الذكاء العاطفي وعلاقته بالصلابة النفسية لدى الممرضين العاملين بالمشافي العامة في مدينة حمص

طالبة الماجستير: ديانا الدرويش

قسم الإرشاد النفسي في كلية التربية – جامعة البعث

إشراف الدكتور: أحمد حاج موسى + الدكتور المشارك: داليا سويد

ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي والصلابة النفسية لدى الممرضين العاملين في المشافي العامة في مدينة حمص. وتكونت عينة الدراسة من (80) ممرض وممرضة، (45) إناث،(35) ذكور في مشفى الباسل بالزهراء، استخدمت الباحثة مقياس مخيمر للصلابة النفسية(1996)، واختبار الذكاء العاطفي من إعداد الباحثة (2021)، بعد أن قامت الباحثة بتقنينهما على عينة من الممرضين ، أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة موجبة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي والصلابة النفسية. وبينت النتائج أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث على مقياس الصلابة النفسية بينما أظهرت وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث على مقياس الذكاء العاطفي لصالح الاناث.

وبينت النتائج أيضاً عدم وجود فروق بالصلابة النفسية تبعاً لعدد سنوات الخبرة، بينما وجدت فروق بالذكاء العاطفي تبعاً لعدد سنوات الخبرة لصالح من لديهم عدد سنوات خبرة بالعمل أكثر من (5) سنوات.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي– الصلابة النفسية–الممرضين.

ABSTRACT

This study aimed to reveal the relationship between emotional intelligence and psychological hardness among a sample of nurses working in the public hospital in the city of Homs. The study sample consisted of (80) male and female nurses, (45) females, (35) males in Al-Basel Hospital in Al-Zahraa. The researcher used the Mukhaimer Scale of Psychological Hardness (1996), and the emotional intelligence test prepared by the researcher (2021), after the researcher standardized them on A sample of nurses, the results of the study showed a positive, statistically significant relationship between psychological hardness and emotional intelligence. The results also showed that there were no statistically significant differences between males and females on the psychological hardness scale, and the results also showed that there were statistically significant differences between males and females on the emotional intelligence scale in favor of females.

The results also showed that there were no differences in psychological hardness according to the number of years of experience, while there were differences in emotional intelligence according to the number of years of experience in favor of those with more than (5) years of work experience.

Keywords: emotional intelligence, psychological hardness, nurses.

الذكاء العاطفي وعلاقته بالصلابة النفسية لدى الممرضين العاملين بالمشافي العامة في مدينة حمص

أولاً- مقدمة البحث:

يعتبر العمل قيمة وجود الإنسان، وأي فرد يسعى لإيجاد عمل يتناسب مع طموحاته و كفاءاته ويستطيع أن يؤمن به معيشته، ولكن مع التغير السريع في جميع المجالات وتطور التكنولوجيا التي وفرت الكثير من التسهيلات للإنسان لكنها بالمقابل حملته العديد من الأعباء التي تفوق قدرته أحياناً على التحمل فوقف عاجزاً عن التكيف معها مما سبب له العديد من الضغوط النفسية.

وفي الوقت الراهن ومع التطورات المستمرة، لم يعد التعرض للضغوط النفسية أو البيئية هو المتغير الرئيسي المؤثر في الفرد ونشاطه، بل هناك متغيرات أخرى أكثر تأثيراً أخذ الباحثون يركزون عليها والتي قد تساعد الفرد على مواجهة الضغوط ومن أهم هذه المتغيرات "الصلابة النفسية".

فقد قام كل من كوباسا ومادي (Maddi and Kobasa, 1979) بمجموعة من الدراسات، التي استهدفت معرفة المتغيرات النفسية التي تكمن وراء احتفاظ بعض الأشخاص بصحتهم النفسية والجسمية عند تعرضهم للضغوط، بينما يتعرض آخرون للمرض والإجهاد عند تعرضهم للضغوط نفسها. وتوصلا إلى أن الصلابة النفسية إحدى أهم تلك المتغيرات الشخصية خاصة بمجال العمل.

صاغت كوباسا(Kobossa, 1979) مصطلح الشخصية الصلبة" The hardy personality" لتصف به أولئك الذين ينجزون حتى بوجود الضغط، و يحتفظون بصحتهم النفسية والجسدية، (عسكر،2003 ،155). حيث يؤكد بنانو (Bananno , 2004, 20-21) أن الصلابة النفسية تعتبر بعداً مهماً من أبعاد القدرة على التكيف النفسي وتساعد الفرد على مواجهة الأوضاع الصعبة وفي نفس الوقت تحميه من الأمراض النفسية. حيث يتصف ذوو

الشخصية الصلبة بالهدوء ،والتعامل الفعال والمباشر مع الضغوط لذا فإنهم يحققون النجاح في التعامل مع شتى الظروف التي يواجهونها في عملهم ،ويستطيعون تحويل المواقف الضاغطة إلى مواقف أقل تهديداً (السيد ، 2007، 157).

وقد أشار هانتون (Hanton) إلى أن الفرد الذي يتمتع بالصلابة النفسية يستخدم التقييم المعرفي واستراتيجيات المواجهة بفاعلية،وهكذا فإن ذلك الفرد يقدّر الموقف الضاغط أنه أقل تهديداً، ثم يعيد بناءه لشيء أكثر إيجابية (عباس،2010 ،175).

ومما لا شك فيه أن أي موقف يتعرض له الفرد يثير مجموعة من الانفعالات والمشاعر المرافقة للموقف، وأسلوب الفرد بالتعامل مع الموقف يتوقف على عدة عوامل يمكن أن يكون من أهمها مستوى الذكاء العاطفي عنده، ومصطلح الذكاء العاطفي ولد في الولايات المتحدة و كان أول من أطلقه بيتر سالوفي وجون ماير(Mayer& Salvoey) سنة 1995. كما يرجع الفضل في انتشار هذا المفهوم الى جولمان Goleman في كتابه الذكاء العاطفي عام 1995(الخضر، 2002، 5).

وقد لاحظ علماء النفس والسلوك هناك أن نجاح الانسان وسعادته في الحياة لا يتوقفان على ذكائه العقلي فقط وانما على صفات ومهارات قد توجد عند الأشخاص وأطلق العلماء عليها تسمية الذكاء العاطفي (EQ emotional quotient)(العيتي،2003،5).

وفي دراسة كل من هيغز ودولويس (Higgs & Dulewicz) التي تمت عام (2000),تبين أن الأفراد الأذكياء عاطفياً هم أكثر وعياً بعواطفهم الخاصة وعواطف الآخرين، مما يؤدي إلى تنظيم فعال للعواطف في ذاتهم وفي ذات الآخرين(Bachman, et al., 2000,108).

وقد شهدت مهنة التمريض كباقي المهن الأخرى تطورا لافتاً في السنوات الأخيرة، في المجالات العلمية والعملية والتدريبية. والممرض قد يواجه ضغوطاً و معوقات (نفسية، ادارية، واجتماعية) قد تحول دون قيامة بعمله على أحسن حال (الشافعي،2002،45). ولذا وجب التركيز على هذه المهنة بوصفها من أهم المهن التي تشكل ركيزة أساسية في المجتمع وخاصة في الوقت الراهن وفي ظل تفاقم الظروف التي يتعرض لها المجتمع المحيط بنا من انتشار

للأمراض والأوبئة التي تؤثر ليس فقط جسدياً لا بل نفسياً على الأفراد، وينعكس ذلك على حالة التوافق النفسي والاجتماعي والصحة النفسية للمريض والممرض والمحيطين بهم.

ثانياً – مشكلة البحث:

إن العمل في القطاع الصحي من أكثر الأعمال التي تثقل بضغوط العمل والتي تتطلب جهدا" لمواجهة الأعباء والتحديات التي تواجه العاملين في هذا المجال حيث أشارت(براحيل، 2009، 122) ومهنة التمريض من أكثر المهن التي تتطلب طاقات تكيف مع ظروف العمل الصعبة، لما تتسم به من خصائص و واجبات تفرض على الممرضين ظروفا تكون مصدر للضغوط النفسية والارهاق الجسدي، حيث أنها تمتاز بتقديم الخدمات للمرضى على مدار الساعة ليلاً و نهاراً وفق نظام دقيق تلافياً لأي أخطاء مهنية، حتى أن بعض البحوث عندما اتجهت لدراسة استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى قطاعات مختلفة في المجتمعات النامية والمتطورة على حد سواء، وجدت أن أكثر المهنيين تعرضاً للضغوط هم العاملون في مهن الطب والتمريض والشرطة والتدريس (محمد عبد العزيز، 2010 ،96). ولذا وجب التركيز على موضوع الصلابة النفسية لديهم لمواجهة الضغوط الناجمة عن العمل وتدريبهم ليكونوا أكثر تحكما" بأي موقف قد يوضعون فيه لتحقيق الهدف المرجو من عملهم .وخاصة التعامل مع فئة حساسة من المجتمع وهي فئة المرضى أو ذويهم التي تتطلب من الفرد مستوى معين من الصلابة النفسية.

و مهنة التمريض من المهن المهمة التي تتطلب ان يتمتع الممرضين بقدرات ذكاء أهمها الذكاء العاطفي ، كون مهنة التمريض تهتم بجانب مهم من حياة الأفراد وهو الجانب الصحي، وهذا الجانب يمتاز بظروف عمل خاصة و يتطلب كفاءة ذاتية عالية ومهارات من الممرض للتعامل و التواصل مع المريض في سياق مهني اجتماعي وإنساني ، وخاصة في ظل الظروف التي تواجه العالم من انتشار لفيروسات وامراض كفيروس كورونا ، والذي فرض على العاملين في المجال الصحي وخاصة الممرضين تحديات جديدة وأعباء أكبر من السابق والتي تتطلب منهم أن يتمتعوا بقدر أكبر من الذكاء العاطفي حتى يفهموا مشاعر الألم والمعاناة التي يمر به المرضى و ذويهم على حد سواء ويساعدوهم على تجاوز هذه المحنة، فالذكاء العاطفي والصلابة

النفسية لدى الممرض يساعده على القيام بمسؤولياته والمهام الموكلة اليه على افضل وجه . وهذا يؤثر على نتائج الرعاية والعلاج وفي هذا السياق ذكر(Warren,2013) حول العلاقة بين الذكاء العاطفي و الخدمات الصحية أن الذكاء له دور ايجابي في تحسين العلاقة بين الممرض من جهة والمريض من الجهة الأخرى. فالبعد النفسي لا يقل أهمية عن البعد العلاجي بالنسبة للمرضى وهذا هو الاتجاه الحديث في العلاج(Currid,2012 ،24-27) .

حيث أشار (Kelly, 2010)الى أهمية الصحة النفسية للممرضين وأهمية الذكاء العاطفي الذي لا يقل أهمية عن الذكاء العقلي، حيث أكدت دراسة كويكر (Kooker ., 2007,30-36 et al) أن استخدام الذكاء العاطفي أدى إلى اندماج الممرض في العمل و بقائه مدة أطول في المؤسسة الصحية وكذلك تحسين العلاقة والخدمات المقدمة للمريض.

وتشير نتيجة دراسة قامت بها (نعمة،2016) أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين الذكاء العاطفي والصلابة النفسية لدى الأطباء والممرضين هذا يعني أنه كلما زاد درجة الذكاء العاطفي زادت بالمقابل درجة الصلابة النفسية.

وعلى الرغم من أهمية العلاقة بين الصلابة النفسية والذكاء العاطفي لم تجد الباحثة أية دراسة سابقة ربطت بين المتغيرين في البيئة المحلية أو دراسات تمت على عينة الممرضين العاملين في القطاع العام، ولعلم الباحثة – بأهمية هذه الدراسة و أثرها على نجاح الممرض في حياته المهنية ومهاراته بالتواصل والتعامل مع مختلف المواقف التي قد يواجهها كان ذلك سبباً و مبرراً لاختيار هذا الموضوع و البحث فيه.

وبناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال التالي:

- **ما طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والصلابة النفسية لدى الممرضين العاملين بالمشافي العامة في مدينة حمص؟**

ثالثاً- أهمية البحث:

- يتناول البحث متغيرين هامين هما الصلابة النفسية والذكاء العاطفي لدى العاملين في المشافي العامة وهذه من المتغيرات الهامة لبناء شخصية ايجابية و أفضل تفاعلا وخاصة في مهنة حساسة وذات أهمية في المجتمع وهي مهنة التمريض.

- يعد هذا موضوع من الموضوعات المهمة نظراً لأهمية الشريحة التي يتناولها البحث ، فهو يتناول فئة الممرضين العاملين في المشافي العامة لما لهم من أدوار انسانية تخدم الفرد و المجتمع و تعاملهم الدائم مع المرضى والتي هي من أهم فئات المجتمع وأكثرها حساسية وذات طابع خاص وتحتاج من العاملين فيها التمتع بدرجة كبيرة من الصحة النفسية والذكاء العاطفي ومستوى من الصلابة النفسية وخاصة أنهم يتعاملون مع مختلف الفئات العمرية والاجتماعية في المجتمع .
- يمكن أن يفيد البحث الحالي في إعادة النظر بطرائق وأساليب إعداد الممرضين على الصعيد العملي والميداني وإعداد ورشات تدريبية ودورات تعليمية لتنمية الصلابة النفسية وتطوير قدرات الذكاء العاطفي لديهم.
- قد تمثل هذا الدراسة اضافة نوعية مهمة لدراسات الذكاء العاطفي وذلك لقلة عدد الدراسات التي تناولت هذا الجانب في مجتمعنا العربي فرغم أهميتها لكن لم يصل الى مكتبتنا العربية إلا عدد قليل من مترجمات الدراسات المتعلقة بها. التي تعد من المجالات الحديثة عالميا واخذت أهمية كبيرة في تسعينيات القرن المنصرم تقريبا". وما تزال في تطور مستمر وسريع.

رابعاً- أهداف البحث:

يهدف البحث الى :

1- تعرّف العلاقة بين الذكاء العاطفي والصلابة النفسية لدى الممرضين العاملين بالمشافي العامة في مدينة حمص.

2- تعرّف الفروق بين الذكور والاناث على مقياس الذكاء العاطفي.

3- تعرّف الفروق بين الذكور والاناث على مقياس الصلابة النفسية.

4- تعرّف الفروق على مقياس الذكاء العاطفي تبعاٍ لمتغير عدد سنوات الخبرة (5-10)سنوات.

5- تعرّف الفروق على مقياس الصلابة النفسية تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة (5-10) سنوات.

خامساً- فرضيات البحث:

1- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0,05 بين درجات أفراد عينة البحث على مقياس الذكاء العاطفي وأبعاده الفرعية وبين درجاتهم على مقياس الصلابة النفسية وأبعاده الفرعية.

2- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0,05 بين متوسط درجات الذكور ومتوسط درجات الاناث على مقياس الذكاء العاطفي وأبعاده الفرعية.

3- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0,05 بين متوسط درجات الذكور ومتوسط درجات الاناث على مقياس الصلابة النفسية وأبعاده الفرعية.

4- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0,05 بين متوسط درجات أفراد عينة البحث على مقياس الذكاء العاطفي وأبعاده الفرعية تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة (10-5) سنوات.

5- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0,05 بين متوسط درجات أفراد عينة البحث على مقياس الصلابة النفسية وأبعاده الفرعية تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة(10-5) سنوات.

سادساً – مصطلحات البحث و تعريفاته الإجرائية :

-**الذكاء العاطفي:** عرف كل من سالوفي وماير(1993، Mayer& Salvoey) الذكاء العاطفي بأنه شكل من أشكال الذكاء الاجتماعي يتضمن القدرة على ممارسة الرقابة على مشاعر الفرد الذاتية، ومشاعر الآخرين، والتمييز بينها، واستخدام هذه المعلومات في توجيه تفكير الفرد وعمله، ويتضمن الذكاء العاطفي أربع قدرات متمايزة ولكنها مترابطة ، وهذه القدرات هي: (إدراك الانفعالات، استخدام الانفعالات، فهم الانفعالات، إدارة الانفعالات)(مخائيل،2008 ،4-6).

ويعرف اجرائيا": هي الدرجة التي يحصل عليها المفحوص عند الاجابة على مقياس الذكاء العاطفي المستخدم في هذه الدراسة وتم صياغة مفردات المقياس حسب نموذج جولمان 1998 الذي يتضمن الكفاءة الشخصية (الوعي بالذات ، تنظيم الذات ، الدافعية) والكفاءة الاجتماعية (التعاطف ، المهارات الاجتماعية)

وتعرف الأبعاد كالتالي:

- الوعي بالذات : ويتضمن معرفة الفرد لانفعالاته وقدرته على التعبير عنها ومعرفة أسبابها وقدرته على تقدير ذاته بتحديد جوانب القوة والضعف فيها وتقديره لانفعالاته والثقة في ذاته .

ويعرف اجرائيا" بأنه: الدرجة التي يحصل عليها المفحوص عند الاجابة على بعد الوعي بالذات.

- تنظيم الذات: ويتضمن قدرة الفرد على ضبط انفعالاته وقدرته على تغيير حالته المزاجية عندما تتغير الظروف ،والتكيف مع الأحداث الجارية والهدوء حتى في الظروف الصعبة وقدرته على التجديد والتغيير لمواجهة متطلبات الحياة.

ويعرف اجرائيا" بأنه: الدرجة التي يحصل عليها المفحوص عند الاجابة على بعد تنظيم الذات.

- الدافعية: وتتضمن دافعية الفرد للإنجاز وتحمل الضغوط في سبيل إنجاز الأعمال، دون ملل أو إجهاد والتزامه بالوعود في الظروف الضاغطة.

ويعرف اجرائيا" بأنه: الدرجة التي يحصل عليها المفحوص عند الاجابة على بعد الدافعية.

- التعاطف: أي حساسية الفرد في معرفة وفهم انفعالات الأخرين والتوحد معهم ومساعدتهم والفاعلية في حل مشاكلهم وتدعيم قدرتهم، ومدى وعيه بالقوانين المنظمة في المجتمع.
- **ويعرف اجرائيا" بأنه:** الدرجة التي يحصل عليها المفحوص عند الاجابة على بعد التعاطف.
- المهارات الاجتماعية: وتتضمن مهارة الفرد في تكوين علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين والتعاون معهم والتأثير فيهم والفاعلية في حل الخلافات.

ويعرف اجرائيا" أنه: الدرجة التي يحصل عليها المفحوص عند الاجابة على بعد المهارات الاجتماعية

-**الصلابة النفسية** :عرفتها كوباسا (kobasa) بأنها: مجموعة من خصائص الشخصية وظيفتها مساعدة الفرد في المواجهة الفعّالة للضغوط وتفسيرها بواقعية وموضوعية ، والتعايش معها على نحو إيجابي، وتتضمن ثلاث أبعاد(الالتزام، التحكم، التحدي) (السمحة وعمران،2019، 37).

ويعرف اجرائيا": هي الدرجة التي يحصل عليها المفحوص عند الاجابة على مقياس الصلابة النفسية المستخدم في هذه الدراسة.

وتعرّف الأبعاد كالتالي(محمد، 2007 ،75):

- الالتزام (commitment): هو نوع من التعاقد النفسي يلتزم به الفرد تجاه نفسه وأهدافه وقيمه والآخرين من حوله .

ويعرف اجرائيا" بأنه: الدرجة التي يحصل عليها المفحوص عند الاجابة على بعد الالتزام.

- التحكم(control): هو اعتقاد الفرد أن بإمكانه التحكم بما يواجهه من أحداث وتحمل المسؤولية الشخصية عما يحدث له، والقدرة على اتخاذ القرار والمواجهة الفعالة للضغوط.

ويعرف اجرائيا" بأنه: الدرجة التي يحصل عليها المفحوص عند الاجابة على بعد التحكم.

- التحدي (challenge): وهو اعتقاد الفرد أن ما يطرأ من تغييرات على جوانب حياته هو أمر مثير وضروري عن كونه تهديد له، مما يساعده على مواجهة ضغوط الحياة.

ويعرف اجرائيا" بأنه: الدرجة التي يحصل عليها المفحوص عند الاجابة على بعد التحدي.

سابعاً – حدود البحث:

- الحدود المكانية: تم تطبيق الدراسة في مشفى الباسل في مدينة حمص.
- الحدود الزمنية: تم تطبيق البحث في العام 2021 بين شهري تموز وآب.
- الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة على عينة من الممرضين والممرضات العاملين في المشافي العامة في مدينة حمص.
- الحدود الموضوعية: اقتصرت على (الذكاء العاطفي– الصلابة النفسية).

ثامناً – الجانب النظري للبحث :

أولاً: الذكاء العاطفي:

–مفهوم الذكاء العاطفي وتعريفه: رغم أن مفهوم الذكاء العاطفي يعد مفهوماً حديثاً نسبياً إلا أن له تاريخ طويل من البحث والتنظير في علم النفس وهذا ما يؤكده "ماير" فهو يرى أن أصل الذكاء العاطفي يعود إلى القرن الثامن عشر (Mayer, 2000, 4–6). ولكن برز هذا المفهوم

في نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحالي ويعتبر أول ذكر رسمي لمصطلح الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence) من خلال دراسة ألمانية بعنوان :" الذكاء العاطفي والتحرر من العبوديةٍ" وقد أعد هذه الدراسة الألماني ليونر. و كان أول استخدام لمصطلح الذكاء العاطفي في أمريكا عام (1986)،عندما قام باين وهو طالب في كلية الآداب الليبرالية بتضمين هذا المصطلح في عنوان أطروحة رسالته الدكتوراه و يعتبر هذا الاستخدام أول استخدام أكاديمي لهذا المصطلح (Gerald ,2004, 10).

وكان الأبرز نشر كتاب "المحرر العلمي" لجريدة " نيويورك تايمز"عام 1995 لجولمان وهذا الكتاب كان عبارة عن نتاج عشر سنوات من الأبحاث السلوكية ،وبقي هذا الكتاب على قائمة أفضل المبيعات لمدة عام تقريباً في جريدة النيويورك تايمز ونتيجة لهذا الرواج الكبير في مبيعات هذا الكتاب فقد ارتبط هذا المفهوم بشكل كبير بدانيال جولمان. وبناء على ذلك يعرفه(جولمان، 1995) أنه: القدرة على إدراك الانفعالات وفهم ومعرفة انفعالات الآخرين، بحيث يؤدي ذلك لتنظيم وتطوير النمو العاطفي المرتبط بتلك الانفعالات من خلال الوعي بالذات وإدارة الانفعالات والدافعية والتعاطف والمهارات الاجتماعية(Rode, et al., 2007, 400).

قام بار_أون (1998)بتطوير مفهومه عن الذكاء العاطفي في مجال الصحة النفسية والسمات الشخصية (نواصرة،2011،152). و قد قام اون بار(Bar– on, 2001) بتعريفه بانه "منظومة متعددة من المشاعر المترابطة ، والقدرات الشخصية والاجتماعية التي تؤثر على القدرات الاجمالية للتكيف الفعّال والنشط مع الضغوط والمتطلبات اليومية (Bar– on,2001, 35).

– مكونات الذكاء العاطفي:

يرى (ماير وسالوفي وكارسور 2004) أن الذكاء العاطفي يتكون من أربع مكونات وهي:

1– تعرّف الانفعالات : وهي القدرة على إدراك الفرد لمشاعره ولمشاعر من حوله.

2– استعمال الانفعالات: أي القدرة على انتاج وترقية الانفعالات وكيفية التفاهم والتعامل معها.

3– فهم الانفعالات : أي القدرة على فهم الانفعالات المعقدة وكيفية انتقالها من مرحلة الى أخرى.

4- ادارة الانفعالات: وتشير الى القدرة على ادراك الفرد انفعالاته والتعامل الفعال معها(محمد و عيسى ، 2018، 65).

الأبعاد الخمسة للذكاء العاطفي كما يراها جولمان ، فتشمل على ما يلي:

1- الوعي بالذات Self- Awareness: هو الأساس الذي يبني عليه الفرد قراراته بحياته.

2- معالجة الجوانب الوجدانية Managing Emotions : ويهتم بكيفية تعامل الفرد مع المشاعر بحيث تكون متوافقة مع المواقف الحالية.

3- الدافعية Motivation : وهي سعي الفرد نحو دوافعه، لتحقيق طموحاته بكل عزيمة .

4- التعاطف Empathy : يعني التفهم ففي حين اهتمت الأبعاد الثلاثة السابقة للذكاء العاطفي بذات الفرد وما يدور في داخله، أهتم هذا البعد بعلاقاته بالآخرين، فهو يعني قراءة مشاعر الآخرين والتعرف على تعبيراتهم من خلال أصواتهم ووجوههم وحتى تلميحاتهم.

5- المهارات الاجتماعية Social Skills : ويعني كيفية بناء علاقات الفرد وحسن إدارتها مع الآخرين(محمد، 2006، 236-235).

- **سمات الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع:**

1- يتعاطف مع الآخرين خاصة في أوقات ضيقهم.

2- يسهل عليه تكوين الأصدقاء والمحافظة عليهم.

3- يتحكم في الانفعالات والتقلبات الوجدانية.

4- يعبر عن المشاعر والأحاسيس بسهولة.

5- يتفهم مشاعر الآخرين ودوافعهم، ويستطيع أن ينظر للأمور من وجهات نظرهم.

6- يميل إلى الاستقلال في الرأي والحكم وفهم الأمور.

7- يتكيف مع المواقف الاجتماعية الجديدة بسهولة.

8- يواجه المواقف الصعبة بسهولة.(أبو سعد، 2005،3).

- **سمات الأفراد ذوى الذكاء العاطفي المنخفض:**

1- يلقي الذنب على الآخرين في المشكلات التي يقع فيها.

2- يحجب معلومات حول مشاعره الحقيقية ويتظاهر بمشاعر مختلفة.

3- ينفجر بقوة لموقف ما ولو كان صغيراً نسبياً.

4- لا يضع مشاعر الآخرين في اعتباره قبل التصرف.

5- غير واثق بنفسه، ويجد صعوبة في الاعتراف بأخطائه، أو التعبير عن الندم أو الاعتذار.

6- يمتلك العديد من الاعتقادات المشوهة ، التي تسبب عواطف سلبية.

7- متشائم باستمرار ولدرجة أنه يلغي بهجة الآخرين (عبد الرحمان ،2009، 46-49).

ثانياً: الصلابة النفسية :

- مفهوم الصلابة النفسية وتعريفها:

كانت كوباسا (kobasa ,1979) من أوائل من وضع الأساس لمصطلح الصلابة النفسية (Psychological Hardiness)، حيث لاحظت أن بعض الناس يستطيعون تحقيق ذواتهم وإمكاناتهم الكامنة برغم تعرضهم للكثير من الإحباطات والضغوط ، وقد اشتقت كوباسا مصطلح الصلابة النفسية متأثرة بالفكر الفلسفي الوجودي الذي يرى أن الإنسان في حالة صيرورة مستمرة، والذي يركز في تفسيره لسلوك الإنسان على المستقبل لا على الماضي ، ويرى أن دافعية الفرد تتبع أساساً من البحث المستمر النامي عن المعنى والهدف من الحياة (279, 2004، Maddi) .

حيث تقول بأن الصلابة هي" اعتقاد عام لدى الفرد بفاعليته وقدرته على استخدام كل المصادر النفسية والبيئية المتاحة كي يدرك ويفسر ويواجه بفاعلية أحداث الحياة الضاغطة الشاقة إدراكا غير محرف أو مشوه ويفسرها بواقعية، وموضوعية، ومتعايش معها على نحو إيجابي ومتضمن ثلاثة أبعاد وهي الالتزام، والتحكم، والتحدي(عبادة وعبد الوهاب، 2005، 206).

- أبعاد الصلابة النفسية :

توصلت كوباسا (Kobaza,1979) إلى ثلاثة أبعاد تتكون منها الصلابة النفسية وهي :

أولاً: الالتزام : وهو اعتقاد الفرد في حقيقة وقيمة ذاته ، ويمكن أن يتضح ذلك من خلال ولاء الفرد لبعض المبادئ ، والقيم و اعتقاده أن لحياته هدفاً ومعنى يعيش من أجله (عثمان، 2001، 215).

ويعرفه (مخيمر،1997): أنه نوع من التعاقد النفسي يلتزم به الفرد اتجاه نفسه وأهدافه ، وقيمه والآخرين من حوله (علي ،2000 ، 14).

– أنواع الالتزام : تناول بريكمان (Precman,1987) وويب(Waip, 1967) وجونسون (Jonson, 1991) أنواعاً مختلفة للالتزام مثل الالتزام نحو الذات، الالتزام الاجتماعي، والأخلاقي(راضي ,2008 ,24). وكذلك تناولت كوباسا (Kobaza,1979)أنواع الالتزام حيث تناولت مكوّن الالتزام الشخصي حيث رأت أنه يضم كلاً من:

– الالتزام نحو الذات: أي اتجاه الفرد نحو معرفة ذاته وتحديد أهدافه في الحياة وتحديد اتجاهاته الايجابية على نحو يميزه عن الآخرين .

–الالتزام اتجاه العمل: وعرفته بأنه اعتقاد الفرد بقيمة العمل وأهميته سواء له أو للآخرين، وكفاءته في انجاز عمله، وضرورة تحمله مسؤوليات الالتزام(عودة ، 2010 ،66).

ثانياً: التحكم :

أشارت إليه كوباسا (Kobaza,1979): بوصفه اعتقاد الفرد بأن مواقف وظروف الحياة المتغيرة التي يتعرض لها هي أمور متوقعة ويمكن التنبؤ بها والسيطرة عليها.

– أشكال التحكم : يقول (الرفاعي، 2003 ، 31)أن التحكم يتضمن أربع صور رئيسة وهي :

1 .القدرة على اتخاذ القرارات والاختيار بين بدائل متعددة : أي اتخاذ القرار بطريقة التعامل مع الموقف سواء بانتهائه أو تجنبه أو محاولة التعايش معه، ويرتبط بطبيعة الموقف نفسه وظروف حدوثه ، حيث يتضمن الاختيار من بين البدائل .

2 .التحكم المعرفي : أي القدرة على استخدام بعض العمليات الفكرية بكفاءة عند التعرض للضغط، كالتفكير في الموقف بطريقة ايجابية ، وتفسيره منطقياً، و استخدام كافة المعلومات المتاحة عن الموقف لمحاولة السيطرة عليه وضبطه والتنبؤ بما سيؤول إليه، وذلك للتقليل من حدة الحدث.

3 .التحكم السلوكي :وهو القدرة على المواجهة الفعّالة وبذل الجهد للتعامل مع المشكلة بصورة فعلية، والتحكم في آثار الحدث بالقيام ببعض السلوكيات المخططة والمنهجية لتعديل وقع الحدث.

4 .التحكم الترجلي: ويرتبط بخلفية الفرد السابقة عن الموقف ، فهذه الخلفية تكوّن انطباعاً محدداً عن الموقف ، وتعتبره أنه موقف ذو معنى وقابل للسيطرة عليه مما يخفف وقع الحدث .

ثالثا": التحدي:

تعرفه كوباسا (Kobaza،1983) أنه اعتقاد الفرد بأن التغير المتجدد في أحداث الحياة هو أمر طبيعي بل حتمي ولا بد منه لارتقائه، أكثر من كونه تهديدا لأمنه وثقته بنفسه وسلامته النفسية (راضي، 29،2008).

-خصائص ذوي الصلابة النفسية المرتفعة:

1 .ملتزمون بالعمل الذي عليهم أداؤه بدلاً من شعورهم بالغربة .

2 .يشعرون أن لديهم القدرة على التحكم في الأحداث بدلاً من شعورهم بفقدان القوة.

3 .ينظرون إلى التغير على انه تحد عادي بدلاً من أن يشعروا بالتهديد .

4 .يجد هؤلاء الأفراد في إدراكهم وتقويمهم لأحداث الحياة الضاغطة الفرصة لممارسة اتخاذ القرار .(حمادة، وعبد اللطيف، 2002، 238-237).

- خصائص ذوي الصلابة النفسية المنخفضة:

1- عدم الشعور بهدف لأنفسهم، ولا معنى لحياتهم.

2- لا يتفاعلون مع بيئتهم بإيجابية، ويتوقعون التهديد المستمر والضعف في مواجهة الأحداث.

3- سلبيون في تفاعلهم مع بيئتهم وعاجزون عن تحمل الأثر السيئ للأحداث الضاغطة.

4- عدم القدرة على تحمل المسؤولية .

5- سرعة الغضب والحزن الشديد ويميل إلى الاكتئاب والقلق (محمد ،2002 ، 23-21).

الدراسات السابقة:

أولا" : الدراسات العربية:

- بطران (2018) ، فلسطين، بعنوان (الذكاء العاطفي الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني لدى عينة من الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة الخليل):

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي الوجداني والتوافق المهني لدى عينة من الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة الخليل، وتكونت عينة الدراسة من (367) ممرض/ة من أربع مستشفيات في محافظة الخليل حكومية وغير الحكومية، تم اختيارها بالطريقة العشوائية، و تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي. كما تم تطوير مقياسين وهما مقياس: الذكاء العاطفي الوجداني ومقياس التوافق المهني .اظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية إيجابية ودالة احصائيا بين الذكاء العاطفي الوجداني والتوافق المهني، كما اظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من الذكاء العاطفي الوجداني لدى الممرضين و كشفت الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس لصالح الاناث أما لمتغيرات الحالة الاجتماعية ونوع المستشفى فلم تظهر فروق دالة إحصائياً .

- دراسة الشهري (2010) ، السعودية ،بعنوان(الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف):

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرار لدى عينة الدراسة تبعا للمتغيرات التالية العمل (العام والخاص)، المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة في العمل، الدورات التدريبية، العمر، الحالة الاجتماعية (أعزب، ومتزوج) ،وتكونت العينة من (508) موظف من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف وكانت أدوات الدراسة المستخدمة - مقياس الذكاء العاطفي إعداد عثمان و رزق 2001- مقياس اتخاذ القرار إعداد عبدون1979.

وكانت أهم النتائج كالتالي: - هناك علاقة ارتباطية موجبة بين الدرجة الكلية للذكاء العاطفي وبين الدرجة الكلية لاتخاذ القرار لدى عينة الدراسة.

- دراسة الحجار و دخان (2006) ، فلسطين، بعنوان (الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة الإسلامية وعلاقتها بالصلابة النفسية لديهم):

هدفت إلى التعرف على مستوى الضغوط النفسية وعلاقتها بمستوى الصلابة النفسية لدى طلبة الجامعة الإسلامية ،وتكونت عينة الدراسة من (541) طالباً وطالبة وقد استخدم الباحثان استبيان لقياس الضغوط النفسية ، واستبيان الصلابة النفسية من اعدادهما . توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطيه سالبة في مستوى الضغوط النفسية والصلابة النفسية لدى العينة ، وأشار أن مستوى الضغوط النفسية (62.05%) وأن معدل الصلابة النفسية (33.77%).

– دراسة محمد (2002) ، القاهرة، بعنوان (دور الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية وتقدير الذات في إدراك المشقة والتعايش معها لدى الراشدين من الجنسين في سياق العمل) :

هدفت إلى التعرف على دور الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية وتقدير الذات في التصدي للمشكلة الناجمة عن مهنة التمريض، واعتمدت الدراسة على عينة من (321)ممرضاً (161) ذكور و(160) إناث في مدينة القاهرة ممن تتراوح أعمارهم بين (32 –42)سنة، ومستواهم التعليمي بين المعهد الفني ودبلوم التمريض، ويتراوح عدد سنوات خبرتهم في العمل بين(7 –14) سنة ، وقد استخدمت الباحثة مقياس الصلابة النفسية ومقياس المساندة الاجتماعية ومقياس ضغوط مهنة التمريض من اعدادها. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ايجابية بين الصلابة النفسية وتقدير الذات والمساندة الاجتماعية، وأظهرت النتائج فروقاً في مستوى الصلابة النفسية تعزى لمتغير الجنس وذلك لصالح الذكور.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

–دراسةHuff, Massey & Judkins (2006)،USA ، بعنوان(Hardiness, Stress, and Use of Ill: Time Among Nurse Managers, Is There a Connection?”,):

حيث هدفت الدراسة الى بحث العلاقة بين الصلابة النفسية، والإجهاد والضغوط الناتجة عن العمل في مهنة التمريض وسوء استخدام الوقت لدى الممرضات الإداريات بجامعة أرلينغتون في الولايات المتحدة الأمريكية ، وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من (616) ممرضة ادارية. وتم استخدام مقياس الصلابة النفسية لباترون (1989) ومقياس الضغوط المكتسبة لكوهين (1983) وبينت النتائج أن الصلابة ساعدت على تقليل مستويات التوتر والتخفيف من ضغوط

العمل، كذلك تبين ان التدعيم في بيئة العمل والتدعيم الذاتي بالإضافة الى الصلابة النفسية ومهارات المواجهة الفعالة تعد كمتغيرات الشخصية القوية لمواجهة الضغوط .

- دراسة Brown, Curran & Smith (2003)، USA ،بعنوان(the Role of Emotional Intelligence in the Career Commitment and Decision-Making Process):

هدفت إلى بحث العلاقة بين الذكاء العاطفي وكل من الكفاءة الذاتية في اتخاذ القرار والالتزام المهني في الولايات المتحدة الأمريكية ، واستخدمت الدراسة مقياس (Tabia, 2001) للذكاء العاطفي، ومقياس (Blustein, 1989)للالتزام المهني، ومقياس (Betz, 1996)للكفاءة الذاتية في اتخاذ القرار، وشملت عينة الدراسة (283)من طلبة جامعة (ميدوسترن Midwestern)الأمريكية (162إناث،121 ذكور)، وأظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي ارتبط إيجاباً بالكفاءة الذاتية في اتخاذ القرار، وأيضا" وجود علاقة موجبة بين كل من بعدي الاستفادة من العواطف، وضبط النفس مع الالتزام المهني، في حين لم تكن هناك علاقة بين الذكاء العاطفي وبين الالتزام المهني، إلا أنه لم يوجد تأثير لمتغير الجنس في علاقة الذكاء العاطفي بالمتغيرين الآخرين.

- دراسة Sharon Kay (2001) ، USA ،بعنوان (Hardiness, stress, and coping strategies among mid-level nurse managers):

هدفت الدراسة إلى بحث العلاقة بين كل من الصلابة النفسية والضغط واستراتيجيات المواجهة لدى مديري التمريض بالمستشفيات في تكساس، وافترضت وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الصلابة النفسية بمكوناتها، وبين الضغط واستراتيجيات المواجهة وأن كلا من الصلابة النفسية واستراتيجيات المواجهة تتبئ بوجود الضغط. وقد قام ببناء مقياس للصلابة النفسية واستخدم في تحليل بياناته معامل الارتباط المتعدد لبيرسون والانحدار المتعدد والانحدار الخطي . وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : - ارتباط الصلابة النفسية العالية خاصة في بعدي الالتزام والتحكم بمستويات منخفضة من الضغط وباستراتيجيات مواجهة متمركزة حول المشكلة، وعلى العكس من ذلك ارتبطت الصلابة النفسية المنخفضة بمستويات عالية من الضغط

وباستخدام الاستراتيجيات المتمركزة حول الانفعال. كما كانت الصلابة النفسية المرتفعة منبئ قوي عن مستويات الضغط المنخفضة، بالإضافة إلى أن سلوك الهروب كان منبئ هام عن الضغط النفسي0

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة:

تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة بالمنهج المستخدم (المنهج الوصفي) واختلفت في الأدوات المستخدمة في الدراسات ، ويتضح من عرض الدراسات السابقة بأن متغير الذكاء العاطفي تم تناوله مع مجموعة من المتغيرات كالضغوط المهنية واتخاذ القرار والكفاءة الذاتية والتوافق المهني.

بينما متغير الصلابة النفسية تم تناوله مع مجموعة من المتغيرات مثل مستوى الضغوط النفسية واستراتيجيات المواجهة والمساندة الاجتماعية وتقدير الذات

بينما تميزت الدراسة الحالية في تناولها متغير الذكاء العاطفي مع متغير الصلابة النفسية لدى عينة من العاملين في القطاع الصحي وتشابهت الدراسة الحالية مع أغلب الدراسات السابقة في اختيار العينة من العاملين في القطاع الصحي.

وعلى ضوء ما سبق نجد أنه لا توجد أي دراسة تناولت العلاقة بين الصلابة النفسية والذكاء العاطفي لدى الممرضين العاملين بالمشافي العامة في البيئة المحلية ، وهذا ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في صياغة مشكلة البحث و فرضياته ومناقشة نتائجه.

تاسعا" – إجراءات البحث:

أولا": منهج البحث:

بما أننا نحاول من خلال هذه الدراسة الكشف عن العلاقة بين الصلابة النفسية و الذكاء العاطفي ، فإن المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي الذي نعتمد فيه على وصف وتحليل ظاهرة الدراسة بدقة وموضوعية كما يهتم بتحديد الظروف والعلاقات التي توجد بين الظواهر فيعرفه ملحم "هو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي والمنظم لوصف ظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها واخضاعها للدراسة (ملحم،2010 ،379).

ثانيا": مجتمع البحث وعينته:

يتألف المجتمع من جميع الممرضين والممرضات العاملين في المشافي العامة في مدينة حمص.

عينة البحث:

بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (80) ممرض وممرضة وهي (45) ممرضة من الاناث (35) ممرض من الذكور وقد تم تحديدها بالطريقة العشوائية العنقودية حيث تم تقسيم مجتمع البحث إلى عدد من المشافي العامة في مدينة حمص وعددها (4) ثم تم اختيار مشفى بشكل عشوائي وهو مشفى الباسل في منطقة الإسكان العسكري/ الزهراء وبلغ عدد الممرضين المتواجدين (800) ممرضا" (470) ممرضة من الاناث و(330) ممرضا" من الذكور وعند التطبيق تم اختيار عينة عشوائية منهم مؤلفة من (80) ممرضا" موضحة بالجدول رقم (1) كالتالي:

جدول رقم (1) :عدد أفراد عينة البحث:

	عدد أفراد المجتمع		عدد أفراد العينة		النسبة المئوية
	الاناث	470	الاناث	45	0.95%
	الذكور	330	الذكور	35	1.06%
المجموع	800		80		10%

أدوات البحث:

أولاً: مقياس الذكاء العاطفي:

تم في البحث الحالي استخدام مقياس قامت الباحثة بإعداده (2021) بعد الاطلاع على المقاييس متعددة مثل (بان آرون–سكوت– جولمان) وتم صياغة مفردات المقياس النهائية حسب نموذج جولمان 1998 .

1– وصف المقياس: بعد الاطلاع على الأدبيات التربوية والدراسات المتعلقة بمشكلة الدراسة والمقاييس المعدة مثل (بان آرون–سكوت– جولمان) وتم صياغة مفردات المقياس حسب نموذج جولمان 1998 الذي يتضمن الكفاءة الشخصية (الوعي بالذات ، تنظيم الذات ، الدافعية) والكفاءة الاجتماعية (التعاطف ، المهارات الاجتماعية) و يتألف المقياس من 50 بنداً

ذو تدرج خماسي موزع على خمسة أبعاد وهي 10بنود تقيس بعد المهارات الاجتماعية وهي العبارات ذات الرقم (4,14,22,25,28,31,39,41,44,47) ، 10بنود تقيس بعد الوعي بالذات وهي العبارات ذات الرقم (1,7,12,13,19,29,30,34,40,48)، 10بنود تقيس بعد التعاطف وهي العبارات ذات الرقم (3,6,10,17,20,24,27,33,38,43)، 10بنود تقيس بعد الدافعية وهي العبارات ذات الرقم (3,6,10,17,20,24,27,33,38,43)، 10بنود تقيس بعد تنظيم الذات وهي العبارات ذات الرقم (2,8,11,16,23,35,37,45,46,50). و أمام كل بند خمس إجابات (تنطبق عليّ تماما" = 5 ، تنطبق عليّ كثيرا" = 4 ، تنطبق عليّ أحيانا" = 3 ، تنطبق عليّ قليلا" = 2 ، لا تنطبق عليّ إطلاقا" = 1)

2- صدق المقياس: وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق المقياس بالطرق الآتية:

- صدق المحكمين: تم عرض المقياس على عدد من المحكمين المختصين في مجال علم النفس والارشاد النفسي والبالغ عددهم (8) وتم تعديل صياغة بعض البنود حسب اقتراحاتهم.
- صدق الاتساق الداخلي: قامت الباحثة (2021) بحساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس من خلال تطبيقه على عينة مؤلفة من (35) ممرض وممرضة عن طريق حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بند والدرجة الكلية للاختبار. والنتائج موضحة بالجدول رقم (2) كالتالي:

جدول رقم (2) صدق الاتساق الداخلي لمقياس الذكاء العاطفي:

رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط
1	0.485(**)	18	0.588(**)	35	0.205(*)
2	0.461(**)	19	0.502(**)	36	0.591(**)
3	0.507(**)	20	0.494(**)	37	0.538(**)
4	0.490(**)	21	0.487(**)	38	0.654(**)
5	0.508(**)	22	0.324	39	0.516(**)
6	0.507(**)	23	0.343(*)	40	0.398(*)

7	0.494(**)	24	0.753(**)	41	0.689(**)
8	0.445(**)	25	0.304	42	0.597(**)
9	0.547(**)	26	0.357(*)	43	0.653(**)
10	0.359(*)	27	0.682(**)	44	0.397(*)
11	0.538(**)	28	0.295(*)	45	0.322
12	0.417(*)	29	0.396(*)	46	0.340(*)
13	0.228	30	0.260	47	0.561(**)
14	0.381(*)	31	0.623(**)	48	0.354(**)
15	0.506(**)	32	0.674(**)	49	0.373(**)
16	0.455(**)	33	0.388(**)	50	0.618(**)
17	0.605(**)	34	0.690(**)		

* دال عند 0.05 – ** دال عند 0.01

3- ثبات المقياس:

قامت الباحثة بحساب معاملات الثبات بطريقتين:

- ألفا كرونباخ: تم تطبيقه على عينة مكونة من (35) ممرض وممرضة ليست متضمنة في عينة البحث الأساسية، وطبقت معادلة (ألفا كرونباخ) ، اذ بلغ معامل الثبات الكلي للمقياس بهذه الطريقة (0.765) .
- طريقة التجزئة النصفية: حيث تم تقسيم بنود المقياس إلى جزئيين جزء يتضمن البنود الفردية والأخر يتضمن البنود الزوجية ثم تم حساب معامل الارتباط بين الجزأين وتبين أن نسبة الثبات لأبعاد المقياس مقبولة ، إذ بلغ معامل الثبات الكلي للاختبار بهذه الطريقة بالجدول رقم (3) الموضح تاليا". مما يسمح بتطبيق المقياس على أفراد عينة البحث الأساسية.

جدول رقم (3) ثبات التجزئة النصفية لمقياس الذكاء العاطفي:

أبعاد المقياس	ثبات التجزئة النصفية	ثبات ألفا كرو نباخ
البعد الأول	0.730	0.712
البعد الثاني	0.767	0.738

البعد الثالث	0.764	0.812
البعد لرابع	0.579	0.683
البعد الخامس	0.317	0.298

1- أظهرت الخصائص السيكومترية أن اختبار الذكاء العاطفي يتمتع بالصدق والثبات اللازمين لقبوله كأداة صالحة للقياس وبهذا أصبح الاختبار جاهزاً للتطبيق.

ثانياً: مقياس الصلابة النفسية:

تم في البحث الحالي استخدام المقياس الذي أعده (مخيمر،2002) والذي قامت الباحثة بحساب خصائصه السيكومترية على عينة من الممرضين العاملين في القطاع الصحي (2021) والبالغ عددهم (35).

2- وصف المقياس:

مقياس الصلابة النفسية الذي أعده (مخيمر،2002) وهو مقياس تقرير ذاتي حيث يتكون المقياس في صورته النهائية من 46 بنداً، منها 16 بند تقيس الالتزام وهي البنود ذات الأرقام (1,4,7,10,13,16,19,22,25,28,31,34,37,40,43,45) و 14 بند تقيس التحكم وهي (2,5,8,11,14,17,20,23,26,29,32,35,38,41) و 16 بند تقيس التحدي وهي (3,6,9,12,15,18,21,24 ,27,30,33,36,39,42,44,46)، و المقياس ثلاثي البدائل (تنطبق تماماً 3 درجات) و(تنطبق أحيانًا درجتين) و(لا تنطبق نهائياً درجة واحدة) بالنسبة للفقرات الايجابية أما بالنسبة للبنود السلبية فيتم عكس الدرجات.

3- صدق المقياس:

وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق المقياس بالطرق الآتية:

- صدق المحكمين: حيث تم عرض المقياس على عدد من المحكمين المختصين في مجال علم النفس والارشاد النفسي والبالغ عددهم (8) وقد تم تعديل صياغة بعض البنود بناء على اقتراحاتهم ، كما تم حذف فقرة من بعد التحكم لأنها لم تحصل على نسبة اتفاق (80%) من المحكمين على الأقل ونص هذا البند هو : (أؤمن بالمثل الشعبي" قيراط حظ ولا فدان شطارة") فأصبح عدد البنود 46 .

- صدق الاتساق الداخلي: قامت الباحثة (2021) بحساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس من خلال تطبيقه على عينة مؤلفة من (35) ممرض وممرضة ليست متضمنة في عينة البحث الأساسية عن طريق حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بند والدرجة الكلية للاختبار. والنتائج موضحة بالجدول رقم (4):

جدول رقم (4): صدق الاتساق الداخلي لمقياس الصلابة النفسية:

رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط
1	0.532(**)	17	0.672(**)	33	0.430(*)
2	0.614(**)	18	0.244	34	0.404(*)
3	0.382(*)	19	0.577(**)	35	0.582(**)
4	0.604(**)	20	0.606(**)	36	0.714(**)
5	0.622(**)	21	0.583(**)	37	0.658(**)
6	0.429(*)	22	0.722(**)	38	0.682(**)
7	0.203	23	0.229	39	0.452(**)
8	0.694(**)	24	0.557(**)	40	0.540(**)
9	0.191	25	0.693(**)	41	0.663(**)
10	0.541(**)	26	.674(**)	42	0.350(*)
11	0.462(**)	27	0.507(**)	43	0.618(**)
12	0.490(**)	28	0.520(**)	44	0.508(**)
13	0.228(*)	29	0.282	45	0.529(**)
14	0.375(*)	30	0.497(**)	46	0.252
15	0.529(**)	31	0.598 (**)		
16	0.288	32	0.481(**)		

* دال عند 0.05 – ** دال عند 0.01

4- ثبات المقياس:

قامت الباحثة بحساب معاملات الثبات بطريقتين:

- ألفا كرونباخ: للتحقق من ثبات المقياس تم تطبيقه على عينة مكونة من (35) ممرض وممرضة ، وطبقت معادلة (ألفا كرونباخ) ، اذ بلغ معامل الثبات الكلي للاختبار بهذه الطريقة (0.87) .
- طريقة التجزئة النصفية: حيث تم تقسيم بنود المقياس إلى جزئين جزء يتضمن البنود الفردية والأخر يتضمن البنود الزوجية ثم تم حساب معامل الارتباط بين الجزأين وتبين أن نسبة الثبات لأبعاد المقياس مقبولة ، إذ بلغ معامل الثبات الكلي للاختبار بهذه الطريقة ضمن الجدول رقم (5) الموضح تاليا". مما يسمح بتطبيق المقياس على أفراد عينة البحث الأساسية.

جدول رقم (5) ثبات التجزئة النصفية لمقياس الصلابة النفسية

أبعاد المقياس	ثبات التجزئة النصفية	ثبات ألفا كرو نباخ
البعد الأول	0.898	0.795
البعد الثاني	0.591	0.621
البعد الثالث	0. 526	0.747

5- أظهرت الخصائص السيكومترية أن مقياس الصلابة النفسية يتمتع بالصدق والثبات اللازمين لقبوله كأداة صالحة للقياس وبهذا أصبح الاختبار جاهزاً للتطبيق.

عرض النتائج وتفسيرها:

1- اختبار الفرضية الأولى: "لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05بين درجات أفراد عينة البحث على مقياس الذكاء العاطفي وأبعاده الفرعية و بين درجاتهم على مقياس الصلابة النفسية وأبعاده الفرعية لدى أفراد العينة.

للتحقق من صحة الفرضية تم حساب معاملات الارتباط والنتائج موضحة في الجدول رقم (6):

جدول رقم (6) معاملات ارتباط بين مقياسي الصلابة النفسية والذكاء العاطفي

الذكاء العاطفي

الصلابة النفسية	العدد	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
	80	*0.45	0.03

* دال عند 0.05 - ** دال عند 0.01

يتبين من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة احصائيا" بين الذكاء العاطفي والصلابة النفسية بمعنى أنه كلما ارتفعت الدرجة على مقياس الذكاء العاطفي ارتفعت بالمقابل على مقياس الصلابة النفسية لذا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة أي هناك ارتباط دال بين درجات أفراد العينة على مقياس الذكاء العاطفي ودرجاتهم على مقياس الصلابة النفسية وقد بلغ هذا الارتباط (0.45) وهذا يتفق مع نتائج دراسة (نعمة ،2016) وتفسر الباحثة هذه النتيجة بكون وعي الممرض بانفعالاته الذاتية وامتلاكه المهارات الاجتماعية اللازمة يساعده بدرجة كبيرة على تنظيمها والتعامل معها واختيار أسلوب مناسب للتعامل مع الموقف الذي يوضع فيه أثناء أداءه للعمل الموكل اليه، والذي يوصله الى حالة التوافق المناسبة له وشعوره بالرضا والنجاح في العمل الذي يقوم به. فقدرة الممرض ان يدرك ويواجه بفاعلية مواقف العمل الضاغطة ، وتحويلها إلى مواقف أقل تهديداً يعتبر صلب مفهوم الصلابة النفسية.

2- اختبار الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسط درجات الذكور و متوسط درجات الاناث على مقياس الذكاء العاطفي وأبعاده الفرعية.

للتحقق من صحة الفرضية تم اختبار الفروق بين بين متوسط درجات الذكور ومتوسط درجات الاناث –على مقياس الذكاء العاطفي وأبعاده الفرعية من خلال مقارنة متوسطي عينتين مستقلتين باستخدام اختبارات (T) للعينات المستقلة ، وكانت النتائج موضحة بالجدول رقم (7)كالتالي:

جدول رقم (7): الفروق بين متوسطي الذكور والاناث على مقياس الذكاء العاطفي وأبعاده الفرعية:

المقياس	النوع	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	مستوى دلالة Sig	القرار	الفرق لصالح

المهارات الاجتماعية	اناث	45	65.56	6.405	1.481	0.01	دال	الاناث
	ذكور	35	63.51	5.721	1.502			
الوعي بالذات	اناث	45	61.07	5.714	1.358	0.02	دال	الاناث
	ذكور	35	59.37	5.303	1.371			
التعاطف	اناث	45	53.82	7.262	1.382	0.06	غير دال	-
	ذكور	35	51.63	6.744	1.395			
الدافعية	اناث	45	57.47	5.181	1.113	0.789	غير دال	-
	ذكور	35	56.17	5.136	1.115			
تنظيم الذات	اناث	45	54.22	4.641	-0.294	0.443	غير دال	-
	ذكور	35	54.51	4.097	-0.298			
المقياس الكلي	اناث	45	292.13	19.902	1.800	0.01	دال	الاناث
	ذكور	35	285.20	12.539	1.902			

يتبين من الجدول السابق أن قيم مستوى الدلالة Sig أصغر من 0.05 لذا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرض البديل أي توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسط درجات الذكور و متوسط درجات الاناث على مقياس الذكاء العاطفي وكان الفرق لصالح الاناث واتضح ذلك في بعدي المهارات الاجتماعية والوعي بالذات، أما الأبعاد المتبقية لم تظهر فروق واضحة بين الذكور والاناث فيهما ،وهذا يتعارض مع دراسات كدراسة Brown et al(2003) التي لم تجد فروق بين أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس وتتفق مع دراسات كدراسة بطران (2018) حيث أشارت الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس لصالح الاناث ، ويمكن ارجاع ذلك الى طبيعة المجتمع التي تفرض على الاناث التعرض لمواقف حياتية مختلفة تتطلب منهم قدرا" من المهارات الاجتماعية العالية للتعامل معها بنجاح وخاصة في مجال العمل ومهنة كمهنة التمريض التي تحتاج منهن مهارات مرتفعة للتعامل مع مواقف العمل الضاغطة واثبات جدارتهن بالعمل.

3- اختبار الفرضية الثالثة: " لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين

متوسط درجات الذكور ومتوسط درجات الاناث –على مقياس الصلابة النفسية و أبعاده الفرعية.

للتحقق من صحة الفرضية تم اختبار الفروق بين بين متوسط درجات الذكور ومتوسط درجات الاناث –على أبعاد مقياس الصلابة النفسية من خلال مقارنة متوسطي عينتين مستقلتين باستخدام اختبارات (T) للعينات المستقلة ، وكانت النتائج موضحة بالجدول رقم (8) كالتالي:

جدول رقم (8): الفروق بين متوسطي الذكور والاناث على مقياس الصلابة النفسية وأبعاده الفرعية:

المقياس	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	مستوى دلالة Sig	القرار	الفرق لصالح
التحدي	اناث	45	31.62	6.020	−0.374	0.471	غير دال	–
	ذكور	35	32.11	5.593	−0.377			
التحكم	اناث	45	27.51	5.968	−1.785	0.010	غير دال	–
	ذكور	35	29.63	4.180	−1.864			
الالتزام	اناث	45	34.22	5.330	−0.005	0.714	غير دال	–
	ذكور	35	34.23	5.369	−0.005			
المقياس الكلي	اناث	45	93.36	10.707	−1.125	0.477	غير دال	–
	ذكور	35	95.97	9.793	−1.138			

يتبين من الجدول السابق أن قيم مستوى الدلالة Sig أكبر من 0.05 لذلك نقبل الفرض الصفري و نرفض الفرض البديل أي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسط درجات الذكور ومتوسط درجات الاناث على مقياس الصلابة النفسية وأبعاده الفرعية، وقد اتفقت هذه النتيجة وقد تعارضت هذه النتيجة مع نتيجة بعض الدراسات ومنها دراسة محمد(2002) التي توصلت الى فروق بالصلابة لصالح الذكور، ويمكن أن نرجع النتيجة إلى أن الخبرة العملية للممرض أثناء أداءه لعمله في المشافي يكسبه درجة من الصلابة النفسية تساعده بالتعامل مع المواقف اليومية التي يتعرض لها ،وأن جنس الممرض لا يشكل أثر مباشر على

اكتسابه الصلابة النفسية في عمله، فالخبرة الحياتية هي عامل أقوى واهم من جنس الممرض سواء كان ذكر أم أنثى.

4- اختبار الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسط درجات أفراد عينة البحث على مقياس الذكاء العاطفي وأبعاده الفرعية تبعا" لمتغير عدد سنوات الخبرة.

للتحقق من صحة الفرضية تم اختبار الفروق بين بين متوسط الأفراد على أبعاد مقياس الذكاء العاطفي من خلال مقارنة متوسطي عينتين مستقلتين باستخدام اختبارات (T) للعينات المستقلة ، وكانت النتائج موضحة بالجدول رقم (9)كالتالي:

جدول رقم (9): الفروق بين متوسطي الذكور والاناث على مقياس الذكاء العاطفي وأبعاده الفرعية:

المقياس	عدد سنوات الخبرة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	مستوى دلالة Sig	القرار	الفرق لصالح
المهارات الاجتماعية	أقل من 5 أكثرمن 5	46 34	63.24 66.49	4.763 7.265	-2.403 -2.285	0.00	دال	أكثر من 5سنوات
الوعي بالذات	أقل من 5 أكثرمن 5	46 34	59.07 61.94	5.163 5.724	-2.357 -2.327	0.208	غير دال	-
التعاطف	أقل من 5 أكثرمن 5	46 34	51.29 54.89	7.455 6.091	-2.315 -2.374	0.02	دال	أكثر من 5سنوات
الدافعية	أقل من 5	46 34	56.27 57.71	5.383 4.836	-1.247 -1.264	0.407	غير دال	-

	أكثرمن 5							
تنظيم الذات	أقل من 5 أكثرمن 5	46 34	52.73 56.43	4.261 3.648	-4.093 -4.174	0.04	دال	أكثر من 5سنوات
المقياس الكلي	أقل من 5 أكثرمن 5	46 34	282.60 297.46	11.756 19.773	-4.183 -3.937	0.01	دال	أكثر من 5سنوات

يتبين من الجدول السابق أن قيم مستوى الدلالة Sig أصغر من 0.05 لذا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرض البديل أي توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسط درجات الأفراد على مقياس الذكاء العاطفي تبعا" لمتغير عدد سنوات الخبرة وكان الفرق لصالح عدد سنوات الخبرة التي تتجاوز الخمس سنوات واتضح ذلك في أبعاد تنظيم الذات و المهارات الاجتماعية والتعاطف بينما لم نجد فروق واضحة على بعدي الدافعية والوعي بالذات . وقد يرجع ذلك الى أهمية الخبرة العملية في تطوير الذكاء العاطفي عند الممرض وهذا أساس الذكاء العاطفي وهذا ما اكدته دراسات عديدة مثل دراسة كويكر (Kooker al et ,2007) عندما أظهرت ان استخدام الذكاء العاطفي ادى الى اندماج الممرض في العمل و بقائه مدة اطول في المؤسسة الصحية وكذلك تحسين العلاقة والخدمات المقدمة للمريض ،وكلما زادت عدد سنوات الخبرة عند الأفراد أدى ذلك الى تطوير وارتفاع مستوى الذكاء العاطفي لديهم.

1- اختبار الفرضية الخامسة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسط درجات أفراد عينة البحث على مقياس الصلابة النفسية وأبعاده الفرعية تبعا" لمتغير عدد سنوات الخبرة.

للتحقق من صحة الفرضية تم اختبار الفروق بين بين متوسط الأفراد على أبعاد مقياس الصلابة النفسية من خلال مقارنة متوسطي عينتين مستقلتين باستخدام اختبارات(T) للعينات المستقلة ، وكانت النتائج موضحة بالجدول رقم (10) كالتالي:

جدول رقم (10): الفروق بين متوسطي الذكور والاناث على مقياس الصلابة النفسية وأبعاده الفرعية:

المقياس	عدد سنوات الخبرة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	ت المحسوبة	مستوى دلالة Sig	القرار	الفرق لصالح
التحدي	أقل من 5	46	31.16	6.083	-1.194	0.232	غير دال	-
	أكثر من 5	34	32.71	5.388	-1.213			
التحكم	أقل من 5	46	28.98	5.237	1.027	0.606	غير دال	-
	أكثر من 5	34	27.74	5.458	1.022			
الالتزام	أقل من 5	46	33.04	5.628	-2.315	0.257	غير دال	-
	أكثر من 5	34	35.74	4.514	-2.379			
لصلابة النفسية	أقل من 5	46	93.18	10.276	-1.303	0.702	غير دال	-
	أكثر من 5	34	96.20	10.309	-1.303			

يتبين من الجدول السابق أن قيم مستوى الدلالة Sig أكبر من 0.05 لذا نقبل الفرضية الصفرية أي لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين متوسط الأفراد الذين لديهم أقل من 5سنوات خبرة بالعمل وبين متوسط من لديهم أكثر من 5سنوات خبرة في العمل على مقياس الصلابة النفسية وقد يرجع السبب الى أن هناك متغيرات أهم يمكن أن تلعب دورا" في تشكيل الصلابة النفسية وبلورتها أكثر من عدد سنوات الخبرة وأهمها الخصائص الشخصية للأفراد والبيئة المحيطة والظروف المحيطة بهم. وهذا ما أظهرته نتائج دراسات سابقة كدراسة الحجار و دخان (2006) التي ربطت بين مستوى الضغوط النفسية والصلابة النفسية ودراسةHuff & Massey & Judkins(2006) التي ربطت بين والإجهاد والضغوط الناتجة عن العمل في مهنة التمريض وسوء استخدام الوقت لدى الممرضات كعوامل مؤثرة على الصلابة النفسية.

مقترحات البحث:

1- إعداد برامج ارشادية لتنمية الذكاء العاطفي ورفع مستوى الصلابة النفسية لدى العاملين في القطاع الصحي بشكل عام ولدى العاملين في مهنة التمريض بشكل خاص.

2- إجراء محاضرات توعية نفسية للممرضين و العاملين في القطاع الصحي لرفع مستوى الصلابة النفسية لديهم، إضافة الى إجراء دورات مهنية للتدريب على مهارات الذكاء العاطفي وتنميتها لديهم.

3- إجراء بحوث مماثلة على مختلف قطاعات العمل الخاص والعام .

4- إجراء المزيد من البحوث والدراسات حول متغير الدراسة لدى فئات أخرى من البالغين ضمن المجتمع المحلي (طلبة المرحلة الثانوية، طلبة الجامعة، فئات التربية الخاصة من المعوقين إعاقات سمعية، أو بصرية، ..إلخ،).

5- تصميم اختبارات ومقاييس للذكاء العاطفي وللصلابة النفسية لتناسب فئات عمرية مختلفة، وتتمتع بدلالات مرتفعة للصدق والثبات، وتكون صالحة للاستخدام على البيئة السورية

المراجع:

المراجع العربية:

1- أبو سعد ، مصطفى .(2005). **الذكاء الوجداني**، دبي: مركز النخبة.

2- براحيل، فاطمة.(2009) . دور الطبيب و الممرض في العلاج الطبي. **مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية** ،الجزائر ، العدد (24)، 122.

3- الحجار، بشير و دخان، نبيل.(2006). الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة الإسلامية وعلاقتها بالصلابة النفسية لديهم ، **مجلة الجامعة الإسلامية** ، سلسلة الدراسات الإسلامية، المجلد 14، العدد (2)، 398-369 .

4- حمادة، لولوه وعبد اللطيف، حسن.(2002). الصلابة النفسية والرغبة في التحكم لدى طلاب الجامعة ، **مجلة دراسات نفسية**، المجلد 12، العدد (2)، 272-229.

5- الخضر، عثمان حمود. (2002). الذكاء الانفعالي: هل هو مفهوم جديد؟ .**مجلة الدراسات النفسية**، المجلد 12، العدد (1)،5 .

6- راضي، زينب.(2008). الصلابة النفسية لدى أمهات شهداء انتفاضة الأقصى وعلاقتها ببعض المتغيرات، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.

7- الرفاعي، عزة .(2003). الصلابة النفسية كمتغير وسيط بين إدراك أحداث الحياة الضاغطة وأساليب مواجهتها ، **رسالة دكتوراه غير منشورة**، جامعة حلوان، القاهرة.

8- السمحة، حمود عبد الرحمن و عمران ، جهان عيسى أبو راشد .(2019) : الصلابة النفسية وعلاقتها بالذكاء الانفعالي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من معلمي ومعلمات التربية الخاصة في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية . **المجلة المصرية للدراسات النفسية** . المجلد (29)، العدد(104)، 37.

9- السيد ، عبدالمنعم . (2007) . أبعاد الذكاء الانفعالي وعلاقتها باستراتيجيات التعامل مع الضغوط والصلابة النفسية والإحساس بالكفاءة الذاتية .**مجلة الإرشاد النفسي** ، العدد (21) ، 201-157 .

10- الشافعي، ماهر.(2002) .التوافق المهني للممرضين و علاقته بسماتهم الشخصية، **رسالة ماجستير غير منشورة**. الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

11- الشهري، سعد محمد علي.(2010). الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف. **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة أم القرى، السعودية.

12- عبادة، نهال صلاح الدين و عبد الوهاب، هدى عبد الحميد.(2005) . العلاقة بين الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية وادراك النجاح للاعبي الانشطة الرياضة ذوي الاحتياجات الخاصة ،**مجلة البحوث النفسية والتربوية**، العدد (3)، 253-206 .

13- عباس ، مدحت . (2010) . الصلابة النفسية كمنبئ بخفض الضغوط النفسية والسلوك العدواني لدى معلمي المرحلة الإعدادية . **مجلة كلية التربية**، المجلد الأول، العدد (26)، 175.

14- عثمان، فاروق السيد .(2001) . **القلق وإدارة الضغوط** ، الطبعة الأولى، القاهرة: دار الفكر العربي.

15- عسكر ، علي .(2000) . **ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها**. ط 2 . الكويت: دار الكتاب الحديث.

16- علي، عبد السلام علي .(2000). المساندة الاجتماعية وأحداث الحياة الضاغطة وعلاقتهما بالتوافق مع الحياة الجامعية لدى طلاب الجامعة المقيمين مع أسرهم والمقيمين في المدن الجامعية ، **مجلة علم النفس** ، القاهرة، المجلد 14 ، العدد (53)، 14.

17- عودة، محمد محمد.(2010). الخبرة الصادمة وعلاقتها بأساليب التكيف مع الضغوط والمساندة الاجتماعية والصلابة النفسية لدى أطفال المناطق الحدودية بقطاع غزة، **رسالة ماجستير غير منشورة**.الجامعة الاسلامية، فلسطين.

18- العيتي ، ياسر. (2003). **الذكاء العاطفي**. تقديم جودت سعيد ، دمشق: دار الفكر.

19- محمد ، طارق عبد الرؤوف و عيسى ، ايهاب .(2018): الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي، المجموعة العربية للتدريب والنشر ، ص 65.

20- محمد ، عبد الهادي .(٢٠٠٦م). **تنمية الذكاء العاطفي** –مشاغل تدريبية ، العين : دار الكتاب .

21- محمد عبد العزيز، مفتاح.(2010). **مقدمة في علم نفس الصحة: مفاهيم – نماذج – نظريات** –دراسات، ط1 ، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

22- محمد، جيهان.(2002). دور الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية وتقدير الذات في إدراك المشقة والتعايش معها لدى الراشدين من الجنسين في سياق العمل ، **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة القاهرة.

23- عبد الرحمان ، محمد عال. (2009).**الذكاء الوجداني والتفكير الابتكاري عند الأطفال**. عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.

24- محمد، مجدي محمود فهيم.(2007). بناء مقياس للصلابة النفسية لمعلمي التربية الرياضية" ، **مجلة البحوث النفسية والتربوية**، العدد 2 ، ص 75 .

25- مخائيل، امطانيوس.(2008) . **مقياس شط للذكاء الانفعالي SEIM البنود والتعليمات ودراسات الثبات والصدق وقوائم المعايير**. دمشق: منشورات جامعة دمشق، كلية التربية.

26- ملحم، سامي محمد . (2010). **مناهج البحث في التربية وعلم** النفس . ط 4، عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع .

27- موسى بطران ، علي .(2018).**الذكاء العاطفي الوجداني و علاقته بالتوافق المهني لدى عينة من الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة الخليل** ، كلية الّدارسات العليا، جامعة الخليل .

28- نعمة ، أطياف .(2016) . **الذكاء الانفعالي وعلاقته بالصلابة النفسية لدى أطباء مستشفى الديوانية** ، كلية التربية علم النفس، جامعة القادسية.

29- نواصرة، فيصل عيسى .(2011). **الذكاء العاطفي والاجتماعي والخلقي لدى الطلبة الموهوبين**. عمان: دار عماد الدين للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية:

1. Bachman, J., Stein, S., Campbell,c. & Sitarenios, G. (2000). Professional Forum Emotional Intelligence in The Collection of

Debt, Blackwell Publishers Ltd 2000, 108 Cowley Road, Oxford OX4 1JF, UK and 350 Main Street, Malden, MA 02148, USA.

2. Bananno,G.A.(2004),Loss trauma,and human resilience: have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events? ***American Psychologist***. 59 (1) ,20-21.
3. Bar-On, R., (2001), Emotional intelligence and self-actualization. In Joseph Ciarrochi, Joe Forgas, & John D. Mayer (eds.): ***Emotional intelligence in everyday life***: a scientific inquiry. New York: Psychology Press.
4. Brown, C., Curran, R., & Smith, M. (2003). the Role of Emotional Intelligence in the Career Commitment and Decision-Making Process, *Journal of Career Assessment*, Vol. 11.(4), USA,123-342.
5. Currid, T. (2012). Meeting the psychological needs of the physically ill
6. Dulewicz, V., & Higgs, M. (2005). Assessing Leadership Styles and Organizational Context, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 20,(2),105-123.
7. Gerald, Glen, , 2004 '' **Measuring Emotional Intelligence** '', New York, Nova Science
8. Judkins, S, Massey, C, & Huff, B.(2006):"Hardiness, Stress, and Use of Ill: Time Among Nurse Managers, Is There a Connection?", Nursing Economic,. 24 , 4, 187- 175.
9. Kelly, P(2010). **Essentials of Nursing Leadership & Management, Second Edition**. Delmar, Cengage Learning. UAS.
10. Kooker, M., Shoultz, J., & Codier, E. (2007). Identifying emotional intelligence in professional nursing practice. *Journal of Professional Nursing*. 23(1): 30-36

11. Maddi. S.R. (2004). Hardiness: An operationalization of Existential Courage, *Journal of Humanistic Psychology*. 44(3) 279-298.
12. Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, A. (2000). **Models of Emotional Intelligence**. Handbook of Intelligence,401 Cambridge University Press 772-781
13. Michelle Rowe (1998) :**American Journal of Health Studies**: 14(1) 1998. Nursing times. 108(46): 24-27.
14. Rode, J., Mooney, C., Arthaud, M., Near, J., Baldwin, T., Rubin, R., & Bommer, A. (2007). Emotional Intelligence and Individual Performance: Evidence of Direct and Moderated Effects . *Journal of Organizational Behavior*, 28, 399–421
15. Sharon Kay, Judkins (2001) :Hardiness, stress, and coping strategies among mid-level nurse managers : implications for continuing higher education , Dissertation Prepared for the Degree of DOCTOR OF PHILOSOPHY , UNIVERSITY OF NORTH TEXAS
16. Warren, B. (2013). Healthcare emotional intelligence: Its role in patient outcomes and organizational success. Becker's Hospital Review.

الملاحق:

مقياس الصلابة النفسية:

الرقم	العبارات	تنطبق تماما	تنطبق أحيانا	لا تنطبق نهائيا
1	مهما كانت العقبات فإنني أستطيع تحقيق أهدافي			
2	اتخذ قراراتي بنفسي ولا تملى علي من مصدر خارجي			
3	اعتقد ان متعة الحياة وإثارتها تكمن في مقدرة الفرد على مواجهة تحدياتها			
4	قيمة الحياة تكمن في ولاء الفرد لبعض المبادئ و القيم			
5	عندما أضع خططي المستقبلية فإنني أكون متأكد من مقدرتي على تنفيذها			
6	اقتحم المشكلات لحلها ولا انتظر حدوثها			
7	معظم أوقات حياتي تضيع في أنشطة لا معنى لها			
8	نجاحي في عملي يعتمد على مجهودي وليس نتيجة الحظ او الصدفة			
9	لدي حب استطلاع ورغبة في معرفة ما لا أعرفه			
10	اعتقد ان لحياتي هدفا ومعنى أعيش من أجله			
11	الحياة فرص وليس عمل و كفاح			
12	اعتقد ان الحياة المثيرة هي التي تنطوي على مشكلات استطيع مواجهتها			
13	لدي قيم ومبادئ معينة التزم بها وأحافظ عليها			
14	اعتقد ان الفشل يعود الى أسباب تكمن في الشخص نفسه			
15	لدي قدرة على المثابرة حتى انتهي من أية مشكلة تواجهني			
16	لا يوجد لدي من الأهداف ما يدعو للتمسك بها أو الدفاع عنها			
17	اعتقد ان كل ما يحدث لي هو نتيجة تخطيطي			
18	المشكلات تستنفر قواي ومقدرتي على التحدي			
19	أبادر بالمشاركة في أي نشاط يخدم المجتمع الذي أعيش فيه			
20	لا يوجد في الواقع شي اسمه حظ			
21	اشعر بالخوف والتهديد لما قد يطرأ على حياتي من ظروف وأحداث			
22	أبادر بالوقوف بجانب الآخرين عند مواجهتهم لمشكلاتهم			
23	اعتقد ان الصدفة والحظ يلعبان دورا مهما في حياتي			
24	عندما احل مشكلة أجد متعة في التحرك لحل مشكلة أخرى			
25	اعتقد ان " البعد عن الناس غنيمة"			

26	استطيع التحكم في مجرى أمور حياتي			
27	اعتقد ان مواجهة المشكلات اختبار لقوة تحملي و مقدرتي على المثابرة			
28	اهتمامي بنفسي لا يترك لي فرصة للتفكير في أي شيء أخر			
29	اعتقد ان سوء الحظ يعود الى سوء التخطيط			
30	لدي حب المغامرة والرغبة في استكشاف ما يحيط بي			
31	أبادر بعمل أي شيء أعتقد أنه يخدم أسرتي أو مجتمعي			
32	اعتقد أن تأثيري ضعيف على الأحداث التي تقع لي			
33	أبادر في مواجهة المشكلات لأنني أثق في مقدرتي على حلها			
34	اهتم كثيرا بما يجري من حولي من قضايا وأحداث			
35	اعتقد ان حياة الأفراد تتأثر بقوى خارجية لا سيطرة لهم عليها			
36	الحياة الروتينية والهادئة هي الحياة الممتعة بالنسبة لي			
37	الحياة بكل ما فيها لا تستحق أن نحياها			
38	اعتقد ان لي تأثير قوي على ما يجري حولي من أحداث			
39	اعتقد ان الحياة التي لا تنطوي على تغيير هي حياة مملة و روتينية			
40	اشعر بالمسؤولية اتجاه الاخرين وأبادر بمساعدتهم			
41	اخطط لامور حياتي ولا اتركها تحت رحمة الظروف الخارجية			
42	أتوجس من تغيرات الحياة فكل تغير قد ينطوي علي تهديد لي و لحياتي			
43	اهتم بقضايا المجتمع وأشارك فيها كلما أمكن			
44	اعتقد ان التغيير امر ضروري بالحياة والمهم هو القدرة على مواجهته بنجاح			
45	أغير قيمي ومبادئي إذا دعت الظروف لذلك			
46	اشعر بالخوف م مواجهة المشكلات حتى قبل ان تحدث			

مقياس الذكاء العاطفي

الرقم	العبارة	تنطبق عليّ تماما"	تنطبق عليّ كثيرا"	تنطبق عليّ أحيانا	تنطبق عليّ قليلا"	لا تنطبق عليّ إطلاقا
1	أشعر بالثقة في ذاتي					
2	أستطيع تغيير انفعالاتي بسرعة عندما تتغير الظروف					
3	عند سماعي عن مشكلة لشخص ما يتداعى إلى ذهني حلول كثيرة لها					
4	أبادر بمحادثة الأخرين					
5	أفضل انجاز الأعمال التي تتطلب جهدا"					
6	أشعر بالضيق عند مواجهة شخص غاضب					
7	أقدر انفعالاتي تقديرا" واقعيا"					
8	عادة أكون هادئ وإيجابي حتى في الظروف الصعبة					
9	لدي نظرة إيجابية تجاه مستقبلي					
10	ينتابني الشعور بالضيق تجاه أي شخص يخالف القانون					
11	أستطيع أن أنحي عواطفي جانبا" عندما أقوم بإنجاز أعمالي					
12	أعتبر نفسي مسؤولا عن مشاعري					
13	لدي القدرة على تحديد جوانب القوة والضعف في ذاتي					
14	لدي كفاءة في إدارة المناقشات الاجتماعية					
15	أستطيع التركيز جيدا" عند أدائي أي عمل في ظروف ضاغطة					
16	لدي القدرة على التحكم في انفعالاتي					
17	أتأثر بردود أفعال الآخرين					

18	أفضل العمل على تحقيق الأهداف التي تتطلب مستوى عالي من التحدي					
19	أستطيع التعبير عن مشاعري (فرح، حزن.) بوضوح					
20	تأخذ القضايا العامة حيزا" كبيرا" من تفكيري					
21	أستطيع انجاز أعمالي بنشاط وتركيز عالي					
22	أستطيع فهم نشاط الجماعة والتناغم معه					
23	عندما أشعر بالتوتر والعصبية تجاه شخص ما فإنني أتراجع و أعيد تقييم الموقف					
24	أتابع باهتمام أخبار الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة					
25	أستطيع حل الخلافات التي تنشب بين أفراد الجماعة					
26	أبذل قصارى جهدي في أي عمل حتى وإن لم يقدره الآخرين					
27	استمع إلى مشكلات الآخرين و اسعى إلى حلها					
28	أستطيع تغيير وجهة نظر الجماعة تجاه موضوع ما					
29	أدرك أن لدي مشاعر رقيقة					
30	أستطيع ربط مشاعري بما أفكر فيه					
31	أفضل العمل مع فريق عمل متميز					
32	أستطيع تحقيق النجاح تحت الضغوط					
33	أحاول تعزيز السلوكيات الإيجابية لدى الآخرين					
34	لدي الوعي بما أقوم به من أعمال يومية					
35	عندما يكون مزاجي متكدر فإنني أذهب إلى (صديق، نادي) كي أغير حالتي المزاجية					
36	أحب القيام بمسؤولياتي بغض النظر عن النتائج					
37	لا أظهر مشاعري السلبية للآخرين					

38	إحساسي بانفعالات الآخرين الحزينة يجعلني مشفقا" عليهم					
39	أحرص على تكوين علاقات ناجحة مع الآخرين					
40	أقدر العقبات الممكنة قبل الشروع في أي عمل					
41	لدي قدرة في التأثير على الآخرين					
42	أفعل ما يتوقعه الناس مني مهما كلفني ذلك من جهد					
43	أشعر بالضيق لما يصيب الأخرين من أحداث مؤلمة					
44	أستطيع التحدث أمام حشد من الناس					
45	عندما أشعر بالضيق فإنني أشغل نفسي في عمل أفضله					
46	أستطيع السيطرة على انفعالاتي بعد أي موقف محزن					
47	أعتبر نفسي موضع ثقة في الآخرين					
48	لدي القدرة على تحديد سبب الضيق الذي ينتابني					
49	لا توقفني العقبات عن تحقيق أهدافي					
50	أتذكر الأحداث السارة أكثر من الأحداث غير السارة					