

## الاحترق النفسي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث)

آسيا زياد منصور<sup>١</sup>

تاريخ القبول  
2024/4/6

تاريخ الاستلام  
2024/2/2

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث). وتكونت عينة الدراسة من (100) امرأة عاملة. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي وذلك لتحقيق أهدافها. واستخدم مقياس الاحتراق النفسي ومقياس الذكاء الانفعالي، وأشارت النتائج إلى أن مستوى الاحتراق النفسي جاء متوسطاً، في حين ظهر أن مستوى الذكاء الانفعالي جاء مرتفعاً. وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي تعزى إلى متغيري المؤهل العلمي وسنوات الخبرة، كما ظهرت عدم وجود فروق دالة إحصائية في الذكاء الانفعالي تعزى إلى متغيري المؤهل العلمي وسنوات الخبرة. وكشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباط دالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي بلغت (-.314)، وجاءت العلاقة عكسية سالبة. أوصت الدراسة بإجراء برامج إرشادية على النساء العاملات من أجل خفض الاحتراق النفسي وتحسين الذكاء الانفعالي لديهم.

**الكلمات الدالة:** الاحتراق النفسي، الذكاء الانفعالي، النساء العاملات.

## Psychological Burnout and its Relationship to Emotional Intelligence among Working Women in the City of Taybeh (Al-Muthalath)

### Abstract

This study aimed to identify the level of psychological burnout and its relationship to emotional intelligence among working women in the city of Taibe (Al-Muthalath). The study sample consisted of (100) working women. The study relied on the descriptive, correlational approach to achieve its objectives. The psychological burnout scale and the emotional intelligence scale were used. The results indicated that the level of psychological burnout was moderate, while the level of emotional intelligence appeared to be high. The results indicated that there were no differences in psychological burnout attributable to the variables of academic qualification and years of experience. They also showed that there were no statistically significant differences in emotional intelligence attributable to the variables of academic qualification and years of experience. The results revealed a statistically significant correlation between burnout and emotional intelligence, amounting to (-.314), and the relationship was inversely negative. The study recommended conducting counseling programs for working women to reduce psychological burnout and improve their emotional intelligence.

**Keywords:** Burnout, Emotional intelligence, working women.

## المقدمة

أحدث العصر الحديث تغيرات علمية ومعرفية وتكنولوجية متنوعة في كافة جوانب الحياة، وهو ما كان له تأثير كبير ساهم في إعادة صياغة وتطوير البنية الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية، وقد أدى ذلك إلى زيادة تعقيد الحياة، وبالتالي ظهور مشاكل واضطرابات وتحديات متعددة أصبحت واقعاً ثابتاً وسمة العصر الحديث، مما قد يؤدي إلى نتائج صحية سلبية وفقاً لما أشارت إليه منظمة الصحة العالمية (World Health Organization, 2021)، ونتيجة للتغيرات العلمية والتكنولوجية المتسارعة ودخول المرأة إلى سوق العمل، مع تزايد عدد النساء العاملات على مدى العقود العديدة الماضية، أصبحت النساء على قدم المساواة مع نظرائهن من الرجال. ووفقاً لنتائج الدراسات ظهرت فوارق كبيرة بين الرجال والنساء من حيث حدوث الضغوط النفسية، إذ تعاني النساء العاملات من الضغوط النفسية أكثر من الرجال (Bilodeau et al., 2020)، كذلك وفقاً لبعض الدراسات فإن النسبة الأعلى من المشاكل النفسية بين النساء ترجع إلى تعرضهن بشكل أكبر لضغوطات العمل وحصولهن على موارد أقل من الرجال (Milner et al., 2019). كما تظهر الدراسات في هذا المجال أيضاً صراع بين أدوار العمل والأسرة كعامل بارز في خلق المزيد من المشاكل النفسية لدى المرأة العاملة (Rosenfield & Mouzon, 2013)، وبالنظر إلى انعكاس العمل على التكيف الزوجي لدى النساء العاملات فقد أظهرت دراسة فرج (Faraj, 2023) وجود علاقة عكسية مرتفعة بين الضغط المهني والتوافق الزوجي، وكما وبالنظر إلى تعدد الأدوار والمخاطر النفسية والاجتماعية التي تواجهها النساء المتزوجات في العمل وجد أن العمل لديهن يشكل مصدراً هاماً للاكتئاب والتوتر (Hashmi et al. 2007). إن وجود بعض الضغوط الحياتية بدرجة معقولة يعد إحدى العوامل التي تشجع الشخص على أداء المهمة المطلوبة منه، لكن زيادة هذه الضغوط وتعددتها، يمكن أن تؤثر سلباً على الصحة البدنية والنفسية لدى الفرد، ولعل زيادة هذه الضغوط وتعددتها وتكون بداية للاحتراق النفسي وهي حالة إرهاق جسدي وانفعالي ناتج عن التعرض المستمر لمواقف مشحونة إنفعالياً وبترافق هذا مجموعة من الأعراض كالتعب الجسدي، والإحساس بالعجز، والخيبة، والأفكار السلبية عن الذات، والمواقف السلبية تجاه العمل والزملاء (طايبي، 2013)، وبالإضافة إلى الحالات المذكورة، يعد الاحتراق النفسي من أهم العوامل التي تؤدي إلى ظهور المزيد من المشكلات الجسدية والنفسية لدى المرأة العاملة، ووفقاً للتقارير وعلى الرغم من أن الاحتراق النفسي يعاني منه الجنسين، إلا أن النساء أكثر تأثراً به (Mafishiraz, 2023). وبالحديث عن الاحتراق النفسي فإن التعريف الأكثر شيوعاً للاحتراق النفسي هو الذي قدمه ماسلاش (Maslach et al., 2001) الذي وصف هذه الحالة بأنها مزيج من الإرهاق الانفعالي، وتبلد المشاعر، وانخفاض النجاح الشخصي، وهذه المتلازمة أكثر شيوعاً بين الموظفين العاملين في مركز الخدمات. وبناءً على ذلك، يمكن اعتبار الإرهاق المتعلق بالوظائف، بمثابة استنزاف لموارد العمال مع مرور الوقت، والذي وجد أنه مرتبط ببعض مشاكل الصحة البدنية والنفسية، بما في ذلك القلق، والاكتئاب والاضطرابات النفسية. علاوة على ذلك، يترافق الاحتراق الوظيفي مع العديد من نتائج وسلوكيات العمل غير المرغوب فيها، مثل انخفاض الرضا الوظيفي (Nahrgang et al., 2012; Hakanen & Schaufeli, 2011). وغالباً ما يستخدم الناس آليات مختلفة للتعامل مع التوتر، بما في ذلك استخدام ذكائهم، وخاصة ذكائهم الانفعالي وقدرتهم على استخدام المشاعر لحل قضاياهم والتفكير بشكل أكثر إبداعاً (Gorsy et al., 2015)

ويتعتبر الذكاء الانفعالي إحدى مجالات الذكاء العام (Haro & Castejón, 2014) ونظراً لدور الذكاء الانفعالي في مساعدة الأفراد بصفة عامة، على التكيف، والصحة النفسية، فيمكن للذكاء الانفعالي أن يساعد المرأة العاملة بصفة خاصة، على الوقاية من التعرض لتلك الانفعالات السلبية المؤدية للاحتراق النفسي، مما يعكس بدوره نتائج إيجابية، إذ أن امتلاك الذكاء الانفعالي يساعدها على فهم المحيطين بها، والتعامل معهم بإيجابية، والعمل على ضبط انفعالاتها تجاه أولئك الذين تعاملهم خلال يوم العمل، لذلك يُعد الذكاء الانفعالي من أكثر المفاهيم شيوعاً وانتشاراً بين الباحثين. إذ وفي السنوات الأخيرة، ركز الباحثون على مفهوم الذكاء الانفعالي كوسيلة لتفسير السلوك البشري (Kgosiemang & Khoza, 2022; Pretorius & Plaatjies, 2023). وقد تم مناقشة مفهوم الذكاء الانفعالي على يد سالوفي وماير (Salovey & Mayer 1990) والذي يرى أن الذكاء الانفعالي هو القدرة على التعرف على مشاعر الفرد ومشاعر من حوله، والتمييز بينها، واستخدامها لتوجيه القرارات والأفعال. ومن ناحية أخرى، يصف جولمان (Goleman, 2005) الذكاء الانفعالي بأنه القدرة على المثابرة في مواجهة التحديات، وإدارة المزاج، وتأجيل الرغبات، وأخذ المبادرة، والتعاطف. كذلك القدرة على إدارة لغة جسد الفرد، والحساسية للغة جسد الآخرين، والقدرة على التعاطف، وإقامة علاقات إيجابية مع الأشخاص المحيطين، والبقاء في علاقات قائمة على المصالحة، والتمتع بطاقة عاطفية عالية، والاستعداد والانفتاح على التغيير، ومراعاة الآخرين، والانضباط الذاتي، والتوجيه الذاتي، والتعامل مع المشاعر السلبية، والتعامل مع التوتر وهي مؤشرات للذكاء الانفعالي (Klapproth et al., 2020) وخلال السنوات القليلة الماضية زاد الأهتمام من قبل الباحثين بدراسة الذكاء الانفعالي، حتى بات من أكثر الموضوعات دراسة وبحثاً؛ نظراً لأهميته ودوره الفعال في حياة الفرد وصلته الوثيقة بتكيفه، ومساهماته الواضحة في نجاحه، وقدرته على التكيف في المواقف الحياتية التي يتفاعل فيها مع أفراد مجتمعه، وقد أشارت الدراسات إلى أن الذكاء العام وحده لا يضمن نجاح الفرد وتفوقه؛ وإنما يحتاج إلى الذكاء الانفعالي الذي يعدّ مفتاح النجاح في المجالات العلمية، والعملية (Vincent, 2003)، وبسبب أهمية الذكاء الانفعالي وأجريت دراسات حوله وتم إنشاء نماذج للذكاء الانفعالي أحدها هو النموذج الرباعي الفروع لماير وسالوفي (Mayer & Salovey, 1997) وهذه الفروع الأربعة لهذا النموذج هي (إدراك المشاعر، واستخدامها، وفهمها، وإدارتها). في حين أشار جولمان إلى هناك خمسة مكونات أساسية للذكاء الانفعالي؛ وهي (الوعي الذاتي، والتنظيم الذاتي، والتعاطف، والدافعية، والمهارات الاجتماعية)، يشمل الوعي الذاتي معرفة الأفراد لمشاعرهم الخاصة في تلك اللحظة، واستخدامها في عملية اتخاذ القرار، والتقييم الموضوعي لقدراتهم وثقتهم بأنفسهم. يشمل التنظيم الذاتي التخلص من المشاكل العاطفية، والقدرة على التحكم في المشاعر لتسهيل العمل الذي يقوم به الفرد. القدرة على التعاطف تعني فهم الحالات العاطفية للشخص الآخر والقدرة على النظر إلى الأحداث من وجهة نظره. تتضمن الدافعية استخدام الخيارات التي من شأنها توجيه الأفراد نحو أهدافهم وتمكينهم من المثابرة على الرغم من مشاعر الفشل والإحباط. ومن ناحية أخرى، تشمل المهارات الاجتماعية إدارة المشاعر التي يشعر بها الأفراد في علاقاتهم وتفاعلاتهم مع الناس، والتفاعلات السلسلة. (Tarman & Filiz, 2023). في حين يشمل نموذج بار- أون للذكاء الانفعالي على خمسة مجالات وهي الداخلية، والتعامل مع الآخرين، والسيطرة على التوتر، والمزاج العام، والقدرة على التكيف

(Bar-On, 2006) لذلك يعتبر بار- أون أن الذكاء الانفعالي يشير إلى المهارات الاجتماعية العاطفية التي تسمح للأفراد بفهم أنفسهم والتعبير عنها، وفهم الآخرين، والتعامل مع متطلبات الحياة اليومية والعلاقات الشخصية.

#### الدراسات السابقة:

وقد أجريت دراسات كثيرة حول الذكاء الانفعالي بالاحترق النفسي، ويمكن استعراض أهمها كما يلي: هدفت دراسة ثجيل (2023) إلى التعرف على مستويات الاحترق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال، وتكونت عينة الدراسة من (400) معلمة، أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الاحترق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال. وحاولت دراسة قمريش (2023) الكشف عن العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحترق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية بلدية قالمه، بلغت عينة الدراسة (205) امرأة عاملة بالمؤسسات التربوية بلدية قالمه، وقد أسفرت عن وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والاحترق النفسي لدى العينة. وأشارت النتائج أن مستوى الذكاء الوجداني لدى العينة جاء بتقدير متوسط، في حين أن مستوى الاحترق النفسي لدى العينة جاء بتقدير مرتفع. وأجرى الزاندي (2022) دراسة هدفت إلى الكشف عن درجة الاحترق النفسي لدى أمهات الأطفال الليبيات ذوي اضطراب ما بعد الصدمة، وأيضاً الكشف عن العلاقة بين درجة الاحترق النفسي واضطراب ما بعد الصدمة لدى أمهات الأطفال الليبيات ذوي اضطراب ما بعد الصدمة، تكونت العينة من (30) أمماً، وقد توصلت النتائج إلى أن ارتفاع درجات درجة الاحترق النفسي لدى العينة. كما توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية بين اضطراب ما بعد الصدمة والاحترق النفسي لدى العينة. وحاولت دراسة محمد (2021) الكشف عن العلاقة بين رأس المال النفسي وكل من الرضا الوظيفي، والاحترق النفسي لدى معلمات الروضة في ضوء بعض المتغيرات، وتكونت عينة الدراسة من (110) معلمة من معلمات الروضة، وتوصلت الدراسة إلى أن معلمات الروضة يتمتعن بمستوى مرتفع من رأس المال النفسي، ويمتلكن مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي، ولديهن مستوى متوسط من الاحترق النفسي، كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية سالبة بين رأس المال النفسي والاحترق النفسي لدى معلمات الروضة، كما توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق بين متوسطي درجات معلمات الروضة على مقياسي رأس المال النفسي والاحترق النفسي فيما يتعلق (بسنوات الخبرة – المؤهل العلمي). وهدفت دراسة ناز وآخرون (Naz et al., 2021) التحقق من الذكاء الانفعالي والتوازن بين العمل والحياة لدى المعلمات العاملات في جامعات القطاع العام في باكستان، وتكونت عينة الدراسة من (350) من النساء العاملات، وأشارت النتائج إلى أن مستوى الذكاء الانفعالي لدى النساء العاملات جاء بدرجة مرتفعة، كما كشفت النتائج أن الذكاء الانفعالي العالي يؤدي إلى توازن عالي بين العمل والحياة. كما هدفت دراسة أبو الهيجاء (2021) إلى قياس مستوى الاحترق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في المدارس الخاصة في عمان في ظل جائحة كورونا في لواء ماركا، طبقت على عينة بلغت (234) معلمة، أظهرت النتائج أن التقدير الكلي لمستوى الاحترق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال من وجهة نظرهن بشكل عام كان متوسطاً، كما أظهرت النتائج وجود فروق تعزى لأثر متغيري (راتب المعلمات، ونمط الإدارة). وحاولت دراسة كانط وشانكر (Kant & Shanker, 2021) استكشاف العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي من خلال

دراسة طبقت على عينة مكونة من (200) فرد من المعلمين في منطقة جايا، في الهند، توصلت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في كل من الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي وفقاً إلى متغيري الجنس والخبرة في التدريس، كما كشفت النتائج عن وجود علاقة عكسية سالبة بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي بقيمة ( $r=-0.221$ ). وأجرى سانشيز جوميز وبريسو (Sanchez-Gomez & Bresó, 2020) دراسة هدفت إلى الكشف عن مساهمة الأداء والذكاء الانفعالي في الاحترق النفسي، بلغت العينة (1197) من العاملين الإسبان مهم (58.6% من النساء). وكشفت النتائج عن وجود مستوى مرتفع من الذكاء الانفعالي، في حين جاء مستوى الاحترق النفسي منخفض. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الانفعالي والأداء، وعلاقة سلبية بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي. وحاولت دراسة زغبي (2020) معرفة العلاقة بين الاحترق النفسي والصلابة النفسية لدى المرشدين والمرشدات، وتكونت عينة الدراسة (164) ومرشداً ومرشدة. وأكدت النتائج أن مستوى الإحترق النفسي جاء منخفضاً لدى المرشدين والمرشدات، في حين جاء مستوى الصلابة النفسية مرتفعاً، كما ظهرت علاقة ارتباطية عكسية سالبة بين الاحترق النفسي والصلابة النفسية. وأجرى البزور (2020) دراسة هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الكفاءة الذاتية المدركة والاحترق النفسي لدى الممرضات العاملات في مستشفيات محافظة إربد، والكشف عن وجود فروق تعزى إلى بعض المتغيرات الديمغرافية. تكونت عينة الدراسة من (236) ممرضة من الممرضات العاملات في مستشفيات محافظة إربد، وأظهرت النتائج أن مستوى كل من الاحترق النفسي والكفاءة الذاتية المدركة لدى الممرضات جاء بمستوى متوسط، كما أظهرت النتائج وجود علاقة سالبة دالة إحصائية بين الاحترق النفسي والكفاءة الذاتية المدركة لدى العينة. كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لأثر المؤهل العلمي في الاحترق النفسي على بُعد (تبلد المشاعر) فقط، لصالح (الدبلوم). وقام داميكو وآخرون (D'Amico et al., 2020) بإجراء دراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي، الاحترق النفسي، والمشاركة في العمل، والرضا الوظيفي، تكونت عينة الدراسة من (238) معلماً في المدارس الإيطالية. وقد أظهرت النتائج أن الذكاء الانفعالي يرتبط بشكل إيجابي مع المشاركة في العمل والرضا الوظيفي، ويرتبط سلباً مع الاحترق النفسي. وحاولت دراسة لوران ورويز كالزادو (Llorent & Ruiz-Calzado, 2016) تحديد مستوى الاحترق النفسي بين المهنيين التربويين العاملين مع الأشخاص ذوي الإعاقة في قرطبة بإسبانيا، كذلك الكشف عن العلاقة بين الاحترق النفسي والمتغيرات الديموغرافية، تكونت العينة من (157) مشترك ومشتركة من العاملين في مجال التربية الخاصة، أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة دالة إحصائية بين الاحترق النفسي والعمر لصالح (50 فما فوق)، كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين الاحترق النفسي والمستوى التعليمي. كما هدف دراسة عبدالهادي (2015) إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الاحترق النفسي وبعض السمات الشخصية (الميل الاجتماعي، الثبات الانفعالي) لدى العاملات بمراكز الاحتياجات الخاصة بمدينة أمدرمان، تكونت عينة الدراسة من (116) عاملة، توصلت النتائج إلى أن الاحترق النفسي لدى العاملات بمراكز الاحتياجات الخاصة يتسم بالارتفاع. لا توجد فروق دالة إحصائية في الاحترق النفسي لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

من خلال مراجعة الدراسات السابقة تبين أن جميع هذه الدراسات أجريت على بيانات مختلفة



منها عربية وأخرى أجنبية، وتتميز الدراسة الحالية بتناولها عينة فلسطينية من النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث)، كذلك من خلال مراجعة الدراسات السابقة يلاحظ أن هذه الدراسات أجريت على مجموعة متنوعة من النساء العاملات منها: دراسة ثجيل (2023) ودراسة قمريش (2023) ودراسة الزائدي (2022) ودراسة ناز وآخرون (Naz et al., 2021) ودراسة أبو الهيجاء (2021) ودراسة كانط وشانكر (Kant & Sanchez-Gomez, 2021) ودراسة سانشيز جوميز وبريسو (Sanchez-Gomez & Bresó, 2020) ودراسة دراسة زغبيني (2020) ودارسة البزور (2020) ودراسة داميكو وآخرون (D'Amico et al., 2020) ودراسة لوران ورويز كالزادو (Llorent & Ruiz-Calzado, 2016) ودراسة عبدالهادي (2015)، حيث أن هذه الدراسات أجريت على معلمات رياض الأطفال، أمهات الأطفال ذوي اضطراب ما بعد الصدمة، ومعلمات الروضة، المعلمات العاملات، المرشدين والمرشدات، الممرضات، العاملات بمراكز الاحتياجات الخاصة، وتتميز الدراسة الحالية عن باقي الدراسات السابقة بتناولها عينة شاملة من النساء العاملات في مختلف قطاعات العمل. كما يلاحظ من خلال مراجعة واستعراض الدراسات السابقة أن هذه الدراسات تناولت متغيرات مختلفة بين الذكاء الانفعالي من جهة ومتغيرات أخرى، وبين الاحتراق النفسي من جهة ومتغيرات أخرى، وأنه باستثناء دراسة كانط وشانكر (Kant & Shanker, 2021) ودراسة سانشيز جوميز وبريسو (Sanchez-Gomez & Bresó, 2020)، ودراسة داميكو وآخرون (D'Amico et al., 2020)، لا توجد دراسات حاولت فحص العلاقة بين الذكاء الانفعالي و الاحتراق النفسي، وتتميز الدراسة الحالية عن باقي الدراسات السابقة بالكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي و الاحتراق النفسي لدى عينة من النساء العاملات.

### مشكلة الدراسة وأسئلتها

بناءً على خبرة الباحثة في التعامل مع النساء العاملات، لاحظت أن النساء العاملات يتعرضن لدرجة عالية من الضغوط النفسية والمهنية والاحتراق النفسي، ونتيجة لذلك؛ وتفشل بعضهن في التعامل مع هذه الضغوط، وقد يتطور بهن الأمر إلى حالة مستمرة من المعاناة، يظهر ذلك من خلال كثرة توجهن إلى مركز الدعم النفسي، حيث يلجأن إليه بحثاً عن الدعم النفسي والإرشاد. كما ظهر ذلك أيضاً من خلال كثرة طرحهن لمشكلاتهن على المحيطين بهن، سواءً كان ذلك في العمل أو في البيئة الشخصية، تكشف هذه المعطيات السابقة عن عدم توافق وعدم انسجام في العمل، حيث يبدو أن بيئة العمل ضاغطة ومليئة بالتحديات النفسية والمهنية. وبناءً على ما تقدم وجدت الباحثة من الأهمية دراسة العلاقة بين مستوى الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة في مدينة الطيبة (المثلث)، فارتفاع مستوى الذكاء الانفعالي أو انخفاضه لدى المرأة العاملة قد ينعكس بشكل إيجابي أو سلبي على المرأة العاملة. إن تحديد المصادر الرئيسية للضغوط والاحتراق، وفهم كيف يمكن تحسين بيئة العمل لتلبية احتياجات النساء، يمثل نقطة مهمة للتدخل، وتعزيز رفاهيتهن النفسية والمهنية. إضافة إلى ما سبق ولمساعدة المرأة العاملة في التغلب على الاحتراق النفسي من جهة وتنمية الذكاء الانفعالي من جهة أخرى، هناك حاجة إلى البحث من أجل فهم أفضل للمتغيرات المرتبطة بنوعية حياة المرأة العاملة على وجه الخصوص الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي. لذا جاءت هذه الدراسة للإجابة عن السؤال الرئيسي الآتي: ما العلاقة بين مستوى الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى المرأة العاملة في مدينة الطيبة (المثلث)؟

- السؤال الأول:** ما مستوى الاحتراق النفسي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث)؟
- السؤال الثاني:** ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث)؟
- السؤال الثالث:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الاحتراق النفسي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث) تعزى إلى متغير المؤهل العلمي؟
- السؤال الرابع:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الاحتراق النفسي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث) تعزى إلى متغير سنوات الخبرة؟
- السؤال الخامس:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الذكاء الانفعالي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث) تعزى إلى متغير المؤهل العلمي؟
- السؤال السادس:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الذكاء الانفعالي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث) تعزى إلى متغير سنوات الخبرة؟
- السؤال السابع:** هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث)؟

#### أهداف الدراسة

سعت الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف إلى مستوى الاحتراق النفسي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث).
2. التعرف إلى مستوى الذكاء الانفعالي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث).
3. الكشف عن الفروق بين متوسطات الاحتراق النفسي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث) تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.
4. الكشف عن الفروق بين متوسطات الاحتراق النفسي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث) تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.
5. الكشف عن الفروق بين متوسطات الذكاء الانفعالي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث) تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.
6. الكشف عن الفروق بين متوسطات الذكاء الانفعالي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث) تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.
7. التحقق من العلاقة درجتها واتجاهها بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث).

#### أهمية الدراسة

شملت أهمية الدراسة الأهمية النظرية والأهمية التطبيقية كما يلي:

**الأهمية النظرية:** تتمثل الأهمية النظرية للدراسة الحالية في الحاجة إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى المرأة العاملة، ومعرفة الفروق بين متغيرات الدراسة، والذي من شأنه أن يسهم في تكوين إطار نظري عن هذه الفئة المهمة في المجتمع الفلسطيني في الداخل، بما يرفد المكتبة العربية بمعطيات نظرية حول أهمية الذكاء الانفعالي لهذه الفئة من جهة، وحول الاحتراق النفسي من جهة أخرى، كذلك تسليط الضوء على فئة



النساء العاملات، والخروج بنتائج وتوصيات من أجل إيجاد الحلول المناسبة. **الأهمية التطبيقية:** تكمن الأهمية التطبيقية في الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي ومستوى الذكاء الانفعالي لدى المرأة العاملة، والذي من شأنه أن يكشف عن مخرجات علمية، ربما تفضي إلى إجراء برامج إرشادية، من أجل تحسين الذكاء الانفعالي، وخفض الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة، وبالتالي المساهمة في بناء المجتمع وتنميته.

#### حدود الدراسة ومحدداتها

تحدد الدراسة الحالية في الآتي:  
**الحدود البشرية:** النساء العاملات.  
**الحدود المكانية:** مدينة الطيبة (المثلث).  
**الحدود الزمانية:** يتحدد زمن تطبيق الدراسة في العام 2024/2023.

#### محددات الدراسة:

- (1) تقتصر هذه الدراسة على المفاهيم والمصطلحات الواردة فيها.
- (2) تقتصر هذه الدراسة على عينة الدراسة الواردة فيها.
- (3) تقتصر هذه الدراسة على أدوات الدراسة الواردة فيها وبدلالات صدقها وثباتها.

#### التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

اشتملت الدراسة الحالية على تعريف المصطلحات الآتية:  
**الاحتراق النفسي:** يعرف بأنه "عبارة عن حالة نفسية تصيب الفرد بالتعب والإرهاق نتيجة وجود متطلبات وأعباء إضافية في العمل يشعر معها بأنه غير قادر على التكيف مما ينعكس عليه سلبياً" (Maslach & Jackson, 1986, p. 192)، ويعرف إجرائياً: بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مقياس الاحتراق النفسي.  
**الذكاء الانفعالي:** يعرف بأنه "قدرة الفرد على إدراك انفعالاته وتنظيم مشاعره ومعرفة مشاعر الآخرين والتأثير بها" (Srivastava, 2013, p. 98)، ويعرف إجرائياً: بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مقياس الذكاء الانفعالي.  
**منهجية الدراسة:** اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي للحصول على المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة، وذلك لأنه الأمثل لتحقيق أهداف هذه الدراسة.

**مجتمع الدراسة وعينتها:** تكون مجتمع الدراسة من جميع النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث)، والبالغ عددهن (200). في العام (2024/2023).

أما عينة الدراسة، فقد اختيرت كالآتي:

أولاً- العينة الاستطلاعية (Pilot Study): اختيرت عينة استطلاعية مكونة من (30) من النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث)، وذلك بغرض التأكد من صلاحية أدوات الدراسة واستخدامها لدلالات الصدق والثبات.

ثانياً- عينة الدراسة (Sample Study): اختيرت عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، بلغ حجم العينة (100) من النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث)، والجدول (1) يبين توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات متغيراتها المستقلة (التصنيفية):

جدول (1): توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها المستقلة (التصنيفية)

المتغير	الفئات	العدد	النسبة %
المؤهل العلمي	بكالوريوس فأقل	48	48.0
	ماجستير فأعلى	52	52.0
	المجموع	100	100.0
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	20	20.0
	من 5 إلى أقل من 10	22	22.0
	10 سنوات فأكثر	58	58.0
	المجموع	100	100.0

أداتي الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت الباحثة على مقياسين، هما: مقياس الاحتراق النفسي، ومقياس الذكاء الانفعالي، كما يلي:

أولاً: مقياس الاحتراق النفسي: بعد اطلاع الباحثة على الأدب التربوي والدراسات السابقة وعلى مقاييس الاحتراق النفسي المستخدمة في بعض الدراسات ومنها: دراسة عباد ورحماوي (2022)، ودراسة ماسلاش وجاكسون (Maslach & Jackson, 1986)، قامت الباحثة بتطوير مقياس الاحتراق النفسي استناداً إلى تلك الدراسات، وقد تكون المقياس في صورته الأصلية من (22) فقرة.

#### الخصائص السيكومترية لمقياس الاحتراق النفسي

دلالات صدق المقياس:

استخدم نوعان من الصدق كما يلي:

أ) الصدق الظاهري (Face validity) للتحقق من الصدق الظاهري لمقياس الاحتراق النفسي، عُرِضَ المقياس بصورته الأولية على مجموعة من ذوي الاختصاص والخبرة، وقد بلغ عددهم (10) محكمين، إذ أعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة. وبناءً على ملاحظات وآراء المحكمين، أجريت التعديلات المقترحة، فقد عُدلت صياغة بعض الفقرات.

ب) صدق البناء (Construct Validity) استخدم صدق البناء على عينة استطلاعية مكونة من (30)، واستخدم معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، كما هو مبين في الجدول (2):

جدول (2): قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس الاحتراق النفسي مع الدرجة الكلية للمقياس (ن=30)

الفقرة	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع الدرجة الكلية
1	.667**	10	.721**
2	.685**	11	.836**
3	.762**	12	.451**
4	.641**	13	.658**
5	.756**	14	.536**
6	.748**	15	.553**
7	.612**	16	.483**
8	.729**	17	.732**
9	.883**	-	-

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ )  
\*\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .01$ )

يلاحظ من الجدول (2) أن قيمة معامل ارتباط الفقرات تراوحت ما بين (.451- .883)، كما أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائية، وأصبح المقياس يتكون في صورته النهائية من (17) فقرة.

**دلالات ثبات مقياس الاحتراق النفسي:** للتأكد من ثبات مقياس الاحتراق النفسي، وزع المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (30)، من النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث)، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، ومن داخل مجتمعها، وبهدف التحقق من ثبات الاتساق الداخلي للمقياس، فقد استخدمت معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) بعد حساب الصدق (17) فقرة، وقد بلغ معامل كرونباخ ألفا (.92). وتعد هذه القيمة مرتفعة، وتجعل من الأداة قابلة للتطبيق على العينة الأصلية.

**ثانياً: مقياس الذكاء الانفعالي:** بعد اطلاع الباحثة على الأدب التربوي والدراسات السابقة وعلى مقاييس الذكاء الانفعالي المستخدمة في بعض الدراسات ومنها: دراسة سعد وبنداري (2021)، ودراسة بار ألون (Bar-On, 2006)، قامت الباحثة بتطوير مقياس الذكاء الانفعالي استناداً إلى تلك الدراسات.

**ثانياً: مقياس الذكاء الانفعالي:** بعد اطلاع الباحثة على الأدب التربوي والدراسات السابقة وعلى مقاييس الذكاء الانفعالي المستخدمة في بعض الدراسات ومنها: دراسة سعد وبنداري (2021)، ودراسة الحراشة (2013)، قامت الباحثة بتطوير مقياس الذكاء الانفعالي استناداً إلى تلك الدراسات، وقد أشتمل المقياس في صورته الأصلية على (32) فقرة.

### الخصائص السيكومترية لمقياس الذكاء الانفعالي دلالات صدق المقياس:

استخدم نوعان من الصدق كما يلي:

(أ) **الصدق الظاهري (Face validity)** للتحقق من الصدق الظاهري لمقياس الذكاء الانفعالي، عُرِضَ المقياس بصورته الأولية على مجموعة من ذوي الاختصاص والخبرة، وقد بلغ عددهم (10) محكمين، إذ أعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة. وبناءً على ملاحظات وآراء المحكمين، أُجريت التعديلات المقترحة، فقد عُدلت صياغة بعض الفقرات.

(ب) **صدق البناء (Construct Validity)** استخدم صدق البناء على عينة استطلاعية مكونة من (30)، واستخدم معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، كما هو مبين في الجدول (3):

جدول (3): قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس الذكاء الانفعالي مع الدرجة الكلية للمقياس (ن=30)

الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة
.319*	10	.398**	1
.573**	11	.609**	2
.630**	12	.304*	3
.761**	13	.334*	4
.552**	14	.351*	5
.651**	15	.514**	6
.509**	16	.499**	7
.651**	17	.422**	8
.305*	18	.505**	9

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ )  
\*\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .01$ )

يلاحظ من الجدول (3) أن قيم معامل ارتباط الفقرات تراوحت ما بين (.304 - .761)، كما أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائية. وأصبح المقياس يتكون في صورته النهائية من (18) فقرة.

**ثبات مقياس الذكاء الانفعالي:** للتأكد من ثبات مقياس الذكاء الانفعالي، وزع المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (30)، وبهدف التحقق من ثبات الاتساق الداخلي للمقياس، فقد استخدمت معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) بعد حساب الصدق (18) فقرة، وقد بلغ معامل كرونباخ ألفا (.81) وتعد هذه القيمة مناسبة، وتجعل من الأداة قابلة للتطبيق على العينة الأصلية.

### تصحيح مقاييس الدراسة:

أولاً- مقياس الاحتراق النفسي: تكون مقياس الاحتراق النفسي في صورته النهائية من (16)، فقرة، وقد مثلت جميع الفقرات الاتجاه الإيجابي للاحتراق النفسي، باستثناء الفقرات (6، 13، 14، 15) إذ عكست الأوزان عند تصحيحها وذلك لصياغتها بالاتجاه السلبي. ثانياً- مقياس الذكاء الانفعالي: تكون مقياس الذكاء الانفعالي في صورته النهائية من (18)، فقرة، وقد مثلت جميع الفقرات الاتجاه الإيجابي للذكاء الانفعالي. وقد طلب من المستجيب تقدير إجاباته عن طريق تدرج ليكرت (Likert) خماسي، وأعطيت الأوزان للفقرات كما يلي: موافق بشدة (5) درجات، موافق (4) درجات، محايد (3) درجات، معارض (2) درجتان، معارض بشدة (1)، درجة واحدة. ولغايات تفسير المتوسطات الحسابية، ولتحديد مستوى الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة، حولت العلامة وفق المستوى الذي يتراوح ما بين (5-1) درجات، وتصنيف المستوى إلى ثلاثة مستويات: عالية، متوسطة، ومنخفضة، وذلك وفقاً للمعادلة الآتية: الحد الأعلى للتدرج- الحد الأدنى للتدرج/عدد المستويات المفترضة (3/1-5) = 1.33. وبناءً على ذلك، فإن مستويات الإجابة على المقاييس تكون على النحو الآتي: (2.33 فأقل) مستوى منخفض، (2.34-3.67) مستوى متوسط، (3.68-5) مستوى مرتفع.

### متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على المتغيرات المستقلة والتابعة الآتية:

- المتغيرات المستقلة: وهي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.
  - المتغير التابع: الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي كلاً على حدى لدى عينة الدراسة.
- المعالجات الإحصائية: من أجل معالجة البيانات استخدم برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS, 28) وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية الآتية: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha)، اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test)، اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، اختبار بيرسون (Pearson Correlation).

### عرض نتائج الدراسة ومناقشتها:

#### النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى الاحتراق النفسي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث)؟

للإجابة عن السؤال الأول حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمقياس الاحتراق النفسي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث)، والجدول (4) يوضح ذلك:

**جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمقياس الاحترق النفسي**

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
متوسط الاحترق النفسي	2.77	.710	55.4	متوسط

يتضح من الجدول (4) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس الاحترق النفسي ككل بلغ (2.77)، ونسبة مئوية (55.4%)، وتقدير متوسط. تظهر النتائج أن النساء العاملات يتمتعن بقدرات عالية في فهم وتحليل للمشاعر لديهن، هذا من شأنه أن يعزز التفاعلات الاجتماعية الإيجابية والقدرة على التعامل مع الضغوط العاطفية بصفة عامة ومنها الاحترق النفسي، مما يقلل من تلك الضغوط نتيجة للقدرة العالية على الذكاء الانفعالي. وتتفق النتيجة مع دراسة أبو الهيجاء (2021) ودراسة البزور (2020) ودراسة محمد (2021). في حين أختلفت مع دراسة قمريش (2023) ودراسة الزائدي (2022) ودراسة عبدالهادي (2015) ودراسة سانشيز جوميز وبريسو (Sanchez-Gomez & Bresó, 2020) ودراسة زغبي (2020). ربما يرجع الأمر في تباين نتائج هذه الدراسات تنوع العينات واختلاف طبيعتها وخصائصها، وربما اختلاف البيئات المطبقة عليها.

**النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث)؟**

للإجابة عن السؤال الثاني حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمقياس الذكاء الانفعالي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث)، والجدول (5) يوضح ذلك:

**جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية على مقياس الذكاء الانفعالي**

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
متوسط الذكاء الانفعالي	3.71	.651	74.2	مرتفع

يتضح من الجدول (5) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس الذكاء الانفعالي ككل بلغ (3.71) ونسبة مئوية (74.2%) وتقدير مرتفع.

يعتبر هذا الاكتساب العالي للذكاء الانفعالي سمة مميزة للإناث، إذ يظهرن قدرة ملحوظة على فهم المشاعر والتفاعل بفعالية. تعكس هذه الحالة إلينا امتلاك عينة الدراسة مهارات اجتماعية متقدمة، حيث يمكن للنساء العاملات الاستفادة من هذه القدرة على فهم المشاعر لتحسين التفاعلات مع زملائهن في العمل، حيث يتسنى لهن بناء علاقات قوية وفعالة مع الزملاء العاملين. وفي سياق النظر إلى السمات الإنشوية، تظهر هذه النتيجة فهم عميق من قبل النساء العاملات لمشاعر الذات والآخرين، مما يساعد على تعزيز العلاقات في بيئة العمل. يعزز هذا الاكتساب العالي للذكاء الانفعالي القدرة على تحقيق التواصل الفعال والتفاعل الإيجابي. وتتفق النتيجة مع دراسة ناز وآخرون (Naz et al., 2021) ومع دراسة سانشيز جوميز وبريسو (Sanchez-Gomez & Bresó, 2020)، ومع



دراسات ذات علاقة بمفهوم الذكاء الانفعالي منها: دراسة محمد (2021)، في حين اختلفت مع دراسة قمريش (2023).

**السؤال الثالث: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الاحتراق النفسي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث) تعزى إلى متغير المؤهل العلمي؟**

للإجابة عن السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاحتراق النفسي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث) حسب متغير المؤهل العلمي، ولبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test)، ونتائج الجدول (6) تبين ذلك:

**جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) لأثر متغير المؤهل العلمي على الاحتراق النفسي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث)**

المتغير	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	الدلالة الإحصائية
الاحتراق النفسي	بكالوريوس فأقل	48	2.82	.752	.633	.528
	ماجستير فأعلى	52	2.73	.674		

يتبين من الجدول (6) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس الاحتراق النفسي كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبالتالي عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث) تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

يبدو أن الاحتراق النفسي لا يتأثر بالمؤهل العلمي، إذ يظهر أن وجود الضغوط، بما في ذلك الاحتراق النفسي في بيئة العمل، يطال جميع النساء بغض النظر عن مستوى تعليمهن. ونتيجة لذلك، يبدو أنهن يتأثرن بنسبة مماثلة بغض النظر عن مدى مستوى المؤهل العلمي لديهن، مما يعكس عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي وفقاً لمتغير المؤهل العلمي. كما يمكن يكون الاحتراق النفسي نتيجة لمتغيرات أخرى متعددة تتجاوز متغير المؤهل العلمي. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة محمد (2021) ومع دراسة عبدالهادي (2015). فيما اختلفت نسبياً مع دراسة البزور (2020).

**السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الاحتراق النفسي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث) تعزى إلى متغير سنوات الخبرة؟**

للإجابة عن السؤال، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA). والجدولان (7) و(8) يبينان ذلك:

**جدول (7):** المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الاحتراق النفسي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة

المتغير	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الاحتراق النفسي	أقل من 5 سنوات	20	2.56	.704
	من 5 إلى أقل من 10	22	2.93	.691
	10 سنوات فأكثر	58	2.79	.714

يتضح من خلال الجدول (7) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (8) يوضح ذلك:

**جدول (8):** نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس الاحتراق النفسي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الاحتراق النفسي	بين المجموعات	1.442	2	.721	1.442	.241
	داخل المجموعات	48.487	97	.500		
	المجموع	49.929	99			

يتبين من الجدول (8) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس الاحتراق النفسي كانت أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبالتالي عدم وجود فروق في الاحتراق النفسي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث) تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

غالباً ما ينظر إلى الاحتراق النفسي على أنه يظهر ويزيد بزيادة سنوات الخبرة، إلا أن النتيجة الحالية لا تعكس ذلك، وتظهر بصورة غير تقليدية وتستدعي تفسيراً شاملاً، نظراً على ما يبدو إلى عدة عوامل منها: أن بيئة العمل الضاغطة قد تنتج الاحتراق النفسي للعاملات فيها من أول سنة عمل، ويمكن عزو زيادة مستوى الاحتراق النفسي لدى الأفراد إلى عوامل أخرى ربما تتجاوز متغير سنوات الخبرة، وربما تعزى إلى عوامل أخرى خارج بيئة العمل، مثل: الضغوط الشخصية، أو التحديات العائلية، أو حتى الظروف الاقتصادية، أي أن الاحتراق النفسي يمكن أن يكون ناتجاً عن تفاعل معقد نتيجة لعدة عوامل تتداخل في سياق الحياة الشخصية والمهنية للفرد. وتتفق النتيجة مع دراسة محمد (2021) ومع دراسة كانط وشانكر (Kant & Shanker, 2021) ومع دراسة عبدالهادي (2015).

**السؤال الخامس:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الذكاء الانفعالي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث) تعزى إلى متغير المؤهل العلمي؟

للإجابة عن السؤال، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للذكاء الانفعالي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث) حسب متغير المؤهل العلمي، ولبيان

الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test)، ونتائج الجدول (9) تبين ذلك:

**جدول (9):** المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار (ت) لأثر متغير المؤهل العلمي على الذكاء الانفعالي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث)

المتغير	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الذكاء الانفعالي	بكالوريوس فأقل	48	3.60	.713	-1.704	.092
	ماجستير فأعلى	52	3.82	.576		

يتبين من الجدول (9) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس الذكاء الانفعالي كانت؛ أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبالتالي عدم وجود فروق في الذكاء الانفعالي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث) تعزى إلى متغير المؤهل العلمي.

بالرغم من أن متوسط حاملي الماجستير فأعلى كان (3.82) ومتوسط حاملي البكالوريوس فأقل كان (3.60)، إلا أننا لا نجد فروق ذات دلالة إحصائية. يعزز ذلك أهمية المؤهل العلمي كعامل قد يساعد على تطوير الذكاء الانفعالي، وزيادة القدرة على التفاعل مع الآخرين، نتيجة للخبرة العالية التي تأتي مع الدراسات العليا من جهة، وزيادة الثقة بالنفس من جهة أخرى. يشير هذا الاستنتاج إلى أن النساء العاملات يحملن شهادة جامعية على الأقل دبلوم. وهذا يعني أنهن قد مررن بمرحلة جامعية، مما ساهم في تطوير مهارتهن في التعامل مع الآخرين، وانعكس إيجاباً على قدرتهن في مجال الذكاء الانفعالي. وتتفق النتيجة مع دراسة محمد (2021).

**السؤال السادس:** هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات الذكاء الانفعالي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث) تعزى إلى متغير سنوات الخبرة؟

للإجابة عن السؤال، استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، ومن ثم استخدم تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA). والجدولان (10) و(11) يبينان ذلك:

**جدول (10):** المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الذكاء الانفعالي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة

المتغير	المستوى	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الذكاء الانفعالي	أقل من 5 سنوات	20	3.88	.533
	من 5 إلى أقل من 10	22	3.51	.621
	10 سنوات فأكثر	58	3.73	.688

يتضح من الجدول (10) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية، ومن أجل معرفة إن كانت هذه الفروق قد وصلت لمستوى الدلالة الإحصائية استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، والجدول (11) يوضح ذلك:

**جدول (11):** نتائج تحليل التباين الأحادي على مقياس الذكاء الانفعالي تعزى إلى متغير سنوات الخبرة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	"ف" المحسوبة	مستوى الدلالة
الذكاء الانفعالي	بين المجموعات	1.550	2	.775	1.858	.162
	داخل المجموعات	40.467	97	.417		
	المجموع	42.017	99			

يتبين من الجدول (11) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس الذكاء الانفعالي كانت؛ أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبالتالي عدم وجود فروق في الذكاء الانفعالي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث) تعزى إلى متغير سنوات الخبرة.

أن النساء اللاتي يعملن في المجال ذاته قد تكون لديهن فرصة متساوية لتطوير مهارات الذكاء الانفعالي بغض النظر عن فترة خبرتهن. كما يمكن القول أن بيئة العمل في مدينة الطيبة (المثلث) تقدم فرصاً متساوية لتطوير الذكاء الانفعالي بين النساء العاملات. وبالتالي يمكن أن تعكس هذه النتيجة التفاعلات الإيجابية داخل بيئة العمل، وإذا كانت بيئة العمل تُشجع على التفاعل الإيجابي، فإن ذلك يمكن أن يسهم في تشجيع جميع النساء العاملات على الاستفادة من الفرص المتاحة لتطوير الذكاء الانفعالي لديهن. واتفقت الدراسة مع دراسة محمد (2021). ومع دراسة كانط وشانكر (Kant & Shanker, 2021).

**السؤال السابع:** هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث)؟

للإجابة عن السؤال، استخرج معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation) بين مقياسين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث)، والجدول (12) يوضح ذلك:

**جدول (12):** معامل ارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة على مقياسين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي

الاحتراق النفسي		الذكاء الانفعالي
مستوى الدلالة	معامل ارتباط بيرسون	
.033	-.314*	

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ )

يتضح من الجدول (12) وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى النساء العاملات في مدينة الطيبة (المثلث)، إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون ( $r = -0.314$ )، ويلاحظ أن العلاقة جاءت عكسية سالبة؛ بمعنى أنه كلما ازدادت درجة الذكاء الانفعالي أنخفض مستوى والاحتراق النفسي. تعتبر هذه النتيجة واقعية حيث تعكس قدرة النساء العاملات على امتلاك مهارات الذكاء الانفعالي، والذي يتناسب عكسياً مع مستوى الاحتراق النفسي. يُظهر امتلاك النساء العاملات للقدرة على فهم مشاعرهن ومشاعر الآخرين استعداداً للتعامل مع الضغوط النفسية. هذا يعني تحقيق قدرة عالية على التعامل مع التحديات النفسية، وبالتالي تقليل المشكلات وحلها داخل بيئة العمل أن حصلت. ونتيجة لذلك، يمكن أن يكون زيادة مستوى الذكاء الانفعالي عاملاً مهماً في تقليل حدوث الاحتراق النفسي لدى النساء العاملات. ويمكن أن يسهم هذا الاستعداد العقلي والعاطفي في تقليل المشكلات النفسية، وبالتالي يسهم في إيجاد حلول فعالة وفعالة لتحسين الأوضاع داخل بيئة العمل، وهذا ما أكدته دراسة ناز وآخرون (Naz et al., 2021) والتي تشير إلى أن الذكاء الانفعالي العالي يؤدي إلى توازن عالي بين العمل والحياة. وتتفق النتيجة مع دراسة قمريش (2023) ومع دراسة كانط وشانكر (Kant & Shanker, 2021) ومع دراسة داميكو وآخرون (D'Amico et al., 2020) ومع دراسة سانشيز جوميز وبريسو (Sanchez-Gomez & Bresó, 2020). واتفقت نسبياً مع مجموعة من الدراسات منها: دراسة ثجيل (2023) ومع دراسة الزاندي (2022) ومع دراسة محمد (2021) ومع دراسة زغبيني (2020) ومع دراسة البزور (2020).

#### التوصيات:

- بناءً على نتائج الدراسة توصي الدراسة بما يلي:
1. إجراء برامج إرشادية على النساء العاملات من أجل خفض الاحتراق النفسي وتحسين الذكاء الانفعالي لديهم.
  2. إجراء دراسات لاحقة بهدف التحقق من الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي وفقاً لمتغيرات أخرى.
  3. إجراء دراسات لاحقة بهدف التعرف إلى أكثر العوامل اسهاماً في الاحتراق النفسي لدى النساء العاملات.

## المصادر والمراجع

- أبو الهيجاء، نسرین ناصر محمد. (2021). مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في المدارس الخاصة في عمان في ظل جائحة كورونا. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، الاردن.
- البزور، هديل عوني فارس. (2020). الكفاءة الذاتية المدركة وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى الممرضات العاملات في مستشفيات محافظة إربد. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة اليرموك، الاردن.
- ثجيل، ليلي نجم. (2023)، الاحتراق النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال، مجلة نسق، 38 (1)، 697-724.
- الحراحشة، محمد عبود. (2013). درجة الذكاء الانفعالي لدى مديري مدارس مديرية التربية والتعليم للواء قصبه محافظة المفرق في الأردن. المنارة للبحوث والدراسات، 19 (3)، 353-382.
- الزائدي، زينب علي سليمان. (2022). الاحتراق النفسي لدى أمهات أطفال الليبيات ذوي اضطراب ما بعد الصدمة. مجلة الطفولة 41 (1)، 98-126.
- زغبی، محمد أحمد. (2020). الاحتراق النفسي وعلاقته بالصلابة النفسية لدى المرشدين والمرشدات بإدارة تعليم صيبا. مجلة أبحاث، 17 (1)، 304-339.
- سعد، عمرو رشدي وبنداري، غادة محمد. (2021). الذكاء الإنفعالي وعلاقته بفاعلية الذات لطلاب الممارسين للأنشطة الرياضية بالمرحلة الإعدادية بمحافظة الشرقية بجمهورية مصر العربية. مجلة علوم الرياضة، 34(13)، 187-210.
- طايبي، نعيمة. (2013). علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية والنفس جسمية لدى الممرضين، (اطروحة دكتوراه غير منشورة)، قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر.
- عباد بشير ورحماوي سعاد. (2022). علاقة الاحتراق النفسي بالصلابة النفسية لدى معلمات التعليم الابتدائي. مجلة العلوم الانسانية، 22(2)، 578-598.
- عبدالهادي، سامية محي الدين مالك. (2015). الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات بمراكز الاحتياجات الخاصة. (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة النيلين السودان.
- قمريش، جويده. (2023). الذكاء الوجداني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسات التربوية، دراسة ميدانية ببعض ثانويات بلدية قالمة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي. الجزائر.
- محمد، علا عبدالرحمن علي محمد. (2021). رأس المال النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي، والاحتراق النفسي لدى المعلمات بالروضة في ضوء بعض المتغيرات. دراسات في الطفولة والتربية، 16 (16)، 101-186.



### المصادر والمراجع الأجنبية

- Al Sawalqa, R. O. (2017). Emotional burnout among working wives: Dimensions and effect. *Canadian Social Science*, 13(2), 58-69.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18,( Suppl) 13-25.
- Bilodeau, J., Marchand, A., & Demers, A. (2020). Psychological distress inequality between employed men and women: A gendered exposure model. *SSM - population health*, 11, 100626.
- D'Amico, A., Geraci, A., & Tarantino, C. (2020). The relationship between perceived emotional intelligence, work engagement, job satisfaction, and burnout in Italian school teachers: An exploratory study. *Psihologijske teme*, 29(1), 63-84.
- Faraj Saad Khararza, Z. (2023). Occupational Pressures And Their Relationship To Marital Adjustment Among Working Women A Study To Survey The Opinions Of A Sample Of Nurses And Doctors In Msallata City. *International Journal Of Humanities And Educational Research*.
- Goleman, D. (2005). Emotional intelligence. Why it can matter more than IQ. Bantam.
- Gorsy, C., Goyat, R., & Anand, M. (2015). Occupational stress as correlates of emotional intelligence among government school lecturers (PGT). *The International Journal of Indian Psychology*, 3(1), 131-141.
- Hakanen, J. J., & Schaufeli, W. B. (2012). Do burnout and work engagement predict depressive symptoms and life satisfaction? A three-wave seven-year prospective study. *Journal of affective disorders*, 141(2-3), 415-424.
- Haro, J.M., & Castejón, J.L. (2014). Perceived emotional intelligence, general intelligence and early professional success: predictive and incremental validity. *Anales De Psicología*, 30(2), 490-498.
- Hashmi, H. A., Khurshid, M., & Hassan, I. (2007). Marital adjustment, stress and depression among working and non-working married women. *Internet journal of medical update*, 2(1), 19-26.
- Kant, R., & Shanker, A. (2021). Relationship between Emotional Intelligence and Burnout: An Empirical Investigation of Teacher Educators. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 10(3), 966-975.
- Kgosiemang, T., & Khoza, S. (2022). The effects of emotional intelligence on teachers' classroom performance: A case of primary schools in southeast region of Botswana. *Research in Social Sciences and Technology*, 7(3), 65-85.

- Klapproth, F., Federkeil, L., Heinschke, F., & Jungmann, T. (2020). Teachers' experiences of stress and their coping strategies during COVID-19 induced distance teaching. *Journal of Pedagogical Research*, 4(4), 444-452.
- Llorent, V. J., & Ruiz-Calzado, I. (2016). Burnout and its relation to sociodemographic variables among education professionals working with people with disabilities in Córdoba (Spain). *Ciencia & saude coletiva*, 21, 3287-3295.
- Mafishiraz, M. (2023). Job Burnout in Women and the Need to Use Psychological Services and Counselling in Workplaces. *Journal of Education, Society and Behavioural Science*, 36(5), 44-54.
- Maslach, C. and Jackson, S.E. (1986) *Maslach Burnout Inventory Manual*. 2nd Edition, Consulting Psychologists Press, Palo Alto, California.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52, 397-422.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. J. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-34). Basic Books.
- Milner, A., Scovelle, A. J., King, T. L., Marck, C. H., McAllister, A., Kavanagh, A. M., Shields, M., Török, E., & O'Neil, A. (2019). Gendered Working Environments as a Determinant of Mental Health Inequalities: A Protocol for a Systematic Review. *International journal of environmental research and public health*, 16(7), 1169.
- Nahrgang, J. D., Morgeson, F. P., & Hofmann, D. A. (2011). Safety at work: a meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes. *Journal of applied psychology*, 96(1), 71.
- Naz, S., Ahmad, S., & Batool, A. (2021). Emotional Intelligence And Work-Life Balance: A Study Of Working Women Teachers In Public Sector Universities. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 9(2), Article 2.
- Pretorius, A., & Plaatjies, B. (2023). Self-Awareness as a key emotional intelligent skill for secondary school principals' leadership toolkit. *Research in Educational Policy and Management*, 5(2), 52-74.
- Rosenfield, S., & Mouzon, D. (2013). Gender and mental health. In C. S. Aneshensel, J. C. Phelan, & A. Bierman (Eds.), *Handbook of the sociology of mental health* (pp. 277-296). Springer Science + Business Media.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.

- Sanchez-Gomez, M., & Bresó, E. (2020). In Pursuit of Work Performance: Testing the Contribution of Emotional Intelligence and Burnout. *International journal of environmental research and public health*, 17(15), 5373.
- Srivastava K. (2013). Emotional intelligence and organizational effectiveness. *Industrial psychiatry journal*, 22(2), 97–99.
- Tarman, İ., & Filiz, E. (2023). Examining the relationship between preschool teachers' emotional intelligence levels and their coping responses to stress. *Journal of Pedagogical Research*, 7(5), 307-323.
- Vincent, D. S. (2003). The evaluation of a social-emotional intelligence program: Effects on fifth graders' prosocial and problem behaviors. State University of New York at Albany.
- World Health Organization (2021). Stress.