

## Emotional Intelligence and its Relationship to Psychological Burnout among Yarmouk University Employees

Feras Q. Al-jobour<sup>(1)\*</sup>

Bayan H. Al-Momani<sup>(2)</sup>

(1) Faculty of Education, Yarmouk University, Irbid - Jordan.

(2) Faculty of Education, Yarmouk University, Irbid - Jordan..

Received: 10/01/2023

Accepted: 14/05/2023

Published: 30/09/2023

\* *Corresponding Author:*

Feras.j@yu.edu.jo

DOI:<https://doi.org/10.59759/educational.v2i3.287>

### Abstract

The study aimed to reveal the level of both the emotional intelligence and the psychological burnout and the relation between them among Yarmouk University employees. The study relied on the correlational descriptive approach. The sample of the study consisted of (340) employees (172 males and 168 females) who were selected by the convenience sampling method in the summer semester of the academic year (2020/2021). In order to achieve the objectives of the study, emotional intelligence scale (Schutte et al., 1998), and the psychological burnout scale (Maslach et al., 1996) were used. The results of the study showed that the level of emotional intelligence among Yarmouk University employees came to high level, while the level of psychological burnout came to low level, and there was a negative statistically

significant correlation between them. The results also showed that there were no statistically significant differences in the level of emotional intelligence due to the variable of gender, but there were statistically significant differences due to the experience, in favor of more than 10 years, as well as to the educational level, in favor of graduate studies. The results of the study as well showed that there were statistically significant differences in the level of psychological burnout due to the variable of gender in favor of males, to the experience in favor of 10 years or less, and due to the educational level in favor of a bachelor's degree or less. The study recommended conducting more studies on the issue of psychological burnout with other variables.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Psychological Burnout, Yarmouk University employees.

## الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحترق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك

بيان حابس المومني<sup>(٢)</sup>

فراس قريطع الجبور<sup>(١)</sup>

(١) قسم علم النفس الإرشادي والتربوي، كلية التربية، جامعة اليرموك، إربد - الأردن.

(٢) قسم علم النفس الإرشادي والتربوي، كلية التربية، جامعة اليرموك، إربد - الأردن.

### ملخص

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى كل من الذكاء الانفعالي، والاحترق النفسي، والعلاقة بينهما لدى موظفي جامعة اليرموك. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من (340) موظفاً وموظفة (172 ذكوراً و 168 إناثاً)، تم اختيارهم بالطريقة المُتيسرة في الفصل الدراسي الصيفي للعام الجامعي (2021/2020)م. ولتحقيق أهداف الدراسة؛ تم استخدام مقياس الذكاء الانفعالي من إعداد شاتيه وآخرين (Schutte et al., 1998)، ومقياس الاحترق النفسي من إعداد ماسلاش وآخرين (Maslach et al., 1996). أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي جامعة اليرموك جاء مرتفعاً، بينما جاء مستوى الاحترق النفسي منخفضاً، وأن هناك علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي لديهم. كما أظهرت النتائج أيضاً عدم وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى الذكاء الانفعالي تبعاً لمتغير الجنس، ووجود فروق دالة إحصائياً تبعاً لمتغير الخبرة ولصالح أكثر من 10 سنوات، ولمتغير المستوى التعليمي ولصالح الدراسات العليا. كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى الاحترق النفسي تبعاً لمتغير الجنس ولصالح الذكور، ولمتغير الخبرة ولصالح 10 سنوات فأقل، ولمتغير المستوى التعليمي ولصالح بكالوريوس فأقل. وأوصت الدراسة بإجراء المزيد من الدراسات حول الاحترق النفسي مع متغيرات أخرى.

**الكلمات المفتاحية:** الذكاء الانفعالي، الاحترق النفسي، موظفو جامعة اليرموك.

### المقدمة:

يعيش الإنسان المعاصر زمناً تعددت فيه روافد الضغوط النفسية، وأصبح التعرض للضغوط أمراً حتمياً لا مفر منه، فواقع الحياة محفوف بالعقبات والصعوبات، مما يؤثر تأثيراً سلبياً على الجوانب المعرفية والانفعالية والسلوكية للإنسان. ويعد المجتمع الجامعي صورة مصغرة من المجتمع الإنساني، والذي يقضي فيه الموظفون الجزء الأكبر من يومهم، وبما أن ظروف العمل الحالية في الكثير من المهن تسبب الشعور بالضغط لدى الكثير من الأفراد، مما ينجم عنها استجابة سلبية تؤثر

على عملهم، لذلك فموظفو الجامعات بالإضافة إلى المشكلات النفسية والاجتماعية التي قد يعانون منها بصفة عامة، لديهم تحديات مهنية خاصة تواجههم في عملهم، وسواء كانت هذه التحديات مادية أو معنوية، إلا أنها قد تزيد من فرص تعرض هؤلاء الموظفين للاحتراق النفسي.

فعلى سبيل المثال يواجه البعض من موظفي الجامعات مشكلة الروتين اليومي، بسبب القيام بنفس العمل يومياً ولسنوات طويلة، كما يفعل موظفو المكتبة والدائرة المالية. والبعض الآخر يواجه الضغوط المترتبة على حل مشاكل الطلبة المتكررة، كموظفي القبول والتسجيل والموظفين الإداريين في الأقسام والعمادات. أما أعضاء هيئة التدريس فإنهم يواجهون ضغوطات نفسية مرتبطة بعمليات التدريس والتقييم المستمرة للطلبة. ويضاف إلى ذلك التحديات المالية التي يواجهها بعض الموظفين من الفنيين والمهن الأخرى ذات الدخل المتدني.

ويختلف الموظفون بالعادة في مستوى تأثرهم بتلك الضغوطات، وتعتمد درجة تأثر كل موظف على عدة عوامل وأسباب، من أهمها الذكاء الانفعالي الذي يساعدهم على أن يصنعوا التوازن بين عواطفهم وعواطف الآخرين، كما أنه يلعب دوراً هاماً في اكتساب المهارات الاجتماعية والاندماج والتواصل الاجتماعي الجيد وتنمية العلاقات الشخصية في جميع مناحي الحياة (بقيعي، 2011).

ويعتبر الذكاء الانفعالي من المفاهيم الحديثة نسبياً في مجال علم النفس (الجبالي، 2016). لذلك تعددت الترجمات العربية لمصطلح (Emotional Intelligence) فمنهم من يسميه الذكاء الوجداني، ومنهم من يطلق عليه الذكاء الانفعالي، وبعض آخر يسميه الذكاء العاطفي، وغيرهم ذكاء المشاعر، وأياً كانت تسمية هذا المفهوم فإن الكل يتفق على أنه عامل أساسي ومهم في تحقيق النجاح في المجالات العلمية والعملية والشخصية، ويعد مفهوماً عقلياً نفسياً، وهو من أكثر المفاهيم التي اهتم بها الاختصاصيون والعلماء بمختلف المجالات (القيسي، 2019).

ولقد عرّف ماير وآخرون (Mayer et al., 2004) الذكاء الانفعالي بأنه: الأسلوب المتبع في معالجة المعلومات الانفعالية، وهو يتضمن تقيماً دقيقاً لانفعالات الفرد وانفعالات الآخرين، والتعبير المناسب عن هذه الانفعالات والتنظيم التكيفي لها، مما يؤدي إلى النجاح وتحسين الحياة. وعرّفه أبو درويش (٢٠١٩) بأنه: قدرة الفرد على الوعي بحالته الانفعالية وانفعالات الآخرين، وتنظيم انفعالاته وانفعالات الآخرين، والتعاطف والتواصل الاجتماعي مع الأفراد المحيطين به.

كما أشار عبده والإبراهيم (٢٠١٨) إلى أن الذكاء الانفعالي: هو قدرة الفرد على الوعي بمشاعره وانفعالاته وفهمها وإدارتها، وقدرته أيضاً على الوعي بمشاعر وانفعالات الآخرين وفهمها، والعمل على إقامة علاقات اجتماعية ومهنية بناءة معهم. ويرى سعيد (٢٠٠٨) بأنه: القدرة على التعامل مع المعلومات العاطفية من خلال استقبالها واستيعابها وفهمها وإدارتها، لذلك فإن من صفات الإنسان الذكي انفعالياً أنه يمتلك الكثير من المفردات العاطفية، ويعرف الاستعمال الدقيق لهذه المفردات في التعامل مع عواطفه وعواطف الآخرين.

ويتبين من خلال التعريفات السابقة، أنها أجمعت على أن الذكاء الانفعالي يعمل على إيجاد التوازن بين الفرد وبيئته الخارجية، وزيادة فعاليته وإدارته لذاته، وله تأثير على نجاح الفرد في مجابهة متطلبات البيئة، ويعتبر متنبأً قوياً للتوافق النفسي لدى الفرد، ويلعب دوراً أساسياً في زيادة القدرة على التكيف مع الآخرين، فالأفراد الذين يمتلكون ذكاءً انفعالياً مرتفعاً يُظهرون مستويات منخفضة من المشكلات السلوكية، ويتعاملون مع المشكلات الانفعالية بحكمة، ويعالجون المواقف الحياتية دون تسرع. أما الأفراد من ذوي المستويات المنخفضة من الذكاء الانفعالي، فلديهم مستويات مرتفعة من المشكلات السلوكية مثل: الاحتراق النفسي والاكتئاب والعدوان (الخطيب، 2015).

ولقد أكد بوري وميلر (Bourey & Miller, 2001) على أهمية الذكاء الانفعالي في تحقيق النجاح في مختلف جوانب الحياة، فالذكاء الانفعالي يجعل الفرد أكثر انفتاحاً وتحملاً للمسؤولية، وأكثر فهماً لمشاعره الشخصية ومشاعر الآخرين. كما أشار الدرايكة (٢٠١٩) إلى أن الذكاء الانفعالي يُعد إلى جانب القدرات العقلية الأخرى من الركائز الأساسية التي يعتمد عليها الفرد في ابتكار الحلول للعديد من المشكلات التي تواجهه، ويعمل على تحسين التواصل والتوافق مع الآخرين، وفهم مشاعرهم والتعاطف معهم، كما يساعد الأفراد والموظفين خصوصاً على الأداء المهني المرتفع وتحمل المسؤولية.

ولقد ساهمت نظريات عديدة في توضيح مفهوم الذكاء الانفعالي، حيث تبنت هذه النظريات تعريفات متباينة للذكاء الانفعالي، إلا أنها أجمعت على وجود أربعة مكونات أساسية للذكاء الانفعالي وهي: إدراك الانفعالات في الذات وفي الآخرين، وفهم هذه الانفعالات، وتنظيمها، والاستفادة من ذلك في إدارة العلاقات وحل المشكلات. ومن أهم هذه النظريات: نظرية ماير وسالوفي (Mayer & Salovey)، ونظرية بار أون (Bar-On)، ونظرية جولمان (Goleman) (الرفاتي، ٢٠١٥).

قدم ماير وسالوفي (Mayer & Salovey) نظريتهما في الذكاء الانفعالي من خلال مقالة لهما تم نشرها عام ١٩٩٠، أشارا فيها إلى الأهمية الملحة لوضع نظرية تفترض نوعاً جديداً من أنواع الذكاء، يركز على الفروق الفردية بين الأفراد في معالجة المعلومات الانفعالية، وأن أحداث الحياة تشتمل على معلومات انفعالية مهمة يجب معالجتها بطرق تختلف عن طرق معالجة المعلومات المعرفية، وأن قدرة الفرد على التعرف على الانفعالات الذاتية وانفعالات الآخرين، وقدرته على توظيف هذه المعرفة، تزيد من فعاليته وكفائته في حل المشكلات الحياتية التي تواجهه. وقد احتوت هذه المقالة أول تعريف للذكاء الانفعالي وهو: قدرة الفرد على مراقبة انفعالاته الذاتية وانفعالات الآخرين والتمييز بينهما، واستخدام هذه المعلومات لتوجيه تفكيره وسلوكه (الدرايكة، ٢٠١٩).

وأشار ماير وسالوفي (Mayer & Salovey) إلى أربعة مكونات للذكاء الانفعالي، هي: إدراك الانفعالات: ويشير إلى القدرة على تحديد الانفعالات في أفكار الآخرين ولغتهم وأصواتهم وسلوكهم، ويتضمن القدرة على التمييز بين الصدق وعدم الصدق في التعبير عن الانفعالات. استخدام الانفعالات: ويعني القدرة على توظيف الانفعالات لتوجيه الانتباه نحو المعلومات المهمة في الموقف، واستخدام الانفعالات لتسهيل حل المشكلات، مما يؤدي إلى التفاعل الفعال مع الآخرين. فهم الانفعالات وتحليلها: ويعني القدرة على إدراك مدى الصدق أو الصواب الذي يقف وراء انفعال معين، والتمييز بين الانفعالات المتشابهة والمتزامنة. وأخيراً إدارة الانفعالات: وتعني القدرة على تنظيم الانفعالات وإدارتها بحيث تساعد الفرد في تطوير علاقاته مع الآخرين (العنوان، ٢٠١٥).

كما تعدُّ نظرية بار أون (Bar-On) من النظريات الأولى التي حاولت تفسير الذكاء الانفعالي وقياسه، حيث عرّف الذكاء الانفعالي بأنه مجموعة من القدرات الانفعالية والشخصية التي تؤثر في القدرات الكلية للشخص ليتكيف مع متطلبات وضغوطات الحياة، ويبدأ التعلم الانفعالي في لحظات مبكرة في الحياة ويستمر طوال مرحلة الطفولة، فكل المواقف الصغيرة بين الطفل والديه لها دلالات انفعالية. وقد أعد بار أون (Bar-On) أول أداة لقياس الذكاء الانفعالي للتعرف على الكفاءات غير المعرفية التي يستخدمها الفرد في معالجة المتطلبات البيئية (النواصرة، ٢٠١٦).

ويرى بار أون (Bar-On) أن الذكاء الانفعالي يتكون من عدة أبعاد، يتضمن كل بُعد منها عدداً من القدرات الفرعية، وهذه الأبعاد هي: البعد الشخصي: ويقصد به علاقة الفرد مع نفسه ويتألف من

خمس قدرات فرعية وهي: الوعي الذاتي الانفعالي، التوكيد والقدرة على التعبير عن المشاعر، والمعتقدات والأفكار، والاستقلالية، واعتبار الذات. والبعد بين الأشخاص: ويتعلق بمهارات الأفراد وقدرتهم على إقامة العلاقات والتفاعل مع الآخرين ويتألف من ثلاث قدرات هي: التعاطف أو التفهم، والمسؤولية الاجتماعية، والعلاقات الشخصية. وبعد إدارة الضغوط: وهو مجموعة من الكفايات التي تساعد الفرد على إدارة الضغوط، ومقاومة الاندفاع وضبط الذات، ويتألف من قدرتين هما: تحمل الضغوط، والسيطرة على الاندفاع. وبعد التكيف: ويعني قدرة الفرد على التصرف بمرونة وواقعية، مع التغيرات المختلفة المحيطة به، بحيث يكون قادراً على إيجاد الطرق الإيجابية في التعامل بكفاءة مع الأحداث والمشكلات اليومية، ويتألف من ثلاث قدرات وهي: الواقعية، والمرونة، وحل المشكلات. وأخيراً بعد المزاج العام: ويتحدد بقدرة الفرد على رؤية الجانب المشرق من الحياة والرضا عن نفسه والآخرين، ويتألف من قدرتين هما: التفاؤل، والسعادة (عمور، ٢٠٢٠).

وتقوم نظرية جولمان (Goleman) على الكفاءة الاجتماعية والكفاءة الانفعالية، حيث إن النجاح الأكاديمي والشخصي والمهني لا يتحقق دون اكتساب الفرد للمهارات الانفعالية والاجتماعية، ويرى جولمان (Goleman) أن الذكاء الانفعالي يشمل العديد من المهارات والاستعدادات التي تقع خارج نطاق قدرات الذكاء التقليدية (الرفاتي، ٢٠١٥).

وحدد جولمان (Goleman) الذكاء الانفعالي في خمسة أبعاد رئيسة، هي: الوعي بالذات: ويشمل قدرة الإنسان على إدراك مشاعره وفهمها، والوعي بحالته المزاجية كما هي، وهذا الوعي بالمشاعر والانفعالات يولد لدى الفرد القدرة على التحكم في الانفعال وضبط النفس. والتعامل مع الانفعالات: أي أن نعرف كيف نعالج أو نتعامل مع المشاعر التي تؤذينا وتزعجنا، فهذه المعالجة هي أساس الذكاء الانفعالي والقدرة على تحمل الانفعالات العاصفة التي تواجهنا. والدافعية: وهي توجيه العواطف والانفعالات لخدمة الهدف، حيث يكون لدى الفرد هدف محدد يسعى نحو تحقيقه، ويكون لديه الحماس والمثابرة لاستمرار السعي نحو هدفه. والتعاطف أو التفهم: ويتمثل بالقدرة على قراءة مشاعر الآخرين من أصواتهم أو تعبيرات وجوههم، وليس بالضرورة مما يقولون، إن معرفة مشاعر الغير قدرة إنسانية أساسية، بالإضافة إلى أن التعاطف هو الذي يكبح قسوة الإنسان ويحافظ على تحضره. وأخيراً المهارات الاجتماعية: وتعني القدرة على قراءة السلوك الاجتماعي وفهمه، والقدرة على لعب الدور الاجتماعي بكفاءة (أبو درويش، ٢٠١٩).

وللذكاء الانفعالي دور مهم في مواجهة الضغوط اليومية التي يمر بها الموظفون في عملهم، حيث يساعد في تنمية القدرة على التكيف مع الآخرين، والتكيف مع ظروف العمل، مما يحد من فرص الإصابة بالاحترق النفسي (Potter, 2006). ويؤثر الاحتراق النفسي في جميع جوانب الشخصية الإنسانية، ويستهدف بصفة أساسية الأشخاص الذين يتطلب نشاطهم المهني التزامات كبيرة في علاقات العمل كموظفي الجامعات، ويحدث غالباً نتيجة لعدم التوافق بين ما يراد إنجازه وبين قدرات الموظفين وإمكاناتهم في بيئة العمل، مما يسبب لهم الضيق والتوتر والقلق وفقدان التوازن النفسي (الملوم، 2018).

لقد أثارت ظاهرة الاحتراق النفسي اهتمام الباحثين على مدى السنوات الأخيرة، وذلك نظراً لما تسببه من آثار سلبية تؤدي إلى سوء التوافق، حيث يتعرض الموظفون إلى بعض الضغوط التي لا يستطيعون التحكم فيها مما يحول دون قيامهم بدورهم بشكل فعال، الأمر الذي يساهم في إحساسهم بالعجز عن القيام بالمهام المطلوبة منهم بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون، وهذا الشعور بالعجز مع استفاد الجهد يؤدي إلى حالة من الإنهاك الانفعالي (العيفة، 2021).

وعرفت ماسلاش وزملائها (Maslach et al., 1996) الاحتراق النفسي بأنه: حالة من الإجهاد تصيب الفرد نتيجة لأعباء العمل ومطالبه الزائدة والمستمرة التي تفوق طاقة الفرد وإمكانياته، وينتج عن هذه الحالة مجموعة من الأعراض النفسية والعقلية والجسدية. وترى خلفه وعيساوي (٢٠١٨) بأنه: حالة من الإنهاك والاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط العمل، ويتمثل في مجموعة من الأعراض، منها: التعب والإرهاق، والشعور بالعجز، وفقدان الاهتمام بالعمل والآخرين، والكآبة، والنظرة السلبية تجاه الذات.

وهناك عدة عوامل قد تلعب دوراً في تعرض الفرد للاحتراق النفسي، ومنها: العمل المتواصل دون توفير أوقات للراحة والاستجمام وممارسة الحياة الاجتماعية، تحمل الكثير من المسؤوليات دون الحصول على المساندة والدعم الكافي من الآخرين، الميل إلى المثالية في العمل، العمل في وظيفة لا تتناسب مع قدرات الفرد وميوله، التنافسية الشديدة في تحقيق الإنجاز والرغبة في السيطرة على كل شيء (خير الله والسيد، 2019).

وتختلف أعراض الاحتراق النفسي من شخص لآخر، ومن أهم هذه الأعراض: الاكتئاب والغضب، تندي مفهوم الذات، العزلة الاجتماعية، فقدان الثقة بالنفس، انخفاض مستوى الرضا عن الحياة،

الإجهاد البدني، تشنج العضلات، الشعور المستمر بالتعب، اضطرابات الجهاز الهضمي، اضطرابات النوم، ارتفاع ضغط الدم واضطرابات القلب (Leiter et al., 2014).

ولقد تناولت بعض النظريات الاحتراق النفسي وحاولت تفسيره، ومن هذه النظريات: نظرية التحليل النفسي التي ترى أن الاحتراق النفسي ينتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة، وذلك مقابل اهتمامه بالعمل، أو نتيجة للكبت المستمر للرغبات المتعارضة مع الأنا الأعلى، مما يؤدي إلى تصدع البنى النفسية للشخصية، وانهيار دفاعات الفرد أمام أي ضغوط جديدة (سعيد ومحمد، ٢٠٢٠).

وترى النظرية السلوكية أن الاحتراق النفسي هو حالة داخلية كالقلق أو الغضب، وهو نتاج الظروف البيئية، وإذا تم التحكم بهذه الظروف وضبطها فمن السهولة التحكم في الاحتراق النفسي، وكذلك فإن من الأهمية تعديل سلوك الأفراد لضمان مستوى عالٍ من الأداء في مختلف المجالات (الخرابشة وعريبات، 2005).

أما النظرية المعرفية فتري أن المصدر الذي يحدد سلوك الإنسان هو مصدر داخلي، وهذا يعني أن الإنسان عندما يكون في موقف معين فإنه سوف يفكر بالضرورة في هذا الموقف، ويسعى إلى الاستجابة من أجل الوصول إلى الأهداف التي حددها، وإذا كان هذا الإنسان قد استطاع أن يدرك الموقف إدراكاً إيجابياً فإن ذلك سيقود بالضرورة إلى مستوى من الرضا والمعنوية العالية والتكيف الإيجابي معه، في حين إذا أدرك هذا الإنسان الموقف إدراكاً سلبياً فإن النتيجة الحتمية لهذا الإدراك السلبي هي ظهور أعراض الاحتراق النفسي عليه (بن موسى، 2019).

### الدراسات السابقة.

بمراجعة الأدب السابق، وجد الباحثان بعض الدراسات التي تناولت الذكاء الانفعالي أو الاحتراق النفسي أو كليهما، حيث أجريت هذه الدراسات على عينات مختلفة في عدة دول، لدراسة كل من الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى هذه العينات في ضوء متغيرات متعددة؛ ففي دراسة أجرتها محمد (2020) هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته بمهام الإرشاد الأكاديمي لدى عضوات هيئة التدريس في كلية العلوم والآداب بجامعة الحدود الشمالية في السعودية، تألفت عينة الدراسة من (57) مشاركة، قامت الباحثة بإعداد مقياس للاحتراق النفسي، وتم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي. أشارت النتائج إلى أن مستوى الاحتراق النفسي جاء بدرجة متوسطة، وأن هناك علاقة ارتباطية موجبة دالة

إحصائياً بين مستوى الاحتراق النفسي وحجم الإرشاد الأكاديمي المناط بالمشاركات.

كما أجرت خير الله والسيد (2019) دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى عضوات هيئة التدريس في كليات التربية في جنوب المملكة العربية السعودية في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، تكونت عينة الدراسة من (238) مشاركة، تم اختيارهن بالطريقة العشوائية الطبقية، واستخدمت الباحثتان مقياس ماسلاش وآخرين للاحتراق النفسي (Maslach et al., 1996) للاحتراق النفسي. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الاحتراق النفسي لدى المشاركات جاء مرتفعاً، وأن هناك فروقاً في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الخبرة ولصالح الخبرة الأطول.

وفي دراسة فيورلي وآخرين (Fiorilli et al., 2019) التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى المعلمين في إيطاليا، تكونت عينة الدراسة من (318) معلماً، واستخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي. أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى المعلمين.

وهدفنا دراسة أجراها بوقرة ومنصوري (2018) إلى معرفة مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية في شمال غرب الجزائر، تكونت عينة الدراسة من (160) معلماً ومعلمة (74 معلماً و86 معلمة) تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وتم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة. كشفت النتائج عن وجود مستوى مرتفع من الاحتراق النفسي لدى المشاركين، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغيري الجنس وسنوات الخبرة.

وأجرى صالح وعلي (٢٠١٨) دراسة هدفت إلى الكشف عن الفروق في الرضا الوظيفي وفقاً للذكاء الانفعالي لدى موظفي جامعة القادسية في العراق، تكونت عينة الدراسة من (١٣٠) موظفاً وموظفة، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي الارتباطي. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي الجامعة جاء منخفضاً، وأن هناك فروقاً دالة إحصائياً في مستوى الرضا الوظيفي تعزى للذكاء الانفعالي.

وأجرت عبده والإبراهيم (2018) دراسة هدفت إلى الكشف عن مستوى الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية وعلاقته بمهارات الذكاء الانفعالي، تكونت عينة الدراسة من (344) مشاركاً (228 ذكراً و116 أنثى) تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مجتمع الدراسة،

واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى كل من الأداء الوظيفي والذكاء الانفعالي جاء بدرجة متوسطة، وأظهرت النتائج أيضاً وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي والذكاء الانفعالي.

وفي دراسة أجرتها ملال ومحززي (2018) هدفت إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة جامعة حسبية بنت علي في الجزائر، تكونت عينة الدراسة من (200) مشارك (66 ذكراً و 134 أنثى)، واستخدمت الباحثتان المنهج الوصفي. أشارت النتائج إلى أن أساتذة الجامعة يعانون من مستويات احتراق نفسي متوسطة، وأنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير الجنس.

وأجرى أبو زيتون والصقر (2017) دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى كل من الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة في محافظة جرش، والكشف عن العلاقة بينهما، تكونت عينة الدراسة من (119) مشاركاً، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي الارتباطي. أشارت النتائج إلى أن مستوى الاحتراق النفسي جاء بدرجة متوسطة، ومستوى الذكاء الانفعالي جاء بدرجة منخفضة، وأن هناك ارتباطاً سالباً دالاً إحصائياً بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي.

وهدف دراسة هتهات (2015) إلى الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة قاصدي مرباح بورقلة، ومعرفة إن كان هناك فروق في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغيري الجنس والخبرة، اشتملت عينة الدراسة على (150) مشاركاً من كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، تم استخدام المنهج الوصفي. أشارت النتائج إلى أن مستوى الاحتراق النفسي لدى المشاركين جاء منخفضاً، كما أشارت النتائج إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغيري الجنس والخبرة.

وفي دراسة أجراها الحراشنة (2013) هدفت إلى التعرف على درجة الذكاء الانفعالي لدى مديري المدارس في لواء قسبة محافظة المفرق في الأردن، في ضوء متغيرات (الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة)، تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (223) مشاركاً (96 ذكراً و 127 أنثى)، وتم استخدام المنهج الوصفي في الدراسة. أظهرت النتائج أن مستوى الذكاء الانفعالي جاء مرتفعاً، وأن هناك فروقاً دالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير سنوات الخدمة ولصالح الخدمة المتوسطة، بينما لم توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى لمتغيري الجنس والمؤهل العلمي.

كما أجرى مخيمر (2013) دراسة هدفت إلى قياس مستوى كل من الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي لدى معلمي الصف الأول الأساسي بالمدارس الحكومية في قطاع غزة، والكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي، تكونت عينة الدراسة من (200) معلم ومعلمة، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى الذكاء الانفعالي وانخفاض مستوى الاحترق النفسي لدى المعلمين، كما أشارت النتائج أيضاً إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي.

وفي دراسة بقيعي (2011) التي هدفت إلى قياس مستوى كل من الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى العاملين في منطقة إربد التعليمية التابعة لوكالة الغوث الدولية، والكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي، تكونت عينة الدراسة من (122) معلماً ومعلمة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى الذكاء الانفعالي، وانخفاض مستوى الاحترق النفسي، كما أشارت النتائج أيضاً إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي.

وأجرى بني يونس (2007) دراسة هدفت إلى الكشف عن مستوى كل من الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي والعلاقة بينهما، لدى معلمي المرحلة الأساسية في مديرية تربية إربد الثالثة، تكونت عينة الدراسة من (438) معلماً ومعلمة (143 ذكراً و295 أنثى) تم اختيارهم بالطريقة العشوائية العنقودية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الذكاء الانفعالي جاء بدرجة مرتفعة، وأن مستوى الاحترق النفسي جاء بدرجة متوسطة، وأنه لا توجد فروق دالة إحصائياً في مستوى الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي تعزى لمتغيري الجنس وعدد سنوات الخبرة، وأن هناك علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائياً بين مستوى الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي.

لقد جاءت الدراسات السابقة متباينة في الأهداف، والنتائج، والعينات، والأدوات المستخدمة فيها. فهدف بعضها إلى الكشف عن مستوى الذكاء الانفعالي كدراسة عبده والإبراهيم (٢٠١٨)، ودراسة الحراشنة (٢٠١٣). وهدف بعضها الآخر إلى الكشف عن مستوى الاحترق النفسي كدراسة محمد (٢٠٢٠)، ودراسة خير الله والسيد (٢٠١٩). بينما هدفت دراسات أخرى إلى التعرف على العلاقة بينهما كدراسة أبو زيتون والصقر (٢٠١٧)، ودراسة بني يونس (٢٠٠٧).

وفي حين تناولت بعض هذه الدراسات عينات من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات كدراسة محمد (٢٠٢٠)، ودراسة صالح وعلي (٢٠١٨). تناولت دراسات أخرى عينات من معلمي المدارس كدراسة بوقرة ومنصوري (٢٠١٨)، ودراسة مخيمر (٢٠١٣). كما تناولت دراسة أبو زيتون والصفر (٢٠١٧) العاملين في مراكز التربية الخاصة، وتناولت دراسة الحراشنة (٢٠١٣) مدرء المدارس.

ولقد أفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في إثراء الأدب النظري، وإعداد أدواتي القياس، واختيار المنهجية المناسبة. وتميزت عنها في كونها هدفت إلى الكشف عن مستوى كل من الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك، في ضوء متغيرات الجنس والخبرة والمستوى التعليمي، والتحقق من العلاقة بينهما.

### مشكلة الدراسة.

ينعرض الكثير من الموظفين يومياً لظروف عمل قاسية وضغوط شديدة، تؤثر بشكل رئيس على استقرارهم النفسي والفكري، والتي تحول دون قيامهم بالدور المطلوب منهم، مما يدفع البعض منهم إلى ترك العمل نتيجة لعدم قدرته على التكيف مع هذه الضغوط، بينما يسعى البعض الآخر إلى التكيف مع هذه الضغوط ومواجهتها بما يمتلك من مهارات مختلفة، كمهارات الذكاء الانفعالي. ولقد لاحظ الباحثان من خلال عملهما في جامعة اليرموك، أن موظفي الجامعة يواجهون تحديات كبيرة نظراً لطبيعة المهام التي يقومون بها، مما يجعلهم عرضة للاحتراق النفسي، ونظراً لما ورد في الأدب النظري من التأثير الإيجابي للذكاء الانفعالي في تحسين قدرة الفرد على مواجهة الضغوط النفسية (Fiorilli et al., 2019؛ أبو زيتون والصفر، ٢٠١٧؛ مخيمر، ٢٠١٣؛ بقيعي، ٢٠١١)، فقد رأى الباحثان ضرورة إجراء هذه الدراسة للتحقق من العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك.

### أسئلة الدراسة.

السؤال الأول: ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي جامعة اليرموك؟

السؤال الثاني: ما مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك؟

السؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك؟

السؤال الرابع: هل توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي جامعة اليرموك تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي)؟

السؤال الخامس: هل توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) في مستوى الاحترق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي)؟

### أهمية الدراسة.

تأتي أهمية الدراسة الحالية من أهمية المتغيرات التي تناولتها، فالذكاء الانفعالي يعد من المهارات الأساسية التي تساعد الفرد على مواجهة التحديات وإدارة العلاقات بنجاح مع الآخرين، كما أن الاحترق النفسي يعد من التحديات الكبيرة التي تواجه الموظفين في مختلف المؤسسات، مما يؤثر على الإنتاجية والتوافق النفسي لدى هؤلاء الموظفين. وتأتي أهمية الدراسة أيضاً من أهمية الفئة التي تناولتها وهي فئة موظفي الجامعات. ومن المؤمل أن تثري الدراسة الحالية المكتبة العربية، من خلال إظهارها النظري ونتائجها، مما يساعد الباحثين في المستقبل على تناول الموضوع بالمزيد من البحث والدراسة.

وتساعد نتائج الدراسة الحالية المرشدين النفسيين في مجال الإرشاد المهني، من خلال الاعتماد على نتائجها في إعداد البرامج الإرشادية للموظفين والعاملين في مختلف المؤسسات، وتوعيتهم بأهمية تطوير مهارات الذكاء الانفعالي وتحسين مهارات التعامل مع الضغوط النفسية، للحد من فرص التعرض للاحتراق النفسي. كما ستقدم الدراسة الحالية أدواتي قياس بدلالات صدق وثبات مقبولة، إحداهما لقياس مستوى الذكاء الانفعالي، والأخرى لقياس مستوى الاحترق النفسي.

### مصطلحات الدراسة.

**الذكاء الانفعالي:** هو الأسلوب المتبع في معالجة المعلومات الانفعالية، ويتضمن تقيماً دقيقاً لانفعالات الفرد وانفعالات الآخرين، والتعبير المناسب عن هذه الانفعالات والتنظيم التكيفي لها، مما

يؤدي إلى النجاح وتحسين الحياة (Mayer et al., 2004). ويعبر عنه إجرائياً من خلال الدرجة التي حصل عليها المستجيب على مقياس الذكاء الانفعالي المستخدم في الدراسة الحالية. **الاحترق النفسي:** هو حالة من الإجهاد تصيب الفرد نتيجة لأعباء العمل ومطالبه الزائدة والمستمرة التي تفوق طاقة الفرد وإمكاناته، وينتج عن هذه الحالة مجموعة من الأعراض النفسية والعقلية والجسدية (Maslach et al., 1996). ويعبر عنه إجرائياً من خلال الدرجة التي حصل عليها المستجيب على مقياس الاحتراق النفسي المستخدم في الدراسة الحالية.

### حدود الدراسة.

حدود بشرية: اقتصرت هذه الدراسة على موظفي جامعة اليرموك (أكاديميين، إداريين، وفنيين).  
حدود زمانية: أجريت هذه الدراسة في الفصل الصيفي من العام الدراسي (2021/2020).  
حدود مكانية: اقتصرت هذه الدراسة على جامعة اليرموك.

### محددات الدراسة.

تتحدد نتائج الدراسة بمدى استجابة المشاركين على فقرات المقياسين بصدق وموضوعية، كما تتحدد النتائج في ضوء المفاهيم والمصطلحات المستخدمة فيها، وما تشتمل عليه من أبعاد. كما أن الدراسة أجريت على موظفي جامعة اليرموك، مما يؤدي إلى تعميم نتائج الدراسة على المجتمعات المماثلة لمجتمع الدراسة.

### الطريقة والإجراءات.

#### منهج الدراسة.

اعتمدت الدراسة الحالية المنهج الوصفي الارتباطي، الذي يهتم بدراسة الظاهرة في الواقع ووصفها بدقة، والتعبير عنها كمياً وكيفياً، وذلك لملاءمته لأهدافها.

### مجتمع الدراسة.

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في جامعة اليرموك (أكاديميين، إداريين، فنيين) في الفصل الدراسي الصيفي للعام الجامعي (٢٠٢٠/٢٠٢١)، والبالغ عددهم (٢٤٩٩) موظفاً وموظفة،

وذلك وفقاً لإحصائيات إدارة شؤون الموظفين في جامعة اليرموك.

### عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (340) موظفاً وموظفة، ونظراً لصعوبة الإحاطة بجميع أفراد العينة، وتوزيع مقياسي الدراسة على الموظفين بالطريقة الإلكترونية، فقد تم استخدام الطريقة القصدية المتبصرة (convenience sampling method) حيث بلغ عدد الذكور (172) والإناث (168)، ويوضح الجدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات (الجنس، والخبرة، والمستوى التعليمي).

#### جدول (1)

توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغيرات 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	

### أداتا الدراسة.

#### أولاً: مقياس الذكاء الانفعالي:

بهدف الكشف عن مستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي جامعة اليرموك، قام الباحثان باستخدام مقياس الذكاء الانفعالي الذي أعده شاتيه وآخرون (Schutte et al., 1998)، والذي تكون بصورته الأولية من (33) فقرة، وحتى يتم التأكد من معاملات صدق المقياس، تمت ترجمته من اللغة الإنجليزية إلى اللغة العربية، ومن ثم إعادة الترجمة من اللغة العربية إلى اللغة الإنجليزية من خلال مترجم آخر، بعد ذلك تم إجراء مطابقة للترجمتين باللغة الإنجليزية للتأكد من سلامة الترجمة، بعدها تم عرض

المقياس على عدد من ذوي الاختصاص للتأكد من صحة الترجمة ومطابقتها، وإبداء ملاحظاتهم حولها، والتي تم الأخذ بها في إعداد المقياس بصورته النهائية.

### دلالات الصدق للمقياس

#### - صدق المحتوى

تم عرض المقياس على عشرة محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال الإرشاد النفسي، وعلم النفس التربوي، والقياس والتقويم، واللغة العربية. وكان الهدف من التحكيم التحقق من ملائمة الفقرات للمقياس، والتحقق من وضوحها وسلامة الصياغة اللغوية، وملائمتها للفئة المستهدفة في الدراسة الحالية، وكان المعيار الذي تم اعتماده في قبول الفقرات أو استبعادها، هو حصول الفقرة على إجماع المحكمين، بنسبة اتفاق (80%). وخلصت نتائج التحكيم إلى حذف فقرتين وإعادة الصياغة اللغوية لبعض الفقرات. وفي ضوء التعديلات المقدمة، أصبح المقياس بصورته النهائية مكوناً من (31) فقرة.

#### - صدق البناء

تم استخراج مؤشرات صدق البناء لجميع فقرات المقياس، من خلال تطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من (30) موظفاً وموظفة من العاملين في جامعة اليرموك من خارج عينة الدراسة ومن داخل مجتمعها، حيث تم حساب معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية، وتم الأخذ بعين الاعتبار معيارين لقبول الفقرات: معامل الارتباط (0.20) فأكثر، والدلالة الإحصائية للارتباط (عودة، 2010)؛ إذ ظهر أن جميع معاملات الارتباط كانت دالة إحصائياً، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية ما بين (0.37-0.81)، والجدول (2) يبين ذلك.

### جدول (2)

معاملات ارتباط فقرات مقياس الذكاء الانفعالي مع الدرجة الكلية

رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	** .48	12	* .38	23	** .74
2	** .75	13	** .48	24	* .42
3	** .66	14	** .55	25	** .56
4	** .47	15	** .61	26	** .56

رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
5	** .56	16	** .78	27	* .43
6	** .55	17	** .53	28	** .63
7	** .56	18	* .39	29	** .81
8	** .62	19	* .37	30	** .62
9	* .40	20	** .53	31	** .48
10	** .56	21	** .75		
11	** .56	22	** .64		

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

\*\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

#### دلالات الثبات للمقياس

للتحقق من ثبات المقياس، تم تطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من (30) موظفاً وموظفة من العاملين في جامعة اليرموك من خارج عينة الدراسة ومن داخل مجتمعها، وأعيد تطبيق المقياس على العينة ذاتها بعد أسبوعين من التطبيق الأول، وحسب ثبات المقياس بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test-Re-Test) من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون (Person-R) بين التطبيقين الأول والثاني حيث بلغ (0.88)، كما تم حساب معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cronpach Alpha) حيث بلغ (0.84)، واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات الدراسة الحالية.

#### تصحيح المقياس

تكون المقياس بصورته النهائية من (31) فقرة، بسلم استجابة رباعي، يأخذ الأوزان التالية: تنطبق علي بدرجة كبيرة (4) درجات، تنطبق علي بدرجة متوسطة (3) درجات، تنطبق علي بدرجة قليلة (درجتين)، ولا تنطبق علي (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 (31-124)، 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:

طول الفئة = الحد الأعلى للمقياس (4) - الحد الأدنى للمقياس (1) / عدد الفئات المطلوبة (3)

$$3/(1-4) =$$

$$1 =$$

ولذلك أصبح توزيع الفئات على النحو الآتي:

أولاً: ١ - أقل من ٢ (منخفض)

ثانياً: ٢ - أقل من ٣ (متوسط)

ثالثاً: ٣ - إلى ٤ (مرتفع)

#### ثانياً: مقياس الاحتراق النفسي

يهدف الكشف عن مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة تم استخدام مقياس ماسلاش وآخرين (Maslach et al., 1996) للاحتراق النفسي، والذي يتكون بصورته الأصلية من (22) فقرة موزعة على (3) أبعاد، وهذه الأبعاد هي: بُعد الإجهاد الانفعالي (Emotional Exhaustion)، وبعد تبدل المشاعر نحو الأشخاص (Dulled feeling)، وبعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي (Lack of personal achievement)، ويتمتع المقياس بخصائص سيكومترية تجعله مقبولاً للاستخدام في دراسات مشابهة.

وحتى يتم التأكد من معاملات صدق المقياس، قام الباحثان بترجمة المقياس من اللغة الإنجليزية إلى اللغة العربية، ومن ثم إعادة الترجمة من اللغة العربية إلى اللغة الإنجليزية من خلال مترجم آخر، بعد ذلك تم إجراء مطابقة للترجمتين باللغة الإنجليزية للتأكد من سلامة الترجمة، بعدها تم عرض المقياس على عدد من ذوي الاختصاص للتأكد من صحة الترجمة ومطابقتها، وإبداء ملاحظاتهم حولها، والتي تم الأخذ بها في إعداد المقياس بصورته النهائية.

#### دلالات الصدق للمقياس

##### - صدق المحتوى

تم عرض المقياس على عشرة محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال الإرشاد النفسي، وعلم النفس التربوي، والمقياس والتقويم، واللغة العربية. وكان الهدف من التحكيم التحقق من ملائمة الفقرات للبعد الذي تنتمي إليه، والتحقق من وضوحها وسلامة الصياغة اللغوية، وملائمتها للفئة

المستهدفة في الدراسة الحالية، وكان المعيار الذي تمّ اعتماده في قبول الفقرات أو استبعادها، هو حصول الفقرة على إجماع المحكمين، بنسبة اتفاق (80%). وخلصت نتائج التحكيم إلى إعادة الصياغة اللغوية لبعض الفقرات. وبالتالي لم يتغير عدد فقرات المقياس بصورته النهائية ليبقى (22) فقرة، موزعة على ثلاثة أبعاد على النحو التالي: بُعد الإجهاد الانفعالي وتقيسه الفقرات (9-1)، بُعد تبليد المشاعر وتقيسه الفقرات (10-14)، وبُعد نقص الشعور بالإنجاز وتقيسه الفقرات (15-22).

#### - صدق البناء

تم استخراج مؤشرات صدق البناء لجميع فقرات المقياس، من خلال تطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من (30) موظفاً وموظفة من العاملين في جامعة اليرموك من خارج عينة الدراسة ومن داخل مجتمعها، حيث تم حساب معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية من جهة، وبين كل فقرة والبعد الذي تنتمي إليه من جهة أخرى، وتم الأخذ بعين الاعتبار معيارين لقبول الفقرات: معامل الارتباط (0.20) فأكثر، والدلالة الإحصائية للارتباط (عودة، ٢٠١٠)؛ إذ ظهر أن جميع معاملات الارتباط كانت دالة إحصائياً، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية ما بين (0.41-0.83)، ومع البعد الذي تنتمي إليه ما بين (0.45-0.90). والجدول (3) يبين ذلك.

#### جدول (3)

معاملات ارتباط فقرات مقياس الاحترق النفسى مع الدرجة الكلية والبعد الذي تنتمي إليه

رقم الفقرة	معامل الارتباط مع البعد	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع البعد	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع البعد	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
5	** .90	** .83	13	** .78	* .43	21	* .45	* .45
6	** .69	** .62	14	** .84	** .54	22	* .45	** .56

معامل الارتباط مع الأداة	معامل الارتباط مع البعد	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	معامل الارتباط مع البعد	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع الأداة	معامل الارتباط مع البعد	رقم الفقرة
			** .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).

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

#### جدول (4)

##### معاملات الارتباط بين الأبعاد ببعضها وبالدرجة الكلية

مقياس الاحتراق النفسي	نقص الشعور بالإنجاز	تبدل المشاعر	الإجهاد الانفعالي	
			1	الإجهاد الانفعالي
		1	** .499	تبدل 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).

#### دلالات الثبات للمقياس

للتحقق من ثبات المقياس، تم تطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من (30) موظفاً وموظفة من العاملين في جامعة اليرموك من خارج عينة الدراسة ومن داخل مجتمعها، وأعيد تطبيق المقياس على العينة ذاتها بعد أسبوعين من التطبيق الأول، وحسب ثبات المقياس بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test-Re-Test) من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون (Person-R) بين التطبيقين الأول والثاني، كما تم حساب معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا ( Cronpach Alpha)، والجدول (5) يبين معاملات الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ألفا وثبات إعادة للأبعاد والدرجة الكلية، واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات الدراسة الحالية.

جدول (5)

معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للأبعاد 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 الاحترق النفسي	0.89	0.87

يظهر من الجدول (5) أنّ الاتساق الداخلي لمقياس الاحترق النفسي ككل قد بلغت قيمته (0.87)، ولأبعاده تراوحت بين (0.78-0.82)، في حين بلغت قيمة ثبات الإعادة للمقياس ككل (0.89) ولأبعاده تراوحت بين (0.86-0.90).

تصحيح المقياس

تكون المقياس بصورته النهائية من (22) فقرة، بسلم استجابة رباعي، يأخذ الأوزان التالية: تنطبق علي بدرجة كبيرة (4) درجات، تنطبق علي بدرجة متوسطة (3) درجات، تنطبق علي بدرجة قليلة (درجتين)، ولا تنطبق علي (درجة واحدة)، وهذه الدرجات تنطبق علي فقرات المقياس ذات الاتجاه الموجب وهي: (1،2،3،4،5،6،7،8،9،10،11،12،13،14)، ويتم عكس التدرج في الفقرات ذات الاتجاه السالب وهي: (15،16،17،18،19،20،21،22)، وبذلك تتراوح درجات المقياس ككل بين (22-88)، حيث كلما زادت الدرجة عن (22) كان ذلك مؤشراً على ارتفاع مستوى الاحترق النفسي للمفحوص. وقد تم استخدام تدرج إحصائي ذي ثلاثة مستويات هي: (مرتفع، متوسط، منخفض) لتوزيع المتوسطات الحسابية، حسب المعادلة الآتية:

طول الفئة = الحد الأعلى للمقياس (4) - الحد الأدنى للمقياس (1) / عدد الفئات المطلوبة (3)

$$3/(1-4) =$$

$$1 =$$

ولذلك أصبح توزيع الفئات على النحو الآتي:

أولاً: ١ - أقل من ٢ (منخفض)

ثانياً: ٢ - أقل من ٣ (متوسط)

ثالثاً: ٣ - إلى ٤ (مرتفع)

### متغيرات الدراسة.

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

#### أولاً: المتغيرات المستقلة:

الجنس: وله فئتان (ذكر، أنثى).

الخبرة: ولها فئتان (10 سنوات فأقل، أكثر من 10 سنوات)

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

#### ثانياً: المتغيرات التابعة:

مستوى الذكاء الانفعالي

مستوى الاحترق النفسي

### نتائج الدراسة.

#### السؤال الأول: ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي جامعة اليرموك؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي جامعة اليرموك، والجدول (6) يوضح ذلك.

#### جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي جامعة اليرموك مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	22	أنتي 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

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
4	18	عندما أكون بحالة مزاجية إيجابية فأنتي قادر على تقديم أفكار جديدة.	3.50	.693	مرتفع
5	5	بعض الأحداث المهمة في حياتي تجعلني أعيد تقييم ما هو مهم وما هو غير مهم.	3.49	.727	مرتفع
5	16	أفهم انفعالات الآخرين من خلال تعابير وجوههم.	3.49	.640	مرتفع
7	23	أدرك وأعي الرسائل غير اللفظية التي تصدر عن الآخرين.	3.44	.724	مرتفع
8	4	يتق بي الآخرون بسهولة.	3.43	.650	مرتفع
8	17	أدرك لماذا تتغير انفعالاتي.	3.43	.663	مرتفع
10	14	أقدم نفسي للآخرين بطريقة تترك انطباعاً جيداً لديهم	3.41	.796	مرتفع
11	13	أنا أعي الرسائل غير اللفظية التي أرسلها للآخرين.	3.38	.776	مرتفع
11	28	أساعد الآخرين على الشعور بالتحسن عندما يكونوا محبطين.	3.38	.670	مرتفع
13	29	أستخدم مزاجي الجيد لمساعدة نفسي في مواجهة التحديات.	3.36	.678	مرتفع
14	1	أعرف متى أتحدث للآخرين عن مشاكلي الشخصية.	3.30	.845	مرتفع
14	30	أستطيع معرفة ما يشعر به الآخرون من نبرة أصواتهم.	3.30	.751	مرتفع
16	2	عندما أواجه المصاعب فأنتي أتذكر المرات التي واجهت فيها مثل هذه المصاعب وتغلبت عليها.	3.26	.868	مرتفع
17	21	أحفز نفسي بتخيل أو تصور نتائج جيدة للمهام التي سأقوم بها	3.21	.728	مرتفع
18	12	أبحث عن النشاطات والفعاليات التي تجعلني سعيداً.	3.16	.871	مرتفع
19	20	أستطيع بسهولة تمييز انفعالاتي التي أمر بها.	3.13	.751	مرتفع
20	6	عندما يتغير مزاجي فأنتي أبحث عن أجواء جديدة ومريحة.	3.05	.904	مرتفع
21	8	أتوقع حدوث الأشياء الجيدة.	3.03	.846	مرتفع
22	27	أعرف ما يشعر به الآخرون بمجرد النظر إليهم.	3.01	.754	مرتفع
23	24	عندما يخبرني شخص ما عن حدث مهم في حياته فأنتي أشعر تقريباً وكأنني أعيش هذا الحدث بنفسني.	2.99	.829	متوسط
24	7	العواطف والانفعالات تجعل من حياتي ذات قيمة.	2.96	.893	متوسط
25	10	أستطيع الحفاظ على الحالة الانفعالية الإيجابية التي أعيشها وجعلها تستمر.	2.92	.834	متوسط

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
26	25	عندما أشعر بتغير بانفعالاتي فأنتي أميل إلى ابتكار أفكار جديدة	2.91	.820	متوسط
27	19	لدي القدرة على التحكم بانفعالاتي.	2.90	.852	متوسط
28	11	أحب تنظيم المناسبات الممتعة للآخرين.	2.85	1.006	متوسط
29	26	عندما أواجه تحدياً كبيراً فأنتي أتوقف عن مواجهته خوفاً من الفشل	2.69	.847	متوسط
29	31	يصعب علي فهم السبب الذي يجعل الناس يشعرون بالطريقة التي يشعرون بها في ظروف معينة.	2.69	.743	متوسط
31	9	أحب أن يشاركني الآخرون انفعالاتي.	2.54	.993	متوسط
		مقياس الذكاء الانفعالي	3.19	.385	مرتفع

يبين الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (2.54-3.59)، حيث جاءت الفقرة رقم (22) في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.59)، بينما جاءت الفقرة رقم (9) في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.54). وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي جامعة اليرموك ككل (3.19) وبمستوى مرتفع.

#### السؤال الثاني: ما مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك، والجدول (7) يوضح ذلك.

#### جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك 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 بعد الإجهاد الانفعالي في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (2.20)، بينما جاء بعد تبلد المشاعر في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (1.54)، وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى الاحتراق النفسي ككل لدى موظفي جامعة اليرموك (1.91) وبمستوى منخفض.

**السؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين**

**الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك؟**

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك، والجدول (8) يوضح ذلك.

#### جدول (8)

معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك

مقياس الذكاء الانفعالي		
الإجهاد الانفعالي	معامل الارتباط ر	**-.327
	الدلالة الإحصائية	.000
	العدد	340
تبلد المشاعر	معامل الارتباط ر	**-.516
	الدلالة الإحصائية	.000
	العدد	340
نقص الشعور بالإنجاز	معامل الارتباط ر	**-.647
	الدلالة الإحصائية	.000
	العدد	340
مقياس الاحتراق النفسي	معامل الارتباط ر	**-.612
	الدلالة الإحصائية	.000
	العدد	340

\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

\*\* دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01).

ينبين من الجدول (8) وجود علاقة سالبة (عكسية) دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك.

**السؤال الرابع:** هل توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي جامعة اليرموك تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي)؟  
للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي جامعة اليرموك حسب متغيرات (الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي) والجدول (9) يبين ذلك.

#### جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي جامعة اليرموك حسب متغيرات الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي

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

يبين الجدول (9) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي جامعة اليرموك 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 جامعة اليرموك

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

يتبين من الجدول (10) الآتي:

- عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت قيمة ف 2.585 وبدلالة إحصائية بلغت 0.109.
- وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) 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 دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى لأثر المستوى التعليمي، حيث بلغت قيمة ف 10.987 وبدلالة إحصائية بلغت 0.001، وجاءت الفروق لصالح الدراسات العليا.

**السؤال الخامس:** هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى الاحترق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي)؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاحترق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك حسب متغيرات (الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي) والجدول (11) يوضح ذلك.

جدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك حسب متغيرات الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي

مقياس الاحتراق النفسي	نقص الشعور بالإنجاز	تبدل المشاعر	الإجهاد الانفعالي			
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	1.48	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 جامعة اليرموك بسبب اختلاف فئات متغيرات (الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي).

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

جدول (12)

تحليل التباين الثلاثي المتعدد لأثر الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي على أبعاد الاحتراق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	الأبعاد	مصدر التباين
.004	8.195	4.278	1	4.278	الإجهاد الانفعالي	الجنس
.000	15.072	5.865	1	5.865	تبلد المشاعر	هوتلنج = 0.052
.328	.961	.287	1	.287	نقص الشعور بالإنجاز	ح = 0.001
.015	5.963	3.113	1	3.113	الإجهاد الانفعالي	الخبرة
.001	11.297	4.396	1	4.396	تبلد المشاعر	هوتلنج = 0.051
.002	9.946	2.968	1	2.968	نقص الشعور بالإنجاز	ح = 0.001
.118	2.461	1.285	1	1.285	الإجهاد الانفعالي	المستوى التعليمي
.572	.321	.125	1	.125	تبلد المشاعر	هوتلنج = 0.059
.000	19.179	5.723	1	5.723	نقص الشعور بالإنجاز	ح = 0.000
		.522	336	175.387	الإجهاد الانفعالي	الخطأ
		.389	336	130.754	تبلد المشاعر	
		.298	336	100.257	نقص الشعور بالإنجاز	
			339	182.931	الإجهاد الانفعالي	الكلي
			339	139.573	تبلد المشاعر	
			339	109.577	نقص الشعور بالإنجاز	

يتبين من الجدول (12) الآتي:

- وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لأثر الجنس في جميع الأبعاد باستثناء نقص الشعور بالإنجاز وجاءت الفروق لصالح الذكور.
- وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لأثر الخبرة في جميع الأبعاد وجاءت الفروق لصالح 10 سنوات فأقل.
- وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى الاحتراق النفسي تعزى

المستوى التعليمي في بعد نقص الشعور بالإنجاز وجاءت الفروق لصالح بكالوريوس فأقل.

### جدول (13)

تحليل التباين الثلاثي لأثر الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي على مستوى الاحتراق النفسى لدى موظفي جامعة اليرموك

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

يتبين من الجدول (13) الآتي:

- وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى الاحتراق النفسى تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت قيمة ف 10.835 وبدلالة إحصائية بلغت 0.001 وجاءت الفروق لصالح الذكور.
- وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى الاحتراق النفسى تعزى لأثر الخبرة، حيث بلغت قيمة ف 14.247 وبدلالة إحصائية بلغت 0.000، وجاءت الفروق لصالح 10 سنوات فأقل.
- وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى الاحتراق النفسى تعزى لأثر المستوى التعليمي، حيث بلغت قيمة ف 8.554 وبدلالة إحصائية بلغت 0.004، وجاءت الفروق لصالح بكالوريوس فأقل.

### مناقشة النتائج.

السؤال الأول: ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي جامعة اليرموك؟

- يبين الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لمستوى الذكاء الانفعالي تراوحت ما بين (2.54-3.59)، حيث جاءت الفقرة رقم (22) في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.59)، بينما

جاءت الفقرة رقم (9) في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (2.54). وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي جامعة اليرموك ككل (3.19) وبمستوى مرتفع.

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى مستوى النضج لدى موظفي الجامعة، فهم على درجة من النضج تمكنهم 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 الجامعة من الشرائح الاجتماعية الواعية والمتقفة والقادرة على مواجهة مشكلات الحياة وحلها، نتيجة تمتعهم بمرونة عقلية تساعدهم على التحكم في سلوكياتهم وإدارة علاقاتهم للوصول إلى الرضا عن أنفسهم وعن حياتهم.

وقد تُعزى النتيجة أيضاً إلى مهارات ضبط الذات التي يكتسبها الموظفون خلال سنوات العمل، حيث يتمتع الأشخاص ممن يبرعون في ضبط الذات بقدر أكبر على التكيف مع الحالات المختلفة، إذ إنهم 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. كما أن موظفي الجامعات يتفاعلون مع أشخاص من بيئات ثقافية واجتماعية متنوعة، مما يكسبهم خبرات اجتماعية وانفعالية متنوعة، تجعلهم قادرين على التفاعل والتواصل مع الآخرين بشكل أفضل، حيث إن قدرات ومهارات الذكاء الانفعالي يمكن تعلمها وتحسينها من خلال التفاعل المستمر، والتكيف ما بين الفرد والبيئة المحيطة.

ولقد أشار بانيت وبوسينشي (Panait & Bucinchi, 2018) إلى أن الذكاء الانفعالي مهم جداً لشخصية الموظف، حيث أنه يمكنه من تحمل كافة مسؤولياته بجدارة، ويجعله يمتلك دافعاً ذاتياً قوياً، مما ينعكس على سلوكياته من جهة، وعلى مستوى مهارات التواصل واتخاذ القرارات من جهة أخرى، خاصة إذا دعت الحاجة إلى اتخاذ القرارات في ظروف عمل ضاغطة، ولهذا فمن الضروري للموظف أن يمتلك ذكاءً انفعالياً مرتفعاً، إذ أن ما نسبته بين 48% إلى 80% من أسباب الأداء المرتفع للموظف يعزى إلى ذكائه الانفعالي. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج العديد من الدراسات السابقة مثل: الحراشنة (2020)، مخيمر (2013)، وبقيعي (2011). وتختلف مع نتائج دراستي: عبده والإبراهيم (2018)، وأبو زيتون والصقر (2017).

**السؤال الثاني: ما مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك؟**

يبين الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لمستوى الاحتراق النفسي تراوحت ما بين (1.54-2.20)، حيث جاء بعد الإجهاد الانفعالي في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (2.20)، بينما جاء بعد تبدل المشاعر في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (1.54)، وبلغ المتوسط الحسابي لمستوى الاحتراق النفسي ككل لدى موظفي جامعة اليرموك (1.91) وبمستوى منخفض. ويمكن عزو هذه النتيجة إلى بيئة العمل في الجامعات، حيث يشعر الموظف بالأمان والاستقرار الوظيفي، ويبني علاقات مع زملائه، وطلاب الجامعة من مختلف الثقافات والجنسيات، ويتعرض لخبرات متنوعة ترتبط بالأنشطة والفعاليات التي تنظمها الجامعات بشكل دوري، ويساعد كل هذا في تخفيف أعباء العمل والشعور بالملل. كما أن إدراك الموظفين لمصادر الضغوط التي يتعرضون لها في بيئة العمل، قد يساعدهم على فهمها ومحاولة التكيف معها والتعرف على أنماط السلوك غير الفعالة وتغييرها.

كما يمكن عزو النتيجة إلى المساندة الاجتماعية التي يتلقاها موظفو الجامعة، فهي تخفف من شدة المعاناة في العمل، وتعزز التوافق النفسي والاجتماعي والمهني للموظف، وتشعره بتفهم الآخرين لظروفه، وهي بمثابة تنفيس انفعالي للضغوط التي يعانها الموظف مما يشعره بالراحة ويجدد الطاقة لديه. فالمساندة الاجتماعية تقوم بحماية الشخص وزيادة إحساسه بفاعليته، بل إن احتمالات إصابة الفرد بالاضطرابات النفسية والعقلية تقل عندما يدرك 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. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج العديد من الدراسات السابقة مثل: هتهات (2015)، مخيمر (2013)، وبقيعي (2011). وتختلف مع نتائج دراسات: محمد (2020)، خير الله والسيد (2019)، وملال ومحرزي (2018).

**السؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين**

**الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك؟**

يتبين من الجدول (8) وجود علاقة سالبة (عكسية) دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك. وتُعزى هذه النتيجة إلى أن الذكاء الانفعالي يساعد الموظف في مواجهة مختلف الضغوط النفسية المتعلقة بالعمل، وإدارة المواقف الصعبة، ومراعاة مشاعر الآخرين

وظروفهم المختلفة، والقدرة على الإنجاز في العمل، والسعي إلى تحقيق الأهداف بكفاءة، مما يزيد الشعور بالتوافق المهني، ويقلل فرص الإصابة بالاحترق النفسي.

كما أن الموظفين الذين يمتلكون مهارات الذكاء الانفعالي يكون لديهم القدرة على التوافق مع أنفسهم ومع الآخرين، والقدرة على ضبط انفعالاتهم، ويحققون نجاحاً في التعامل مع ضغوط الحياة والضغوط المهنية، فيشعرون بالطمأنينة والسعادة، كما يشعرون بالأمل والتفاؤل والقدرة على الإنجاز، مما يؤثر بشكل إيجابي وفعال على معنوياتهم، ويعطيهم الدافعية لبذل المزيد من الجهد والنشاط في العمل، مما يقلل من فرص تعرضهم للاحتراق النفسي (الخطاطبة، 2021).

ويرى الباحثان أن الموظفين الذين يتمتعون بذكاء انفعالي مرتفع تكون لديهم القدرة على إقامة علاقات اجتماعية إيجابية، مما يسمح لهم بأن يكونوا أكثر تأثيراً في عملهم، الأمر الذي ينعكس على الاندماج والتوافق الإيجابي مع ظروف العمل، مما يساعدهم على مواجهة الاحتراق النفسي الذي يحد من إنتاجيتهم. ولقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج الدراسات التالية: فيورلي وآخرون ( Fiorilli et al., 2019)، أبو زيتون والصقر (2017)، مخيمر (2013)، بقيعي (2011)، ويني يونس (2007).

**السؤال الرابع: هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى الذكاء**

**الانفعالي لدى موظفي جامعة اليرموك تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي)؟**

يتبين من الجدول (10) الآتي:

- عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت قيمة ف 2.585 وبدلالة إحصائية بلغت 0.109.
- وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) 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 دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى لأثر المستوى التعليمي، حيث بلغت قيمة ف 10.987 وبدلالة إحصائية بلغت 0.001، وجاءت الفروق لصالح الدراسات العليا.

ويعزو الباحثان عدم وجود فروق في مستوى الذكاء الانفعالي بين الذكور والإناث إلى أنهم ينتمون إلى بيئة اجتماعية وثقافية واحدة، تتشابه فيها أساليب التنشئة وطرق التعليم إلى حد كبير، كما أنهم يواجهون ظروف عمل وخبرات متشابهة، ويمتلكون المهارات الكافية التي تمكنهم من التكيف مع الصراعات والضغوطات التي تواجههم في الحياة، وفهم انفعالاتهم وانفعالات الآخرين وإدارتها، والتواصل الاجتماعي الجيد، وتقديم العون والدعم العاطفي والاجتماعي، مما يؤدي إلى ظهورهم بمستويات متقاربة من الذكاء الانفعالي. ولقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج دراستي: حراشة (٢٠١٣) وبنو يونس (٢٠٠٧).

أما بالنسبة لوجود فروق في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى للخبرة، ولصالح الخبرة الأطول، فيرى الباحثان أن الموظفين مع مرور الوقت يكتسبون الكثير من المهارات، التي تجعلهم أكثر وعياً ونضجاً، وأقدر على إشباع حاجاتهم، وتحقيق مستوى أفضل من الاندماج والتكيف النفسي والاجتماعي. كما تحسن قدراتهم على الضبط والسيطرة والتنظيم للمواقف الحياتية والصعوبات التي تواجههم أثناء العمل، فكلما زادت خبرة الموظف أصبح على معرفة أكبر بطبيعة العمل وطبيعة التحديات المواجهة له وكيفية التصدي لها، مما يجعله يظهر بمستوى أفضل من الذكاء الانفعالي مقارنة بالموظف الأقل الخبرة. وتتفق هذه النتيجة جزئياً مع نتيجة دراسة حراشة (٢٠١٣)، وتختلف مع نتيجة دراسة بنو يونس (٢٠٠٧).

وبالنسبة لوجود فروق في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى للمستوى التعليمي، ولصالح الدراسات العليا، فقد يرجع ذلك إلى تأثير المعرفة والخبرات التعليمية التي يكتسبها أصحاب الدراسات العليا خلال سنوات دراستهم، فهم يحصلون على المزيد من المعرفة في العلوم والفنون المختلفة، كما أنهم يضيفون إلى خبراتهم المزيد من التجارب، وربما تختلف نظرتهم إلى الكثير من الأمور في حياتهم، أو تتغير أهدافهم أو سلم أولوياتهم، وهذا ربما يجعلهم يفهمون انفعالاتهم وانفعالات الآخرين بشكل أفضل، كما يمكنهم من ممارسة الضبط الانفعالي وإدارة المشاعر بطريقة أكثر فاعلية، مما ينعكس إيجابياً على مستويات الذكاء الانفعالي لديهم. ولقد اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة حراشة (٢٠١٣) التي أشارت إلى عدم وجود فروق تعزى للمستوى التعليمي.

**السؤال الخامس:** هل توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى الاحتراق النفسي لدى موظفي جامعة اليرموك تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي)؟

يتبين من الجدول (13) الآتي:

- وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت قيمة ف 10.835 وبدلالة إحصائية بلغت 0.001 وجاءت الفروق لصالح الذكور.
- وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) 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 دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لأثر المستوى التعليمي، حيث بلغت قيمة ف 8.554 وبدلالة إحصائية بلغت 0.004، وجاءت الفروق لصالح بكالوريوس فأقل.

ويعزو الباحثان وجود فروق دالة إحصائياً في مستوى الاحتراق النفسي بين الذكور والإناث ولصالح الذكور إلى كثرة التزامات الذكور وتحملهم للمسؤوليات والأعباء الاقتصادية للأسرة، خاصة في الطرف الحالي حيث يعيش المجتمع الأردني في أزمة اقتصادية، فنجد رب الأسرة في مواجهة التحديات المالية التي تزيد مع التغيرات المعاصرة التي طرأت على أساليب حياة الناس في المجتمع، مما يدفعه إلى البحث عن مصادر لزيادة دخل الأسرة كالعمل الإضافي، وهذا يتطلب وقتاً وجهداً أكبر قد يفوق طاقته، ويحول دون قيامه بمهامه المهنية كاملة فيشعر بالقصور والعجز عن تأدية العمل بالمستوى المطلوب، فيصبح أكثر عرضة للاحتراق النفسي.

كما أن شعور الفرد بعدم قدرته على إشباع حاجاته وحاجات أسرته بسبب عدم كفاية دخله الشهري من الوظيفة، يجعله يشعر بالإحباط وعدم الرضا مما يزيد من فرص تعرضه للاحتراق النفسي، ويرتبط هذا بالذكور أكثر من الإناث لأنهم أرباب الأسر ويناظر بهم تحمل مسؤولية ذلك أكثر من الإناث وفقاً لعادات وتقاليد المجتمع. ولقد اختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسات: بوقرة ومنصوري (٢٠١٩)، ملال ومحززي (٢٠١٨)، وهتهات (٢٠١٥).

وأما بالنسبة لوجود فروق دالة إحصائياً في مستوى الاحتراق النفسي تُعزى لمتغير الخبرة، حيث جاءت الفروق لصالح 10 سنوات فأقل، فإنه يمكن تفسير ذلك بأن الموظفين ذوي الخبرة الأقل قد لا يملكون الإستراتيجيات الكافية للتعامل مع ضغوط العمل، 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 والإنهاك وبالتالي تبتد المشاعر وتدني الشعور بالإنجاز.

كما أن زيادة الأعباء الوظيفية والمتطلبات الواقعة على كاهل الفرد في السنوات الأولى من عمله، وعدم قدرته على تحملها، ولاسيما عندما لا تتطابق الطموحات مع الواقع، وعندما تكون شبكة العلاقات الاجتماعية داخل العمل متواضعة في السنوات الأولى من العمل، فإن كل ذلك قد يكون سبباً في شعور الفرد بالضغط النفسي والإحباط مما يجعله أكثر عرضة للاحتراق النفسي. ولقد اختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسات: خير الله والسيد (٢٠١٩)، ملال ومحززي (٢٠١٨)، ويني يونس (٢٠٠٧).

أما فيما يتعلق بوجود فروق في مستوى الاحتراق النفسي تعزى لمتغير المستوى التعليمي، حيث جاءت الفروق لصالح البكالوريوس فأقل، فإنه يمكن تفسير ذلك بأنهم لم يصلوا إلى مرحلة تحقيق الذات المهني التي يبتغون الوصول إليها، وقد لا يكون لديهم رضاً عالٍ عن إنجازاتهم، وعن درجاتهم الوظيفية بشكل عام، وخاصةً أن رواتبهم قد تكون أقل من رواتب نظرائهم ذوي المستوى التعليمي الأعلى، كما أن زيادة متطلبات العمل مع قلة ما يمتلكونه من صلاحيات، قد يفقدون المتعة في العمل، ويعرضهم للاحتراق النفسي.

### التوصيات.

في ضوء نتائج الدراسة، يوصي الباحثان بما يلي:  
الاهتمام بالجانب النفسي لموظفي الجامعات، من خلال تدريبهم على مهارات الذكاء الانفعالي، وتحسين قدراتهم على إدارة الضغوط، وذلك لخفض فرص تعرضهم للاحتراق النفسي.  
عقد ندوات مستمرة عن الضغوط النفسية التي قد يتعرض لها موظفو الجامعات للعمل على حلها.  
إجراء المزيد من الدراسات حول الذكاء الانفعالي والاحتراق النفسي، على شرائح أخرى من المجتمع، وفي ضوء متغيرات لم تتطرق إليها الدراسة الحالية.

## المراجع

### المراجع العربية:

- أبو درويش، منى. (2019). الذكاء الانفعالي وعلاقته بتقدير الذات والسعادة لدى طلبة الجامعة. مجلة جامعة الحسين بن طلال للبحوث، 5(2)، 32-57.
- أبو زيتون، جمال والصقر، عصام. (2017). الاحتراق النفسي وعلاقته بالذكاء الانفعالي لدى العاملين في مراكز التربية الخاصة في محافظة جرش. مجلة دراسات (العلوم التربوية)، 44(1)، 125-144.
- بقيعي، نافز. (2011). الذكاء الانفعالي وعلاقته بأنماط الشخصية والاحتراق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، 25(1)، 49-82.
- بن موسى، وردة. (2019). الاحتراق النفسي لدى أعوان تدخل الحماية المدنية: دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بتقريت الكبرى والوحدات التابعة لها [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة قاصدي مرباح-ورقلة.
- بني يونس، عمران. (2007). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي المرحلة الأساسية في مديرية تربية إربد الثالثة [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة اليرموك.
- بوقرة، مختار ومنصوري، مصطفى. (2018). مستوى الاحتراق النفسي لدى أساتذة التعليم الثانوي: دراسة ميدانية بمدينة معسكر. مجلة الحوار الثقافي، 8(1)، 160-172.
- الجبالي، حمزة. (2016). الذكاء العاطفي. عمان. دار عالم الثقافة للنشر.
- الحراشنة، محمد. (2013). درجة الذكاء الانفعالي لدى مديري مدارس مديرية التربية والتعليم للواء قسبة محافظة المفرق في الأردن. مجلة المنارة للبحوث والدراسات، 19(3)، 353-382.
- الخرايشة، عمر، وعريبات، أحمد. (2005). الاحتراق النفسي لدى معلمي الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والنفسية، 17(2)، 291-332.
- الخطاطبة، محمد. (2021). مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي التلاميذ ذوي اضطراب طيف التوحد في مدينة الدمام وعلاقته بالذكاء العاطفي لديهم. المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، 9(3)، 710-730.

- الخطيب، محمد. (2015). العلاقة بين الخجل والذكاء الانفعالي لدى طلبة جامعة جدارا في الأردن. مجلة المنارة للبحوث والدراسات، 21(4)، 145-168.
- خلفه، سارة وعيساوي، فلة. (2018). تشخيص الاحترق النفسي وأساليب التعامل معه. مجلة العلوم الاجتماعية، 3(3)، 166-176.
- خير الله، منى والسيد، سحر. (2019). الاحترق النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات الديموغرافية لدى عينة من عضوات هيئة التدريس في كليات التربية للبنات بجنوب المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 3(17)، 171-191.
- الدرايكة، محمد. (2019). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى عينة من الطلبة المنفوقين وغير المنفوقين. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 27(5)، 68-85.
- الرفاتي، عبد الرحمن. (2015). الذكاء الانفعالي - النظرية والتطبيق في علم النفس الرياضي. دار المأمون للنشر والتوزيع.
- سعيد، رضوان ومحمد، جاجان. (2020). الاحترق النفسي لدى أمهات أطفال التوحد. مجلة العلوم الإنسانية لجامعة زاخو، 8(3)، 382-395.
- سعيد، سعاد. (2008). الذكاء الانفعالي وسيكولوجية الطاقة اللامحدودة. عمان. عالم الكتب الحديث للنشر.
- صالح، علي وعلي، رباب. (2018). تباين الرضا الوظيفي وفقا لأبعاد الذكاء الانفعالي لدى موظفي رئاسة جامعة القادسية. المجلة العربية لعلم النفس. 3(2)، 55-76.
- عبده، صفاء والإبراهيم، عدنان. (2018). الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية وعلاقته بمهارات الذكاء الانفعالي. مجلة دراسات (العلوم التربوية)، 45(4)، 23-41.
- العلوان، بشير. (2015). علاقة الذكاء الانفعالي بالمهارات الاجتماعية لدى طلبة كلية التربية الرياضية في الجامعة الأردنية من وجهة نظر الطلبة أنفسهم. مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، 35(2)، 83-97.
- عمور، ربيحة. (2020). الذكاء الانفعالي: مفهومه، نماذجه، أهميته في المجال الدراسي. مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، 21(2)، 110-133.
- عودة، أحمد. (2010). القياس والتقويم في العملية التدريسية (ط.4). دار الأمل.

- العيفة، أحمد. (2021). الاحتراق النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي - دراسة ميدانية ببعض المدارس الابتدائية بمدينة المسيلة [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة محمد بوضياف - بالمسيلة.
- القيسي، جيهان. (2019). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالصحة النفسية. مجلة الآداب، 1(128)، 273-306.
- لموم، زينب. (2018). الاحتراق النفسي للمعلم. مركز الكتاب الأكاديمي.
- محمد، نوال. (2020). مستويات الاحتراق النفسي وعلاقتها بمستويات حجم الإرشاد الأكاديمي لدى عضوات هيئة التدريس. المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، 8(1)، 27-40.
- مخيمر، سمير. (2013). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى معلمي الصف الأول الأساسي بقطاع غزة. مجلة البحث العلمي في التربية، 1(14)، 9-32.
- ملال، خديجة ومحزني، مليكة. (2018). الاحتراق النفسي لدى أساتذة الجامعة. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 10(35)، 783-792.
- النواصرة، فيصل. (2016). الذكاء الانفعالي لدى الموهوبين والعاديين من طلبة المدارس في محافظة عجلون وعلاقته بالتحصيل الأكاديمي. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 24(3)، 152-170.
- هتهات، نوال. (2015). مستوى الاحتراق النفسي لدى الأساتذ الجامعي: دراسة استكشافية على عينة من الأساتذة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة قاصدي مرباح - بورقلة.

## References:

- Bourey, J., & Miller, A. (2001). Do you know what your emotional IQ Is? (cover story). Public Management, 83(9), 4-10.
- Fiorilli, C., Benevene, P., De Stasio, S., Buonomo, I., Romano, L., Pepe, A., & Addimando, L. (2019). Teachers' burnout: the role of trait emotional intelligence and social support. Frontiers in psychology, 10, 1-9.

- Leiter, M., Bakker, A., & Maslach, C. (Eds.). (2014). Burnout at work: A psychological perspective. Psychology Press.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Target Articles:" Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications". Psychological inquiry, 15(3), 197-215.
- Maslach, C.,& Jackson S., & Leiter, M. (1996). Maslach Burnout Inventory Manual. 3rd ed. California: Consulting Psychologists Press Palo Alto.
- Panait, C., & Bucinschi, V. (2018). Emotional intelligence influence in leadership. Scientific Research and Education in the Air Force, 20, 493-498.
- Potter, T. W. (2006). The underlying dimensions between emotional intelligence and the burnout syndrome of mental health workers. Northern Arizona University.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J., & Dornheim, L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. Personality and Individual Differences, 25(2), 167-177.