



## بحث بعنوان:

# الذكاء الانفعالي وأثره على فاعلية الاتصال بين المعلمين ورؤساء أقسامهم

## في مدارس التعليم الحكومي بدولة الكويت

باحث أول: أمينة عويد الديحاني

باحث ثاني: أ.د. أحمد سلامة الغنزي

الكويت ٢٠٢٣

## ملخص الدراسة

هدفت الدراسة التعرف على درجة الذكاء الانفعالي لرؤساء أقسام التخصصات العلمية بمدارس التعليم الحكومي بمحافظة الفروانية بدولة الكويت، وكذلك التعرف على درجة جودة الاتصال الشخصي لرؤساء الأقسام من وجهة نظر المعلمين، واختبار أثر الذكاء الانفعالي لرؤساء الأقسام على جودة وفعالية الاتصال الشخصي مع المعلمين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية طبقية قوامها (٧١٩) من رؤساء الأقسام والمعلمين بمراحل التعليم قبل الجامعي (ابتدائي – متوسط – ثانوي) بمدارس التعليم الحكومي بمحافظة الفروانية بدولة الكويت، وقد استخدمت الدراسة أداة الاستبانة لجمع البيانات من المبحوثين، حيث تم تصميم استبيان لقياس الذكاء الانفعالي لدى رؤساء الأقسام، واختص الاستبيان الثاني بقياس جودة الاتصال الشخصي لرؤساء الأقسام من وجهة نظر المعلمين، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

١. حل بُعد التعاطف في المرتبة الأولى، تلاه بُعد التواصل الاجتماعي نسبة لأبعاد الذكاء الانفعالي عند رؤساء الأقسام. كما جاءت الدلالات اللفظية لمقياس جودة الاتصال الشخصي لرؤساء الأقسام بمتوسط عام كبير لجميع المحاور ٣,٣١. وقد جاء محور مجال الاهتمام والمشاركة في المرتبة الأولى، وفي المرتبة الثانية حل محور مراعاة زمن الاتصال في الاتصال.



٢. أوضحت النتائج وجود تأثير ذو دلالة احصائية للذكاء الانفعالي بأبعاده (إدارة الانفعالات، التعاطف، تنظيم الانفعالات، المعرفة الانفعالية، التواصل الاجتماعي) على فاعلية الاتصال بين المعلمين ورؤساء أقسامهم في مدارس التعليم الحكومي .

**الكلمات المفتاحية :** الذكاء الانفعالي، فاعلية الاتصال، الاتصال الشخصي

### Abstract

The study aimed to identify the degree of emotional intelligence of department heads of scientific specializations in public education schools in Farwaniya Governorate in the State of Kuwait, as well as to identify the degree of quality of personal communication of department heads from the point of view of teachers and to test the impact of emotional intelligence of department heads on the quality and effectiveness of personal communication with teachers. The study was based on the descriptive approach, and the study sample consisted of a stratified random sample of (٧١٩) From department heads and teachers in the pre-university education stages (primary - intermediate - secondary) in public education schools in Farwaniya Governorate in the State of Kuwait. The study used a questionnaire tool to collect data from the respondents. A questionnaire was designed to measure the emotional intelligence of department heads. The second questionnaire was concerned with measuring the quality of personal communication for department heads from the teachers' point of view. Among the most critical results reached by the study:

1. The empathy dimension ranked first, followed by the social communication dimension in relation to the dimensions of emotional intelligence among department



heads. The verbal significance of the measure of the quality of personal communication for department heads came with a large general average for all axes 3.31 .The average axis of the field of interest and participation came in first place, and in second place was the axis of considering the communication time in communication.

2. The results showed a statistically significant effect of emotional intelligence in its dimensions (emotion management, empathy, emotion regulation, emotional knowledge, and social communication) on the effectiveness of communication between teachers and their department heads in public education schools.

**Keywords:** Emotional Intelligence, Communication Effectiveness, Personal Communication

## مقدمة

يعتبر الذكاء من اهم ما يميز شخص عن آخر، كما أنه يعتبر من السمات التي ترفع من شأن صاحبها على كافة المستويات، وكلما كان الشخص أكثر ذكاءً كلما ازدادت فرصه في تحقيق أهدافه التي يصبو إليها، وكلما مكنته من الوصول لمواقع متميزه ومرتفه في حياته الشخصية والعملية، وقد تعددت التعريفات التي تعرضت لهذا المفهوم، ومن أبسط هذه التعريفات وأكثرها تعبيراً عن الذكاء هي بأنه عبارة عن مقدرة عامة للإنسان يستطيع من خلالها تكيف تفكيره عن عمد وفقاً لما يتعرض له من ظروف وما يستجد عليه من أمور ومطالب.(مومني، ١٩٨٧)، كما عرفه غاردنر Gardner بأنه عبارة عن مجموعة مهارات تمكن الشخص من حل ما يصادفه من مشاكل في الحياة(منوخ و سلمان، ٢٠١٢)، ومن هذه التعاريف يتبين لنا بأن الذكاء هو عبارة عن أكثر من مهارة أو قدرة واحدة، أي أن الذكاء له أنواع متعددة، ولربما أشهر من قام بتعداد هذه الذكاءات هو غاردنر، وذلك على الشكل التالي: الذكاء اللغوي،



الذكاء المنطقي – الرياضي، الذكاء الفضائي، الذكاء الموسيقي، الذكاء الجسمي – الحركي، الذكاء التفاعلي، ، الذكاء الطبيعي، الذكاء الروحي – الوجودي، وأخيراً الذكاء الذاتي أو الانفعالي. (الشريف والقديمات، ٢٠١٨)

ويشير الذكاء الانفعالي الى نوع من الذكاء الاجتماعي الذي تتحدد أهم وظائفه في إرشاد التفكير الإنساني وتخصيص القدرات التي تسهم في التواصل مع الآخرين وحل المشكلات (Mayer & Salovey, 1993, pp. 442 - 443)، وهو ما يعكس بدوره على براعة الإنسان وتقدمه في مجالات الحياة العملية، ومن هنا يتضح دور هذا الذكاء في عمليات الاتصالات اليومية التي يقوم بها الشخص سواء في حياته الشخصية، أو محيطه الأسري، أو بيئته المهنية، فالذكاء الانفعالي يؤثر في النجاح المهني من خلال تأثيره في علاقاتنا الاجتماعية بزملاء العمل والرؤساء والمرؤوسين، فالإنسان يعد كائناً اجتماعياً، وهذه المسألة تعتبر من المسلمات التي يدركها الغالبية نظراً لشغف الإنسان للتفاعل والتواصل مع الآخرين؛ لكنها قد تفقدنا في الوقت ذاته - بالرجوع الى مصدرها- الى أن "الإنسان كائن اتصالي"، يبحث عن الاتصال والتواصل مع الآخرين، وهذا الاتصال هو ما يجعله اجتماعياً لأنه ينقله من مناطق الوحدة والعزلة الى مناطق التكيف والتفاعل، ومن الدوائر الذاتية والشخصية، الى الدوائر الاجتماعية، وربما يشير في بعض الحالات الى الانتقال من محاولات السيطرة على الذات الى السعي للسيطرة على الذات والآخرين (شريف، ٢٠٠٩)، وهو ما ينقلنا من دائرة الاتصال الداخلية (الاتصال الذاتي) الى دائرة الاتصال الشخصي (المواجهي) مع الآخرين، كأول حلقات النموذج الإتصالي خارج إطار الحديث مع الذات، وبداية الاتصال مع الآخرين (الجفيري، ٢٠١٥).

وتشير نماذج الاتصال في أشكالها الأولية والبسيطة الى رغبة الشخص في نقل والتعبير عن فكرة أو شعور ما، فيقوم بتحويلها الى رموز وهو ما يعرف اتصالياً بعملية الترميز (Coding)، وقد تشمل هذه الرموز (الكلمات، التعبيرات، الإيماءات، حركات الجسد، تعبيرات الوجه وغيرها)، والخطوات السابقة تحدد معلمين أساسيين من معالم العملية الاتصالية، أولهما الرسالة الاتصالية المراد التعبير عنها، وثانيهما المرسل الذي يقوم ببدء العملية الاتصالية منذ رغبة الأولى في التعبير، مروراً بالتفكير والترميز، وصولاً الى مرحلة التواصل والتعبير مع الآخرين، وهو ما ينقلنا الى مسار الرسالة الاتصالية من المرسل الى الطرف الآخر (المستقبل) الذي يقوم بدوره الأول من خلال فك رموز الرسالة الاتصالية (Decoding) لفهم محتواها (الجفيري، ٢٠١٥، صفحة ٢٤)، وهناك قد يكون لديه (رد فعل على هذه الرسالة فيقوم بدوره بما قام به المرسل من عمليات اتصالية، وهو ما يعبر عن ديناميكية العملية الاتصالية



واستمرارها وتبادل الأدوار فيها بين المرسل والمستقبل لتكون في اتجاهين (الاتصال الشخصي)، ومع توسع الدائرة تصبح متعددة الاتجاهات وصولاً الى مراحل وأنواع أخرى من الاتصال الجمعي والجماهيري. وتجدر الإشارة الى أن الرسالة الاتصالية في طريقها من المرسل الى المستقبل تتأثر بالعديد من العوامل الداخلية والخارجية، وهذه العوامل أحياناً قد يكون لها دور في فعالية الرسالة، وفي أحيان أخرى يكون لها دورها في (التشويش) على عملية الاتصال، فالمشاعر والانفعالات الداخلية للمرسل لها تأثير في صياغة الرسالة، وهو ما ينطبق في الوقت ذاته على المستقبل الذي يتسلمها، وبينهما تحدث الكثير من الانفعالات، بالإضافة إلى العوامل الخارجية المتمثلة في البيئة المحيطة، ومكان الاتصال، والوضوء، الى غير ذلك من العوامل التي تنقل العملية الاتصالية من البساطة الى التعقيد وتضيف المشكلات لهذه العملية الاتصالية (الهبيرة، ٢٠١٤)، نظراً للكثير من العوامل التي تؤثر فيها، وهو ما يشير الى حاجة المتصل الى سيطرة ذاتية تساعده فيما بعد للسيطرة على العملية الاتصالية وهو ما يقود الى مفهوم الذكاء الانفعالي.

وبالانتقال الى بيئة عوامل العمل المدرسية فنجدها من البيئات الاتصالية التي تتسم بالتعقيد نظراً لتعدد دوائر الاتصال والتفاعل التي تتضمنها ونظراً لتداخل هذه التفاعلات وشمولها العديد من الأنماط والشخصيات، وهو ما يشير الى أهمية الذكاء الانفعالي في البيئة المدرسية، فإذا كان الذكاء الاكاديمي يعتبر المفتاح اللازم لدخول مجال عمل ما؛ فإن الذكاء الانفعالي هو المتغير الذي يضمن النجاح في التفاعلات والعلاقات المهنية داخل هذا العمل (Gloman, 1995)، ومن هنا تتضح أهمية هذه الدراسة في بحثها عن أثر الذكاء الانفعالي على الاتصال بين رؤساء الأقسام والمعلمين في مدارس التعليم الحكومي بمحافظة الفروانية بدولة الكويت.

### الدراسات السابقة

قامت الباحثة بالإطلاع على البحوث والدراسات السابقة في مجالي الذكاء الانفعالي، والاتصال الشخصي، وقد ركزت الباحثه على المجال التربوي كونه المجال ذات العلاقة بين متغيرات الدراسة الحالية، ومن ثم فقد قامت بتقسيم الدراسات السابقة الى محورين أساسيين وعرضهما في ترتيب زمني تصاعدي من الأقدم الى الأحدث، وفيما يلي عرض للدراسات السابقة حسب محوري الدراسة (الذكاء الانفعالي) و (الاتصال الشخصي).

### دراسات تناولت الذكاء الانفعالي

حاولت دراسة (الأمين، ٢٠١٠) التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي ومحددات الكفاءة المهنية لمعلمي التربية الرياضية، وذلك من خلال بناء مقياس بكفاءة المهنية في ضوء معايير الجودة (بمحددات اساسية هي الكفاءة المعرفية



– الكفاءة الشخصية – الكفاءة المهارية – الكفاءة الإنتاجية – الكفاءة الاجتماعية، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، واجريت على (٢٠٠) معلم تربوية رياضية بالمرحلتين الاعدادية والثانوية بمحافظة القاهرة – الشرقية – الدقهلية – الغربية بواقع (٥٠) معلم من كل محافظة ، وذلك بتطبيق مقياس الذكاء الانفعالي للمعلمين اعداد عبد السميع عثمان بمكوناته الخمس (المعرفة الانفعالية – إدارة الانفعالات – تنظيم الانفعالات – التعاطف – التواصل الاجتماعي) ، ومقياس الكفاءة المهنية للمعلم من اعداد الباحثين ، والمكون في صورته النهائية من (٦٢) كفاءة مهنية وقد اشارت أهم النتائج إلى وجود علاقات ارتباطية دالة احصائيا بين الكفاءة المعرفية ومحددات الذكاء الانفعالي (المعرفة الانفعالية – التعاطف – التواصل الاجتماعي) ، وبين الكفاءة الشخصية ومحددات الذكاء الانفعالي (إدارة تنظيم الانفعالات) ، وبين الكفاءة المهارية وكل من (المعرفة الانفعالية – تنظيم الانفعالات) ، وقد أوصت الدراسة بتنظيم واعداد برامج ارشادية ، ودورات تدريبية لبيان أهمية دور الذكاء الانفعالي في النجاح والتوافق المهني ، والاهتمام بتدريب المعلمين على محددات الكفاءة المهنية .

وهدفت دراسة (هادي، ٢٠١٤) التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة لدى طلبة كلية التربية الأساسية. واقتصر البحث على دراسة الذكاء الانفعالي وجودة الحياة لدى طلبة كلية التربية الأساسية من الذكور والإناث وللدراسة الصباحية فقط وللعام الدراسي ٢٠١٢ – ٢٠١٣. وقد بلغ عدد العينة (٢٠٠) طالب وطالبة من طلبة كلية التربية الأساسية. وقد أظهرت النتائج أن طلبة كلية التربية الأساسية يتصفون بمستوى عال من الذكاء الانفعالي، وأن هناك فروق في مستوى الذكاء الانفعالي بين الذكور والإناث؛ كما ان طلبة كلية التربية الأساسية يتصفون بمستوى متوسط من جودة الحياة؛ وأن الإناث يتفوقون على الذكور في جودة الحياة؛ كما أوضحت نتائج الدراسة وجود علاقة قوية وموجبة بين الذكاء الانفعالي وجودة الحياة.

في حين حاولت دراسة (العيزيات، ٢٠١٧) التعرف على الفروق في الذكاء الانفعالي بين الطلبة المتفوقين أكاديمياً والطلبة العاديين وعلاقتها بمتغيري الجنس والعمر، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار العينة بالطريقة العشوائية من طلبة الصفوف السابع والعاشر تتراوح أعمارهم بين (١٣-١٧) سنة لعينة الطلبة المتفوقين أكاديمياً والطلبة العاديين، حيث بلغ مجموع أفراد الدراسة (٥٠٥) طالباً وطالبة، ولأغراض الدراسة استخدمت الباحثة مقياس بار- أون للذكاء الانفعالي والذي يتكون من (٦٠) فقرة. وأظهرت النتائج عدم وجود فروق بين الطلبة المتفوقين والطلبة العاديين على المقياس ككل؛ باستثناء بعد التكيف ولصالح الطلبة المتفوقين أكاديمياً، ووجود فروق بين الذكور والإناث من الطلبة المتفوقين أكاديمياً على المقياس ككل وعلى أبعاد: الكفاءة الاجتماعية، والتكيف والمزاج العام والتعبير الايجابي





ولصالح الإناث، ووجود فروق بين الصف السابع والصف العاشر من الطلبة المتفوقين أكاديمياً على المقياس ككل وعلى بعدي الكفاءة الاجتماعية والمزاج العام ولصالح طلبة الصف العاشر.

وركزت دراسة (مامليسي، ٢٠١٨) على تسليط الضوء على أهمية الاعتماد على الذكاء الانفعالي في الإدارة الصفية من قبل المعلم، وبيان أن الوقوع في مناهات التهديد واستخدام التعليقات اللاذعة واستخدام العنف لحل المشاكل المستحدثة والمتكررة الوقوع؛ يؤدي بالنهاية إلى إصابة المعلم نفسه -قبل المتعلمين- بالملل والشعور بالإحباط والحيرة وازدياد الضغط النفسي، وبالمقابل ينفر الطلاب من الموضوع المقرر ويزيد شعورهم بالسامة واستيائهم من أساليب المعلم وتصرفاته القسرية، مما يقتل يضمهم ويتدنى دافعيتهم. هذا وإن الفكر التربوي الإسلامي من خلال الإيحاءات القرآنية والإيماءات الكامنة في الأحاديث النبوية حث المربين على استخدام الرفق واللين والألفة مع الطلبة كي ينجذبوا إلى المعلومات المعروضة والمعارف المقدمة، وحذرهم من الوقوع في مآزق الحنق والغضب تجاه من يعلمونهم وطلب منهم إبعاد أنفسهم عن العنف والقسر أثناء التعليم. وإذا ما وصل المعلم إلى حالة من الهدوء الداخلي والاتزان العاطفي، فبالأكيد إنه سيطر على الحالات غير المرضية ويستطيع التفكير في حلها وقتئذ، دونما حاجة إلى خلق التوتر والتشويش والتأثير على صفاء ذهن البقية من الطلاب.

#### دراسات الاتصال الشخصي

وهدفت دراسة (سمارة والعساف، ٢٠١٣) التعرف إلى درجة توافر مهارات الاتصال الفعال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وعلاقتها بتحصيلهم. وقد بلغت عينة الدراسة (٣١٧) طالباً من مجتمع الدراسة والبالغ عدده (٣٧٦٦) طالباً، وقد قام الباحثان بتطوير استبانة تقيس درجة امتلاك معلمي اللغة العربية لمهارات الاتصال وفق مقياس "ليكرت" الخماسي، وتكونت الاستبانة من جزأين: الجزء الأول: تضمن البيانات التي تتعلق بالطالب، والجزء الثاني: تضمن مجالات مهارات الاتصال الفعال الستة والبنود المدرجة تحتها، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن درجة ممارسة معلمي اللغة العربية للمرحلة الأساسية العليا في مدارس وكالة الغوث لمهارات الاتصال الفعال من وجهة نظر الطلاب كانت مرتفعة، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة توافر مهارات الاتصال الفعال لدى معلمي اللغة العربية من وجهة نظر طلابهم وفقاً لتحصيلهم الدراسي، ولصالح الطلاب ذوي التحصيل المرتفع.

وسعت دراسة (المسيليم، ٢٠١٤) التعرف على أبعاد الاتصالات الإدارية السائدة، لدى مديري ومديرات المدارس المتوسطة بمنطقة العاصمة التعليمية في دولة الكويت. ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث بتطوير أداة الدراسة وهي



عبارة عن استبانة احتوت على خمس مجالات. تكونت عينة الدراسة من ٢٨٠ معلماً ومعلمة تم اختيارهم عشوائياً من ١٣ مدرسة متوسطة بنين وبنات في منطقة العاصمة التعليمية في دولة الكويت. جاءت نتائج الدراسة على نحو ما يلي: تأتي أبعاد الاتصال من حيث التفضيل لدي مديري ومديرات المدارس المتوسطة كما يلي: البعد التفاعلي بمتوسط حسابي ٤,٢٦، ثم البعد الأفقي بمتوسط حسابي ٤,١٩، ثم البعد الصاعد بمتوسط حسابي ٣,٨٨، وأخيراً البعد الهابط بمتوسط حسابي ٢,٦٧. وقد بينت نتائج الدراسة أيضاً أن المدراء يتبنون أبعاد الاتصال الهابط والصاعد ولأفقي أكثر من المديرات وذلك من وجهة نظر معلميه، أما المديرات فيتبنون بعد الاتصال التفاعلي أكثر مما يتبناه المدراء وذلك من وجهة نظر معلماتهم. وكشفت نتائج الدراسة عن بعض معوقات الاتصال كما يراها المعلمون والمعلمات. أما من حيث دلالات الفروق فقد كشفت النتائج عن وجود بعض الفروق تبعاً لمتغير الجنس، ووجود فروق ذات دلالة تبعاً لمتغير التخصص لصالح التخصص الأدبي.

هدفت دراسة (الحمد، والعبادي، ٢٠١٦) التعرف على درجة ممارسة مديري المدارس في لواء الأغوار الشمالية في الأردن لمهارات الاتصال الفعال. ولتحقيق ذلك تم تطوير أداة مؤلفة من (٤٧) فقرة موزعة على ثلاثة مجالات هي: علاقة المدير مع المعلمين، وعلاقته مع الطلبة، وعلاقته مع المجتمع المحلي. وتكونت عينة الدراسة من جميع مديري المدارس في لواء الأغوار الشمالية في الأردن للعام الدراسي ٢٠١٣/٢٠١٤م وعددهم (٦٦) مديراً ومديرة. وقد خلصت الدراسة إلى أن درجة ممارسة المديرين لمهارات الاتصال الفعال حسب تقديراتهم ولكل المجالات كانت (كبيرة). كما خلصت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) بين المتوسطات الحسابية لتقديرات المديرين ككل ولكل مجال على حده تعزى لمتغير التخصص ولصالح المديرين من ذوي التخصصات العلمية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند نفس مستوى الدلالة تعزى لمتغيري جنس المدير والمرحلة التعليمية للمدرسة.

وسعت دراسة (الهيبرة، والسرجان، ٢٠١٧) إلى اقتراح برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال الفعال لدي مديري المدارس في المملكة العربية السعودية، تم تطوير استبانة لقياس واقع مهارات الاتصال الفعال لدي مديري المدارس في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المعلمين. وتكونت عينة الدراسة (٣٢٥) معلماً و(٢٧٥) معلمة. وتم توزيع الاستبانة عليهم بعد إتمام إجراءات صدقها وثباتها، وذلك في العام الدراسي ٢٠١٣/٢٠١٤. وأظهرت نتائج الدراسة أن واقع مهارات الاتصال الفعال لمديري المدارس في المملكة العربية السعودية جاء بدرجة متوسطة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي (a<0.05) في واقع مهارات الاتصال الفعال لمديري المدارس في





المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المعلمين تعزي لمتغير الجنس على جميع مجالات أداة الدراسة وكانت الفروق لصالح الاناث، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي ( $a < 0.05$ ) في واقع مهارات الاتصال الفعال لمديري المدارس في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المعلمين تعزي لمتغير المؤهل العلمي، وكانت الفروق لصالح ذوي المؤهل العلمي (أقل من بكالوريوس). وأظهرت نتائج الدراسة أيضا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي ( $a < 0.05$ ) في واقع مهارات الاتصال الفعال لمديري المدارس في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المعلمين تعزي لمتغير الخبرة. وبناء على نتائج الدراسة تتم اقتراح برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال الفعال لمديري المدارس في المملكة العربية السعودية.

وهدفت دراسة (البدران، ٢٠١٨) التعرف على مدى تحقق الاتصال التربوي الفعال بين المعلمين وتلاميذهم من وجهة نظر المشرفين التربويين ومدراء المدارس، لذلك بنيت أداة خاصة بالبحث تحتوي على (٣٠) فقرة واستخرجت المؤشرات الإحصائية للأداة، طبقت على عينة البحث وهي (٢٨٠) مشرفا ومديرا، أظهرت النتائج عدم توافر وتحقيق الاتصال التربوي الفعال عند المعلمين وتلاميذهم وتحققه في عملية التعلم، بعدها قدم الباحث عدد من التوصيات والمقترحات.

### مشكلة الدراسة

يقوم المعلم في حياته المهنية اليومية بالعديد من العمليات الاتصالية؛ غير أنه يمكن الوقوف علي أهم اتجاهين في هذه العمليات، وهو الاتصال القائم بين المعلم وتلاميذه، والاتصال القائم بين المعلم وأقرانه في العمل، والنوع الثاني يمكن القول بنأثره بالكثير من العوامل التي يبرز أهمها من خلال المتغيرات المهنية والمتغيرات الأكاديمية والتعليمية، والمتغيرات الاجتماعية، وهو ما يقود الي التركيز على طبيعة هذه العملية الاتصالية بين المعلمين في المؤسسات التعليمية في دولة الكويت، وتأثير الذكاء الانفعالي عليها، فمع ظهور مفهوم الذكاء الانفعالي، فقد أشارت العديد من الدراسات على أهمية الذكاء الانفعالي في النجاح المهني والتأثير على العلاقات في محيط العمل، فكما يشير (Gardner, 1995) فإذا كان الذكاء الأكاديمي يسهم بنسبة (٢٠٪) للتنبؤ بالنجاح المهني، فإنه يدع مجالا واسعا بنسبة (٨٠٪) لباقي المتغيرات الأخرى، والتي من أهمها الذكاء الانفعالي.

ومن هنا تحاول الدراسة الحالية البحث في تأثير الذكاء الانفعالي على العمليات الاتصالية داخل البيئة التعليمية بمدارس الكويت، وبشكل خاص على التواصل بين رؤساء الأقسام والمعلمين، حيث سيتم الإجابة عن السؤال

الرئيسي التالي:



## ”ما تأثير الذكاء الانفعالي لرؤساء الأقسام على فاعلية الاتصال بينهم وبين المعلمين في مدارس التعليم الحكومي بمحافظة الفروانية بدولة الكويت؟“ أسئلة الدراسة

1. ما درجة الذكاء الانفعالي لرؤساء القسم العلمي؟
2. ما درجة جوده الاتصال الشخصي لرؤساء القسم العلمي من وجهة نظر المعلمين؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء الانفعالي لعينة الدراسة تعزى للمتغيرات التالية (الجنس- الخدمة الوظيفية - التخصص - المرحلة الدراسي)؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الاتصال الشخصي لدى رؤساء الأقسام من وجهة نظر عينة الدراسة تعزى للمتغيرات التالية (الجنس- الخدمة الوظيفية - التخصص - المرحلة الدراسي)؟
5. ما هو أثر الذكاء الانفعالي لرئيس القسم العلمي على فاعلية الاتصال الشخصي بينه وبين معلميه؟

### أهداف الدراسة

1. التعرف على درجة الذكاء الانفعالي لرؤساء القسم العلمي؟
2. التعرف على درجة جوده الاتصال الشخصي لرؤساء القسم العلمي من وجهة نظر المعلمين؟
3. الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء الانفعالي لعينة الدراسة تعزى للمتغيرات التالية (الجنس- الخدمة الوظيفية - التخصص - المرحلة الدراسي)؟
4. الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الاتصال الشخصي لدى رؤساء الأقسام من وجهة نظر عينة الدراسة تعزى للمتغيرات التالية (الجنس- الخدمة الوظيفية - التخصص - المرحلة الدراسي)؟
5. اختبار أثر الذكاء الانفعالي لرئيس القسم العلمي على فاعلية الاتصال الشخصي بينه وبين معلميه؟

### أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة الحالية من محاولة الكشف عن أثر الذكاء الانفعالي على فاعلية الاتصال بين رؤساء الأقسام والمعلمين في المدارس الحكومية في دولة الكويت، وهو ما قد يجعل نتائج هذه الدراسة مفيدة للمنظومة التعليمية في دولة الكويت، بأبعادها ومستوياتها المختلفة وذلك كما يلي:



- ١- المساهمة في بلورة عدد من الاستراتيجيات والأساليب الفاعلة والمؤثرة على العملية الاتصالية، والتي يمكن أن تفيد رؤساء الأقسام والمعلمين في زيادة فاعلية الاتصال مع أقرانهم أو مع المستويات التنظيمية الأدنى أو الأعلى
- ٢- تحديد أهم المشكلات والعقبات التي تواجه العملية الاتصالية بين رؤساء الأقسام والمعلمين، ومن ثم فإن تجنبها يساهم في زيادة الفاعلية الاتصالية.
- ٣- تساهم الدراسة الحالية في الكشف عن الطرق والوسائل التي تعمل على استثمار الذكاء الانفعالي في التواصل داخل المحيط المدرسي وهو ما ينعكس على فاعلية البيئة الاتصالية المدرسية في حال الإفادة من نتائج الدراسة الحالية.
- ٤- تسعى الدراسة الحالية إلى الوقوف على عدد من الأساليب والاستراتيجيات الفاعلة والمؤثرة في عملية التواصل بين المعلمين ورؤساء الأقسام، وهو ما يمكن أن يعطي مؤشراً على جودة البيئة المهنية والاتصالية في المدارس.

#### مصطلحات الدراسة

**الذكاء الانفعالي** هو القدرة على فهم الانفعالات الذاتية والتحكم فيها وتنظيمها وفق فهم انفعالات الآخرين والتعامل في المواقف الحياتية وفق ذلك (Mayer & Salovey, 1993, pp. 442 - 443)، كما يُعرف بأنه مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح في التفاعلات المهنية وفي مواقف الحياة المختلفة.

**ويقصد بالذكاء الانفعالي إجرائياً** مجموعة المهارات الانفعالية والاجتماعية (الوعي بالذات، التحكم في الاندفاعات، المثابرة، الحماس، الدافعية الذاتية، التقمص العاطفي، الاناقة أو اللياقة الاجتماعية) التي يستخدمها المعلمين في التواصل مع أقرانهم في محيط العمل بمدارس دولة الكويت.

**الاتصال** هو عملية نقل المعلومات من المرسل الى المتلقي سواء باستخدام وسيلة اتصال أو بدونها، وأحياناً يتبع ذلك تغذية مرتدة أو رد فعل، وينقسم الى عدة أنواع (اتصال ذاتي، اتصال شخصي مباشر (بدون وسيط)، اتصال شخصي غير مباشر (وسيط تكنولوجي)، اتصال جمعي، اتصال جماهيري) (صندوق و مزارى، ٢٠١٧).

**ويعرف الاتصال إجرائياً** في هذه الدراسة بأنه عملية نقل المعلومات والأفكار والآراء بين المعلمين في مدارس دولة الكويت، ويركز على الاتصال الشخصي المباشر بين المرسل والمستقبل للرسالة الاتصالية.

#### حدود الدراسة



الحدود البشرية: يتم تطبيق هذه الدراسة على رؤساء الأقسام والمعلمين العاملين بالمدارس الحكومية بمحافظة الفروانية بدولة الكويت.

الحدود المنهجية: تعتبر الدراسة الحالية دراسة مستعرضة للوقوف على أثر الذكاء الانفعالي لرؤساء الأقسام على جودة الاتصال الشخصي مع المعلمين في مدارس دولة الكويت.

### الطريقة والإجراءات

تقوم الدراسة الحالية على استخدام المنهج الوصفي لملاءمته لإجراء الدراسة حيث يساهم في وصف وتفسير أبعاد الظاهرة محل الدراسة، وذلك من خلال استخدام أداة الاستبيان، للتعرف على درجة الذكاء الانفعالي لرؤساء الأقسام، والتعرف كذلك على درجة جودة الاتصال الشخصي لرؤساء الأقسام من وجهة نظر المعلمين.

### مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المعلمين ورؤساء الأقسام بالمدارس الحكومية بمحافظة الفروانية بدولة الكويت (ابتدائي -متوسط - ثانوي) (مراحل ما قبل الجامعة)؛ أما عينة الدراسة فتم اختيارها وفقاً لأسلوب العينة الطبقية العشوائية، نظراً لدورها في إعطاء فرص متساوية لأفراد المجتمع، وشرائحه في الظهور والاختيار بالعينة، وقد تمثلت عينة الدراسة (ن = 719)؛ وقد تم سحب العينة من طبقتين أو شريحتين؛ شريحة رؤساء الأقسام وتمثلت العينة (ن = 116)، وشريحة المعلمين وتمثلت العينة (ن = 603)، وفيما يلي عرض لتوزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية.

### أ. عينة رؤساء الأقسام (ن = 116)

المتغير الشخصي	أقسام المتغير الشخصي	العدد	النسبة المئوية
1. الجنس	ذكر	32	27.6
	أنثى	84	72.4
	المجموع	116	%100
2. الخدمة الوظيفية	من سنة الى خمس سنوات	45	38.8
	6 الى 11 سنة	38	32.8
	12 سنة فأكثر	33	28.4
	المجموع	116	%100
3. التخصص التعليمي	أدبي	42	36.2



50.0	58	علمي	4. المرحلة الدراسية
13.8	16	عملي	
% 100	116	المجموع	
44.8	52	ابتدائي	
35.3	41	متوسط	
19.8	23	ثانوي	
% 100	116	المجموع	

جدول ١: توزيع العينة (ن= 116) حسب المتغيرات الشخصية

توزيع مفردات عينة الدراسة من رؤساء الأقسام (ن = 116) حسب النوع تشير الى نسبة الإناث بلغت (72.4%)؛ مقابل (27.6%) للذكور.

توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الخدمة الوظيفية توضح البيانات الواردة في الجدول (١) أن النسبة الأعلى كانت لسنوات الخدمة الوظيفية (من سنة الى خمس سنوات) بنسبة (38.8%) تلتها الخدمة الوظيفية من (٦ – ١١ سنة) بنسبة (32.8%).

توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير التخصص التعليمي توضح أن التخصص التعليمي الأكثر تكراراً بين عينة الدراسة كان للتخصص العلمي بنسبة (50%)، تلاه التخصص الأدبي بنسبة (36.2%)؛ ثم التخصص العملي بنسبة (13.8%).

توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير المرحلة الدراسية توضح أن المرحلة ابتدائي كانت الأكثر تمثلاً بعينة الدراسة بنسبة (44.8%) تلتها المرحلة المتوسطة والمرحلة الثانوية بنسب (35.3%)، (19.8%) على التوالي.

ب. عينة المعلمين (ن= 603)

المتغير الشخصي	أقسام المتغير الشخصي	العدد	النسبة المئوية
1. الجنس	ذكر	203	33.7
	أنثى	400	66.3
	المجموع	603	% 100
الخدمة الوظيفية	من سنة الى خمس سنوات	222	36.8
	٦ الى ١١ سنة	240	39.8
	١٢ سنة فأكثر	141	23.4
المجموع	603	% 100	
3. التخصص التعليمي	أدبي	203	33.7



50.9	307	علمي	
15.4	93	عملي	
% 100	603	المجموع	
41.3	249	ابتدائي	
30.2	182	متوسط	
28.5	172	ثانوي	4. المرحلة الدراسية
% 100	603	المجموع	

جدول ٢: توزيع العينة (ن=٦٠٣) حسب المتغيرات الشخصية

توزيع مفردات عينة الدراسة من المعلمين (ن=٦٠٣) حسب النوع تشير الى نسبة الإناث (المعلمات) بلغت (66.3%)؛ مقابل (33.7%) للذكور (المعلمين).

توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الخدمة الوظيفية توضح البيانات الوارده في الجدول (٢) أن النسبة الأعلى كانت لسنوات الخدمة الوظيفية من (٦ – ١١ سنة) بنسبة (39.8%) تلتها الخدمة الوظيفية من سنة الى ٥ سنوات بنسبة مقاربة (36.8%).

توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير التخصص التعليمي توضح أن التخصص التعليمي الأكثر تكراراً بين عينة الدراسة كان للتخصص العلمي بنسبة (50.9%)، تلاه التخصص الأدبي بنسبة (33.7%).

توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير المرحلة الدراسية توضح أن المرحلة الابتدائية كانت الأكثر تمثلاً بعينة الدراسة بنسبة (41.3%) تلتها المرحلة المتوسطة والمرحلة الثانوية بنسب مقاربة (30.2%)، (28.5%) على التوالي.

#### أداة الدراسة

لتحقيق هدف الدراسة المتمثل في التعرف على أثر الذكاء الانفعالي على الاتصال بين المعلمين ورؤساء الأقسام في مدارس التعليم العام بدولة الكويت، ولغايات جمع المعلومات من عينة الدراسة فقد قامت الباحثة باستخدام أداة الاستبانة؛ حيث قامت بتصميم استبانتين منفصلتين، أولهما تقوم على قياس الذكاء الانفعالي لرؤساء الأقسام؛ والاستبانة الثانية تم تطبيقها على عينة من المعلمين لقياس جودة الاتصال الشخصي لرؤساء الأقسام، وقد تم استخدام مقياس خماسي للتعبير عن درجات الموافقة تتراوح من (دائماً = ٥) الى (أبداً = ١).





### صدق أداة الدراسة وثباتها

(أ) **الصدق الظاهري:** تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من ( أعضاء الهيئة التدريسية المتخصصين) وقد تمت الاستجابة لآراء المحكمين وتم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل وإضافة في ضوء المقترحات المقدمة وبذلك خرجت الاستبانتين في صورتها النهائية (ملحق رقم ١، ٢).

(ب) **ثبات أداة الدراسة:** يقصد بثبات أداة الدراسة استقرار النتائج، أي مدى التوافق أو الاتساق في نتائج الاستبانة إذا طبقت على عينة استطلاعية ٣٥ فرد وفي ظروف مماثلة، وتم استخدام اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا، لقياس مدى التناسق في إجابات الباحثين على كل الأسئلة الموجودة في المقياس، كما يمكن تفسير معامل الفا كرونباخ بانها معامل الثبات الداخلي بين الاجابات، ويدل ارتفاع قيمته على درجة الثبات ويتراوح ما بين (٠ - ١) والجدول (٣) والجدول (٤) يبين نتائج ثبات الأداة لهذه الدراسة.

ألفا كرونباخ	
٠.762	حور الأول: إدارة الانفعالات
٠.805	حور الثاني: التعاطف
٠.779	حور الثالث: تنظيم الانفعالات
٠.796	حور الرابع: المعرفة الانفعالية
٠.793	حور الخامس: التواصل الاجتماعي
٠.935	محاور

جدول ٣: معاملات ثبات محاور الاستبيان لذكاء الانفعالي لرؤساء الأقسام ودرجته الكلية

ويوضح جدول (٣) قيم الثبات لمتغيرات الدراسة الرئيسية والتي تراوحت بين ٠,٨٠٥ و ٠,٧٦٢، كما بلغت قيمة معامل الثبات الكلي للاستبيان ٠,٩٣٥. وتدل مؤشرات كرونباخ ألفا أعلاه على تمتع أداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة.

ألفا كرونباخ	
٠.817	حور الأول: الشفافية
٠.784	حور الثاني: الاهتمام والمشاركة
٠.797	حور الثالث: مراعاة زمن الاتصال
٠.832	حور الرابع: توظيف وسائل الاتصال



جدول ٤ : معاملات ثبات محاور الاستبيان للاتصال الشخصي ودرجته الكلية

ويوضح جدول (٤) قيم الثبات لمتغيرات الدراسة الرئيسية والتي تراوحت بين ٠.832 و ٠.784 ، كما بلغت قيمة معامل الثبات الكلي للاستبيان ٠.963 . وتدل مؤشرات كرونباخ ألفا أعلاه على تمتع اداة الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات عال وبقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة.

عرض نتائج الدراسة

أولاً: الذكاء الانفعالي لرؤساء الأقسام

هدفت الدراسة التعرف على درجة الذكاء الانفعالي لرؤساء الأقسام بالمرحل التعليمية المختلفه قبل الجامعية بمحافظة الفروانية بدولة الكويت وللإجابة على سؤال الدراسة والذي نصه ما درجة الذكاء الانفعالي لرؤساء الأقسام العلمية؟ فقد حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الذكاء الانفعالي (إدارة الانفعالات، التعاطف، تنظيم الانفعالات، المعرفة الانفعالية، التواصل الاجتماعي) كما هو وارد بالجداول (٥، ٦، ٧، ٨، ٩) بنفس الترتيب، وفيما يلي عرض لنتائج أبعاد الذكاء الانفعالي، والمتوسط العام لجميع الأبعاد، وفقاً للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الذكاء الانفعالي .

تسلسل	الفقرات	متوسط الانحراف المعدلة اللفظية للمتد	الترتيب
1	ان اكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج	3	1.0
2	بالصبر عند أداء العمل	3	1.1
3	ان أكون مبتكراً مع تحديات الحياة	3	1.0
4	بالهدوء عند انجاز أي عمل أقوم به	3	1.1
5	انجاز المهام بنشاط وتركيز عال	3	1.0
6	أشعر بالتعب في وجود الضغط	3	1.0
7	تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط	3	1.1
8	ان انهمك في انجاز اعمالك رغم التحدي	3	1.0
9	تركيز انتباهي في الاعمال المطلوبة مني	3	1.1
10	ان انحي عواطفى جانباً عندما أقوم بإنجاز اعمالك	3	1.1
11	احتواء مشاعر الاجهاد التي تعوق ادائي لأعمالك	3	1.1
	المتوسط العام للمحور	3	1.1

جدول ٥ : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدلالة اللفظية والترتيب لبعث تنظيم الانفعالات



يلاحظ من خلال النتائج السابقة أن المتوسط العام لبعث تنظيم الانفعالات عند رؤساء الأقسام ٣,٥٦ بدلالة لفظية كبيرة؛ وقد جاء متوسط جميع فقرات المحور بدلالة لفظية كبيرة؛ عدا الفقرة الخاصة بـ " نادراً ما أشعر بالتعب في وجود الضغط " فقد جاءت بدلالة لفظية متوسطة، وحلت الفقرة الخاصة " أستطيع إنجاز المهام بنشاط وتركيز عال" في المرتبة الأولى بمتوسط ٣,٦٧ وجاء متوسط الفقرة الخاصة " أحاول ان أكون مبتكراً مع تحديات الحياة " في المرتبة الثانية بمتوسط ٣,٦٤.

وتشير النتائج السابقة الى تمتع أفراد العينة من رؤساء القسم بدرجة كبيرة من القدرة على تنظيم الانفعالات، وهو ما قد يكون مفيداً في محيط العمل، وفي التواصل الفعال مع الزملاء والمعلمين في مدارس دولة الكويت.

الترتيب	متوسط الحسناحراف المعيالة اللفظية للما	المتوسط	الفقرات	تسلسل
8	متوسطة	1.208	3.16	1 إذا ضايقتني زملائي في العمل بأسئلتهم المتكررة
6.5	كبيرة	1.064	3.78	2 اشارات الاتصالية التي تصدر من الاخرين
6.5	كبيرة	1.080	3.78	3 سعوبة في التحدث مع زملاء العمل الجدد
2	كبيرة	1.068	3.87	4 نى التأثير في زملائي في العمل
1	كبيرة	1.085	3.93	5 فسي موضع ثقة من زملائي في العمل
3	كبيرة			6 الاستجابة لرغبات وانفعالات زملائي في العمل اثناء الد
		1.046	3.86	
5	كبيرة	1.059	3.79	7 أثير قوي على زملائي في العمل في تحديد أهدافهم
4	كبيرة	1.052	3.82	٨ ملائي في العمل انني فعال تجاه احاسيس الاخرين
9	متوسطة	1.215	3.03	٩ علي آثار الغضب حينما يملكني الغضب
	كبيرة	1.097	3.67	المتوسط العام للمحور

جدول ٦ : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدلالة اللفظية والترتيب لبعث التواصل الاجتماعي

يتضح من البيانات الواردة في الجدول السابق أن المتوسط العام لبعث التواصل الاجتماعي عند رؤساء الأقسام ٣,٦٧ بدلالة لفظية كبيرة؛ وقد جاء متوسط جميع فقرات المحور بدلالة لفظية كبيرة؛ عدا الفقرتين " اغضب إذا ضايقتني



زملائي في العمل بأسنلتهم المتكررة " و " لا تظهر علي آثار الغضب حينما يتمكن الغضب " فقد جاءتا بدلالة لفظية متوسطة، وحلت الفقرة الخاصة " اعتبر نفسي موضع ثقة من زملائي في العمل " في المرتبة الأولى بمتوسط ٣,٩٣ وجاء متوسط الفقرة الخاصة " قادر على التأثير في زملائي في العمل " في المرتبة الثانية بمتوسط ٣,٨٧. تعد نتائج هذا البعد هامه جدا، حيث تربط بين متغيري الدراسة الذكاء الانفعالي، والاتصال الشخصي، ومن ثم فإن ثمة وجود علاقات متبادلة قد تكون ناتجة عن هذا البعد، بالإضافة الى أهمية ما أشارت اليه نتائج الدراسة من حصول هذا البعد على متوسط كبير بين أبعاد الذكاء الانفعالي لرؤساء الأقسام مما قد يكون له أثر في العلاقة بين الذكاء الانفعالي لرؤساء الأقسام، وجودة الاتصال الشخصي مع المعلمين، وهو ما تحاول الدراسة الحالية البحث عنه واختباره.

وفيما يلي التحليل الوصفي لمتوسطات جميع أبعاد الذكاء الانفعالي للوصول الى الدلالة اللفظية العامة، وترتيب أبعاد الذكاء الانفعالي وفقاً لنتائج الدراسة المطبقة على رؤساء الأقسام بمدارس التعليم العام بمحافظة الفروانية بدولة الكويت.

المحور	المتوسط الانحراف المعياري	الدلالة اللفظية للمرتبة حسب الم
حور الأول: إدارة الانفعالات	3.56	1.143 كبيرة ٤
حور الثاني: التعاطف	3.81	1.065 كبيرة ١
حور الثالث: تنظيم الانفعالات	3.56	1.110 كبيرة ٤
حور الرابع: المعرفة الانفعالية	3.56	1.133 كبيرة ٤
حور الخامس: التواصل الاجتماعي	3.67	1.097 كبيرة ٢
جميع المحاور	3.63	1.110 كبيرة

جدول ٧: التحليل الوصفي لمتوسطات جميع أبعاد الذكاء الانفعالي

بالنظر لنتائج السابقة يلاحظ أن المتوسط العام لجميع أبعاد الذكاء الانفعالي عند رؤساء الأقسام ٣,٦٣ بدلالة لفظية كبيرة؛ وقد جاءت جميع متوسطات الأبعاد بدلالة لفظية كبيرة؛ وقد حل بعد التعاطف في المرتبة الأولى ضمن أبعاد الذكاء الانفعالي لرؤساء الأقسام بمراحل التعليم قبل الجامعي في مدارس محافظة الفروانية بدولة الكويت، يليه بُعد التواصل الاجتماعي، وفي المرتبة الثالثة جاء كل من بُعد المعرفة الانفعالية وتنظيم الانفعالات وإدارة الانفعالات،



وتختلف نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (العمرات، ٢٠١٤) التي أشارت نتائجها إن مستوى الذكاء الانفعالي لدى مديري المدارس قد جاء بدرجة متوسطة.

### ثانياً: جودة الاتصال الشخصي

هدفت الدراسة التعرف على درجة جودة الاتصال الشخصي لرؤساء الأقسام من وجهة نظر المعلمين بالمراحل التعليمية قبل الجامعية بمحافظة الفروانية بدولة الكويت وللإجابة على سؤال الدراسة والذي نصه ما درجة جودة الاتصال الشخصي لرؤساء الأقسام العلمية؟ فقد حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للاتصال، وذلك كما يلي:

ترتيب	متوسط الحسراتف المدلالة اللفظية للمتر	الفقرات	تسلسل
2	كبيرة 1.171	٣,٤٤	1 اتصال بين المعلمين باستمرار.
1	كبيرة 1.078	3.71	2 تماعات القسم لتنمية وتوجيه المعلمين في ميدان العمل
6	متوسطة 1.212	3.37	3 على وجهات النظر المختلفة للمعلمين
5	متوسطة 1.196	3.38	4 للرسائل الموجهة إليه من قبل المعلمين.
3	متوسطة 1.178	3.40	5 المعلمين في النقاش أثناء الاجتماعات.
4	متوسطة 1.209	3.39	6 المعلمين على التجديد والابتكار.
8	متوسطة 1.242	3.19	7 تيات الاتصال الحديثة للمعلمين.
7	متوسطة 1.280	3.21	٨ هارات الاتصال الجيدة لدى المعلمين.
	متوسطة 1.196	3.39	المتوسط العام للمحور

جدول ٨: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدلالة اللفظية والترتيب لمحور مجال الاهتمام والمشاركة

بالنظر للجدول السابق يلاحظ أن المتوسط العام لبعء الاهتمام والمشاركة لدى رؤساء الأقسام ٣,٣٩ بدلالة لفظية متوسطة؛ وقد جاء متوسط معظم فقرات البعد بدلالة لفظية متوسطة؛ وحلت الفقرة "يعقد اجتماعات القسم لتنمية وتوجيه المعلمين في ميدان العمل" في المرتبة الأولى بمتوسط ٣,٧١ وجاء متوسط الفقرة الخاصة "يوفر تقنيات الاتصال الحديثة للمعلمين" في المرتبة الأخيرة بمتوسط ٣,١٩.

وترى الباحثة أن بعد الاهتمام والمشاركة يعد بعداً هاماً من أبعاد الاتصال خاصة بالنسبة للمستقبل (المعلمين) حيث أن المتلقي أو المستقبل في المستوى التنظيمي الأقل، يقدر ما يقوم به الرئيس أو المسؤول في المستوى التنظيمي



الأعلى من مشاركة واهتمام بالمرؤوسين، سواء من خلال متابعة الاتصال او الاهتمام بوجهات نظر المرؤوسين، او حتى من خلال التدريب والتنمية على مهارات الاتصال الجديدة لدى المرؤوسين. كما تجدر الإشارة الى أن النتائج تشير إلى أهمية اهتمام رؤساء الأقسام باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة للتواصل مع المعلمين، وقد حازت هذه الفقرة على نسبة كبيرة من اهتمام المعلمين في تقييم مهارات الاتصال الشخصي لرؤساء الأقسام وذلك نتيجة التطورات التكنولوجية التي فرضت نفسها على العملية التعليمية خاصة بعد الاعتماد شبه الكامل عليها أثناء جائحة كورونا وما بعدها. ومن ثم فإن التقنيات الرقمية أصبحت وإجادتها قد أصبحت من الركائز الضرورية اللازمة لرؤساء الأقسام من وجهة نظر المعلمين.

ترتيب	متوسط الانحراف المعياري للمعجالة اللفظية للمة	الفقرات	تسلسل
2	كبيرة	3	1
1	كبيرة	3	2
3	متوسطة	3	3
5	متوسطة	2	4
4	متوسطة	3	5
	متوسطة	3	المتوسط العام للمحور

جدول ٩ : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والدلالة اللفظية والترتيب لبعث توظيف وسائل الاتصال

بالنظر للجدول السابق يلاحظ أن المتوسط العام لبعث توظيف وسائل الاتصال لدى رؤساء الأقسام ٣,٢٣ بدلالة لفظية متوسطة؛ وقد جاء متوسط معظم فقرات البعث بدلالة لفظية متوسطة؛ وحلت الفقرة " يعمل على تفعيل الزيارات الميدانية للحصول على معلومات أكثر دقة" في المرتبة الأولى بمتوسط ٣,٦٣ وجاء متوسط الفقرة الخاصة " يستخدم البريد الإلكتروني لتبادل المعلومات" في المرتبة الأخيرة بمتوسط ٢,٦٠.

وتعكس النتائج السابقة صدق نتائج الدراسة واتساقها، وذلك من خلال توافق نتائج بعث " الاهتمام والمشاركة" والذي حلت فيه فقرة " يوفر تقنيات الاتصال الحديثة للمعلمين" في المرتبة الأخيرة، مع نتائج بعث "توظيف وسائل الاتصال" والذي حلت فيه فقرة " يستخدم البريد الإلكتروني لتبادل المعلومات"، لتؤكد على ضعف استخدام تقنيات الاتصال الحديثة والتي من بينها البريد الإلكتروني من قبل رؤساء الأقسام مع المعلمين، وهذا يشير إلى ضرورة اهتمام رؤساء الأقسام باستخدام وسائل الاتصال الحديثة في التواصل مع المعلمين، والتي من بينها وسائل التواصل الاجتماعي،





خاصة مع التحولات التي شهدها العالم مع جائحة كورونا وما تبع ذلك من الاعتماد الكبير علي الوسائل التكنولوجية في العملية التعليمية، ومن ثم تظهر الحاجة لتفعيل الاتصال المواجهي بين رؤساء الأقسام والمعلمين من خلال العمل على " تفعيل الزيارات الميدانية للحصول على معلومات أكثر دقة".

المحور	المتوسط لانحراف المعيارية اللفظية للمرتيب حسب اله	متوسطة	متوسطة
حور الأول: الشفافية	3.31	1.249	3
حور الثاني: الاهتمام والمشاركة	3.39	1.196	1
حور الثالث: مراعاة زمن الاتصال	3.33	1.170	2
حور الرابع: توظيف وسائل الاتصال	3.23	1.237	4
جميع المحاور	3.31	1.213	متوسطة

جدول ١٠: التحليل الوصفي لمتوسطات جميع الاتصال الشخصي

يلاحظ من الجدول أن الدلالات اللفظية للمتوسط العام لجميع المحاور كبيرة بمتوسط 3.31 و انحراف معياري 1.213، وقد كانت الدلالات اللفظية لجميع متوسطات محاور الدراسة متوسطة؛ وقد جاء في المرتبة الأولى متوسط محور مجال الاهتمام والمشاركة بمتوسط 3.39 و انحراف معياري 1.196، وجاء ثانيا محور مراعاة زمن الاتصال بمتوسط 3.33 و انحراف معياري 1.170 وجاء ثالثا محور مجال الشفافية بمتوسط 3.31 و انحراف معياري 1.249، وجاء أخيرا محور مجال توظيف وسائل الاتصال بمتوسط 3.23 و انحراف معياري 1.213.

### ثالثاً: الفروق في الذكاء الانفعالي

هدفت الدراسة التعرف على الفروق في درجة الذكاء الانفعالي لرؤساء الأقسام بالمراحل التعليمية قبل الجامعية بمحافظة الفروانية بدولة الكويت وللإجابة على سؤال الدراسة والذي نصه هل توجد فروق ذات دلالة احصائية لمستوى الذكاء الانفعالي لعينة الدراسة تعزى للمتغيرات التالية (الجنس)؟؛ وفيما يلي سيتم تطبيق اختبار t لعينتين مستقلتين، لاختبار وجود فروق في محاور الدراسة حسب متغير الجنس.

المقياس	الدرجة الوظيفية	حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة اختبار درجات الحر الدلالة الإحصائية
الأول: إدارة الانفعالات	ذكور	32	3.86	.681	.020*
	إناث	84	3.44	.913	
الثاني: التعاطف	ذكور	32	3.95	.811	.272



المتغير	الذكور	الإناث	المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة التبادلية	المتغير
الثالث: تنظيم الانفعالات	32	84	3.75	1.083	0.218	ذكور
	32	84	3.49	1.090	0.218	إناث
الرابع: المعرفة الانفعالية	32	84	3.83	1.090	0.050	ذكور
	32	84	3.46	0.958	0.050	إناث
الخامس: التواصل الاجتماعي	32	84	3.90	1.090	0.102	ذكور
	32	84	3.59	0.979	0.102	إناث
المتوسط العام	32	84	3.86	1.090	0.035*	ذكور
	32	84	3.54	0.928	0.035*	إناث

\* الفروق دالة عند مستوى دلالة إحصائية 5%

\*\* الفروق دالة عند مستوى دلالة إحصائية 1%

جدول 11: اختبارات لعينتين مستقلتين لاختبار وجود فروق في محاور الدراسة حسب متغير الجنس

يتضح من الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء الانفعالي لعينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس حيث كانت الدلالات الوظيفية لاختبارات أكبر من 0.05.

#### رابعاً: الفروق في جودة الاتصال الشخصي

هدفت الدراسة التعرف على الفروق في جودة الاتصال الشخصي لرؤساء الأقسام من وجهة نظر الباحثين (المعلمين) بالمراحل التعليمية قبل الجامعية بمحافظة الفروانية بدولة الكويت وللإجابة على سؤال الدراسة والذي نصه هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى جودة الاتصال الشخصي لعينة الدراسة تعزى للمتغيرات التالية (الجنس)؟؛ وفيما يلي سيتم تطبيق اختبار t لعينتين مستقلتين، لاختبار وجود فروق في محاور الاتصال حسب متغير الجنس.

المقياس	الدرجة الوظيفية	حجم العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	القيمة التبادلية	المتغير
الأول: الشفافية	203	400	3.20	1.152	0.075	ذكور
	203	400	3.37	1.011	0.075	إناث
الثاني: الاهتمام والمشاركة	203	400	3.25	1.171	0.031*	ذكور
	203	400	3.46	1.003	0.031*	إناث
الثالث: مراعاة زمن الاتصال	203	400	3.25	1.209	0.217	ذكور
	203	400	3.38	1.000	0.217	إناث
الرابع: توظيف وسائل الاتصال	203	400	3.12	1.181	0.076	ذكور



			0.962	3.29	400	إناث	
			1.142	3.21	203	ذكور	المتوسط العام
	0.078	347	-1.767				
			0.950	3.37	400	إناث	

\* الفروق دالة عند مستوى دلالة إحصائية 5%

\*\* الفروق دالة عند مستوى دلالة إحصائية 1%

جدول ١٢ : اختبارات لعينتين مستقلتين لاختبار وجود فروق في محاور الاتصال حسب متغير الجند

يلاحظ من نتائج اختبار وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المحور الثاني: الاهتمام والمشاركة حسب متغير الجنس، فقد كانت الدلالات الوظيفية لاختبار أقل من ٠.٠٥ ، فقد كانت قيمة اختبار  $t = -2.170$  بدلالة إحصائية  $0.031$  ، بينما باقى المحاور غير دالة إحصائياً فقد كانت الدلالات الوظيفية لاختبار أكبر من ٠.٠٥ . وبالتالي يوجد دليل بوجود اختلاف متوسطات محاور الدراسة باختلاف الجنس يرجع الى اختلاف محور الاهتمام والمشاركة.

#### خامساً: أثر الذكاء الانفعالي على فعالية الاتصال

هدفت الدراسة التعرف على أثر الذكاء الانفعالي على فعالية الاتصال الشخصي بين رؤساء الأقسام والمعلمين، بالمرحلة التعليمية قبل الجامعية بالمدارس الحكومية بمحافظة الفروانية بدولة الكويت وللإجابة على سؤال الدراسة والذي نصه ما هو أثر الذكاء الانفعالي لرئيس القسم العلمي على فعالية الاتصال الشخصي بينه وبين معلميه؟ فقد تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من أثر الذكاء الانفعالي لرئيس القسم العلمي بمحاویره (إدارة الانفعالات، التعاطف، تنظيم الانفعالات، المعرفة الانفعالية، التواصل الاجتماعي) على فاعلية الاتصال بين المعلمين ورؤساء أقسامهم في مدارس التعليم الحكومي.

المتغير التابع	الحرية	مستوى الدلالة	المحسوبة F	معامل التحديد ( $R^2$ ) الارتباط	t	مستوى الدلالة
		0.000	194762.86	0.85	0.92	
				معامل الانحدار $\beta$		
فعالية الاتص	بين المجاميع	5	ثابت	0.027	0.120	0.083
			إدارة الانفعالات	0.173	154.071	0.000**
	البواقي	110	التعاطف	0.301	182.502	0.000**
			تنظيم الانفعالات	0.087	107.638	0.000**



المجموع	١١٥	المعرفة الانفعالية	0.204	135.291	**0.000
		التواصل الاجتماعي	0.189	196.037	**0.000

جدول ١٣: نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الذكاء الانفعالي لرئيس القسم العلمي على فاعلية الاتصال الشخصي بينه وبين معلميه

\*\* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ١%  
يوضح الجدول السابق أثر الذكاء الانفعالي لرئيس القسم العلمي بمحاوره (إدارة الانفعالات، التعاطف، تنظيم الانفعالات، المعرفة الانفعالية، التواصل الاجتماعي) على فاعلية الاتصال بين المعلمين ورؤساء أقسامهم في مدارس التعليم الحكومي حيث اظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة احصائية للذكاء الانفعالي بأبعاده (إدارة الانفعالات، التعاطف، تنظيم الانفعالات، المعرفة الانفعالية، التواصل الاجتماعي) على فاعلية الاتصال بين المعلمين ورؤساء أقسامهم في مدارس التعليم الحكومي حيث بلغ معامل الارتباط ١ عند مستوى معنوية ٠,٠١ وهو ارتباط تام بين الذكاء الانفعالي لرئيس القسم و جودة الاتصال بين رؤساء الأقسام والمعلمين؛ اما معامل التحديد فقد بلغ ايضا ٠,٨٥ اي ان 85% من التغيرات في فاعلية وجودة الاتصال بين المعلمين ورؤساء أقسامهم ناتج عن التغيير في الذكاء الانفعالي لرئيس القسم وابعاده كما بلغت قسمة درجة التأثير  $\beta$  (٠,١٧٣) لإدارة الانفعالات، (٠,٣٠١) للتعاطف، (٠,٠٨٧) لتنظيم الانفعالات، (٠,٢٠٤) للمعرفة الانفعالية و (٠,١٨٩) للتواصل الاجتماعي. وهذا يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في مستوى الذكاء الانفعالي لرئيس القسم وابعاده يؤدي الى زيادة في فاعلية الاتصال الشخصي بين رؤساء الأقسام والمعلمين بقيمة (٠,١٧٣) لإدارة الانفعالات، (٠,٣٠١) للتعاطف، (٠,٠٨٧) لتنظيم الانفعالات، (٠,٢٠٤) للمعرفة الانفعالية و (٠,١٨٩) للتواصل الاجتماعي. ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة ف المحسوبة والتي بلغت (194762,86) وهي دالة عند مستوى معنويه ٠,٠١؛ ويؤكد ذلك على وجود تأثير ذي دلالة احصائية للذكاء الانفعالي بأبعاده (إدارة الانفعالات، التعاطف، تنظيم الانفعالات، المعرفة الانفعالية، التواصل الاجتماعي) على فاعلية الاتصال بين رؤساء الأقسام والمعلمين في مدارس التعليم الحكومي بمحافظة الفروانية بدولة الكويت عند مستوى معنويه ٠,٠١.

وتعكس النتائج السابقة أهمية وتأثير الذكاء الانفعالي على جودة الاتصال الشخصي بين رؤساء الأقسام والمعلمين، ونلاحظ وجود علاقة طردية بين الذكاء الانفعالي والاتصال الشخصي، فكلما زاد مستوى الذكاء الانفعالي لدى رؤساء الأقسام، زادت فاعلية وجودة الاتصال بين رؤساء الأقسام والمعلمين والعكس صحيح.



## أهم النتائج والتوصيات

### أ. أهم النتائج:

خلصت الدراسة الحالية إلى عدد من النتائج، وفيما يلي عرض لأهم نتائج الدراسة:

1. جاءت عبارة "تساعدني مشاعري الصادقة على النجاح في عملي" في المرتبة الأولى ضمن بعد إدارة الانفعالات في مقياس الذكاء الإنفعالي لرؤساء الأقسام بمدارس محافظة الفروانية بدولة الكويت.
2. جاءت عبارة الخاصة "أستمع لزملائي بشكل فعال" في المرتبة الأولى ضمن بعد التعاطف للذكاء الانفعالي، بينما جاءت عبارة "أشفق على زملائي لإحساسي الشديد بمشاعرهم" في المرتبة الأخيرة.
3. فيما يتعلق بمحور تنظيم الانفعالات ضمن الذكاء الانفعالي فقد جاءت بدلالة لفظية كبيرة، فقد حلت عبارة "أستطيع انجاز المهام بنشاط وتركيز عال" في المرتبة الأولى؛ وفي المرتبة الثانية عبارة "أحاول ان أكون مبتكرا مع تحديات الحياة".
3. حلت عبارة "أراعي مشاعر المحيطين بي من العاملين" في المرتبة الأولى بمتوسط 3,97 وعبارة "أعتبر نفسي مسؤولا عن مشاعري" في المرتبة الثانية بمتوسط 3,87. ضمن بعد المعرفة الانفعالية بمقياس الذكاء الانفعالي لرؤساء الأقسام.
4. فيما يتعلق ببعد التواصل الاجتماعي على مقياس الذكاء الانفعالي لرؤساء الأقسام، فقد حلت عبارة "أعتبر نفسي موضع ثقة من زملائي في العمل" في المرتبة الأولى بمتوسط 3,93 وعبارة "قادر على التأثير في زملائي في العمل" في المرتبة الثانية بمتوسط 3,87.
5. بلغ المتوسط العام لجميع أبعاد الذكاء الانفعالي عند رؤساء الأقسام 3,63 بدلالة لفظية كبيرة؛ وقد جاءت جميع متوسطات الأبعاد بدلالة لفظية كبيرة؛ وقد حل بعد التعاطف في المرتبة الأولى، يليه بعد التواصل الاجتماعي، وفي المرتبة الثالثة جاء كلا من بعدي المعرفة الانفعالية وتنظيم الانفعالات.
6. فيما يتعلق بمقياس جودة الاتصال الشخصي لرؤساء الأقسام فقد جاءت الدلالات اللفظية للمتوسط العام لجميع المحاور كبيرة بمتوسط 3,31 و انحراف معياري 1,098، وقد جاء في المرتبة الأولى متوسط محور مجال الاهتمام والمشاركة، وفي المرتبة الثانية حل محور مراعاة زمن الاتصال في الاتصال، ثم في المرتبة الثالثة الشفافية، ثم في المرتبة الأخيرة محور توظيف وسائل الاتصال.



٧. بلغ المتوسط العام لبعده الشفافية لدى رؤساء الأقسام ٣,٣١ بدلالة لفظية متوسطة؛ وحلت الفقرة " يتواصل رئيس القسم مع المعلمين من خلال قنوات اتصال متعددة" في المرتبة الأولى بمتوسط ٣,٥٦.
  ٨. جاء المتوسط العام لبعده الاهتمام والمشاركة لدى رؤساء الأقسام ٣,٣٩ بدلالة لفظية كبيرة؛ وحلت الفقرة " يعقد اجتماعات القسم لتنمية وتوجيه المعلمين في ميدان العمل" في المرتبة الأولى بمتوسط ٣,٧١؛ بينما جاء في المرتبة الأخيرة عبارة " يوفر تقنيات الاتصال الحديثة للمعلمين" بمتوسط ٣,١٩.
  ٩. حلت عبارة " يعقد اجتماعات القسم لتنمية وتوجيه المعلمين في ميدان العمل" في المرتبة الأولى بمتوسط ٣,٥١ ضمن بعد مراعاة زمن الاتصال بمقياس جودة الاتصال لرؤساء الأقسام، بينما جاءت عبارة يعطي المعلمين الوقت الكافي لإبداء الآراء عند الاتصال بهم" في المرتبة الأخيرة بمتوسط ٣,٢٨.
  ١٠. بلغ المتوسط العام لبعده توظيف وسائل الاتصال لدى رؤساء الأقسام ٣,٢٣ بدلالة لفظية متوسطة؛ يعمل على تفعيل الزيارات الميدانية للحصول على معلومات أكثر دقة" في المرتبة الأولى بمتوسط ٣,٦٣.
  ١١. توضح نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة احصائية للذكاء الانفعالي بأبعاده (إدارة الانفعالات، التعاطف، تنظيم الانفعالات، المعرفة الانفعالية، التواصل الاجتماعي) على فاعلية الاتصال بين المعلمين ورؤساء أقسامهم في مدارس التعليم الحكومي اذ بلغ معامل الارتباط ١ عند مستوى معنوية ٠,٠١ وهو ارتباط تام بين الذكاء الانفعالي لرئيس القسم و جودة الاتصال بين رؤساء الأقسام والمعلمين.
- ب. أهم التوصيات:**

استناداً الى نتائج الدراسة الحالية خلصت الباحثة الى عدد من التوصيات المتعلقة بهذه الدراسة، وفيما يلي عرض لأهم التوصيات الخاصة بالدراسة:

١. أهمية إدخال برامج تنمية وتعليم مهارات الذكاء الانفعالي في المناهج المدرسية والبرامج الإرشادية.
٢. بناء برامج تربوية تعمل على تنمية الذكاء الانفعالي لما له من أهمية في البيئة الاتصالية المدرسية.
٣. إجراء المزيد من الدراسات حول العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاتصال الشخصي في المجال التربوي، مع إمكانية التركيز على مستويات التأثيرات والعلاقات بين المعلمين والطلاب.
٤. ضرورة تدريب القيادة التربوية والمدرسية على الذكاء الانفعالي، وكيفية استثماره في المحيط المدرسي.
٥. إجراء المزيد من الدراسات لوضع برامج تدريبية لتطوير مهارات الاتصال الفعال لدى القيادات التربوية والمعلمين في مدارس الكويت.





٦. أهمية التقييم الدوري لمهارات الاتصال لدى كلاً من المعلمين ورؤساء الأقسام بدولة الكويت.
٧. ضرورة اجراء دورات تدريبية لتنمية واكساب العاملين لمهارات التعلم عن بعد بما يخدم ميدان العمل التربوي تحسباً لأي ظروف طارئة من شأنها عرقلة العمل التربوي.

### قائمة المصادر والمراجع

#### أولاً: المراجع العربية

- أبو زيد، عبد الباقي عبد المنعم. (٢٠١٤). تقويم مهارات الاتصال لدى معلمي المواد التجارية بالتعليم الثانوي بمملكة البحرين. مجلة العلوم التربوية والنفسية: جامعة البحرين - مركز النشر العلمي، مج ١٥، ع ١، ٦٦٥ - ٦٩١.
- الأمين، محمد السيد محمد، الحاروني، إيمان حسن، وإسماعيل، هويدا عبد الحميد. (٢٠١٠). الذكاء الانفعالي وعلاقته بمحددات الكفاءة المهنية في ضوء معايير الجودة لمعلمي التربية الرياضية. المؤتمر العلمي الدولي الثالث عشر - التربية البدنية والرياضة - تحديات الألفية الثالثة: جامعة حلوان - كلية التربية الرياضية للبنين بالهرم، مج ٥، حلوان: كلية التربية الرياضية للبنين بالهرم، جامعة حلوان، ٢٤٣ - ٢٩٠.
- البدران، عبد الزهرة لفته عداي. (٢٠١٨). ما مدى تحقق الاتصال التربوي الفعال لدى المعلمين من وجهة نظر المدراء والمشرفين التربويين. مجلة أبحاث البصرة للعلوم الإنسانية: جامعة البصرة - كلية التربية للعلوم الإنسانية، مج ٤٣، ع ٤٤، ١٠٥ - ١٢٩.
- بنات، سهيلة محمود صالح، وعثمان، غادة هاشم أحمد. (٢٠١٢). درجة امتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بالأمن النفسي لدى الطلبة. مجلة كلية التربية: جامعة بنها - كلية التربية، مج ٢٣، ع ٩١، ١٣٥ - ١٧٣.
- جمال خليل أحمد الخالدي، هشام أحمد محمود غراب، شمس صالح بنات، وماجد وصفي حرب. (يوليو، ٢٠١٤). السيرة النبوية الشريفة الذكاء الانفعالي و الترقى بالعلاقات الاجتماعية: دروس من السيرة النبوية الشريفة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، ٢٢(٣)، ١ - ٢٧.
- حسن، محمود محمد شبيب، محمد، محمود محمد اليمنى مصطفى، و الدردير، عبدالمنعم أحمد محمود. (٢٠١٧). الذكاء الانفعالي وأهميته في الحياة المهنية في مجال التربية الفكرية. مجلة العلوم التربوية: جامعة جنوب الوادي - كلية التربية بقنا، ع ٣٠، ٤٤٥ - ٤٦٣.



- الحمد، نوار قاسم، والعبادي، احمد عبد الله. (٢٠١٦). واقع مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس في لواء الأغوار الشمالية في الأردن. مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس: جامعه دمشق - كلية التربية، مج ١٤، ٢٤، ١٩٦ - ٢٢٥.
- الدوسري، شارع بن عائض آل وديان. (٢٠١٥). درجة ممارسة مدراء المدارس لمهارات التواصل الفعال في مراحل التعليم العام بمحافظة وادي الدواسر. مستقبل التربية العربية: المركز العربي للتعليم والتنمية، مج ٢٢، ٩٩٤، ١٩٧ - ٢٣٨.
- زيد عثمان بن صالح الهبيرة. (٢٠١٤). برنامج تدريبي مقترح لتطوير مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس في المملكة العربية السعودية. رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية. عمان، الأردن.
- سامي محمد ملحم، ومحمد خليل عباس. (أكتوبر، ٢٠١٢). الذكاء الانفعالي والتكيف الأكاديمي والاجتماعي وتقدير الذات: دراسة مقارنة بين المراهقين الدوجماتيين ونظرائهم العاديين. مجلة كلية التربية، ٢٣ (٩٢)، ٨١ - ١١٦.
- سمارة، علي، والعساف، جمال عبد الفتاح عوض. (٢٠١٣). درجة توافر مهارات الاتصال الفعال لدى معلمي اللغة العربية في مدارس وكالة الغوث في الأردن من وجهة نظر الطلاب وعلاقتها بتحصيلهم. مجلة جامعة النجاح للأبحاث - العلوم الإنسانية: جامعة النجاح الوطنية، مج ٢٧، ٩٤، ١٩٥٥ - ١٩٨٢.
- طيب، عزيزة بنت عبد الله بن عبد الرحمن، والشمري، وفاء مشعان عواد. (٢٠١٦). ممارسات مهارات الاتصال الفعال لدى المشرفات التربويات للمرحلة المتوسطة بمحافظة حفر الباطن: دراسة ميدانية. دراسات عربية في التربية وعلم النفس: رابطة التربويين العرب، عدد خاص، ١٦٥ - ١٩١.
- عبد العزيز شريف. (٢٠٠٩). مقدمة في سيكولوجية الاتصال والإعلام. الإسكندرية، مصر: دار المعرفة الجامعية.
- العمرات، محمد سالم. (٢٠١٤). مستوى الذكاء الانفعالي وعلاقته بفاعلية القائد لدى مديري المدارس ومديراتها في الأردن. المجلة الأردنية في العلوم التربوية: جامعة اليرموك - عمادة البحث العلمي، مج ١٠، ٢٤، ١٧٧ - ١٩٠.



- العنيزات، صباح حسن حمدان. (٢٠١٧). الذكاء الانفعالي: دراسة مقارنة بين الطلبة المتفوقين أكاديمياً والطلبة العاديين في المرحلة الأساسية في الأردن وعلاقتها بمتغيري الجنس والعمر. مجلة العلوم التربوية: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، ٩٤، ٤٢٩ - ٤٨١.
- فاروق السيد عثمان. (سبتمبر، ١٩٩٨). الذكاء الانفعالي: مفهومه وقياسه. مجلة كلية التربية بالمنصورة، ٣٨، ٣١ - ٢.
- فرج شعبان. (٢٠٠٩). الاتصالات الإدارية. عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- الكيكي، محسن محمود أحمد. (٢٠١١). الذكاء الانفعالي لدى الطلبة المتميزين. مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية: جامعة الموصل - كلية التربية الأساسية، مج ١٠، ع ٢، ١ - ٢٣.
- مامليسي، سامان علي محمد. (٢٠١٨). المعلم والذكاء الانفعالي داخل الفصل الدراسي: مقارنة بين الفكر التربوي الإسلامي والدراسات التربوية المعاصرة. مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع: كلية الإمارات للعلوم التربوية، ٢٦٤، ٢٢٧ - ٢٤٢.
- محمد الجفيري. (٢٠١٥). مهارات الاتصال. الدوحة، قطر: دار صناع الإبداع للإنتاج والتوزيع.
- محمد صندوق، وأحمد مزارى. (٢٠١٧، ٠٧ ١٦). كلية العلوم الاجتماعية والانسانية. تاريخ الاسترداد ١٠، ٢٠١٩، من جامعة الجلفة: <http://dspace.univ-djelfa.dz:8080/xmlui/handle/123456789/599>
- المسيليم، محمد يوسف. (٢٠١٤). أبعاد الاتصال السائدة وأهم معوقاتها لدى مديري ومديرات المدارس المتوسطة في منطقة العاصمة التعليمية في دولة الكويت من وجهة نظر المعلمين والمعلمات. مجلة كلية التربية: جامعة عين شمس - كلية التربية، ٣٨٤، ج ٢، ٣٦٠ - ٤٠٧.
- المصري، محمد. "الذكاء الانفعالي (٢٠٠٧): دراسة مقارنة بين المتفوقين تحصيلياً والعاديين من طلبة المرحلة الجامعية." مجلة كلية التربية: جامعة عين شمس - كلية التربية ع ٣١، ج ٢: ١٥٧ - ١٧٥.
- الموسوي، عباس نوح. (٢٠٠٨). قياس مستوى الذكاء الأنفعالي لدى طلبة الجامعة. مجلة كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية: جامعة الكوفة - كلية التربية للبنات للعلوم الإنسانية، مج ٢، ع ٢، ١٤٧ - ١٦٥.
- الناقة، صلاح أحمد عبد الهادي، وشيخ العيد، إبراهيم سليمان. (٢٠١١). مهارات التواصل الصفي ومستوى أدائها لدى معلمي اللغة العربية والعلوم بالمرحلة الأساسية. أعمال مؤتمر: التواصل والحوار التربوي.. نحو مجتمع فلسطيني أفضل: الجامعة الإسلامية بغزة، غزة: الجامعة الإسلامية - كلية التربية، ٣٤١ - ٣٨٩.



المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية

العدد السابع والستين شهر ( ديسمبر ) 2023

ISSN: 2617-9563

- هادي، ابتسام راضي. (٢٠١٤). الذكاء الانفعالي وعلاقته بجودة الحياة لدى طلبة الجامعة. مجلة كلية التربية الأساسية: الجامعة المستنصرية - كلية التربية الأساسية، ٨٢ع، ٦٩١ - ٧٣٤.
- الهبيرة، زيد بن عمّاش بن شالح، والسرحان، خالد علي عوض. (٢٠١٧). برنامج تدريبي مقترح لتطوير مهارات الاتصال الفعال لدى مديري المدارس في المملكة العربية السعودية. دراسات - العلوم التربوية: الجامعة الأردنية - عمادة البحث العلمي، مج ٤٤، ملحق، ٢٩٥ - ٣٢٤.

#### ثانيًا: المراجع الأجنبية

- D. Gloman. (1995). Emotional Intelligence. New York: Bantam Books.
- H. Gardner. (1995). Cracking open the IQ box. In S. Fraser (Ed.), The bill curve wars. New York: Basic Books.
- Ian Fletcher ،Peter Leadbetter ،Andrew Curran, Helen O'Sullivan. (2009). A pilot study assessing emotional intelligence training and communication skills with 3rd year medical students. Patient Education and Counseling 76, 376 - 379.
- J.D Mayer, P. Salovey. (1993). The intelligence in emotional intelligence. Intelligence, 17(4) ٤٤٢- 443.