

الذكاء العاطفي لدى موظفي الخدمة المدنية وعلاقته بالاحترق الوظيفي

ايهاب قبيج^{1*}، رندة ابو الشيخ²

¹ جامعة فلسطين التقنية - خضوري
² جامعة القدس المفتوحة

المخلص

خلفية الدراسة ومشكلتها: تواجه مؤسسات القطاع العام الفلسطيني تحديات فريدة، مما يؤدي إلى الشعور بالاحترق الوظيفي بين موظفي الخدمة المدنية. فيما يمكن أن يساعد الذكاء العاطفي العالي في إدارة الضغوط وتقليل الاجهاد وخلق بيئة عمل إيجابية.

الأهداف: تحاول الدراسة الحالية فهم العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحترق الوظيفي لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية. والتعرف على الفروق في متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو الذكاء العاطفي والاحترق الوظيفي وفقاً لمجموعة من المتغيرات الديموغرافية.

الطرق المستخدمة: أجريت الدراسة على العاملين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية وعددهم (627)، بالاعتماد على المنهج الوصفي-التحليلي، وبحجم عينة قوامها (267)، استناداً إلى مقياس (WLEIS) للذكاء العاطفي، ومقياس (Maslach Burnout Inventory (MBI) للاحترق الوظيفي.

النتائج: أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية ضعيفة بين الذكاء العاطفي والاحترق الوظيفي لدى موظفي الوزارة. على الرغم من أن الذكاء العاطفي يبدو أنه يوفر بعض الحماية، فمن المحتمل أن تلعب عوامل أخرى دوراً أكبر في الشعور بالاحترق. ومن المثير للاهتمام أن العمر وسنوات الخدمة والمسمى الوظيفي، وليس الجنس أو المؤهلات العلمية، يبدو أنها تؤثر على الذكاء العاطفي والاحترق الوظيفي.

الاستنتاجات (التوصيات والمساهمة): أوصت الدراسة بضرورة عقد برامج تدريبية لتعزيز مهارات الذكاء العاطفي لدى الموظفين، وتقليل ضغوط العمل، وإجراء المزيد من الأبحاث حول تأثيرات الذكاء العاطفي الخاصة بالعمر والخدمة لمكافحة الاحترق.

الكلمات المفتاحية

الاجهاد العاطفي، الاحترق الوظيفي، استخدام العواطف، الإنجاز الشخصي، تبدل المشاعر، تقييم عواطف الآخرين، تنظيم المشاعر، الذكاء العاطفي.

Emotional Intelligence Among Civil Servants and its Relationship to Job Burnout

Ihab Qubbaj^{1*}, Randa Y. Abu Al-shaikh²

¹Palestine Technical University – Kadoorie

²AlQuds Open University

Abstract

Background & Statement of the problem: Public sector institutions in Palestine encounter distinct challenges that contribute to burnout among civil servants. Emotional intelligence (EI) has been recognized as a valuable tool for managing stress, alleviating pressure, and fostering a positive workplace environment.

Objectives: This study seeks to examine the relationship between emotional intelligence and burnout among employees of the Palestinian Ministry of Education. Additionally, it aims to explore differences in emotional intelligence and burnout based on various demographic variables.

Methods: A sample of 267 employees from the Palestinian Ministry of Education was surveyed using a descriptive-analytical approach. Emotional intelligence was measured using the Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS), while burnout was assessed using the Maslach Burnout Inventory (MBI).

Results: The study revealed a weak negative relationship between emotional intelligence and burnout among ministry employees, suggesting that while emotional intelligence may offer some protection against burnout, other factors likely have a stronger influence. The analysis further indicated that age, years of service, and job title significantly impact emotional intelligence and burnout levels, whereas gender and educational qualifications do not appear to play a significant role.

Conclusions (Recommendations and contributions): The findings underscore the need for implementing training programs to enhance employees' emotional intelligence, reduce work-related stress, and promote overall well-being. Additionally, future research should focus on age- and service-specific factors related to emotional intelligence in addressing burnout.

Key words

Emotional Intelligence, Burnout, Other's Emotion Appraisal, Regulation of Emotions, Use of emotions, Emotional Exhaustion, Personal Accomplishment, Depersonalization.

المقدمة

يُنظر إلى الموارد البشرية في الوقت الراهن، باعتبارها أهم أصول المؤسسات المعاصرة ومواردها الاستراتيجية، نظرًا للدور الحاسم الذي تلعبه هذه الموارد في نجاح هذه المؤسسات، بما فيها مؤسسات القطاع العام. بل وأهم العوامل الحاسمة في تحقيقها لأهدافها المنشودة (القبج وشلبي، 2023)، الأمر الذي يتطلب المحافظة على هذه الموارد وتطويرها، وتوفير بيئة عمل صحية ملائمة لها، خاصة في قطاع الخدمة العامة. حيث يؤدي العمل ضمن هذا القطاع في الوقت الراهن إلى الشعور بدرجة عالية من متلازمة الاحتراق، أحد أهم أمراض المجتمعات الحديثة (Appel-Meulenbroek et al., 2020; Brijová et al., 2022; Lee, 2018; Özer & Doğan, 2022)، وضمن هذا السياق، فإن من أهم مقومات نجاح المؤسسات المعاصرة يتمثل في قدرتها على تخفيض حدة متلازمة الاحتراق لدى موظفيها وتحسين أدائهم (Gong et al., 2019). وعليه، فقد تحولت المؤسسات من انتهاز المعتقدات التقليدية في العمل، إلى دمج بعض الأساليب الإدارية الرشيقة لتحقيق مستويات عالية من الأداء من خلال أهدافها وغاياتها المحددة مثل الذكاء العاطفي، إذ من المتوقع أن يسهم هذا النوع من الذكاء في تحقيق أهدافها وتعزيز أدائها من خلال تحقيق مستوى أعلى من النضج العاطفي والإدراك لدى موظفيها (Supramaniam & Singaravelloo, 2021)، خاصة لما للذكاء العاطفي لدى موظفي الخدمة المدنية من دور بارز في تعزيز أداء المؤسسات الحكومية خلال الأوقات العصيبة والأزمات (Supramaniam & Singaravelloo, 2021). بما فيها مؤسسات القطاع العام الفلسطينية التي تعيش ظروفًا لا تحسد عليها. تركّز الدراسة الحالية على فهم العلاقة ما بين الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية.

مشكلة الدراسة

شهدت المؤسسات المعاصرة في العقود الأخيرة مستوى عاليًا من التطور والتغيير الداخلي في مكان العمل، في الوقت الذي حدث فيه العديد من التغيرات الخارجية (اجتماعية، وديموغرافية، واقتصادية، وتكنولوجية) أدت إلى زيادة متطلبات الأعمال والمهام التنظيمية (Brijová et al., 2022)، الأمر الذي أدى بدوره إلى زيادة عبء وضغط العمل الملقى على عاتق الموظفين، ولذلك، فإن الاحتراق الوظيفي الذي يمكن أن يحدث بسهولة في مثل بيئة عمل عالية الضغط، بات يُعدّ مشكلة شائعة داخل هذه المؤسسات (Gong et al., 2019). علاوة على ذلك، فقد ارتبطت العديد من النتائج السلبية بالاحتراق، مما

اعتبره ظاهرة ملحة للدراسة والاستكشاف بهدف المعالجة والتقليل من آثاره (Brijová et al., 2022; Hetzel-Riggin et al., 2020; Lee, 2018; Özer & Doğan, 2022). وتقليديًا، تتم دراسة ظاهرة الاحتراق على نطاق واسع في الصناعات الخدمية، أي الوظائف التي تتطلب تفاعلًا بشريًا عاليًا، ففي الخدمات الإنسانية، يمكن أن يؤدي العمل والمتطلبات العاطفية للعملاء/المواطنين إلى الشعور بالاحتراق لدى العاملين، ويحدث ذلك في المقام الأول في تلك المهن التي يكون فيها العنصر الحاسم في نشاط العمل هو العمل مع الناس أو على الأقل التواصل معهم (Brijová et al., 2022; Lee, 2018; Özer & Doğan, 2022; Santhanam & Srinivas, 2019). كما هو الحال في قطاع الخدمة المدنية في أي دولة.

في الوقت نفسه، بات ينظر إلى الذكاء العاطفي باعتباره متغيرًا وقائيًا يمنع تطور الاحتراق المزمن لدى العاملين أو تقدمه، خاصة في مؤسسات القطاع العام، إذ يحتاج العاملون في هذه المؤسسات إلى مستويات أعلى من الذكاء العاطفي باعتبار أنّ معظم وظائف الخدمة العامة تتضمن عملاً مكثفًا عاطفيًا يركز على خدمة الجمهور، حيث يمكن لمواقف ومشاعر موظفي الخدمة العامة الإيجابية تعزيز بيئة عمل ممتعة، وزيادة الرضا الوظيفي، بالإضافة إلى خلق انطباع إيجابي للمواطنين (Lee, 2018; Sanchez-Gomez & Bre-son, 2020). علاوة على ما سبق، وحتى الآن، تم إجراء القليل من الدراسات في حقل الإدارة العامة لاستكشاف العلاقة بين الأبعاد المختلفة للذكاء العاطفي والاحتراق (Lee, 2018). وعلى الرغم من أنّ بعض الدراسات قد أثبتت تأثير الذكاء العاطفي على الاحتراق الوظيفي، إلا أنّ الأبحاث ذات الصلة حول كيفية تأثير الذكاء العاطفي على الاحتراق الوظيفي لم يتم اعتمادها بشكل كامل، ولا تزال في انتظار تعميق البحث والدراسة (Gong et al., 2019). وبالتركيز على العاملين في قطاع الخدمة العامة؛ وتحديدًا في وزارة سيادية هي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، تستكشف الدراسة الحالية مستويات الذكاء العاطفي والاحتراق العاطفي والعلاقة المفترضة بينهما. ويمكن تحقيق ذلك من خلال الإجابة على الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى الذكاء العاطفي بدلالة أبعاده (تقييم المشاعر الذاتية، وتقييم عواطف الآخرين، وتنظيم العواطف، واستخدام العواطف) لدى موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظرهم؟

2. التعرف على مستوى الاحتراق الوظيفي بدلالة أبعاده (الإجهاد الانفعالي، وتبؤد المشاعر، ونقص الإنجاز الشخصي) لدى موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية.

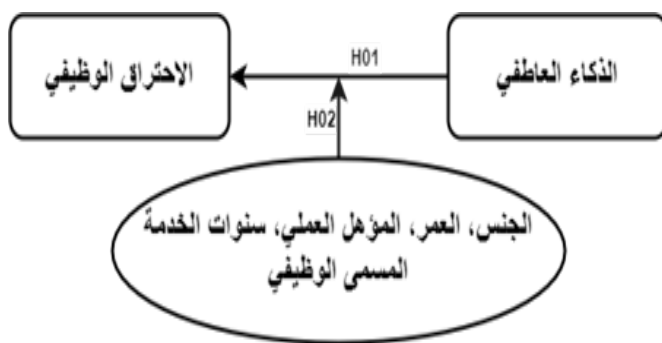
3. قياس واستكشاف علاقة الذكاء العاطفي بدلالة أبعاده (تقييم المشاعر الذاتية، وتقييم عواطف الآخرين، وتنظيم العواطف، واستخدام العواطف) بالاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، وتبؤد المشاعر، ونقص الإنجاز الشخصي) لدى موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية.

4. التعرف على الفروق في متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي تُعزى لمتغيرات (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والمسمى الوظيفي).

نموذج الدراسة

انسجامًا مع طبيعة الدراسة الحالية وغرضها وفرضياتها، وبعد أن اطلع الباحثان على الأدب النظري والدراسات السابقة، تم بناء نموذج الدراسة الحالية يتضمن متغيراتها الرئيسية وفرضياتها الرئيسية، إذ يمثل الذكاء العاطفي متغيرًا مستقلًا، فيما يتمثل المتغير التابع بالاحتراق الوظيفي. كما يتوضح في الشكل (1).

شكل (1): الإطار المفاهيمي للدراسة الحالية



أهمية الدراسة

تظهر أهمية الدراسة الحالية من خلال ما يمكن إثراؤه أو إضافته حول موضوعات إدارية حديثة إلى المكتبة العربية عامة والفلسطينية خاصة من خلال ما سيتم تناوله من أدب نظري لتوضيح مفهومي الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي ومضامينهما وأبعادهما، ليشكل ذلك امتدادًا للعديد من الدراسات السابقة التي درست السلوك التنظيمي

2. ما مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، وتبؤد المشاعر، ونقص الإنجاز الشخصي) لدى موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظرهم؟

3. ما علاقة الذكاء العاطفي بدلالة أبعاده (تقييم المشاعر الذاتية، وتقييم عواطف الآخرين، وتنظيم العواطف، واستخدام العواطف) بالاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، وتبؤد المشاعر، ونقص الإنجاز الشخصي) لدى موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظرهم؟

4. هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي تُعزى لمتغيرات (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والمسمى الوظيفي)؟

فرضيات الدراسة

انسجامًا مع غرض الدراسة الحالية وطبيعتها وأسئلتها، يمكن صياغة الفرضيات الصفرية الآتية:

1. الفرضية الصفرية الرئيسية الأولى H01: لا يوجد علاقة دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكاء العاطفي بدلالة أبعاده (تقييم المشاعر الذاتية، وتقييم عواطف الآخرين، وتنظيم العواطف، واستخدام العواطف) والاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، وتبؤد المشاعر، ونقص الإنجاز الشخصي) لدى موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظرهم.

2. الفرضية الصفرية الرئيسية الثانية H02: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي تُعزى لمتغيرات (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والمسمى الوظيفي).

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف على مستوى الذكاء العاطفي بدلالة أبعاده (تقييم المشاعر الذاتية، وتقييم عواطف الآخرين، وتنظيم العواطف، واستخدام العواطف) لدى موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية.

مثل التحكم في أعصابه أو التعافي السريع من حالة الضيق النفسي.

- استخدام العواطف Use of emotions: وتعرف إجرائياً على أنها قدرة موظف الوزارة على تطبيق واستخدام العواطف خلال أدائه لأعماله ومهامه.

2. الاحتراق الوظيفي Burnout: ويعرف إجرائياً على أنه استجابة مطولة للضغوط العاطفية والشخصية المزمنة المتعلقة بالعمل داخل الوزارة، مع فقدان الطاقة والتعب المزمن وانخفاض الإنجاز مما يؤدي إلى التقييم السلبي للذات.

- الاجهاد/ الاستنزاف العاطفي Emotional Exhaustion: ويعرف إجرائياً على أنه شعور موظف الوزارة بالتعب والإرهاق العاطفي، أي شعوره بأنه مثقل بالعمل.

- الشعور بنقص الإنجاز الشخصي Personal Accomplish-ment: ويعرف إجرائياً على أنه شعور موظف الوزارة بعدم كفاءته وفاعليته بالعمل، و أنه غير ناجح في وظيفته، ومليناً بمشاعر الفشل.

- تبئد المشاعر (فقدان الصفة الإنسانية في التعامل) Depersonalization: وتعرف إجرائياً على أنها شعور موظف الوزارة باللامبالاة أو الجمود حتى في المواقف البشرية التي يتم التعبير عنها تجاه الآخرين أثناء العمل.

حدود الدراسة

- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على وزارة التربية والتعليم الفلسطينية في مقراتها في محافظة رام الله فحسب (مبنى القدس، ومبنى مركز المناهج، ومبنى الكرمل).

- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة خلال الفترة (2023-2024)

م.

- الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على العاملين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية، من جميع المسميات والفئات الوظيفية.

- الحدود المفاهيمية: تتناول الدراسة الحالية مفهومي يمثلان موضوعيها الرئيسيين، هما الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي.

وكذلك سلوك العاملين، وخاصة ضمن سياق المؤسسات العامة. مما قد يساعد باحثين آخرين من الاستفادة من تلك الإضافة بحثاً ودراسة، والبناء عليها. علاوة على تقديم مقترحات لتعزيز ممارسات الذكاء العاطفي لدى موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية. ومن خلال تحسين فهمهم لمفاهيم الذكاء العاطفي الحديثة، يأمل الباحثان في تقديم مقترحات لإدارة ضغوط العمل وتقليل الاحتراق، مما يؤدي في النهاية إلى تعزيز الأداء الفردي وعلى مستوى الوزارة. حيث يُعدّ تحسين أداء موظفي الخدمة المدنية مفهوماً إدارياً، بل وهدفاً تنظيمياً بات يحتل مكانة بارزة في فكر مديري مؤسسات القطاع العام وممارستهم (القبح، وحامد، 2023). بالإضافة إلى ذلك، يمكن تطبيق نتائج الدراسة الحالية في جميع مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية لتحسين جودة الخدمات ورضا المواطنين من خلال تعزيز تفاعلات الذكاء العاطفي في مكان العمل، بالإضافة إلى تقليل الشعور بالاحتراق. وفي نهاية المطاف، يسعى الباحثان إلى تقديم حلول ومعالجة التحديات التي يواجهها موظفو الوزارة، وتعزيز صحتهم النفسية، وتحسين أدائهم ومخرجاتهم، في ظل الظروف الصعبة والمعقدة التي تعيشها مؤسسات القطاع العام الفلسطيني.

التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة

قام الباحثان بتعريف متغيرات الدراسة إجرائياً على النحو الآتي:

1. الذكاء العاطفي Emotional Intelligence: ويعرف إجرائياً على أنه قدرة موظف وزارة التربية والتعليم على إدارة مشاعره وعواطفه بالإضافة إلى مشاعر الآخرين بهدف إثارة السلوك المرغوب فيه من الآخرين في مكان العمل، مما يعزز احتراماً أعلى للذات والمزاج الإيجابي، ويقلل المشاعر السلبية في العمل وزيادة الرضا الوظيفي.

- تقييم المشاعر الذاتية (التقييم الذاتي للعواطف) Self-emotion Appraisal: وتعرف إجرائياً على أنها قدرة موظف الوزارة على فهم مشاعره الداخلية والتعبير عنها بشكل طبيعي.

- تقييم عواطف الآخرين Other's Emotion Appraisal: وتعرف إجرائياً على أنها قدرة موظف الوزارة على فهم مشاعر الآخرين وحساسيتها.

- تنظيم المشاعر Regulation of Emotions: وتعرف إجرائياً على أنها قدرة ومهارات موظف الوزارة المستخدمة لتنظيم مشاعره،

الأدب النظري

أولاً: مفهوم الذكاء العاطفي

يُعدّ الذكاء العاطفي مفهوماً متجدّداً ضمن موضوع الذكاء الاجتماعي، حيث تم تقديم مفهوم الذكاء العاطفي لأول مرة من قبل Salovey وMayer (1990)، اللذين عرّفا الذكاء العاطفي بأنه القدرة على استشعار دقيق لمشاعر المرء الخاصة - وكذلك مشاعر الآخرين - وتنظيم حالة المرء بشكل بناء، والاستجابة بطريقة تؤدي إلى سلوك مرغوب فيه (Lee, 2018)، وفي العام (1995)، حظي مفهوم الذكاء العاطفي باهتمام كبير في جميع أنحاء العالم بعد نشر كتاب Goleman بعنوان "الذكاء العاطفي: لماذا يمكن أن يكون أكثر أهمية من معدل الذكاء"، ومنذ ذلك الحين، برز كموضوع بحثي مهم في مجالات علم النفس الصناعي والتنظيمي، كما تم دراسة علاقته بالأداء الوظيفي (Gong et al., 2019; MacCann et al., 2020). وتم اعتباره قدرة شخصية على إدراك وفهم وتنظيم عواطف الفرد وعواطف الآخرين بشكل تكيفي، ويُعدّ الذكاء العاطفي بمثابة بناء متعدد الأبعاد يرتبط بالنشاط المعرفي والعاطفي بالتوازي، وقد أدت هذه الحقيقة إلى ظهور نماذج مختلفة لشرح الذكاء العاطفي، والتي توجه ارتباطه بأداء الناس للأنشطة اليومية في سياقات مختلفة (D. Molero et al., 2022). ووفقاً لنظرية الذكاء العاطفي، فإن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي العالي قادرون على التعرف على عواطفهم الخاصة وعواطف الآخرين، والتعبير عنها بطريقة مقبولة اجتماعياً، وفهم أسبابها وعواقبها، واستخدامها لتعزيز أفكارهم (Cao et al., 2022).

يُعرّف الذكاء العاطفي بقدرة الشخص العقلية على فهم العواطف للتوافق مع المواقف السائدة من أجل تكوين استنتاجات أو إصدار أحكام (Bujang et al., 2023)، أو هو مجموعة من المهارات غير المعرفية التي تعزز من قدرة الشخص على مواجهة تحديات البيئة، وخاصة الاحتراق الوظيفي، بنجاح (Shariatpanahi et al., 2022). كما ويُعرّف على أنه "مجموعة القدرات والمهارات غير المعرفية التي تمكننا كأفراد من إدراك وفهم مشاعرنا وعواطفنا وانفعالاتنا، وكذلك مشاعر الآخرين وعواطفهم وانفعالاتهم، وتنظيمها وتوظيفها وتوجيهها بشكل فاعل لإدارة المواقف المختلفة بنجاح" (القبج و ملك، 2022). أو قدرة الفرد على التعرف على عواطف الآخر وسلوكياته المحددة، وبالتحديد سلوك هذا الفرد مع نفسه وفي العلاقات مع الآخرين (Lima et al., 2022).

وعليه، يمكن تعريف الذكاء العاطفي بأنه قدرة الفرد على إدراك عواطفه وفهمها وإدارتها، وكذلك عواطف الآخرين، بل واستخدامها بحكمة وبشكل فاعل في المواقف الشخصية والاجتماعية والمهنية؛ بهدف تحقيق مجموعة من النتائج المرغوبة. على مستويين هما المستوى التنظيمي ومستوى الأفراد، فعلى المستوى الأول فقد ثبت أنّ الذكاء العاطفي الفاعل يدعم قدرة فريق العمل على تحديد المعايير السلوكية والموقفية المرتبطة بأنماط أكثر فاعلية لتفاعل الموظفين، والشعور بالإنجاز التنظيمي، وتعزيز الثقة والرفاهية العامة في مكان العمل، وعلى مستوى الفاعلية الفردية والقيادية، يرتبط الذكاء العاطفي بقدرة القائد على إظهار الحساسية والتعاطف تجاه الآخرين، والبناء على أفكار الزملاء، والتأثير عليهم لقبول وجهات نظر بديلة، وإظهار النزاهة، والتصرف وفقاً للمعايير الأخلاقية السائدة (Lima et al., 2022).

أبعاد الذكاء العاطفي

بالاستناد على عمل Salovey & Mayer (1990)، تم تحديد أربعة أبعاد رئيسة للذكاء العاطفي، والتي ستعتمد عليها الدراسة الحالية، هي (Wong & Law, 2002):

1. تقييم المشاعر الذاتية Self-Emotional Appraisal: ويتعلق ذلك بقدرة الفرد على فهم مشاعره العميقة والقدرة على التعبير عنها بشكل طبيعي، فالأشخاص الذين لديهم قدرة كبيرة في هذا المجال سوف يستشعرون ويعترفون بمشاعرهم جيداً قبل معظم الناس بشكل صحيح (Santos et al., 2018; Wong & Law, 2002). باختصار، هي قدرة الفرد على فهم مشاعره الداخلية والتعبير عنها بشكل طبيعي.

2. تقييم عواطف الآخرين Other's Emotional Appraisal: ويتعلق هذا بقدرة الأفراد على إدراك مشاعر الأشخاص من حولهم وفهمها، إذ سيكون الأشخاص الذين يتمتعون بدرجة عالية من هذه القدرة أكثر حساسية لمشاعر الآخرين وعواطفهم، بالإضافة إلى قراءة أفكارهم (Wong & Law, 2002). بمعنى القدرة على فهم مشاعر الآخرين وحساسيتها (Santos et al., 2018).

3. تنظيم العواطف Regulation of Emotions: ويتعلق هذا بقدرة الأفراد على تنظيم عواطفهم؛ مما يمكنهم من التعافي بشكل أسرع من الاضطرابات النفسية (Wong & Law, 2002). بمعنى

اللامبالاة تجاه الآخرين، وسلبية المواقف تجاه العمل (Da, Altinay, & Zhuang, 2021). أو هو بمثابة استجابة الفرد لضغط العمل المزمن الذي يتطور مع مرور الوقت، ويمكن أن يصبح مزمنًا في النهاية (Edú-Valsania, Laguía, & Moriano, 2022). وهو كذلك استجابة مطولة للضغوط العاطفية والشخصية المزمنة المتعلقة بالعمل، مع فقدان الطاقة والتعب المزمن وانخفاض الإنجاز؛ مما يؤدي إلى التقييم السلبي للذات (Sanchez-Gomez & Bresó, 2020; Skaalvik & Skaalvik, 2020).

بناءً على ما سبق، يمكن تعريف الاحتراق بأنه حالة من الوهن والاستنزاف العاطفي والجسدي والمعرفي تصيب الفرد العامل الناجمة عن متطلبات العمل الطويلة أو المفرطة، ويتميز بمشاعر سلبية مثل: العجز، وفقدان الطاقة، والانفصال، والشعور بانخفاض الإنجاز، ويمكن أن يكون للاحتراق الوظيفي تأثير سلبي على أداء العمل والصحة والرفاهية الخاصة بالفرد.

أبعاد الاحتراق

اتبعت غالبية دراسات الاحتراق النفسي مفهوم الاحتراق الذي طورّه Maslach و Jackson (1981)، والذي يتكون من ثلاثة أبعاد رئيسية هي (Lee, 2018):

1. الاستنزاف/الاجهاد العاطفي Emotional Exhaustion: أي الشعور وإظهار نقص الطاقة العقلية أو العاطفية (Brijová et al., 2022). ويحدث مثل هذا الاستنزاف/الإجهاد عندما لا يعود الأفراد قادرين على تقديم ما يكفي من أنفسهم لأداء وظائفهم، فعندما يعاني الموظفون من الاستنزاف/ الإجهاد العاطفي في المنظمة، فإن الطاقة التي كانوا بحاجة إليها في السابق لتكريسها لعملهم تُستنزف (Lee, 2018)، بالإضافة إلى شعورهم بالتعب والاستنزاف العاطفي، وأنهم متقلون بالعمل ومشاعر الاحتراق بشكل عام (Burr & Beck Dal-laghan, 2019; Dinibutun, 2020).

2. تبلد الشعور/ الشخصية Depersonalization: وهي مشاعر اللامبالاة والتي تمثل خللاً في التعامل (Burr & Beck Dallaghan, 2019). كما يعني هذا البعد عدم الشعور والإحساس، بالإضافة إلى التجرد من الحس الإنساني/ الشخصي (Embriaco et al., 2007). ويمثل تبلد الشخصية الاحتراق الناتج عن العمل، والذي يتميز بالشعور

المهارات المستخدمة لتنظيم مشاعر المرء، مثل التحكم بأعصاب المرء أو التعافي السريع من حالة الضيق النفسي (Santos et al., 2018).

4. استخدام العواطف Use of Emotion: ويتعلق ذلك بقدرة الأفراد على الاستفادة من عواطفهم وتطبيقها من خلال توجيههم نحو الأنشطة البناءة وأداء العمل (Santos et al., 2018; Wong & Law, 2002).

ثانياً: الاحتراق الوظيفي

تطور الإرهاق المهني من مجرد قضية مهنية محددة إلى مشكلة واسعة النطاق تؤثر على قطاعات مختلفة، وتتطلب عواقبه النفسية والجسدية إجراء بحوث وتدخلات شاملة لمعالجة تأثيره الضار على الأفراد والمنظمات. وأصبح الاحتراق موضوعاً بحثياً منتشرًا على نطاق واسع في مجال علم النفس التنظيمي، يُعدّ تعريفه ونطاقه موضع نقاش علمي مُستدام، إذ تم اقتراح وتقديم مفهوم الاحتراق الوظيفي من قبل (Freudenberger, 1974)، ولاحقاً؛ بدأ عدد كبير من العلماء والمهتمين باستكشاف ظاهرة الاحتراق الوظيفي بشكل واسع (Fer-nandes Fontes, 2020; Gong et al., 2019). ويُعدّ الاحتراق بمثابة مشكلة أكثر تحديداً للأنشطة المتعلقة بالعمل (Santhanam & Srinivas, 2019)، حيث تم تحديد مشكلة الاحتراق في البداية بين العاملين في مجال الرعاية الصحية، ولكنّ الاحتراق لا يؤثر على العاملين في هذا المجال فحسب، بل تطل آثاره العديد من القطاعات المختلفة، وحتى لو تم تحديد متلازمة الاحتراق على أنها ناجمة عن ضغوط العمل، فإنها يمكن أن تؤثر على نمط حياة الشخص الذي يعاني منها، وهذا يحول ردود الفعل النفسية إلى تغييرات عضوية، والتي بدورها تخلق اختلالات تؤثر على العمل والحياة الاجتماعية والحياة الأسرية للموظف (Brijová et al., 2022).

يُعرّف الاحتراق بأنه حالة من الاستنزاف/الإجهاد والتروّد وانخفاض الإنتاجية المهنية (Hetzl-Riggin et al., 2020)، أو حالة يمضي فيها الفرد شاعراً بالعجز والانهك، بسبب مواجهة طويلة الأمد مع ضائقة مهنية من الصعب التغلب عليها (Bianchi et al., 2020). أو هو شعور بالفرد بفقدان الطاقة على المدى الطويل، بل واختفاء حماس العمل بالتدرّج، فهو بمثابة امتداد للمشاعر النفسية السلبية، بالإضافة إلى نتائج ضغوط العمل، الأمر الذي يقود إلى حالة

خصائص المجتمع بأكمله (Singh & Masuku, 2014). ومن المعروف إحصائياً أنّ حجم العينة غير المناسب يؤدي إلى استنتاجات خاطئة؛ لذلك قام الباحثان بالاعتماد على معادلة ريتشارد جيجر لتحديد حجم عينة الدراسة كما يظهر في الشكل رقم (2):

شكل (2): معادلة ريتشارد جيجر لتحديد حجم عينة الدراسة

$$n = \frac{\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2}{1 + \frac{1}{N} \left[\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2 - 1\right]}$$

حيث إنّ:

N: حجم المجتمع وهو (627)، n: حجم العينة، Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة (0.95) وتساوي (1.96)، d = نسبة الخطأ (5 %) ، p: نسبة توفر الخاصية والمحايدة وتساوي (0.05). وبناءً على نتيجة المعادلة السابقة، كان حجم عينة الدراسة (238) موظفة وموظفًا، إذ مثلت ما نسبته (38 %) من مجتمع الدراسة، وقد تم توزيع الاستبانة إلكترونياً على عدد أكبر من العينة المحددة من مجتمع الدراسة بأسلوب العينة المتاحة، حيث تم الحصول على (267) استبانة، كانت جميعها صالحة للتحليل الإحصائي، ولاحقاً تم استبعاد (3) ردود كقيم متطرفة، وبوضوح الجدول (1) الخصائص الديموغرافية لمفردات عينة الدراسة:

المستمر أو المتكرر بالانفصال عن جسده أو عملياته العقلية، مثل أن يرى المدير نفسه كمراقب خارجي للحياة (تبلد الشخصية) و/أو لديه شعور بالكمال الانفصال عن البيئة (الاغتراب عن الواقع)، ويعني تبلد الشخصية أنّ المدير يخلق مواقف دفاعية تجاه الآخرين، وبالتالي ينأى بنفسه عنهم نفسياً، ويؤدي تبلد الشخصية عادة إلى التغيب عن العمل، وانخفاض الالتزام والأداء، بل وانخفاض الرضا (Brijová et al., 2022).

3. الشعور بنقص الإنجاز Personal Accomplishment:

عندما يفقد المدير رضاه، يكتسب شعوراً سلبياً لذاته ومخاوف بشأن مستقبله والاستقرار الوظيفي، فهو يشعر بالذنب وعدم الكفاءة الشخصية، بل وتدني احترام الذات فيما يتعلق بالمهنة المحددة وعدم الجدوى، فيخفض تقييم إنجازاته في الحياة العملية ونفسه، بل ويفقد الاهتمام؛ فهو لا يبحث حتى عن وظيفة يمكن أن تحسن عمله. في هذه المرحلة، يقوم بأداء العمل إلى حد معين فحسب، والذي نحكم عليه بأنه الحد الأدنى الضروري ليس إلا (Brijová et al., 2022). أي عدم الكفاءة الشخصية، بمعنى أنّ الشخص يعتبر نفسه غير كفؤ وغير ناجح في وظيفته. في هذه المرحلة، يكون الشخص مليئاً بمشاعر الفشل (-). (Dinibutun, 2020).

منهجية الدراسة

انسجاماً مع غرض الدراسة الحالية وطبيعتها، فقد اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي-التحليلي في إجراء الدراسة؛ إذ يساعد هذا المنهج في دراسة الظاهرة، وفهمها بشكل أفضل، وتحديد العلاقات، كما يساعد في تقديم وصف جيد للظواهر من خلال تبسيط البيانات، ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات (Abbás, et al., 2017, p.89).

مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في جميع الموظفين الإداريين في وزارة التربية والتعليم الفلسطينية في مقراتها في محافظة رام الله (مبنى القدس، ومبنى مركز المناهج، ومبنى الكرمل)، والبالغ عددهم (627) موظفًا وموظفة، وذلك بناءً على الإحصائيات التي حصل عليها الباحثان من جهة الاختصاص (الشؤون الإدارية) في الوزارة محل الدراسة، موزعين كما يلي (مدير عام، ومدير، ورئيس وحدة، ورئيس قسم، ورئيس شعبة، وموظف). فيما تتمثل عملية أخذ عينة من المجتمع باختيار مجموعة صغيرة من الأفراد من داخل مجتمع الدراسة لتقدير

ثانياً: مقياس الاحتراق الوظيفي

على الرغم من وجود عدة أدوات لقياس الاحتراق، إلا أن مقياس عالمياً لقياس الاحتراق في إصداراته المختلفة (Maslach Burnout Inventory (MBI Schonfeld & Verkuilen, 2019; Tomás et al., 2016). وتضمن مقياس الدراسة الحالية ثلاثة أبعاد لتقييم المشاعر المختبرة وقياس الاحتراق هي (1) بعد الاجهاد/الاستنزاف الانفعالي، وقد حملت الأرقام من 17-25. و (2) بعد تبدل المشاعر (فقدان الصفة الإنسانية في التعامل)، وتضمن هذا البعد الفقرات 26-30. وأخيراً (3) بعد انخفاض الشعور بالأداء والإنجاز الشخصي/ الفاعلية المهنية -professional efficacy، وحملت الأرقام من 31-38. وباختصار، يُعدّ مقياس Maslach Burnout Inventory (MBI) أداة موثوقة ومستخدمة على نطاق واسع لقياس الاحتراق الوظيفي في مختلف البيئات المهنية والسياقات الوطنية كالسياق الفلسطيني.

مقياس الاستجابة الخاصة بأداة الدراسة

اعتمد الباحثان على مقياس ليكرت الخماسي، وهو عبارة عن مقياس ترتيبي، يتألف عادة من (5) أو (7) نقاط في العادة، لتقييم درجة موافقة المستجيبين على عبارات الدراسة أو عدم موافقتهم (Sullivan & Artino, 2013). إذ يمكن للباحثين بواسطة هذا المقياس تقدير استجابات المبحوثين بشكل كمي، مما يسمح بتحليل البيانات، وتفسير آراء المشاركين. ثم تقسيم الناتج على عدد درجات المقياس حيث يكون طول الفئة = (أعلى قيمة للمقياس - أقل قيمة للمقياس) ÷ عدد درجات المقياس، فطول الفئة = $(5-1) \div 5 = 0.8$ ، وعليه يكون معيار الحكم كما يلي:

- 1 - 1.8 درجة موافقة منخفضة جداً.
- 1.81 - 2.60 درجة موافقة منخفضة.
- 2.61 - 3.40 درجة موافقة متوسطة.
- 3.41 - 4.20 درجة موافقة مرتفعة.
- 4.21 - 5 درجة موافقة مرتفعة جداً.

جدول (1): الخصائص الديموغرافية لمفردات عينة الدراسة

المتغيرات الديموغرافية		التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	88	33
	أنثى	179	67
المجموع		267	100
العمر	أقل من 30 سنة	32	12
	من 30 - 40 سنة	105	39.3
	من 40 - أقل من 50 سنة	94	35.2
	من 50 سنة فأكثر	36	13.5
المجموع		267	100
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	23	8.6
	بكالوريوس	173	64.8
	ماجستير فأعلى	71	26.6
المجموع		267	100
سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	39	14.6
	من 5 - أقل من 10 سنوات	50	18.7
	من 10 - أقل من 15 سنة	56	21
	15 سنة فأكثر	122	45.7
المجموع		267	100
المسمى الوظيفي	مدير عام	3	1.1
	مدير	15	5.6
	رئيس وحدة	3	1.1
	رئيس قسم	64	24.0
	رئيس شعبة	2	0.7
	موظف	180	67.4
المجموع		267	100

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على الدراسة الميدانية 2023

المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية

أولاً: مقياس أبعاد الذكاء العاطفي

تم قياس الذكاء العاطفي باستخدام أداة قياس (WLEIS) للذكاء العاطفي الذي طوره (Wong and Law 2002)، وتعتمد هذه الأداة هذه على تعريف (Salovey و Mayer 1997) للذكاء العاطفي، وتتكون من (16) فقرة (Santos et al., 2018)، بعد أن تم ترجمتها إلى اللغة العربية ومراجعتها من قبل خبراء اللغة، ويحتوي مقياس (WLEIS) على أربعة أبعاد مع أربع فقرات لكل بعد، (1) بعد تقييم المشاعر الذاتية، وتضمن الفقرات من (1-4). (2) بعد تقييم عواطف الآخرين، واشتمل الفقرات من (5-8). (3) بعد تنظيم العواطف، وتضمن الفقرات من (9-12). وأخيراً (4) بعد استخدام العواطف، واشتمل الفقرات من (13-16). وحتى الآن، يُعدّ مقياس (WLEIS) من أكثر أدوات التقييم الذاتي للذكاء العاطفي مصداقية وثباتاً (Lee, 2018).

الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة

1. صدق المحتوى Content Validity

نتيجة لمراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة؛ تمكن الباحثان من تطوير أداة الدراسة بما يتلاءم مع أهداف الدراسة الحالية، وقبل توزيع الاستبانة واعتمادها كأداة صالحة للقياس، يجب التأكد من صدق المحتوى. لذا، قام الباحثان بإرسال الاستبانة إلى مجموعة من الخبراء والمختصين في موضوعات الدراسة، وبعد الأخذ بأرائهم، في تعديل، وحذف، أو إضافة فقرات لمجالات الدراسة، توصل الباحثان إلى الشكل النهائي لأداة الدراسة، لاعتمادها كأداة رئيسة في الدراسة الحالية.

2. ثبات أداة الدراسة Reliability

قام الباحثان باستخراج قيم الثبات لمتغيرات الدراسة، بالاعتماد على طريقة كرونباخ ألفا، حيث تراوحت قيم معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة ما بين (0.851-0.958)، وهي أكبر من القيمة الحدية (0.7) (Taber, 2018)، مما يشير إلى ثبات أداة الدراسة وإمكانية الاعتماد عليها في إجراء الدراسة.

3. صدق الاتساق الداخلي

لتقييم قوة واتجاه العلاقة الخطية بين البنية والعناصر، تم استخراج معامل بيرسون، وفي الدراسة الحالية تراوحت معاملات الارتباط بين البنية الكاملة والعناصر المكونة لها، ما بين (0.659 – 0.904)، إذ تشير القيم الناتجة إلى وجود علاقة ارتباط طردية قوية، فإذا تراوحت القيم ما بين (0.60 – 0.799)، فهذا يشير إلى توفر علاقة ارتباط قوية بين المتغيرات قيد الدراسة (Paramita, et al., 2023). بالإضافة إلى عدم وجود تباين في طريقة قياس البنية، مما يدل على جودة أداة الدراسة وصدقها.

4. اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

يُعدّ توافر التوزيع الطبيعي للبيانات شرطاً أساسياً لاستخدام الاختبارات البارامترية، وتحقق حالة التوزيع الطبيعي في حال كان المنحنى التكراري للبيانات يأخذ شكل جرس متمائل حول الوسط الحسابي، وللتأكد من عدم انحراف البيانات عن الحالة الطبيعية، يتم إجراء العديد من الاختبارات (Mishra, et al., 2019). حيث اعتمد الباحثان على قيمة اختبار (Z) المعيارية، لقيم الالتواء والتفرطح لمتوسطات الدراسة. فإذا كان حجم العينة أكبر من (200) يجب أن تقع

جميع قيم درجات (Z) ما بين (±3.29) (Field, 2009, P.139). ونتيجة لذلك، تم استخراج قيمة اختبار (Z) لمتوسطات متغيرات الدراسة، حيث جاءت قيمة الاختبار (Z) لجميع محاور الدراسة، أقل من الحد الأعلى المسموح به وهو (3.29)، مما يشير إلى عدم وجود تغيير كبير في سلوك البيانات، إذ إنّ البيانات مستقرة وتتبع التوزيع الطبيعي.

5. اختبار القيم المتطرفة

يلجأ الباحث إلى اكتشاف التشوهات في البيانات، التي تشير إلى وجود ملاحظة تتحرف كثيراً عن الملاحظات الأخرى، ويتم الكشف عن تلك القيم من خلال الخوارزمية التي تعتمد على المسافة، وذلك بحساب المسافة بين كل زوج من البيانات ومقارنتها بقيمة العتبة لتحديد إذا كانت متطرفة (Zhou, et al., 2019). ويتم تحديد تلك العتبة من خلال استخدام مسافة ماهالانوبيس (Mahalanobis distance)، للمتغيرات المتعددة، فالبيانات التي قيمة مسافة ماهالانوبيس المربعة أكبر من قيمة Chi-Square تُعدّ قيمًا متطرفة، عند مستوى معنوية (0.001)، مقابل درجات الحرية لمتغيرات الدراسة (Ghorbani, 2019). واعتماداً على ما سبق، قام الباحثان باختيار درجة احتمالية (0.001)، في جدول مربع كاي سكوير، مقابل (4) درجات حرية مساوية لعدد المتغيرات المستقلة في الدراسة، حيث بلغت العتبة التي لا يجب تجاوزها، بمقدار (18.47)، وتم مقارنتها مع قيمة مسافة ماهالانوبيس، إذ تم استبعاد جميع القيم التي تزيد عن (18.47)، ويوضّح الجدول رقم (2) الحالات التي تم استبعادها:

جدول (2): القيم المتطرفة المستبعدة

رقم الحالة	قيمة مسافة ماهالانوبيس
1	23.502
2	23.396
3	19.898

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

1. الإجابة عن سؤال الدراسة الأول: ما مستوى الذكاء العاطفي بدلالة أبعاده (تقييم المشاعر الذاتية، وتقييم عواطف الآخرين، وتنظيم العواطف، واستخدام العواطف) لدى موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظرهم؟ وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج قيم المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي،

ودرجة الموافقة/المستوى والرتبة، لمتغير أبعاد الذكاء العاطفي في الوزارة محل الدراسة، كما يظهر في الجدول رقم (3).

جدول (3): التحليل الإحصائي الوصفي لمتغير الذكاء العاطفي وأبعاده

رقم البعد	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	درجة الموافقة	الرتبة
1	تقييم المشاعر الذاتية	4.27	0.497	85.4	مرتفعة جداً	1
2	تقييم عواطف الآخرين	4.07	0.499	81.4	مرتفعة	3
3	تنظيم العواطف	3.83	0.735	76.6	مرتفعة	4
4	استخدام العواطف	4.17	0.483	83.4	مرتفعة	2
	القيم الإحصائية الإجمالية لمتغير الذكاء العاطفي	4.08	0.409	81.6	مرتفعة	

يتبين من جدول (3)، إلى أن مستوى الذكاء العاطفي جاء بدرجة مرتفعة، بمتوسط حسابي بلغ (4.08) ووزن نسبي بلغ (81.6%). فيما حصل بعد تقييم المشاعر الذاتية على المرتبة الأولى بين أبعاد الذكاء العاطفي من وجهة نظر عينة الدراسة، بمتوسط حسابي بلغ (4.27) ووزن نسبي قدره (85.4%)، ويليه بعد استخدام العواطف، بمتوسط حسابي بلغت قيمته (4.17) وبوزن نسبي قدره (83.4%)، ويليه في المرتبة الثالثة بعد تقييم عواطف الآخرين، وحصل على متوسط حسابي بلغ (4.07) بوزن نسبي قدره (81.4%)، وجاء بعد تنظيم العواطف في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغت قيمته (3.83) وبوزن نسبي قدره (76.6%).

ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى أن معظم عينة الدراسة في الوزارة، محل الدراسة، يتمتعون بمستوى عالٍ من قدرات إدارة مشاعرهم الذاتية، بل ومشاعر الآخرين لإثارة السلوك المرغوب فيه من الآخرين في مكان العمل، مما يعزز احتراماً أعلى للذات، والمزاج الإيجابي، وقد يقلل المشاعر السلبية في العمل وزيادة الرضا الوظيفي المهارات العاطفية. من جهة أخرى، فمهارات الذكاء العاطفي ضرورية، بل ولازمة أيضاً للعمل مع الآخرين، وفيما يخص موظفي وزارة التعليم الفلسطينية، فيعمل هؤلاء الموظفون مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة، بما في ذلك أولياء الأمور والمعلمين والزملاء والأقران وغيرهم من الموظفين والمسؤولين الحكوميين، إذ يجب أن يكونوا قادرين على التواصل بشكل فاعل مع كل هذه المجموعات، حتى عندما تكون هناك خلافات أو توترات، فيساعدهم الذكاء العاطفي على القيام

بذلك من خلال مساعدتهم على فهم عواطفهم وإدارتها، بالإضافة إلى مشاعر الآخرين. وقد اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة القبح وملك (2022) التي توصلت إلى مستوى توافر مرتفع للذكاء العاطفي لدى العاملين في ديوان الموظفين العام الفلسطيني، وكذلك دراسة مصطفى (2022) التي توصلت إلى توافر مستوى مرتفع للذكاء العاطفي لدى عينة من أساتذة العلوم الاجتماعية بجامعة المسيلة في الجزائر، بالإضافة إلى دراسة Gomez و Bresco (2020) التي توصلت إلى توافر الذكاء العاطفي بدرجة مرتفعة لدى عينة من موظفي القطاعات المهنية المختلفة كالرعاية والتعليم والصحة وغيرها في إسبانيا. واتفقت كذلك مع نتيجة دراسة عصاصه (2022) التي توصلت إلى توافر مستوى مرتفع للذكاء العاطفي لدى موظفي الخدمة المدنية في عينة من وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية. بالإضافة إلى دراسة Hamadneh و Nizami (2020) التي أظهرت توافر مستوى مرتفع من الذكاء العاطفي لدى أعضاء الهيئة الإدارية في جامعة آل البيت في الأردن. واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (Shariatpanahi et al., 2022) التي توصلت إلى توافر مستوى متوسط من الذكاء العاطفي لدى طلاب الطب في جامعة طهران.

2. الإجابة عن سؤال الدراسة الثاني: ما مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي، وتبدل المشاعر، ونقص الإنجاز الشخصي) لدى موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظرهم؟ وللإجابة عن هذا السؤال، تم استخراج قيم المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي، ودرجة الموافقة/المستوى والرتبة، لمتغير الاحتراق الوظيفي وأبعاده في الوزارة محل الدراسة، كما يظهر في الجدول رقم (4).

جدول (4): التحليل الإحصائي الوصفي لمتغير الاحتراق الوظيفي وأبعاده

رقم البعد	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي (%)	درجة الموافقة	الرتبة
1	الإجهاد الانفعالي	2.95	0.875	59	متوسطة	1
2	تبدل المشاعر	2.26	0.959	45.2	منخفضة	3
3	نقص الإنجاز الشخصي	2.45	0.877	49	منخفضة	2
	القيم الإحصائية الإجمالية للاحتراق	2.61	0.791	52.2	متوسطة	

بالضرورة وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية أنّ هناك علاقة قوية، إذ يتم الاسترشاد بالقيم (الموجبة أو السالبة) لتحديد درجة قوة العلاقة وأهميتها (Akoglu, 2018). ويعرض الجدول رقم (5) قيمة معامل ارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة:

جدول (5): قيم معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي

الاحتراق الوظيفي	تبلد المشاعر	نقص الإنجاز الشخصي	الإجهاد الانفعالي	تقييم المشاعر الذاتية
-0.126*	**0.202	-0.158*	-0.014	تقييم عواطف الآخرين
0.008	-0.109	-0.012	0.095	تنظيم العواطف
-0.038	-0.106	-0.044	0.020	استخدام العواطف
0.201	**0.183	-0.183	**0.171	الذكاء العاطفي ككل
-0.112	**0.196	-0.125*	-0.017	

**دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.01$), *دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

تشير نتائج الجدول (5)، إلى وجود علاقة سلبية ضعيفة وغير دالة إحصائياً بين الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي؛ إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين (-0.112). بمعنى آخر، كلما زاد الذكاء العاطفي لدى الفرد، انخفض احتمال تعرّضه لأعراض الاحتراق الوظيفي. ويشير ضعف الارتباط إلى أنّ الذكاء العاطفي ليس العامل الوحيد الذي يؤثر على الاحتراق الوظيفي.

كما يتّضح أنّ أبعاد الذكاء العاطفي لها درجات متفاوتة في العلاقة مع الاحتراق الوظيفي. حيث تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباط سلبية ضعيفة بين بُعد تقييم المشاعر الذاتية مع الاحتراق الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (-0.126)، وكذلك علاقة ارتباط سلبية متوسطة بين بعد استخدام العواطف مع الاحتراق الوظيفي، حيث بلغ معامل الارتباط (-0.201). لذلك يتم قبول الفرضية الصفرية جزئياً، والتي تنص على أنّه “لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بدلالة أبعاده (تقييم المشاعر الذاتية، وتقييم عواطف الآخرين، وتنظيم العواطف، واستخدام العواطف) على الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الإنجاز الشخصي) لدى موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية”، لوجود بعدين من أبعاد الذكاء ذوي علاقة بالاحتراق الوظيفي.

وبدل ذلك على أنّ الموظفين الذين يتمتعون بالقدرة على تقييم

يتّضح من الجدول (4)، أنّ استجابات أفراد عيّنة الدراسة حول مستوى الاحتراق الوظيفي بشكل عام لدى عيّنة الدراسة من موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية جاء بمتوسط حسابي قدره (2.61)، ووزن نسبي بمقدار (52.2 %)، أي بدرجة موافقة متوسطة، وقد حاز بعد الإجهاد الانفعالي على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.95) وبوزن نسبي قدره (59 %)، ودرجة موافقة متوسطة، وجاء بعد الشعور بنقص الإنجاز الشخصي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ (2.45)، وبوزن نسبي قدره (49 %)، ودرجة موافقة منخفضة، بينما احتل بعد تبلد المشاعر على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغت قيمته (2.26)، وبوزن نسبي قدره (45.2 %)، ودرجة موافقة منخفضة. وقد يُعزى سبب انخفاض شعور الموظفين بالاحتراق الوظيفي إلى العديد من الأسباب، قد تكون شخصية أو متعلقة بالعمل مثل ارتفاع قدرة الموظفين على إدارة التوتر، والقدرة على التعامل مع ضغوط العمل بطريقة صحية، علاوة على أنّ تحسين مهارات التواصل سواء مع زملاء العمل أو رؤسائهم، يساعد الموظفين في حل الخلافات وتطوير الاتصالات الصحية. واتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة بن واربند والخير (2022) التي بينت توافر مستوى متوسط للاحتراق الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في أثناء جائحة كورونا - 19 بجامعة الملك خالد بالسعودية. بالإضافة إلى دراسة أبو مريم وقنديل (2023) التي توصلت إلى وجود مستوى متوسط للاحتراق النفسي لدى مترجمي لغة الإشارة في الأردن. فيما اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة بوخالفه وبن الشيخ (2018) التي توصلت إلى توافر مستوى منخفض من الاحتراق لدى عيّنة من أساتذة جامعة الجزائر. وكذلك مع نتيجة دراسة (Gong, et al., 2019) التي توصلت إلى درجة احتراق وظيفي منخفض لدى موظفي المؤسسات العامة في الصين. بالإضافة إلى دراسة Hamadne و Nizami (2020) التي توصلت إلى توافر مستوى منخفض للاحتراق الوظيفي لدى الهيئة الإدارية في جامعة آل البيت في الأردن.

3. الإجابة عن سؤال الدراسة الثالث: ما علاقة الذكاء العاطفي بدلالة أبعاده (تقييم المشاعر الذاتية، وتقييم عواطف الآخرين، وتنظيم العواطف، واستخدام العواطف) بالاحتراق الوظيفي بأبعاده (الاجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الإنجاز الشخصي) لدى موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية؟ وللإجابة عن هذا السؤال، فقد تم الاعتماد على معامل ارتباط بيرسون، حيث يتم الاستدلال على وجود علاقة أو عدمها، من خلال قيمة مستوى الدلالة، ومع ذلك ليس

المشاعر الذاتية واستخدام العواطف، يسجلون مستوى منخفض من الاحترق الوظيفي؛ إذ يستطيع الأفراد الذين يتمتعون بذلك من إيجاد الأساليب المناسبة لمواجهة ضغوط العمل، والتعامل مع التحديات بشكل أكثر فاعلية، وجميع هذه الأمور تُسهم في خفض مستوى الاحترق الوظيفي لدى الفرد. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Gong, et al., 2019) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباط سلبية بين الذكاء العاطفي والاحترق الوظيفي لدى موظفي المؤسسات العامة في الصين. كما اتفقت مع نتائج دراسة Gomez و Bresos (2020) التي توصلت إلى وجود علاقة سلبية بين الذكاء العاطفي والاحترق الوظيفي لدى عينة من الموظفين في القطاعات المهنية المختلفة كالرعاية والتعليم والصحة وغيرها في إسبانيا. بالإضافة إلى دراسة (Lee (2017 التي توصلت إلى وجود علاقة سلبية بين بُعد تنظيم العواطف والاحترق الوظيفي من وجهة نظر موظفي مؤسسات الخدمة العامة في الولايات المتحدة. وكذلك دراسة بوخالفة وبن الشيخ (2018) التي أظهرت وجود علاقة سلبية بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي/الوظيفي لدى عينة من أساتذة جامعة الجزائر. واتفقت جزئياً مع دراسة Moon و Hur (2011) التي بينت وجود علاقة ارتباط سلبية لثلاثة أبعاد هي (تقييم العواطف، والتفائل، والمهارات الاجتماعية) قد ارتبطت سلباً بالإجهاد الانفعالي، في حين لم يظهر بعد استخدام العاطفة أي روابط مهمة مع الإجهاد الانفعالي. في حين بينت دراسة Hamadneh و Nizami (2020) وجود علاقة ارتباط سلبية قوية بين جميع أبعاد الذكاء العاطفي مع الاحترق الوظيفي لدى أعضاء الهيئة الإدارية في جامعة آل البيت في الأردن. وتختلف نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة عزوز وقهار (2020) التي أظهرت عدم وجود علاقة بين الذكاء الانفعالي مع الاحترق النفسي/الوظيفي لدى عينة من أساتذة جامعة الجزائر.

4. الإجابة عن سؤال الدراسة الرابع: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو الذكاء العاطفي والاحترق الوظيفي تُعزى لمتغيرات (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والمسمى الوظيفي)؟

وللكشف عن الفروق بين أفراد عينة الدراسة في متوسطات الذكاء العاطفي والاحترق الوظيفي وفقاً لمتغيرات (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، والمسمى الوظيفي)، تم استخدام الاختبارات

المعلمية التي تفترض أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي:
- اختبار (Independent Samples T-test): لاختبار دلالة الفروق بين أفراد عينة الدراسة للمتغيرات التي تحتوي على عيّنين مستقلتين كمتغير الجنس.

- واختبار تحليل التباين الأحادي (One –Way Anova) للتحقق من دلالة الفروق بين ثلاث مجموعات أو أكثر، اختبار معلمي للمقارنة بين المتوسطات للوصول إلى قرار بوجود فروق بين المتوسطات أو عدمه.

- اختبار (Leven Statistics): للتأكد من فرضية تجانس البيانات من خلال قيمة الدلالة الاحتمالية يجب أن تكون أكبر من (0.05)، وهي شرط تحقق تجانس البيانات (Kim, 2019).

- يفيه (Scheffe Test): نوع من أنواع الاختبارات البعدية، لمقارنة متوسط مجموعتين بمتوسط مجموعتين أخريين، وتحديد مصدر الفروق بين المجموعات، حيث يتم استخدامه بتحقيق شرطين، يتمثل الشرط الأول وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات، وتحقق فرضية تجانس البيانات.

وعليه، يمكن الإجابة عن سؤال الدراسة الرابع من خلال الإجابة على الأسئلة الآتية:

4.1 هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمتوسطات استجابات عينة الدراسة نحو الذكاء العاطفي والاحترق الوظيفي تُعزى لمتغير (الجنس) لدى موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظرهم؟

ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال، وتحديد الفروق، قام الباحثان باحتساب قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من الجنسين، بالإضافة إلى اختبار (t) كما يظهر في الجدول رقم (6).

ذا دلالة.

4.2 هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ لمتوسطات استجابات عينة الدراسة نحو الذكاء العاطفي والاحترق الوظيفي تُعزى لمتغير (العمر) لدى موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظرهم؟

ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال، يجب بداية فحص فرضية التباين المتجانس، وذلك باستخدام اختبار ليفين، وقد أظهرت النتائج، أنّ مستوى الدلالة لاختبار ليفين لمتوسط الذكاء العاطفي والاحترق الوظيفي قد بلغت (0.145، 0.488) على التوالي، مما يشير إلى أنّ التباين متجانس. وعليه، يمكن اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات الاستجابات تبعاً لمتغير العمر، كما يظهر في الجدول (7).

جدول (7): جدول تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات الاستجابات تبعاً لمتغير العمر

المتغير	مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	قيمة (F)	قيمة (Sig)	النتيجة
الذكاء العاطفي	بين المجموعات	1.323	3	0.441			
	داخل المجموعات	42.731	260	0.164	2.684	0.047	دالة
	الإجمالي	44.054	263				
الاحترق الوظيفي	بين المجموعات	5.498	3	0.1833			
	داخل المجموعات	158.973	260	0.611	2.977	0.031	دالة
	الإجمالي	164.471	263				

يتّضح من النتائج في الجدول (7)، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي والاحترق الوظيفي وفقاً لمتغير العمر. وللتأكد من إمكانية تحديد لصالح أي فئة تعود هذه الفروق، تم استخدام اختبار شيفيه (Scheffe Test)، والذي جاءت نتائجه كما يظهر في الجدول رقم (8):

جدول (6): نتائج اختبار (t) لحساب الفروق في الذكاء العاطفي والاحترق الوظيفي وفقاً للجنس.

البعد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	قيمة (Sig)	النتيجة
الذكاء العاطفي	ذكر	87	4.091	0.378	0.193	0.847	غير دالة
	أنثى	177	4.081	0.425			
الاحترق الوظيفي	ذكر	87	2.574	0.844	-0.575	0.566	غير دالة
	أنثى	177	2.633	0.764			

يتّضح من الجدول (6)، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الذكاء العاطفي والاحترق الوظيفي تُعزى لمتغير الجنس. وفيما يتعلق بالذكاء العاطفي، فقد بلغت قيمة $(t=0.193)$ ، عند مستوى دلالة (0.847)، وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، أي أنّ الذكاء العاطفي لا يختلف باختلاف الجنس، وقد يعود ذلك إلى وجود تجانس بين أفراد عينة الدراسة في العديد من الخصائص الديموغرافية والاجتماعية، أو لدى الذكور والإناث بالقدر نفسه من القدرات على إدارة مشاعرهم وفهمها. ويعزو الباحثان ذلك إلى أنّ الذكاء العاطفي هو عبارة عن قدرات أو مهارات يمكن اكتسابها من خلال التنشئة الاجتماعية أو التدريب، ولا يرتبط بعوامل بيولوجية مثل الجنس. كما تم التوصل إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الاحترق الوظيفي بين الذكور والإناث تُعزى لمتغير الجنس، فقد بلغت قيمة (-0.575) (t) ، عند مستوى دلالة (0.566)، وهو أكبر من مستوى الدلالة (0.05). إذ إنّ جودة حياة العمل وظروفه، أو الضغوط الاجتماعية والاقتصادية هي الأكثر أهمية وذات تأثير في الاحترق الوظيفي وليس الجنس.

اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة مصطفى (2022) التي توصلت إلى عدم وجود فروق في الذكاء العاطفي بين أفراد عينة الدراسة تُعزى لمتغير الجنس لدى عينة من أساتذة العلوم الاجتماعية بجامعة المسيلة في الجزائر. وكذلك دراسة بعلي (2022) التي أظهرت كذلك عدم وجود فروق حول مستوى الذكاء العاطفي لدى عينة من أساتذة العلوم الاجتماعية بجامعة المسيلة. كما اتفقت مع نتيجة دراسة Gong, et al., (2019) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير الجنس، من وجهة نظر موظفي المؤسسات العامة في الصين، وعلى الرغم من أنّ درجات الرجال حول متغير الذكاء العاطفي أعلى قليلاً من درجات النساء، وكانت درجات الرجال في الاحترق الوظيفي أقل من درجات النساء، لكن الفرق الكلي لم يكن

جدول (8): نتائج اختبار شيفيه لمتغير العمر

المجال	الفروق بين المتوسطات	أقل من 30 سنة	من 40 – 50 سنة	50 فأكثر
الذكاء العاطفي	من 40 سنة – أقل من 50 سنة 50 سنة فأكثر	0.179*		
الاحترق الوظيفي	أقل من 30 سنة		0.385*	0.425*
ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)				

ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)

يتضح من خلال الجدول (8)، وفيما يتعلق بالذكاء العاطفي، أنّ الفروق كانت لصالح الموظفين الأكبر سناً، مقارنة مع الموظفين في الفئة العمرية (أقل من 30 سنة)، وقد يُعزى ذلك، إلى أنّ الأفراد الأكبر سناً يمتلكون خبرة حياتية أوسع ساعدتهم على تنمية مهاراتهم العاطفية بشكل أفضل، بل ولديهم فهم أفضل لأنفسهم وللآخرين. كما تشير النتائج إلى أنّ الأفراد الأصغر سناً لديهم مستوى احتراق وظيفي أكبر مقارنة مع الأفراد الأكبر سناً، ويعزو الباحثان ذلك إلى أنّ الأفراد الأصغر سناً، لديهم مهارات أقل للتعامل مع ضغوط العمل والصراعات المهنية؛ مما قد يزيد من شعورهم بالاحتراق الوظيفي.

4.3 هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لمتوسطات استجابات عينة الدراسة نحو الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي تُعزى لمتغير (المؤهل العلمي) لدى موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظرهم؟

ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال، تم اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات الاستجابات تبعاً لمتغير العمر، كما يظهر في الجدول (9).

جدول (9): الفروقات بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي

المتغير	مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	قيمة (F)	قيمة (Sig)
الذكاء العاطفي	بين المجموعات	0.259	2	0.130		
	داخل المجموعات	43.795	261	0.168	0.773	0.463
	الإجمالي	44.054	263			
الاحتراق الوظيفي	بين المجموعات	0.259	2	0.329		
	داخل المجموعات	43.795	261	0.628	0.525	0.592
	الإجمالي	44.054	263			

تشير النتائج في الجدول (9)، إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول متوسطات الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، أي أنّ المؤهل العلمي لا يؤثر على مستوى الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي.

4.4 هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) لمتوسطات استجابات عينة الدراسة نحو الذكاء العاطفي تُعزى لمتغير (سنوات الخدمة) لدى موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظرهم؟

ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال، يجب بداية فحص فرضية التباين المتجانس، وذلك باستخدام اختبار ليفين، وقد أظهرت النتائج، أنّ مستوى الدلالة لاختبار ليفين لمتوسط الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي قد بلغت (0.409، 0.160) على التوالي، مما يشير إلى أنّ التباين متجانس. وعليه، يمكن اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات الاستجابات تبعاً لمتغير سنوات الخدمة، كما يظهر في الجدول (10).

ذوي سنوات الخدمة (أقل من 5 سنوات)، و (من 5 سنوات- أقل من 10 سنوات) أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي من الأفراد ذوي سنوات الخدمة الأعلى. إذ يمكن تفسير ذلك من خلال الخبرة، فكلما زادت خبرة الأفراد، يمكنهم التغلب على صعوبات العمل والتكيف مع بيئته ومتطلباتها، وكذلك التعامل مع المواقف الصعبة، مما يؤثر على إمكانية الشعور بالاحتراق نتيجة انخفاض الخبرة.

4.5 هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) $\alpha \leq$ لمتوسطات استجابات عينة الدراسة نحو الذكاء العاطفي أو الاحتراق الوظيفي تُعزى لمتغير (المسمى الوظيفي) لدى موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية من وجهة نظرهم؟

ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال، يجب بداية فحص فرضية التباين المتجانس، وذلك باستخدام اختبار ليفين، وقد أظهرت النتائج، أنّ مستوى الدلالة لاختبار ليفين لمتوسط الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي قد بلغت (0.525، 0.502) على التوالي، مما يشير إلى أنّ التباين متجانس. وعليه، يمكن اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات الاستجابات تبعاً لمتغير العمر، كما يظهر في الجدول (12).

جدول (12): جدول تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات الاستجابات تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

المتغير	مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	قيمة (F)	قيمة (Sig)
الذكاء العاطفي	بين المجموعات	2.227	5	0.445		
	داخل المجموعات	41.827	258	0.162	2.748	0.019
	الإجمالي	44.054	263			
الاحتراق الوظيفي	بين المجموعات	8.020	5	1.604		
	داخل المجموعات	156.451	258	0.606	2.645	0.024
	الإجمالي	164.471	263			

يتّضح من النتائج في الجدول (12)، وجود فروق ظاهرية وذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي، تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي، ولتحديد لصالح أية فئة تعود هذه الفروق، تم استخدام اختبار شيفيه (Scheffe Test)، والذي جاءت نتائجه كما يظهر في الجدول (13):

جدول (10): جدول تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق في متوسطات الاستجابات تبعاً لمتغير سنوات الخدمة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات	قيمة (F)	قيمة (Sig)
الذكاء العاطفي	بين المجموعات	1.968	3	0.656		
	داخل المجموعات	42.087	260	0.162	4.052	0.008
	الإجمالي	44.054	263			
الاحتراق الوظيفي	بين المجموعات	5.224	3	1.741		
	داخل المجموعات	159.247	260	0.612	2.843	0.038
	الإجمالي	164.471	263			

تشير النتائج في الجدول رقم (10)، إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول متوسطات الذكاء العاطفي والاحتراق الوظيفي تُعزى لمتغير سنوات الخدمة، ويتحقق الشرطين المتمثل في وجود فروق ما بين المجموعات، والشرط الثاني المتمثل في تحقق فرضية تجانس التباين، يتم استخدام الاختبار البعدي شيفيه (Scheffe Test) لمعرفة لصالح من تلك الفروق، حيث جاءت نتائج اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، على النحو الآتي:

جدول (11): نتائج اختبار شيفيه لمتغير سنوات الخدمة

المتغير	الفروق بين المتوسطات	أقل من 5 سنوات	من 10 سنوات - أقل من 15 سنة	15 سنة فأكثر
الذكاء العاطفي	من 5 سنوات- أقل من 10 سنوات	*0.269		
	15 سنة فأكثر	*0.239		
الاحتراق الوظيفي	أقل من 5 سنوات	*0.326		
	من 5 سنوات- أقل من 10 سنوات	*0.342	*0.282	

ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)

يتّضح من خلال النتائج في الجدول (11)، إلى أنّ الفروق في متوسطات استجابات الأفراد نحو الذكاء العاطفي كانت لصالح الأفراد ذوي عدد سنوات خدمة أكبر، مقابل الأفراد الذين لديهم عدد سنوات خدمة (أقل من 5 سنوات)، أي أنّ الأفراد الأكثر خبرة من حيث عدد السنوات، يمتلكون ذكاء عاطفياً أعلى. ويفسر الباحثان ذلك أنّ الأفراد الأكثر خبرة، لديهم قدرة أكبر على التحكم في مشاعرهم، وفي تطوير مهاراتهم الاجتماعية. وبالتالي، لديهم مزيد من المرونة في التعامل مع ضغوط العمل، بشكل أكثر فاعلية. كما تشير النتائج إلى أنّ الأفراد

المرتبة الأولى بين أبعاد الاحترق الوظيفي، ومن وجهة نظر عينة الدراسة وبمستوى متوسط، ويليه بعد الشعور بنقص الإنجاز الشخصي وبعد نبذ المشاعر على التوالي وبدرجة منخفضة لهما.

3. أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية ضعيفة وغير دالة إحصائياً بين الذكاء العاطفي والاحترق الوظيفي. بمعنى آخر، كلما زاد الذكاء العاطفي لدى الفرد، انخفض احتمال تعرّضه لأعراض الاحترق الوظيفي. ويشير ضعف الارتباط إلى أنّ الذكاء العاطفي ليس العامل الوحيد الذي يؤثر على الاحترق الوظيفي.

4. يتّضح بأنّ أبعاد الذكاء العاطفي لها درجات متفاوتة في العلاقة مع الاحترق الوظيفي. حيث تشير النتائج إلى وجود علاقة ارتباط سلبية ضعيفة بين بعد تقييم المشاعر الذاتية مع الاحترق الوظيفي، وكذلك علاقة ارتباط سلبية متوسطة بين بعد استخدام العواطف مع الاحترق الوظيفي.

5. تظهر النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات عينة الدراسة نحو الذكاء العاطفي تُعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي) لدى موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية.

6. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء العاطفي والاحترق الوظيفي وفقاً لمتغير العمر. وفيما يتعلق بالذكاء العاطفي، كانت الفروق لصالح الموظفين ممن يبلغون (من 40 - أقل من 50 سنة) والفئة (50 سنة فأكثر) مقارنة مع الموظفين في الفئة العمرية (أقل من 30 سنة)، فيما جاء الأفراد الأصغر سناً بمستوى احتراق وظيفي أكبر مقارنة مع الأفراد في الفئة العمرية (من 40 - 50 سنة) والفئة العمرية (50 سنة فأكثر).

7. وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول متوسطات الذكاء العاطفي والاحترق الوظيفي تُعزى لمتغير سنوات الخدمة، وجاءت الفروق في متوسطات استجابات الأفراد نحو الذكاء العاطفي كانت لصالح الأفراد ذوي عدد سنوات خدمة (من 5 سنوات - أقل من 10 سنوات) والفئة (15 سنة فأكثر)، في حين أنّ الأفراد ذوي سنوات الخدمة الأقل أكثر عرضة للاحتراق الوظيفي من الأفراد ذوي سنوات الخدمة الأعلى.

8. وجود فروق معنوية وذات دلالة إحصائية بين متوسطات

جدول (13): نتائج اختبار شيفيه لمتغير المسمى الوظيفي

المتغير	الفروق بين المتوسطات	مدير عام	مدير	رئيس شعبة	موظف (أخرى)
الذكاء العاطفي	مدير عام			0.609*	0.478*
	رئيس وحدة			0.619*	
	رئيس قسم			0.266*	0.135*
الاحترق الوظيفي	رئيس وحدة	1.497*			
	رئيس قسم	0.915*	0.517*		
	موظف (أخرى)	0.902*	0.505*		
ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (0.05)					

يتّضح من خلال النتائج في الجدول (13)، إلى أنّ الأفراد الذين يعملون في المسميات الوظيفية الدنيا مثل (رئيس شعبة، وموظف)، لديهم ذكاء عاطفي أقلّ مقابل المسميات (مدير عام ورئيس وحدة، ورئيس قسم)، وقد يعود ذلك إلى طبيعة العمل الملقة على عاتق الأفراد في المناصب العليا، تتطلب مهارات ذكاء عاطفي أعلى، من الممكن أنّها تطورت مع الزمن والخبرة المتراكمة. وقد يحصل الموظفون في المناصب العليا على فرص تدريبية أكثر لتطوير مهاراتهم العاطفية. في حين، يكون مستوى الاحترق الوظيفي أعلى لدى الأفراد الذين يعملون في المسميات الوظيفية الدنيا كالمسمى (رئيس وحدة، ورئيس قسم، وموظف (أخرى)، إذ إنّّه ومع مرور الوقت يتعرّض موظفو الخدمة المدنية لضغوطات عمل متزايدة مثل الأعباء والمهام الوظيفية، أو فقدان الحماس بسبب الروتين، أو فقدان الشغف للعمل مع الوقت، وحيث إنّ الأفراد في المسميات الوظيفية الأدنى هم من الموظفين الجدد، أو لم يمر وقت كبير على عملهم في الوزارة، مما يدل على أنّهم لم يتعرضوا بعد إلى تلك الضغوط التي تؤدي إلى الشعور بالاحترق.

ملخص النتائج

1. جاء مستوى توافر الذكاء العاطفي لدى موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية بدرجة مرتفعة، فيما حصل بعد تقييم المشاعر الذاتية على المرتبة الأولى بين أبعاد الذكاء العاطفي، ومن وجهة نظر عينة الدراسة وبمستوى مرتفع جداً، ويليه بعد استخدام العواطف، وبعد تقييم عواطف الآخرين، وبعد تنظيم العواطف على التوالي وبدرجة مرتفعة لجميعها.

2. جاء مستوى الاحترق الوظيفي لدى موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية متوسطاً، فيما حصل بعد الإجهاد الانفعالي على

المحددة التي تؤثر على الاحترق الوظيفي، وتخصيص التدخلات وفقاً لذلك.

خاتمة

على الرغم من أن موظفي وزارة التربية والتعليم الفلسطينية يظهرون ذكاء عاطفياً عالياً، ومستويات معتدلة من الاحترق الوظيفي، إلا أن العلاقة بين المفهومين ضعيفة ضمن سياق وزارة التربية والتعليم الفلسطينية. ومع ذلك، يلعب الذكاء العاطفي دوراً في الحد من أخطار الاحترق الوظيفي، ولكن من المحتمل أن تسهم عوامل أخرى غير الذكاء العاطفي بشكل أكبر. بالإضافة إلى ذلك، يبدو أن العمر وسنوات الخدمة يؤثران على الذكاء العاطفي، خاصة في تنظيم المشاعر.

الذكاء العاطفي والاحترق الوظيفي، تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي، فالأفراد الذين يعملون في المسميات الوظيفية الدنيا مثل (رئيس شعبة، وموظف)، لديهم ذكاء عاطفي أقل مقابل المسميات (مدير عام، ورئيس وحدة، ورئيس قسم)، أما الأفراد الذين يعملون في المسميات الوظيفية كسمى (رئيس وحدة، ورئيس قسم، وموظف) أخرى، فلديهم احترق وظيفي أعلى مقارنة مع الأفراد الذين يعملون في المسميات الوظيفية (مدير، ومدير عام).

التوصيات

1. هناك حاجة إلى وضع استراتيجيات لإدارة الاحترق الوظيفي تستهدف جميع العاملين، بغض النظر عن جنسهم. ومن المهم أيضاً أن تكون هذه الاستراتيجيات مناسبة للعوامل الأخرى التي قد تؤثر على الاحترق الوظيفي، مثل العمر، والخبرة المهنية، والمستوى التعليمي، ونوع الوظيفة، وبيئة العمل.

2. تعزيز مهارات الذكاء العاطفي من خلال تنفيذ برامج التدريب أو ورش العمل التي تركز على تحسين الوعي الذاتي، والتنظيم العاطفي، والمهارات الاجتماعية، والتعاطف بين الموظفين.

3. معالجة الضغوطات التنظيمية بواسطة تحليل العوامل الشائعة في مكان العمل التي تساهم في الاحترق (مثل عبء العمل، والتوازن بين العمل والحياة، وانعدام الاستقلالية) أو تنفيذ استراتيجيات للتخفيف منها.

4. تعزيز بيئة عمل داعمة من خلال تشجيع التواصل المفتوح والتعاون والاعتراف بالإنجازات لخلق جو إيجابي ومشجع.

5. الاستثمار في رفاهية الموظفين من خلال توفير الموارد وأنظمة الدعم للصحة العقلية وإدارة التوتر، مثل خدمات الاستشارة أو ترتيبات العمل المرنة.

6. تشجيع تبادل المعرفة وبرامج التوجيه بين الموظفين الذين لديهم فترات عمل أطول (10 - 15 سنة أو أكثر) وأولئك الذين لديهم خبرة أقل للاستفادة من خبراتهم في الذكاء العاطفي.

7. ضرورة القيام بإجراء مزيد من البحث لتحديد العوامل التنظيمية

Translated References

- Abumariam, A. R., & Qandeel, N. N. (2023). Burn-out Degree Among Sign Language Interpreters in Jordan and its Relationship to Levels of Experience and Self-Concept. *Al-Balqa Journal for Research and Studies*, 26(2), 151-172. doi:10.35875/1105-026-002-009
- Asa'sa, S. T. (2022). The Role of Emotional Intelligence and Work Engagement in Enhancing Services Quality in Palestinian Ministries. Masters Thesis. Tulkarem, Palestine: Faculty of Graduate Studies, Palestine Technical University.
- Azouz, H., & Qahhar, S. (2020). The relationship of emotional intelligence to the dimensions of psychological burnout among professors of university education at. *Journal of Social Studies*, 4(2), 41-64.
- Baali, M. (2022). The level of emotional intelligence among a sample of professors of social sciences at the University of M'sila. *Herodotus' Journal of the Human and Social Sciences*, 6(2), 89-111.
- Boukhalifa, H., & bin Al-Sheikh, Y. (2018). Emotional Intelligence and its Relationship to Burn-out Among Professors of Physical Education and Sports: a Field Study in M'sila municipal high schools. *Journal of Sports Physical Activity Science and Technology*, 4(1), 58-76.
- Qubbaj, I. S., & Hamed, A. O. (2023). The Effect of Administrative Empowerment and Transformational Leadership on Faculty Member's Performance in Palestinian Public Universities. *El-bahith Review*, 23(1), 183-200.
- Qubbaj, I. S., & Malak, F. R. (2022). Emotional Intelligence and Its Relationship with Service Quality: Case Study from the Palestinian Central Bureau of Statistics. *Jordan Journal of Business Administration*, 18(1), 21-39.
- Qubbaj, I. S., & Shalabi, A. Y. (2023). The Mediating Role of Innovative Climate in the Relationship Between the Transformational and Transaction-
- أبو مريم، ع. & قنديل، ن. (2023). درجة الاحتراق النفسي لدى مترجمي لغة الإشارة في الأردن وعلاقته بمفهوم الذات ومستويات الخبرة. *مجلة البلقاء للبحوث والدراسات*، 26(2)، 151 - 172.
- بعلي، مصطفى. (2022). مستوى الذكاء العاطفي لدى عينة من أساتذة العلوم الاجتماعية بجامعة المسلية. *مجلة هيروتوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية*، 6(2)، 89 - 111.
- بوخالفة، حمزة، وبن الشيخ، يوسف. (2018). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية. *مجلة علوم و تقنيات النشاط البدني الرياضي*، 4(1)، 58 - 76.
- عزوز، حميدة، وقهار، صبرينة. (2020). علاقة الذكاء الانفعالي بأبعاد الاحتراق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين- دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة الجزائر 02 أبو القاسم سعدالله. *مجلة دراسات اجتماعية*، 4(2)، 41 - 64.
- عصاصة، سامية توفيق. (2022). دور الذكاء العاطفي والارتباط الوظيفي في تعزيز جودة الخدمات في الوزارات الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة. طولكرم، الضفة الغربية، فلسطين: كلية الدراسات العليا، جامعة فلسطين التقنية خضوري.
- قبح، إيهاب سمير، وحامد، علي عمر. (2023). تأثير التمكين الإداري والقيادة التحويلية على أداء أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في فلسطين. *مجلة الباحث*، 23(1)، 183 - 200.
- القبح، إيهاب سمير، وملك، فلسطين رمضان. (2022). الذكاء العاطفي وعلاقته بجودة الخدمة: دراسة حالة على الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني. *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 18(1)، 21 - 39.
- قبح، إيهاب سمير، وشليبي، عائشة يوسف. (2023). الدور الوسيط للمناخ الإبداعي في العلاقة ما بين الأنماط القيادية (التحويلية والتبادلية) والإبداع الإداري. *مجلة جامعة العين للأعمال والقانون*، 7(2)، 8 - 41.

al Leadership Styles and Administrative Innovation. *AAU Journal of Business and Law*, 7(2), 8-41. doi:10.51958/AAUJBL2023V7I2P1.

English References

- Abbas, S., Subramanian, S., & Ramya, C. (2017). Descriptive Analytics. In R. Sahu, M. Dash, & A. Kumar, Applying Predictive Analytics Within the Service Sector. IGI Global.
- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish Journal of Emergency Medi*, 18(3), 91-93.
- Appel-Meulenbroek, R., Voordt, T. van der, Aussems, R., Arentze, T., & Le Blanc, P. (2020). Impact of activity-based workplaces on burnout and engagement dimensions. *Journal of Corporate Real Estate*, 22(4), 279–296.
- Arthur, N. M. (1990). The Assessment of Burnout: A Review of Three Inventories Useful for Research and Counseling. *Journal of Counseling & Development*, 69(2), 186–189.
- Bano, U., Ahmed, A., Aziz, S., Tassadaq, N., Ahsan, O., & Wasim, M. (2021). Emotional intelligence and job satisfaction among medical teaching faculty. *Emotional Intelligence & Job Satisfaction Pak Armed Forces Med J*, 71(2), 512–528.
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Verkuilen, J. (2020). A five-sample confirmatory factor analytic study of burnout-depression overlap. *Journal of Clinical Psychology*, 76(4), 801–821.
- Brijová, E., Mlynárová, V., Mlynár, P., Birknerová, Z., & Uher, I. (2022). Classification of Determinants of Burnout Syndrome in Terms of Personality Traits of Public Administration Managers. *Social Sciences*, 11(9).
- Bujang, M., Omar, E., & Baharum, N. (2018). A review on sample size determination for Cronbach's alpha test: a simple guide for researchers. *The Malaysian Journal of Medical Sciences*, 25(6), 85–99.
- Bujang, S., Basmawi, N. A. H., Capel, D. M., & Hadil, H. (2022). Conceptual Framework on Emotional Intelligence, Digital Competency and Organizational Readiness for Change. *Sci.Int. (Lahore)*, 35(1), 51–56.
- Burr, J., & Beck Dallaghan, G. L. (2019). The Relationship of Emotions and Burnout to Medical Students' Academic Performance. *Teaching and Learning in Medicine*, 31(5), 479–486.
- Cao, Y., Gao, L., Fan, L., Jiao, M., Li, Y., & Ma, Y. (2023). The Influence of Emotional Intelligence on Job Burnout of Healthcare Workers and Mediating Role of Workplace Violence: A Cross Sectional Study. *Frontiers in Public Health*, 10. doi: 10.3389/fpubh.2022.892421.
- Da, Y.-D., Altinay, L., & Zhuang, W.-L. (2021). Work engagement and job burnout? Roles of regulatory foci, supervisors' organizational embodiment and psychological ownership. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 64, 114-122.
- Dinibutun, S. R. (2020). Factors associated with burnout among physicians: An evaluation during a period of COVID-19 pandemic. *Journal of Healthcare Leadership*, 12, 85–94.
- Edú-Valsania, S., Laguía, A., & Moriano, J. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1-27.
- Embriaco, N., Azoulay, E., Barrau, K., Kentish, N., Pochard, F., Loundou, A., & Papazian, L. (2007). High level of burnout in intensivists: Prevalence and associated factors. *American Journal of Respiratory and Critical Care Medicine*, 175(7), 686–692.
- Fernandes Fontes, F. (2020). Herbert J. Freudenberg and the Making of Burnout as a Psychopathological Syndrome. *Memorandum: Memória E História Em Psicologia*, 37.
- Ferraro, L., La Cascia, C., De Santis, A., Sideli, L.,

- Maniaci, G., Orlando, I. M., Chifari, A., Maniaci, L., & La Barbera, D. (2020). A Cross-Sectional Survey on Burnout Prevalence and Profile in the Sicilian Population of Ambulance Driver-Rescuers. *Prehospital and Disaster Medicine*, 35(2), 133–140.
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS* (3rd ed.). SAGE.
- Ghorbani, H. (2019). Mahalanobis distance and its application for detecting multivariate outliers. *Ser. Math. Inform.*, 34(3), 583–595.
- 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.
- Halimi, F., AlShammari, I., & Navarro, C. (2020). Emotional intelligence and academic achievement in higher education. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 13(2), 485–503.
- Hallberg, U. E., & Sverke, M. (2004). Construct validity of the Maslach burnout inventory: Two Swedish health care samples. *European Journal of Psychological Assessment*, 20(4), 320–338.
- Hamadneh, M., & Nizami, A. K. (2020). Emotional Intelligence and its Relationship to Job Burnout among Some Administrative Employees at Al Al-Bayt University. *International Journal of Humanities and Social Science*, 10(1), 26–33.
- Hetzel-Riggin, M. D., Swords, B. A., Tuang, H. L., Deck, J. M., & Spurgeon, N. S. (2020). Work engagement and resiliency impact the relationship between nursing stress and burnout. *Psychological Reports*, 123(5), 1835–1853.
- Keskin, H., Akgün, A. E., Ayar, H., & Kayman, Ş. S. (2016). Cyberbullying Victimization, Counterproductive Work Behaviours and Emotional Intelligence at Workplace. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235, 281–287. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.031>
- Kim, J. (2019). Multicollinearity and misleading statistical results. *Korean J Anesthesiol*, 72(6), 558–569. doi:<https://doi.org/10.4097/kja.19087>
- Lee, H. J. (2017). How emotional intelligence relates to job satisfaction and burnout in public service jobs. *International Review of Administrative Sciences*, 1–17.
- 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.
- Legate, A., Hair Jr, J., Chretien, J., & Risher, J. (2021). PLS-SEM: Prediction-oriented solutions for HRD researchers. *Human Resource Development Quarterly*, 34(1), 91–109.
- Lima, D., Spahi, J., & Shala, V. (2022). The Management of Emotional Intelligence in The Workplace Impact on Improving Employee Performance. *Calitatea*, 23(188), 297–301.
- MacCann, C., Jiang, Y., Brown, L. E. R., Double, K. S., Bucich, M., & Minbashian, A. (2020). Emotional intelligence predicts academic performance: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 146(2), 150.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Mishra, P., Pandey, C., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C., & Keshri, A. (2019). Descriptive Statistics and Normality Tests for Statistical Data. *Annals of Cardiac Anaesthesia*, 22(1), 67–72.
- Molero, D., Gavín-Chocano, Ó., Vargas-Cuevas, E., & García-Martínez, I. (2022). Relationship between Emotional Intelligence and Optimism According to Gender and Social Context (Urban vs. Rural). *Social Sciences*, 11(7). <https://doi.org/10.3390/socsci11070268>
- Molero, P. P., Ortega, F. Z., Jiménez, J. L. U., & Valero, G. G. (2019). Influence of emotional intelligence and burnout syndrome on teachers

- well-being: A systematic review. *Social Sciences*, 8(6).
- Moon, T., & Hur, W. (2011). Emotional intelligence, emotional exhaustion, and job performance. *Social Behavior and Personality*, 39, 1087–1096.
- Mukaka, M. (2012). Statistics Corner: A guide to appropriate use of Correlation coefficient in medical research. *Malawi Medical Journal*, 24(3), 69–71.
- Naseem, K. (2018). Job Stress, Happiness and Life Satisfaction: The Moderating Role of Emotional Intelligence Empirical Study in Telecommunication Sector Pakistan. *J. Soc. Sci. Hum. Stud*, 4(1), 7–14.
- Oke, J., Akinkunmi, W., & Etebefia, S. (2019). Use of Correlation, Tolerance and Variance Inflation Factor. *Global Scientific Journals*, 7(5), 652–659.
- Özer, E. K., & Doğan, E. (2022). The Relationship between Burnout and Emotional Labor among Social Service Workers: The Case of Adiyaman. *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 927–942.
- Pacheco, N. E., Rey, L., & Sánchez-álvarez, N. (2019). Validation of the spanish version of the wong law emotional intelligence scale (WLEIS-S). *Psicothema*, 31(1), 94–100.
- Paramita, E., Humaidi, S., & Darmawan, Y. (2023). Rainfall Characteristics In Medan City With Pearson Correlation Analysis(Case Study Of February 27, 2022). *Prisma Sains : Jurnal Pengkajian Ilmu dan*, 11(2), 561–568. doi:<https://doi.org/10.33394/j-ps.v11i2.7852>
- Rutherford, B. N., Hamwi, G. A., Friend, S. B., & Hartmann, N. N. (2011). Measuring salesperson burnout: A reduced maslach burnout inventory for sales researchers. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 31(4), 429–440.
- Rutherford, B. N., Shepherd, C. D., & Tashchian, A. (2015). Validating the reduced burnout scale and sequencing of burnout. *Journal of Business Research*, 68(1), 67–73.
- Sanchez-Gomez, M., & Bresó, E. (2020). In pursuit of work performance: Testing the contribution of emotional intelligence and burnout. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(15), 1–13. <https://doi.org/10.3390/ijerph17155373>
- Santhanam, N., & Srinivas, S. (2019). Modeling the impact of employee engagement and happiness on burnout and turnover intention among blue-collar workers at a manufacturing company. *Benchmarking: An International Journal*, 27(2), 499–516.
- Santos, A., Wang, W., & Lewis, J. (2018). Emotional intelligence and career decision-making difficulties: The mediating role of career decision self-efficacy. *Journal of Vocational Behavior*, 107, 295–309. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2018.05.008>
- Schonfeld, I. S., & Verkuilen, J. (2019). Inquiry into the correlation between burnout and depression. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(6), 603–616.
- Shamloo, Z. S., Hashemian, S. S., Khoshsim, H., Shahverdi, A., Khodadošt, M., & Gharavi, M. M. (2017). Validity and reliability of the persian version of the maslach burnout inventory (General Survey Version) in Iranian population. *Iranian Journal of Psychiatry and Behavioral Sciences*, 11(2).
- Shariatpanahi, G., Asadabadi, M., Rahmani, A., Effatpanah, M., & Ghazizadeh Esslami, G. (2022). The impact of emotional intelligence on burnout aspects in medical students: Iranian research. *Education Research International*, 2022, 1–7.
- Singh, A., & Masuku, M. (2014). Sampling techniques & determination of sample size in applied statistics research: An overview. *International Journal of Economics, Commerce and*

- Management, 2(11), 1-22.
- Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2020). Teacher burn-out: relations between dimensions of burnout, perceived school context, job satisfaction and motivation for teaching. A longitudinal study. *Teachers and Teaching: Theory and Practice*, 26(7-8), 602-616.
- Sullivan, G., & Artino, A. (2013). Analyzing and Interpreting Data From Likert-Type Scales. *Journal of Graduate Medical Education*, 5(4), 541-542. doi:<https://doi.org/10.4300/JGME-5-4-18>
- Sun, W., Chou, C.-P., Stacy, A. W., Ma, H., Unger, J., & Gallaher, P. (2007). SAS and SPSS Macros to Calculate Standardized Cronbach's alpha using the upper bound of the phi coefficient for dichotomous items. *Behavior Research Methods*, 39, 71-81.
- Supramaniam, S., & Singaravelloo, K. (2021). Impact of emotional intelligence on organisational performance: an analysis in the Malaysian public administration. *Administrative Sciences*, 11(3). <https://doi.org/10.3390/ADMSCI11030076>
- Taber, K. (2018). The Use of Cronbach's Alpha When Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Res Sci Educ* (48), 1273-1296.
- Taherdoost, H. (2016). Validity and reliability of the research instrument; how to test the validation of a questionnaire/survey in a research. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 5(3), 28-36.
- Tang, W., Cui, Y., & Babenko, O. (2014). Internal Consistency: Do We Really Know What It Is and How to Assess It?. *Journal of Psychology and Behavioral Science*, 2(2), 205-220.
- Tomás, J. M., De Los Santos, S., Alonso-Andres, A., & Fernández, I. (2016). Validation of the Maslach Burnout Inventory-General Survey on a Representative Sample of Dominican Teachers: Normative Data. *Spanish Journal of Psychology*, 19.
- Wong, C.-S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.
- Zhou, H., Liu, H., Zhang, Y., & Zhang, Y. (2019). An outlier detection algorithm based on an integrated outlier factor. *Intelligent Data Analysis*, 23(5), 975-990.

إعلان عدم تضارب المصالح

يتعهد ويُعلن الباحث/ الباحثين أنه لا يوجد أي تضارب للمصالح من جراء نشر هذا البحث، هذا البحث مستل من رسالة ماجستير للطالبة رندة يوسف أبو الشيخ، بعنوان رسالة الذكاء العاطفي في مكان العمل وتأثيره على الاحتراق الوظيفي، بإشراف الدكتور إيهاب القبيج.

إعلان الدعم المادي

لم يحصل هذا البحث على أي دعم مادي.

مساهمة الباحثين

إيهاب القبيج: الاستلال والكتابة الكاملة للبحث، إعادة كتابة الإطار النظري، كتابة أداة الدراسة، تحديد وكتابة الطريقة والإجراءات ومنهجية البحث، تنقيح وتدقيق البحث، قراءة النسخة الأخيرة من البحث.
رندة أبو الشيخ: جميع البيانات وتحليلها، قراءة النسخة الأخيرة من البحث.

سيرة ذاتية للباحثين

إيهاب قبيج

أستاذ مشارك في الإدارة في كلية الأعمال والاقتصاد في جامعة فلسطين التقنية-خضوري، ويشغل حاليًا منصب مستشار وزير التعليم العالي لشؤون البحث العلمي والرقابة، تغطي اهتمامات الدكتور القبيج البحثية عدة مجالات، بما في ذلك الإدارة العامة، والتمويل، والريادة، والابداع، والذكاء العاطفي، والقيادة، والجودة، وغيرها.



Email: i.alqubaj@ptuk.edu.ps

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4721-1844>

رندة يوسف أبو الشيخ

موظفة في إدارة صندوق التكافل التابع لوزارة التربية والتعليم الفلسطينية. أنهت متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإدارة والسياسات العامة، من كلية الدراسات العليا في جامعة القدس المفتوحة.

Email: randa.abualsheikh@moe.edu.ps