

مجلة أصيل للدراسات النفسية والتربوية والاجتماعية

Journal Acil of Psychological, Educational and Social Studies

Issn: 2830-8891

المجلة دورية دولية تصدر عن مخبر البحث والدراسات في قضايا الانسان والمجتمع

بالمركز الجامعي الشريف بوشوشة افلو

الإلتزان الإنفعالي وعلاقته بالقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ

في فلسطين

**Emotional balance and its relationship to the ability to make decisions
among ambulance and emergency officers in Palestine**

د. محمد محي الدين عساف*

كلية العلوم الإنسانية، جامعة الاستقلال، (فلسطين)، M.assaf@pass.ps

تاريخ النشر: 2024/06/01

تاريخ القبول: 2024/05/13

تاريخ ارسال المقال: 2024/03/13

*المؤلف المرسل

الملخص:

هدفت هذه الدراسة التعرف على مستوى الإنزنان الإنفعالي وعلاقته بالقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدم مقياسي: الإنزنان الإنفعالي المكونة من (20) فقرة، ومقياس القدرة على اتخاذ القرار المكون من (20) فقرة، وأجريت الدراسة على عينة مكونة من (109) تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة من ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين (الضفة الغربية). أظهرت النتائج وجود ارتباط إيجابي بين الإنزنان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين، وأن مستوى الإنزنان الإنفعالي لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين قد كان بدرجة متوسطة أي بمتوسط حسابي بلغ (3,566) أي ما نسبته المئوية (71%)، وأن مستوى القدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين قد كان بدرجة كبيرة أي بمتوسط حسابي بلغ (3,822) أي ما نسبته المئوية (76%).

الكلمات المفتاحية: الإنزنان ; الإنفعالات ; الإنزنان الإنفعالي ; القدرة على اتخاذ القرار ; ضباط الإسعاف والطوارئ.

Abstract :

This study aimed to identify the level of emotional stability and its relationship to the ability to make decisions among ambulance and emergency officers in Palestine. To achieve the objectives of the study, the study relied on the descriptive approach, and two scales were used: emotional balance consisting of (20) items, and a measure of decision-making ability consisting of (20) items. The study was conducted on a sample consisting of (109) they were chosen by simple random sample method from ambulance and emergency officers in Palestine (West Bank). The results showed that there is between emotional balance and the ability to make decisions among ambulance and emergency officers in Palestine, And that the level of emotional stability among ambulance and emergency officers in Palestine was at a moderate degree, with an arithmetic mean of (3,566), or a percentage of (71%). Moreover, that the level of decision-making ability of ambulance and emergency officers in Palestine was high, with an arithmetic mean of (3,822), or a percentage of (76%).

Keywords: Balance; Emotions; Emotional Balance; The Ability to make Decisions; Ambulance and Emergency Officers.

مقدمة:

يجب إن التحولات التي حصلت في مختلف عوامل التطورات التكنولوجية والتطور العلمي والنمو والعوامل البيئية، والاجتماعية والسياسية وغيرها ما زالت في تغير مستمر في حياة الإنسان والمؤسسات والمجتمعات تمضي على وتيرة واحدة وتشابك عملياتها وتتعدد وتنوع المشاكل التي تواجهها مما أدى إلى زيادة الحاجة للوسائل وطرق جمع المعلومات والبيانات بالاساليب العلمية من أجل تحقيق الأهداف المرجوة.

فعلى الرغم من أن الإدارة وعلم النفس يعتبرو مجالين مختلفين، إلا أنهما يؤثران على بعضهم بشكل كبير، ويتقاطعا في العديد من المواضيع، فهناك مساهمات عدة من علماء النفس والمهتمين بالعمليات المعرفية أي التعلم عن طريق الفهم والتي قد تتصف بتركيزها على قدرات وحدود العناصر البشرية لمعالجة المعلومات واختيار البدائل في اتخاذ القرار (جلدة، 2008).

وراء كل سلوك أو قرار دوافع وإنفعالات تعتبر الدينامو أو المحرك لسلوكيتنا، فالانفعالات قد يكون لها أهمية بالغة في تكوين وبناء الشخصية الطبيعية للفرد، فمثلاً إذا لم تبين في حياة اطفالنا علامات انفعال القلق، فيتوجب علينا أن نزرع بذورها في أنفسهم، وذلك لأن القلق هو العتبة اللازمة لتمكين الفرد من مواجهة مصاعب الحياة، أو الإعداد لهذه المواجهة بشكل مناسب، فالانفعالات من الممكن أن تضفي على حياة الفرد البهجة والمتعة، والمعاناة، حيث أن بدونها تصبح الحياة لا طعم ولا لون ولا رائحة ولا جاذبية (بني يونس، 2009).

إن الشخصية عادة ما تتكون من مجموعة من الانفعالات، فوجود الانفعالات هو أمر طبيعي يساعد الانسان على التكيف والبقاء، ولكن إذا زادت عن الحد الطبيعي تصبح ضمن الاضطرابات الإنفعالية، فالانفعال حالة تغيير واضطراب في الكائن الحي يصاحبها إثارة وجدانية ذات مشاعر قوية واندفاع نحو سلوك معين (أبو سلامة، 2013)، إن علماء النفس عرفوا الانفعالات مفاهيم مختلفة، ولكن تلك العلماء اتفقوا بأنها حالة أكثر تعقيداً لدى الكائن الحي وليست حالة بسيطة، فالانفعالات تتضمن استجابة وأفعال ظاهرية وأخرى باطنية (زهران، 2005).

والإنتران الإنفعالي مصطلح نفسي يستخدم لوصف حالة الفرد الناضج انفعالياً، والذي تكون لديه مرونة، حيث تكون استجابته الإنفعالية ملائمة للموقف ومتناغمة معه من حيث الظروف، وبعد الإنتران الإنفعالي يعد أحد الأبعاد الأساسية للشخصية، والذي يمتد بشكل متصل ومستمر من القطب الإيجابي الذي يمثل الإنتران الإنفعالي، إلى القطب السلبي الذي يمثل العصبية، فمن هنا يمكن لأي شخص أن يكون متصل بالقطبين، ويمكننا وصفه طبقاً لمكانه بحسب الاتصال بين القطبين، فجميع المواقع محتملة (زهران، 2005)، ويؤكد "Eysenck" أن العصبية والإنتران هما طرفا البعد ويقع بينهما غالبية الأفراد (البيومي، 2019).

ويشير السيد و ابراهيم ومحمود (2020) في دراستهم أن من أبعاد الإنتران الإنفعالي: بُعد الثقة بالنفس ويقصد بها قدرة الفرد في التعبير عن رأيه بحرية وثقة ودون خجل، وقدرته على حل المشكلات بالاعتماد على الذات، وتحقيق الاهداف دون الاستعانة بالآخرين. والبعد الثاني: السيطرة والتحكم في الانفعالات ويقصد بها قدرتها في التحكم والسيطرة على الانفعالات المختلفة في مواقف عدة. والبعد الثالث: السعادة ويقصد بها مشاعر الفرد

واتجاهاته التي تتسم بالتفاؤل والسرور، والرضا عن الحياة، وشعورهم بالهدوء والسلام الداخلي. أما البعد الرابع: المرونة ويقصد بها القدرة على التعامل مع المواقف الجارية والأحداث بمرونة، حيث تكون الاستجابة مناسبة للموقف الذي يستدعي هذه الانفعالات.

لذلك يعد الإلتزان الإنفعالي مظهر من مظاهر الصحة العقلية للفرد، حيث يستجيب الشخص المتوازن انفعالياً للمواقف والمشكلات التي يواجهها بمرونة وعدم التطرف. وبذلك فهو شخص يتسم بالتفاؤل والاستقرار النفسي والحرية إلى حد كبير من مشاعر القلق والوحدة النفسية (Al-Massarweh, & AL-Dlalah, & Alyamani, & Jabali, 2022).

فعملية اتخاذ القرار يعتبر محور العملية الإدارية، لأنه عملية متداخلة في جميع وظائف وأنشطة الإدارة، حيث أن أي نجاح في العمل يتطلب توفر بيئة جيدة خالية من المصاعب والمشاكل، وقيادة حكيمة تتوفر لديها مهارة صنع القرار الرشيد، لذا فإن من الضروري أن تتوفر لدى قادة المؤسسات وضباط الإسعاف والطوارئ على وجه الخصوص القدرات والمهارات اللازمة لإدارة الأزمات والمشكلات بفعالية وحكمة وعدم التسرع في اتخاذ القرارات حتى يمكنهم الخروج من تلك الأزمات بأقل الخسائر الممكنة، حيث يقاس مدى نجاح القيادة بمدى قدرتهم على اتخاذ القرارات الفعالة والصحيحة في ظل الظروف المتغيرة للعمل، ويمكن تلخيص الصفات الضرورية والمهمة التي تميز القائد في صنع القرار بأنها صفة عقلية خالصة وقدرتها على معرفة القرار الصحيح، صفة نفسية خالصة وقدرتها على اتخاذ القرار الصحيح، مزيج من العقل والنفس وقدرتها على تنفيذ القرار الصحيح (البارودي، 2015):

تعددت الآراء لدى علماء الإدارة في تعريف اتخاذ القرار حيث أصبح لكل منهم مفهومه الخاص، وتعرف عملية اتخاذ القرار بأنها عملية اختيار من بين عدد من البدائل لتحقيق النتيجة المرجوة (Eisenfuhr, 2011). أما الصيرفي فعرف اتخاذ القرار بأنه هو العملية العقلانية التي تتبلور في الاختيار من بين البدائل المتعددة ذات الموصفات التي تتناسب مع الإمكانيات المتاحة والأهداف المطلوبة (الصيرفي، 2003).

يستنتج من التعريفات العديدة لعملية اتخاذ القرار بأنها مرتبطة بوجود مشكلة تتطلب حلاً معيناً، ومن المعروف أن نعيش في محيط دائم التغير، وحتى يواكب ضابط الإسعاف والطوارئ هذا التغير والتقلب أي كان نوعه ووقته ومكانه لا بد له من أن يتخذ بشأنه قراراً يكون أثره إيجابياً لا سلبياً.

وعن علاقة الإلتزان الإنفعالي بالقدرة على اتخاذ القرار نجد أن الأفراد الذين يتعاملون بسوء مع انفعالاتهم مثل الخوف والغضب أقل نجاحاً في القدرة على اتخاذ القرار (الشهري، 2008)، وهذا ما تأكدته دراسة رضوان (2012) إلى أهمية عملية اتخاذ القرار للأفراد بصورة عامة، وأنها مهارة مكتسبة قابلة للتعليم والتعلم في أية مرحلة من مراحل عمر الإنسان، حتى نصل للهدف المنشود ببناء جيل قادر على اتخاذ القرارات الفاعلة ومواجهة الحياة ومتغيراتها والتكيف معها.

ومن ضمن العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار من قبل متخذي القرارات هي العوامل النفسية: وهي عبارة عن التكوينات النفسية للشخص التي يتخذ القرار حيث يشمل التعليم والانفعالات والاتجاهات والدوافع والسلوك؛ فتختلف العوامل السلوكية في الإدراك والخبرة الشخصية، إذ يكون هناك اختلاف لدى الناس في الفهم والتفسير بما

يحيط بهم من المعلومات والظواهر والمشكلات وبالتالي فإن تحديد المشكلات والبدائل قد يختلف من مدير لآخر، بالإضافة إلى الخبرات السابقة لديهم، فضلاً عن خطأ تعميم الصفات وتنميطها ومدى كون القرار الشخصي أكثر رشدية (موسى، 2010). وهذا ما أكدته Roussel أن لكل شخص طريقته في التفكير والتعلم، بالإضافة إلى أسلوبه الفريد في اتخاذ القرارات (Roussel, 2013).

ومن الدراسات والأبحاث التي تناولت موضوع الدراسة، دراسة النرش والنقيب وأبو المجد (2022) التي هدفت التعرف على الذكاء الانفعالي وعلاقته بالقدرة على اتخاذ القرار لدى طلبة الجامعة، وتم تطبيقه على عينة تكونت من (220) طالب وطالبة من طلبة الجامعة بكلية التربية جامعة بورسعيد للعام الدراسي 2019-2020، وتم اتباع المنهج الوصفي باستخدام مقياس الذكاء الإنفعالي ومقياس القدرة على اتخاذ القرار. وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى طلبة الجامعة.

وهدف دراسة لادو ووتيرو وسيلجادو (Lado, & Otero, and Salgado, 2021) معرفة العلاقة بين الانعكاس المعرفي (CR)، والرضا عن الحياة (SWL)، والتوازن العاطفي (EB) مع الأداء الوظيفي. وكان المشاركون 245 مديراً (140 رجلاً و 105 سيدة) يعملون في شركات في مختلف القطاعات الاقتصادية. أظهرت النتائج أن CR لم يكن مرتبطاً بشكل كبير بالأداء الوظيفي ولكن SWL و EB كانا متنبئين صحيحين، علاوة على ذلك، ارتبطت CR بشكل كبير مع SWL و EB. كما أظهر تحليل الانحدار المتعدد أن لا CR ولا EB أظهروا صلاحية متزايدة على SWL في التنبؤ بالأداء الوظيفي.

كما هدفت دراسة علي ودريالة وجاد وأحمد (2021) التعرف على الإلتزان الإنفعالي لدى لاعبات الجمباز، تحقيقاً لأهداف البحث وفرضه أستخدم الباحثين المنهج الوصفي، تم إجراء الدراسة على عينة قوامها (80) لاعبة جمباز من خلال تطبيق مقياس الإلتزان الإنفعالي، أظهرت النتائج أن مستوى الإلتزان الإنفعالي جاء بدرجة مرتفعة، وأنه بإمكان اللاعبات التحكم في إنفعالاتهم ومواجهة المواقف الصعبة.

وأجرى سعود والحياي (2020) دراسة هدفت إلى التعرف على الإلتزان الإنفعالي لدى طلبة الانبار، حيث كانت عينة الدراسة مكونة من (400) طالب وطالبة من طلاب جامعة الانبار، اختيروا بالطريقة الطبقيّة العشوائية، واتباع الباحث المنهج الوصفي، واستخدم مقياس الإلتزان الإنفعالي، توصلت الدراسة إلى أن طلبة جامعة الانبار يمتلكون الإلتزان الإنفعالي، وكان الإلتزان الإنفعالي لصالح التخصص الانساني وملتغير النوع لصالح الاناث.

أما دراسة زكي وعبد الرحمن وغنيمي (Zaki & Abd-Elrhman and Ghoneimy, 2018) هدفت إلى تقييم تأثير برنامج الذكاء العاطفي على أسلوب اتخاذ القرار لكبار الممرضات. تم استخدام تصميم شبه تجريبي. إعداد الدراسة: أجريت الدراسة في جميع الوحدات بمستشفى جامعة بنها. كانت عينة الدراسة: جميع رؤساء التمريض المتواجدين (57) ممرضة من المكان المذكور أعلاه. أدوات جمع البيانات: تم استخدام ثلاث أدوات: (1) استبيان معرفة الذكاء العاطفي ، (2) استبيان الذكاء العاطفي المعياري ، (3) مقياس أدوات صنع القرار في التمريض المنقح ، أظهرت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عالية بين الذكاء العاطفي وأسلوب اتخاذ القرار بين كبار الممرضات. حيث أوصت الدراسة بأن يقوم المستشفى بتوفير برنامج تدريب مستمر على الذكاء العاطفي

لموظفي التمريض لتحسين أدائهم ، ودمج برنامج الذكاء العاطفي في مناهج التمريض لتعزيز كفاءات طلاب التمريض.

أما دراسة حمدان (2010) هدفت إلى التعرف على الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة في محافظة خان يونس، حيث كانت عينة الدراسة الأصلية مكونة من (١٣٠) ضابطاً من العاملين في المراكز والإدارات التابعة للشرطة وأقسامها المختلفة في محافظة خان يونس، وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية، واستخدام الباحث المنهج الوصفي. حيث أظهرت النتائج إن مستوى الإلتزان الإنفعالي عند ضباط الشرطة من خلال استجابتهم على المقياس حصل على وزن نسبي (61.81%)، وإن مستوى اتخاذ القرار عند ضباط الشرطة من خلال الاستجابة على المقياس قد حصل على وزن نسبي (75.6%)، وبأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير سنوات الخبرة. بينما يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير المستوى التعليمي وكانت الفروق لصالح مستوى البكالوريوس. من خلال مراجعة الباحث للدراسات العربية والأجنبية السابقة، والتي تم استعراضها في هذه البحث أن الباحث قد استفاد من هذه الدراسات في تطوير أدوات الدراسة وتحديد نتائجها ومقارنتها بنتائج البحث الحالي، وإثراء بعض الآراء المتعلقة بالإطار النظري. وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في الفئة المستهدفة المطبق عليها الدراسة، فمعظم الدراسات السابقة سواء التي تم ذكرها أو غيرها كانت تستهدف فئة الطلبة أو على البيئة التعليمية، بينما ما يميز هذه الدراسة أنها استهدفت فئة ضباط الإسعاف والطوارئ لأهمية الدورة المناط بهم، وكذلك لندرة الباحثين في استهداف ضباط الأسعاف والطوارئ في تناول مواضيعهم العلمية، لذلك تتجلى أهمية هذه الدراسة من خلال التعرف على مستوى الإلتزان الإنفعالي ومستوى القدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ، ومدى انعكاس أثره الإيجابي في تطوير المؤسسات الصحية والمجتمع، وخدمة الإسعاف والطوارئ لتصبح خدمة آمنة ومهنية ذات جودة عالية، وتلبي احتياجات المجتمع والمواطنين.

إن التعامل مع أي أزمة أو كارثة لا يكون إلا من خلال الاستعداد والجهوزية المسبقة قبيل حدوثها، فإذا كان هناك استعداد وجاهزية مناسبة لمواجهة أي أزمة أو كارثة، فسيكون هناك القدرة على التعامل معها والتقليل من أثارها، أو منع حدوثها قدر الإمكان، فقد تعرضت فلسطين لعدة أزمات وكوارث تختلف في شدة تأثيرها ودرجة تكرارها وأسبابها ومستويات حدتها سواء كانت اجتماعية أم اقتصادية أم بيئية أم سياسية ومن أهمها وأكثرها هي اعتداءات الاحتلال الإسرائيلي.

ويعتبر الإسعاف والطوارئ من أهم المؤسسات لمواجهة الأزمات والكوارث، والتي تكون أساس الخدمات الصحية التي تقدمها جمعية الهلال الأحمر للمواطنين الفلسطينيين، وكل شخص يحتاج في الأوضاع العادية والطارئة، ونظراً لضرورة هذه الخدمة الإنسانية تؤكد دور جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني في خدمة الشعب الفلسطيني بقرار رئاسي رقم (46) لسنة (1993) والمرسوم الرئاسي بتاريخ 2006 /03/08 (جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، 2019).

وتسعى جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني لتحقيق أهدافها في فلسطين وفي المناطق التي تجمع الشعب الفلسطيني وفي البلاد المضيفة بموجب اتفاقيات و تفاهات مع الجمعيات الشقيقة ليخفف من المعاناة الانسانية بنزاهة تامة دون اي تمييز انسجاما مع اتفاقيات جنيف وبروتوكولاتها الإضافية، فيعتبر النظام الأساسي للحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر ولا سيما المادتين (3 و 4)، وقرارات الاجتماعات الدستورية للحركة بما يتلاءم مع القوانين والاتفاقات الوطنية الواجبة للتطبيق من خلال: نشر وتعميم رسالة الجمعية ومبادئ الحركة الدولية للصليب الأحمر والهلال الأحمر في المجتمع الفلسطيني، والاستعداد على تقديم المساعدة لجميع ضحايا الحرب المدنيين والعسكريين ونقل الجرحى والمرضى وتجهيز معدات الايواء وما يلزمهم للعلاج، وتظيم وتقديم خدمات الإسعاف، والمساهمة في تقديم الخدمات الصحية الوقائية منها والعلاجية للشعب الفلسطيني قد يكون وفق الاحتياجات والإمكانات المطلوبة، والمساهمة في تقديم الخدمات والبرامج الاجتماعية والانسانية للشعب الفلسطيني والعمل على تطويرها، والتنسيق مع الجهات المختلفة لإعداد البرنامج الوطني لمواجهة الكوارث، والمساهمة في البحث عن المفقودين وجمع شمل الأسر المنكوبة ومساعدة الأسرى، والعمل على توثيق الصلات وتبادل المعلومات بين الجمعية وجمعيات الهلال الأحمر والصليب الأحمر، والاتحاد الدولي لجمعيات الصليب الأحمر والهلال الأحمر، وغيرها من الهيئات الدولية والمنظمات غير الحكومية، والمساهمة في تعزيز البرامج التنموية للفئات والمناطق والفئات الأكثر احتياجا (جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، 2019).

بناءً على ما سبق يعتبر الإنتزان الإنفعالي من أهم الركائز التي من الضروري أن يتصف بها أي ضابط الإسعاف، فيبقى دائماً في حالة من الاستقرار النفسي والسلوكي ولا يصدر منه أي فعل أو رد فعل يترتب عليه نتائج سلبية. فضابط الإسعاف الفعال هو الذي يحافظ على مستوى انفعاله، ولا يعطي فرصة للغضب أن يملكه، ولا يدع أحكاماً سريعة للمواقف المختلفة، بل يكون أمام هذه المواقف هادئ متروّ في الحكم عليها ولا يصدر حكمه إلا بعد أن يتفحص جيداً متغيرات كل المواقف لما يترتب عليها من نتائج قد تكون مصيرية ودائمة (حمدان، 2010). ونظراً لأهمية هذا الموضوع وتزايد وتيرة الأزمات والكوارث التي يمر بها الشعب الفلسطيني سواء العادية والطارئة فإنه من هنا جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على مستوى الإنتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ، لتحسين جودة وأداء الخدمات المقدمة من قبلهم، والوصول إلى ضباط اسعاف أكفاء يتمتعون بمظاهر الصحة النفسية ومهارة اتخاذ القرارات خلال الأزمات المختلفة للحفاظ على أرواح المواطنين.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

بالرغم من وجود مؤشرات نظرية على العلاقة بين الإنتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار، إلا أن هذه العلاقة ما زالت غامضة أمبريقياً؛ بسبب قلة الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت هذا الموضوع خصوصاً لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في حدود اطلاع الباحث، مما يدعو إلى دراسة العلاقة الارتباطية بينهما، ونتيجة لكثرة الاحداث التي يتعرض لها ضباط الإسعاف والطوارئ والضغوط النفسية والإنفعالية التي تواجههم خلال فترة عملهم بسبب كثرة الازمات والأحداث التي تواجههم وخصوصاً اعتداءات الاحتلال الإسرائيلي ومستعمره الهمجية المستمرة والمتزايدة أثار الفضول العلمي للبحث في التفكير في عوامل ترتبط بالقدرة على اتخاذ القرار الصحيح وتساعد على

التحكم فيه، إن الكشف عن هذه العلاقة إن وجدت قد تساعد في إيجاد حلول وقائية وتقليل معاناة المصابين والأفراد والحد من فقدان الأرواح، وتساعد في السيطرة على عملية اتخاذ القرار من خلال تدريبهم على مواجهة أصعب الظروف تحسباً لأي طارئ من خلال إكسابهم مهارات الإلتزان الإنفعالي؛ إضافةً إلى أن الكشف مستوى الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ يعد أمراً مهماً وضرورياً، إذ أن قصور الإلتزان الإنفعالي يجعل الأفكار السلبية تستبد في حياة الفرد، وفي سلوكه مما قد يعيق تعامله مع المشكلة أو الحدث، كما أن الفرد المتزن انفعالياً لديه القدرة على المتابعة المتأمله للانفعالات في الذات والآخرين وتنوع استراتيجيات التعامل مع المواقف بطريقة إيجابية، من هنا تتحدد مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على أسئلة الدراسة الآتية:

1. هل يوجد علاقة بين مستوى الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين؟

2. ما مستوى الإلتزان الإنفعالي لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين؟

3. ما مستوى القدرة في اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين؟

4. هل يختلف مستوى الإلتزان الإنفعالي والقدرة في اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باختلاف متغيرات الدراسة (المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في الآتية:

أولاً: الأهمية النظرية: تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية موضوع الإلتزان الإنفعالي وعلاقته بالقدرة على اتخاذ القرار، وتعتبر هذه الدراسة امتداداً لبعض بحوث الباحثين السابقين الذين تعمقوا في دراسة الإلتزان الإنفعالي، وإثراء للمعرفة النظرية في الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار، ومعرفة المصادر المؤثرة في عملية اتخاذ القرار .

ثانياً: الأهمية التطبيقية: تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الفئة المستهدفة والمستفيدة من نتائجها والمتمثلة بضباط الإسعاف والطوارئ والجهات المسؤولة لتطوير مهارات ضباط الإسعاف في ضبط انفعالاتهم، وتحسين قدراتهم في اتخاذ القرارات الصحيحة كما أن هذه الدراسة على حد علم الباحث تعتبر الدراسة الأولى من نوعها التي تجرى على الفئة المستهدفة، على الرغم من أهمية هذه الفئة والدور المناط بها، لتساهم هذه الدراسة في إجراء المزيد من الأبحاث حول هذا الموضوع والفئة المستهدفة.

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

1. التعرف على العلاقة بين مستوى الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين.

2. التعرف على مستوى الإلتزان الإنفعالي لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين.

3. التعرف على مستوى القدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين.

4. التعرف إذا ما كانت هناك اختلاف بمستوى الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) باختلاف متغيرات الدراسة (المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة).

حدود الدراسة:

اقتصرت حدود الدراسة بالآتي:

1. الحد المكاني: الضفة الغربية.
2. الحد البشري: ضباط الإسعاف والطوارئ في وزارة الصحة والخدمات الطبية العسكرية وجمعية الهلال الأحمر الفلسطيني، ومراكز الإسعاف والطوارئ الخاصة.
3. الحد الزمني: تم تطبيق الدراسة في العام 2022 / 2023.
4. الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على تحديد مستوى الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار من خلال فقرات أداة الاستبانة المستخدمة لذلك.

مصطلحات الدراسة:

الإلتزان الإنفعالي: يعرف الإلتزان الإنفعالي بأنه " مقدرة الفرد في السيطرة والتحكم على انفعالاته، وعدم إفراطه في التهيج الإنفعالي عند مواجهته للمواقف الصادمة والأحداث الطارئة، وصولاً إلى التكيف الذاتي والاجتماعي والقدرة على تحمل الضغوط المختلفة (عبد الله، 2000).

ويعرف الباحث الإلتزان الإنفعالي إجرائياً: بأنه الدرجة التي يحصل عليها ضابط الأمن الوقائي في استبانة الإلتزان الإنفعالي المستخدمة في هذه الدراسة.

اتخاذ القرار: هو "عملية الاختيار الواعي والمدرك لبديل مناسب من بين عدة بدائل لحل مشكلة معينة باستخدام بعض المعايير الموضوعية" (كورتل وبوغليطة، 2010).

ويعرف الباحث اتخاذ القرار إجرائياً: بأنه الدرجة التي يحصل عليها ضابط الإسعاف والطوارئ على مقياس القدرة على اتخاذ القرار المستخدمة في هذه الدراسة.

ضباط الإسعاف والطوارئ: هم الأشخاص المؤهلين علمياً وحاصلين على شهادات متخصصة في الإسعاف والطوارئ ويقدموا خدمة الإسعاف لكافة المواطنين المصابين أو المرضى ميدانياً لإنقاذ أرواحهم ونقلهم إلى مراكز العلاج أو المستشفيات المتخصصة لاستكمال العلاج.

الطريقة والإجراءات:

منهجية الدراسة:

لتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، وهو من أنسب المناهج اللازمة لدراسة هذا النوع من الدراسات، حيث أن الدراسة تهدف إلى وصف الظاهرة ومن ثم تحليلها وتفسيرها وتوضيح العلاقة بين المتغيرات.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع ضباط الإسعاف والطوارئ في الضفة الغربية في فلسطين والبالغ عددهم (700) ضابط اسعاف وطوارئ بمختلف مرجعياتهم (مقابلة مع السيد عاطف ابو بكر، ضابط اسعاف وطوارئ في محافظة جنين بتاريخ 2023 /6/1) .

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (109) ضابط من ضباط الإسعاف والطوارئ في الضفة الغربية في فلسطين، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة، وحجم هذه العينة تفي باغراض البحث العلمي (Johnson & Christensen, 2014)، و جدول رقم (1) يوضح خصائص العينة الديمغرافية.

جدول 1: توزيع عينة الدراسة وفق متغيرات الدراسة

متغير	العدد	النسبة المئوية
المؤهل العلمي		
دبلوم فأقل	32	29%
بكالوريوس	70	64%
ماجستير فأعلى	7	6%
سنوات الخبرة		
أقل من 5 سنوات	29	27%
5 – 10 سنوات	44	40%
أكثر من 10 سنوات	36	33%

أداة الدراسة:

قام الباحث بالرجوع للدراسات والأبحاث لتطوير استبانة تقيس الإنزنان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار وتطبيقها ميدانياً، وقد تكونت أداة الدراسة من قسمين، اشتمل القسم الأول على البيانات الأولية وهي (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) في حين اشتمل القسم الثاني على (40) فقرة، موزعة على محورين تناول الأول: الإنزنان الإنفعالي ويشتمل عشرين فقرات (1-20)، ، بينما تناول المحور الثاني القدرة على اتخاذ القرار ويشتمل عشرين فقرات (11-40)، وللإجابة على فقرات المقياس يختار المفحوص ما يناسبه أمام كل فقرة تتناسب مع قناعته حول مدى انطباق مضمون هذه الفقرة عليه، وذلك وفق تدرج (Likert) الخماسي، وهي (موافق بشدة) وتعطى (5) درجات، (موافق) وتعطى (4) درجات، (محايد) وتعطى (3) درجات، (غير موافق) وتعطى (2) درجات، (غير موافق بشدة) وتعطى (1) درجة واحدة.

صدق وثبات أداة الدراسة:

صدق المحكمين :

قام الباحث بعرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة والبالغ عددهم (7) أعضاء هيئة تدريس من الجامعات الفلسطينية، وقد طلب منهم إبداء الرأي في فقرات الاستبانة من حيث صياغة الفقرات،

ودقتها اللغوية، ومدى مناسبتها وانتمائها للمهارة وشموليتها للظاهرة المدروسة، ومدى ملائمتها للبيئة الفلسطينية، وذلك إما بالموافقة أو تعديل صياغتها أو حذفها لعدم أهميتها أو إنتماءها أو إضافة بعض الفقرات، واعتمد اتفاق ما نسبته (80%) من اتفاق المحكِّمين للإبقاء على الفقرة، وقد تم الأخذ بالملاحظات التي أبدتها المحكمين، والتي تمثلت في إعادة صياغة بعض الفقرات وتعديلات لغوية، ولم يتم حذف، أو إضافة أي فقرة للاستبانة، وقد أشار المحكمون إلى مناسبة المقياس للكشف عن مستوى الإنزنان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار، ويعتبر ذلك مؤشراً يسمح باستخدام الاستبانة في هذه الدراسة .

صدق البناء:

للتحقق من صدق البناء للاستبانة، تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون، للتأكد من مدى ارتباط الفقرات مع المحور الذي تنتمي إليه، ويمثل جدول رقم (2) نتائج معاملات الارتباط.

جدول 2: معاملات ارتباط بيرسون لفقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور التي تنتمي إليه الفقرة

القدرة على اتخاذ القرار						الإنزنان الإنفعالي					
رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية	رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية	رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية	رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة الاحصائية
1	0,688**	0,000	11	0,479**	0,000	1	0,348**	0,000	11	0,579**	0,000
2	0,706**	0,000	12	0,606**	0,000	2	0,464**	0,000	12	0,544**	0,000
3	0,482**	0,000	13	0,433**	0,000	3	0,538**	0,000	13	0,634**	0,000
4	0,619**	0,000	14	0,629**	0,000	4	0,367**	0,000	14	0,621**	0,000
5	0,605**	0,000	15	0,468**	0,000	5	0,439**	0,000	15	0,486**	0,000
6	0,549**	0,000	16	0,547**	0,000	6	0,339**	0,001	16	0,459**	0,000
7	0,505**	0,000	17	0,339**	0,001	7	0,567**	0,000	17	0,514**	0,000
8	0,571**	0,000	18	0,593**	0,000	8	0,572**	0,000	18	0,383**	0,001
9	0,365**	0,001	19	0,621**	0,000	9	0,509**	0,000	19	0,461**	0,000
10	0,413**	0,000	20	0,494**	0,000	10	0,391**	0,000	20	0,438*	0,000

يتبين من الجدول رقم (2) أن جميع فقرات الاستبانة ترتبط ارتباطاً جيداً بينها وبين الدرجة الكلية للمحور التي تنتمي إليه الفقرة عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) ، مما يشير إلى الاتساق الداخلي بين الفقرات المكونة للاستبانة وأنها صادقة بنائياً، وتعد الاستبانة صالحة للتطبيق على أفراد الدراسة.

ثبات الاداة:

تم إيجاد معامل الثبات لفقرات الاستبانة، وفق معادلة كرونباخ ألفا (Chronbach Alpha) ، وأظهرت النتائج أن معامل ثبات مقياس الإنزنان الإنفعالي كانت (0,89)، وأن معامل ثبات مقياس القدرة على اتخاذ القرار كانت (0,87)، وجميع هذه قيم مرتفعة ومقبولة لأغراض التطبيق أيضاً؛ إذ أن نسبة قبول معامل الثبات هي (0,60) (Amir & Sonderandian, 2002)، وتعطي مؤشرات على صحة الاستبانة ودقة نتائجها.

متغيرات الدراسة:

تضمنت الدراسة المتغيرات الآتية :

- أ- المتغيرات المستقلة: المؤهل العلمي: مكون من ثلاثة مستويات (دبلوم فأقل، بكالوريوس، ماجستير فأعلى)، وسنوات الخبرة: مكون من ثلاثة مستويات (أقل من 5 سنوات، 5 - 10 سنوات، أكثر من 10 سنوات).
- ب- المتغير التابع: هو درجة استجابات أفراد العينة على اسئلة الاستبانة (الإنتران الإنفعالي، القدرة على اتخاذ القرار).
- الإجراءات الإحصائية :

بعد تفريغ إجابات أفراد العينة جرى ترميزها وإدخال البيانات بالحاسوب باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات إحصائياً ومن الإجراءات الإحصائية المستخدمة: التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسب المئوية لتقدير الوزن النسبي لفقرات الاستبانة ومحاورها، معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation، معادلة Cronbach's Alpha، اختبار (ت) لعينتين مستقلتين Independent Samples t Test، تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)، اختبار Scheffe للمقارنات البعدية، وتحليل الانحدار الخطي البسيط.

عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

- النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول: هل يوجد علاقة بين مستوى الإنتران الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين؟

للإجابة عن هذا السؤال قد استخدم الباحث اختبار بيرسون (Pearson correlation coefficient) لفحص الارتباط، وتحليل الانحدار الخطي البسيط لمعرفة درجة تأثير العلاقة بين الإنتران الإنفعالي كمتغير متنبئ (مستقل)، والقدرة على اتخاذ القرار كمتغير متنبأ به (تابع)، لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين ونتائج جدول رقم (3) تبين ذلك.

جدول 3: نتائج معاملات الارتباط وتحليل الانحدار البسيط بين الإنتران الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار

مربع معامل الارتباط R Square	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة Sig	قيمة اختبار "F"	متوسطات المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0,195	0,442a	0.00	77,167	13,248	1	13,248	الانحدار
				0,172	107	54,594	البواقي
					108	67,842	الكلية

يتبين من الجدول رقم (3) وجود ارتباط ايجابي دال إحصائياً على مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) بين الإنتران الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين، وتشير النتائج أيضاً أن قيمة اختبار (F) بلغت (77,167) ومستوى الدلالة (0,000)، مما يدل على أن الإنتران الإنفعالي كمتغير متنبئ يؤثر بدرجة دالة إحصائياً في القدرة على اتخاذ

القرار، وأن هذا الارتباط يفسر ما نسبته (19,5%) من التباين في القدرة على اتخاذ القرار، بينما كانت النسب المتبقية من التباين ترجع إلى متغيرات أخرى لم تؤخذ في الاعتبار في معادلة الانحدار.

- النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الثاني: ما مستوى الإنزنان الإنفعالي لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين؟

وللإجابة عن هذا السؤال قد استخدم الباحث الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسبة المئوية للإستبانة، والجدول رقم (4) يبين هذه النتائج.

جدول 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لأبعاد الإنزنان الإنفعالي

النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
69%	0,630	3,429	الثقة بالنفس
67%	0,630	3,332	السعادة
73%	0,577	3,633	السيطرة والتحكم في الانفعالات
77%	0,494	3,869	المرونة في التعامل مع مواقف الحياة
71%	0,851	3,566	الدرجة الكلية للمقياس

تبين النتائج الواردة في الجدول رقم (4) أن مستوى الإنزنان الإنفعالي لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين كان بدرجة متوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,566) أي ما نسبته المئوية (71%)، وأن بُعد المرونة في التعامل مع مواقف الحياة حاز على أكبر متوسط حسابي (3,869) بنسبة مئوية (77%)، يليه بُعد السيطرة والتحكم في الانفعالات بمتوسط حسابي (3,633) بنسبة مئوية (73%)، يليه بُعد الثقة بالنفس بمتوسط حسابي (3,429) بنسبة مئوية (69%)، وأن أدنى الأبعاد وآخرها كان بُعد السعادة بمتوسط حسابي (3,332) بنسبة مئوية (67%).

- النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الثالث: ما مستوى القدرة في اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين؟

وللإجابة عن هذا السؤال قد استخدم الباحث الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية، والنسبة المئوية للإستبانة، والجدول رقم (5) يبين هذه النتائج.

جدول 5: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لمقياس القدرة على اتخاذ القرار

النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المقياس
76%	0,630	3,822	القدرة على اتخاذ القرار

تبين النتائج الواردة في الجدول رقم (5) أن مستوى القدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين كان بدرجة كبيرة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,822) أي ما نسبته المئوية (76%).

- النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الرابع: هل يختلف مستوى الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين عند مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0,05$) باختلاف متغيرات الدراسة (المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)؟
للإجابة عن هذا السؤال تم اختبار الفرضيتين التاليتين:

● الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في مستوى الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين باختلاف متغير المؤهل العلمي.

ولفحص الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي، ويبين جدول (6) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي.

جدول 6: نتائج تحليل التباين الأحادي للإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

#	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
الإلتزان الإنفعالي	بين المجموعات	24,293	2	8,098	12,741	0,000
	داخل المجموعات	120,304	106	0,381		
	المجموع	144,597	108			
القدرة على اتخاذ القرار	بين المجموعات	12,658	2	4,219	21,270	0,000
	داخل المجموعات	104,650	106	0,331		
	المجموع	117,308	108			

تبين النتائج الواردة في الجدول رقم (6) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) في متوسط استجابات عينة الدراسة في الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، ولمعرفة لصالح لمن تعود هذه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار Scheffe للمقارنات البعدية، وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار وكانت الفروق بين دبلوم فأقل وماجستير فأعلى ولصالح ماجستير فأعلى.

● الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) باختلاف متغير سنوات الخبرة.

ولفحص الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي، ويبين جدول (7) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي.

جدول 7: نتائج تحليل التباين الأحادي للإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير سنوات الخبرة

#	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
الإلتزان الإنفعالي	بين المجموعات	0,193	2	0,096	1,212	0,809
	داخل المجموعات	144,404	106	0,456		

			108	144,597	المجموع	
0,000	13,639	4,647	2	9,295	بين المجموعات	القدرة على اتخاذ القرار
		0,341	106	108,013	داخل المجموعات	
			108	117,308	المجموع	

تبين النتائج الواردة في الجدول رقم (7) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) في متوسط استجابات عينة الدراسة في الإنتران الإنفعالي تُعزى لمتغير سنوات الخبرة، بينما توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha 0,05$) في متوسط استجابات عينة الدراسة في القدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير سنوات الخبرة ولمعرفة لصالح لمن تعود هذه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار Scheffe للمقارنات البعدية، وأظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار وكانت الفروق بين فئتي (أقل من 5 سنوات)، وفئة كل من ((5-10 سنوات)، (أكثر من 10 سنوات)) وجميعها لصالح فئة (أكثر من 10 سنوات)، أي كلما زادت سنوات الخبرة لدى ضباط الإسعاف والطوارئ زاد مستوى الإنتران الإنفعالي ومستوى القدرة على اتخاذ القرار.

خاتمة والمناقشة:

بعد إجراء عملية معالجة البيانات إحصائياً، واستخراج النتائج، وفيما يلي عرض للنتائج ومقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة ومناقشتها :

- مناقشة النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول: هل يوجد علاقة بين مستوى الإنتران الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين؟

بالرجوع إلى الجدول رقم (3) تبين وجود ارتباط إيجابي دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0,05$) بين الإنتران الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين حيث كانت قيمة معامل الارتباط ($0,442$)، أي أن هذا الارتباط يفسر ما نسبته ($19,5\%$) من التباين في القدرة على اتخاذ القرار، وهذا يشير إلى أن كلما زاد الإنتران الإنفعالي زادت القدرة على اتخاذ القرار وقد يُعزى ذلك من خلال سلسلة النمو والتطور النفسية والاجتماعية التي تؤدي إلى تكوين الشخصية وتطورها نتيجة التفاعل المتبادل مع أحداث الحياة، لتجعل الفرد أكثر تكاملاً واتزاناً.

اتفقت هذه النتيجة بما توصلت إليه دراسة النرش والنيقوب وأبو المجد (2022) بوجود ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى طلاب الجامعة، ومع دراسة لادو ووتيرو وسيلجادو (Lado, Otero, and Salgado, 2021) التي أظهرت أن الرضا عن الحياة، والتوازن العاطفي كانا متنبئين صحيحين بالأداء الوظيفي، كذلك دراسة زكي وعبد الرحمن وغنيمي (Zaki & Abd-Elrhaman and Ghoneimy, 2018) التي توصلت بوجود علاقة عالية بين الذكاء العاطفي وأسلوب اتخاذ القرار بين كبار الممرضات.

- مناقشة النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الثاني: ما مستوى الإلتزان الإنفعالي لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين؟

بالرجوع إلى الجدول رقم (4) تبين أن مستوى الإلتزان الإنفعالي لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين كان بدرجة متوسطة أي بمتوسط حسابي بلغ (3,566) أي ما نسبته المئوية (71%)، وأن بُعد المرونة في التعامل مع مواقف الحياة حاز على أكبر متوسط حسابي (3,869) بنسبة مئوية (77%)، يليه بُعد السيطرة والتحكم في الانفعالات بمتوسط حسابي (3,633) بنسبة مئوية (73%)، يليه بُعد الثقة بالنفس بمتوسط حسابي (3,429) بنسبة مئوية (69%)، وأن أدنى الأبعاد وآخرها كان بُعد السعادة بمتوسط حسابي (3,332) بنسبة مئوية (67%)، مما يعني أن تقديرات عينة الدراسة جاءت متوسطة في أبعاد السيطرة والتحكم في الانفعالات والثقة بالنفس والسعادة والدرجة الكلية لمقياس الإلتزان الإنفعالي، ويُعزى الباحث هذه النتيجة أن غالبية الأحداث والمواقف التي يتعامل معها ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين هي ناتجة من الإعتداءات للإحتلال الإسرائيلي وتعامله الغير إنساني، والتعرض لهم وتهديد حياتهم للخطر مما يتسبب لديهم ميول على مستوى متوسط من العصائية كالتوتر والقلق والخوف، بينما جاءت كبيرة في بُعد المرونة في التعامل مع مواقف الحياة، ويُعزى الباحث هذه النتيجة إلى أن ضباط الإسعاف والطوارئ يمتلكون الخبرات في التعامل مع مواقف مختلفة ومتنوعة لخصوصية الشعب الفلسطيني بوصفه شعب واقع تحت الإحتلال.

حيث اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة سعود والحياي (2020) أن طلبة جامعة الانبار يمتلكون الإلتزان الإنفعالي، بينما اختلفت مع دراسة علي ودريالة وجاد وأحمد (2021) التي توصلت أن مستوى الإلتزان الإنفعالي جاء بدرجة مرتفعة، كذلك دراسة حمدان (2010) التي توصلت أن مستوى الإلتزان الإنفعالي عند ضباط الشرطة من خلال استجابتهم على المقياس حصل على وزن نسبي (61,8%).

- مناقشة النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الثالث: ما مستوى القدرة في اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين؟

بالرجوع إلى الجدول رقم (5) تبين أن مستوى القدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين كان بدرجة كبيرة أي بمتوسط حسابي بلغ (3,822) أي ما نسبته المئوية (76%)، وقد يُعزى ذلك لكثرة الأحداث والمواقف التي يتعرض لها ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين العادية والطارئة وبالتحديد الخاصة بإعتداءات الإحتلال الإسرائيلي المتكررة والمتزايدة على الشعب الفلسطيني.

حيث اتفقت هذه النتيجة بما توصلت إليه دراسة حمدان (2010) أن مستوى اتخاذ القرار عند ضباط الشرطة حصل على ما نسبته (75,6%).

- مناقشة النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الرابع: هل يختلف مستوى الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) باختلاف متغيرات الدراسة (المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة)؟

أولاً: مناقشة نتائج الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) باختلاف متغير المؤهل العلمي.

بالرجوع إلى الجدول رقم (6) تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار تعود لمتغير المؤهل العلمي وكانت لصالح فئة (ماجستير فأعلى)، ويُعزى ذلك للكم المعرفي المكتسب لدى الحاصل على ماجستير فأعلى من مناهج دراسية متنوعة وأنشطة وتمارين واختبارات وأبحاث متنوعة وفق أسس علمية ومنهجية البحث العلمي.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة حمدان (2010) التي توصلت إلى وجود فروق إحصائية في الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير المستوى التعليمي وكانت الفروق لصالح فئة (البكالوريوس).

ثانياً: مناقشة الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الإسعاف والطوارئ في فلسطين عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) باختلاف متغير سنوات الخبرة.

بالرجوع إلى الجدول رقم (7) تبين عدم وجود فروق دالة إحصائية في الإلتزان الإنفعالي تعزى لمتغير سنوات الخبرة، بينما توجد فروق دالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعود لمتغير سنوات الخبرة ولصالح فئة أكثر من 10 سنوات، ويُعزى ذلك للخبرة المكتسبة نتيجة طول الفترة الزمنية في التعامل مع أحداث وظروف مختلفة مروا بها، فبالتالي تكون لديهم القدرة على اتخاذ القرار أسرع وأكثر صواباً.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة حمدان (2010) التي توصلت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

التوصيات

وبناءً على هذه النتائج، يوصي الباحث بالتوصيات التالية:

- إقامة الدورات العلمية وورشات العمل في مجالات علم النفس بشكل دوري ومستمر لتسليط الضوء على أهمية الإلتزان الإنفعالي بوصفه محوراً مهماً من المحاور الأساسية للشخصية، لما له من دور في شخصية ضباط الإسعاف والطوارئ في اتخاذ القرار.

- عقد جلسات حوارية للتعرف ومتابعة المشكلات والضغوط النفسية التي يعانون منها، والعمل على تقليل أثارها، لرفع مستوى الإلتزان الإنفعالي لدى ضباط الإسعاف والطوارئ، وخصوصاً أن مستوى الإلتزان الإنفعالي لدى أفراد عينة الدراسة جاءت متوسطة.

- إعداد برامج تدريبية لمساعدة ضباط الإسعاف والطوارئ على تطوير مهاراتهم في اتخاذ القرار بحيث تتضمن هذه البرامج نماذج عملية حتى تنمي لديهم مهارات اتخاذ القرار الصحيح البعيد عن الإنفعال.

- أن تدعم وزارتي التعليم العالي والبحث العلمي والصحة الجامعات والكليات بفتح برامج تخصص الاسعاف والطوارئ سواء لدرجة البكالوريوس أو الدراسات العليا لأهمية هذا المجال والدور المهم والحساس لطبيعة عمل ضباط الإسعاف والطوارئ، بحيث يتم تخريج كادر متخصص مؤهل علمياً ومهنياً ذات جودة عالية من الأداء والمهنية.

- إجراء المزيد من الدراسات والبحوث المماثلة حول العوامل المؤثرة في الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار، كأثر العوامل الاجتماعية والإقتصادية على الإلتزان الإنفعالي، وأثر أنماط الشخصية أو التفكير على الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار، ايضاً اجراء للتعرف على مستوى الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار في ضوء متغيرات أخرى لم تتناولها هذه الدراسة كجهة العمل التي ينتمي إليها ضباط الإسعاف والطوارئ، والدورات التدريبية.

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

- أبو سلامة، ماجد (2013، يناير). الاغتراب النفسي وعلاقته بالإلتزان الإنفعالي لدى الطلبة المكفوفين في مدارس وكالة الغوث في غزة، (ورقة بحثية). المؤتمر العلمي بعنوان "الطفل الفلسطيني وتحديات القرن الحادي والعشرين 2019، جامعة القدس المفتوحة، غزة.
- البارودي، منال (2015). الطرق الإبداعية في حل المشكلات واتخاذ القرارات. المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- بني يونس، محمد محمود (2009). سيكولوجيا الدافعية والانفعالات. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- البيومي، سعد رياض (2019). الجمود الفكري والإلتزان الإنفعالي لدى عينة من طلاب جامعة الطائف، مجلة العلوم التربوية والنفسية، 3(32)، 152-167.
- جلدة، سليم (2008). أساليب اتخاذ القرارات الإدارية الفعالة. عمان: دار الراية للنشر والتوزيع.
- جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني (2021). الكتاب السنوي. فلسطين.
- جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني (2019). النظام الأساسي. فلسطين.
- https://palestinercs.org/public/files/server/first_rule2019.pdf
- حمدان، محمد كمال (2010). الإلتزان الإنفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة الفلسطينية. (رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية) غزة.
- رضوان، سناء محمود (2012). أثر استخدام استراتيجيات قبكات التفكير في تنمية المفاهيم العلمية ومهارات اتخاذ القرار لدى طالبات الصف الثامن الأساسي بغزة، (رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية) غزة.
- زهران، حامد (2005). علم النفس النمو (ط4). عالم الكتب.
- سعود، جمعة، والحياي، صبري (2020). الإلتزان الإنفعالي لدى طلبة جامعة الانبار، مجلة جامعة الانبار للعلوم الانسانية، (1)، 210-234.
- السيد، آلاء وابراهيم، فيوليت ومحمود، هبة (2020). الخصائص السيكمترية لمقياس الإلتزان الإنفعالي للمعلمات، مجلة الارشاد النفسي، (62)، 57-86.

- الشهري، سعد محمد (2008). الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى)، مكة المكرمة.
- الصيرفي، محمد عبد الفتاح (2003). مفاهيم إدارية حديثة. الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع.
- عبد الله، مجدي احمد (2000). علم النفس المرضي - دراسة في الشخصية بين السواء والاضطراب، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع.
- علي، عاطف نمر خليفة؛ ودريالة، السيد عبد العظيم؛ وجاد، رامي عمرو؛ وأحمد، فاطمة (2021). الإنزنان الإنفعالي لدى لاعبات الجمباز، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، 27 (7)، 1-27.
- كورتل، فريد وبوغليطة، إلهام (2010). الاتصال واتخاذ القرارات. دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
- مقابلة مع السيد عاطف ابو بكر، ضابط الإسعاف والطوارئ في محافظة جنين، بتاريخ 2023/6/1.
- موسى، شهرزاد (2010). القدرة على اتخاذ القرار وعلاقتها بمركز الضبط. دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- النرش، هشام والنقيب، ايناس وأبو الجحد، آيه (2022). الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالقدرة على اتخاذ القرار لدى طلاب الجامعة، مجلة كلية التربية - جامعة بورسعيد، (39)، 745-776.

المراجع الأجنبية:

- Amir, D, & Souderpandian, J, (2002). Complete Business Statistics, 5thEdn, MC Graw-Hill.
- Eisenfuhr, F, (2011). Decision making, New York, NY: springer.
- Zaki, H, & Abd-Elrhaman, E, and Ghoneimy, A, (2018), The Effect of Emotional Intelligence Program on Decision Making Style, American Journal of Nursing Research, 6(6):524-532doi: 10.12691/ajnr-6-6-21
- Roussel, L, (2013). Management and leadership for nurse administrators (6th ed.), Burlington, MA: Jones & Bartlett Learning.
- Al-Massarweh, S,; & AL-Dlalah, M,; & Alyamani, A,; Jabali, S, (2022). The Degree of Contribution of Patterns of Mothers' Treatment to the Emotional Balance of indergarten Children, Journal of Education and Learning, 11(2), 76-94, doi: 10.5539/jel.v11n2p76