

الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى الموظفين :

دراسة تطبيقية على شركه الزيت السعودية (أرامكو)

خطة للحصول على درجة الماجستير

إعداد الطلاب :

عبدالعزیز صالح الذوادي 222001852

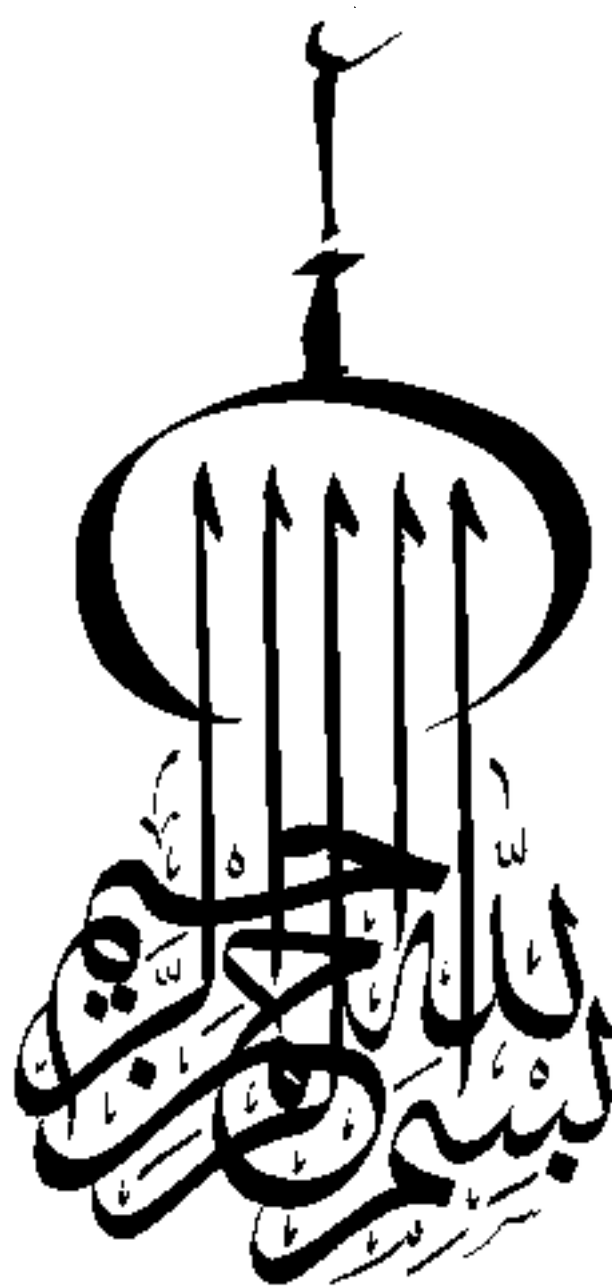
عبدالرحمن العتيبي 222001872

إشراف:

وليد عبدالجواد سليمان صديق

الفيصل عبدالحميد محمد حسن

2023/1445



إِهْدَاء

إلى أطر قلبين في حياتي... والديَّ العزيزين.

إلى من شاركني السَّراء والضراء، ولم أرها عابسة يومًا..... زوجهي الموصلة.

إلى من أتمنَّوهُ لأن أرى مستقبلهما المشرق بإذن الله..... ابنتي الغاليتين.

إلى مجموع الأقارب والأصدقاء

أهديكم بحسني، وأدعو الله أن يحوز إعجابكم.

شكر ونفاد

نحمد الله عزوجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي،

والذي ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة.

فالحمد لله حمداً كثيراً

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/

على كل ما قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في إثراء موضوع
دراستنا في جوانبها المختلفة.

والشكر والتقدير موصول إلى إدارة جامعة ميد أوشن ممثلة بالكادر الأكاديمي
والإداري، لما قدموه من تسهيلات وتشجيع وتوفير الخدمات المطلوبة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من لم يسعنا الحظ بذكر أسمائهم راجياً من المولي
عزوجل أن تكون هذه الدراسة نافذة لدراسات أخرى .

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى كل من الذكاء الانفعالي، والاحتراق النفسي والعلاقة بينهما لدى موظفي ج شركة الزيت السعودية (أرامكو)، تكونت عينة الدراسة من (340) موظفاً وموظفة، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الذكاء الانفعالي جاء مرتفعاً، بينما جاء مستوى الاحتراق النفسي منخفضاً على المقياس ككل، ووجود علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى موظفي شركة الزيت السعودية (أرامكو).

كما أظهرت النتائج أيضاً عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي تبعاً لمتغير (الجنس)، ووجود فروق دالة إحصائية تبعاً لمتغير (الخبرة) ولصالح أكثر من 10 سنوات، و لمتغير (المستوى التعليمي) ولصالح الدراسات العليا، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير (الجنس) ولصالح الذكور، و لمتغير (الخبرة) ولصالح 10 سنوات فأقل، و لمتغير (المستوى التعليمي) ولصالح بكالوريوس فأقل. وأوصت الدراسة إجراء المزيد من الدراسات حول الاحتراق النفسي مع متغيرات أخرى تخص موظفي شركة الزيت السعودية (أرامكو).

الكلمات المفتاحية : الذكاء الانفعالي الاحتراق النفسي، شركة الزيت السعودية (أرامكو)

قائمة المحتويات

أ.....	بسم الله الرحمن الرحيم
ب.....	إهداء
ج.....	شكرو تقدير
د.....	المستخلص
ه.....	قائمة المحتويات
ح.....	قائمة الجداول
1.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1.1.....	1.1 المقدمة:
2.....	2.1 مشكلة الدراسة
2.1.....	3.1 أهمية الدراسة:
2.....	➤ أولاً: الأهمية العلمية:
3.....	➤ ثانياً: الأهمية العملية
3.....	4,1 أهداف الدراسة
4.....	5.1 أسئلة الدراسة
4.....	السؤال الرئيسي:
4.....	أسئلة فرعية:
5.....	6.1 فرضيات الدراسة
5.....	فرضية الدراسة الرئيسية:
5.....	فرضيات فرعية:
5.....	7.1 نموذج الدراسة:
7.....	8.1 أسباب اختيار الموضوع
8.....	9.1 المنهجية :

8.....	● المتغير المستقل:
8.....	● المتغير التابع:
9.....	المصادر الأولية:
9.....	مصادر الثانوية:
9.....	10. 1 أدوات الدراسة:
9.....	القسم الأول: أدوات جمع البيانات:
9.....	القسم الثاني: أدوات التحليل:
9.....	11.1 حدود الدراسة
9.....	حدود موضوعية:
10.....	حدود بشرية:
10.....	حدود زمانية:
10.....	12.1 الدراسات السابقة
15.....	الفصل الثاني: الإطار النظري
15.....	المبحث الأول: الذكاء الانفعالي
15.....	1.1.2 تمهيد:
15.....	2.1.2 تعريف الذكاء الانفعالي
17.....	3.1.2 التطور التاريخي لمفهوم الذكاء الانفعالي:
18.....	4.1.2 النماذج المفسرة للذكاء الانفعالي:
20.....	النماذج المختلطة للذكاء الانفعالي
22.....	5.1.2 أهمية الذكاء الانفعالي في المجال العملي:
24.....	6.1.2 الصفات المميزة للأذكاء انفعالياً:
25.....	7.1.2 أهمية وأهدافه الذكاء الانفعالي:
27.....	المبحث الثاني: الاحتراق النفسي
27.....	1.2.2 تعريف الاحتراق النفسي:

28	2.2.2 أبعاد الاحتراق النفسي:
30	3.2.2 مراحل الاحتراق النفسي:
33	الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
33	1.3 منهج الدراسة
33	2.3 مجتمع وعينة الدراسة
34	3.3 أداة الدراسة
34	أولاً: مقياس الذكاء الانفعالي
37	ثانياً: مقياس الاحتراق النفسي
42	الفصل الرابع: عرض النتائج
54	الفصل الخامس: مناقشة النتائج
61	1.5 التوصيات
62	Abstract
63	المراجع
63	أولاً: المراجع العربية
67	ثانياً: المراجع الأجنبية:

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم المجدول
35	التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة.	1.
36	معاملات ارتباط فقرات مقياس الذكاء الانفعالي مع الدرجة الكلية.	2.
39	معاملات ارتباط فقرات مقياس الاحتراق النفسي مع الدرجة الكلية والمجال التي تنتهي إليه	3.
40	معاملات الارتباط بين المجالات ببعضها وبالدرجة الكلية.	4.
41	معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية	5.
44	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو) مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.	6.
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو) مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.	7.
49	معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو).	8.
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو) حسب متغيرات الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي.	9.

51	10. تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس الخبرة المستوى التعليمي على مستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو)
52	11. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو) حسب متغيرات الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي
53	12. تحليل التباين الثلاثي المتعدد لأثر الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي على مجالات الاحتراق النفسي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو)
55	13. تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس الخبرة، المستوى التعليمي على مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

تعد القوى البشرية ورأس المال البشري أحد أهم موارد الشركات اليوم. تسعى المؤسسات العالمية إلى تطوير وتعزيز أداء موظفيها لضمان النجاح والتميز في بيئة الأعمال العالمية المتنافسة. يعتبر الاحتراق النفسي من أبرز التحديات التي تواجه العمل الحديث، حيث يمكن أن يؤثر سلبًا على أداء الموظفين وإنتاجيتهم، وبالتالي، يمكن أن يؤدي إلى تدهور الأداء المؤسسي. لذلك، تمثل دراستنا للعلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى الموظفين في شركة الزيت السعودية (أرامكو) موضوعًا هامًا وملحًا لأغراض أكاديمية وتطبيقية (د. سهير حلوم، 2020).

يُعتبر الذكاء الانفعالي من القدرات الشخصية المؤثرة بشكل كبير على الأداء الوظيفي والتفاعلات الاجتماعية في بيئة العمل. إن فهم قدرات الموظفين على التحكم في مشاعرهم وفهم مشاعر الآخرين يمكن أن يلعب دورًا مهمًا في تحسين الأداء الوظيفي وتقليل مستويات الاحتراق النفسي (مكناسي، 2018).

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مدى تأثير الذكاء الانفعالي على مستويات الاحتراق النفسي لدى موظفي شركة الزيت السعودية (أرامكو) وفهم العلاقة بين هاتين الظاهرتين. ستقدم الدراسة نظرة شاملة على الوضع الحالي لموظفي الشركة فيما يتعلق بمستوى الذكاء الانفعالي لديهم ومدى تأثيره على مستويات الاحتراق النفسي. ستساهم نتائج الدراسة في توجيه السياسات والإجراءات التي تهدف إلى تحسين الأداء ورفاهية الموظفين في المؤسسة.

في هذا السياق، سيتم في الأقسام اللاحقة من هذا البحث استعراض الأدب المتعلق بالذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي، ووصف منهج البحث وتوضيح العينة المستهدفة وأدوات البحث، وسيتم تحليل البيانات ومناقشة النتائج قبل تقديم الاستنتاجات والتوصيات.

إن هذا البحث يهدف إلى إثراء فهمنا لعلاقة الذكاء الانفعالي بالاحتراق النفسي في محيط العمل وتقديم مساهمة أكاديمية مهمة لدعم التطور والتحسين في بيئة العمل في شركة الزيت السعودية (أرامكو).

2.1 مشكلة الدراسة

تواجه الشركة السعودية (أرامكو) ومؤسسات مماثلة في قطاع النفط والطاقة تحديات متزايدة فيما يتعلق بالاحتراق النفسي لدى موظفيها. يُعتقد أن هذه التحديات يمكن أن تؤثر سلبًا على الأداء الوظيفي ورفاهية الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، هناك تصاعد مفاهيم الذكاء الانفعالي ودوره في تعزيز الصحة النفسية والأداء الوظيفي. ومع ذلك، هناك حاجة إلى فهم أفضل للعلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي في هذا السياق الخاص.

المشكلة تتعلق بإدراك ما إذا كان لدى الموظفين في شركة أرامكو مستويات عالية من الذكاء الانفعالي، وإذا ما كان ذلك يرتبط بمستويات أقل من الاحتراق النفسي. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تكون هناك عوامل أخرى مؤثرة تشارك في تلك العلاقة.

بالنظر إلى أهمية قطاع النفط والطاقة في الاقتصاد السعودي، وتأثير الاحتراق النفسي على الأداء الوظيفي، تعد هذه المشكلة ذات أهمية بالغة، ويهدف البحث إلى توضيح العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي في هذا السياق وتقديم توصيات تساهم في تحسين البيئة العملية ورفاهية الموظفين في شركة الزيت السعودية (أرامكو)..

3.1 أهمية الدراسة:

➤ أولاً: الأهمية العلمية:

- تعزيز الفهم الأكاديمي: تساهم هذه الدراسة في توسيع معرفتنا بمجال الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحتراق النفسي. ستقدم النتائج والتحليلات في هذا البحث إسهامًا مهمًا في الأدب العلمي حول هذا الموضوع وتعزيز فهمنا للعلاقة بين العوامل النفسية والأداء الوظيفي.

- تطوير الأبحاث المستقبلية: يمكن أن تمثل نتائج هذه الدراسة نقطة انطلاق للأبحاث المستقبلية في هذا المجال. ستساعد هذه الدراسة في توجيه الباحثين المستقبليين في استكشاف جوانب أخرى من الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي.

➤ ثانياً: الأهمية العملية

- تحسين بيئة العمل: من خلال فهم علاقة الذكاء الانفعالي بالاحتراق النفسي، ستمكن هذه الدراسة شركة الزيت السعودية (أرامكو) من اتخاذ إجراءات تهدف إلى تحسين بيئة العمل والتعاطف مع احتياجات موظفيها. سيساعد ذلك في تعزيز رفاهية الموظفين وزيادة أدائهم.
- زيادة الكفاءة التنظيمية: من خلال تقليل مستويات الاحتراق النفسي لدى الموظفين، سيتمكن للشركة أيضاً من تعزيز الكفاءة التنظيمية والتقليل من تكاليف استبدال الموظفين وتدفع العمل.
- دعم اتخاذ القرار: ستمكن نتائج هذه الدراسة الإدارة في شركة أرامكو من اتخاذ قرارات استراتيجية مستندة إلى الأدلة حول كيفية تعزيز الذكاء الانفعالي لدى الموظفين لتحقيق أقصى فائدة منهم والحفاظ على استدامة الأعمال

4,1 أهداف الدراسة

1. فهم العلاقة بين الذكاء الانفعالي ومستويات الاحتراق النفسي لدى موظفي شركة الزيت السعودية (أرامكو).
2. تقديم تقييم شامل لمستوى الذكاء الانفعالي لدى الموظفين في الشركة.
3. تحليل مدى تأثير متغيرات أخرى محتملة على مستويات الاحتراق النفسي، مثل العوامل البيئية والعوامل الوظيفية.
4. تقديم توصيات عملية تهدف إلى تحسين بيئة العمل في شركة أرامكو والتي يمكن أن تساهم في تعزيز الذكاء الانفعالي لدى الموظفين وتقليل مستويات الاحتراق النفسي.

5. تقديم إسهام علمي قيم في مجال دراسة الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي، وتوجيه

الأبحاث المستقبلية في هذا المجال.

هذه الأهداف ستساعد في توجيه الجهود والأبحاث نحو فهم أفضل للتأثيرات والعوامل

المتصلة بالذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي في بيئة العمل وكيفية تحسينها.

5.1 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

كيف يرتبط الذكاء الانفعالي بمستويات الاحتراق النفسي لدى موظفي شركة الزيت السعودية

(أرامكو)؟

أسئلة فرعية:

1. ما هي مستويات الذكاء الانفعالي لدى موظفي شركة أرامكو؟
2. هل هناك اختلافات في مستويات الذكاء الانفعالي بين مختلف الأقسام أو الوحدات داخل الشركة؟
3. ما هي مستويات الاحتراق النفسي لدى موظفي شركة أرامكو؟
4. هل هناك اختلافات في مستويات الاحتراق النفسي بين مختلف الأقسام أو الوحدات داخل الشركة؟
5. هل هناك علاقة إيجابية بين مستويات الذكاء الانفعالي ومستويات الاحتراق النفسي لدى الموظفين في أرامكو؟

6. هل هناك عوامل أخرى تؤثر على مستويات الاحتراق النفسي لدى الموظفين، مثل العوامل البيئية أو

العوامل الوظيفية؟

7. ما هي التوصيات العملية التي يمكن تقديمها لشركة أرامكو لتحسين بيئة العمل وتعزيز مستويات

الذكاء الانفعالي وتقليل مستويات الاحتراق النفسي؟

هذه الأسئلة الفرعية ستساعدنا في توجيه البحث وتحقيق الأهداف المحددة لدراستك حول العلاقة بين

الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى موظفي شركة الزيت السعودية (أرامكو).

6.1 فرضيات الدراسة

فرضية الدراسة الرئيسية:

هناك علاقة إيجابية بين مستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي شركة الزيت السعودية (أرامكو) ومستوى الاحتراق النفسي لديهم.

فرضيات فرعية :

بناءً على الفرضية الرئيسية، نميز الفرضيات الفرعية التالية:

- ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو)
- ما مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو)
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو)
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha=0.05$) في مستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو) تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي)
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha=$) في مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو) تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة المستوى التعليمي)

7.1 نموذج الدراسة:

نموذج الدراسة يمثل الإطار العام الذي سيتم استخدامه لتنفيذ البحث وتحقيق الأهداف والفرضيات في "الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى موظفي شركة الزيت السعودية (أرامكو)"، يمكن تصميم نموذج الدراسة على النحو التالي:

❖ المتغير المستقل:

- مستوى الذكاء الانفعالي لدى الموظفين في شركة أرامكو.

❖ المتغير التابع :

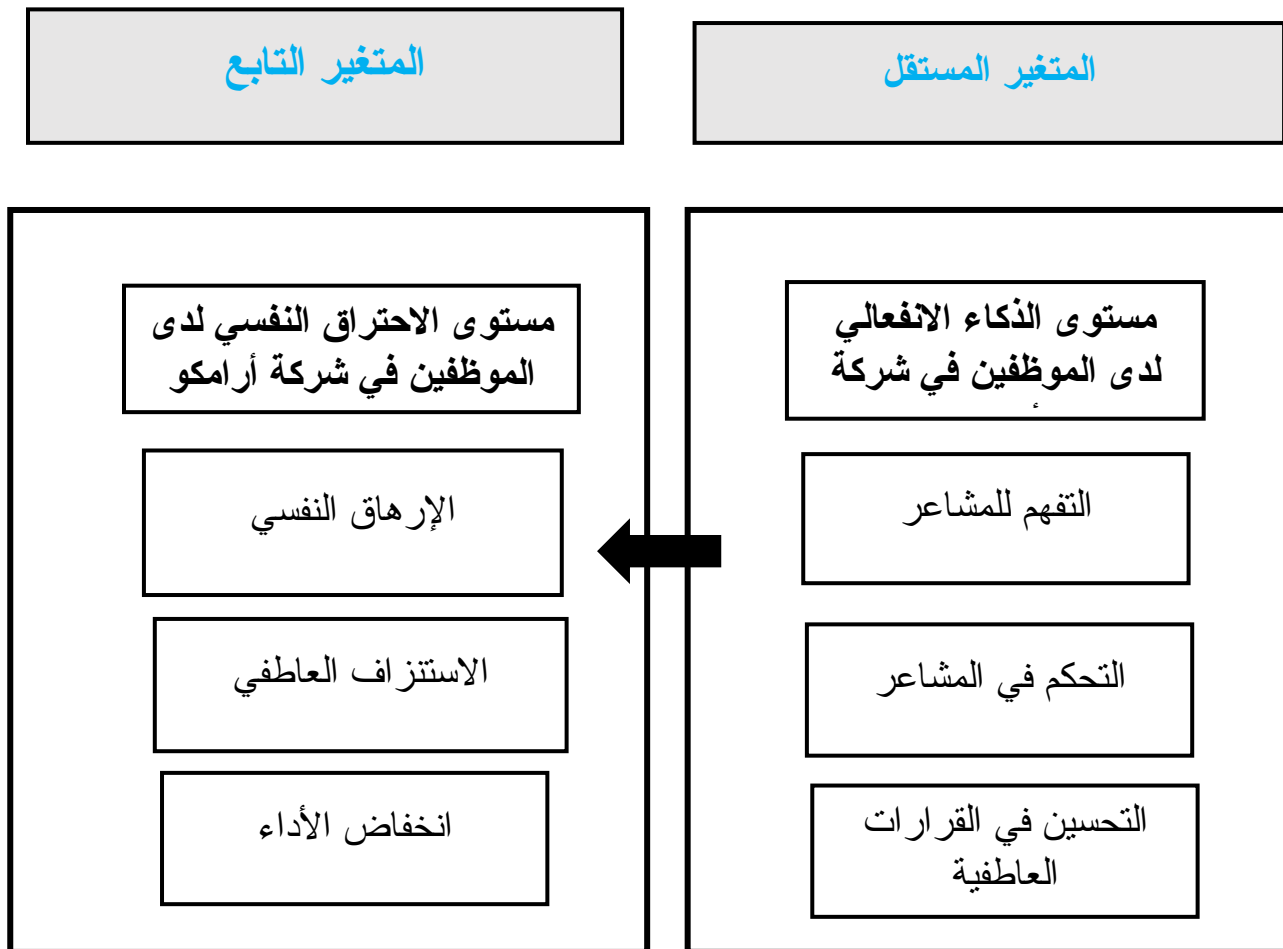
مستوى الاحتراق النفسي لدى الموظفين في شركة أرامكو.

نموذج الدراسة:

- يُفترض أن هناك علاقة إيجابية بين مستوى الذكاء الانفعالي لدى الموظفين ومستوى الاحتراق النفسي. يمكن تحليل هذه العلاقة بشكل أكثر تفصيلاً باستخدام تقنيات الإحصاء والتحليل الكمي.
- سيتم أيضاً تحليل تأثير البرامج التدريبية والتطويرية على مستوى الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي للموظفين.

- بالإضافة إلى ذلك، سيتم تضمين المتغيرات الديموغرافية (مثل العمر والجنس والمستوى التعليمي) في النموذج لتحليل أي تأثير يمكن أن يكون لها على مستوى الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي. نموذج الدراسة سيساعد في تحليل البيانات واستنتاج النتائج النهائية بناءً على الأهداف والفرضيات المحددة للدراسة.

هذه الأبعاد التي في الشكل التالي : تمثل جوانب مختلفة من مستوى الذكاء الانفعالي لدى الموظفين و مستوى الاحتراق النفسي لدى الموظفين ويمكن قياسها لفهم التأثيرات العامة على الأداء والرفاهية.



المصدر: إعداد الباحث

8.1 أسباب اختيار الموضوع

1. أهمية الموضوع: يعد الاحتراق النفسي مشكلة مهمة في بيئة العمل وقد يؤثر سلبًا على الأفراد والمؤسسات. فهم العوامل التي تسهم في ظهور الاحتراق النفسي وكيفية التعامل معه يمكن أن يكون ذو أهمية كبيرة لتحسين بيئة العمل وزيادة الرفاهية.
2. التحديات في قطاع النفط والطاقة: قطاع النفط والطاقة يواجه تحديات متزايدة بسبب التنافس الشديد والضغوط البيئية والاقتصادية. لذلك، يمكن أن يكون فهم تأثير الاحتراق النفسي على موظفي هذا القطاع مهمًا للمحافظة على الأداء العالي.

3. دور الذكاء الانفعالي: الذكاء الانفعالي يمكن أن يلعب دورًا مهمًا في التعامل مع التحديات العاطفية

والنفسية في بيئة العمل. فهم كيفية تعزيز الذكاء الانفعالي يمكن أن يكون طريقة للتصدي للأثر الضار للتوترات الوظيفية.

4. أهمية شركة أرامكو: شركة الزيت السعودية (أرامكو) تعتبر واحدة من أكبر وأهم الشركات في العالم.

لهذا السبب، يمكن أن تكون دراسة تأثير الاحتراق النفسي في هذه الشركة مهمة من الناحية الاستراتيجية.

5. الفرص لتحسين: بالفهم الأفضل لعلاقة الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي، يمكن للشركات تطبيق

استراتيجيات لتحسين بيئة العمل وزيادة رفاهية موظفيها.

باختصار، اختيار هذا الموضوع يمكن أن يكون مفيدًا لفهم وتحليل تأثير العوامل النفسية والعاطفية على

أداء ورفاهية موظفي شركة أرامكو وبالتالي تقديم مساهمة قيمة لتحسين بيئة العمل وزيادة الكفاءة التنظيمية.

9.1 المنهجية :

المنهجية هي الطريقة أو الإجراءات التي ستبناها في البحث والتحليل. ، يمكن تحديد المتغير المستقل والمتغير

التابع على النحو التالي:

• المتغير المستقل:

المتغير المستقل هو "مستوى الذكاء الانفعالي لدى الموظفين في شركة أرامكو". سيتم قياس وتقييم مستوى

الذكاء الانفعالي لكل موظف في الدراسة.

• المتغير التابع:

المتغير التابع هو "مستوى الاحتراق النفسي لدى الموظفين في شركة أرامكو". سيتم قياس وتقييم مستوى

الاحتراق النفسي لكل موظف في الدراسة.

بالاعتماد على هذين المتغيرين، سنقوم بتحليل العلاقة بين مستوى الذكاء الانفعالي ومستوى الاحتراق

النفسي وفهم كيفية تأثير الذكاء الانفعالي على مستوى الاحتراق النفسي لدى الموظفين في شركة أرامكو.

وسيتم استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات والطرق لجمع البيانات وتحليلها، مثل استبيانات، وتحليلات إحصائية.

المصادر الأولية:

استبانات: تصميم استبانة لجمع بيانات حول مستوى الذكاء الانفعالي ومستوى الاحتراق النفسي من الموظفين في شركة أرامكو.

مصادر الثانوية:

- الأبحاث السابقة: يمكنك الاستفادة من الدراسات والأبحاث السابقة المنشورة حول الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي، والتي توفر معلومات وإطار نظر نظري لدعم دراستك.
- كتب ومقالات علمية: تعتبر الكتب والمقالات العلمية مصادر ثانوية قيمة توفر معلومات نظرية ونتائج أبحاث سابقة في مجال الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي.

10. أدوات الدراسة:

القسم الأول: أدوات جمع البيانات:

- استبانات: يمكنك تصميم استبانات لقياس مستوى الذكاء الانفعالي لدى الموظفين. يتضمن الاستبانات أسئلة حول التفهم للمشاعر، التحكم في المشاعر، والتحسين في القرارات العاطفية.

القسم الثاني: أدوات التحليل:

- تحليل الإحصاء: يمكنك استخدام برامج إحصائية مثل SPSS لتحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبانات و يمكنك تطبيق اختبارات إحصائية لتقييم العلاقة بين مستوى الذكاء الانفعالي ومستوى الاحتراق النفسي.

11.1 حدود الدراسة

حدود موضوعية:

- تتناول الدراسة موظفي شركة الزيت السعودية (أرامكو) فقط، ولا تشمل موظفي شركات أخرى في قطاع النفط والطاقة.
- تركز الدراسة على العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي، دون التطرق إلى عوامل أخرى قد تؤثر في تفاعلات الموظفين.

حدود بشرية:

- تتعين مشاركة الموظفين في شركة أرامكو بموافقتهم الشخصية على المشاركة في الدراسة.
- يتوقف توافر البيانات على تعاون المشاركين واستعدادهم للإجابة بصدق على الاستبانات

حدود زمانية:

- تقتصر الدراسة على الفترة الزمنية المحددة لجمع البيانات وتحليلها. لن يتم تناول في الدراسة للتغيرات على المدى الزمني الطويل.
- يتعين تحديد الإطار الزمني للدراسة بناءً على الاحتياجات والموارد المتاحة.

12.1 الدراسات السابقة

الدراسات العربية	
الدراسة	د. سهير حلوم. (2020). العلاقة بين تقدير الذات والذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى عينة من موظفي كلية التربية في جامعة تشرين. مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية، 36. (2)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من العلاقة بين تقدير الذات والذكاء الانفعالي ومستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي كلية التربية في جامعة تشرين.
المتغير المستقل	تقدير الذات.
المتغير التابع	مستوى الاحتراق النفسي.

منهجية البحث	تم تنفيذ الدراسة باستخدام منهجية البحث الوصفي التحليلي. تم جمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من موظفي كلية التربية في جامعة تشرين باستخدام استبانة تقدير الذات والذكاء الانفعالي، وكذلك استبانة قياس مستوى الاحتراق النفسي. تم تحليل البيانات باستخدام تقنيات إحصائية مناسبة بما في ذلك التحليل الاستدلالي واختبارات الارتباط.
اهم النتائج والتوصيات	بعد تحليل البيانات والمعالجة الإحصائية، تبين وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين تقدير الذات والذكاء الانفعالي، وكذلك علاقة عكسية ومعنوية بين تقدير الذات ومستوى الاحتراق النفسي. أظهرت الدراسة أيضًا أن الذكاء الانفعالي يرتبط عكسيًا ومعنويًا بمستوى الاحتراق النفسي للموظفين. بناءً على النتائج الرئيسية للدراسة، يتعين على المؤسسات التربوية والتعليمية توجيه جهودها نحو تعزيز تقدير الذات وتطوير مهارات الذكاء الانفعالي لدى الموظفين للمساهمة في تقليل مستوى الاحتراق النفسي وزيادة رفايتهم النفسية. تقدم الدراسة توصيات لتوجيه السياسات والتدابير الداعمة للموظفين في المؤسسات التعليمية بهدف تعزيز صحتهم النفسية وزيادة أدائهم المهني.
الدراسة	مكناسي، محمد، قداش، & ربيحة. (2018). الصحة النفسية في الوسط المهني.
أهداف الدراسة	الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو تحليل وفهم العوامل المؤثرة في الصحة النفسية للموظفين في الوسط المهني. تحديد العوامل المستقلة المحتملة التي تؤثر على الصحة النفسية. تقديم توصيات لتحسين الصحة النفسية للموظفين. حيث اعتبر الباحث الصحة النفسية للموظفين أمراً بالغ الأهمية في البيئة المهنية، حيث تؤثر بشكل كبير على أداء الموظفين ورفايتهم. إن فهم أبعاد وعوامل الصحة النفسية

في مكان العمل يمكن أن يساعد المؤسسات وأصحاب الأعمال في تطوير سياسات وإجراءات تعزز من الصحة النفسية للموظفين. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العوامل التي تؤثر على الصحة النفسية في الوسط المهني وتحليل علاقاتها.	
العوامل التي تؤثر على الصحة النفسية في الوسط المهني، مثل الضغوط العملية، والعلاقات في مكان العمل، والدعم الاجتماعي.	المتغير المستقل
مستوى الصحة النفسية للموظفين في الوسط المهني.	المتغير التابع
تمت هذه الدراسة باستخدام منهجية البحث الاستقرائي والتحليلي. تم استعراض الأدبيات المتاحة وتحليل الأبحاث السابقة حول الصحة النفسية في الوسط المهني. تم أيضاً استخدام أدوات استقصائية مثل الاستبانات والمقابلات لجمع البيانات من عينة عشوائية من الموظفين.	منهجية البحث
بعد تحليل البيانات والأدبيات، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج المهمة حول عوامل تأثير الصحة النفسية في مكان العمل. ومن أبرز التوصيات: ضرورة تقديم دورات تدريبية حول التعامل مع الضغوط العملية. تعزيز الدعم الاجتماعي والعلاقات الإيجابية في مكان العمل. تحسين سياسات التوازن بين العمل والحياة الشخصية. يمكن أن تكون هذه الدراسة أساساً لتطوير استراتيجيات تعزيز الصحة النفسية في مكان العمل وزيادة رفاهية الموظفين.	اهم النتائج والتوصيات
مجلة الأندلس مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية و الاجتماعية. (2019). علم النفس الإيجابي: ماهيته، أسسه	الدراسة
الهدف الرئيسي لهذه الدراسة هو تحليل وفهم ماهية علم النفس الإيجابي وأسسها والافتراضات التي تقوم عليها.	أهداف الدراسة

تحديد تطبيقات علم النفس الإيجابي في مجموعة متنوعة من المجالات. حيث اعتبر الباحث علوم النفس الإيجابية ميدانًا متنوعًا ومثيرًا في عالم علم النفس، حيث يركز على فهم العواطف الإيجابية والعوامل التي تساهم في زيادة السعادة والرفاهية. يهدف هذا البحث إلى استكشاف ماهية علم النفس الإيجابي وأساسه والافتراضات التي يعتمد عليها، بالإضافة إلى تحليل تطبيقاته في مجموعة متنوعة من المجالات.	
مفاهيم علم النفس الإيجابي وأساسه.	المتغير المستقل
تطبيقات علم النفس الإيجابي في مجموعة متنوعة من المجالات.	المتغير التابع
تمت هذه الدراسة باستخدام منهجية البحث الاستقرائي والتحليلي. تم استعراض الأدبيات المتاحة حول علم النفس الإيجابي وتحليل الأبحاث والدراسات السابقة في هذا الميدان.	منهجية البحث
بعد تحليل الأدبيات والأبحاث السابقة، تم التوصل إلى إلمام عميق بأسس علم النفس الإيجابي وأهميته في تعزيز الصحة النفسية والرفاهية. تم تحليل التطبيقات المختلفة لعلم النفس الإيجابي في المجالات مثل التعليم، والأعمال، والصحة، والعلاقات الاجتماعية. تمثل هذه الدراسة أساسًا لفهم علم النفس الإيجابي ودوره في تعزيز الصحة النفسية والرفاهية الشخصية والمهنية، وتشجيع البحث والتطبيقات القائمة على هذا المجال.	اهم النتائج والتوصيات
النيرة غلاب ساري المطيري. (2022). أنماط القيادة التربوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية في محافظة حفر الباطن: النيرة غلاب ساري المطيري. مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، 2(14)، 1-21.	الدراسة
التحليل وفهم أنماط القيادة التربوية وكيفية تأثيرها على رضا المعلمين.	أهداف الدراسة

	تحليل العلاقة بين أنماط القيادة التربوية ورضا المعلمين. حيث اعتبرت الباحثة القيادة التربوية جزءاً أساسياً من تحسين الجودة التعليمية ورفاهية المعلمين. إن فهم أنماط القيادة التربوية وكيفية تأثيرها على رضا المعلمين بالعمل يمكن أن يساعد في تطوير بيئة تعليمية أفضل. هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين أنماط القيادة التربوية ورضا المعلمين في مرحلة التعليم الثانوي بمحافظه حفر الباطن.
المتغير المستقل	أنماط القيادة التربوية.
المتغير التابع	رضا المعلمين عن العمل.
منهجية البحث	تمت هذه الدراسة باستخدام منهج البحث الوصفي والتحليلي. تم جمع البيانات من معلمات المرحلة الثانوية في محافظة حفر الباطن باستخدام استبانات تقييم أنماط القيادة ومستوى رضاهن الوظيفي.
اهم النتائج والتوصيات	بعد تحليل البيانات والمعالجة الإحصائية، تبين أن هناك علاقة إيجابية بين بعض أنماط القيادة التربوية ورضا المعلمين عن العمل. تم التوصل إلى أن توجيه القادة التربويين يمكن أن يلعب دوراً مهماً في تحسين رضا المعلمين وتعزيز أدائهم. تستند التوصيات على هذه النتائج إلى أهمية تطوير مهارات القادة التربويين وتعزيز التواصل مع المعلمين بهدف تحسين بيئة العمل وتعزيز رضا المعلمين.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: الذكاء الانفعالي

1.1.2 تمهيد:

الذكاء العاطفي، ويسمى أيضًا الذكاء العاطفي، والذكاء العاطفي، والذكاء العاطفي، هو مفهوم حديث في التقليد النفسي، ويكتنفه بعض الغموض. يدخل في مجال التفاعل بين الجهاز المعرفي والجهاز العاطفي، في إطار كتابات نفسية سابقة تقول. ومن ثم سوف نستعرض في هذا المبحث المفاهيم المختلفة للذكاء الانفعالي وأهميته وأبعاده.

2.1.2 تعريف الذكاء الانفعالي

اهتم معظم الباحثين في مجال الذكاء العاطفي بالعواطف ودورها في السلوك، معتبرين إياها استجابة متكاملة للكائن الحي تعتمد على إدراك الوضع الخارجي أو الداخلي وتتضمن تغيرات عاطفية معقدة وتغيرات فسيولوجية تشمل التغيرات العضلية التغيرات، الدورة الدموية والغدد الصماء، لقد تباينت تعريفات الباحثين للذكاء العاطفي، ويرى البعض أنها مجموعة من القدرات وهناك من يرى أنها مجموعة من المهارات العاطفية والاجتماعية لا يوجد تعريف عالمي للذكاء العاطفي يتفق عليه الجميع علماء النفس، سأتناول بعض هذه التعريفات على النحو التالي:

عرّف سالوفي وماير الذكاء العاطفي بأنه: "القدرة على التعرف على المشاعر الشخصية وفهمها وتقييمها والتعبير عنها، وتحديدًا التصرف في المشاعر وتطويرها لتوجيه التفكير العاطفي وتنظيمه والتحكم فيه وعمليات المعرفة لتحقيق أقصى قدر من التطور المعرفي العاطفي. (عمور، 2020).

يعرف دانييل جولمان الذكاء العاطفي بأنه القدرة على التحكم في الاندفاعات العاطفية، وقراءة المشاعر الداخلية للآخرين، والتعامل بمرونة داخل العلاقات (جولمان، 2012، ص 21)

ويرى فاروق أن الذكاء العاطفي يشمل القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للعواطف والمشاعر الخاصة، وفهمها وصياغتها بشكل واضح، وتنظيمها وفق الملاحظة الدقيقة والوعي بعواطف ومشاعر الآخرين، للدخول في علاقات إيجابية معهم، مساعدة الفرد على التقدم عقليًا وعاطفيًا ومهنيًا وتعلم المزيد من المهارات الاجتماعية مدى الحياة. (الدرابكة، 2023)

وقد عرف ديولكس وهيكل الذكاء العاطفي بأنه يشير إلى معرفة مشاعرك، وكيفية استخدامها لتحسين الأداء وتحقيق الأهداف التنظيمية، ويصاحب ذلك التعاطف وفهم مشاعر الآخرين، مما يؤدي إلى علاقة ناجحة معهم. (الدردير، 2014، ص 28)

ويرى حسين الذي يشير إلى أنه: "مجموعة من الصفات الشخصية والمهارات الاجتماعية والوجدانية التي تمكن الفرد من تفهم مشاعره ومشاعر الآخرين، وتعطيه القدرة على التعامل الإيجابي معها محققاً بذلك السعادة لنفسه ولمن حوله" (أبو زيتون، 2010، ص 18).

وذكر النعيمي (2010) الذكاء العاطفي هو: قدرة الفرد على معرفة نفسه وتقديرها، والتحكم في انفعالاته وتغييرها حسب الظروف، والتكيف مع متطلبات الحياة، وتحمل الضغوط، والتفاؤل ورغبة التميز، وتكوين علاقات ناجحة مع الآخرين، لأداء الأدوار القيادية بنجاح. (النعيمي، 2010، ص 87).

وقال الغرابية (2011) الذكاء العاطفي هو: القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للعواطف والمشاعر، وفهمها وصياغتها بشكل واضح، وتنظيمها وفق الملاحظة الدقيقة والوعي بعواطف ومشاعر الآخرين، للدخول في مشاعر عاطفية إيجابية. والعلاقات معهم تساعد الفرد على تحقيق التقدم العقلي والمهني، وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة. (الغرابية، 2011، ص 574).

وعرف الزهراني (2014) الذكاء العاطفي هو: وعي الفرد بمشاعره وإدراكه وفهمه، وقدرته على تنظيم وتنظيم وضبط انفعالاته، واستخدام المعرفة العاطفية لزيادة الدافعية، وتحسين المهارات، وتنمية السلوكيات الإيجابية، والتفاعل الاجتماعي، والتعاطف مع الآخرين". مشاعر. (الزهراني، 2014، ص 765).

ويرى الباحث أن الذكاء الانفعالي هو القدرة على إدراك العواطف وتقييمها والتعبير عنها بدقة، مع القدرة على توليد العواطف أو الوصول إليها، والقدرة على فهم العواطف والمعرفة العاطفية، والقدرة على تنظيم العواطف بطريقة تعزز النمو العاطفي والعقلي.

3.1.2 التطور التاريخي لمفهوم الذكاء الانفعالي:

الذكاء العاطفي مفهوم ذو جذور تاريخية قوية، على الرغم من أنه كان من أحدث أنواع الذكاء في مجال علم النفس في بداية التسعينات. وقد ظهر ذلك منذ محاولة وكسلر التي تناولت هذا الجانب في اختباراته الشهيرة للذكاء والتفكير العقلاني والتعامل بفعالية مع البيئة، واعتبر أن العوامل الشخصية والعاطفية والاجتماعية هي أحد الجوانب العاطفية وغير المعرفية للذكاء، ولم يكن وكسلر هو الوحيد الذي أشار إلى أهمية الجوانب غير المعرفية للذكاء يشبه الذكاء العاطفي الذكاء الاجتماعي الذي كتب عنه ثورندايك منذ عشرينيات القرن الماضي وحتى أواخر ثلاثينيات القرن العشرين، وقد قسم مفهومه الاجتماعي للذكاء إلى ثلاثة أقسام: الذكاء الميكانيكي، والذكاء الأخلاقي، والذكاء العاطفي، ومن هنا جاءت جهود علماء النفس في التعرف على طبيعة الذكاء، حيث تم اتباع أساليب مختلفة لتحديد ما إذا كان يتكون من قدرة عقلية عامة أم مجموعة من القدرات المستقلة. ومن بين هؤلاء العلماء سبيرمان، وثورندايك، وثورستون، وجنسن. جيلفورد، جاردنر، النوامي، وأبو حطب وخلص هؤلاء العلماء إلى أن الذكاء هو مجموعة من القدرات التي تم تسميتها بأنواع مختلفة من الذكاء، مثل الذكاء الميكانيكي، والذكاء العملي، وذكاء التعامل مع الآخرين، وغيرها. (بوزقاق وبوشاللق، 2014، ص ص 120-121).

في عام 1990، قدم بيتر سالوفي وجون نموذجًا للذكاء العاطفي في كتابهما: الخيال، المعرفة الشخصية. في عام 1995، نشر دانييل جولمان كتابه لماذا الذكاء العاطفي يعني أكثر من معدل الذكاء (الدرابكة، 2023 ، ص4).

4.1.2 النماذج المفسرة للذكاء الانفعالي:

شهد موضوع الذكاء العاطفي في السنوات الأخيرة اهتمامًا متزايدًا، ورافق هذا الاهتمام ظهور عدد من النماذج النظرية التي حاولت تحديد أبعاد هذا المفهوم وإعداد مقاييس مقننة لقياسه وقد اختلف المنظرون في تعريف هذه الأبعاد. صنف ماير وسالوفي وكاروسو نماذج الذكاء العاطفي إلى نوعين: نماذج قدرة الذكاء العاطفي ونماذج مختلطة من الذكاء العاطفي وهذه النماذج النظرية هي كما يلي:

• نماذج القدرة للذكاء الانفعالي:

ويرى أنصار هذا المنهج النظري أن الذكاء العاطفي يشبه إلى حد كبير الذكاء اللفظي والميكانيكي، إلا أنه يعمل ويؤثر على المحتوى العاطفي، وأنه يشمل مهارة الفرد في تحديد المهارات العاطفية والتفكير المجرد باستخدام هذه المعلومات. ويؤكد هذا النموذج على المكونات المعرفية للذكاء العاطفي، حيث يركز على إدراك وتنظيم واستدلال العواطف، ويقوم بالتنبؤات حول البنية الداخلية للذكاء العاطفي هو نوع من الذكاء يستوفي ثلاثة معايير: (عمور، 2020)

- ✓ المعيار الأول هو الاختبار المفاهيمي، ويعني أن الذكاء العاطفي يعكس الأداء العقلي.
- ✓ المعيار الثاني هو المعيار العلائقي، ويعني أن الذكاء العاطفي يصف نظامًا من القدرات المترابطة داخليًا، وهذه القدرات تشبه القدرات العقلية الموصوفة في أنواع الذكاء الأخرى ولكنها تختلف عنها.
- ✓ الاختبار الثالث هو اختبار النمو، ويعني أن الذكاء العاطفي ينمو مع زيادة العمر والخبرة، من مرحلة المراهقة إلى مرحلة البلوغ.

ويؤكد أنصار هذا النموذج أن الذكاء العاطفي يعد من أفضل أنواع الذكاء لأنه يشتمل على انفعالات داخلية وخارجية تسهل النمو، ولأنه يرتبط بالخصائص الانفعالية للمشكلات.

وتجدر الإشارة إلى أن هناك مجموعة من المفاهيم المستخدمة للتعبير عن الذكاء العاطفي وفق نموذج الذكاء العاطفي كقدرة عقلية، مثل: الإدراك غير اللفظي، الكفاءة العاطفية، الإبداع العاطفي، الدافع، الاستنباط العاطفي للمؤشرات الاجتماعية، الذكاء الشخصي، والذكاء الاجتماعي.

نموذج مايروسالوفي: (جاد، 2020).

تفترض هذه النظرية فكرة أن العواطف تحتوي على معلومات تتعلق بالعلاقات الداخلية لنفسية الفرد والعلاقات الخارجية المتعلقة بالأفراد الآخرين، فعندما يحدث تفسير في علاقة الفرد بالآخرين فإن انفعالاته تتغير تبعاً لذلك وقد عرف سالوفي وماير (1990) الذكاء العاطفي بأنه مجموعة من المهارات مما يساهم في التعبير الفعال وتقدير وتنظيم العواطف داخل الفرد نفسه وتجاه الآخرين من حوله، كما يتضمن القدرة على استخدام العواطف لتحفيز الدافع الذاتي للتخطيط وتحقيق متطلبات الحياة (النعيبي، 2010، ص89).

نموذج ليندا ألدري:

تعتبر ليندا ألدري من رواد نموذج الذكاء العاطفي كقدرة عقلية، إذ تعتبره مقياساً لنجاح الفرد أو فشله في عملية الاستدلال أو الاستجابة للمشاعر التي يواجهها في مواقف معينة. وتتطلب هذه العملية استجلاب الذكاء المعرفي في جوانب الانفعالات الإيجابية والسلبية، ولذلك تعتبر مقياساً منطقياً لصحة الاستجابات الانفعالية. من الناحية المعرفية. (جاد، 2020).

وصف ألدرد الفرد الذكي عاطفيا بأنه: "الفرد القادر على التعرف على رغباته، والذي تصبح استجاباته العاطفية في إطار هذه الرغبات منطقية، ويكون سلوكه عقلانيا، أي أنه ملتزم بالتفكير السليم والحكم السليم، ركزت ألدرد في نموذجها للذكاء العاطفي على العواطف في تفاعلها مع التفكير داخل العقل من خلال ثلاثة جوانب:

✓ الجانب المعرفي للعقل يشمل العمليات المعرفية المتعلقة بالتفكير، مثل التحليل والمقارنة والتقييم.

✓ الجانب الذي يتعلق بنقل الانفعال وتوجيهه بما يناسب السلوك، أي إنتاج الانفعال بما يتناسب مع ظروف الموقف.

✓ الجانب الذي يعد بمثابة المحرك للعقل البشري والدافع الأساسي للسلوك، وتحديد تجارب النجاح أو الفشل التي يعيشها الفرد بناء على أهدافه ورغباته ودوافعه تعمل الجوانب الثلاثة معاً في علاقة تفاعل مستمرة وأضاف ألدرد أن هناك علاقة بين الذكاء والمشاعر من خلال ما يعرف بالتفكير النقدي الذي يعتبر مفتاح الذكاء العاطفي وهو الوسيلة الوحيدة التي نفهم من خلالها ميولنا الفكرية. (الدرابكة،

(2020

النماذج المختلطة للذكاء الانفعالي

تختلف النماذج المختلطة للذكاء الانفعالي تماماً عن نماذج القدرة، حيث ينظر أصحاب هذا التناول إلى الذكاء الانفعالي على أنه خليط من السمات والاستعدادات والمهارات والكفاءات والقدرات، وأن عناصره هي عوامل شخصية وليست قدرات. وأطلق على هذا التناول النظري اسم "النماذج المختلطة للذكاء الانفعالي".

ويشير نيوسام وزملاؤه إلى أن النماذج المختلطة للذكاء الانفعالي تؤكد أن الذكاء الانفعالي نزعة أو وجدان أكثر منه قدرة معرفية، أي أنها تجمع بين الانفعالات الشخصية أو سمات الشخصية مع الانفعالات في سياقها الاجتماعي من خلال النشاط الاجتماعي والتفاعل مع الآخرين كما تتناول المكوّن الانفعالي وتعامله مع الدوافع وحالات الإدراك. (عبد السلام، 2020).

وظهرت مجموعة من المفاهيم التي ترتبط بالنماذج المختلطة للذكاء العاطفي وهي: الانفتاح، والتفاؤل، وتقدير الذات، والسعادة الذاتية، والذكاء، والتطبيق العملي، ودافعية الإنجاز، وعدم القدرة على التعبير عن المشاعر، والمشاعر السارة وغير السارة، والتفكير البناء، والانا. السلطة والقبول الاجتماعي والتفكير الاجتماعي. كما ترتبط هذه المفاهيم بأبعاد مع الشخصية الأساسية وهي الدفء، والحزم، والثقة بالنفس، والتنظيم الذاتي، وتنظيم الآخرين. (الدرابكة، 2020).

الكفاءة الاجتماعية

وتعني قدرة الفرد في تكوين علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين، والتواصل والتعاطف معهم، والفهم المتبادل للمشاعر الانفعالية، وتكوين العلاقات الشخصية المرضية معهم والتعرف على اهتمامات الآخرين وتقدير وتفهم مشاعرهم.

-القدرة على التكيف

وتعني قدرة الفرد على التصرف بمرونة وواقعية مع صور التغير المختلفة المحيطة به، بحيث يكون قادراً على إيجاد الطرق الإيجابية في التعامل بكفاءة مع الأحداث والمشكلات اليومية.

القدرة على مواجهة الضغوط

نموذج جولمان:

اعتمد جولمان في بناء نظريته عن الذكاء العاطفي على الأبحاث والدراسات الطبية التي أجريت على الدماغ البشري، والتي أنتجت اكتشافات حول بنية الدماغ العاطفي تشرح كيفية تأثير العاطفة على العقل المفكر، وكيف يكتشف تراكيب الدماغ المتداخلة في لحظات. العاطفة لديها العديد من الحقائق. هناك ما يسمى بالجهاز الحوفي، (أو الجهاز الحوفي) يقع في المنطقة الوسطى من الدماغ، وفي وسط هذا الجهاز توجد لوزتان

تسمى اللوزة الدماغية. وقد أظهرت الدراسات الفسيولوجية العصبية أن هذه اللوزتين تستقبل وترسل جميع الرسائل العاطفية. (النعيبي 2010، ص 89)

واعتبر جولمان الذكاء أنه كفاية شخصية واجتماعية تساعد على الإدارة الناجحة للمهمات الحياتية وتنقسم هذه الكفايات إلى:

- ✓ الوعي الذاتي: أي قدرة الفرد على تحديد وصياغة عواطفه ومشاعره والتعبير عنها وعن احتياجاته المتعلقة بها بشكل واضح. الوعي الذاتي هو أساس الثقة بالنفس. يحتاج الفرد إلى معرفة نقاط القوة والضعف لديه. إدارة العواطف، أي قدرة الفرد على تنظيمها والسيطرة عليها والسيطرة عليها بشكل مستمر والابتعاد عن مصادر العواطف.
- ✓ الدافع: هو قدرة الفرد على توجيه انفعالاته نحو هدف يعرفه خطوة بخطوة، ويسعى إلى تحقيقه، ولديه الحماس للاستمرار.
- ✓ التعاطف: يعني قدرة الفرد على فهم الآخرين، وكذلك التعامل مع الآخرين فيما يتعلق بردود أفعالهم العاطفية.
- ✓ المهارات الاجتماعية: والتي تشير إلى القدرة على إدارة العلاقات الاجتماعية بكفاءة، وإقامة علاقات سهلة مع الآخرين، والقدرة على التفاوض وحل النزاعات (خطارة، 2018، ص 8).

5.1.2 أهمية الذكاء الانفعالي في المجال العملي:

ويرى جولمان أن الذكاء العام لا يتنبأ إلا بما يقارب 20% من نجاح الشخص في الحياة، في حين أن 80% من النجاح يرجع إلى عوامل أخرى تتعلق بالذكاء العاطفي، تشكل مهارات الذكاء العاطفي التي يمتلكها الفرد الأساس الأول لتحقيق الانسجام النفسي والسيطرة على التوتر والمشاعر السلبية، كما يعتبر عاملاً أساسياً ومهماً في نجاح الفرد وتفوقه، خاصة في ظل التحديات التي تفرضها آليات التقدم العلمي والتكنولوجي لمواكبة الحضارة ومتطلبات العصر، ويؤكد الدوسري (2012) على أهمية التركيز على مشاعر الفرد وعواطفه ووجدانه

في تحقيق التميز والنجاح خلال جميع مراحل الحياة، حيث أن رفع المستوى العاطفي للفرد يساعده على تحقيق أفضل النتائج.

تساهم مهارات الذكاء العاطفي في رفع مستوى دافعية التعلم لدى المتعلم من حيث المهارات الخمس، بدءاً بالوعي الذاتي، وإدارة العواطف، وتحفيز الدافعية الذاتية، وتحقيق التعاطف مع الآخرين، والتواصل معهم. تشير هذه المهارات اهتمام الطلبة بالتعلم وتحفزهم نحوه، وهذا يتفق مع ما أشارت إليه دراسة "مطر" التي أكدت وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مهارات الذكاء العاطفي والدافعية. (جاد، 2020).

يؤكد مايرز وتكر على أهمية تعزيز وتفعيل الذكاء العاطفي في الوظائف، وزيادة مهارات الاتصال لأن نظرية الذكاء العاطفي تشير إلى أن الأشخاص الأذكياء عاطفياً يعملون بشكل جيد مع الآخرين، ويحظون بالتقدير والاحترام، لأنهم يعملون على توظيف مهارات الذكاء العاطفي في حياتهم الأرواح السلوك الشخصي، ويشير جابر إلى أن مهارات الذكاء العاطفي تمكن المتعلم من فهم الجوانب العاطفية والاجتماعية لحياته والتصرف فيها والتعبير عنها، مما يمكنه من إدارة حياته بنجاح بمهام مثل التعلم وتكوين العلاقات وحل الحياة. المشكلات، مما يؤكد أهمية توظيف الجهود الوظيفية في نشر مهارات الذكاء العاطفي من خلال المواقف الصفية، واستثمارها لتنمية مهارات اتخاذ القرار وحل المشكلات (سرحان، 2015، ص 31).

كما يؤدي الذكاء الوجداني دوراً بالغاً في تزويد المنشآت بالقدرة على إدارة مشاعر الموظفين، ومن ثم العمل على إقامة علاقات اجتماعية فيما بينهم قوامها الاحترام المتبادل، وذلك حتى يتمتع المدير بالعمل بالقدرة على التأثير على الموظفين، وذلك لن يحدث إلا إذا قام المدير بالعمل على تلبية الحاجات الوجدانية للموظفين لكونها تشكل أهمية كبرى في التنبؤ بردود أفعالهم داخل المؤسسة تجاهه، ومما يدعو للأسف أن معظم المديرين غير أو مدربين على تحديد وفهم وإدارة مطالب ومشاعر الموظفين الداخلية، وغير مدربين على تحديد وفهم وإدارة مطالب ومشاعر الموظفين الداخلية، ويرجع السبب في ذلك بصورة كبيرة إلى عدم إدراج تلك المهارات ضمن النظام التعليمي والمهني العالي وبالتالي يجب العمل بكل السبل على ضرورة دمج تلك المهارات الوجدانية ضمن المهارات التعليمية، (معتوق، 2014، ص 72-73).

ويمكن للفرد من خلال تنمية مهارات الذكاء الانفعالي أن يضع علاقة بين انفعالاته وتفكيره من ناحية، وبين تفكير الآخرين وانفعالاتهم من ناحية أخرى، بحيث يجعل تلك العلاقة بمثابة الجسر الذي يؤدي به إلى الوصول إلى النجاح في المجالات المختلفة من الحياة.

6.1.2 الصفات المميزة للأذكىاء انفعالياً:

يتميز الأشخاص ذوو الذكاء العاطفي بمجموعة من المهارات والكفاءات العاطفية والاجتماعية التي تجعلهم قادرين على:

- ✓ السيطرة على الانفعالات والتقلبات العاطفية، والتعبير عن المشاعر والأحاسيس بسهولة.
- ✓ فهم المشاكل بين الناس وحل الخلافات بينهم بسهولة، واحترام وتقدير الآخرين، وإظهار درجة عالية من الود والمودة في تعاملاته مع الناس.
- ✓ فهم مشاعر الآخرين ودوافعهم، والنظر إلى الأمور من وجهة نظرهم، وتحقيق الحب والتقدير ممن يعرفونهم، والشعور بالراحة في المواقف الحميمة التي تتطلب تبادل المشاعر والمودة.
- ✓ الميل إلى الاستقلالية في الرأي والحكم وفهم الأمور، والتكيف مع المواقف الاجتماعية الجديدة بسهولة.
- ✓ مواجهة المواقف الصعبة بثقة، ومواجهة الأخطاء والإهانات الخارجية (النعيمي 2010، ص 88).

وبشكل عام فإن الخصائص التي تميز الأشخاص ذوي الذكاء العاطفي المرتفع عن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المنخفض هي أن الفرد الذكي عاطفياً يوصف بأنه قادر على فهم أسباب انفعالاته وتوجيهها نحو الإيجابية والتفاؤل وامتلاك الثقة بالنفس. لمواجهة الصراعات والمشاكل، وبناء على ذلك يتوقعون النجاح والحصول على الهدف المنشود.

7.1.2 أهمية وأهدافه الذكاء الانفعالي:

- الوعي العاطفي: هو أحد أهم فوائد الذكاء العاطفي ، لأن سر نجاح الشخص أو فشله يكمن في الوعي بنفسه واحتياجاته الخاصة ، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا إذا كان الشخص قادراً على ترجمة ما يشعر به ، من الفرح ، والحزن والغضب أو القلق من الوعي والصراحة ، والسيطرة على تأثير هذه المشاعر على سلوكه وقراراته ، وإدارتها وتوجيههم نحو سلوك أفضل ، والذكاء العاطفي يجعل الناس أكثر فهماً لما يحتاجون إليه من تطوير أنفسهم.
- التحكم بالمشاعر: الذكاء العاطفي يجعل الشخص أكثر قدرة على التحكم في عواطفه وعدم التصرف بانفعال ، لأنه يمكنه من إعطاء المزيد من الوقت للتفكير والتصرف بعقلانية دون الاستسلام للمشاعر ، بالإضافة إلى التخلص تدريجياً من المشاعر السلبية ، مما يجعل أكثر ثقة وقدرة ، وكذلك السيطرة على المشاعر تزيد من القدرة على الفرد على التعامل مع مختلف المواقف الصعبة والمشاكل التي تمر بها واتخاذ المزيد من الحكمة والقرارات الفعالة. يمكن الذكاء العاطفي الشخص من العثور على الجوانب الإيجابية المتأصلة في المواقف الصعبة ، مما يجعل من السهل للغاية التعامل معها. (الدرابكة، 2023)
- الشعور بالآخرين: يمكن الذكاء العاطفي الشخص من فهم الآخرين من حوله وما يشعرون به ، ويحاول إدراك تأثير سلوكه على ذلك ، ويتصرف بطريقة تريح الجانب الآخر ويعزز مشاعر المودة والحب بين الطرفين ، والتعاطف مع الآخرين يعزز ثقتهم في الشخص ، ويزيد من الاحترام المتبادل ، وكذلك تأثيره ينعكس على فعالية التواصل وبناء علاقات أقوى ، سواء من حيث الحياة الشخصية أو العملية. (جاد، 2020)
- تطوير المهارات الاجتماعية: الذكاء العاطفي يعزز قدرة الشخص على التواصل بطريقة مهذبة وموجهة. يؤثر الذكاء العاطفي بشكل مباشر على الذكاء الاجتماعي والقدرة على التواصل مع المحيط ، كما يساعد الشخص على فهم مشاعر الآخرين تجاهه ، ومدى اهتمامهم به ، وحبهم له ، مما يسهل

تحديد الأشخاص الذين يفضلون للتواصل معهم ، ويجب أن تتصرف مع الشفافية والاحترام ،
والتحكم في العواطف والمشاعر في مواقف مختلفة ؛ لتجنب التأثير على هذه العلاقات والحفاظ على
وقتهم. (خطارة، 2020)

- تعزيز مهارات القيادة والعمل الجماعي: [مهارات العمل داخل الفريق الفريق] لتحقيق أفضل النتائج
من خلال التواصل الجيد ، وتقدير جهود الآخرين ، والثقة بين أعضاء الفريق ، وقبول آراء مختلفة من
أجل مصلحة الفريق ككل ، وهذا ما يمتلك أعضاء الفريق العاطفي الذكاء ، وهذا لا يقتصر على
المهارات الجماعية وحتى مهارة القيادة أيضًا ، حيث أن الذكاء العاطفي قد يمكن القائد قد يكون
مصدر إلهام لفريقه من خلال فهم احتياجاتهم ووعيمهم بقدراتهم وتوظيفهم للمنفعة من الفريق. يجعل
الذكاء العاطفي القائد أكثر قدرة على التأثير على فريقه وتحفيزهم على تحقيق الأهداف ، لأنه ينظم
سلوك القائد ويمكنه من السيطرة على نفسه وعواطفه والحفاظ على مشاعر الإيجابية والحماس بين
أعضاء الفريق. (شعيني، 2020)

المبحث الثاني: الاحتراق النفسي

1.2.2 تعريف الاحتراق النفسي:

الاحتراق عند فرويد نيننبرجر يعني: منهك، منهك، وهو أن الفرد قد أنهك نفسه باستغلال طاقته أو قوته أو موارده بشكل مفرط. ولا يعاني الفرد من الاحتراق النفسي إلا إذا استنفدت جميع موارده. وشبه استنزاف الموارد بتعطل السيارة عند نفاد الوقود، أي أن كل شيء على ما يرام، لكن لا شيء يعمل لعدم توفر مصدر الطاقة.

وقد شهد هذا المصطلح منذ ظهوره اهتماما كبيرا من قبل الباحثين والمتخصصين في هذا المجال، وظهرت له تعريفات عديدة، ولكن التعريف الأكثر قبولا هو تعريف ماسلاخ وجاكسون، اللذين ذكرا أن المتلازمة تشمل الإرهاق العاطفي (استنزاف العاطفة وتبلد المشاعر تجاه العميل، انخفاض الإنجاز الشخصي). (بن رزق، 2020)

انتشر هذا المصطلح في السبعينيات والثمانينيات من القرن الماضي على يد ماسلاخ، التي تعتبر من أبرز الباحثين في مجال الاحتراق النفسي، حيث ساهمت في العديد من الأبحاث في تفسير وفهم هذه الظاهرة في مختلف المهن.

أصبح هذا المفهوم فيما بعد، كما ذكرت، Pezet، في الصحافة)، شائعاً بشكل متزايد، مما جعله "حقيقة رباعية"، مما تسبب في تحول معناها الأصلي وتوسيعه وذوبانه أكثر فأكثر في اللغة العامية. (صقر، 2020)

ورغم أن فرويد نينبرجر هو من اكتشف مصطلح الاحتراق النفسي، فإن ماسلاخ هو من درسه بعمق، وقدم التعريف الأول والأداة الأولى لقياسه. ثم ظهر باحثون آخرون واصلوا دراستها وواصلوها.

ورغم أن ظهور الاحتراق النفسي حديث نسبياً، إلا أن ذلك لم يمنع ظهور العديد من التعريفات له، والتي تشير معظمها إلى حالة من الإرهاق العاطفي الناتج عن المطالب النفسية والعاطفية المفرطة على الأفراد الذين تعتمد أنشطتهم على مساعدة الآخرين. (عجاجة، 2020).

يعتقد الباحث أن الاحتراق النفسي هو استنفاد عاطفي، وثمار المشاعر والإنجاز الشخصي المنخفض الذي قد يحدث في الأفراد الذين يعملون مع الناس في بعض المهن".

إن الاحتراق النفسي، وفقاً لهذا التعريف، هو تشبيه قد يؤثر على الأفراد العاملين في مهنة تقديم المساعدة. يتضمن هذه الحقبة ثلاثة أبعاد: (الإنهاك الانفعالي – تلبد المشاعر – انخفاض الانجاز الشخصي).

2.2.2 أبعاد الاحتراق النفسي:

الإنهاك الانفعالي:

هو الإرهاق العاطفي "كميزة مميزة للتحذير، يعتبر: كعرض أساسي في الاحتراق النفسي هو الشعور بالفرد مع التبادل العاطفي المفرط نتيجة لتواصله مع الآخرين. يشير العاطفي إلى شعور الفرد بالتوتر العاطفي المفرط ومرهقة موارده العاطفية". (عرب، 2022).

يتضح مما سبق أن تعريفات الإرهاق العاطفي متشابهة تقريباً، حيث إنها تشير إلى شعور الفرد بالتفريغ وموارده العاطفية نتيجة لطبيعة عمله الذي يفرضه عليه الأفراد الآخرون الذين يحتاجون إلى خدماته، ذكر كولي (1995) أن الفرد في هذه المرحلة يشعر أن استنفاد موارده العاطفية وإرهاقه وليس لديه مصدر لإمداد الطاقة، لذلك يضع مسافة بينه وبين أولئك الذين يحتاجون إلى خدماته ويطلب أن يطالب به الفرد في هذه المرحلة هو وسيلة لتخفيف هذا الشعور إلا بوضع مسافة بينه وبين أولئك الذين يتعاملون معهم. (صليحة، 2021)

تبلد الشعور

يشير الشعور بالشعور وفقاً لـ (Maslach و Jackson) إلى: "استجابة الأفراد الشاسعين والطائفين للأشخاص الذين يتلقون الخدمة والرعاية". هذا يعني أيضاً: "معاملة الأفراد الآخرين كأشياء ويشمل إفساد الشعور (تأريس وغيرهم) ، سلبية ، محايدة ، منفصلة ، توجهات مفرطة تجاه الآخرين. (المطيري، 2020)

(ينص تشيوت وآخرون على أن تبلد الشعور يشير إلى: اتجاهات سلبية وساخرة ومستقلة وغير معروفة للفرد تجاه الأفراد الآخرين. ويشمل أيضاً شعور سلبي ، وشعور بالقسوة ، والإهمال ، وتطوير مشاعر المفارقة والتقدير ، وبناءً على ذلك ، فإن هؤلاء الأفراد يتطورون (سانجان ريش وإزو -أولا) ، وهو مهين ومعييبين من الآخرين ويتوقعون أنفسهم أسوأ ويكرهونهم بسرعة في هذه المرحلة ، يفقد هؤلاء الأفراد الانتباه للآخرين ويتفقدون معهم كعضو منهم. ومن المحتمل أن يقلص تبلد المشاعر تجاه الزبائن من شدة الاستثارة الانفعالية، فتعديل مستويات مبادعة مناسبة تكون ضرورية للأداء الفعال يرفع قليلاً من معنويات المهنيين لأنه يسمح لهم بالتراجع تجاه مشاكل زبائنهم لكن إذا زاد الأمر عن حده فإنه يؤدي لا محالة إلى نتائج سلبية. (بوعيشه، 2020)

يعني الفصل هذه الاتجاهات والسلوكيات (المنطقة) التي تضع بين مزود الخدمة والعميل.

نقص الإنجاز الشخصي:

لقي هذا البعد الأخير من أبعاد الاحتراق النفسي أهمية قليلة من قبل الباحثين على خلاف البعدين السابقين: الإنهاك الانفعالي وتبلد المشاعر.

يعني نقص الإنجاز الشخصي لدى (ماسلاش وجاكسون) "انخفاض شعور الفرد بكفاءته وإنجازه المثمر في عمله مع الناس ويعني لدى (شيوت وآخرون)، انخفاض شعور الفرد بكفاءته وميله إلى التقييم السلبي لذاته خاصة فيما يتعلق بعمله مع الأفراد الآخرين". ويعني عند (تأريس وآخرون): انخفاض مشاعر الكفاءة والإنجاز المثمر في العمل.

يرجع نقص الشعور بالإنجاز الشخصي في العمل كما تذكر (بيزي) إلى التقييم خاصة فيما يتعلق العمل تجاه الزبائن فالأفراد في مهن تقديم المساعدة لديهم صورة سلبية حول ذواتهم كمهنيين. تظهر الطريقة التي ينجزون بها عملهم على نقيض ما يجب أن تكون عليه في إطار علاقة المساعدة. لديهم إحساس عام بتعكير الصفو وبأنهم ليسوا في مستوى متطلبات وكفاءات مركزهم ويظنون أنهم أخطئوا في توجيههم المهني. (سعيد، 2020)

وهكذا ، فإن الاحتراق النفسي هو تشبيه يتضمن ثلاثة أبعاد ممثلة في: الإرهاق العاطفي ، ثمار المشاعر والإنجاز الشخصي المنخفض ، ما نلاحظه في التعاريف اللاحقة ، ومعظمها يأخذ هذا بسبب هذا التعريف نفسه هو نموذج قابل للقياس من خلال مخزون Maslach. بورش الحرق التصوير بالرنين المغناطيسي) من قبل الباحثين. يقيس الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي.

3.2.2 مراحل الاحتراق النفسي:

- الحماس: تترجم هذه المرحلة بقيام الفرد بأعمال كثيرة وبمشاريع طموحة وغير محققة تقريبا، فيشعر الفرد بكل إمكانياته فيصبح العمل لديه كالمخدر ومن فرط ما يقوم به من عمل يجد المحيطون به أنه يقدم الكثير إلا أن مع الوقت يتعب ويصبح أقل فعالية ويدور في الفراغ.
- الخمود: في هذه المرحلة يرجع الفرد سبب عدم قدرته على العمل إلى نقص طاقاته، غير أنه بالمقابل يصرف ساعات أكثر في العمل. فنجدته يشتكي من التعب والأم السيكوسوماتية مع اضطراب الانتباه والنوم؛ فيلجأ إلى الشرب والأدوية. ويصبح الرضا عن حاجاته الخاصة وارتفاع مداخله والتقدم المهني من أولويته. الإحباط يشعر الفرد في هذه المرحلة بالذنب وبالعجز فيتساءل عن فعاليته وعن قيمته في العمل ومدى ملاءمته لعمله فيخمد ويصبح بالتالي سريع الاستثارة وتبدأ الاضطرابات السيكوسوماتية والانفعالية في الظهور لديه.

- اللامبالاة: في هذه المرحلة تنخفض معنويات الفرد وينقص أدائه، فيصبح الفرد محبطاً تماماً فلا يستطيع إتمام عمله، مع ذلك يواصل المقاومة من أجل البقاء، فيحاول أن ينتهي من عمله في أقل وقت ممكن ويتفادى التحديات ويحمي نفسه ممن قد يضعه في خطر. (سعيد، 2020)

مراحل الاحتراق النفسي عند اتييزر Etiezer:

هناك ست مراحل لتطور الاحتراق النفسي، إذ يشير إلى استقرار الاكتئاب نتيجة الإحباط غير المعبر عنه من خلال الحلقة المفرغة الآتية: (الإحباط – العدوانية – الغضب – النكوص – الاكتئاب – اللامبالاة) يرتبط الاكتئاب بالعجز نحو الواقع والشعور بالفائدة غير الاجتماعية، هذه المرحلة غاضبة، لذلك يشعر الفرد بالذنب (غضب الذات) أو السلوكيات العدوانية تجاه الآخرين الذين يظهرون في شكل نقد معلن، أو اللدغة أو الكشف عنها.

ثم تأتي مرحلة الشفق التي تترجم عن طريق العودة إلى ردود الفعل الطفولية مثل الشكاوى المزمنة، والثرثرة، والحاجة الدائمة للآخرين للتعرف عليه، ثم يستسلم الفرد، تاركاً المشكلة في حل وتركيز انتباهه على ردود أفعاله الخاصة والهروب من الأماكن أو الأشخاص الذين يتسببون في الضغط عليه الاكتئاب، الذي يحدده عدم الرضا الشديد والجمهور، يستقر ويأخذ مسافة (بعد) تجاه الآخرين واتجاه المؤسسة (التغيب، الهروب)، مما يزيد من شعوره بالإحباط أكثر. (عرب، 2022)

مراحل الاحتراق النفسي عند شوفولي وبيترز:

ميز مؤخراً كل من شوفولي وبيترز (شوفولي وبيترز، 2000) المرحلة الأولى من اختلال التوازن بين موارد الفرد والطلبات (الضغط)، بعدها تتطور لدى هذا الأخير مجموعة من الاتجاهات والسلوكيات السلبية، كالميل إلى معاملة متلق الخدمة بطريقة ميكانيكية أو باهتمام استحقامي في إرضاء حاجة الآخرين. وتعتبر هذه السلوكيات والاتجاهات كميكانيزمات مقاومة دفاعية تعمل على تقليص الإنهاك الانفعالي، ففي هذه المرحلة

يضع الفرد مسافة بينه وبين الآخرين من أجل حماية نفسه ضد المحيط الاجتماعي الضاغط وهي استراتيجية مقاومة غير فعالة، إذ أنها تزيد من الضغط بدلا من تخفيفه وتزيد من خطورة المشاكل البين شخصية وكنتيجة لذلك تقل فعالية الفرد في تحقيق أهدافه وبالتالي ينقص إنجازه الشخصي.

من خلال النماذج الوصفية المختلفة المذكورة أعلاه ، نلاحظ أن هناك نقاطاً من التقارب بينهما ، وأهمها عملية تتطور عبر الزمن وتنقسم إلى مراحل معينة ، تؤدي كل مرحلة إلى أخرى حتى يحدث احتراق نفسي. ومع ذلك ، تختلف هذه النماذج في موقع الإنجاز الشخصي والدعم الاجتماعي في هذه العمليات أو المراحل. في بعض الأحيان ، يظهر الإنجاز الشخصي في بداية مراحل تطور الاحتراق النفسي ، مما يجعل الفرد أكثر مشاركة في عمله. في بعض الأحيان يبدو من الضروري الخروج من الاحتراق النفسي. وينطبق الشيء نفسه على الرابطة الاجتماعية ، كما يظهر في البداية من خلال العديد من علاقات المساعدة التي يخلقها الفرد تجاه الآخرين ، مما يثير التعب العاطفي ، ثم يظهر بعد (أي الرابطة الاجتماعية) كطريقة ضرورية لمحاربة الاحتراق النفسي . (صليحه، 2021).

استناداً إلى ما تقدم ، لا يختلف البحث في ظاهرة الاحتراق النفسي عن البحث في ظاهرة الضغط المهني ، بسبب تشابه الظروف والخلفية التي ينمو فيها ، مع العلم أن إحساس الفرد بالضغط المهني لا يعني بالضرورة أنه يعاني من الاحتراق النفسي، لكن الاحتراق النفسي للفرد هو بالتأكيد نتيجة للمعاناة من الضغوط الناتجة عن العمل.

وبالتالي ، يمكن القول أن المبدأ الأساسي للاحتراق النفسي هو الضغط المهني ، والذي ، إذا استمر ، يمكن أن يؤدي إلى ظهور أعراض ومؤشرات الاحتراق النفسي. وبعبارة أخرى ، يعد الاحتراق النفسي مؤشراً مميزاً على ضغط العمل المتراكم والطلبات والتوقعات التي لا يمكن للفرد تكييفها بنجاح.

الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل وصفاً للطريقة والإجراءات والمنهجية التي تقوم عليها الدراسة الحالية، بما في ذلك مجتمع الدراسة، وعينتها، وطريقة اختيارها، وخطوات إعداد أداتي الدراسة والتأكد من دلالات صدقها وثباتها، والإجراءات التي تم اتباعها في إجراء الدراسة، كما يتضمن، وصفاً للمتغيرات الدراسة، والمعالجة الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

1.3 منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي الارتباطي، والذي يبحث في دراسة العلاقة بين المتغيرات، لتحقيق أهداف الدراسة المتمثلة في الكشف عن مستوى كل من الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي والعلاقة بينهما لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو).

2.3 مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو)، تكونت عينة الدراسة من (340) موظفاً، منهم (172) ذكراً، و(168) أنثى، تم اختيارهم بالطريقة المتيسرة وتوزيعهم وفقاً لمتغيرات الجنس والخبرة والمستوى التعليمي، ويبين جدول (1) توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة.

جدول (1) التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة

النسبة	التكرار	الفئات	
50.6	172	ذكر	الجنس
49.4	168	أنثى	
30.0	102	10 سنوات فأقل	الخبرة
70.0	238	أكثر من 10 سنوات	

48.5	165	بكالوريوس فأقل	المستوى التعليمي
51.5	175	دراسات عليا	
100.0	340	المجموع	

3.3 أداة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة المتمثلة بالكشف عن مستوى كل من الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي والعلاقة بينهما لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو) تم استخدام الأداتين التاليتين:

أولاً: مقياس الذكاء الانفعالي

يهدف الكشف عن مستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي جامعة اليرموك ، قام الباحث باستخدام مقياس الذكاء الانفعالي والذي تكون بصورته الأولية من (33) فقرة.

دلالات الصدق لمقياس الذكاء الانفعالي

أولاً: صدق البناء

لاستخراج دلالات صدق البناء للمقياس، استخرجت معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس على عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة، تكونت من (30) موظفاً وموظفة وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس ما بين (0.37 – 0.81)، كما هو موضح في الجدول (2).

جدول (2): معاملات ارتباط فقرات مقياس الذكاء الانفعالي مع الدرجة الكلية

معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط	معامل الارتباط
رقم الفقرة	رقم الفقرة	رقم الفقرة	رقم الفقرة	رقم الفقرة	رقم الفقرة
1	0.48**	12	0.38*	23	0.74**
2	0.75**	13	0.48**	24	0.42*

**56.	25	**55.	14	**66.	3
**56.	26	**61.	15	**47.	4
*43.	27	**78.	16	**56.	5
**63.	28	**53.	17	**55.	6
**81.	29	*39.	18	**56.	7
**62.	30	*37.	19	**62.	8
**48.	31	**53.	20	*40.	9
		**75.	21	**56.	10
		**64.	22	**56.	11

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

وتجدر الإشارة إلى أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائية، ولذلك لم يتم حذف أي من هذه الفقرات، وقد اعتمد معياراً لقبول الفقرة بأن لا يقل معامل ارتباطها بالمقياس ككل عن (0.20) (عودة، 2010).

دلالات الثبات المقياس الذكاء الانفعالي

للتأكد من ثبات مقياس الذكاء الانفعالي، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest)، بتطبيق المقياس وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكونة من (30) موظفاً وموظفة، ومن ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرتين إذ بلغ (0.88). وتم أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، إذ بلغ (0.84) واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة (عودة، 2010).

تصحيح مقياس الذكاء الانفعالي

تضمن مقياس الذكاء الانفعالي بصورته النهائية (31) فقرة، تم الاستجابة عليها بتدرج رباعي يشتمل على البدائل التالية: (تنطبق علي بدرجة كبيرة: وتعطى عند تصحيح المقياس (4) درجات، تنطبق علي بدرجة متوسطة: وتعطى عند تصحيح المقياس (3) درجات، تنطبق علي بدرجة قليلة: وتعطى عند تصحيح المقياس (درجتين)، ولا تنطبق علي: وتعطى عند تصحيح المقياس (درجة واحدة)، وهذه الدرجات تنطبق على فقرات المقياس ذات الاتجاه الموجب، ويتم عكس التدرج في الفقرات ذات الاتجاه السالب وهي: (26 ، 31)، وبذلك تتراوح درجات المقياس ككل بين (31 – 24)، حيث كلما زادت الدرجة عن (31) كان ذلك مؤشراً على ارتفاع مستوى الذكاء الانفعالي للمفحوص.

وقد تم استخدام تدرج إحصائي ذي ثلاثة مستويات هي مرتفع، متوسط، منخفض لتوزيع المتوسطات الحسابية، حسب المعادلة الآتية:

$$\frac{\text{الحد الأعلى للمقياس (4) - الحد الأدنى للمقياس (1)}}{\text{عدد الفئات المطلوبة (3)}} = \text{طول الفئة}$$

$$\frac{3}{(1 - 4)} =$$

$$1 =$$

ولذلك أصبح توزيع الفئات على النحو الآتي:

أولاً: (1- أقل من 2) منخفض.

ثانياً: (2- أقل من 3) متوسط.

ثالثاً: (3 – 4) مرتفع.

ثانياً: مقياس الاحتراق النفسي

يهدف الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة والذي يتكون بصورته الأصلية من (22) فقرة موزعة على (3) أبعاد وهذه الأبعاد هي: بعد الإجهاد الانفعالي (Emotional Exhaustion) ، وبعد تبلد المشاعر نحو الأشخاص (Dulled feeling) ، وبعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي (Lack of personal achievement) ، ويتمتع المقياس بخصائص سيمومترية تجعله مقبولا للاستخدام في دراسات مشابهة.

دلالات الصديق المقياس الاحتراق النفسي

أولاً: صديق البناء

لاستخراج دلالات صديق البناء المقياس الاحتراق النفسي، استخرجت معاملات الارتباط في عينة استطلاعية من خارج عينة الدراسة تكونت من (30) موظفاً وموظفة، حيث تم حساب معامل ارتباط كل فقرة والدرجة الكلية من جهة، وبين كل فقرة والمجال الذي تنتمي إليه من جهة أخرى، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة ككل ما بين (0.41 – 0.83)، ومع المجال ما بين (0.45 – 0.90). والجدول (3) بين ذلك.

جدول (3): معاملات ارتباط فقرات مقياس الاحتراق النفسي مع الدرجة الكلية والمجال التي تنتمي إليه

رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة
1	**74.	**71.	9	**78.	**75.	17	**80.	**47.
2	**80.	**71.	10	**79.	*41.	18	**53.	**60.
3	**70.	**67.	11	**85.	**58.	19	**73.	*41.
4	**77.	**61.	12	**82.	**63.	20	**69.	**60.

*.45	*.45	21	*.43	**.78	13	**.83.	**.90	5
**.56	*.45	22	**.54	**.84	14	**.62	**.69	6
			**.58	**.54	15	**.49.	**.53	7
			**.63	**.77	16	**.68	**.64	8

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

وتجدر الإشارة إلى أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائية، ولذلك لم يتم حذف أي من هذه الفقرات، وقد اعتمد معياراً لقبول الفقرة بأن لا يقل معامل ارتباطها بالمقياس ككل عن (0.20) (عودة، 2010).

كما تم استخراج معاملات ارتباط المجالات بالدرجة الكلية، ومعاملات الارتباط بين المجالات ببعضها والجدول (4) يبين ذلك.

جدول (4): معاملات الارتباط بين المجالات ببعضها وبالدرجة الكلية

مقياس الاحتراق النفسي	نقص الشعور بالإنجاز	تبلد المشاعر	الإجهاد الانفعالي	
			1	الإجهاد الانفعالي
		1	**.499	تبلد المشاعر
	1	**.441	*.452	نقص الشعور بالإنجاز
1	**.669	**.634	**.929	مقياس الاحتراق النفسي

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

** دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

يبين الجدول (4) أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائية، مما يشير إلى درجة مناسبة من صدق البناء.

دلالات الثبات المقياس الاحتراق النفسي

للتأكد من ثبات مقياس الاحتراق النفسي، فقد تم التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-retest)، بتطبيق المقياس وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكونة من (30) موظفاً وموظفة، ومن ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرتين. وتم أيضاً حساب معامل الثبات بطريقة الاتساق الداخلي حسب معادلة كرونباخ ألفا، والجدول (5) يبين معاملات الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية، واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدراسة (عودة، 2010).

جدول (5): معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية

المجال	ثبات الإعادة	الاتساق الداخلي
الإجهاد الانفعالي	0.90	0.82
تبلد المشاعر	0.88	0.81
نقص الشعور بالإنجاز	0.86	0.78
مقياس الاحتراق النفسي	0.89	0.87

يظهر من الجدول (5) أن الاتساق الداخلي لمقياس الاحتراق النفسي قد بلغت قيمته ككل (0.87)، ولأبعاده تراوحت بين (0.78 – 0.81)، في حين بلغت قيمة ثبات الإعادة للمقياس ككل (0.89) ولأبعاده تراوحت بين (0.86 – 0.90).

تصحيح مقياس الاحتراق النفسي

تكون مقياس الاحتراق النفسي بصورته النهائية من (22) فقرة، موزعة على ثلاث أبعاد، تعكس مستوى الاحتراق النفسي، تتم الإجابة عليها بوضع إشارة أمام الفقرة على مقياس بتدرج رباعي يتضمن البدائل التالية: (تنطبق علي بدرجة كبيرة: وتعطى عند تصحيح المقياس (4) درجات، تنطبق علي بدرجة متوسطة: وتعطى عند تصحيح المقياس (3) درجات، تنطبق علي بدرجة قليلة: وتعطى عند تصحيح المقياس (درجتين)، ولا تنطبق علي: وتعطى عند تصحيح المقياس درجة واحدة، وهذه الدرجات تنطبق على فقرات المقياس ذات الاتجاه الموجب وهي: (1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 10، 11، 12، 13، 14)، في حين يتم عكس التدرج في الفقرات ذات الاتجاه السالب وهي: (15، 16، 17، 18، 19، 20، 21، 22).

وبذلك تتراوح درجات المقياس بين (22 – 88)، بحيث تشير الدرجة المرتفعة على البعد إلى أن المجيب يمتلك السمة أو المجال الذي يقيسه البعد، والدرجة المنخفضة على البعد تشير إلى مستوى ضعيف من امتلاك السمة أو المجال الذي يقيسه البعد، أما مجموع درجات الأبعاد فيشير إلى مستوى الاحتراق النفسي ككل عند المستجيب، حيث كلما زادت الدرجة عن (22) كان ذلك مؤشراً على ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي عند المفحوص.

وقد تم استخدام تدرج إحصائي ذي ثلاثة مستويات هي مرتفع، متوسط، منخفض لتوزيع المتوسطات الحسابية، حسب المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى للمقياس (4) - الحد الأدنى للمقياس (1)}}{\text{عدد الفئات المطلوبة (3)}}$$

$$\frac{3}{(1 - 4)} =$$

$$1 =$$

ولذلك أصبح توزيع الفئات على النحو الآتي:

أولاً: (1- أقل من 2) منخفض.

ثانياً: (2- أقل من 3) متوسط.

ثالثاً: (3 – 4) مرتفع.

متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

أولاً: المتغيرات المستقلة

- الجنس: وله فئتان (ذكر، أنثى).

- الخبرة: وله فئتان (10 سنوات فأقل، أكثر من 10 سنوات).

- المستوى التعليمي: وله فئتان (بكالوريوس فأقل ، دراسات عليا).

ثانياً: المتغيرات التابعة:

- مستوى الذكاء الانفعالي

- مستوى الاحتراق النفسي

الفصل الرابع: عرض النتائج

يتضمن هذا الفصل عرضاً لما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج، بهدف التعرف على مستوى كل من الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي والعلاقة بينهما لدى موظفي شركة الزيت السعودية (أرامكو)، وفيما يلي عرض لما تم التوصل إليه من نتائج وفقاً لتسلسل أسئلتها.

1.4 السؤال الأول: ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي شركة الزيت السعودية (أرامكو)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي شركة الزيت السعودية (أرامكو)، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول(6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي شركة الزيت السعودية (أرامكو) مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	22	أثني على الآخرين عندما يقومون بعمل شيء ما بشكل جيد.	3.59	.630	مرتفع
2	3	أعمل بشكل جيد على معظم الأشياء التي أحاول القيام بها.	3.51	.762	مرتفع
2	15	يسهل علي حل المشاكل والصعوبات عندما أكون بحالة مزاجية جيدة.	3.51	.645	مرتفع
4	18	عندما أكون بحالة مزاجية إيجابية فأني قادر على تقديم أفكار جديدة.	3.50	.693	مرتفع

مرتفع	.727	3.49	بعض الأحداث الهامة في حياتي تجعلني أعيد تقييم ما هو مهم وما هو غير مهم.	5	5
مرتفع	.640	3.49	أفهم انفعالات الآخرين من خلال تعابير وجوههم.	16	5
مرتفع	.724	3.44	أدرك وأعي الرسائل غير اللفظية التي تصدر عن الآخرين.	23	7
مرتفع	.650	3.43	يثق بي الآخرون بسهولة.	4	8
مرتفع	.663	3.43	أدرك لماذا تتغير انفعالاتي.	17	8
مرتفع	.796	3.41	أقدم نفسي للآخرين بطريقة تترك انطباعاً جيداً لديهم	14	10
مرتفع	.776	3.38	أنا أعي الرسائل غير اللفظية التي أرسلها للآخرين.	13	11
مرتفع	.670	3.38	أساعد الآخرين على الشعور بالتحسن عندما يكونوا محبطين.	28	11
مرتفع	.678	3.36	أستخدم مزاجي الجيد لمساعدة نفسي في مواجهة التحديات.	29	13
مرتفع	.845	3.30	أعرف متى أتحدث للآخرين عن مشاكلي الشخصية.	1	14
مرتفع	.751	3.30	أستطيع معرفة ما يشعر به الآخرين من نبرة أصواتهم.	30	14

مرتفع	.868	3.26	عندما أواجه المصاعب فإنني أتذكر المرات التي واجهت فيها مثل هذه المصاعب وتغلبت عليها.	2	16
مرتفع	.728	3.21	أحفز نفسي بتخيل أو تصور نواتج جيدة للمهام التي سأقوم بها	21	17
مرتفع	.871	3.16	أبحث عن النشاطات والفعاليات التي تجعلني سعيداً.	12	18
مرتفع	.751	3.13	أستطيع بسهولة تمييز انفعالاتي التي أمر بها.	20	19
مرتفع	.904	3.05	عندما يتغير مزاجي فأني أبحث عن أجواء جديدة ومريحة.	6	20
مرتفع	.846	3.03	أتوقع حدوث الأشياء الجيدة.	8	21
مرتفع	.754	3.01	أعرف ما يشعر به الآخرين بمجرد النظر إليهم.	27	22
متوسط	.829	2.99	عندما يخبرني شخص ما عن حدث هام في حياته فأني أشعر تقريباً وكأنني أعيش هذا الحدث بنفسي.	24	23
متوسط	.893	2.96	العواطف والانفعالات تجعل من حياتي ذات قيمة.	7	24
متوسط	.834	2.92	أستطيع الحفاظ على الحالة الانفعالية الإيجابية التي أعيشها وجعلها تستمر.	10	25
متوسط	.820	2.91	عندما أشعر بتغير بانفعالاتي فأني أميل إلى ابتكار أفكار جديدة	25	26
متوسط	.852	2.90	لدي القدرة على التحكم بانفعالاتي.	19	27

متوسط	1.006	2.85	أحب تنظيم المناسبات الممتعة للآخرين.	11	28
متوسط	.847	2.69	عندما أواجه تحدياً كبيراً فإنني أتوقف عن مواجهته خوفاً من الفشل	26	29
متوسط	.743	2.69	يصعب على فهم السبب الذي يجعل الناس يشعرون بالطريقة التي يشعرون بها في ظروف معينة.	31	29
متوسط	.993	2.54	أحب أن يشاركني الآخرون انفعالاتي	9	31
مرتفع	.385	3.19	مقياس الذكاء الفعلي		

يبين الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.54 – 3.59)، حيث جاءت الفقرة رقم

(22) والتي تنص على "أثني على الآخرين عندما يقومون بعمل شيء ما بشكل جيد" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.59)، بينما جاءت الفقرة رقم (9) ونصها "أحب أن يشاركني الآخرون انفعالاتي" بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.54). وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو) ككل (3.19) وبمستوى مرتفع.

2.4 السؤال الثاني: ما مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاحتراق

النفسي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو)، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو) مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	الإجهاد الانفعالي	2.20	.735	متوسط
2	3	نقص الشعور بالإنجاز	1.81	.569	منخفض
3	2	تبلد المشاعر	1.54	.642	منخفض
		مقياس الاحتراق النفسي	1.91	.503	منخفض

يبين الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (1.54 – 2.20)، حيث جاء الإجهاد الانفعالي في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (2.20)، بينما جاء تبلد المشاعر في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (1.54)، وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو) ككل (1.91) وبمستوى منخفض.

3.4 السؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو)، والجدول (8) يوضح ذلك.

جدول (8): معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى موظفي شركه

الزيت السعودية (أرامكو)

مقياس الذكاء الانفعالي		
معامل الارتباط ر	0.327- **	الإجهاد الانفعالي
الدلالة الإحصائية	0.000	
العدد	340	
معامل الارتباط ر	0.516- **	تبلد المشاعر
الدلالة الإحصائية	0.000	
العدد	340	
معامل الارتباط ر	0.647- **	نقص الشعور بالإنجاز
الدلالة الإحصائية	0.000	
العدد	340	
معامل الارتباط ر	0.612- **	مقياس الاحتراق النفسي
الدلالة الإحصائية	0.000	
العدد	340	

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

يتبين من الجدول (8) وجود علاقة سالبة دالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى

موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو).

4.4 السؤال الرابع: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في مستوى الذكاء الانفعالي

لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو) تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء

الانفعالي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو) حسب متغيرات (الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي)

والجدول أدناه يبين ذلك.

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي شركه

الزيت السعودية (أرامكو) حسب متغيرات الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العدد		
الجنس	ذكر	3.17	.418	172
	أنثى	3.21	.347	168
الخبرة	10 سنوات فأقل	3.12	.418	102
	أكثر من 10 سنوات	3.22	.367	238
المستوى التعليمي	بكالوريوس فأقل	3.12	.386	165
	دراسات عليا	3.26	.372	175

يبين الجدول (9) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء الانفعالي

لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو) بسبب اختلاف فئات متغيرات (الجنس، الخبرة، المستوى

التعليمي) ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثلاثي جدول

(10)

جدول (10): تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس الخبرة المستوى التعليمي على مستوى الذكاء الانفعالي لدى

موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو)

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس	.367	1	.367	2.585	.109
الخبرة	.579	1	.579	4.079	.044
المستوى التعليمي	1.560	1	1.560	10.987	.001
الخطأ	47.714	336	.142		
الكل	50.142	339			

يتبين من الجدول (10) الآتي:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت قيمة ف 2.585 وبدلالة إحصائية بلغت 0.109.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى لأثر الخبرة، حيث بلغت قيمة ف 4.079 وبدلالة إحصائية بلغت 0.044 ، وجاءت الفروق لصالح أكثر من 10 سنوات

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى لأثر المستوى التعليمي، حيث بلغت قيمة ف 10.987 وبدلالة إحصائية بلغت 0.001، وجاءت الفروق لصالح الدراسات العليا.

5.4 السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha =$) في مستوى الاحتراق النفسي لدى

موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو) تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة المستوى التعليمي)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي شركته الزيت السعودية (أرامكو) حسب متغيرات (الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي) والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي شركته

الزيت السعودية (أرامكو) حسب متغيرات الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي

مقياس	نقص	تبلد	الإجهاد			
الاحتراق	الشعور	المشاعر	الانفعالي			
النفسي	بالإنجاز					
1.97	1.82	1.65	2.29	س	ذكر	الجنس
.518	.541	.724	.735	ع		
1.85	1.81	1.43	2.11	س	أنثى	
.479	.597	.524	.724	ع		
2.05	1.97	1.68	2.33	س	10 سنوات فأقل	الخبرة
.459	.597	.684	.672	ع		
1.85	1.75	1.18	2.15	س	أكثر من 10 سنوات	
.509	.544	.614	.755	ع		
1.99	1.95	1.56	2.27	س	بكالوريوس فأقل	المستوى التعليمي
.487	.569	.636	.710	ع		
1.83	1.68	1.52	2.14	س	دراسات عليا	
.506	.537	.648	.754	ع		

س = المتوسط الحسابي ع = الانحراف المعياري

يبين الجدول (11) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو) بسبب اختلاف فئات متغيرات (الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي).

ولبيان دلالة الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثلاثي المتعدد على المجالات جدول (12) وتحليل التباين الثلاثي للأداة ككل جدول (13).

جدول (12): تحليل التباين الثلاثي المتعدد لأثر الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي على مجالات الاحتراق النفسي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو)

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المجالات	مصدر التباين
.004	8.195	4.278	1	4.278	الإجهاد الانفعالي	الجنس
.000	15.072	5.865	1	5.865	تبلد المشاعر	هوتلنج = .052
.328	.961	.287	1	.287	نقص الشعور بالإنجاز	ح = .001
.015	5.963	3.113	1	3.113	الإجهاد الانفعالي	الخبرة
.001	11.297	4.396	1	4.396	تبلد المشاعر	هوتلنج = .051
.002	9.946	2.968	1	2.968	نقص الشعور بالإنجاز	ح = .001
.118	2.461	1.285	1	1.285	الإجهاد الانفعالي	المستوى التعليمي

هوتلنج = .059	تبلد المشاعر	.125	1	.125	.321	.572
ح = .000	نقص الشعور بالإنجاز	5.723	1	5.723	19.179	.000
الخطأ	الإجهاد الانفعالي	175.387	336	.522		
	تبلد المشاعر	130.754	336	.389		
	نقص الشعور بالإنجاز	100.257	336	.298		
الكلبي	الإجهاد الانفعالي	182.931	339			
	تبلد المشاعر	139.573	339			
	نقص الشعور بالإنجاز	109.577	339			

يتبين من الجدول (12) الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لأثر الجنس في جميع المجالات باستثناء نقص الشعور بالإنجاز وجاءت الفروق لصالح الذكور.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لأثر الخبرة في جميع المجالات وجاءت الفروق لصالح 10 سنوات فأقل.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لأثر المستوى التعليمي في جميع المجالات باستثناء نقص الشعور بالإنجاز وجاءت الفروق لصالح بكالوريوس فأقل.

جدول (13): تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس الخبرة، المستوى التعليمي على مستوى الاحتراق النفسي

لدى موظفي جامعة اليرموك

الدالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
.001	10.835	2.532	1	2.532	الجنس
.000	14.247	3.330	1	3.330	الخبرة
.004	8.554	1.999	1	1.999	المستوى التعليمي
		.234	336	78.524	الخطأ
			339	85.605	الكل

يتبين من الجدول (13) الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت

قيمة ف 10.835 وبدلالة إحصائية بلغت 0.001 وجاءت الفروق لصالح الذكور.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لأثر الخبرة، حيث بلغت

قيمة ف 14.247 وبدلالة إحصائية بلغت 0.000، وجاءت الفروق لصالح 10 سنوات فأقل.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لأثر المستوى التعليمي،

حيث بلغت قيمة ف 8.554 وبدلالة إحصائية بلغت 0.004، وجاءت الفروق لصالح بكالوريوس فأقل.

الفصل الخامس: مناقشة النتائج

يتناول هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء ما تم طرحه من أسئلة، بالإضافة إلى التوصيات التي جاءت في ضوء هذه النتائج.

1.5 أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي نصه ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي

شركه الزيت السعودية (أرامكو)؟

أظهرت نتائج هذا السؤال أن مستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو) جاء ضمن المستوى المرتفع على المقياس ككل وبمتوسط حسابي بلغ (3.19).

وقد يعزو الباحث هذه النتيجة إلى طبيعة النضج لدى موظفي الشركة، فهم على درجة من النضج الذي يمكنهم من معرفة انفعالاتهم وتنظيمها وهي أبعاد أساسية للذكاء الانفعالي، فيتحكمون في مشاعرهم وتصرفاتهم ويكبحون مشاعرهم السلبية، ويجيدون فهم ومعرفة مشاعر الآخرين ولديهم حساسية جيدة لانفعالات الآخرين ومشاعرهم. ويعد موظفو الشركة من الشرائح الاجتماعية الواعية والمثقفة والقادرة على مواجهة مشكلات الحياة، والتمكن من حلها والصمود والسيطرة في تنظيم انفعالاتهم، نتيجة تمتعهم بمرونة عقلية تجعل علاقاتهم وتصرفاتهم مقبولة ومنظمة للوصول إلى الرضا عن أنفسهم وعن حياتهم، من خلال معرفتهم بطرق تنظيم الانفعالات لتحقيق أهدافهم في الحياة.

وقد تعزى النتيجة إلى ضبط الذات، حيث يتمتع الأشخاص ممن يبرعون في ضبط الذات بقدرة أكبر على التكيف مع الحالات المتغيرة، إذ أنهم يسيطرون على مشاعرهم ليعبروا عنها في الوقت المناسب بدلاً من الانفعال والتعبير عنها مباشرة ويراعون في ذلك أيضاً التأثير الذي قد ينتج عن الفعل أو رد الفعل على الآخرين.

ويمكن عزو النتيجة إلى أن الموظفين يواجهون خبرات تكيفية من خلال تفاعلهم مع بيئات ثقافية واجتماعية متنوعة، مما أكسبهم خبرات اجتماعية وانفعالية متنوعة جعلتهم قادرين على التفاعل والتواصل مع

الآخرين، حيث الشركة قدرات ومهارات الذكاء الانفعالي يمكن تعلمها وتحسينها من خلال التفاعل المستمر، والتكيف ما بين الفرد والبيئة المحيطة.

وقد تعزى النتيجة أيضاً إلى المهارات الاجتماعية، حيث أن الموظفين ذوي المهارات الاجتماعية الجيدة قادرون على بناء علاقات مع الآخرين بطريقة إيجابية وبطريقة بناءة، والتي بدورها تقوي روح العاطفة والتعامل مع الآخرين. كما أن الأفراد ذوي القدرات المرتفعة من الذكاء الانفعالي أكثر صحة ونجاحاً، ويؤسسون علاقات اجتماعية قوية ويمتلكون مهارات قيادية فعالة، ونجاحاً مهنيّاً أكثر مقارنة بنظرائهم ذوي القدرات المنخفضة من الذكاء الانفعالي، لذلك يلعب دوراً حيوياً في توجيه سلوك الموظف وعلاقته مع الآخرين، فالموظف الذي يمتلك القدرة على فهم الآخرين ويتعامل مع من حوله بمرونة ومهارة ومسؤولية سيكون أقدر على النجاح في إقامة علاقات اجتماعية.

2.5 ثانياً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني الذي نصه ما مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي

شركة الزيت السعودية (أرامكو)؟

أظهرت نتائج هذا السؤال أن مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي شركة الزيت السعودية (أرامكو) جاء ضمن المستوى المنخفض على المقياس ككل، وبمتوسط حسابي (1.91). وجاءت أبعاد مقياس الاحتراق النفسي وفق الترتيب الآتي: بعد الإجهاد الانفعالي في المرتبة الأولى وبمستوى متوسط، بعد نقص الشعور بالإنجاز في المرتبة الثانية وبمستوى منخفض، وبعد تبلد المشاعر في المرتبة الثالثة وبمستوى منخفض.

ويمكن عزو هذه النتيجة إلى بيئة العمل، فنجد أن الموظفين قد يتمتعون بطبيعة عمل يجدونها ملائمة لقدراتهم وإمكانياتهم المهنية، كما تتناسب مع مؤهلاتهم والدورات التطويرية المتواصلة التي يحصلون عليها لتطوير أنفسهم شخصياً وإدارياً.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى إدراك الموظفين لعملهم ولمصادر الضغوط التي يتعرضون لها في بيئة العمل، مما يساعدهم على فهمها ومحاولة التكيف معها لأنهم يفهمهم سيتمكنون من التعرف على أنماط

السلوك غير الفعالة ومحاولة تغييرها، بالإضافة إلى إعادة فحص الموظف لقيمه وأهدافه وأولوياته، فالأهداف غير الواقعية تعرض الموظف للإحباط، بمعنى التأكد من قابلية أهدافه للتنفيذ، كما أن تقسيم الوقت على العمل المنزل الحياة الاجتماعية، والتركيز قدر الإمكان على إعطاء كل مجال حقه، يساعدهم على إزالة العقبات والمشكلات التي تؤدي بهم إلى الشعور بفقدان الراحة.

وقد يعزو الباحث النتيجة إلى المساندة الاجتماعية، فهي تخفف من حدة المعاناة في العمل كونها تعزز التوافق النفسي والاجتماعي والمهني للموظف وتشعره بمشاركة الآخر لظروفه. وهي بمثابة التنفيس عن الضغط الذي يعانيه الموظف مما يشعره بالراحة، ويدفع به لتجديد الطاقة والعمل في ظروف نفسية أحسن، فالمدح والثناء والتشجيع يحقق معجزات في النفس البشرية. فالمساندة الاجتماعية تقوم بمهمة حماية الشخص لذاته وزيادة إحساسه بفاعليته، بل إن احتمالات إصابة الفرد بالاضطرابات النفسية العقلية تقل عندما يدرك الشخص أنه يتلقى المساندة الاجتماعية من شبكة العلاقات الاجتماعية المحيطة به، ولا شك أن هذه المساندة تؤدي دوراً مهماً في تجاوز أي أزمة قد تواجه الشخص.

وأما حصول بعد (الإجهاد الانفعالي) على المرتبة الأولى وبمستوى متوسط، فقد يعود إلى عبء العمل الزائد والشعور بأنه تحت ضغط الوقت لإكمال جميع المهام التعليمية، والأدوار الإدارية المنوطة به، وتعرض الموظف للعديد من المشكلات والصعوبات فيتطلب منه تطوير ذاته باستمرار لتقديم حلول لتلك المشكلات، حيث أن كل مشكلة تحتاج إلى حل وتحد جديد، وفهم عميق لتلك المشكلة، مما يشعر الموظف بالإجهاد الانفعالي واستنزاف موارده الانفعالية تجاه أي موقف يتعرض له، وأنه ليس لديه مصدر للتزود بالطاقة فيضع مسافة بينه وبين الآخرين، ويتجنب التحدث مع الآخرين في شؤون العمل.

وأما حصول بعد (نقص الشعور بالإنجاز) على المرتبة الثانية وبمستوى منخفض، وجاء بعد (تبلد المشاعر) في المرتبة الثالثة وبمستوى منخفض، ويعزو الباحث ذلك إلى طبيعة بيئة العمل التي يسودها المشاعر الدافئة والمشاركة الوجدانية، وأنهم يؤدون عملهم على أكمل وجه وبجدية تامة، وشعورهم بالارتياح عند

التعامل مع الآخرين، وربما عكست هذه النتيجة ما يقوم به الموظف من أعمال، وتحقيق الإنجازات التي يطمح إليها، والذي يعتبرها ذات قيمة وذات فائدة.

3.5 ثالثاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث الذي نصه: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو)؟

أظهرت نتائج هذا السؤال وجود علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو)، بمعنى أنه كلما ارتفع مستوى الذكاء الانفعالي انخفض مستوى الاحترق النفسي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو).

وتعزى هذه النتيجة إلى أن الذكاء الانفعالي لدى الموظفين يعتبر بمثابة صمام أمان لمواجهة مختلف الضغوط النفسية المتعلقة بالعمل، وذلك يعني أنهم يتمتعون بالقدرة على الوعي بالذات وبالآخرين، وإدارة المواقف الصعبة، ومراعاة مشاعر الآخرين وظروفهم المختلفة، والقدرة على إذكاء روح التعاون وحب الإنجاز والعمل والسعي إلى تحقيق الهدف بكفاءة، مما انعكس ذلك على عدم شعورهم بالاحترق النفسي بدرجات مرتفعة أو مقلقة.

وتعزى هذه النتيجة أيضاً إلى أن الموظفين الذين يمتلكون مهارات الذكاء الانفعالي يكون لديهم القدرة على التوافق مع أنفسهم ومع الآخرين، ويكون لديهم القدرة على التعرف على مشاعر الآخرين، والقدرة على ضبط انفعالاتهم، فيشعرون بالطمأنينة والسعادة، كما يشعرون بالأمل والتفاؤل، مما يؤثر بشكل إيجابي وفعال على معنوياتهم، ويعطيهم المزيد من الدافعية لبذل المزيد من الجهد والنشاط في العمل .

ويمكن تفسير ذلك بأن الموظف الذي يمتلك ذكاء انفعالياً مرتفعاً يحقق نجاحاً في التعامل مع ضغوط الحياة والضغوط المهنية مما يقلل من فرص تعرضه للاحتراق النفسي.

كما ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن الأفراد الذين يتمتعون بذكاء انفعالي مرتفع تكون لديهم القدرة على إقامة العلاقات الاجتماعية الإيجابية، بحيث تسمح للموظف بأن يكون أكثر تأثيراً في عمله، الأمر الذي ينعكس في الاندماج والتوافق الإيجابي مع ظروف العمل، مما يساعد على مواجهة الاحتراق النفسي الذي يحد من إنتاجيته.

4.5 رابعاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع الذي نصه: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية $\alpha = 0.05$ في مستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي شركه الزيت السعودية (أرامكو) تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي)؟

أظهرت نتائج التحليل المتعلقة بهذا السؤال عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في مستوى الذكاء الانفعالي لدى أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى تشابه ظروفهم البيئية والاجتماعية والثقافية ومواجهتهم للصعوبات نفسها دون تفرقه، وإلى تشابه ظروف العمل والخبرات التي يعيشها كل من الموظفون الذكور والإناث، فكلما الجنسين يمتلكون القدرة على النجاح بالرغم من التحديات والصعوبات التي تواجههم، فهم يمتلكون المهارات الكافية التي تمكنهم من التكيف مع الصراعات والضغوطات التي تواجههم في الحياة وعلى فهم انفعالاتهم وانفعالات الآخرين، والتعاطف مع حاجاتهم، والتواصل الاجتماعي الجيد، وتقديم العون، والدعم العاطفي والاجتماعي، مما يؤدي ذلك إلى تحقيق النجاح في العمل، وتحقيق الرضا الوظيفي.

وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير الخبرة، وجاءت الفروق لصالح الخبرة الأكثر من 10 سنوات.

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن مستوى الذكاء الانفعالي لدى الموظفين يزيد مع ازدياد سنوات الخبرة، وأن الموظفين مع مرور الوقت يتعرضون للكثير من التغيرات النفسية والاجتماعية، فهم قادرون على

إشباع حاجاتهم ودوافعهم بطريقة ترضيهم بما وصلوا إليه من درجة الوعي والنضج، مما يؤدي إلى الاندماج في العمل والتكيف النفسي والاجتماعي، وهذا الاندماج يولد لديهم مشاعر إيجابية.

وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن الموظفين أصبح لديهم القدرة على الوصول إلى حالة انفعالية مرتفعة تمكنهم من الضبط، والسيطرة، والتنظيم اتجاه المواقف الحياتية والصعوبات التي تواجههم أثناء العمل. كما أن لديهم القدرة على إدارة انفعالاتهم الذاتية وضبط انفعالاتهم السلبية، وحفز الذات نحو تحقيق أهدافهم، فأصبحت جزءاً من أعمالهم اليومية المخطط لها. كما أنه كلما زادت خبرة الموظف أصبح على معرفة أكبر بطبيعة العمل وطبيعة التحديات المواجهة له وكيفية التصدي لها، والقدرة على التكيف الوظيفي.

وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير المستوى التعليمي، وجاءت الفروق لصالح الدراسات العليا.

وقد يعزى ذلك إلى أن الموظفين الذين يمتلكون مستوى تعليمي مرتفع، هم أشخاص مثقفون وحاصلون على درجات علمية مرتفعة، وهذا يدل على ثقافتهم وعلمهم وإلمامهم بأمور الحياة الاجتماعية والمهنية، وتفهمهم لمتطلبات العمل والتأقلم معها، واستخدام ثقافتهم للتقدم والتطور، وجعل علاقاتهم مع زملائهم بالعمل تقوم على التعاون المشترك والمحبة والألفة وتبادل الخبرات وتعاونهم وتقبلهم لبعضهم البعض.

5.5 خامساً: مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس الذي نصه : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي شركة الزيت السعودية (أرامكو) تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي)؟

أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي ومجالاته (الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر) تبعاً لمتغير الجنس وجاءت الفروق لصالح الذكور. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي في جميع مجالاته تبعاً لمتغير الخبرة وجاءت الفروق لصالح 10 سنوات خبرة فأقل. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي في جميع المجالات باستثناء (نقص الشعور

بالإنجاز) تبعاً لمتغير المستوى التعليمي وجاءت الفروق في مجال (نقص الشعور بالإنجاز) لصالح بكالوريوس فأقل.

يمكن تفسير نتيجة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي ومجالاته الإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر تبعاً لمتغير الجنس ولصالح الذكور، بكثرة التزامات الذكر وتحمله للمسؤوليات والأعباء الاقتصادية للأسرة خاصة في الطرف الحالي. بالإضافة إلى ضيق العيش فيسعى إلى البحث عن أكثر من مهنة من أجل تلبية احتياجاته واحتياجات أسرته، فالعمل الزائد والمكثف يتطلب وقتاً أكثر يفوق طاقة من يقوم به، وبالتالي يواجه معوقات تحول دون قيامه بمهامه المهنية كاملة فيشعر بالقصور والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب فيصبح أكثر عرضة للاحتراق النفسي من الإناث.

وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة تعزى لمتغير الخبرة وجاءت الفروق لصالح 10 سنوات فأقل.

ويمكن تفسير ذلك بأن الموظفين ذوي الخبرة القليلة لا يملكون الاستراتيجيات الكافية للتعامل مع الضغوط أو التخفيف منها، على عكس الموظفين ذوي الخبرة الطويلة، ويعزى ذلك لقلة خبرتهم في مجال العمل وفي تنفيذ المهام المطلوبة منهم بأفضل الأساليب، وتخوفهم الدائم من الوقوع في الأخطاء، مما يؤدي بهم إلى الشعور بالتعب والإرهاك وبالتالي تبلد المشاعر وتدني الشعور بالإنجاز.

كما تعزى النتيجة إلى زيادة الأعباء الوظيفية والمتطلبات الواقعة على كاهل الفرد في السنوات الأولى من عمله وعدم مقدرته على تحملها، ولاسيما عندما لا تتطابق الطموحات مع الواقع الفعلي الذي يستطيع تحقيقه بالفعل، وعندما يبذل الموظف جهداً كبيراً في العمل وما يستلزم ذلك من ساعات إضافية دون مقابل مادي أو معنوي يكون ذلك مؤشراً آخر على المعاناة والاحتراق الذي يعيشه الموظف.

وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0.05$) في مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد العينة تعزى لمتغير المستوى التعليمي، وجاءت الفروق لصالح البكالوريوس فأقل.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أنهم لم يصلوا إلى مرحلة تحقيق الذات المني التي يبتغون الوصول إليها، وقد لا يكون لديهم رضى عال عن إنجازاتهم، وعن وظائفهم بشكل عام وخاصة أن رواتبهم أقل من رواتب نظرائهم ذوي المستوى التعليمي الأعلى، وزيادة متطلبات العمل بالمقارنة مع قلة ما يمتلكونه من معرفة وقلة حجم الصلاحيات التي يمتلكونها، وأن المكافآت لا تعادل مقدار الجهد المبذول ويطلب من الموظفين تقديم الكثير مقابل حصولهم على القليل، مما يفقداهم المتعة في العمل، بالإضافة إلى أن اهتمامهم يكون منصباً على محاولة النجاح في عملهم، وزيادة التنافس مع غيرهم والقيام بما يتطلبه هذا العمل من مهام جسام وبالتالي تعرضهم للاحتراق النفسي.

6.5 التوصيات

استناداً إلى نتائج الدراسة يمكن الخروج بالتوصيات الآتية:

- إجراء المزيد من الدراسات حول الاحتراق النفسي مع متغيرات أخرى تخص موظفي شركة الزيت السعودية (أرامكو).
- الاهتمام بموظفي شركة الزيت السعودية (أرامكو)، والعمل على تدريبهم باستمرار لتحسين قدراتهم على إدارة الضغوط حتى لا تؤدي إلى الاحتراق النفسي في حال استمرارها.
- عقد ندوات مستمرة عن الضغوط النفسية التي قد يتعرض لها الموظفون في شركة الزيت السعودية (أرامكو) للعمل على حلها.

Abstract

This study aimed to investigate the levels of emotional intelligence and burnout among employees of Saudi Aramco, and to examine the relationship between them. The study sample consisted of 340 employees. The study utilized a descriptive-analytical approach and employed a questionnaire as the data collection tool.

The results of the study revealed that the level of emotional intelligence was high, while the level of burnout was low among the participants. There was a statistically significant negative relationship between emotional intelligence and burnout among Saudi Aramco employees.

Furthermore, the study found no statistically significant differences in the level of emotional intelligence based on the variable of gender. However, there were statistically significant differences in the level of emotional intelligence based on variables such as experience (favoring those with over 10 years of experience) and educational level (favoring those with higher education). On the other hand, the study identified statistically significant differences in the level of burnout based on gender (favoring males), experience (favoring those with 10 years or less of experience), and educational level (favoring those with a bachelor's degree or lower).

The study recommends conducting further research on burnout with other variables related to Saudi Aramco employees.

Keywords: Emotional Intelligence, Burnout, Saudi Aramco.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- اقموم ندى، & برنجي 2022 أمانة الانفعالي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى أعوان الحماية المدنية دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية-برج بوعريج (Doctoral dissertation, كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد بوضياف المسيلة).
- أبو زيتون، جمال عبد الله (2010) الذكاء الانفعالي لدى الطلبة الموهوبين والمتفوقين الملتحقين بالمدارس الخاصة في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية مجلة العلوم التربوية والنفسية، 11(4)، 14-40
- بن رزق -سماعين، (2020)، مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين، مجلة الدراسات الاجتماعية، م6، ع1، المركز الجامعي.
- بني يونس، عمران محمد حسن 2022 الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي المرحلة الأساسية في مديرية تربية إربد الثالثة (Doctoral dissertation, جامعة اليرموك).
- بوجي، سليم. (2018). علاقة الاحتراق النفسي وسمات شخصية المدرب الرياضي بذكائه الوجداني: دراسة ميدانية لمدربي أندية كرة القدم لولاية باتنة.
- بوزقاق سميرة وبوشاللق نادية (2014). دراسة مستوى الذكاء العاطفي لدى أمهات الأطفال المعاقين ذهنيًا (متلازمة داون). مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة ورقلة، العدد 14، 116-130
- بوعيشه، أمال، (2020)، علاقات سمات الشخصية بالاحتراق النفسي لدى لاعبي كرة السلة، المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والنفسية، المجموعة السعودية للنشر والتوزيع.
- جاد، رامي عمرو، (2020)، بناء مقياس الذكاء الانفعالي للاعبين الكاراتيه، المجلة العلمية للتربية البدنية والرياضية، م26، ع1، جامعة بنها، كلية التربية للبنين.

- حمد الخطيب*. (2015). العلاقة بين الخجل والذكاء الانفعالي لدى طلبة جامعة جدارا في الأردن.
- خطارة، رشيد، (2018)، الذكاء الانفعالي لدى تلاميذ السنة الأولى الثانوية " دراسة استكشافية "، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية.
- الدرابكة، محمد، (2023)، الذكاء الانفعالي وعلاقته بجودة الحياة لدى الطلبة الموهوبين في المرحلة المتوسطة والثانوية في المملكة العربية السعودية، إدارة البحوث والنشر العلمي، المجلة العلمية، كلية التربية، جامعة نجران، م39، ع1.
- الرفوع، محمد أحمد (2011) الذكاء العاطفي وعلاقته بالتكيف مع الحياة الجامعية مجلة العلوم التربوية والنفسية، 12(2)، 84-113
- الزهراني، عبد الله احمد (2014) الذكاء الوجداني وعلاقته بالضغوط الحياتية لدى طلبة جامعة الملك سعود مجلة دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية 41(3)، 763-783
- سرحان، سهير زكي محمود (2015) الدافعية للتعلم والذكاء الانفعالي وعلاقتهما بالتحصيل الدراسي لدى طلبة المرحلة الإعدادية بغزة رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة الأزهر، غزة
- سايج (2019). علاقة الذكاء الوجداني بالاحتراق النفسي لدى مربّي الأطفال المتخلفين ذهنيا العنوان:- دراسة ميدانية على عينة من المربين ببعض المراكز الطبية البيداغوجية (Doctoral dissertation, univ-biskra).
- سعيد رضوان صديق، (2020)، الاحتراق النفسي لدى أمهات أطفال التوحد، مجلة الفنون والآداب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، ع53، كلية الإمارات للعلوم التربوية.
- سهير حلوم. (2020). العلاقة بين تقدير الذات والذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى عينة من موظفي كلية التربية في جامعة تشرين. مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية. (2)36 ,
- شعيني، نور الدين، (2020)، الذكاء الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية" دراسة ميدانية لدى عينة من موظفي المصالح، مجلة الناصرية للدراسات الاجتماعية،

- صقر، هالة أحمد، (2020)، الجهد الانفعالي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المعلمين، دراسات تربوية ونفسية، ع18، جامعة الزقازيق، كلية التربية.
- صليحه، عزه، (2021)، الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة" دراسة ميدانية ونفسية، مركز البصرة للبحوث العلمية، غزة.
- عبد الخالق سيد منصور، ح.، & 16- حسنية. (2022). المعتقدات التربوية ودورها في تحقيق كفاءة معلمي التعليم الابتدائي. المجلة التربوية لتعليم الكبار.
- عجاجه، صفاء أحمد، (2020)، التنمر الزوجي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى المرأة.
- الغرايبة، سالم علي سالم (2011). الذكاء العاطفي لدى الموهوبين والعاديين من طلبة المرحلة المتوسطة في منطقة القصيم دراسة مقارنة مجلة الجامعة الإسلامي (سلسلة الدراسات الإنسانية)، 19 (1) 576-596
- كمال ميموي & 5- أحمد زكرياء عدوان. الذكاء الوجداني و علاقته بالاحتراق النفسي لدى الأطباء- دراسة ميدانية بمدينة بسكرة.
- محمد عبد القادر أ. (2021). مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التلاميذ ذوي اضطراب طيف التوحد في مدينة الدمام وعلاقته بالذكاء العاطفي لديه International Journal of Educational Psychological Studies (EPS), 9(3).
- محمود عبده حسن محمد العيزي(2019). مجلة الأندلس مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية و الاجتماعية.. علم النفس الإيجابي: ماهيته، أسسه وافترضاته، تطبيقاته: مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية و الاجتماعية، 6(22).
- -مخير، سمير كامل جبر. (2013). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمي الصف الأول الأساسي بقطاع غزة.

- المطيري، عبد الرحمن ، (2020)، الاحتراق النفسي لدى ممارسي العلاقات العامة، "دراسة تطبيقية على المنظمات السعودية العامة والخاصة".
- مكناسي، محمد، قداش & 2-ريجة. (2018). الصحة النفسية في الوسط المهني
- نورالدين & عبدلي نورالدين، عبدلي 2021. الذكاء الانفعالي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية وعلاقته لذكاء الانفعالي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية وعلاقته بالاحتراق النفسي وأساليب مواجهة المشكلات. (Doctoral dissertation, Université de M'sila).
- نومدين عاجب، & جميلة بن عمور. (2023). مساهمة الذكاء الوجداني في التنبؤ بأساليب مواجهة الضغوط الحياتية لدى طلبة الجامعة، مجلة البحوث التربوية.
- النيرة غلاب ساري المطيري. (2022). أنماط القيادة التربوية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمات المرحلة الثانوية في محافظة حفر الباطن. مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية. 21-1، (14)، 2،

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Bidlan, J. S., & Sihag, A. (2014). Emotional intelligence among healthcare professionals: exploring its moderating effect in occupational stress and burnout relationship. *Indian Journal of Positive Psychology*, 5(1), 37.
2. Choi, H. M., Mohammad, A. A., & Kim, W. G. (2019). Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 199-208.
3. Cohen, A., & Abedallah, M. (2015). The mediating role of burnout on the relationship of emotional intelligence and self-efficacy with OCB and performance. *Management Research Review*, 38(1), 2-28
4. Esmaili, R., Khojasteh, L., & Kafipour, R. (2018). The relationship between emotional intelligence and burnout among EFL teachers teaching at private institutions. *Social Sciences and Humanities*, 26(3), 1595-1616.
5. Gong, Z., Chen, Y., & Wang, Y. (2019). The influence of emotional intelligence on job burnout and job performance: Mediating effect of psychological capital. *Frontiers in psychology*, 10, 2707.
6. Han, W., Kim, J., Park, J., & Lee, M. (2022, January). Influential effects of emotional intelligence on the relationship between job stress and burnout among general hospital administrative staff. In *Healthcare* (Vol. 10, No. 2, p. 194). MDPI.
7. Iqbal, F., & Abbasi, F. (2013). Relationship between emotional intelligence and job burnout among universities professors. *Asian journal of social sciences & humanities*, 2(2), 219-229.

8. Kaur, D., Sambasivan, M., & Kumar, N. (2013). Effect of spiritual intelligence, emotional intelligence, psychological ownership and burnout on caring behaviour of nurses: A cross-sectional study. *Journal of clinical nursing*, 22(21-22), 3192-3202.
9. Kim, H., & Qu, H. (2019). Employees' burnout and emotional intelligence as mediator and moderator in the negative spiral of incivility. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(3), 1412-1431.
10. Lee, H. J. (2018). How emotional intelligence relates to job satisfaction and burnout in public service jobs. *International Review of Administrative Sciences*, 84(4), 729-745.
11. Magnano, P., Santisi, G., & Platania, S. (2017). Emotional intelligence as mediator between burnout and organisational outcomes. *International Journal of Work Organisation and Emotion*, 8(4), 305-320.
12. Năstasă, L. E., & Fărcaș, A. D. (2015). The effect of emotional intelligence on burnout in healthcare professionals. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 187, 78-82.
13. Salami, S. O., & Ajitoni, S. O. (2016). Job characteristics and burnout: The moderating roles of emotional intelligence, motivation and pay among bank employees. *International Journal of Psychology*, 51(5), 375-382.
14. Santos, A., Mustafa, M. J., & Gwi, T. C. (2015). Trait emotional intelligence, emotional labour, and burnout among Malaysian HR professionals. *Management Research Review*, 38(1), 67-88.
15. Shami, R., Tare, M., & Taran, H. (2017). Identifying the relationship among teacher's mental health and emotional intelligence and their burnout. *Independent Journal of Management & Production*, 8(1), 124-143.

16. Shkoler, O., & Tziner, A. (2017). The mediating and moderating role of burnout and emotional intelligence in the relationship between organizational justice and work misbehavior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(2), 157-164.
17. Sliter, M., Chen, Y., Withrow, S., & Sliter, K. (2013). Older and (emotionally) smarter? Emotional intelligence as a mediator in the relationship between age and emotional labor strategies in service employees. *Experimental aging research*, 39(4), 466-479.
18. Srivastava, S., & Dey, B. (2020). Workplace bullying and job burnout: A moderated mediation model of emotional intelligence and hardiness. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(1), 183-204.
19. Szczygiel, D., & Bazińska, R. (2013). Emotional intelligence as a moderator in the relationship between negative emotions and emotional exhaustion among employees in service sector occupations. *Polish Psychological Bulletin*, 44(2), 201-212.
20. Vaezi, S., & Fallah, N. (2011). The relationship between emotional intelligence and burnout among Iranian EFL teachers. *Journal of Language Teaching & Research*, 2(5).
21. Zysberg, L., Orenshtein, C., Gimmon, E., & Robinson, R. (2017). Emotional intelligence, personality, stress, and burnout among educators. *International Journal of Stress Management*, 24(S1), 122.
22. Delpasand, M., Nasiripoor, A. A., Raiisi, P., & Shahabi, M. (2011). The relationship between emotional intelligence and occupational burnout among nurses in critical care units. *Iran J Crit Care Nurs*, 4(2), 79-86.

Mid Ocean University

College of Management

Public Management



Emotional Intelligence and Its Relationship to Employee Burnout: An

Applied Study on the Saudi Oil Company (Aramco)

Master's Degree Plan Student Preparation:

Prepared by:

Abdulaziz Saleh Al-Thawadi 222001852

Abdul Rahman Al-Otaibi 222001872

Supervised by:

Waleed Abdeljawad Suleiman Sadek

Faisal Abdulhamid Mohammad Hassan

2023/1445