International Journal of Educational Psychological Studies – Vol. 3, No. 2, 2018, pp.198 -214
e-ISSN 2520-4149 , p-ISSN 2520-4130
Available online at http:// www.refaad.com

مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية الدنيا التابعة لوكالة الغوث بمنطقة غرب غزة التعليمية

أحمد غنيم أبو الخير

جامعة القدس المفتوحة – أستاذ الإدارة التربوية المشارك
abukaeir@qou.edu

نور عادل أبو شعيرة

مدرس غير مثبت بوكالة الغوث
Nourabedo2@gmail.com

الملخص :

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى المديرين وعلاقته في تحسين مستوى أدائهم من وجهة نظر المشرفين بمدارس المرحلة الأساسية الدنيا بمنطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث ، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات ، وتكون مجتمع الدراسة من المشرفين التربويين في مدارس المرحلة الأساسية في غرب محافظة غزة. وتوصلت الدراسة إلي أن مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري مدارس المرحلة الأساسية بمنطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين كان متوسطاً بوزن نسبي ٦٦,٢٩١%. وأن مستوى أداء مديري المدارس كان عالياً بوزن نسبي ٧١,١٨٧%. كما تبين وجود علاقة ارتباطية دلالة إحصائياً بين مستوى الذكاء العاطفي للمديرين وتحسين مستوى الأداء لديهم. وعدم وجود فروق دلالة إحصائياً لتقديرات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الذكاء العاطفي للمديرين تعزى لمتغيري الجنس وعدد سنوات الخدمة.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، أداء المديرين، المرحلة الأساسية.

المقدمة:

يتميز القرن الحادي والعشرون بالمتغيرات السريعة في جميع مناحي الحياة الفكرية والاجتماعية والسياسية والثقافية والاقتصادية ،نتيجة للانفجار العلمي والتكنولوجي المتزايد،وما ترتب عليه من تعقيدات للحياة الاجتماعية فأصبح الفرد يتحمل إعياء وضغوطا نفسية تفوق طاقته، لذلك اهتم علماء التربية بالسعي الحثيث المتواصل لإعداد الفرد وتربيته وتزويده بوسائل جديدة لمواكبة

الحضارة العالمية والتكيف معها، من خلال إعداد البرامج التعليمية والتربوية التي تراعي حاجات الفرد ورغباته وقدراته وإمكاناته مع مراعاة طبيعة التطورات التي تحدث في العالم.

ووفقا لهذا التطور المعرفي والتكنولوجي الكبير حدثت في الإدارة المدرسية تغييرات كبيرة شملت تغيير أهدافها واتساع مجالاتها، حيث تجاوز تسيير شؤون المدرسة والأعمال الروتينية، فأصبحت تجمع بين النواحي الإدارية والفنية معا وتهتم بكل ما يتصل بالأعمال الإدارية، وما يتصل بالطلاب والمعلمين والإداريين والمناهج والأنشطة التربوية والإشراف الفني. (الشريجة، ٢٠٠٦: ٦) ويرى حامد زهران أن للقيادة دور اجتماعي رئيس يقوم به القائد أثناء تفاعله مع غيره من أفراد الجماعة، ويتسم هذا الدور بأن من يقوم به يكون له القوة، والقدرة على التأثير في الآخرين، وتوجيه سلوكهم في سبيل بلوغ هدف الجماعة، فالقيادة شكل من أشكال التفاعل الاجتماعي بين القائد وأتباعه، كما أنها سلوك يقوم به القائد للمساعدة على بلوغ أهداف الجماعة، وتحريك الجماعة نحو هذه الأهداف، وتحسين التفاعل الاجتماعي بين الأعضاء والحفاظ على تماسك الجماعة (السمادوني،٢٠٠٧ :٢٤٤). ومدير المدرسة الناجح، هو الذي يستخدم مهاراته وخبراته في تطبيق الأساليب العلمية الحديثة للإدارة، بحيث تتناسب مع طبيعة العمل الإداري الذي يمارسه، والذي يتمثل في اتخاذ القرارات وتحمل المسؤولية(أبو الوفا و حسين، ٢٠٠٠: ٢٠٣). ولا يستطيع مدير المدرسة أن يقوم بأعماله الإدارية والفنية المكلف بها إلا إذا امتلك المهارات والكفايات اللازمة لهذه المهام، ولأجل هذا فان التربويون معنيون بتقييم أداء مديري المدارس بهدف تطوير هذه الكفايات، وبالتالي إن العلاقة ما بين العقل (الفكر) والعاطفة ملتبس عند الكثير من الناس إلى حد كبير حيث يعتقد بأن التفكير الجيد لا يستقيم إلا بغياب العاطفة، ومن المؤكد أن العواطف القوية تلعب دوراً كبيراً في التفكير بصورة سليمة إلا أن التفكير الخالي من العاطفة لا يؤدي بالضرورة إلى اتخاذ قرارات مرضية. ليتضح لنا بأن المشكلة لا تكمن في العاطفة بقدر ما تتعلق بتناسب العاطفة وملاءتها للموقف وكيفية التعبير عنها. ويتكون الذكاء العاطفي من مجموعة من السمات الشخصية الهامة التي تحدد مصير الفرد وسلوكه، وهي تتفاوت من فرد لآخر، وتتطلب قدرات فريدة من الفرد لكي يوظفها في المواقف الحياتية والحالات الحرجة.

مفهوم الذكاء العاطفي: قدم العلماء والباحثون تعريفات متعددة للذكاء العاطفي منذ بروزه للاهتمام به، فقد عرفته (خوالدة،٢٠٠٤: ٤٨) بأنه القدرة على فهم الآخرين والتصرف الحكيم في العلاقات الإنسانية. وعرفه (جولمان،٢٠٠٠: ١١) "بأنه القدرة على ضبط النفس، والحماس، والمثابرة، وتحفيز النفس". أما (الاعسر والكفافي،٢٠٠٠: ٧٣) فقد أشارا إلى أن الذكاء العاطفي بأنه ذكاء يشمل خمسة مجالات وهي: (يعرف الشخص نفسه، إدارة عواطفه، تحفيز النفس، مشاعر الآخرين، يتدبر علاقاته بالآخرين). ويبدو من خلال التعريفات السابقة أن جوانب الاتفاق تكاد تكون أكثر من جوانب الاختلاف إلا إن بعض التعريفات ركزت على انه مجموعة من سمات الشخصية والمهارات الاجتماعية والانفعالية، وتعريفات أخرى ركزت على انه مجموعة من القدرات. وجميع التعريفات تتفق على النتائج التي نصل إليها من خلال توفر وتنمية الذكاء العاطفي لدى الفرد، والتي تتمثل في النجاح في الحياة سواء في العمل أو المنزل، مع ضرورة فهم مشاعر وعواطف الآخرين وإدارتها بطريقة سليمة حتى تستطيع التأثير فيه، ومن الضروري أن يدير الشخص عواطفه ويتحكم بها حتى يستطيع تحفيز نفسه والتواصل الفعال مع الآخرين، وأن يفهم عواطفه وعواطف الآخرين ويوظفها بالطريقة السليمة حتى تزيد من دافعيته، ومهاراته وتطور السلوكيات الإيجابية لديه. ويمكننا أن نجمل ما سبق بالقول أن الذكاء العاطفي هو" القدرة على فرز عواطف الإنسان وأحاسيسه، وحسن استعمالها مما يؤدي إلى السعادة والارتياح والإنتاجية ".

أبعاد الذكاء العاطفي: للذكاء العاطفي أبعاد متعددة ، صنفها الباحثون بطرق مختلفة، حيث أشار (جولمان،٢٠٠٠) إلى خمسة أبعاد للذكاء الانفعالي والتي يرى أنه يجب أن تتواجد في كل نشاط فردي و جماعي، وهي كما يلي:

- الوعي بالذات تعرف عواطفك وانفعالاتك: فمعرفة الفرد لعواطفه ووعي الفرد بذاته وإدراك مشاعره حال حدوثها هو أساس الثقة بالنفس، وهو الأساس الذي يبني عليه الفرد قراراته التي يتخذها في مجمل الأمور وشئون حياته التي تتطلب اتخاذ القرارات.
- معالجة الجوانب الوجدانية إدارة انفعالاتك ومعالجة الجوانب الوجدانية والعاطفية: وهو يعتبر البعد الثاني من الأبعاد الخمسة للذكاء العاطفي، ويهتم بكيفية معالجة وتعامل الفرد مع المشاعر التي قد تزعجه أو تؤذيه، والقدرة على التعامل مع المشاعر بحيث تكون متوافقة مع المواقف الحالية.
- القدرة على تحفيز الذات: وهي تقدم الفرد والسعي نحو دوافعه، كما يعتبر الأمل محفز ومكون للدافعية لكثير من الأفراد مما يجعلهم يتمسكون بتحقيق أحلامهم وطموحاتهم بكل عزيمة وإصرار.
- القدرة على التعرف وفهم عواطف الآخرين ويعني التفهم ففي (Empathy) التعاطف العقلي حين اهتمت الأبعاد الثلاثة السابقة لذكاء العاطفي بذات الفرد وما يدور في داخله، أهتم هذا البعد بعلاقاته بالآخرين، فهم يعني قراءة مشاعر الآخرين والتعرف على تعبيراتهم من خلال أصواتهم ووجوههم وحتى تلميحاتهم.
- إدارة انفعالات الآخرين علاقات (Social Skills) المهارات الاجتماعية ويعني كيفية وصداقات الفرد وحسن إداراتها والتعامل مع المجتمع بكل مهارة واقتدار، وحل المشكلات والنزاعات والقدرة على التفاوض.

وذكر (خوالدة ،٢٠٠٤: ٣٦-٣٧) أن هناك خمس أبعاد للذكاء العاطفي، وهي:

- الوعي بالذات: وهو أساس الثقة بالنفس، فالفرد بحاجة إلى أن يعرف أوجه القوة والضعف لديه ويتخذ من هذه المعرفة أساساً لقراراته.
- معالجة الجوانب الانفعالية: وهو أن يعرف الفرد كيف يتعامل ويعالج المشاعر السلبية التي قد تؤثر بشكل سلبي على حياته العامة أو النفسية.
- التعاطف العقلي أو التفهم: ويعني القدرة على قراءة مشاعر الآخرين سواء من تعبيراتهم أو أصواتهم أو تلميحاتهم ووجوههم.
- الدافعية: فالطموح والتقدم والسعي ووجود الأمل كلها تعتبر مكونات أساسية في الدافعية والتي هي البعد الرابع للذكاء العاطفي، فالفرد الذي يكون لديه هدف ويحدد ويعرف خطواته نحو تحقيق هدفه ويكون لديه الحماس والمثابرة والأمل في تحقيق هدفه هو المقصود بالدافعية لدى الفرد.
- المهارات الاجتماعية: وتعني مقدرة ومهارة الفرد على تهدئة نفسه والتغلب على حالته المزاجية السيئة، والقدرة على التزامن في المزاج مع الآخرين وحودث تفاعل بين الفرد والآخرين والذي يعكس عمق الاندماج والارتباط بين الأفراد.

أهمية الذكاء العاطفي: وأظهرت الدراسات بالبرهان القاطع أن الذكاء العاطفي أكثر أهمية من الذكاء العام أو المعرفي في معظم الأدوار، وهو أكثر أهمية في أدوار القيادة. (Newman,2008:p.3) و يشير كلٍ من (نوفل وعواد،٢٠٠٤ :٥٦٥) إلى أن الذكاء العاطفي تكمن أهميته بالاتي:

- يمكن من خلال الذكاء الانفعالي التنبؤ بنجاح الفرد في أنماط الحياة بشكل عام أكثر من الذكاء العام، بينما يكون الذكاء العام متنبئا جيدا في النجاح في الحياة الأكاديمية للفرد، وأن الأفراد من ذوي الذكاء الانفعالي يكونون أكثر قربا للنجاح في أي قرار يتخذونه في حياتهم.
- يسهم الذكاء العاطفي في بناء شخصية الفرد بجعلها أكثر متعة ونجاحا في أيام حياته.

- في مواقف العمل يعد الذكاء الانفعالي أكثر أهمية من الذكاء العام ،حيث للذكاء العاطفي دور مهم في دفع الأفراد نحو الوصول إلى الهدف، والأخذ بيده لتحقيق النجاح.

الذكاء العاطفي وتحسين أداء القائد: تلعب المهارات الفنية والذكاء المعرفي دورا بارزا في نجاح القائد في العمل فالذكاء العاطفي "الوجداني" يمثل أهمية قصوى أيضا في تحقيق ذلك حيث أنه يساعد المدير على بلوغ أرقى مستويات الأداء الوظيفي في كافة أوجه العمل داخل المؤسسة، وبالتالي ينبغي التأكيد على أهمية الذكاء العاطفي . كما أن الذكاء العاطفي يزود القائد بمزيد من المرونة والقابلية للتغييرات التي تحدث داخل البيئة المحيطة. كذلك المدى الذي يتمتع به الفرد من السلوك المعاكس أو المجابه " كالعنف في محيط العمل" ينشأ من افتقار الفرد إلى الضبط الانفعالي أو التحكم بالانفعالات، والنتائج ذات العلاقة بالإجهاد تنشأ من فقر في التفاعل الاجتماعي عند الفرد في تحمل الفرد المتسبب بالإجهاد، وعليه فإن الذكاء العاطفي ينبغي أن يساعد الأفراد في إدارة انفعالاتهم الذاتية، وخلق بيئة إيجابية، وبالتالي تقليل السلوكيات العكسية والمجابهة،هذا ويرتبط الذكاء العاطفي بشكل وثيق بالدافعيــة والتحفيز الذي له عــلاقة بالنوع الثالث من أنـواع الأداء وهو السلوك التحفيزي، فالأفــراد الذيــن يحـافظوا على نظـرة تفاؤليـــة يستطيـعوا تجـاوز الأثـر السلبي للانهيار والإحباط والإجهاد (Law et al.,2007 :p58).

الدراسات التي تناولت الذكاء العاطفي: أجريت العديد من الدراسات التي تناولت الذكاء العاطفي وأهميته في تطوير العمل في المؤسسات التعليمية والخدمية ومدى امتلاك القادة التربويين له، ومن هذه الدراسات دراسة (الشمري،٢٠١٦) التي هدفت إلى التعرف إلى درجة ممارسة أبعاد الذكاء العاطفي لدى القيادات التربوية في المدارس الأهلية بالرياض، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (٨٣) قائداً، كم تم استخدام مقياس قولمان لقياس الذكاء العاطفي. وتوصلت الدراسة إلى أن درجة ممارسة قادة المدارس للذكاء العاطفي في المدارس الأهلية بالرياض جاءت بدرجة منخفضة، وتبين انه لا توجد فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير سنوات الخدمة. وأوصت الدراسة بضرورة تكثيف الدورات التدريبية الخاصة بالذكاء العاطفي.

وأجرت (صلاح الدين،٢٠١٦) دراسة بغرض التعرف إلى مستوى الذكاء العاطفي للقادة في المنظمات والمؤسسات في القطاع الخاص في مصر وعلاقتها بمستوى أدائهم الوظيفي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الذكاء العاطفي لعينة الدراسة كان متوسطاً، كما تبين أن مستوى الأداء الوظيفي كان متوسطا، وتبين أيضاً وجود علاقة ارتباطية ايجابية بين مستوى الذكاء العاطفي للقادة ومستوى أدائهم الوظيفي.

وقام العمرات (٢٠١٤) بإجراء دراسة لقياس مستوى الذكاء الانفعالي وعلاقته بفعالية القائد لدى مديري مدارس تربية البتراء وتربية وادي السير في الأردن. استخدم الباحث استبانتين الأولى لقياس مستوى الذكاء العاطفي والثانية لقياس درجة فاعلية القائد ،وتكونت العينة من (١٠٢) مديرة ومدير. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الذكاء الانفعالي لدى مديري المدارس جاء بدرجة متوسطة وكذلك درجة فعالية القائد جاءت بدرجة متوسطة . ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha= 0.05$ في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى لتفاعل متغير الجنس والمؤهل العلمي ومستوى المدرسة ولصالح الذكور من حملة الماجستير في المدارس الأساسية في مجال التأثير المثالي. وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة٠,٠٥= α تعزى لمتغير المؤهل العلمي في درجة تقدير فعالية القائد. ووجود علاقة ارتباطيه بين مستوى الذكاء الانفعالي ودرجة فعالية القائد.

وأجرى (غيث،٢٠١٤) دراسة هدفت إلى الكشف عن مستوى الذكاء العاطفي عند طلبة الجامعة الهاشمية ومعرفة فيما إذا كان هناك فروق في مستوى الذكاء العاطفي تبعا لمتغير التخصص العلمي ،والنوع الاجتماعي، والتحصيل الأكاديمي، وتكونت العينة من (٥٠٠طالب) من الجامعة الهاشمية اختيروا بالطريقة المتيسرة, وطبق عليهم مقياس الذكاء العاطفي الذي بني خصيصا في الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى **أن** مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة الجامعة الهاشمية كان مرتفعاً. ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات مستوى الذكاء العاطفي للذكور والإناث على المقياس. بينما كان هناك فروق دالة إحصائيا بين متوسطات

الذكور والإناث على بعدي (الوعي الاجتماعي والمهارات الاجتماعية) لصالح الإناث. ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات مستوى الذكاء العاطفي وبعدي(التنظيم الذاتي والدافعية)تعزى لمتغير التحصيل الأكاديمي لصالح الطلبة ذوي تقدير الامتياز موازنة مع الطلبة ذوي تقدير المقبول.

وأجرى (العفنان،٢٠١١) دراسة الهدف منها التعرف إلى مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بالسلوك القيادي لدى الإداريين التربويين بمنطقة حائل في المملكة العربية السعودية. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (٢٥٦) إدارياً موزعين ما بين مديري إدارات تربوية ومشرفين تربويين ومدراء مدارس، واستخدم الباحث مقياسين لقياس مستوى الذكاء العاطفي والسلوك القيادي. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الذكاء العاطفي لدى الإداريين التربويين بمنطقة حائل في المملكة العربية السعودية جاءت بدرجة عالية، وأن مستوى السلوك القيادي لدى الإداريين التربويين كان عالياً، كما تبين وجود علاقة ايجابية دالة إحصائياً بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى السلوك القيادي لدى الإداريين التربويين. ولا يوجد فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير الجنس وسنوات الخدمة والمؤهل العلمي والتخصص.

وقام (بظاظو،٢٠١٠) بدراسة اثر الذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي للمدراء في مكتب غزة الإقليمي التابع للاونروا، وأجريت الدراسة باستخدام نموذج داليب سينج للذكاء العاطفي في البيئة الإدارية، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات عن الظاهرة وتفسيرها،وتم باستخدام برنامج SPSS الإحصائي لتحليل البيانات. وقد تم استخدام الاستبانة لاستطلاع آراء عينة الدراسة والمكونة من المدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للاونروا وعددهم (٩٢مديرا) وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي بمكوناته الثلاثة حسب نموذج سينج وفاعلية الأداء المهني بأبعاده الأربعة. وتبين أيضاً أنه ليس هناك اثر لعامل الجنس والدرجة الوظيفية وعدد سنوات الخدمة على مستوى الذكاء العاطفي لدى المدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للاونروا، وإنما هناك اثر لعامل العمر.

وبحثت دراسة قام بها بورباخ (Burbach, 2004) على عينة مكونة من (١٤٦) قائدا و(٦٤٩) مقيماً لأولئك القادة تأثير قدرات الذكاء العاطفي كمؤشر للنمط القيادي الأشمل، وقامت بالتحقق من المؤثرات المعدلة لنمط القيادة المعرفي، ولإدارة مفهوم الذات وتوجيهه من خلال العلاقة بين الذكاء العاطفي ونمطية القيادة بمستواها الأشمل، وقد تبين من نتائج الدراسة وجود علاقة تنبؤية بين الذكاء العاطفي، وبين أنماط القيادة عند مستوياتها الأشمل صادرة عن إدراكات القادة لأنفسهم، وإضافة النمط المعرفي تباينا جوهريا على العلاقة الكائنة بين الذكاء العاطفي، وبين نمط القيادة التحويلية، وبين مخرجات القيادة من وجهة نظر القادة أنفسهم، وهو ما يشير بوضوح إلى أن الاهتمام بكل ما هو خارج الذات وبالنمط المعرفي مرتبط مع القيادة التحولية والذي يفوق أو يتجاوز الذكاء العاطفي، وإضافة توجه القائد نحو مفهوم الذات تباينا ذا دلالة إحصائية على العلاقة بين الذكاء العاطفي والقيادة التحولية، مع استثناء القيادة المرنة مع حسابات القادة واعتباراتهم وهو ما يعني أن مفهوم الذات الداخلي مرتبط مع القيادة التحولية أكثر من ارتباطه بالذكاء العاطفي، وأن مفهوم الذات الخارجي ذو علاقة مشتركة مع العملية الإدارية النمطية، وأن القيادة المرنة تتجاوز وتفوق الذكاء العاطفي، وتبين أيضاً أن هناك علاقة تنبؤية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي، وبين القيادة الحرة ومخرجات القيادة النابعة من إدراكات القادة أنفسهم.

وهدفت دراسة ماسون (Mason, 2004) من جامعة أنديانا في الولايات المتحدة الأمريكية إلى تشخيص المعارف، والمهارات، وأنماط السلوك، والاستراتيجيات ذات الصلة بالذكاء العاطفي التي أظهرتها ثلاث مديرات في مدارس حكومية عندما يقمن باتخاذ قرارات ذات صلة بثلاث قضايا معاصرة ومحددة وهي: عدم ترك الطفل وحيدا وإهماله، وتوفير مدارس آمنة وخالية من المخدرات، واتخاذ القرارات وفقاً للبيانات والمعطيات المتوافرة، وقد دعمت النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال تشخيص الذكاء العاطفي لأربعة مجالات رئيسة هي: المعارف، والمهارات، وأنماط السلوك، والاستراتيجيات الفكرة القائلة بأن معامل الذكاء العاطفي يتم

اكتسابه من خلال التجربة، إذ تبين بأن مديرات المدارس الثلاث يقمن باستخدامه يوميا للتعامل مع المسؤوليات الملقاة عليهن، كما يعتمدن على هذه العناصر الأساسية وبدرجات مختلفة لتحقيق النجاحات الإدارية في المدارس التي يقمن بإدارتها.

ويبدو من خلال استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة الوثيقة بموضوع الدراسة الحالية، أن دراسات كلٍ من (الشمري،٢٠١٦) و (العمرات،٢٠١٤) و (العفنان،٢٠١١) قريبة جداً من موضوع الدراسة الحالية، ولكنها قد أجريت في كل من الأردن والسعودية، أما باقي الدراسات فقد تناولت موضوع الذكاء العاطفي على مجتمعات وعينات وبيئات مختلفة وغير مرتبطة بموضوع الدراسة الحالية بشكل مباشر، ولكنها أفادت الدراسة الحالية في الإطار النظري وفي مناقشة وتفسير النتائج الدراسة. كما تبين أن، أن هناك قدر أكبر من الاهتمام في الأدبيات العربية والأجنبية بموضوع الذكاء العاطفي، وقدر محدود جداً من الدراسات التي تناولت علاقة الذكاء العاطفي بتحسين مستوى الأداء لمديري المدارس، وهو ما دفع الباحثين للقيام بهذه الدراسة لسد هذه الفجوة وتقصي العلاقة بين هذين المتغيرين في البيئة المدرسية الفلسطينية، خاصة وأنه لا توجد دراسات سابقة تناولت الذكاء العاطفي وعلاقته بتطوير أداء مديري المدارس في غزة . لذلك فقد سعى الباحثان في دراستهما هذه إلى الكشف عن مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين مستوى الأداء لدى مدراء المدارس التابعة لوكالة الغوث وتشغيل اللاجئين بمنطقة غرب غزة التعليمة من وجهة نظر المشرفيين التربويين، ومن ثم تقديم التوصيات اللازمة لتحسين مستوى الأداء لمديري المدارس.

مشكلة الدراسة:

تتحدد مشكلة الدراسة في السؤالين الرئيسيين التاليين:

١. ما مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين؟

٢. ما مستوى أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين؟

ويتفرع منهما الأسئلة الفرعية التالية:

أ. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكاء العاطفي وبين أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين ؟

ب. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الذكاء العاطفي ومستوى أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين تعزى لمتغير (الجنس)؟

ت. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى الذكاء العاطفي ومستوى أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين تعزى لمتغير (عدد سنوات الخدمة)؟

فرضيات الدراسة:

وينبثق عن الأسئلة الفرعية الفرضيات التالية:

١. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكاء العاطفي وبين أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين.

٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الذكاء العاطفي ومستوى أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين تعزى لمتغير (الجنس).

٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الذكاء العاطفي ومستوى أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين تعزى لمتغير (عدد سنوات الخدمة).

أهداف الدراسة:

١. التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الأساسية الدنيا في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين.

٢. الكشف عن مستوى أداء مديري مدارس المرحلة الأساسية الدنيا في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين.

٣. الكشف عن وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء العاطفي و تحسين أداء مديري مدارس المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين.

٤. الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الذكاء العاطفي لدى مديري مدارس المرحلة الأساسية الدنيا في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث وعلاقته بمستوى أدائهم من وجهة نظر المشرفين تعزى لمتغير الجنس وسنوات الخدمة .

أهمية الدراسة:

١. يمثل هذا البحث خطوة يمكن لباحثين آخرين تطويره في التعرف على دور الذكاء العاطفي في أداء المديرين في مناطق أخرى.

٢. تساعد المديرين على معرفة مدى فعالية الذكاء العاطفي في تحسين الأداء.

٣. إن الوقوف على مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس في هذه المرحلة يساعد في تلمس مواطن القوة، والضعف، والعوامل المؤثرة في تشكيل هذا المستوى. مما يساعد المعنيين من مخططي السياسات التربوية على إعادة النظر في تلك الخطط في الأبعاد البنائية، والعلاجية للوصول إلى مستوى عال من الذكاء العاطفي الذي يحقق فعالية في بيئة العمل ويحسن الأداء، ويركز على العلاقات الجيدة المتكاملة.

٤. إدراك المديرين لمستوى الذكاء العاطفي يساعدهم على تطوير ذاتهم، وتوظيف كامل قدراتهم في أدائهم، ولاسيما مع هذه الشريحة من الطلبة والمعلمين، وهي محطة لتقويم الذات تسهم في إعادة النظر في كثير من الاستراتيجيات الأدائية المستخدمة في المدرسة، واستزادة النمو المهني في هذا المجال. مما يؤدي إلى صقل شخصية المدراء المهنية ورفع كفايتهم الأدائية وذلك عن طريق عقد الدورات التدريبية في مجال كفايات الإدارة.

حدود الدراسة

الحد الزماني: الفصل الدراسي الأول من عام ٢٠١٦/٢٠١٧م.

الحد المكاني: مدارس المرحلة الأساسية الدنيا في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث.

الحدود الموضوعي: الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين أداء مديري المدارس.

الحد البشري: المشرفين التربويين.

مصطلحات الدراسة:

الذكاء العاطفي: ويعرف بأنه القدرة على أن تتعرف على مشاعر الآخرين وعلى مشاعرك الشخصية وذلك لتحضير أنفسنا ولإدارة عواطفنا بشكل سليم وجيد في علاقاتنا مع الآخرين (جولمان،٢٠٠٠: ٥٠).

ويعرفه الباحثان إجرائياً بأنه الدرجة التي يتم الحصول عليها من تقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات استبانة معدة خصيصاً لمعرفة مستوى ممارسة مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث للذكاء العاطفي.

إجراءات الدراسة :

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يهتم بجمع البيانات حول الظاهرة موضوع الدراسة وهي الذكاء العاطفي لدى مديري مدارس المرحلة الأساسية الدنيا في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث ، ثم تحليل هذه البيانات للوصول إلى استنتاجات حول مستوى الذكاء العاطفي ووضع الحلول المناسبة لتنميته وتطويره وتفعيله.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المشرفين التربويين الذين يعملون في منطقة غرب غزة التعليمية في مدارس وكالة الغوث وتشغيل اللاجئين للعام الدراسي ٢٠١٥/٢٠١٦.

عينة الدراسة:

بسبب صغر حجم مجتمع الدراسة فقد تم اعتبار جميع المشرفين التربويين الذين يعملون في المدارس الأساسية بمنطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث عينة للدراسة.

حيث تم توزيع عدد ٤٥ استبانة على المشرفين ورجع منهم عدد (٣٩) استبانة ويتوزع أفراد عينة الدراسة حسب الجدول التالي:

جدول رقم (١)

توزيع أفراد عينة الدراسة

	البيانات الشخصية	الفئة	العدد	النسبة المئوية %
١	الجنس	ذكر	20	51.3
		أنثى	19	48.7
٢	عدد سنوات الخدمة	أقل من ٥ سنوات	11	28.2
		من ٥-١٠ سنوات	7	17.9
		أكثر من ١٠ سنوات	21	53.8
		المجموع	39	100%

أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وقد قام الباحثان بتصميم أداة للدراسة وهي عبارة عن استبانه تم تصميمها بالاستعانة بالاستبيانات المماثلة ،حيث تتكون هذه الاستبانة من (٣٠) فقرة موزعة على مجالين هما:

- الذكاء العاطفي ويحتوي على ١٥فقرة .

- أداء المدراء وتحتوي على ١٥فقرة

وتتكون الاستبانة من مجموعة من المحاور والفقرات، تبين درجة الموافقة (كبيرة جدا، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جدا)، وتم تحديد القيم (٥، ٤، ٣، ٢، ١) لتقابل التقديرات السابقة لكل فقرة من فقرات الاستبانة.

وقد تم حساب درجات الموافقة بحسب مقياس ليكرت خماسي التدريج، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٢)

مقياس خماسي التدريج

الدرجة	المتوسط الحسابي		الوزن النسبي	
	من	إلى	من	إلى
قليلة جدا	1.00	1.79	20.00	35.99
قليلة	1.80	2.59	36.00	51.99
متوسطة	2.60	3.39	52.00	67.99
كبيرة	3.40	4.19	68.00	83.99
كبيرة جدا	4.20	5.00	84.00	100.00

صدق أداة الدراسة:

ونعني بصدق أداة الدراسة، أن الأداة تقيس ما وضعت لقياسه، وقد تم التأكد من صدق الاستبانة من خلال الطرق التالية:

١. **صدق المحكمين (المحتوى):**

تم عرض الاستبانة بصوتها الأولية على مجموعة من المحكمين من ذوى الاختصاص، من أجل التأكد من سلامة الصياغة اللغوية للاستبانة، ووضوح تعليمات الاستبانة، وانتماء الفقرات لأبعاد الاستبانة، ومدى صلاحية هذه الأداة لقياس الأهداف المرتبطة بهذه الدراسة، وقام المحكمون بتحكيم الاستبانة وتبين أن جميع الفقرات منتمية لمجالاتها ولموضوع الدراسة مع تعديل في دقة الصياغة والوضوح لعدد من الفقرات، وبذلك تم التأكد من صدق الاستبانة من وجهة نظر المحكمين ، وخرجت الاستبانة بصوتها النهائية مكونة من (٣٠) فقرة .

٢. **صدق الاتساق الداخلي:**

تم حساب صدق الاتساق الداخلي من خلال إيجاد معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٣) صدق الاتساق الداخلي لمجالات الاستبانة

م	المحور	معامل الارتباط	"Sig.قيمة "	الدلالة
١	الذكاء العاطفي	٠,٨٤٣	٠,٠٠٠	دالة عند ٠,٠١
٢	مستوى الاداء	٠,٧٩٢	٠,٠٠٠	دالة عند٠,٠١

يتبين من الجدول السابق أن محاور الاستبانة تتمتع بمعاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وهذا يدل على أن محاور الاستبانة تتمتع بمعاملات صدق اتساق داخلي عالية.

ثبات أداة الدراسة: تم التأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال أخذ عينة استطلاعية حجمها (٣٠) استبانة لحساب معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٤) معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ

م	المحور	معامل الارتباط
١	الذكاء العاطفي	0.757
٢	الأداء	0.821
	الاستبانة ككل	0.838

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ هي معاملات ثبات عالية، وتفي بأغراض الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

وللإجابة على أسئلة الدراسة تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة للدراسة، من خلال القوانين الإحصائية التالية (المتوسطات الحسابية ، الأوزان النسبية ، والانحرافات المعيارية ، ومعامل ارتباط بيروسون، معادلة ألفا كرونباخ، طريقة التجزئة النصفية، اختبار "T" للعينة الواحدة، اختبار T-Test لمعرفة الفروق بين عينتين مستقلتين، واختبار تحليل التباين الأحادي One-Way ANOVA لمعرفة الفروق بين أكثر من عينتين مستقلتين) وقد تم استخدام درجة ثقة (95%) في اختبار كل الفروض الإحصائية للدراسة، بما يعني أن احتمال الخطأ يساوي (5%)، وهي النسبة المناسبة لطبيعة الدراسة.

نتائج الدراسة:

نتائج السؤال الرئيس الأول الذي ينص على: " ما مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين ؟ "

ولقد تم الإجابة على هذا السؤال باستخدام اختبار "T" للعينة الواحدة، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٥)

المتوسطات والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية وترتيبها على محور مستوى الذكاء العاطفي لمديري المدارس ودرجتها الكلية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	يستمتع بالتعاون مع الزملاء العمل.	3.436	1.429	68.718	3
2	يسعى باستمرار لتقديم المساعدة والنصيحة للآخرين.	3.359	1.423	67.179	6
3	يتعامل مع الآخرين بحب واحترام.	3.308	1.398	66.154	8
4	يتشاور مع من يثق في رأيهم.	3.436	1.429	68.718	3
5	يتفهم عواطف الآخرين واحتياجاتهم.	3.462	1.430	69.231	2
6	يستطيع مواجهة مشاعره السلبية.	3.308	1.301	66.154	8
7	يظهر إحساسا بالقوة والثقة.	3.231	1.459	64.615	12
8	يتحلى بالصبر عند تحقيق الأهداف.	3.154	1.348	63.077	13
9	يستطيع التعامل مع الزملاء في المواقف المختلفة.	3.538	1.374	70.769	1
10	يتفاعل بشكل إيجابي مع مشاعر المحيطين به.	3.333	1.344	66.667	7
11	يستطيع إدارة ذاته بفاعلية.	3.436	1.373	68.718	3
12	يقدم مصلحة المجموعة على مصلحته الشخصية .	3.308	1.360	66.154	8
13	لديه نظرة ثاقبة في قراءة ردود أفعال الآخرين وأحاسيسهم.	3.154	1.368	63.077	13
14	يعمل على تعميق الإحساس بالغايات والمقاصد لدى مرؤوسيه.	2.974	1.246	59.487	15
15	يبدي اهتماما حقيقيا بمشكلات العاملين معه.	3.282	1.317	65.641	11
	المحور ككل	3.315	0.873	66.291	

يتضح من الجدول السابق رقم (٤:١) أن مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس في المرحلة الأساسية في غرب محافظة غزة جاء بوزن نسبي (66.291)، وهو بدرجة (متوسطة)، من وجهة نظر المشرفين ، وقد يرجع ذلك إلى نقص التدريب الذي يتلقاه المديرين على تنمية مهارات الذكاء العاطفي لديهم ، وعدم وجود نشرات و برامج إرشادية وتثقيفية لتوضيح أهمية الذكاء العاطفي في تطوير العمل الإداري المدرسي، وماهيته وأبعاده ، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كلٍ من (الشمري، ٢٠١٦)، ودراسة (صلاح الدين، ٢٠١٦) ودراسة (العمرات، ٢٠١٤) اللتان توصلتا إلى أن مستوى الذكاء الانفعالي لدى مديري المدارس جاء بدرجة منخفضاً أو متوسطاً ، واختلفت مع دراسات كلٍ من (غيث، ٢,١٤)، و(العفنان ، ٢٠١١) و (Mason,2004) التي أشارت الى أن مستوى الذكاء الانفعالي للمديرين والطلبة كان مرتفعاً.

كما تبين من الجدول السابق أن أعلى ترتيب كان للفقرة رقم (٩)، وهي (يستطيع التعامل مع الزملاء في المواقف المختلفة)، وقد جاءت بوزن نسبي (70.769)، وهي بدرجة (كبيرة).

وتبين أن أدنى ترتيب كان للفقرة رقم (١٤)، وهي (يعمل على تعميق الإحساس بالغايات والمقاصد لدى مرؤوسيه)، وقد جاءت بوزن نسبي (59.487)، وهي بدرجة (متوسطة).

نتائج السؤال الرئيس الثاني الذي ينص على: " ما مستوى أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين ؟ "

ولقد تم الإجابة على هذا السؤال باستخدام اختبار "T" للعينة الواحدة، والمتوسطات الحسابية والأوزان النسبية لفقرات مجال مستوى الأداء كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٦)

المتوسطات والانحرافات المعياري والأوزان النسبية وترتيبها على محور مستوى أداء مديري المدارس ودرجتها الكلية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1	يستطيع الحصول على المعلومات الكافية في عمله.	3.385	1.462	67.692	14
2	ينجز المهام والواجبات المطلوبة منه وفق ما هو مخطط في عمله.	3.436	1.429	68.718	12
3	هو دائم البحث والمثابرة للرقي بأساليب الأداء.	3.923	1.285	78.462	1
4	يرغب بالمشاركة في القرارات الإدارية بما يخص استراتيجيات ومستقبل المدرسة.	3.769	1.385	75.385	3
5	يلتزم بمقاييس الأداء التي تحددها المدرسة والمديرية.	3.462	1.411	69.231	11
6	لديه القدرة على التميز في العمل الإداري لرفع مستوى أدائه.	3.590	1.446	71.795	7
7	يشارك في حل المشكلات التي تعترض أداء المدرسين في المدرسة.	3.615	1.388	72.308	5
8	يستخدم الموارد المتاحة بالمدرسة بكفاءة للرقي بالأداء.	3.513	1.430	70.256	9
9	يمارس الرقابة الذاتية في أداء عمله.	3.500	1.428	70.000	10
10	يلتزم بمواعيد الحضور والانصراف داخل عمله بالمدرسة.	3.744	1.482	74.872	4
11	يحرص على المشاركة والحضور في ورش العمل لتطوير أدائه.	3.821	1.393	76.410	2
12	يمتلك القدرة على تطوير مخرجات العمل المدرسي.	3.615	1.426	72.308	5
13	لديه القدرة على طرح أفكار تسهم في حل مشكلات مجتمعه.	3.051	1.356	61.026	15
14	يطرح الأفكار الجديدة في الموضوعات الموكلة له.	3.564	1.373	71.282	8
15	يستطيع التعرف إلى إمكانيات المجتمع.	3.410	1.390	68.205	13
	المحور ككل	3.559	0.819	71.187	

يتضح من الجدول السابق رقم (٤:٢) أن مستوى أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث جاء بوزن نسبي (71.187)، وهو بدرجة (كبيرة)، وهذا يدل على أن مستوى أداء المديرين في المدارس الأساسية الدنيا في منطقة غرب غزة التعليمية كان عالياً، أي أن الفعالية للمديرين كبيرة. وقد يرجع ذلك إلى التدريب المستمر والخبرة الكبيرة التي يمتلكها المديرين في وكالة الغوث إضافة إلى معايير التقييم والاختيار الدقيقة التي تطبقها وكالة الغوث عند اختيار الأفراد لمنصب المدير. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (بظاظو، ٢٠١٠) واختلفت مع نتيجة دراسة (صلاح الدين، ٢٠١٦) ودراسة (العمرات، ٢٠١٤) اللتان أشارتا إلى أن الفعالية ومستوى الأداء للمديرين كان متوسطاً.

وقد تبين أيضاً من الجدول السابق أن أعلى ترتيب جاء للفقرة رقم (٣)، وهي (هو دائم البحث والمثابرة للرقي بأساليب الأداء)، وقد جاءت بوزن نسبي (78.462)، وهي بدرجة (كبيرة). كما تبين أن أدنى ترتيب كان للفقرة رقم (١٣)، وهي (لديه القدرة على طرح أفكار تسهم في حل مشكلات مجتمعه)، وقد جاءت بوزن نسبي (61.026)، وهي بدرجة (متوسطة).

نتيجة السؤال الفرعي (أ) وينص على: " هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكاء العاطفي وبين تحسين مستوى أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين ؟ "

وللإجابة على هذا السؤال فان الباحثان قد قاما بفحصه من خلال الفرضية الآتية:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)) بين الذكاء العاطفي وبين تحسين مستوى أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين .

ولقد تم التحقق من صحة هذه الفرضية عن طريق إيجاد معامل الارتباط كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٧)

العلاقة بين الذكاء العاطفي وبين الأداء

معامل الارتباط	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
٠,٦٣٧	٠,٠٠٠	دالة عند ٠,٠١

وقد تبين من الجدول السابق أن معامل الارتباط بين الذكاء العاطفي وبين الأداء دال إحصائياً، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكاء العاطفي وبين أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية في غرب محافظة غزة. وهذا يؤكد صدق الفرضية. وقد يرجع السبب في هذه النتيجة إلى أن الذكاء العاطفي له أهمية كبيرة في رفع مستوى الإنتاجية والأداء الوظيفي ويخلق نمطاً مستقراً من العلاقات العامة الايجابية بين المدير والموظفين، و يؤثر هذا النمط على المؤسسة بحيث تكون أكثر استقراراً، وبالتالي تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كلٍ من (العمرات، ٢٠١٤) التي أشارت إلى أن للذكاء العاطفي دور في فعالية القيادة، ودراسة (العفنان، ٢٠١١) التي توصلت إلى أن الذكاء العاطفي مرتبط ايجابيا بالسلوك القيادي، ودراسة (بظاظو،٢٠١٠) التي أشارت أن للذكاء العاطفي دور في زيادة فاعلية الأداء المهني للمديرين ودراسة(Burbach,2004) التي أشارت لوجود علاقة ارتباطية ايجابية بين الذكاء العاطفي وأنماط القيادة عند مستوياتها الأشمل الصادرة عن ادراكات القادة أنفسهم .

نتيجة السؤال الفرعي (ب) الذي ينص على: " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين مستوى أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين تعزى لمتغير (الجنس)؟

وللإجابة على هذا السؤال فان الباحثان قد قاما بفحصه من خلال الفرضية الآتية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين مستوى أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين تعزى لمتغير الجنس.

ولقد تم التحقق من صحة هذه الفرضية عن طريق اختبار T-Test، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٨)

المتوسط والانحراف المعياري وقيمة ت ودلالتها الإحصائية على كل محور من المحاور والدرجة الكلية للإستبانة حسب متغير الجنس

المقياس	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة Sig.""	الدلالة
الذكاء العاطفي	ذكر	20	3.053	0.717	-1.989	0.054	غير دالة
	أنثى	19	3.589	0.955			
الأداء	ذكر	20	3.451	0.859	-0.847	0.402	غير دالة
	أنثى	19	3.674	0.780			

*** قيمة "T" الجدولية عند درجة حرية (٣٧) وعند مستوى دلالة (0.05) = (٢,٠٢١)**

*** قيمة "T" الجدولية عند درجة حرية (37) وعند مستوى دلالة (0.01) = (٢,٧٠٤)**

وقد تبين من الجدول السابق أن قيمة "T" المحسوبة أقل من قيمة "T" الجدولية وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين مستوى أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية تعزى لمتغير الجنس، وهذا يؤكد صدق الفرضية. وقد يرجع السبب في عدم وجود الفروق لمتغير الجنس إلى درجة التشابه بين عمل المرأة وعمل الرجل في البيئة التعليمية، من حيث طبيعة العمل والياته والمشكلات التي تحدث في العمل والأنظمة والقوانين المتبعة للتعامل معها، كما يرجع أيضاً للمهارات والكفايات العلمية والفنية التي يتلقاها الذكور والإناث على السواء أثناء إعدادهم المهني في الكليات التربوية، والى التنشئة الأسرية المتمثلة بالقيم والعادات والتقاليد وأساليب الرعاية والاهتمام التي يتلقاها الأبناء ذكوراً وإناثاً في البيت والتي تعمل على بناء شخصية الفرد من جميع الجوانب، ولذلك ينتفي وجود تمايز في مستوى الحساسية الانفعالية عند أفراد العينة بسبب كونهم ذكوراً أو إناثاً. تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كلٍ من (غيث،٢٠١٤) ودراسة (العفنان، ٢٠١١) ودراسة (بظاظو،٢٠١٠)، وتختلف مع دراسة (العمرات،٢٠١٤). التي كان من نتائجها هناك فروق دالة إحصائياً بين متوسطات الذكور والإناث.

نتيجة السؤال الفرعي (ت) الذي ينص على: " هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين مستوى أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين تعزى لمتغير (عدد سنوات الخدمة)؟

وللإجابة على هذا السؤال فان الباحثان قد قاما بفحصه من خلال الفرضية الآتية:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين مستوى أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة.

ولقد تم التحقق من صدق هذه الفرضية عن طريق اختبار One-Way ANOVA، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٩)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة ف ودلالتها الإحصائية لجميع مجالات الاستبانة ودرجتها الكلية حسب متغير سنوات الخدمة

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
الذكاء العاطفي	بين المجموعات	1.709	2	0.855	1.128	0.335	غير دالة
	داخل المجموعات	27.277	36	0.758			
	المجموع	28.986	38				
الأداء	بين المجموعات	2.825	2	1.412	2.246	0.120	غير دالة
	داخل المجموعات	22.637	36	0.629			
	المجموع	25.462	38				

*** قيمة "F" الجدولية عند درجة حرية (2، 36) وعند مستوى دلالة (0.05) = (3.230)**

*** قيمة "F" الجدولية عند درجة حرية (2، 36) وعند مستوى دلالة (0.01) = (5.180)**

وقد تبين من الجدول السابق أن قيمة "F" المحسوبة أقل من قيمة "F" الجدولية ، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين مستوى أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة، وهذا يؤكد صدق الفرضية. وترجع النتيجة في استجابات أفراد عينة الدراسة حول واقع الذكاء العاطفي، ومستوى أداء المدراء في المدارس أن سنوات الخدمة ليس لها دور أساسي في نمو الذكاء العاطفي عند المدراء ولا تعتبر شرطاً أساسياً لتطور الذكاء العاطفي ، فالذكاء العاطفي يرتبط بالعديد من العوامل التي تؤثر فيه، وقد يمتلك مدير له سنوات خدمة أقل ذكاءً عاطفياً ولا يمتلكه مدير له سنوات خدمة طويلة في العمل الإداري ، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة كلٍ من دراسة (الشمري،٢٠١٦)، و دراسة (العفنان، ٢٠١١) ودراسة (بظاظو،٢٠١٠) التي أظهرت نتائجها انه ليس هناك اثر لمتغير عدد سنوات الخدمة على مستوى الذكاء العاطفي لدى المدراء .

- **الاستنتاجات:**
- **في ضوء نتائج التحليل الإحصائي للبيانات ، فقد توصلت الدراسة إلي أن:**

١. مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث جاء بوزن نسبي ٦٦,٢٩١%.
٢. مستوى أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث جاء بوزن نسبي ٧١,١٨٧%.
٣. وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكاء العاطفي وبين تحسين مستوى أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية في غرب محافظة غزة.
٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في استجابات أفراد عينة الدراسة حول الذكاء العاطفي وعلاقته بتحسين مستوى أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث من وجهة نظر المشرفين تعزى لمتغيرات: (الجنس، عدد سنوات الخدمة).

توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن تقديم التوصيات التالية كما يلي:

١. عقد ندوات ومحاضرات دورية حول مفهوم الذكاء العاطفي .
٢. تحسين وتهيئة البيئة الداخلية وتطويرها باستمرار للمساهمة في رفع مستوى الذكاء العاطفي للمديرين.
٣. توزيع نشرات تثقيفية على الكوادر الإدارية التعليمية لتعميق الإحساس لديهم بالغايات والمقاصد والتحلي بالصبر لتحقيقها.
٤. تطوير أداء المدراء في المدارس التابعة لوكالة الغوث ليتمكنوا من حل مشكلات التي تواجههم.
٥. قياس مستوى الذكاء العاطفي للمتقدمين بوظائف إدارية وخاصة القيادة منها.
٦. تصميم برامج تدريبية للمدراء وذلك من اجل الوصول إلى مستوى متميز في الأداء وخلق بيئة تنافسية في هذا المجال حتى يصبح الذكاء العاطفي جزء من الثقافة التنظيمية في المدارس والمؤسسات.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. أبو الوفا، ج. وحسين، س.(٢٠٠٠) "اتجاهات جديدة في الإدارة المدرسية"، الإسكندرية، دار المعرفة الجامعية، مصر.
٢. أبو شرخ، هـ.(٢٠٠٩)"درجة فعالية إدارة مديري مدارس وكالة الغوث في ضوء التكنولوجيا الإدارية المعاصرة وسبل تطويره" رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، فلسطين،.
٣. الأعسر، ص. ، وكفافي، ع.(٢٠٠٧) "الذكاء الوجداني"، الرياض، دار الزهراء، الطبعة الثانية.
٤. بظاظو، ع. (٢٠١٠)"أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للانروا" رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة .
٥. جولمن، د.(٢٠٠٠) "الذكاء العاطفي"، ترجمة ليلى الجبالي، سلسلة عالم المعرفة، رقم ٢٦٢، يصدرها المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.
٦. حسين، س.، وحسين ، ط.(٢٠٠٦) "الذكاء الوجداني للقيادة التربوية" دار الفكر ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، عمان.
٧. خوالدة، م.(٢٠٠٤) "الذكاء العاطفي والذكاء الانفعالي"، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
٨. السمادوني، س.(٢٠٠٧)" الذكاء الوجداني– أسسه– تطبيقاته– تنميته" دار الفكر، عمان، الاردن.
٩. الشريجة، م.(٢٠٠٦) "تقييم الحاجات الإدارية والفنية لمديري الثانوية في دولة الكويت من وجهه نظر المديرين أنفسهم" رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
١٠. الشمري، ر. (٢٠١٦) درجة ممارسة أبعاد الذكاء العاطفي لدى القيادات التربوية في المدارس الاهلية بالرياض. مجلة كلية التربية. جامعة الازهر. مصر. العدد (١٦٨) الجزء الاول. ص ١٧٤–١٤٣.
١١. صلاح الدين،ص.(٢٠١٦) دور الذكاء العاطفي في التحصيل العلمي والاداء الوظيفي. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية. جامعة القاهرة. مصر. مج١٧.ع(٣) ص ٢٦٠–٢٢٧.
١٢. العفنان، خ. (٢٠١١) الذكاء العاطفي وعلاقته بالسلوك القيادي لدى الاداريين التربويين بمنطقة حائل في المملكة العربية السعودية. المؤتمر العلمي العربي الثامن لرعاية الموهوبين والمتفوقين – الموهبة والابداع منعطفات هامة في حياة الشعب. المنعقد في ١٥–١٦ اكتوبر ٢٠١١ . الاردن

١٣. العمرات، م.(٢٠١٤) "مستوى الذكاء الانفعالي وعلاقته بفعالية القائد لدى مديري المدارس ومديراتها في الأردن" ، كلية العلوم التربوية، جامعه الطفيلة التقنية، الأردن.
١٤. العمرات، م. (٢٠١٠) "درجة فاعلية أداء مديري المدارس في مديرية تربية البتراء من وجهة نظر المعلمين فيها"، المجلة الأردنية في العلوم التربوية.
١٥. غيث، س. (٢٠١٤) " مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة الجامعة الهاشمية في ضوء متغيرات التخصص العلمي والنوع الاجتماعي والتحصيل الأكاديمي" مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية، فلسطين.
١٦. المصري، ن.(٢٠١٤) " دور القيادة الذكية في التخفيف من آثار ضغوط العمل" دراسة ميدانية على المدراء العاملين في الجامعات في قطع غزة ،رسالة دكتوراه غير منشورة ، جامعة قناة السويس، مصر.
١٧. النواجحة، ز.(٢٠١٠) " الذكاء الوجداني وعلاقته بقدرات التفكير الابداعي لدى طلبة المرحلة الثانية بمحافظات غزة" رسالة ماجستير، جامعة الأزهر ، غزة.
١٨. نوفل، م. ، وعواد، ف. (٢٠٠٤) "علم النفس التربوي، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان.
١٩. وزارة التربية والتعليم العالي الفلسطيني (٢٠١٦) الدليل الإحصائي السنوي لوزارة التربية والتعليم في محافظات غزة للعام الدراسي ٢٠١٥/٢٠١٦. غزة . فلسطين

ثانياً: المراجع الأجنبية:

[1] Bar-on R.(2006) The Bar-on modle of emotional social intelligence (ESI) Bsicothema , 18,13-25.
[2] M.E Burbach, (2004) "Testing the relationship between emotional intelligence and full-range leadership as moderated by cognitive style and self-concept. Dissertation Abstracts International A65/03.P. 1020.
[3] L.G. Mason ,(2004) " Emotional intelligence :An interview study of three female administrators decision-making processes in response to contemporary issues: Dissertation Abstracts International A 65/04, P. 1200
[4] Newman, Martyn,(2008) "Emotional Capitalists – The New Leaders" San Francisco, Jossey- Bass AWiley Imprint 1st . Edition.
[5] Law, Kenneth S.et el,(2007) " The Effects Of Emotional Intelligence On Job Performance And Life Satisfaction For Research And Development scientist In China" ,Springer Science.

ثالثاً: المواقع الالكترونية :(آخر زيارة بتاريخ ٢٠١٦/١٢/١٢)

[1] https://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%B0%D9%83%D8%A7%D8%A1_%D8%B9%D8%A7%D8%B7%D9%81%D9%8A
[2] https://www.google.ps/?gws_rd=cr,ssl&ei=SClPWKypA4aUaOWDhPAL
[3] http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/123593

International Journal of Educational Psychological Studies – Vol. 3, No. 2, 2018, pp.198 -214
e-ISSN 2520-4149 , p-ISSN 2520-4130
Available online at http:// www.refaad.com

The Level of Emotional Intelligence and its Relationship to Improving the Performance of School Principals in the Basic Stage of the UNRWA In the West Gaza Educational Area

Ahmed G. Abu El Khaeir

Co-professor of Educational Administration, Al-Quds Open University
abukaeir@qou.edu

Nour A. Abu sheara

Teacher in UNRWA
Nourabedo2@gmail.com

Abstract:

The study aimed to identify the level of emotional intelligence of managers and its relationship to improve their performance from the point of view of supervisors in the schools of the basic stage in the West Gaza Educational Zone of UNRWA. To achieve the objectives of the study, the descriptive analytical method was used and the questionnaire was used as a data collection tool. The study community consists of educational supervisors in the elementary schools in the western Gaza governorate. The study found that the level of emotional intelligence of the principals of the primary schools in the West Gaza Educational Zone of UNRWA from the point of view of supervisors was average with a relative weight of 66.291%. And that the performance of school principals was high with a relative weight of 71.187%. A statistically significant correlation was found between the level of emotional intelligence of managers and the improvement of their performance. And there were no statistically significant differences in the estimates of the sample members of the study on the level of emotional intelligence of managers attributed to gender variables and the number of years of service.

Keywords: Emotional Intelligence, Performance Managers, Basic Stage