

علاقة سمة الانبساطية والذكاء الوجداني بمستوى الإنهاك الانفعالي لدى عمال فنادق مجموعة
IBIS

The relationship of extraversion and emotional intelligence with the level of emotional
exhaustion among hotel workers of the IBIS Business Group

عبد الحميد عشوي
جامعة الجزائر2، الجزائر

achoui-ah@hotmail.fr

أسمهان صدوقي*
جامعة الجزائر2، الجزائر.

ismahane.sadouki@univ-alger2.dz

تاريخ القبول : 2024/02/26

تاريخ الاستلام: 2023/01/15

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين كل من سمة الانبساطية ومستوى الذكاء الوجداني بدرجة الإنهاك الانفعالي لدى عمال فنادق مجموعة IBIS أعمال. وتم توزيع (235) استبانة مكونة من ثلاثة مقاييس (مقياس سمة الانبساطية ومقياس الذكاء الوجداني 24TMMS، ومقياس ماسلاش للإنهاك الانفعالي)، وقد توصلت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) بين سمة الانبساطية والإنهاك الانفعالي، في حين لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين مستوى الذكاء الوجداني ودرجة الإنهاك الانفعالي لدى عمال فنادق IBIS أعمال. كما توصلت النتائج إلى أنه يمكن التنبؤ بمستوى الإنهاك الانفعالي من خلال سمة الانبساطية.

الكلمات المفتاحية: سمة الانبساطية؛ الذكاء الوجداني؛ الإنهاك الانفعالي؛ فنادق مجموعة IBIS

Abstract:

This study aimed to identify the nature of the relationship between each extroversion and the level of emotional intelligence with the degree of emotional exhaustion among hotel workers of the IBIS business group. (235) a questionnaire consisting of three scales (the extraversion trait scale, the 24TMMS emotional intelligence scale, and the Maslash emotional exhaustion scale) were distributed. There is a statistically significant correlation between the level of emotional intelligence and the degree of emotional exhaustion among IBIS hotel workers. The results also revealed that the level of emotional exhaustion can be predicted through the extraversion trait.

Key words: extraversion trait, emotional intelligence, emotional exhaustion, group hotels

مقدمة:

يعد العمل في مراكز التفاعل مع الزبائن بشكل عام ومراكز تقديم الخدمات الفندقية بشكل خاص من الأعمال التي تتطلب التعبير عن الانفعالات الإيجابية، بحيث تهدف إلى جلب زبائن جدد والحفاظ على وفاء الزبائن الموجودين، ويتوقف رضا الزبون على المناخ الانفعالي للمقابلة، لذا فإن المنظمات تفرض على مستخدميها التحكم في انفعالاتهم السلبية وإضفاء علاقات إيجابية مع الزبائن من أجل الرفع من مستوى الأداء. في هذا السياق تشير العديد من الدراسات أن الحد الفاصل بين المستخدم ذو الأداء العالي وذو الأداء المنخفض في مراكز التفاعل مع الزبائن يتعلق بمدى امتلاكه لبعض سمات الشخصية وما يتمتع به من ذكاء وجداني، مما يمكنه من تفهم مشاعره وانفعالاته وكذلك مشاعره وانفعالات الزبون ليكون أكثر قدرة على التعامل مع المواقف الانفعالية وإيجاد الآليات الملائمة لمعالجة مختلف الإغرامات التي تفرضها مراكز العمل ذو الطابع الانفعالي.

حيث يلعب الذكاء الوجداني دوراً هاماً في العلاقات الشخصية والتواصل الاجتماعي والاندماج العاطفي مع الآخرين في جميع مناحي الحياة، لأنه يشكل استعداداً جوهرياً يعمل على تفعيل قدرات ومهارات الشخص، فالنقص في امتلاك مهارات الذكاء الوجداني لدى الفرد يؤدي إلى عدم القدرة على ضبط انفعالاته، وعدم القدرة على التعاطف أو تفهم انفعالات الآخرين وحل الصراعات والسيطرة على الاندفاع في المواقف المختلفة. ولأن موضوع الذكاء الوجداني من الموضوعات الحديثة في علم النفس؛ فقد اهتم العديد من الباحثين بدراسته فعرّفه "ماير" و"سالوفي" على أنه القدرة على الإدراك الصحيح، والتعبير عن المشاعر، والقدرة على فهم الانفعالات وتوليدها وتنظيمها لتسهيل التفكير وتطوير النمو الانفعالي والعقلي. كما عرّفه "كاروسو" بأنه قدرة الفرد على مراقبة مشاعره وانفعالاته الذاتية، وانفعالات ومشاعر الآخرين والتمييز بينها وتوظيف هذه المعرفة لتوجيه تفكيره وسلوكه (Mayer, Salovey, Caruso, 2004).

وللذكاء الوجداني دور مهم في مواجهة الضغوط اليومية التي يمر بها الفرد، إذ يلعب دوراً أساسياً في زيادة القدرة على التكيف مع المواقف المختلفة وخاصة الضاغطة منها، والوقاية من الإنهاك الانفعالي الذي يمكن أن يواجهه (Potter, 2006)، فالأفراد الأذكى وجدانياً يظهرون مستويات منخفضة من المشكلات السلوكية، كما يمتازون بمستويات منخفضة من الإنهاك الانفعالي المرتبطة بظروف العمل (Potter, 2006).

ويشير "بار-أون" و"باركر" (Bar-on & Parker, 2000) إلى أن واقع الحياة يدفع الأفراد إلى اتباع بعض الأساليب لمواجهة الضغوط، وأن النجاح لتخطيها يتطلب قدرات ومهارات وجدانية وشخصية،

فالأفراد الذين يمتلكون مهارات الذكاء الوجداني لديهم سمات شخصية انبساطية تتمثل بالثقة بالنفس، والتنظيم الذاتي، والسيطرة على انفعالاتهم (Golman, 1998). وعندما يستطيع الفرد السيطرة على عواطفه وادارتها بكفاءة وفاعلية، فإنه يصبح أكثر قدرة على التنبؤ بأفضل الطرق وأكثرها فاعلية لحل المشكلات التي تواجهه (Weisinger, 1998)

ولأن موضوع الذكاء الوجداني لدى مقدمي الخدمات الفندقية من الأمور الأساسية والمهمة في مجال الصناعة الفندقية، باعتبارها من الأعمال الانفعالية Emotional Labor، لما له من تأثير كبير على نوعية الخدمات المقدمة، وكذا سمة الشخصية الانبساطية والمتمثلة في الثقة بالنفس وضبط الانفعالات والمقدرة على التحكم في الانفعالات السلبية وتحويلها الى الايجابية وفق ما يقتضيه الموقف وبالتالي التخفيض من مستوى الإنهاك الوجداني لدى مقدمي الخدمات الفندقية والحفاظ على صحتهم النفسية وتحقيق هدف المؤسسة.

من هذا المنطلق نحاول من خلال هذا البحث التعرف على أثر سمة الشخصية الانبساطية والذكاء الوجداني على درجة الإنهاك الانفعالي لدى مقدمي الخدمات الفندقية بالمجموعة الفندقية "ايبيس" أعمال بكل من (باب الزوار، تلمسان، وهران، وقسنطينة)، وهذا بعد الكشف عن درجة الإنهاك الوجداني الذي يخبرونه، للوصول إلى حقائق دقيقة عن الوضع القائم بحيث يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.

1 - إشكالية الدراسة:

تعتبر الخدمات الفندقية عنصرا مهما لإحداث التنمية الاقتصادية لأي بلد لكونها مرتبطة بترقية قطاع السياحة. فلقد أصبحت دول العالم تتسابق في تقديم أحسن الخدمات الفندقية وجودة عالية للزبائن، والعمل على تطوير هذا القطاع بتزويده بالوسائل التكنولوجية الحديثة وكذلك فتح معاهد لتكوين وإنشاء جيل جديد من صناع الفندقية، إيماننا منها بأهمية قطاع الفندقية في إبراز التراث الثقافي وجلب السياح.

وبالرغم من هذه الأهمية المتزايدة للقطاع الفندقية في العديد من دول العالم إلا أننا نجد في الجزائر لم يرق بعد إلى مستوى الأهداف المرجوة منه إذا ما قورنت بالبلدان المجاورة. ذلك أن الجزائر لازالت تعاني من عدة نقائص ومشاكل في مجال الفندقية، حيث لا توجد بنية تحتية ملائمة، ولا منشآت سياحية عصرية، مع ضعف في قدرة الاستيعاب الفندقية وعدم تنوعها، وضعف شبكة المواصلات والاتصالات، وغياب استراتيجيات تسويق المنتجات السياحية وعجز في تسويق وجهة الجزائر، خاصة على المستوى الدولي لاستقطاب السياح الأجانب.

وبالإضافة إلى ما سبق هناك نقص في تأهيل ومهنية المستخدمين في المؤسسات والخدمات السياحية والفندقية، والذي تعدد أسبابه ومصادره هو الآخر، والتي من بينها من دون شك درجة كفاءة وأداء العنصر البشري، كنقص التكوين في المجال، ومشكلة الاختيار والتوجيه، حيث لا يتم الأخذ بعين الاعتبار المتطلبات النفسية المتعلقة بهذه المجموعة المهنية كتوفر بعض سمات الشخصية كالإنبساطية والمقبولية والوجدانية الإيجابية والذكاء الوجداني. ضف إلى ذلك المشاكل المتعلقة بخصائص الخدمة نفسها وهي لا ملموسية وإنسانية الخدمة؛ إذ تؤثر العلاقة التفاعلية بين العميل ومقدم الخدمة - الذي يعتبر واجهة للمؤسسة - على مزاج وانفعالات وانطباعات الطرفين، كأسلوب التعامل ولغة مقدم الخدمة إضافة إلى مستوى تجهيزات فضاء تقديم الخدمة والجو المحيط به. كما أن عدم نمطية الخدمة - الخدمات المخرجة من نفس المؤسسة الفندقية تختلف باختلاف الموظفين- تصعب من عملية تقدير درجات الإشباع من قبل العملاء، فجودة الخدمة يقيمها العميل وتكون مختلفة باختلاف الثقافة وعوامل أخرى لذا يتوجب على مقدمي الخدمات امتلاكهم لبعض السمات الشخصية التي تؤدي إلى المرونة في الأداء، كما أنها تتوافق والعمل ذو الطابع الاجتماعي والتفاعلي مع الزبائن.

لذا وجب على القائمين على تسيير الموارد البشرية والمسؤولين على أقسام التوظيف التركيز على أهمية الأدوار التي يقوم بها مقدمي الخدمات الفندقية للزبائن والمتطلبات العلائقية التي ينبغي توفرها لديهم كالتكيف مع الوضعيات الضاغطة. ومن هنا وجب عليهم اختيار موارد بشرية تتميز بتلك السمات الضرورية لتقديم خدمة مرضية للعملاء كالانبساطية والذكاء الوجداني، بالإضافة إلى المؤهلات العلمية والمعرفية الخاصة بتلك المراكز.

حيث تشير البحوث أن سمة الانبساطية تعد أهم سمة يتم التركيز عليها في برامج اختيار مقدمي الخدمة في الفنادق (Costa, Terracciano, Antonio, & McCrae, 2001, pp. 322-331) وأن اغلب البلدان تشترط سمة الانبساطية لدى مقدمي الخدمة الفندقية، إذ يعد العمل في مراكز التفاعل مع الجمهور بشكل عام ومراكز تقديم الخدمات الفندقية بشكل خاص من الأعمال التي تتطلب تحكماً كبيراً في الانفعالات وإضفاء علاقات إيجابية مع الزبائن، فقد صنف ايزنك الناس على متصل بدايته المتزن انفعاليا ونهايته غير المتزن انفعاليا، والشخص غير المتزن انفعاليا يكون متقلب المزاج وسريع التأثر وقلق ولا يهدئ باله، بينما المتزن انفعاليا يكون هادئ ومعتدل المزاج ولا يحمل هما والشخص المنبسط يكون نشطاً ويحب الخروج ومتفائل بينما العصبي يتصف بالسلبية والهدوء والحذر ولا اجتماعية (DEMETRIOU, 1996, p. 238)

فالانبساطية تشير إلى مدى يكون الفرد اجتماعيا ومؤكدا وساعيا في الإثارة ومتحمس ونشط وترتبط ارتباط وثيقا بالمشاعر الإيجابية مثل التفاؤل وخفة الروح وخفة الظل (Van Der Zee, Thijs, & Schakel, 2002, pp. 103- 125) بمعنى الدرجة التي يكون عليها الأفراد اجتماعين وأوفين، أي السمة ذات الطابع التفاعلي (أحمد، 1990، صفحة 9)، وتعتبر الانفعالية الإيجابية هي لب الانبساطية (صفوت، 2008، صفحة 110).

في ذات السياق دائما يشير مايروسال وفي إلى أن الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع يكونون أكثر قدرة على التوازن مع المتغيرات التي تحدث في بيئتهم وأكثر قدرة على إقامة علاقات اجتماعية مناسبة كما يكون لديهم القدرة على مراقبة انفعالاتهم ومشاعرهم والتحكم فيها وتنظيم تلك الانفعالات وفق انفعالات ومشاعر الآخرين. فالعلاقة المستمرة مع الزبون تستوجب على العامل أن يكون دائم الانتباه لمشاعره وتقييمها (الانتباه) والشعور بالوضوح بدلا من الشعور بالتشويش حول انفعالاته، والإدراك الدقيق وفهم وتقدير انفعالات الآخرين (الوضوح الوجداني)، واستخدام التفكير الإيجابي لتصحيح الأمزجة السلبية (الإصلاح) (Lopes, Salovey, & Straus, 2003, pp. 641 – 658)، وهذا يعكس مستوى الكفاية الوجدانية والاجتماعية والقدرة على إدارة الضغوط والتكيف مع الوضعيات الضاغطة.

فالذكاء الوجداني هو مجموعة من القدرات التي تمكن الفرد من إدارة العواطف والاستفادة من سمات الشخصية في عملية التحفيز والتناغم العاطفي مع الآخرين (عبد الفتاح، 2007، صفحة 26) فبالإضافة إلى الجانب المعرفي والأدائي (كيفية التعامل مع العميل، تسيير الوضعيات الضاغطة وتفادي العدوى الانفعالية...) التي تؤدي إلى خدمة ممتعة وأداء عالي يتوجب التحكم الجيد في الضغوط وبالتالي نقص خطر التعرض لإنهاك انفعالي مبكر؛ حيث يعتبر مقدم الخدمة الفندقية هو العنصر الأهم في إنتاج الخدمة، إذ يجب أن يرسخ الصورة الحسنة للمؤسسة الفندقية في ذهن العميل (الضيف) من خلال إبراز الوجه المشرف والجيد لخدماته. وذلك يعتمد على العلاقة المباشرة بين مقدم الخدمة (المؤسسة الفندقية) والعميل (الضيف) والتي يجب أن تتصف بالإيجابية والتفاعل من خلال إتقان جوانب الاتصال (لباقة، حسن الاستماع، استخدام اللغة المعبرة التي يفهمها العميل وقت التحدث سواء مباشرة أو عبر الهاتف أو النت). ويكون مقدم الخدمة ملما بكل الأبعاد الواجب توافرها في الخدمات المقدمة من اعتمادية، ومصداقية، وسرعة استجابة، بحيث تفوق الخدمات المقدمة توقعات العملاء (الضيوف) لتحقيق ما يسمى في المصطلحات الفندقية بالضيف المتكرر واستقطاب عملاء جدد بتقديم كل الخدمات (استقبال، إيواء، تقديم الطعام)

بحيوية ونشاط، والذي يعكس مدى الانسجام ويؤثر على جوانب الود والعاطفة والتقدير والاحترام التي ينتظرها العملاء من مقدمي الخدمة الفندقية (أبو فارة و عليان، 2010، صفحة 41).

وتأسيسا على ما سبق فإن المنظمات الخدمائية بكل أنواعها، والفندقية على الخصوص بحاجة ماسة إلى التسيير وجدانيا أكثر من أي وقت مضى، لأنها تعيش في وسط التغييرات والتحديات الاقتصادية التي يعرفها بلدنا، كما أنّ المستخدمين يواجهون هم أيضا تحديات جديدة مثل سعي المنظمات لخفض التكاليف بتوظيف عمال متعددي المهام، وإعادة تصميم الأعمال وفق معايير التنافسية، كسرعة الاستجابة في اقل من 15 دقيقة، وضمان خدمة مستمرة وذات جودة عالية للحفاظ على الضيف وجلب عملاء آخرين. كل هذا يفرض على الأجراء نوع من التنظيم الانفعالي المتواصل في التفاعل مع الزبون حتى ولو كان في بعض الأحيان على حساب صحتهم الجسمية والنفسية، من أجل تحقيق مستوى عالي من الأداء وتحقيق أهداف المؤسسة التي تستحوذ عليها فكرة إرضاء زبائنها حسب منطق اقتصادي فاضل " خدمة ممتعة تساوي زبون راضي، غير أن مثل هذه العلاقة لا تزال تطرح في الغالب أكثر مما تقيم. والواقع انه من الممكن أن تظهر مدمرة انفعاليا بالنسبة للأجير، وخاصة في المهن التي تتميز بالتفاعل المستمر مع المستفيد من الخدمة (عشوي، 2015) .

فعرض الانفعالات الايجابية وكبح الانفعالات السلبية من خلال ما يعرف بالتنظيم الانفعالي تكون مضرّة أحيانا بالصحة النفسية للأجير كالوقوع في شرك الإنهاك النفسي والانفعالي (عشوي، 2015) .

وفي هذا السياق، تشير ماسلاش وآخرون (Maslach et al, 2001) أن الإنهاك الانفعالي ليس بالتجربة العابرة بل تؤدي بالفرد إلى اخذ مسافة انفعالية ومعرفية عن العمل الذي يقوم به، حيث تعمل المتطلبات الانفعالية للعمل على إنهاك قدرات العامل في الاستجابة لمتطلبات الزبائن أو المستفيدين من الخدمة. (GIL-MONTE, 2005)

ولمعرفة طبيعة العلاقة بين كل من سمة الانبساطية ومستوى الذكاء الوجداني بمستوى الإنهاك الانفعالي الذي يخبره عمال تقديم الخدمات الفندقية تم طرح التساؤلات التالية:

- ما مستوى الذكاء الوجداني الذي يتمتع به عمال فنادق مجموعة IIBIS أعمال؟
- ما درجة الانبساطية التي يتمتع بها عمال فنادق مجموعة IIBIS أعمال؟
- ما مستوى الإنهاك الانفعالي الذي يخبره عمال فنادق مجموعة IIBIS أعمال؟

- هل هناك علاقة بين كل من سمة الانبساطية ومستوى الذكاء الوجداني لدى عمال فنادق مجموعة IBIS أعمال ومستوى الإنهاك الانفعالي الذي يخبرونه؟

2- فرضيات الدراسة:

- مستوى الذكاء الوجداني الذي يتمتع به عمال فنادق مجموعة IBIS أعمال متوسط.
- درجة الانبساطية التي يتمتع بها عمال فنادق مجموعة IBIS أعمال منخفضة.
- مستوى الإنهاك الانفعالي الذي يخبره عمال فنادق مجموعة IBIS أعمال متوسط
- توجد علاقة بين كل من سمة الانبساطية ومستوى الذكاء الوجداني لدى عمال فنادق مجموعة IBIS أعمال ومستوى الإنهاك الانفعالي الذي يخبرونه.

3- أهمية الدراسة:

يعد القطاع السياحي عامة وقطاع الخدمات الفندقية خاصة مورد هاماً في الاقتصاد الجزائري وسبيل إضافي إلى جانب المحروقات من أجل جلب العملة الصعبة والنهوض بالاقتصاد الوطني إذا ما تم استغلاله بشكل جيد وطريقة أحسن، نظراً لما يملكه هذا البلد من ثروات عديدة ومتنوعة تسمح له باحتلال أولى المراتب في هذا المجال، ولذا فموضوع الخدمات الفندقية وما يتعلق بها من عنصر بشري كفاء ومؤهل موضوع جدير بالاهتمام ينبغي للعاملين على هذا القطاع وبالتعاون مع أخصائي علم النفس، دراسته والبحث عن أنجع السبل التي من شأنها أن تساهم في تطويره وتحسين خدماته وبالتالي المساهمة في دفع عجلة التنمية نحو الأمام؛ ويمكن أن نلمس أهمية هذا البحث في العمل على تبصير القائمين على تسيير الموارد البشرية إلى أهمية الذكاء الوجداني وسمة الانبساطية في عملية الاختيار والتوجيه المهنيين من أجل وضع الشخص المناسب في المكان المناسب وبالتالي الحفاظ على صحته النفسية والجسمية لأطول مدة ممكنة، وتدريبه على استراتيجيات مواجهة وتخطي الوضعيات الضاغطة وإدارة الانفعالات لتقليل مستوى الإنهاك الوظيفي وبالتالي الأداء الجيد وتحقيق المؤسسة الفندقية في بلوغ أعلى الدرجات في إرضاء العملاء وتقديم أجود الخدمات الفندقية.

4 - تحديد مفاهيم الدراسة:

1. الانبساطية: وتشمل التفضيل للمواقف الاجتماعية والتعامل معها، والاستقلالية والتفتح الذهني والدفء والمودة وتوكيد الذات، النشاط والبحث عن الاستثارة والانفعالات الايجابية ذات صبغة التفاعل، يميل الشخص الانبساطي إلى تفسير جوانب العالم الخارجي باستخدام المنطق (توكيد الذات، حب السيطرة، السيادة، وحب التنافس، واثق من نفسه، مؤكد لها) (صفوت، 2008).

وتعرف إجرائيا على أنها مجموع الدرجات التي يحصل عليها المستخدم(ة) من خلال استجابته على البنود الزوجية في اختبار سمات الشخصية من خلال قائمة العوامل الخمس الكبرى للشخصية الذي أعدته Costa & Mc Crae (1992) وعربيه الأنصاري وعبد الخالق (2001) واستخدمه نافز البقيعي (2011).

2. الذكاء الوجداني: يعرف اصطلاحا على أنه قدرة الفرد على التعرف على مشاعره ومشاعر الآخرين وعلى تحفيز ذاته وعلى إدارة انفعالاته وعلاقاته مع الآخرين بشكل فاعل. كما انه يشمل القدرة على إدراك الانفعالات بدقة، وتقييمها، والتعبير عنها، والقدرة على توليد المشاعر، أو الوصول إليها عندما تيسر عملية التفكير والقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الوجدانية والقدرة على تنظيم الانفعالات بما يعزز النمو الوجداني والعقلي .

ويعرف إجرائيا على أنه مجموع الدرجات التي يحصل عليها المستخدم (ة) في استجابته لبنود مقياس 24 TMMS لصاحبه (Duran, et al, 2006) للذكاء الوجداني المكون من 24 بند موزعة على ثلاثة أبعاد: الانتباه، الوضوح، والإصلاح.

3. الإنهاك الانفعالي: يشير الإنهاك الانفعالي عند ماسلاش وجاكسون

Maslach&Jackson (1981) إلى شعور الفرد باستنزاف انفعالي مفرط نتيجة احتكاكه بالناس الآخرين. ويشير لدى بيبي (1999) إلى أنه شعور الفرد بتشبع انفعالي وعاطفي في عمله واستنزاف موارد قوته نتيجة التزامه الشديد في علاقته بالآخرين. ويعد الإنهاك الانفعالي ذو تظاهرات جسدية ونفسية، فيشعر الفرد داخليا بنوع من الإنهاك والإجهاد وكأنه أصبح فارغا من الداخل، إضافة إلى شعوره بتعب وجداني اتجاه العمل مع صعوبة في تبادل الانفعالات مع الآخرين، وكأن الفرد وصل إلى درجة التشبع الانفعالي ولم يعد بمقدوره بذل انفعالات جديدة، ويتضاعف الإنهاك الانفعالي ويزيد تأثيره نتيجة عجز الفرد عن التعبير عن انفعالاته مما يؤدي إلى ظهور تعابير نفسية أو سلوكية متنوعة كإظهار شيء من البرود مع إفراط في التحكم في الانفعالات، كما تتميز حالة الإنهاك الانفعالي عادة بإيجاد الفرد لصعوبة في بناء علاقات ناجحة مع الآخرين حيث أنها تخلو من الجانب الإنساني. ويعرف الإنهاك الانفعالي إجرائيا بمستوى التعب وفقدان الطاقة والتوتر الانفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة العمل من خلال مقياس الاحتراق النفسي (MBI) لـ ماسلاش (2001) Maslach .

5- إجراءات الدراسة:

1-5- مجتمع البحث:

اعتمدنا في البحث الحالي على كل العمال المتواجدين على مستوى الفنادق محل البحث الذين بلغ عددهم الإجمالي 235 عامل بمختلف مراكزهم التي تضمن بشكل أو بآخر خدمة الزبون .

جدول رقم (01): يوضح توزيع افراد العينة حسب مكان البحث.

رقم	المؤسسة الفندقية	الولاية	عدد العمال
01	فندق إيبس اعمال IBIS	الجزائر	75
02	فندق إيبس اعمال IBIS	تلمسان	56
03	فندق إيبس اعمال IBIS	وهران	53
04	فندق إيبس اعمال IBIS	قسنطينة	51
المجموع			235

5- 2 - عينة الدراسة:

بعد توزيع الاستمارات على كل عناصر مجتمع البحث المستهدف والمتمثلة في 235 عامل تم استرجاع 180 نسخة فقط وبالتالي تكونت عينة البحث من 180 عامل من الجنسين، موزعين وفق الخصائص التالية:

أ-الجنس:

جدول (02): توزيع عينة البحث حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرارات	النسبة %
ذكور	119	66.10%
إناث	61	33.90%
المجموع	180	100 %

من خلال الجدول المبين أعلاه يتضح لنا أن نسبة الذكور المقدره بـ 66.10% (ثلاثي أفراد العينة) أكبر من نسبة الإناث المقدره بـ 33.90% وهذا راجع إلى كون المجتمع الجزائري مجتمع محافظ وطبيعة العمل في الفنادق تستدعي العمل في الفترة الليلية، ولذلك فهي في الغالب حكرا على فئة الرجال .

ب- الحالة العائلية:

جدول (03): توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير الحالة العائلية.

المتغير	التكرارات	النسبة
أعزب	20	11.10%
متزوج	120	66.70%
مطلق	40	22.20%
المجموع	180	100%

6- أدوات الدراسة:

اعتمدنا في جمع البيانات على الأدوات التالية:

1.6. استبيان المعلومات الشخصية: يحتوي على بيانات شخصية للعمال والمتمثلة في الجنس، والسن، والحالة العائلية، والمستوى التعليمي.

2.6. مقياس خاص بسمات الشخصية (الانبساطية):

لقد اعتمدت الباحثة في قياس سمة الانبساطية على المقياس الذي استخدمه نافز البقيعي، (2010)، الذي اعتمد في إعدادة على قائمة العوامل الخمسة الكبرى التي أعدتها (Costa et Mc Crae, 1992) (Crae, 1992) (COSTA, Paul, MCCRAE, & Robert, 1992, pp. 861-865) وعربه للغة العربية الأنصاري وعبد الخالق (2001) وهو مقياس يتكون من 28 فقرة تمثل فيه الفقرات الزوجية بعد الانبساطية. ويتوافر لهذه الأداة دلالات صدق مختلفة في البيئة الأردنية مثل (الربيع، 2007) تمثلت في صدق المحتوى والصدق التلازمي، ولتأكيد صدق هذا المقياس قام الباحث نافز البقيعي بعرض الأداة على (7) محكمين من أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم التربوية الجامعية والجامعات الأردنية ومن تخصصات علم النفس التربوي والقياس والتقويم، وقد اجمعوا على ملائمة الأداة لأغراض الدراسة دون أي تعديلات.

وللتأكد من ثبات أداة الدراسة قام الباحث باستخدام عينة الصدق نفسها، حيث تم تطبيق المقياس مرتين وبفارق زمني مقداره أسبوعين، وبعد ذلك تم استخراج معامل الثبات لها وذلك بحساب معامل ارتباط بيرسون بين نتائج التطبيقين، حيث كانت قيم معاملات الارتباط لمجالات الأداة (الانبساطية، والعصابية)، (0.87، 0.88) على التوالي وللأداة ككل (0.86).

كما تم التحقق من الثبات عن طريق حساب معامل الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، حيث كانت قيم معاملات الارتباط لمجالات بعد الانبساطية (0.89) وبعد العصابية (0.88) وللأداة ككل (0.87).

1.2.6. الخصائص السيكومترية لمقياس سمة الانبساطية في الدراسة الحالية:

تم التأكد من الخصائص السيكومترية لمقياس الانبساطية وهذا من خلال توزيع المقياس على عينة إستطلاعية من خارج العينة الأساسية قوامها 60 عامل.

أ. ثبات مقياس سمة الانبساطية

من أجل التأكد من ثبات مقياس سمة الانبساطية قامت الباحثة بحساب معامل ألفا كرونباخ

وقد جاءت النتائج كالتالي:

جدول (04): ثبات مقياس سمة الانبساطية.

بعد المقياس	عدد البنود	معامل الثبات
سمات الشخصية الانبساطية	14 بند	0.823

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن أداة البحث تتمتع بدرجة ثبات عالية حيث

قيمة ألفا 0.823 وهذا مؤشر لصلاحية أداة البحث.

ب . صدق أداة القياس:

باستخدام الاتساق الداخلي تم حساب معاملات الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية

للمقياس كما هو موضح في الجدول أدناه.

معاملات الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية لبعدها الانبساطية.

جدول (05): معاملات الارتباط بين البنود والدرجة الكلية لبعدها الانبساطية.

البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
1	*0.57	8	**0.63
2	**0.69	9	*0.68
3	**0.61	10	**0.78
4	**0.54	11	**0.54
5	**0.73	12	*0.81
6	**0.89	13	**0.65
7	**0.64	14	**0.67

**دالة عند 0.01 *دالة عند 0.05

يتبين من خلال الجدول رقم (05) أن جميع معاملات الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية لبعدها

سمات الشخصية (الانبساطية) كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 و0.05، وهذا

يعني أن الأداة تتمتع باتساق داخلي وبالتالي فهي صادقة وصالحة لأغراض

3.6 مقياس الذكاء الوجداني: قامت الباحثة باستخدام مقياس ما وراء المزاج كسمة

(TMM524)

يحتوي المقياس على ثلاث أبعاد وهي كالتالي:

البعد الأول: خاص بالانتباه ويحتوي على 8 بنود (1 - 8).

البعد الثاني: خاص بالوضوح ويحتوي على 8 بنود (9 - 16).

البعد الثالث: خاص بالإصلاح ويحتوي على 8 بنود (17 - 24).

1.3.6 الخصائص السيكومترية لمقياس الذكاء الوجداني للدراسة الحالية:

من خلال الدراسة الاستطلاعية تم التأكد من الخصائص السيكومترية لمقياس (TMMS 24) وهذا من خلال توزيع المقياس على عينة إستطلاعية قوامها 60 عامل.

أ. ثبات مقياس الذكاء الوجداني (TMMS 24):

من أجل حساب ثبات مقياس الذكاء الوجداني استعملنا معامل ألفا كرونباخ وقد جاءت

النتائج كالتالي:

جدول (06): ثبات درجات مقياس الذكاء الوجداني (TMMS 24) بأبعاده الثلاثة.

أبعاد المقياس	عدد البنود	معامل الثبات
الانتباه	8 بنود	0.865
الوضوح	8 بنود	0.832
الاصلاح	8 بنود	0.943

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن أداة البحث تتمتع بدرجة ثبات عالية حيث تتراوح قيم

ألفا بين 0.943 و0.832 مما يشير إلى ثبات المقياس وهذا مؤشر لصلاحية أداة البحث.

ب. صدق مقياس الذكاء الوجداني (DELHOM, 2017) (TMMS 24):

باستعمال الاتساق الداخلي تم حساب معاملات الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية للمقياس

الفرعي كما هو موضح في الجدول أدناه.

أولاً: معاملات الارتباط بين درجة البنود والدرجة الكلية لبعده الانتباه.

جدول (07): معاملات الارتباط بين درجة البنود والدرجة الكلية لبعده الانتباه.

البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
1	*0.51	5	*0.67
2	**0.69	6	**0.59
3	**0.58	7	**0.51
4	**0.94	8	**0.84

**دالة عند 0.01 *دالة عند 0.05

يتبين من خلال الجدول رقم (07) أن جميع معاملات الارتباط بين درجة جميع البنود والدرجة

الكلية للبعده كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 و0.05، وهذا يعني أن الأداة تتمتع

باتساق داخلي وبالتالي فهي صادقة وصالحة لأغراض البحث.

ثانيا: معاملات الارتباط بين درجة البنود والدرجة الكلية لبعدهم الوضوح.

جدول (08): معاملات الارتباط بين درجة البنود والدرجة الكلية لبعدهم الوضوح.

البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
1	*0.63	5	**0.67
2	**0.56	6	**0.76
3	**0.66	7	**0.57
4	**0.83	8	**0.87

**دالة عند 0.01 *دالة عند 0.05

يتبين من خلال الجدول رقم (08) أن جميع معاملات الارتباط بين درجة جميع البنود والدرجة الكلية للبعدهم كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 و0.05، وهذا يعني أن الأداة تتمتع باتساق داخلي وبالتالي فهي صادقة وصالحة لأغراض البحث.

ثالثا: معاملات الارتباط بين درجة البنود والدرجة الكلية لبعدهم الإصلاح.

جدول (09): معاملات الارتباط بين درجة البنود والدرجة الكلية لبعدهم الإصلاح.

البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
1	*0.55	5	**0.78
2	**0.77	6	**0.65
3	**0.82	7	**0.85
4	**0.76	8	**0.77

**دالة عند 0.01 *دالة عند 0.05

يتبين من خلال الجدول رقم (09) أن جميع معاملات الارتباط بين درجات البنود والدرجة الكلية للبعدهم كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.01 و0.05، وهذا يعني أن الأداة تتمتع باتساق داخلي وبالتالي فهي صادقة وصالحة لأغراض البحث.

2.1.6. تفسير درجات الأبعاد الفرعية للمقياس وفق مستويات ثلاث عند الذكور والإناث:

توضح الجداول أدناه تفسير درجات الأبعاد الفرعية لمقياس الذكاء الوجداني لدى الجنسين (ذكور، إناث) وفق ثلاث مستويات (ضعيف، ملائم، مشتمت) بالنسبة لبعدهم الانتباه، و(ضعيف، ملائم، ممتاز) بالنسبة لبعدهم الوضوح والإصلاح.

جدول رقم(10): يوضح تفسير درجة بعد الانتباه وفق مستويات ثلاثة (ضعيف، ملائم، مشتت) لدى الجنسين.

إني أستطيع أن أشعر وأعبر عن مشاعري بالطريقة المثلى		الانتباه
تنقيط الإناث	تنقيط الذكور	
البدائل		
اقل من 24 يجب تحسين انتباهها	اقل من 21 يجب تحسين انتباهه	ضعيف
25 – 35 الانتباه ملائم (سليم)	22 – 32 الانتباه ملائم (سليم)	ملائم
اكبر من 36 يجب تحسين انتباهها	اكبر من 33 يجب تحسين انتباهك (مشتت)	مشتت

جدول رقم(11): يوضح تفسير درجة بعد الوضوح وفق ثلاث مستويات (غير ملائم، ملائم، ممتاز) لدى الجنسين

افهم جيدا حالي العاطفية		الوضوح
تنقيط الإناث	تنقيط الذكور	
البدائل		
اقل من 23 يجب تحسين الوضوح	اقل من 25 عليه تحسين وضوحه	غير ملائم
24 – 34 وضوح ملائم	26 – 35 وضوح ملائم	ملائم
اكبر من 35 وضوح ممتاز	اكبر من 33 وضوح ممتاز	ممتاز

جدول رقم(12): يوضح تفسير درجة بعد الإصلاح وفق ثلاث مستويات (غير ملائم، ملائم، ممتاز) لدى الجنسين.

إني أستطيع أن اضبط بحق حالي العاطفية		الإصلاح
تنقيط الإناث	تنقيط الذكور	
البدائل		
اقل من 23 يجب تحسين الإصلاح	اقل من 23 يجب تحسين الإصلاح	غير ملائم
24 – 34 إصلاح ملائم	24 – 35 إصلاح ملائم	ملائم
اكبر من 35 إصلاح ممتاز	اكبر من 36 إصلاح ممتاز	ممتاز

3.6 الإنهاك الانفعالي:

اعتمدت الباحثة على مقياس الإنهاك الانفعالي الذي يمثل احد أبعاد مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي (MBI) *maslachburnoutinventory* والذي يعد من اكثر المقاييس استخداما على نطاق عالمي في قياس الاحتراق النفسي (WORLEY, 2008, p. 68)

وقد شاع استخدامه في دراسات اجنبية مثل

(Brouwers,Evers,Tomic,1999 ;,bruchon-schweitzer,2008) نقلا عن عبد الحميد عشوي

(عشوي، 2015)، وقد اعتمدت الباحثة في الدراسة الحالية على النسخة المعربة المستخدمة من قبل البتال (2000) كما تم إدخال بعض التعديلات اللغوية البسيطة لتناسب مع طبيعة أفراد مجتمع البحث (التعامل مع الجمهور والزبائن).

يتكون مقياس الإنهاك الانفعالي من 9 فقرات على شكل عبارات تسال الفرد عن مدى تكرار شعوره نحو مجموعة من السلوكيات المتصلة بمهنته ويتم الاستجابة عليها من خلال استخدام تدرج

سباعي (صفر = أبدأ، 1 = بضع مرات في السنة، 2 = مرة في الشهر أو اقل، 3 = بضع مرات في الشهر، 4 = مرة كل أسبوع، 5 = بضع مرات في الأسبوع، 6 = كل يوم تقريبا) وبناء عليه، فإن اقل درجة يمكن أن يحصل عليها المستجيب على هذا المقياس هي صفر، أما أعلى درجة فهي 54 (عشوي، 2015) وتجدر الإشارة هنا بان مقياس الإنهاك الانفعالي لا يصنف المستجيب على انه منك أو غير منك انفعاليا (لا يحدد وجود أو غياب الظاهرة عند الأفراد)، ولكن يتم تصنيف الاستجابات إلى ثلاثة مستويات (مرتفع، متوسط، منخفض) بناء على الدرجة المحصلة في المقياس.

جدول رقم(13): توزيع مستويات الإنهاك الانفعالي

البعد	مستوى مرتفع	مستوى متوسط	مستوى منخفض
الإنهاك الانفعالي	27 فأكثر	17 - 26	16 فأقل

1.3.6. الخصائص السيكومترية للمقياس:

أشارت الدراسات السابقة إلى تمتع المقياس بمستويات عالية من الصدق، بمختلف طرق الصدق المستخدمة مثل صدق البناء أو الصدق التلازمي، وفي البيئة الجزائرية خلص بوحفص (2011) إلى تمتع المقياس بمؤشرات صدق مقبولة حيث يتسم بصدق ظاهري وبصدق ذاتي مرضي، إذ بلغ هذا الأخير (0.81)، كما اتصفت البيانات المحصلة من خلال استخدام مقياس ماسلاش بثباتها سواء في النسخة الأصلية أو غيرها من النسخ المترجمة وعلى عينات مختلفة من مثلاً لنسخة الفرنسية (laugaa et al,2008) أو التركية (Sari,2000) أو العربية (الخرابشة وعربيات، 2005؛ الجمالي وحسن، 2003) سواء كانت معاملات الثبات بطريقة الاتساق الداخلي أو بطريقة إعادة الاختبار أو التجزئة النصفية (القريوتي والظفري، 2010، الصفحات 175-190)، وفي البيئة الجزائرية، وجد بوحفص (2011) معامل ثبات مقبول باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، حيث بلغ 0.77 على بعد الإنهاك الانفعالي (عشوي، 2015).

1.7. عرض وتحليل نتائج التساؤل الأول والمتعلق بمستوى الذكاء الوجداني: من أجل معرفة

مستوى الذكاء الوجداني لدى أفراد العينة تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات الإناث والذكور على كل بعد من أبعاده كما هو موضح في الجداول الموالية:

أ- بعد الانتباه:

الجدول (14): مستوى الانتباه عند عمال فنادق IBIS أعمال

المحور الانتباه	المتوسط الحسابي لأفراد	الانحراف المعياري	ادنى درجة	أعلى درجة
الذكور	31.17	3.75	22	40
الإناث	29.95	5.03	15	39

يبين الجدول (14) أن مستوى الانتباه عند عمال فنادق IBIS أعمال كان ملائماً، حيث قدر المتوسط الحسابي بالنسبة للذكور 31.17 وهو يقع ضمن المستوى الملائم (22-32). كما قدر المتوسط الحسابي بالنسبة للإناث 29.95 وهو ينتهي إلى المستوى الملائم أيضاً (25-35).

ب- بعد الوضوح:

الجدول (15): مستوى الوضوح عند عمال فنادق IBIS أعمال

المحور الوضوح	المتوسط الحسابي لأفراد العينة	الانحراف المعياري	ادني درجة	أعلى درجة
الذكور	29.68	5.20	18	38
الإناث	30.16	4.48	18	39

يبين الجدول (15) أن مستوى الوضوح عند عمال فنادق IBIS أعمال كان ملائماً، حيث قدر المتوسط الحسابي بالنسبة للذكور 29.68 وهو يقع ضمن المستوى الملائم (26-35). كما قدر المتوسط الحسابي بالنسبة للإناث 30.16 وهو ينتهي إلى المستوى الملائم أيضاً (24-34).

ج- بعد الإصلاح:

الجدول (16): مستوى الإصلاح عند عمال فنادق IBIS أعمال

محور الإصلاح:	المتوسط الحسابي لأفراد العينة	الانحراف المعياري	ادني درجة	أعلى درجة
الذكور	29.09	4.29	20	39
الإناث	28.80	4.41	17	39

يبين الجدول (16) أن مستوى الإصلاح عند عمال فنادق IBIS أعمال كان ملائماً، حيث قدر المتوسط الحسابي بالنسبة للذكور 29.09 وهو ينتهي إلى المستوى الملائم (24-35). كما قدر المتوسط الحسابي بالنسبة للإناث 28.80 وهو يقع ضمن المستوى الملائم أيضاً (24-34).

2.7. عرض وتحليل نتائج التساؤل الثاني والمتعلق بدرجة الانبساطية لدى عمال IBIS أعمال:

لمعرفة مستوى سمة الانبساطية لدى عمال مجموعة IBIS أعمال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأفراد العينة.

الجدول (17): متوسط سمة الانبساطية

المحور	المتوسط الحسابي لأفراد العينة	الانحراف المعياري	ادني درجة	أعلى درجة
الانبساطية	57.40	5.43	34	70

يبين الجدول (17) أن درجة الانبساطية عند عمال فنادق IBIS أعمال كانت مرتفعة، حيث قدر المتوسط الحسابي لسمة الانبساطية 57.40 وهو ينتهي ضمن المستوى المرتفع (49-70).

3.7 عرض وتحليل نتائج التساؤل الثالث والمتعلق بمستوى الإنهاك الانفعالي لدى عمال IBIS

أعمال:

من أجل معرفة مستوى الإنهاك الانفعالي لدى أفراد العينة، تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وتم الحصول على النتائج المبينة في الجدول.

الجدول (18): مستوى الإنهاك الانفعالي

المحور	المتوسط الحسابي لأفراد العينة	الانحراف المعياري	ادني درجة	أعلى درجة
الإنهاك الانفعالي	34.36	5.13	15	43

يبين الجدول (18) أن مستوى الإنهاك الانفعالي مرتفع بمتوسط حسابي (34.36) وهو يفوق الحد الأدنى للمستوى المرتفع (27)، وانحراف معياري (5.13).

4.7. عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى للدراسة والتي مفادها "هناك علاقة بين كل من سمة الانبساطية والذكاء الوجداني بمستوى الإنهاك الانفعالي الذي يخبره عمال مجموعة IBIS أعمال":

من أجل اختبار الفرضية الأولى التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من سمة الانبساطية والذكاء الوجداني لدى عمال مجموعة IBIS أعمال ومستوى الإنهاك الانفعالي، تم حساب معامل ارتباط بيرسون كما هو موضح في الجدول التالي.

الجدول (18): علاقة سمة الانبساطية ومستوى الذكاء الوجداني لدى عمال مجموعة IBIS أعمال بمستوى الإنهاك الانفعالي الذي

يخبرونه

معامل ارتباط	الانبساطية	الذكاء الوجداني
الإنهاك الانفعالي	0.600**	0.073

** دالة عند 0.01

يتبين من الجدول (18) وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01) بين سمة الانبساطية والإنهاك الانفعالي، فالعلاقة بين المتغيرين طردية أي أن مستوى الإنهاك الانفعالي يرتفع بارتفاع سمة الانبساطية لدى مقدمي الخدمة في مجموعة فنادق IBIS أعمال.

بينما يتضح من الجدول (18) عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين مستوى الذكاء الوجداني ومستوى الإنهاك الانفعالي لدى مقدمي الخدمات الفندقية في مجموعة IBIS أعمال.

ومنه يمكن القول انه يتم قبول نصّ الفرضية الأولى جزئياً حيث تبين وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين الإنهاك الانفعالي وسمة الانبساطية، في حين ليس هناك علاقة دالة بين الإنهاك الانفعالي ومستوى الذكاء الوجداني.

5.7. عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية التي مفادها إمكانية التنبؤ بمستوى الإنهاك الانفعالي الذي يخبره عمال مجموعة فنادق IBIS اعمال من خلال سمة الانبساطية لديهم ومستوى ذكائهم الوجداني:

تنص الفرضية الثالثة على أن كلا من سمة الانبساطية والذكاء الوجداني يؤثر على مستوى الإنهاك الانفعالي لدى أفراد عينة الدراسة بمعنى أنه يمكن التنبؤ بمستوى الإنهاك الانفعالي من خلال معرفتنا بمستوى سمة الانبساطية والذكاء الوجداني لدى أفراد العينة (عمال متعددو الخدمات فنادق مجموعة IBIS). وللتحقق من صحة الفرضية فيما يلي عرض نتائج تحليل الانحدار لأثر سمة الانبساطية والذكاء الوجداني على بعد الإنهاك الانفعالي.

جدول (19): أثر الانبساطية والذكاء الوجداني على بعد الإنهاك الانفعالي.

النموذج	معامل الارتباط المتعدد (R)	معامل التحديد (R ²)	معامل التحديد المعدل (R ² Adj)	الخطأ المعياري للتقدير	قيمة "F" لدلالة الانحدار	مستوى الدلالة
1	0.667	0.445	0.435	0.428	46.98	0.000
المعاملات						
النموذج	معاملات غير معيارية		معاملات معيارية		قيمة "T"	مستوى الدلالة
	B	الخطأ المعياري	قيمة Bêta	معاملات معيارية		
الثابت	-0.271	0.423			-0.640	0.523
الذكاء الوجداني	-0.072	0.076			-0.952	0.343
الانبساطية	0.488	0.114			4.300	0.000

يتبين من خلال الجدول (19) أن قيمة معامل التحديد المساوية 0.445 تشير إلى جودة توفيق جيدة للنموذج، كما أن قيمة F تساوي 46.98 وهي دالة عند مستوى دلالة أقل من 0.01، هذه النتيجة تدعونا إلى رفض الفرضية الصفرية، أي أن الانحدار معنوي بمعنى أن سمة الانبساطية والذكاء الوجداني متنبئ دال إحصائياً، وأنها تفسر ما مقداره (0.445) من تباين الإنهاك الانفعالي. بمعنى أن 44 % من البيانات (أو الانحرافات الكلية في قيم المتغير التابع "الإنهاك الانفعالي") تفسرها العلاقة الخطية، أي نموذج الانحدار، وأن 56 % من الانحرافات ترجع إلى عوامل أخرى.

ولمعرفة تأثير كل متغير مستقل (الانبساطية، والذكاء الوجداني) على المتغير التابع (الإنهاك الانفعالي) بصورة منفردة نستخدم اختبار "ت". ويتضح من خلال الجدول أن قيمة "ت" لمتغير الانبساطية = 4.300 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.001. أما بالنسبة لمتغير الذكاء الوجداني فكانت قيمة الإحصاء "ت" = -0.952 وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 وعليه فإن المتغير المؤثر هو متغير الانبساطية، في حين أن متغير الذكاء الوجداني غير مؤثر.

كما تبين النتائج أن سمة الانبساطية لديها تأثير دال على الإنهاك الانفعالي عند مستوى دلالة أقل من 0.01، حيث يظهر من خلال معامل المتغير المعياري (β) أن مقدار التغير في وحدة واحدة من سمة الانبساطية يرافقه تغير بمقدار (0.33) وحدة إنهاك انفعالي. ومن هنا يمكن القول أن الفرضية الثالثة تحققت جزئياً، أي أنه يمكن التنبؤ بمستوى الإنهاك الانفعالي من خلال سمة الانبساطية ولا يمكننا التنبؤ به من خلال الذكاء الوجداني.

8 - مناقشة النتائج:

1.8. مناقشة نتائج التساؤل الأول الذي مفاده: ما مستوى الذكاء الوجداني لدى عمال IBIS

أعمال:

النتيجة الكلية لأبعاد مقياس 24 TMMS للذكاء الوجداني بأبعاده الثلاثة هي: حصول العمال على مستوى ملائم في كل الأبعاد: الانتباه، والإصلاح، والوضوح. أي أن عمال فنادق IBIS أعمال يعرفون مشاعرهم ولهم القدرة على التعبير عنها كما يجب (الانتباه)، ولديهم القدرة على تحديد وتسمية المزاج الذي يخبرونه والإدراك الدقيق وفهم وتقدير انفعالات الآخرين (الوضوح)، وكذلك قدرتهم على تعديل حالتهم المزاجية بطريقة صحيحة في المواقف الضاغطة (الإصلاح).

من خلال المقابلات مع أفراد العينة توصلت الباحثة إلى أنه هناك شبه تطابق بين متطلبات جودة الخدمات الفندقية مع أبعاد الذكاء الوجداني فبالرغم من أنهم لم يتلقوا تكويناً في الذكاء الوجداني، ولكن تكوينهم في أبعاد جودة الخدمة الفندقية من سرعة استجابة وتفهم احتياجات الزبون فقط من لغة جسده وكذا المجاملة وتصحيح الأخطاء بسرعة والمصادقية في تقديم الخدمات الموعودة كلها تعتبر جوهر الذكاء الوجداني وهذا ما يفسر ارتفاع مستوى الذكاء الوجداني لديهم.

2.8 مناقشة نتائج التساؤل الثاني الذي مفاده: ما مستوى سمة الانبساطية

تبين من خلال تحليل النتائج أن مستوى الانبساطية مرتفع لدى أفراد العينة وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Viswesvaren&Ones, 2000) حيث توصل إلى أن الانبساطية تشير إلى أي مدى يكون الفرد اجتماعياً ومؤكداً وساعياً للإثارة ومتحمساً ونشطاً وترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمشاعر الإيجابية

مثل التفاؤل وخفة الروح والدرجة التي يكون عليها الأفراد اجتماعيين وأوفين أي السمات ذات الطابع التفاعلي وهي سمات يتطلّبها مركز عمل تقديم الخدمات الفندقية للعملاء. كما تشير البحوث أن سمة الانبساطية تعد أهم سمة يركز عليها في برامج اختيار مقدمي الخدمة الفندقية في أغلب البلدان الرائدة في مجال الفنادق: اليابان، سنغافورة، الهند، هولندا، ألمانيا، الشيلي وفنلندا (Lopes, Salovey, & Straus, 2003). كما يعد العمل في مراكز تقديم الخدمات الفندقية من الأعمال التي تتطلب تحكّم كبير في الانفعالات وإضفاء علاقات ايجابية مع الزبائن فالشخص المنبسط يكون انفعالياً ونشطاً ويحب الخروج ومتفائل، كما أن الانبساطيون يعتمدون على اتزان الأعصاب والمرونة الداخلية والقدرة على استجماع قوتهم لحل المشكلات التكيفية التي يواجهونها. فالانبساطي اجتماعي ومؤكداً وساعياً في الإثارة ومتحمساً ونشطاً وله مشاعر ايجابية مثل التفاؤل وخفة الظل فالطابع التفاعلي والانفعالية الايجابية هي لب الانبساطية فالعلاقة المستمرة مع الزبون تستوجب على العامل الفندقي أن يكون دائم الانتباه لمشاعره ويستخدم التفكير الايجابي لتقييم الوضع الخارجي وهذا يعكس مستوى الكفاية الوجدانية والاجتماعية والقدرة على إدارة الضغوط والتكيف مع الوضعيات الضاغطة التي تعد ضرورة حتمية لطبيعة الخدمة الفندقية.

3.8 مناقشة نتائج التساؤل الثالث الذي مفاده: ما مستوى الإنهاك الانفعالي لدى عمال

IBIS أعمال

تبين من خلال تحليل النتائج أن مستوى الإنهاك الانفعالي مرتفع عند أفراد العينة . وهذا ما يتفق مع ما توصلت إليه الباحثة "أرلي هوشيلد" (Hochschild, 1983) إلى نتيجة مفادها أن العمل ذو الطابع الانفعالي ملزم ويؤدي إلى عدم الرضا، ومع مرور الوقت إلى الإنهاك المهني. كما يرى بعض الباحثين مثل ماسلاش (2001) كما ورد في (عشوي، 2015) أنّ الإنهاك الانفعالي يعتبر البعد المركزي للاحتراق النفسي، حيث يرتبط بشعور الفرد بنوع من النفاذ من الطاقة الانفعالية، فهو عبارة عن إشارة لضيق أو شدة أمام المتطلبات الانفعالية للعمل، فالفرد لم يعد يملك المصادر اللازمة للاستجابة لهذه المتطلبات، حيث أن عدد المستفيدين من الخدمة يزيد من حدة الإنهاك الانفعالي . فهو خبرة نفسية ناتجة عن التعرض المزمّن لوضعيات ضاغطة، حيث أن المتطلبات المرتفعة تستنزف مواردهم الفردية وتؤدي بهم إلى عدم القدرة على البذل النفسي، مما قد يتبين في تدهور مؤشرات العمل والصحة النفسية للأفراد. يعتبر تقديم الخدمات الفندقية من الأعمال العاطفية التي تستوجب من العمال التحكّم الدائم لمشاعرهم السلبية في تفاعلهم مع الزبائن وإبداء التفهم والتعاطف والابتسامه الشيء الذي يعرضهم للإنهاك الانفعالي رغم ذكائهم الوجداني المرتفع.

4.8 مناقشة نتائج الفرضية الأولى والتي مفادها أنّ هناك علاقة بين كل من سمة الانبساطية

والذكاء الوجداني مع الإنهاك الانفعالي:

تبين من خلال تحليل النتائج أن هناك علاقة بين سمة الانبساطية ومستوى الإنهاك الانفعالي وعدم وجود علاقة بين الذكاء الوجداني والإنهاك الانفعالي الذي يخبره عمال مجموعة IBIS أعمال . وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة كل من (Furnham&Petrides,2003,Day,) (Therrien&Caroll, 2005) التي أشارت إلى وجود علاقة موجبة بين سمة الشخصية الانبساطية والإنهاك الانفعالي. ولا تتفق جزئيا مع دراسة كل من (Zee, Thijs&Schakel, 2002, Mabeke, 2004) التي أشارت نتائجها إلى ارتباط كل من الذكاء الوجداني وسمة الشخصية الانبساطية سلبيا مع الإنهاك الانفعالي. كما لا تتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة كل من (بني يونس، 2007، Platsidou, 2010 ; Lee, 2006) التي أشارت نتائجها إلى وجود علاقة دالة إحصائيا بين الذكاء الوجداني والإنهاك الوجداني.

فبالرغم من ارتفاع مستوى الذكاء الوجداني إلى أنه لم يسهم في التقليل من درجة الإنهاك الانفعالي الذي يخبره العمال وذلك راجع لتواجد ارغامات قوية ومتطلبات كثيرة ونقص مصادر مواجهتها فإن أثر الذكاء الوجداني لا يظهر وهذا يتوافق مع دراسة (Freudenthaler&Neubauer, 2007) الذي توصل إلى أن الذكاء الوجداني للفرد لا يمكنه أن يعادل فاعلية سلوكه الذي ينعكس في المواقف الوجدانية. فمهما كان مستوى الذكاء الوجداني فشدة الإنهاك الانفعالي مرتفع والذي يرجع إلى متطلبات العمل المرتفعة ووجود العمال تحت ضغوط متواصلة الشيء الذي يؤثر على توازنهم الداخلي. توصل (الهام خضير& داود سليمان، 2010) إلى أن العمل الفندقي منهك فكلما زاد الأفراد كلما زادت آرائهم ومتطلباتهم وكلما زادت الصعوبة في إرضائهم ذلك نظرا لاختلاف هؤلاء الزبائن في العادات والتقاليد وطرق النشأة، وعلى العاملين بالفندق دائما إرضاء الضيف وعدم ترك أي ضيف غير راضي عن الخدمات المقدمة خاصة وأنها خدمات مدفوعة الأجر، من هنا كانت الصعوبة حيث يجب على العمال إتقان طرق التعامل مع أنماط الضيوف المختلفة بطريقة لا تسيء للمنشأة الفندقية؛ فالضيف المتردد يتميز بالخجل والقلق وهم في حاجة إلى من يقدم لهم النصيحة والمشورة في الاختيار بين البدائل فعلى المتعامل مع هذا النوع من الزبائن أن يعرض عليهم العديد من البدائل مع طرح مميزات وعيوب كل بديل منها ليساعد الضيف في اختيار ما يريد عن اقتناع تام. أما إذا كان الضيف عصبي فهو يتميز بقلة الصبر ومقاطعة الفندق في الكلام باستمرار، ودائما ما يتعامل مع العاملين بطريقة هجومية ويجب تكرار الحديث للتأكد من المعلومات وغالبا عند أصغر الأمور ما يطلب المدير ليشكوله ما حدث،

على العاملين أثناء التعامل مع هذا النمط من الضيوف أن يجاري الضيف في سرعة التفكير والانتقال من نقطة لأخرى، كما يجب على الفندق أن يتعامل بلطف ومنطق مع هذا النمط من الضيوف. أما في حالة الضيف المعترض وهو ضيف مزعج يتحدث بصوت عالي في كافة الأمور ويترك أبنائه يفعلون أي شيء حتى وإن كانت تنم عن سوء السلوك ودائم الشكوى ويرغب في أن تكون جميع خدمات المنشأة موجهة إليه فعلى العامل أن يشعر هذا النمط من الضيوف بطريقة لبقة بأن ما يتم تقديمه له من خدمات هي نفسها الخدمات المقدمة للجميع وأنه محل عناية من المنشأة والعاملين. كما يجب على العامل أن يجيد التعامل مع الضيف الثرثار وهو ضيف مرح يحب الدعابة بأن يدرك بأنه إذا تمادى في الحديث معه سوف يضيع الكثير من الوقت المخصص لتقديم الخدمة (15 دقيقة)، فيجب أن يكون الحديث معه بلباقة دون أن يسبب له إحراج أو يشعره بأنه كثير الكلام، وأثناء التعامل معه يجب إعطائه فرصة لكي يتحدث مع توجيهه نحو الخدمة المطلوب تقديمها له. فبالممارسة المستمرة يكتسب العامل خبرة في فن التعامل مع الزبائن بمختلف أنماطهم وفي المواقف المتعددة والعمل على إرضائه سيما أن الضيوف هم رأس مال المؤسسة الفندقية ومحور اهتمامها وسراستمراريتها في العمل ومنه الصعوبة بحيث يجد العامل نفسه كل الوقت في وضعية ضاغطة عناصرها ضيوف متطلبين وصعبي الإرضاء وارغامات تفرضها المؤسسة للحفاظ على بقائها وهذا ما يفسر ارتفاع درجة الإنهاك الانفعالي بالرغم من ارتفاع مستوى الذكاء الوجداني فمتطلبات العمل تفوق المصادر الوجدانية لديهم.

5.8 مناقشة نتائج الفرضية الثانية التي مفادها إمكانية التنبؤ بمستوى الإنهاك الانفعالي

الذي يخبره عمال مجموعة فنادق IIBIS أعمال من خلال كلا من السمة الانبساطية ومستوى ذكائهم الوجداني:

تبين من خلال تحليل النتائج أنه يمكن التنبؤ بمستوى الإنهاك الانفعالي من خلال سمة الانبساطية، ويمكن تفسير هذه النتائج على أنّ العمل المتعدد الخدمات يتطلب المرونة وسرعة التنقل بين مختلف الخدمات

حسب متطلبات الزبون (وهذه من خصائص السمة الانبساطية)، الشيء الذي يتطلب ثبات انفعالي وبراعة في الحفاظ على العلاقات الاجتماعية والتفاعلية مع الزبون لاكتسابه كزبون متكرر هذا ما يفسر إمكانية التنبؤ بدرجة الإنهاك الانفعالي من خلال مستوى السمة الانبساطية لديهم. كما يرى فتحي مصطفى الزيات (1995) أنه يجب الاستفادة من سمات الشخصية الانبساطية (التوكيدية، الايجابية في العلاقات التفاعلية والاجتماعية، الاتزان الانفعالي، البحث عن الإثارة والتنافسية، التحليل المنطقي للعالم الخارجي والقدرة التكيفية واستعمال إستراتيجية البدائل في الحلول)، في

استخدام الاستراتيجيات الشعورية الفعالة التي تركز على إيجاد الحلول للوضعيات الضاغطة وخاصة تلك المشكلات التي لم يسبق المرور بها، بطريقة منطقية وذلك عن طريق المواجهة والتخطيط لتسيير الوضعية الضاغطة التي يخبرونها. مع إمكانية التنبؤ بما يمكن أن ينتهي الأمر إذا ما قام بعمل معين. كما اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصل إليه Kagan (1989) كما ورد في (عقباني وبن طاهر، 2004) إلى أن هناك علاقة بين سمات الشخصية للفرد وطريقة إدراكه وتنظيمه للمعلومات عن الناس في وسط العمل وما يعانون من تأزم نفسي متعلق بالمهنة. على أساس الاختيار بين البدائل. وتوصل إلى أن مصادر التأزم النفسي تختلف باختلاف الأسلوب المستخدم في تناول المشكلات. وأن الاستراتيجيات التي يستعملها الانبساطيين والتي تعتمد على التحليلات المنطقية والبحث عن المعلومات في مواجهة المواقف الضاغطة هم الأقل عرضة للإصابة بالتأزم النفسي. كما يمتلك الانبساطيون مهارات التكيف الايجابي والتحليل المنطقي والموضوعي كالاتبعادية وتجنب التمرکز حول الذات في تحليله للمواقف الخارجية؛ بجمع المعلومات حول العميل والإلمام بمعايير الخدمة الفندقية الجيدة وألغوريتمات التعامل الفندقي وخاصة الاتيكييت المعمول به عالميا في مجال الفندقية؛ كطريقة الاستقبال وطريقة تقديم الطعام وغيرها لكي يتفادى الأخطاء التي قد يحكم من خلالها الزبون عن مستوى الخدمات ككل وتسبب له خبرة سلبية تؤثر على مستوى الخدمات التي تلها. ومع أن الانبساطي يميل لاستعمال استراتيجيات ايجابية لتحليل المواقف لتمييزه باتزان انفعالي عالي والتوكيدية التي تخول له سرعة اتخاذ القرار والتنافسية والحفاظ على العلاقات التفاعلية الاجتماعية إلا أن التعرض المستمر للضغط المترتب عن ارغامات العمل من تقديم خدمة عالية الجودة كما تم تحديد أبعادها في ISO 9000 وبسرعة استجابة كما يجد العامل نفسه يتعامل مع أنماط صعبة من الزبائن قد يؤدي إلى فقدان التوازن الداخلي وبالتالي فقدان مهارة التكيف مع الوضعيات الضاغطة. فالإجهاد النفسي كما يرى (عبد الرحمن محمد العيسوي، 1996) يعني أن الفرد يحاول أن يتكيف مع المواقف الضاغطة مما يستلزم بذل جهد و طاقة كبيرة، غير أن هذه الأخيرة قد تكون غير كافية إذا استمر الموقف الضاغط، ويتغير الاتزان الداخلي وتقل مقاومة الجسم ويفقد الفرد حالة التكيف التي يكون قد اكتسبها في خبراته السابقة.

وفي ذات السياق يشير (Canoui.P,Maurauges.A,2008,p:28-30) أن الإنهاك المهني سيرورة نفسية، كرد فعل لحالة الضغط النفسي المزمن ويتوقف على السمات الشخصية للأفراد ويختلف باختلاف قدرتهم على التكيف مع الوضعيات التي يواجهونها.

9-الاقتراحات:

- وجوب التأكيد على أهمية التدريب من منظور سيكولوجي للوصول لفهم أعمق لسلوك القائمين على الخدمات الفندقية، لغرض التوصل لمفاتيح تعديل السلوك والوصول لمستوى أداء مرتفع وبأقل مستوى للإنهاك الانفعالي الناجم عن استخدام طرق ووسائل غير سليمة تؤدي إلى إضاعة الوقت والجهد وزيادة الضغط. ومنه ضرورة التوصل لطرق تطبيقية ملائمة تخفف من ضغوط العمل من خلال التعلم الوجداني ويعني القدرة على تقديم نواتج ايجابية في علاقة القائم على الخدمات الفندقية بنفسه وبالزبائن والزملاء . وذلك بتصميم برامج تدريبية لتنمية الذكاء الوجداني لضمان الاستجابات السلوكية الملائمة.

- وجوب الاهتمام بتحليل البيئة السلوكية وكذا التحليل الوظيفي لمعرفة السلوكيات المتسببة في ارتفاع مستوى الإنهاك الانفعالي رغم ارتفاع مستوى الذكاء الوجداني والعمل على تعديلها. وكذا الاهتمام بسمة الشخصية(الانبساطية) في عملية الاختيار والتوظيف في ميدان تقديم الخدمات الفندقية .

- إسناد مهمة تنمية مهارات الذكاء الوجداني الى مختصين نفسانيين. حيث يتم تصميم برامج تدريبية حسب دوافع وحاجات القائمين على الخدمات الفندقية وأن لا يكون الهم الوحيد هو تقديم خدمات بجودة عالية ولو على حساب الصحة النفسية للعمال. لتمكينهم من استدعاء السلوك المناسب لكل موقف مهما كان ضاغظا.

- اقتراح عمل جلسات استرخاء وزيادة فترات الراحة وتنوع مددها حسب ضغط العمل، وتوفير وسائل ترفيه للتخفيف من الضغوطات وتجنبيهم الوقوع في الإنهاك الانفعالي.

- اقتراح جلب بعض الوسائل الارغنونمية، المستخدمة في الفنادق بالخارج، مثل السجاد الالكتروني يعمل بذبذبات يقف عليه عمال مكاتب الاستقبال أثناء تقديم خدماتهم للتخفيف من التوتر والشد العضلي

الخاتمة:

إن القائم على الخدمات الفندقية ليس بالآلة التي تستقبل الأوامر ثم تعالجها بصورة نمطية محددة لتعطي نواتج ثابتة ومقننة بل هو كائن متقلب متغير تحكمه مشاعره، وانفعالاته وشخصيته، ورغباته ودوافعه واتجاهاته. كما أن الضغوط لا تنفصل عن العمل العاطفي الذي يستوجب منه التحكم المتواصل في مشاعره السلبية وإبداء الايجابية فقط ومواجهتها بالطرق الايجابية الفعالة التي تقلل التوتر والإنهاك الانفعالي. وهناك طرق عديدة لمواجهة الضغوط مثل التحكم في المشاعر السلبية

واستغلالها في تحقيق أهداف المنظمة والأهم هو تنمية مهارات الذكاء الوجداني. فبالرغم من حصولهم على درجة عالية في الذكاء الوجداني ولكن تعرضهم المتواصل لضغط العمل لم يمكنهم في التحكم في مستوى الإنهاك الانفعالي لديهم. وبما أن الدراسات توصلت إلى أنه هناك علاقة بين سمات الشخصية للفرد وطريقة إدراكه وتنظيمه للمعلومات عن الناس في وسط العمل وما يعانون من تأزم نفسي متعلق بالمهنة، على أساس الاختيار بين البدائل، وأنها تختلف باختلاف الأسلوب المستخدم في تناول المشكلات. على مسيري الموارد البشرية الاهتمام بسمة الشخصية (الانبساطية) في عملية الاختيار والتوظيف في ميدان تقديم الخدمات الفندقية للاستفادة من طاقاتهم، وتوفير بيئة ملائمة لضمان تقديم خدمات بجودة عالية تفوق توقعات الزبائن مع الحفاظ على صحتهم النفسية وخفض مستوى الإنهاك الانفعالي لديهم. حيث تقاس درجة تمتع القائمين على الخدمات الفندقية بالصحة النفسية على مدى تمكنهم من استخدام مهارات الذكاء الوجداني لمواجهة المواقف الضاغطة.

قائمة المراجع:

المراجع

- COSTA, J., Paul, T., MCCRAE, & Robert, R. (1992). Reply to eysenck. Personality and individual differences.
- Costa, P., Terracciano, Antonio, & McCrae, R. (2001). Gender Differences in Personality Traits Across Cultures: Robust and Surprising Findings. Journal of Personality and Social Psychology.
- DELHOM, I. (2017). Emotional intelligence in older adults: psychometric properties of the TMMS-24 and relationship with psychological well-being and life satisfaction. International Psychogeriatrics.
- DEMETRIOU, P. (1996). A consistent analysis of, and multistep reactions using the Feshbach-Kerman-Koonin theory. Journal of Physics G: Nuclear and Particle Physics.
- GIL-MONTE. (2005). Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish professionals.. Revista de saúde pública.
- Lopes, P., Salovey, P., & Straus, R. (2003). Emotional Intelligence, Personality, and the Perceived quality of Social Relationships. Personality and Individual Differences.
- Van Der Zee, K., Thijs, M., & Schakel, L. (2002). The relationship of EI with academic intelligence & the BF. European Journal of Personality.
- WORLEY, J. A. (2008). Factor structure of scores from the Maslach Burnout Inventory: A review and meta-analysis of 45 exploratory and confirmatory factor-analytic studies., 68.5. Educational and Psychological Measurement.
- ابراهيم القريوتي، وسعيد الظفري. (30 سبتمبر، 2010). الاحتراق النفسي لدى معلمات التلاميذ ذوي صعوبات التعلم في سلطنة عمان. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 6، العدد 3. جامعة اليرموك عمادة البحث العلمي و الدراسات العليا.
- إيمان عبد الفتاح. (2007). كيف تصبح أكثر فاعلية وتحقيق النجاح من خلال الذكاء العاطفي وأساليب استغلال الطاقة. ورقة عمل مقدمة في ندوة "تنمية المهارات القيادية لمديري منظمات الأعمال العامة والخاصة". القاهرة.
- ايناس محمد صفوت. (2008). البناء العاملي للذكاء الوجداني في علاقته ببعض سمات الشخصية لدى طلاب جامعة الزقازيق، رسالة دكتوراه علم نفس تربوي. مصر: جامعة الزقازيق.
- ربيعة عقباني، وبشير بن طاهر. (2004). علاقة سمات الشخصية حسب نموذج العوامل الخمسة الكبرى بالذكاء الانفعالي لدى الممرضين دراسة ميدانية بالمؤسسات الصحية بوهران.
- عبد الحميد عشوي. (2015). أثر الذكاء الوجداني والوجدانية على العمل الانفعالي والاحتراق النفسي لدى موظفي خدمة الزبائن. جامعة الجزائر 2.
- عبد الخالق أحمد. (1990). أسس علم النفس العام. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- يوسف أبو فارة، و خليل حمد عليان. (2010). العلاقة بين عمليات إدارة المعرفة وفاعلية أنشطة المؤسسات الأهلية في القدس الشرقية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية.