

## الذكاء العاطفي كمتغير وسيط بين النداء الداخلي والاحتراق النفسي لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي

تسنيم محمد إسماعيل\* أ.د. حسين سالم الشرعة\*\*

تاريخ وصول البحث: 2024/9/17م

تاريخ قبول البحث: 2024/11/25م

### الملخص

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى مستوى كل من الذكاء العاطفي والنداء الداخلي والاحتراق النفسي لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي ومعرفة فيما إذا كان هناك علاقة بين الذكاء العاطفي والنداء الداخلي والاحتراق النفسي لديهم، وكذلك اكتشاف دور الذكاء العاطفي كمتغير وسيط في العلاقة بين النداء الداخلي والاحتراق النفسي لدى المبحوثين. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من (141) مبحوثاً، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير كل من مقياس الذكاء العاطفي والاحتراق النفسي والنداء الداخلي وتم التحقق من دلالات صدقها وثباتها. وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى كل من الذكاء العاطفي والنداء الداخلي كان مرتفعاً أما مستوى الاحتراق النفسي فكان منخفضاً، كما أشارت إلى وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين الذكاء العاطفي والنداء الداخلي، ووجود علاقة عكسية دالة إحصائياً بين الاحتراق النفسي وكل من الذكاء العاطفي والنداء الداخلي، وأشارت النتائج أيضاً إلى وجود توسط للذكاء العاطفي بين الاحتراق النفسي والنداء الداخلي وقد كان كلياً، وأوصت الدراسة بتقديم برامج إرشادية وقائية وعلاجية ذات صلة بمتغيرات الدراسة لفئة رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، النداء الداخلي، الاحتراق النفسي، رواد الأعمال الاجتماعية، العاملين في القطاع الاجتماعي.  
الكلمات المفتاحية: مجتمع المعرفة، الجامعات الفلسطينية، الطلبة.

\* باحثة.

\*\* أستاذ دكتور، كلية العلوم التربوية، الجامعة الأردنية.

## Emotional Intelligence as a inter Mediating Variable between Calling and Burnout among Social Entrepreneurs and Social Sector Workers in the Arab World

### Abstract

This study aimed to identify the level of emotional intelligence, calling and burnout among Social Entrepreneurs and Social Sector Workers in the Arab World and to know whether there is a relationship between emotional intelligence, calling and burnout among them, as well as to discover the role of emotional intelligence as an Intermediary Variable between calling and burnout among them. The study follows the descriptive correlational approach, and the study sample consisted of (141) Social Entrepreneurs and Social Sector Workers in the Arab World. To achieve the study objectives, the emotional intelligence, burnout, and inner calling scales were developed and their validity and reliability were verified.

The results of the study showed that the level of both emotional intelligence and calling was high, while the level of burnout was low. It also indicated that there was a direct relationship statistically significant between emotional intelligence and calling, and an inverse relationship statistically significant between burnout and both emotional intelligence and calling. The results also indicated that there was a inter mediation of emotional intelligence between burnout and calling, and it was a complete inter mediation. The study recommends providing preventive and therapeutic programmes for Social Entrepreneurs and Social Sector Workers in the Arab World linked to the study variables.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Calling, Burnout, Social Entrepreneurs, Social Sector Workers.

## المقدمة:

يعاني عالمنا حالياً أكثر من أي وقت مضى لمواجهة التحديات المتنامية كالتغير المناخي والنزاعات والهجرة والفقر وتزايد الكوارث الطبيعية والفساد وغيرها من القضايا الملحة، حيث أشارت إحصائيات الأمم المتحدة للعام 2021 أن أكثر من 235 مليون إنسان حول العالم منهم 45 مليون إنسان في العالم العربي بحاجة لتلبية احتياجاتهم الإنسانية الأساسية من غذاء وتعليم وخدمات صحية وخدمات المياه والإصحاح وغيرها من الخدمات الأساسية (UNOCHA, 2021). وفي وسط هذه التحديات الكبرى المحبطة تبرز الحاجة لأشخاص يبادرون بحلول مبتكرة يحاولون جاهدين لتخفيف المعاناة الإنسانية وخلق الأثر الاجتماعي وهؤلاء هم رواد الأعمال الاجتماعية (Bornstein & Davis, 2010).

إن رواد الأعمال الاجتماعية هم أشخاص عمليين لديهم مهمة يشعرون نحوها بالحاح كبير يدفعهم للقيام بإجراءات ملموسة تساهم في حل المشكلة الاجتماعية المستهدفة سواء كانت محلية أو وطنية أو دولية، من خلال اتباع أساليب وآليات جديدة تساهم في خلق حلول مبتكرة وواقعية تحسن من جودة الخدمات المقدمة (Durieux & Stebbins, 2010).

تكمن المهمة الأساسية للعمل الاجتماعي بشكل عام تتمثل في إحداث تغييرات في المجتمع وتكون هذه التغييرات موجهة نحو التنمية والتماسك الاجتماعي وبناء قدرات الناس بما يساهم في تحسين نوعية حياتهم، حيث يسعى العاملون في القطاع الاجتماعي إلى خلق تدخل يساعد على التخفيف من حدة الفقر، ومعالجة قضايا الظلم في مجال حقوق الإنسان، وتحرير المستضعفين والمحرومين من خلال تمكينهم، وتعزيز الاندماج والتماسك الاجتماعي، بالتالي فإن العمل في القطاع الاجتماعي يتضمن تلبية الاحتياجات الاجتماعية وتحقيق التغيير الاجتماعي والتأثير الاجتماعي (Adepoju, 2023).

لذا فإن توفير الحلول للحاجات الاجتماعية يعد العامل التحفيزي المهيمن لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي، فبالنسبة لهم لا يعد العمل الاجتماعي مجرد مهنة بل هي وسيلة لتحقيق رسالتهم، فهم بجانب السمات الريادية التي يمتلكها رواد الأعمال الآخرون إلا أنهم يشعرون أنهم مدفوعون ببناء داخلي يقودهم ويوجههم للمساهمة في الأعمال الاجتماعية (Lucas, 2012). ويعرف النداء الداخلي بأنه استدعاء للقيام بعمل ما يتجاوز ذات الفرد ويدفعه لمقاربة دور معين في الحياة بطريقة موجهة بإحساس كبير بالمعنى والغاية المرتبطة بالقيم والأهداف الموجهة كمصادر أولية للتحفيز، فالأشخاص ذوو النداء الداخلي لا ينفصل

عملهم عن حياتهم، وقد يكون هذا النداء الداخلي ناشئ عن الجانب الروحي لديهم أو الارتباط الإنساني العميق، مما يجعل لهذا النداء الداخلي أثر إيجابي على المجتمع ككل وليس فقط على الفرد نفسه (Dik & Duffy, 2009).

إن مفهوم النداء الداخلي يعتبر مفهوم ناشئ في العلوم النفسية والاجتماعية فلم يكن هناك سوى عدد قليل من الدراسات قبل عام 2007، ولكن بعد ذلك بدأ البحث حول هذا المفهوم يزدهر وخصوصاً في التخصصات التي بدأت تدرس العلاقة بين النداء الداخلي والمجالات ذات الصلة بالجانب المهني (Duffy & Dik, 2013). لذلك فإن النداء الداخلي يعتبر عاملاً حاسماً في تعزيز التطور المهني بشكل عام، فامتلاك الشخص لمهنة ترتبط بالنداء الداخلي لديه تعزز فرص تحقيقه للنجاح الوظيفي والنجاح الشخصي (Dumulescu, Opre & Ramona, 2015). وقد بينت دراسة ديك ودافي (2013) وجود علاقة إيجابية بين إدراك الفرد وعيشه للنداء الداخلي وتمتعه بالرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي والرضا عن الحياة والرفاهية النفسية، كما أن الأشخاص الذين يعيشون النداء الداخلي من خلال عملهم يتصرفون بطريقة إيجابية في علاقاتهم ويعملون على تعزيز علاقاتهم الشخصية داخل وخارج بيئة عملهم ويميلون إلى إلهام الآخرين.

وبالرغم من الدراسات العديدة التي ركزت على هذه الجوانب الايجابية للنداء الداخلي إلا أن النداء الداخلي يعد سلاح ذو حدين، ولكن أبحاث قليلة ركزت على الآثار السلبية له، فقد تبين أن تعلق بعض الأشخاص بعملهم المرتبط بالنداء الداخلي قد يدفعهم للتضحية بالكثير من الأمور الشخصية كقضاء الوقت مع العائلة والأصدقاء، والراحة الجسدية، والأمن المالي، وغيرها. وسبب ذلك هو ارتباط دوافعهم الجوهرية وقيمهم الشخصية بالعمل ما قد يجعلهم أكثر عرضة للاستغلال من الجهات التي يعملون معها مما يؤثر على الأداء والرضا الوظيفي لديهم، بالإضافة إلى ذلك فقد تكون إحدى النتائج السلبية المنتشرة لدى الأشخاص الذين يعيشون نداءهم الداخلي من خلال العمل هو إصابتهم بالاحترق النفسي وعلى الخصوص أولئك الذين يعملون في مهن تقدم خدمات اجتماعية أو إنسانية حيث أنهم يتوقعون من أنفسهم أداء أعلى كون عملهم مرتبط بهويتهم، ومع استمرارهم بذلك فإن الضغوط تتزايد عليهم ما قد يؤدي بهم إلى استهلاك مواردهم النفسية (Rabbat, 2018).

على الرغم من أن الريادة الاجتماعية والعمل في القطاع الاجتماعي بشكل عام يساعد في حل المشكلات الاجتماعية الأكثر تحدياً في عصرنا كالصحة والفقر والتعليم وتعزيز التنمية المستدامة، إلا أن السعي لتحقيق هذه الأهداف الاجتماعية قد يتسبب بالإجهاد ويؤثر في المدى البعيد على الصحة والرفاهية النفسية لرواد الأعمال الاجتماعية، فقد تبين أن الضغط النفسي الناتج عن محاولة تحقيق الأهداف المادية لضمان استدامة المشروع، والتركيز على حل مشاكل المجتمع في الوقت نفسه يمثل تحدياً كبيراً لأصحاب المشاريع الاجتماعية أثناء عملهم، حيث يدفع ذلك رواد الأعمال الاجتماعية لأن يثقلوا على أنفسهم بالكثير من المسؤوليات، التي تؤدي بهم إلى استنزاف مواردهم الشخصية ( Kibler, Wincent, Kautonen, Cacciotti & Obschonka, 2018).

إن المساهمة الكبيرة التي يقدمها رواد الأعمال الاجتماعية لمجتمعاتهم تأتي عليهم بتكلفة شخصية كبيرة، فبالإضافة للضغط المرتبط بريادة الأعمال الذي يتعرض له رواد الأعمال بشكل عام فإن خصوصية ريادة الأعمال الاجتماعية من حيث تركيزها على الجانب الاجتماعية والإنساني قد تجعل من الضغط المترتب على ريادة الأعمال الاجتماعية أعلى، حيث أشارت الاحصائيات إلى أن 59% من المبتكرين الاجتماعيين الشباب عانوا منذ بدء عملهم على مشاريعهم من درجات مختلفة من الاحتراق النفسي، وأكد 34% أن الضغط النفسي يشكل مشكلة لهم من حين إلى آخر دون تعرضهم للاحتراق النفسي، وأشار 7% فقط عن عدم ظهور أي أعراض للاحتراق النفسي لديهم (Loan, 2021). وفي احصائية أخرى صدرت عن مركز ريادة الأعمال الاجتماعية التابع لجامعة فينا، والتي أجريت على رواد الأعمال الاجتماعية الحاصلين على جائزة الأثر الاجتماعي، تبين أن أكثر من 40% من رواد الأعمال الاجتماعية تعرضوا لمستوى معين من الاحتراق النفسي، وعانى 5% منهم من الاحتراق النفسي الشديد، إن هذه النتائج توضح أن الاحتراق النفسي بين رواد الأعمال الاجتماعية يعد مشكلة حقيقية تتطلب التعامل معها بجدية بالغة (Vandor, 2019).

وكذلك الأمر بالنسبة للعاملين في القطاع الاجتماعي، فالتوتر و الاحتراق النفسي الناتج عن العمل في القطاع الاجتماعي من الممكن أن يسبب العديد من الآثار السلبية على أداء العاملين في هذا القطاع، كما يمكن أن يؤثر على صحتهم العقلية ورفاهيتهم النفسية، حيث تم تحديد الارهاق العاطفي كعامل خطر محتمل للقلق، كما أن خطر الإصابة بالاضطرابات المرتبطة أو المتأثرة بالتوتر يعد أعلى ب 1.5 - 2.5 مرة لدى العاملين في القطاع الاجتماعي عن غيرهم من

الأشخاص الذين يعملون في مهن لا تتضمن الأدوار الاجتماعية أو أدوار الرعاية الصحية، ويعد في الوقت نفسه تقديم الدعم للعاملين في الميدان الاجتماعي الذين يعانون من القلق والاكتئاب ومشاكل متعلقة بصحته العقلية عامل مساعد في تقليل مشاعر التوتر والإرهاق العاطفي وزيادة مشاعر الإنجاز الشخصي كما يساعدهم في التحسن على صعيد صحتهم النفسية وأدائهم الوظيفي (Maddock et al., 2023).

لقد أدرجت منظمة الصحة العالمية الاحتراق النفسي كعامل خطر مهني ضمن دليل التصنيف الدولي للأمراض (WHO, 2019). ويشير مصطلح الاحتراق النفسي إلى متلازمة نفسية تظهر كاستجابة للضغوط الشخصية المزمدة طويلة الأمد في العمل، ولهذه الاستجابة ثلاثة أبعاد رئيسية هي بعد الإرهاق الشديد، ويقصد به استنفاد الطاقة والوهن الشديد، وبعد مشاعر اللامبالاة وتعني المشاعر التي تظهر من خلال مواقف سلبية أو غير مناسبة تجاه العملاء كحدة الطبع والانفعال السريع، وفقدان المهنية التي تتطلبها الخدمات الإنسانية، أو الانسحاب من العلاقات. وبعد الشعور بعدم الكفاءة الذي يتضمن انخفاض الإنجاز الشخصي أو انخفاض الإنتاجية والروح المعنوية، كما يتضمن ضعف القدرة على التأقلم، والشعور بعدم الفعالية (Maslach & Leiter, 2016).

لقد كانت بداية اكتشاف متلازمة الاحتراق النفسي بين المتخصصين في الرعاية الصحية، ثم في وقت لاحق تبين ظهورها أيضاً في وظائف العمل الاجتماعي الأخرى. ومع ذلك، يشير العديد من الخبراء إلى أن الاحتراق النفسي لا يقتصر فقط على مقدمي الرعاية الصحية والعمل الاجتماعي، حيث تتطلب بعض الوظائف في الوقت الحاضر مستويات عالية جداً من خدمة العملاء وأصبح الاحتراق النفسي منتشراً بين المهن التي تتطلب مستوى مكثف من الاتصال الشخصي والعاطفي أيضاً، وخاصة المهن الاجتماعية ذات العبء العاطفي العالي (Riethof & Bob, 2019). بالتالي فإن الحماس الكبير الذي يدفع رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي نحو القضايا الاجتماعية التي يساهمون فيها قد يكون له نتائج سلبية عليهم وقد يتحول بدوره إلى مسبب للضغط النفسي المستمر الذي يؤثر عليهم على المدى القريب والبعيد (Kibler, Wincent, 2018).

إلا أن الأشخاص الذين لديهم ذكاء عاطفي أعلى يعانون من إجهاد أقل ورفاهية نفسية أعلى من ذوي الذكاء العاطفي المنخفض، كما أن الذكاء العاطفي مرتبط بشكل إيجابي باستراتيجيات

حل المشكلات، بالإضافة إلى أن الذكاء العاطفي مرتبط بالعمل العاطفي emotional labour الذي يعني القدرة على خلق المشاعر المتوقعة في بيئة العمل وتجنب تلك الغير مرغوب بها، ويعود ذلك لقدرة هؤلاء الأشخاص على تحديد واستخدام المعلومات المتعلقة بالعاطفة وفهم كيفية تأثيرها على السلوك، وكون أن العواطف تعتبر عنصر أساسي من العمل بهذا الميدان بالتالي فإن الذكاء العاطفي يعد عامل مهم في مساعدة على التكيف والتعامل مع الضغط النفسي الناتج عنه (Pathak & Goltz, 2021).

بالإضافة إلى ارتباط الذكاء العاطفي بطريقة إيجابية بامتلاك الفرد للمهارات التي تعزز المرونة النفسية والصمود في وجه الصدمات وضبط الانفعالات التي تمكن الفرد من التعامل مع الضغوط النفسية بطريقة فعالة، إلا أن للذكاء العاطفي أهمية أخرى من الناحية الاجتماعية والذي يعد أحد المحاور الرئيسية في العمل (Kashif, Khurshid & Zahid, 2016).

ومن خلال الاطلاع على الدراسات التي تخص رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي، كان هناك عدة دراسات بحثت متغيرات الدراسة الرئيسة: (الذكاء العاطفي، النداء الداخلي، الاحتراق النفسي)، لكن هذه الدراسات بحثت المتغيرات بشكل منفصل كل على حدى، فقد قام مادوك (Maddock et al., 2023) بدراسة هدفت إلى فهم العلاقات المحتملة بين التوتر، والاحتراق النفسي (بمكوناته الثلاث)، والقلق، والاكتئاب والرفاهية النفسية لدى الأخصائيين العاملين في القطاع الاجتماعي، وشملت الدراسة على 121 من العاملين الاجتماعيين في شمال أيرلندا وتضمنت العينة 108 أنثى و 13 ذكر وتم اختيارهم عشوائياً من بين العاملين في هذا المجال. وأشارت النتائج إلى أن التوتر كان مرتبطاً بشكل إيجابي بالاحتراق النفسي، حيث أظهرت النتائج أن زيادة مستويات التوتر تؤدي إلى ارتفاع مستويات الاحتراق النفسي، كما أن الاحتراق النفسي ارتبط بزيادة مستويات القلق والاكتئاب وانخفاض الرفاهية النفسية. وتبين أن العاملين الاجتماعيين الذين يعانون من مستويات عالية من التوتر والاحتراق النفسي كانوا أكثر عرضة للقلق والاكتئاب وانخفاض الرفاهية، إلا أن الدعم الاجتماعي كان له دور كبير في تقليل مستويات الاحتراق النفسي لديهم وتحسين أدائهم الوظيفي.

وأجرى كل من سيلفا فيليو وفيليكس ومايناردس (Silva Filho, Felix & Mainardes, 2021) دراسة هدفت إلى تقييم العلاقة الثنائية بين إدراك النداء الداخلي ومتلازمة الاحتراق النفسي والضغط المهني، مع أخذ التغيرات المتناقضة كمتغير وسيط لهذه العلاقة، وتم إجراء الدراسة على عينة من 539 موظف في البرازيل، وأظهرت النتائج تأثيراً مباشراً، حيث إنه كلما زاد إدراك

الفرد للنداء الداخلي المرتبط بالعمل كلما قلت أعراض الاحتراق النفسي والضغط المهني، وأظهرت النتائج أيضاً تأثيراً معاكساً غير مباشر حيث أنه كلما زاد إدراك الأفراد للنداء الداخلي المرتبط بالعمل، كلما زادت تجربة التوترات المتناقضة التي يعاني منها الفرد، زاد ظهور أعراض الاحتراق النفسي والضغط المهني الناجمين عن التوترات المتناقضة (paradoxical tensions) المتزايدة.

وقام باتاك و جولتز (Pathak & Goltz , 2021) بدراسة هدفت إلى اقتراح نموذج مفاهيمي يوضح دور الذكاء العاطفي (EI) في مواجهة الضغوط التي تنشأ لدى رواد الأعمال في عملهم اليومي في ريادة الأعمال، والتعرف على استراتيجيات المواجهة لدى رواد الأعمال التي يستخدمونها في التعامل مع الضغوط، سواء التي تركز على المشكلة أو التي تركز على العاطفة. وتمت مراجعة الأدبيات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة. وقد نتج عن هذه الدراسة تقديم نموذج مفاهيمي مقترح يؤكد أن الذكاء العاطفي ينعكس على قدرات و إدراك وفهم وتنظيم العواطف لدى رواد الأعمال كما أنه يعتبر مفتاح للتكيف، إن هذا الإطار المفاهيمي التكاملية يتضمن الكفاءات العاطفية الأربعة للتعامل مع ريادة الأعمال من خلال إدراك العواطف والتعبير عنها واستخدامها وفهمها وتنظيمها وتعديلها كسوابق (1) توجيه اختيار استراتيجيات التكيف الخاصة برواد الأعمال من خلال التفاؤل بدايةً وقبول المواقف العصيبة ، ومن ثم (2) المساعدة في إدراك تلك المواقف على أنها إما قابلة للتحكم أو لا يمكن السيطرة عليها، يساعدهم ذلك على اختيار استراتيجية مواجهة الضغوط التي قد تركز على المشكلة أو تركز على العاطفة أو كليهما معاً، وبالتالي (3) تشكيل العملية الفعلية التي يتعامل بها رواد الأعمال.

وسعت دراسة رابات (Rabbat, 2018) للتعرف على فهم الاختلافات الرئيسية في تأثير عيش النداء الداخلي بين مجموعتين من العاملين في القطاع الاجتماعي، حيث أطلق على المجموعة الأولى اسم المزهرون وهم الأشخاص الذين يواجهون نتائج إيجابية للعمل الذي يحقق النداء الداخلي لهم، وأطلق على المجموعة الثانية اسم الناجون وهم العاملون في القطاع الاجتماعي الذين يعانون من مجموعة من الآثار السلبية والإيجابية للعمل في مجال يحقق ندائهم الداخلي، وتم استخدام منهجية النظرية المجذرة للوصول إلى نتائج الدراسة التي أجريت على 16 شخص من العاملين في القطاع الاجتماعي حول العالم والذين تجاوزت خبرتهم 10 أعوام في هذا القطاع. وأظهرت النتائج وجود سلسلة مكونة من عشر خصائص هي (العلاقات الإيجابية، والوعي

الذاتي، والتضحية، ومركزية العمل، والمسؤولية، والشعور بالامتياز، والتعاطف، والتحفيز، والتأثير الذي تم تحقيقه، وتحديد الأولويات)، حيث تحدد الطريقة التي يفسر بها الأفراد هذه الخصائص ما إذا كانوا أقرب إلى النجاة أو الازدهار في عيش نداءهم الداخلي خلال عملهم. وهدفت دراسة أونيل (O'Neal, 2017) إلى التعرف على العلاقة بين الرفاهية النفسية ووجود النداء الداخلي (calling presence)، والبحث عن النداء الداخلي، و الوجود المهني (vocational presence) والبحث المهني، وتحقيق النداء الداخلي (calling actualization)، ومعرفة أي من متغيرات النداء الداخلي (وجود النداء الداخلي، البحث عن النداء الداخلي، تحقيق النداء الداخلي) يمكنها التنبؤ بالرفاهية النفسية للفرد، وتكونت العينة من 127 موظف من خريجي درجات البكالوريوس أو الدراسات العليا لجامعة بولينج جرين ستيت بين 1995 و 2015، المقيمين في الولايات المتحدة الأمريكية، بينت النتائج أن البحث عن النداء الداخلي والتوجه الاجتماعي الايجابي كانت المتغيرات الأفضل بالتنبؤ بالرفاهية النفسية بنسبة 33%، وكان البحث عن النداء الداخلي مرتبط بشكل سلبي بالرفاهية النفسية حيث أن الأفراد الذين كان لديهم مستوى مرتفع في البحث عن النداء الداخلي كان لديهم مستويات أقل من الرفاهية النفسية، ولكن الأقل رفاهية من بين هؤلاء كانوا الأشخاص الذين لديهم مستويات منخفضة من وجود النداء الداخلي. في حين كانت أعلى الدرجات ارتباطاً بالرفاهية النفسية هي درجات التوجه الاجتماعي الايجابي كأحد مكونات النداء الداخلي، ولم تظهر النتائج أن تحقيق النداء الداخلي Calling Actualization كمتغير متنبئ بالرفاهية نفسية أفضل من وجود النداء الداخلي Calling Presence.

وقام ماكلولين (McLaughlin, 2012) بدراسة هدفت إلى التعرف على دور الذكاء العاطفي في نجاح ريادة الأعمال، وشارك في الدراسة 609 رائد أعمال من شركات متعددة في جميع أنحاء الولايات المتحدة، وظهرت نتائج الدراسة أن الذكاء العاطفي له تأثير كبير على نجاح ريادة الأعمال، وأن المستوى المرتفع من الذكاء العاطفي يرتبط ارتباطاً إيجابياً بنجاح ريادة الأعمال. كما أن الذكاء العاطفي لديه قدرة على التنبؤ بالنجاح في مجال ريادة الأعمال والتميز بين أصحاب الأداء العالي والمنخفض عبر سياق ريادة الأعمال.

يتضح من خلال الدراسات السابقة أن رواد الأعمال والعاملين في القطاع الاجتماعي معرضين للاحتراق النفسي وهذا ما أشارت له دراسة مادوك (Maddock et al., 2023)، وأشارت دراسة كل من سيلفا فيليو وفيليكس ومايناردس (Silva Filho, Felix & Mainardes, 2021) إلى أن النداء

الداخلي يمثل سلاح ذو حدين، فكلما زاد إدراك الفرد للنداء الداخلي المرتبط بالعمل قلت أعراض الاحتراق النفسي والضغط المهني، إلا أن التوترات المتناقضة المرتبطة بالعمل تعمل كوسيط يعطي تأثيراً معاكساً غير مباشر ما قد يزيد من عبء العمل الذي يقوم به رواد الأعمال. وقد أشارت الدراسات السابقة إلى أن امتلاك رواد الأعمال الاجتماعية لمهارات الذكاء العاطفي يساهم في التكيف والتغلب على الصعوبات المترتبة على ريادة الأعمال، كدراسة ماكلولين (McLaughlin, 2012) ودراسة باتاك و جولتز (Pathak & Goltz, 2021).

وتتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بأنها تهدف للتعرف على دور الذكاء العاطفي كمتغير وسيط بين النداء الداخلي والاحتراق النفسي لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي، وهذا ما لم تتناوله الدراسات السابقة حسب إطلاع الباحثة. واستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في صياغة الإطار النظري وإعداد المقاييس المتعلقة بها.

#### مشكلة الدراسة وأسئلتها:

يتعرض رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي لضغوط مستمرة، سواء تلك الناتجة عن طبيعة عملهم الاجتماعي بشكل عام أو الضغوط الناتجة عن النداء الداخلي المرتبط لديهم بالمساهمة في تلبية الحاجات الاجتماعية بما تقتضيه طبيعة عمل العاملين في هذا القطاع ما يجعلهم عرضة للاحتراق النفسي خصوصاً في ظل غياب الموارد والدعم الكافي، في الوقت الذي تزايد فيه التحديات الاقتصادية والاجتماعية والصحية والسياسية في الوطن العربي. إن هناك وجهان للعمل الاجتماعي بشكل عام ولكن لا يتم في العادة تسليط الضوء إلا على وجه واحد وهو جانب الأثر والتغيير الاجتماعي، وقلما يتم تسليط الضوء على الجانب الآخر وهو الضغط النفسي المستمر الذي يتعرض له رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي والذي قد يصل في بعض الأحيان إلى الاحتراق النفسي (Kibler, Wincent, 2018). فقد أشار فاندور (Vandor, 2019) أن 40% من رواد الأعمال الاجتماعية تعرضوا لمستوى من الاحتراق النفسي، وعانى 5% منهم من الاحتراق النفسي الشديد، وذكر مادوك وآخرون (Maddock et al., 2023) أن خطر الإصابة بالاضطرابات المرتبطة أو المتأثرة بالتوتر يعد أعلى ب 1.5 - 2.5 مرة لدى العاملين في القطاع الاجتماعي عن غيرهم من الأشخاص الذين يعملون في مهن لا تتضمن الأدوار الاجتماعية. إن هذه

الاحصائيات المقلقة حول الضغوط التي يتعرض لها رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي يجب أن تترجم إلى آليات تدعم هذه الفئة وتساعدتهم على الازدهار وإلا فلن يكون بمقدورهم الاستمرار في مسيرتهم التي يكافحون من أجلها.

إن هناك ندرة في الدراسات التي سلطت الضوء على أهمية الذكاء العاطفي في سياق قيادة الأعمال الاجتماعية والعمل الاجتماعي وخصوصاً تلك التي تناولت دوره في التعامل مع الضغط النفسي والاحترق النفسي على وجه التحديد. وقد جاءت الدراسة الحالية للتعرف على دور الذكاء العاطفي كمتغير وسيط في العلاقة بين النداء الداخلي والاحترق النفسي لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة التالية:

1. ما مستوى كل من الذكاء العاطفي والنداء الداخلي والاحترق النفسي لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي؟
  2. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والنداء الداخلي والاحترق النفسي لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي؟
  3. هل يعتبر الذكاء العاطفي عامل وسيط بين الاحترق النفسي والنداء الداخلي لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي؟
- أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في كونها من أوائل الدراسات العربية التي تتناول موضوع النداء الداخلي والاحترق النفسي والذكاء العاطفي لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي، حيث يعد النداء الداخلي من المواضيع الحديثة والمهمة في علم النفس الإيجابي، كما أن نتائج هذه الدراسة ستزودنا ببيانات حول مستوى النداء الداخلي والاحترق النفسي وعلاقة الذكاء العاطفي بهذه المتغيرات، كما تأتي أهمية الدراسة من تسليطها الضوء على فئة رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي وفهم تجربتهم بشكل أعمق، وهذا من شأنه أن يساهم في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة برواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي، كما ستزود الدراسة المختصين والباحثين في المجال النفسي والاجتماعي ببيانات تساعد في وضع برامج وخطط يمكنها أن تساعد رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي على تنمية الذكاء العاطفي ومهارات التعامل مع الضغوط والوقاية من الاحترق النفسي والتي ستكون منبثقة من خصوصية هذه

الفئة في البيئة العربية، كما يمكن أن يتم الاستفادة من الدراسة الحالية في البحوث العلمية والبرامج الإرشادية المستقبلية من خلال استخدام المقاييس المتعلقة بالنداء الداخلي والاحتراق النفسي والذكاء العاطفي.

**التعريفات الاصطلاحية والإجرائية:**

**الذكاء العاطفي:**

هو القدرة على التعرف على مشاعرنا ومشاعر الآخرين، والتمكن من تحفيز الذات، وإدارة العواطف بشكل فعال في أنفسنا وفي علاقاتنا مع الآخرين، ويتكون الذكاء العاطفي من أربعة مكونات هي: الوعي والإدراك الذاتي، وإدارة الذات، والوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات (Goleman, 1995). ويعرف إجرائياً بالدرجة التي حصل عليها المبحوث على مقياس الذكاء العاطفي.

**النداء الداخلي:**

يعرف بأنه استدعاء للقيام بعمل ما يتجاوز ذات الفرد ويدفعه لمقاربة دور معين في الحياة بطريقة موجهة بإحساس كبير بالمعنى والغاية المرتبطة بالقيم والأهداف الموجهة كمصادر أولية للتحفيز، ويتكون النداء الداخلي في العمل بثلاث مكونات هي: الاستدعاء الخارجي، والعمل ذو معنى، والتوجه الاجتماعي الإيجابي (Dik & Duffy, 2009). ويعرف إجرائياً بالدرجة التي حصل عليها المبحوث على مقياس النداء الداخلي.

**الاحتراق النفسي:**

هو متلازمة ناتجة عن الضغط المزمن في العمل الذي لم تتم إدارته بشكل فعال، ويحدد بثلاثة أبعاد رئيسية، هي مشاعر استنزاف الطاقة أو استنفادها، وزيادة التجنب الذهني والنفسي للعمل، والتي تظهر كمشاعر سلبية أو سخرية متعلقة بالعمل، وانخفاض الفاعلية المهنية، ويترتب عليه سلسلة من الأعراض والمشاكل النفسية والجسدية (WHO, 2019). ويعرف إجرائياً بالدرجة التي حصل عليها المبحوث على مقياس الاحتراق النفسي.

**رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي:**

عرفت الرابطة الوطنية للعاملين الاجتماعيين (NASW, 1973, pp. 4-5) العمل الاجتماعي بأنه نشاط مبني لمساعدة الأفراد أو الجماعات أو المجتمعات على تعزيز أو استعادة قدرتهم على الأداء الاجتماعي وخلق الظروف المجتمعية الملائمة لهذا الهدف. حيث إن ممارسة العمل الاجتماعي

تتضمن التطبيق المبني لقيم ومبادئ وتقنيات العمل الاجتماعي لتحقيق واحد أو أكثر من الغايات التالية: مساعدة الناس في الحصول على خدمات ملموسة (مثل السكن والغذاء والدخل، وغيرها)، أو تقديم الاستشارات والعلاج النفسي الاجتماعي للأفراد والأسر والجماعات، أو مساعدة المجتمعات والمجموعات على تقديم أو تحسين الخدمات الاجتماعية والصحية، أو المشاركة في العملية التشريعية ذات الصلة بالسياسات الاجتماعية. (ويعرف العاملون في القطاع الاجتماعي إجرائياً بأنهم الأشخاص الذين يعملون في أي مشاريع اجتماعية سواء كانت جمعيات، أو مؤسسات، أو منظمات غير ربحية، أو حكومية، أو إقليمية، أو دولية تعمل في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي).

ويعرف رواد الأعمال الاجتماعية بأنهم الأشخاص المدفوعون بتحقيق الأهداف الاجتماعية التي تحقق التغيير الاجتماعي، من خلال الانخراط في القضايا المجتمعية والقيام بإيجاد حلول مبتكرة للمشاكل في المجتمع، بحيث يجازفون من أجل معالجتها، من خلال تحويل الابتكار الاجتماعي إلى مشروع قائم، عن طريق اكتشاف وخلق الفرص في بيئاتهم ومن ثم استثمار الموارد المتاحة لتحقيق ذلك (Steinerowski, Jack, & Farmer, 2008). ويعرفوا إجرائياً بأنهم رواد الأعمال الاجتماعية الذين أسسوا مشاريع اجتماعية سواء أكانوا مستقلين أم حاصلين على زمالات في ريادة الأعمال الاجتماعية أو الذين تم احتضانهم في برامج متخصصة لريادة الأعمال الاجتماعية في الوطن العربي.

#### حدود ومحددات الدراسة:

الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة خلال عام 2023 / 2024.

الحدود المكانية: طبقت الدراسة في الوطن العربي.

الحدود البشرية: طبقت الدراسة على رواد الأعمال الاجتماعية و العاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي وشملت العينة مؤسسين لمشاريع اجتماعية مستقلة أو حاصلين على زمالات في ريادة الأعمال الاجتماعية أو أفراد تم احتضانهم في برامج متخصصة لريادة الأعمال الاجتماعية أو أعضاء في مراكز أو شبكات متخصصة لرواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي، كما شملت العينة أشخاص يعملون في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي بما فيها من مؤسسات اجتماعية غير ربحية أو حكومية أو إقليمية أو دولية، وتضمنت العينة مبحوثين من 16 دولة عربية.

وتحدد نتائج الدراسة في:

مقياس الذكاء العاطفي ومقياس النداء الداخلي ومقياس الاحتراق النفسي، وكما تتحدد بالمفاهيم والمصطلحات التي تناولتها الدراسة.

#### الطريقة والإجراءات:

##### منهج الدراسة:

تستخدم الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي لمناسبته لأغراض الدراسة الحالية، حيث يقوم المنهج بوصف الظاهرة من خلال دراسة مستوى كل من الذكاء العاطفي والنداء الداخلي والاحتراق النفسي، والعلاقات بين هذه المتغيرات.

##### عينة الدراسة:

شارك في الدراسة 141 مبحوثاً من رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي، والجدول (1) يوضح تفاصيل العينة، وقد تم اختيار العينة وفق الشروط التالية:

- رواد الأعمال الاجتماعية الذين أسسوا مشاريع اجتماعية سواء كانوا مستقلين أو حاصلين على زمالات في ريادة الأعمال الاجتماعية أو الذين تم احتضانهم في برامج متخصصة لريادة الأعمال الاجتماعية في الوطن العربي.

- العاملون في القطاع الاجتماعي الذين يعملون في أي مشاريع اجتماعية سواء كانت جمعيات أو مؤسسات أو منظمات غير ربحية أو حكومية أو إقليمية أو دولية تعمل في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي.

- المبحوثين الذين كان لديهم رغبة في المشاركة في الدراسة ضمن فئة رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي.

## أدوات الدراسة:

الجدول (1): تفاصيل العينة

| ذكر            |  | أنثى      |  | المجموع        |  |                  |  |           |  |
|----------------|--|-----------|--|----------------|--|------------------|--|-----------|--|
| 73             |  | 68        |  | 141            |  |                  |  |           |  |
| 30-20          |  | 40-30     |  | 50-60          |  | اخرى             |  |           |  |
| 28             |  | 51        |  | 36             |  | 25               |  | 1 عمره 73 |  |
| أعزب / عزباء   |  |           |  | متزوج / متزوجة |  |                  |  |           |  |
| 50             |  |           |  | 91             |  |                  |  |           |  |
| أقل من 3 سنوات |  | 3-5 سنوات |  | 5-10 سنوات     |  | أكثر من 10 سنوات |  |           |  |
| 28             |  | 22        |  | 34             |  | 57               |  |           |  |

لتحقيق أغراض الدراسة الحالية تم تطوير المقاييس التالية: مقياس الذكاء العاطفي، ومقياس النداء الداخلي، ومقياس الاحتراق النفسي.

## أولاً: مقياس الذكاء العاطفي:

تم تطوير المقياس بعد الاطلاع على الأدب النفسي المتعلق بالذكاء العاطفي، وتم الاعتماد في تطويره على الدليل التقني لمقياس الكفاءة العاطفية الذي أعده وولف (Wolff, 2005) لمركز مكلياند للبحوث والابتكار، وتكون المقياس بصورته الأولى من (20) فقرة موزعة على أربعة أبعاد هي: (الوعي الذاتي، وإدارة الذات، والوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات).

## صدق المقياس:

تم إيجاد مؤشرات الصدق للمقياس بطريقتين التاليتين:

## صدق المحتوى:

عُرض المقياس على (10) محكمين من أعضاء هيئة التدريس المختصين في الإرشاد النفسي وعلم النفس التربوي ومختصين يعملون في منظمات وجهات تعليمية واجتماعية وجميعهم حاصلين على درجة الدكتوراة في الإرشاد النفسي أو علم النفس، وذلك للتعرف على رأيهم في مدى مناسبة الفقرات لما وضعت لقياسه ومدى انتمائها للبعد، ودرجة وضوحها، واقتراح التعديلات المناسبة، وتم اعتماد اتفاق (8) محكمين لقبول الفقرة، وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين حول

المقياس وتعديل صياغة بعض فقراته، حيث تم تعديل (15) فقرة، وحذف فقرة واحدة، كما تم إضافة فقرة، بناء على رأي المحكمين، وبذلك بقي المقياس مكوناً من (20) فقرة. وكان توزيع فقرات المقياس على أبعاده على النحو الآتي:

- الوعي الذاتي: يشير هذا البعد إلى وعي الفرد وإدراكه لمشاعره وحالته الداخلية وموارده وتفضيلاته، ويتضمن هذا البعد عدة كفاءات منها الوعي العاطفي والقدرة على تقييم الذات والثقة بالنفس، وتكون من (5) فقرات.
  - إدارة الذات: يشير هذا البعد لقدرة الشخص على إدارة حالته الداخلية ودوافعه ويتضمن عدة كفاءات منها ضبط النفس والقدرة على التكيف والتحفيز الذاتي والتفاؤل والشفافية، وتكون من (5) فقرات.
  - الوعي الاجتماعي: يشير هذا البعد إلى قدرة الفرد على فهم الآخرين وإدراك مشاعرهم واحتياجاتهم واهتماماتهم، ويتضمن عدة كفاءات مثل التعاطف والوعي بمشاعر الآخرين، والوعي التنظيمي، وتحفيز التغيير، وتكون من (5) فقرات.
  - إدارة العلاقات: يشير هذا البعد إلى قدرة الفرد وامتلاكه للمهارات التي تحدث استجابة لدى الآخرين ويتضمن عدة كفاءات هي القيادة بالإلهام والتأثير، وإدارة النزاعات، وتطوير الآخرين، والعمل الجماعي، والتعاون، وتكون من (5) فقرات.
- صدق البناء:

تم إيجاد مؤشرات صدق البناء للمقياس من خلال تطبيقه على (30) مبحوث من رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي، وتم إيجاد مؤشرات ارتباط الفقرة ببعدها وبالمقياس ككل، كما هو مبين في الجدول (2).

الجدول (2): معامل ارتباط الفقرة مع البعد والدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي:

| الوعي الاجتماعي |                           |     | الوعي الذاتي |                           |     |
|-----------------|---------------------------|-----|--------------|---------------------------|-----|
| المقياس ككل     | البعد                     | رقم | المقياس ككل  | البعد                     | رقم |
| .626**          | .721**                    | 11  | .383**       | .672**                    | 1   |
| .590**          | .673**                    | 12  | .474**       | .694**                    | 2   |
| .533**          | .705**                    | 13  | .551**       | .691**                    | 3   |
| .655**          | .818**                    | 14  | .580**       | .541**                    | 4   |
| .611**          | .695**                    | 15  | .522**       | .676**                    | 5   |
| .833**          | ارتباط البعد بالمقياس ككل |     | .759**       | ارتباط البعد بالمقياس ككل |     |

| إدارة الذات               |        |        | إدارة العلاقات            |        |        |
|---------------------------|--------|--------|---------------------------|--------|--------|
| 6                         | .660** | .495** | 16                        | .719** | .599** |
| 7                         | .761** | .570** | 17                        | .797** | .650** |
| 8                         | .635** | .478** | 18                        | .719** | .570** |
| 9                         | .746** | .588** | 19                        | .804** | .747** |
| 10                        | .657** | .612** | 20                        | .780** | .666** |
| ارتباط البعد بالمقياس ككل |        |        | ارتباط البعد بالمقياس ككل |        |        |
| .789**                    |        |        | .846**                    |        |        |

\*\* دال احصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)

\* دال احصائياً عند مستوى دلالة (0.05)

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (2) أن قيم معاملات ارتباط الفقرة مع الدرجة الكلية للمقياس تراوحت بين (0.383-0.747)، وأن قيم معاملات ارتباط الفقرات بالأبعاد تراوحت بين (0.541-0.818)، وأن قيم الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس تراوحت بين (0.759-0.846)، وقد تم اعتماد معيار قبول الفقرة أن يكون معامل ارتباط الفقرة بالبعد أعلى من (0.30)، بذلك بقي المقياس مكون من (20) فقرة.

ثبات مقياس الذكاء العاطفي:

للتأكد من ثبات مقياس الذكاء العاطفي، تم حساب معاملات ثبات الاتساق الداخلي وثبات التجزئة النصفية للمقياس وأبعاده من خلال معادلة كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي، ومعادلة التجزئة النصفية، والجدول (3) يبين معاملات ثبات أبعاد المقياس والمقياس ككل.

الجدول (3) معاملات ثبات أبعاد مقياس الذكاء العاطفي والمقياس ككل

| البعد                | ثبات الاتساق الداخلي | ثبات التجزئة النصفية |
|----------------------|----------------------|----------------------|
| مقياس الذكاء العاطفي | 0.892                | 0.773                |
| الوعي الذاتي         | 0.666                | 0.635                |
| إدارة الذات          | 0.727                | 0.719                |
| الوعي الاجتماعي      | 0.773                | 0.776                |
| إدارة العلاقات       | 0.818                | 0.844                |

يبين الجدول (3) أن معاملات ثبات الاتساق الداخلي للمقياس وأبعاده تراوحت بين (0.666-0.892)، أما معاملات ثبات التجزئة النصفية فقد تراوحت بين (0.635-0.844)، وهي معاملات الثبات أعلى من (0.60)، مما يدل على تمتع المقياس بدلالات ثبات جيدة، وبذلك تم اعتماد المقياس بصورته النهائية حيث تكون من (20) فقرة.

**تصحيح المقياس:**

يهدف تصحيح المقياس تم اعتماد تدرج الخماسي لقياس مستوى الذكاء العاطفي، حيث تم إعطاء الإجابة دائماً (5 درجات)، غالباً (4 درجات)، أحياناً (3 درجات)، نادراً (درجتان)، وأبداً (درجة واحدة)، وكانت جميع الفقرات إيجابية، وقد بلغت أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها المبحوث (100) وأدنى درجة (20)، وتم الحكم على مستوى الذكاء العاطفي لدى أفراد عينة الدراسة باستخدام المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}}{\text{عدد المستويات المفترضة}} = \frac{100 - 20}{5} = \frac{80}{5} = 16$$

وتم توزيع المتوسطات الحسابية على النحو الآتي:

المستوى المنخفض يتراوح ما بين (1-2.33).

المستوى المتوسط يتراوح ما بين (2.34-3.67).

المستوى المرتفع يتراوح ما بين (3.68-5).

**ثانياً: مقياس النداء الداخلي**

تم تطوير المقياس بعد الاطلاع على الأدب النفسي المتعلق بالنداء الداخلي، وتم الاعتماد في تطويره على مقياس النداء الداخلي والمهني (Calling and Vocation Questionnaire) الذي طوره كل من ديك وإلدريدج وستيجر ودافي ((Dik, Eldridge, Steger & Duffy, 2012)، وتكون المقياس بصورته الأولية من (17) فقرة.

**صدق المقياس:**

تم إيجاد مؤشرات الصدق للمقياس بطريقتين:

**صدق المحتوى:**

عُرض المقياس على (10) محكمين من أعضاء هيئة التدريس المختصين في الإرشاد النفسي وعلم النفس التربوي ومختصين يعملون في منظمات وجهات تعليمية واجتماعية وجميعهم حاصلين على درجة الدكتوراة في الإرشاد النفسي أو علم النفس، وذلك للتعرف على رأيهم في مدى مناسبة الفقرات لما وضعت لقياسه ومدى انتمائها للبعد، ودرجة وضوحها، واقتراح التعديلات المناسبة، وتم اعتماد اتفاق (8) محكمين لقبول الفقرة، وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين حول

المقياس وتعديل بعض فقراته، حيث تم تعديل (11) فقرة، ولم تُحذف أي فقرة، وبذلك بقي المقياس مكوناً من (17) فقرة.

#### صدق البناء:

تم إيجاد مؤشرات صدق البناء للمقياس من خلال تطبيقه على (30) مبحوث من رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي، وتم إيجاد مؤشرات ارتباط الفقرة ببعدها وبالمقياس ككل، كما هو مبين في الجدول (4).

الجدول (4) معامل ارتباط الفقرة مع الدرجة الكلية لمقياس النداء الداخلي:

| رقم | الارتباط بالمقياس ككل | رقم | الارتباط بالمقياس ككل | رقم | الارتباط بالمقياس ككل |
|-----|-----------------------|-----|-----------------------|-----|-----------------------|
| 1   | .665**                | 7   | .744**                | 13  | .708**                |
| 2   | .639**                | 8   | .728**                | 14  | .693**                |
| 3   | .695**                | 9   | .759**                | 15  | .698**                |
| 4   | .701**                | 10  | .704**                | 16  | .729**                |
| 5   | .699**                | 11  | .720**                | 17  | .622**                |
| 6   | .659**                | 12  | .754**                |     |                       |

\*\* دال احصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)

\* دال احصائياً عند مستوى دلالة (0.05)

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (4) أن قيم معاملات ارتباط الفقرة مع الدرجة الكلية للمقياس تراوحت بين (0.622-0.759)، وقد تم اعتماد معيار قبول الفقرة أن يكون معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس أعلى من (0.30)، بذلك بقي المقياس مكون من (17) فقرة.

#### ثبات مقياس النداء الداخلي:

للتأكد من ثبات مقياس النداء الداخلي، تم حساب معاملي ثبات الاتساق الداخلي من خلال معادلة كرونباخ ألفا، وأظهرت النتائج أن معامل ثبات الاتساق الداخلي للمقياس بلغ (0.934) أما معامل ثبات التجزئة النصفية بلغ (0.881)، وهي معاملات الثبات أعلى من (0.60)، مما يدل على تمتع المقياس بدلالات ثبات جيدة، وبذلك تم اعتماد المقياس بصورته النهائية حيث تكون من (17) فقرة.

#### تصحيح المقياس:

يهدف تصحيح المقياس تم اعتماد تدرج الخماسي لقياس مستوى النداء الداخلي، حيث تم إعطاء الإجابة أوافق بشدة (5 درجات)، أوافق (4 درجات)، أوافق إلى حد ما (3 درجات)، لا أوافق

(درجتان)، لا أوافق بشدة (درجة واحدة)، وجميع الفقرات كانت إيجابية، وقد بلغت أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها المبحوث (85)، وأدنى درجة (17)، وتم تقسيم مستوى النداء الداخلي لدى أفراد عينة الدراسة باستخدام المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}}{\text{عدد المستويات المفترضة}} = \frac{1-5}{3} = \frac{4}{3} = 1.33$$

وتم توزيع المتوسطات الحسابية على النحو الآتي:

المستوى المنخفض يتراوح ما بين (1-2.33).

المستوى المتوسط يتراوح ما بين (2.34-3.67).

المستوى المرتفع يتراوح ما بين (3.68-5).

ثالثاً: مقياس الاحتراق النفسي:

تم تطوير مقياس الاحتراق النفسي من خلال الاطلاع على الأدب النظري المتعلق بالاحتراق النفسي، وتم الاعتماد على المقاييس التالية، قائمة الاحتراق النفسي لماسلاش (Maslach & Jackson, 1986) (Burnout Inventory- MBI)، وقائمة أولدينبرج للاحتراق النفسي (Oldenberg Burnout Inventory- OBLI; Halbesleben & Demerouti, 2005)، ومقياس المفلح (2020) في تطوير مقياس الاحتراق النفسي للدراسة الحالية، وتكون المقياس بصورته الأولى من (15) فقرة، واتخذت 10 فقرات الاتجاه الإيجابي، و5 فقرات الاتجاه السلبي كما تم اعتماد تدرج ليكرت الخماسي لتقدير مستوى الاحتراق النفسي ضمن كل فقرة، وتشير العلامة العليا لنتيجة المقياس إلى ارتفاع مسوي الاحتراق النفسي لدى رائد الأعمال الاجتماعي.

صدق المقياس:

للتحقق من مؤشرات صدق مقياس الاحتراق النفسي المطور في الدراسة الحالية تم استخراج مؤشرات الصدق بطريقتين:

صدق المحتوى:

عُرض المقياس على (10) محكمين من أعضاء هيئة التدريس المختصين في الإرشاد النفسي وعلم النفس التربوي ومختصين يعملون في منظمات وجهات تعليمية واجتماعية وجميعهم حاصلين على درجة الدكتوراة في الإرشاد النفسي أو علم النفس، وذلك للتعرف على رأيهم في مدى مناسبة الفقرات لما وضعت لقياسه ومدى انتمائها للبعد، ودرجة وضوحها، واقتراح التعديلات

المناسبة، وتم اعتماد اتفاق (8) محكمين لقبول الفقرة، وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين حول المقياس وتعديل بعض فقراته، فقد تم تعديل (5) فقرات، ولم تُحذف أي فقرة، وبذلك بقي المقياس مكوناً من (15) فقرة. وكان توزيع فقرات المقياس على أبعاده على النحو الآتي:

- الإرهاق العاطفي: ويشير هذا البعد إلى الإرهاق والضعف واستنزاف المصادر الانفعالية لدى الشخص إلى المستوى الذي يعجز به عن العطاء، ويعد هذا البعد العنصر الأساسي للاحتراق النفسي ويظهر على شكل أعراض جسمية، أو نفسية، أو كلاهما، وتكوّن من (5) فقرات.
  - مشاعر اللامبالاة: يتضمن هذا البعد تغيراً سلبياً في الاتجاهات والاستجابات نحو الآخرين، وغالباً ما يكون مصحوباً بسرعة الغضب والانفعال، وفقدان التقدير للعمل، وكذلك الاتجاهات الساخرة نحو الآخرين، وتكوّن من الفقرات الآتية (5) فقرات.
  - انخفاض الإنجاز: يشير هذا البعد إلى ميل الشخص لتقييم انجازاته الشخصية بطريقة سلبية، ويتمثل بمشاعر الاكتئاب، والانسحاب، وقلة الإنتاجية، وعدم القدرة على التكيف مع الضغوط، والشعور بالفشل، وضعف تقدير الذات، وتكوّن من (5) فقرات.
- صدق البناء:

تم إيجاد مؤشرات صدق البناء للمقياس من خلال تطبيقه على (30) مبحوث من رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي، وتم إيجاد مؤشرات ارتباط الفقرة ببعدها وبالمقياس ككل، كما هو مبين في الجدول (5).

الجدول (5): معامل ارتباط الفقرة مع البعد والدرجة الكلية لمقياس الاحتراق النفسي

| الإرهاق العاطفي           |        |             | مشاعر اللامبالاة          |        |             | انخفاض الإنجاز            |        |             |
|---------------------------|--------|-------------|---------------------------|--------|-------------|---------------------------|--------|-------------|
| رقم                       | البعد  | المقياس ككل | رقم                       | البعد  | المقياس ككل | رقم                       | البعد  | المقياس ككل |
| 1                         | .755** | .574**      | 6                         | .811** | .740**      | 11                        | .773** | .708**      |
| 2                         | .631** | .436**      | 7                         | .834** | .747**      | 12                        | .815** | .704**      |
| 3                         | .330** | .264**      | 8                         | .618** | .489**      | 13                        | .659** | .620**      |
| 4                         | .666** | .552**      | 9                         | .382** | .278**      | 14                        | .716** | .613**      |
| 5                         | .732** | .738**      | 10                        | .630** | .514**      | 15                        | .443** | .321**      |
| ارتباط البعد بالمقياس ككل |        |             | ارتباط البعد بالمقياس ككل |        |             | ارتباط البعد بالمقياس ككل |        |             |
| .851**                    |        |             | .849**                    |        |             | .876**                    |        |             |

\*\* دال احصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)

\* دال احصائياً عند مستوى دلالة (0.05)

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (5) أن قيم معاملات ارتباط الفقرة مع الدرجة الكلية للمقياس تراوحت بين (0.264-0.747)، وأن قيم معاملات ارتباط الفقرات بالأبعاد تراوحت بين (0.330-0.834)، وأن قيم الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس تراوحت بين (0.849-0.876)، وقد تم اعتماد معيار قبول الفقرة أن يكون معامل ارتباط الفقرة بالبعد أعلى من (0.30)، بذلك بقي المقياس مكون من (15) فقرة.

#### ثبات مقياس الاحتراق النفسي:

للتأكد من ثبات مقياس الاحتراق النفسي، تم حساب معاملات ثبات الاتساق الداخلي وثبات التجزئة النصفية للمقياس وأبعاده من خلال معادلة كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي، ومعادلة التجزئة النصفية، والجدول (6) يبين معاملات ثبات أبعاد المقياس والمقياس ككل.

#### الجدول (6) معاملات ثبات أبعاد مقياس الاحتراق النفسي والمقياس ككل

| البعد                 | ثبات الاتساق الداخلي | ثبات التجزئة النصفية |
|-----------------------|----------------------|----------------------|
| مقياس الاحتراق النفسي | 0.847                | 0.791                |
| الإرهاق العاطفي       | 0.605                | 0.642                |
| مشاعر اللامبالاة      | 0.669                | 0.622                |
| انخفاض الإنجاز        | 0.726                | 0.634                |

يبين الجدول (6) أن معاملات ثبات الاتساق الداخلي للمقياس وأبعاده تراوحت بين (0.605-0.847)، أما معاملات ثبات التجزئة النصفية فقد تراوحت بين (0.622-0.791)، وهي معاملات الثبات أعلى من (0.60)، مما يدل على تمتع المقياس بدلالات ثبات جيدة، وبذلك تم اعتماد المقياس بصورته النهائية حيث تكون من (15) فقرة.

#### تصحيح المقياس:

يهدف تصحيح المقياس تم اعتماد تدرج الخماسي لقياس مستوى الاحتراق النفسي، حيث تم إعطاء الإجابة دائماً (5 درجات)، غالباً (4 درجات)، أحياناً (3 درجات)، نادراً (درجتان)، وأبداً (درجة واحدة)، وجميع الفقرات كانت إيجابية عدا الفقرات (3 / 9 / 10 / 13 / 15) فكانت ذات اتجاه سلبي، وقد بلغت أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها المبحوث (75)، وأدنى درجة (15)، وتم تقسيم مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد عينة الدراسة باستخدام المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}}{\text{عدد المستويات المفترضة}} = \frac{1-5}{3} = \frac{4}{3} = 1.33$$

وتم توزيع المتوسطات الحسابية على النحو الآتي:

المستوى المنخفض يتراوح ما بين (1-2.33).

المستوى المتوسط يتراوح ما بين (2.34-3.67).

المستوى المرتفع يتراوح ما بين (3.68-5).

#### المعالجات الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة، تم استخدام برنامجي (SPSS) و (AMOS) وأجراء المعالجات الإحصائية الآتية:

1- للإجابة عن السؤال الأول تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

2 للإجابة عن السؤال الثاني تم استخراج معاملات ارتباط بيرسون

1- 3- للإجابة عن السؤال الثالث تم استخدام تحليل المسار.

#### نتائج الدراسة ومناقشتها:

نتائج السؤال الأول: ما مستوى كل من الذكاء العاطفي والنداء الداخلي والاحترق النفسي

لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات

رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي على كل من الذكاء

العاطفي والنداء الداخلي والاحترق النفسي، والجدول (7) يبين النتائج.

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء العاطفي والنداء

الداخلي والاحترق النفسي لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في

#### الوطن العربي

| المتغير            | الابعاد            | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | المستوى |
|--------------------|--------------------|-----------------|-------------------|---------|
| الذكاء العاطفي     | الوعي الذاتي       | 4.20            | 0.486             | مرتفع   |
|                    | إدارة الذات        | 4.17            | 0.486             | مرتفع   |
|                    | الوعي الاجتماعي    | 4.13            | 0.521             | مرتفع   |
|                    | إدارة العلاقات     | 4.22            | 0.554             | مرتفع   |
|                    | الذكاء العاطفي ككل | 4.18            | 0.414             | مرتفع   |
| الاحترق النفسي     | الإرهاق العاطفي    | 2.62            | 0.634             | متوسط   |
|                    | مشاعر اللامبالاة   | 2.23            | 0.634             | منخفض   |
|                    | انخفاض الإنجاز     | 2.08            | 0.693             | منخفض   |
|                    | الاحترق النفسي ككل | 2.31            | 0.562             | منخفض   |
| النداء الداخلي ككل |                    | 4.40            | 0.519             | مرتفع   |

يبين الجدول (7) أن مستوى الذكاء العاطفي جاء مرتفعاً؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي له (4.18)، وتراوحت المتوسطات الحسابية لأبعاد الذكاء العاطفي بين (4.13-4.22)، أما مستوى الاحتراق النفسي فقد جاء منخفضاً؛ إذ بلغ المتوسط الحسابي له (2.31)، وتراوحت المتوسطات الحسابية لأبعاد الاحتراق النفسي بين (2.08-2.62)، وأخيراً النداء الداخلي جاء بمستوى مرتفع حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.40).

ويمكن عزو ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي إلى عدة أمور منها طبيعة العمل ضمن القطاع الاجتماعي، حيث يتطلب العمل في هذا الميدان امتلاك كفاءات رئيسية تتقاطع بشكل مباشر أو غير مباشر مع الذكاء العاطفي ومنها على سبيل المثال الوعي الذاتي بالميول والمشاعر والقدرة على إدارة هذه المشاعر وكذلك الوعي بمشاعر الآخرين وحاجاتهم وكيفية تلبية هذه الحاجات، والتعاطف معهم، والعمل ضمن مجموعات، وإدارة فرق العمل والقدرة على التفاعل والتواصل مع الناس من خلفيات مختلفة. وأكدت دراسة مورشن (Morrison, 2007) أن طبيعة العمل في القطاع الاجتماعي تتطلب التفاعل المستمر مع الأفراد الذين يواجهون تحديات كبيرة في حياتهم، وبطبيعة الحال فإن هذا التفاعل يستدعي فهماً عميقاً للمشاعر الإنسانية والقدرة على التعاطف مع الآخرين، وهو ما يعزز تطوير الذكاء العاطفي لدى العاملين في هذا القطاع.

ومن الأمور الأخرى التي قد تفسر ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي هو خضوع العاملين في هذا الميدان إلى التدريب على المهارات العاطفية والتواصل الفعال وتقبل الآخرين، وهذا ما أكدته دراسة عثمان وآخرون (El Othman, El Othman, Hallit, Obeid, & Hallit, 2020) أن العاملين في القطاع الاجتماعي بحكم طبيعة عملهم فإنهم غالباً ما يتلقون تدريبات مكثفة على المهارات العاطفية والاجتماعية كجزء لا يتجزأ من تعليمهم وتطويرهم المهني، حيث تركز برامج التدريب هذه على تعزيز الوعي الذاتي، وإدارة العواطف، وتطوير المهارات الاجتماعية اللازمة للتعامل والتفاعل بفعالية مع الناس.

بالإضافة لذلك فإن الدعم العاطفي والاجتماعي من المجموعات وفريق العمل قد يساهم بدور مهم في ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي، وهذا ما أشارت إليه دراسة كاريبي وزملاؤه (Karimi et al., 2021) بأن العمل الاجتماعي يتطلب بناء علاقات قوية مع العملاء والزلاء ما يساهم في تعزيز تطوير المهارات العاطفية والاجتماعية، كما أن البيئة الداعمة في العمل يمكن أن تساهم في

تعزيز مكونات الذكاء العاطفي. ويتفق هذا مع ما ذكرته دراسة مورشن (Morrison, 2007) بأن الذكاء العاطفي يعد محوريًا لكسب تعاون الزملاء الآخرين والخدمات التي يعتمد عليها العاملون الاجتماعيون لتحقيق نتائجهم، وللبقاء على قيد الحياة والازدهار في مهنة صعبة للغاية، وهذه الممارسات بدورها تساهم في تنمية الذكاء العاطفي.

أما ارتفاع مستوى النداء الداخلي لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي فقد يكون سببه في المقام الأول أن هذه الفئة غالباً ما تختار العمل في هذا القطاع تحديداً لأنه يتسق مع ميولها والقيم التي تؤمن بها والتي تكون عادةً مرتبطة بالرغبة في المساهمة والعطاء وخدمة المجتمع والتسامي بالذات لتحقيق معنى أو غاية كبرى. ويتفق ذلك مع ما ذكرته دراسة رابات (Rabbat, 2018) بأن النداء الداخلي يعد أحد أهم خصائص الافراد العاملين في القطاع الاجتماعي حيث يوجد ارتباط وثيق بين النداء الداخلي والعمل في القطاع الاجتماعي رغم محدودية الدراسات التي تركز على العاملين في القطاع الاجتماعي والنداء الداخلي، إلا أن الطريقة الأكثر شيوعاً والمتعارف عليها لإشباع الشعور بالنداء الداخلي هو السعي لتحقيق أثر إيجابي وذلك من خلال العمل في القطاع الاجتماعي، وهذا ما وضحته أيضاً دراسة دافي وديك (Duffy & Dik, 2013) حيث أشاروا أن الأفراد الذين يعيشون النداء الداخلي يميلون إلى مقارنة عملهم بطريقة تربط الشعور بالمعنى الغرض أو الهدف لديهم بعملهم الاجتماعي و التركيز كذلك على المساهمات الاجتماعية الإيجابية التي يمكنهم تقديمها من خلال عملهم وربط العمل بقيمهم الداخلية أو بشيء أكبر منهم مثل أسباب دينية أو غيرها من الأمور.

كما أشارت نتائج الدراسة الحالية إلى انخفاض مستوى الاحتراق النفسي لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي فقد وجدت الباحثة أن النتائج تخالف عدة دراسات مثل دراسة لوان (Loan, 2021) التي أشارت نتائجها أن 59% من المبتكرين الاجتماعيين الشباب عانوا من الاحتراق النفسي. وفي إحصائية أخرى قام بها مركز الريادة الاجتماعية التابع لجامعة فيينا أشارت النتائج أن أكثر من 40% من رواد الأعمال الاجتماعية تعرضوا للاحتراق النفسي و 5% منهم عانى من الاحتراق النفسي الشديد (Vandor, 2019). وأشارت دراسة مادوك (Maddock et al., 2023) أن العاملين في القطاع الاجتماعي عرضة لخطر الإصابة بالاحتراق النفسي والاضطرابات المرتبطة أو المتأثرة بالتوتر بنسبة أعلى ب 1.5 - 2.5 مرة عن غيرهم من الأشخاص. وقد يفسر سبب هذا الانخفاض في مستوى الاحتراق النفسي ككل، امتلاك المبحوثين مستوى عال من الذكاء العاطفي والنداء الداخلي وما توفره هذه المتغيرات من كفاءات ومهارات تساهم في

التعامل مع الضغط النفسي من خلال الدعم النفسي والاجتماعي والرعاية الذاتية ما يساعد على خفض مستوى الاحتراق النفسي، وهذا ما ذكرته دراسة ماسلاش ولايتر (Maslach & Leiter, 2016) أن الأشخاص الذين يعملون في المهن الخدمية أي المهن الموجهة للأشخاص، مثل الخدمات الإنسانية والتعليم والرعاية الصحية وغيرها من المهن التي تتطلب فيها العلاقات التي طورها المزودون للخدمات مع المتلقين مستوى مستمر ومكثف من الاتصال الشخصي والعاطفي معرضون للاحتراق النفسي، لكن فهم كيفية التعامل مع الاحتراق النفسي والقيام بالرعاية الذاتية قد يساهم في تخفيف ذلك.

وقد أشارت نتائج الدراسة الحالية أن مستوى بعد الإرهاق العاطفي ضمن الاحتراق النفسي كان متوسطاً، وقد يكون سبب ذلك هو طبيعة العمل في القطاع الاجتماعي والضغط النفسي الناتج عن الأدوار المتعددة والقرب من الناس والتعرف على حاجاتهم وقصصهم المؤلمة، وهذا ما أكدته دراسة ماك (Mack, 2022) أنه بالرغم من كون العمل الاجتماعي مهنة هادفة ومرضية لمساعدة الآخرين وإحداث التغيير ومجابهة الظلم، لكنه يمكن أن يشمل أيضاً التعرض المنتظم لآلام ومعاناة الآخرين، ومتطلبات التوثيق المكثفة، وإدارة الأزمات.

نتائج السؤال الثاني: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) بين الذكاء العاطفي والنداء الداخلي والاحتراق النفسي لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخدام معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء العاطفي والنداء الداخلي والاحتراق النفسي لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي، والجدول (8) يوضح النتائج:

جدول (8) قيم معامل ارتباط بيرسون بين الذكاء العاطفي والنداء الداخلي والاحتراق النفسي

| أوجه المقارنة  |                | النداء الداخلي | الاحتراق النفسي |
|----------------|----------------|----------------|-----------------|
| الذكاء العاطفي | معامل الارتباط | 0.552          | 0.496-          |
|                | مستوى الدلالة  | 0.000          | 0.000           |
| النداء الداخلي | معامل الارتباط | -              | 0.421-          |
|                | مستوى الدلالة  | -              | 0.000           |

\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) \*\* دال إحصائياً عند مستوى دلالة

( $\alpha=0.01$ )

يتضح من الجدول (8) وجود علاقة طردية بين الذكاء العاطفي والنداء الداخلي؛ إذ بلغ معامل الارتباط (0.552)، ووجود علاقة عكسية بين الاحترق النفسي وكل من الذكاء العاطفي والنداء الداخلي إذ بلغ معامل الارتباط على التوالي (-0.496، -0.421) وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05).

أشارت النتائج وجود علاقة طردية بين الذكاء العاطفي والنداء الداخلي وقد يعزى ذلك إلى أن كل من الذكاء العاطفي والنداء الداخلي يتقاطعان في العديد من الكفاءات ويساهم كل منهما في تعزيز الرفاه النفسي للأفراد ويعملان على إثراء العلاقات الإيجابية التي تعتبر ركيزة أساسية لكل منهما كما يساهم الوعي الذاتي وهو أحد مكونات الذكاء العاطفي في مساعدة الأفراد على التعرف على المعنى والقيم وميولهم وتوجهاتهم التي تعد جوهر النداء الداخلي. وهذا ما أكدته دراسة رابات (Rabbat, 2018) التي كانت تناولت العاملين في القطاع الاجتماعي وتضمنت عينة الدراسة رواد أعمال اجتماعية، حيث بينت أن العلاقات الإيجابية تعد عنصر حيوي في الرفاه النفسي للعاملين في القطاع الاجتماعي وأن الشعور بالمعنى والهوية في العمل يرتبط إيجابياً مع نتائج الحياة المهمة مثل المشاركة في العمل والالتزام التنظيمي. كما ذكرت أن الأشخاص الذين يعيشون نداءهم الداخلي يعززون العلاقات الشخصية داخل العمل وخارجه، ويميلون إلى إلهام الآخرين والتواصل معهم بشكل أكبر، كما يتصرفون بطريقة أكثر إيجابية في علاقاتهم. وذلك يوافق نتائج دراسة كرمي وزملاؤه (Karimi et al., 2021) والتي انبثق عنها نموذج يوضح أن الذكاء العاطفي يتنبأ بالتمكين النفسي للموظفين ورفاهيتهم، وأظهرت الدراسة أن أولئك الذين لديهم مستوى عالٍ من الذكاء العاطفي ربما يكونون أكثر تمكيناً نفسياً وذلك لأنهم مدفوعون بدوافع جوهرية، وهم أكثر عرضة للأداء الفعال.

كما أشارت نتائج الدراسة الحالية إلى وجود علاقة عكسية بين الاحترق النفسي والنداء الداخلي وهذه النتائج تتوافق مع نتائج دراسة راتزون وآخرون (Ratzon et al., 2022) التي أشارت إلى وجود ارتباط سلبي بين مستويات النداء الداخلي والاحترق النفسي حيث كان الأشخاص الاجتماعيين الذين يشعرون بالنداء الداخلي أقل عرضة للاحتراق النفسي. وقد يعزى ذلك إلى ارتباط النداء الداخلي بالقيمة والمعنى والانتماء لمجموعة تساهم في تخفيف معاناة الآخرين ومساعدتهم وهذا ما أكدته دراسة شين وآخرون (Chen et al., 2024). وقد وضحت دراسة رابات (Rabbat, 2018) التي درست العاملين في القطاع الاجتماعي الذين يعيشون نداءهم الداخلي كيف أن العاملين في القطاع الاجتماعي الذين لم يصابوا بالاحترق النفسي كانوا أشخاصاً قادرين على

تفسير التحديات على أنها وسيلة لإتقان مهاراتهم بالرغم من الضغوط الناتجة عن عبء العمل والرواتب المنخفضة إلا أنهم يرون في العمل فرصة ليعيشوا من خلالها ندائهم الداخلي، حيث إن مساعدة الآخرين كانت بالنسبة لهم أهم سبب للبقاء في هذا الميدان لاعتقادهم أن عملهم مفيد وذو قيمة حيث يقومون بإحداث فرق في حياة الناس.

كما أشارت نتائج الدراسة الحالية إلى وجود علاقة عكسية بين الاحتراق النفسي و الذكاء العاطفي ويمكن تفسير هذه العلاقة في إطار أن مكونات وأبعاد الذكاء العاطفي تساعد في تخفيف الضغوط النفسية وتسهل التعامل معها من خلال تطوير استراتيجيات وأدوات من شأنها أن تحد من الآثار السلبية للضغط النفسي الناتج عن العمل في هذا الميدان، وتتفق هذه النتائج مع دراسة مورشن (Morrison, 2007) التي بينت نتائجها أن الذكاء العاطفي العالي يرتبط بشكل إيجابي بتحسين الصحة النفسية وتقليل الاحتراق النفسي، وفسرت الدراسة كيفية تأثير الذكاء العاطفي في العمل الاجتماعي موضحة أن الذكاء العاطفي يمكن أن يساعد الأشخاص الاجتماعيين في التعامل مع التحديات العاطفية والمهنية بشكل أكثر فعالية، مما يقلل من مستويات الاحتراق النفسي، حيث تشير الدراسة إلى أن تحسين المهارات العاطفية يمكن أن يعزز الأداء الوظيفي ويسهم في تقليل التوتر والضغوط المهنية ما يعزز الأداء الوظيفي والرضا الشخصي.

وقد يكون أحد أهم أسباب هذه العلاقة العكسية بين الذكاء العاطفي والاحتراق النفسي هو بعد الوعي الذاتي، حيث من الممكن أن يساعد الوعي الذاتي رواد الأعمال الاجتماعيين والعاملين في القطاع الاجتماعي على التعرف مبكراً على أعراض الضغط النفسي، والتعامل معه مبكراً، وهذا يتفق مع ما أشار إليه كوكس وستاينر (Cox & Steiner, 2013) حول دور الوعي الذاتي في الرعاية الذاتية للأشخاص الاجتماعيين، فقد تم تعريف الوعي الذاتي بأنه القدرة على التعرف على أعراض التوتر والإرهاق، حيث يمكن لبعض الأفراد التعرف بسهولة على علامات التوتر والإرهاق، بينما يحتاج البعض الآخر إلى المساعدة في التعرف على الأعراض.

نتائج السؤال الثالث: هل يعتبر الذكاء العاطفي عامل وسيط بين الاحتراق النفسي والنداء الداخلي لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي؟ للإجابة عن هذا السؤال تم التحقق تحقق التوزيع الطبيعي لإجابات رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي وذلك للتأكد من أن البيانات تقع تحت التوزيع

الطبيعي، إذ تم استخدام اختبار معامل الالتواء (Skewness) واختبار التفلطح (Kurtosis)، ويعتبر التوزيع طبيعياً إذا تراوحت قيمة معامل الالتواء بين (1، -1)، (Hair, Black, Babin, )، (Anderson & Tatham, 2018)، وأن تكون قيمة اختبار التفلطح تتراوح بين (2، -2)، (Ghozali, 2018)، والجدول (9) يبين النتائج.

الجدول (9) معاملات التوزيع الطبيعي للمتغيرات من خلال اختبائي الالتواء والتفلطح لكل من الذكاء العاطفي والاحترق النفسي والنداء الداخلي

| المتغير        | معامل الالتواء | معامل التفلطح |
|----------------|----------------|---------------|
| الذكاء العاطفي | -0.245         | 0.156         |
| الاحترق النفسي | 0.426          | 0.330         |
| النداء الداخلي | -0.623         | -0.591        |

يبين الجدول (9) وجود توزيع طبيعي في جميع متغيرات الدراسة؛ إذ تراوحت نتائج اختبار معامل الالتواء بين (-0.245 إلى -0.623) وهي معاملات تتراوح بين (1±)، أما نتائج اختبار معامل التفلطح فقد تراوحت بين (0.156 إلى -0.591)، وهي معاملات تتراوح بين (2±).

ثانياً: التأكد من عدم تداخل المتغيرات:

للتأكد من عدم تداخل المتغيرات تم استخراج عامل تضخم التباين (VIF) لكل من متغيرات الدراسة، وللتأكد من أن المتغيرات غير متداخلة يجب أن تكون قيمة عامل تضخم التباين أقل من (10)، والجدول (10) يبين النتائج.

الجدول (10) قيم معاملات عامل تضخم التباين (VIF) لكل من الذكاء العاطفي والاحترق النفسي والنداء الداخلي

| المتغيرات      | عامل تضخم التباين |
|----------------|-------------------|
| الذكاء العاطفي | 1.216             |
| الاحترق النفسي | 1.438             |
| النداء الداخلي | 1.326             |

يبين الجدول (10) أنه لا يوجد تداخل بين المتغيرات إذ تراوحت معاملات تضخم التباين بين (1.216-1.438)، وهي أقل من (10).

وللتأكد من مؤشرات جودة ملائمة النموذج فقد تم إيجاد مربع كاي على درجات الحرية (X<sup>2</sup>/DF)، ومؤشر جذر خطأ المتوسط التربيعي للتقريب (RMSEA)، ومؤشر جودة التدريج النسبي (IFI, CFI)، والجدول (11) يبين النتائج وقيم المؤشرات المطلوبة (Hooper, Coughlan & Mullen, 2008; Jitesh, 2021).

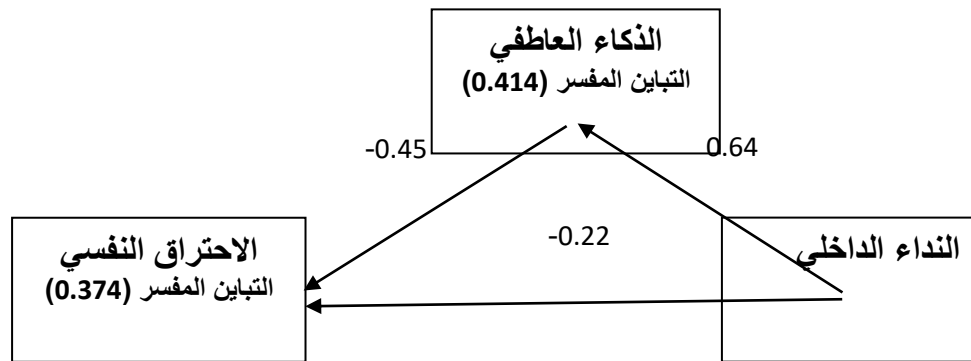
الجدول (11) مؤشرات جودة ملائمة النموذج في الدراسة الحالية

| المؤشر             | قيمة المؤشر المطلوبة لتحقيق التطابق | قيمة المؤشر في الدراسة الحالية |
|--------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| X <sup>2</sup> /DF | أن تكون أصغر من 5                   | 2.020                          |
| RMSEA              | أن يكون بين 0.10-0.06               | 0850.                          |
| IFI                | أكبر من 0.80                        | 0.859                          |
| CFI                | أكبر من 0.90                        | 8570.                          |

يبين الجدول (11) أن النموذج في الدراسة الحالية قد استوفى جميع معايير المؤشرات المطلوبة، وبالتالي فإن النموذج يعتبر ملائمًا إحصائيًا.

النموذج البنائي في الدراسة الحالية:

تم اختبار مدى توسط الذكاء العاطفي عامل بين الاحتراق النفسي والنداء الداخلي لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي من خلال تحليل المسار، واستخراج التأثيرات المباشرة والوسيطية بين متغيرات الدراسة، والشكل (1) والجدول (11) يبينان النتائج.



## الشكل (1) نتائج تحليل المسار:

## الجدول (12) قيم التأثيرات المباشرة وغير المباشرة والكلية بين الذكاء العاطفي والاحتراق النفسي والنداء الداخلي

| المتغيرات       | التأثير المباشر | التأثير غير المباشر | التأثير الكلي |
|-----------------|-----------------|---------------------|---------------|
| النداء الداخلي  | 0.643*          | -                   | 0.643*        |
| الاحتراق النفسي | 0.221-          | 0.287*              | 0.508*        |
| الذكاء العاطفي  | 0.446*          | -                   | 0.446*        |

\* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)

أظهرت النتائج أنه يوجد تأثير مباشر دال إحصائياً للنداء الداخلي على الذكاء العاطفي وقد بلغ (0.643)، ووجود تأثير مباشر دال إحصائياً للذكاء العاطفي على الاحتراق النفسي إذ بلغ (-0.446)، بينما التأثير المباشر للنداء الداخلي على الاحتراق النفسي لم يكن ذو دلالة إحصائية وقد بلغ (-0.221)، وأظهرت النتائج وجود تأثير غير مباشر للنداء الداخلي على الاحتراق النفسي بوجود الذكاء العاطفي كمتغير وسيط إذ بلغ (-0.287)، مما يدل على أنه توجد توسط الذكاء العاطفي بين الاحتراق النفسي والنداء الداخلي كان كلياً. إضافة إلى ذلك فقد أظهرت النتائج أن نسبة التباين المفسر للاحتراق النفسي (37.4%) أما للذكاء العاطفي (41.4%).

إن الدراسة الحالية تعد الأولى في الوطن العربي التي تتناول المتغيرات الثلاثة والعلاقة بينها سواء لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي في الوطن العربي أو غيرها من الفئات، لذلك ولندرة الدراسات العربية والأجنبية التي جمعت بين المتغيرات لدى رواد الأعمال الاجتماعي والعاملين في القطاع الاجتماعي، والتي من الممكن أن تفسر نتائج الدراسة الحالية فقد لجأت الباحثة لتفسير النتائج من خلال البحث في العوامل التي قد يكون لها تأثير بين المتغيرات ككل أو بين متغيرين من المتغيرات بشكل مباشر أو غير مباشر.

أظهرت نتائج الدراسة الحالية وجود تأثير مباشر دال إحصائياً للذكاء العاطفي على الاحتراق النفسي إذ بلغ (-0.446)، وهذا يتفق مع دراسة راين (Rine, 2023) التي تناولت العوامل المؤثرة على الصحة النفسية والبدنية للعاملين الاجتماعيين وأشارت الدراسة إلى أن الذكاء العاطفي يلعب دوراً حاسماً في التخفيف من آثار الإجهاد والاحتراق النفسي للعاملين في القطاع الاجتماعي، حيث تبين أن الذكاء العاطفي يساعد في تحسين التعامل مع الضغوط النفسية وبالتالي التقليل من مستويات الاحتراق النفسي.

كما أشارت نتائج الدراسة الحالية إلى وجود توسط للذكاء العاطفي بين الاحتراق النفسي والنداء الداخلي، ويمكن تفسير النموذج من خلال توضيح طبيعة العلاقة بين المتغيرات الثلاث وكيف يمكن أن تتفاعل معاً، ومن الأمور التي قد تساعد في توضيح ذلك هو فهم الدور المحوري للعلاقات لكل متغير من هذه المتغيرات في الميدان الاجتماعي وهذا ما أشارت له دراسة ماك (Mack, 2022) التي ذكرت أن العمل الاجتماعي مهنة قائمة على العلاقات مع فرص لا حصر لها للعاملين الاجتماعيين ليكونوا عوامل تغيير في عملهم مع الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية والمجتمع. وأضافت دراسة لايتير وماسلاش (Maslach & Leiter, 2016) أن هذا النوع من المهن يتطور فيها المزودون للخدمات مع المتلقين علاقات تتطلب مستوى مستمر ومكثف من الاتصال الشخصي والعاطفي، حيث إن هذه العلاقات تكون مهمة وفعالة، إلا أنها قد تكون أيضاً مرهقة للغاية، ففي مثل هذه المهن تكون هناك معايير سائدة مثل نكران الذات، و وضع احتياجات الآخرين في المقام الأول، والعمل لساعات طويلة والقيام بكل ما يلزم لمساعدة العميل، وقد يذهب البعض إلى أبعد من ذلك ويعطي كل شيء، وعلاوة على ذلك فإن البيئات التنظيمية لهذه الوظائف تتشكل من خلال عوامل اجتماعية وسياسية واقتصادية مختلفة والتي تؤدي إلى أوضاع عمل عالية في الطلب وقليلة الموارد. وهذه الأدوار الاجتماعية من الأسباب التي تجعل العاملين في القطاع الاجتماعي عرضة لخطر الإصابة بالاحتراق النفسي والاضطرابات المرتبطة أو المتأثرة بالتوتر بنسبة أعلى ب 1.5 - 2.5 مرة عن غيرهم من الأشخاص (Maddock et al., 2023).

كما أظهرت نتائج الدراسة الحالية وجود تأثير غير مباشر للنداء الداخلي على الاحتراق النفسي بوجود الذكاء العاطفي كمتغير وسيط إذ بلغ (-0.287)، مما يدل على أنه يوجد توسط للذكاء العاطفي بين الاحتراق النفسي والنداء الداخلي وكان كلياً، ويمكن عزو ذلك إلى ما أشارت إليه دراسة كل سيلفا فيليو وفيليكس ومايناردس (Silva Filho, Felix & Mainardes, 2021) بأن النداء الداخلي هو سلاح ذو حدين ، وفي هذه الحالة فمن الممكن أن يدعم وجود الذكاء العاطفي كمتغير وسيط الجانب الإيجابي للنداء الداخلي ويساهم في تقليل الآثار السلبية له، ويدعم هذا التفسير وجود دراسات تناولت العلاقة بين النداء الداخلي والاحتراق النفسي في غياب الذكاء العاطفي، وهذا ما وضحته دراسة رابات (Rabbat, 2018) التي وضحت أن الاحتراق النفسي يعد من الأعراض السلبية لدى بعض الأشخاص الذين يعيشون ندائهم الداخلي، وذلك بسبب أن شعور الشخص بالنداء الداخلي يجعله يمتلك توقعات أعلى من حيث أدائه في العمل الذي يقوم

به، لأن هذا العمل بالنسبة له مرتبط بهويته كفرد ما يشعره بأنه ملزم لوضع كل تركيزه وطاقته في عمله و هذه الطريقة المفرطة بالعمل تؤدي بالشخص إلى استهلاك موارده العقلية والجسدية مما يؤدي إلى الاحتراق النفسي.

وهنا تبرز أهمية ودور الذكاء العاطفي في مساعدة الأشخاص العاملين بهذا الميدان على الوعي بأنفسهم وإدارة مشاعرهم ومحاولة الموازنة بين حياتهم الشخصية والعمل مما يخفف الاحتراق النفسي لديهم. وهذا ما أكدته دراسة الهادف (Alhadeff, 2020) أن على رواد الأعمال الاجتماعية تجنب الضغوط النفسية من خلال ممارسة الوعي الذاتي، والاستثمار في علاقاتهم، وتذكير أنفسهم بدوافعهم الذاتية، وإعطاء الأولوية للعناية بأنفسهم ومنظماتهم فرغم أن العمل الذي يقومون به مهم للغاية ويحسن حياة الناس لكنه غالباً ما يكون صعباً ومرهقاً. كما أكدت نتائج دراسة ماك (Mack, 2022) على دور الوعي الذاتي في تعزيز الاستباقية لدى العاملين في القطاع الاجتماعي، حيث وصف المشرفون على الأخصائيين الاجتماعيين أهمية أن يكونوا استباقيين ومنتبهين وملزمين بالتعرف على الضغوط المرتبطة بالوظيفة ودور ذلك في تخفيف الضغوط لديهم. وهذا ما أيدته أيضاً نتائج دراسة رابات (Rabbat, 2018). ومما سبق يظهر التأثير الواضح للذكاء العاطفي وأبعاده وكفاءاته في تعزيز فاعلية النداء الداخلي وآثاره الإيجابية وعكسياً في تخفيف الاحتراق النفسي. وهذا ما أيدته نتائج دراسة لايتير وماسلاش (Maslach & Leiter, 2016) التي ذكرت أن تطوير فهم أفضل للذات من خلال مختلف تقنيات الوعي الذاتي ساعد في تحسن بعد مشاعر اللامبالاة الناتج عن الاحتراق النفسي، وكان مرتبط بشكل مباشر بالشعور بالانتماء للمجتمع وبتطابق القيم الشخصية وقيم مكان العمل.

وبالإضافة لبعد الوعي الذاتي للذكاء العاطفي فإن هناك كفاءات رئيسية قد تكون سبب في توسط الذكاء العاطفي للعلاقة بين النداء الداخلي والاحتراق النفسي، ومنها على سبيل المثال التعاطف والقدرة على إدارة مشاعر الألم الناتجة عن العمل الاجتماعي والتعامل معها، وهذا ما ذكرته دراسة رابات (Rabbat, 2018) فقد ركزت نتائج الدراسة النوعية على العناصر المشتركة لدى العاملين في القطاع الاجتماعي سواء الذين كان لديهم احتراق نفسي أو الذين كان لديهم ازدهار في العمل، وأظهرت نتائج الدراسة أن التعاطف كان أحد هذه العناصر، حيث تبين أن الناس يتعاملون بشكل مختلف مع هذا الشعور فبالنسبة للبعض إن مفهوم التعاطف كان يرادف الشفقة وكان يجلب لهم الكثير من المعاناة ويجعلهم عرضة للاحتراق النفسي، بينما بالنسبة للعاملين في القطاع الاجتماعي الذين كان بإمكانهم إدارة هذا الشعور بطريقة أكثر

عقلانية فكان لديهم مفهوم التعاطف يميل إلى الرحمة أكثر من الشعور بالألم، وبالتالي فقد كانوا يحاولون التركيز على التفكير فيما يمكنهم القيام به للمساعدة بالتخفيف من معاناة وآلام الآخرين بدل الانغماس في آلام الآخرين ما ساعدهم على الازدهار في العمل الاجتماعي. ويتضح مما سبق أن العلاقة الطردية لكل من النداء الداخلي والذكاء العاطفي واللدان يتناسبان عكسيا مع الاحتراق النفسي جعلت من توسط الذكاء العاطفي أكثر فاعلية في تأثير النداء الداخلي على الاحتراق النفسي.

#### التوصيات:

1. التوصية للمؤسسات والجهات التي تعنى برواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي لتطوير برامج إرشادية توعوية وعلاجية ونمائية تتعلق بالذكاء العاطفي والنداء الداخلي والاحتراق النفسي لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي كون أن نتائج الدراسة أظهرت دوره الذكاء العاطفي في التوسط بين الاحتراق النفسي والنداء الداخلي.
2. التوصية للجهات المعنية بالقطاع الاجتماعي للقيام بنشر ثقافة الدعم نفسي الاجتماعي ودعم الداعمين لمن يعمل في القطاع الاجتماعي و إعداد برامج إرشادية لإكسابهم مهارات تساعدهم على الموازنة بين العمل والحياة لتخفيف الضغط النفسي وتجنبهم التعرض للاحتراق النفسي.
3. إجراء دراسات أخرى تتناول نفس متغيرات الدراسة الحالية وذلك لندرة الدراسات العربية التي تناولت هذه المتغيرات لدى رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي.
4. إجراء دراسات نوعية تتناول فئة رواد الأعمال الاجتماعية والعاملين في القطاع الاجتماعي للتعرف على المشاكل والتحديات التي تواجههم في القطاع الاجتماعي ولتطوير برامج متخصصة تناسب احتياجاتهم.

#### المراجع:

##### المصادر والمراجع العربية:

المفلح، إيمان. (2020). مساهمة عناصر رأس المال النفسي ووضوح الهوية النفسية في التنبؤ بالاحتراق النفسي لدى المرشدين النفسيين في الأردن (رسالة دكتوراة غير منشورة). الجامعة الأردنية.

##### المصادر والمراجع الأجنبية:

Alhadeff, S. (2020, June 12). *No light at the end of the tunnel: Why social entrepreneurs are susceptible to burnout – and how they can prevent it*. NEXTBILLION. <https://nextbillion.net/social-entrepreneurs-prevent-burnout/>

Adepoju, A. (2023). Conceptualising social workers' role in achieving sustainable development goals. *International Journal of Research and Innovation in Social Science*.

<https://rsisinternational.org/journals/ijriss/articles/conceptualising-social-workers-role-in-achieving-sustainable-development-goals/>

Bornstein, D., & Davis, S. (2010). *Social entrepreneurship: What everyone needs to know*. Oxford University Press.

Chen, G., Wang, J., Huang, Q., Sang, L., Yan, J., Chen, R., & Ding, H. (2024). Social support, psychological capital, multidimensional job burnout, and turnover intention of primary medical staff: A path analysis drawing on conservation of resources theory. *Human Resources for Health*, 22(1), Article 42.

Cox, K., & Steiner, S. (2013). *Self-care in social work: A guide for practitioners, supervisors, and administrators*. NASW Press.

Durieux, M. B., & Stebbins, R. A. (2010). *Social entrepreneurship for dummies*. Wiley.

Duffy, R. D., & Dik, B. J. (2013). Research on calling: What have we learned and where are we going? *Journal of Vocational Behavior*, 83(3), 428–436.

Dik, B. J., Eldridge, B. M., Steger, M. F., & Duffy, R. D. (2012). Development and validation of the calling and vocation questionnaire (CVQ) and brief calling scale (BCS). *Journal of Career Assessment*, 20(3), 242–263.

Dik, B. J., & Duffy, R. D. (2009). Calling and vocation at work: Definitions and prospects for research and practice. *The Counseling Psychologist*, 37(3), 424–450.

Dumulescu, D., Opre, A., & Ramona, B. (2015). "Is your career meaningful?" Exploring career calling on a Romanian students sample. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 187, 553–558.

El Othman, R., El Othman, R., Hallit, R., Obeid, S., & Hallit, S. (2020). Personality traits, emotional intelligence and decision-making styles in Lebanese university medical students. *BMC Psychology*, 8, Article 14.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bloomsbury Publishing.

Halbesleben, J., & Demerouti, E. (2005). The construct validity of an alternative measure of burnout: Investigating the English translation of the Oldenburg Burnout Inventory. *Work & Stress*, 19(3), 208–220.

Kibler, E., Wincent, J., Kautonen, T., Cacciotti, G., & Obschonka, M. (2018). Why social entrepreneurs are so burned out. *Harvard Business Review*, 1–5.

Kashif, M., Khurshid, M. K., & Zahid, I. (2016). Relationship between emotional intelligence and entrepreneurship. *Research on Humanities and Social Sciences*, 6(5), 22–26.

Karimi, L., Leggat, S. G., Bartram, T., Afshari, L., Sarkeshik, S., & Verulava, T. (2021). Emotional intelligence: Predictor of employees' well-being, quality of patient care, and psychological empowerment. *BMC Psychology*, 9(1), Article 93.

- Lucas, T. A. (2012). *Exploring the background and motivations of social entrepreneurs* (Unpublished doctoral dissertation). George Fox University. <http://digitalcommons.georgefox.edu/dba/11>
- Loan, A. (2021). *The Possibilists: A global study of the lives and work of young social innovators*. <https://thepossibilists.org/wp-content/uploads/2021/06/The-Possibilists-Academic-Study-Report.pdf>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach burnout inventory manual* (2nd ed.). Consulting Psychologists Press.
- McLaughlin, E. B. (2012). *An emotional business: The role of emotional intelligence in entrepreneurial success* (Unpublished doctoral dissertation). University of North Texas. <https://www.proquest.com/docview/1223343494>
- Maddock, A., Stanley, S., Hakanen, J., & Schaufeli, W. (2023). Relationships between stress, burnout, mental health, and well-being in social workers. *The British Journal of Social Work*, 54(2), 668-690.
- Morrison, T. (2007). Emotional intelligence, emotion, and social work: Context, characteristics, complications, and contribution. *British Journal of Social Work*, 37(2), 245-263.
- Mack, B. M. (2022). Addressing social workers' stress, burnout, and resiliency: A qualitative study with supervisors. *Social Work Research*, 46(1), 17-28.
- National Association of Social Workers (NASW). (1973). *NASW professional standards*. National Association of Social Workers.
- UN Office for the Coordination of Humanitarian Affairs (UNOCHA). (2021). *Report of Global Humanitarian Overview 2021*. <https://reliefweb.int/report/world/global-humanitarian-overview-2021-enarfres>
- O'Neal, A. M. (2017). *The effects of calling and vocational presence and search on psychological well-being* (Unpublished doctoral dissertation). Bowling Green State University. [https://etd.ohiolink.edu/acprod/odb\\_etd/ws/send\\_file/send?accession=bgsu1490960957825991&disposition=inline](https://etd.ohiolink.edu/acprod/odb_etd/ws/send_file/send?accession=bgsu1490960957825991&disposition=inline)
- Pathak, S., & Goltz, S. (2021). An emotional intelligence model of entrepreneurial coping strategies. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 27(4), 911-943.
- Riethof, N., & Bob, P. (2019). Burnout syndrome and logotherapy: Logotherapy as useful conceptual framework for explanation and prevention of burnout. *Frontiers in Psychiatry*, 10, Article 382.

Rabbat, I. (2018). *Living your calling in the social sector: A theory about how to thrive and have a lasting impact in the world* (Unpublished doctoral dissertation). University of Pennsylvania. <https://repository.upenn.edu/server/api/core/bitstreams/09520e5c-b3ca-465c-b5db-2c8a81cc765d/content>

Ratzon, A., Farhi, M., Ratzon, N., & Adini, B. (2022). Resilience at work, burnout, secondary trauma, and compassion satisfaction of social workers amidst the COVID-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(9), Article 5500. <https://doi.org/10.3390/ijerph19095500>

Rine, C. M. (2023). Workplace care for social worker stress. *Health & Social Work*, 48(3), 157–158. <https://doi.org/10.1093/hsw/hlad015>

Silva Filho, A. F. M. D., Felix, B., & Mainardes, E. W. (2021). Occupational callings: A double-edged sword for burnout and stress. *Estudos de Psicologia (Natal)*, 26(1), 45-55.

Steinerowski, A., Jack, S. L., & Farmer, J. (2008). Who are the social entrepreneurs, and what do they actually do? *Frontiers of Entrepreneurship Research*, 28, 1-16. [https://www.academia.edu/10978046/WHO\\_ARE\\_THE\\_SOCIAL\\_ENTREPRENEURS\\_AND\\_WHAT\\_DO THEY\\_ACTUALLY\\_DO](https://www.academia.edu/10978046/WHO_ARE_THE_SOCIAL_ENTREPRENEURS_AND_WHAT_DO THEY_ACTUALLY_DO)

Vandor, P. (2019, May 17). Wellbeing of social entrepreneurs is a game-changer. *Social Impact Award Blog: New Generation of Social Innovators*. <https://socialimpactaward.net/article/wellbeing-social-entrepreneurs-game-changer/>

Wolff, S. B. (2005). *Emotional competence inventory (ECI): Technical manual*. McClelland Center for Research and Innovation, Hay Group. [http://www.eiconsortium.org/pdf/ECI\\_2\\_0\\_Technical\\_Manual\\_v2.pdf](http://www.eiconsortium.org/pdf/ECI_2_0_Technical_Manual_v2.pdf)

World Health Organization. (2019). *International statistical classification of diseases and related health problems (11th rev.)*. <https://icd.who.int/browse11/l-m/en#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>

World Health Organization. (2019). *Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases*. <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>