، ام ان الشخص يشعر بالانفعال في البداية ثم يتبع ذلك تغيرات فسيولوجية، وتلك المشكلة تكون مماثلة لمشكلة الدجاجة والبيضة، فاي منها يأتي اولا ثم يتبعها ثانية.

1970-1989: في تلك الفترة بدأ دخول مصطلح الذكاء الوجداني فسميت بالفترة التمهيديّة لتعريف الذكاء الوجداني (الانفعالي) وقد نشأ هذا المصطلح من خلال توصل الباحثين الى جعل المعرفة والوجدان مجالا واحدا، فقد اشاروا الى ان الافراد الذين يميلون الى الاكتئاب يكونون اكثر واقعية ودقة عن الاخرين، وان التقلبات المزاجية يمكن ان تزيد من الابتكارية.

ظهرت نماذج ونظريات اهتمت بدراسة العلاقة بين الذكاء والانفعال، فقد اقترح جلفورد (Guilford) في نموذج بنية العقل، فئة المحتوى السلوكي الذي يشتمل على القدرات التي تتطلب من الشخص ادراك سلوكه وسلوك الاخرين (السمدوني، 2007).

1985: تناول روبرت سترنبرج (Robert Sternberg) في كتابه المهم "ما بعد الذكاء" الذكاء الاجتماعي فذكر انه مستقل عن القدرات الأكاديمية وانه مفتاح أساسي للأداء الناجح في الحياة، مثال ذلك في مجال العمل نجد أن المدير الذي يتمتع بذكاء اجتماعي يستطيع التقاط بعض الإشارات والمعاني المتضمنة في السلوك أي الإشارات غير الصريحة.

1985: يؤكد هوارد جاردنر (Howard Gardens) في كتابه عن الذكاءات المتعددة أن فهم الإنسان لنفسه وللآخرين وقدرته على استخدام هذا الفهم وتوظيفه يعد احد نماذج الذكاء "الذكاء الشخصي" الذكاء في العلاقة بالآخرين وكلتا مهاتهما ذات قيمة في الحياة.

1990: قدم بيتر سالوفي وجون ماير (Peter Salovey and John Mayer) نموذج للذكاء الوجداني في كتابهما، الخيال، المعرفة، الشخصية (حسين، 2005).

وكما ورد في كتاب السمدوني : الذكاء الوجداني اسسه تطبيقاته وتنميته حول التسلسل التاريخي للمفهوم اذ ذكر انه في العام 1990-1993: في بداية تلك الفترة، نشر مايرو سولوفي (Mayer & Salovey) مجموعة من المقالات عن الذكاء الوجداني، وقد جاء مقالهما الذي كان عنوانه " الذكاء الوجداني بطريقة تحليلية " مثيرا للمجالات ذات العلاقة به، وظهر في تلك الدراسة مقياس لقياس الذكاء الوجداني ونشر بنفس الاسم، وأشار الباحثان في تلك الدراسة الى ان الذكاء الوجداني ذكاء حقيقي. وقد تطورت في تلك الفترة ايضا التفسيرات اللامتعددة للذكاء الوجداني وخصوصا النموذج العصبي الذي اعتمد على علوم المخ.

1994 - 1997: نشر جولمان وهو (Goleman) كاتب عام 1995، اول كتاب عن الذكاء الوجداني (الانفعالي)، وقد حصل هذا الكتاب على شعبية كبيرة في الولايات المتحدة الامريكية وفي العالم، وفيه وضع تصورا لتفسير الذكاء الوجداني (الانفعالي)، واستخدم مصطلح النسبة الانفعالية، وظهر في مجلة تايمز، كما نشر في تلك الفترة عدد من المقاييس من بينها مقاييس الذكاء الوجداني الانفعالي (السمدوني، 2007).

1995: قام جاك بلوك (Jack Block) من جامعة كاليفورنيا بدراسة بعض المتغيرات الشخصية المرتبطة بالذكاء مستقلا عن الذكاء الوجداني والذكاء الوجداني مستقلا عن الذكاء وتسير نتائجه إلى أن ذوي الذكاء المرتفع مستقلا عن الذكاء الوجداني كانوا أكثر تميزا في الجوانب العقلية واقل تميزا في الجوانب الشخصية، أما المتميزون في الذكاء الوجداني مستقلا عن الذكاء فكانوا أكثر تميزا في الجوانب الاجتماعية ولديهم اتجاهات ايجابية نحو أنفسهم ونحو الآخرين (حسين، 2005).

3.1.2 أهمية الذكاء الوجداني:

وكما ذكر حسونه والناشي في كتابهما الذكاء الوجداني 2006 مجموعة من الدراسات الاجنبية حيث بينت ان أهمية الذكاء الوجداني تتمثل فيما يلي:

1. يعد الذكاء الوجداني بجانب القدرات العقلية الأخرى هو احد الركائز الأساسية في تنوع الحلول للعديد من المشكلات، فالعقلية التي تؤمن بتعدد الأبعاد والرؤى وتتطور وفق هذا التعدد هي العقلية التي تنمو وتتطور في مناخ صحي، وتسهم في ترسيخ القيم الإنسانية العليا.

2. يساعد الذكاء الوجداني الأفراد على الابتكار، الحب، المسؤولية، الاهتمام بالآخرين بالإضافة إلى تكوين أفضل الصداقات والعلاقات الاجتماعية.

3. تتضح أهمية الذكاء الوجداني من أهميته في تحقيق التواصل والتوافق مع الآخرين من خلال فهم مشاعرهم والتعاطف معهم فقد أشار جولمان (Goleman) إلى أن النجاح في الحياة يتطلب 20% من الذكاء العام، 80% من الذكاء الوجداني.

4. يساعد الذكاء الوجداني الأفراد والطلاب بصورة خاصة على الأداء الأكاديمي حيث وجد جولمان (Goleman 1995) في دراسته لعينة من الطلاب الآسيويين المتفوقين أكاديميا أن لديهم سمات وجدانية تؤهلهم إلى ذلك مثل المغامرة التي تتضح في وجوههم.

5. كما انه من المهم دراسة الذكاء الوجداني لتحقيق الايجابية في التكيف مع الظروف المختلفة كما دلت على ذلك دراسة ماير (Mayer 2001) حيث أثبتت أن الفرد الذي لديه ذكاء وجداني يقوم بالتصدي للأفراد الذين يقومون بأفعال سيئة أو خاطئة أو يقومون بأفعال مهددة للآخرين وعلى ذلك فالشخص الذي لديه ذكاء وجداني يكون أفضل اجتماعيا كما أن اختياراته في الحياة سوف تصبح أفضل.

6. ويوضح جورج (George 2000)، أهمية الذكاء الوجداني في مفاهيم الانتباه ولذلك فهو يؤدي إلى التركيز والتمييز واتخاذ القرار وإعطاء الرأي الصحيح وعدم الاستجابة للإحباط الأولي الذي يحدث كما أن الأشخاص الذين لديهم ذكاء وجداني يكونون أكثر استجابة نحو أحداث الحياة من الآخرين، كما أن لديهم مهارات لعب الدور.

ويوضح أيضا انه عندما يكون الفرد لديه انفعالات سلبية فانه يميل إلى أن يكون أكثر تشاؤما ولا يمكنه إدراك الأحداث الايجابية.

أما الذي لديه انفعالات ايجابية يسهل أن تتواجد لديه العمليات المعرفية مثل التفكير الابتكاري والاستنباطي والتفكير الاستدلالي كما انه أكثر تنبها للتفاصيل واكتشاف الأخطاء والمشكلات والجذور والتدقيق في المعلومات.

7. أكدت دراسة ليكويس (Ikiewis، 1999) أهمية الذكاء الوجداني في المؤسسات في تحقيق التوافق والانسجام في العلاقات بين العمال وان الأفراد الذين لديهم هذا النوع من الذكاء يستطيعون استخدام المدخلات الوجدانية في الحكم وفي اتخاذ القرارات كما أن الدقة في التعبير عن الانفعالات تجعل الأفراد قادرين على الاتصال الوجداني مع الآخرين.

8. أثبتت بعض الدراسات وجود علاقة واضحة بين التوافق الانفعالي والاجتماعي وبين الذكاء الوجداني، كذلك بين الذكاء الوجداني والتوافق الزوجي، حيث يشمل الذكاء الوجداني القدرة على التحكم وضبط النفس والمهارات الاجتماعية وكلها عوامل تساعد في إحداث التوافق الزوجي (حسونة، الناشي، 2006).

ان اهمية الذكاء الانفعالي متمثلة في الصلة بين الاحساس والشخصية والاستعدادات الاخلاقية الفطرية وان المواقف الاخلاقية الاساسية في الحياة انما تنبع من قدرات الانسان الانفعالية الاساسية وذلك ان الانفعال بالنسبة للانسان هو (واسطة) العاطفة، وبذرة كل انفعال وهو شعور يتفجر داخل الانسان للتعبير عن نفسه في كل فعل ما، وهؤلاء الذين يكونون اسرى الانفعال أي المفكرين للقدرة على ضبط النفس، انما يعانون من عجز اخلاقي، فالقدرة على السيطرة على الانفعال هي اساس الارادة واساس الشخصية، وان اساس مشاعر الايثار انما يكمن في التعاطف الوجداني مع الآخرين، أي القدرة على قراءة عواطفهم، اما العجز عن الاحساس باحتياج الآخر او بشعوره بالاحباط فمعناه عدم الاكثرات. واذ كان هناك موقفان اخلاقيان يستلزمهما عصرنا فهما على وجه التحديد: ضبط النفس والرأفة (خوالدة، 2004).

4.1.2 خصائص الذكي عاطفياً:

يحدد الباحثون خصائص من يتمتعون بالذكاء العاطفي، ويربطونها بالكفاءات والمهارات التالية:

1. القدرة على معرفة الشخص لعواطفه ومشاعره في لحظة حدوث الحدث أو اتخاذ الموقف، كما يعرف تطور هذه المشاعر مع تطور الحدث لحظة بلحظة.
 2. القدرة على إدارة عواطفه، وإبداء ما يلزم منها وإخفاء أو تأجيل ما هو غير ملائم بما في ذلك القدرة على التحكم وعدم إبداء رد فعل انفعالي سريع والتخلص من الكآبة والقلق.
 3. القدرة على فهم عواطف الآخرين، والتعاطف معها. وعمل انعكاسات Mirroring بحيث يشعر الآخرون بأنه يعيش نفس مشاعرهم.
 4. القدرة على التأثير في عواطف الآخرين وتطويعها، وكسب دعم شعوري منهم، والحصول على تأييدهم وتضامنهم.
 5. القدرة على تأجيل إشباع العواطف والتحكم بالانفعالات وإعلائها من خلال التسامي وربطها بأشياء وحاجات راقية كالفن والرياضة.
- ويتميز الأذكى عاطفياً بامتلاكهم عدداً من السمات والخصائص مثل: الصراحة و المرح والقدرة على التعبير عن المشاعر، وإقامة علاقات ناجحة مع الآخرين وتحديد أفعال وسلوكيات بديلة، كما يتميزون بالرضا عن الذات وتحمل المسؤولية و ضبط النفس (عبيدات، ابو السميد، 2005).

2.2 الاحتراق النفسي:

يعتبر مفهوم الاحتراق النفسي من المفاهيم الحديثة نسبياً، ويعتبر فرويدنبرجر (Freudenberger) أول من استخدم هذا المصطلح في أوائل السبعينات للإشارة إلى الاستجابات الجسمية والانفعالية لضغوط العمل لدى العاملين في المهن الإنسانية ومنها مهنة التدريس، الذين يرهقون أنفسهم في السعي لتحقيق أهداف صعبة (بني احمد، 2007).

إن المعلمين اليوم لديهم مستويات مرتفعة من الضغوط الناتجة عن التغيرات المستمرة والغموض وزيادة المعلومات وأسلوب الحياة السريعة، كما أصبح من الواضح أن نمو الكفاءات الوجدانية هي الوصفات السحرية والتي تجعلنا نؤدي بتميز عن الآخرين، وأداء الأعمال يحتاج إلى التكيف والعمل الجماعي وحل المشكلات بطرق إبداعية والمسؤولية الذاتية، والدافعية ومهارات الاتصال بين الأشخاص، ولذا

يحتاج العاملون الثقة بالنفس والتعاون والقدرة على حل الصراع، وهذه الكفاءات تنتج من معرفتنا بمشاعرنا وإدارتها وفهمنا لعلاقتنا بالآخرين وهذه الكفاءات يمكن تعلمها في أي مرحلة عمرية (عبد الله، 2006).

الاحتراق النفسي ظاهرة تتصف بالقلق والتوتر والإرهاك الجسمي والانفعالي كاستجابة للضغوط المرتبطة بالعمل، وتحدث في النهاية تغيرات سلوكية وتغيرات تتعلق بالاتجاهات نتيجة لذلك ويمكن تعريف الاحتراق النفسي بأنه عرض لاتجاهات غير ملائمة نحو العملاء ونحو الذات وغالبا ما يرتبط بأعراض انفعالية وجسمية غير مريحة تتراوح بين الإرهاك والقلق إلى القرحة والصداع النصفي إضافة إلى تدهور الأداء (احمد، 2004).

رغم تعدد تعريفات مفهوم الاحتراق النفسي الا ان هناك اتفاقا على معناه وخصائصه بشكل عام. وقد اورد بني احمد 2007 في كتابه الإحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس مجموعة من التعريفات لمجموعه من العلماء منها :

عرف تايلر (Taylor) الاحتراق النفسي بأنه: عبارة عن الارهاق واستنزاف القوة والنشاط. وعرف كيرياكو الاحتراق النفسي بانه مؤشرات سلوكية ناتجة عن الضغط النفسي الذي يتعرض له الفرد اثناء العمل لفترة طويلة.

ويعرف كرنيز (Krnes) ايضا الاحتراق النفسي بأنه العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالالتزام السابق بالعمل من ارتباطاته بعمله، نتيجة ضغوط العمل التي تعرض لها المهني اثناء اداء هذا العمل

واوردت ماسلاش (Maslash) تعريفا للاحتراق النفسي بأنه (فقدان الاهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل، حيث يحس الفرد بالارهاق والاستنزاف العاطفي اللذين يجعلان هذا الفرد يفقد الاحساس بالانجاز ويفقد بذلك تعاطفه مع الآخرين، كما انه خبرة انفعاليه فردية سلبية تقود الى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي(بني احمد، 2007).

وقد اعتبر كل من ماسلاك وجاكسون الاحتراق النفسي مفهوماً يتكون من ثلاثة أبعاد:

الأول: الاجهاد العاطفي، ويعني ان العمال الذين يصابون بالاحتراق النفسي يكون لديهم زيادة في الشعور بالتعب والارهاق العاطفي.

الثاني: تبدل المشاعر، ويعني ان يبدأ العمال ببناء اتجاه سلبي نحو العملاء.

الثالث: شعور النقص بالانجاز، ويعني ميل العمال لتقييم انفسهم سلباً.

وقد عرف كارتر (Carter) الاحتراق النفسي بأنه اعياء يصيب الجسم والعواطف والاتجاهات لدى المعلم، حيث يبدأ الشعور بعدم الارتياح وفقدان بهجة التعليم التي تبدأ بالتلاشي بشكل تدريجي من حياة المعلم.

يمكن ان نستدل على وجود الاحتراق النفسي بواسطة ثلاثة مؤشرات او اعراض بارزة هي:

1- شعور الفرد بالانهك الجسمي والنفسي مما يؤدي الى شعور الفرد بفقدان الطاقة النفسية او

المعنوية وضعف الحيوية والنشاط وبالتالي الى فقدان الشعور بتقدير الذات.

2- الاتجاه السلبي نحو العمل والفئة التي يقدم لها الخدمات، وفقدان الدافعية نحو العمل.

3- النظرة السلبية للذات والاحساس باليأس والعجز والفشل (بني احمد، 2007).

1.2.2 الاحتراق النفسي ظاهرة لا تحدث فجأة ولكنه يحدث بالتتابع

وتمر هذه الظاهرة بالمراحل الآتية:

1- حدوث عدم توازن بين قدرة الفرد على التحمل ومتطلبات العمل وضغوطه، وترتبط بذلك

ظهور بعض الأعراض، كسرعة الانفعال، والقلق الدائم، والأرق، وصعوبة التركيز.

2- تطور اتجاهات سلبية نحو العمل كالتأخر عن مواعيد العمل، وتأجيل الأمور المتعلقة بالعمل،

وزيادة في استهلاك المنبهات، والانسجام الاجتماعي، والشعور بالتعب المستمر، وكذلك تعامل المعلم

الجاف مع الطلاب وتشكل هذه السلوكيات السلبية ما يسمى بالتبدل المشاعري، وتكون كإستراتيجية

دفاعية للتقليل من الإعياء العاطفي، ويستخدمونها كأسلوب لحماية الذات من البيئة الاجتماعية

الضاغطة، إلا أن ذلك يزيد من الضغط النفسي أكثر من تقليله، ويكون المعلم اقل فاعلية في انجاز أهدافه.

3- يختفي الانجاز الشخصي ويتطور الشعور بعدم القدرة على الأداء، والشك بالقدرة الذاتية، ويرتبط بذلك مشكلات بدنية ونفسية، وشعور بالتعب المزمن، و الرغبة في الانعزال وهجر الأصدقاء.

وليس من الضروري وجود جميع الأعراض بكل مرحلة للحكم بوجود حالة من الاحتراق النفسي ولكن ظهور عرض او أكثر في كل مرحلة يمكن أن يشير الى أن المعلم يمر بإحدى مراحل الاحتراق النفسي (الفريجات، الربضي، 2010).

2.2.2 اسباب الاحتراق النفسي:

يعد الاحتراق النفسي الاستجابة السلبية لضغط العمل طويل الامد وهذا يعني ان الاحتراق النفسي يزيد مع الزمن و مع استمرارية وجود ضغط العمل.

ان حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي تتوقف على مجموعة من العوامل والتي تتمثل في الجوانب الثلاثة العوامل الخاصة بالجانب الفردي:

ان الموظف الاكثر التزاما واخلاصا في عمله يكون اكثر عرضة للاحتراق النفسي من غيره ويرجع ذلك كونه يكون تحت ضغط داخلي للعطاء وفي نفس الوقت يواجه ظروفًا خارجة عن ارادته تقلل من هذا العطاء.

ومن العوامل المؤثرة ايضا مدى ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديه، فالمعلم الذي يتفانى في عمله ويرغب في تحقيق اهدافه باعلى درجة من النجاح يتعرض الى ظاهرة الاحتراق النفسي اكثر من غيره اذا ما واجهته مشكلات مثل كثرة عدد الطلاب، والمشكلات السلوكية، وضغوطات من قبل الادارة المدرسية، والمشرفين التربويين وقلة الامكانيات وغيرها (بني احمد، 2007).

ثانياً: العوامل الخاصة بالجانب الاجتماعي.

وترجع هذه العوامل الى تزايد الاعتماد من طرف افراد المجتمع على المؤسسات الاجتماعية الامر الذي يساهم في زيادة العبء الوظيفي الذي يكون سببا في تقديم خدمات اقل من المستوى المطلوب، وهذا من شأنه ان يؤدي الى شعور الموظف بالاحباط وبالتالي زيادة الضغوط.

ثالثاً: العوامل الخاصة بالجانب الوظيفي.

يعد هذا الجانب الاكثر وزناً في ايجابية وسلبية المهني نظراً لما يمثله العمل من دور مهم في حياة الفرد في العصر الحديث، فالعمل يحقق حاجات اساسية للفرد، مثل: السكن والصحة وغيرها، وايضا حاجات نفسية لها اهميتها في تكوين الشخصية مثل: التقدير واحترام الذات والنمو والاستقلالية، ويعتبر عجز الفرد في التحكم ببيئة العمل من العوامل التي تؤدي الى شعوره بالقلق والكآبه والضغط العصبي مما يؤدي للاحتراق النفسي (بني احمد، 2007).

3.2.2 أعراض الاحتراق النفسي وآثاره:

ينظر للاحتراق النفسي عند المعلمين على انه عبارة عن أعراض ناتجة عن الضغوط، وأكثر هذه الأعراض شيوعاً هو ما اقترحه جاكسون وماسلاش وهذه الأعراض هي:

الإرهاك الانفعالي، وتبدل المشاعر، ونقص في الانجازات الشخصية في العمل، ان الاحتراق النفسي ما هو الا انعكاس او ردة فعل لظروف العمل غير المحتملة، وينتج عنه آثار عديدة منها: تدني الإحساس بالمسؤولية، استنفاد الطاقة النفسية، والتخلي عن المثاليات، وزيادة السلبية، ولوم الآخرين في حالة الفشل وقلة الدافعية، ونقص فاعلية الأداء، وكثرة التغيب عن العمل، وعدم الاستقرار الوظيفي (النجار، السميري، 2007)

الأعراض الجسمية: وتتمثل في الاجهاد والاستنزاف، وتشنج العضلات والالام البدنية وابتعاد الفرد عن الآخرين، وارتفاع ضغط الدم، وتناول الادوية والكحول وامراض القلب والصحة العقلية الاعراض العقلية (المعرفية): تتمثل بضعف مهارات صنع القرار، وغيوب في معالجة المعلومات، ومشكلات (مخاطر) الوقت، والتفكير المفرط بالعمل.

الاعراض الاجتماعية: فهي زواج الوظيفة اي اعطاء الموظف وقته كاملا لعمله على حساب بيته ونفسه، وايضا الانسحاب الاجتماعي، والسخرية والتذمر والفاعلية المنخفضة والدعابة الساخرة وتقريغ الضغط في البيت والارتباطات المنفردة والعزلة الاجتماعية.

الاعراض النفس عاطفية: تتمثل في التبرير او الانكار او الغضب والاكنتاب وجنون العظمة واللامبالاه، وانتقاص الذات، والاتجاهات المتحجرة والمقاومة الشديدة للتغيير.

الاعراض الروحية: عندما يصل الاحتراق النفسي لمرحلة النهاية، فان الانا تصبح مهددة من كل شيء تقريبا، وتصبح اعراض الضغط الجسدية منتظمة وتكون الثقة بالنفس متدنية، وكذلك تصبح فعالية العمل ضعيفة، كما وتضيع العلاقات الاجتماعية بشكل كبير وتصبح الحاجة الى التغيير او الهروب من الواقع هي الفكرة الرئيسية التي تسيطر على تفكير الشخص. وعندها لا يجد الموظف سوى خيارات التقاعد، وتغيير الوظيفة، والعلاج النفسي، والحزن، والانتحار في بعض الحالات(بني احمد، 2007).

4.2.2 الاحتراق النفسي للمعلم

تؤدي الضغوط الداخلية والخارجية التي يتعرض لها المعلم إلى استنزاف جسمي وانفعالي، وأهم مظاهره فقدان الاهتمام بالتلاميذ وتبلد المشاعر، ونقص الدافعية، والأداء النمطي للعمل، ومقاومة التغيير وفقدان الابتكارية. ويؤدي افتقاد المعلم إلى الدعم الاجتماعي ومهارات التكيف لمستوى الأحداث إلى زيادة احتمال وقوع المعلم فريسة للاحتراق النفسي وتعدد مصادر الضغوط المسببة للاحتراق النفسي للمعلم بين سلوك التلاميذ، وعلاقة المعلم بالموجه، وعلاقته العلمية بزملائه، والصراعات المدرسية، وعلاقة المعلم بالإدارة، والأعباء الإدارية، وضيق الوقت، وغياب التفاهم بين المعلم والإدارة، والمعلم وأولياء الأمور.

وتشير دراسة «شواب واوانيكى» إلى أن صراع الدور أدى إلى الإجهاد النفسي وتبلد المشاعر، كما أن المعلمين من فئة العمر (20-39) كان لديهم إجهاد نفسي أكثر من المعلمين في عمر خمسين عاماً فأعلى، كما أظهر المعلمون الذكور اتجاهات سلبية نحو التلاميذ أشد من اتجاهات المعلمات (خضر، 1998).

3.2 الدراسات السابقة التي تتعلق بالذكاء العاطفي:

1.3.2 الدراسات العربية:

دراسة بقيعي (2010): الذكاء الانفعالي وعلاقته بأنماط الشخصية والاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الاولى

حيث هدفت هذه الدراسة الى قياس مستوى الذكاء الانفعالي، ومستوى الاحتراق النفسي، وانماط الشخصية السائدة لدى معلمي الصفوف الثلاثة الاولى العاملين في منطقة إربد التعليمية التابعة لوكالة الغوث الدولية. كما هدفت الى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي وكل من انماط الشخصية والاحتراق النفسي، ومدى اختلاف هذه العلاقة باختلاف الجنس والخبرة والمؤهل العلمي. تكونت عينة الدراسة من (1229 معلماً ومعلمة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية المتيسرة من اصل (231 معلماً ومعلمةً يمثلون مجتمع الدراسة. ولتحقيق هدف الدراسة استخدم الباحث ثلاثة مقاييس، الاول يقيس الذكاء الانفعالي، والثاني يقيس انماط الشخصية، والثالث يقيس الاحتراق النفسي. وقد اشارت نتائج الدراسة الى ارتفاع مستوى الذكاء الانفعالي، وانخفاض مستوى الاحتراق النفسي، وسيادة نمط الشخصية الانبساطية لدى افراد العينة. كما اظهرت النتائج وجود علاقة ايجابية دالة احصائياً بين الذكاء الانفعالي ونمط الشخصية الانبساطية، وعدم وجود علاقة دالة احصائياً بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي. وأظهرت النتائج ايضاً عدم وجود فروق دالة احصائياً في العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي تبعاً لمتغيري الجنس والمؤهل، وبين الذكاء الانفعالي وانماط الشخصية تبعاً لمتغيري الجنس والخبرة.

وقد هدفت دراسة الجعفري (2010) الى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى المديرين في الوزارات الاردنية وعلاقتها باساليب حل الصراع (التنازل، التسوية، التجنب، التعاون، التنافس) التي يستخدمونها وقد ركزت الدراسة على الادارة العليا والوسطى باعتبارهما حجر الاساس في توجيه العاملين نحو هذه المفاهيم، ولتحقيق اهداف الدراسة تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة مكونة من (234) مديراً ومديرة في الوزارات الاردنية واسترجع منها 223 اي بنسبة 94.2%.

وخرجت الدراسة بالنتائج الآتية:

- 1- يتمتع المديرون في الوزارات الأردنية بنسب مرتفعة من الذكاء العاطفي
- 2- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين مستوى الذكاء العاطفي بشكل عام واساليب حل الصراع
- 3- لا توجد علاقة بين مستوى الذكاء العاطفي واسلوب التجنب والتنازل لحل الصراع.
- 4- توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مستوى الذكاء العاطفي واساليب حل الصراع (التنازل، التسوية، التجنب، التعاون، التنافس) تعزى للعوامل الديمغرافية والوظيفية التالية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي).

وفي دراسة الرفوع (2009) حيث هدفت الدراسة الى الكشف عن مستوى كل من الذكاء العاطفي والتكيف مع الحياة الجامعية لدى طلبة جامعة الطفيلة التقنية، كما هدفت الى الكشف عن العلاقة بينهما ومعرفة اثر كل من النوع الاجتماعي والمستوى الدراسي والتخصص في كل من الذكاء العاطفي والتكيف مع الحياة الجامعية، والتعرف الى مدى مساهمة ابعاد الذكاء العاطفي مجتمعة ومنفردة في تفسير التكيف مع الحياة الجامعية.

بلغت عينة الدراسة 392 طالبا وطالبة طبق عليهم مقياس الذكاء العاطفي والتكيف مع الحياة الجامعية، وتوصلت نتائج الدراسة الى ان المتوسطات الحسابية لدرجات افراد عينة الدراسة على الذكاء العاطفي ككل تعزى لمتغيرات النوع الاجتماعي لصالح الاناث، والمستوى الدراسي لصالح طلبة السنة الرابعة، والتخصص لصالح طلبة التخصصات العلمية. وظهرت نتائج الدراسة الى ان الذكاء العاطفي بابعاده الخمسة يفسر ما نسبته 47.9% من التباين في درجات الطلبة على مقياس التكيف مع الحياة الجامعية.

وفي دراسة ابو لبن (2008) حول ارتباط الذكاء العاطفي لطلبة الصف العاشر بالذكاء العاطفي لمعلميهم، وعلاقته بالتحصيل الاكاديمي

إذ هدفت الدراسة الى قياس مستويات الذكاء العاطفي لمعلمي وطلبة الصف العاشر في المدارس الحكومية التابعة لوزارة التربية والتعليم في محافظة رام الله والبيرة، كما سعت للكشف عن وجود فروق

بين الذكاء العاطفي لمعلمي الصف العاشر تعود الى الجنس ومكان السكن والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة والمادة التعليمية التي يدرسونها، وحاولت هذه الدراسة تقصي اذا ما كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية في امتلاك طلبة الصف العاشر للذكاء العاطفي يعود الى الجنس ومكان السكن ومستوى تعليم الاب ومستوى تعليم الام، بالاضافة الى سعيها للكشف عن مدى ارتباط الذكاء العاطفي لمعلمي الصف العاشر والذكاء العاطفي لطلبتهم واذا ما كان هناك علاقة بين الذكاء العاطفي لطلبة الصف العاشر وتحصيلهم الاكاديمي في مادة العلوم العامة.

ولقد وجدت الدراسة ان الذكاء العاطفي العام لمعلمي الصف العاشر متوسط. كما انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في الذكاء العاطفي بين معلمي العلوم ومعلمي المواد الاخرى غير العلوم عند مستوى الدلالة.

اما نتائج الذكاء العاطفي لمعلمي الصف العاشر تبعا للمتغيرات الديمغرافية عند مستوى الدلالة فهي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي لمعلمي العلوم تعود للمتغيرات التالية: الجنس، ومكان السكن، والمؤهل العلمي.

وفي دراسة جودة (2007) الذكاء الانفعالي وعلاقته بالسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الاقصى هدفت الدراسة الى الكشف عن مستويات الذكاء الانفعالي والسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الاقصى، والتعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي وكل من السعادة، والثقة بالنفس، ومعرفة الفروق بين متوسطات افراد العينة في الذكاء والسعادة والثقة بالنفس، والتي يمكن ان تعزى الى النوع (ذكر- انثى)، وقد بلغت عينة الدراسة (231) طالبا وطالبة-(85 طالب-146 طالبا)، وقد استخدمت الباحثة في الدراسة ثلاثة مقاييس، الاول لقياس الذكاء الانفعالي، والثاني لقياس السعادة، والثالث لقياس الثقة بالنفس، وتوصلت نتائج الدراسة الى ان مستويات الذكاء الانفعالي والسعادة والثقة بالنفس هي على التوالي: 70.67 %، 63.16 %، 62.34 %، كما توصلت الى وجود علاقة ارتباط موجبة بين الذكاء الانفعالي وكل من السعادة والثقة، كذلك توصلت الى عدم وجود فروق بين متوسطات درجات افراد العينة في الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي، والسعادة، والثقة بالنفس تعزى لمتغير النوع.

كما وهدفت دراسة البوريني (2006) الى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الاساسية الخاصة في محافظة عمان، وعلاقته بمستوى ادائهم الاداري من وجهة نظر معلمهم، وقد تكونت عينة الدراسة من (100) مدير مدرسة اساسية خاصة في محافظة عمان، و(486) معلماً ومعلمة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، واستخدم لجمع البيانات اداتين لقياس الذكاء العاطفي وقياس الاداء الاداري للمديرين.

واظهرت نتائج الدراسة وجود مستوى مرتفع من الذكاء العاطفي وفقاً لاجابات المديرين انفسهم، كما تبين وجود مستوى مرتفع من الاداء الاداري لدى هؤلاء المديرين من وجهة نظر معلمهم، ولم تكن هناك علاقة ذات دلالة احصائية في مستوى الذكاء العاطفي للمديرين ومستوى ادائهم الاداري.

كما اشارت النتائج الى وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الاساسية الخاصة تعزى لمتغير الجنس ولصالح المديرات، ولمتغير المؤهل العلمي لصالح الدبلوم العالي، ولم تكن هناك فروق دالة احصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في العمل الاداري، الا ان هناك فروقا ذات دلالة احصائية في مستوى الاداء الاداري تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي في مجال القيادة فقط، ووجود فروق في مجالات التخطيط والتنظيم والقيادة والمجموع الكلي تعزى لمتغير سنوات الخبرة. بينما لا توجد فروق في مجال العلاقات الانسانية تعزى للمتغير نفسه.

دراسة عبد الله (2006) الذكاء الوجداني وعلاقته بالكفاءة الذاتية واستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى معلمي المرحلة الابتدائية

يهدف البحث الى تحديد العلاقة بين ابعاد كل من: الذكاء الوجداني والكفاءة الذاتية واستراتيجيات مواجهة الضغوط، ودراسة الفروق بين المعلمين في الذكاء الوجداني وابعاده والكفاءة الذاتية واستراتيجيات مواجهة الضغوط تبعاً للنوع (ذكوراً اناث)، والتخصص (علمي ادبي) وسنوات الخبرة بالتدريس، والتنبيؤ من خلال درجات ابعاد الذكاء الوجداني والكفاءة الذاتية واستراتيجيات مواجهة الضغوط، بلغت عينة الدراسة الاستطلاعية (306) معلماً ومعلمة، وبلغت عينة الدراسة الاساسية (425) معلماً ومعلمة من معلمي المرحلة الابتدائية، تم اعداد مقياس الذكاء الوجداني، والكفاءة الذاتية واستراتيجيات مواجهة الضغوط، وتم استخدام الأساليب الإحصائية منها تحليل التباين المتعدد، وتحليل

الاتحاد والتحليل العاملي التوكيدي، واختبار "ت"، واختبار "شيفيه" للمقارنات البعدية وتم التوصل الى مجموعة من النتائج التي امكن من خلالها اختبار صدق فروض الدراسة، ثم تمت مناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

2.3.2 الدراسات الاجنبية:

دراسة بعنوان العلاقة بين الذكاء الوجداني للمعلم والاحساس بالفكاهة وتأثير ذلك على انجاز الطلبة الدراسي والتي اجريت من قبل سوزان فرناندز (Fernandez Susan، 2011) والتي اجريت في جامعة سينسنتي في ولاية اوهايو بالولايات المتحدة.

هدفت هذه الدراسة الى فحص انظمة المعلمين من خلال استخدام الذكاء الوجداني والاحساس بالفكاهة من قبل المعلم وانعكاسات ذلك على تحصيل الطلبة، وذلك من خلال تفعيل استخدام مخزون الذكاء العاطفي الموجود عند المعلمين، لذلك تم استخدام مقياس الفكاهة متعدد الواجه وذلك للوصول الى احساس المعلم بالفكاهة والذي يتكون من 40 فقرة، منها ما يتعلق ببعد قراءة المعلم في الصفوف من 2-8 في المدارس العامة في شمال فلوريدا والذين انهوا تقارير المسح الذاتي، وكان الطلبة الذين اصبحوا معلمين من المشاركين استخدموا قيم الاصرار والانجاز للوصول الى تحقيق الاهداف، وظهرت الآثار من خلال تحليل انماط العلاقات التالية:

1- العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحساس بالفكاهة.

2- العلاقة بين المعلمين وطلابهم من خلال تقدير المعلم لانجازه المتطور.

3- العلاقة بين المعلمين وطلبتهم من خلال قدرتهم على متابعة التغيير.

4- العلاقة بين الطلبة ومعلميهم (بالتوازي) بين الانجاز ومتابعة التغيير.

ولتحقيق ذلك تم تصميم بحث ارتباطي وتنفيذه وتم استخدام المعاملات الاحصائية من خلال الاحصاء الوصفي لفحص المتغيرات وكذلك معامل بيرسون وغيره من المعادلات الاحصائية الملائمة.

واظهرت النتائج وجود علاقة ايجابية بين كل متغيرات الدراسة، ومن خلال تحليل معادلة الانحدار وارتباطها تبين وجود علاقة ايجابية بين الذكاء الوجداني والاحساس بالفكاهة، ووجود علاقة ايجابية قوية بين العلاقة بين المعلمين والطلبة على بعد متابعة التغيير، واظهرت الدراسة انه يمكن تغيير نظم القيم لدى العينة المشاركة بالدراسة ولتحقيق ذلك تم اعطاؤهم مقررا وبرنامجا دراسيا مميزا ومتخصصا في تطوير المهارات وعلاقات المدرسة، ويمكن ان يكون لنتائج هذه الدراسة تاثير في تغيير نظام القيم ليس فقط للمعلمين والطلبة بل وللمجتمع المحيط من خلال مختصين نفسيين، والاستخدام الايجابي للفكاهة يمكن ان يكون اداة تعليمية متوسطة التأثير في التواصل الايجابي والتي تساهم في تعزيز النظام التعليمي وتطويره.

وفي دراسة قامت بها الباحثة ماري كلير فلانجان (Flanagan Maryclare) اجريت الدراسة عام (2010) بحثت في الذكاء الوجداني والمعتقدات حول الاطفال من مدى مشاركتهم في التعلم الصفي في المرحلة الاساسية في ولاية نيويورك بالولايات المتحدة الامريكية

هدفت هذه الدراسة الى بحث الذكاء الوجداني ونماذج المعتقدات لدى المعلمين وقضايا الاحترام المتبادل بين المعلم والطلبة في ادارة الصفوف من خلال سلوك الطلبة، واجريت الدراسة على (101) من المعلمين العاملين في النظام التعليمي العام والخاص، وذلك من خلال الرجوع الى المخزون الذكائي لديهم والذي يؤثر على الذكاء الوجداني . ويرى الباحث ان معتقدات المعلم تؤثر على العلاقة مع الطلبة، وكذلك التدريب الصفي وادارة الصف وتقدير الذات، وذلك من خلال استخدام التقنيات الحديثة المتوفرة.

واظهرت نتائج الدراسة وجود درجة متوسطة من التأثير ترجع الى العمر والتي يمكن زيادتها، وذلك بمعزل عن الجنس، ووجود ارتباط قوي يعود الى العلاقات ومعتقدات المعلم، واظهرت النتائج علاقة محدودة بين موازين الانجاز الصفي عند المعلمين الاقل خبرة.

وانتهت الدراسة بمجموعة توصيات من خلال اجراء دورات تدريبية للمعلمين، واجراء المزيد من البحوث المستقبلية، ومحاولة الحصول على قرار الزامي للاخذ بنتائج الدراسة الحالية والعمل بها في عيادات الاطفال والطب النفسي الطفولي.

في دراسة اجراها الباحث بوركين اوجرنير (Burkina Aogernar) عام 2008 قام الباحث بدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وتأثيرات معتقدات المعلمين والتي حاولت البحث في مدى تأثير المعتقدات وفعاليتها لدى معلمي الابتدائية ورياض الأطفال من المعلمين، وذلك من خلال دراسة تأثير المعتقدات بين الجنسين في برنامج العمل العالمي، وكذلك درست الدراسة تأثير السنة الجامعية على الذكاء العاطفي، وتم جمع البيانات الكمية للدراسة من خلال تطبيق الدراسة على 99 من طلبة جامعة بنسلفانيا الذي يدرسون بكلية التربية والتعليم اضافة الى طلبة رياض الاطفال، وقد استخدم الباحث اداتين لهذه الدراسة، وتم جمع البيانات عام 2008 وبعد جمع البيانات تم ادخالها للحاسوب حيث استخدم الباحث المعادلات الاحصائية المناسبة للوصول للنتائج ومنها معامل ارتباط بيرسون وتحليل التباين الاحادي، وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

ان نسبة مشاركة الذكور بالدراسة كانت اكثر من الاناث وانه توجد اربعة معتقدات لدى المعلمين مرتبة حسب درجة الاهمية والتي ارتبطت: بمعتقدات المعلم ثم معتقدات الطالب ثم معتقدات الافراد ذوي الصلة بالعملية التعليمية، واخيرا فعالية المعلم وبالإضافة إلى ذلك، وجدت هذه الدراسة أن السنوات في كلية التربية والتعليم والمساواة بين الجنسين تمثل بعض الاختلافات في المعتقدات حول فعالية المعلمين لامتلاك مهارات الذكاء العاطفي في المدى المتوسط، وكان من نتائج الدراسة:

ان المعلمين يمتلكون درجة متوسطة من الذكاء العاطفي.

وان درجة الاجهاد لدى المعلمين كانت من الدرجة المتوسطة.

ان المعلمين لديهم درجة متوسطة من القدرة على التكيف.

واخيرا قام الباحث بتقديم مجموعة من التوصيات للحد من اجهاد المعلم من خلال تفعيل استخدام الذكاء العاطفي.

دراسة تشان دافيد (ChanDavidw ، 2008)

هدفت الدراسة إلى التعرف على الذكاء العاطفي والكفاءة الذاتية والتأقلم بين المعلمين الصينيين الموظفين والمحتمل توظيفهم في هونج كونج وتكونت عينة الدراسة من ٢٧٣ من المعلمين الصينيين

العاملين في هونج كونج بإضافته إلى المتوقع عملهم وذلك لتعميم كل من الذكاء العاطفي والكفاءة الذاتية للمعلم العام وبذلك أظهرت نتائج هذه الدراسة عن وجود علاقة بين الذكاء العاطفي وبين استراتيجيات المواجهة النشطة وكما أشارت أيضاً إلى أن كفاءة المعلم الذاتية لم تساهم بشكل مستقل في التنبؤ بالتأقلم الإيجابي النشط وان كان هناك بعض الأدلة على أن كفاءة المعلم الذاتية قد تتفاعل مع الذكاء العاطفي المتعلق بداخل الشخص نفسه في التنبؤ بالتأقلم النشط وكان ذلك لصالح المعلمين الذكور وكما أشارت أيضاً إلى أن مضمون النتائج تم من اجل مجهودات وقائية لمكافحة ضغوط المدرس أثناء التدريس من اجل تعزيز الذكاء العاطفي.

قام كل من هارود وسكير (Harrod & Scheer، 2005): بدراسة تناولت الذكاء العاطفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية للشخصية، وتكونت عينة الدراسة من (200) من الشباب في الولايات المتحدة الأمريكية تتراوح اعمارهم بين (16- 19) عاماً، منهم (109 ذكر و 91 انثى)، واستخدم في الدراسة مقياس بار اون لقياس الذكاء العاطفي، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة موجبة ودالة بين الذكاء العاطفي ومستوى تعليم الوالدين، ومستوى الدخل، وعدم وجود علاقة بين الذكاء الانفعالي والعمر، كما أسفرت النتائج عن وجود فروق في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير النوع، والفروق كانت لصالح الاناث.

4.2 دراسات تتعلق بالاحترق النفسي:

1.4.2 الدراسات العربية

دراسة الظفري، والقريوتي، (2010) استهدفت الدراسة التعرف الى مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم بسلطنة عمان، ومدى اختلاف هذه المستويات بناء على التخصص، والمؤهل الدراسي، والحالة الاجتماعية للمعلمات، بالإضافة إلى الكشف عن العلاقة بين الاحتراق النفسي وكل من الخبرة التدريسية، والدورات التدريبية للمعلمات، والمستويات الاقتصادية لطلاب المدرسة. وقد تكونت العينة من (200) معلمة من معلمات الحلقة الأولى من التعليم الأساسي بسلطنة عمان، واستخدم الباحثان مقياس ماسلاك وجاكسون للاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة: الإجهاد

الانفعالي، وتبيلد الشعور، ونقص الإنجاز، أشارت النتائج إلى وجود مستوى منخفض من الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة، وأن مستويات الاحتراق اختلفت باختلاف التخصص (لصالح التخصصات العلمية (والمؤهل الدراسي) لصالح حملة البكالوريوس مقارنة بحملة الدبلوم العالي) (بينما لم توجد فروق دالة إحصائية تعزى للحالة الاجتماعية للمعلمة، كما دلت النتائج على أن جميع أبعاد الاحتراق لدى المعلمات ترتفع كلما انخفض المستوى الاقتصادي لطلاب المدرسة، بينما لم توجد علاقة لمعظم أبعاد الاحتراق بالخبرة التدريسية والدورات التدريبية، وقد ناقش الباحثان مجموعة من التوصيات المتصلة بمعلمي التلاميذ ذوي صعوبات التعلم.

هدفت دراسة الفريجات، الربضي (2009) إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون، وأثر كل من متغيرات: نوع الروضة (حكومية/خاصة)، وراتب المعلمة، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، وعدد الطلاب في الصف، في مستويات الاحتراق النفسي للمعلمة. تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمات رياض الأطفال الحكومية والخاصة في محافظة عجلون، والبالغ عددهن (120) معلمة. وقد تم استخدام مقياس ماسلاش (Maslach)

للاحتراق النفسي كأداة للدراسة، أشارت نتائج الدراسة إلى أن معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون يعانين من الاحتراق النفسي بدرجة كبيرة، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأي من المتغيرات التالية: نوع الروضة (حكومية- خاصة)، وسنوات الخبرة، المؤهل العلمي للمعلمة، وعدد الطلاب في الصف، في حين أظهرت الدراسة أن هناك فروق تعزى إلى متغير الراتب ولصالح المعلمات اللواتي يقل رواتبهن عن (100) دينار أردني.

وفي دراسة الرقاد (2009) حول الاحتراق النفسي لدى مدربي رياضة الوشوكونج في الاردن اذ هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى مدربي رياضة الوشوكونج في الاردن واثر درجة التدريب والخبرة على مستوى الاحتراق النفسي وقد تم اختيار جميع الافراد في مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (62) مدريا من خلال استبانته مكونة من (15) فقرة خضعت الى معامل الصدق والثبات، وبعد التحليل الاحصائي اشارت نتائج الدراسة الى ان درجة الاحتراق النفسي

لدى مدربي الوشوكونغ فو جاءت ضمن مستوى درجة احتراق نفسي متوسط، اما متغير الدرجة التدريبية والخبرة فان المدربين الاقل خبرة والدرجة هم الاكثر شعورا بالاحتراق النفسي، واوصى الباحث ضرورة التاكيد على اهمية اعداد المدرب اعدادا بدنيا ونفسيا ومعرفيا وعقد الدورات التاهيلية والتدريبية للوقاية من ظاهرة الاحتراق النفسي للمدرب.

دراسة الزهراني (2008) هدفت الدراسة معرفة طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي و بعض سمات الشخصية) الثبات الانفعالي، الاجتماعية، السيطرة ، المسؤولية (وكذلك معرفة إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي نتيجة لاختلاف (سنوات الخبرة، العمر، المؤهل، الحالة الاجتماعية) لدى عينة من العاملات، في مدينة جدة، و قد قامت الباحثة باختيار (150) عاملة بطريقة عشوائية، حيث تم تطبيق مقياس الاحتراق النفسي ماسلك، و مقياس البروفيل الشخصي لجوردن ألبورت وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، لملائمته لطبيعة الدراسة، وقد توصلت الى النتائج التالية:

كشفت الدراسة أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) بين متوسطات درجات الاحتراق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة تعزي لتباين سنوات الخبرة..وبإجراء اختبار شيفيه تبين أن الفروق تعود لصالح العاملات اللاتي تراوحت سنوات خبرتهن من 11- 15 سنة، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي، لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة لاختلاف العمر، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي، لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة لاختلاف الحالة الاجتماعية.

دراسة (عواد، 2010) هدفت الدراسة إلى تحديد درجات الاحتراق النفسي لمعلمي الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة بالصفوف العادية. والى معرفة اثر بعض المتغيرات المتعلقة بهم على درجة الاحتراق النفسي لديهم، كما هدفت الدراسة الى ترتيب ابعاد درجة الاحتراق النفسي بحسب اهميتها.

تكونت عينة الدراسة من 230 معلما ومعلمة بنسبة 25% من مجتمع الدراسة، حيث استخدمت استبانته مكونه من 28 عبارة موزعة على اربعة ابعاد.

اظهرت النتائج ان درجة الاحتراق النفسي لمعلمي الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في المدارس العادية كانت متوسطة 3.11 على الدرجة الكلية. كما اظهرت نتائج تحليل التباين الثلاثي عدم وجود فروق داله احصائيا تعزى لكل من متغير الجنس والمؤهل العلمي والتفاعل بينهما، وكذلك لتفاعلات الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة. فيما اظهرت النتائج وجود فرق دال احصائيا يعزى لمتغير سنوات الخبرة، اذ كلما زادت سنوات الخبرة قلت درجة الاحتراق النفسي للمعلمين، كما اظهرت نتائج تحليل التباين الثنائي وجود فرق دال احصائيا يعزى لمتغير الدورات التدريبية، حيث تزيد درجة الاحتراق النفسي عند من لم يتلقوا دورات تدريبية مقارنة بمن حصلو عليها، فيما اظهرت النتائج عدم وجود فرق يعزى لمتغير التخصص، والتفاعل الثنائي بين التخصص والدورات التدريبية، واخيرا اظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد ان بعد الضغوط المهنية قد حصل على المرتبة الاولى حيث فسر ما نسبته 0.809 من التباين، فيما احتل بعد تدني درجة الرضى الوظيفي على الدرجة الثانية حيث فسر ما نسبته 0.102، اما بعد غياب المساندة الادارية فقد احتل المرتبة الثالثة، حيث فسر ما نسبته 0.066. بينما اظهرت النتائج ان بعد الاتجاه السلبي نحو التلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة كان عديم الاثر.

هدفت دراسة الحراملة (2007) الى التعرف على علاقة مفهوم الذات وبعض المتغيرات الديمغرافية بالاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية في المدارس الحكومية والخاصة في مدينة الرياض في المملكة العربية السعودية، ومعرفة اثر هذه المتغيرات على ابعاد الاحتراق النفسي الثلاثة (الشعور بالاجهاد الانفعالي، والاحساس بتبليد الشعور، والاحساس بنقص الانجاز) بالاضافة الى التعرف على العلاقة بين الاحتراق النفسي ومفهوم الذات، تكونت عينة الدراسة من 470 معلما، تم اختيارها بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، وقد استخدم مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي ومقياس تسي لمفهوم الذات، وقد اظهرت النتائج ان مستوى شدة الشعور بالاحتراق النفسي وتكراره لدى معلمي المرحلة الثانوية في مدينة الرياض كان متوسطا، وان مستوى مفهوم الذات بابعاده المخالفة لدى معلمي المرحلة الثانوية في مدينة الرياض كان متوسطا، كذلك اظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية في

مستوى شدة الاحساس بنقص الشعور بالانجاز وشدة الشعور بالاحترق النفسي كدرجة كلية، وتكرار الاحساس بتبليد المشاعر، وتكرار الاحساس بنقص الشعور بالانجاز، وتكرار الشعور بالاحترق النفسي كدرجة كلية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث كانت الدرجات اقل لدى حملة مؤهل الدراسات العليا مقارنة بالمؤهلات العلمية الادنى، وكانت هناك فروق ذات دلالة احصائية في مستويات شدة الشعور بالاجهاد الانفعالي وشدة الاحساس بتبليد الشعور، وشدة الشعور بالاحترق النفسي كدرجة كلية تعزى الى متغير الحالة الاجتماعية حيث كانت الدرجات اعلى لغير المتزوجين مقارنة بالمتزوجين، كما بينت الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستويات شدة الاحساس بتبليد الشعور، وشدة الاحساس بنقص الشعور بالانجاز وشدة الشعور بالاحترق النفسي كدرجة كلية، وتكرار الشعور بالاحترق النفسي كدرجة كلية، وجميع ابعاده الثلاثة تعزى لمتغير نوع المدرسة وبدرجة اعلى لدى معلمي المدارس الحكومية مقارنة بمعلمي المدارس الخاصة.

دراسة النجار، السميري (2007): مصادر الاحترق النفسي وعلاقتها بالاداء التدريسي لدى معلمي مدارس التعليم الجامع بمحافظة غزة، وهدفت الدراسة الى التعرف على مصادر الاحترق النفسي وعلاقتها بالاداء التدريسي لدى معلمي مدارس التعليم الجامع بمحافظة غزة، كذلك التعرف الى اكثر مصادر الاحترق النفسي شيوعا لديهم كما هدفت الى التعرف على وجود فروق في مصادر الاحترق النفسي تعزى لكل من وجود غرفة مصادر بالمدرسة من عدمه وكذلك متغيري الجنس ومكان الإقامة وشملت عينة الدراسة (199) معلما ومعلمة من معلمي مدارس التعليم الجامع، وقد استخدم الباحثان مقياسي الاحترق النفسي والاداء التدريسي من اعدادهما، واسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة سالبة بين مصادر الاحترق النفسي والاداء التدريسي، كما اظهرت نتائج الدراسة ان اكثر مصادر الاحترق النفسي شيوعا هي الادارة والزملاء ويليه ظروف العمل ثم الخصائص الشخصية للمعلم، كما كشفت نتائج الدراسة ان مصادر الاحترق تنخفض في المدارس المزودة بغرفة مصادر، كما بينت عدم وجود فروق في مصادر الاحترق النفسي تعزى لمتغيري مكان الإقامة والجنس.

احمد (2004) وقد هدف البحث الى معرفة مدى انتشار الافكار اللاعقلانية بين المعلمين وهل لمتغير الجنس (ذكور- اناث) اثر على هذه الافكار، ومعرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين وهل لمتغير الجنس اثر على مستوى الاحتراق النفسي، بالاضافة الى التعرف على ما اذا كانت هناك علاقة بين الافكار اللاعقلانية والاحتراق النفسي لدى المعلمين وهل لمتغير الجنس اثر على هذه العلاقة.

وقد تكونت عينة الدراسة من (318) معلما ومعلمة منهم 129 معلما و189 معلمة واستخدم الباحث اداتين للبحث: مقياس الافكار اللاعقلانية حيث قام ببنائه ومقياس الوشلي 1996 للاحتراق النفسي لدى المعلمين الذي اساسه مقياس ماسلاش حيث قام الباحث بتطويره. وقد توصل للنتائج الاتية:

1- ان الافكار اللا عقلانية موجودة ومنتشرة لدى المعلمين والمعلمات حيث كانت متوسطات درجات المعلمين في مقياس الافكار اللا عقلانية اعلى من الوسط النظري للمقياس.

2- توجد فروق ذات دلالة احصائية في الافكار اللاعقلانية بين المعلمين وفقا لمتغير الجنس فقد كانت الافكار اللاعقلانية لدى الذكور اعلى من الاناث.

3- كان مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين بدرجة معتدلة.

4- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الافكار اللاعقلانية والاحتراق النفسي لدى المعلمين، وكان هناك دور لمتغير الجنس على هذه العلاقة فقد كان معامل الارتباط لدرجات المقياسين لعينة البحث ككل (0.6271)، ومعامل الارتباط لدرجات المقياسين لعينة الذكور (0.6224)، ومعامل الارتباط لدرجات المقياسين لعينة الذكور (0.5830).

المرزوقي (2004) وقد هدفت الدراسة الى التعرف الى مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات المرحلة الثانوية لدى المدارس الحكومية في دولة الامارات العربية المتحدة في ضوء بعض المتغيرات، وقد قام الباحث باستخدام اداة لجمع البيانات (استبانة) تكونت من 15 فقرة من مقياس ماسلاش تقيس كل فقرة درجة الاحتراق النفسي لدى المعلمين وتم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من 434 معلما ومعلمة من معلمي المرحلة الثانوية بمدارس منطقتي دبي والشارقة التعليميتين في

دولة الامارات العربية المتحدة . وقد توصلت الدراسة لعدة نتائج منها: بلغ المتوسط الحسابي لدرجة الاحتراق النفسي لدى افراد عينة الدراسة 2.69 وهو يقابل التقدير غالبا، لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) تعزى لمتغير المنطقة التعليمية، هناك فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) تعزى لمتغير الجنس وذلك لصالح الذكور، توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير العمر وذلك لصالح الفئة العمرية (اكثر من 45 سنة)، توجد فروق ذات دلالة تعزى لمتغير الخبرة لصالح ذوي الخبرة (اكثر من 15 سنة)، وتوجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، كما لا توجد فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغير الجنس.

سليمان (2003) هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بمركز الضبط لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في مديريات محافظات شمال الضفة الغربية / فلسطين، وقد تكونت عينة الدراسة من (106) مرشدا ومرشدة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مجتمع الدراسة الذي يتكون من جميع مرشدي ومرشدات المدارس الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية في مديرية التربية والتعليم. وقد تم استخدام مقياسين لغرض الدراسة من تصميم الباحث. وكانت النتائج: ان تكرار الاجهاد الانفعالي وتكرار تبدل الشعور كان معتدلا، اما تكرار نقص الشعور بالانجاز فكان عاليا. وان شدة الاحتراق النفسي على بعد الاجهاد كانت متدنية، اما الشدة على بعد تبدل المشاعر وعلى نقص الشعور بالانجاز كانت معتدلة. وان مركز الضبط الشائع عند المرشدين التربويين في الضفة الغربية كان مركز الضبط الخارجي.

الجمالي، حسن (2003): مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجاتهم التدريبية بسلطنة عمان، هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجاتهم التدريبية اثناء الخدمة في سلطنة عمان واثر كل من متغيرات الجنس والجنسيو والخبرة والمؤهل العلمي ونوع اعاقاة الطلبة الذين يعملون معهم في مستويات الاحتراق النفسي للمعلم، وتكونت عينة الدراسة من (133) معلما ومعلمة وهم تقريبا يشكلون

مجتمع الدراسة المتضمن خمس مدارس ومراكز لوزارة التربية والتعليم ووزارة التنمية الاجتماعية بسلطنة عمان وقد تم استخدام اداتين للاجابة عن اسئلة الدراسة هما: مقياس ماسلاش وجاكسون للاحتراق النفسي واستبانة الاحتياجات التدريبية التي طورت من قبل الباحثين بعد التأكد من مناسبة خصائصها السيكومترية وتطبيقهما اشارت النتائج الى ما يلي: 1- ان معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة معتدلة، 2- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى لمتغيري الجنس والخبرة التدريسية في ابعاد مقياس الاحتراق النفسي الثلاثة، 3- ان المعلمين العمانيين اكثر تعرضا من غير العمانيين للاحتراق في بعدى تبدل المشاعر وتدنى الشعور بالانجاز، 4- ان المعلمين غير المتخصصين في التربية الخاصة والمعلمين الذين يعملون مع الاعاقات المختلفة للكبار اكثر تعرضا للاحتراق في بعد الاجهاد الانفعالي، 5- يشعر افراد العينة ككل باحتياجات تدريبية كبيرة، وقد نالت حاجتا (معرفة الخصائص النفسية للمعاقين واستخدام الاجهزة والتقنيات الحديثة) اهتماما اكبر من حيث اولويتها بين الحاجات. بينما كانت حاجتا (التعريف بالاعاقات المختلفة، التهيئة المهنية والاهيل المهني) اقل اهتماما من حيث الاولويات، 6- يوجد اتفاق كبير بين فئات العينة وفقا لفئة الاعاقة بشأن ترتيب اهمية اولويات الاحتياجات التدريبية، 7- لا يوجد اتفاق بين المعلمين ذوي الاحتراق العالي والاحتراق المتدني في ترتيب اولويات الاحتياجات التدريبية.

العتيبي (2003): الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية والرغبة في ترك العمل، تهدف هذه الدراسة الى تعرف مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وبحث العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ونمط الشخصية "أ" والرغبة في ترك العمل، وتكونت عينة الدراسة من 325 فردا بواقع 130 موظفا و 195 موظفة من حملة الجنسية الكويتية يعملون في خمس وزارات حكومية تمثل ديوان الخدمة المدنية. واسفرت هذه الدراسة عن عديد من النتائج كام من اهمها ما يلي:

(1) يعاني اربعة من بين كل عشرة عاملين الانهك العاطفي، (2) يعد احتراق غالبية العينة 81,5% منخفضا على مقياس فقدان التعامل الانساني او الشخصي، (3) تشعر نسبة كبيرة من العينة 44% بتدني الانجاز الشخصي، (4) يشعر الافراد صغار السن الذين خدمتهم قليلة بتدني انجازهم الشخصي مقارنة بنظرائهم كبار السن التي خدمتهم طويلة، (5) لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في

متوسطات الاحتراق الوظيفي لدى العمالة الكويتية على مقاييس: الانهك العاطفي، فقدان التعامل الانساني او الشخصي، حسب جنسهم او حالتهم الزوجية، او مستواهم العلمي، (6) واخيرا خلصت الدراسة الى طرح بعض التوصيات واقتراح بعض الموضوعات لدراسات مستقبلية.

الجابري (2000) هدفت الدراسة الى الكشف عن اثر المنطقه التعليمية في الاحتراق النفسي لدى المعلمين العمانيين في ثلاث مناطق تعليمي هي (مسقط، الباطنة جنوب، والشرقية جنوب) وذلك على أبعاد الاحتراق انفي الثلاثة هي:

شده الاجتهاد الانفعالي وتكراره، وشدة تبدل الشعور وتكراره، واخيرا شده نقص الشعور بالإتجاز وتكراره كما هدفت أيضا الى الكشف عما اذا كانت هناك فروقا جوهريه على ابعاد الاحتلاق تعزى الى الجنس، والؤهل، ومدة الخدمة للمعلمين في المناطق التعليمية الثلاث تكون مجتمع الدارسة من من جميع معلمي المدارس الحكومية العماني التابعين للمناطق التعليمية الثلاث (مسقط، الباطنة جنوب، والشرقية جنوب) للعام الدراسي 99/98م والبالغ عددهم (5316) حسب السجلات الرسمية لوزارة التربية والتعليم بسلطنة عمان، أما عينو الدراسة فقد كان قوامها (657) معلما ومعلمة من المناطق التعليمية الثلاث الانفة الذكر، تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، ولجمع المعلومات الميدانية لهذة الدراسة تم استخدام مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي والذي يحتوي على ابعاد للاحتراق النفسي هي: الاجتهاد الانفعالي، وتبدل الشعور، ونقص الشعور بالإتجاز، وتم استخدام النسب المثوية والمتوسطات الحسابية وتحليل التباين الاحادي، والثلاثي، واختبار شفبه للمقارنات اليعيدة للأجابة على أسئلة الدراسة، واطهرت النتائج ان المعلمين في المناطق التعليمية الثلاثة مسقط، الباطنة جنوب، الشرقية جنوب) يعانون من درجات متوسطة من الاحتراق النفسي، كما وتوجد فروق ذات دلالة احصائية في درجات الاحتراق النفسي لدى المعلمين العمانيين على تكرار بعدي الاجهاد الانفعالي وتبدل المشاعر وشدتها تعزى لمتغير المنطقة التعليمية اذ تبين ان درجة الاحتراق النفسي على هذين البعدين لدى معلمي منطقة مسقط اعلى من درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي منطقة الباطنية جنوب والشرقية جنوب.

ولا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجات الاحتراق النفسي لدى المعلمين العمانيين تعزى لمدة خدمة المعلم في منطقتة التعليمية.

توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة الاحتراق النفسي لدى المعلمين العمانيين تعزى لمتغير الجنس، اذ اوضحت نتائج الدراسة ان درجة الاحتراق النفسي لدى الاناث اعلى منها لدى الذكور وذلك على بعد مستوى التكرار ككل، وكذلك على بعد تكرار نقص الشعور بالانجاز وشدته، كما وتوجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة الاحتراق النفسي لدى المعلمين العمانيين تعزى للمؤهل العلمي على بعد تكرار تبدل الشعور، اذ اوضحت النتائج ان المعلمين من حملة المؤهل العلمي (بكالوريوس) يعانون من تكرار تبدل الشعور بدرجة اعلى من حملة المؤهل العلمي دبلوم.

عودة (1998) تهدف الدراسة الى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية بالضفة الغربية، وقياس مستوى ضغط العمل والتعرف على مصادره كما تهدف الدراسة الى الكشف عن العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق النفسي وضغوط العمل وعدد من المتغيرات الديمغرافية (العمر، الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية) .

وقد استخدم الباحث استبانة ماسلاش لقياس الاحتراق النفسي حيث قام ببناء استبانة ضغوط العمل. وقد توصل الى النتائج الاتية: كان مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية في الضفة الغربية معتدلا، كما وبينت النتائج وجود ضغوط عمل لدى معلمي المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية متوسطا، ولا يوجد تأثير لمتغيرات (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة) على كل من الاحتراق النفسي وضغوط العمل. ويوجد علاقة ايجابية بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي.

2.4.2 الدراسات الاجنبية

اجرى بلاتسيديو (Platsidou, 2010) دراسة هدفت الى معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة في المرحلة الابتدائية في اليونان. وقد اظهرت النتائج وجود درجات عالية من الذكاء الانفعالي لدى عينة الدراسة، كما اظهرت وجود علاقة دلالة احصائية بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي. وأشارت النتائج ايضا الى ان المعلمين الذين حصلو على درجات مرتفعة على مقياس الذكاء الانفعالي كان لديهم مستوى منخفض من الاحترق النفسي، وارتفاع في مستوى الرضا الوظيفي، كما اشارت نتائج تحليل الانحدار الى ان الاجهاد الانفعالي يمكن التنبؤ به من خلال الرضا الوظيفي، وان الانجاز الشخصي يمكن التنبؤ به من خلال الذكاء الانفعالي والرضا الوظيفي.

وهدفت دراسة دي فيتو (De Vito, 2009) الى معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية في المدارس العامة، وقد تكونت عينة الدراسة من (64) معلما ومعلمة اجابوا على مقياس "بار- ان" للذكاء الانفعالي ومقياس "ماسلاش" للاحترق النفسي. وأشارت النتائج الى عدم وجود علاقة بين الذكاء الانفعالي الكلي وبعدي الاحترق النفسي: الاجهاد الانفعالي وتبدل المشاعر، ووجود علاقة موجبة دالة احصائيا بين بعد الانجاز الشخصي والاحترق النفسي وابعاد الذكاء الانفعالي والمقياس ككل. وظهرت النتائج ايضا عدم وجود فروق دالة احصائيا في الاحترق النفسي تعزى لمتغير العمر والخبرة التدريسية.

دراسة بريويت وميسيل (Meisel, Prewett, 2008).

التحكم الذاتي وعلاقته بالاحترق النفسي والرضى الوظيفي لدى المعلم.

هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين الاحترق النفسي للمعلم وموضوع السيطرة والرضا الوظيفي تكونت عينة الدراسة من 120 معلم الذين يعلمون الاطفال من عمر رياض الاطفال الى الصف الثاني عشر في اثنتين من المناطق التعليمية في جنوب شرق ولاية اوهايو.

حيث اظهرت النتائج ان 28% يعانون من الاحتراق النفسي، و40% عن عدم رضائهم عن عملهم، و20% يعانون من بعض المواضيع الخارجة عن سيطرتهم، واطهر انه لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين موضوع التحكم الذاتي وحجم الاحتراق النفسي لدى المعلم كما لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التحكم بالذات والرضا الوظيفي لدى المعلمين.

هدفت دراسة بوتير (Potter, 2006) الى معرفة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى العاملين في مجال الرعاية الصحية والعقلية، وقد تكونت عينة الدراسة من (121) مشاركا، منهم (49) مشاركا شبه مهني، و(72) مهنيا، اظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية على مقياس الذكاء الانفعالي لصالح العاملين شبه المهنيين، كما اظهرت وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي، وان الذكاء الانفعالي يمكن ان يكون متنبئ ذو دلالة بمستوى الاحتراق النفسي.

5.2 التعقيب على الدراسات السابقة

اجمع العديد من الدراسات على اهمية متغيرات الدراسة (الذكاء العاطفي، الاحتراق النفسي) والعلاقة بينهما، ففي دراسة البقيعي 2010، دراسة بلاتسيديو 2010، وبوتر 2006 اظهرت النتائج ارتفاع مستوى الذكاء الانفعالي وانخفاض مستوى الاحتراق النفسي، وفي دراسة دي فيتو اشارت النتائج الى عدم وجود علاقة بين الذكاء العاطفي الكلي وبعدي الاحتراق النفسي (الاجهاد الانفعالي، وتبدل المشاعر).

كما اظهرت نتائج الدراسات التي وردت حول موضوع الذكاء العاطفي وجود علاقة ذات دلالة احصائية مع كل من متغيرات: (انماط الشخصية، اساليب حل الصراع، جودة اتخاذ القرار، السعادة، الثقة بالنفس، والاحساس بروح الفكاهة، والرضا الوظيفي) وعدم وجود علاقة دالة احصائيا مع مستوى الاداء الاداري للمدراء وهذا ما يؤكد اهمية الذكاء العاطفي وارتباطه الايجابي بعدة متغيرات.

اما فيما يتعلق بالاحتراق النفسي فقد ورد من خلال الدراسات علاقته بعدة متغيرات كالتدريب والخبرة حيث ظهر في عدة دراسات اهمية التدريب والخبرة في الحد من الاحتراق النفسي والعلاقة العكسيه بينهما، كما بينت نتائج بعض الدراسات وجود علاقة سالبة بين مصادر الاحتراق النفسي والاداء التدريسي، اما بالنسبة للافكار اللاعقلانية فقد كان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الافكار اللاعقلانية والاحتراق النفسي وبين ضغوط العمل والاحتراق النفسي. كما اظهرت نتائج بعض الدراسات وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستويات الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس و متغير العمر والخبرة والمنطقة التعليمية وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى للجنس او العمر او الحالة الاجتماعية او المستوى التعليمي. وقد يعزى هذا التفاوت في الدراسات الى طبيعة البيئة الدراسية لكل دراسة والخصائص الاخرى.

بالنسبة لمصادر الاحتراق فقد اكدت بعض الدراسات على اثر ضغوط العمل كعبء الدور، العائد المالي للوظيفة، دافعية الطلاب، والعلاقة مع الطلاب. بالاضافة الى مصادر اخرى كالادارة والزملاء وظروف العمل ثم الخصائص الشخصية للمعلم. كما اظهرت بعض الدراسات ان مصادر الاحتراق النفسي تتخفف في المدارس المزودة بغرف مصادر.

ومن خلال الدراسات السابقة لاحظت الباحثة، ندرة الابحاث التي تبحث في العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحتراق النفسي في مجتمعنا ككل وفي مدارس الوكالة خاصة. بالرغم من تعدد الدراسات التي تناولت متغيري الدراسة الا انها لم تتناول العلاقة بينهما حسب اطلاع الباحثة.

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

- مقدمة.
- منهج الدراسة.
- مجتمع الدراسة.
- عينة الدراسة.
- أسلوب وأداة جمع البيانات.
- صدق الأداة.
- ثبات الأداة.
- إجراءات الدراسة.
- المعالجات الإحصائية.

الفصل الثالث

1.3 مقدمة

يوضح هذا الفصل منهجية الدراسة، ومجتمعها وعينتها، وأدوات الدراسة، وطرق التحقق من صدقها وثباتها، وطريقة المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة.

2.3 منهج الدراسة

استناداً إلى طبيعة الدراسة وأهدافها استخدمت الدراسة الحالية المنهج الوصفي الارتباطي، وذلك لملائمته لأغراض الدراسة، من خلال رصد وتحليل واقع مشكلة الدراسة في الوقت الحاضر وكما هي في الواقع ووصفها، وتفسيرها، والتنبؤ بها، وهو المنهج المناسب والأفضل (في رأي الباحثة) لمثل هذه الدراسات.

3.3 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل البالغ عددهم (147) معلماً ومعلمة للعام 2011/2012.

4.3 عينة الدراسة

تم إختيار عينة الدراسة بحيث تكون ممثلة لمجتمعها بالإعتماد على الأسس الإحصائية لإختيار العينات، بالطريقة المسحية الشاملة. وتكونت العينة من (146) معلماً ومعلمة، أي بنسبة (99.3%) من مجتمع الدراسة، ويوضح الجدول رقم (1) الخصائص الديمغرافية للعينة.

جدول رقم (1) خصائص مجتمع الدراسة الديمغرافية

القيم الناقصة	النسبة المئوية	العدد	المتغيرات
			الجنس
-	31.5	46	ذكر
	68.5	100	أنثى
			الفئة العمرية
	15.1	20	أقل من 25
-	13.7	16	30-25
	39.0	57	40-31
	36.3	53	أكثر من 40
			المؤهل العلمي
3	25.9	37	دبلوم
	74.1	106	بكالوريوس
			المؤهل التربوي
	24.5	35	لا يوجد
3	18.9	27	دبلوم تربوية
	56.6	81	بكالوريوس تربوية
			سنوات الخبرة
	13.7	20	أقل من سنتين
3	10.3	15	5-2

	14.4	21	9-6
	21.2	31	14-10
	43.2	63	15 فأكثر

5.3 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة:

يوضح الجدول رقم (1) خصائص العينة الديموغرافية وفقاً لمتغيرات: الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والمؤهل التربوي، وسنوات الخبرة.

6.3 أسلوب وأداة جمع البيانات

استخدمت الدراسة الحالية أسلوب المسح الشامل، والاستبانة أداة لجمع البيانات، فبالرجوع إلى الأدبيات السابقة، ولفحص موضوع الذكاء العاطفي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، استخدمت الباحثة إستبانة تكونت من ثلاثة أقسام رئيسية، اشتمل القسم الأول معلومات عامة عن المبحوثين من حيث: الجنس، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، والمؤهل التربوي، سنوات الخبرة العملية، في حين ضم القسم الثاني مقياس الذكاء العاطفي لكل من (سوليفي وماير) الذي تكون من (33) فقرة، كما ورد في رسالة (الجنيدي، 2010) الذي طبق في نفس المجتمع الفلسطيني، وضم القسم الثالث مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي الذي تكون من (22) فقرة، كما ورد في دراسة (سليمان 2003) علماً بأن طريقة الاجابة عن أداة الدراسة تركزت في الاختيار من سلم خماسي، على نمط ليكرت (**Likert Scale**)، وذلك كما يأتي: موافق جداً، ووافق، ولا أدري، ومعارض، ومعارض بشدة، ومثيلاتها.

1.6.3 صدق أداة الدراسة

تم التحقق من صدق أداة الدراسة بعرضها على مجموعة من المحكمين الذين أبدوا عدداً من الملاحظات حولها والتي تم أخذها بعين الاعتبار عند إخراج الأداة بشكلها النهائي، هذا من ناحية،

ومن ناحية أخرى، تم التحقق من الصدق بحساب التحليل العاملي (Factor Analysis) لفقرات الأداة، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (2-4).

جدول رقم (2). نتائج التحليل العاملي (Factor Analysis) لفقرات مقياس الذكاء العاطفي

الرقم	الفقرات	درجة التشبع
1.	أعرف متى أتكلم عن مشاكلي الخاصة للآخرين	0.61
2.	عندما تواجهني صعوبات أتذكر انه في وقت ما واجهتني صعوبات مماثلة وتغلبت عليها	0.60
3.	أتوقع أن أنجز بشكل جيد معظم الأشياء التي أحاول إنجازها	0.67
4.	يتق الآخرون بي بسهولة	0.77
5.	أجد صعوبة في فهم رسائل الآخرين غير اللفظية	0.65
6.	بعض الأحداث المهمة في حياتي دفعتني إلى إعادة تقييم ما هو مهم وما هو غير مهم	0.55
7.	عندما يتغير مزاجي فإنني أرى إمكانيات جديدة	0.46
8.	تعد العواطف بعض الأشياء التي تجعل حياتي ذات قيمة	0.79
9.	أنا مدرك لعواظي التي أمر بها	0.71
10.	أتوقع حدوث الأشياء الايجابية	0.60
11.	أحب ان أشارك الآخرين عواظي	0.80
12.	عندما أمر بخبرة عاطفية ايجابية، اعرف كيف اجعلها تدوم	0.66
13.	انظم الأحداث التي يستمتع بها الآخرون	0.71
14.	ابحث عن الأنشطة التي تجعلني سعيدا	0.62
15.	أدرك معنى الرسائل غير اللفظية التي أرسلها للآخرين	0.67

0.63	أقدم نفسي بطريقة تترك انطبعا ايجابيا لدى الآخرين	.16
0.65	عندما يكون مزاجي جيدا فإنني احل المشاكل بسهولة	.17
0.62	أدرك عواطف الآخرين بالنظر إلى وجوههم	.18
0.65	أدرك لماذا تتغير عواطفي	.19
0.59	عندما يكون مزاجي جيدا فإنني اخرج بأفكار جديدة	.20
0.69	أتحكم في انفعالاتي	.21
0.63	اعرف عواطفي حينما أمر بها	.22
0.77	أزيد من دافعتي من خلال تصوري للنتائج الايجابية لأعمال أقوم بها	.23
0.55	امدح الآخرين عندما يقومون بعمل جيد	.24
0.69	افهم الرسائل الغير لفظية التي يرسلها الآخرون	.25
0.58	عندما يخبرني شخص عن حدث مهم في حياته اشعر وكأنني مررت بنفس الحدث	.26
0.67	عندما اشعر بتغير في عواطفي أميل إلى طرح أفكار جديدة	.27
0.70	عندما يواجهني تحد فأنتي استسلم لأنني اعتقد أنني سأفشل	.28
0.64	أدرك ما يشعر به الآخرون بمجرد النظر إليهم	.29
0.66	أساعد الآخرين على الشعور بشكل أفضل عندما يكون مزاجهم سيئ	.30
0.67	استخدم مزاجي الجيد لأساعد نفسي في الاستمرار في المحاولة لمواجهة الصعوبات	.31
0.67	اعرف مشاعر الآخرين من خلال الاستماع إلى نبرات أصواتهم	.32
0.73	من الصعب علي أن افهم كيف يشعر الآخرون بالطريقة التي يشعرون بها	.33

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أن التحليل العاملي لأغلبية فقرات أداة الدراسة دال إحصائياً، وتتمتع بدرجة مقبولة من التشبع، وأنها تشترك معاً في قياس الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، في ضوء الإطار النظري الذي بني المقياس على أساسه.

جدول رقم (3). نتائج التحليل العاملي (Factor Analysis) لفقرات مقياس الاحتراق النفسي

الرقم	الفقرات	درجة التشبع
1.	أشعر بأنني مستنزف انفعالياً جراء ممارسة مهنة التعليم	0.48
2.	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم المدرسي	0.60
3.	أرهب عندما أستيقظ من نومي وأعرف أن علي مواجهة عمل جديد	0.60
4.	أستطيع أن أفهم بسهولة مشاعر طلابي نحو الأشياء	0.47
5.	أتعامل مع بعض الطلبة وكأنهم أشياء لا بشر	0.64
6.	حقاً أن التعامل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد والتعب	0.60
7.	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل طلابي	0.47
8.	أحترق نفسياً من ممارستي هذه المهنة	0.63
9.	أؤثر إيجابياً في حياة كثير من الناس من خلال ممارستي مهنة التعليم	0.69
10.	أصبحت أكثر قسوة مع الناس بعد التحاقني بهذه المهنة	0.45
11.	أنزعج وأكون قلقاً لان مهنتي تزيد من قساوة عواطفني	0.64
12.	أشعر بالحيوية والنشاط أثناء عملي	0.47

0.63	محبط من ممارستي مهنة التعليم	13.
0.65	يصيبيني إجهاد كبير عندما اعمل في هذه المهنة	14.
0.67	حقيقة لا اهتم أو اكثرث بما يحدث مع طلابي من مشاكل	15.
0.61	إن العمل بشكل مباشر مع الناس يسبب ضغوطا شديدة لي	16.
0.68	استطيع بكل سهولة أن اخلق جوا نفسيا مريحا مع طلابي	17.
0.72	اشعر بالسعادة والراحة بعد العمل مع طلابي	18.
0.63	لقد أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في هذه المهنة	19.
0.50	اشعر وكأنني على وشك الفشل نتيجة ممارسة هذه المهنة	20.
0.63	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية أثناء ممارستي هذه المهنة	21.
0.64	اشعر أن الطلبة يلومونني على بعض المشاكل التي يواجهونها	22.

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق أن التحليل العاملي لأغلبية فقرات أداة الدراسة دال إحصائياً، وتتمتع بدرجة مقبولة من التشبع، وأنها تشترك معاً في قياس الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، في ضوء الإطار النظري الذي بني المقياس على أساسه.

2.6.3: ثبات أداة الدراسة

تم حساب الثبات لأداة الدراسة بأبعادها المختلفة بطريقة الاتساق الداخلي بحساب معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، وقد جاءت النتائج كما هي واضحة في الجدول رقم (4).

جدول رقم (4): نتائج معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لأداة الدراسة بأبعادها المختلفة

الرقم	أبعاد الدراسة	عدد الفقرات	قيمة Alpha
1.	الذكاء العاطفي	33	0.77
2.	الاحتراق النفسي	22	0.80

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (4) أن أداة الدراسة بأبعادها المختلفة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

7.3 المعالجة الإحصائية للبيانات

بعد جمع بيانات الدراسة قامت الباحثة بمراجعتها تمهيداً لإدخالها للحاسوب، وأدخلت إلى الحاسوب بإعطائها أرقاماً معينة، أي بتحويل الإجابات اللفظية إلى رقمية، حيث أعطيت الإجابة موافق جداً 5 درجات، موافق 4 درجات، لا أدري 3 درجات، معارض درجتين، ومعارض بشدة درجة واحدة، وذلك في الفقرات الموجبة وعكست في الفقرات السالبة، بحيث كلما ازدادت الدرجة ازدادت درجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل والعكس صحيح. وبالنسبة لمقياس الاحتراق النفسي أعطيت الإجابة قوية جداً 5 درجات، قوية 4 درجات، متوسطة 3 درجات، منخفضة درجتين، ومنخفضة جداً درجة واحدة، وذلك في الفقرات السالبة، وعكست في الفقرات الموجبة، بحيث كلما ازدادت الدرجة ازدادت درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل والعكس صحيح.

وتمت المعالجة الإحصائية اللازمة للبيانات باستخراج الأعداد، والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية. وقد فحصت فرضيات الدراسة عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ ، عن طريق الاختبارات الإحصائية الآتية: اختبار ت t.test، واختبار تحليل التباين الأحادي one way analysis of variance، ومعامل الثبات كرونباخ ألفا Cronbach Alpha، وذلك باستخدام

الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. ولفهم نتائج الدراسة يمكن الاستعانة بمفتاح المتوسطات الحسابية وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (5).

جدول رقم (5): مفتاح المتوسطات الحسابية لسلم الإجابة.

الدرجة	المتوسط الحسابي
منخفضة	2.33-1
متوسطة	3.67-2.34
عالية	5-3.68

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

- مقدمة.
- نتائج أسئلة الدراسة.
 - نتائج السؤال الاول.
 - نتائج السؤال الثاني.
- نتائج فرضيات الدراسة.
 - نتائج الفرضية الأولى.
 - نتائج الفرضية الثانية.
 - نتائج الفرضية الثالثة.
 - نتائج الفرضية الرابعة.
 - نتائج الفرضية الخامسة.
 - نتائج الفرضية السادسة.
 - نتائج الفرضية السابعة.
 - نتائج الفرضية الثامنة.
 - نتائج الفرضية التاسعة.
 - نتائج الفرضية العاشرة.
 - نتائج الفرضية الحادية عشر.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

1.4 مقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً كاملاً ومفصلاً لنتائج الدراسة، حول الذكاء العاطفي وعلاقته بالاحترق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة وأهدافها والتحقق من صحة فرضياتها باستخدام التقنيات الإحصائية المناسبة.

2.4 أسئلة الدراسة

1.2.4 السؤال الأول

ما مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل؟

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لدرجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (6-7).

جدول رقم (6). الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لمستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%
درجة الذكاء العاطفي	146	3.88	0.26	77.6

يتضح من المعطيات الواردة في الجدول رقم (6) أن مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل كانت عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة (3.88)، مع إنحراف معياري (0.26).

جدول رقم (7). المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لمؤشرات الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل مرتبة حسب الأهمية

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%
عندما يكون مزاجي جيداً فإنني أحل المشاكل بسهولة	4.30	0.53	86.0
امدح الآخرين عندما يقومون بعمل جيد	4.29	0.61	85.8
اعرف متى أتكلم عن مشاكلي الخاصة للآخرين	4.23	0.79	84.6
بعض الأحداث المهمة في حياتي دفعتني إلى إعادة تقييم ما هو مهم وما هو غير مهم	4.20	0.65	84.0
عندما تواجهني صعوبات أتذكر انه في وقت ما واجهتني صعوبات مماثلة وتغلبت عليها	4.19	0.58	83.8
عندما يكون مزاجي جيداً فإنني اخرج بأفكار جديدة	4.16	0.57	83.2
أزيد من دافعتي من خلال تصوري للنتائج الايجابية لأعمال أقوم بها	4.15	0.61	83.0
أقدم نفسي بطريقة تترك انطبعا ايجابيا لدى الآخرين	4.12	0.72	82.4
أنا مدرك لعواظي التي أمر بها	4.11	0.60	82.2
ابحث عن الأنشطة التي تجعلني سعيدا	4.05	0.70	81.0
أدرك معنى الرسائل غير اللفظية التي أرسلها للآخرين	4.04	0.67	80.8
أتوقع أن أنجز بشكل جيد معظم الأشياء التي أحاول انجازها	4.03	0.58	80.6

80.0	0.64	4.00	استخدم مزاجي الجيد لأساعد نفسي في الاستمرار في المحاولة لمواجهة الصعوبات
79.4	0.77	3.97	تعد العواطف بعض الأشياء التي تجعل حياتي ذات قيمة
79.2	0.60	3.96	اعرف عواظي حينما أمر بها
78.6	0.64	3.93	اعرف مشاعر الآخرين من خلال الاستماع إلى نبرات أصواتهم
78.4	0.78	3.92	أدرك عواطف الآخرين بالنظر إلى وجوههم
76.8	0.70	3.84	افهم الرسائل الغير لفظية التي يرسلها الآخرون
76.6	0.81	3.83	أساعد الآخرين على الشعور بشكل أفضل عندما يكون مزاجهم سيئ
76.4	0.75	3.82	أدرك لماذا تتغير عواظي
76.0	0.84	3.80	أتوقع حدوث الأشياء الايجابية
75.0	0.71	3.75	انظم الأحداث التي يستمتع بها الآخرون
74.8	0.76	3.74	عندما اشعر بتغير في عواظي أميل إلى طرح أفكار جديدة
74.6	0.74	3.73	يثق الآخريين بي بسهولة
74.4	0.84	3.72	عندما أمر بخبرة عاطفية ايجابية، اعرف كيف اجعلها تدوم
74.0	0.74	3.70	أدرك ما يشعر به الآخرون بمجرد النظر إليهم
72.6	0.86	3.63	عندما يخبرني شخص عن حدث مهم في حياته اشعر وكأنني مررت بنفس الحدث
72.4	1.01	3.62	أحب ان أشارك الآخرين عواظي
70.8	0.91	3.54	عندما يتغير مزاجي فإنني أرى إمكانيات جديدة
69.6	0.97	3.48	أتحكم في انفعالاتي
60.8	1.05	3.04	من الصعب علي أن افهم كيف يشعر الآخرون بالطريقة التي يشعرون بها
52.8	1.00	2.64	أجد صعوبة في فهم رسائل الآخرين غير اللفظية
42.4	0.97	2.12	عندما يواجهني تحد فإنني استسلم لأنني اعتقد أنني سأفشل

يوضح الجدول رقم (7) مؤشرات الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل مرتبة حسب الأهمية، وقد جاء في مقدمتها: القدرة على حل المشاكل بسهولة عندما يكون المزاج جيد بمتوسط حسابي 4.30 وانحراف معياري 0.53، تلاه امدح الآخرين عندما يقومون بعمل جيد، ثم اعرف متى أتكلم عن مشاكلي الخاصة للآخرين، تلاها بعض الأحداث المهمة في حياتي دفعتني إلى إعادة تقييم ما هو مهم وما هو غير مهم، ونرى ان اعلى مؤشرات تدور حول حل المشكلات وارتباطه بالمزاج ومدح الاخرين والتفكير بالاحداث والتقييم بناء عليه، وجاء في مؤخرتها: عندما يواجهني تحد فأنتي استسلم لأنني اعتقد أنني سأفشل بمتوسط حسابي 2.12 وانحراف معياري 0.97 يسبقها وجود صعوبة في فهم الرسائل الغير لفظية، وتفهم الطريقة التي يشعر بها الاخرون وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في الجدول أعلاه.

2.2.4 السؤال الثاني

ما مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل؟

للإجابة عن هذا السؤال إستخرجت الاعداد، والمتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية، والنسب المئوية لدرجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (8-9).

جدول رقم (8). الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية، والنسب المئوية لمستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	%
مستوى الاحتراق النفسي	146	3.72	0.59	74.4

تشير المعطيات الواردة في الجدول رقم (8) أن مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل كانت عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة (3.72)، مع إنحراف معياري (0.59).

جدول رقم (9). المتوسطات الحسابية، والإنحرافات المعيارية، والنسب المئوية لمؤشرات الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل مرتبة حسب الأهمية

الفقرات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	%
أشعر وكأنني على وشك الفشل نتيجة ممارسة هذه المهنة	4.48	0.97	89.6
أتعامل مع بعض الطلبة وكأنهم أشياء لا بشر	4.39	1.16	87.8
اشعر أن الطلبة يلومونني على بعض المشاكل التي يواجهونها	4.24	1.06	84.8
أصبحت أكثر قسوة مع الناس بعد التحاقني بهذه المهنة	4.20	1.21	84.0
حقيقة لا اهتم أو اكثرث بما يحدث مع طلابي من مشاكل	4.16	1.29	83.2
أنزعج وأكون قلقاً لأن مهنتي تزيد من قساوة عواطفني	4.10	1.30	82.0
محبط من ممارستي مهنة التعليم	4.05	1.29	81.0
أحترق نفسياً من ممارستي هذه المهنة	3.84	1.38	76.8
أرهق عندما أستيقظ من نومي وأعرف أن علي مواجهة عمل جديد	3.82	1.36	76.4
إن العمل بشكل مباشر مع الناس يسبب ضغوطاً شديدة لي	3.78	1.38	75.6
يصيبني إجهاد كبير عندما اعمل في هذه المهنة	3.77	1.37	75.4
أشعر بأنني مستنزف انفعاليا جراء ممارسة مهنة التعليم	3.74	1.36	74.8
حقاً أن التعامل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد والتعب	3.40	1.44	68.0

61.0	1.51	3.05	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم المدرسي
56.8	1.44	2.84	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية أثناء ممارستي هذه المهنة
55.6	1.42	2.78	أؤثر إيجابيا في حياة كثير من الناس من خلال ممارستي مهنة التعليم
55.0	1.46	2.75	اشعر بالسعادة والراحة بعد العمل مع طلابي
54.2	1.42	2.71	أشعر بالحيوية والنشاط أثناء عملي
52.2	1.48	2.61	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل طلابي
52.0	1.50	2.60	استطيع بكل سهولة أن اخلق جوا نفسيا مريحا مع طلابي
48.2	1.41	2.41	لقد أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في هذه المهنة
48.0	1.33	2.40	أستطيع أن أفهم بسهولة مشاعر طلابي نحو الأشياء

يوضح الجدول رقم (9) مؤشرات الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل مرتبة حسب الأهمية، وقد جاء في مقدمتها: الشعور القريب من الفشل نتيجة ممارسة مهنة التدريس بمتوسط حسابي بلغ 4.48 وانحراف معياري 0.97، تلاه أتعامل مع بعض الطلبة وكأنهم أشياء لا بشر، ثم اشعر أن الطلبة يلوموني على بعض المشاكل التي يواجهونها وبعدها يأتي أصبحت أكثر قسوة مع الناس بعد التحاقني بهذه المهنة، اذ تدور الفقرات التي حصلت على اعلى قيم حول طريقة التعامل والشعور بالذنب وقد يكون ذلك مؤشر على الاحتراق النفسي لدى المعلمين ونظرتهم للمهنة ومدى الاحتراق الذي يعانون منه وحاجاتهم لدورات تدريبية حول طرق التواصل الفعال مع الطلبة، وذلك كما هو واضح من المتوسطات الحسابية في الجدول أعلاه.

3.4 فرضيات الدراسة

1.3.4 الفرضية الأولى

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير الجنس.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار ت (t.test) للفروق في درجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير الجنس، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (10).

جدول رقم (10). نتائج اختبار ت (t.test) للفروق في مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الاحصائية
ذكر	46	3.87	0.24	144	-0.330	0.742
أنثى	100	3.88	0.27			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير الجنس. وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

2.3.4 الفرضية الثانية

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار ت (t.test) للفروق في درجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (11).

جدول رقم (11). نتائج اختبار ت (t.test) للفروق في مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الاحصائية
دبلوم	37	3.90	0.25	144	0.452	0.652
بكالوريوس	106	3.88	0.27			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

3.3.4 الفرضية الثالثة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في درجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (12).

جدول رقم (12). نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	مصدر التباين
0.865	0.146	0.011	0.021	2	بين المجموعات
		0.073	10.150	140	داخل المجموعات
		-----	10.171	142	المجموع

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي. وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

جدول رقم (13). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل التربوي
0.22	3.86	35	لا يوجد
0.35	3.89	27	دبلوم تربوية
0.25	3.89	81	بكالوريوس تربوية

4.3.4 الفرضية الرابعة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير العمر ودرجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) للعلاقة بين متغير العمر ودرجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (14).

جدول رقم (14). نتائج معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) للعلاقة بين متغير العمر ومستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل

المتغيرات	العدد	قيمة (ر)	الدلالة الاحصائية
العمر*الذكاء العاطفي	146	0.165*	0.047

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير العمر ومستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، بحيث كلما ازداد العمر ازدادت درجة الذكاء العاطفي ، وبذلك تكون الفرضية قد رفضت.

5.3.4 الفرضية الخامسة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير سنوات الخبرة ومستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) للعلاقة بين متغير سنوات الخبرة ومستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (15).

جدول رقم (15). نتائج معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) للعلاقة بين متغير سنوات الخبرة ومستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل

المتغيرات	العدد	قيمة (ر)	الدلالة الاحصائية
سنوات الخبرة*الذكاء العاطفي	146	0.158	0.056

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير سنوات الخبرة و الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل. وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

6.3.4 الفرضية السادسة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير الجنس.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار ت (t.test) للفروق في درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير الجنس، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (16).

جدول رقم (16). نتائج اختبار ت (t.test) للفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير الجنس

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الاحصائية
ذكر	46	3.74	0.67	144	0.296	0.768
أنثى	100	3.71	0.55			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير الجنس. وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

7.3.4 الفرضية السابعة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار ت (t.test) للفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (17).

جدول رقم (17). نتائج اختبار ت (t.test) للفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	قيمة ت المحسوبة	الدلالة الاحصائية
دبلوم	37	3.68	0.65	144	-0.507	0.613
بكالوريوس	106	3.74	0.56			

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

8.3.4 الفرضية الثامنة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (18).

جدول رقم (18). نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي

الدلالة الإحصائية	قيمة ف المحسوبة	متوسط المربعات	مجموع المربعات	درجات الحرية	مصدر التباين
0.369	1.004	0.348	0.696	2	بين المجموعات
		0.346	48.502	140	داخل المجموعات
		-----	49.198	142	المجموع

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي. وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

جدول رقم (19). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل التربوي
0.58	3.60	35	لا يوجد
0.65	3.79	27	دبلوم تربية
0.56	3.75	81	بكالوريوس تربية

9.3.4 الفرضية التاسعة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير العمر ومستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) للعلاقة بين متغير العمر ومستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (20).

جدول رقم (20). نتائج معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) للعلاقة بين متغير العمر ومستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل

المتغيرات	العدد	قيمة (ر)	الدلالة الاحصائية
العمر*الاحتراق النفسي	146	0.157	0.058

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير العمر ومستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

10.3.4 الفرضية العاشرة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير سنوات الخبرة ومستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) للعلاقة بين متغير سنوات الخبرة ومستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (21).

جدول رقم (21). نتائج معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) للعلاقة بين متغير سنوات الخبرة ومستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل

المتغيرات	العدد	قيمة (ر)	الدلالة الاحصائية
سنوات الخبرة*الاحتراق النفسي	146	0.139	0.094

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير سنوات الخبرة ودرجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل. وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

11.3.4 الفرضية الحادية عشر

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير الذكاء العاطفي والاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) للعلاقة بين متغير الذكاء العاطفي والاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (22).

جدول رقم (22). نتائج معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) للعلاقة بين متغير الذكاء العاطفي والاحترق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل

المتغيرات	العدد	قيمة (ر)	الدلالة الاحصائية
الذكاء العاطفي*الاحترق النفسي	146	-0.266*	0.001

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير الذكاء العاطفي والاحترق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، بحيث كلما ازدادت درجة الذكاء العاطفي قلت درجة الاحترق النفسي والعكس صحيح. وبذلك تكون الفرضية قد رفضت.

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

- مناقشة نتائج أسئلة الدراسة.
 - مناقشة نتائج السؤال الاول.
 - مناقشة نتائج السؤال الثاني.

- مناقشة نتائج فرضيات الدراسة.
 - مناقشة نتائج الفرضية الأولى.
 - مناقشة نتائج الفرضية الثانية.
 - مناقشة نتائج الفرضية الثالثة.
 - مناقشة نتائج الفرضية الرابعة.
 - مناقشة نتائج الفرضية الخامسة.
 - مناقشة نتائج الفرضية السادسة.
 - مناقشة نتائج الفرضية السابعة.
 - مناقشة نتائج الفرضية الثامنة.
 - مناقشة نتائج الفرضية التاسعة.
 - مناقشة نتائج الفرضية العاشرة.
 - مناقشة نتائج الفرضية الحادية عشر.

- التوصيات.

الفصل الخامس

5. مناقشة النتائج

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بالاحترق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى بمدارس وكالة الغوث الدولية بمنطقة الخليل التعليمية في ضوء متغيرات:

الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والمؤهل التربوي، والخبرة، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم استخدام أداة لقياس الذكاء العاطفي والاحترق النفسي في مدارس وكالة الغوث الدولية في منطقة الخليل التعليمية.

وتم التأكد من صدق الأداة وثباتها، وتم تطبيق إجراءات الدراسة وتحليل البيانات إحصائياً بعد إدخالها جهاز الحاسوب باستخدام برنامج الرزم الاحصائية SPSS، وتم التوصل إلى نتائج هذه الدراسة كما عرضت في سياق الفصل الرابع، ولإيجاد العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحترق النفسي ومتغيرات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة، والنتائج التي ترتبت عليها، لذلك ارتأت الباحثة أن تتبع أسلوب الربط بين مكونات البحث في مناقشة النتائج تمهيداً إلى وصولها للتوصيات، وفيما يلي نتائج أسئلة وفرضيات الدراسة ومحاولة تفسيرها:-

1.5 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل؟

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لدرجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل حيث أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف

الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل كان عالياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة (3.88)، مع إنحراف معياري (0.26).

وتعتقد الباحثة ان هذه النتائج تعزى الى عدة عوامل منها: المستوى التعليمي والادائي لمعلمي المرحلة الاساسية حيث ان جميع المعلمين حاصلين على درجات اكااديمية دبلوم فما فوق فكما نرى في الجدول (1) في الفصل الثالث ان عدد الحاصلين على البكالوريوس 106 مقابل 37 دبلوم اضافة الى الخبرة العملية التي تنتقل من جيل المعلمين القديم الى الجيل الحديث منهم وذلك يعمل على زيادة خبراتهم والاستفادة من خبرات الاخرين ودمجها مع خبراتهم الحديثة، هذا ما يزيد من قدراتهم وذكائهم العاطفي اضافة إلى مستوى الإعداد المهني والاكاديمي لدى معلمي مدارس وكالة الغوث بمدينة الخليل، والتحاقهم بعدد من الدورات وورشات العمل التي تزودهم بمهارات تزيد من قدراتهم التعليمية والتعاملية مع الطلاب وتؤثر في طريقة تفكيرهم ونظرتهم للامور وتفسيراتهم للاحداث والمواقف التي قد تحدث معهم داخل الصفوف او مع اولياء الامور او في الاطار المدرسي مع الادارة والزملاء بالاضافة الى الاشراف المهني الذي يتلقاه المعلم /ة وما يزوده به المشرف من ملاحظات تزيد قدرته على التعامل مع المادة الدراسية بما يتناسب مع مستوى الطلبة، وقدرته على الدمج بين طريقة التدريس وتفهمه للطلبة ومشاعرهم وقدراتهم الذهنية والنفسية، بالاضافة الى الخبرات التي يتمتع بها المعلمون، ونتاج لمعظم العوامل التي قد ذكرتها واخرى من عوامل تطوير المعلم في وكالة الغوث الدولية تجعله اكثر قدرة على الاداء الجيد وتفهم الاخرين والشعور مع الطلبة وكل الاشارات التي تدل على وجود الذكاء العاطفي لدى المعلم في مدارس وكالة الغوث الدولية في مدينة الخليل، والذي ظهرت نتائجه من خلال إجابات المفحوصين في هذه الدراسة.

وكما ظهر في الفقرات التي حصلت على اعلى درجات وهي: القدرة على حل المشاكل بسهولة عندما يكون المزاج جيداً، تلاه مدح الآخرين عندما يقومون بعمل جيد، ثم اعرف متى أنكلم عن مشاكلي الخاصة للآخرين، تلاها بعض الأحداث المهمة في حياتي دفعتني إلى إعادة تقييم ما هو مهم وما هو غير مهم، ونرى ان اعلى المؤشرات تدور حول المزاج ومدح الاخرين والتفكير بالاحداث والتقييم.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة:البقيعي(2010) والتي أظهرت نتائجها وجود درجة مرتفعة من الذكاء الانفعالي لدى المعلمين،وكذلك اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة

الجعفري(2010) التي أظهرت وجود درجة مرتفعة من الذكاء العاطفي، واتفقت كذلك مع دراسة البوريني(2006).

وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة: أبولبن(2008) التي أظهرت نتائجها وجود درجة متوسطة من الذكاء العاطفي، وكذلك نتائج دراسة (Marie Claire Flanagan,2010) التي أظهرت نتائجها وجود درجة متوسطة من الذكاء العاطفي.

2.5 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني:

ما مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل؟

للإجابة عن هذا السؤال استخرجت الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لدرجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل وأظهرت النتائج أن درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل كانت عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة (3.72)، مع إنحراف معياري (0.59).

وقد نرى ان النتيجة مغايرة لما نتوقع من ان وجود ذكاء عاطفي مرتفع يساهم في انخفاض مستوى الاحتراق النفسي بدرجة كبيرة لدى المعلمين، فقد ذهبنا الى ابعد من ذلك في تحليل النتائج الظاهره والتي تشير الى وجود احتراق نفسي عال لدى المعلمين.

وتعتقد الباحثة ان ذلك يعود إلى عدة عوامل منها: الأعباء المهنية المطلوبة من المعلم، كالمادة الدراسية والمنهاج وطرق تقييم الطلبة والتي قد يكون المعلم غير راض عنها لكنه ملزم بها، إضافة إلى الأعباء الأخرى من تنفيذ الأنشطة اللامنهجية والمشاركة أو الإشراف على لجان مدرسية، ومتطلبات تلك اللجان من أنشطة وفعاليات وتقارير على المعلم إنجازها خلال العام الدراسي، كما قد تعزوه إلى الأوامر الإدارية وشعور المعلم بالرقابة من قبل المدير والمشرف التربوي والمهني، بالإضافة إلى الانظمة والقوانين التي قد تزيد من ضغوط المعلم وتحد من حريته، ومن العوامل التي ترى الباحثة انها من اكثر ما تؤثر في احتراق المعلم النفسي التعامل المباشر مع الطلبة ومشاكلهم وبعض سلوكيات

التلاميذ التي يقف امامها المعلم حائرا، وعندما يناشد المجتمع المدارس بتصحيح ومعالجة المشاكل والحد منها، تضاعف هذه المسؤولية الموضوعية على عاتق المعلمين من شدة احساسهم بالضغط والجهد، بالاضافة الى اعداد الطلبة التي تتراوح في الاغلب بين 30 -45 طالب في الصف الواحد مما يزيد من اعباء المعلم في توزيع المهام على الطلبة والاهتمام بالجميع وخاصة اذا كان في الصف طلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة كصعوبات التعلم والضعف البصري والاعاقة الحركية وغيرها، التي تنقل كاهل المعلم وتضعه في ضغط نفسي متزايد كونه مطالب بدمج اولئك الطلبة ومراعاة الفروق الفردية وتلبية احتياجات جميع طلابه، اضافة الى التعامل مع اولياء الامور واعتراضاتهم ومطالبهم وتوقعاتهم العالية من ابنائهم ومن المعلم مما يزيد من توتره وضغطه النفسي، وضيق الوقت، حيث تعتبر ساعات العمل الرسمية عامل جذب لممارسة مهنة التعليم، اما ساعات العمل الحقيقية فهي وكما نرى فقد جاء في مقدمة المؤشرات الشعور القريب من الفشل نتيجة ممارسة مهنة التدريس، تلاه التعامل مع بعض الطلبة وكأنهم أشياء لا بشر، ثم الشعور بأن الطلبة يلومونه على بعض المشاكل التي يواجهونها وبعدها يأتي أصبحت أكثر قسوة مع الناس بعد التحاقهم بهذه المهنة وقد يكون ذلك مؤشرا على الاحتراق النفسي لدى المعلمين ونظرتهم للمهنة ومدى الاحتراق الذي يعانون امر اخر، فهناك ايضا ساعات التحضير والاعداد غير الظاهر للعيان التي تسبق وتلي ساعات العمل في المدرسة والتي غالبا ما تتم في وقت متأخر من الليل او في عطلة نهاية الاسبوع كل هذه الساعات الاضافية للعمل تزيد من ضغوط المعلم، مع الابعاء الاجتماعية والاقتصادية التي يعيشها نظرا لتزايد المتطلبات المعيشية والاقتصادية، إضافة إلى كون المعلم في حالة توتر دائمة لأنه يتعامل بشكل مباشر مع الأطفال والأهل والإدارة.

منه

وقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة: الربضي(2009) والتي اظهرت ان معلمات رياض الاطفال في محافظة عجلون يعانون من الاحتراق النفسي بدرجة كبيرة واختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة: الرقاد(2009) والحراملة(2007) واحمد(2004) والمرزوقي(2004) وسليمان(2003) والعتيبي(2003) والجابري(2000) وعودة(1998) و(Platsidou,2010). التي اظهرت الاحتراق النفسي بدرجة متوسطة، ولم يظهر عدم وجود احتراق نفسي لدى اي من الدراسات السابقة التي تم عرضها في الفصل الثاني.

3.5 مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضيات:

1.3.5 الفرضية الأولى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير الجنس.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار ت (t.test) للفروق في درجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير الجنس وقد أظهرت نتائج الدراسة الحالية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير الجنس، وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

وتعتقد الباحثة أن ذلك يعود كون المعلمين ذكورا وإناثا يعيشون نفس ظروف العمل والبيئة الاجتماعية المتشابهة، إضافة إلى التدريبات التي تستهدف الجنسين وبذلك لم تكن هناك فروق بين المعلمات والمعلمين، وبملاحظة المتوسطات الحسابية التي بلغت عند الذكور 3.87 والإناث 3.88 وكلاهما يدل على ذكاء عاطفي بمستوى عالي، ومن خلال ملاحظة النسب في الجدول رقم () نلاحظ ان نسبة الذكور الذين يتمتعون بمستوى ذكاء عالي كانت (82.6%) اكبر من الاناث التي كانت نسبتهم (81.0%).

وقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة:بقيعي(2010)وكذلك مع نتائج دراسة ابو لبن(2008) وجود(2007)التي اظهرت وجود ذكاء عاطفي مرتفع.

وقد اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة:الجعفري(2010)وكذلك مع الرفوع(2009)التي أظهرت نتائجها وجود فروق لصالح الاناث،والبوريني(2006)وكذلك مع نتائج (Harrod & Scheer, 2005).

2.3.5 الفرضية الثانية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير العمر ودرجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Person Correlation) للعلاقة بين متغير العمر ودرجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، وأظهرت نتائج الدراسة الحالية إلى وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير العمر ودرجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، بحيث كلما ازداد العمر ازدادت درجة الذكاء العاطفي والعكس صحيح، وبذلك تكون الفرضية قد رفضت.

وتعتقد الباحثة ان ذلك يعود إلى ان المعلمين ومع تقدم العمر تزداد قدراتهم العقلية ومهاراتهم وقدرتهم على تفهم الآخرين ويزداد الذكاء العاطفي لديهم مع تقدم العمر والمواقف، وهذا ما يفسر النتيجة العكسية حيث انه كلما زاد العمر زاد الذكاء العاطفي.

واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة بقيعي (2010) (Marie Claire Flanagan, 2010) واختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (Harrod & Scheer, 2005).

3.3.5 الفرضية الثالثة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار ت (t.test) للفروق في درجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي. وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

وتعتقد الباحثة ان ذلك يعود إلى كون معلمي المرحلة الاساسية الدنيا من حملة مؤهل بكالوريوس أو دبلوم وكلاهما حصلا على درجات تظهر مستوى عال من الذكاء العاطفي كما هو مبين في الجدول

(10) وبذلك لا تفاوت كبير بالمعلومات بينهم بالاضافة الى انهم يتعاملون مع نفس الفئة من الطلاب وهذا ما قد يقلل من الفروق بينهم وبالتالي لن تظهر النتائج عكس ذلك.

وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتائج دراسة:ابو لبن(2008)

واختلفت مع نتائج دراسة بقيعي(2010) وكذلك مع الجعفري(2010)والبوريني(2006).

4.3.5 الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في درجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي، حيث أظهرت نتائج الدراسة الحالية إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي. وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

وتعتقد الباحثة ان ذلك يعود إلى ان وكالة الغوث توفر فرص تدريب وتاهيل تربوي وبشكل دوري للمعلمين، اضافة الى الاشراف التربوي المستمر، وبالتالي لن يكون هناك تفاوت في قدراتهم ومستوى تاهيلهم بدرجة كبيرة ودالة احصائيا، ونلاحظ من الجدول (12) ان مستوى الذكاء العاطفي لدى حملة الدبلوم والبيكالوريوس كان عاليا ومتساويا اذ بلغ المتوسط الحسابي 3.89 اما بالنسبة للذين لا يحملون مؤهلا تربويا وعددهم 35 فقد حصلوا على متوسط حسابي بلغ 3.86 ولكنه يدل ايضا على مستوى عال من الذكاء العاطفي

ورغم تعدد الدراسات العربية والاجنبية بهذه الدراسة لم تجد الباحثة على حد علمها دراسة تناولت هذا المتغير، وذلك يرجع حسب تقدير الباحثة إلى انهم بحثوا بالمؤهل العلمي وليس التربوي

5.3.5 الفرضية الخامسة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير سنوات الخبرة ودرجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) للعلاقة بين متغير سنوات الخبرة ودرجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، حيث أظهرت نتائج الدراسة الحالية إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير سنوات الخبرة ودرجة الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل. وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

وترى الباحثة انه ربما يعود ذلك الى ان معظم مهارات الذكاء العاطفي قد تكون موجوده لدى المعلم وقد تنمو مع عدد السنوات لكنه يمتلكها فعليا، والى تلقي المعلمين الجدد مجموعه من التدريبات التي تزيد من خبراتهم بالاضافة الى انتقال الخبرة من معلم قديم الى اخر جديد، ويبلغ عدد المعلمين الذين لديهم خبرة سنتين فما دون 20 معلما، كما ان وكالة الغوث الدولية عادة ما تهتم بتوظيف من هم اكثر كفاءة وقدرة من حيث الدرجات الاكاديمية والخبرات والمؤهلات التربوية ويتم اختيار ذلك من خلال اختبار ومقابلة، ولذلك قد نرى انه لا توجد علاقة بين الذكاء العاطفي ومتغير سنوات الخبرة.

وقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة:بقيعي(2010)ومع دراسة البوريني(2006)

واختلفت مع نتائج دراسة:(Marie Claire Flanagan,2010) .

6.3.5 الفرضية السادسة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير الجنس.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار ت (t.test) للفروق في درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير الجنس، حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة الاحتراق

النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير الجنس. وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

وتعتقد الباحثة أن هذه نتيجة منطقية لان ما تعاني منه المعلمات من ضغوط شخصية حياتية في العمل والمجتمع والالتزامات المطلوبه لا يختلف كثيرا عن المعلمين، اذ بلغ المتوسط الحسابي لدى المعلمين الذكور 3.74 ولدى المعلمات 3.71 وكلاهما يدل على احتراق نفسي عال مع ملاحظة ارتفاع بسيط في الدرجات لصالح الذكور قد يعزى ذلك الى الاعباء الاضافية على الذكور.

وقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة:النجار،السميري(2007) والجمالي(2003) والعتيبي(2003) وعودة(1998).

واختلفت مع نتائج دراسة:المرزوقي(2004) والجابري(2000) وتعتقد الباحثة ان ذلك يعود إلى اختلاف إمكانات المجتمعات العربية وما توفره من ظروف فيزيقية للتخفيف من الاحتراق النفسي.

7.3.5 الفرضية السابعة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير العمر ودرجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Person Correlation) للعلاقة بين متغير العمر ودرجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، وقد أظهرت نتائج الدراسة الحالية إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير العمر ودرجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

وتعتقد الباحثة ان ذلك يعود إلى كون المعلمين والمعلمات يعانون من الاحتراق النفسي بمعزل عن عمرهم، وان عدم وجود علاقة بين العمر والاحتراق النفسي يعود الى طبيعة الضغوط التي يتعرض لها كل فرد وقدرته على التعامل معها، ولا علاقة لها بالعمر بل بمستوى الضغوط وطريقة تقبلها والتعامل معها ومستوى التحمل، فقد يكون هناك معلمون اصغر سنا ولكنهم يمرون بمجموعة ضغوط وتوترات اضافة الى

طبيعتهم الشخصية ومناعتهم النفسية اقل او اكثر ممن هم اكبر منهم سنا وبالعكس، لذلك ترى الباحثة ان طبيعة كل فرد وظروفه هي التي تحدد مستوى الاحتراق النفسي لديه ولا يعتمد ذلك على العمر سواء اكبر او اصغر، وهي نتيجة طبيعية ومنطقية في نظر الباحثة .

واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة: عودة(1998)و(De Vito, 2009). واختلفت النتائج مع نتائج دراسة: المرزوقي(2004).

8.3.5 الفرضية الثامنة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار ت (t.test) للفروق في درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وقد أظهرت نتائج الدراسة الحالية إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي. وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

وتعتقد الباحثة ان عدم وجود فروق يعود إلى ان الظروف المدرسية التي يعيشها المعلمون على اختلاف مؤهلاتهم التربوية والتي منها: نسبة عدد الطلاب، مما يجعل ادارة الفصل والسيطرة عليه اصعب، ونظرا لشعورهم بضغط كبير بسبب ازدحام الفصول بالطلاب، ومن اجل مقاومة فكرة عدم قدرتهم على تلبية متطلبات وحاجات جميع الطلاب، قد يحاول المعلمون العمل بشكل اسرع ولمدة اطول لمنح طلابهم افضل قدر ممكن من التربية والتعليم، وهذا ما يزيد من ضغوطهم وتوترهم وانهاكهم، اضافة لمتطلبات المهنة وسعي المعلم الى الانجاز المستمر والدائم وتلبية المطلوب منه في الوقت المحدد اذ انه ملزم بجدول زمني معين، وليس هناك فروق في مستوى الاحتراق النفسي لديهم كونهم يتعاملون مع نفس الفئة من الطلاب وفي نفس الظروف التعليمية، وتشير المعطيات في الجدول رقم (17) الى ان حملة البكالوريوس حصلوا على متوسط حسابي 3.74 والذي يدل على احتراق نفسي عال لديهم بينما حصل حملة الدبلوم على 3.68 بمستوى احتراق نفسي عال الا انه اقل من

حملة البكالوريوس بدرجات بسيطة، وربما دل ذلك على ضغوط عمل اكبر لديهم الا انها لا تغير من ان كليهما يعاني من احتراق بمستوى عال.

واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة:الربضي(2009) العتيبي(2003) وعودة(1998).

واختلفت النتائج مع نتائج دراسة:الحراملة (2007) والمرزوقي(2004)والجابري(2000).

9.3.5 الفرضية التاسعة

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي، وقد أظهرت نتائج الدراسة الحالية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ في درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي. وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

وتعزو الباحثة ذلك إلى اهتمام إدارة وكالة الغوث بتدريب من لا يملك مؤهلا تربويا حتى يوازي بمهاراته من يحمل المؤهل التربوي بالاضافة الى اهتمامها في الاونه الاخير بتوظيف من يحملون مؤهلا تربويا من ذوي الاختصاص. اضافة الى ان الاحتراق النفسي يعزى في كثير من الاحيان الى طبيعة المعلم والظروف التي يمر بها سواء المهنية او الاجتماعية، فمعظم المعلمين على اختلاف مؤهلاتهم يعانون من نفس الظروف بالاضافه الى نفس المتطلبات المهنية والظروف المدرسية كونهم يتبعون نفس النظام التعليمي .

وبعد رجوع الباحثة إلى الدراسات العربية والأجنبية لم تجد على حد اطلاعها من درس تأثير هذا المتغير .

10.3.5 الفرضية العاشرة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير سنوات الخبرة ودرجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Person Correlation) للعلاقة بين متغير سنوات الخبرة ودرجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، وقد أظهرت نتائج الدراسة الحالية عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير سنوات الخبرة ودرجة الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل. وبذلك تكون الفرضية قد قبلت.

وتعزو الباحثة ذلك إلى ان متطلبات المهنة للجميع بغض النظر عن سنوات خبره التي امضوها وهي بنفس القدر، اضافه كما ذكرنا سابقا الى طبيعة كل فرد وطبيعة استقبالة للضغوط والتوترات و الى الظروف البيئية التي يعيشها، وهذا ما يفسر عدم وجود فروق تعزى لسنوات الخبرة، مما ادى الى نتائج مشابهة في الدراسة.

واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة: (DeVito,2009) وندى(1998) والجابري(2000)

واختلفت النتائج مع نتائج دراسة: المرزوقي(2004)والرقاد(2009)والريضي(2009).

11.3.5 الفرضية الحادية عشرة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير الذكاء العاطفي والاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) للعلاقة بين متغير الذكاء العاطفي والاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، وقد أظهرت نتائج الدراسة الحالية وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \geq \alpha$ بين متغير الذكاء العاطفي والاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في

مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل، بحيث كلما ازدادت درجة الذكاء العاطفي قلت درجة الاحتراق النفسي والعكس صحيح. وبذلك تكون الفرضية قد رفضت.

وتعزو الباحثة ذلك إلى القدرات التي يتمتع بها ذوي الذكاء الانفعالي والتي تتيح لهم فرص تفهم عواطفهم ومشاعرهم في لحظات حدوث الحدث والقدرة على ادارة عواطفهم والتحكم بردود افعالهم وفهم عواطف الاخرين والتعاطف معهم والقدرة على التأثير على عواطف الاخرين واخضاعها لهم وكسب دعم شعوري منهم مما يخفف التوتر النفسي لديهم، والتي تجعلهم اقدر على مواجهة حالات الاحتراق النفسي، لكن قيمة الدلالة الاحصائية لها تساوي (0.001) وهي ضعيفة جدا، مما يدل الى ان العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحتراق النفسي ضعيفة بمقدار كبير، وان تأثير وجود الذكاء العاطفي على التقليل من الاحتراق النفسي يكون بدرجة قليلة وان الاحتراق النفسي يحتاج الى عوامل وصفات اخرى يتمتع بها المعلم غير الذكاء العاطفي للمساهمة في تقليله.

واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة:النجار،السميري(2007).

واختلفت النتائج مع نتائج دراسة:احمد(2004)وندى(1998)(Platsidou,2010) عودة (1998) (DeVito,2009) و(Potter,T,2006).

المقترحات:

أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك عدة أمور يحتاج إليها المعلم في بيئة العمل والمدرسة أو في حياته الاجتماعية والشخصية ومن هذه الأمور:

1. المطالبة بتخفيف عدد طلاب الصف أو الفصل الدراسي الواحد في كافة المدارس وخصوصاً في مدارس وكالة الغوث مع الأخذ بعين الاعتبار النتائج الإيجابية المتوقعة للطلاب أولاً ثم انخفاض درجة الاحتراق النفسي عند المعلم سواء داخل الصف أو خارجه
2. ضرورة الاهتمام بالإرشاد النفسي والتربوي والمهني للمعلمين وتقترح الباحثة لذلك تضمين قسم للإرشاد النفسي للمعلمين على غرار الإرشاد النفسي للطلاب
3. العمل على تخفيف حدة ودرجة الضغط النفسي عند المعلمين في مدارس وكالة الغوث الدولية في منطقة الخليل التعليمية وذلك عن طريق الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في محيط العمل وذلك من خلال برامج لتخفيف الاحتراق النفسي وذلك ليشعر المعلم بقيمة ذاته ويشبع حاجاته النفسية للانتماء والحب والمكانة.
4. عقد دورات تدريبية للمعلمين أثناء خدمتهم وذلك لتدريبهم وتأهيلهم على استخدام طرق المواجهة السليمة للتغلب على الاحتراق النفسي، وكذلك تزويد المعلمين بنشرات دورية تفيدهم في استخدام طرق متجددة لمواجهة الضغوط والتعامل مع المشاكل المدرسية .
5. إجراء المزيد من الدراسات الميدانية وذلك لتنبيه المسؤولين بأن هذه المشكلة لا زالت قائمة وأنها بحاجة إلى حل وذلك بسبب ما يترتب على هذا الاحتراق من تأثير على شخصية المعلم وعلى سلوكه وممارسته لمهنته.

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

- أبو لين، عالية فايز (2008): ارتباط الذكاء العاطفي لطلبة الصف العاشر بالذكاء العاطفي لمعلميهم، وعلاقته بالتحصيل الأكاديمي، رسالة ماجستير غير منشورة، بيرزيت، فلسطين.
- أحمد، عبد الله عثمان عبد الله (2004): الأفكار اللاعقلانية وعلاقتها بالاحترق النفسي لدى معلمي مدينة تعز. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة صنعاء.
- الأعسر، صفاء وكفافي، علاء الدين (2007): الذكاء الوجداني، الطبعة الثانية، دار الزهراء الرياض.
- باركي، فورست وستنانفورد، بفرالي (2005): مهنة التعليم " المؤثرات على حياة المعلمين المهنية "، ترجمة: ميسون يونس عبد الله. دار الكتاب الجامعي، غزة.
- بقيعي، نافز (2010): الذكاء الانفعالي وعلاقته بأنماط الشخصية والاحترق النفسي لدى معلمين الصفوف الثلاثة الأولى، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، مجلد 25، عدد 1.
- بني أحمد، أحمد محمد عوض (2007): الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الاردن.
- البوريني، رحية دخيل (2006): الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الأساسية الخاصة في عمان وعلاقتها بأدائهم الإداري من وجهة نظر معلميهم، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
- الجابري، سالم بن محمد (2000): اثر المنطقة التعليمية في الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية بسلطنة عُمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.
- الجعفري، ايمان محمد يحيى صبحي (2010): الذكاء العاطفي وعلاقته بأساليب حل الصراع لدى المديرين في الوزارات الاردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية.

الجمالي، فوزية عبد الحميد وحسن، عبد الحميد سعيد (2003): مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجاتهم التدريبية بسلطنة عمان، دراسات عربية في علم النفس، مجلد 2 عدد 1.

الجندي، سمر هشام نعيم(2010): الذكاء العاطفي وعلاقته بقلق الامتحان لدى طلبة الثانوية العامة (التوجيهي) في مدينة الخليل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، القدس.

جودة، أمال (2007): الذكاء الانفعالي وعلاقته بالسعادة والثقة بالنفس لدى طلبة جامعة الأقصى، مجلة جامعة النجاح للعلوم الإنسانية، المجلد 21، فلسطين.

الحراملة، احمد عبد الرحمن علي (2007): علاقة مفهوم الذات وبعض المتغيرات الديمغرافية بالاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية في مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية، عمان.

حسونة، أمل محمد والناشي، منى سعيد (2006): الذكاء الوجداني، الطبعة الاولى، الدار العالمية للنشر والتوزيع، مصر.

حسين، محمد عبد الهادي (2005): مدرسة الذكاءات المتعددة، الطبعة الاولى، دار الكتاب الجامعي، غزة.

خوالدة، محمود عبد الله محمد (2004): الذكاء العاطفي - الذكاء الانفعالي، الطبعة العربية الاولى، الاصدار الاول، دار الشروق للنشر والتوزيع، رام الله.

الراقد، رائد (2009): الاحتراق النفسي لدى مدربي رياضة الوشوكونج فو في الاردن، مجلة جامعة النجاح للابحاث (العلوم الانسانية)، المجلد 23 (2) قسم العلوم الإنسانية.

الرفوع، محمد أحمد خليل (2009): لذكاء العاطفي وعلاقته بالتكيف للحياة الجامعية، مجلة العلوم التربوية والنفسية، البحرين.

الزهراني، نوال بنت عثمان بن احمد (2008): الاحتراق النفسي وعلاقتها ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ام القرى، المملكة السعودية.

سليمان، سامر عبد الكريم سعيد (2003): مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بمركز الضبط لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في مديريات محافظة شمال الضفة الغربية / فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.

السمدوني، السيد ابراهيم (2007): الذكاء الوجداني اسسه - تطبيقاته - تنميته، دار الفكر، الطبعة الأولى، الاردن.

صالح، فاتن عبدالله ابراهيم (2009): اثر تطبيق الذكاء الاصطناعي والذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرار، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، الاردن.

الظفري، سعيد والقريوتي، ابراهيم (2010)، الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 6، عدد 3.

عامر، طارق عبد الرؤوف ومحمد، ربيع (2008)، الذكاءات المتعددة، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان.

عبد الله، جابر محمد (2006)، الذكاء الوجداني وعلاقته بالكفاءة الذاتية واستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى معلمي المرحلة الابتدائية، دراسات عربية في علم النفس، مجلد 5، عدد 3.

عبيدات، ذوقان وأبو السميد، سهيلة (2005)، الدماغ والتعلم والتفكير، الطبعة الاولى، دار دبيونو للنشر والتوزيع، عمان.

العتيبي، ادم غازي (2003)، الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع الخدمة المدنية الكويتي وعلاقته بنمط الشخصية والرغبة في ترك العمل، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد 31، العدد 2.

عواد، يوسف ذياب (2010)، الاحتراق النفسي لمعلمي المدارس الأساسية الحكومية الناتج عن دمج الطلبة ذوي الاحتياجات الخاصة في الصفوف العادية، مجلة جامعة النجاح للعلوم الإنسانية، مجلد 21، فلسطين.

عودة، يوسف حرب محمد (1998): ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقته بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

الفريجات، عمار والريضي، وائل (2010): مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الاطفال في محافظة عجلون، مجلة جامعة النجاح للابحاث (العلوم الانسانية)، مجلد 24 (5).

المرزوقي، جاسم محمد عبد الله (2004): الاحتراق النفسي لدى معلمي ومعلمات الثانوية في الامارات العربية المتحدة في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الامارات العربية المتحدة.

نبهان، رنا سامي ذيب (2004): مصادر الضغط النفسي التي يعاني منها معلمو المدارس التابعة لوكالة الغوث الدولية في منطقة القدس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة بيرزيت، فلسطين.

النجار، محمد والسميري، نجاح (2007): مصادر الاحتراق النفسي وعلاقتها بالاداء التدريسي لدى معلمي مدارس التعليم الجامع بمحافظات غزة، جامعة الاقصى، وقائع المؤتمر العالمي الاولي كلية التربية، التجربة الفلسطينية في اعداد المناهج، غزة.

Burin Ogrenir (2009), **Investigating The Relationships Between Emotional Intelligence And Preservice Teachers** , Views of Teacher Effectiveness
Dissertation in Curriculum and Instruction

Chan, David W Jil (2008), "Emotional Intelligence, Self- Efficacy, and Coping among Chinese Prospective and In-Service Teachers in Hong Kong".
Educational Psychology.

De Vito, N.(2009). The Relationship Between Teacher Burnout and Emotional Intelligence: A pilot study. (**Dissertation Abstract International**)
B. Vol 70 (2-B) pp. 1373

Fernandez, Susan ProQuest Dissertations and Theses (2011) **The Relationship between Teachers' Emotional Intelligence and Sense of Humor, and Student Achievemen**, ProQuest Dissertations & Theses (PQDT) pg. n/a

Flanagan, Maryclare E(2009), **Emotional intelligence and beliefs about children, discipline and classroom practices among pre-service teachers;**
ProQuest Dissertations & Theses (PQDT) pg. n/a

Harrod, N. & Scheer, S. (2005). "An Exploration of adolescent emotional intelligence in relation to demographic characteristics". **Journal of Adolescence.** 40/159

Kimberly A. Bevis (2008), **Locus Of Control And its Correlation To Teacher Burn out And Job Satisfaction** , Marshall University.

Mayer, Peter Salovey, (2000). **Models of Emotinal Intelligence.**

Mayer, Peter Salovey, And David Caruso (2004). **Emotional intelligence: theory, findings, and Implications.**

Platsidou, M. (2010). The Emotional Intelligence of Greek Special Education Teachers in Relation to Burnoun and Job Satisfaction. **School Psychology International.**

Potter, T. (2006). **The Underlying Dimensions between emotional intelligence, And the Burnout syndrome of mental health workers.**
Robbins, Pam and Scott, Jane (1999). **Emotional intelligence.**

الملاحق

ملحق رقم (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة القدس

كلية الآداب

الدراسات العليا



تعمل الباحثة على دراسة بعنوان الذكاء العاطفي وعلاقته بالاحترق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل ، لنيل درجة الماجستير في الإرشاد النفسي والتربوي من جامعة القدس .

وستستخدم الباحثة مقياس ماسلاش للاحترق النفسي ومقياس الذكاء العاطفي الذي

قام بينائه كل من (سوليفي وماير)

لذا نرجو من حضرتكم التعاون وتعبئة الاستبانات المرفقة ولكم جزيل الشكر .

مع العلم انها لاستخدام البحث العلمي فقط وتحافظ على خصوصية كل فرد .

القسم الاول بيانات شخصية

1 – الجنس : ذكر انثى

2 – المستوى التعليمي : دبلوم ، بكالوريوس ، ماجستير ، دكتوراه

3 - المؤهل التربوي : لا يوجد ، دبلوم تربية ، بكالوريوس تربية

4 – العمر : -----

5 – عدد سنوات الخبرة : -----

مع تحياتي الباحثة

ايات محمد اسعد امام

القسم الثاني : مقياس الذكاء العاطفي

فيما يلي مجموعة من السلوكيات الحياتية التي يتفاعل بها كل منا مع احداث الحياة المختلفة والتي تعتبر مهارات وفنون الحياة والتي يتعامل كل منا معها ويفضلها بدرجة ما . والمطلوب منك قراءة كل عبارة بدقة وتحديد الاختيار المناسب والذي ينطبق عليك بوضع اشارة (✓) في المكان الذي تراه مناسباً في الجدول .

الرقم	<u>الفقرة</u>			
	موافق بشدة	موافق	لا أدري	معارض بشدة
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

					أنا مدرك لعواطفني التي أمر بها	9
					أتوقع حدوث الأشياء الايجابية	10
					أحب ان أشارك الآخرين عواطفني	11
					عندما أمر بخبرة عاطفية ايجابية ، اعرف كيف اجعلها تدوم	12
					انظم الأحداث التي يستمتع بها الآخرون	13
					ابحث عن الأنشطة التي تجعلني سعيدا	14
					أدرك معنى الرسائل غير اللفظية التي أرسلها للآخرين	15
					أقدم نفسي بطريقة تترك انطبعا ايجابيا لدى الآخرين	16
					عندما يكون مزاجي جيدا فإنني احل المشاكل بسهولة	17
					أدرك عواطف الآخرين بالنظر إلى وجوههم	18
					أدرك لماذا تتغير عواطفني	19
					عندما يكون مزاجي جيدا فإنني اخرج بأفكار جديدة	20
					أتحكم في انفعالاتي	21
					اعرف عواطفني حينما أمر بها	22
					أزيد من دافعتي من خلال تصوري للنتائج الايجابية لأعمال أقوم بها	23
					امدح الآخرين عندما يقومون بعمل جيد	24

					افهم الرسائل الغير لفظية التي يرسلها الآخرون	25
					عندما يخبرني شخص عن حدث مهم في حياته اشعر وكأنني مررت بنفس الحدث	26
					عندما اشعر بتغير في عواظفي أميل إلى طرح أفكار جديدة	27
					عندما يواجهني تحد فأنتي استسلم لأنني اعتقد أنني سأفشل	28
					أدرك ما يشعر به الآخرون بمجرد النظر إليهم	29
					أساعد الآخرين على الشعور بشكل أفضل عندما يكون مزاجهم سيئ	30
					استخدم مزاجي الجيد لأساعد نفسي في الاستمرار في المحاولة لمواجهة الصعوبات	31
					اعرف مشاعر الآخرين من خلال الاستماع إلى نبرات أصواتهم	32
					من الصعب علي أن افهم كيف يشعر الآخرون بالطريقة التي يشعرون بها	33

القسم الثالث: مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي :

الرجاء قراءة الفقرات التالية بعناية والتي تتصل بشعور الفرد نحو مهنته ، والمطلوب منك قراءة كل عبارة بدقة وتحديد الاختيار المناسب والذي ينطبق عليك بوضع اشارة (✓) في المكان الذي تراه مناسباً في الجدول

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	لا أدري	معارض	معارض بشدة
1	أشعر بأنني مستنزف انفعاليا جراء ممارسة مهنة التعليم					
2	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية اليوم المدرسي					
3	أرهق عندما أستيقظ من نومي وأعرف أن علي مواجهة عمل جديد					
4	أستطيع أن أفهم بسهولة مشاعر طلابي نحو الأشياء					
5	أتعامل مع بعض الطلبة وكأنهم أشياء لا بشر					
6	حقا أن التعامل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد والتعب					
7	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل طلابي					
8	أحترق نفسيا من ممارستي هذه المهنة					
9	أؤثر إيجابيا في حياة كثير من الناس من خلال ممارستي مهنة التعليم					

					10	أصبحت أكثر قسوة مع الناس بعد التحاقني بهذه المهنة
					11	أنزعج وأكون قلقاً لأن مهنتي تزيد من قساوة عواطفني
					12	أشعر بالحيوية والنشاط أثناء عملي
					13	محبط من ممارستي مهنة التعليم
					14	يصيبني إجهاد كبير عندما اعمل في هذه المهنة
					15	حقيقة لا اهتم أو اكرث بما يحدث مع طلابي من مشاكل
					16	إن العمل بشكل مباشر مع الناس يسبب ضغوطاً شديدة لي
					17	استطيع بكل سهولة أن اخلق جواً نفسياً مريحاً مع طلابي
					18	اشعر بالسعادة والراحة بعد العمل مع طلابي
					19	لقد أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في هذه المهنة
					20	اشعر وكأنني على وشك الفشل نتيجة ممارسة هذه المهنة
					21	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية أثناء ممارستي هذه المهنة
					22	اشعر أن الطلبة يلومونني على بعض المشاكل التي يواجهونها

فهرس الجداول :

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
45	خصائص مجتمع الدراسة الديمغرافية	1
47	نتائج التحليل العاملي Factor Analysis لفقرات مقياس الذكاء العاطفي	2
49	نتائج التحليل العاملي Factor Analysis لفقرات مقياس الاحتراق النفسي	3
51	نتائج معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لأداة الدراسة بأبعادها المختلفة	4
52	مفتاح المتوسطات الحسابية لسلم الإجابة	5
54	الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لمستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل	6
55	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لمؤشرات الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل مرتبة حسب الأهمية	7
57	الأعداد، والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب	8

	المئوية لمستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل	
58	المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لمؤشرات الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل مرتبة حسب الأهمية	9
60	نتائج اختبار ت (t.test) للفروق في مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير الجنس	10
61	نتائج اختبار ت (t.test) للفروق في مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي	11
62	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي	12
62	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي	13

63	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) للعلاقة بين متغير العمر ومستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل	14
64	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) للعلاقة بين متغير سنوات الخبرة ومستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل	15
64	نتائج اختبار ت (t.test) للفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير الجنس	16
65	نتائج اختبار ت (t.test) للفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل العلمي	17
66	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (one way analysis of variance) للفروق في مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي	18
66	المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجة الذكاء العاطفي	19

	لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل تعزى لمتغير المؤهل التربوي	
67	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) للعلاقة بين متغير العمر ومستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل	20
68	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) للعلاقة بين متغير سنوات الخبرة ومستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل	21
69	نتائج معامل الارتباط بيرسون (Person correlation) للعلاقة بين متغير الذكاء العاطفي والاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في مدارس وكالة الغوث الدولية بمدينة الخليل	22

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	إقرار
ب	الإهداء
ج	شكر وعرهان
د	مصطلحات الدراسة
هـ	ملخص الدراسة
ز	ملخص الدراسة بالانجليزية
1 الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها	
2	1.1 مقدمة
3	2.1 مشكلة الدراسة
3	3.1 أهمية الدراسة ومبرراتها
4	4.1 أهداف الدراسة
4	5.1 أسئلة الدراسة
5	6.1 فرضيات الدراسة
6	7.1 محددات الدراسة
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	

رقم الصفحة	الموضوع
8	1.2 المقدمة
8	1.1.2 معنى الذكاء
11	2.1.2 الجذور التاريخية للذكاء العاطفي
14	3.1.2 أهمية الذكاء الوجداني
16	4.1.2 خصائص الذكي عاطفياً
16	2.2 الاحتراق النفسي
18	1.2.2 الاحتراق النفسي ظاهرة لا تحدث فجأة ولكنه يحدث بالتتابع
19	2.2.2 اسباب الاحتراق النفسي
20	3.2.2 أعراض الاحتراق النفسي وآثاره
21	4.2.2 الاحتراق النفسي للمعلم
22	3.2 الدراسات السابقة التي تتعلق بالذكاء العاطفي
22	1.3.2 الدراسات العربية
26	2.3.2 الدراسات الاجنبية
29	4.2 دراسات تتعلق بالاحتراق النفسي
29	1.4.2 الدراسات العربية
39	2.4.2 الدراسات الاجنبية
41	5.2 التعقيب على الدراسات السابقة

رقم الصفحة	الموضوع
الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات	
44	1.3 مقدمة
44	2.3 منهج الدراسة
44	3.3 مجتمع الدراسة
44	4.3 عينة الدراسة
46	5.3 الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة
46	6.3 أسلوب وأداة جمع البيانات
46	1.6.3 صدق أداة الدراسة
50	2.6.3: ثبات أداة الدراسة
51	7.3 المعالجة الإحصائية للبيانات
الفصل الرابع: نتائج الدراسة	
54	1.4 مقدمة
54	2.4 أسئلة الدراسة
54	1.2.4 السؤال الأول
57	2.2.4 السؤال الثاني
60	3.4 نتائج فرضيات الدراسة
60	1.3.4 نتائج الفرضية الأولى

رقم الصفحة	الموضوع
61	2.3.4 نتائج الفرضية الثانية
61	3.3.4 نتائج الفرضية الثالثة
63	4.3.4 نتائج الفرضية الرابعة
63	5.3.4 نتائج الفرضية الخامسة
64	6.3.4 نتائج الفرضية السادسة
65	7.3.4 نتائج الفرضية السابعة
66	8.3.4 نتائج الفرضية الثامنة
67	9.3.4 نتائج الفرضية التاسعة
68	10.3.4 نتائج الفرضية العاشرة
68	11.3.4 نتائج الفرضية الحادية عشر
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات	
71	1.5 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الاول
73	2.5 مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني
75	3.5 مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضيات
75	1.3.5 مناقشة النتائج الفرضية الأولى
75	2.3.5 مناقشة نتائج الفرضية الثانية
76	3.3.5 مناقشة نتائج الفرضية الثالثة

رقم الصفحة	الموضوع
77	4.3.5 مناقشة نتائج الفرضية الرابعة
78	5.3.5 مناقشة نتائج الفرضية الخامسة
78	6.3.5 مناقشة نتائج الفرضية السادسة
79	7.3.5 مناقشة نتائج الفرضية السابعة
80	8.3.5 مناقشة نتائج الفرضية الثامنة
81	9.3.5 مناقشة نتائج الفرضية التاسعة
82	10.3.5 مناقشة نتائج الفرضية العاشرة
82	11.3.5 مناقشة نتائج الفرضية الحادية عشرة
84	المقترحات
85	المراجع العربية
89	المراجع الأجنبية
91	الملاحق
98	فهرس الجداول
102	فهرس المحتويات