الذكاء الوجداني وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض

إعداد

أ/ العنود بنت فيصل بن عبد المحسن الفرم الحربي

الماجستير في التوجيه والإرشاد، قسم علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الأمام محمد بن سعود الأسلامية

المملكة العربية السعودية

الذكاء الوجداني وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض

العنود بنت فيصل بن عبد المحسن الفرم

قسم علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الأمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية.

البريد الالكتروني: alanoud.alfirm1@gmail.com

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على السمات العامة للذكاء الوجداني لدى الاخصائيات النفسيات بمدينة الرياض ، وكذلك معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني والأحتراق النفسي وقدرة بعض أبعاد الذكاء الوجداني في التنبؤ بالاحتراق النفسي وقد تكونت عينة الدراسة من 80 أخصائية نفسيه من العاملات في المستشفيات والمراكز والاستشارات النفسية ودور الأيتام ولم تتمكن الباحثه من الحصول على إحصائية بعدد الأخصائيات النفسيات العاملات في مدينة الرياض بسبب عدم تسهيل مهمة البحث من قبل مركز الأشراف التربوي الاجتماعي وقد استخدمت الباحثة عدة أدوات لجمع بياناتها وهي : استمارة البيانات الأولية ، مقياس الذكاء الوجداني المقتبس من هشام عبد الله وعصام العقاد (2008) و مقياس جيلدر للاحتراق النفسي. وبعد إجراء المعالجات الاحصائية بواسطة برنامج (spss) توصلت الباحثة إلى النتائج التالية: تتسم الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض بدرجة مرتفعة دالة إحصائية في الذكاء الوجداني وإبعاده، توجد علاقة عكسية دالة إحصائية بين الذكاء الوجداني الاحتراق النفسي لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض ، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض تعزى إلى متغيري الحالة الاجتماعية والدخل السنوي ، توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض تعزى إلى متغيري المؤهل الدراسي والخبرة ، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض تعزى إلى متغيرات الحالة الاجتماعية، والخبرة والدخل السنوي، توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض تعزى إلى متغير المؤهل الدراسي.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الوجداني، الإحتراق النفسي، الاخصائيات النفسيات، الحالة الإجتماعية.

Emotional Intelligence and Its Relationship to Psychological Burning among Psychologists in Riyadh

Al-Anoud bint Faisal bin Abdul-Mohsen Al-Faram

Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Imam Mohammad bin Saud Islamic University, Saudi Arabia.

Abstract:

The aim of this study is to identify the general characteristics of emotional intelligence of psychologists in Riyadh, as well as to identify the relationship between emotional intelligence and burnout. In addition, the study examines the possible dimensions of emotional intelligence that predicts psychological exhaustion. The subjects were (80) psychologists working in hospitals, orphanages and counseling centers. The researcher was not able to obtain the total number of working psychologists in Riyadh due to imposed restrictions by the Center of Educational Supervision and Social Counsel. There are several scales used to collect the data which include: The Raw Data Form, Hashim Abdullah and Essam Al Akkad Measure of Emotional Intelligence (2008), and Geldard Burnout Inventory. using analyzed was data The theStatistical Package for the Social Sciences (SPSS). The results showed that the psychologists in Riyadh have a high levels emotional intelligence in general. In addition, the study showed a correlation between high levels of emotional Intelligence and lower instances of experiencing burnout. There is no statistical evidence that martial status and annual income have any effect on the level of emotional intelligence. On the other hand, there is a statically significant evidence that the level of education and work experience correlates to a higher level of emotional intelligence. There is no statistically significant evidence that the level of education, experience, martial status, and level of income have an effect on the degree of experiencing burnout.

Keywords: emotional intelligence, psychological burning, psychologists, social status.

المقدمة والإطار النظري:

يتكون الإنسان كواحد من مخلوقات الله سبحانه وتعالى من عنصرين أساسيين هما الجسم والنفس الجسم هو العنصر المادي الملموس يتكون من أعضاء تسمى أنظمة يضطلع كل واحد منها في القيام بوظيفة معينة مثل الجهاز الهضمي والتنفسي والجهاز العصبي المركزي وأعلى مرتبة الإدارية في هذا الجسم تقع في المخ .

أما العنصر الآخر فهو المركب النفسي غير ملموس ولكننا نعرفه من خلال الردود الافعال التي يأتي بها الجسم من أفعال يطلق عليها في مجموعة السلوك الإنساني وقد أثبتت الدراسات والأبحاث أن العوامل المكونة للسلوك النفسي وتظهر انعكاساتها على السلوك البشري تعكس هي الأخرى مؤثرات من البيئة الخارجية التي يعيش فيها الفرد والمجتمع التي تتفاعل مع العوامل النفسية ثم تظهر نتائجها على السلوك الإنساني وعلاقة بمن حوله وليس ادل على أن التفاعل بين المؤثرات البيئية والنفس البشرية تتم بشكل متفاوت من أن السلوك الذي يأتي به شخص ما يختلف عما يأتي به شخص آخر يقع تحت نفس المؤثرات البيئية في نفس المجتمع اما البناء النفسي ذاته فينشأ من مجموعة عناصر (مكونات) هي التأثيرات الاجتماعية والاتجاهات الإدراك الاجتماعي والإدراك العام وانتباه والذاكرة والذكاء والنمو المعرفي والذكاء مكون هائل يندرج تحته عدة قدرات عقلية والذكاء الوجداني (موضوع البحث) هو فرع من فروع الذكاء هذا البناء في مجموعة يسمى الأحساس الذي يستقبل الخبرات التي يكتسبها الإنسان على مدى حياتي من خلال حواسه الخمس.

وهناك مكونان أساسيان أيضا من مكونات البناء النفسي وهما (الانفعالات والعواطف) لهما علاقات مباشرة في الحالات التي يمر بها الإنسان من (الفرح ،الحزن الابتهاج، الغضب، الكراهية ... إلخ) فالابتسامة على سبيل المثال هي انعكاس بسيط أو دليل على الشعور بالفرح ولكنها تظهر على وجوه الأطفال عموما في عمر يتراوح بين سبع ثمان أسابيع على أنها إبتسامة اجتماعية استجابة إلى رؤية شخص آخر وتحدث الابتسامة في نفس الزمان تقريبا في كل الأطفال حتى في حالات الأطفال اللذينا ولدوا عمياناً فإنهم يبتسمون بصوت مألوف في مقابلة وجه معروف وحيث أن الإنفعالات والعواطف تعد جزء اساسي من البناء النفسي للفرد فهما معا موشراً هام ذو دلالة على التكامل والتوازن بين السلوك الظاهري للفرد وسلوكه النفسي وتؤكد نتائج الدراسات والأبحاث الحديثة بشكل قاطع أن الدوافع الوجداني الداخله في تركيب البناء النفسي للفرد البشري هي في حد ذاتها معقدة التكوين وشديدة المقاومة للتغيير ولكنها في نفس الوقت تعكس صورة صادقه واضحة الملامح عن شخصية الفرد، عملياً فإن الفرد الذي يتمتع

بدرجة عالية من الذكاء الوجداني تتسم شخصيته بالاتزان والقدرة على تحمل المسؤولية وتأكيد الذات ولا اعتداد بالرأي والاعتزاز بالهوية ، متفتحة قادرة على مواجهة المشكلات وتناولها بالتحليل وإيجاد الحلول الممكنة واختيار أفضلها بدلاً من الهروب وإلقاء المسؤولية على الآخرين، وكذلك القدرة على ضبط النفس في مواقف الصراع والاضطراب والقدرة على التواصل وعلى العكس من ذلك، بإيجاز فالشخص الذي يتشبث في موقعه الوظيفي الذي لا يقبل التغيير او فرص التدريب وعند ظهور مشكلة ما أو تقصير في مستوى الأداء يلقي مبادرة باللائمة على الآخرين وكذلك يمضي في عمله ببطء شديد ينتظر صاعقة تعبت عليه أو صدمة توقظة من الخطى البطيئة ويظل هكذا حتى يفشل ويموت عضو فاعل في المجتمع بينما ولا يزال على قيد الحياة ذلك الشخص لا يريد أن يتعلم أو كيف يتعلم لديه عجز او على الاقل عدم قدرة على التعلم أو كيفة يتعلم ويصبح فاعلا له إسهامات في تقدم المساء المؤسسة أو الشركة أو القطاع الذي يعمل به .

مشكلة الدراسة:

قامت الباحثة باختيار هذه المشكلة وبلورهاتها للدراسة من خلال استشعارها أهمية عمل الاخصائية النفسية وأيمانها بضرورة تطوير هذا العمل لزيادة الفائدة للمستفيدين من هذا المجال ولا إدراكها باهمية الذكاء الوجداني باعتباره في نظرها اساسا يقوم عليه عمل الاخصائي النفسي وكذلك لإدراك أهمية دراسة المتغيرات التي تؤثر في الذكاء الوجداني وعلى راسها الاحتراق النفسي والذي يمثل في الذكاء الوجداني عامل هام وكذلك المتغيرات الديموجرافية الأخرى التي لها صلة في الذكاء الوجداني وقد تبلورت مشكلة الدراسة من خلال موضوعها و المحدد ب "الذكاء الوجداني وعلاقتها في الاحتراق النفسي لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض".

وقد اختارت هذا الموضوع نظرا إلى العوامل التالية:

١ -طبيعة تخصص الباحثه في المجال النفسي والذي يضع وظيفة الاخصائية النفسية محل اهتمام لها باعتبار أنه الوظيفة الأكثر ارتباطا بالتخصص.

٢ -استشعارها لأهمية دور الاخصائيات النفسيات ومعرفتها النظرية في دور الذكاء الوجداني كمتطلب أساسي لنجاح الاخصائية النفسية في كثير من الأعمال المتعلقة بوظيفتها ومعرفتها بأثر الاحتراق النفسي.

٣ -اتصالها في وظيفة الاخصائية النفسية من خلال خبرتها أثناء العمل مما وفر لها العديد من القضايا ذات الارتباط بموضوع الدراسة وكذلك خلال فترة التدريب الميداني.

٤-موقع مدينة الرياض وهي عاصمة للبلاد وبها أكبر عدد من الاخصائيات النفسيات الأمر الذي يمكن أن يقدم مؤشرات عامة عن موضوع هذه المتغيرات لدى ممارسة مهنة الاخصائي النفسي إلى هذا الجانب ما تراه من عرض العلاقة بين الذكاء الوجداني وفاعليته من ناحية وظاهرة الاحتراق النفسي وتأثيراتها الخطيرة من ناحية أخرى.

هذا ويمكن إيجاد مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن السؤال الرئيسي وهو:

ما العلاقة بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض؟

أسئلة الدراسة:

من خلال هذه الدراسة تحاول الباحثة الإجابة عن الأسئلة الآتية:

١ - ما مستوى الذكاء الوجداني لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض.

٢-ما مستوى الاحتراق النفسي لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض .

٣-هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني وبين الاحتراق النفسي لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض.

٤-هل توجد فروق دالة إحصائية في درجة الذكاء الوجداني لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض تعزى لمتغيرات (الحالة الاجتماعية ،المؤهل الدراسي سنوات الخبرة ،الدخل السنوي).

٥-هل توجد فروق دالة إحصائية في درجة الاحتراق النفسي لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض تعزى لمتغيرات (الحالة الاجتماعية، المؤهل الدراسي ،سنوات الخبرة الدخل السنوي).

أهداف الدراسة:

١-التعرف على مستوى الذكاء الوجداني لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض.

٢-التعرف على مستوى الأحتراق النفسي لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض.

٣-الكشف عن نوع العلاقة التي تربط بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي لدى الاخصائيات النفسية في مدينة الرياض.

٤ -التعرف على الفروق في درجة الذكاء الوجداني لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض والتي تعزى إلى اختلاف المتغيرات الديموجرافية (الحالة الاجتماعية المؤهل الدراسي، سنوات الخبرة ، الدخل السنوي).

٥ - التعرف على الفروق في درجة الاحتراق النفسي لدى الاخصائية النفسية في مدينة الرياض والتي تعزى إلى اختلاف المتغيرات الديموجرافية (الحالة الاجتماعية المؤهل الدراسي، سنوات الخبرة .الدخل السنوي).

أهمية الدراسة:

ترى الباحثة حسب تقديرها أن هذه الدراسة حسب متغيراتها وعينتها تقع على قدر كبير من الأهمية على ناحيتين :

الأول: تكتسب الدراسة أهميتها من الناحية النظرية:

- تناولها لأحد الموضوعات الحديثة التي تؤثر في علم النفس الا وهو الذكاء الوجداني لأن البحوث في هذه المجال ما زالت محدودة مما يزيد الحاجة إلى الكثير من الدراسات النظرية والتطبيقية في سيما أن هناك في -حدود علم الباحثة- نقصاً في الدراسات المحلية التي عنيت بدراسة هذا المتغير مما يستدعي العمل البحثي والإضافة للمعرفة في هذا الجانب الهام منها.

- إجراء بحث علمي مستقل يتناول العلاقة التي تربط بين الذكاء وجداني ومخرجاته وعلاقاته على السلوك الخارجي للفرد من جهته والاحتراق النفسي **out-Burn** كالظاهره محبطة لها تداعياتها ليس على الفرد فحسب ولكن على كل من له صلة بها أيضا ، وذلك لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض نظرا لقلة الدراسات التي سبق أن تناولت هذا النوع من العلاقة، خاصة وان الاحتراق النفسي يشكل عائقا قد يعطل اداء الاخصائيات النفسيات لواجباتهم و مهامهم ووظائفهم وبالتالي فلا تستطيع الوصول إلى الغاية المنشودة وراء هذا العمل و تتمركز الأهمية النظرية للبحث في ما يلي:

- -تتناول الدراسة الذكاء الوجداني وعلاقته بالاحتراق النفسي لدى أولئك الاخصائيات النفسيات في ظل قلة الدراسات التي اهتمت في هذه المتغيرات.

- الإسهام في تقديم إطار نظري يرتكز على قاعدة معلومات وبيانات موثوقة حول مفهوم كل من الذكاء الوجداني الاحتراق النفسي.

- الإسهام في معرفة مصطلح "الاحتراق النفسي" وزيادة الوعي بإثارة ومحاولة معرفة أسبابه وعوامله التي تؤدي إليه.
- أهمية دور الاخصائية النفسية في المؤسسات الإنتاجية والمهنية في معالجة العبء والمشكلات التي تواجه الأفراد والأسر والمهام التي تقوم بها، بالإضافة إلى سماتها التي يجب أن تتوفر بها.

اما من الناحية التطبيقية:

- فتكمن في كون أن نتائج هذه الدراسة قد تسهم في تزويد القائمين على إدارة العمل في معلومات وبيانات من خلال دراسة علمية ميدانية عن واقع الاخصائيات النفسيات العاملات في المستشفيات والمراكز بالرياض من حيث ذكائهن الوجداني مما يلفت النظر إلى ضرورة تبني برامج تدريبية وتطويرية تستهدف تدعيم الذكاء الوجداني حسب أبعاده التي ستقدم الدراسة وصفاً علمياً لمستوى الاخصائيات النفسيات على كل بعد منها من ما يركز العمل ويوجه حسب الحاجة والواقع ويساعد في إدارة وتصميم وتنفيذ تلك البرامج بناء على بيانات علمية وخطط موجهة.
- توفر الدراسة اداة لقياس الذكاء الوجداني لدى فئة منوط لها دور أساسي ومؤثر في حياة المجتمع وهي فئة الاخصائيات النفسيات علما بأن الباحثة لم تجد دراسات كثيرة في هذا الموضوع وبصفه خاصة لقياس الاحتراق النفسي.
- يمكن أن يسهم البحث في عملية الانتقال الوظيفي لوظيفة الاخصائية النفسية من خلال توفيرها لمعيار هام من معايير ذلك الاختبار الا وهو الذكاء الوجداني مما يضمن مستوى مرتفع من ومما يساعد على التنبؤ بمستويات الاحتراق النفسي لديهم انه هبوطاً وصعودا.
- أخيرا يمكن أن تسهم من ما توصل إليها الدراسة من نتائج في وضع برامج إرشادية عن كيفية التعامل مع الاحتراق النفسي بناء على استثمار مخرجات الذكاء الوجداني.

مصطلحات الدراسة:

أولا: مفهوم الذكاء الوجداني:

يعرف الذكاء الوجداني بأنه القدرة على تفسير الانفعالات **Emotions** وإدراكها مما يسهل التفكير ويشمل ذلك: القدرة على الفهم الدقيق لهذه الانفعالات، وتوليد **Generating** انفعالات تساعد على التفكير والمعرفة الانفعالية مع القيام بتنظيمها

للمساعدة في تطوير النمو العقلي والانفعالي Mayer,salovey,& ((Caruso,2004,P.197

تعرف الباحثة الذكاء الوجداني إجرائيا على أنه هو "السمة المقاسة بمقياس الذكاء الوجداني ودرجة الاخصائية النفسية على هذا المقياس هي درجتها بالذكاء الوجداني".

ثانيا: الاحتراق النفسي:

يعرف الاحتراق النفسي بأنه حالة من الاستنزاف الانفعالي نتيجة الاستثارة الزائدة عن حد الاحتمال،والناجمة عن عدم وجود أساليب تكيفية لدى الفرد لمواجهة الضغوط التي يتعرض لها مع زيادة شدتها ووقعها النفسي الاليم عليه كما يشير الى التغيرات السلبية في علاقات الفرد واتجاهاته نحو الاخرين بسبب المتطلبات الانفعالية الزائدة عن حد الاحتمال.(عكاشة،١٩٩٢،٩٢)

تعريف الاحتراق النفسي الإجرائي: (الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مقياس الاحتراق النفسي الذي أعد في هذه الدراسة) .

رابعا: الاخصائيات النفسيات:

هو المتخصص النفساني الذي يتخرج من احد اقسام الجامعة المختصه في مجال التشخيص والعلاج النفسي ويختص بالقياس النفسي وإجراء الاختبارات ودراسة سلوك العميل واتجاهه العام ومساعدة المعالج النفسي. (زهران،٢٠٠٣،١٣)

تعريف الاخصائي النفسي الإجرائي: الاخصائية النفسية هي التي تخصصت في مجال علم النفس بدراسة السلوك الإنساني والعمليات العقلية وتعمل على تطبيق ما تعلمته في عملية التقويم علاج الأمراض النفسية والعقليه وعمل الجلسات السلوكية والمعارفية للعميل.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: التعرف على علاقة الذكاء الوجداني بالأحتراق النفسي لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض.

الحدود المكانية: تمثل الحدود المكانية للدراسة مراكز العلاج النفسي والمستشفيات في مدينة الرياض.

الحدود الزمنية: تمثل الحدود الزمنية وقت تطبيق الدراسة الميدانية وذلك من خلال العام الدراسي(١٤٣٢-١٤٣٣) هجري

الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على عينة من الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض.

أولا: الإطار النظري والدراسات السابقة:

المبحث الأول: الذكاء الوجداني.

تمهيد:

يعد الذكاء الوجداني من الموضوعات الحيوية، والتي تزيد الاهتمام بها في الآونة الاخيرة، وذلك نظرا لما له من تطبيقات في العديد من المجالات الحياة، فهو بمثابة الطاقة المؤثرة على كل القدرات الأخرى، إيجابا أو سلبا، تيسيراً أو إعاقة (عدس، ١٩٩٧، ٢٧٩)

وتشير بعض الدراسات الحديثة أن الذكاء الوجداني يتنبأ ب 80% من نجاح الإنسان في الحياة.

وكما أشار (فراج، ٢٠٠٥، ١) إلى أنه يجب الاهتمام من الناحية الوجداني أو الانفعالية للفرد على اعتبار أنها وسيلة من وسائل توافق الفرد من المتغيرات المتلاحقة المتسارعة التي تحيط به، انطلاقا من مشاعر الفرد وأن فعلته من اهم المؤثرات في توجيه سلوك بصفة عامة وطريقة تفكيره وإصدار الأحكام و اتخاذ القرارات بصفة خاصة.

لذلك احتل الذكاء الوجداني مكانة مهمة في مجال علم النفس والتربية ومهد الطريق لظهوره كمفهوم جديد على الساحة سيكولوجية، نظرا لأهميتها للنجاح في الحياة بدرجة لا تقل أهمية عن الذكاء التقليدية (محمد،٢٠٠٦، ١٣)

مصطلح الذكاء الوجداني:

تعددت المسميات للذكاء الوجداني وتنوعت بحسب عوامل كثيرة ،فهناك من يجمع بين الذكاء النفسي، والذكاء الاجتماعي ويطلق عليها مصطلح الذكاء العاطفي أو الوجداني أو الانفعالي (أبو النصر،٢٠٠٨،ص٩٨) .

أيضا أشار (الخضر ٢٠٠٨، ٢٥) إلى أن هناك عدة ترجمة عربية لاصطلاح Emotional intelligence فإلى جانب الذكاء الوجداني هناك الذكاء الانفعالي،

والذكاء العاطفي، وذكاء المشاعر، ورغم أن الترجمة الحرفية للمفهوم هي الذكاء الانفعالي، الا أن هذه الترجمة قد يوساء فهمها لدى الذين يميلون إلى حصر اصطلاح «إنفعال» في الجوانب غير السارة أو المرضية، كالخوف والحزن والغضب، وحصر اصطلاح «العواطف» في جوانب الانفعالات السارة، كالسرور والفرح والحب، لذا قد يكون استخدام مصطلح الذكاء الوجداني أكثر شموليه لجوانب المفهوم السارة وغير السارة وأكثر تقبلاً لدى أوساط العامة .

والباحثة تتبنى مصطلح «الذكاء الوجداني» في الدراسة الحالية لأن الوجدان اشمل وأكثر عمقاً من الانفعال، فالوجدان يشمل الانفعال الإيجابي والسلبي.

مفهوم الذكاء الوجداني:

بأنه القدرة على إدارة العواطف والمشاعر بالشكل المناسب وضبط النفس والحماس والمثابره، والقدرة على تكوين علاقات في إلا مع الآخرين والتعاطف معهم وتحفيزهم. (أبو النصر ،٢٠٠٨،ص١٠٩)

أهمية الذكاء الوجداني:

يعتبر الذكاء الوجداني عامل رئيسياً في تنظيم سلوك الفرد وإدارة انفعالاته، ومن ثم فإنه يلعب دورا مهما في حياتهه الاجتماعية، ويعتبر دليلا حقيقيا على مدى توافق الفرد النفسي والاجتماعي، فالذكاء الوجداني هو المسؤول عن العواطف إدارتها وتوجيهها. كما انه مؤثر فعال في السلوك الصادر من الفرد في كل المواقف الحياتية، ويعزز توجيه الافراد نحو استقلاليتهم واعتمادهم على أنفسهم و تنظيم علاقاتهم مع الآخرين بشكل متوازن مع رغباتهم أهدافهم، كما أنها تنمية الذكاء الوجداني تكسب الفرد مجموعة من المهارات تدفع الفرد إلى صياغة أهداف الحالية ويبذل جهده في مواجهة الفشل، وينظر إلى المهام الصعبة على أنها مصادر للتحدي و أكثر مرونة في تعاملاته وينسب نجاحاته لذاته، وأنه ليس أقل من الآخرين فامتلاك الفرد لمهارات الذكاء الوجداني بشكل مرتفع التوجه لإدارة ذاته بشكل يتم من خلاله تحقيق ذاته (الغافري،٢٠١٠، ٢٣).

وترى الباحثة أن الذكاء الوجداني أساس للانسجام والترابط بين مكونات الشخصية المعرفية والوجدانية سواء كانت مشاعر أو انفعالات، حيث ان توافق الفرد مع نفسه ومع البيئة التي يعيش فيها تعكس صحته الوجدانية، بمعنى أن الشخص يستطيع أن يعكس نموه المعرفي عندما يعبر عن مشاعره بطريقة جيدة ومتزنه .

مرتكزات الذكاء الوجداني:

حدد (Weisinger,1998) أربعة مرتكزات للذكاء الوجداني هي كالتالي:

١- القدرة على قراءة العواطف وترشيد الإنفعالات و تقيمها بطريقة موضوعية والتعبير عنها بوضوح وإنسانية.

٢- القدرة على إطلاق مشاعر حسبما يقتضي الموقف بطريقة تساعد على فهم الإنسان لذاته ولمن حوله وتقبل علاقات معهم.

٣- القدرة على سبر غور الآخرين وتوقع ما يريدون قوله، واستيعاب المعلومات في سياقها وخارج سياقها، ثم استخدام هذه المعلومات في دعم العلاقات وزيادة فاعليتها.

٤-القدرة على تنظيم وإدارة النفس وتنميتهاعاطفيا وفكرياً وانفعالياً. (أبوالنصر، 2008، 114)

٢-١-١ الاحتراق النفسي: Psychological Burnout

يعرف (Pines, 1981) الاحتراق النفسي على أنه: " حالة للعقل تعذب وتبتلي الأشخاص الذين يعملون مع أشخاص آخرين."

ويعرفه (عودة، ١٩٩٨) انه حالة من الأعياد النفسي والجسد تظهر على الفرد بتأثير ضغط العمل الذي يتعرض له وتؤثر في إتجاهاته نحو المهنة التي يعمل فيها بشكل سلبي يمكن تشخيص بوضوح من خلال سلوكه أثناء العمل وعلاقته مع الآخرين.

وتعرف الباحث إجرائياً الاحتراق النفسي بأنه: الدرجة التي تحصل عليها الاخصائية النفسية عند إجابتها على مقياس الاحتراق النفسي المستخدم في هذا البحث.

٢-٢ الضغوط النفسية والاحتراق النفسي:

هنالك شيء من اللبس والغموض يكتنف الكتابات التي تطرقت لموضوع الاحتراق النفسي وعلاقته بالضغوط النفسية ويمكن أن يعزي ذلك إلى التداخل في تعريف المصطلحين.

لقد تناول نيهاوس هذا الموضوع وميز بين الضغوط النفسية والاحتراق النفسي ملاحظاً أن الاحتراق النفسي هو انعكاس للضغوط النفسية الذي لا يقتصر عليها دون سواها، ومن أبرز الخصائص المميزة للاحتراق النفسية التي توصل لها نيهاوس هي: (العمري، ٢٠٠٧)

- **أولاً: إن الاحتراق النفسي يحدث نتيجة لضغوط العمل النفسية المتمثلة في تضارب الأدوار وغموضها وازدياد حجم العمل وظروف العمل و أحوالة التي تنطوي على بعض المخاطر.**
- **ثانيا: أن الاحتراق النفسي يحدث في معظم الاحيان لدى الأشخاص الذين يلتحقون في المهنة برؤية مثالية مؤداها أنهم لابد أن ينجحوا في مهنتهم.**
- **ثالثاً: هنالك صلة وثيقة وعلاقتنا تناسبية متبادلة بين الاحتراق النفسي والسعي إلى تحقيق المهام التي يتعذر تحقيقها (الرشيدي، ١٩٩٩).**

وقد رأى الكثير من الباحثين أن هناك علاقة متبادلة و وثيقة بين المصطلحين على الرغم من عدم تطابقهما فقد ذكره فاربر أن ضغوط نفسية يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية وبالمقابل فإن الاحتراق النفسي يكون دائما وأبدا سلبيا كذلك يرى فاربر ان الاحتراق النفسي في أحوال كثيرة لا يكون نتيجة للضغوط نفسية المحضة أي لمجرد حدوث الضغوط النفسية وإنما يكون نتيجة للضغوط النفسية التي لا تحضى بالاهتمام ولا تجد المساندة الضروريه على الوجه الذي يؤدي إلى تلطيف آثارها والحد من مضاعفاتها (الرشيدي، ١٩٩٩).

٢ - ٣ أعراض الاحتراق النفسي:

توصل الباحثون إلى مجموعة من الأعراض التي تساعدنا في الكشف عن حالة الاحتراق النفسي من أبرز هذه الأعراض هي:

١ - أعراض سلوكية: وهي مجموعة السلوكيات التي يقوم بها الفرد في حياته اليومية.

٢ - أعراض الفعليه: وهي الأعراض التي تغلب على الحالة المزاجية للفرد.

٣ - أعراض فسيولوجيه: وهي الأعراض التي تظهر في شكل أعراض جسميه مرضية.

مسببات الاحتراق النفسي:

إن البحث عن أسباب الاحتراق النفسي لا يختلف عن البحث في أسباب الضغوط المهنية وذلك من منطلق تشابه الظروف والخلفية التي ينمو فيها كل منهما علما بأنه شعور الفرد بل الضغوط المهنية او الضغوط النفسية في مجال العمل لا يعني بالضرورة أصابه في الاحتراق النفسي ولكن اصابة الفرد في الاحتراق النفسي هو حتماً نتيجة لمعاناته من الضغوط النفسية الناجمة عن ظروف العمل و هناك شبه اتفاق بين الباحثين في ظاهرة الاحتراق النفسي وحول الأسباب المؤدية إلى هذه الحالة.

حيث يعتبر الاحتراق النفسي مؤشرا مميزا الضغوط المهنية والنتيجة النهائية لضغوط العمل المتراكمة والطلبات والتوقعات التي لا يستطيع الفرد التكيف معها بنجاح والضغوط المهنية هي بمثابة "ضعف أو عجز الفرد في التكيف مع الظروف ومتطلبات العمل بشكل فعال" (الشيخ،٢٠٠٢).

مصادر الاحتراق النفسي:

معظم الكتابات التي تطرقت إلى موضوع الاحتراق النفسي تتجه إلى تصنيف مصادر إلى فئتين رئيسيتين هما:

١- العوامل التنظيمية و الخصائص الشخصية - التي لعبت دور كبير وأخذت النصيب الأوفى من الاهتمام والتركيز في الكتابات التي بحثت موضوع الاحتراق النفسي، ويرجع ذلك إلى أن كثير من الباحثين ينظرون إلى الاحتراق النفسي في معظم الأحيان باعتباره مشكلة تتعلق بالعمل ومن بين العوامل التنظيمية التي يتردد ذكرها كثيراً في الكتابات و الأطروحة العلمية التي تناولت هذا الموضوع هي:

٢- تضارب الأدوار ويحدث عندما يطالب الفرد بإنجاز الأعمال لا تناسبه أولا تنسجم مع طبيعة عمله و تزيد من حجم الأعباء الموكل إليه بحيث تجاوز الحد المعقول (المرزوقي، ٢٠٠٤)

ووفقا نظرية الأدوار فإنه تضارب الأدوار وتنقضي يحدث عندما تتنافر توقعات الفرد حيالها و تتعارض مع منظر الواقع وعليه يصبح الفرد على غير قناعة بما يفعل ومن ثم يقل عطاؤه تحت تأثير هذه الحالة المسببة للضغوط فعلى سبيل المثال يحدث تضارب الأدوار عندما يكلف المعلم بإنجاز مهام يرى أنها ليست من صميم مسؤولياتها الوظيفية، كالأعمال الإدارية مثلا (المرزوقي، ٢٠٠٤).

-الاحتراق النفسي للأخصائية النفسية:

تؤدي الضغوط الداخلية والخارجية التي تتعرض لها الاخصائية النفسية إلى إستتراف جسمي وإنفعالي، وأهم مظاهرة فقدان الاهتمام بالعميل وتبلد المشاعر، ونقص الدافعية، والأداء النمطي للعمل، ومقاومة التغيير وفقدان الابتكارية. ويؤدي افتقاد الاخصائية النفسية إلى الدعم الاجتماعي ومهارات التكيف لمستوى الأحداث إلى زيادة احتمال وقوع الأخصائية فريسة للاحتراق النفسي وتعدد مصادر الضغوط المسببة للاحتراق نفسي للأخصائية بين العملاء، وعلاقته العملية بزملائة، والأعباء الإدارية، وضيق الوقت، وغياب التفاهم بين الاخصائي والإدارة.

ثانياً: الدراسات السابقة:

دراسة (أحمد ٢٠٠٨أ) والتي هدفت إلى التعرف على علاقة الذكاء الوجداني بكل من نمط القيادة وأساليب مواجه الضغط، بلغت العينة 180 من القادة الإداريين، تراوحت أعمارهم بين 35.58 عاما، بإنحراف معياري ٧.٦٧. طبق عليهم مقياس الذكاء الوجداني ل ماير واخرون (Mayer etel,2000) وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط موجب دال إحصائياً بين درجات أفراد العينة من الذكور والإناث على مقياس الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط الإيجابية، أو وجود ارتباط سالب دال إحصائياً بين درجات أفراد العينة من الذكور والإناث على مقياس الذكاء الوجداني وأساليب مواجهة الضغوط السلبية، وأنه متوسط درجات الذكور أعلى من متوسط درجات الإناث في أبعاد الذكاء الوجداني.

هدفت دراسة ((ranee,et al,2008 وآخرون إلى الكشف عن الذكاء الوجداني لدى معلمي الرياضيات و معلمي العلوم بماليزيا واستخدم فيها مقياسEimst الذي تم اعداده لي يناسب البيئة الماليزية وتكونت العينتيين من 325 من معلمي الرياضيات و 325 من معلمي العلوم من منطقتين في ولاية سيلانجور وتمت معالجة البيانات وفقا للإحصاء الوصفي في شكل تكرارت ونسب مئوية للذكاء الوجداني، ثم استخدام الإحصاءات الاستدلالية في مقارنة الذكاء الوجداني بين مدرسي الرياضيات والعلوم، وأظهرت النتائج انه لا يوجد اختلاف كبير في الذكاء الوجداني لمعلمين الرياضيات بالمقارنة مع معلمي العلوم وأظهرت النتائج أن هناك فرقا على مستوى الأبعاد حيث اتضح أن الفروق دالة إحصائية بين معلمي الرياضيات ومعلمي العلوم في بعد تنظيم الفعاليات، كما أشارت النتائج إلى أنه مستوى المجموعتين في الذكاء الوجداني متوسط.

دراسة كريستال وآخرون (ceystal,et al,2008) وقد هدفت إلى دراسة العلاقة بين الذكاء الوجداني والكفاءة الذاتية لعينة مكونة من 118 مرشدا تحت التدريب والمرشدين متخصصين لمدة تسعة أشهر، وأسفرت النتائج على أن اللذينا تلقوا تدريبا في الذكاء الوجداني اظهروا ارتفاعا كبيرا في الكفاية الذاتية عندما قورنوا بالمرشدين المتخصصين على مدى تسعة أشهر، كما تشير النتائج إلى أن الذكاء الوجداني يمكن أن يكون صفة متأصلة في الأشخاص الذين يعدون للمهن كمرشدين محترفين.

هدفت دراسة (نور إلهي 2009) إلى التعرف على درجة العلاقة بين الذكاء الوجداني وأساليب التنشئه الاجتماعية، والتعرف على درجة الفروق بين الذكاء الوجداني وإبعاد الدرجة الكلية تبعا (لمرحلة التعلم، الحاله اجتماعية، التخصص، التحصيل، نوع الإقامة) وتكونت العينة من 400 طالبة، واستخدمت الباحث مقياس بار- اون للذكاء الوجداني عام ١٩٩٧ م، تعريف عجوة عام 2003 توصلت الدراسة إلى النتائج التالية توجد علاقة

بين الذكاء الوجداني وأبعاده الفرعية بين طالبات التعليم (الثانوي- الجامعي) بينما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في بعض أبعاد الذكاء الوجداني (التوكيدية، اعتبار الذات، الاستقلال، التفهم، المسؤولية الاجتماعية) لصالح طالبات الإعداد التربوي، ولا توجد فروق دالة إحصائية على متوسط درجات الذكاء الوجداني وإبعاده الفرعية بين طالبات تخصص (علمي - أدبي).

قامت دراسة (الغامدي 2010) على فاعلية برنامج إرشادي قائم على الذكاء الوجداني ومحاولة التحقق من فاعليته في تنمية دافعية الإنجاز لدى المرشد الطلابي، والتعرف على الفروق بين المجموعة الضابطة والمجموعة التجريبية في الذكاء الوجداني تكونت عينة البحث من 20 مرشدا طلابياً من العاملين في المدارس الابتدائية الحكومية بمدينة جدة، وتم تطبيق مقياس الذكاء الوجداني من إعداد هشام عبد الله وعصام العقاد 2008 وتوصل البحث إلى ما يلي توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطة رتب درجات أفراد المجموعة التجريبية وضبطه بعد تطبيق البرنامج في أبعاد الذكاء الوجداني وجاءت الفروق لصالح المجموعة تجريبية والضابطة بعد تطبيق البرنامج في أبعاد الذكاء الوجداني وجاءت الفروق لصالح المجموعة التجريبية ، وكذلك أن البرامج الإرشادية له فاعلية في تنمية الذكاء الوجداني كما تقاس في معادلة بلاك للكسب المعدل.

اجرت (الجعبري 2004) دراسة هدفت إلى التعرف على انماط السلوك الإداري لمديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عمان العاصمة من وجهة نظر المعلمين وعلاقتها بمستويات الاحتراق النفسي، وقد تكونت عينة الدراسة من 350 معلمة معلمة استخدمت هذه الدراسة أداتين الأولى استبيان لقياس انماط السلوك الإداري والثانية مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية بالنسبة إلى مستويات الاحتراق النفسي، فقد أظهرت النتائج إلى أنه درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية على بعد تكرار الإجهاد الانفعالي ونقص الشعور بالإنجاز متوسطة، بينما كان الدرجة بعد تكرار تبلد المشاعر متدنية، في حين كان درجة الاحتراق النفسي على بعد شدة الإجهاد الإنفعالي متوسطة، وكانت درجة الاحتراق النفسي على بعد شدة تبلد المشاعر منخفضة، بينما كان درجة الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس على بدرجة شدة نقص الشعور بالإنجاز مرتفعة.

وأجريت مانيرد ابد (Maynard-ide 1993) دراسة هدفت إلى الكشف عن مستويات الاحتراق النفسي لدى المدرسين العاملين في المدينة وبيان أثر كل من الجنس والعرق وعدد سنوات الخبرة والحالة الاجتماعية و المؤهل العلمي في درجة الاحتراق النفسي تكونت عينة الدراسة من 145 معلماً ومعلمة من معلمي المدارس المتوسطة في المدن

من العرق الأبيض ،والنتيجة لقد عانوا من الاحتراق النفسي بدرجة أكبر من المعلمين الأمريكيين من أصل أفريقي، وأن معلمي المدرسة المتوسطة من الذكور والإناث حققوا نتائج متقاربة على مقياس ماسلاك من الاحتراق النفسي وأن معلمي المدرسة المتوسطة من الذكور والاناث حققوا نتائج متقاربة على مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، كما أن المعلمين المتزوجين في المدارس الثانوية عانوا من الاحتراق النفسي بدرجة أكبر من المعلمين الذين يوضعون تحت تصنيف آخر للحالة الاجتماعية.

ثالثا: الإجراءات المنهجيه للدراسة:

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بشقيه الارتباطي المقارن في تفسير العلاقة بين الذكاء الوجداني وعلاقتها في الاحتراق النفسي وجوده الحياة لدى عينة من الاخصائيات النفسيات بمدينة الرياض.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من الاخصائيات النفسيات العاملات في المراكز النفسية والمستشفيات ودور الأيتام في مدينة الرياض، والتي يبلغ عددهن 200 إخصائية نفسيه وفقا للإحصاء المنشور بمركز الخدمة المدنية عام ١٤٣٢-١٤٣٣ هجري.

عينة الدراسة:

بلغت عينة البحث الحالية 80 أخصائية نفسيه من العينة الكلية لحجم المجتمع، تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية الطبقية، وبنسبة (40%) تقريباً، والتي من خلالها سوف يتم اختبار فروض الدراسة والمناقشه نتائجها وقد تراوحت أعمار العينة الحالية (من 21 عاما إلى 60)عاما بمتوسط عمري قدرة(32,34) عاما وانحراف معياري مقداره (7,35) .

وترى الباحثة أنه تم اختيار العينة من الاخصائيات النفسيات لعدد من الاسباب:

1. قلة الدراسات التي تناولت هذه الفئة في التعليم. في حدود علم الباحثة.
2. لأن الأخصائيات النفسيات يتفاعلن مع العديد من المواقف الاجتماعية والنفسية، لأهمية الدور الفعال لهؤلاء الفئة من التربية والتعليم تم توجه الباحثة إليهم.
3. لأن قياس الذكاء الوجداني ومدى الاحتراق النفسي للمرشدة.

وفيما يلي وصف العينة من حيث كل من: الحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، ومدة الخبرة في العمل، والدخل السنوي.

جدول (3-1) يبين وصف العينة من حيث الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة المئوية
متزوج	40	% 500.00
أعزب	23	% 27.75
مطلق	12	% 15.00
أرمل	3	% 3.75
غير محدد	2	% 2.50
المجموع	80	% 100

ويتضح من الجدول (3-1) أن نصف أفراد عينة الدراسة كن من المتزوجات بنسبة 50 % تمامًا، وأن 28.75 % من غير المتزوجات أي ما يزيد على ربع حجم العينة بقليل. بينما كانت نسبة المطلقات 15 % ونسبة الأرامل 3.75 % بينما لم تذكر نسبة 2.5 % وضعهن من حيث الحالة الاجتماعية.

جدول (3-2) يبين وصف العينة من حيث المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية
دبلوم	8	% 10.00
جامعي	48	% 60.00
ماجستير	19	% 23.80
دكتوراه	5	% 3.75
غير محدد	0	% 6.30
المجموع	80	% 100

ويتضح من الجدول (3-2) أن نسبة 10 % من أفراد العينة حاصلات على مؤهل الدبلوم، وأن أكثر من نصف العينة 60 % حاصلات على بكالوريوس، ونسبة

23.8 % حاصلات على الماجستير، بينما حصلت نسبة 3.75 % على الدكتوراه، ولم تحدد نسبة 6.3 % مؤهلها التعليمي.

جدول (3-3) يبين وصف العينة من حيث مدة الخبرة في العمل

مدة الخبرة في العمل	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	38	% 47.50
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	22	% 27.50
من 10 إلى أقل من 15 سنوات	10	% 12.50
15 سنة فأكثر	10	% 12.50
غير محدد	0	% 00.00
المجموع	80	% 100

ويتضح من الجدول (3-3) أن نسبة 47.5 % لم تتعدد خبراتهن خمس سنوات، وأن نسبة 27.5 % من أفراد العينة تتراوح خبراتهن ما بين خمس إلى عشر سنوات، وأن 12.5 % تتراوح خبراتهن ما بين عشر سنوات إلى خمس عشرة سنة، ونسبة 12.5 % تزيد خبرتهن عن خمس عشرة سنة، بينما حصلت نسبة 3.75 % على الدكتوراه، ولم تحدد نسبة 6.3 % مؤهلها التعليمي.

جدول (3-4) يبين وصف العينة من حيث الدخل السنوي

الدخل السنوي	العدد	النسبة المئوية
أقل من 40.000 ريال	22	% 27.50
40.000 – 50.000 ريال	26	% 32.50
50.000 – 75.000 ريال	13	% 16.30
أعلى من 75.000 ريال	19	% 23.70
غير محدد	0	% 00.00
المجموع	8	% 100

ويتضح من الجدول (3-4) أن نسبة 27.5 % لم يتعد دخلهن السنوي أربعين ألف ريال، **وأن نسبة 32.5 % من أفراد العينة يتراوح دخلهن السنوي ما بين أربعين إلى خمسين ألف** ريال، **وأن 16.30 % يتراوح دخلهن السنوي ما بين خمسين إلى خمس وسبعين ألف** ريال، **ونسبة 23.70 % يزيد دخلهن السنوي عن خمس وسبعين ألف** ريال.

أدوات الدراسة:

قامت الباحثة بتوظيف ثلاث أدوات لتوفير بياناتها، وذلك وفقًا لمقتضيات الدراسة، تمت صياغة وتطوير هذه الأدوات بحيث تكون على قدر من الصلاحية التي تضمن التوصل إلى نتائج موثوق بها، وهي كالآتي:

استمارة البيانات الأولية:

قامت الباحثة بتصميم هذه الاستمارة، وقد تضمنت بعض المعلومات الأساسية التي تحتاجها الباحثة لاختبار فروض الدراسة وتشمل العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات العمل والدخل السنوي.

مقياس الذكاء الوجداني:

قامت الباحثة بتقنين مقياس هشام عبد الله وعصام العقاد (2008) بعد الاطلاع على العديد من المقاييس الأخرى التي تقيس الذكاء الوجداني، كمقياس للذكاء الوجداني من إعداد خولة البلوى (2003)، ومقياس الذكاء الوجداني من إعداد حباب عبد الحي عثمان (2007)، حيث وجدت الباحثة أنه الأفضل وذلك للأسباب الآتية:

- **حداثته النسبية مقارنة بغيره من المقاييس المتاحة للباحثة.**
- **تشابه عينتها مع مجتمع الدراسة الحالية بالمملكة العربية السعودية.**

تقنين مقياس الذكاء الوجداني في الدراسة الحالية:

قامت الباحثة بتقنين مقياس الذكاء الوجداني المقتبس من مقياس هشام عبد الله وعصام العقاد (2008) وقد تكون في صورته الأولية من (42) عبارة تمثل خمسة أبعاد، بحيث يتم تصحيحه وفقًا للأوزان (تنطبق تمامًا، تنطبق أحيانًا، لا أدري، لا تنطبق، لا تنطبق إطلاقًا) بدرجات (1، 2، 3، 4، 5) على الترتيب للعبارات الإيجابية، والعكس في السلبية، وقد حددت بنود كل بعد واتجاهه كما موضح في الجدول التالي:

جدول (3-5) توزيع بنود مقياس الذكاء الوجداني حسب الأبعاد

البعد	عدد العبارات	البنود الإيجابية	البنود السلبية
الوعي بالذات	7	6	1
إدارة الانفعالات	10	8	2
الدافعية الذاتية	6	5	1
التعاطف	10	10	0
التعامل مع العلاقات	9	7	2

ثم قامت الباحثة بتنفيذ عدد من الإجراءات العلمية المتنوعة الكفيلة بضمان صلاحية هذا المقياس لاستخدامه في هذه الدراسة حسب خصائص مجتمعها، وذلك من خلال التحقق من صدقه وثباته وقدرته على تقديم بيانات موثق بها، وتمثلت تلك الإجراءات فيما يلي:

أولًا – صدق المقياس:

قامت الباحثة بالتحقق من صدق مقياس الذكاء الوجداني إعداد هشام عبد الله وعصام العقاد وذلك بعدة طرق منها:

أ. الصدق الظاهري للمقياس (التحكيم):

وتتحقق من هذه النوع من الصدق قامت الباحثة بإعداد نسختها الأولية من المقياس مرفقة بخطاب لعدد من المختصين في مجال علم النفس وطلب منهم إبداء الرأي حول مدى ملائمة العبارات لفئة الأخصائيات النفسيات، وكذلك تحديد مدى انتماء كل عبارة للبعد الذي تندرج تحته، وإبداء الملاحظات على صياغتها، وقد بلغ عدد المحكمين (14) محكمًا، ملحق رقم (1) قائمة بأسماء المحكمين، وقد أخذت الباحثة بتوصيات المحكمين المتفق عليها كتعديل صياغة بعض الفقرات، وحذف بعضها، وقد تم الإبقاء على العبارات التي حصلت على نسبة اتفاق (80 %) فأكثر، وللاطلاع على التعديلات تم إرفاق المقياس في صورته الأولية والنهائية في ملحق رقم (3) وملحق رقم (8)، أما العبارة التي أجمع المحكمين على حذفها فهي فقرة رقم (14) فقط.

جدول رقم (3-6) العبارة التي أوصى المحكمون في مقياس الذكاء الوجداني بحذفها

رقم العبارة	العبارات المحذوفة
14	أستطيع ضبط مشاعري مهما ساءت الأمور

معالجات المقياس بعد التحكيم:

قامت الباحثة بإجراء عدد من المعالجات على بعض بنود المقياس مستنده إلى بعض آراء المحكمين المتفق عليها، وعلى ذلك أجرت إعادة صياغة لبنود المقياس، لتأهيلها مرة أخرى لإجراء الدراسة الاستطلاعية.

الدراسة الاستطلاعية:

قامت الباحثة بتوزيع المقياس في صورته بعد التحكيم، ثم راجعت بياناتها وأدخلت عن طريق برنامج (SPSS)الإصدار السادس عشر وقد توصلت للنتائج التالية:

ب. صدق البناء (الاتساق الداخلي):

قامت الباحثة بتطبيق أداة الدراسة بعد التأكد من صدقها الظاهري على عينة الدراسة، وذلك لتحديد مدى التجانس الداخلي لأداة الدراسة بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الأداة والبعد الذي تنتمي إليه بعد حذف درجة الفقرة (معامل الارتباط المصحح). كما توضح ذلك الجدول التالي:

جدول (3-7) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد مقياس الذكاء الوجداني بالدرجة الكلية للبعد

رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد
1	** 0.432	19	** 0.562
2	** 0.479	20	** 0.546
3	** 0.453	21	** 0.583
4	** 0.627	22	** 0.215
5	** 0.443	23	** 0.586

رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد
6	** 0.503	24	** 0.528
7	** 0.349	25	** 0.489
8	** 0.555	26	** 0.431
9	** 0.419	27	** 0.536
10	** 0.450	28	** 0.455
11	** 0.501	29	** 0.424
12	** 0.491	30	** 0.576
13	** 0.426	31	** 0.631
14	** 0.477	32	** 0.476
15	** 0.488	33	** 0.494
16	** 0.526	34	** 0.410
17	** 0.496	35	** 0.292
18	** 0.426	36	** 0.485

*** دال عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل**

**** دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل**

ثانيا – ثبات المقياس في الدراسة الحالية:

قامت الباحثة باستخراج معامل ألفا كرونباخ، للتأكد من ثبات المقياس (الدرجة الكلية والأبعاد). وقد جاءت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (3-8) يوضح نتائج حساب الثبات لمقياس الذكاء الوجداني (الدرجة الكلية والأبعاد) بطريقة ألفا كرونباخ

البعد	معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباك
الوعي بالذات	0.71
إدارة الانفعالات	0.78
الدافعية الذاتية	0.67
التعاطف	0.83
التعامل مع العلاقات	0.80
الدرجة الكلية	0.87

ومن الجدول (3-8) يتبين أن قيم معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباك للأبعاد الفرعية تراوحت بين (0.67، 0.83)، وبلغت (0.87) للمقياس ككل، مما يدل على تمتع المقياس بجميع مكوناته بدرجة عالية من الثبات.

المقياس في صورته النهائية:

تكون المقياس في صورته النهائية من (36) عبارة عن تمثل خمسة أبعاد، بحيث يتم تصحيحه وفقًا للأوزان (تنطبق تمامًا، تنطبق أحيانًا، لا أدري، لا تطبق، لا تنطبق إطلاقًا) بدرجات (1، 2، 3، 4، 5) وقد أصبحت جميع عبارته إيجابية.

3-4-3 مقياس الاحتراق النفسي:

قامت الباحثة باختيار مقياس جيلدرد للاحتراق النفسي (تعريب الزيود) والذي يعتبر من أكثر المقاييس مناسبة للبيئة المراد دراستها وقد قام باستخدامه العديد من الباحثين في المؤسسات. وذلك بعد الاطلاع على العديد من المقاييس الأخرى التي تقيس الاحتراق النفسي، كمقياس الاحترق النفسي لماسلاك (Maslach) 1982 وغيره. واستقر اختيار الباحثة على المقياس الحالي لمناسبته لعينة الدراسة الحالية.

أولًا – صدق المقياس:

قامت الباحثة بتطبيق أداة الدراسة على عينة الدراسة، وكذلك لتحديد مدى التجانس الداخلي لأداة الدراسة بحساب معاملات ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات الأداة والبعد الذي تنتمي إليه بعد حذف درجة الفقرة (معامل الارتباط المصحح). كما توضح ذلك الجدول التالي:

جدول (3-7) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات بعد مقياس الذكاء الوجداني بالدرجة الكلية للبعد

رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد
1	** 0.440	20	** 0.328
2	** 0.281	21	** 0.330
3	** 0.432	22	** 0.551
4	** 0.398	23	** 0.189
5	** 0.430	24	** 0.305
6	** 0.576	25	** 0.378
7	** 0.231	26	** 0.400
8	** 0.335	27	** 0.425
9	** 0.383	28	** 0.183
10	** 0.643	29	** 0.457
11	** 0.512	30	** 0.224
12	** 0.339	31	** 0.468
13	** 0.255	32	** 0.304
14	** 0.505	33	** 0.382
15	** 0.591	34	** 0.361
16	** 0.641	35	** 0.483

رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد	رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد
17	** 0.498	36	** 0.438
18	** 0.587	37	** 0.379
19	** 0.450	38	** 0.274

* دال عند مستوى الدلالة 0.05 فأقل * دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يتضح من الجدول رقم (3-9) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات بعدها موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى الدلالة (0.01) و (0.05) فأقل، مما يدل على صدق اتساقها مع أبعادها.

ثانيًا – ثبات المقياس:

قام الباحث بالتأكد من ثبات أداة الدراسة بحساب معامل الثبات (ألفا كرونباخ) ((a) ’sCronbach)، وذلك وفقًا للبيانات التي تم الحصول علهيا من عينة الدراسة، والجدول رقم (3-7) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة.

جدول (3-10) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

أبعاد الاستبانة	عدد العبارات	ثبات المقياس
مقياس الاحتراق النفسي	38	0.8316

يتضح من الجدول رقم (3-10) أن معامل الثبات العام لأبعاد الدراسة عالٍ حيث بلغ (0.860.77) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

3-5 الأساليب الإحصائية:

تم اختيار الأساليب الإحصائية المحددة وفقًا لمقتضيات الدراسة، حيث تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي الحاسوبي (Statistical Package for Social Sciences SPSS) ومن تلك الأساليب المستخدمة ما يلي:

1. معامل ألفا كرونباخ: للكشف عن معامل ثبات ألفا للمقاييس وأبعادها.
2. معامل ارتباط بيرسون للكشف عن الآتي.

- استخراج مصفوفات ارتباط مكونات المقاييس.
- الكشف عن العلاقات ودلالتها بين المتغيرات.
- ارتباطات بنود المقاييس بالدرجة الكلية للمقياس.

3. المتوسطات الحسابية: لمعرفة ظاهرية الفروق في المتغير التابع ولأغراض أخرى تتعلق بالعينة والمقياس.
4. تحليل التباين الأحادي Once way Anova للكشف عن أشكال الفروق بين المتغيرات ذات مجموعات المقارنة المتعددة.

- اختبار ت للفروق بين متوسط المجموعة والمتوسط الفرضي للمجتمع Once Sample T-Test.
- اختبار أقل فرق معنوي LSD لمعرفة اتجاه الفروق بين المجموعات.

نتائج الدراسة ومناقشتها:

نتائج السؤال الأول:

ينص السؤال الأول على: "ما مستوى الذكاء الوجداني لدى الإخصائيات النفسيات في مدينة الرياض".

وللإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية والرتب لمفردات مقياس الذكاء الوجداني المستخدم في الدراسة الحالية.

ثم قامت الباحثة بحساب قيمة ت للفروق بين متوسط درجات أفراد العينة على مقياس الذكاء الوجداني والمتوسط الفرضي لمجتمع الدراسة حتى تستطيع التعرف على مستوى الذكاء الوجداني لدى العينة مقارنة به لدى مجتمع الدراسة. وقد أسفرت المعالجة الإحصائية للبيانات عن النتائج المعروضة في الجداول التالية:

جدول رقم (4-1) المتوسطات والتكرارات وترتيب عبارات مقياس الذكاء الوجداني:

م	العبارة		موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	أحدد مشاعري الحقيقية المسئولة عن تصرفاتي	ت	14	42	21	2	1	3.82	0.79	26
		%	17.5	52.5	26.3	26.3	1.3			
2	أعرف الأسباب التي تؤدي إلى غضبي	ت	15	52	8	5	0	3.96	0.74	15
		%	18.8	65	10	6.3	0			
3	لدي القدرة على وصف مشاعري	ت	16	34	27	1	2	3.76	0.88	29
		%	20	42.5	33.8	1.3	2.5			
4	أستطيع أن أحدد نقاط قوتي ونقاط ضعفي	ت	19	36	22	3	0	3.88	0.81	22
		%	23.8	45	27.5	3.8	0			
5	أدرك مشاعري الحقيقة	ت	17	37	24	1	1	3.85	0.81	24
		%	21.3	46.3	30	1.3	.1.3			
6	يمكنني أن أحدد المشكلة التي تقلقني	ت	23	34	20	1	2	3.93	0.90	17
		%	28.8	42.5	25	1.3	2.5			
7	أعرف من الذي أحبه ومن الذي أكرهه ممن هم حولي	ت	36	30	12	1	1	4.23	0.85	4
		%	45	37.5	15	1.3	1.3			

م	العبارة		موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
8	أعرف الأسباب التي تؤدي إلى تغير مشاعري	ت	12	34	29	4	1	3.65	0.84.	33
		%	15	42.5	36.3	5	1.3			
9	مكنني الاعتذار من الآخرين	ت	25	33	20	2	0	4.01	0.82	12
		%	31.3	41.3	25	2.5	0			
10	ختار الظرف المناسب لتعبير عن انفعالاتي	ت	15	23	27	11	4	3.42	1.10	36
		%	18.8	28.8	33.8	13.8	5			
11	أستطيع أن أعبر للآخرين عن مشاعري	ت	20	33	18	9	0	3.8	0.95	27
		%	25	41.3	22.5	.113	0			
12	أستطيع ضبط انفعالاتي والتحكم فيها	ت	17	23	22	16	2	3.46	1.11	35
		%	21.3	28.8	27.5	20	2.5			
13	أستطيع التركيز على جوانب المشكلة التي تضايقني	ت	17	38	19	4	2	3.8	0.92	28
		%	21.3	47.5	23.8	5	2.5			
14	أستطيع أن أرتب أفكاري ومشاعري إذا ما واجهتني مشكلة طارئة	ت	25	35	16	2	2	3.98	0.92	14
		%	31.3	43.8	20	2.5	2.5			
15	لدى الدافعية لتحقيق	ت	25	28	22	4	1	3.9	0.95	21

م	العبارة		موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	طموحاتي	%	31.3	35	27.5	5	1.3			

م	العبارة		موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	لانحراف المعياري	الترتيب
16	بذل أقصى جهدي لإنجاز المهام التي أكلف بها	ت	26	36	13	3	2	4.01	0.93	13
		%	32.5	45	16.3	3.8	2.5			
17	سعى باستمرار إلى تنمية قدراتي		26	40	12	0	2	4.1	0.84	8
			32.5	50	15	0	2.5			
18	ثق في قدراتي عند قيامي بأي مهمة		35	27	15	3	0	4.17	0.87	6
			43.8	33.8	18.8	3.8	0			
19	لدي القدرة على مواجهة العقبات		34	31	13	1	1	4.2	0.85	5
			42.5	38.8	16.3	1.3	1.3			
20	أشارك الآخرين أفراحهم وأحزانهم		35	38	6	1	0	4.33	0.67	1
			43.8	47.5	7.5	1.3	0			
21	أدرك مشاعر الآخرين بمجرد النظر إليهم		33	25	14	8	0	4.03	1.00	10
			41.3	31.3	17.5	10	0			

م	العبارة		موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	لانحراف المعياري	الترتيب
22	أسعى لمساندة أصدقائي بالأزمات		23	54	3	0	0	4.25	0.53	3
			28.8	67.5	3.8	0	0			
23	أستطيع أن أتعامل مع لناس بمختلف جنسياتهم		18	39	19	4	0	3.85	0.81	25
			22.5	48.8	23.8	5	0			
24	يبث لي الآخرين شكواهم		29	34	12	5	0	4.08	0.87	9
			36.3	42.5	15	6.3	0			
25	أشعر بألم الآخرين		24	34	21	1	0	4.01	0.79	11
			30	42.5	26.3	1.3	0			
26	بادر بتقديم المساعدة لأي شخص يتعرض للأذى		19	35	24	2	0	3.88	0.80	23
			23.8	43.8	30	2.5	0			
27	أحاول إسعاد الآخرين مهما كان ذلك صعبا		12	34	26	7	1	3.61	0.98	34
			15	42.5	32.5	8.8	1.3			
28	أحترم مشاعر وميول أصدقائي		20	36	21	3	0	3.91	0.81	19
			25	45	26.3	3.8	0			
29	يؤلمني رؤية حيوان يتألم		18	38	13	7	4	3.73	1.06	30
			22.5	47.5	16.3	8.8	5			

م	العبارة		موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
30	أتحدث بإيجابية مع الآخرين		25	28	25	2	0	3.95	0.86	16
			31.3	35	31.3	2.5	0			
31	لدي القدرة على تكوين		22	30	28	0	0	3.92	0.79	18

م	العبارة		موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
	علاقات اجتماعية	%	27.5	37.5	35	0	0			
32	أجيد فن الاستماع إلى الآخرين		33	32	12	2	1	4.17	0.87	7
			41.3	40	15	2.5	1.3			
33	احترم كل التزاماتي مع الآخرين		24	30	21	5	0	3.91	0.90	20
			16	30	28	6	0			
34	أستطيع تصحيح أخطاء الآخرين بطريقة مقبولة		16	30	28	6	0	3.7	0.88	32
			20	37.5	35	7.5	0			
35	أعامل الآخرين بطريقة جيدة		34	37	9	0	0	4.31	0.67	2

			0	0	11.3	46.3	42.5			
31	1.03	3.73	1	9	22	26	22		أستطيع التنبؤ بالمواقف التي تثير مشاعر من حولي	36
			1.3	11.3	27.5	32.5	27.5			
		3.92	المتوسط الحسابي العام							

يلاحظ من الجدول السابق أن افراد عينة الدراسة موافقون بشدة على الذكاء الوجداني بمتوسط (4.30 من 5.00)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي (من 4.21 إلى 5.00)، وهي الفئة التي تشير إلى خيار موافق بشدة على أداة الدراسة.

كما يتضح من النتائج الموضحة أعلاه أن هناك تفاوت في موافقة أفراد عينة الدراسة على الذكاء الوجداني، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (3.42 إلى 4.33)، وهي متوسطات تتراوح ما بين الفئتين الرابعة والخامسة من فئات المقياس الخماسي واللتان تشيران إلى (موافق/ موافق بشدة) على أداة الدراسة، مما يوضح التفاوت في موافقة أفراد عينة الدراسة على الموافقة على الذكاء الوجداني.

<u>ثم قامت الباحثة بحساب قيمة ت لدلالة الفروق بين متوسط عينة الدراسة والمتوسط الفرضي لمجتمع الدراسة في الذكاء الوجداني لبيان مستوى تمتع أفراد العينة بالذكاء الوجداني مقارنة بالمتوسط الفرضي لمجتمع العينة كما يلي:</u>

- **حساب المتوسط الفرضي للمجتمع في درجة الذكاء الوجداني وذلك بضرب عدد عبارات المقياس في الدرجة المتوسطة لكل عبارة وهي (3).**
- **المتوسط الفرضي للمجتمع في درجة الذكاء الوجداني = 36 × 3 = 108**
- **إجراء اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسط عينة الدراسة والمتوسط الفرضي للمجتمع وذلك بالنسبة للدرجة الكلية لمقياس الذكاء الوجداني.**
- **والجدول التالي يوضح النتائج التي توصل إليها الباحثة.**

جدول (4-2) يوضح قيمة ت لدلالة الفروق بين متوسط عينة الدراسة والمتوسط الفرضي لمجتمع الدراسة في الذكاء الوجداني.

البعد	العدد	المتوسط الفرضي	متوسط العينة	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الذكاء الوجداني	80	108	141.46	15.02	19.92	0.01

وبالنظر إلى الجدول السابق يتضح:

- **ارتفاع مستوى الذكاء الوجداني لدى عينة الدراسة الحالية حيث بلغ متوسط درجات أفراد العينة على مقياس الذكاء الوجداني (141.46) بانحراف معياري قدره (15.02) بينما بلغت درجة المتوسط الفرضي للذكاء الوجداني لدى مجتمع الدراسة (108). وهناك فارق دال إحصائيا بين المتوسطين عند مستوى دلالة (0.01) لصالح متوسط درجات أفراد عينة الدراسة الحالية حيث بلغت قيمة ت (19.92).**

ومن خلال نتائج اختبار هذا السؤال تبين أن الأخصائيات النفسيات يتسمن بدرجة مرتفعة دالة إحصائيا في الذكاء الوجداني وأبعاده، وتتفق هذه النتيجة مع نتائج العديد من الدراسات المحلية والأجنبية السابقة أمثال دراسة (Chan، 2004) ودراسة (Easton، 2008 etal) ومن الدراسات التي اتفقت مع الدراسة الحالية في ارتفاع السمة العامة في جميع أبعاد الذكاء الوجداني دراسة (Platsidou, 2010)، وكذلك دراسة (Ghoniem، al et، 2011) التي أشارت إلى أن الموظفين من ذوي الذكاء الوجداني المرتفع يكونون أعلى من حيث الأداء المهني والرضا الوظيفي أكثر من منخفضي الذكاء الوجداني، وكما أوضح جولمان (Golman1995,) المذكر في)أحمدأ 121: 2008) "أن الأشخاص المتميزين في الذكاء الوجداني ويعرفون جيدا مشاعرهم الخاصة، ويقومون بإدارتها جيدا، ويتفهمون ويتعاملون مع مشاعر الآخرين بكفاءة، هم أنفسهم الذين نراهم متميزين في كل مجالات الحياة، وهم الأكثر إحساسا بالرضا عن أنفسهم، والتميز بالكفاءة في حياتهم، وبقدرتهم على السيطرة على بنيتهم العقلية بما يدفع إنتاجهم قدما إلى الأمام، وعلى منخفضي الذكاء الوجداني أو كما أطلق عليه "جولمان" ممن لا يستطيعون التحكم في حياتهم العاطفية، ويدخلون في معارك نفسية داخلية تدمر قدراتهم على التركيز في مجال أعمالهم وتمنعهم من التمتع بفكر أوضح". وترى الباحثة أن الأخصائية النفسية التي تتميز بذكاء وجداني مرتفع أي الوعي بالذات، والقدرة على إدارة انفعالاتها، ولديها الدافعية

الذاتية، وكذلك تتمتع بدرجة من التعاطف، وقدرتها على التعامل مع العلاقات المختلفة، تكون قادرة على القيام بأعمالها المهنية بشكل إيجابي.

نتائج السؤال الثاني:

ينص السؤال الثاني على: "ما مستوى الاحتراق النفسي لدى الأخصائيات النفسيات في مدينة الرياض".

وللإجابة عن هذا التساؤل قامت الباحثة بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات والانحرافات المعيارية والترب لمفردات مقياس الاحتراق النفسي المستخدم في الدراسة الحالية.

ثم قامت الباحثة بحساب قيمة ت للفروق بين متوسط درجات أفراد العينة على مقياس الاحتراق النفسي والمتوسط الفرضي لمجتمع الدراسة حيث تستطيع التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى العينة مقارنة به لدى مجتمع الدراسة. وقد أسفرت المعالجة الإحصائية للبيانات ان هناك تفاوت في موافقة أفراد عينة الدراسة على الاحتراق النفسي، حيث تراوحت متوسطات موافقتهم ما بين (3.38 إلى 5.66)، وهي متوسطات تتراوح ما بين الفئتين الرابعة والخامسة من فئات المقياس الخماسي واللتان تشيران إلى (موافق/ موافق بشدة) على أداة الدراسة، مما يوضح التفاوت في موافقة أفراد عينة الدراسة على الموافقة على الاحتراق النفسي.

ثم قامت الباحثة بحساب قيمة ت لدلالة الفروق بين متوسط عينة الدراسة والمتوسط الفرضي لمجتمع الدراسة في الاحتراق النفسي لبيان مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد عينة الدراسة.

- حساب المتوسط الفرضي للمجتمع في درجة الاحتراق النفسي وذلك بضرب عدد عبارات المقياس في الدرجة المتوسطة لكل عبارة وهي (3).
- المتوسط الفرضي للمجتمع في درجة الاحتراق النفسي = 38 × 3 = 114
- إجراء اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسط عينة الدراسة والمتوسط الفرضي للمجتمع وذلك بالنسبة للدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي.
- والجدول التالي يوضح النتائج التي توصل إليها الباحثة.

جدول (4-3) يوضح قيمة ت لدلالة الفروق بين متوسط عينة الدراسة والمتوسط الفرضي لمجتمع الدراسة في الاحتراق النفسي

البعد	العدد	المتوسط الفرضي	متوسط العينة	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الاحتراق النفسي	80	114	175.15	24.11	22.68	0.01

وبالنظر إلى الجدول السابق يتضح:

- **ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لدى عينة الدراسة الحالية حيث بلغ متوسط درجات أفراد العينة على مقياس الاحتراق النفسي (175.15) بانحراف ميعاري قدره (24.11) بينما بلغت درجة المتوسط الفرضي للذكاء الوجداني لدى مجتمع الدراسة (114). وهناك فارق دال إحصائيًا بين المتوسطين عند مستوى دلالة (0.01) لصالح متوسط درجات أفراد عينة الدراسة الحالية حيث بلغت قيمة ت (22.68).**

ومن خلال نتائج اختبار هذا الفرض تبين ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لدى الإخصائيات النفسيات، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Maynard- Ide 1993).

4-3 نتائج السؤال الثالث:

ينص السؤال الثالث على "هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني وبين الاحتراق النفسي لدى الإخصائيات النفسيات في مدينة الرياض

وللإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بين درجات أفراد العينة على مقياس الذكاء الوجداني ودرجاتهن على مقياس الاحتراق النفسي. والجدول التالي يبين النتائج التي توصلت إليها المعالجة الإحصائية للبيانات.

جدول رقم (4-4) معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي

	الذكاء الوجداني	الاحتراق النفسي
الذكاء الوجداني	-	-0.50 **
الاحتراق النفسي	-0.50 **	-

** دالة عند مستوى ∞≤ 0.01

باستخدام معامل ارتباط بيرسون يتضح من الجدول أعلاه أن هناك علاقة ارتباط بين الذكاء والوجداني والاحتراق النفسي عند من مستوى معنوية ∞≤ 0.01 أي أن هناك علاقة عكسية بين درجات أفراد العينة على مقياس الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي. بمعنى أن الزيادة في الذكاء الوجداني يصاحبها نقص في درجة الاحتراق النفسي والعكس. ومن خلال مناقشة هذا الفرض يتضح لنا وجود علاقة عكسية بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي. ويمكن تفسير ذلك إلى أن الذكاء الوجداني يتضمن العديد من الأبعاد والقدرات التي إذا امتلكها الإنسان أدت إلى نجاحه في الحياة المهنية وتقليل الضغط والاحتراق النفسي في مجال الحياة والوظيفة. وعلى ذلك ترى الباحثة أن هذه العلاقة العكسية تتمثل في أنه عندما تكون الأخصائية النفسية تتمتع بذكاء وجداني ستكون أكثر استعدادا للعطاء وأقل ضرر سيصيبها من الاحتراق النفسي.

4-4 نتائج السؤال الرابع:

ينص السؤال الرابع على "هل توجد فروق دالة إحصائيًا في درجة الذكاء الوجداني لدى الاخصائيات النفسيات في مدينة الرياض تعزي لمتغيرات (الحالة الاجتماعية، المؤهل الدراسي، سنوات الخبرة، الدخل السنوي"

وللإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة بالمقارنة بين متوسطات عينة الدراسة باستخدام تحليل التباين الأحادي حسب المتغيرات السابقة كما يلي:

جدول (4-5) يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة على مقياس الذكاء الوجداني وفقًا لمتغيرات (الحالة الاجتماعية، المؤهل الدراسي، سنوات الخبرة، الدخل السنوي)

المتغير	المجموعات	ن	م	ع
الحالة الاجتماعية	متزوج	40	141.9250	15.80715
	أعزب	23	140.9130	16.67582
	مطلق	12	138.8333	10.68417
	أرمل	3	143.6667	13.65040
	المجموع	78	141.2179	15.11828
المؤهل الدراسي	دبلوم	8	130.1250	9.65753
	جامعي	48	140.5417	13.91916
	ماجستير	19	144.3158	15.39499
	دكتوراه	5	157.6000	17.79888
	المجموع	80	141.4625	15.01809
الخبرة	أقل من 5 سنوات	38	137.6316	14.20206
	5 إل أقل من 10 سنوات	22	143.8182	13.54582
	10 إلى أقل من 15 سنة	10	139.6000	14.83390
	15 سنة فأكثر	10	152.7000	16.81302
	المجموع	80	141.4625	15.01809
الدخل السنوي	أقل من 40 الف ريال	22	143.9545	18.10414
	ما بين 40 و 50 ألف ريال	26	141.5385	10.43544
	ما بين 50 و 75 ريال	13	133.3077	12.27725
	أعلى من 75 ألف ريال	19	144.0526	17.11878
	المجموع	80	141.4625	15.01809

جدول (4-6) تحليل التباين حسب متغير المؤهل العلمي

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	الدلالة	ملاحظات
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	108.360	3	36.120	.153	.928	غير دالة
	داخل المجموعات	17490.934	74	236.364			
	المجموع	17599.295	77				
المؤهل الدراسي	بين المجموعات	2525.791	3	841.930	4.184	.009	دالة عند مستوى 0.01
	داخل المجموعات	15292.097	76	201.212			
	المجموع	17817.888	79				
الخبرة	بين المجموعات	1977.273	3	659.091	3.162	.029	دالة عند مستوى 0.05
	داخل المجموعات	15840.615	76	208.429			
	المجموع	17817.888	79				
الدخل السنوي	بين المجموعات	1128.755	3	376.252	1.713	.171	غير دالة
	داخل المجموعات	16689.133	76	219.594			
	المجموع	17817.888	79				

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- **أنه لا توجد أي فروق ذات دلالة إحصائية في درجات أفراد العينة في الذكاء الوجداني تعزي إلى متغيري الحالة الاجتماعية والدخل السنوي. بمعنى أنه لا تختلف درجات الأخصائيات النفسيات في الذكاء الوجداني باختلاف هذين المتغيرين (الحالة الاجتماعية والدخل السنوي).**
- **توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات أفراد العينة في الذكاء الوجداني تعزي إلى متغيري المؤهل الدراسي والخبرة حيث كانت قيمة ف دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01) بالنسبة لمتغير المؤهل الدراسي بينما كانت دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) بالنسبة لمتغير الخبرة. ولمعرفة اتجاه تلك الفروق قامت الباحثة بحساب أقل فرق معنوي LSD لدرجات أفراد العينة في الذكاء الوجداني وفقل لمتغير المؤهل الدراسي وسنوات الخبرة كما يلي:**

جدول (4-7) اختبار أقل فرق معني LSD في درجة الذكاء الوجداني حسب المؤهل الدراسي

المؤهل	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراه
دبلوم	-	-10.41667- **	-14.19079- **	-27.47500- **
جامعي		-	-3.77412- **	-17.05833- **
ماجستير			-	-13.28421- **
دكتوراه				--

يتضح من الجدول أن اتجاه الفروق بين أفراد العينة في درجات الذكاء الوجداني حسب المؤهل الدراسي لصالح مؤهل الدكتوراه مقارنة بمؤهلات الدبلوم والجامعي والماجستير، كما يتضح أن اتجاه الفروق لصالح مؤهل الماجستير مقارنة بمؤهل الدبلوم. وكذلك المؤهل الجامعي مقابل الدبلوم. بينما لا توجد فروق بين مؤهلي الدبلوم والجامعي. ومن خلال عرض النتائج السابقة يتضح لنا أن نتائج الدراسة الحالية تتفقم ع نتائج بعض الدراسات السابقة مثل دراسة الغامدي (2010) والتي كشفت بأنه توجد فروق في الذكاء الوجداني تعزي لمتغير المؤهل الدراسي. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة نورالهي (2009) في أنه لا توجد فروق دالة إحصائيًا في الذكاء الوجداني وفقًا لمتغير المؤهل الدراسي.

جدول (4-8) اختبار أقل فرق معنوي LSD في درجة الوجداني حسب متغير الخبرة

الخبرة	أقل من 5 سنوات	5 إلى أقل من 10 سنوات	10 إلى أقل من 15 سنة	15 سنة فأكثر
أقل من 5 سنوات	-	-6.18660	-1.96842	-15.06842**
5 إلى أقل من 10 سنوات		-	4.21818	-8.88182-
10 إلى أقل من 15 سنة			-	-13.10000**
15 سنة فأكثر				-

يتضح من الجدول أ، اتجاه الفروق بين أفراد العينة في درجات الذكاء الوجداني حسب متغير الخبرة لصالح فئة (15 سنة فأكثر) مقارنة بفئتي (أقل من 5 سنوات) و (10 إلى أقل من 15 سنة). بينما لم توجد فروق دالة بين باقي الفئات. ومن خلال عرض النتائج السابقة يتضح لنا انه توجد فروقا في الذكاء الوجداني وفقًا لسنوات الخبرة الأطول، ومن خلال ذلك يتضح لنا أن نتائج الدراسة الحالية أتفقت مع نتائج بعض الدراسات السابقة ومنها نتائج دراسة الغامدي (2010) بأنه توجد فروق ذات دلالة في الذكاء الوجداني تعزي لسنوات الخبرة.

4-5 نتائج السؤال الخامس:

ينص السؤال الخامس على أنه: "هل توجد فروق دالة إحصائيا في درجة الاحتراق النفسي لدى الأخصائيات النفسيات في مدينة الرياض تعزي لمتغيرات (الحالة الاجتماعية، المؤهل الدراسي، سنوات الخبرة، الدخل السنوي) وللإجابة عن هذا السؤال قامت الباحثة بالمقارنة بين متوسطات عينة الدراسة باستخدام تحليل التباين الأحادي وفقًا للمؤهل العلمي كما يلي:

جدول (4-9) يبين المتوسطات والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة على مقياس الاحتراق النفسي وفقًا لمتغيرات (الحالة الاجتماعية، المؤهل الدراسي، سنوات الخبرة، الدخل السنوي)

المتغير	المجموعات	ن	م	ع
الحالة الاجتماعية	متزوج	40	180.7250	24.22119
	أعزب	23	169.9130	26.21053
	مطلق	12	169.5833	20.37136
	أرمل	3	166.6667	17.55942
	المجموع	78	175.2821	24.34487
المؤهل الدراسي	دبلوم	8	164.5000	16.30951
	جامعي	48	169.9792	20.64233
	ماجستير	19	186.0000	26.20221

	دكتوراه	5	200.6000	31.69858
	المجموع	80	175.1500	24.11266
الخبرة	أقل من 5 سنوات	38	169.3684	23.43296
	5 إل أقل من 10 سنوات	22	182.0455	21.85772
	10 إلى أقل من 15 سنة	10	177.3000	20.95524
	15 سنة فأكثر	10	179.8000	31.71330
	المجموع	80	175.1500	24.11266
الدخل السنوي	أقل من 40 الف ريال	22	173.9545	27.43907
	ما بين 40 و 50 ألف ريال	26	178.5385	23.05859
	ما بين 50 و 75 ريال	13	163.7692	15.88581
	أعلى من 75 ألف ريال	19	179.6842	25.16182
	المجموع	80	175.1500	24.11266

جدول (4-10) تحليل التباين حسب متغير المؤهل العلمي

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	الدلالة	ملاحظات
الحالة الاجتماعية	بين المجموعات	2460.410	3	820.137	1.406	.248	غير دالة
	داخل المجموعات	43175.384	74	583.451			
	المجموع	45635.795	77				
المؤهل الدراسي	بين المجموعات	7666.021	3	2555.340	5.075	.003	دالة عند مستوى 0.01
	داخل المجموعات	38266.179	76	503.502			
	المجموع	45932.200	79				

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	ف	الدلالة	ملاحظات
الخبرة	بين المجموعات	2578.703	3	859.568	1.507	.220	غير دالة
	داخل المجموعات	43353.497	76	570.441			
	المجموع	45932.200	79				
الدخل السنوي	بين المجموعات	2404.371	3	801.457	1.399	.250	غير دالة
	داخل المجموعات	43527.829	76	572.735			
	المجموع	45932.200	79				

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- **أنه لا توجد أي فروق ذات دلالة إحصائية في درجات أفراد العينة في الاحتراق النفسي تعزى إلى متغيرات الحالة الاجتماعية والخبرة والدخل السنوي. بمعنى أنه لا تختلف درجات الأخصائيات النفسيات في الاحتراق النفسي باختلاف هذه المتغيرات الثلاثة (الحالة الاجتماعية والخبرة والدخل والسنوي).**

تتفق هذه النتيجة فيما يخص متغير الخبرة مع دراسة الوابلي (1959) في أنه لا توجد فروق في الخبرة، بينما أثبتت دراسة العقرباوي (1949) و دراسة مقابلة وسلامة (1993) حيث جاءت نتائج هذه الدراسة بأن الذين لهم من الخبرة ما بين (1-5) سنوات كانوا الفئة الأكثر تعرضا لظاهرة الاحتراق النفسي، بينما ما يخص متغير الحالة الاجتماعية لم تتفق دراسة مانيرد ايد (Ide-Maynard 1993) مع هذه النتيجة حيث أثبتت في نتائجها أن المعلمين المتزوجين عانوا في الاحتراق النفسي بدرجة أكبر من المعلمين الذين يوضعون تحت تصنيف آخر لحالة الاجتماعية.

- **توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات أفراد العينة في الاحتراق النفسي تعزي إلى متغيري المؤهل الدراسي حيث كانت قيمة في دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01). ولمعرفة اتجاه تلك الفروق قامت الباحثة بحساب أقل فرق معنوي LSD لدرجات أفراد العينة في الاحتراق النفسي وفقًا لمتغير المؤهل الدراسي كما يلي:**

جدول (4-11) اختبار أقل فرق معنوي LSD في درجة الاحتراق النفسي حسب المؤهل الدراسي

المؤهل	دبلوم	جامعي	ماجستير	دكتوراه
دبلوم	-	-5.47917 **	-21.50000 **	-36.10000 **
جامعي		-	-16.02083 **	-30.62083 **
ماجستير			-	-14.60000 **
دكتوراه				- -

يتضح من الجدول أن اتجاه الفروق بين أفراد العينة في درجات الاحتراق النفسي حسب المؤهل الدراسي لصالح مؤهل الدكتوراه مقارنة بمؤهلي الدبلوم والجامعي، كما يتضح أن اتجاه الفروق لصالح مؤهل الماجستير مقارنة بمؤهلي الجامعي الدبلوم. بينما لا توجد فروق دالة إحصائيًا بين مؤهلي الدبلوم والجامعي ولا بين مؤهلي الدكتوراه والماجستير. ومن هنا ترى الباحثة أن بعض الدراسات التي طرحت اتفقت واختلفت مع هذه النتيجة، مثل دراسة العقرباوي (1994)، ودراسة الوايلي (1995) التي أثبتت نتائجهم أنه لا توجد فروق دالة إحصائيًا تعزي لمتغير المؤهل العلمي.

ملخص نتائج الدراسة:

١-تتسم الاخصائيات النفسيات بمدينة الرياض بدرجة مرتفعة دالة إحصائية في الذكاء الوجداني وإبعاده.

٢-توجد علاقة عكسية دالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي لدى الاخصائي يات النفسيات في مدينة الرياض.

٣-لا توجد أي فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى الاخصائيات النفسيات بمدينة الرياض تعزى إلى متغير علي الحالة الاجتماعية والدخل السنوي.

٤-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الوجداني لدى الاخصائيات النفسيات بمدينة الرياض تعزى إلى متغيري المؤهل الدراسي والخبرة.

٥-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى الاخصائيات النفسيات بمدينة الرياض تعزى إلى متغيرات الحالة الاجتماعية والخبرة والدخل السنوي.

٦-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاحتراق النفسي لدى الاخصائيات النفسيات بمدينة الرياض تعزى إلى متغير المؤهل الدراسي.

توصيات الدراسة:

من خلال ما توصلت إليها الدراسة من نتائج توصى الباحثة بما يلي:

١- ضرورة أدراج أبعاد الذكاء الوجداني في استمارة تقويم الأداء الوظيفي، نظرا لأهميتها البالغه في النجاح الاجتماعي و النجاح المهني.

٢- إن شاء مركز يقوم بتدريب الاخصائيات النفسيات على آليات وإجراءات استخدام مهارات الذكاء الوجداني.

٣- نشر ثقافة الموضوعات المتعلقة الذكاء الوجداني وتوضيح دور الذكاء الوجداني في نجاح الأفراد اجتماعياً.

٤- أعطي موضوع الاحتراق النفسي المهني قدر من الأهمية في الدورات والندوات التي تعقد الاخصائيات النفسيات.

٥- ضرورة زيادة وظائف الاخصائيات النفسيات حيث أن إعدادهن لا تغطي المراكز والمستشفيات ودور الأيتام وغيرها.

٦- ضرورة توفير مقاييس نفسية خاصة في الذكاء الوجداني والاحتراق النفسي مقننه على البيئة السعودية.

المراجع :

- زهران، حامد عبدالسلام (٢٠٠٣) الصحة النفسية والعلاج النفسي، القاهرة: عالم الكتب.
- ابن كثير، اسماعيل (١٩٨٩) تفسير القرآن العظيم.المجلد واحد. بيروت: دارالمعرفة.
- - أبو النصر، مدحت محمد (٢٠٠٨) تنمية الذكاء العاطفي. القاهرة: دار الفجر.
- جولمان، دانيال (٢٠١٠) الذكاء العاطفي الرياض: مكتبة جرير للنشر.
- الحجاج، الإمام أبي الحسين مسلم (٢٠٠٣). صحيح مسلم.المجلد٤: دار الخير.
- الخضر، عثمان حمود (٢٠٠٨) الذكاء الوجداني إعادة صياغة مفهوم الذكاء.الكويت : الإبداع الفكري.
- السمادوني،ابراهيم(٢٠٠٧) الذكاء الوجداني أسسه: تطبيقاته، تنمية. عمان: دار الفكر للنشر.
- الرشيدي، هارون توفيق (١٩٩٩) الضغوط النفسية طبيعتها نظرياتها برامج مساعدة الذات في علاجها.القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.
- عدس، محمد عبد الرحيم(١٩٩٧) الذكاء من منظور جديد.عمان: دار الفكر للنشر.
- العساف، صالح بن حمد(١٤١٦هجري) المدخل إلى البحث في العلوم السلوكية. الرياض، مكتبة العبيكان.
- الغافري.حمد حمود(٢٠١٠) الذكاء العاطفي نشأته وماهيته وأهميته ومجالات التنمية في الذات، سلطنة عمان: دار الألوان الحديثة.
- عثمان، حباب عبد الحي(٢٠٠٧) الذكاء الوجداني وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافي.رسالة دكتوراه غير منشورة.كلية الآداب. جامعة الخرطوم، السودان.
- العمري، سيف سرحان(٢٠٠٧) الاحتراق النفسي لدى معلمي المدينة المنورة.رسالة علمية جامعة اليرموك.الأردن.
- المرزوقي، جاسم محمد(٢٠٠٤) الاحتراق النفسي لدى معلمي الإمارات.جامعة اليرموك.

- نور إلهي، سوسن رشاد(٢٠٠٩) علاقة الذكاء الوجداني في الاتجاهات الوالدية للتنشئه كما تدركها طالبات مرحلتي التعليم الثانوي والجامعي بمدينة مكة المكرمة.رسالة منشورة.كلية التربية جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

- الوابلي، سليمان محمد سليمان(١٩٩٥) الاحتراق النفسي ومستوياتها لدى معلمي التعليم العام، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية.

- أحمد، بشرى اسماعيل (٢٠٠٨) الذكاء الوجداني وعلاقتها بكل من نمط القيادة وأساليب مواجهة الضغوط لدى عينة من القادة الإداريين. مجلة كلية التربية، العدد (٩٥)، ١٣٥.

- سلامة ومقابلة،(١٩٩٣) ظاهرة الاحتراق النفسي لدى المعلمين الأردنيين في ضوء عدد من المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، العدد(٩).٣٣.

- عبد الله، جابر محمد(٢٠٠٦)الذكاء الوجداني وعلاقتها بالكفاءة الذاتية واستراتيجيات مواجهة الضغوط للمعلمين المرحلة الابتدائية. دراسات عربية في علم النفس، (٣)٥٣٣-٦١٤.

- -عبدالله، هشام إبراهيم(٢٠٠٨أ)فاعلية برنامج إرشادية لتنمية الذكاء الوجداني وأثرها على الرضا المهني لدى المرشد المدرسي. مجلة كلية التربية بالإسماعيلية، العدد(١٢)،٤٧-١٠٠.

- عجوة،عبد العال حامد (٢٠٠٣) الذكاء الوجداني وعلاقتها بكل من الذكاء المعرفي العمر، التحصيل الدراسي، التوافق النفسي لدى طلاب الجامعة.العدد (١٣)،٢٥١-٣٩٦.

- الغامدي، فؤاد صالح (٢٠١٠) فعالية برنامج ارشادي قائم على الذكاء الوجداني و أثره على تنمية دافعية الانجاز لدى المرشد الطلابي. رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك عبدالعزيز، جده.

- فراج، انور محمد (٢٠٠٥) الذكاء الوجداني وعلاقته بمشاعر الغضب والعدوان لدى طلاب الجامعة. دراسات عربية في علم النفس، ٤(١)، ١٥١-٩٣.

- العقرباوي، محمد (١٩٩٤) مستوى ومصادر الإحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكوميه في مديرية التربية والتعليم لعمان الكبرى. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنيه، عمان، الأردن.

- الجعبري، عالية وحيد محمد علي (٢٠٠٤) انماط السلوك الإداري لمديري المدارس الثانوية الحكوميه في محافظة عمان العاصمة من وجهة نظر المعلمين وعلاقتها بمستويات احتراقهم النفسي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربيه للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- عكاشة، محمد فتحي (١٩٩٢) علم النفس الصناعي، مطبعة الجمهوريه الاسكندريه، مصر.

المراجع الإنجليزية:

- **Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15, 197.**
- **Easton, C., Martin, W. E., & Wilson, S. (2008). Emotional Intelligence and Implications for Counseling Self-Efficacy: Phase II. Counselor Education and Supervision, 47(4), 218–232.**
- **Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). Models of emotional intelligence. In R.J. Sternberg (ed.): Handbook of human intelligence (pp.396-420). New York: Cambridge University Press.**
- **Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). Models of emotional intelligence. In R.J. Sternberg (ed.): Handbook of human intelligence (pp.396-420). New York: Cambridge University Press.**
- **Maslach C. Burnout: The cost of caring. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall; 1982.**
- **Bar-On, R. (1988). The development of a concept of psychological well-being. Unpublished doctoral dissertation, Rhodes University, South Africa.**
- **Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). In R. Bar-On and J. D. A. Parker (Eds.), Handbook of emotional intelligence. San Francisco: Jossey-Bass.**
- **Goleman, D. (1995). Emotional intelligence. Bantam Books, Inc.**
- **Weisinger, H. 1998. Emotional intelligence at work. San Francisco: Jossey-Bass.**

- **Pines, A. M., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). Burnout: From Tedium to Personal Growth. New York: The Free Press.**
- **Ranee, S., Subramaniam, Cheong, & Sau, L. (2008). Emotional Intelligence of Science and Mathematics Teachers: A Malaysian Experience. Journal of Science and Mathematics Education in Southeast Asia, v31.**
- **Maynard-Ide, Jo Anna (1992). Occupational burnout among teachers in selected urban schools. Dissertation Abstract International, Vol. 53, No. 12, June 1993, 4138A.**
- **Platsidou, M. (2010). Trait Emotional Intelligence of Greek Special Education Teachers in Relation to Burnout and Job Satisfaction. School Psychology International, 31(1).**
- **El Khouly, Sayed and Mostafa, Abdulazim Ghoniem and Ghadami, Mohsen and Ibrahim, Mohammed, Impact of Emotional Intelligence and Gender on Job Satisfaction Among Egyptian Government Sector Employees (November 11, 2010). Current Research Journal of Social Sciences, Vol. 3, No. 1, January 25, 2011.**