

مستوى الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت
وأثره على الضغوط التنظيمية للمعلمات

**Social Intelligence Level of Secondary School Principals in Kuwait
and its Effect on Organizational Stress of Female Teachers**

إعداد

غدير عبد الله حسين عبد الله جاسم

بإشراف

الأستاذ الدكتور عبد الجبار توفيق البياتي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية

تخصص الإدارة والقيادة التربوية

قسم الإدارة والمناهج

كلية العلوم التربوية

جامعة الشرق الأوسط

التفويض

أنا الطالبة غدير عبد الله حسين جاسم أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات أو المنظمات أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها .

الاسم : غدير عبد الله حسين جاسم

التاريخ : 2 - 2 - 2013

التوقيع : غدير عبد الله حسين جاسم

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها " مستوى الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت وأثره

على الضغوط التنظيمية للمعلمات " .

وأجيزت بتاريخ : 2 / 2 / 2013

أعضاء لجنة المناقشة :

التوقيع



الأستاذ الدكتور عبد الجبار توفيق البياتي ، مشرفاً ورئيساً



الدكتورة عونية أبو سنية ، عضواً



الأستاذ الدكتور هاني الطويل
ممتحناً خارجياً

الإهداء

إلى تلك الومضة الأجل التي لم أعش طويلاً على إشرافها ...
 إلى الروح التي سافرت إلى مابعد الغياب ...
 إلى الذي علمني أن أعطي بلا حدود ويسر أمامي سبل المعرفة والعلم وأمدني بالصبر والعزيمة
 إلى أبي
 إلى بحر الحنان المحتضن كل اللحظات ...
 شاطئ الصبر الجميل ...
 رمز المحبة والعطاء رمز التضحية والفداء إلى التي مازالت وستبقى نبزاً يضيء لي الطريق
 إلى أمي
 أهدي رسالتي هذه رمزاً للمحبة والوفاء واعترافاً مني بفضلها على .
 إلى فلذات كبدي سلمان وليلى
 إلى أخواتي وإخواني
 وزميلاتي وأصدقائي
 وإلى جميع من أسهم في إنجاز هذا العمل المتواضع
 لهم جميعاً أهدي جهدي وعملي المتواضع وفاء وتقديراً وعرفاناً
 مع المحبة والاحترام .،

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بعث فينا محمدا-صلى الله عليه وسلم- هاديا وبشيرا . الحمد لله على ما أسبغ علينا من نعم ظاهرة وباطنه ، فلك الحمد يا رب كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك .

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لأستاذي القدير ومشرفي الفاضل الأستاذ الدكتور عبدا لخبار توفيق البياني لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة ، وما بذله معي من جهد وإرشاد ، ولما منحني من عمله ووقته طوال إعداد هذه الرسالة حتى بدت كما هي عليه ، فله مني كل الشكر والتقدير والاحترام .

كما أتقدم بالشكر الجزيل والعرفان للسادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة الموقرين الأستاذ الدكتور هاني الطويل والدكتورة عونية أبو سنيينة لما أبدوه من مقترحات قيمة هدفت إلى تصويبها والارتقاء بها .

وكذلك لكل من سهل لي مهمتي في إنجاز هذه الرسالة .

جزاكم الله جميعا عني كل خير وسدد على طريق الحق خطاكم

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	العنوان
ب	التفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	الإهداء
هـ	الشكر والتقدير
و	قائمة المحتويات
ح	قائمة الجداول
ط	قائمة الملاحق
ي	الملخص باللغة العربية
ل	الملخص باللغة الانجليزية
	الفصل الأول مقدمة عامة للدراسة
2	تمهيد
4	مشكلة الدراسة
5	هدف الدراسة
6	أسئلة الدراسة
6	أهمية الدراسة
8	التعريفات الإجرائية للدراسة
9	حدود الدراسة
9	محددات الدراسة
	الفصل الثاني الادب النظري والدراسات السابقة
11	أولا : الادب النظري
37	ثانيا : الدراسات السابقة
45	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

	الفصل الثالث الطريقة والإجراءات
47	منهج الدراسة
47	مجتمع الدراسة
48	عينة الدراسة
49	أداتا الدراسة
50	متغيرات الدراسة
50	التصميم شبة التجريبي
52	إجراءات تطبيق الدراسة
52	المعالجة الإحصائية
	الفصل الرابع نتائج الدراسة
54	النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول
56	النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني
58	النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث
59	النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الرابع
	الفصل الخامس مناقشة النتائج
62	مناقشة النتائج
68	التوصيات
69	المراجع
79	الملحقات

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1	توزيع مجتمع الدراسة حسب المنطقة التعليمية	48
2	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المنطقة التعليمية	49
3	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لمستوى الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت مرتبة تنازليا	54
4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لمستوى الضغوط التنظيمية للمعلمات في المدارس الثانوية في الكويت مرتبة تنازليا	56
5	تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمتغير أثر الذكاء الاجتماعي للمديرات على الضغوط التنظيمية للمعلمات عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)	58
6	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الضغوط التنظيمية تبعا لمتغير مستوى الذكاء الاجتماعي	59
7	تحليل التباين الاحادي للفروق الفردية في مستوى الضغوط التنظيمية تبعا لمتغير مستوى الذكاء الاجتماعي للمديرات	60
8	اختبار شيفيه للفروق الفردية في مستوى الضغوط التنظيمية تبعا لمتغير مستوى الذكاء الاجتماعي للمديرات	60

قائمة الملاحق

رقم الملحق	العنوان	رقم الصفحة
1	استبانة الذكاء الاجتماعي بصيغتها الأولية	79
2	استبانة الذكاء الاجتماعي بصيغتها النهائية	84
3	استبانة الضغوط التنظيمية النهائية	88
4	أسماء المحكمين	93
5	كتاب تسهيل المهمة من جامعة الشرق الأوسط	94
6	كتب تسهيل المهمة من وزارة التربية والتعليم الكويتية	95

مستوي الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت وأثره على الضغوط

التنظيمية للمعلمات

إعداد

غدير عبدا لله حسين عبدا لله جاسم

إشراف

الأستاذ الدكتور عبد الجبار البياتي

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مستويات الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت

وأثرها على الضغوط التنظيمية للمعلمات - ولغرض تحقيق هذا الهدف تم وضع الأسئلة التالية :

1- ما مستويات الذكاء الاجتماعي لدى مديرات المدارس الثانوية في الكويت ؟

2- ما مستوى الضغوط التنظيمية لمعلمات المدارس الثانوية في الكويت من وجهة نظرهن ؟

3- ما أثر الذكاء الاجتماعي للمديرات على الضغوط التنظيمية للمعلمات عند مستوى الدلالة (0.05) ؟

4- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الضغوط التنظيمية للمعلمات تعزى للفروق في

درجات الذكاء الاجتماعي للمديرات في الكويت ؟

تكون مجتمع الدراسة من جميع مديرات ومعلمات المدارس الثانوية التابعة للمناطق التعليمية في

المحافظات الست لدولة الكويت .

تم اختيار عينة عنقودية عشوائية وطبقية عشوائية بسيطة من مديرات المدارس الثانوية وعددهن

(20) ، ومعلمتهن وعددهن (187) .

تم استخدام أداتين الأولى مقياس للذكاء الاجتماعي للمدبرات والثانية استبانته للضغوط التنظيمية للمعلمات ، تم تطويرهما من قبل الباحثة وتم التحقق من صدقهما وثباتهما .

استخدمت الباحثة المنهج شبه التجريبي في البحث لتحقيق أهداف الدراسة وبعد تطبيق الأداتين على العينتين تم التوصل إلى النتائج التالية :

- أن مستوى الذكاء الاجتماعي لمدبرات المدارس الثانوية في الكويت جاء بدرجة مرتفعة .
- أن درجة الضغوط التنظيمية من وجهة نظر معلمات المدارس الثانوية في الكويت جاءت بدرجة متوسطة.

- وجود أثر إيجابي للذكاء الاجتماعي للمدبرات على الضغوط التنظيمية للمعلمات .
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط التنظيمية تبعاً لمتغير مستوى الذكاء الاجتماعي لدى المدبرات لصالح المدبرات من ذوي المستوى المرتفع في الذكاء الاجتماعي .
وقد أوصت الدراسة :

- إخضاع من يعين مديراً إلى اختبار في الذكاء الاجتماعي لمعرفة مستوى هذا الذكاء لديه وتعيين ذوي المستويات العليا .
- إجراء البرامج التدريبية للمدبرات لتوضيح كيفية التعامل مع المعلمات لضمان انخفاض الضغوط التنظيمية ، وكذلك إجراء الدورات التدريبية للمعلمات لمعرفة ماهية الضغوط التنظيمية ومعالجتها والتغلب عليها .

**SOCIAL INTELLIGENCE LEVEL OF SECONDARY SCHOOLS
PRINCIPALS IN KUWAIT AND ITS EFFECT ON
ORGANIZATIONAL STRESS OF
FEMALE TEACHERS**

**Prepared by :
Ghadeer Abdullah Hussain Abdullah Jassem**

**Supervisor :
Prof. Dr. Abdul-Jabbar Tawfeeq Al-bayyati**

Abstract

The aim of the study was to identify social intelligence level of secondary schools principals in Kuwait and its effect on organizational stress of female teachers .

In order to achieve this objective , the following questions have been developed

1. What is the level of social intelligence for principals of secondary schools in Kuwait ?
2. What is the level of organizational stress of the female teachers in these schools ?
3. What is the impact of social intelligence of the principals on organizational stress of the female teachers at the significant level of ($\alpha \leq 0.05$) ?
4. Are there significant statistical differences in the organizational stress due to the social intelligence level variable of secondary schools principals?

Study population consisted of all secondary schools principals and all of there female teachers in the six governorates in the state of Kuwait .

A random cluster sample of (20) female secondary school principals and (187) female teachers of their schools had been chosen for the study .

Two tools were developed by the researcher and used .

The first measurement was for the social intelligence of principals and the second was a questionnaire for the organizational stress of female teachers .
Validity and reliability were achieved .

A semi-experimental method was used to achieve the objectives of the study , the following results were found :

1. The social intelligence level of secondary schools' principals in Kuwait came at high level .
2. The level of organizational stress of secondary schools' female teachers in Kuwait came at medium level .
3. There was a positive impact of the social intelligence of secondary schools' principals on the female teachers' organizational stress in Kuwait
4. There were significant statistical differences at the level of ($\alpha \leq 0.05$) in the level of organizational stress due to the social intelligence variable of secondary school principals .

The study recommended :

- The one who is appointed as a director should be subject to the social intelligence test to know his/her interference and to appoint those with higher level .
- A regular training courses for principals to explain how to deal with teachers' organizational stress , and also for teachers to know what are the organizational stress and how to get rid of it .

الفصل الأول

مقدمة عامة للدراسة

تمهيد

مشكلة الدراسة

هدف الدراسة

أسئلة الدراسة

أهمية الدراسة

التعريفات الإجرائية للدراسة

حدود الدراسة

محددات الدراسة

الفصل الأول

مقدمة عامة للدراسة

تمهيد

تعد المدرسة المؤسسة المهمة التي عليها تقع مسؤولية إعداد الطلبة وتزويدهم بالمعارف والمهارات والاتجاهات التي يصبحون بعدها مؤهلين للانخراط في الحياة المستقبلية ، وتعد المدرسة الثانوية مرحلة مهمة في حياة الطلبة لكونها تعد حلقة الوصل بين التعليم الأساسي والتعليم الجامعي ، ولكونها تعمل على إعداد الطالب وتزويده بكل ما يحتاجه من معارف لمواصلة دراسته الجامعية أو التوجه إلى سوق العمل ومعتك الحياة العملية .

وتلعب إدارة المدرسة الثانوية والمعلمون فيها الدور الأكبر لأداء هذا الدور المهم في حياة الطالب ، مما يتطلب أن تكون هذه الإدارة ذات مواصفات خاصة تؤهلها للقيام بهذه المهمة . ويأتي في مقدمة هذه المواصفات القدرات العقلية التي يجب أن يتمتع بها مدير المدرسة وبالذات ما يطلق عليه بالذكاءات المتعددة والتي منها الذكاء الاجتماعي . (أبو النصر،2008) .

لاحظ (جاردنر) أن أساس الذكاء في العلاقات الإنسانية يشمل المقدرة على أن تميز وتستجيب استجابة ملائمة ، للحالات النفسية والأمزجة والميول والرغبات الخاصة بالآخرين ، ويضيف (جاردنر) أن مفتاح معرفة الذات في ذكاء العلاقات الشخصية هو التعرف على المشاعر الخاصة والمقدرة على التمييز بينهما ، والاعتماد عليها لتوجيه السلوك . (جولمان،2003) .

ولذلك يعتبر الذكاء الاجتماعي من الجوانب الهامة في الشخصية ، لكونه يرتبط بمقدرة الفرد على التعامل مع الآخرين وعلى تكوين علاقات اجتماعية ناجحة . (مصطفى،1998) .

إن الذكاء الاجتماعي يتمثل في إمكانية الفرد في التخلص من المواقف الحياتية المحرجة ويتمثل في إمكانية الشخص من إقناع من حوله والتكيف معهم ، ويتمثل في التخطيط للوصول إلى أهداف الفرد

الذاتية ، وقد يخرج الذكاء الاجتماعي إلى معانٍ متعددة ، فقال أحيانا إن هذا الشخص دبلوماسي ، أي أنه يحاول أن لا يصطدم بالأشخاص ولا يواجههم بما يكرهون . (زهران،1984) .

يعد الذكاء الاجتماعي وسيلة من وسائل الحياة التي تستخدم بالطريق الإيجابي لبناء علاقات ودية وجيدة ، ويشكل الذكاء الاجتماعي لمدير المدرسة أحد القواعد الرئيسية لإرساء عملية الانضباط المدرسي ، إذ إن الانضباط هو نظام وممارسة والتزام خلقي بالقوانين والتعليمات المتعارف عليها ضمن مجتمعات يجمعها التعاون والتماس الفردي والجمعي ضمن الأفراد المكونة للمجتمع أو التجمعات الاجتماعية . (ابوحطب،1990) .

ويرى عياصرة (2003) أن طبيعة عمل مديري المدارس الثانوية تفرض عليهم أن يقوموا بدورهم الإداري في توجيه سلوك المعلمين ومتابعتهم ، لأن هؤلاء المديرين هم الذين يعملون على ترجمة السياسات التربوية وتنفيذ الخطط العامة التي ترسمها الإدارات العليا ، كما أن عليهم تحفيز العاملين معهم ، وبخاصة المعلمين ، لإنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف التربوية بالدرجة المطلوبة من النجاح .

فمن الضروري أن يمتلك مدير المدرسة رؤية واضحة للمدرسة التي يديرها ، وبالتالي يكون لديه فهم واضح لعلاقات جميع الموارد البشرية في المدرسة من معلمين وطلبة وكادر إداري . (القدرة،2007).

ومن الأهمية أن يتمتع مدير المدرسة بدرجة من الذكاء الاجتماعي تمكنه من المقدرة على تنظيم الهيكل الإداري والتنفيذي للمدرسة ممثلة بالمعلمين وذلك من خلال توزيع المهام والأدوار بين المعلمين من أجل تخفيف ضغوط العمل عليهم ، لأن البيئة التربوية الحديثة تمر في مراحل متطورة هامة ولا سيما التطور التكنولوجي المتسارع مما زاد من مسؤوليات المعلم ، وتعددت واجباته حتى فاقت طاقاته ومقدراته مما ينعكس سلبا على مردوده وإنتاجيته في العمل التربوي . ويعد إزالة أو تخفيف الضغوط

التنظيمية أحد الأهداف الإنسانية التي تسعى جميع المنظمات إلى تحقيقه لما لها من آثار إيجابية في الفرد والمنظمة في الوقت نفسه . (عدس،2000).

التعامل مع الآخرين يعد من المهارات المهمة في إقامة علاقة إيجابية مثمرة ، ويتطلب هذا التعامل نضج مهارتين هما إدارة الذات وتفهم الآخرين . ويؤدي القصور في هذه المهارات إلى تعرض الفرد للمشكلات ، حتى ولو كان على درجة عالية من الذكاء . (محمد،2009) .

فالمدراس ، ممثلة بمديريها ، معنية بالاهتمام بمعلميها ، والحرص على اهتماماتهم ، وتوجهاتهم المستقبلية ، إذ لا بد من النظر إلى تطوير كفاياتهم ، وإضافة الجديد لديهم والتبادل معهم ، إذ إن الاهتمام الجيد ، وإدراك حاجات المعلمين ومتطلباتهم ، يؤدي إلى زيادة حافز يتهم وتخفيف ظروف العمل نحو مدارسهم . (السعود،2009).

ومن هنا تأتي هذه الدراسة بغية الكشف عن مستوى الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت وعلاقتها بالضغوط التنظيمية للمعلمات ، لأهمية هذه المرحلة كحلقة وصل إلى التعليم العالي والحياة بصورة عامة.

مشكلة الدراسة

تعد مديرة المدرسة الأساس والركيزة الأساسية والمحرك لجميع عناصر البيئة المدرسية وفعاليتها وسلوكياتها التربوية ، فهي التي تمتلك زمام الأمور كلها في المدرسة ، وعليه فإن نجاح العملية التربوية أو فشلها يعود عليها بالدرجة الأولى ، وبالتالي فإن مديرة المدرسة والتي تمتلك شخصية قيادية وذكاءً اجتماعياً وأسلوباً إدارياً ناجحاً ومهارات عملية وفكرية ، سوف تقود المدرسة إلى مزيد من الرقي والنجاح ، وبالتالي يحقق هذا الانسجام الترابط بين أعضاء الهيئة المدرسية من معلمات وإداريات ، ويوجد جواً عملياً مريحاً يساعد على العطاء والأداء السليم وتخفيف الضغوطات التي يمكن أن تعاني منها العاملات تحت إدارتها ولا سيما المعلمات .

المعلم هو جوهر العملية التربوية وذلك لأهمية ومكانة الدور الذي يقوم به في العملية التربوية . وتتعدد أدوار المعلمين بين الدور المعرفي والتقويمي والإداري ، ويتأثر أداء تلك الأدوار بالعوامل الشخصية والبناء الاجتماعي والتنظيمي لمهنة التعليم ، وكثيرا ما يواجه المعلمون في المدرسة مواقف وظروف عديدة يتعرضون خلالها لحالات من الاضطراب والقلق والخوف والإحباط مما يؤثر سلبا على أدائهم ، ومن ثم المقدرة على تحقيق الأهداف التنظيمية ، وتأتي معظم الضغوط والتوترات من مصادر مرتبطة بالعمل وطبيعته ولا سيما تلك الضغوط التي تأتي من سوء التنظيم والإدارة والتي تعرف بالضغوط الإدارية في الهيكل التنظيمي للمدرسة . (هلال،2000) .

وعلى الرغم من الجهود الحثيثة التي تبذل من قبل وزارة التربية والتعليم ومن خلال المؤتمرات الوطنية التي تعقد بهدف تعزيز الكفايات القيادية لمديري المدارس الثانوية وتنفيذ الوزارة للعديد من البرامج والأنشطة في هذا المجال ، إلا أن هناك شكوى متكررة من عدم مقدرة بعض مديرات المدارس الثانوية من فهم الحالات الانفعالية والاجتماعية للمعلمات ومراعاتها ومبادلتهم لتلك الحالات والمواقف وهو ما يعرف (بالذكاء الاجتماعي) ، وكذلك وجود مشكلات إدارية وتربوية تؤدي إلى غياب التخطيط والتنظيم في المدرسة الأمر الذي ينعكس سلباً على أشكال السلوك التنظيمي للمعلمات وأدائهن مما يزيد من حجم الضغوط التنظيمية ، وفعالية العملية التربوية برمتها مما شكل دافعا قويا لدى الباحثة لإجراء هذه الدراسة . ولذا فإن مشكلة الدراسة تتمثل في التعرف على مستوى الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت وأثره على الضغوط التنظيمية للمعلمات .

هدف الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف مستوى الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت وأثرها على الضغوط التنظيمية للمعلمات .

أسئلة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تم وضع الأسئلة التالية :

- 1- ما مستوى الذكاء الاجتماعي لدى مديرات المدارس الثانوية في الكويت ؟
- 2- ما درجة الضغوط التنظيمية لدى معلمات المدارس الثانوية في الكويت من وجهة نظرهن ؟
- 3- ما أثر الذكاء الاجتماعي للمديرات على الضغوط التنظيمية للمعلمات عند مستوى الدلالة (0.05) ؟
- 4- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الضغوط التنظيمية تبعا لمتغير مستويات الذكاء الاجتماعي لدى مديرات المدارس الثانوية في الكويت ؟

أهمية الدراسة

ترجع أهمية الدراسة إلى أنها تأتي بموضوعات جديدة يحتاجها الميدان التربوي بشكل عام والكويتي بشكل خاص ، لتطوير العملية التربوية والجهود الداعية إلى تطوير إدارة التعليم على المستوى المدرسي . كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال تناولها لعنصرين مهمين في نجاح العملية التربوية في المدرسة وهما : مديرة المدرسة والمعلمة ، إذ يتحدد بناءً على فاعلية الدور الذي تقوم به كل منهما ، نجاح المدرسة في تحقيق أهدافها إلى حد بعيد . وكذلك تفيد في التعرف على مستوى الذكاء الاجتماعي لدى مديري المدارس ومن ثم مواكبة وملاءمة هذه المقدره في التفاعل والتواصل لما له من علاقة وثيقة بنجاح الإدارة المدرسية .

وبشكل أكثر تحديداً فإن أهمية هذه الدراسة تتضح فيما يلي :

الأهمية النظرية :

- أنها تتناول موضوعاً لم ينل نصيبه من الدراسة القدر الكافي بالتوسع ، خاصة في البيئة المدرسية الكويتية.

- يؤمل أن تفيد هذه الدراسة وزارة التربية والتعليم ، والمناطق التعليمية ، ومديري المدارس الثانوية ، ومعلميها في دولة الكويت عن الذكاء الاجتماعي والضغوط التنظيمية حتى تكون كتغذية عكسية تفيد خبراتهم في هذا المجال.

- يؤمل أن تكون هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تخضع موضوع الذكاء الاجتماعي عند مديرات المدارس الثانوية وأثره على الضغوط التنظيمية للمعلمات في الكويت للدراسة والبحث ، لذا يتوقع لهذه الدراسة أن تسهم في إثراء المكتبة العربية بموضوع جديد ، يجرى لأول مرة في دولة الكويت حسب علم الباحثة .

الأهمية التطبيقية :

- أن هذه الدراسة ستفيد المخططين والمسؤولين عن العملية التربوية في وضع الخطط في إطار تنسيق العمل والتعاون فيما بين المديرين والمعلمين بهدف تخفيف ضغوط العمل لدى المعلمين .

- ستكون نتائج هذه الدراسة مؤشرات مهمة تساعدنا على تقويم ما هو حاصل ثم السعي إلى تقويمه من خلال التعرف على مواطن الضعف والخلل لدى مديري المدارس تجاه المعلمين .

- يمكن أن تفيد نتائج هذه الدراسة وزارة التربية والتعليم الكويتي في الحصول على معيار جديد يتم في ضوءه اختيار مديري المدارس الثانوية .

- يؤمل الاستفادة من هذه النتائج في تنظيم دورات تدريبية للمديرين والمعلمين في المدارس الثانوية.

- يؤمل من هذه الدراسة فتح الطريق أمام الباحثين لإجراء مزيد من الدراسات حول الموضوع ولا سيما في دول أخرى غير دولة الكويت .

من المؤمل به أن تكون هذه الدراسة بمثابة إضافة علمية مهمة تضيف إلى المكتبة العربية عموماً والكويتية خصوصاً مرجعاً قيماً في مجال الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالبيئة التربوية والإدارة المدرسية

، إذ لم تجرِ ، على حد علم الباحثة ، أية دراسة من هذا النوع في دولة الكويت تربط بين مستويات الذكاء الاجتماعي والضغوط التنظيمية .

التعريفات الإجرائية للدراسة

الذكاء الاجتماعي : هو مقدرة الفرد على إدراك العلاقات الاجتماعية ، وفهم الناس ، والتفاعل معهم وحسن التصرف في المواقف الاجتماعية ، ما يؤدي إلى التوافق الاجتماعي ، ونجاح الفرد في حياته . (زهران،2000:281) .

ويرى أبو حلاوة (2004:15) أن الذكاء الاجتماعي هو مجموعة المقدرات من العمليات المعرفية والمهارات التي تمكن الفرد من حسن التصرف في المواقف الاجتماعية المختلفة وما يتضمنه من المقدرة على التعرف إلى الحالة النفسية للمتكلم ، وفهم مشاعر وسلوكيات الآخرين ، والاستجابة بطريقة ملائمة ومقبولة اجتماعيا .

أما إجرائيا : يقصد به بأنه المقدرة على تحقيق وإحراز الأهداف الاجتماعية المتعلقة بالمعلمين في سياق معين مستخدما وسائل مناسبة تؤدي إلى مخرجات إيجابية تعمل على تخفيف الضغوط التنظيمية لدى المعلمين .

والذي سوف يتم قياسه من خلال مقياس الذكاء الاجتماعي لدى المديرات من خلال استبانته صممت خصيصا لذلك.

الضغوط التنظيمية : " استجابة داخلية لما يدركه الفرد من مؤثرات داخلية تسبب تغيراً في توازنه الحالي " . (علي إسماعيل،1999) .

وتعرف الضغوط التنظيمية لدى المعلم بأنها : " إدراك المعلم لعدم قدرته على مواجهة أحداث متطلبات مهنة التدريس والتي تشكل تهديداً لذاته ، ويحدث له معدلاً عالياً من الانفعالات السلبية ، والتي يصاحبها

تغيرات فسيولوجية كرد فعل تنتهي لتلك الضغوط ، وتتمثل في ضعف تصميم الهيكل التنظيمي (مستويات إدارية متعددة أو قليلة في هرم التنظيم) وعدم وجود سياسات محددة . (ياركندي، 2001) .

أما إجرائيا : تعرف الضغوط التنظيمية بأنها مواقف ومشكلات تواجه معلمي المدارس الثانوية في مجال العمل وتسبب لهم القلق والضيق والتوتر نتيجة ضعف وخلل في تصميم الهيكل التنظيمي للمستويات الإدارية في المدرسة ، وهي الدرجة التي تحصل عليها معلمات المدارس الثانوية في الكويت علي الاستبانة والذي سوف يتم قياسه من خلال استبانة الضغوط التنظيمية التي طورتها الباحثة لهذه الغاية في الدراسة .

حدود الدراسة :

تقتصر حدود الدراسة على ما يلي :

الحد الزمني : الفصل الدراسي الأول من العام الدراسي 2012/2013 .

الحد المكاني : المدارس الثانوية التابعة إلى المناطق التعليمية لوزارة التربية في دولة الكويت .

الحدود البشرية : مديرات المدارس الثانوية في دولة الكويت ومعلماتها .

محددات الدراسة :

تتلخص محددات الدراسة بما يأتي :

1- صدق وثبات أدوات القياس المستخدمة في هذه الدراسة .

2- دقة وموضوعية استجابات أفراد العينة من المديرات والمعلمات .

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

مستوى الذكاء الاجتماعي

ضغوط العمل التنظيمية

الدراسات السابقة العربية والأجنبية

ما يميز هذه الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

تضمن هذا الفصل الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة ، وذلك على النحو الآتي :

أولاً : الأدب النظري

الذكاء

شغل موضوع الذكاء علماء النفس منذ ما يقرب من قرن من الزمان اختلفوا في تصوره واتفقوا في قياسه واختلفوا في تعريفه وفي ما قدموا من نظريات عقلية لتوضيح التنظيم العقلي ولكنهم اتفقوا جميعاً على أن الذكاء صفة عقلية بمقدار وأن هذا المقدار يختلف من فرد لآخر ومن جماعة إلى أخرى ، وتوصلوا إلى أن ما هو موجود بمقدار يمكن قياسه ولقد ترتب على اختلاف التصور بعض الاختلاف في مناهج القياس وأساليب التقرير وللذكاء أهمية بالغة في مجالات الحياة المختلفة في مجال التعليم في المدرسة وفي مجال التدريب بالمصنع بل وله أهمية في المواقف الاجتماعية والحياتية على اختلافها ولا شك أن قضية وضع الرجل المناسب في المكان المناسب تتطلب التعرف إلى إمكانات الفرد العقلية كما تقتضي التعرف على متطلبات العمل ومقتضياته من هذه الإمكانيات وتحقيق هذا المبدأ يضمن كفاية الفرد ويسهم في بناء الدولة العصرية . (جابر، 1980) .

مفهوم الذكاء :

- **المعنى اللغوي للذكاء :** الذكاء محصلة لمجموعة من المقدرات والقوى النفسية كالإحساس ، والإدراك ، والإرادة ، والانفعال ، والهيجان ، والعاطفة ، والتذكر والتخيل ، ويعرف الذكاء في

اللغة - ذكي - ذكاء : سريع الفطنة والفهم فهو ذكي الذكاء أي حدة الفؤاد / سرعة الفطنة .
(ابن منظور، 1990) .

وهو المقدرة التي تشير إلى امتلاك الكفاءة التي تؤهل صاحبها إلى القيام بعمل ما .
ونعني بالذكاء حل المشكلة والذي يشير إلى وجود موقف غامض يعيق عملية تحقيق الفهم لدى الفرد ، مما يقود الفرد إلى استقبال المعطيات الحسية التي يمكن استقبالها من خلال المسجلات الحسية ، ومن ثم معالجتها ، بهدف تكوين المعنى الذي يقود إلى الفهم . وإذا ما تكون الفهم لدى الفرد أصبح على شكل أبنية معرفية مخزنة في الذاكرة بعيدة المدى ، وهذه الأبنية تشكل خبرات تسهم في مساعدة الفرد على حل ما تواجهه من مشكلات . (حسين، 2008) .

- المعنى الاصطلاحي للذكاء :

لا يوجد تعريف واحد للذكاء يرضي جميع علماء النفس ومع ذلك فثمة اتفاق بينهم على أنه أنواع النشاط العقلي والمعرفة التي تدخل في مجال الذكاء الإنساني فالذكاء يشتمل على الإدراك والتعليم والاستدلال وحل المسائل المعقدة . ويعرف بأنه : " تكوين فرضي يمكن قياسه عن طريق ملاحظة بعض الاستجابات العادية والمتوقعة من الفرد في حل المشكلات والمقدرة على التمييز المعرفي " . (عباس، 2002، ص16) .

ويتفق معه أحمد زكي صالح (1972) المشار له في (جمل، 2000) بأنه : " عبارة عن تكوين فرضي أي أن الذكاء مثله كمثل الكهرباء أو المغناطيسية فهذه تكوينات فرضية أي لا نلاحظه مباشرة وإنما نستدل على وجودها بآثارها ونتائجها " .

ويعرفه سبيرمان بأنه : " المقدرة على إدراك العلاقات وخاصة العلاقات الصعبة أو الخفية " .

(جابر، 1980) .

ويعرفه وكسلر بأنه : " المقدرة العقلية لدى الفرد على التصرف الهادف والتفكير المنطقي والتعامل المجدي مع البيئة ". (محمود،1998) .

النظريات المفسرة للذكاء :

تعددت وتتوعدت نظريات الذكاء وسوف أشير إلى بعض منها :

1- نظرية العوامل المتعددة

يرى ثورندايك صاحب هذه النظرية أن الذكاء يتكون من مجموعة من العوامل أو المقدرات المتعددة ، وللقيام بعملية عقلية ما لابد من تضافر ووجود عدد من المقدرات تعمل مشتركة فيما بينها على اعتبار أن هناك ارتباط بين كل عملية وأخرى ، ويرى أن العمليات العقلية هي نتاج لعمل الجهاز العصبي المعقد الذي يؤدي وظيفته على نحو كلي ومنتوع بحيث يصعب وصفه على أنه مجرد امتزاج مقادير معينه من عامل عام وعوامل نوعية . (Jackson,2006) .

كما ويرى أن هناك أنواعاً للذكاء :

الذكاء المجرد : وهو المقدرة على معالجة الألفاظ والرموز والمفاهيم المجردة بكفاءة .

الذكاء الاجتماعي : المقدرة على التفاعل بفاعلية مع الآخرين وإقامة علاقات اجتماعية ناجحة .

الذكاء الميكانيكي : مقدرة الفرد على التعامل مع الأشياء المادية . (رزق،1997) .

2- نظرية العاملين سبيرمان

يرى سبيرمان أن الذكاء ليس عملية عقلية معينة كالإدراك والتفكير ، بل هو عامل عام أو مقدرة عامة تؤثر في جميع العمليات العقلية بنسب متفاوتة يشترك معه عامل نوعية خاص والعامل العام في رأيه يؤثر في جميع المقدرات والعمليات الجيدة من استدلال وابتكار وتصور وتذكر وإدراك حسي ولكنه يؤثر فيها بنسب مختلفة ، وبعبارة أخرى فالذكاء جوهر النشاط العقلي كله فهو

يظهر في جميع تصرفات الفرد وأوجه نشاطه المختلفة مع وجود استعدادات نوعية إلى جانبه .
(قطامي، 2005) .

وقد اعتبر سبيرمان هذا العامل العام نشاطاً عقلياً ، لأن دوره في عالم الذكاء يشبه دور القوة الطبيعية أو النشاط الطبيعي في عالم الطبيعة وأنه كغيره من المفاهيم العلمية ، إذ لا يمكن التعرف عليه إلا عن طريق مظاهره ، وفي الذكاء بخاصة عن طريق اختبارات الذكاء . (جلال، 1985) .
ويلاحظ أنه قد توصل إلى هذا العامل ليفسر به معاملات الارتباط الموجودة في العمليات العقلية المختلفة كما تبينها الاختبارات ، وكأن معاملات الارتباط تعتمد أساساً على وجود العامل المشترك بين العمليات العقلية وهو الذي يبين مقدار الترابط بين أي عمليتين ، كما يبين المدى الذي يشترك فيه العامل العام معهما . وتبعاً لهذه النظرية تكون كل العمليات العقلية مشتركة فيما بينها في العامل العام الذي يدخل فيها بدرجات مختلفة ، وكل عملية تكون متصلة بمجموعة متشابهة لها .
(الرحو، 2005) .

3- نظرية العوامل الطائفية ثيرستون

يرى ثيرستون صاحب هذه النظرية أن الذكاء يتكون من عدد من الفقرات العقلية الأولية ، وهذه المقدرات مستقلة عن بعضها البعض استقلالاً نسبياً لا مطلقاً وأن بعض العمليات المعقدة يوجد بينها عامل رئيس مشترك يدخل في عدد من العمليات ولا يدخل في البعض الآخر ، فمثلاً حتى نفهم الهندسة أو الجبر لابد من تضافر المقدرّة العددية والمقدرة على التصور البصري والمقدرة على الاستدلال ، وفهمنا لقصيدة شعرية من تضافر المقدرّة على فهم المعاني ، والطلاقة اللفظية والمقدرة على التذكر . (المطيري، 2000).

وتوصل ثيرستون إلى تحديد عدد من العوامل الطائفية أطلق عليها المقدرات الأولية ، وهي كالتالي:

- المقدرّة اللغوية : وهي توجد في الاختبارات التي تتضمن فهماً للغة .

- المقدرة العددية : القدرة على أداء العمليات الحسابية بسرعة ودقة .
- المقدرة المكانية : تصور الأشياء بعد تغيير مكانها .
- المقدرة على التذكر : استرجاع ما نتعلم .
- المقدرة الاستدلالية الاستقرائية : البحث والمعلومات الصحيحة .
- المقدرة الإدراكية : المقارنة واختلاف الأشياء .
- الطلاقة اللفظية : التفكير بالكلمات بسرعة . (جلال،1985) .

4- نظرية بياجيه

أكد بياجيه على أن الذكاء ينبغي أن يعالج في ضوء ثنائية معينة ، فله طبيعة ومنطقية في آن واحد ، فمخ الإنسان هو مصدر للنشاط العقلي (جزء حي من كائن حي) ، وهو يشترك مع الأعضاء الأخرى في خصائصها العامة على الرغم من أن لكل منها تنظيم يختلف عن غيره من الأعضاء . ومما يميز نظرية بياجيه أنها أكدت على الاعتماد المتبادل بين الكائن الحي والبيئة التي يعيش فيها ، وأن الكائن الحي والبيئة هما في حالة تفاعل مستمر ، فضلا عن وجود حالة توازن بينهما . (قطامي،2005) .

إن نظام المخ الراقى يؤدي إلى عقل ، وكلما هبطت درجات رقيه ، هبط الوعي والإدراك-أي العقل- فالمخ مادة ، والفكر أو العقل طاقة خاصة ناتجة عن تفاعل المادة ولكن ليس كل تفاعل يؤدي إلى عقل ، فلا بد من وجود نظام مادي خاص ، وعلى أعلى درجة من درجات النمو والتنظيم والإبداع ليكون عقلا ، وبدون العقل فلن يكون للمخ معنى . والعقل طاقات فكرية لا يمكن وزنها كما تزن المخ مثلا . (الجرابرة،2008) .

المخ موجود ماديا بينما العقل وصف افتراضي لكل ما يفكر ويشعر به الإنسان .

المخ حسي فهو عضو في جسم الإنسان ، والعقل معنوي فهو ليس عضو في الجسم إنما وصف للمتحكم بتصرفات الشخص .

باختصار.. المخ هو الهاردوير والعقل هو السوفتوير .

5- نظرية جيلفورد

يسمى أنموذج جيلفورد في الذكاء بالأنموذج الموروفولوجيه أو بنية العقل وعدد القدرات أو العوامل فيه (120) قدرة المكتشف منها (100) قدرة ،

ويصنف هذا الأنموذج إلى ثلاثة أبعاد :

- بعد المحتوى : ويتعلق بنوع المادة المتضمنة في المشكلة ومن عوامله ما يتعلق بالأشكال والرموز .

- بعد العمليات : ويتعلق بعوامل التفكير التقاربي وعوامل التفكير التباعدي .

- بعد النواتج : ويتعلق بنوع الشيء الذي ينصب على النشاط بصرف النظر عن العملية العقلية ويتعلق هذا البعد بالعلاقات بين الألفاظ والأشكال . (جابر، 1980) .

الذكاءات المتعددة :

تعد الذكاءات المتعددة إحدى الأشكال الراقية للنشاط الإنساني ، فقد أصبحت في الوقت الحالي هدفا من أهداف التعليم الرئيسية ، كما تعد أساساً لبناء الحضارات وإنتاج العقول المبدعة ، ولذلك أصبحت تنمية الإمكانات البشرية والمهارات الفكرية ضرورة للتوافق مع التطورات التكنولوجية والمعرفية المتلاحقة التي يواجهها الإنسان ، ويفرض ذلك على العملية التعليمية عدم الاعتماد على الكم المعرفي في مجالات الحياة المختلفة ، كما أن تعدد الذكاء واختلافه لدى الفرد يتطلب إتباع مداخل تعليمية - تعليمية متنوعة لتحقيق التواصل مع الأفراد والموجودين في البيئات التعليمية . (إبراهيم، 2011) .

وقد بين جاردنر وجود العديد من المقدرات الفكرية الذاتية للبشر ، وهو ما سماه الذكاءات الإنسانية ، مستفيداً من الأبحاث النفسية للعلوم البيولوجية ، إضافة إلى البيانات المتعلقة بتطور المعرفة واستخدامها في مختلف الحضارات ، كما قام باستعراض الدلائل من مجموعه من المصادر المتعددة وهي دراسات قام بها عن الأفراد الموهوبين ، والعباقرة ، والمعاقين عقلياً ، والأطفال الأسوياء والبالغين الأسوياء . (حسين 2003) .

وفي العام 1983 بين جاردنر أن المخ الواعي يعمل من خلال سبعة أشكال على الأقل من عمليات في مختلف أجزاء المخ ، في حين أن هذا العدد قد وصل إلى اثني عشر على الأقل في وقتنا الحاضر . (Gardener,1983)

وقد حدد جاردنر تسعة أشكال من الذكاءات وهي :

- 1- الذكاء اللغوي/اللفظي
- 2- الذكاء المنطقي / الرياضي
- 3- الذكاء البصري / المكاني
- 4- الذكاء الموسيقي / الإيقاعي
- 5- الذكاء الجسدي / الحركي
- 6- الذكاء الطبيعي
- 7- الذكاء الشخصي الداخلي
- 8- الذكاء الشخصي الخارجي
- 9- الذكاء الوجودي

مستوى الذكاء الاجتماعي

اختلف العلماء والباحثون حول موضوع الذكاء الاجتماعي فقد عرفه كل واحد منهم وفقاً للاتجاه النظري الذي ينطلق منه ، وفيما يلي عرض لبعض تعريفات الذكاء الاجتماعي في الأدب النفسي والتربوي ، فقد كان ثورندايك (Thorndike) من أوائل العلماء الذين اهتموا بالذكاء الاجتماعي بوصفه مكوناً رئيسياً من مكونات الذكاء الثلاثة عنده ، وقد عرفه بأنه المقدرة على فهم الناس والتفاعل معهم أو المقدرة على فهم الآخرين والتفاعل معهم عن طريق نجاح العلاقات الاجتماعية . (زهران،2000) .

وعرف جودايف (Goodenough) الذكاء الاجتماعي بأنه المقدرة على الاستفادة من الخبرات والتصرف في المواقف الجديدة (منصور،1984) .

وعرفه جولمان (Goleman,2006) بأنه مقدرة الفرد على حسن التصرف في المواقف الاجتماعية ، وتمييز الحالات النفسية للآخرين من تعبيرات وجوههم ، وسلامة الحكم على السلوك الإنساني ، وتذكر الأسماء والوجوه ، وفهم الطرفة والاشترار مع الآخرين في مرحهم ومعرفة الأمثال والحكم ، وعرفه البديري (2001) بأنه المقدرة على فهم مشاعر الآخرين ونواياهم وأفكارهم أو التعرف الصحيح على كيفية التعامل في المواقف الاجتماعية التي تواجه الفرد عن طريق علاقته مع الآخرين .

ويعرف الذكاء الاجتماعي في قاموس العلوم الاجتماعية المشار إليه في (عبدالكافي،2001) بأنه " مقدرة الفرد على التعامل في المواقف الجديدة التي تنطوي على علاقات متبادلة مع أعضاء الجماعة " .

وعرفه البر يشث (Albrecht,2006) بأنه مقدرة الفرد على التعامل الحسن مع الآخرين ، والحصول عليه منهم من خلال تفعيل مهاراته في كسب تعاونهم معه ، وعرفه الزعبي (2011)

بأنه مقدرة الفرد على التكيف الإيجابي مع الأوضاع الاجتماعية المختلفة ، وذلك من خلال فهمه لذاته ، وللآخرين ، وللمحيط الاجتماعي ، ثم توظيف هذا الفهم في حل المشكلات الاجتماعية بطريقة سليمة .

واستناداً لما سبق يمكن تعريف الذكاء الاجتماعي بأنه المقدرة على التواصل مع الآخرين بفاعلية وبناء علاقات إيجابية ناجحة بعد فهم مشاعرهم وأفكارهم وفهمه لذاته مما يؤدي إلى زيادة المقدرة على التكيف مع المحيط الاجتماعي ، الأمر الذي يعود بالفائدة على الفرد نفسه والآخرين .

مظاهر الذكاء الاجتماعي

يشمل الذكاء الاجتماعي مجموعة من المظاهر الأساسية يمكن تصنيفها وفقاً للمظاهر العامة والمظاهر الخاصة للذكاء الاجتماعي إذ تشمل المظاهر العامة للذكاء الاجتماعي (أبو حطب، 1990):
التوافق الاجتماعي : الذي يعني الانسجام مع الآخرين ، وتحقيق السعادة مع الآخرين والتفاعل الاجتماعي السليم والعمل لخير الجماعة ، مما يؤدي إلى تحقيق الصحة الاجتماعية .
الكفاءة الاجتماعية : ويتضمن الكفاح الاجتماعي في معاملة الآخرين وبذل كل جهد لتحقيق الرضا في العلاقات الاجتماعية .

النجاح الاجتماعي : ويتضمن النجاح في معاملة الآخرين ، ويتجلى في الاتصال الاجتماعي الفعال.
ومن المظاهر الخاصة للذكاء الاجتماعي :

1. حسن التصرف في المواقف الاجتماعية : ويتضمن ذلك اللباقة في ضوء المعايير الاجتماعية في المواقف الاجتماعية . وهذا دون إحراج للفرد أو للآخرين ، ودون اللجوء إلى الكذب والخداع .
2. التعرف إلى الحالة النفسية للآخرين : ويتضمن ذلك مقدرة الفرد على التعرف إلى حالة الآخرين التي تعبر عن طريق كلامهم وحركاتهم كما في حالة الفرح والغضب أو الثورة أو اليأس .

3. سلامة الحكم على السلوك الإنساني : وترتبط بالمقدرة على التنبؤ بالسلوك الإنساني من بعض المظاهر أو الأدلة البسيطة ، ويتجلى ذلك في الفراسة الاجتماعية .

4. روح الدعابة والمرح : ويتضمن ذلك المقدرة على فهم النكتة ، ويظهر ذلك في المقدرة على مشاركة الآخرين في مرحهم ودعاباتهم ، وظهور علامات المحبة والألفة المتبادلة مع الآخرين

مهارات الذكاء الاجتماعي

يعتمد الذكاء الاجتماعي - كما يرى (خيرالله،1978) على ثلاث مهارات :

التعبير الاجتماعي : ينطوي على ترجمة الأفكار إلى كلمات وألفاظ .

الحساسية الاجتماعية : ويقصد الوعي بالقواعد المستترة وراء أشكال التفاعل الاجتماعي اليومي . ويتوقف إجادة هذه المهارة على الانتباه الجيد للآخرين وملاحظة سلوكهم جيداً " أكثر حساسية لاستقبال الإرشادات " .

الضبط الاجتماعي : وهو مهارة لعب الأدوار أو نوع من التمثيل الاجتماعي ، فالشخص الذي يتمتع بمستويات عالية من الضبط الاجتماعي هو من يمكنه أن يقوم بأدوار اجتماعية متنوعة بكل حنكة ولباقة ، لكن يبقى علينا حسن الإدراك . والمحاولة الدائبة للممارسة والتطبيق .

أبعاد الذكاء الاجتماعي

أشار فورد وماري (Ford,M.E., & Tisak,1983) إلى وجود خمسة أبعاد مختلفة لمفهوم الذكاء الاجتماعي . وتشير هذه الأبعاد مجتمعة إلى مقدرة الفرد على التعامل مع الآخرين من خلال السلوكيات اللفظية وغير اللفظية ، والحكم عليهم في المواقف المختلفة ، والتعاطف معهم ، بالإضافة إلى المقدرة على إيصال الأفكار لهم بكل وضوح .

1- الوعي الموقفي : ويشير إلى المقدرة على قراءة المواقف وتفسير سلوكيات الآخرين في تلك المواقف وفقاً لأهدافهم المحتملة ، وحالتهم العاطفية ، وميلهم للتواصل .

2- التأثير : ويشير إلى مجموعة كاملة من الإشارات التي يعالجها الآخرون ليتوصلوا منها إلى انطباع تقييمي للشخص .

3- الأصالة : الأخلاقيات الأصيلة في التعامل مع الآخرين .

4- الوضوح : المقدرة على تفسير الأفكار وصياغة الآراء ، وإيصال المعلومات بسلاسة ودقة .

5- التعاطف : ويشير إلى الإحساس المشترك بين فردين الذي يوجد بغية التواصل الايجابي .

أهمية الذكاء الاجتماعي

يمكن للذكاء الاجتماعي أن يساعد الفرد في أن يكون حسن الحديث ، وعميق الاستماع ، ومتحسناً لحاجات الناس الآخرين ، وساعياً في حل مشكلاتهم ، ومتفهماً لظروفهم ، ويواسي محزونهم ، ويفرح لفرحهم ، ويتطلع لخيرهم ، ويبعد عنهم الشر ويحجزه عنهم ، فالذكاء الاجتماعي يجعل الفرد المسلم يرى كل مسلم أخا له في الدين ، وكل إنسان أخا له في الإنسانية ، وكل مخلوق نظيراً له في الخلق ، علمه نبيه وقائده - صلى الله عليه وسلم - فنون التعامل والذكاء الاجتماعي في أبهى صورة . (الزغول،2010) .

ويعد الذكاء الاجتماعي أحد المحددات الأساسية للصحة النفسية الإيجابية ، لذا ينادي كثيرون بضرورة تنميته عند الأفراد لا عن طريق تضمين الأنشطة والخبرات التعليمية بموضوعات مختلفة والاهتمام بمرحلة الطفولة بشكل خاص لأنها تعد مرحلة أساسية في تشكيل شخصية الفرد . (حنا،2009).

مقدرات ومهارات الذكاء الاجتماعي (التواصل الاجتماعي)

ويشمل الذكاء الاجتماعي مجموعة من المقدرات تساعد الفرد في التعامل مع الآخرين في مواقف متعددة ، ومنها (نشواتي،1985) :

أ- المقدرة على استشفاف المشاعر الإنسانية والدوافع والحالة الانفعالية والمزاجية للآخرين .

ب-مقدرة الفرد على بناء العلاقات الناجحة مع الآخرين والعمل كعضو فاعل في فريق .

ت-المقدرة على إبداء التعاطف الوجداني تجاه الآخرين .

يضاف إلى ما سبق هناك مجموعة مهارات أخرى مهمة جدا تتدرج تحت ما يعرف بإسم (مهارات التواصل الاجتماعي) ويقصد به التأثير بالآخرين والتأثير عليهم . وتشمل المهارات التالية:

1- التعريف بالنفس : أول خطوة في الوصول إلى الثقة بالنفس تكمن في قدرتك علي تقديم أو

تعريف الآخرين بنفسك عند لقاءك بهم للمرة الأولى ، ومن يتبع ذلك سيكون قادرا على تشكيل

صداقات بشكل سريع من دون تجاوز حدود اللياقة .

2- التعريف بالآخرين : بعدما تنتهي من التعريف بنفسك ، سيكون عليك تقديم صديقك الجديد إلى

الآخرين ، ويجب الانتباه إلى ذكر اسم الشخص الذي يفترض أن يلقي الاهتمام الأكبر من

المجموعة .

3- مهارات الإنصات للآخرين : الفهم والانتباه واستخلاص المعلومات والتوقع لما يقوله المتكلم.

4- مهارات المحادثة (التواصل اللفظي) : التحدث بما يتناسب مع الوضع والموقف ، عرض

الأفكار بوضوح والإحساس بالآخرين .

5- مهارة التواصل غير اللفظي : فهم حركات الجسم مثل حركات العينين ، والرأس والأيدي

وتعبيرات الوجه ، وفهم وضع الجسم والحرص على حفظ مسافة كافية فيما بين الشخص

والآخر .

6- مهارة التواصل الموقفي : المقدرة بما يقتضيه الموقف من ذكاء وسرعة بديهية ، والمقدرة

المميزة في حل المشكلات . (عبدالرحمن،1983) .

قياس الذكاء الاجتماعي

يمكن قياس الذكاء الاجتماعي من خلال استخدام مجموعة من المقاييس التي وضعت لتحقيق هذا الغرض ، وتضمنت هذه المقاييس جوانب متعددة في الذكاء الاجتماعي منها مجموعة المهارات والمقدرات التي يتضمنها ويشملها الذكاء الاجتماعي ، والسلوكيات التي يجب أن يمتلكها الفرد ويقوم بها في مواقف محددة .

هناك العديد من الأدوات والوسائل التي تستخدم لقياس الذكاء الاجتماعي يمكن عرضها على النحو

التالي (أبو حطب،1990) :

1- مقياس جورج واشنطن للذكاء الاجتماعي : (ثورندايك) اشتملت على خمسة اختبارات هي :

1- الحكم في المواقف الاجتماعية

2- التعرف على الحالة النفسية للمتكلم

3- تذكر الأسماء والوجوه

4- ملاحظة السلوك الإنساني

5- روح المرح والدعابة

2- الاختبارات العملية للذكاء الاجتماعي : (جيلفورد وسوليفان) من خلال استخلاص ستة عوامل

مستقلة للذكاء الاجتماعي ، تقيسها الاختبارات التالية :

1- استخلاص التعبير الصحيح

2- الكاريكاتير الناقص

3- التفسيرات الاجتماعية

4- التنبؤ بالحدث اللاحق

5- الصور الناقصة

6- إبدال الصور

وهناك عدة شروط يجب توافرها في مقاييس واختبارات الذكاء بشكل عام ، من أهمها الآتي :

1- الموضوعية : أن تكون عمليات تطبيق الاختبار وتصحيحه وتفسير درجاته مستقلة عن الحكم

الشخصي للفاحص . بمعنى آخر " اتفاق الملاحظات والأحكام اتفاقا مستقلا " .

2- الثبات : أي اتساق الدرجات التي يحصل عليها الأفراد إذا ما طبق الاختبار عليهم أكثر من مرة

3- الصدق : صلاحية الاختبار في قياس ما وضع لقياسه

4- المعايير : الدرجة الخام التي يحصل عليها أي فرد في الاختبار لا معنى لها ولا دلالة لها في

حد ذاتها ، ولكي تكون لهذه الدرجة معنى لابد أن تفسر في ضوء معيار معين ، مستمد من أداء

المجموعة التي قنن عليها الاختبار . (Hein,2000) .

أشار أبو حطب (1990) إلى مشكلات قياس الذكاء الاجتماعي وأنه استبعد استخدام الاختبارات

اللفظية وعبر عن شكوكه في استخدام الصور كمحتوى لهذه الاختبارات . وتعود صعوبة قياس

الذكاء الاجتماعي إلى الأسباب التالية :

1- اختلاف الذكاء الاجتماعي عن الذكاء العام أو الذكاء الدراسي التحصيلي ، لذلك لم يهتم

الباحثون بالذكاء الاجتماعي من حيث التعريف ، أو من حيث وضع أدوات قياس

مناسبة له .

2- الاعتماد على الاختبارات اللفظية في قياس الذكاء الاجتماعي ، قد لا يكون ملائما

لقياس الذكاء الاجتماعي فعلا ، حيث يدخل في ذلك الذكاء المجرد .

يتضح مما سبق أن أكثر المشكلات في قياس الذكاء الاجتماعي في القرن الماضي كان ينصب

أغلبها على كيفية موازنة الذكاء الاجتماعي مع الذكاء العام ، حيث كان يمثل أحد أبعاد الذكاء العام ،

ولم ينظر له كذكاء مستقل كما تعاملت معه الدراسة الحالية .

مكونات الذكاء الاجتماعي

مازال علماء النفس يجهلون التكوين الأساسي الذي يقوم عليه الذكاء الاجتماعي ، على الرغم من انتشار مفهومه الواسع وتعدد دراساته ، لذا فان الجهود والمحاولات ما تزال تبذل لإثبات أن للذكاء الاجتماعي وجود مستقل عن الذكاء اللفظي أو الذكاء العام . ولقد رأى ثورندايك ، أن الذكاء مكون من خليط من المكونات المستقلة ، تتجمع في ثلاثة مجالات (جابر،1980) :

1- الذكاء المادي : ويشمل القدرات التي تعالج الأشياء المادية والمواد العملية التي يعتمد عليها في

أداء الأعمال الفنية والميكانيكية ، واستخدام الآلات والأجهزة .

2- الذكاء المجرد : ويشمل القدرات العقلية التي تعالج الألفاظ والعمليات الرمزية المختلفة .

3- الذكاء الاجتماعي : ويشمل المقدرات التي يعتمد عليها في تحديد كفاءة علاقة الفرد بالآخرين ،

وحسن تكيفه مع الظروف الاجتماعية المختلفة .

ولقد استنتجت سوليفان (Sullivan) المشار لها في (القدرة،2007) أن هناك ستة عوامل

سلوكية للذكاء الاجتماعي أمكنها تحديدها في الآتي :

1- معرفة الوحدات السلوكية : وتشير إلى القدرة على فهم وحدات التعبير غير اللفظي ،

مثل تعبيرات الوجه والجسد .

2- معرفة الفئات السلوكية : وتعكس إدراك الفرد أن طرق التعبير المختلفة ، مثل

الإيماءات ، وحالة الجسم ، وتعبيرات الوجه يكون لها معنى مقصود (body

language) .

3- معرفة العلاقات السلوكية : وتعتبر عن المقدرة على معرفة العلاقات في المواقف

الاجتماعية .

4- معرفة المنظومات السلوكية : وتشير إلى المقدرة على فهم السياق الاجتماعي المركب .

5- معرفة الدلالات الاجتماعية : وتعكس المقدرة على تفسير الإيماءات ، وتعبيرات الوجوه

. (body language)

6- معرفة الدلالات السلوكية : وتعكس المقدرة على التنبؤ بما سيحدث فيما بعد ، نتيجة

لموقف اجتماعي معين .

** والمقصود ب (body language) او لغة الجسم/الجسد كما وضحها (Borg,2010)

بأنها قدرة عقلية جسمية للتواصل بين الأفراد بإيحائية ، تتكون من حركات وتعبيرات للوجه ووضعية الجسم ونبرة الصوت والتحكم بهم .

وأن التواصل بين الأفراد يتكون اساسا من 93% من لغة الجسم ووضعياتها ، بينما

7% فقط يرجع للكلمات التي نطقها .

لذلك فلغة الجسم تزونا بإيماءات وإيحاءات للمواقف الظاهرة والمتوقعة للآخرين . أمثلة

على ذلك (الفرح ، السرور ، العدائية ، الحزن ، الخوف ، الترقب ، الانتظار ، التشاؤم ،

السعادة و المتعة) .

وأوضح (Guilford) المشار إليه في (جابر،1980) من خلال أنموذج بناء العقل الذي

يوضح فيه تصنيفه للعوامل على شكل ثلاثي الأبعاد ، تمثل في أبعاد العمليات العقلية

والمحتويات ، والنواتج ، وفيما يلي توضيح لكل من هذه الأبعاد الثلاثة :

أولا - بعد العمليات : صنف جيلفورد العمليات العقلية إلى خمسة أنواع : (المعرفة

والتذكر والتفكير التقاربي والتفكير التباعدي والتقويم) .

ثانيا - بعد المحتويات : ويرتبط هذا الجانب بنوع المادة المتضمنة في المشكلة التي

ينشط فيها عقل الإنسان . ويميز جيلفورد بين خمسة أنواع من المحتويات وهي :

- المحتوى البصري : ويرتبط هذا النوع بالأنشطة العقلية التي تكون فيها المادة أو المعلومات التي يعالجها العقل تتعلق بالإدراك البصري ، مثل الأشكال البصرية أو الصور المتخيلة .
 - المحتوى السمعي : ويرتبط هذا النوع بالأنشطة العقلية التي تتعلق فيها المعلومات بالإدراك السمعي ، أو الاستثارة السمعية المباشرة ، أو صورها السمعية المتخيلة .
 - المحتوى الرمزي : ويتعلق بالمعلومات التي تتكون في شكل مجرد ، أو في صورة غير مادية ، أو حسية ، ويتكون من الحروف أو الرموز أو الأرقام ، ويظهر بصورة أساسية في المشكلات اللفظية والعديدية ، حينما لا يكون التركيز مرتبط بالمعاني .
 - المحتوى ذو المعاني : ويرتبط بالأفكار والمعاني التي تحملها الألفاظ ، ودلالاتها .
 - المحتوى السلوكي : وهي المعلومات التي تتعلق بسلوك الآخرين ، وحالاتهم النفسية كما تظهر في حركاتهم التعبيرية ، وقدرات المحتوى السلوكي هي ما اعتبره جيلفورد قدرات الذكاء الاجتماعي ، من حيث تركيزها على التعامل مع الآخرين .
 - ثالثا - بعد النواتج : ويرتبط بنشاط الفرد العقلي ، بغض النظر عن نوع العملية العقلية ، أو محتوى المشكلة ، وتوجد ستة أنواع من النواتج هي : (الوحدات والفئات والعلاقات والمنظومات والتحويلات) . والمقدرات في هذا الجانب السلوكي (من نموذج جيلفورد) يمكن أن توصف الذكاء الاجتماعي بأنه يساعد الأفراد على فهم سلوكهم وسلوك الآخرين .
- وقدم ميكنباوم وزملاؤه (Mechenbaum&et.al) المشار لهم في (القدرة، 2007) ،
- نموذجا للكفاءة الاجتماعية (أو الذكاء الاجتماعي) يساعد على توضيح المفاهيم المستخدمة في دراسة الكفاءة الاجتماعية ، ويشتمل هذا النموذج على :

- السلوك الصريح : أي السلوك الملاحظ مباشرة ، أو ما يصدر عن الأشخاص بشكل لفظي أو غير لفظي . ويكون لفظيا مثل : التعليمات ، الأسئلة ، التعليقات ، ويكون غير لفظي مثل تعبيرات الوجه ، التعبيرات غير اللفظية في مجال العلاقات الشخصية .

- العمليات المعرفية : وتشمل الأفكار التي تسبق السلوك الصريح ، مثل مهارات التفكير ، والمعلومات التي يستخدمها الأفراد في المواقف الاجتماعية ، كالمقدرة على فهم الدور وما يرتبط به من مهارات مثل : التقمص الوجداني ، والاندماج في المشاعر ، وإدراك الأشخاص الآخرين .

- الأبنية المعرفية : وترتبط بنظام المعنى للفرد ، والأبنية المعرفية تحفز وتوجه التفكير والسلوك . ويرتبط مفهوم الذكاء الاجتماعي بمفهوم آخر وهو التعاطف ، والذي يعني فهم الأحداث الإنسانية والاجتماعية ، وهو أقرب إلى لعب دور الآخر ، وتمثيل دوره عن طريق تفهم حالته المعرفية والوجدانية دون الاندماج فيها ، على نحو ما تتطلبه المشاركة الوجدانية . (أبو حطب،1990) .

وتوصل مارلو (Marlowe,1984) إلى أن الذكاء الاجتماعي يتكون من الأداء الاجتماعي ، والكفاءة الاجتماعية ، فالأداء الاجتماعي يمثل السلوك الفعلي ، الذي يقوم به الأفراد في المواقف الاجتماعية المختلفة ، ويبنى على طبيعته المنفعة المتبادلة . أما الكفاءة الاجتماعية فتشير إلى مقدرة الأفراد على التعامل مع الآخرين بطريقة ملائمة ، أي المقدرة على التصرف بشكل فعال اجتماعيا . وتتكون الكفاءة الاجتماعية من المكونات الآتية :

1- الفعالية الذاتية الاجتماعية : وتشير إلى الشعور بالثقة ، والتمكن من النجاح من التفاعل الاجتماعي .

2- المهارات الاجتماعية : وتتكون من عنصرين ، هما المهارات السلوكية والمعرفة الاجتماعية.

3- الاهتمام الاجتماعي : ويتناول الدافع الذي يوجه السلوك للهدف ، ويعكس اهتمام الشخص بالهدف واهتمام الناس به .

ويرى جولمان (Goleman) المشار له في (الزعيبي،2011) أن الذكاء الاجتماعي لا يتكون فقط من المكونات المعرفية ، إنما يتكون من المكونات المعرفية والانفعالية التي تعمل مع بعضها البعض بشكل مترامن ، ويشمل الذكاء الاجتماعي جانبين كبيرين ، هما الوعي الاجتماعي والبراعة الاجتماعية . ويتضمن الوعي الاجتماعي أربع مهارات أساسية ، تشمل التعاطف الأولي الذي يمثل مقدرة الفرد على إدراك مشاعر الآخرين وعواطفهم غير اللفظية ، والتناغم والتناسق الذي يمثل المقدرة على بناء الألفة بين الفرد والآخرين من خلال الانتباه والاستماع ، بالإضافة إلى التعاطف الذي يمثل المقدرة على فهم مشاعر الآخرين وأفكارهم ونواياهم ، والمعرفة الاجتماعية التي تمثل مقدرة الفرد على فهم آلية عمل المحيط . أما البراعة الاجتماعية فتتضمن أيضا أربع مهارات مختلفة ، تتمثل في التفاعل الناجح على مستوى غير اللفظي ، وتقديم الذات الذي يمثل فعالية الفرد أثناء التعريف عن ذاته ، والتأثير الذي يمثل المقدرة على تشكيل تفاعل باستخدام الفطنة وضبط الذات . والاهتمام الذي يمثل المقدرة على العناية بحاجات الآخرين والتصرف وفقا لذلك .

وضع ألبريشت (Albrecht,2006) نموذجا للذكاء الاجتماعي مبنيًا على نموذج جولمان ، ويشمل هذا النموذج مجموعة من المهارات ، تشكل بمجملها الذكاء الاجتماعي ، ووفقا لهذا النموذج توجد خمسة مكونات للذكاء الاجتماعي يمكن إجمالها بالآتي :

1- الحضور : ويشير إلى مدى تأثير الفرد بالآخرين من خلال مظهره الطبيعي ، ومزاجه ، وسلوكه ، ولغة جسده .

2- الأصالة : وتشير إلى مدى صدق الفرد مع نفسه ومع الآخرين أثناء تعامله معهم ، وذلك مقابل التلاعب والمراوغة .

3- الوضوح : ويشير إلى مدى وضوح الفرد أثناء تعامله مع الآخرين في أفكاره ، وتفكيره ، وآرائه ، ونواياه .

4- التعاطف : ويشير إلى مدى مراعاة الفرد لمشاعر الآخرين وأحاسيسهم أثناء تعامله معهم .

5- الوعي الذاتي : ويشير إلى مدى إدراك الفرد أثناء تعامله مع الآخرين بمرور الوقت .

ضغوط العمل التنظيمية

يعد مفهوم الضغط من المفاهيم التي أثارت جدلاً ونقاشاً بين الباحثين من مختلف العلوم الطبيعية ، والاجتماعية والإنسانية وغيرها . وحصل على اهتمامهم بشكل ملحوظ ، إذ تناولته البحوث والدراسات لوصفه وتفسيره ، وأخذ كل باحث يعرفه من إطار عمله ، ومن إطار النظرية التي يتبناها ، حتى أصبح يطلق على العصر الحالي تسميات عديدة منها : عصر التوتر أو الضغوط ، على الرغم من التقدم التقني - المادي . (ياركندي،2001) .

مفهوم ضغوط العمل التنظيمية :

إن مفهوم ضغوط العمل التنظيمية كمصطلح قد نشأ في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسة على العنصر البشري ، حيث يفترض من هذه العناصر أن تقوم بواجباتها المهنية بأسلوب يتسم بالفاعلية لتقديم الخدمات المنتظرة منها على أكمل وجه ، ولكن على الرغم من الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى أولئك المهنيين ومؤسساتهم في تذليل العقبات التي تقف في طريق تقديم الخدمات المطلوبة إلا أن هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة ، وهذا ما يطلق عليه ضغوط العمل التنظيمية Job Stress، وهي بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعوراً بالتوتر ، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني ، والتشاؤم وقلة الدافعية ، وفقدان المقدرة على الابتكار (حسين و حسين 2006) .

ومع أن المفهوم الاصطلاحي لضغوط العمل التنظيمية بصورة عامة يكاد يكون واضحا وسهلا الفهم ، إلا أن الباحثين في هذا المجال اختلفوا في التوصل إلى تعريف لمعنى الضغوط التنظيمية متفق عليه ، أما من حيث المفهوم الإجرائي لضغوط العمل التنظيمية من وجهة نظر الباحثين الذين لديهم خبرات بحثية في الموضوع أخذت أنماطا مختلفة من الاتجاهات ، وفي ذلك مثلا يرى الخضيرى : أن ضغوط العمل التنظيمية هو كل ماله تأثير مادي أو معنوي ويأخذ أشكالا مؤثرة على سلوك متخذ القرار ويعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية أو التنفيذية . (الخضيرى،1991) .

ويعرف ضغوط العمل التنظيمية بمعجم The Language of The Heart بأنها تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالا نفسيا كالتوتر أو القلق أو الإحباط ، أو اختلالا عضويا كسرعة ضربات القلب أو ارتفاع ضغط الدم . ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه ، وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل التنظيمية باختلاف مواقع الأفراد وطبيعة عملهم . (عسكر،2002).

ويعرف هيجان (1998) مفهوم ضغوط العمل التنظيمية بأنه تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو من البيئة التي يعمل فيها .

أما حسين وحسين (2006) فيعرفها بالتغيرات البيئية المكثفة التي يمكن الاستجابة غير التوافقية لها وتراكمها مع العوامل العضوية والنفسية التي تشكل مجتمعا ضاغطا على الفرد ينتهي بعجزه عن الوفاء بالتغيرات البيئية والاجتماعية .

ولكن عبدالمعطي(2006) يعرف ضغوط العمل التنظيمية بأنها استجابة كيفية تتوسطها الفروق الشخصية الفردية أو العمليات السيكولوجية نتيجة حدث أو فعل بيئي خارجي بحيث تضع متطلبات سيكولوجية أو مادية مفروطة على الفرد .

مراحل التعرض لضغوط العمل التنظيمية

يتفاوت الأفراد في شخصياتهم وخصائصهم وميولهم ، وبالتالي في مدى قابليتهم للضغوط وتكيفهم معها ، كما أن مقدرة الفرد على السيطرة على زمام الأمور ومدى فعاليته وكفاءته يؤثران أيضا على مدى قابلية وتكيف الفرد للضغوط ، وعندما يتعرض الفرد لضغوط العمل التنظيمية فإنه لا يتأثر بها دفعة واحدة وإنما يمر بعدة مراحل وهي كما أوردها كل من بلال (2005) ، المعمري (2001) :
 مرحلة الإنذار : حيث تبدأ حين تعرض الفرد لضغط بفعل مثير داخلي أو خارجي يترتب عليه حدوث تغيرات ، ومظاهر نستدل من خلالها على تعرض الفرد للضغوط ومنها : الأرق ، التوتر ، زيادة ضربات القلب . مرحلة المقاومة : عند زيادة الضغط عن الحد الطبيعي يبدأ الفرد بمعالجة الآثار التي ظهرت ومقاومة أي تطورات قد تحدث وقد يترتب على هذه المقاومة عدة أمور سلبية كاتخاذ القرارات السريعة ، وظهور مواقف طارئة قد تخرج عن نطاق سيطرة وقدرة الفرد والذي يؤدي بدوره إلى انهيار المقاومة . بالإضافة إلى ظهور المشكلات والأعراض السلبية . مرحلة الإرهاق (الإنهاك) : عند تعرض الفرد للضغوط لفترات طويلة ومستمرة ، فإنه يصاب بالإجهاد والتعب ، وذلك نتيجة لمحاولاته في التكيف ، وتكراره للمقاومة باستمرار ، ويمكن الاستدلال على هذه المرحلة من خلال عدة أمور : الاستياء من العمل ، الصداع ، توتر الأعصاب والأرق .

وذكر حريم (2004) أنه نتيجة لضغوط العمل التنظيمية التي يواجهها الفرد في عمله ، فإنه يستجيب لهذه الضغوط وفقا لأنماط شخصيته وأنماط سلوكه ، ومقدراته في الاستجابة ، والتكيف ومدى تحمله ، وتظهر على الفرد أعراض مألوفة مثل التوتر ، والقلق ، والأرق ، وعدم المقدرة على

الاسترخاء ، والإفراط في تعاطي المسكنات والكحول ، والمخدرات ، والشعور بعدم المقدرة على التكيف وصعوبات في الجهاز الهضمي وارتفاع ضغط الدم .

أنواع ضغوط العمل التنظيمية ومصادرها ومسبباتها

لقد أصبح العامل يواجه ضغوطا كثيرة داخل عمله وخارجه ، فقد يعاني من عدم رغبته في التنقل في عمله من وظيفة إلى أخرى ، أو لم يعد باستطاعته تحمل رئيسه في العمل ، وقد يلعب التقاعد المبكر لدى العامل دورا مباشرا في عدم نموه وتقدمه الوظيفي ، ولسياسات المؤسسة ، والأسلوب القيادي ، والإشرافي دور آخر يسهم في تكيف العاملين مع متطلبات العمل وظروفه ، وان هناك ضغوطا أخرى يعاني منها العاملون في حياتهم اليومية ، مثل الأوضاع المالية الصعبة ، والمشكلات العائلية ، والضغوط الاجتماعية ، والتلوث البيئي ، وهذه الضغوط تشكل عنصرا جديدا ومؤثرا في تكيفه مع متطلبات عمله وظروفه (حسين،2003) .

وهناك نوعان مختلفان من ضغوط العمل التنظيمية : الأول كمي ، بمعنى أن كمية العمل المطلوب إنجازها هي كبيرة ، والأخر نوعي ، بمعنى أن العمل المطلوب إنجازه هو صعب ومعقد بالنسبة لمقدرات العامل . وبهذا المعنى ، فإن المواءمة الجيدة بين إمكانيات الفرد والعمل الذي يقوم به تؤدي في المحصلة إلى الأداء المرتفع ، والرضا الوظيفي ، وبالتالي التقليل من مستوى الضغوط التي يتعرض لها الفرد ، وخلافا لذلك يؤدي إلى تدني مستوى الأداء ، وعدم الرضا الوظيفي ، وزيادة في مستوى الضغوط . (الخضيري،1991) .

أما أنواع الضغوط فهناك نوعين من الضغوط ، الأول منهما مفيد وضروري لبقاء الفرد ، وأما الآخر فضار ومعيق لنمائه ، وقد تبين أن الفرد بحاجة إلى قليل من الضغط في حياته العادية ، حيث يعمل دافعا ومنتشطا له للقيام بالأعمال الضرورية للحياة ، أما إذا زاد عن المستوى الطبيعي أو المعتدل

، فيصبح عاملاً مهدداً ومدمراً لحياته ، إذ يؤدي إلى إعاقة النشاط الجسمي والعقلي الطبيعي لدى الأفراد . (العنبي،1993) .

وقد صنف عبدالباقي (2001،ص289) مسببات الشعور بضغط العمل التنظيمية إلى مسببات متعلقة بطبيعة العمل وظروف المؤسسة ، ومسببات تتعلق بجوانب شخصية الفرد ، ومسببات تتعلق بجوانب العلاقات الاجتماعية والعائلية للفرد ، وتتمثل المسببات المتعلقة بطبيعة العمل بغموض دور الفرد في العمل الزائد عن طاقة الفرد ، وعدم التوافق بين الفرد وظروف العمل والمؤسسة . كما توجد مجموعة من العوامل الشخصية التي تؤثر في شعور الأفراد بالضغط مثل اختلاف شخصية الفرد واختلاف مقدرات الأفراد . ولا يقع الفرد تحت ضغوط العمل التنظيمية بل يقع أيضاً تحت ضغوط علاقاته العائلية والاجتماعية مثل : اضطراب الحياة الزوجية وانعكاسه على العمل ، وصراع تداخل الأدوار حيث يشعر الزوج بأنه غير موفق في الالتزام بجميع متطلبات منزله ، خاصة وإن كان شعور الزوجة سلبياً نحو عمل زوجها ، أو تعاني من تدني وضعها الصحي ، وهنا يقوم الفرد المتزوج بأربعة أدوار هي : دوره كزوج ، وكموظف ، وكأب ، وكرب أسرة ، ومن هنا صراع تداخل الأدوار .

أما بالنسبة لمصادر الضغوط ، فقد تعددت التصنيفات ، وتباينت وجهات نظر الباحثين في تحديد مصادر ضغوط العمل التنظيمية التي يتعرض لها الفرد في حياته اليومية ، فمنهم من يواجه ضغوطاً اجتماعية وصحية وأسرية ودراسية ، وقد قسم الهيجان (1998) مصادر ضغوط العمل التنظيمية لثلاثة نماذج وهي :

النموذج الثنائي : صنفت مصادر ضغوط العمل التنظيمية إلى مجموعتين : مصادر متعلقة بالعمل ، وأخرى متعلقة بشخصية الفرد .

النموذج الثلاثي : قسمت فيه مصادر ضغوط العمل التنظيمية إلى ثلاث مجموعات : مصادر متعلقة بالخصائص التنظيمية والعمليات ، ومصادر متعلقة بمطالب خصائص الدور ، والثالثة متعلقة بخصائص الفرد وتوقعاته .

النموذج متعدد الأبعاد : وفيه صنفت مصادر ضغوط العمل التنظيمية إلى أربع مجموعات فأكثر ، تشمل المشكلات المتعلقة بعبء العمل ، والإحباط الوظيفي ، والتغير المهني ، ومصادر تتعلق بظروف العمل .

ووضح ويليام هيندريكس (William,Hendrix) مصادر عديدة للضغوط كما أوردها الطيري (1994) كالتالي : الضوضاء وسوء التهوية في بيئة العمل ، تعدد الأدوار التي يقوم بها الفرد والتي تؤدي إلى الصراع ، كثرة العمل وتعقده مما يفوق مقدرة الفرد ، عدم التجديد في العمل مما يشعر بالملل ، عدم مشاركة الأفراد في تحديد أهداف العمل واتخاذ القرار ، السلطوية في العمل من قبل المسؤولين . وبالرغم من تباين وتعدد التصنيفات لمصادر الضغوط لدى الباحثين ، إلا أنها تتدرج تحت مصدرين رئيسيين هما : المصادر الداخلية أو ما يسمى بالمصادر الذاتية أو المتعلقة بالفرد ، والمصادر الخارجية أو ما تسمى بالمصادر الموضوعية أو المتعلقة ببيئة العمل (جرادين،2004) .

آثار ونتائج وضغوط العمل التنظيمية

الناس يضطربون ليس بسبب الأشياء ولن بسبب وجهات نظرهم التي يكونونها عن هذه الأشياء ، وأسلوب معالجتها بغية التخفيف منها لكي لا تتحول إلى أعراض مرضية تقعد الفرد عن ممارسة حياته العامة . فإذا حصلت الموازنة الصحيحة بين المعنويات والماديات لم تتدهور حالة الفرد الصحية والنفسية والاجتماعية ولم يترد المجتمع ، ويستطيع الفرد أن يخفف من تلك الهموم والضغوط . فأساليب التعامل والآليات الدفاعية تساعد الناس كثيرا على خفض القلق وخاصة عندما يواجهون الكثير من المشاكل والهموم ، فاستخدام هذه الأساليب أو الآليات الدفاعية إنما هو مناورة مناسبة لتحقيق التوازن

الداخلي للإنسان . فاختلاف الأشخاص ينتج - بالتأكيد - عنه اختلاف في رد الفعل الناتج عن الضغوط التي حدثت وذلك يقود إلى أسلوب التعامل مع هذه الضغوط ونوعيتها والطريقة التي يواجه بها كل فرد وبأسلوبه الخاص تلك الضغوط لحلها . ومن الأمور المغرية التظاهر بأن مخاوفنا ومشاكلنا لا تصاحبنا على الدوام ، والقيام بإغلاق أعيننا عنها ونحن نأمل أن تبتعد عنا المشاكل والضغوط وتتركنا في حالنا من تلقاء نفسها ، غير أن المشكلة هي أنها لن تدعنا وشأننا في هدوء ، إنها تحتاج إلى المعالجة والحل (العديلي 1993) .

ولقد استعرض العميان (2002) نوعين لآثار ضغوط العمل التنظيمية وهي : **الإيجابية والسلبية** ، فقد يكون لضغوط العمل التنظيمية آثارا **إيجابية** إلى جانب الآثار السلبية مثل : التحفيز على العمل ، وزيادة تركيز الفرد على العمل ، ونظرة الفرد إلى عملية التمييز ، والتركيز على نتائج العمل ، والمقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر والشعور بالمتعة والانجاز ، والنظر إلى المستقبل بتفاؤل .

أما الآثار السلبية فقد صنفها إلى :

آثار ظاهرة على الفرد: حيث يغير عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة وتتمثل في : آثار سلوكية مثل المعاناة من الأرق واستخدام المهدئات والعدوانية والتخريب وغيرها ، وأعراض نفسية ، وآثار جسدية .

آثار الضغوط على المنظمة: وتتمثل في زيادة التكاليف المالية الناتجة عن تكلفة التأخر عن العمل والغياب وتشغيل عمال إضافيين ، وتدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته ، وانخفاض الروح المعنوية وعدم الرضا الوظيفي والشعور بالفشل وغيرها كثيرة .

الدراسات السابقة العربية والأجنبية

يتضمن هذا الجزء الدراسات السابقة وهي مصنفة في ثلاثة محاور ، كما يأتي :

1- الدراسات التي تناولت الذكاء الاجتماعي .

2- الدراسات التي تناولت الضغوط التنظيمية .

3- الدراسات التي تناولت الذكاء الاجتماعي والضغوط التنظيمية .

وفيما يلي استعراض لذلك حسب التسلسل الزمني من الأقدم إلى الأحدث ، كما يأتي :

المحور الأول : الدراسات التي تناولت الذكاء الاجتماعي

قام الدماطي (1991) بدراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والكفاءة التدريسية لدى معلمي دار المعلمين في القاهرة ، والفروق في الذكاء الاجتماعي في ضوء متغير الجنس ، واستخدمت الدراسة مقياس الذكاء الاجتماعي لجامعة جورج واشنطن ، واستبانته الكفاءة في التدريس ، وتم تطبيقها على (100) طالب وطالبة من السنة الخامسة في دور المعلمين من جميع التخصصات ، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطيه إيجابية دالة إحصائيا بين الذكاء الاجتماعي والكفاءة في التدريس ، أي إن زيادة كفاءة التدريس تكون زيادة مستوى الذكاء الاجتماعي .

كما أجرى محمد (1993) دراسة هدفت إلى التعرف على الكفاءة الذاتية والذكاء الاجتماعي وعلاقتها ببعض العوامل الانفعالية لدى المعلمين التربويين وغير التربويين وإنجاز طلابهم الأكاديمي في القاهرة .تكونت عينة الدراسة من (360) معلما تربويا حديثي التخرج .

وتم استخدام مقياس الكفاءة الذاتية ومقياس الذكاء الاجتماعي ومقياس اتجاهات المعلمين نحو المهنة ،

تم إعدادها من قبل الباحث .

وقد أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين الكفاءة الذاتية والذكاء الاجتماعي والاتجاهات نحو المهنة ، فضلا عن وجود فروق بين المعلمين التربويين وغير التربويين في الذكاء الاجتماعي ولصالح التربويين .

وأجرى حبيب (1994) دراسة هدفت إلى بناء مقياس مقنن للذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعة .

حيث تكونت عينة الدراسة من (660) طالبا وطالبة من طلبة جامعة بغداد والبصرة والموصل .

وتم استخراج الخصائص السيكومترية للمقياس من صدق وثبات وتمييز للفقرات .

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن مقياس الذكاء الاجتماعي المبني يتكون من ستة مجالات هي (حسن

التصرف في المواقف الاجتماعية ، المقدر على تمييز الحالة النفسية من تعبيرات الوجه ، وسلامة

الحكم ، على السلوك الإنساني ، والمقدرة على تذكر الأسماء والوجوه ، والمقدرة على فهم روح الدعابة

والمرح ، ومعرفة الأمثال والحكم) ويمتاز هذا المقياس بدلالات صدق وثبات جيدة .

وقام الداھري وسفيان (1997) بدراسة هدفت إلى معرفة مستوى الذكاء الاجتماعي والقيم

الاجتماعية لدى طلبة علم النفس في جامعة تعز في اليمن ، وعلاقتها بالتوافق النفسي الاجتماعي .

طبق الباحثان مقياسا للذكاء الاجتماعي ومقياسا للقيم على (327) طالبا وطالبة .

وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الذكاء الاجتماعي لدى طلبة علم النفس كان عاليا ، ومستوى القيم

الاجتماعية أيضا كان عاليا ، ومستوى التوافق النفسي والاجتماعي كانا عاليين ، ولم تكتشف الدراسة

عن وجود فروق في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزي للجنس .

كما قام المطيري (2000) بدراسة هدفت إلى مقارنة الذكاء الاجتماعي بين الطلبة المتفوقين وغير

المتفوقين في المرحلة الثانوية بمدارس الكويت .

وشملت عينة الدراسة (420) طالبا بالصفين الثالث والرابع الثانوي بدولة الكويت .

باستخدام استبانة للذكاء الاجتماعي من تطوير الباحث.

وقد أسفرت الدراسة عن النتائج التالية : تميز الطلاب المتفوقون بالذكاء الاجتماعي بدرجة أكبر من غير المتفوقين ، وتميز طلاب التخصص العلمي عن طلاب التخصص الأدبي في واحدة فقط من مقدرات الذكاء الاجتماعي وهي المقدرة في نهج السلوك الاجتماعي .

وأجرى الكيال (2003) دراسة هدفت إلى التحقق من اختلاف الذكاء الاجتماعي باختلاف الجنس والتخصص ، بالإضافة إلى التحقق من اختلاف الذكاء الاجتماعي عن الذكاء بين الموضوعي والشخصي. تكونت عينة الدراسة من (545) طالبا وطالبة بكلية التربية في جامعة عين شمس . باستخدام استبانة للذكاء الاجتماعي .

وتوصلت الدراسة إلى أن الذكاء الاجتماعي قد تمايز عن غيره من الذكاءات بعامل عام ، كما توصلت الدراسة إلى اختلاف الذكاء الاجتماعي بين الجنسين ، في حين لم يختلف الذكاء الاجتماعي باختلاف التخصص .

قام القدرة بدراسة (2007) هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتدين لدى طلبة الجامعة الإسلامية ، كما هدفت إلى معرفة العلاقة بين مستوى الذكاء الاجتماعي بمستوى التدين . وشملت عينة الدراسة (528) طالبا من تخصصات مختلفة . باستخدام استبانة الذكاء الاجتماعي .

وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من الذكاء الاجتماعي لدى طلبة جامعة العلوم الإسلامية ، ووجود علاقة ارتباطيه إيجابية بين مستوى الذكاء الاجتماعي والتدين .

كما قام عبد الصاحب (2008) بدراسة هدفت إلى التعرف إلى أنماط الشخصية وعلاقتها بالقيم والذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعة .

وتكونت عينة الدراسة من (417) طالبا وطالبة يمثلون الصفوف الأولى من كليات جامعة بغداد ، واستخدمت الدراسة مقياس الذكاء الاجتماعي المعد من قبل حبيب (1994) الذي يتكون من (84) فقرة .

وقد أشارت النتائج إلى وجود علاقة موجبة ودالة بين الذكاء الاجتماعي وأنماط الشخصية الآتية :
(المساعد والباحث والمخلص والمتحدي وصانع السلام والمصلح) .

وأجرت لفجوي (Lovejoy,2008) دراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والجنس لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في ولاية إنديانا بالولايات المتحدة الاميريكية ، وشملت عينة الدراسة (257) مديرا ومديرة .

وتم تطبيق مقياس ترو مسو (Tromso) للذكاء الاجتماعي .

وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في الدرجة الكلية للذكاء الاجتماعي وأبعاده (معالجة المعلومات الاجتماعية ، والمهارات الاجتماعية ، والوعي الاجتماعي) يعزى لجنس المديرين وظهرت فروق دالة إحصائية في الذكاء الاجتماعي عند المديرات تعزى لسنوات الخبرة ، حيث كانت المديرات اللاتي حصلن على شهادات قبل عام (1990) أكثر ذكاء اجتماعي من المديرات اللاتي حصلن على شهادات بعد عام (1990) .

قام الزعبي بدراسة (2011) هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والسلوك العدوانية بأشكاله الأربعة (الجسدي ، واللفظي ، والغضب ، والعدائية) لدى الطلبة العاديين والمتفوقين ، تكونت العينة من (168) طالبا وطالبة من العاديين و (165) طالبا وطالبة من المتفوقين من طلبة الصف العاشر في ثلاث مناطق من الأردن .

واستخدمت الدراسة مقياس (Buss and Perry) .

وأظهرت النتائج أن الطلبة المتفوقين كانوا أكثر ذكاء اجتماعيا من العاديين ، في حين أن الطلبة العاديين أكثر سلوكا عدوانيا وعدوانا جسديا ولفظيا من المتفوقين ، وكشفت أيضا عن وجود علاقات ارتباطية سالبة دالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والسلوك العدواني ككل ، وشكلي العدوان الجسدي

واللفظي عند العاديين ، وظهرت علاقة ارتباطيه سالبة دالة إحصائياً بين الذكاء الاجتماعي والعدوان اللفظي لدى المتفوقين .

المحور الثاني : الدراسات التي تناولت الضغوط التنظيمية

هدفت دراسة المعمري (2001) إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل لدى مديري المدارس

الثانوية بسلطنة عمان ، .

ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتحليل الأدبيات التربوية وعليها تم إعداد استبانته مكونة من (90)

مفردة مصنفة حسب الأبعاد التالية : طبيعة العمل ، علاقات العمل ، دور المدير ، الجوانب الشخصية

للمدير ، التطور المهني والرضا الوظيفي ، مناخ العمل ، النظام المدرسي ، القيود الإدارية .

تألفت عينة الدراسة من (246) مدير مدرسة ثانوية من مختلف مناطق السلطنة .

توصلت الدراسة إلى : أن أكثر مصادر ضغوط العمل شيوعاً لمديري المدارس الثانوية هي المتعلقة

بطبيعة العمل ، والمتعلقة بالقيود الإدارية ، والمتعلقة بالتطور المهني والرضا الوظيفي .

وهدف دراسة عليان و "سليم أبو زيد" (2002) المسحية التحليلية إلى التعرف على مدى ما تسببه

المصادر المختلفة من ضغوط العمل لدى العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة في الأردن

، والتي تمثلت في المصادر التالية : الصراع بين الأقسام ، مشكلة الكفاءة ، تضارب الأدوار ، التنظيم

المؤسسي ، مثبطات العمل ، الحوافز والاستقرار الوظيفي ، ودراسة العلاقة بين هذه المصادر

ومتغيرات : الجنس ، التخصص ، الخبرة ، نوع الجامعة ، طبيعة العمل ، والمؤهل العلمي .

ولقد اشتملت الدراسة على تسع فرضيات صفرية واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات ،

وطبقت على مجتمع الدراسة والذي تكون من جميع العاملين في المكتبات الجامعية الحكومية والخاصة

في الأردن وعددهم (459) موظفاً .

وقد أظهرت النتائج أن العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن يعانون من ضغوط العمل نتيجة لعدة عوامل منها : غموض الدور والعوامل التنظيمية في المكتبات ، وغياب الحوافز ، وغياب الأمن الوظيفي . كما أظهرت أن متغيرات الجنس ، والتخصص ، وطبيعة العمل ، والتحصيل العلمي ، والخبرة تؤثر في مصادر ضغوط العمل لدى العاملين في المكتبات الجامعية في الأردن .

وهدفت دراسة المطارنة (2006) إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الحكومية في إقليم جنوب الأردن .

تكون مجتمع الدراسة من (379) مدير ومديرة ، ومن (6465) معلم ومعلمة من المدارس الأساسية في إقليم جنوب الأردن .

واستخدمت الباحثة أداتين وزعتا على عينة الدراسة المكونة من (331) مدير ومديرة ، ومن (985) معلم ومعلمة .

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : مستوى ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى مديري المدارس كان متوسطا ، وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل تعزى للمتغيرات : الجنس ، المؤهل العلمي ، الخبرة العملية ، العمر ، الحالة الاجتماعية .

وهدفت دراسة مفلح (2006) إلى التعرف على ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات في المدارس الثانوية العامة والخاصة ومدارس وكالة الغوث في الأردن ، وبيان أثر كل من الجنس وعدد سنوات الخبرة والمؤهل العلمي والسلطة المشرفة على المدرسة في المتغيرات الرئيسية للدراسة . واشتملت عينة الدراسة على (3057) معلم ومعلمة تم اختيارهم بالطريقة التطبيقية العشوائية . باستخدام استبانة ضغوط العمل . وكانت أهم نتائجها ما يلي : وجود ضغوط في العمل لدى المعلمين والمعلمات المشاركين في الدراسة ، وتمثلت أهم هذه الضغوط في ضعف التحصيل لدى بعض

الطلاب ، وكثرة الالتزامات المادية للمعلمين ، وسوء المعايير المستخدمة في ترقية المعلمين ، والتخطيط اليومي ، وإلزام المعلم بحضور دورات تدريبية .

المحور الثالث : الدراسات التي تناولت الذكاء الاجتماعي والضغط التنظيمية

دراسة إبراهيم (1993) : هدفت إلى دراسة الضغط النفسي لدى الفئات الخاصة ومعلمي التعليم العام في ضوء جنس المعلم ومدة خبرته وعلاقته بتلاميذه وبزملائه وحاجاته الإرشادية . حيث طبقت على 80 معلم من معلمي الفئات الخاصة ، و 100 معلم بالتعليم العام بالمنصورة . باستخدام مقاييس الإنهاك النفسي للمعلم ، ليوضح بها المعلم العلاقات الشخصية بمدرسته ويشمل علاقته بتلاميذه وزملائه وإدارة مدرسته .

فأوضحت النتائج أن معلمي التربية الخاصة أكثر ضغوطا من معلمي التعليم العام كما أوضحت ارتباطا سالباً بين مدة خبرة المعلم والضغط النفسية لمهنة التدريس وبالنسبة لنوعية المعلمين فالمعلمون الأكثر ضغوطاً هم الأكثر اضطراباً في علاقاتهم بتلاميذهم وبزملائهم وبإدارة مدرسته ، وصراع وعبء الدور واتجاهات المجتمع نحو المهنة .

دراسة غولمان (2006,Goleman) : حيث هدفت هذه الدراسة لمعرفة كيف يؤثر ذكاء مديري المدارس الاجتماعي في الجو التعليمي والحالة النفسية للمعلمين في مدارس بريطانيا في مقاطعة بورت سميث ، وعلى انجاز الطلبة الأكاديمية .

وتم تصميم استبانته بهدف قياس الذكاء الاجتماعي للمديرين وأثره في الجو التعليمي والحالة النفسية للمعلمين .

وتكونت عينة الدراسة من (512) معلماً .

وأظهرت نتائج الدراسة أن المعلمين بذلوا قصارى جهدهم وتولد لديهم قدر كبير من الرضا عندما أدركوا أن مدير المدرسة لديه قيادة مرنة بدلا من التمسك المتشدد بقواعد غير نافعة ووضع أهداف وتعريفات للتفوق المطلوب ، وكانت أهدافا تبعث على التحدي ولكنها واقعية .

دراسة الكايد (2008) : دراسة هدفت للتعرف إلى درجة الذكاء الاجتماعي لدى مديري المدارس الثانوية العامة في الأردن وعلاقتها بالانضباط المدرسي لدى الطلبة وتفاعل المدرسة مع المجتمع المحلي من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية العامة ومعلميهم .

وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (200) مدير مدرسة و (600) معلم ومعلمة في محافظة العاصمة .

واستخدمت ثلاث أدوات الأولى : لقياس درجة الذكاء الاجتماعي لدى مديري المدارس الثانوية ، والثانية لقياس مستوى الانضباط المدرسي لدى الطلبة ، والثالثة لقياس التفاعل بين المدرسة والمجتمع المحلي .

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية العامة مرتفعة بشكل عام ، من وجهة نظر كل مديري المدارس والمعلمين وهناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس والانضباط الاجتماعي ، وهناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس والتفاعل مع المجتمع المحلي .

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بما يأتي :

- أنها عالجت متغيراً جديداً لم تتم دراسته سابقاً في الكويت على المدارس الثانوية حيث المتغير المستقل هو الذكاء الاجتماعي للمديرات والمتغير التابع هو الضغوط التنظيمية للمعلمات .
- تتميز هذه الدراسة بأنها استخدمت أداتين إحداهما مقياس الذكاء الاجتماعي للمديرات والأخرى استبانته لقياس الضغوط التنظيمية للمعلمات ، وكلتا الأداتين كانتا من تطوير الباحثة .
- اشتملت الدراسة على عينتين إحداهما للمديرات والثانية للمعلمات حيث تم اختيارهم بالطريقة العنقودية العشوائية ثم الطريقة التطبيقية العشوائية .
- استخدمت الدراسة تصميماً شبه تجريبي حيث أن الدراسات السابقة استخدمت معامل الارتباط لإيجاد العلاقة ، في حين أن الدراسة الحالية استخدمت تحليل التباين لإيجاد الفروق في الضغوط التنظيمية تبعاً لمستوى الذكاء الاجتماعي للمديرات .

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة

مجتمع الدراسة

عينة الدراسة

أدوات الدراسة

صدق أدوات الدراسة

ثبات أدوات الدراسة

متغيرات الدراسة

التصميم شبه التجريبي

إجراءات تطبيق الدراسة

المعالجة الإحصائية

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

تضمن هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي قامت بها الباحثة لتحقيق أهداف هذه الدراسة ، من حيث المنهجية المتبعة ووصف مجتمع الدراسة والعينة والطريقة التي اختيرت بها . وكذلك وصف أدوات الدراسة وصدقها وثباتها والمعالجة الإحصائية والإجراءات .

منهج الدراسة

قامت الباحثة باستخدام المنهج شبه التجريبي لغايات الدراسة فقد تم الاعتماد على مسارين : الأول نظري ، والثاني ميداني ، إذ استخدم في المسار النظري أسلوب المسح المكتبي من خلال اطلاع الباحثة على الكتب والمراجع والمصادر ، والدراسات السابقة المتوفرة ذات العلاقة بالدراسة . وذلك لبناء الخلفية النظرية لموضوع الدراسة . أما المسار الميداني فهو لجمع البيانات اللازمة حول متغيرات الدراسة ، والعمل على تحليلها إحصائياً للوصول إلى إجابات منطقية وموضوعية تتعلق بأسئلة الدراسة واختبار فرضيتها . وقد تم تحقيق المنهج شبه التجريبي بأن أعطي لكل مديرة مقياس للذكاء الاجتماعي ولعدد من المعلمات استبانة الضغوط التنظيمية وقد أرفقت استبانات المعلمات بإجابة المديرة الخاصة بهم على مقياس الذكاء الاجتماعي.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع مديرات المدارس الثانوية والمعلمات التابعين للمناطق التعليمية في المحافظات الست لدولة الكويت للعام الدراسي 2012/2013 والبالغ عددهم (73) مديرة و (7109) معلمة. تم توزيعها كما موضح في الجدول الآتي :

الجدول (1)

توزيع مجتمع الدراسة (المديرات والمعلمات في المدارس الثانوية) حسب المنطقة التعليمية في دولة الكويت

المعلمات	المديرات	المنطقة التعليمية
1197	13	العاصمة
1083	10	حولي
1462	16	الأحمدي
917	8	مبارك الكبير
1377	15	الفر وانية
1073	11	الجراء
7109	73	المجموع

عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة على مرحلتين:

1- المرحلة الأولى : وهي العينة العنقودية العشوائية إذ تم اختيار ثلاث مناطق تعليمية من أصل

ست مناطق تعليمية تابعة للمحافظات الست في الكويت بالطريقة العنقودية العشوائية وكانت

المناطق التعليمية هي : العاصمة ، وحولي ، والأحمدي .

2- المرحلة الثانية : تم اختيار عينة طبقية عشوائية من مجموع المعلمات الموجودين في هذه

المناطق التعليمية وذلك باستخدام جدول تقرير الحد الأدنى لحجم العينة من المجتمع

(Bartlett,J.F.Kotrlík,J.W.and Higgins,C.C.,2001)

وبذلك أصبحت العينة كما تظهر في الجدول (2) الآتي :

الجدول (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة (المديرات والمعلمات في المدارس الثانوية) حسب المنطقة التعليمية في الكويت

عدد المعلمات	عدد المديرات	المنطقة التعليمية
50	13	العاصمة
80	10	حولي
57	16	الأحمدي
187	39	المجموع

وبعد ذلك تم اختيار المديرات في المناطق التعليمية المختارة بطريقة طبقية عشوائية ليتم تطبيق مقياس الذكاء الاجتماعي ، ووفقاً لذلك تم اختيار عينة من المعلمات من كل مدرسة لغرض تطبيق استبانة الضغوط التنظيمية .

أداتا الدراسة

لتحقيق هدف الدراسة وهو التعرف إلى مستوى الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت وأثره على الضغوط التنظيمية للمعلمات ، قامت الباحثة بما يأتي :

- 1- تطوير مقياس للذكاء الاجتماعي وذلك بالاستفادة من المقاييس المشابهة في (حسين، 2003) و (البوريني، 2006) إذ قامت الباحثة باستخراج الصدق والثبات لهذه الأداة .
- 2- تطوير استبانة لقياس الضغوط التنظيمية للمعلمات اعتماداً على بعض المراجع المتخصصة مثل (أبو النصر، 2005) وتم استخراج الصدق والثبات لهذه الأداة .

صدق أدواتي الدراسة

تم عرض الأداتين على عشرة محكمين (الملحق) إذ تم إقرار الفقرات التي وافق عليها (80%) من المحكمين ، وتعديل الفقرات التي وافق عليها (60%-70%) من المحكمين ، وحذفت الفقرات التي لم تحصل على موافقة أكثر من (50%) ، وبذلك أصبح عدد فقرات اختبار الذكاء الاجتماعي (42) بعد أن كان عددها (48) فقرة ، كما أصبح عدد فقرات استبانة الضغوط التنظيمية (73) بعد أن كانت (78) فقرة.

ثبات أداتي الدراسة

1- مقياس الذكاء الاجتماعي للمديرين

تم استخراج معامل الثبات كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي لمقياس الذكاء الاجتماعي وقد كان مقداره (0.86) ، ويعد هذا المعامل مقبولاً وفق ما جاء بالدراسات السابقة المتماثلة .

2- استبانة الضغوط التنظيمية

تم استخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار إذ تم تطبيق الاستبانة على عينة مقدارها (25) معلمة ، وقد تم إعادة تطبيقها بعد أسبوعين ، وتبين أن مقدار معامل الثبات بلغ (0.87) ويعد هذا المعامل مقبولاً لأغراض الدراسة في ضوء الدراسات السابقة المشابهة .

متغيرات الدراسة

أولاً : المتغير المستقل : الذكاء الاجتماعي للمديرين .

ثانياً : المتغير التابع : الضغوط التنظيمية للمعلمات .

ثالثاً : المتغيرات الوسيطة : العمر والمؤهل العلمي والخبرة .

التصميم شبة التجريبي

تم استخدام التصميم شبة التجريبي المسمى (EX post facto) إذ تم تطبيق مقياس الذكاء الاجتماعي على عينة عشوائية من المدرسات ، وبعد ذلك تم تصنيف المدرسات إلى ثلاثة مستويات وهي : المستوى المرتفع والمستوى المتوسط والمستوى المنخفض للذكاء الاجتماعي وذلك باستخدام المعادلة التالية :

$$1.33 = \frac{4}{3} = \frac{1}{3} - \frac{5}{3} = \frac{\text{الحد الأعلى للاستجابة} - \text{الحد الأدنى للاستجابة}}{3}$$

وبذلك كانت المستويات كما يأتي :

1 - 2.33 المستوى المنخفض

2.34 - 3.67 المستوى المتوسط

3.68 - 5 المستوى المرتفع

بنفس الوقت تم تطبيق استبانة الضغوط التنظيمية على المعلمات وتم تصنيفهم تبعاً لمستويات الذكاء الاجتماعي لمديراتهم بحسب كل مدرسة .

بعد ذلك تمت المقارنة بين المعلمات حسب مستويات مديراتهن في الذكاء الاجتماعي وملاحظة الفروق الفردية في الضغوط التنظيمية حسب توزيعهم على مستويات الذكاء الاجتماعي الثلاثة للمدرسات ، ويمثل

الشكل التالي التصميم شبة التجريبي :

المجموعة	مستوى الذكاء الاجتماعي للمدرسات	مستوى الضغوط التنظيمية للمعلمات
المجموعة الأولى ذات المستوى المنخفض	01	01
المجموعة الثانية ذات المستوى المتوسط	02	02
المجموعة الثالثة ذات المستوى المرتفع	03	03

إجراءات تطبيق الدراسة

من أجل تحقيق الأهداف المنشودة من هذه الدراسة تم إتباع الخطوات التالية :

- 1- الحصول على كتاب من رئاسة جامعة الشرق الأوسط موجه إلى وزارة التربية والتعليم في دولة الكويت لتسهيل مهمة الباحثة .
- 2- الحصول على كتاب تسهيل مهمة الباحثة بموافقة خطية من وزارة التربية والتعليم في دولة الكويت موجهة إلى المناطق التعليمية بالمدارس الثانوية الحكومية .
- 3- اختيار عينة الدراسة بالطريقتين العنقودية العشوائية والطبقية العشوائية .
- 4- تطوير مقياس الذكاء الاجتماعي الذي استخدم في هذه الدراسة .
- 5- تطوير استبانة الضغوط التنظيمية للمعلمات بالاعتماد على الأدب النظري والدراسات السابقة .
- 6- استخراج الصدق والثبات للأداتين وهما مقياس الذكاء الاجتماعي للمديرات واستبانة الضغوط التنظيمية للمعلمات .
- 7- تطبيق الأداة الأولى على المديرات من أفراد العينة .
- 8- تطبيق الأداة الثانية على المعلمات في نفس المدارس التي تم اختيارها وإرفاق إجابات المعلمات بإجابة مديراتهم .
- 9- عرض وتنظيم البيانات بحيث يسهل معالجتها إحصائياً .
- 10- إجراء العمليات الإحصائية المناسبة للإجابة عن أسئلة الدراسة .

المعالجة الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام برنامج (SPSS) فيما يلي :

- 1- استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والمستوى للإجابة عن السؤالين الأول والثاني .
- 2- استخدام تحليل التباين الأحادي في السؤال الثالث فيما يتعلق بأثر الذكاء الاجتماعي للمديرات على الضغوط التنظيمية للمعلمات
- 3- استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفرضية المتعلقة باختلاف الضغوط التنظيمية للمعلمات حسب درجة الذكاء الاجتماعي للمديرات .
- 4- استخدام اختبار شيفيه في حالة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في (3) و (4) .

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

تضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة من خلال الإجابة عن أسئلتها ، وعلى النحو الآتي :

أولاً : النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول ، الذي نصه " ما مستوى الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء

الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت ، ويظهر في الجدول (3) ذلك .

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لمستوى الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	أستطيع التفاعل مع الآخرين بسهولة ويسر	4.28	0.66	1	مرتفع
5	أستطيع فهم ما يصدر عن الآخرين من حركات وإيماءات	4.127	0.665	2	مرتفع
33	أرغب بالانتساب إلى نادي أو جمعية أو نقابة	4.10	0.66	3	مرتفع
3	لدي القدرة على التأثير الإيجابي في الآخرين	4.09	0.78	4	مرتفع
2	أواجه تحديات الحياة بابتكار وسائل جديدة لمواجهتها	4.08	0.42	5	مرتفع
4	استخدم انفعالاتي الإيجابية في قيادة حياتي	4.07	0.80	6	مرتفع
34	أستمتع حينما أكون مع الآخرين	4.02	0.42	7	مرتفع
35	أرى أنه لدي صداقات حميمة مع الأصدقاء	4.01	0.78	8	مرتفع
36	أحب الأعمال القيادية	4.00	0.80	9	مرتفع
37	أشعر بأن الآخرين يهتمون بتكوين صداقات معي	3.99	0.66	10	مرتفع
6	أمتلك تأثيراً قوياً على الآخرين في تحديد أهدافهم	3.82	0.94	11	مرتفع
7	أمتلك درجة عالية من الثبات الاجتماعي	3.55	0.70	12	متوسط
8	لدي الثقة في قدراتي على إنجاز المهام المنوطة بي	3.33	1.07	13	متوسط
14	أعرف ماذا أقول لاجعل الآخرين يشعرون بالارتياح	3.33	1.07	13	متوسط
25	أبادر بالحديث مع الآخرين	3.33	1.07	13	متوسط
9	أواجه الآخرين دون رهبة أو خوف	3.26	0.57	16	متوسط
20	أهتم بالقضايا الاجتماعية ومسبباتها	3.26	0.57	16	متوسط
31	أحب أن أكون صداقات مع زملاء	3.26	0.57	16	متوسط
39	أفضل المشاركة في الأنشطة الرياضية الجماعية	3.26	0.57	16	متوسط
41	أشعر بأن لي شهرة وشعبية كبيرة بين زملاء	3.26	0.57	16	متوسط
10	استمع جيداً لوجهات نظر الآخرين	3.24	0.49	21	متوسط
21	أتعلم أفضل من خلال تفاعلي مع الآخرين	3.24	0.49	21	متوسط
32	أساعد الأصدقاء على تخطي وحل مشكلاتهم	3.24	0.49	21	متوسط
40	أفضل التفكير المشترك في المشكلات بدلاً من التفكير المنفرد	3.24	0.49	21	متوسط
42	أفضل الاطلاع على وجهات نظر الآخرين وأفكارهم	3.24	0.49	21	متوسط

متوسط	26	0.43	3.09	أحرص على إقناع الآخرين بوجه نظري	11
متوسط	26	0.43	3.09	أحافظ على الجانب الودي من كل شخص	22
متوسط	28	0.84	3.06	أستطيع فهم مشاعر الآخرين في مواقف مختلفة	15
متوسط	28	0.84	3.06	أحب المشاركة في النوادي والأنشطة الثقافية	19
متوسط	28	0.84	3.06	أستطيع تكوين أكبر عدد من العلاقات الاجتماعية	26
متوسط	28	0.84	3.06	أفضل أن يكون لي حضور مميز في اللقاءات الجماعية	30
متوسط	28	0.84	3.06	يطلب أصدقائي مشورتي ونصيحتي في مشكلاتهم الاجتماعية	38
متوسط	33	0.62	2.86	أستطيع أن أضفي جوا من المرح في موقف ممل	12
متوسط	33	0.62	2.86	أشعر بالارتياح عندما أكون وسط مجموعة من الأشخاص	23
متوسط	35	0.82	2.51	أستمتع بالعمل مع الفريق	16
متوسط	35	0.82	2.51	أشارك الناس أفراحهم وأحزانهم	27
متوسط	37	0.88	2.34	أشجع وادعم زملائي لإظهار قدراتهم بشكل أفضل	13
متوسط	37	0.88	2.34	عندما أكون في وسط مجموعة من الناس فإنني أقوم بمهمة تعريفهم لبعضهم البعض	24
منخفض	39	1.18	2.25	أتمتع بشخصية محبوبة من قبل الأخرى	17
منخفض	39	1.18	2.25	أستحوذ على انتباه الآخرين عندما أتحدث إليهم	28
منخفض	41	1.18	2.24	تتسم حياتي بالمرح والتفاؤل	18
منخفض	42	1.18	2.21	أقضي وقتا طويلا في الاتصال والتواصل مع الآخرين	29
مرتفع		0.61	3.88	المتوسط العام	

يلاحظ من الجدول (3) أن مستوى الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت كان

مرتفعا ، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.88) بانحراف معياري (0.14) ، وجاءت فقرات الأداة بين

المستويات المرتفعة والمتوسطة والمنخفضة ، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.21 - 4.28) ،

وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (1) التي تنص على " أستطيع التفاعل مع الآخرين بسهولة ويسر " ،

بمتوسط حسابي (4.28) بانحراف معياري (0.66). وبمستوى مرتفع ، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (5)

التي تنص على " أستطيع فهم ما يصدر عن الآخرين من حركات وإيماءات " بمتوسط حسابي (4.127)

بانحراف معياري (0.665). وبمستوى مرتفع ، وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرة (18) التي تنص على

" تتسم حياتي بالمرح والتفاؤل " بمتوسط حسابي (2.24) بانحراف معياري (1.18) وبمستوى منخفض ،

وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (29) التي تنص على " أقضي وقتا طويلا في الاتصال والتواصل مع

الآخرين " بمتوسط حسابي (2.21) بانحراف معياري (1.18) وبمستوى منخفض .

ثانيا : النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني ، الذي نصه " ما مستوى الضغوط التنظيمية لدى

المعلمات في المدارس الثانوية في الكويت من وجهة نظرهن ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الضغوط

التنظيمية للمعلمات في هذه المدارس ، ويظهر الجدول (4) ذلك .

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لمستوى الضغوط التنظيمية للمعلمات في المدارس الثانوية في الكويت من وجهة نظرهن مرتبة تنازليا

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	المستوى
1	أشعر أنني أقوم بتعليم أشياء تتعارض مع مبادئ وأفكاري	3.24	1.1	1	متوسط
8	يطلب مني أن أقوم بأعمال خارج نطاق وظيفتي كمعلمة	3.24	1.1	1	متوسط
2	أشعر أنني أعمل في ظل إجراءات وسياسات غير ملائمة	3.23	0.84	3	متوسط
3	أشعر أن عملي يعيق حياتي الاجتماعية	3.13	0.82	4	متوسط
18	أشعر بضعف الموضوعية في تقييم المعلمات	3.11	0.86	5	متوسط
22	أشعر بصعوبة في التوفيق بين متطلبات العمل	3.11	0.86	5	متوسط
26	يضايقتني عدم وجود وقت كاف لدى لتحضير الدروس	3.11	0.86	5	متوسط
30	أشعر بقلّة الفرص المتاحة للمعلمات لإكمال دراستهم	3.11	0.86	5	متوسط
34	عملي كمعلمة لا يحقق طموحاتي الشخصية	3.11	0.86	5	متوسط
36	يضايقتني سوء تصميم الغرف التدريسية	3.11	0.86	5	متوسط
40	تضايقتني قلّة الوسائل التعليمية في المدرسة	3.11	0.86	5	متوسط
44	يضايقتني عدم التعاون الكافي بين الزملاء	3.11	0.86	5	متوسط
45	يضايقتني عدم احترام بعض المدرسين لزملائهم	3.11	0.86	5	متوسط
49	الراتب الذي أتقاضاه لا يكفي لسد حاجاتي الضرورية	3.11	0.86	5	متوسط
9	أكلف كمعلمة بتدريس مادة في غير تخصصي	3.06	0.84	15	متوسط
13	مديرة المدرسة لا تهتم بشؤوني كمعلمة	3.06	0.84	15	متوسط
17	تزعجني زيارات المشرف المفاجئة للصف	3.06	0.84	15	متوسط
4	أتلقى مطالب متعارضة من المسؤولين	3	1.08	18	متوسط
5	أشعر أن العمل يضغط علي لأن أغير بعضا من مبادئ	2.92	1.11	19	متوسط
6	تؤثر المسؤوليات العائلية على سير عمل المعلمة	2.84	1.13	20	متوسط
7	الوصف الوظيفي لعملي كمعلمة غير محدد	2.84	0.70	20	متوسط
10	أجهل صلاحياتي وحدود سلطتي	2.51	0.82	22	متوسط
14	مديرة المدرسة لا تمنحني التقدير الذي أستحق	2.51	0.82	22	متوسط
11	يضايقتني عدم وضوح قوانين المدرسة التي أعمل بها	2.25	1.18	24	منخفض
15	تمارس إدارة المدرسة ضغوطا مختلفة علي	2.25	1.18	24	منخفض
12	لا أجد تعاونا كافيا من مديرة المدرسة	2.21	1.18	26	منخفض
16	تزعجني زيارات المديرة المفاجئة للصف	2.21	1.18	26	منخفض
19	أشعر بضعف تعاون المشرفين التربويين مع المعلمات	2.21	0.59	26	منخفض
23	أضطر إلى أن أعمل خارج أوقات الدوام لإنهاء أعمالي	2.21	0.59	26	منخفض
27	عملي كمعلمة يشكل عبئا على صحتي	2.21	0.59	26	منخفض
31	أشعر بضعف تدريب المعلمات أثناء الخدمة	2.21	0.59	26	منخفض
35	يزعجني كثرة عدد الطلاب الموجودين في الصف الواحد	2.21	0.59	26	منخفض
37	يزعجني عدم نظافة المباني والساحات التي يعمل بها المدرس	2.21	0.59	26	منخفض
41	يضايقتني ضعف المختبرات في المدرسة	2.21	0.59	26	منخفض

46	تزعجني الضغوط والمضايقات التي أتعرض لها من زملائي	2.21	0.59	26	منخفض
20	تضايقتني كثرة المهام المسندة إلي بجانب التدريس	2.13	0.77	36	منخفض
24	أشعر بأن الحصص التي أدرسها يوميا تفوق طاقتي	2.13	0.77	36	منخفض
28	يزعجني أن فرصة التقدم والترقية في مهنة التدريس محدودة	2.13	0.77	36	منخفض
32	يزعجني عدم وجود خطة منظمة لتبادل الخبرات بين المعلمات	2.13	0.77	36	منخفض
38	تضايقتني قلة توافر مكاتب للمعلمات	2.13	0.77	36	منخفض
42	يضايقتني وجود الصراعات بين الزملاء	2.13	0.77	36	منخفض
47	يزعجني جو التنافس بين الزملاء	2.13	0.77	36	منخفض
21	أحس بأنني غير قادرة على القيام بأعباء عملي	2.07	1.29	43	منخفض
25	أشعر بأن عملي يؤثر سلبا على حياتي العائلية	2.07	1.29	43	منخفض
29	يزعجني أن العلاقة بين مستوى الأداء والترقية ضعيفة	2.07	1.29	43	منخفض
33	يزعجني عدم وجود إمكانيات كافية في المدرسة تخدم النمو المهني للمدرس	2.07	1.29	43	منخفض
39	تضايقتني قلة الكتب والمراجع في مكتبة المدرسة	2.07	1.29	43	منخفض
43	يضايقتني أن أتحمّل أعباء تدريسية أكثر من زملائي	2.07	1.29	43	منخفض
48	أشعر بصعوبة إقامة علاقة ودية مع زملائي في العمل	2.07	1.29	43	منخفض
50	الراتب لا يتناسب مع المجهود الذي أقوم به في عملي	2.00	0.59	50	منخفض
	المتوسط العام	2.88	0.60		متوسط

يلاحظ من الجدول (4) أن مستوى الضغوط التنظيمية للمعلمات في المدارس الثانوية في الكويت كان متوسطا ، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.88) بانحراف معياري (0.60) ، وجاءت فقرات الأداة بين المستويين المتوسط والمنخفض ، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.00 – 3.24) ، وجاءت الرتبة الأولى الفقرة (1) التي تنص على " أشعر أنني أقوم بتعليم أشياء تتعارض مع مبادئ وأفكاري " والفقرة (8) التي تنص على " يطلب مني أن أقوم بأعمال خارج نطاق وظيفتي كمعلمة " بمتوسط حسابي (3.24) بانحراف معياري (1.1) وبمستوى متوسط ، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (2) التي تنص على " أشعر أنني أعمل في ظل إجراءات وسياسات غير ملائمة " بمتوسط حسابي (3.23) بانحراف معياري (0.84) وبمستوى متوسط ، وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرة (21) التي تنص " أحس بأنني غير قادرة على القيام بأعباء عملي " والفقرة (25) التي تنص " أشعر بأن عملي يؤثر سلبا على حياتي العائلية " والفقرة (29) التي تنص " يزعجني أن العلاقة بين مستوى الأداء والترقية ضعيفة " والفقرة (33) التي تنص " يزعجني عدم وجود إمكانيات كافية في المدرسة تخدم النمو المهني للمدرس " والفقرة (39) التي تنص " تضايقتني قلة الكتب والمراجع في مكتبة المدرسة " والفقرة (43) التي تنص على " يضايقتني أن أتحمّل

أعباء تدريسية أكثر من زملائي في العمل " والفقرة (48) التي تنص على " أشعر بصعوبة إقامة علاقة ودية مع زملائي في العمل " بمتوسط حسابي (2.07) بانحراف معياري (1.29) وبمستوى منخفض ، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (50) التي تنص على " الراتب لا يتناسب مع المجهود الذي أقوم به في عملي " بمتوسط حسابي (2.00) بانحراف معياري (0.59) وبمستوى منخفض .

ثالثا : النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث الذي نصه " ما أثر الذكاء الاجتماعي للمديرات على الضغوط التنظيمية للمعلمات عند مستوى الدلالة (0.05) ؟
للإجابة عن هذا السؤال تم إجراء تحليل التباين الأحادي لمعرفة أثر الذكاء الاجتماعي للمديرات على الضغوط التنظيمية للمعلمات . كما موضح في جدول (5) .

الجدول (5)

نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمتغير أثر الذكاء الاجتماعي للمديرات على الضغوط التنظيمية للمعلمات عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المستوى الدلالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المستوى
0.05	0.55	,15	2	,30	بين المجموعات	أثر الذكاء الاجتماعي على الضغوط التنظيمية للمعلمات
		,34	18	94,41	داخل المجموعات	
			20	94,71	المجموع	

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتبين من الجدول (5) أنه يوجد أثر إيجابي للذكاء الاجتماعي للمديرات على الضغوط التنظيمية

للمعلمات عند مستوى الدلالة (0.05) ، حيث بلغت قيمة ف (0.55) ومستوى الدلالة (0.05) .

رابعاً : النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الرابع ، الذي نصه " هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الضغوط التنظيمية للمعلمات تعزى للفروق في درجات الذكاء الاجتماعي للمديرات في المدارس الثانوية في الكويت ؟

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الضغوط

التنظيمية تبعاً لمتغير مستوى الذكاء الاجتماعي للمديرات في الكويت ، ويظهر في الجدول (6) ذلك .

الجدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الضغوط التنظيمية تبعاً لمتغير مستوى الذكاء الاجتماعي للمديرات

الضغوط التنظيمية		مستوى الذكاء الاجتماعي للمديرات
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.25	3.49	منخفض
0.32	3.51	متوسط
0.28	3.67	مرتفع
0.30	3.55	المجموع

يلاحظ من الجدول (6) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لمستوى الضغوط التنظيمية تبعاً لمتغير مستوى الذكاء الاجتماعي للمديرات ، إذ حصل أصحاب فئة (مرتفع) على أعلى متوسط حسابي (3.67) ، تليهم أصحاب فئة (متوسط) إذ بلغ متوسطهم الحسابي (3.51) ، وأخيراً جاء المتوسط الحسابي لأصحاب الفئة (منخفض) إذ بلغ (3.49) ، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) ، وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحه الجدول الآتي :

الجدول (7)

تحليل التباين الأحادي للفروق الفردية في مستوى الضغوط التنظيمية تبعاً لمتغير مستوى الذكاء الاجتماعي للمديرين

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	1.429	2	0.714	8.298	0.000*
داخل المجموعات	23.85	277	0.086		
المجموع	25.27	279			

تشير النتائج في الجدول (7) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في مستوى الضغوط التنظيمية تبعاً لمتغير مستوى الذكاء الاجتماعي للمديرين ، استناداً إلى قيمة ف المحسوبة إذ بلغت (8.298) ، وبمستوى دلالة (0.000) ، وبهذه النتيجة يتم رفض الفرضية الصفرية التي تنص على " لا يوجد فرق ذو دلالة إحصائية عند مستوى (5%) في درجة الضغوط التنظيمية للمعلمين يعزى لمتغير الذكاء الاجتماعي للمديرين في المدارس الثانوية في الكويت " . ومن أجل معرفة عائديه الفروق فقد تم استخدام اختبار شيفيه والجدول التالي يبين النتائج :

الجدول (8)

اختبار شيفيه للفروق الفردية في مستوى الضغوط التنظيمية تبعاً لمتغير مستوى الذكاء الاجتماعي للمديرين

الضغوط التنظيمية			مستوى الذكاء الاجتماعي للمديرين	
مرتفع	متوسط	منخفض	المتوسط الحسابي	
3.67	3.51	3.49		
–	0.16*	0.18*	3.67	مرتفع
	–	0.02	3.51	متوسط
		–	3.49	منخفض

*ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$

تشير النتائج في الجدول (8) إلى أن الفرق كان لصالح أصحاب المستوى من فئة (مرتفع) عند مقارنة متوسطهم الحسابي مع متوسط أصحاب الفئتين : (منخفض ، ومتوسط) .

الفصل الخامس

مناقشة النتائج

الفصل الخامس

مناقشة النتائج

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ، الذي ينص على : ما مستوى الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت ؟

تبين النتائج السؤال الأول أن مستوى الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت كان مرتفعاً ، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.88) بانحراف معياري (0.61) ، وجاءت فقرات الأداة بين المستويات المرتفعة والمتوسطة والمنخفضة ، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية (4.28 – 2.21) ، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (1) التي تنص على " أستطيع التفاعل مع الآخرين بسهولة ويسر " ، بمتوسط حسابي (4.28) بانحراف معياري (0.66) وبمستوى مرتفع ، وفي الرتبة الثانية جاءت الفقرة (5) التي تنص على " أستطيع فهم ما يصدر عن الآخرين من حركات وإيماءات " بمتوسط حسابي (4.127) بانحراف معياري (0.665) وبمستوى مرتفع ، وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرة (18) التي تنص على " تنسم حياتي بالمرح والتفاؤل " ، بمتوسط حسابي (2.24) بانحراف معياري (1.18) وبمستوى منخفض ، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (29) التي تنص على " أقضي وقتاً طويلاً في الاتصال والتواصل مع الآخرين " بمتوسط حسابي (2.21) بانحراف معياري (1.18) وبمستوى منخفض ، ويبدو من مراجعة فقرات اختبار الذكاء الاجتماعي أن هناك ثلاث فقرات احتلت المرتبة الأولى ، وهي ذات العلاقة بالعلاقات الإنسانية ومعرفة المديرية لاحتياجاتها وما ينقصها لتطوير أدائها في حين حصلت الفقرات الأخرى التي تمجد الذات على مستوى منخفض وتسلسل أخيراً في هذه الفقرات ، (أتمتع بشخصية محبوبة من قبل الآخرين) و (

أستحوذ على انتباه الآخرين عندما أتحدث معهم) أما باقي الفقرات الفقرات فقد جاءت بين الاثنيين وكانت جميعها بدرجة مرتفعة ، ويبدو أن إجابات المديرات على الفقرات ذات المستوى المتوسط كانت حقيقية لكون أغلبها فيه جوانب إيجابية مثل الفقرة (8) (لدي الثقة في قدراتي على إنجاز المهام المنوطة بي) والفقرة (32) (أساعد الأصدقاء على تخطي وحل مشكلاتهم) إن هذه الفقرات وأمثالها بالرغم من كونها إيجابية إلا أنها لم تحصل على المستوى المرتفع مما يدل على صدق الإجابات وموضوعيتها .

تتفق هذه نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة (Lovejoy,2008) والتي أظهرت نتائجها وجود مستوى مرتفع من الذكاء الاجتماعي لدى مديري المدارس وتتفق أيضا مع نتيجة (Curry,2009) والتي أظهرت نتائجها عدم وجود أية علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الاجتماعي وبين المناخ التنظيمي للمدرسة . وتختلف نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة (Goleman,2006) والتي أظهرت أن مديري المدارس يتمسكون بقواعد متشددة مما يقلل من مستوى الذكاء الاجتماعي لديهم . وتختلف أيضا مع نتيجة دراسة (Busso,2003) والتي أظهرت نتائجها وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيا بين الذكاء الاجتماعي والأداء الإداري .

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني ما مستوى الضغوط التنظيمية للمعلمات في المدارس الثانوية في الكويت من وجهة نظرهن ؟

أن مستوى الضغوط التنظيمية للمعلمات في هذه المدارس كان متوسطا ، إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.88) بانحراف معياري (0.60) ، وجاءت فقرات الأداة بين المستويين

المتوسط والمنخفض ، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.00 – 3.24) ، وجاءت في الرتبة الأولى الفقرتان (1) التي تنص على " أشعر أنني أقوم بتعليم أشياء تتعارض مع مبادئ وأفكاري " و (8) التي تنص على " يطلب مني أن أقوم بأعمال خارج نطاق وظيفتي كمعلمة " بمتوسط حسابي (3.24) بانحراف معياري (1.1) وبمستوى متوسط ، وفي الرتبة الثالثة جاءت الفقرة (2) التي تنص على " أشعر أنني أعمل في ظل إجراءات وسياسات غير ملائمة " بمتوسط حسابي (3.23) بانحراف معياري (0.84) وبمستوى متوسط ، وجاءت في الرتبة قبل الأخيرة الفقرات (21) التي تنص على " أحس بأنني غير قادر على القيام بأعباء عملي " والفقرة (25) التي تنص على " أشعر بأن عملي يؤثر سلبا على حياتي العائلية " والفقرة (29) التي تنص على " يزعجني أن العلاقة بين مستوى الأداء والترقية ضعيفة " والفقرة (33) التي تنص على " يزعجني عدم وجود إمكانيات كافية في المدرسة تخدم النمو المهني للمدرس " والفقرة (39) التي تنص على " تضايقتني قلة الكتب والمراجع في مكتبة المدرسة " والفقرة (43) التي تنص على " يضايقتني أن أتحمل أعباء تدريسية أكثر من زملائي " والفقرة (48) التي تنص على " أشعر بصعوبة إقامة علاقة ودية مع زملائي في العمل " بمتوسط حسابي (2.07) بانحراف معياري (1.29) وبمستوى منخفض ، وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (50) التي تنص على " الراتب لا يتناسب مع المجهود الذي أقوم به في عملي " بمتوسط حسابي (2.00) بانحراف معياري (0.59) وبمستوى منخفض .

لقد ظهر من ملاحظة فقرات استبانته الضغوط التنظيمية للمعلمات أن (3) فقرات منها وهي الفقرة (11) (بضايقتني عدم وضوح قوانين المدرسة التي أعمل بها) والفقرة (12) (لا أجد تعاوناً كافياً من مديرة المدرسة) والفقرة (20) (تضايقتني كثرة المهام المسندة إلى بجانب التدريس) فعلا الرغم من أن الدرجة الكلية للضغوط التنظيمية كانت بمستوى متوسط

إلا أن هذه الفقرات جاءت بشكل منخفض وتدل على رضا أعلى لكون المعلمة راضية وترتاح بانتمائها للمدرسة وتشعر بالتواصل والتفاعل والعدل والمساواة في التعامل معها في المدرسة ، ولكن مستوى الضغوط التنظيمية المتوسطة ربما جاء بسبب الانحدار الإحصائي الذي تميل فيه عادة المعلمات إلى الإجابة الوسطى بدليل عدم وجود مستوى مرتفع فعندما تتحير المعلمة بالإجابة تختار الوسط ، ولذا يمكن عد مستوى الضغوط التنظيمية بالرغم من كونها (متوسطة) إلا أنها تميل إلى الإنخفاض بدليل الفقرات الثلاث السابقة .

تتفق هذه نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة مع دراسة (المطارنة،2006) التي أظهرت أن مستوى الضغوط التنظيمية لدى المعلمين كان متوسطا . وأيضا تتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الحديدي،2003) التي أظهرت نتائجها علاقة ذات دلالة إحصائية بين المناخ التنظيمي والضغوط التنظيمية للمعلمين . وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (Joffers and Hanatity,2001) والتي أظهرت نتائجها أن تدني معدل الضغوط التنظيمية يرتبط بالشعور بعدم النجاح وبتدني فعالية الذات .

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثالث ما أثر الذكاء الاجتماعي للمدريات على الضغوط التنظيمية للمعلمات عند مستوى الدلالة (0.05) ؟

تبين من خلال نتائج التحليل أن مستوى الذكاء الاجتماعي للمدريات كان له أثر واضح على تقليل مستوى الضغوط التنظيمية عند المعلمات حيث جاءت غالبية الفقرات ضمن مستوى المرتفع والمتوسط مما يدل على أن المدريات كن يتمتعن بمستوى ذكاء مرتفع كان له أثر واضح على التقليل من مستوى الضغوط التنظيمية لدى المعلمات .

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة (Lovejoy,2008) والتي أظهرت نتائجها وجود مستوى مرتفع من الذكاء الاجتماعي لدى مديرات المدارس .

وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Goleman,2006) والتي أظهرت أم مديري المدارس يتمسكون بقواعد متشددة مما يقلل من مستوى الذكاء الاجتماعي لديهم .

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الرابع هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الضغوط التنظيمية للمعلمات تعزى للفروق في درجات الذكاء الاجتماعي للمديرات في الكويت ؟

تشير النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط التنظيمية تبعا لمتغير الذكاء الاجتماعي ، وكانت النتائج كما هو متوقع لصالح المديرات من ذوي المستوى المرتفع في الذكاء الاجتماعي حيث كانوا أكثر تأثرا في الضغوط التنظيمية للمعلمات من المديرين من ذوي المستويين المتوسط والمنخفض ، ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن ذوي مستوى الذكاء الاجتماعي المرتفع كانوا أكثر تأثرا في معلماتهم من ذوي المستويين الآخرين ، إذ تشير إلى أن هذا المستوى يتمتع بصفات وخصائص تجعله مؤثرا فيهم ، كما ورد في الفقرة (1) (أستطيع التفاعل مع الآخرين بسهولة ويسر) والفقرة (3) (لدي القدرة على التأثير الايجابي في الآخرين) والفقرة (6) (أملك تأثيرا قويا على الآخرين في تحديد أهدافهم) إن جميع هذه الفقرات وأمثالها تدل على علاقات إنسانية رفيعة تتمتع بها هؤلاء المديرات على أقرانهم الآخرين ممن هم في مستوى متوسط أو منخفض ، وهذه العلاقات الإنسانية تقلل من الضغوط التنظيمية للمعلمات في مؤسستهم التعليمية على عكس غيرهن من المديرات اللاتي لا يتمتعن بشكل مرتفع بهذه الصفات ، كما أنه يمكن تفسير هذه النتيجة التي

تدل على علاقة وثيقة بين مستوى الذكاء الاجتماعي للمدبرات والضغوط التنظيمية للمعلمات ، إن إجابة المعلمات لدى المدبرات من ذوي الذكاء الاجتماعي المرتفع كانت حقيقية وتعبر عن التفاعل والتواصل والايجابية والحب والانتماء للمدرسة من خلال مديرتها .

وتتفق هذه نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (Barent,2005) إذ توصلت إلى أن الذكاء الاجتماعي له دورا وأثرا في تسهيل العمل والتعاون والانتماء إلى المدرسة .

وتختلف مع نتيجة دراسة (Joffers and Hanatity,2001) التي أظهرت نتائجها وجود تدني في الضغوط التنظيمية يسبب الشعور بعدم النجاح وعدم الشعور بفاعلية الذات والتواصل مع الآخرين .

التوصيات :

أولاً : تبين أن المديرات ذوي الذكاء الاجتماعي المرتفع وذوي المستوى المرتفع يؤثرون إيجابياً على الضغوط التنظيمية للمعلمات ، ولذا تقترح الباحثة إخضاع من يعين مديراً إلى اختبار في الذكاء الاجتماعي لمعرفة مستوى هذا الذكاء لديه وتعيين ذوي المستويات المتوسطة والعليا .

ثانياً : أظهرت النتائج أن مستوى الضغوط التنظيمية كان متوسطاً ويميل إلى الانخفاض مما يعني ضرورة وضع برنامج تدريبي للمديرات يوضح كيفية التعامل مع المعلمات لضمان انخفاض الضغوط التنظيمية .

ثالثاً : الترقية والتقدم بصورة موضوعية وعادلة الأمر الذي يساهم في تخفيف العبء الزائد أثناء تأدية العمل ، كما توصي الباحثة بإدراج مهنة التعليم من ضمن الأعمال الشاقة لما لها من مزايا مادية ومعنوية تضمن انخفاض الضغوط التنظيمية على المعلمين والمعلمات .

رابعاً : أظهرت النتائج أن مستوى الذكاء الاجتماعي للمديرات كان مرتفعاً من وجهة نظرهن وللتحقق من هذه النتيجة لابد من معرفة رأي المعلمات لهذا الذكاء الاجتماعي لكون مستوى الضغوط التنظيمية كان متوسطاً ويميل إلى الإنخفاض ، وعليه لابد من إجراء دراسة أخرى لمعرفة مستوى ذكاء المديرات من وجهة نظر المعلمات .

خامساً : كانت هذه الدراسة لمعرفة أثر الذكاء الاجتماعي للمديرات في الضغوط التنظيمية للمعلمات وهناك حاجة لإجراء دراسات أخرى تتناول متغيرات أخرى كالولاء التنظيمي والعلاقة بين أنماط القيادة للمديرين والضغوط التنظيمية .

سادساً : أجريت هذه الدراسة على المدارس الثانوية الحكومية ونقترح الباحثة إجراء دراسة مماثلة على المدارس الثانوية الخاصة .

المراجع

أولاً : المراجع العربية :

- ابراهيم ، شوقية (1993) . الذكاء لدى الأطفال ، مجلة علم النفس ، عدد 12-148 ، ديسمبر 2003 .
- ابراهيم ، نبيل رفيق (2011) . الذكاء المتعدد ، دار الصفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- ابن منظور ، جمال الدين (1990) . لسان العرب ، مادة ذكاء ، ج (9) ، دار الفكر ، بيروت .
- ابو النصر ، مدحت (2005) . بناء وتدعيم المؤسسة ، الطبعة الأولى ، ابراهيم ، للنشر والتوزيع ، القاهرة .
- ابو حطب ، فؤاد (1990) . القدرات العقلية ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة .
- البديري ، نادية كريم (2001) . الذكاء الاجتماعي وعلاقته ببعض الأبعاد الأساسية للشخصية لدى طلبة المرحلة الاعدادية ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة البصرة ، كلية التربية
- بلال ، محمد اسماعيل ، (2005) . السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، القاهرة ، الدار الجامعية الجديدة
- جابر ، جابر عبد الحميد (1980) . الذكاء وقياسه ، القاهرة ، دار النهضة العربية .
- الجراجرة ، عمر (2008) . اثر استراتيجية تدريس قائمه على نظرية الذكاءات المتعددة في التحصيل والتفكير الناقد في مبحث التربية الاسلامية لدى طلبة المرحلة

- الأساسية في الاردن ، اطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة عمان العربية للدراسيات العليا ، عمان ، الأردن .
- جرادين ، نجاح خليل ، (2004) . الاداء الوظيفي لمديري المدارس الثانوية العامة في الاردن وعلاقته بمستوى التوتر واستخدام مهارات التعامل لديهم ، رسالة دكتوراه ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، عمان : الاردن .
- جلال ، سعد (1985) . القياس النفسي - المقاييس والاختبارات ، دار الكتاب الحديث للطبع والنشر والتوزيع ، القاهرة .
- جمل ، سعد (2000) الذكاء الاجتماعي ، دار النشر ، القاهرة
- حبيب ، صفاء طارق (1994) . بناء مقياس الذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة بغداد ، كلية التربية / ابن رشد .
- الحديدي ، ضحى (2003) . المناخ التنظيمي في المدارس المهنية في الاردن وعلاقته بتخصص المدير ونوع المدرسة . اطروحة دكتوراه غير منشورة ، عمان : جامعة عمان العربية .
- حسين ، طه وحسين ، سلامة (2006) . استراتيجيات ادارة الضغوط التربوية والنفسية . ط 1 ، عمان ، دار الفكر .
- حسين ، عبدالهادي (2003) . قياس وتقييم قدرات الذكاءات المتعددة ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- حسين ، محمد (2008) . الذكاءات المتعددة مراجعات وحسابات ، دار العلوم للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .

- حنا، سلوى مازن (2009) . اثر برنامج تدريبي مستند إلى نظرية الذكاء المتعدد في تنمية الفاعلية الذاتية ودافعية الاجاز لدى طلبة الصف الخامس الأساسي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة البلقاء التطبيقية ، عمان ، الاردن .
 - خيرالله ، سيد (1978) : علم النفس التربوي اسسه النظرية والتطبيقية ،دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، بيروت ، لبنان .
 - الخضيرى ، محسن احمد ، (1991) . الضغوط الادارية : الظاهرة ، الاسباب ، العلاج ، القاهرة ، مكتبة مدبولي .
 - الدماطي ، فاطمة (1991) . الذكاء الاجتماعي وعلاقته بكفاءة التدريس ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة عين شمس ، القاهرة .
 - الداهري ، صالح وسفيان ، نبيل (1997) . الذكاء الاجتماعي والقيم الاجتماعية لدى طلبة علم النفس بجامعة تعز ، وعلاقتها بالتوافق النفسي الاجتماعي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة تعز ، اليمن .
 - الرحو ، جنان سعيد (2005) . اساسيات في علم النفس ، الدار العربية للعلوم ، القاهرة .
 - رزق ، اسعد (1997) . موسوعة علم النفس ، المؤسسة العربية للدراسة والنشر ، بيروت .
 - الزعبي ، احمد (2011) . العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والسلوك العدواني لدى الطلبة العاديين والمتفوقين ، بحث منشور - المجلة الاردنية في العلوم التربوية
- 431-419 : (4)7،

- الزغول ، عماد (2001) . مبادئ علم النفس ، ط 2، عمان ، دار المسيرة للنشر والتوزيع .
- زهران ، حامد (2000) . علم النفس الاجتماعي ، ط6 ، عالم الكتب ، القاهرة .
- السعود ، راتب (2009) . انماط السلوك الاداري لمديري المدارس الثانوية العامة في الاردن وفقا لنظرية رئيس ليكرت (نظام1 - نظام4) وعلاقتها بمستوى بمعلمي المدارس . المجلة الاردنية في العلوم التربوية ، مجلد 5 عدد3 ، ص ص 249-262
- عباس، فيصل (2002) . الذكاء والقياس النفسي ، دار المنهل اللبناني ، مكتبة راس النبع ، بيروت.
- عبدالرحمن ، سعد (1983) . القياس النفسي ، الطبعة الاولى ، مكتبة الفلاح ، الكويت .
- عبد الصاحب ، منتهى مطشر (2008) . انماط الشخصية وفق نظرية الانيكرام وعلاقتها بالقيم والذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعة ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية ، ابن الهيثم ، بغداد .
- عبد الكافي ، اسماعيل عبد الفتاح (2001) : اختبارات الذكاء والشخصية ، مركز الاسكندرية للكتاب .
- عبدالمعطي ، حسن مصطفى ،(2006) . ضغوط الحياة واساليب معالجتها ، ط1 ، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق .
- عدس ، محمد عبدالرحيم (2000) . المعلم الفاعل والتدريس الفعال ، عمان : دار الفكر ، ط 1

- العديلي ، ناصر محمد (1993) . ادارة السلوك التنظيمي . (ط1) الرياض . دار علم الكتاب .
- عسكر ، علي (2002) . ضغوط الحياة واساليب معالجتها ، ط2 ، القاهرة ، دار الكتاب الحديث .
- علي اسماعيل ، علي (1999) . استراتيجيات الخدمة الاجتماعية المدرسية للتدخل في مواقف الضغوط والازمات، القاهرة : دار المعرفة الاجتماعية .
- عميان ، محمود (2002) . السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، ط1 ، عمان : دار وائل للنشر
- عياصرة ، علي احمد (2003) . الانماط القيادية لمديري المدارس الثانوية وعلاقتها بدافعية المعلمين نحو مهنتهم كمعلمين في الاردن . (اطروحة دكتوراه غير منشورة (جامعة عمان العربية . الاردن .
- القدرة ، موسى صبحي (2007) . الذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعة الاسلامية وعلاقته بالتدين وبعض المتغيرات ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، الجامعة الاسلامية ، غزة .
- قطامي ، يوسف (2005) . علم النفس التربوي والتفكير ، دار الحنين للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .
- الكايد ، ركان عيسى احمد (2008) . درجة الذكاء الاجتماعي لدى مديري المدارس الثانوية العامة في الاردن وعلاقتها بالانضباط المدرسي لدى الطلبة وتفاعل المدرسة مع المجتمع المحلي ، (اطروحة دكتوراه غير منشورة) ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، عمان ، الاردن .

- محمد ، احمد منعم (1993) . الكفاءة الذاتية والذكاء الاجتماعي وعلاقتها ببعض العوامل الوجدانية لدى المعلمين التربويين وغير التربويين وانجاز طلابهم الاكاديمي ، اطروحة دكتوراه غي منشورة ، كلية التربية ، جامعة اسيوط ، اسيوط ، مصر .
- محمد ، علا (2009) . الذكاء الوجداني والتفكير الابتكاري عند الاطفال ، ط1، عمان :دار الفكر .
- مصطفى ، اسامة فاروق (1998) . الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالقيم الاخلاقية لدى طلبة الجامعة، (رسالة ماجستير غير منشورة) ، كلية التربية ، جامعة عين شمس .
- المطارنة ، غسان (2006) . اثر الذكاء الاستراتيجي ، عمان ، الاردن
- المطيري ، خالد (2000) . الذكاء الاجتماعي لدى المتفوقين - دراسة استكشافية مقارنة بين الطلاب المتفوقين في المرحلة الثانوية بمدارس الكويت ، رسالة ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، جامعة الخليج العربي ، البحرين
- المعمري ،عليه على راشد (2001) . ضغوط العمل الاداري لدى مديري المدارس الثانوية بسلطنة عمان ، (رسالة ماجستير غير منشورة) عمان دار الزرقاء ، ط1 .
- مفلح ، خالد محي الدين ، (2006) . ضغوط العمل وعلاقتها بالاداء الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات في المدارس الثانوية العامة والخاصة ومدارس وكالة الغوث في الاردن ، رسالة دكتوراه ،جامعة عمان العربية ، عمان ، الاردن .
- منصور ، طلعت (1984) . اسس علم النفس العام ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة .
- هلال ، محمد عبدالغني حسن (2000) . مهارات ادارة الضغوط ، (ج1) ، القاهرة ، مركز تطوير الاداء .

- هيجان ، عبدالرحمن احمد (1998) . **ضغوط العمل** ، معهد الادارة العامة ،
السعودية.

- ياركندي ، هانم بنت حامد (2001) . **الصحة النفسية في المفهوم الاسلامي**
ودراسات نفسية اخرى ، الرياض :دار عالم الكتب .

- Albrecht,K. (2006) . **Social intelligence : The new science of success** . karl Albrecht international. Retrieved March 22,2012 from : <http://www.karlalbrecht.com/index.html>.
- Barent,Jeanie.(2005) . **principle levels of Emotional Intelligence As an Influence** on School Culture Montana State University .
- Bartlett,James E., Kotrlik, Joe W., and Higgins , Chadwick C.(2001). Organizational Research: Determining Appropriate Sample Size in Survey Research, **Information Technology Learning , and Performance Journal** , Vol.19,No.1, Spring2001, PP43
- Borg,James. **Body Language:7 Easy Lessons to Master the Silent Language**. FT Press,2010
- Busso,L.(2003). "**The Relationship Between Emotional Intelligence and Contextual Performance as influenced by join satisfaction and locus of Control Orientation** "A dissertation Alliant Intrnational University ,San Diego.
- Curry,Cosmas C.(2009).**Correlation if Emotional Intelligence of School Leaders toperceptions of School Leaders to Perceptions of School Climate as Perceived by the Teachers** ,A dissertation of doctor education ,Indiana University of Pennsylvania
- Ford,M.E&Tisak(1983). A further search for social intelligence **.Journal of Education Psychology**.Vol.75(2)
- Gardner,H(1983).**The Worth of intelligence test** . In R.J Sternberg and D . Detterman (Eds) **what is intelligence ?** (p.p 73-76),Hillsdale,N.J:Lawrence Erlbaum
- Gardner,H(1983) .**Frames of Mind : The Theory Multiple intelligences** New York : basic Books .

-Goleman,D(2006),**The socially intelligence Leader,Education Leadership** ,Journal of Education Psychology ,v64 nl.

[Htt://www.paaet.edu.kw/old/teacher](http://www.paaet.edu.kw/old/teacher)

-Hein,S(2000A).**Editorial Writing Related Emotional Intelligence.**

<http://eqi.org/ei>

-Jackson,N(2006). **Developing and valuing student creativety a new role for personal development planning ?** surrey center for excellent in professional training and education university of surrey . Journal of innovation management , Vol144,no.4

-Joffers,C and Hauqhey, L.(2001).**Elementary Teachers**

Commitment declines Antecedents ,Processes and outcomes, the Qualitative Report,6(1),1-19

-Lovejoy, Mary(2008). **Indiana school superintendents and the relationship between gender and levels of social intelligence,** unpuplished doctoral Dissertatation , Indiana state university

-Marlowe,H(1985). **Social Intelligence : Implication for adult education . lifelong learning** .Vol.8(6)

الملاحق

ملحق (1)

استبانة الذكاء الاجتماعي والضغوط التنظيمية بصيغتها الأولية

بسم الله الرحمن الرحيم

حضرة الأستاذ الدكتورالمحترم

تحية طيبة وبعد :

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان " مستوى الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت وأثره على الضغوط التنظيمية للمعلمات " وقد أعدت الباحثة استبانتين لقياس مستوى الذكاء للمديرات والضغوط التنظيمية للمعلمات في المدارس الثانوية .

ونظرا لما أعهدده فيكم من خبرة ثرية ومعرفة غزيرة ، ولما تتمتعون به من سمعة علمية معروفة ، أضع بين أيديكم الاستبانتين المرفقتين ، راجيا التفضل بإبداء رأيكم بالفقرات التي تتكون منها كل من الاستبانتين من حيث تمثيلهما لمتغيري الذكاء الاجتماعي والضغوط التنظيمية ، ومدى ملاءمة هذه الفقرات لأغراض الدراسة ، وفيما إذا كانت الفقرات بحاجة إلى تعديل ، والتعديل المطلوب إجراءه عليها ، علما بأن الاستجابة على الفقرات ستكون (دائما ، غالبا ، أحيانا ، نادرا ، أبدا) .

شاكرا تعاونكم وجهودكم المبدولة في قراءة فقرات هاتين الأداتين وإبدائكم الملاحظات بشأنها.

مع خالص الاحترام والتقدير

الباحثة

غدير عبد الله جاسم

مستوى الذكاء الاجتماعي

رقم	الفقرات	موافق	بحاجة إلى تعديل	غير موافق	التعديل المقترح
1	أستطيع التفاعل مع الآخرين بسهولة ويسر				
	أواجه تحديات الحياة بابتكار وسائل جديدة لمواجهتها				
3	لدي القدرة على التأثير الإيجابي في الآخرين				
	أستخدم انفعالاتي الايجابية في قيادة حياتي				
5	أستطيع فهم ما يصدر عن الآخرين من حركات وإيماءات				
6	أملك تأثيرا قويا على الآخرين في تحديد أهدافهم				
7	أفضل أن أنجز الأعمال بنفسي				
8	أبذل جهدا كافيا لإنجاز العمل المكلف به				
9	أملك درجة عالية من الثبات الاجتماعي				
10	لدي الثقة في قدراتي على إنجاز المهام المنوطة بي				
11	أكون صداقات وثيقة مع زملائي في العمل				
12	أفضل الاستقرار والاستمرارية في العمل على التغيير المتكرر فيه				
13	أعرف ما ينقصني لتطوير أدائي				
14	أبدي اهتماما حقيقيا بمشكلات العاملين معي				
15	أتجنب لغت الانتباه الى نفسي				
16	ابتكر طرقا جديدة لعمل الأشياء				
17	أساعد الآخرين للشعور بشكل أفضل عندما يكونوا منزعجين				
18	امتدح الآخرين عندما يؤدون عملا جيدا				
19	أسرد الأحداث الجيدة في حياتي ليستمع بها الآخرون				
20	عندما أكلف بأية مهمة أحاول إنجازها بكفاءة عالية				
21	يظل لدي الأمل والتفاؤل أمام التحديات التي تواجهني				
22	أستطيع التغلب المشكلات التي تعوق أدائي لأعمالي				
23	تساعدني علاقاتي وواجباتي في اتخاذ قرارات مهمة في حياتي				
24	أحب ان أشارك الآخرين اجتماعيا				
25	أعتبر أن لقاءات الأولى ذات أهمية قصوى				
26	يمثل الجسد - مثل الكلمات - على الأقل أداة مهمة من أدوات نقل الأحاسيس				
27	يحتاج كل فرد تقريبا الى وقت ومكان يخلو فيها الى نفسه أحيانا				
28	يتطلب حسم أحد الخلافات المزيد من الجهد				
29	إنني أستمتع مع العاملين في المناسبات الاجتماعية المختلفة				

رقم	الفقرات	موافق	بحاجة إلى تعديل	غير موافق	التعديل المقترح
30	إنني أتمتع بلا فتاع في التفاوض				
3	إنني أتمتع دائما بالألفة مع الآخرين				
32	أتمتع بالحساسية الشديدة نحو الحالة النفسية للآخرين				
3	أجيد تذكر الوجوه				
34	أجيد تذكر الأسماء				
3	لا أهتم حقا بما يظننه الآخرون بي				
36	دائما ما ألتقى خدمات ممتازة في أي مكان أتواجد فيه				
3	إنني أعد شخصا مبدعا مبتكرا ومسلما عند تقديم الآخرين				
38	يميل الآخرون الي تذكر ما أقول				
3	يلجأ إلى الآخرون لطلب المساعدة والنصيحة وأشعر بالسعادة عندما أقوم بذلك				
4	إن لدي هدف وريقة واضحين في حياتي				
41	أتمتع بمبادرة وقيادة بأي من النشاطات				
4	استطيع أن أشعر بسهولة بمشاعر الآخرين وأحاسيسهم وأمزجتهم				
43	أستمع الي الآخرين وأنصت بعقل حاضر ومتفتح				
4	اتصرف بثقة وإيجابية وهدوء				
45	أحرص على التواصل مع الآخرين				
4	أقبل على الترحيب بابجابية وتجاوز				
47	الإلمام بعادات وثقافات الشعوب الأخرى				
4	إظهار التقدير للآخرين والتعبير عن الامتنان				
49	مشاركة الآخرين في الأحزان				

استبانة الضغوط التنظيمية

رقم	الفقرات	موافق	بحاجة إلى تعديل	غير موافق	التعديل المقترح
	تعطي المدرسة الفرصة للمعلمات في إيصال المعلومات الى المسئولين				
	توجد علاقات ايجابية بين المعلمات في المدرسة تسهل عملية الاتصال والتواصل بينهم				
	توضع الادوات والاجهزة التعليمية في متناول ايدي المعلمات تسهيلا لاستخدامها				
	تطبق المعلمات القوانين والانظمة المعمول بها في المدرسة				
	تراعى مديرة المدرسة التخصص عند تقسيم العمل وتنظيمه				
	تقدم المدرسة تعليما نوعيا				
	يوجد شعور بالرضا عن العمل التعاوني بين المعلمات في المدرسة				
	تشعري ان جهودك مقدرة ومعترف بها من قبل الاخرين				
	تفيد وتستفيد المعلمات من بعضهن اثناء الاستراحة				
	تتعاون المعلمات مع ادارة مدرستهن بشكل كبير				
1	تشعري بالراحة النفسية اثناء تاديتك لعملك في المدرسة				
1	تؤدي المعلمة عملها بحرية تامة				
1	تكلف ادارة المدرسة المعلمة باعمال كل حسب تخصصه				
1	تهتم الادارة بتوضيح القوانين والانظمة للمعلمات				
1	تتواءم القوانين والانظمة مع المبادئ النفسية				
1	تتغيب معلمات المدرسة عن الدوام كثيرا				
1	تطبق الادارة القوانين والانظمة المدرسية بعدالة				
1	ترتبط المدرسة بالمجتمع المحلي بعلاقات ثقة متوازنة ومتبادلة				
1	يتدخل اولياء الامور في سياسة المدرسة				
2	تشكو المعلمات من الضغوطات الموجهة اليهن من المجتمع المحلي				
2	تنظم المدرسة لقاءات مبرمجة للمعلمات مع اولياء الامور وفق خطة مدروسة				
2	احب المدرسة التي اعمل فيها				
2	أتحديث دائما عن المدرسة التي اعمل فيها بخير				
2	أنا سعيد لانتمائي الى المدرسة التي اعمل فيها				
2	أعمل بجد اثناء وقت العمل				
2	أحضر مبكرا الى المدرسة التي اعمل فيها				
2	أشعر بالأمان الوظيفي في المدرسة التي اعمل فيها				

التعديل المقترح	غير موافق	بحاجة إلى تعديل	موافق	الفقرات
				أشعر بالعدالة والمساواة في التعامل معي في المدرسة
				أدافع بشدة عن المدرسة عند توجيه النقد إليها
				يندر أن أترك العمل في المدرسة لإتجاز مصالحتي الخاصة
				أشارك المعلمين بجدية بالأنشطة التي تتطلب مشاركة
				أفتخر بالعلاقات الانسانية والاجتماعية السائدة في المدرسة
				أقوم بعملتي في المدرسة برغبة وحماس
				أقدم صورة جيدة عن المدرسة للآخرين
				أحب مشاركة العاملين معي في المدرسة في مناقشة مشكلاتي التربوية
				تهمني سمعة مدرستي ونجاحها في تحقيق أهدافها
				اعتقد أن قيمي الشخصية تتماثل مع قيم مدرستي
				أحقق ذاتي من خلال عملي في المدرسة
				يتناسب عملي مع قدراتي التعليمية
				أشعر بالراحة وبحالة معنوية عالية عند توجيهي الى العمل
				أنال احترام وتقدير المسؤولين للجهود التي أبذلها في العمل
				أساعد زملائي وأتعاون معهم عند حاجتهم للمساعدة
				أحظى بالتقدير والإحترام من أولياء أمور الطلبة
				أشعر بأن مشكلاتي في المدرسة تعالج بسرعة
				أنفاني في خدمة الطلبة وأولياء الأمور

ملحق (2)

استبانة الذكاء الاجتماعي بصيغتها النهائية

بسم الله الرحمن الرحيم

حضرة الزميلة الفاضلة مديرة المدرسة المحترمة :

تقوم الباحثة بإجراء دراسة للحصول على شهادة الماجستير في الإدارة التربوية من جامعة الشرق الأوسط ، وقد تطلب إعداد الرسالة تطبيق الاختبار المرفق طيا .
يرجى التفضل بقراءة فقرات هذا الاختبار والاجابة بوضع علامة (✓) في المكان الذي تراه مناسباً .

شاكراً لكم حسن تعاونكم في إنجاز هذه الدراسة .

مع خالص الاحترام والتقدير

الباحثة

غدير عبدا لله جاسم

الخبرة : - 5 سنوات فأقل

- 6 - 10 سنوات

- 11 - 15 سنة

- 16 سنة فأعلى

المؤهل العلمي : - دبلوم

- بكالوريوس

- ماجستير

- دكتوراه

العمر : - أقل من 30 سنة

- 30 - 40 سنة

- 41 - 50 سنة

- أكثر من 50

استبّاتة مستوى الذكاء الاجتماعي بعد التحكيم

وضع إشارة (√) أمام كل عبارة لبيان مدى انطباقها عليك وفق درجات المقياس إلى يسار الصفحة.

الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
1	أستطيع التفاعل مع الآخرين بسهولة ويسر					
2	أواجه تحديات الحياة بابتكار وسائل جديدة لمواجهتها					
3	لدي القدرة على التأثير الإيجابي في الآخرين					
4	استخدم انفعالاتي الايجابية في قيادة حياتي					
5	استطيع فهم ما يصدر عن الآخرين من حركات وإيماءات					
6	أملك تأثيراً قوياً على الآخرين في تحديد أهدافهم					
7	أملك درجة عالية من الثبات الاجتماعي					
8	لدي الثقة في قدراتي على إنجاز المهام المنوطة بي					
9	أواجه الآخرين دون رهبة أو خوف					
10	استمع جيداً لوجهات نظر الآخرين					
11	أحرص على إقناع الآخرين بوجه نظري					
12	أستطيع أن أضفي جواً من المرح في موقف ممل					
13	أشجع وادعم زملائي لإظهار قدراتهم بشكل أفضل					
14	أعرف ماذا أقول لجعل الآخرين يشعرون بالارتياح					
15	أستطيع فهم مشاعر الآخرين في مواقف مختلفة					
16	أستمع بالعمل مع الفريق					
17	أتمتع بشخصية محبوبة من قبل الآخرين					
18	تتسم حياتي بالمرح والتفاؤل					
19	أحب المشاركة في النوادي والأنشطة الثقافية					
20	أهتم بالقضايا الاجتماعية ومسبباتها					
21	أتعلم أفضل من خلال تفاعلي مع الآخرين					
22	أحافظ على الجانب الودي من كل شخص					
23	أشعر بالارتياح عندما أكون وسط مجموعة من الأشخاص					
24	عندما أكون في وسط مجموعة من الناس فإنني أقوم					

					بمهمة تعريفهم لبعضهم البعض	
					أبادر بالحديث مع الآخرين	25
					أستطيع تكوين أكبر عدد من العلاقات الاجتماعية	26
					أشارك الناس أفراحهم وأحزانهم	27
					أستحوذ على انتباه الآخرين عندما أتحدث إليهم	28
					أقضي وقتاً طويلاً في الاتصال والتواصل مع الآخرين	29
					أفضل إن يكون لي حضور مميز في اللقاءات الجماعية	30
					أحب أن أكون صداقات مع الزملاء	31
					أساعد الأصدقاء على تخطي وحل مشكلاتهم	32
					أرغب بالانتماء إلى نادي أو جمعية أو نقابة	33
					أستمتع حينما أكون مع الآخرين	34
					أرى أنه لدي صداقات حميمة مع الأصدقاء	35
					أحب الأعمال القيادية	36
					أشعر بأن الآخرين يهتمون بتكوين صداقات معي	37
					يطلب أصدقاتي مشورتي ونصيحتي في مشكلاتهم الاجتماعية	38
					أفضل المشاركة في الأنشطة الرياضية الجماعية	39
					أفضل التفكير المشترك في المشكلات بدلاً من التفكير المنفرد	40
					أشعر بأن لي شهرة وشعبية كبيرة بين الزملاء	41
					أفضل الاطلاع على وجهات نظر الآخرين وأفكارهم	42

ملحق (3)

استبانة الضغوط التنظيمية بصيغتها النهائية

بسم الله الرحمن الرحيم

حضرة الزميلة المعلمة الفاضلة

:

تقوم الباحثة بإجراء دراسة للحصول على شهادة الماجستير في الإدارة التربوية من جامعة الشرق الأوسط ، وقد تطلب إعداد الرسالة تطبيق الاختبار المرفق طيا .
يرجى التفضل بقراءة فقرات هذا الاختبار والاجابة بوضع علامة (✓) في المكان الذي تراه مناسباً .

شاكرة لكم حسن تعاونكم في إنجاز هذه الدراسة .

مع خالص الاحترام والتقدير

الباحثة

غدير عبدا لله جاسم

الخبرة : - 5 سنوات فأقل

- 6 - 10 سنوات

- 11 - 15 سنة

- 16 سنة فأعلى

المؤهل العلمي : - دبلوم

- بكالوريوس

- ماجستير

- دكتوراه

العمر : - اقل من 30 سنة

- 30 - 40 سنة

- 41 - 50 سنة

- أكثر من 50

استبانة الضغوط التنظيمية

وضع إشارة (√) أمام كل عبارة لبيان مدى انطباقها عليك وفق درجات المقياس إلى يسار الصفحة.

الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
1	أشعر أنني أقوم بتعليم أشياء تتعارض مع مبادئ وأفكاري					
2	أشعر أنني أعمل في ظل إجراءات وسياسات غير ملائمة					
3	أشعر أن عملي يعيق حياتي الاجتماعية					
4	أنتقي مطالب متعارضة من المسؤولين					
5	أشعر أن العمل يضغط علي لأن أغير بعضاً من مبادئ					
6	تؤثر المسؤوليات العائلية على سير عمل المعلمة					
7	الوصف الوظيفي لعملي كمعلمة غير محدد					
8	يطلب مني أن أقوم بأعمال خارج نطاق وظيفتي كمعلمة					
9	أكلف كمعلمة بتدريس مادة في غير تخصصي					
10	أجهل صلاحياتي وحدود سلطتي					
11	بضايقتني عدم وضوح فوائدها التي أعمل بها					
12	لا أجد تعاوناً كافياً من مديرة المدرسة					
13	مديرة المدرسة لا تهتم بشؤوني كمعلمة					
14	مديرة المدرسة لا تمنحني التقدير الذي أستحق					
15	تمارس إدارة المدرسة ضغوطاً مختلفة عليّ					
16	تزعجني زيارات المديرية المفاجئة للصف					
17	تزعجني زيارات المشرف المفاجئة للصف					
18	أشعر بضعف الموضوعية في تقويم المعلمات					
19	أشعر بضعف تعاون المشرفين التربويين مع المعلمات					
20	تضايقتني كثرة المهام المسندة إلي بجانب التدريس					
21	أحس بأنني غير قادر على القيام بأعباء عملي					

				أشعر بصعوبة في التوفيق بين متطلبات العمل	22
				أضطر إلى أن أعمل خارج أوقات الدوام لإنهاء أعمالي	23
				أشعر بأن الحصص التي أدرسها يومياً تفوق طاقتي	24
				أشعر بأن عملي يؤثر سلباً على حياتي العائلية	25
				بضايقتني عدم وجود وقت كافٍ لدي لتحضير الدروس	26
				عملي كمعلمة يشكل عبئاً على صحتي	27
				يزعجني أن فرصة التقدم والترقية في مهنة التدريس محدودة	28
				يزعجني أن العلاقة بين مستوى الأداء والترقية ضعيفة	29
				أشعر بقلة الفرص المتاحة للمعلمات لإكمال دراستهم	30
				أشعر بضعف تدريب المعلمات أثناء الخدمة	31
				يزعجني عدم وجود خطة منظمة لتبادل الخبرات بين المعلمات	32
				يزعجني عدم وجود إمكانيات كافية في المدرسة تخدم النمو المهني للمدرّس	33
				عملي كمعلمة لا يحقق طموحاتي الشخصية	34
				يزعجني كثرة عدد الطلاب الموجودين في الصف الواحد	35
				بضايقتني سوء تصميم الغرف التدريسية	36
				يزعجني عدم نظافة المباني والساحات التي يعمل بها المدرس	37
				تضايقتني قلة توافر مكاتب للمعلمات	38
				تضايقتني قلة الكتب والمراجع في مكتبة المدرسة	39
				تضايقتني قلة الوسائل التعليمية في المدرسة	40
				بضايقتني ضعف المختبرات في المدرسة	41
				بضايقتني وجود الصراعات بين الزملاء	42
				بضايقتني أن أتحمل أعباء تدريسية أكثر من زملائي	43
				بضايقتني عدم التعاون الكافي بين الزملاء	44
				بضايقتني عدم احترام بعض المدرسين لزملائهم	45

				46	ترعجني الضغوط والمضايقات التي أتعرض لها من زملائي
				47	يزعجني جو التنافس بين الزملاء
				48	أشعر بصعوبة إقامة علاقة ودية مع زملائي في العمل
				49	الراتب الذي أتقاضاه لا يكفي لسد حاجاتي الضرورية
				50	الراتب لا يتناسب مع المجهود الذي أقوم به في عملي

ملحق (4)

أسماء المحكمين

الجامعة	التخصص	الاسم	الرقم
الجامعة الاردنية	إدارة تربوية	أ. د. انمار الكيلاني	1
جامعة الكويت	إدارة تربوية	د. ايهاب العنزي	2
جامعة الزيتونة	إدارة تربوية	د. بسام القضاة	3
المعهد التطبيقي	إدارة تربوية	د. طارق الشطي	4
جامعة الشرق الأوسط	مناهج وطرق تدريس	د. غازي خليفة	5
المعهد التطبيقي	إدارة تربوية	د. فوزية العبدالله	6
جامعة الكويت	إدارة تربوية	د. مريم شهاب	7
جامعة الزيتونة	إدارة تربوية	د. ميسون الدويري	8

ملحق (5)

كتاب تسهيل مهمة من جامعة الشرق الاوسط

جامعة الشرق الأوسط
MEU
Middle East University

بناية الجامعة - عمان
عمان - الأردن

الرقم: 2545/11/9
التاريخ: 2012/9/20

معالي وزير التربية والتعليم العالي
بوزارة التربية والتعليم
بعمان

تحية شابة وبعد،

فأرجو ان نلنا الى معاليكم ان طلبة الماجستير في جامعة الشرق الأوسط الذين هم في
مراحل التعليم العام حالتا بجزء من اعداد ميدانية تمت احرازها في الامتحان المتقدم في
المدارس الثانوية في الكويت ونرجو اننا نتمنى ان تكون هذه الامتحانات قد تم
التسجيل على ارجح الماجستير في الإدارة والقيادة التربوية من جامعة الشرق الأوسط.

يرجى التكرم بالموافقة والاعجاب لمن يلزم بتسهيل مهمة حصول الطلبة على المعلومات
الضرورية وتنسيق المهام البحثية في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة الأحمدية والعاصمة
وغيرها، وذلك من اجل مساعدتهم في تحقيق أهدافهم والحصول على نتائج جيدة في الامتحان
الذي من اجله تمت هذه الموافقة برفقة معاليكم.

وإننا نشكر معاليكم على كل تعاون واحسان تقدمونه في هذا الشأن، نرجو ان يوفقنا
المعلومات التي نسجل عليها الشاكلة بالشكر سرية، وان تستخدم الا لأغراض البحث العلمي
فقط ونفعلوا معاليكم بكل لائق الاحترام والتقدير.

رئيس الجامعة

د. ماهر عيسى



ملحق (6)

كتب تسهيل مهمة من وزارة التربية الكويتية

No. 31 / EAD028896/05/5006

MINISTRY OF EDUCATION
Educational Research and
Curricula Sector
EDUCATIONAL RESEARCH & DEVELOPMENT ADMINISTRATION



وزارة التربية
قطاع البحوث التربوية والمناهج
إدارة البحوث والتطوير التربوي

التاريخ / / 414
الموافق 6 / 10 / 2013

الرقم : /
ملاحظات /

السيدة المحترمة / أ. منى خالد الصلال
مدير عام منطقة الأحمدية التعليمية

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع : تسهيل مهمة

تقوم الطالبة / غدير عبدالله جاسم المسجلة في جامعة الشرق الأوسط في المملكة الأردنية الهاشمية بإعداد أطروحة الماجستير بعنوان " مستوى الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت وأثره على الضغوط التنظيمية من وجهة نظر المعلمات " .

فيرجى تسهيل مهمة المذكور أعلاه بتطبيق أداة الدراسة (استبانة) المختومة صفحاتها من إدارة البحوث والتطوير التربوي على مدارس المرحلة الثانوية بنات التابعة لمنطقتكم التعليمية خلال الفصل الدراسي الحالي 2013/2012م.

مع خالص التحية والتقدير،،،

مدير إدارة البحوث والتطوير التربوي


الإدارة العامة للبحوث والتطوير التربوي

٢٠١٤/١٠/١٤

٢٠١٤/١٠/١٤

المنطقة التعليمية
عمان



وزارة التربية والتعليم
المنطقة التعليمية
عمان

السيدات المحترمات / مديرات مدارس المرحلة الثانوية - بنات

تحية طيبة وبعد . . .

الموضوع:
تسهيل مهمة

في الإشارة إلى كتاب إدارة البحوث والتطوير التربوي رقم 902 بتاريخ ١٠/٨/٢٠١٢ م المتضمن قيام الطالبة / غدير عبد الله جاسر في جامعة الشرق الأوسط في المملكة الأردنية الهاشمية بإعداد أطروحة الماجستير بعنوان " مستوى الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت وأثره على الضغوط التنظيمية من وجهة نظر المعلمات " نحيطكم علماً بأنه لا مانع من تسهيل مهمة المذكورة بتطبيق أداة الدراسة (استبانة) المختومة صفحاتها من إدارة البحوث والتطوير التربوي على مدارس المرحلة الثانوية - بنات التابعة للمنطقة التعليمية ، وذلك خلال العام الدراسي الحالي 2012/2013 م

وتفضلوا مع خالص التحية

مدير عام منطقة الأحمدية التعليمية

٢٠١٤/١٠/١٤

مديرة عام منطقة الأحمدية التعليمية

مديرة عام منطقة الأحمدية التعليمية

نسخة لكل من :

• مدير عام المنطقة التعليمية
• مدير عام المنطقة التعليمية
• مدير عام المنطقة التعليمية



MINISTRY OF EDUCATION
CAPITAL EDUCATIONAL AREA
Director Manager office



وزارة التربية
إدارة العامة لمنطقة العاصمة التعليمية
مكتب المدير العام

التاريخ ٤ / ١٠ / 201٢ م

الرقم : ١٠ / ط ٤ / ١

نشرة خاصة للمرحلة الثانوية بنات فقط

١٤٠٢

السيدات المحترمات / مديرات المدارس

تحية طيبة وس...

تسهيل مهمة

الطالبة / غدير عبد الله جاسم

بالإشارة إلى كتاب مدير إدارة البحوث والتطوير التربوي رقم (901) المؤرخ في ١ / ١٠ / 201٢ م، بشأن الموضوع أعلاه ...

تقوم الطالبة / غدير عبد الله جاسم - المسجلة في جامعة الشرق الأوسط في المملكة الأردنية الهاشمية بإعداد أطروحة الماجستير بعنوان " مستوى الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت وأثره على الضغوط التنظيمية من وجهة نظر المعلمات "

لذا يرجى تسهيل مهمة المذكورة أعلاه بتطبيق أداة الدراسة (استبانة) المختومة صفحاته من إدارة البحوث والتطوير التربوي بالمدرسة. وذلك خلال الفصل الدراسي العالي 2012 / 2013 م.

شاكرين حسن تعاونكم

مدير عام
منطقة العاصمة التعليمية

نسخ

- مدير عام المنطقة
- مدير إدارة الشؤون التعليمية
- المكتب
- أسماء ع. بن



وزارة التربية
الإدارة العامة لمنطقة حولي التعليمية
مكتب المدير العام



رقم ١٧٨
التاريخ ١٨/٩/٢٠١٣

نشرة عامة رقم (٤ / ٢٠١٣ م)
لجميع مدارس المرحلة الثانوية بنات

السيدات المحترمات / مديرات المدارس
تحية طيبة وبعد ،،،

الموضوع

تسهيل مهمة الطالبة / فدير عبدالله جاسم

يرجى التكرم بتسهيل مهمة الطالبة / فدير عبدالله جاسم المسجلة في جامعة الشرق الأوسط في المملكة الأردنية الهاشمية ، وذلك بإعداد أطروحة الماجستير تحت عنوان " مستوى الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس الثانوية في الكويت وأثره على الضغوط التنظيمية من وجهة نظر المعلمات " وذلك بتطبيق أداة الدراسة (استبانة) المختومة صفحاتها من إدارة البحوث والتطوير التربوي على مديرات ومعلمات المرحلة الثانوية خلال العام الدراسي الحالي ٢٠١٢ / ٢٠١٣ م.

مع خالص التحية ،،،

مدير عام منطقة حولي التعليمية

مدير عام منطقة حولي التعليمية
م. فدير العبدالله جاسم

نسخة لكل من :

- الوكيل المساعد لتعليم العام
- مدير الشؤون التعليمية
- مراقب التعليم الثانوي
- جميع مدارس المرحلة الثانوية بنات
- الملف
- * طر فدير العبدالله جاسم *