

العلاقة بين تقدير الذات والذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي

لدى عينة من موظفي كلية التربية في جامعة تشرين

د. سهير حلوم*

الملخص

هدفت الدراسة إلى تعرف العلاقة بين تقدير الذات والذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى عينة من موظفي كلية التربية في جامعة تشرين، وتكونت العينة من (70) موظفاً وموظفة.

استخدمت نسخة محكمة من مقياس تقدير الذات لروزنبرغ (Rosenberg, 1965) ونسخة من مقياس ماسلاش وآخرون لقياس الاحتراق النفسي.

(MBI; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996) أما الذكاء الانفعالي فيس باستخدام نسخة من مقياس لاو وونغ (Wong & Law, 2002).

وأظهرت النتائج:

- وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين درجات الموظفين على مقياس الاحتراق النفسي ودرجاتهم على مقياس تقدير الذات وعلى الذكاء الانفعالي، بينما كانت العلاقة إيجابية بين درجاتهم على تقدير الذات ودرجاتهم على الذكاء الانفعالي.
- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكور ومتوسطات درجات الإناث في الاحتراق النفسي وفي تقدير الذات وفي الذكاء الانفعالي.
- يمكن التنبؤ بالاحتراق النفسي من خلال الذكاء الانفعالي وتقدير الذات.

الكلمات مفتاحية: تقدير الذات، الذكاء الانفعالي، الاحتراق النفسي.

*مدرسة - قسم الإرشاد النفسي - كلية التربية - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

The Relation between Self_ Esteem, Emotional Intelligence and Burn out in A sample of Employees from Education Faculty at Tishreen University

Dr. Soher Halloum*

Abstract

The aim of this study was to investigate the relationship between self-esteem, emotional intelligence and burnout in a sample of employees from education faculty at Tishreen University. The sample consisted of (70) employees. A refereed version of Rosenberg Self-Esteem Scale (Rosenberg,1965),and a version of Maslach and others Scale to asses burnout (MBI; Maslach, Jackson,& Leiter,1996) but emotional intelligence was measured by a version of Wong and Law Scale (WLEIS; Wong & Law, 2002).Results indicated:

- There was a statistical significant negative relationship between the degrees of employees in burnout and their degrees in self-esteem and in the emotional intelligence, whereas it was positive between their degrees in self-esteem and their degrees in emotional intelligence.
- There were no statistically significant differences between the mean scores of male and female in burnout, in self-esteem and in emotional intelligence.
- Emotional intelligence and self-esteem could contribute significantly to the prediction of burnout.

Keywords: Burnout, Emotional Intelligence, Self-Esteem

* Assistant Professor - Instructor at the Psychological Counseling Department - Faculty of Education - Tishreen University - Lattakia - Syria.

المقدمة:

يتعرض الموظفون لضغوط نفسية كثيرة نتيجة وجود أعداد كبيرة من الطلاب وزيادة حجم العمل المكلفين به عن الحد المعقول وقلة عدد الموظفين مقارنة بالمهام المطلوبة منهم وعدم كفاية الوقت المخصص لإنجازها بالإضافة لعدم توافر الظروف المحفزة على العمل: كمكافآت، وضعف الاهتمام بالجانب النفسي للموظف، والهوة الكبيرة بين المستوى التعليمي لبعض الموظفين الحاصلين على شهادات عليا وبين المستوى الوظيفي لهم، علاوة على ذلك يتعامل الكثير من الطلاب مع الموظف على أن من واجبه مساعدتهم دون احترام له أو تقدير لجهوده، كل ذلك يؤثر بشكل سلبي في نظرته لنفسه و في تعامله مع المحيطين به، وفي حياته المهنية والأسرية، بالإضافة إلى وجود أعباء أخرى تقع على عاتقه كالأعمال الامتحانية التي غالباً ما تتضارب مع أعماله اليومية المعتادة فيجد الموظف نفسه غير قادر على تحمل كل هذه الالتزامات، وفي حال استمرارها وعجزه عن إتمامها يمكن أن تتطور الضغوط النفسية الناجمة عن هذه الالتزامات المثقلة لكاهله إلى معاناته من الاحتراق النفسي الذي قد يكون أيضاً حصيلة التوتر المستمر بسبب عدة عوامل، ومنها: عدم وضوح الدور الوظيفي للفرد وصراع الدور بقيام الفرد بعمل لا يرغب فيه أو خارج إرادته، وزيادة المسؤولية، وعدم التطور الوظيفي (ورد في: النوري، 2011، ص90) وتكون بداية الاحتراق النفسي بالإرهاك النفسي واستنفاد كل الطاقات، ومن ثم النظر للطلاب مجرد أرقام أو أشياء والتعامل معهم بقسوة أو لا مبالاة مع الوقت تنخفض الكفاءة المهنية للموظفين وينتهي الأمر بهم إلى ظهور اضطرابات نفسية أو جسدية أخرى تعيق العمل، وبالمقابل هناك موظفون يجدون متعة في العمل ويبذلون جهوداً إيجابية ليس لمساعدة الطلاب فقط وإنما لمساعدة زملائهم في العمل، ويبادرون لتنفيذ الأعمال التي تتطلب جهداً ودقة وينجحون في إنجازها.

يؤثر الذكاء الانفعالي في طريقة تعامل الشخص مع الآخرين بنجاح و في التأثير الإيجابي فيهم على الرغم من رغم وجود مشاعر سلبية من الآخرين تجاهه أحياناً، ويشعر الشخص بسعادة في علاقته مع الآخرين أحياناً أخرى، كما أن الضعف في مهارات الذكاء الانفعالي يعيق أداء العقل بشكل جزئي أو كلي كعدم القدرة على فهم الانفعالات كالقلق والغضب والتحكم بها، بينما فهم الانفعالات الذاتية والتواصل الإيجابي والقدرة على حل المشكلات كلها أمور تيسر الأداء العقلي وتمكنه من العمل بطرق إبداعية (ورد في: المللي، 2010، ص17) ونظراً لدور الذكاء الانفعالي في مساعدة الشخص على الاتزان الانفعالي والمحافظة على صحته النفسية فيمكن للذكاء الانفعالي أن يحمي الموظف من التعرض لتلك الانفعالات السلبية المؤدية للاحتراق النفسي، مما يساعده على فهم الطلاب، وتفهم مشاعرهم السلبية نحوه، والتعامل معها بإيجابية، والعمل على ضبط انفعالاته تجاه أولئك الطلاب، وضبط سلوكه الذي يساعده على التكبير بهدوء لمعالجة مشاكل الطلاب ومساعدتهم على حلها، كل هذا يرجع إلى تقدير الذات ونولييه أهمية على الصعيد الشخصي والاجتماعي للموظف، والعمل على رفع سوية تعامله مع الآخرين، فالموظف الذي يتقبل ذاته ويكشف جوانب الضعف لديه ويشعر بالرضا عن نفسه يكون أقدر على تقبل الآخرين مقارنة بالموظف الذي يشعر بالدونية، وبعدم الاحترام من قبل الآخرين، وقد يعاني من الشعور بالإحباط والعزلة والاستهتار بخبراته وآرائه، فهو يكون عرضة للنقد اللاذع سواء من الإدارة أو ممن يتعامل معهم، فالنظرة إليه من الآخرين سلباً أو إيجاباً تنعكس حسب التفاعل معهم.

أولاً: مشكلة البحث:

يعد العمل في المؤسسات التربوية من أكثر المهن التي يتعرض فيها الموظفون لدرجة عالية من الضغوط النفسية والمهنية، وبفشل بعضهم في التعامل معها، وقد يتطور بهم الأمر في حال استمرارها لمعاناتهم من الاحتراق النفسي الذي يعتبر اضطراباً لا يؤثر بشكل سلبي على الصحة النفسية للموظف فحسب، بل على كل الأشخاص الذين

على تواصل معه كالطلاب. وفي المقابل ينجح بعض الموظفين في التغلب على هذه الضغوط، وربما يعود السبب لكونهم يتقهمون مشاعر الطلاب، ويتعاطفون معهم، وهذا يسهل التعاون معهم، على الرغم من أنهم قد لا يلقون التقدير المناسب لجهودهم، ولكن لديهم القدرة على التحكم بأنفسهم، وهذا يمكنهم من إدراك النتائج المحتملة لتصرفاتهم، فيتحملون مسؤوليتها، وكون تقديرهم لذواتهم عال، فإن هذا يساعدهم في الثقة بقدراتهم لمواجهة أعباء العمل، كما يساعدهم في تقدير الآخرين.

تتحمل الجامعة قسماً من مسؤولية وصول بعض موظفيها لمرحلة الاحتراق النفسي لوجود عدة أسباب: كضغط العمل، وأسلوب تعامل الإدارة مع موظفيها، وعدم مشاركتهم في اتخاذ القرار، وهذا يؤدي لآثار سلبية، منها: الانكفاء عن التعامل مع الآخرين، وينخفض تقدير الذات، وتظهر الرغبة في ترك العمل، ويزداد معدل التغيب والشكوى المستمرة من المرض، ونظراً لخطورة الآثار المترتبة على الاحتراق النفسي وعلى كل الذين على احتكاك معهم، وبعد الاطلاع على أدبيات البحث العلمي، تبين أن الدراسات التي أجريت على الموظفين قليلة، على الرغم من أهمية هذه الشريحة في الجامعة، وتعرضها للضغوط المختلفة التي تفوق قدرتها الشخصية، ولا سيما في كلية التربية بدءاً من الازدياد في أعداد الطلاب، وانتهاء بكثرة الأعمال وضيق الوقت المخصص لإنجازها، لكنها ظلت مهمة على حد علم الباحثة، واقتصرت معظم الدراسات على دراسة العلاقة بين متغيرين فقط، كالعلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي مع تجاهل العوامل التي قد تحمي الموظف من الاحتراق النفسي، مثل: الذكاء الانفعالي، وتقدير الذات، هذا فضلاً عن قلة الدورات التدريبية في جامعة تشرين المتعلقة ببرامج تنمية مهارات الذكاء الانفعالي، وإدارة الضغوط وبالنتيجة الوقاية من الاضطرابات النفسية المختلفة، ومنها الاحتراق النفسي، لهذا يلقي البحث الضوء على عينة من الموظفين في جامعة تشرين لمعرفة إمكانية تعرضهم للاحتراق النفسي، ولمعرفة العلاقة بين تقدير الذات والاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي، وما إذا كان من الممكن عد كل

من الذكاء الانفعالي وتقدير الذات عوامل حماية ضد الاحتراق النفسي. وتتلخص مشكلة البحث في السؤال الآتي:

ما العلاقة بين تقدير الذات والذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى عينة من الموظفين في كلية التربية في جامعة تشرين؟

ثانياً: أهمية البحث:

الأهمية النظرية:

تأتي حاجة الجامعة لوجود موظفين يتمتعون بالصحة النفسية والالتزان الانفعالي وقادرين على العمل بكفاءة في ظل مختلف الظروف من أهم الحاجات لعملها وتطورها ومن هذا المنطلق كان هذا البحث محاولة للكشف عن مستوى انتشار الاحتراق النفسي لدى عينة من موظفي كلية التربية لكونها من الكليات التي تعاني قلة عدد الموظفين فيها مقارنة بمتطلبات العمل وأعداد الطلاب المتزايدة، وأيضاً لمعرفة العلاقة بين كل من الاحتراق النفسي وتقدير الذات والذكاء الانفعالي لديهم، إضافة لأهمية الفئة المستهدفة في هذا البحث باعتبارها من الركائز الأساسية في الأعمال الإدارية في الجامعة.

الأهمية التطبيقية:

يمكن الاعتماد على نتائج هذا البحث لتصميم برامج إرشادية لمساعدة الموظفين على التغلب على أعباء العمل، ومن ثمّ حمايتهم من الاحتراق النفسي، وكذلك لوضع دورات تدريبية لتنمية مهارات الذكاء الانفعالي ولزيادة قدرتهم على إدارة الضغوط.

ثالثاً: أهداف البحث:

يهدف هذا البحث إلى:

1. تعرف مستوى كل من الاحتراق النفسي وتقدير الذات والذكاء الانفعالي لدى عينة البحث.

2. تعرف العلاقة بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي وتقدير الذات لدى عينة البحث.

3. تعرف العلاقة بين تقدير الذات والذكاء الانفعالي لدى عينة البحث.
 4. التعرف إذا كانت هناك فروق في الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.
 5. التعرف إذا كانت هناك فروق في الاحتراق النفسي وفي تقدير الذات وفي الذكاء الانفعالي تبعاً لمتغير الجنس.
 6. إمكانية التنبؤ بالاحتراق النفسي وبأبعاده لدى عينة البحث من خلال قيم الذكاء الانفعالي وقيم تقدير الذات لديهم.
- رابعاً: فرضيات البحث:**

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات عينة الدراسة على مقياس الاحتراق النفسي ودرجاتهم على مقياس تقدير الذات.
2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات عينة الدراسة على مقياس الاحتراق النفسي ودرجاتهم على مقياس الذكاء الانفعالي.
3. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجاتهم على مقياس تقدير الذات ودرجاتهم على مقياس الذكاء الانفعالي.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة في الاحتراق النفسي وفقاً لمتغير المستوى التعليمي.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الموظفين ومتوسط درجات الموظفين في الاحتراق النفسي وتقدير الذات والذكاء الانفعالي.
6. يمكن التنبؤ بالاحتراق النفسي وبأبعاده لدى عينة البحث من خلال معرفة قيم الذكاء الانفعالي وقيم تقدير الذات لديهم.

خامساً: منهج البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة " (ملحم، 2000، ص370).

سادساً: متغيرات البحث:

- المتغيرات المستمرة أو المتصلة: درجات عينة من موظفي كلية التربية على مقاييس الاحتراق النفسي وتقدير الذات والذكاء الانفعالي.
- التصنيفية: المستوى التعليمي (ثانوية، معهد، دراسة جامعية، دبلوم، ماجستير) والجنس والعمر والحالة الاجتماعية (أعزب، متزوج، أرمل).

سابعاً: حدود البحث:

- الحدود الموضوعية: دراسة العلاقة بين تقدير الذات والذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى عينة من موظفي كلية التربية في جامعة تشرين بالاعتماد على مقاييس مخصصة لهذا الغرض.
- الحدود البشرية: موظفو كلية التربية في جامعة تشرين.
- الحدود المكانية: كلية التربية في جامعة تشرين.
- الحدود الزمانية: الفصل الأول من العام الدراسي من 2017/8/1 حتى 2017/11/20.

ثامناً: مصطلحات البحث والتعريفات الإجرائية:

الاحتراق النفسي (Burnout):

يعرف بأنه الإنهاك النفسي والابتعاد عن الآخرين وانخفاض الكفاءة المهنية، فالإنهاك النفسي هو مشاعر التعب النفسي واستنفاد الطاقات الانفعالية، بينما يشير الابتعاد عن الآخرين إلى السلبية والقسوة أو الإفراط في اللامبالاة في الاستجابة لهم، وغالباً ما

يتضمن خسارة في المثالية، وأما انخفاض الكفاءة المهنية فهو انخفاض في مشاعر القدرة والإنتاج في العمل (Maslach & Goldenberg, 1998, P.64). ويعرف إجرائياً: بأنه الدرجات التي يحصل عليها أفراد العينة على مقياس الاحتراق النفسي المستخدم في هذا الدراسة.

الذكاء الانفعالي (Emotional Intelligence):

عرف الذكاء الانفعالي أنه مكون من أربعة أبعاد، وهي: فهم المشاعر الذاتية، وفهم مشاعر الآخرين، وتنظيم المشاعر، واستخدام المشاعر (Law, etal, 2004, P.484). ويعرف إجرائياً: بأنه الدرجات التي يحصل عليها أفراد العينة على مقياس الذكاء الانفعالي.

تقدير الذات (Self-Esteem):

يعرف روزنبرغ تقدير الذات أنها الاتجاهات الإيجابية أو السلبية نحو الذات بشكل عام والتي ترتبط بشكل قوي بالصحة النفسية (Rosenberg, 1965, P.52). ويعرف إجرائياً: أنه الدرجات التي يحصل عليها أفراد العينة على مقياس تقدير الذات الذي استخدم في هذا البحث. **تاسعاً: الدراسات السابقة:**

دراسة أبو مسعود (2010) في فلسطين بعنوان: ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة- أسبابها وكيفية علاجها. هدفت إلى تعرف مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة ومعرفة العلاقة بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي وكل من (الجنس-العمر-الراتب- المؤهل العلمي- المسمى الإداري- الحالة الاجتماعية) وتحديد أسباب ومصادر انتشارها والسبل الكفيلة بعلاجها. طبقت الدراسة على (258) موظفاً منهم (76) إناثاً و(182) من الذكور اختيروا بطريقة عشوائية واستخدمت الباحثة استبانة مؤلفة من ثلاثة أجزاء: الجزء الأول خاص بالصفات

الشخصية للعينة، وأما الثاني فنسخة معدلة من مقياس ماسلاش لقياس الاحتراق الوظيفي، وأما الثالث فلمعرفة مصادر الاحتراق الوظيفي.

أظهرت النتائج وجود مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على (الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية) بينما كان المستوى منخفضاً على البعد الثالث من الاحتراق الوظيفي ألا وهو الإنجاز الشخصي، كما بينت النتائج وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين كل من صلاحيات العمل وقلة التعزيز الإيجابي ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، وعلاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين كل من انعدام العلاقات الاجتماعية وضغط العمل وصراع القيم ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، إضافة لوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة تعزى لكل من المتغيرات (الحالة الاجتماعية- العمر- المؤهل العلمي- سنوات الخبرة- المستوى الإداري) فكان المتزوجون أقل معاناة من الاحتراق الوظيفي من غير المتزوجين، والموظفين الذين أعمارهم خمسون سنة فأكثر أقل معاناة من الاحتراق الوظيفي على بعد الإنجاز الشخصي، وكان حملة درجة الدبلوم مقارنة بالموظفين الذين يحملون شهادة البكالوريوس أو الماجستير أكثر معاناة من الاحتراق الوظيفي على بعد عدم الإنسانية، أما بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة فكان الموظفون من ذوي سنوات الخبرة التي تتراوح بين (4-7) سنوات أكثر معاناة من الاحتراق الوظيفي على بعد عدم الإنسانية مقارنة بأولئك من ذوي خبرة أقل من أربع سنوات و(8-11) سنة وإحدى عشرة سنة فأكثر، بينما أفراد العينة الذين لديهم إحدى عشرة سنة من الخبرة فأكثر كانوا أقل معاناة من غيرهم من الاحتراق الوظيفي على بعد الإنجاز الشخصي، أخيراً بالنسبة للمستوى الإداري تبين أن الموظفين كسكرتير أكثر معاناة من غيرهم على بعد عدم الإنسانية، بينما الذين يعملون رئيس قسم كانوا أقل شعوراً بالاحتراق الوظيفي على بعد الإنجاز الشخصي مقارنة بباقي أفراد العينة.

دراسة تميم(2011) في سورية، بعنوان: العلاقة بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية (دراسة ميدانية في دور الرعاية

الاجتماعية الرسمية والأهلية في محافظة دمشق) هدفت الدراسة إلى تعرف طبيعة الاحتراق النفسي لدى العاملين في دور الرعاية الاجتماعية على مختلف مهامهم الوظيفية وفق متغيرات الدراسة (الجنس، طبيعة العمل، عدد سنوات الخبرة) وعلى طبيعة الذكاء الانفعالي لديهم على مختلف مهامهم الوظيفية وفق المتغيرات نفسها أيضاً، إضافة إلى إمكانية التنبؤ بأبعاد الاحتراق النفسي لديهم من خلال معرفة درجات الذكاء الانفعالي لديهم. تكونت العينة من (205) عاملاً وعاملة، منهم (65) ذكراً و(140) إناثاً من العاملين في دور الرعاية الاجتماعية الرسمية والأهلية في محافظة دمشق وقد ضمت العينة (35) إدارياً و(104) مشرفاً و(66) عاملاً بالخدمات. استخدم اختبار الاحتراق النفسي (MBI) ومقياس شط للذكاء الانفعالي الذي أعده للبيئة السورية ميخائيل. وبينت النتائج وجود علاقة ارتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين درجات العاملات على الذكاء الانفعالي ودرجاتهن على بعد الإجهاد الانفعالي أو بعد تيلد الإحساس من أبعاد الاحتراق النفسي، ولم توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجاتهن على الذكاء الانفعالي وبعد الشعور بالإنجاز من أبعاد الاحتراق النفسي، بينما لم تظهر أية علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات الذكور على أي بعد من أبعاد الاحتراق النفسي وبين درجاتهم على الذكاء الانفعالي، كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الذكور ومتوسط درجات الإناث في بعدي الإجهاد الانفعالي وتيلد الإحساس لصالح الإناث، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الذكور ومتوسط درجات الإناث في بعد الاحتراق النفسي الثالث ألا وهو بعد الشعور بالإنجاز، وكما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الذكور ومتوسط درجات الإناث في الذكاء الانفعالي، ولا توجد فروق بينهما في عدد سنوات الخبرة، بينما اقتصررت الفروق بينهما في أبعاد الاحتراق النفسي وفق متغير سنوات الخبرة في بعد تيلد الإحساس بين فئة العاملين الذين خبرتهم تراوحت بين (26-31) وبين نظرائهم الذين تقل خبرتهم عن (11) سنة لصالح العاملين الأكثر خبرة، كما لا توجد فروق بين متوسط

درجات العاملين في الذكاء الانفعالي سواء في عدد سنوات الخبرة أو وفق متغير نوعية العمل، بالإضافة لعدم وجود فروق بينهم في أبعاد الاحتراق النفسي وفق متغير نوعية العمل، وأخيراً يمكن التنبؤ ببعدي الاحتراق النفسي، وهما: الإجهاد الانفعالي، وتبدل الإحساس من خلال قيم الذكاء الانفعالي، أما القيم التي تخص بعد الشعور بالإنجاز لا يمكن الاعتماد عليها في التنبؤ لكونها غير دالة إحصائية.

دراسة جوهار وآخرون (Johar, et al. 2012):

The Impact of Emotional Intelligence towards Relationship of Personality and Self-Esteem at Workplace

تأثير الذكاء الانفعالي على العلاقة بين الشخصية و تقدير الذات في العمل: هدفت إلى دراسة تأثير الذكاء الانفعالي للقادة على العلاقة بين الشخصية وتقدير الذات، وأجريت على عينة مكونة من (285) من الموظفين، واستخدم الباحثون مقياس الذكاء الانفعالي للقائد ومقياس تقدير الذات للموظف ومقياس الشخصية للقائد، وأظهرت الدراسة وجود تأثير للذكاء الانفعالي للقائد على العلاقة بين الشخصية للقائد وتقدير الذات للموظف.

دراسة كاليمو وآخرون (Kalimo, et al. 2003)

Staying well or burning out at work: work characteristics and personal resources as long term predictors

البقاء سليماً أو الاحتراق النفسي من العمل: خصائص العمل والموارد الشخصية كعوامل للتنبؤ لفترة طويلة.

هدفت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين خصائص العمل والموارد الشخصية والاحتراق النفسي، كما درست الفروق بين مجموعتين: الأولى لا تعاني من الاحتراق النفسي، والثانية تعاني منه .

وتألفت العينة من (174) موظفاً منها (119) رجلاً و(55) امرأة، وقد قيس الاحتراق النفسي بمقياس ماسلاش واستخدمت نسخة معدلة من مقياس الضغوط المهنية، وتتضمن مقاييس فرعية: (صعوبات العمل، الاستقلالية، وضوح الدور، الدعم من قبل المشرف،

مناخ المنظمة، المشاركة، مخاطر العمل، الإعجاب بالعمل، التغذية الراجعة)، وأما المصادر الشخصية: (التماسك الحسي، تقدير الذات، الكفاءة المدركة) فقد استخدم مقياس أنطونوفسكي لقياس التماسك الحسي وقيس تقدير الذات بمقياس روزنبرغ، أما الكفاءة المدركة فقد استخدم مقياس مورش ووكنز لقياسها، وكانت النتائج بالنسبة للفروق لصالح العينة التي لا تعاني من الاحتراق النفسي، فكانت المصادر الشخصية وخصائص العمل أكثر إيجابية مقارنة بالمجموعة التي تعاني من الاحتراق النفسي، كما كانت الكفاءة المدركة لدى العينة التي لا تعاني من الاحتراق النفسي أعلى من العينة التي تعاني منه، كما كان الموظفون الذين يعانون من الاحتراق النفسي كان الدعم من المشرف والمشاركة والاستقلالية ومناخ المنظمة أصبحت أسوأ لمدة عشر سنوات مقارنة بالعينة التي لا تعاني من الاحتراق النفسي، فقد تحسن لديها الإعجاب بالعمل والتغذية الراجعة ووضوح الدور وقلّت صعوبات المهنة لمدة عشر سنوات، ويمكن اعتبار كل من تقدير الذات والكفاءة المدركة من العوامل التي تحمي الموظف من التعرض للاحتراق النفسي.

دراسة فلاشو وآخرون (Vlachou, et al. 2016):

The relationship between burnout syndrome and emotional intelligence in healthcare professionals.

العلاقة بين أعراض الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى العاملين بالرعاية الصحية. طبق البحث على عينة من العاملين في مجال الرعاية الصحية في اليونان وعددها (147) لمعرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي، وقد استخدم الباحثون مقياس ماسلاش لقياس الاحتراق النفسي ومقياس سمة الذكاء الانفعالي لقياس الذكاء الانفعالي فأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية سلبية بينهما، كما أن بعد التعاطف من أبعاد الذكاء الانفعالي يؤدي الدور الأكبر في الحماية من الاحتراق النفسي لدى هذه العينة.

الإطار النظري:

أبعاد تقدير الذات:

إن تقدير الذات سمة متغيرة وتتأثر بالعوامل الداخلية والخارجية وبالتجارب المختلفة، ويمكن القول إن لتقدير الذات ثلاثة أبعاد، وهي: المظهر المادي (التقدير المادي للذات)، وأداء المهام (تقدير أداء الذات)، والعلاقات الاجتماعية (التقدير الاجتماعي للذات)، ولكل شخص نوعان من تقدير الذات العام والخاص، فالعام هو الكيفية التي يشعر بها المرء نحو نفسه، ويمكن للشخص أن يكون لديه تقدير عام مرتفع للذات ولديه بالوقت نفسه تقدير متدنٍ لها في بُعْدٍ معين فقد يكون تقديره لذاته مرتفعاً بسبب نجاحه المهني والاجتماعي ولديه تقدير متدنٍ لذاته بسبب مظهره الخارجي (مالهي & ريزنر، 2005، ص 24-25).

السمات العامة لذوي التقدير المرتفع:

1. السرعة في الاندماج.
2. الكفاية الذاتية.
3. القدرة على السيطرة على أنفسهم.
4. القدرة على مواجهة التحديات.
5. التفاؤل والواقعية.
6. أكثر إنجازاً من غيرهم (عامر، 117، 2018).

العوامل المساعدة في تنمية تقدير الذات:

1. توفير بيئة قائمة على الحوار وتساعد على التعبير عن الذات.
2. التدريب على الاستقلالية والاعتماد على الذات.
3. الاهتمام والتقدير والتشجيع.
4. تجنب المقارنة مع الآخرين ولو بغرض المنافسة.
5. تجنب الانتقاد أمام الآخرين وفي حال انتقاد تصرف معين يكون التركيز على السلوك وليس على الذات.
6. إعطاؤهم مسؤوليات ووضعهم في مواقف يمكنهم التعلم منها (أبو سعد، 2010، 178-179).

أبعاد الذكاء الانفعالي:

يصنف سلوفي أنواع الذكاء الشخصي لجاردنر إلى:

- أن يعرف كل إنسان عواطفه: فالوعي بالذات وتعرف الشعور وقت حدوثه هو الحجر الأساس في الذكاء العاطفي.
- إدارة العواطف: وهي التعامل مع المشار لتكون ملائمة وهي القدرة على تهدئة النفس والتخلص من القلق وسرعة الاستئثار.
- تحفيز النفس: أي توجيه العواطف في خدمة هدف ما.
- تعرف عواطف الآخرين: وهي القدرة التي تعتمد على إدراك انفعالات الآخرين.
- توجيه العلاقات الإنسانية: إن فنّ العلاقات الإنسانية هو في معظمه مهارة تطويع عواطف الآخرين (جولمان، 2000، ص 68-69).

تنمية الذكاء الانفعالي:

يمكن تنميته عن طريق:

1. توجيه الذات والتبصر بالانفعالات الذاتية والوعي بالمشاعر الإيجابية والسلبية.
2. التعامل مع الغضب والقلق.
3. التدريب على فنيات التنفس العميق والاسترخاء وإيقاف الأفكار السلبية.
4. التدريب على الاتصال وفنّ الاستماع وتفهم الآخرين.
5. التدريب على المنهج العلمي في حل المشكلات وتحديد الأهداف واتخاذ القرارات.
6. التدريب على فنيات التعامل مع الضغوط (حجازي، 2015، 127).

سمات الأفراد ذوي الذكاء المرتفع:

1. لديهم مهارات إيجابية عالية في مواجهة المشكلات التي تعترض حياتهم.
2. القدرة على التحكم في مشاعرهم.
3. الثقة في النفس والتفاؤل.
4. التكيف بشكل أفضل مع الضغوط.
5. يعززون سبب فشلهم إلى شيء يمكن تغييره (الخفاف، 2013، 181).

بعض استجابات الأشخاص للاحتراق النفسي:

1. تغيير الوظائف أو المهن داخل المؤسسة أو الانتقال إلى مؤسسة أخرى.
2. محاولة الانتقال إلى مكان آخر داخل العمل لا يوجد فيه تعامل مع الأشخاص.
3. الاستقالة والبحث عن العمل الحر.
4. الاستفادة من خبرة الاحتراق النفسي وتنمية مهارات جديدة.
5. الاستسلام وانتظار سن التقاعد (Yousef,2005,22-23).

أعراض الاحتراق النفسي:

1. فقدان الثقة بالآخرين.
2. الشعور بالإرهاق وفقدان الأمل.
3. الإجهاد النفسي.
4. الشعور بالفشل والتوتر.
5. كثرة الخلافات مع الزملاء في العمل.
6. تجنب المناسبات الاجتماعية. (محمد،2014،159).

علاج الاحتراق النفسي:

يمكن التخفيف من الاحتراق النفسي بممارسة الهوايات والتمارين الرياضية، وتدوين خبرات الضغط اليومي غير السارة، أو السلوكيات غير المرغوبة، والتواصل والتفاعل الاجتماعي مع الآخرين، وتحديد فترة من الوقت للتذمر والشكوى مع بعض زملاء العمل، وتنويع المهام والأنشطة، وعدم التركيز على نشاط واحد (السامرائي،2013،162-163)، وفهم العمل وأساليب الاستجابة للضغوط وتحديد أنماط السلوك غير الفعالة لتغييرها، وتقسيم العمل لعدة مجالات والتركيز على كل مجال وعدم السماح لضغوط مجال أن تؤثر في مجال آخر، ووضع أهداف واقعية يمكن تحقيقها حتى لا يتعرض الشخص للإحباط والعمل على بناء نظام للمساندة الاجتماعية (Yousef,2005,25).

العلاقة بين الذكاء الانفعالي وتقدير الذات والاحترق النفسي في العمل:

يحدث الاحتراق النفسي نتيجة التعرض المستمر للضغوط النفسية وعجز الفرد على التغلب عليها، ويعد الذكاء الانفعالي من العوامل المهمة في التعامل مع الضغوط النفسية فهو يؤثر في القدرة على النجاح في مواجهتها وحل المشكلات المختلفة دون فقدان السيطرة على الذات، والشخص الذي يمتلك مهارات الذكاء الانفعالي يكون أكثر قدرة على إقامة علاقات اجتماعية ناجحة ومواجهة مختلف المواقف الاجتماعية، كما يؤثر الذكاء الانفعالي في العلاقات في العمل، فمثلاً إذا كان رئيس العمل لديه نكاء انفعالي منخفض فينعكس ذلك سلباً على العاملين فتتخفف الروح المعنوية لديهم وهذا يقودهم لزيادة الاحتراق النفسي وينخفض معدل الإنتاج وتزداد الصراعات في العمل لعدم قدرته على ضبط نفسه (الخفاف، 2013، 122-139-140). إن تطبيق الذكاء الانفعالي في العمل يعني أن يصبح الشخص أكثر مهارة في ملاحظة عواطفه في مختلف المواقف، ويحسن طريقة إدارته لمشاعره، والأشخاص الذين يستطيعون إدارتها يسهل عليهم العمل والتعاون مع الآخرين، وهم أكثر نجاحاً في تحقيق أهدافهم (برادبيرى & جريفز، 2010، 120) وتعد الحاجة إلى تقدير الذات من أقوى الحاجات السيكلوجية وهي موجودة في كل سلوك بشري، فالسلوك يتأثر بنظرة الشخص لنفسه، وكل إنسان يتمنى أن يكون مقبولاً من الآخرين وبهمه ما يعتقد الناس عنه، لأنه بحاجة إلى المحبة والعلاقات الاجتماعية (عاقل، 1998، 480-481). إن جوهر تقدير الذات هو التعاطف معها، أي فهمها وتقبلها ووجود توقعات منطقية مقبولة عن الذات ووضع أهداف قابلة للتحقيق ويوجه التعاطف مع الآخرين كما لذاته ولكن قد ينجح ويستطيع فهم الآخرين وتقبلهم بشكل أسهل من فهم ذاته وتقبلها أو قد يشعر بالتعاطف مع ذاته ويغضب بسبب أخطاء الآخرين، وهذا الاختلال في التوازن يقلل من تقدير الذات، ولكنه يصحح تلقائياً ويسهل الشعور بالتعاطف مع الآخرين الشعور بالتعاطف مع الذات (ماكاي & فانينج، 2005، 99-109).

إن الموظفين الذين لديهم تقدير مرتفع لذواتهم هناك احتمال أكبر ليكونوا منتجين بالعمل و أقل تأثراً بالضغوط المهنية المستمرة كغموض الدور، ويميلون للمزيد من الجد في العمل في حال وجود تقييمات سلبية لهم من قبل الآخرين، ويتمتعون بالثقة بالنفس ويتعاملون مع الإحباطات بشكل جيد ويتمتعون بعلاقات شخصية واجتماعية طيبة ويسعون باستمرار للتحسين المستمر لذواتهم (مالهي & ريزنر، 2005، ص28-31). والذين يعانون من انخفاض في تقدير الذات يميلون للانسحاب والاحتفاظ بالمشاعر والآراء لأنفسهم، ثم يندمون لعدم التعبير عنها، وقد يشعرون بإهمال الآخرين لهم وبالإحباط ويهاجمونهم ثم يشعرون بالذنب، وهذا يسبب فشلاً في علاقتهم، ويزيد من مشاعرهم السلبية (كوتزمان & كوتزمان، 2010، ص32).

ويمكن القول من وجهة نظر الباحثة إن الأحكام التي يطلقها الشخص على نفسه سواء أكانت إيجابية أم سلبية تأتي ليس فقط من تقييمه لقدراته العقلية و إنما أيضا من تقييمه لخصائصه الشخصية الانفعالية ومنها ذكاؤه الانفعالي في التعامل مع الآخرين، فالشخص الذي ينجح في ملاحظة وتفسير عواطف الآخرين ويتقبل تصرفاتهم ويفهم أسبابها وقادر على التعامل معهم لديه صورة عن ذاته أفضل من الذي يفشل، وبالمقابل الشخص الذي لديه ذكاء انفعالي مرتفع أقدر على إدارة انفعالاته في مواجهة الضغوط المهنية بجدارة والتفكير بهدوء لإيجاد حلول لها وعلى الاستجابة المناسبة لحاجات الآخرين، والتعاطف والتواصل معهم بشكل فعال، وهذا قد يحميه من إمكانية التعرض للاحتراق النفسي وأخيراً الشخص الذي لديه تقدير للذات مرتفع أنجح في الاستفادة من قدراته المختلفة في حياته المهنية وفي التخفيف من حدة الانفعال لدى الآخرين، وهذا يحميه من إمكانية المعاناة من الاحتراق النفسي.

الإطار الميداني:

مجتمع البحث وعينته:

يتكون المجتمع الأصلي من موظفي كلية التربية في جامعة تشرين والبالغ عددهم (115) حسب إحصائية مديرية شؤون العاملين في جامعة تشرين، وسُجِب منها عينة بسيطة ويشكل عشوائي، وقد بلغ عدد الذكور (20) وعدد الإناث (50)، وتراوح أعمارهم بين (23-53) ومنهم (27) عازباً و (42) متزوجاً و واحدة أرملة، وبلغ عدد الذين يحملون شهادة الثانوية (18) وشهادة المعهد (22) و الشهادة الجامعية (22) والدبلوم (5) والماجستير (3).

أدوات البحث:

• **مقياس الاحتراق النفسي:** استخدمت نسخة معدلة محكمة من مقياس ماسلاش وآخرون (MBI; Maslach, Jackson, & Leiter, 1996) مؤلفة من ستة عشر بنداً، ولكل بند خمسة خيارات، وهي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق أبداً) وحذف البند الأول لعدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بينه وبين الدرجة الكلية للمقياس ومثال عن هذه البنود: أشعر بالتعب عندما أستيظ للذهاب إلى العمل.

• **مقياس تقدير الذات:** تم قياس تقدير الذات بنسخة معدلة محكمة من مقياس تقدير الذات (Rosenberg, 1965) مكونة من عشرة بنود ولها خمسة خيارات، وهي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق أبداً) ثم حذف البنود الرابع والثامن لعدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل منهما والدرجة الكلية للمقياس، ومثال: أشعر أنني شخص ذو أهمية بالنسبة إلى الآخرين.

• **مقياس الذكاء الانفعالي:** تم قياس الذكاء الانفعالي باستخدام نسخة معدلة محكمة من مقياس الذكاء الانفعالي (Wong & Law, 2002) وتكونت هذه النسخة النهائية من أربعة عشر بنداً ولكل بند خمسة خيارات، وهي: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق أبداً) ومثال عن هذه البنود: أعبر عن مشاعري بوضوح.

صدق أدوات البحث وثباتها:

الصدق:

تم التحقق من صدق المقاييس الثلاثة عن طريق:

- **صدق المحتوى (صدق المحكمين):** عرضت المقاييس على عينة من أعضاء الهيئة التعليمية في كلية التربية في جامعة تشرين للتحقق من قدرتها على قياس ما ينبغي قياسه وعدلت بناء على اقتراحاتهم حتى أصبحت النسخة الأخيرة للمقاييس مكونة من (40) بنداً منها (16) بنداً لقياس الاحترق النفسي و(10) لقياس تقدير الذات و(14) لقياس الذكاء الانفعالي.

• صدق الاتساق الداخلي:

صدق الاتساق الداخلي لمقياس تقدير الذات: استخدم معامل الارتباط بيرسون بين كل بند والدرجة الكلية للمقياس وكانت كل معاملات الارتباط ذات دلالة إحصائية باستثناء معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لمقياس تقدير الذات والبند الرابع لمقياس تقدير الذات وكذلك بين الدرجة الكلية لمقياس تقدير الذات والبند الثامن. (الجدول 1): معاملات الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لمقياس تقدير الذات وكل بند من

بنوده

القرار	مستوى الدلالة	قيمة معامل بيرسون	
البند الأول	0.000	0.602	دال عند مستوى 0.01
البند الثاني	0.000	0.489	دال عند مستوى 0.01
البند الثالث	0.000	0.554	دال عند مستوى 0.01
البند الرابع	0.266	-0.139	غير دال
البند الخامس	0.000	0.556	دال عند مستوى 0.01
البند السادس	0.000	0.664	دال عند مستوى 0.01
البند السابع	0.000	0.475	دال عند مستوى 0.01
البند الثامن	0.771	-0.035	غير دال
البند التاسع	0.000	0.480	دال عند مستوى 0.01
البند العاشر	0.000	0.637	دال عند مستوى 0.01

صدق الاتساق الداخلي لمقياس الاحتراق النفسي: كل معاملات الارتباط كانت ذات دلالة إحصائية ما عدا معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي والبند الأول من الاحتراق النفسي.

الجدول (2): معاملات الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي وكل بند من بنوده

القرار	مستوى الدلالة	قيمة معامل بيرسون	
غير دال	0.464	-0.089	البند الأول
دال عند مستوى 0.05	0.040	0.246	البند الثاني
دال عند مستوى 0.01	0.000	0.531	البند الثالث
دال عند مستوى 0.01	0.000	0.523	البند الرابع
دال عند مستوى 0.01	0.001	0.380	البند الخامس
دال عند مستوى 0.01	0.000	0.454	البند السادس
دال عند مستوى 0.01	0.003	0.351	البند السابع
دال عند مستوى 0.01	0.000	0.517	البند الثامن
دال عند مستوى 0.01	0.002	0.371	البند التاسع
دال عند مستوى 0.01	0.000	0.489	البند العاشر
دال عند مستوى 0.01	0.000	0.561	البند الحادي عشر
دال عند مستوى 0.01	0.000	0.541	البند الثاني عشر
دال عند مستوى 0.01	0.000	0.638	البند الثالث عشر
دال عند مستوى 0.01	0.000	0.664	البند الرابع عشر
دال عند مستوى 0.01	0.000	0.430	البند الخامس عشر
دال عند مستوى 0.01	0.000	0.426	البند السادس عشر

صدق الاتساق الداخلي للذكاء الانفعالي: كانت كل معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية للمقياس وبين كل بند دالة إحصائية.

الجدول (3): معاملات الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الانفعالي وكل بند

من بنوده

القرار	مستوى الدلالة	قيمة معامل بيرسون	
البند الأول	0.000	0.507	دال عند مستوى 0.01
البند الثاني	0.000	0.580	دال عند مستوى 0.01
البند الثالث	0.000	0.619	دال عند مستوى 0.01
البند الرابع	0.000	0.653	دال عند مستوى 0.01
البند الخامس	0.000	0.495	دال عند مستوى 0.01
البند السادس	0.003	0.203	دال عند مستوى 0.01
البند السابع	0.001	0.394	دال عند مستوى 0.01
البند الثامن	0.000	0.509	دال عند مستوى 0.01
البند التاسع	0.000	0.506	دال عند مستوى 0.01
البند العاشر	0.001	0.404	دال عند مستوى 0.01
البند الحادي عشر	0.000	0.539	دال عند مستوى 0.01
البند الثاني عشر	0.000	0.641	دال عند مستوى 0.01
البند الثالث عشر	0.000	0.521	دال عند مستوى 0.01
البند الرابع عشر	0.000	0.433	دال عند مستوى 0.01

ثبات المقاييس: استخدمت طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ببرنامج

(SPSS) للتحقق من ثبات المقاييس الثلاثة.

يوضح الجدول (4) معاملات الثبات كرونباخ ألفا لمقاييس تقدير الذات و الذكاء

الانفعالي والاحتراق النفسي

مقياس تقدير الذات	مقياس الذكاء الانفعالي	مقياس الاحتراق النفسي	
0.59	0.82	0.72	معامل كرونباخ ألفا

تصحيح المقاييس: صُحِّحت وفق طريقة ليكرت (Likert) (مقياس خماسي)، أي أن

إجابة الموظف عن البند تتراوح بين (5) درجات إلى (1) درجة، وذلك حسب الإجابة

التي يختارها.

استخرجت النتائج من خلال المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية عن كل بند من بنود المقاييس، وقيمت المتوسطات الحسابية في ضوء الإجراءات الآتية:

- حساب المدى: الدرجة العظمى - الدرجة الدنيا، أي $5-1=4$
- حساب طول الفئة: للحصول على طول الفئة تقسم المدى على عدد الخيارات: $4 \div 5 = 0.80$
- حساب نسبة المتوسط من الدرجة العظمى: حولت المتوسطات الحسابية لإجابات الموظفين عن البنود إلى نسب مئوية، وذلك من خلال تطبيق المعادلة الآتية:

$$(\text{المتوسط الحسابي} \div 5) \times 100$$

وضع في المقام (5) لأنها الدرجة العظمى.
- الجدول (5): المعايير المعتمدة لتقييم المتوسطات الحسابية لإجابات الموظفين عن

بنود المقاييس

درجة تحقق محتوى البند		نسبة المتوسط من الدرجة العظمى	الفئة
البنود السلبية	البنود الإيجابية		
كبيرة جداً	ضعيفة جداً	1-20%	1-1.80
كبيرة	ضعيفة	20.25%-40%	1.80-2.60
متوسطة	متوسطة	40.25%-60%	2.60-3.40
ضعيفة	كبيرة	60.25%-80%	3.40-4.20
ضعيفة جداً	كبيرة جداً	80.25%-100%	4.20-5

نتائج البحث ومناقشتها:

- السؤال الأول: ما مستوى الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي وتقدير الذات لدى عينة البحث؟

الجدول (6): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لإجابات عينة

الموظفين عن مقاييس الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي وتقدير الذات

الاحتراق النفسي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
الاحتراق النفسي	2.16	.38	43.2%
الذكاء الانفعالي	4.13	.39	82.6%
تقدير الذات	3.89	.41	77.8%

يظهر الجدول وجود مستوى متوسط من الاحتراق النفسي (43.2%)، وهذه النتيجة توافق دراسة منصور (منصور، 2013)، بينما يوجد مستوى مرتفع من تقدير الذات، (77.8%) وتطابقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (علي، 2012) ومستوى مرتفع جداً من الذكاء الانفعالي لدى عينة الدراسة (82.6%) بينما كان مرتفعاً في نتيجة دراسة العابد ومنصور (العابد & منصور، 2016).

إن وجود مستوى عال من تقدير الذات أو الذكاء الانفعالي بينما كان هناك مستوى منخفضاً من الاحتراق النفسي في الدراسة الحالية يشير إلى إمكانية اعتبار أن كل من الذكاء الانفعالي وتقدير الذات يمكن أن يسهما في الوقاية من الاحتراق النفسي، فالأول يساعد الموظف على التوافق النفسي والتعاطف والتواصل مع الطلاب بعد فهم انفعالاتهم بغض النظر عن بعض تصرفات الطلاب التي قد تكون مزعجة لهم، والثاني يساعد على تكوين نظرة إيجابية لقدراتهم وإنجازاتهم المهنية والوفاء بمتطلبات العمل على أكمل وجه واستغلال قدراتهم لأقصى حد ممكن وهذا بدوره يحمي الموظف من إمكانية تحول الضغوط النفسية في العمل في حال استمرارها إلى احتراق نفسي بعد النجاح في التغلب عليها.

اختبار فرضيات البحث:

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين درجات عينة من موظفي كلية التربية على مقياس الاحتراق النفسي ودرجاتهم على مقياس تقدير الذات. الجدول (7): معامل الارتباط بيرسون بين درجات عينة الدراسة على كل من مقياس الاحتراق

النفسي والذكاء الانفعالي وتقدير الذات

القرار	الدلالة الإحصائية	قيمة معامل الارتباط	
دال إحصائياً عند 0.05	0.01	-0.30*	الاحتراق النفسي
			الذكاء الانفعالي
دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01	0.00	-0.39**	الاحتراق النفسي
			تقدير الذات
دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01	0.00	0.51**	الذكاء الانفعالي
			تقدير الذات

*معامل الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)

** معامل الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)

بعد التحقق من توزيع المتغيرات باستخدام اختبار سميرونوف (Smirnov Test) تبين أن كل المتغيرات (الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي وتقدير الذات) تخضع للتوزيع الطبيعي، لذلك استخدم معامل الارتباط بيرسون لحساب العلاقة بينها وبينت النتائج وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين درجات عينة الدراسة على مقياس الاحتراق النفسي ودرجاتهم على تقدير الذات وبلغت قيمتها (-0.39) عند مستوى دلالة إحصائية (0.01) وطابقت نتيجة دراسة كوسكي وكيلي (Koeske & Kelly, 1995) وهذا يعود ربما إلى أن الموظفين الذين لديهم تقدير عال لقدراتهم ويسعون لتحقيق أهدافهم وللتطور المهني والحصول على مراتب مهنية أعلى فيشعرون أن أداءهم له قيمة وهذا ينعكس على دافعيتهم على العمل و على الإنجاز وهذا قد يحميهم من إنهاك طاقاتهم في التعامل مع الطلاب بل ويعدونهم مصدراً لاختبار كفاءتهم المهنية ويتغلبون على كل المشكلات الضاغطة، وبالمحصلة قد لا يعانون من الاحتراق النفسي والعكس صحيح فالموظفون الذين يعانون من الاحتراق النفسي يقيمون قدراتهم بدرجة متدنية ويفتقدون للمتعة سواء في العمل أم في الحياة اليومية، و ربما يتأثرون أكثر بنظرة الآخرين أو الطلاب السلبية لهم الذين يكون لديهم انطباع سيئ عنهم كنتيجة للمعاملة القاسية من قبل الموظفين لهم، وقد لا يملكون الثقة الكافية والكفاءة المطلوبة للتعامل مع المعوقات، وهذا كله قد يخفض من تقديرهم لذاتهم.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات العينة على مقياس الاحتراق النفسي ودرجاتهم على مقياس الذكاء الانفعالي. كانت العلاقة سلبية وذات دلالة إحصائية بين درجات العينة على مقياس الاحتراق النفسي ودرجاتهم على مقياس الذكاء الانفعالي وقيمتها (-0.30) عند مستوى دلالة إحصائية (0.05) وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كوندليز وآخرون (Kondylis, et al, 2004) والتي توصلت إلى وجود هذه العلاقة السلبية بينهما لدى عينة من الموظفين اليونانيين وتعتقد الباحثة أن الذكاء الانفعالي يمكن الموظفين من إحكام السيطرة على مشاعرهم وردود أفعالهم السلبية

والتعامل بفعالية حتى مع الطلاب الذين يتصرفون بطريقة قد لا تكون مقبولة، كما يساعدهم الذكاء الانفعالي على التفكير بعقلانية لمواجهة المشكلات التي قد تعترضهم في عملهم بعد تمكنهم من إدارة انفعالاتهم السلبية، وهذا يعزز ثقتهم بأنفسهم ويجنبهم الوصول لمرحلة الاحتراق النفسي، والعكس صحيح فالموظفون الذين يعانون من الاحتراق النفسي يفشلون في إدراك مشاعرهم وأسبابها والتحكم بها وتفهم مشاعر الآخرين وتنظيم مشاعرهم الشخصية في التعامل معهم بحكمة.

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجات العينة على مقياس تقدير الذات ودرجاتهم على مقياس الذكاء الانفعالي.

كانت هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين درجات العينة على مقياس الذكاء الانفعالي ودرجاتهم على مقياس تقدير الذات وبلغت (0.51) عند مستوى دلالة إحصائية (0.01) واتفقت مع دراسة (Dust,etal,2016) ويمكن تفسيرها بأن مهارات الذكاء الانفعالي تساعد الموظفين على التعامل بهدوء مع مختلف المنغصات وعلى مساعدة الآخرين بعد أن يدركوا ويتفهموا مشاعرهم وحاجاتهم، وهذا ينعكس على التفاعل البناء معهم وعلى قدرتهم على التصرف بحكمة حتى في المواقف الصعبة، وهذا قد يزيد من تقييمهم الإيجابي وتقديرهم لذواتهم، والعكس صحيح إن التقدير الإيجابي للذات ينعكس بشكل واضح على الأساليب الفعالة التي يستخدمها الموظفون سواء في التحكم بانفعالاتهم أو في التعامل مع الآخرين أو في التغلب على مختلف المشكلات المهنية مهما بلغت درجة تعقيدها، فالإتزان الانفعالي يؤثر في التفكير المنطقي و في القدرة على التفاعل والتكيف مع الآخرين.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة في الاحتراق النفسي وفقاً لمتغير المستوى التعليمي.

استخدمت الباحثة تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة في الاحتراق النفسي.

الجدول(8): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) للفروق بين

متوسطات درجات أفراد العينة في الاحتراق النفسي وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig
بين المجموعات	1.060	4	.265	1.588	.188
داخل المجموعات	10.851	65	.167		
الكل	11.911	69			

يلحظ من الجدول(8) أن مستوى الدلالة الحقيقية أكبر من مستوى الدلالة المفترضة ($Sig > 0.05$) وهذا يعني عدم وجود فروق ذات دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة في الاحتراق النفسي وفقاص للمستوى التعليمي.

أكدت النتائج عدم وجود فروق بين متوسط درجات أفراد العينة في مقياس الاحتراق النفسي وجاءت مخالفة لنتيجة دراسة أبو مسعود (2010)، وهذا قد يعود لوجود عوامل أخرى قد تؤثر في هذا العلاقة ولم تؤخذ بعين الاعتبار في هذا الدراسة لعدم إمكانية تناول كل المتغيرات بالدراسة، ومن هذه العوامل: الخبرة، المستوى الوظيفي، المستوى الاقتصادي..... إلخ كما أن الاحتراق النفسي يتوقف على استمرارية الضغوط النفسية التي يعاني منها الموظف في عمله وفشله في التغلب عليها أكثر مما قد يتعلق بمستواه التعليمي.

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق بين متوسط درجات الموظفين في عينة الدراسة ومتوسط درجات الموظفين في عينة الدراسة سواء في الاحتراق النفسي وفي تقدير الذات وفي الذكاء الانفعالي.

الجدول(9): نتائج اختبار (ت) T-Test لعينتين مستقلتين لاختبار دلالة الفروق بين متوسط

درجات الموظفين ومتوسط درجات الموظفين في الاحتراق النفسي.

	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة	القرار
ذكور	20	2.0733	.41431	.344	68	0.732	غير دال
إناث	50	2.0352	.41965				

يظهر الجدول (9) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الموظفين ومتوسط درجات الموظفين في الاحتراق النفسي، وهذا يتفق مع دراسة

منصور(منصور، 2013) ربما لوجود تشابه في الضغوط اليومية وفي قدرتهم على التعامل مع هذه الضغوط وفي الأساليب المستخدمة لمواجهة هذه الضغوط، وربما لكونها ضغوط روتينية، فقد تعود الموظفون عليها ولم تعد تشكل ضغوطاً مرهقة بالنسبة لهم بل هي مجرد أعباء مهنية تتعبهم في بعض الأحيان ولكنهم اعتادوا عليها، إضافة إلى وجود تشابه في المعوقات والتحديات في العمل والتي لا تفرق بين الجنسين علاوة على تشابه الحالة النفسية للموظفين في العمل وتشابه ظروف العمل، كما أن العلاقات الاجتماعية التي تسود جو العمل قد تخفف من قساوة الظروف المهنية وتشكل دعماً معنوياً لهم، وتحمي قسماً لا بأس به من أن يقع فريسة للاحتراق النفسي.

الجدول (10): نتائج اختبار (ت) T-Test لعينتين مستقلتين لاختبار دلالة الفروق بين متوسط

درجات الموظفين ومتوسط درجات الموظفين في الذكاء الانفعالي

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة	القرار
20	4.0124	.31066	-1.665	68	0.101	غير دال
50	4.1853	.42023				

تشير نتائج الجدول (10) لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الموظفين ومتوسط درجات الموظفين في الذكاء الانفعالي، وهذا يتطابق مع نتيجة دراسة تميم (2011)، فهناك ربما تشابه بينهما في مهارات الذكاء الانفعالي والقدرة على ضبط النفس وفهم انفعالات الآخرين ومساعدتهم، كما أن متطلبات التعامل اليومي مع الطلاب أو الأشخاص الآخرين قد تفرض على الموظفين الصبر وعدم إظهار المشاعر السلبية تجاههم حتى في أسوأ الحالات، أو لكونهم يحتاجون دخل المهنة فيتحملون المشكلات المهنية

الجدول(11): نتائج اختبار (ت) T-Test لعينتين مستقلتين لاختبار دلالة الفروق بين متوسط

درجات الموظفين ومتوسط درجات الموظفين في تقدير الذات.

العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	درجات الحرية	مستوى الدلالة	القرار
20	4.0970	.47360	-.962	68	0.603	غير دال
50	4.2255	.51620				

أكدت نتائج الجدول (11) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات الموظفين ومتوسط درجات الموظفين في تقدير الذات وهذه النتيجة تخالف نتيجة دراسة علي (2012) والتي أظهرت وجود فروق لصالح الذكور، وتعتقد الباحثة أن عدم وجود هذه الفروق ربما يرجع إلى أن الموظفين من بيئات مقارنة في التنشئة الاجتماعية، ولديهم معتقدات عن ذواتهم وقدراتهم متشابهة، ويخضعون لمؤثرات اجتماعية مقارنة تبلور هذه المعتقدات والتي بدورها تؤثر في سلوكهم.

الفرضية السادسة: يمكن التنبؤ بالاحترق النفسي وبأبعاده لدى عينة البحث من خلال معرفة قيم الذكاء الانفعالي وقيم تقدير الذات لديهم.

1. يمكن التنبؤ بالاحترق النفسي لدى عينة البحث من خلال معرفة قيم الذكاء الانفعالي وقيم تقدير الذات لديهم.

الجدول (12): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لمدى إسهام كل من قيم الذكاء الانفعالي وقيم تقدير

الذات في التنبؤ بالاحترق النفسي.

المتغير التابع	المتنبئات	المعامل B	الارتباط المتعدد R	التباين R2	مستوى الدلالة	القرار
الاحترق النفسي	الذكاء الانفعالي	-.371	.125	.138	.002	دال إحصائياً
	تقدير الذات	-.227	.167	.191	.040	دال إحصائياً

يتبين من الجدول أن قيم الذكاء الانفعالي فسر (13.8%) من التباين في الاحترق النفسي بينما فسر تقدير الذات (19.1%) من الاحترق النفسي ويمكن إرجاع السبب لكون نظرة الموظف لنفسه وتقييمه الإيجابي قد يؤدي دوراً أكبر في الحماية من الاحترق النفسي مقارنة بالذكاء الانفعالي، فالصورة الجيدة المنعكسة للذات عن القدرات والإمكانات قد تحفز الموظف للعمل والإنجاز، وتسهم في تجاوز الصعوبات وتساعد في الاستمرار في العمل، بينما الذكاء الانفعالي يسهم في فهم المشاعر الشخصية وإدراك مشاعر الآخرين و ضبط الانفعالات والتواصل معهم بشكل فعال.

2. يمكن التنبؤ بأبعاد الاحتراق النفسي لدى عينة البحث من خلال قيم الذكاء الانفعالي وقيم تقدير الذات لديهم.

دلّ معامل الارتباط بيرسون على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات العينة على بُعد نقص الشعور بالإنجاز من أبعاد الاحتراق النفسي و درجاتهم على مقياس الذكاء الانفعالي وكانت قيمتها (-0.44) عند مستوى دلالة إحصائية (0.01) كما كانت هناك علاقة ارتباطية وذات دلالة إحصائية بين درجات عينة البحث على بُعد نقص الشعور بالإنجاز ودرجاتهم على مقياس تقدير الذات وبلغت (-0.26) عند مستوى دلالة (0.05) ، بالإضافة لوجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات العينة على بعد الإجهاد الانفعالي ودرجاتهم على تقدير الذات وكانت قيمتها (-0.30) عند مستوى دلالة (0.05) بينما كانت العلاقة بين درجات العينة على بعد الإجهاد الانفعالي ودرجاتهم على الذكاء الانفعالي لم تكن ذات دلالة إحصائية و العلاقة الارتباطية بين درجات العينة على بعد تبدل الإحساس ودرجاتهم على مقياس تقدير الذات أو درجاتهم على مقياس الذكاء الانفعالي لم تكن ذات دلالة إحصائية، لذلك استخدم تحليل الانحدار المتعدد فقط للتنبؤ ببُعد نقص الشعور بالإنجاز لدى عينة البحث من خلال قيم الذكاء الانفعالي وقيم تقدير الذات لديهم لوجود علاقة ارتباطية وذات دلالة إحصائية بين درجاتهم على بُعد نقص الشعور بالإنجاز ودرجاتهم على الذكاء الانفعالي أو درجاتهم على تقدير الذات.

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لمدى إسهام كل من قيم الذكاء الانفعالي وقيم تقدير الذات في التنبؤ بالاحتراق النفسي.

الجدول (13): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لمدى إسهام كل من قيم الذكاء الانفعالي وقيم تقدير

الذات في التنبؤ ببعد نقص الشعور بالإنجاز.

المتغير التابع	المتنبئات	معامل B	الارتباط المتعدد R	التباين R2	مستوى الدلالة	القرار
نقص الشعور بالإنجاز	الذكاء الانفعالي	-0.507	0.241	0.252	0.00	دال إحصائي
	تقدير الذات	-0.009	0.230	0.252	0.941	غير دال إحصائياً

يشير الجدول (13) إلى أن الذكاء الانفعالي فسر (25.2%) من نقص الشعور بالإنجاز بينما تقدير الذات لا يمكن الاعتماد عليه في تفسير نقص الشعور بالإنجاز فلم يكن ذو دلالة إحصائية، وقد يرجع السبب لكون الجانب الانفعالي يثبط الرغبة في العمل والدافعية للإنجاز أكثر من التقييم الشخصي لقدرات الفرد ومن نظرة الآخرين لإمكاناته، كما أن عدم فهم مشاعر الآخرين ورغباتهم قد ينعكس سلباً على التفاعل معهم وعلى تحقيق المطالب المهنية.

مقترحات البحث:

- إجراء المزيد من الأبحاث عن أسباب الاحتراق النفسي لدى موظفي الجامعة من مختلف الكليات وعن العلاقة بين الاحتراق النفسي وبعض المتغيرات الأخرى مثل العلاقة بين الاحتراق النفسي وأنماط الشخصية.
- إجراء دورات تدريبية لموظفي الجامعة لتنمية مهارات الذكاء الانفعالي لديهم.
- تحسين ظروف العمل للموظفين في الجامعة، والعمل على تقديم الدعم النفسي لهم من خلال إحداث مراكز إرشادية في الجامعات.
- زيادة الاهتمام بالموظفين في الجامعة، والعمل على تدريبهم باستمرار لتحسين قدراتهم على إدارة الضغوط النفسية حتى لا تتحول إلى احتراق نفسي في حال استمرارها.
- عقد ندوات مستمرة عن الضغوط النفسية التي قد يتعرض لها الموظفون في الجامعة للعمل على حلها.
- علاج الموظفين الذين يعانون من الاحتراق النفسي.

المراجع References:

المراجع العربية:

1. أبوسعدي، مصطفى (2010)، المراهقون المزعجون دليل عملي في المهارات التربوية للتعامل مع المراهقة، الطبعة الأولى، الكويت، دار الإبداع الفكري.
2. أبو مسعود، سمار مسلم عياد (2010)، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة- أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
3. براديري، ترافيس & جريفز، جين (2010)، الكتاب السريع للذكاء العاطفي، الطبعة الأولى، السعودية، الرياض، مكتبة جرير.
4. تميم، إياس (2011)، العلاقة بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية (دراسة ميدانية في دور الرعاية الاجتماعية الرسمية والأهلية في محافظة دمشق)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق.
5. حجازي، مصطفى (2015)، الأسرة وصحتها النفسية، المقومات، الديناميات، العمليات، الطبعة الأولى، المغرب، الدار البيضاء، المركز الثقافي العربي.
6. دانييل، جولمان (2000)، الذكاء العاطفي، ترجمة ليلي الجبالي، الكويت، عالم المعرفة.
7. رانجيت، سينج مالهني & ريزنر، روبرت دبليو (2005)، تعزيز تقدير الذات، الطبعة الأولى، السعودية، الرياض، مكتبة جرير.
8. الخفاف، إيمان عباس (2013)، الذكاء الانفعالي تعلم كيف تفكر انفعاليا، الطبعة الأولى، الأردن، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع.
9. الريماوي، محمد عودة (2003)، علم نفس النمو - الطفولة والمراهقة، الطبعة الأولى، الأردن، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع الطباعة.

10. السامرائي، نبيهة صالح (2013)، علم النفس الدعوي مفاهيم ونظريات وتطبيقات، الطبعة الأولى، دار الجنان للنشر والتوزيع.
11. العابد، حسين محمود & منصور، مجيد مصطفى (2016)، "أثر الذكاء العاطفي على الفاعلية التسويقية للبنوك الإسلامية الفلسطينية: من وجهة نظر العاملين فيها"، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد 18، العدد الأول.
12. عاقل، فاخر (1998)، علم النفس التربوي، لبنان، بيروت، دار العلم للملايين.
13. عامر، طارق عبد الرؤوف محمد (2018)، مفهوم وتقدير الذات، الطبعة الأولى، مصر، القاهرة، دار العلوم للنشر والتوزيع.
14. علي، أنور جميل (2012)، القلق المهني وعلاقته بسمات الشخصية وتقدير الذات (دراسة ميدانية لدى العاملين في مؤسسة الطيران السورية)، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق.
15. كوترمان، أنى & كوترمان، ماندي (2010) استمع لي أستمع إليك دليل يرشدك إلى الوعي بالذات وتعلم مهارات التواصل والتعامل مع المشكلات والخلافات، الطبعة الأولى، السعودية، الرياض، مكتبة جرير.
16. ماكاي، ماثيو & فانينج، باتريك (2005)، تقدير الذات، الطبعة الأولى، السعودية، الرياض، مكتبة جرير.
17. مالهى، رانجيت سينج & ريزنر، روبرت دبليو (2005)، تعزيز تقدير الذات، الطبعة الأولى، السعودية، الرياض، مكتبة جرير.
18. محمد، جمال عبد الله محمد (2014)، إدارة التغيير والتطوير التنظيمي، الطبعة الأولى، الأردن، عمان، دار المعتر.
19. ملحم، سامي محمد (2000)، مناهج البحث في التربية وعلم النفس، الطبعة الأولى، الأردن، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع.

20. المللي، سهاد (2010)، "الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى عينة من المتفوقين والعاديين (دراسة ميدانية على طلبة العاشر من مدارس المتفوقين والعاديين في مدينة دمشق)" ، مجلة جامعة دمشق، المجلد (26)، العدد (3).
21. منصور، لنا حسن محمد (2013)، الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الموظفين الإداريين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم التربوية، جامعة القدس.
22. النوري، مرتضى جبار (2011)، "قياس أبعاد الاحتراق النفسي وعلاقته بالمتغيرات الديموغرافية عند أعضاء الهيئة التدريسية في بعض كليات ومعاهد"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد (68).

المراجع الأجنبية:

1. Dust,S.,Rode,J,C.,Arthaud-Day,M,L.,&Culbertson,S,S(2016).”The role of self-esteem and emotional intelligence in managing employment gaps and employment fit”,1.
2. Johar,S.S.H.,Shah,I.M.,&AbuBakar,Z.(2012).”The impact of emotional intelligence towards relationship of personality and self-esteem at workplace. Procedia-Social and Behavioral Sciences”,3(65),150-155
3. Kalimo,R.,Pahkin,K., Mutanen, P.,& ToppinenTanner,S.(2003). ”Staying well or burning out at work: work characteristics and personal resources as long-term predictors, work& stress”, 17(2), 109-122.
4. Kondylis, E. K.,Pandelis,S,Sfakianakis, M. E. &Prokopiou,D. (2004).”Burnout and emotional intelligence in Greek employees. Human Perspectives in the Internet Society: Culture,Psychology and Gender”.
5. Koeske,G,F.,&Kelly,T. The impact of over involvement on burnout and job satisfaction. American Orthopsychiatry Association,65(2)
6. Law,K. S.,Wong,C.,&Song,L.J.(2004).”The construct and criterion Validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies”. Journal of Applied Psychology,89(3),483-496
7. Maslach,C(2017),”Finding solutions to the problem of burnout”,American Psychological Association,69(2),143-152.
8. Maslach, C., & Goldenberg, J.(1998). “Prevention of burnout: New perspectives”. Applied & Preventive Psychology,7(1),63-74
9. Maslach,C., Jackson,S.E.,&Leiter, M. P.(1996).Maslach Burnout Inventory manual(3rd end) Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
10. Maslach, C.,Schaufeli ,W,B., &Leiter, M,P (2001).Job burnout, Annual Review of Pcyhology ,52,397-422..
11. Maslach, C.,& Leiter,M, P.(2016),“Understanding the burnout experiences: recent research and its implications for psychiatry“, World Psychiatry, 15(2).
12. Rosenberg, M.(1965). Society and the Adolescent Self-Image, Princenton: Princenton University Press

13. Yousef, G.S.(2005). Stress Management, Cairo: Cairo University, (Center for Advancement of PSCU)
14. Vlachou,E,M.,Damigos,D.,Lyrakos,G.,Chanopoulos,K.,Kosmidis,G., & Karavis, M (2016). The relationship between burnout syndromeand emotional intelligence in healthcare professionals, Health Science Journal,10 (5)
15. Wong, C.S.,& Law, K.S.(2002).The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. The Leadership Quarterly,13(3), 243-274.