

**الذكاء العاطفي والاحتراق المهني لدى الأخصائيات
الاجتماعيات من منظور الممارسة العامة في الخدمة
الاجتماعية**

**"Emotional Intelligence and Professional Burnout
among Social Workers: A Generalist Social Work
Practice Perspective"**

د/ معوض محمود معوض

**مدرس بقسم مجالات الخدمة الاجتماعية
المعهد العالي للخدمة الاجتماعية ببناها**

DOI: 10.21608/fjssj.2024.465193

Url: https://fjssj.journals.ekb.eg/article_465193.html

تاريخ إستلام البحث: ٢٠٢٤/٦/١٠ م تاريخ القبول: ٢٠٢٤/٧/٢٠ م تاريخ النشر: ٢٠٢٤/٧/٣٠ م
توثيق البحث: معوض، معوض محمود (٢٠٢٤). الذكاء العاطفي والاحتراق المهني لدى الأخصائيات الاجتماعيات من
منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، ع. ١٨، ج. (٨)، ص-ص: ٤٦-٣.

٢٠٢٤ م

الذكاء العاطفي والاحتراق المهني لدى الأخصائيات الاجتماعيات من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى الذكاء العاطفي والاحتراق المهني لدى (١١٠) أخصائيات اجتماعيات بالمرحلة الثانوية، وتحليل العلاقة بينهما. أظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي والاحتراق المهني كانا في المستوى المتوسط، كما تبين وجود علاقة عكسية دالة إحصائيًا بين أبعاد الذكاء العاطفي وأبعاد الاحتراق المهني؛ فكلما ارتفع الذكاء العاطفي انخفض الاحتراق المهني، والعكس صحيح. واستنتجت الدراسة ضرورة تبني برامج لتعزيز الذكاء العاطفي لدى الأخصائيات كآلية فعالة للحد من الاحتراق المهني، في إطار الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، الاحتراق المهني، الممارسة العامة، الأخصائيات الاجتماعيات.

"Emotional Intelligence and Professional Burnout among Social Workers: A Generalist Social Work Practice Perspective"

Abstract:

The study aimed to assess the levels of emotional intelligence and professional burnout among 110 social workers in secondary schools and to examine the relationship between these variables. The results indicated that both emotional intelligence and professional burnout were at a moderate level. Moreover, a statistically significant negative correlation was found between the dimensions of emotional intelligence and those of professional burnout, indicating that higher emotional intelligence was associated with lower burnout, and vice versa. The study concluded on the necessity of implementing programs to enhance emotional intelligence as an effective strategy to reduce professional burnout within the framework of general social work practice.

Keywords: Emotional Intelligence, Professional Burnout, Generalist Practice, Social Workers.

أولاً: مشكلة الدراسة:

يُعد المجال التعليمي من المجالات المهمة التي تحظى باهتمام الأخصائيين الاجتماعيين، نظرًا لقدرة المدرسة على استيعاب عدد كبير من أفراد المجتمع، وهو ما لا يتوافر عادة في أي مجال آخر من مجالات الخدمة الاجتماعية. ويضم المجال التعليمي مؤسساتٍ تعليميةً متعددة المراحل، تساهم في تعزيز وتطوير نمو الطلاب وتحقيق النضوج الاجتماعي لديهم، بالإضافة إلى تزويدهم بالمهارات اللازمة لمواجهة الحياة الحالية والاستعداد لمتطلبات الحياة المستقبلية، ولا يقتصر دورها على تزويدهم بالمعارف والعلوم (خاطر؛ كشك، ٢٠٠٧، ص. ٢).

وفي ضوء ذلك، تتضح أهمية البيئة المدرسية في العملية التعليمية ودورها في تعديل سلوك التلاميذ؛ لذا كان لا بد من توفير مناخ اجتماعي سليم يقوم على أساس التفاهم والتشجيع وإشباع احتياجات التلاميذ، مثل الحاجة إلى الانتماء أو الحاجة إلى التقبّل الاجتماعي (أبو النصر، ٢٠١٧، ص. ٢١).

وفي مرحلة التعليم الثانوي، تتزايد التحديات التنموية والنفسية للطلبة، مما يجعل البيئة المدرسية في هذا المستوى مختلفة عن غيرها من المراحل التعليمية. فالمدرسة الثانوية ليست مجرد امتدادٍ للمرحلة المتوسطة، بل تمثل تحولًا في الاحتياجات المعرفية والعاطفية والاجتماعية للطلاب، الذي يتعامل مع ضغوط داخلية وخارجية مكثفة. وتشهد البيئة المدرسية في مرحلة التعليم الثانوي تحولات معرفية واجتماعية كبيرة، حيث يعيش الطلبة فترة المراهقة ويواجهون قرارات مهمة بشأن مستقبلهم، مما يجعل بيئة المدرسة أكثر كثافة من الناحية النفسية والاجتماعية. وقد أكدت دراسة إبراهيم (٢٠١٥) أن مرحلة التعليم الثانوي تُعد من أهم مراحل التعليم لأنها تتوسط السلم التعليمي وتوازي مرحلة المراهقة.

وفي هذا الإطار، تُعد الخدمة الاجتماعية من المهن التي يتعرض فيها الأخصائيون الاجتماعيون لضغوط مهنية مستمرة تفرضها طبيعة العمل، والتي تتطلب التعامل مع فئات متنوعة من العملاء، يمتلك كلٌ منهم احتياجات ومتطلبات خاصة. ويقتضي ذلك الإصغاء الدائم لمشكلاتهم والسعي إلى إيجاد حلول مناسبة لها. ومع تراكم هذه الضغوط، قد يعجز الأخصائي الاجتماعي عن التكيف، مما يؤدي إلى حالة من الاحتراق المهني نتيجة الإرهاق النفسي المستمر. وقد أشار أبو النصر (٢٠١٧، ص. ١٨٨-١٨٩) إلى أن الأخصائيين الاجتماعيين يعانون من الإحباط الإداري والاحتراق المهني نظرًا لعوامل عدة، منها ما يرتبط

بالتلاميذ كعدم وعيهم بدور الأخصائي الاجتماعي بالمدرسة، وإحجامهم عن المشاركة في الأنشطة الاجتماعية، فضلاً عن ضعف وعي أولياء الأمور بدور الأخصائي الاجتماعي، وقلة فرص الترفيه والتنمية المهنية.

ويتفق ذلك مع دراسة ويلسون (Wilson, 2017) وسوخوس وآخرين (Sochos et al., 2012)، اللتين أشارتا إلى أن من أهم مصادر الاحتراق المهني نقص التشجيع من الرؤساء وغياب التقدير والحوافز وتهميش دور الأخصائي الاجتماعي.

فالاحتراق المهني يؤثر سلباً على الأخصائيين الاجتماعيين، إذ يجعلهم يكرهون المهنة ولا يستطيعون تقديم المساعدة المهنية، مما يؤدي إلى ضعف الإنتاج وفي النهاية إلى الانهيار المهني (الغرايبة، ٢٠١١، ص. ٣٨). ومن أبرز مؤشرات هذه الظاهرة شعور الفرد بالإجهاد البدني والعقلي، وانخفاض تقديره لذاته، وتدني دافعيته للعمل، وازدياد نظرتة السلبية نحو ذاته ووظيفته وزملائه، وما يصاحب ذلك من إحساس باليأس والعجز والفشل (القيسي، ٢٠١٩، ص. ٢٦). فالاحتراق يرتبط بالمشاعر والاستجابات النفسية السلبية التي تنتهي عادة بحالة من الإجهاد النفسي والانفعالي تؤدي إلى انسحاب الفرد أو عزوفه عن أداء أدواره (الصمد، ٢٠١٧، ص. ١٤٨).

وتُعد مهنة الخدمة الاجتماعية من أكثر المهن تأثراً بالضغط الاجتماعي، إذ إنها مهنة تُعنى بحل المشكلات والتعامل مع العملاء، وهو ما قد يؤثر في الأداء المهني للأخصائيين الاجتماعيين (باين، ٢٠١٠، ص. ١٣١). وقد أكدت دراسة إيقارب وآخرين (٢٠٠٩) أن الاحتراق المهني يؤدي إلى تدني الشعور بالإنجاز وتبلد المشاعر والإجهاد الانفعالي، وانفقت معها دراسة قائد وآخرين (٢٠١١) التي أضافت أن الاحتراق المهني يؤدي إلى ميل الإنسان إلى تقييم ذاته بطريقة سلبية.

وقد ظهر مصطلح الاحتراق المهني لأول مرة عام ١٩٧٤ على يد فريدنبرجر (Freudenberger)، الذي عرّفه بأنه "فشل أو استنزاف ناتج عن أداء متطلبات مفرطة للطاقة والقوة والموارد". وقد ركز البحث في هذا المجال على العاملين في المهن الإنسانية كالمعلمين والممرضين والمرشدين النفسيين (رمضان، ٢٠١١، ص. ١٩٦). ثم قدّم ماسلاش (Maslach, 1979) تعريفاً آخر اعتبر فيه أن الاحتراق المهني يتمثل في "نقص الاهتمام بالزملاء، والشعور بالاستنزاف العاطفي، وفقدان الإحساس بالتعاطف مع الآخرين". أما الوابلي (١٩٩٥) فقد عرّفه بأنه حالة من الإهمال المهني الناتج عن التوتر المستمر، ويتكون من

ثلاثة أبعاد هي: الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، وتناقص الشعور بالإنجاز (طه، ٢٠٠٣، ص. ٥). كما أوضح فاربر (١٩٩١) أن الاحتراق ظاهرة متصلة بالعمل تنشأ من مقارنة الفرد بين الجهد والنتاج، وتحدث غالباً لدى من يعملون وجهاً لوجه مع العملاء، وتتصف بالتخلي عن العمل أو الاستمرار فيه مع النظرة الساخرة والإرهاق العاطفي والجسدي (طه، ٢٠٠٣، ص. ٧).

ومن أبرز مسببات الاحتراق عبء العمل الزائد، والمهام الإدارية المتزايدة، وضعف التواصل، ونقص المكافآت والدعم، والعمل لفترات طويلة دون راحة، والشعور بالعزلة، والرتابة، وضعف الاستعداد للتعامل مع الضغوط (حمي؛ صليحة، ٢٠١٩، ص. ٩٥). وتترتب عليه آثار صحية وسلوكية سلبية تشمل أمراض القلب والقرحة وضعف جهاز المناعة، إلى جانب آثار سلوكية مثل الغياب المتكرر والنزعة العدوانية (المغربي، ٢٠١٨، ص. ٧٢-٧٣).

في المقابل، يبرز الذكاء العاطفي كقدرة إنسانية تسهم في مواجهة هذه الضغوط. فالأفراد يختلفون في قدراتهم ومهاراتهم واستجاباتهم لمتطلبات المهنة بناءً على مستوى الذكاء العاطفي لديهم. وقد توصلت دراسة داني وفاروقي (Dani & Farooqui, 2017) إلى أن الذكاء العاطفي يسهم بنسبة ٨٠% في النجاح مقابل ٢٠% للذكاء العقلي. ويُعدّ الذكاء العاطفي من القدرات الأساسية التي تساعد الأفراد في مجال التعليم والتربية (خصاونة، ٢٠٢١، ص. ٢). وتشير الأدبيات النفسية إلى أن ضعف الذكاء العاطفي يؤدي إلى ضعف التوافق النفسي والاجتماعي وزيادة القلق والاكتئاب (فريح؛ العبيدي، ٢٠٢١، ص. ٣٩٧).

كما أن فهم الذات يعد أساساً لفهم الآخرين، فالعلاقة بالآخرين تعكس الحالة الداخلية للفرد. ومن يفهم نفسه يفهم الآخرين والعكس صحيح (بوبر، ٢٠٠٢، ص. ٣٤). ويتمثل الذكاء العاطفي في قدرة الإنسان على التعامل الإيجابي مع ذاته والآخرين وضبط انفعالاته لتحقيق السعادة لنفسه وللمن حوله، إذ يساعد الذكاء العاطفي على تعديل طريقة التفكير ونظرتنا للأمور، مما يولد مشاعر إيجابية مستمرة (العيّتي، ٢٠٠٣، ص. ١٨-١٩). وقد دعمت دراسة إدجار وآخرين (Edgar et al., 2011) هذا المفهوم، حيث ربطت الذكاء العاطفي بقدرة الفرد على تفسير الانفعالات الطبيعية، موضحة أن ضعف الوعي الذاتي وإدارة الذات يرتبط بانخفاض الذكاء العاطفي.

ومن الناحية التنظيمية، يُعد الذكاء العاطفي أحد أهم الأساليب التي تنظم العلاقات بين العاملين داخل المؤسسة، فهو مهارة أساسية تدعم قدرة الأفراد على أداء عملهم بكفاءة (الشهودي، ٢٠١٤، ص. ٢). كما أصبح الذكاء العاطفي جزءاً محورياً في فلسفة المؤسسات التدريبية لما له من دور في تحسين الأداء المهني (حسن، ٢٠١٢، ص. ٣٤).

وفي ضوء ذلك، يُعد الذكاء العاطفي أداة فعالة لمواجهة الضغوط المهنية لدى الأخصائيين الاجتماعيين، إذ يساعد الأخصائية الاجتماعية على فهم ذاتها وضبط انفعالاتها وفهم مشاعر الآخرين، مما يعزز قدرتها على التكيف وتحسين أدائها المهني. وتظهر الأدبيات أن الذكاء العاطفي يساهم في خفض مستويات الاحتراق المهني عبر تنمية المرونة الانفعالية وتحسين جودة العلاقات المهنية. ومن منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، يمثل الذكاء العاطفي عنصراً محورياً في تمكين الأخصائية من أداء أدوارها عبر المستويات الفردية والجماعية والمجتمعية.

وقد أكدت الدراسات الحديثة هذه العلاقة؛ إذ أشارت دراسة أماندا (Amanda, 2021) إلى أن المعلمين ذوي الذكاء العاطفي المرتفع أكثر قدرة على إدارة الصفوف الدراسية وبناء علاقات إيجابية مع الطلاب، وهو ما أكدته دراسة هاريسا وآخرين (Harisa et al., 2022)، التي أوضحت أن الذكاء العاطفي يرتبط بجودة إدارة الفصل الدراسي. كما بينت دراسة يوسف (٢٠١١) وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرار لدى معلمي المرحلة الثانوية، وأوصت دراسة عسيري (٢٠٢٢) بتشجيع المعلمين على استخدام الأساليب الابتكارية وتقديم الحوافز للمتميزين في تطبيقها.

وعليه نجد أن هناك العديد من الدراسات التي تناولت الاحتراق المهني وضغوط العمل، وأيضاً التي تؤكد على ضرورة توظيف مهارات الذكاء العاطفي في المؤسسات التعليمية للتخفيف من ضغوط العمل ومحاولة الحد من الاحتراق المهني وذلك لتنمية مهارات الأخصائي الاجتماعي وغرس روح التعاون، وتفهم مشاعر الكوادر، وزيادة فعالية العملية التعليمية، ومن بين هذه الدراسات (مرتبة وفقاً للتسلسل الزمني):

١- دراسات مرتبطة بالاحتراق المهني:

تُبرز دراسة ويلسون (Wilson, 2017) أن الأخصائي الاجتماعي المحترف يتميز بالصدق، والاهتمام بالآخرين، والتعاطف، ويسعى باستمرار لمساعدة العملاء على الانتقال من حالات الجمود إلى التكيف الإيجابي. إلا أن هذا الالتزام الإنساني العميق قد يؤدي في بعض

الأحيان إلى الإرهاق الوظيفي أو الصدمة غير المباشرة نتيجة الانخراط الزائد في معاناة الآخرين. تناولت الدراسة مقدمات الإرهاق الوظيفي المتمثلة في عبء العمل، وضعف التحكم، وتعارض القيم، وانخفاض الإنصاف والمكافأة، وضعف العلاقات المهنية، موضحةً ارتباطها بمظاهر التوتر والإنهاك المهني. كما أشارت إلى أن الأخصائيين الذين يعملون مع الفئات المتضررة من الصدمات قد يعانون من تراجع الكفاءة المهنية وتزايد الضغوط النفسية والجسدية، مما يستدعي تعزيز الرعاية الذاتية المهنية كآلية وقائية لحماية الأخصائي من الاحتراق المهني.

وخلصت دراسة نام وآخرين (Nam et al., 2015) إلى أن أبرز العوامل المسببة للاحتراق النفسي تتمثل في الخبرة العملية، وضعف التعويضات والإشراف، ومحدودية فرص الترقية، ونقص حرية العمل. كما تبين أن العوامل المرتبطة بالعمل تؤثر بدرجة أكبر من تلك المتعلقة بالمعلماء. وأظهرت النتائج أن ارتفاع العمر وسنوات الخبرة يرتبط بانخفاض تقدير الذات والذكاء العاطفي، بينما يسهم الدعم الاجتماعي في تقليل احتمالات الاحتراق النفسي. وأوصت الدراسة بضرورة تبني برامج وقائية وداعمة للأخصائيين الاجتماعيين لتعزيز قدراتهم على مواجهة الضغوط المهنية.

وأوضحت دراسة سوخوس وآخرين (Sochos et al., 2012)، من خلال نموذج مسار وظيفي، العلاقة بين ضغوط العمل والدعم الاجتماعي والإرهاق المهني لدى الأطباء المبتدئين باستخدام عينة مكونة من (١٨٤) طبيباً. كشفت النتائج أن زيادة متطلبات الوقت، والقيود التنظيمية، وضعف الثقة بالنفس، ارتبطت بانخفاض إدراك الدعم من المشرفين، في حين أن الأطباء الذين تولوا مسؤوليات سريرية أكبر شعروا بدعم أكبر من مشرفيهم. كما تبين أن نقص الدعم من الزملاء يرتبط بنقص الدعم من الإدارة والأسرة، وأن إدراك دعم المشرفين يسهم في خفض مستويات الإرهاق المهني، بينما كان الدعم الزائد من الزملاء مرتبطاً بزيادة الشعور بالإرهاق. وتؤكد هذه النتائج أهمية بناء شبكات دعم مهنية فعالة كاستراتيجية وقائية للحد من الاحتراق المهني، خصوصاً في البيئات المهنية عالية الضغط.

وتُظهر دراسة هالبيرج (Hallberg, 2008) أن الاحتراق الوظيفي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بطبيعة بيئة العمل ونمط السلوك المهني، إذ توصلت من خلال عينة مكونة من (٣٢٩) استشارياً في المركز السويدي لتكنولوجيا المعلومات إلى أن الرقابة الزائدة في العمل، وضغوط

المهام، والمزاج الشخصي، ونقاء الضمير تعد من أهم العوامل المسؤولة عن درجة الاحتراق المهني.

كما أوضحت دراسة كومار (Kumar, 2008)، التي أجريت على الأطباء النفسيين في نيوزيلندا، أن معدلات الاحتراق المهني مرتفعة، حيث يعاني نحو ثلثي الأطباء من مستويات متوسطة إلى مرتفعة من الإرهاق النفسي وتدني الشعور بالإنجاز، رغم استمرار الرضا الوظيفي العام بمستوى جيد، مما يعكس تناقضاً بين الالتزام المهني والإنهاك العاطفي الذي يصاحب المهن الإنسانية.

أما دراسة أونسل (Oncel, 2008)، التي استهدفت (٣٢٥) قابلة في تركيا، فقد بيّنت أن مستويات الاحتراق والإرهاق العاطفي كانت متوسطة، وأن الإنجاز الشخصي بقي في مستوى معتدل، وهو ما يبرز أن المهن القائمة على الرعاية الإنسانية تتسم بضغوطٍ انفعاليٍّ مزمن قد يؤدي إلى تراجع الكفاءة النفسية دون انقطاع الرضا المهني تماماً، مما يوضح أهمية تنمية الذكاء العاطفي وأساليب التكيف المهني للحد من هذه الظاهرة.

بينما تناولت دراسة رمضان (٢٠١١) طبيعة العلاقة بين مستوى الاحتراق الوظيفي ومستوى الرضا المهني لدى معلمي المرحلة الابتدائية، حيث كشفت النتائج عن ارتفاع درجة الاحتراق الوظيفي بدرجة دالة إحصائية، مع وجود ارتباطات سالبة بين مكونات الاحتراق الوظيفي وبعض مكونات الرضا المهني، مما يشير إلى أن ارتفاع مستويات الاحتراق ينعكس سلباً على رضا المعلمين المهني. وفي سياق متصل، جاءت دراسة حاتم (٢٠١٥) للتعرف على شدة الإنهاك المهني لدى الأطباء العاملين بمصلحة الاستجالات، حيث بينت النتائج معاناتهم من ارتفاع مستويات الإنهاك المهني مع وجود فروق دالة بين الجنسين لصالح الإناث، مما يوضح التأثير الجندري في طبيعة استجابات الأفراد للضغوط المهنية. أما دراسة شاهين (٢٠١٥) فقد ركزت على فئة معلمي التربية الخاصة، مستهدفةً الكشف عن العلاقة بين التمكين النفسي والاحتراق النفسي المهني، وتوصلت إلى وجود فروق دالة بين الذكور والإناث في مستوى الاحتراق النفسي لصالح الإناث، مؤكدةً ضرورة التدخل الإرشادي المبكر لحماية المعلمين من مظاهر الاحتراق.

وفي عام ٢٠١٨، قدمت تلالي وتاوريريت (Talali & Taouririt, 2018) دراسة نوعية حول العلاقة بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني لدى القابات العاملات في أقسام التوليد، وأظهرت نتائجها وجود علاقة ارتباطية سالبة وضعيفة نوعاً ما بين الاحتراق النفسي بأبعاده

الثلاثة والتوافق المهني. كما جاءت دراسة ناضر (Nader, 2018) لتؤكد أثر الاحتراق النفسي المهني على الممارسة المهنية للعاملين في مجال رعاية الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، مشيرةً إلى اختلاف درجات الاحتراق باختلاف الجنس وطبيعة التخصص، مما يبرز أهمية السياق المهني في تحديد مستويات الاحتراق.

وفي سياق الاهتمام بالعوامل المهنية، جاءت دراسة رضوان (٢٠١٩) لتحديد مسببات الاحتراق المهني لدى الأخصائيين الاجتماعيين في المجال المدرسي، مبرزةً تأثير العوامل المرتبطة ببيئة العمل وضعف التقدير المجتمعي وكثرة الأعباء المهنية. وتوصلت إلى عددٍ من المقترحات لتخفيف حدة الاحتراق المهني، من بينها زيادة الدورات التدريبية وعدم تكليف الأخصائيين بأعمالٍ إدارية لا ترتبط بطبيعة مهنتهم. أما دراسة حمي وصليحة (٢٠١٩) فقد ركزت على أساتذة التعليم الابتدائي، وأظهرت نتائجها وجود علاقة عكسية قوية بين الاحتراق المهني والأداء الوظيفي، ما يشير إلى أن ارتفاع مستويات الاحتراق يؤدي إلى انخفاض الأداء الفعّال في البيئة المدرسية. وفي العام التالي، تناولت دراسة الحلبي (Al-Halabi, 2020) مسببات الاحتراق الوظيفي لدى اختصاصي المكتبات في المدارس، وكشفت عن معاناتهم من احتراقٍ متوسط في بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد الشعور، مما يعكس أثر طبيعة العمل الروتيني على الصحة النفسية للعاملين. وتلتها دراسة هواري (٢٠٢٠) التي بحثت في مستوى الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي باستخدام مقياس ماسلاش، وأكدت وجود درجات متفاوتة من الاحتراق النفسي داخل هذه الفئة المهنية. وفي عام ٢٠٢١، بحثت دراسة البريكي وآخرون (٢٠٢١) متلازمة الاحتراق المهني لدى المراجعين الخارجيين في ليبيا، وأظهرت ارتفاع مستويات الاحتراق، مع وجود فروقات دالة تبعاً للجنس والمؤهل العلمي ومدة الخبرة، مما يدل على تنوع الاستجابات المهنية تبعاً للمتغيرات الشخصية. وفي أحدث الدراسات، توصلت دراسة بلعادي وسبع (٢٠٢٣) إلى أن الأطباء في المؤسسات الصحية الجزائرية يعانون من احتراقٍ نفسي مرتفع في جميع أبعاده الثلاثة، دون فروقٍ تُعزى للسن أو الخبرة، وهو ما يشير إلى أن طبيعة العمل الطبي نفسها تمثل عامل ضغطٍ مستمرٍ بغض النظر عن الخبرة الزمنية.

يُلاحظ من العرض السابق أن ظاهرة الاحتراق المهني تشترك في مظاهرها عبر المهن المختلفة، سواء التعليمية أو الطبية أو الاجتماعية، كما تتأثر بدرجة كبيرة بالعوامل البيئية والتنظيمية والنفسية. وتشير أغلب الدراسات إلى أن النساء أكثر عرضةً للاحتراق من الرجال،

وأن غياب الدعم المهني والاجتماعي يفاقم من حدته. ويبدو أن القاسم المشترك هو ارتباط الاحتراق بانخفاض الأداء وضعف الرضا المهني، مما يستدعي برامج وقائية وإرشادية تعزز التوازن النفسي والمهني للعاملين.

٢- دراسات مرتبطة بالذكاء العاطفي:

استهدفت دراسة كاريمي وآخرون (Karimi et al., 2020) قياس أثر تدريب الذكاء العاطفي على جودة رعاية المسنين ورفاهية العاملين وتمكينهم النفسي في منشأة رعاية بأستراليا. استخدمت الدراسة تصميمًا شبه تجريبي شمل مجموعتين (تجريبية وضابطة)، ونُفذ البرنامج التدريبي لمدة ستة أشهر. وأظهرت النتائج تحسنًا واضحًا لدى أفراد المجموعة التجريبية في مستويات الذكاء العاطفي، وجودة الرعاية، والرفاهية العامة، والتمكين النفسي، بينما لم تُسجل فروق جوهرية لدى المجموعة الضابطة، مما يؤكد فاعلية تدريب الذكاء العاطفي في تعزيز الأداء المهني وتحسين جودة الرعاية المقدمة. وأظهرت دراسة داني وفاروقي (Dani & Farooqui, 2017) أن الذكاء العاطفي يلعب دورًا أكبر من الذكاء المعرفي في توجيه السلوك الإنساني وتحقيق النجاح؛ إذ يُعزى نحو ٨٠% من النجاح إلى الذكاء العاطفي مقابل ٢٠% فقط لمعدل الذكاء. هدفت الدراسة إلى تطوير برنامج تعليمي لتعزيز الذكاء العاطفي لدى طلاب المرحلة الإعدادية، مستخدمةً تصميم اختبار قبلي/بعدي لمجموعتين تجريبية وضابطة من البنين والبنات. وأظهرت النتائج تحسنًا كبيرًا في أداء المجموعة التجريبية بعد تطبيق البرنامج، دون فروق تُذكر بين الجنسين، مما يؤكد فعالية البرامج التعليمية في تنمية الذكاء العاطفي لدى طلاب المدارس.

وأوضحت دراسة إدجار وآخرون (Edgar et al., 2011) العلاقة بين الشخصية والذكاء العاطفي والقدرة على تفسير تعبيرات الوجه العاطفية. وانتقدت الدراسة اعتماد أبحاث سابقة على صور فوتوغرافية ثابتة لا تعكس الانفعالات الطبيعية بما يضعف الصدق البيئي. ولتجاوز ذلك، استخدمت مقاطع فيديو لانفعالات واقعية، وقاست موثوقية تقييم المشاركين لهذه التعبيرات وعلاقتها بسمات الشخصية والذكاء العاطفي. شملت العينة خمسين مشاركًا أكملوا استبيانات للشخصية والذكاء العاطفي، وتم تحليل تقيّماتهم مرتين للتحقق من الثبات. وأظهرت النتائج دعمًا محدودًا للعلاقة بين الذكاء العاطفي وسمات الشخصية، مع تأكيد الحاجة إلى مزيد من الدراسات حول تفسير الانفعالات الطبيعية.

وتُعد دراسة عبود (٢٠١٤) من أوائل الدراسات العربية التي نادت بأهمية توفير عوامل الرضا المهني والمساندة الاجتماعية للمعلمات، مؤكدةً أن المناخ الديمقراطي والمشورة النفسية يمثلان أساساً لتخفيف الضغوط وتحسين الأداء. وفي السياق ذاته، أجرت المحارمة وآخرون (٢٠١٥) دراسة حول مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي التربية الخاصة، وأظهرت أن مستواه متوسط بصورة عامة، مع فروقٍ لصالح الذكور، مما يشير إلى تأثير المتغيرات الديموغرافية في تنمية هذا النوع من الذكاء. أما الصوالحي (٢٠١٦) فتناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي والإبداع الإداري في الجامعات الفلسطينية، وكشفت عن وجود علاقة طردية قوية بين أبعاد الذكاء العاطفي الخمسة والإبداع الإداري، مؤكدةً أهمية الذكاء العاطفي كعاملٍ محفزٍ للابتكار الإداري. وفي إطار المنظمات، جاءت دراسة إسماعيل (٢٠٢١) لتؤكد الدور الإيجابي للذكاء العاطفي في تحسين فاعلية المؤسسات من خلال تطوير العلاقات الاجتماعية والتعاطف والتواصل المهني. وتكملها دراسة فريح والعبودي (٢٠٢١) التي أوضحت وجود علاقةٍ ارتباطية بين الذكاء العاطفي والاكتماب النفسي لدى طلبة الجامعة، بما يعكس أهمية الذكاء العاطفي في التوازن النفسي. كما تناولت دراسة خصاونة (٢٠٢١) العلاقة بين الذكاء العاطفي والكفاءة الذاتية لدى معلمات المرحلة الثانوية، وتوصلت إلى وجود علاقةٍ إيجابية بين المتغيرين، مؤكدةً أهمية الذكاء العاطفي في تعزيز الثقة بالنفس والقدرة على التكيف. أما الحويلة (٢٠٢٣) فقد ركزت على العلاقة بين الحكمة والذكاء العاطفي وقدرات التفكير الإبداعي لدى المعلمات، وأظهرت ارتباطاً موجباً بينهما، مع فروقٍ لصالح المعلمات الأقل تعرضاً للضغوط النفسية؛ مما يؤكد أن الذكاء العاطفي يسهم في التخفيف من الضغوط وتعزيز المرونة النفسية.

ويُستفاد من مجمل الدراسات أن الذكاء العاطفي يمثل أداةً حيويةً في تحسين الأداء المهني، وتنمية العلاقات الإيجابية، والوقاية من الضغوط النفسية. كما أن مستوياته تتأثر بالخبرة والجنس وطبيعة العمل، وهو ما يجعله متغيراً جوهرياً في تعزيز التكيف المهني والرضا الوظيفي. ويتضح من استعراض الدراسات في كلا المحورين وجود علاقةٍ عكسيةٍ ضمنية بين الذكاء العاطفي والاحترق المهني؛ فارتقاء الذكاء العاطفي يسهم في خفض معدلات الاحترق عبر تعزيز الوعي الذاتي، وضبط الانفعالات، وتنمية التعاطف والعلاقات الاجتماعية داخل بيئة العمل، بينما يؤدي انخفاضه إلى ضعف القدرة على التعامل مع الضغوط وارتفاع مستويات الإنهاك النفسي والعاطفي. ومن ثم، يُعد الذكاء العاطفي عاملاً وقائياً أساسياً ضد

الاحترق المهني، إذ يُمكن الأفراد من فهم مشاعرهم وتنظيمها واستثمارها بصورة إيجابية ينعكس أثرها على الأداء المهني والصحة النفسية، ويحقق التوازن بين متطلبات العمل واحتياجات الفرد. وبناءً على ذلك، يمكن استنتاج أن الفرد الذي يتمتع بذكاء عاطفي مرتفع يمتلك كفاءة مهنية أعلى ومستوى أقل من الاحتراق، نظرًا لقدرته على التمييز بين البدائل، وتنظيم الأهداف، واتخاذ قرارات مهنية متسقة مع قدراته وانفعالاته. كما يُسهم الذكاء العاطفي المرتفع في تفعيل القدرات العقلية للأخصائيين الاجتماعيين، وتنمية مهارات التفكير والإبداع والطموح، وتعزيز الثقة بالنفس، بما يخفف من حدة الأعباء المهنية ويحدّ من مظاهر الاحتراق.

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من قلة الأبحاث التي تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحتراق المهني في مجال الخدمة الاجتماعية المدرسية، خاصة من منظور الممارسة العامة. فقد ركزت معظم الدراسات السابقة على المعلمين والعاملين الإداريين، بينما لم تحظ فئة الأخصائيات الاجتماعيات في المدارس الثانوية بالاهتمام الكافي. لذلك تهدف هذه الدراسة إلى فهم طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحتراق المهني لدى الأخصائيات الاجتماعيات العاملات في المدارس الثانوية، من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، بما يساعد على توضيح العوامل المؤثرة وتقديم مقترحات عملية لتقليل الاحتراق وتعزيز الكفاءة المهنية.

ومن هنا يبرز السؤال الرئيس: ما طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحتراق المهني لدى الأخصائيات الاجتماعيات العاملات في المدارس الثانوية؟
ثانيًا: أهمية الدراسة: تتحدد أهمية الدراسة في التالي:

١- الأهمية النظرية:

- إثراء المعرفة العلمية في مجال الخدمة الاجتماعية المدرسية من خلال ربط الذكاء العاطفي بالممارسة العامة.
- الإسهام في تطوير الإطار النظري لفهم العلاقة بين السمات الانفعالية والضغط المهنية في الخدمة الاجتماعية.

٢- الأهمية التطبيقية:

- مساعدة الإدارات التعليمية على وضع برامج تدريبية تركز على تنمية الذكاء العاطفي للأخصائيات الاجتماعيات.

- تقديم تصور مهني يمكن الاستفادة منه في الممارسات اليومية داخل المدارس.

ثالثًا: أهداف الدراسة:

حاولت الدراسة الحالية تحقيق الأهداف الآتية:

- ١- تحديد مستوى الذكاء العاطفي لدى الأخصائيات الاجتماعيات في المدارس الثانوية.
- ٢- التعرف على درجة الاحتراق المهني الذي تعانيه الأخصائيات الاجتماعيات.
- ٣- تحليل العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي والاحتراق المهني.
- ٤- اقتراح تصور مهني لتنمية الذكاء العاطفي كآلية لخفض الاحتراق المهني.

رابعًا: تساؤلات الدراسة:

- ١- ما مستوى الذكاء العاطفي لدى الأخصائيات الاجتماعيات في المدارس الثانوية؟
 - ٢- ما مستوى الاحتراق المهني الذي تعانيه الأخصائيات الاجتماعيات في المدارس الثانوية؟
 - ٣- ما طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحتراق المهني لديهن؟
- خامسًا: مفاهيم الدراسة: تناولت الدراسة الحالية المفاهيم التالية:**

١- مفهوم الذكاء العاطفي:

يرى وولسي (Woolsey, 2016, p. 16) أن الذكاء العاطفي هو قدرة الفرد على إدراك مشاعره والتحاور معها والتحكم فيها، بما يسهم في تسهيل عملية التفكير وفهم مشاعر الآخرين والتفاعل معهم بفعالية. وفي السياق ذاته، يشير كلٌّ من دوجي وأنطون (Dughi & Anton, 2016, p. 243) إلى أن الذكاء العاطفي يتمثل في إدراك الفرد لما يشعر به هو وما يشعر به الآخرون، من أجل معرفة السلوك المناسب الذي ينبغي اتخاذه استجابةً لتلك المشاعر، وذلك من خلال امتلاك الحساسية والإدراك العاطفي اللازمين لزيادة سعادته واستمرارها على المدى الطويل. أما موريللا (Morilla, 2017, p. 31) فقد عرّفه بأنه القدرة على التعرف على مشاعر الذات ومشاعر الآخرين، وتحفيز الذات، وإدارة الانفعالات والعلاقات مع الآخرين بصورة فعّالة.

ويعرّف عطية (٢٠١٧، ص. ٣٩٤) الذكاء العاطفي بأنه قدرة الفرد على التعامل مع مشاعره وانفعالاته ومشاعر الآخرين والتعاطف معهم، ضمن إطار واقعي يمكّنه من إدارة حياته والتكيف مع متغيراتها، والوعي بما يدور حوله، بما يحقق له إنجازًا فعليًا ويساعده على اتخاذ قرارات واعية تسهم في نموه العقلي والمهني والاجتماعي. ويضيف القرشي (٢٠٢١، ص. ٣٠) أن الذكاء العاطفي هو القدرة على معرفة الانفعالات الداخلية للفرد وضبطها من

خلال إدراكه لمكونات مشاعره وأبعادها بالقدر المناسب، مع الوعي بكيفية التأثير في عواطف الآخرين وبناء علاقات إيجابية معهم، وتحفيزهم لتحقيق الأهداف الشخصية والتنظيمية في الوقت ذاته.

التعريف الإجرائي للذكاء العاطفي: يُعرّف الذكاء العاطفي إجرائيًا في هذه الدراسة بأنه الدرجة الكلية التي تحصل عليها الأخصائية الاجتماعية على مقياس الذكاء العاطفي المستخدم في البحث الحالي، والذي يقيس مجموعة من الأبعاد تشمل الوعي الذاتي، وضبط الذات، والدافعية، والتعاطف، ومهارات العلاقات الاجتماعية. وتشير الدرجة المرتفعة إلى مستوى عالٍ من الذكاء العاطفي، في حين تشير الدرجة المنخفضة إلى ضعف في مهارات الوعي والانضباط العاطفي والتواصل المهني.

٢- مفهوم الاحتراق المهني:

يُعرّف الاحتراق المهني بأنه مجموعة من الآثار الناتجة عن الإنهاك الجسدي والعقلي والاجتماعي الذي يصيب الأفراد نتيجة انغماسهم في ممارسة المهنة لفترات طويلة دون توازن بين الجهد المبذول والنتائج المتحققة. فقد عرّفه طه (٢٠٠٣، ص. ٥) بأنه مجموعة من الآثار المترتبة على الإنهاك الجسدي والعقلي والاجتماعي الناتج عن انغماس المعلمين في مهنة التدريس. وفي السياق ذاته، يوضح السكري (٢٠٠٠، ص. ٦٠) أن الاحتراق المهني يتمثل في شعور الفرد بعدم قدرته على أداء عمله، حيث يصبح أقل دافعية وغير خلاق، ويظهر اتجاهات سلبية نحو مهنته نتيجة الضغوط المتكررة أثناء مزاولته للعمل، مما يؤدي إلى الإحباط والتراجع المهني. كما يعرفه القيسي (٢٠١٩، ص. ٢٥) بأنه حالة من الاستنفاد العاطفي وضعف القدرة على التكيف مع متطلبات العمل، مصحوبة باتجاه سلبي نحو الآخرين، مع التقليل من قيمة الإنجازات الشخصية. ويشير حمي وصليحة (٢٠١٩، ص. ٩٣) إلى أن الاحتراق المهني هو حالة من الاستنزاف البدني والإرهاق العاطفي، تتسم بتكوين اتجاهات سلبية نحو الزملاء والعمل نتيجة الضغوط الشديدة والمستمرة داخل بيئة العمل. ومن جانب آخر، يرى علميات (٢٠١٥، ص. ٢٣) أن الاحتراق المهني هو نتيجة للتفاعل بين العوامل التنظيمية والاجتماعية والشخصية، وينتج عنه اضطرابات نفسية وسلوكية وصحية تدفع الفرد للانحراف عن أداء أدواره المهنية الطبيعية. ويتفق مع ذلك المغربي (٢٠١٨، ص. ٦٨) الذي يؤكد أن الاحتراق المهني ظاهرة متعددة الأبعاد ذات تأثير مادي ومعنوي، تعيق

التوازن النفسي والعاطفي للفرد، وتؤثر سلبيًا في قدرته على اتخاذ القرارات وأداء المهام المهنية بالشكل المطلوب.

كما يوضح رضوان (٢٠١٩، ص. ١٥٨) أن الاحتراق المهني لدى الأخصائي الاجتماعي في البيئة المدرسية هو نتاج الضغوط المهنية والمواقف الصعبة التي يواجهها في المجتمع المدرسي، والتي تُضعف شعوره بالكفاءة وتؤثر على أدائه لأدواره المهنية.

التعريف الإجرائي للاحتراق المهني: يُعرّف الاحتراق المهني إجرائيًا في هذه الدراسة بأنه الدرجة الكلية التي تحصل عليها الأخصائية الاجتماعية على مقياس الاحتراق المهني الذي أعدّه الباحث، والذي يتكوّن من مجموعة من الأبعاد تشمل الإجهاد الانفعالي، وتبلّد المشاعر، وتدني الإنجاز الشخصي. وتشير الدرجة المرتفعة إلى مستوى عالٍ من الاحتراق المهني، بينما تشير الدرجة المنخفضة إلى مستوى منخفض منه.

سادسًا: الموجهات النظرية للدراسة:

١- **نظرية الدور:** تُعد نظرية الدور الاجتماعي من أهم النظريات التي تناولت سلوك الإنسان وتفاعله داخل المجتمع، إذ تُركز على كيفية تأثر استجابات الأفراد بتوقعات الآخرين وردود أفعالهم تجاههم. فهذه النظرية تفترض أن كثيرًا من مشكلات الأفراد تنشأ نتيجة عجزهم عن أداء أدوارهم الاجتماعية بنجاح. وينظر المجتمع، وفقًا لهذه النظرية، بوصفه شبكةً معقدة من العلاقات الاجتماعية المترابطة بين أفرادها، حيث يشغل كل فرد مكانةً اجتماعية تفرض عليه أداء أدوار محددة تختلف من شخص لآخر (السيد، ٢٠١٠، ص ٤١). وترتبط نظرية الدور الاجتماعي بالنظرية البنائية الوظيفية من خلال عدد من الافتراضات الأساسية، منها أن الأفراد يشغلون مراكز اجتماعية متعددة داخل البناء الاجتماعي، وأن كل مركز يرتبط بدور محدد، وأن الدور الاجتماعي سلوكٌ متعلّم يخضع لتوقعات الآخرين. كما تشير النظرية إلى أن تكامل الأدوار أو تصارعها يعتمد على مدى انسجام الأدوار الاجتماعية أو تعارضها، وهو ما يساعد الأخصائيين الاجتماعيين في تحليل أدوار العملاء وفهم طبيعة المشكلات التي يواجهونها (سليمان وآخرون، ٢٠٠٥، ص ٢٦٣-٢٦٥). وتُعد نظرية الدور إطارًا تحليليًا مناسبًا يساعد الأخصائي الاجتماعي على فهم الموقف المهني الذي يعمل ضمنه، إذ تمكّنه من تطبيق خطوات الممارسة المهنية — بدءًا من التحديد، مرورًا بالتخطيط والتنفيذ، وانتهاءً بالتقويم — بطريقة علمية ومنظمة (الغامدي؛ المجالي، ٢٠٢٠، ص ٢٨٠).

٢- النظرية الأيكولوجية: تُعد النظرية الأيكولوجية من الاتجاهات الحديثة في الخدمة الاجتماعية التي تسعى إلى فهم العلاقة التفاعلية بين الإنسان وبيئته بمختلف أبعادها. إذ ترى أن البيئة المحيطة بالفرد تمثل المجال الذي يمارس فيه نشاطاته اليومية، وتضم مجموعة من النظم والعلاقات والعمليات الاجتماعية المتداخلة مثل المهنة، والسكن، والصحة، والتعليم، وكلها تؤثر في الفرد وتتأثر به (زيرمان، ٢٠٠٦، ص ٢٨٥). وتشير النظرية الأيكولوجية إلى أن الإنسان لا يمكن فصله عن بيئته، فالإنسان وجهان لعملة واحدة، إذ لا يمكن تصور وجود بيئة بلا إنسان أو إنسان بلا بيئة. فهي تدرس الإنسان من خلال تفاعلاته وعلاقاته بالأنساق البيئية المختلفة، وتؤكد أن دراسة السلوك الإنساني لا تكتمل إلا بفهم تلك العلاقات المتبادلة (عبد المجيد، ٢٠١٥، ص ١٠٤؛ عوض، ٢٠١١، ص ٣٤). وتقوم هذه النظرية على أساس علمي متعدد الأوجه، يهدف إلى تحديد التفاعلات المعقدة والمتبادلة بين الأفراد وبيئاتهم، مما يجعلها إطاراً مهماً في الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية، خاصة في فهم ديناميكيات التكيف بين الأخصائي الاجتماعي وبيئته عمله.

من خلال العرض السابق للنظريتين، يتضح أن كلاً من نظرية الدور والنظرية الأيكولوجية توفران أساساً نظرياً متكاملًا لفهم سلوك الأخصائيات الاجتماعيات في بيئة العمل المدرسية.

فوفقاً لنظرية الدور الاجتماعي، فإن القدرة على أداء الأدوار المهنية بكفاءة، والتكيف مع توقعات الآخرين، يُعدّان عاملين أساسيين في خفض مستويات الضغوط والاحتراق المهني، إذ يؤدي فشل الأخصائية في أداء أدوارها أو التوفيق بين متطلباتها إلى تراكم الضغوط النفسية والمهنية.

أما النظرية الأيكولوجية فتؤكد أن الفرد لا يمكن عزله عن سياقه البيئي، وأن التفاعلات بين الأخصائية وبيئة العمل — بما في ذلك الزملاء، الطلبة، الإدارة، والموارد المتاحة — تشكل عوامل حاسمة في تحديد مستوى الضغوط المهنية والقدرة على إدارتها.

ومن ثم، فإن الجمع بين المنظورين الاجتماعي والبيئي يتيح فهماً أكثر عمقاً وشمولاً للعلاقة بين الذكاء العاطفي والاحتراق المهني، من حيث دور التفاعلات الاجتماعية والبيئية في تعزيز أو إضعاف قدرة الأخصائية الاجتماعية على التكيف المهني والمحافظة على توازنها النفسي والعاطفي.

سابعًا: الإجراءات المنهجية:

١- نوع الدراسة: تنتمي الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية المقارنة، إذ تهدف إلى وصف وتحليل العلاقة بين متغيرين أساسيين هما: الذكاء العاطفي (المتغير المستقل)، والاحتراق المهني (المتغير التابع)، وذلك من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية.

٢- منهج الدراسة: اعتمد الباحث على منهج المسح الاجتماعي بالعينة، نظرًا لملاءمته لطبيعة موضوع الدراسة وأهدافها، ولقدرته على توفير بيانات كمية وكيفية كافية لتحديد طبيعة العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي ودرجة الاحتراق المهني لدى الأخصائيات الاجتماعيات العاملات في المجال المدرسي، ووصف هذه العلاقة وتحليلها.

٣- مجالات الدراسة:

أ- المجال البشري: تتمثل عينة الدراسة في الأخصائيات الاجتماعيات العاملات بالمدارس الثانوية التابعة لإدارة بنها التعليمية، وقد بلغ عددهن (١١٠) أخصائية اجتماعية، ممن وافقن على المشاركة طوعًا في الدراسة واستكملن الإجابة على أدوات الدراسة بشكل كامل.

وقد تم اختيار هذه العينة وفق مجموعة من الشروط المنهجية، تمثلت في أن تكون الأخصائيات الاجتماعيات:

١. تعمل فعليًا في إحدى المدارس الثانوية التابعة لإدارة بنها التعليمية خلال العام الدراسي الذي أجريت فيه الدراسة.
٢. تمارس مهام الخدمة الاجتماعية المدرسية بصورة مباشرة مع الطلاب.
٣. لديها خبرة مهنية لا تقل عن عام واحد في مجال العمل المدرسي لضمان إدراكها لطبيعة الضغوط المهنية.
٤. تبدي استعدادًا للمشاركة الطوعية في الدراسة، وتلتزم بالإجابة بموضوعية وصدق على أدوات القياس.

وقد تم اختيار هذه الفئة تحديدًا لعدة مبررات علمية ومهنية، من أهمها:

- أن الأخصائيات في المدارس الثانوية يُعَدْنَ من أكثر الفئات المهنية تعرضًا لضغوط العمل، نظرًا لطبيعة المرحلة العمرية للطلاب التي تتسم بتقلبات انفعالية وسلوكية تتطلب جهودًا مهنية مكثفة، مما يجعلهن أكثر عرضة للاحتراق المهني.

- أن هذه الفئة تمثل الركيزة الأساسية لتطبيق الممارسة العامة للخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي، إذ تضطلع بمهام تنموية ووقائية وعلاجية تتطلب مستوى مرتفعاً من الذكاء العاطفي لإدارة المواقف المهنية بفعالية.
 - يتيح اختيار هذه الفئة قياس العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحتراق المهني في بيئة عمل واقعية تُبرز التفاعلات الإنسانية والانفعالية في مواقف مهنية متعددة.
 - اختيار المدارس الثانوية التابعة لإدارة بنها التعليمية جاء لاعتبارات تتعلق بسهولة الوصول إلى المبحوثات، وتعاون الجهات الإدارية، وضمان صدق البيانات ودقتها.
 - ندرة الدراسات السابقة التي تناولت هذه الفئة تحديداً من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، مما يضيف على الدراسة الحالية قيمة علمية مضافة ويسهم في سد فجوة بحثية قائمة في الأدبيات العربية.
- ب- **المجال المكاني:** المدارس الثانوية بمدينة بنها التابعة لتوجيه التربية الاجتماعية بإدارة بنها التعليمية.
- ج- **المدى الزمني:** استغرقت فترة جمع البيانات للدراسة شهرين تقريباً من ٢٠٢٤/٢/٢٠م إلى ٢٠٢٤/٤/١٨م، وذلك في آخر شهرين تدريبيين وفقاً للخطة التدريبية لهذا العام.
- ٤- **أدوات الدراسة:** استُخدمت في هذه الدراسة مجموعة من أدوات القياس التي صمّمها الباحث بهدف تقييم المتغيرين الرئيسيين للدراسة، وهما الذكاء العاطفي والاحتراق المهني، مع مراعاة الصدق والثبات العلمي لأدوات القياس، **على النحو التالي:**
- أ- **مقياس الذكاء العاطفي:** يُقصد به الأداة المستخدمة لقياس مستوى الذكاء العاطفي لدى الأشخاصات الاجتماعية، ويعتمد المقياس على تقييم القدرة على إدراك وفهم الانفعالات الذاتية وانفعالات العملاء، والتحكم فيها وتوظيفها بطريقة إيجابية تسهم في تحسين الأداء المهني والعلاقات المهنية داخل البيئة المدرسية. وقد قام الباحث عند تصميم المقياس بالاطلاع على الدراسات والبحوث السابقة، والكتابات النظرية، والمقاييس التي أعدت واستخدمت التي اهتمت بالذكاء العاطفي ومصادره، وقد تم تصميم المقياس على جزأين، على النحو التالي:
- الجزء الأول:** يشمل البيانات الأولية المتعلقة (العمر، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة، عدد الحالات التي تتعامل معها شهرياً، عدد الدورات التدريبية).

الجزء الثاني: ويشتمل على (٥٠) فقرة لقياس الذكاء العاطفي موزعة على خمسة محاور هي:
(الوعي الذاتي- إدارة الذات- الدافعية- التعاطف- المهارات الاجتماعية).

وقد راعى الباحث في تصميم المقياس ما يأتي:

أ- تحديد نوع البيانات الواجب الحصول عليها.

ب- وضع العبارات التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بهدف الدراسة.

ج- سهولة العبارات ووضوح مضمونها والتأكد من ذلك عند اختبار المقياس.

د- تناسُب العبارات مع المستوي التعليمي والثقافي لعينة الدراسة.

اعتمد الباحث مقياس ليكرت الخماسي لتقدير استجابات أفراد العينة، بحيث تُعطى لكل عبارة درجة وفقاً لمستوى انطباقها كما يلي: (تتطبق تماماً = ٥، تتطبق بدرجة كبيرة = ٤، تتطبق بدرجة متوسطة = ٣، تتطبق بدرجة قليلة = ٢، لا تتطبق تماماً = ١). وتُحسب الدرجة الكلية للمقياس من خلال مجموع درجات أبعاده الفرعية، كما تُحسب درجة كل بعد فرعي بجمع درجات بنوده. وكلما ارتفعت الدرجة الكلية، دل ذلك على ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي لديه. وتبلغ الدرجة العظمى الممكنة للمقياس (٢٥٠) درجة، في حين تبلغ الدرجة الصغرى (٥٠) درجة.

وقام الباحث بحساب الصدق والثبات على النحو الآتي:

١- **الصدق للمقياس:** اعتمد الباحث على صدق المحتوى من خلال الاطلاع على الأدبيات والأطر النظرية، ثم تحليل هذه الأدبيات والبحوث والدراسات وذلك للوصول إلى الأبعاد المختلفة المرتبطة بمشكلة الدراسة. وقد أجرى الباحث صدق المحكمين، للأداة بعد عرضها على عدد (١٠) من المتخصصين في الخدمة الاجتماعية وعلم النفس، وقد تم الاعتماد على نسبة اتفاق لا تقل عن (٨٠%)، وقد تم حذف بعض العبارات وإعادة صياغة البعض. وفيما يتعلق بالاتساق الداخلي: طبقت الأداة على عينة مكونة من (٣٠) مفردة دون عينة البحث الأساسية ولها نفس الخصائص، والنتائج يوضحها الجدول التالي:

جدول (١) يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية

الابعاد	قيمة معامل الارتباط
البعد الأول: الوعي الذاتي	٠,٨٣**
البعد الثاني: إدارة الذات	٠,٧٨**
البعد الثالث: الدافعية	٠,٨١**
البعد الرابع: التعاطف	٠,٨٦**
البعد الخامس: المهارات الاجتماعية	٠,٨٤**

يتضح من الجدول أن: جميع معاملات الارتباط دالة احصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) مما يشير إلى صدق المقياس وصلاحيته للاستخدام فيما صمم من أجله.

٢- **ثبات المقياس:** تم إجراء تحليل للثبات الإحصائي على عينة قوامها (٣٠) مفردة من الأخصائيات الاجتماعيات باستخدام معامل ألفا - كرونباخ، وبلغ معامل الثبات (٠,٨٨)، كما تم استخدام طريقة أخرى لحساب ثبات الأداة وذلك باستخدام معادلة سبيرمان - براون Brown-Spearman للتجزئة النصفية Split - half، وبلغ معامل الثبات (٠,٨٧)، وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي ويشير ذلك إلى صلاحية المقياس للتطبيق.

ب- **مقياس الاحتراق المهني:** تم تصميم هذا المقياس خصيصاً لهذه الدراسة لتقييم مستوى الاحتراق المهني لدى الأخصائيات الاجتماعيات، ويقاس مظاهر الإرهاق الجسدي والانفعالي والعقلي الناجمة عن ضغوط العمل المستمرة. وقد قام الباحث عند تصميم المقياس بالاطلاع على الدراسات والبحوث السابقة، والكتابات النظرية، والمقاييس التي أعدت واستخدمت التي اهتمت بالاحتراق المهني، وقد تم تصميم المقياس وشمل على (٣٠) فقرة لقياس الاحتراق المهني موزعة على ثلاثة محاور هي: (الإجهاد الانفعالي- التبدل أو اللامبالاة المهنية- تدني الشعور بالإنجاز المهني). وقد تم إعادة الصدق والثبات لأداة البحث

وقد راعى الباحث في المقياس المستخدم ما يأتي:

- أ- نوع البيانات الواجب الحصول عليها.
 - ب- العبارات التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بهدف الدراسة.
 - ج- سهولة العبارات ووضوح مضمونها والتأكد من ذلك عند اختبار المقياس.
- اعتمد الباحث مقياس ليكرت الخماسي لتقدير استجابات أفراد العينة، بحيث تُعطى لكل عبارة درجة وفقاً لمستوى انطباقها كما يلي: (تتطبق تماماً = ٥، تتطبق بدرجة كبيرة = ٤، تتطبق بدرجة متوسطة = ٣، تتطبق بدرجة قليلة = ٢، لا تتطبق تماماً = ١). وتُحسب الدرجة الكلية للمقياس من خلال مجموع درجات أبعاده الفرعية، كما تُحسب درجة كل بعد فرعي بجمع درجات بنوده. وكلما ارتفعت الدرجة الكلية، دل ذلك على ارتفاع الاحتراق المهني لدى الأخصائيات الاجتماعيات، والدرجة القصوى التي يمكن الحصول عليها في المقياس ككل هي (١٥٠)، أما الدرجة الدنيا فهي (٥٠).

وقام الباحث بحساب الصدق والثبات على النحو الآتي:

١- الصدق للمقياس: اعتمد الباحث على الاتساق الداخلي: حيث طبقت الأداة على عينة مكونة من (٣٠) مفردة دون عينة البحث الأساسية ولها نفس الخصائص، كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (٢) يوضح معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من الأبعاد المتضمنة في المقياس والدرجة الكلية للمقياس

الابعاد	قيمة معامل الارتباط
البعد الأول: الإجهاد الانفعالي	٠,٨٥**
البعد الثاني: التبلد أو اللامبالاة المهنية	٠,٨٣**
البعد الثالث: تدني الشعور بالإنجاز المهني	٠,٨٤**

يتضح من الجدول أن: جميع معاملات الارتباط دالة احصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١) مما يشير إلى صدق المقياس وصلاحيته للاستخدام فيما صمم من أجله.

٢- ثبات المقياس: تم إجراء تحليل للثبات الإحصائي على عينة قوامها (٣٠) مفردة من الأخصائيات الاجتماعيات باستخدام معامل ألفا - كرونباخ، وبلغ معامل الثبات (٠,٨٤)، كما تم استخدام طريقة ثانية لحساب ثبات الأداة وذلك باستخدام معادلة سبيرمان - براون Brown - Spearman للتجزئة النصفية Split - half، وبلغ معامل الثبات (٠,٨٥)، وهو مستوى مناسب للثبات الإحصائي ويشير ذلك إلى صلاحية المقياس للتطبيق.

٥- أساليب التحليل الإحصائي:

تم معالجة البيانات من خلال الحاسب الآلي باستخدام برنامج (SPSS.V. 26.0) الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وقد طبقت الأساليب الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل ثبات (ألفا. كرونباخ)، معامل ارتباط سبيرمان - براون، معامل ارتباط بيرسون.

جدول (٣) مستويات المتوسطات الحسابية

إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١ - ١,٨	مستوى منخفض جداً
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ١,٨ - ٢,٦	مستوى منخفض
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ٢,٦ - ٣,٤	مستوى متوسط
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ٣,٤ - ٤,٢	مستوى مرتفع
إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين ٤,٢ - ٥	مستوى مرتفع جداً

ثامناً: نتائج الدراسة:

المحور الأول: وصف مجتمع الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين:

جدول (٤) وصف الأخصائيات الاجتماعيات (عينة الدراسة - ن=١١٠)

م	العمر	ك	%
١	أقل من ٣٠ سنة	٢	١,٨
٢	من ٣٠ سنة لأقل من ٤٠ سنة	٢٨	٢٥,٥
٣	من ٤٠ سنة لأقل من ٥٠ سنة	٥٤	٤٩,١
٤	من ٥٠ سنة فأكثر	٢٦	٢٣,٦
المجموع		١١٠	١٠٠
متوسط العمر		٤٥,١٨ سنة تقريباً	
م	الحالة الاجتماعية	ك	%
١	عزباء	٣	٢,٧
٢	متزوجة	٨٨	٨٠
٣	منفصلة	١٢	١٠,٩
٤	أرملة	٧	٦,٤
المجموع		١١٠	١٠٠
م	عدد سنوات الخبرة	ك	%
١	أقل من ١٠ سنوات	٣٠	٢٧,٣
٢	من ١٠ سنوات لأقل من ٢٠ سنة	٥٣	٤٨,٢
٣	من ٢٠ سنة لأقل من ٣٠ سنة	٢٣	٢٠,٩
٤	من ٣٠ سنة فأكثر	٤	٣,٦
المجموع		١١٠	١٠٠
متوسط سنوات الخبرة		١٥,١ سنة تقريباً	
م	عدد الحالات التي تتعامل معها شهرياً	ك	%
١	أقل من ١٠ حالات	٢	١,٨
٢	من ١٠ حالات لأقل من ٢٠ حالة	٣٤	٣٠,٩
٣	من ٢٠ حالة فأكثر	٧٤	٦٧,٣
المجموع		١١٠	١٠٠
متوسط عدد الحالات الشهرية		٢٣,٥٦ حالة تقريباً	
م	عدد الدورات التدريبية في المجال	ك	%
١	لم أحصل على دورات	٣٨	٣٤,٥
٢	دورة واحدة	٢٤	٢١,٨
٣	دورتان	٢٢	٢٠
٤	ثلاث دورات	٧	٦,٤
٥	أربع دورات	٩	٨,٢
٦	أكثر من أربع دورات	١٠	٩,١
المجموع		١١٠	١٠٠

يوضح الجدول السابق والذي يرتبط بمتغيرات خصائص مجتمع الدراسة:

- ١- فيما يتعلق بمتغير العمر: تُظهر النتائج أن متوسط أعمار الأخصائيات الاجتماعيات في مجتمع الدراسة يناهز (٤٥ سنة تقريباً)، وقد تركزت النسبة الأكبر في الفئة العمرية

(من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة) بنسبة (٤٩,١%)، تليها الفئة (من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة) بنسبة (٢٥,٥%)، ثم الفئة (٥٠ سنة فأكثر) بنسبة (٢٣,٦%)، في حين شكّلت الفئة (الأقل من ٣٠ سنة) نسبة محدودة جدًا بلغت (١,٨%) فقط. وتشير هذه النتائج إلى أن الغالبية العظمى من الأخصائيات الاجتماعيات ينتمين إلى الفئة العمرية الوسطى وما بعدها، وهي مرحلة ترتبط عادة ببلوغ درجة مرتفعة من النضج المهني والانفعالي، بما يُمكن الأخصائية من التعامل بكفاءة مع المشكلات الاجتماعية والنفسية للطلاب، وإدارة المواقف الضاغطة داخل البيئة المدرسية بدرجة من الاتزان الانفعالي والقدرة على التنظيم الذاتي. كما يُستدل من انخفاض نسبة الفئات العمرية الصغيرة (أقل من ٣٠ سنة) على أن العمل في المجال المدرسي الثانوي يتطلب خبرة عملية متقدمة واستقرارًا نفسيًا، وهو ما يتوافر غالبًا لدى الفئات الأكبر سنًا التي راكمت خبرات ميدانية ممتدة. ومن ثم، يمكن القول إن التركيب العمري لعينة الدراسة يعكس طابعًا مهنيًا ناضجًا ومستقرًا، وهو ما يُكسب الدراسة قدرًا من العمق في تفسير العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحترق المهني؛ إذ يُتوقع أن تسهم الخبرة العمرية والمهنية في رفع مستوى الوعي الانفعالي والقدرة على الضبط الذاتي، في حين قد تمثل الضغوط المتراكمة عبر سنوات العمل عاملًا محفزًا لظهور مؤشرات الاحتراق المهني لدى بعض الأخصائيات الاجتماعيات.

٢- فيما يتعلق بمتغير الحالة الاجتماعية: تُظهر نتائج الدراسة أن فئة المتزوجات تمثل النسبة الأكبر من إجمالي عينة الأخصائيات الاجتماعيات (٨٠%)، تليها فئة المنفصلات بنسبة (١٠,٩%)، ثم الأرامل بنسبة (٦,٤%)، وأخيرًا العازبات بنسبة محدودة بلغت (٢,٧%). ويشير هذا التوزيع إلى أن معظم أفراد العينة من الفئات المستقرة أسريًا واجتماعيًا، مما يتسق مع نتائج الفئة العمرية الغالبة (٤٠-٥٠ سنة)، ويعكس في الوقت ذاته مستوى متقدمًا من النضج الانفعالي والخبرة الحياتية لدى الأخصائيات الاجتماعيات العاملات في المدارس الثانوية. ويُحتمل أن يسهم هذا الاستقرار الأسري والاجتماعي في تعزيز الذكاء العاطفي من خلال إكساب الأخصائيات قدرًا أعلى من القدرة على فهم الذات وتنظيم الانفعالات وإدراك مشاعر الآخرين والتعاطف معهم، وهي مهارات ترتبط مباشرة بفاعلية الممارسة المهنية في مواقف التفاعل الاجتماعي داخل البيئة المدرسية. غير أن هذا الاستقرار لا يخلو من ضغوط مهنية وأسرية مزدوجة، إذ تتحمل الأخصائية الاجتماعية المتزوجة مسؤوليات متداخلة بين متطلبات الأسرة ومهام العمل، الأمر الذي قد يؤدي إلى زيادة احتمالات التعرض للاحتراق المهني،

خاصة في ظل غياب الدعم المؤسسي أو ضعف سياسات التمكين المهني داخل المؤسسات التعليمية. وعليه، فإن هذا التوزيع الإحصائي يؤكد أن الذكاء العاطفي لدى الأخصائيات الاجتماعيات قد يتأثر إيجاباً بعوامل النضج والخبرة الاجتماعية، بينما قد تتأثر مستويات الاحتراق المهني سلباً بالضغوط المرتبطة بأدوار الحياة المتعددة التي تؤديها الأخصائية الاجتماعية داخل وخارج بيئة العمل..

٣- **فيما يتعلق بمتغير سنوات الخبرة:** يتضح من الجدول أن متوسط عدد سنوات الخبرة للأخصائيات الاجتماعيات في عينة الدراسة بلغ نحو (١٥ سنة تقريباً)، مما يشير إلى أن مجتمع الدراسة يغلب عليه الطابع المهني متوسط الخبرة. وتُظهر النتائج أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي فئة (من ١٠ سنوات إلى أقل من ٢٠ سنة) بنسبة (٤٨,٢%)، تليها فئة (أقل من ١٠ سنوات) بنسبة (٢٧,٣%)، ثم فئة (من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة) بنسبة (٢٠,٩%)، وأخيراً فئة (٣٠ سنة فأكثر) بنسبة (٣,٦%) فقط. ويُستنتج من ذلك أن ما يقرب من ثلاثة أرباع الأخصائيات الاجتماعيات (٧٥,٥%) يتمتعن بخبرة مهنية تقل عن عشرين عاماً، وهو ما يعكس أن الميدان المدرسي يعتمد بدرجة كبيرة على الكوادر في منتصف المسار المهني، وهي الفئة التي تجمع بين الخبرة المهنية التراكمية والحيوية الوظيفية، مما يجعلها أكثر قدرة على ممارسة أدوارها المهنية بكفاءة وفاعلية في مواجهة التحديات اليومية بالمؤسسات التعليمية. ومن منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، تُعد هذه الفئة المهنية الوسطى الأكثر استجابة لمتطلبات العمل الاجتماعي، نظراً لأنها قد بلغت مرحلة النضج المهني والانفعالي، حيث تمتلك مهارات واضحة في إدارة المواقف المهنية، وفهم ديناميات العلاقات الإنسانية داخل البيئة المدرسية، والقدرة على ضبط الانفعالات والتفاعل المهني الإيجابي مع مختلف الأطراف. وهذا بدوره يساهم في تعزيز مستويات الذكاء العاطفي بمكوناته المختلفة (الوعي الذاتي - إدارة الذات - الدافعية - التعاطف - المهارات الاجتماعية). وفي المقابل، فإن طول مدة الخدمة - خصوصاً بعد تجاوز العشرين عاماً - قد يرتبط بزيادة احتمالات الإجهاد المهني المزمن أو ما يُعرف بالاحتراق المهني التراكمي، نتيجة الروتين الوظيفي وتكرار المهام وضعف الحوافز المهنية، وهو ما قد يُفسر انخفاض تمثيل الفئة ذات الخبرة الطويلة (٣,٦%)، إما بسبب التقاعد أو الانتقال إلى مهام إشرافية، أو فقدان الدافعية للاستمرار في الممارسة الميدانية المباشرة. وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن متوسط سنوات الخبرة (١٥ سنة) يمثل مرحلة مهنية حرجية تتقاطع فيها الخبرة المتراكمة مع ارتفاع متطلبات العمل وضغوطه الانفعالية. ومن ثم، فإن الذكاء العاطفي لدى الأخصائيات الاجتماعيات في هذه المرحلة يُعد عاملاً وقائياً حاسماً يخفف من حدة الضغوط المهنية ويحد من احتمالية الوصول إلى حالة الاحتراق المهني، من خلال تمكين الأخصائية من التنظيم الانفعالي، وضبط التوتر، وإدارة علاقاتها المهنية بفعالية.

٤- فيما يتعلق بعدد الحالات التي تتعامل معها شهرياً: يتضح من الجدول أن متوسط عدد الحالات التي تتعامل معها الأخصائيات الاجتماعيات في المدارس الثانوية شهرياً بلغ نحو (٢٤ حالة تقريباً)، وهو معدل يعكس عبئاً مهنيًا مرتفعاً نسبياً مقارنة بطبيعة العمل الاجتماعي داخل المؤسسات التعليمية. وتشير البيانات إلى أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي فئة (من ٢٠ حالة فأكثر) بنسبة (٦٧,٣%)، تليها فئة (من ١٠ حالات إلى أقل من ٢٠ حالة) بنسبة (٣٠,٩%)، في حين جاءت فئة (أقل من ١٠ حالات بنسبة) محدودة جداً بلغت (١,٨%) فقط. ويُستنتج من ذلك أن غالبية الأخصائيات الاجتماعيات في عينة الدراسة يتعاملن مع عدد كبير من الحالات شهرياً، وهو ما يعكس كثافة في حجم العمل الميداني، ويشير إلى ارتفاع مستوى المسؤوليات المهنية والضغط الانفعالية المصاحبة للعمل. ومن منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، فإن التعامل مع عدد مرتفع من الحالات يتطلب من الأخصائية امتلاك قدرات تنظيمية عالية وكفاءة انفعالية واستقرار نفسي، بما يمكنها من تحقيق التوازن بين الكم والكيف في تقديم الخدمات الاجتماعية. ويمكن تفسير هذا الارتفاع في حجم الحالات من زاويتين أساسيتين: (الزاوية الإيجابية: أنه مؤشر على فعالية الدور المهني للأخصائيات الاجتماعيات في المدارس، واتساع نطاق الخدمات التي يُقدمنها، مما يدل على ثقة الطلاب والإدارة في قدرتهن المهنية. الزاوية السلبية: أنه قد يكون مؤشراً على ضغط مهني مرتفع قد يُسهم في زيادة احتمالات التعرض للاحتراق المهني، خاصة إذا لم تتوفر بيئة عمل داعمة وآليات إشراف مهني مناسبة لتوزيع الأعباء). وعلى ضوء متوسط عدد الحالات الشهرية (٢٤ حالة تقريباً)، يمكن القول إن الأخصائيات الاجتماعيات محل الدراسة يعملن في بيئة مهنية تتسم بكثافة التفاعل الإنساني وتعدد المهام، وهو ما يجعل الذكاء العاطفي عنصراً محورياً في قدرتهن على ضبط الانفعالات، وإدارة الوقت، واتخاذ القرارات المهنية الرشيدة. كما أن ارتفاع عدد الحالات قد يؤدي إلى زيادة استنزاف الطاقة النفسية والانفعالية للأخصائية، مما يجعلها أكثر عرضة لأعراض الاحتراق المهني إذا لم يتم دعمها بآليات مهنية وتنظيمية فعّالة.

٥- فيما يتعلق بمتغير عدد الدورات التدريبية في المجال: تكشف النتائج أن نسبة كبيرة من الأخصائيات الاجتماعيات (٣٤,٥%) لم يحصلن على أي دورات تدريبية، في حين تلقت (٢١,٨%) دورة واحدة، و(٢٠%) دورتين، بينما تراجعت النسبة إلى (٦,٤%) لمن حصلن على ثلاث دورات، و(٨,٢%) لأربع دورات، و(٩,١%) لأكثر من أربع دورات. ويُستخلص من ذلك أن أكثر من نصف العينة (٥٦%) تلقت تدريباً محدوداً لا يتجاوز دورتين، وهو ما يُشير إلى ضعف البنية التدريبية في المؤسسات التعليمية وغياب استراتيجية واضحة للتنمية المهنية

المستمرة. ومن منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، يعكس هذا الوضع قصوراً مؤسسياً في دعم الكفاءة المهنية للأخصائيات الاجتماعيات، خصوصاً في الجوانب المتعلقة بالذكاء العاطفي وإدارة الضغوط المهنية. فقلة فرص التدريب تحدّ من قدرة الأخصائية على تطوير مهارات التنظيم الانفعالي، وضبط الذات، والتفاعل المهني الإيجابي مع الطلاب والزملاء. كما يمكن النظر إلى محدودية التدريب باعتبارها أحد العوامل الممهدة للاحتراق المهني، إذ ترتبط قلة التأهيل بتكرار الممارسات الروتينية وغياب التجديد المهني، مما يزيد من احتمالية الشعور بالإجهاد وفقدان الدافعية. وتؤكد أدبيات المهنة أن التدريب المستمر يسهم في تعزيز الفاعلية المهنية ورفع مستوى المرونة الانفعالية، وهي عناصر جوهرية في الوقاية من الاحتراق المهني. وبناءً على ذلك، تُبرز النتائج ضرورة تبني المؤسسات التعليمية لسياسات تدريبية منهجية ومستدامة تُركّز على تطوير مهارات الذكاء العاطفي للأخصائيات الاجتماعيات، بوصفها أداة وقائية فاعلة من الاحتراق المهني، ووسيلة لتعزيز جودة الممارسة المهنية داخل البيئة المدرسية. وقد تتفق تلك النتيجة مع نتائج دراسة كاريمي وآخرين (Karimi et al., 2020) التي أشارت إلى أن التدريب والتمكين المهني يرفعان مستوى الذكاء العاطفي ويؤثران إيجابياً في جودة الأداء.

المحور الثاني: الإجابة على تساؤلات الدراسة:

١- إجابة التساؤل الأول: ما مستوى الذكاء العاطفي لدى الأخصائيات الاجتماعيات (عينة الدراسة)؟

جدول رقم (٥) يوضح مستوى أبعاد الذكاء العاطفي لدى الأخصائيات الاجتماعيات

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
٤	متوسط	٠,٥٧٦	٢,٦١	١ الوعي الذاتي
٥	متوسط	٠,٥٤١	٢,٥٤	٢ إدارة الذات
٢	متوسط	٠,٧٩٢	٣,٦٦	٣ الدافعية
٣	متوسط	٠,٧٧٧	٣,٦٤	٤ التعاطف
١	مرتفع	٠,٧٩٥	٣,٧٥	٥ المهارات الاجتماعية
مستوى متوسط		٠,٦١٢	٣,٢٤	أبعاد الذكاء العاطفي ككل

تشير نتائج الجدول إلى أن متوسط أبعاد الذكاء العاطفي لدى الأخصائيات الاجتماعيات العاملات في المدارس الثانوية بلغ (٣,٢٤) بانحراف معياري (٠,٦١٢)، وهو ما يعكس مستوى متوسطاً بشكل عام في الذكاء العاطفي. وبتفصيل الأبعاد، جاء بعد المهارات الاجتماعية في المرتبة الأولى بمتوسط مرتفع (٣,٧٥)، مما يدل على تمتع الأخصائيات بقدرة عالية على بناء علاقات مهنية فعالة،

والتفاعل الإيجابي مع الطلبة وزملاء الإدارة، وهو ما يتسق مع طبيعة الممارسة الاجتماعية المدرسية التي تتطلب تواصلًا دائمًا ومهارة في إدارة المواقف الاجتماعية. وتتفق تلك النتيجة مع نتائج دراسة عبود (٢٠١٤) التي أكدت أن توفير المناخ الديمقراطي والدعم الاجتماعي يسهم في تعزيز الأداء وتقليل الضغوط، وهو ما يعكس أن المهارات الاجتماعية تعتبر عنصرًا أساسيًا للتكيف المهني والانفعالي في بيئات العمل التعليمية. ودراسة إسماعيل (٢٠٢١) التي أكدت الدور الإيجابي للذكاء العاطفي في تطوير العلاقات المهنية وتحسين فاعلية الأداء، وكذلك مع دراسة فريخ والعبودي (٢٠٢١) التي أوضحت أهمية الذكاء العاطفي في التوازن النفسي، حيث يمكن للمهارات الاجتماعية والتعاطف أن تخفف من حدة الضغوط المهنية والانفعالية لدى الأخصائيات.

تبع ذلك بعد الدافعية بمتوسط (٣,٦٦) ثم التعاطف بمتوسط (٣,٦٤)، وكلاهما في المستوى المتوسط المرتفع، مما يشير إلى نزعة إنسانية ومهنية لدى الأخصائيات في أداء أدوارهن، وسعيهن للحفاظ على جودة الخدمة رغم ما يواجهن من ضغوط مهنية. ويعكس هذا اتجاه دراسة المحارمة وآخرون (٢٠١٥) التي وجدت مستوى متوسطًا للذكاء العاطفي لدى معلمي التربية الخاصة، مع تباين مرتبط بالمتغيرات الديموغرافية، ما يشير إلى أن البيئات المهنية التي تتطلب تفاعلًا إنسانيًا مستمرًا تعزز هذه الأبعاد من الذكاء العاطفي.

أما بعدا الوعي الذاتي وإدارة الذات فقد جاءا في المرتبتين الرابعة والخامسة بمتوسطين (٢,٦١) و(٢,٥٤) على التوالي، وهما في المستوى المتوسط الأدنى، مما قد يعكس وجود فجوة نسبية في الجوانب التأملية والتنظيمية للأنفعالات الذاتية، والتي تُعد من أكثر الجوانب تأثرًا بضغوط العمل والاحتراق المهني. وقد تتفق تلك النتيجة مع دراسة الصوالحي (٢٠١٦) التي أظهرت أن الذكاء العاطفي يرتبط بالإبداع الإداري والقدرة على التنظيم الذاتي، مما يشير إلى أن انخفاض هذه الأبعاد قد يحد من القدرة على الابتكار وإدارة الضغوط بشكل فعال.

كما يعزز التوزيع الحالي ما توصلت إليه دراسة خصاونة (٢٠٢١) التي ربطت الذكاء العاطفي بالكفاءة الذاتية لدى المعلمات، إذ أن التفوق في المهارات الاجتماعية والدافعية يعكس ثقة بالنفس وقدرة على التكيف، بينما يشير انخفاض الوعي الذاتي وإدارة الذات إلى الحاجة إلى برامج تدريبية لتعزيز هذه الجوانب. ويؤكد الحويلة (٢٠٢٣) أهمية الذكاء العاطفي في التخفيف من الضغوط وتعزيز المرونة النفسية، وهو ما يدعم تفسير انخفاض بعض الأبعاد نتيجة ضغط العمل المستمر، مع الحفاظ على أداء مهني مقبول.

وإجمالاً، تشير النتائج إلى أن الأخصائيات الاجتماعيات يمتلكن ذكاءً عاطفياً متوسطاً مع تفوق أبعاد المهارات الاجتماعية والدافعية والتعاطف، بينما جاء الوعي الذاتي وإدارة الذات أقل نسبياً، ويرتبط ذلك بصعوبة تحقيق التوازن بين الأدوار الاجتماعية المتعددة التي يتطلبها العمل المدرسي، والتي تشمل التفاعل مع الطلاب والزملاء والإدارة وأولياء الأمور. ووفقاً لنظرية الدور، فإن الأداء الناجح لهذه الأدوار يتطلب قدرة الأخصائية على تلبية توقعات الآخرين وضبط سلوكها بما يتوافق مع متطلبات كل دور، وإلا فإن تضارب هذه التوقعات يؤدي إلى زيادة الضغوط المهنية والاحتراق النفسي. وعليه، تعكس النتائج أن تفوق الأبعاد الاجتماعية والإنسانية للذكاء العاطفي يدعم تكامل الأدوار ويقلل صراع الأدوار، بينما انخفاض الوعي الذاتي وإدارة الذات يعكس صعوبة ضبط الانفعالات الذاتية في مواجهة الضغوط، وهو ما يتفق مع نتائج الدراسات السابقة التي أكدت العلاقة العكسية بين الذكاء العاطفي والاحتراق المهني.

ومن منظور النظرية الأيكولوجية، تُفسر النتائج باعتبارها نتيجة التفاعل المعقد بين الأخصائية الاجتماعية وبيئتها المدرسية المحيطة، التي تشمل الطلاب والزملاء والإدارة والمناهج والأنظمة التعليمية والمجتمعية. فارتفاع مستويات المهارات الاجتماعية والدافعية والتعاطف يعكس تأثير البيئة التفاعلية المستمرة التي توفر فرصاً للتواصل والتكيف، بينما انخفاض الوعي الذاتي وإدارة الذات يشير إلى غياب الدعم الكافي أو التدريبات المنظمة لتعزيز الجوانب الانفعالية والتنظيمية، مما يجعل الأخصائية أكثر عرضة للاحتراق المهني. ومن هذا المنطلق، تؤكد النظرية الأيكولوجية أن نتائج الذكاء العاطفي والاحتراق المهني لا يمكن فهمها بمعزل عن بيئة العمل، بل هي نتاج تفاعلات مستمرة بين الفرد والنظم البيئية المحيطة به، بما يتوافق مع نتائج الدراسات السابقة التي أبرزت أهمية الذكاء العاطفي في التوازن النفسي وتحسين الأداء المهني.

وبشكل عام، تشير النتائج إلى أن الأخصائيات الاجتماعيات يمتلكن ذكاءً عاطفياً وظيفياً يتركز في المهارات الاجتماعية والتفاعل الإنساني، أكثر منه في الضبط الذاتي والإدارة الانفعالية. وهذا يشير إلى أن طبيعة بيئة العمل المدرسية — بما تتضمنه من كثافة تفاعل إنساني وتحديات مهنية متكررة — تسهم في تنمية أبعاد محددة من الذكاء العاطفي دون غيرها. كما يمكن تفسير انخفاض الوعي الذاتي وإدارة الذات بغياب برامج التدريب

المستمر في مجال المهارات الانفعالية، الأمر الذي يجعل الأخصائيات أكثر عرضة للضغط النفسية والاحتراق المهني في المدى الطويل.

٢- إجابة التساؤل الثاني: ما مستوى الاحتراق المهني لدى الأخصائيات الاجتماعيات (عينة الدراسة)؟

جدول (٦) يوضح مستوى أبعاد الاحتراق المهني لدى الأخصائيات الاجتماعيات

الترتيب	المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
١	متوسط	٠,٥٦٧	٢,٦١	الإجهاد الانفعالي
٢	متوسط	٠,٥٤١	٢,٥٤	التبلد أو اللامبالاة المهنية
٣	متوسط	٠,٤٧٣	٢,٦١	تدني الشعور بالإنجاز المهني
	مستوى متوسط	٠,٤٦٩	٢,٥٩	أبعاد الاحتراق المهني ككل

تشير بيانات الجدول إلى أن مستوى الاحتراق المهني لدى الأخصائيات الاجتماعيات في المدارس الثانوية جاء في مستواه المتوسط بمتوسط حسابي كلي بلغ (٢,٥٩) وانحراف معياري (٠,٤٦٩)، مما يعكس وجود درجة معتدلة من الضغوط المهنية والانفعالية التي تواجهها الأخصائيات أثناء ممارسة أدوارهن الوظيفية. وهو ما يتفق مع ما توصلت إليه دراسات ويلسون (Wilson, 2017)، ونام وآخرون (Nam et al., 2015)، وسوخوس وآخرون (Sochos et al., 2012) التي بينت أن الضغوط المهنية، وضعف الدعم التنظيمي، وتعدد الأدوار الوظيفية، تمثل عوامل رئيسية في ظهور الاحتراق المهني بدرجات معتدلة، كما يتوافق هذا المستوى المتوسط مع نتائج دراسة رمضان (٢٠١١) التي كشفت عن ارتفاع درجة الاحتراق الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية مع وجود ارتباط سلبي مع الرضا المهني، مما يشير إلى أن مستويات الاحتراق المتوسطة أو المرتفعة تؤثر سلباً على الأداء والرضا في السياقات المهنية التعليمية. كما تتفق هذه النتائج مع دراسة رضوان (٢٠١٩) التي أبرزت تأثير العوامل المرتبطة ببيئة العمل وكثرة الأعباء المهنية على مستوى الاحتراق لدى الأخصائيين الاجتماعيين، وهو ما يعكس السياق المشابه الذي تعمل فيه الأخصائيات في المدارس الثانوية.

وعند تحليل الأبعاد الفرعية للمقياس، يتضح أن بُعدي الإجهاد الانفعالي وتدني الشعور بالإنجاز المهني جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (٢,٦١) لكلٍ منهما، وهو ما يدل على أن الأخصائيات يشعن بدرجة متوسطة من الإرهاق النفسي الناتج عن التفاعل المستمر مع مشكلات الطلبة والأعباء الوظيفية، إلى جانب إحساس نسبي بعدم التقدير الكافي

لجهودهن أو ضعف الشعور بالإنجاز المهني الكامل. وتوافق هذه النتائج ما توصلت إليه دراسة الحلبي (٢٠٢٠) التي أظهرت احترافاً متوسطاً في نفس البعدين لدى اختصاصي المكتبات، وكذلك دراسة شاهين (٢٠١٥) التي بينت أن الإناث في المهن الإنسانية التعليمية أكثر عرضة لمستويات متوسطة إلى مرتفعة من الاحتراق النفسي، ما يعكس التأثير الجندري وطبيعة الوظيفة المجهدة انفعالياً. كما تتقاطع هذه الملاحظة مع نتائج تلالي وتاوريريت (٢٠١٨) التي رصدت وجود علاقة سلبية ضعيفة بين الاحتراق النفسي والتوافق المهني لدى القابات، مما يوضح أن التفاعلات المهنية المكثفة تمثل عامل ضغط مستمر يؤثر على الشعور بالإنجاز والتكيف النفسي.

أما بُعد التبدل أو اللامبالاة المهنية فجاء في المرتبة الثانية بمتوسط (٢,٥٤) وانحراف معياري (٠,٥٤١)، وهو ما يعكس أن الخصائص الاجتماعية ما زلن يحتفظ بدرجة من الالتزام المهني والارتباط العاطفي بعملهن، رغم ما يتعرضن له من ضغوط. ويمكن تفسير ذلك بأن القيم المهنية للخدمة الاجتماعية، مثل المسؤولية الإنسانية والمساعدة المهنية، تظل راسخة وتحد من تحول الضغوط إلى لامبالاة مهنية. ويتوافق هذا مع نتائج دراسة هوري (٢٠٢٠) التي أظهرت درجات متفاوتة من التبدل بين مستشاري التوجيه والإرشاد، وكذلك مع دراسة رضوان (٢٠١٩) التي أشارت إلى أن القيم المهنية، مثل المسؤولية الإنسانية والمساعدة المهنية، تعمل كحاجز يحول دون تحول الضغوط إلى لامبالاة كاملة، مما يفسر الحفاظ النسبي على الالتزام المهني لدى الخصائص.

وبشكل عام، تشير هذه النتائج إلى أن الخصائص الاجتماعية يعانين من مستوى متوسط من الاحتراق المهني، وهو ما يعني أنهن ما زلن قادرات على أداء أدوارهن بكفاءة نسبية، إلا أن استمرار الضغوط دون دعم مؤسسي أو برامج تدريبية داعمة قد يؤدي إلى ارتفاع مستويات الاحتراق بمرور الوقت. كما تُبرز النتائج أهمية الذكاء العاطفي كعامل توازني يساهم في تقليل مستويات الإجهاد والتبدل المهني، والمحافظة على الشعور بالإنجاز والرضا الوظيفي.

وعند ربط مستوى الذكاء العاطفي بالاحتراق المهني، تشير النتائج إلى وجود علاقة عكسية طبيعية، حيث ارتفع مستوى الذكاء العاطفي (٣,٢٤) مقابل انخفاض نسبي في مستوى الاحتراق المهني (٢,٥٩). ويتوافق هذا الاتجاه مع دراسة حمي وصليحة (٢٠١٩) التي أكدت أن زيادة القدرة على التكيف الانفعالي والذكاء العاطفي لدى العاملين يؤدي إلى خفض تأثير

الضغوط على الأداء، كما يتفق مع دراسة ناضر (٢٠١٨) التي أظهرت أهمية الوعي الذاتي والتكيف الانفعالي في التخفيف من الاحتراق المهني لدى العاملين في بيئات رعاية الأطفال المعاقين. ويعكس هذا الواقع أن الأخصائيات الاجتماعيات اللاتي يملكن قدرًا من الذكاء العاطفي يكونن أكثر قدرة على إدارة الضغوط المهنية، وتقليل فرص تعرضهن للإرهاق الانفعالي أو تدني الشعور بالإنجاز، بما يحقق توازنًا نفسيًا ومهنيًا نسبيًا في بيئة العمل المدرسية.

وإجمالًا تشير نتائج الدراسة إلى أن مستوى الاحتراق المهني لدى الأخصائيات الاجتماعيات جاء في مستواه المتوسط، مع ارتفاع نسبي في بُعدي الإجهاد الانفعالي وتدني الشعور بالإنجاز، وانخفاض نسبي في التبدل المهني. وقد يتفق ذلك مع دراسات هالبرج (Hallberg, 2008)، وكومار (Kumar, 2008)، وأونسل (Oncel, 2008)، فقد أكدت جميعها أن الاحتراق المهني ظاهرة مترابطة مع بيئة العمل وضغوطها، وأن المهن القائمة على الرعاية الإنسانية- مثل الخدمة الاجتماعية- ترتبط بمستويات متوسطة إلى مرتفعة من الإرهاق الانفعالي وتدني الشعور بالإنجاز.

ومن منظور نظرية الدور الاجتماعي، يمكن تفسير هذه النتائج على أن الأخصائيات تشغل مراكز اجتماعية متعددة في البيئة المدرسية، بما يتطلب منهن أداء أدوار متعددة ومتنوعة مثل تقديم الدعم النفسي للطلاب، وإدارة العلاقات مع الزملاء والإدارة، والمشاركة في الأنشطة التنظيمية. وعندما تتعارض توقعات هذه الأدوار أو تكون مطلوبة بشكل كبير، يؤدي ذلك إلى شعور متوسط بالاحتراق المهني، كما يشير إلى متوسط درجات الإجهاد والانفعال، ويبرز أهمية القدرة على فهم الأخصائية لدورها وإدراك توقعات الآخرين.

ويعكس توازن الالتزام المهني مع انخفاض التبدل المهني نسبيًا وجود تكامل نسبي بين الأدوار المختلفة، حيث تمكن الأخصائية من تنظيم سلوكها الاجتماعي والانفعالي بما يتوافق مع توقعات المجتمع المدرسي، وهو ما يتفق مع فرضيات نظرية الدور حول أهمية تكامل الأدوار وتقليل تصارعها لتحقيق أداء مهني فعال. كذلك، وجود درجات متفاوتة في الاحتراق المهني عند الأخصائيات يتوافق مع الدراسات السابقة، حيث أظهرت أن ضغوط العمل المرتبطة بتعدد الأدوار والانشغالات الوظيفية تؤثر سلبًا على الأداء والرضا المهني.

ومن منظور النظرية الأيكولوجية، تُفسر النتائج بكون الأخصائية جزءًا من نظام بيئي معقد يتضمن البيئة المدرسية، الطلاب، الزملاء، الإدارة، وأولياء الأمور، فالمستوى المتوسط

للاحتراق المهني يعكس تأثير التفاعلات المتبادلة بين الأخصائية وبيئتها: كثافة التفاعل مع الطلاب، التوقعات المهنية المتنوعة، وضغوط العمل، كل هذه العوامل تُشكل بيئة مؤثرة على الاستجابة النفسية والمهنية للأخصائية. كما يفسر انخفاض بعد التبدل المهني نسبياً أن القيم المهنية الراسخة، مثل المسؤولية الإنسانية والمساعدة المهنية، تعمل كآليات دعم بيئي ونفسي تحافظ على التفاعل الفعّال وتقليل الانسحاب المهني.

وبشكل عام، يمكن تفسير النتائج الحالية علمياً ومنطقياً بأن مستوى الاحتراق المتوسط الذي ظهر لدى الأخصائيات يعد نتيجة طبيعية للتفاعل المستمر مع الضغوط المهنية والانفعالية، إلا أن امتلاك قدر متوسط من الذكاء العاطفي، والقيم المهنية الراسخة، والالتزام بالمسؤوليات الإنسانية، تعمل كآلية وقائية تقلل من شدة الاحتراق وتدعم القدرة على التكيف المهني الفعّال. وهذا التفسير ينسجم مع معظم الدراسات السابقة التي ربطت بين مستويات الاحتراق، طبيعة العمل، العوامل الجندرية، والذكاء العاطفي كأساس لتخفيف تأثير الضغوط المهنية على الأداء والرضا الوظيفي.

٣- إجابة التساؤل الثالث: ما العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحتراق المهني لدى الإخصائيات الاجتماعيات؟

جدول رقم (٧) يوضح العلاقة بين الذكاء العاطفي والاحتراق المهني للأخصائيات

الاجتماعيات

الاحتراق المهني ككل	تدني الشعور بالإنجاز المهني	التبدل أو اللامبالاة المهنية	الإجهاد الانفعالي	المتغير
**-.٠,٥٤١	**-.٠,٣٥٤	**-.٠,٥٦٧	**-.٠,٥١٤	الوعي الذاتي
**-.٠,٤٨٩	*-.٠,٢٩٤	**-.٠,٥٥٥	**-.٠,٣٥٨	إدارة الذات
**-.٠,٣٩٥	*-.٠,٢٥٧	**-.٠,٤١٠	**-.٠,٣٨٣	الدافعية
**-.٠,٤٠١	**-.٠,٣٤٧	**-.٠,٤٦٢	*-.٠,٢٨٣	التعاطف
**-.٠,٤٧٩	**-.٠,٣٩١	**-.٠,٥٥٧	**-.٠,٣٣٠	المهارات الاجتماعية
**-.٠,٦٤٧	**-.٠,٤٥٦	**-.٠,٣٢٩	**-.٠,٥٣٠	الذكاء العاطفي ككل

يتضح من نتائج الجدول أن جميع معاملات الارتباط بين أبعاد الذكاء العاطفي وأبعاد الاحتراق المهني لدى الأخصائيات الاجتماعيات جاءت سالبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، (٠,٠٥)، مما يعني أن العلاقة بين المتغيرين عكسية؛ فكلما ارتفع مستوى الذكاء العاطفي لدى الأخصائية الاجتماعية، انخفض مستوى الاحتراق المهني لديها، والعكس صحيح. ويُعد هذا الاتجاه منطقياً ومتسقاً مع الطرح النظري لمفهوم الذكاء العاطفي الذي يصفه Goleman (1995) بأنه القدرة على إدراك الانفعالات الذاتية وتنظيمها وإدارتها

بفعالية، بما يقلل من احتمالات الإجهاد المهني والاحتراق النفسي الناتج عن الضغوط اليومية في بيئة العمل.

كما أظهرت النتائج أن أقوى الارتباطات كانت بين الذكاء العاطفي الكلي والاحتراق المهني الكلي بقيمة بلغت ($r = -0.647$) وهي علاقة قوية وسالبة ودالة عند مستوى (0.01)، مما يشير إلى أن الذكاء العاطفي يُسهم بدرجة جوهرية في خفض مستويات الاحتراق المهني بين الأخصائيات الاجتماعيات. وتوضح هذه النتيجة أن الأخصائيات ذوات الكفاءة الانفعالية العالية يمتلكن قدرة أكبر على إدارة الضغوط المهنية، وضبط الانفعالات، والحفاظ على الاتزان النفسي رغم تعدد المواقف الضاغطة التي يتعرضن لها داخل المؤسسات التعليمية. وتتفق هذه النتائج مع دراسة عبود (٢٠١٤) التي أكدت أن المناخ الديمقراطي والدعم الاجتماعي يقللان من مستويات الضغط والإجهاد لدى المعلمات، ما يعكس أهمية مهارات الذكاء العاطفي في خلق بيئة دعم مهني تخفف من الاحتراق. كما ينسجم هذا مع دراسة المحارمة وآخرون (٢٠١٥) التي وجدت مستوى متوسطاً للذكاء العاطفي لدى معلمي التربية الخاصة، مع قدرة هذه المهارات على تحسين التكيف النفسي والتواصل الإنساني.

أما على مستوى الأبعاد الفرعية، فقد تبين أن بُعد الوعي الذاتي سجل أعلى الارتباطات السالبة مع كل من التبدل أو اللامبالاة المهنية ($r = -0.567$) والإجهاد الانفعالي ($r = -0.514$)، مما يشير إلى أن إدراك الأخصائية لانفعالاتها وفهمها لذاتها يسهم بفاعلية في تجنب الانفعالات السلبية والتبدل العاطفي الناتج عن الضغط المستمر. تتوافق هذه النتيجة مع نتائج الصوالحي (٢٠١٦) التي أبرزت دور الذكاء العاطفي، وخصوصاً الوعي الذاتي، في تعزيز القدرة على الابتكار والتنظيم المهني، ويشير إلى أن ضعف هذا البعد يعرض الأخصائية للضغوط المتكررة.

كذلك أظهرت النتائج أن المهارات الاجتماعية ارتبطت سلباً بقوة مع التبدل المهني ($r = -0.557$) والاحتراق الكلي ($r = -0.479$)، مما يعني أن الأخصائيات اللاتي يتمتعن بقدرات تواصل فعالة وعلاقات مهنية إيجابية يكنّ أكثر قدرة على مواجهة مشاعر الانعزال والتبدل النفسي. ومن منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، فإن مهارة التواصل الفعال تُعد أحد أعمدة الكفاءة المهنية التي تحمي الأخصائية من الاحتراق، لأنها تخلق بيئة دعم اجتماعي مهني تخفف من حدة الضغوط. وتتسق هذه النتيجة مع دراسة إسماعيل (٢٠٢١) التي أكدت أن تطوير العلاقات المهنية والتعاطف يسهم في تحسين فاعلية الأداء والتخفيف

من التوتر النفسي. كما ينسجم مع نتائج فريخ والعبيدي (٢٠٢١) التي أبرزت دور الذكاء العاطفي في التوازن النفسي وتقليل الضغوط.

أما بُعد الدافعية فقد أظهر ارتباطاً سالباً متوسط القوة مع الاحتراق الكلي ($r = -0.395$)، مما يعكس أن وجود الدافعية الداخلية والالتزام المهني يقللان من الإحساس بالعجز أو فقدان الإنجاز المهني. يعكس هذا ما توصلت إليه خصاونة (٢٠٢١) فيما يتعلق بتأثير الذكاء العاطفي على الكفاءة الذاتية والثقة بالنفس، حيث يُسهم الدافع الداخلي في تحسين الأداء وتخفيف الإجهاد المهني.

كما ارتبط بُعد إدارة الذات سلباً بمستوى الاحتراق المهني الكلي ($r = -0.489$)، مما يشير إلى أن قدرة الأخصائية على تنظيم انفعالاتها والسيطرة على استجاباتها تحت الضغط تُسهم مباشرة في خفض مستويات الإجهاد الانفعالي. ويؤيد ذلك دراسة الحويلة (٢٠٢٣) التي أكدت أن الذكاء العاطفي، وخصوصاً إدارة الذات، يعزز المرونة النفسية ويقلل من آثار الضغوط المهنية.

وأخيراً، أظهر بُعد التعاطف ارتباطاً سالباً متوسط القوة مع الاحتراق الكلي ($r = -0.401$)، وهو ما يفسر بأن الأخصائية القادرة على فهم مشاعر الآخرين والتفاعل معها بموضوعية تستطيع التعامل مع الحالات الصعبة دون أن تُستنزف انفعالياً، إذ يحول التعاطف المهني دون التماهي المفرط الذي يقود إلى الإرهاق النفسي.

بناءً على ما سبق، يمكن القول إن نتائج الدراسة تؤكد أن الذكاء العاطفي بمكوناته الخمسة يمثل عاملاً وقائياً رئيساً ضد الاحتراق المهني، وأن تعزيز مهارات الوعي الذاتي، وإدارة الذات، والدافعية، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية من شأنه أن يحد من مظاهر الإجهاد الانفعالي، واللامبالاة المهنية، وتدني الشعور بالإنجاز المهني.

وإجمالاً، تعكس النتائج أن ارتفاع مستويات الذكاء العاطفي لدى الأخصائيات الاجتماعيات، خاصة في أبعاد الوعي الذاتي، المهارات الاجتماعية، الدافعية والتعاطف، يرتبط بانخفاض مستويات الاحتراق المهني، وهو ما يتوافق مع فرضيات نظرية الدور الاجتماعي التي ترى أن صعوبة أداء الأدوار أو عدم القدرة على ضبط التوقعات يؤدي إلى زيادة الضغط النفسي والإجهاد المهني. فالأخصائيات اللاتي يتمتعن بقدرة أعلى على التعرف على مشاعرهن وتنظيم انفعالاتهن، وبناء علاقات مهنية فعالة، يمتلكن مرونة أكبر للتكيف مع توقعات الطلاب والزلاء والإدارة، مما يقلل التبدل العاطفي والإجهاد الانفعالي. وعليه، فإن

الارتباطات السالبة بين الذكاء العاطفي والاحترق المهني توضح أن الكفاءة الانفعالية تدعم تكامل الأدوار وتقليل صراع الأدوار.

ومن منظور النظرية الأيكولوجية، تُفسر النتائج على أساس تفاعلات الأخصائية مع بيئتها المدرسية المتعددة المستويات، حيث يؤثر كل من الطلاب والزملاء والإدارة والمهام المهنية على مستويات الضغوط والاحترق النفسي. فالارتباطات السالبة بين الذكاء العاطفي والاحترق المهني تعكس قدرة الأخصائية على استخدام مهاراتها الاجتماعية والتعاطف والدافعية لإقامة شبكة دعم مهني ضمن البيئة التعليمية، مما يقلل من آثار الإجهاد والانفعالات السلبية. بالمقابل، انخفاض الوعي الذاتي وإدارة الذات يشير إلى الحاجة إلى تعزيز التدريب المستمر على التنظيم الانفعالي والمهارات التأملية، إذ أن ضعف هذه الأبعاد يجعل الفرد أكثر عرضة للاحتراق.

تاسعاً: الإطار التصوري المقترح لتنمية الذكاء العاطفي وخفض الاحتراق المهني لدى الأخصائيات الاجتماعيات العاملات في المدارس الثانوية من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية:

١- الأساس المنهجي للتصور:

ينطلق التصور المقترح من مدخل الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية، التي تعد إطاراً متكاملًا للتدخل المهني يقوم على شمولية النظر إلى الإنسان في علاقاته البيئية المختلفة، وعلى التكامل بين المهارات والمعارف والقيم التي توجه الأخصائي الاجتماعي في التعامل مع المشكلات المهنية والشخصية.

ويرتكز التصور كذلك على المنظور الوقائي والتمكين في الخدمة الاجتماعية، الذي يسعى إلى تعزيز قدرات الأخصائيات الاجتماعيات على إدارة انفعالاتهن، وفهم مشاعر الآخرين، وتحسين جودة العلاقات المهنية، بما يؤدي إلى الحد من الاحتراق المهني وتحقيق التوازن النفسي والمهني.

٢- الهدف العام للتصور: تنمية مهارات الذكاء العاطفي لدى الأخصائيات الاجتماعيات في المدارس الثانوية بما يساهم في خفض مستويات الاحتراق المهني وتحسين جودة الأداء المهني والعلاقات داخل بيئة العمل.

٣- الأهداف الفرعية:

- تعزيز وعي الأخصائيات الاجتماعيات بذواتهن وبالعوامل المسببة للاحتراق المهني.

- تنمية القدرة على التعاطف وفهم مشاعر الآخرين من الزملاء والطلاب وأولياء الأمور .
 - تدريب الأخصائيات على إدارة الانفعالات وضبط الغضب في المواقف المهنية الضاغطة.
 - تحسين مهارات الاتصال الفعال وبناء العلاقات الإيجابية داخل المؤسسة التعليمية.
 - تمكين الأخصائيات من استخدام استراتيجيات المواجهة الإيجابية والمرونة النفسية.
 - دمج مهارات الذكاء العاطفي ضمن خطط الإشراف المهني وبرامج التدريب المستمر .
- ٤- مكونات التصور المقترح:
١. المدخل المفاهيمي: يتبنى التصور دمج محورين رئيسيين:
- تنمية الذكاء العاطفي كمنظومة من المهارات الانفعالية والمعرفية (الوعي الذاتي، التنظيم الذاتي، الدافعية، التعاطف، والمهارات الاجتماعية).
 - خفض الاحتراق المهني من خلال استراتيجيات التكيف والدعم الاجتماعي والتدخل الوقائي المبكر.
٢. المدخل البنائي للتصور: يقوم على ثلاثة مستويات تدخل وفق الممارسة العامة:
- المستوى الوقائي: من خلال ورش عمل ودورات تدريبية دورية حول الذكاء العاطفي وإدارة الضغوط.
 - المستوى العلاجي: عبر جلسات إرشاد فردي وجماعي بإشراف الممارس العام والأخصائيين النفسيين والخبراء المتخصصين.
 - المستوى التنموي: من خلال خطط تطوير مهني مستدامة وبرامج تمكين نفسي ومهني للأخصائيات الاجتماعيات.
- ٥- آليات التنفيذ المقترحة:
- ورش تدريبية تطبيقية حول الذكاء العاطفي، بإشراف متخصصين في الخدمة الاجتماعية وعلم النفس والتنمية البشرية.
 - إعداد دليل مهني يضم استراتيجيات إدارة الانفعالات ومهارات المواجهة الفعالة لمواقف الاحتراق المهني.
 - برامج إشراف مهني داعمة تتيح تبادل الخبرات، وتعزيز الدعم الاجتماعي بين الأخصائيات.
 - أنشطة جماعية مثل: مجموعات الدعم الذاتي، والأنشطة الترفيهية المهنية للحد من الضغوط.

- آلية تقييم دوري لمدى تحسن الذكاء العاطفي ومستويات الاحتراق المهني باستخدام مقاييس معتمدة.

٦- أدوار الممارس العام:

- دور الميسر: تنظيم لقاءات وحلقات نقاش لتبادل الخبرات والانفعالات المهنية.

- دور المرشد: مساعدة الأخصائيات على فهم ذواتهن وتحليل مشاعرهن ومصادر ضغوطهن.

- دور المدرب: تنظيم برامج تدريبية منهجية لتنمية مهارات الذكاء العاطفي.

- دور المدافع: المطالبة بتخفيف الأعباء المهنية وتحسين ظروف العمل.

- دور المُمكن: تمكين الأخصائيات من استثمار قدراتهن الداخلية ومهاراتهن الانفعالية في مواجهة المواقف الصعبة.

- دور المنسق: ربط الأخصائيات ببرامج تدريبية ومصادر دعم مؤسسية ونفسية.

- دور المقيم: متابعة نتائج التدخل المهني وتحليل أثره على الأداء المهني والنفسي.

٧- التوقعات المستقبلية للتصور:

من المتوقع أن يسهم هذا التصور في بناء بيئة عمل مدرسية أكثر دعمًا واستقرارًا، تُتيح للأخصائيات الاجتماعيات ممارسة أدوارهن المهنية بكفاءة وفاعلية. كما يُتوقع أن يُسهم في تطوير نموذج مهني مستدام يركز على الذكاء العاطفي كأداة رئيسة للوقاية من مظاهر الاحتراق المهني والتعامل الإيجابي مع ضغوط العمل. ومن شأن تطبيق هذا التصور أن يُعزّز جودة الخدمات الاجتماعية المقدّمة للطلاب، ويُسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي داخل المجتمع المدرسي، من خلال تنمية مهارات التواصل، والتعاطف، والإدارة الانفعالية، بما يدعم تحقيق الأهداف التربوية والاجتماعية على حدّ سواء.

المراجع:

- أبو النصر، مدحت محمد. (٢٠١٧). الخدمة الاجتماعية في المجال المدرسي. القاهرة: المجموعة العربية للتوزيع والنشر.
- إبراهيم، خديجة عبد العزيز علي. (٢٠١٥). استراتيجية مقترحة لتفعيل دور التعليم الثانوي العام في توجيه طلابه لاختيار مستقبلهم المهني. المجلة التربوية - كلية التربية، جامعة سوهاج، (٣٩).
- إسماعيل، معاذ غسان. (٢٠٢١). دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية المنظمة: دراسة ميدانية في الجامعة العراقية - كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، ١٣ (١).
- إيقارب، فريدة، وآخرون. (٢٠٠٩). أثر صراع وغموض الدور المهني على الاحتراق النفسي لدى مستشار التوجيه المدرسي والمهني (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر.
- باين، مالكوم. (٢٠١٠). نظرية الخدمة الاجتماعية المعاصرة (ترجمة: حمدي محمد منصور وسعيد عبد العزيز عويضة). الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- البريكي، عبد السلام محمد عمر، وآخرون. (٢٠٢١). تقييم متلازمة الاحتراق المهني لدى المراجعين الخارجيين بليبيا: دراسة ميدانية على المراجعين الخارجيين المخولين بممارسة المهنة في ليبيا. مجلة آفاق اقتصادية - كلية الاقتصاد والتجارة، جامعة المرقب، (١٤).
- بلعادي، عبد النور، وسبع، محمد. (٢٠٢٣). مستوى الاحتراق النفسي لدى الأطباء: دراسة ميدانية بولاية قالمة. مجلة العلوم النفسية والتربوية - كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، ٩ (٤).
- بوبر، بيتر. (٢٠٠٢). تدريب المشاعر: التوازن الانفعالي - ضبط النفس... دراسة نفسية (ترجمة: إلياس حاجوج). دمشق: دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
- تلالي، نبيلة، وتاوريريت، نور الدين. (٢٠١٨). الاحتراق النفسي وعلاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة: دراسة ميدانية على بعض مصالح التوليد في كل من ولايتي باتنة وبسكرة. مجلة علوم الإنسان والمجتمع - كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، (٢٦).

- جبل، عبد الناصر عوض أحمد. (٢٠١١). نظريات مختارة في خدمة الفرد. القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
- حاتم، وهيب. (٢٠١٥). الإنهاك المهني لدى أطباء مصلحة الاستعجالات: دراسة مقارنة. دراسات عربية في التربية وعلم النفس - رابطة التربويين العرب، (٥٩).
- حسن، محمد عبد الغني. (٢٠١٢). الذكاء العاطفي وقبول الآخر. القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية للنشر.
- حمي، سليم، وصليحة، سلين. (٢٠١٩). الاحتراق المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى أساتذة التعليم الابتدائي: دراسة ميدانية ببعض ابتدائيات مدينة الوادي. مجلة دراسات في علم نفس الصحة - مخبر علم نفس الصحة والوقاية ونوعية الحياة، جامعة الجزائر ٢، (١٠).
- خاطر، أحمد مصطفى، وكشك، محمد بهجت جاد الله. (٢٠٠٧). الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية في المجال التعليمي. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- خصاونة، آمنة حكمت. (٢٠٢١). الذكاء العاطفي وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى معلمات المرحلة الثانوية في محافظة إربد. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، ١٣ (٤٠).
- رضوان، محمود علي محمود. (٢٠١٩). العوامل المؤدية إلى الاحتراق المهني للأخصائيين الاجتماعيين بالمجال المدرسي. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية - كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٤٨ (١).
- رمضان، رشيدة عبد الرؤوف. (٢٠١١). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بالرضا المهني لدى معلمي المرحلة الابتدائية. المجلة التربوية - مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، ٢٦ (١٠١).
- زيمارمان، مايكل. (٢٠٠٦). الفلسفة البيئية (ترجمة: معين شفيق رومية). سلسلة عالم المعرفة، ٣٣٣ (٢)، الكويت.
- السكري، أحمد شفيق. (٢٠٠٠). قاموس الخدمة الاجتماعية والخدمات الاجتماعية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- سليمان، حسين حسن، وآخرون. (٢٠٠٥). الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية مع الفرد والأسرة. بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.

السيد، هشام عطية. (٢٠١٠). نظرية الدور الاجتماعي وتطبيقاتها في المدرسة الثانوية العامة في ضوء بعض المتغيرات المعاصرة. مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، ٧٤ (١).

الشهودي، أماني محمد. (٢٠١٤). أثر الذكاء العاطفي في تخفيف ضغوط العمل: دراسة ميدانية على الشركات الاستخراجية في جنوب الأردن (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة مؤتة، الأردن.

الصد، عبد الستار جبار. (٢٠٠٧). الأعباء النفسية عند الرياضيين. عمان: دار الخليج. الصوالحي، عماد يونس حسين. (٢٠١٦). الذكاء العاطفي وعلاقته بالإبداع الإداري في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الأزهر. طه، الزبير بشير، وآخرون. (٢٠٠٣). الاحتراق المهني وسط معلمي التعليم الأساسي بمحافظة الخرطوم. دراسات تربوية- المركز القومي للمناهج والبحث التربوي، ٤ (٨). عبد المجيد، هشام سيد. (٢٠١٥). أساسيات العمل مع الأفراد والأسر في الخدمة الاجتماعية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع. عبود، سحر عبد الغني. (٢٠١٤). فاعلية برنامج إرشادي معرفي سلوكي في خفض حدة الاحتراق النفسي لدى المعلمات. مجلة الإرشاد النفسي- مركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، (٣٧).

عسيري، عائشة متعب عبد الوهاب. (٢٠٢٢). متطلبات تطبيق القيادة الابتكارية لدى مديري المدارس الابتدائية في مكتب تعليم بلحمر. مجلة كلية التربية-جامعة طنطا، ٨٨ (٤).

عطية، عائشة علي رف الله. (٢٠١٧). النموذج البنائي للعلاقة بين كل من الذكاء الوجداني والتنظيم الذاتي المعرفي: المنظور المستقبلي والفاعلية الذاتية لاتخاذ القرار المهني لدى طلاب الدراسات العليا. المجلة المصرية للدراسات النفسية، ٢٧ (٩٧). عليمات، خالد عيادة. (٢٠١٥). ضغوط العمل وأثرها على الأداء. عمان: دار الخليج للنشر والتوزيع.

العبتي، ياسر. (٢٠٠٣). الذكاء العاطفي: نظرة جديدة في العلاقة بين الذكاء والعاطفة (الطبعة الأولى). دمشق: دار الفكر.

- الغامدي، عبد العزيز مسفر محمد آل حسن، والمجالي، فايز عبد القادر. (٢٠٢٠). دور الأخصائي الاجتماعي في الحد من ارتكاب الجرائم الأسرية في منطقة مكة المكرمة. مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، ١٨٦ (٣).
- الغرايبة، فيصل محمود. (٢٠١١). الممارسة المهنية للخدمة الاجتماعية. عمان: دار يافا العلمية للنشر.
- فريح، فؤاد محمد، والبيدي، عمار عوض فرحان. (٢٠٢١). الذكاء العاطفي وعلاقته بالاكتئاب النفسي لدى طلبة جامعة الأنبار. مجلة البحوث التربوية والنفسية - كلية التربية للعلوم الإنسانية، جامعة الأنبار، ١٨ (٦٩).
- قائد، عبد الباسط أحمد، وآخرون. (٢٠١١). مستوى الاحتراق النفسي لدى طلبة كلية التربية - عدن وأثره على تكيفهم الاجتماعي الدراسي. مجلة كليات التربية، جامعة عدن، (١٢).
- القرشي، سوزان محمد. (٢٠٢١). أثر الذكاء العاطفي على فعالية القيادة الإدارية: دراسة ميدانية على قائدي وقائدات المدارس في محافظة جدة. مجلة جامعة الملك عبد العزيز - الاقتصاد والإدارة، ٣٥ (٢).
- القيسي، خليل عوض. (٢٠١٩). المناخ الأخلاقي وعلاقته بالاحتراق النفسي والالتزام التنظيمي. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- المحارمة، لينا، وآخرون. (٢٠١٥). مستوى الذكاء العاطفي لدى معلمي التربية الخاصة في المدارس الحكومية الأردنية في ضوء بعض المتغيرات من وجهة نظر المعلمين. مجلة مؤتة للبحوث والدراسات - سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، ٣٠ (٦).
- المغربي، محمد الفاتح. (٢٠١٨). السلوك التنظيمي. القاهرة: الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.
- ناصر، يمينة. (٢٠١٨). دراسة ظاهرة الاحتراق النفسي المهني عند مربّي الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة: تطبيق مقياس ماسلاش. مجلة المنارة للبحوث والدراسات - عمادة البحث العلمي، جامعة آل البيت، ٢٤ (١).
- هوارى، أحلام. (٢٠٢٠). الاحتراق النفسي لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني: دراسة ميدانية على عينة من مستشاري التوجيه والإرشاد ببعض مدن

الغرب الجزائري. مجلة التكامل - مخبر تحليل العمل والدراسات الأروغونية،

جامعة باجي مختار عنابة، (٨).

يوسف، رامي محمود. (٢٠١١). الذكاء العاطفي وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من معلمي

المرحلة الثانوية في مدارس التعليم العام والأهلي بمنطقة حائل التعليمية في ضوء

عدد من المتغيرات. مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، ١ (١٤٥).

Amanda, P. B. (2021). Managing emotions: Teachers' use of emotional intelligence [Doctoral dissertation, Northeastern University, College of Professional Studies, Boston, Massachusetts].

Dani, V., & Farooqui, F. (2017). Enhancing emotional intelligence among middle school students: An action research. *Indian Journal of Health and Wellbeing*, 8(10).

Dughi, T., & Anton, A. (2016). Emotional intelligence and self-esteem in teenagers. *Journal Plus Education*, 8(2).

Edgar, C., Mcrorie, M., & Sneddon, I. (2011). Emotional intelligence, personality and the decoding of non-verbal expressions of emotion. *Personality and Individual Differences*, 52(3).

Hallberg, U. (2007). Type A behavior and work situation: Associations with burnout and work engagement. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48(2).

Harisa, A., Imran, A., & Alwi, W. (2022). Kecerdasan emosional dan kemampuan mengajar guru dalam meningkatkan kualitas pengelolaan kelas di sekolah. *IQ (Ilmu Al-Qur'an): Journal Pendidikan Islam*, 5(1).

Karimi, L., Leggat, S. G., Bartram, T., & Rada, J. (2020). The effects of emotional intelligence training on the job performance of Australian aged care workers. *Health Care Management Review*, 45(1).

Kumar, S. (2008). Burnout and job satisfaction in New Zealand psychiatrists: A national study. *International Journal of Psychiatry*, 53(4).

Morilla-García, C. (2017). The role of emotional intelligence in bilingual education: A study on the improvement of the oral language skill. *Multidisciplinary Journal of Educational Research*, 7(1).

- Nam, H.-E., Jin, H.-M., & Baik, J.-W. (2015).** Meta-analysis of social workers' factor of burnout. Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society, 16(2).
- Oncel, S. (2008).** Work-related stress, burnout and job satisfaction in Turkish midwives. Social Behavior and Personality, 35(3).
- Sochos, A., Bowers, A., & Kinman, G. (2012).** Work stressors, social support, and burnout in junior doctors: Exploring direct and indirect pathways. Journal of Employment Counseling, 49(2).
- Wilson, F. (2016).** Identifying, preventing, and addressing job burnout and vicarious burnout for social work professionals. Journal of Evidence-Informed Social Work, 13(5).
- Woolsey, C. J. (2016).** The explanatory relationship between knowledge sharing, emotional intelligence, and generational cohorts for United States healthcare services employees [Doctoral dissertation, Capella University].