

الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال وعلاقته بممارستهن  
للعلاقات الإنسانية في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات

**Emotional intelligence of kindergarten principals and  
its relation to practice of human relations in Amman  
the capital from the perspective of teachers**

إعداد

غادة صالح موسى حسين

إشراف

الدكتور أمجد محمود محمد درادكة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير  
في التربية تخصص الإدارة والقيادة التربوية

قسم الإدارة والمناهج

كلية العلوم التربوية

جامعة الشرق الأوسط

حزيران، 2020

## تفويض

أنا غادة صالح موسى حسين، أفاض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات، أو المنظمات أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: غادة صالح موسى حسين

التاريخ: 2020 / 6 / 17.

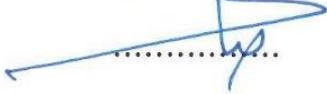
التوقيع: 

## قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: " الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال وعلاقته بممارستهن للعلاقات الإنسانية في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات".

وأجيزت بتاريخ: 17 / 6 / 2020 م

### أعضاء لجنة المناقشة:

التوقيع	جهة العمل	الاسم
	جامعة الشرق الأوسط	د. أمجد الدرادكة
	جامعة الشرق الأوسط	د. عثمان ناصر منصور
	الجامعة الأردنية	د. صالح أحمد عابينة

## شكر وتقدير

الحمد لله حمدًا طيبًا مباركًا كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على خير خلقه، المعلم الأول سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين....

إقرارًا وعرفانًا مني بالجميل أتقدم لصاحب الفضل بعد الله لمن

أعطى وأجزل بعبثائه إلى من سقى وروى روحنا علمًا وثقافة

إلى من ضحى بوقته وجهده ونال ثمار تعبته...

منك تعلمنا أن للنجاح قيمة ومعنى ...

منك تعلمنا كيف التفاني والإخلاص في العمل...

ومعك آمانا أن لا مستحيل في سبيل الإبداع والرقى...

لذا فرض علينا تكريمك بأكاليل الزهور...

لأستاذي الفاضل الدكتور أمجد محمود محمد درادكة

شكرًا من القلب.

كما وأتقدم بالشكر الجزيل لجامعتي الحبيبة (جامعة الشرق الأوسط) التي عشت

بها أجمل أيام حياتي، كما أتقدم بالشكر إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة

المناقشة لتفضلهم بالموافقة على مناقشة هذه الرسالة.

كما لا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر لمحكمي أداة الدراسة.

وأخيرًا أقدم شكري لكل من مد لي يد العون ولم يتسع المقام لذكره.

فخرى الله الجميع عني خير الجزاء.

الباحثة

## الإهداء

### أهدي عملي هذا

إلى من أحمل اسمه بكل افتخار وأضاء لي طريق العلم والمعرفة إلى القلب  
الكبير...

### والدي العزيز

إلى رمز الحب والتضحية إلى القلب الحنون إلى من زرعت في قلبي حب العلم  
وأحق الناس بصحبتني ...

### مربية الأجيال والدتي الغالية

إلى الدماء التي تجري في عروقي

أخواني وزوجاتهم وأولادهم رعاهم الله

إلى روح أختي رحمها الله (غدير)

إلى صديقاتي وكل من مد لي يد المساعدة والعون لإنجاز هذا العمل.

الباحثة

## فهرس المحتويات

أ.....	العنوان
ب.....	تفويض
ج.....	قرار لجنة المناقشة
د.....	شكر وتقدير
ه.....	الإهداء
و.....	فهرس المحتويات
ح.....	قائمة الجداول
ي.....	قائمة الملحقات
ك.....	الملخص باللغة العربية
ل.....	الملخص باللغة الإنجليزية

### الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها

2.....	مقدمة
6.....	مشكلة الدراسة
7.....	أهداف الدراسة وأسئلتها
8.....	أهمية الدراسة
9.....	حدود الدراسة
10.....	مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية
10.....	محددات الدراسة

### الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة

12.....	أولاً: الأدب النظري
19.....	ثانياً: الدراسات السابقة
29.....	ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

### الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات

32.....	منهج الدراسة
32.....	مجتمع الدراسة
33.....	عينة الدراسة

34.....	أداة الدراسة.....
35.....	صدق أداة الدراسة.....
41.....	ثبات أداة الدراسة.....
43.....	متغيرات الدراسة.....
43.....	المعالجة الإحصائية.....
45.....	إجراءات الدراسة.....

#### الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة

48.....	النتائج المتعلقة بالسؤال الأول.....
53.....	النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني.....
57.....	النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث.....
58.....	النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع.....
64.....	النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس.....

#### الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات

69.....	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول.....
70.....	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني.....
72.....	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث.....
73.....	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع.....
74.....	مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس.....
76.....	توصيات الدراسة.....

#### قائمة المراجع

77.....	المراجع العربية.....
83.....	المراجع الأجنبية.....
84.....	الملحقات.....

## قائمة الجداول

رقم الفصل - رقم الجدول	محتوى الجدول	الصفحة
1-3	توزيع أفراد مجتمع الدراسة	33
2-3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة والتخصص	34
3-3	معاملات ارتباط فقرات أداة الدراسة بالدرجة الكلية للمجال المنتمي إليه	37
3-4	مصفوفة معاملات الارتباط بين المجالات والدرجة الكلية على استبانة الذكاء العاطفي	39
5-3	معاملات ارتباط فقرات أداة الدراسة بالدرجة الكلية للمجال المنتمي إليه	40
6-3	مصفوفة معاملات الارتباط بين المجالات والدرجة الكلية على استبانة العلاقات الإنسانية	41
7-3	معامل الاتساق الداخلي باستخدام كرونباخ ألفا ومعامل ثبات التجزئة النصفية لأداة الدراسة	42
8-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات أداة مستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات	48
9-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال إدارة الانفعالات	49
10-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال التعاطف	50
11-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال تنظيم الانفعالات	51
12-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال المعرفة الوجدانية	52
13-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال المعرفة الوجدانية	53
14-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات أداة مستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات	54
15-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال علاقة المديرية بالعاملين	55
16-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال العلاقة بين العاملين أنفسهم	56
17-4	معامل ارتباط بيرسون بين درجة ممارسة الذكاء العاطفي ودرجة ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال	57
18-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "t" لأثر المؤهل العلمي على درجة ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال	58
19-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "t" لأثر التخصص على درجة ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال	59
20-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر سنوات الخدمة على درجة ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال	60
21-4	تحليل التباين الأحادي لأثر سنوات الخدمة على الاستجابات لمستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال	62

رقم الفصل- رقم الجدول	محتوى الجدول	الصفحة
22-4	نتائج المقارنات البعدية بطريقة اختبار شيفيه (Scheffe) في حسب متغير سنوات الخدمة	63
23-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "t" لأثر المؤهل العلمي لمستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال	64
24-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "t" لأثر التخصص على مستوى ممارسة العلاقات الإنسانية	65
25-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر سنوات الخدمة لمستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال	66
26-4	تحليل التباين الأحادي لأثر سنوات الخدمة على الاستجابات لمستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال	67

## قائمة الملحقات

الصفحة	المحتوى	الرقم
85	أداتا الدراسة بصورتيهما الأوليتين	1
92	قائمة بأسماء المحكمين	2
93	أداتا الدراسة بصورتيهما النهائيتين	3
98	كتاب تسهيل مهمة من جامعة الشرق الأوسط إلى مركز وزارة التربية والتعليم	4
99	كتاب تسهيل مهمة من وزارة التربية والتعليم إلى مدير إدارة التعليم الخاص ومركز الملكة رانيا العبد الله	5
100	كتاب تسهيل مهمة من وزارة التربية والتعليم إلى مديرات رياض الأطفال	6
101	البراءة البحثية	7

## الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال وعلاقته بممارستهن للعلاقات الإنسانية في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات

إعداد

غادة صالح موسى حسين

إشراف

الدكتور أمجد محمود محمد درادكة

المُلخَص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مستوى ممارسة مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان للذكاء العاطفي وعلاقته بمستوى العلاقات الإنسانية من وجهة نظر المعلمات، وقد استُخدم منهج البحث الوصفي الارتباطي واستُخدمت الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات. وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع معلمات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان، وبلغت عينة الدراسة (345) معلمة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى ممارسة مديرات رياض الأطفال للذكاء العاطفي كانت بمستوى مرتفع ومستوى ممارسة العلاقات الإنسانية مرتفعة أيضاً، كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية و وجود ارتباط كبير دال إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى ممارسة العلاقات الإنسانية، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى ممارسة الذكاء العاطفي ولمستوى ممارسة العلاقات الإنسانية تُعزى لمتغيرات التخصص، المؤهل العلمي، وسنوات الخدمة.

واستناداً إلى نتائج الدراسة تمّ التوصل إلى التوصيات التالية: ضرورة العمل على الوعي بأهمية توافر الذكاء العاطفي وتعزيز مستويات العلاقات الإنسانية داخل رياض الأطفال، وإجراء دراسات مماثلة تستهدف مدراء المدارس وموظفي وزارة التربية والتعليم.

**الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، العلاقات الإنسانية، مديرات رياض الأطفال**

**Emotional intelligence of kindergarten Headmistresses and its relation to practice of human relations in Amman the capital from the perspective of teachers**

**Prepared by: Ghada Saleh Mousa Hussein**

**Supervised by: Dr. Amjad Mahmoud Mohammad Daradkeh**

**Abstract**

This study aims to measure the level of practicing the headmistress emotional intelligence and its relationship with human relations from their teachers' perspective.

The research used descriptive approach to collect all data about this topic.

The study group was all of the teachers who work in kindergarten in capital city Amman.

The representative sample included (345) teachers.

The study showed that the level of practicing emotional intelligence by the headmistresses in the kindergarten is very high and the level of practicing human relationships is high.

It also shows there is a positive relationship with a statistic evidence between emotional intelligence and human relationships.

It also points that there are no differences between level emotional intelligence and the human relationships referring to major changes, educational qualifications and years of work.

Depending to the result and reaching to these recommendations:

- The importance of raising the awareness of emotional intelligence.
- Enhancement of the levels of human relationships in the kindergarten
- Conducting similar studies that target school principals and the Ministry of Education's employee.

**Keywords: Emotional intelligence, Humans relationships, the headmistresses of kindergarten.**

**الفصل الأول**  
**خلفية الدراسة وأهميتها**

## الفصل الأول

### خلفية الدراسة وأهميتها

#### مقدمة

للقيادة الحكمية دورًا مهمًا في نجاح المؤسسات، حيث تجعل كل فرد من أفراد المؤسسة محبًا للعطاء والخير والتطوير. فوجود الإدارة حتمي في كل التجمعات البشرية التي تمتلك إمكانات مادية وفنية وطبيعية تساعد على تحقيق أهدافها وتنفيذ واجباتها.

وتعد الإدارة أحد العوامل ذات التأثير الكبير في مستقبل الحضارات الإنسانية، فالقرار الإداري يشكل الفرق بين الفشل والنجاح والفوضى غيرها من القضايا المصيرية. فالمديرة وما تحمله من قيم له أثر في حياة المجتمع الإنساني، فالمديرة مؤثرة في صنع القرار الإداري والإنساني، وتؤدي دورًا في تحديد مسار وانجاز هذه القرارات وأهدافها، فامتلاك المديرة للذكاء العاطفي له دور في تهيئة جو تسوده علاقات إنسانية وصلات التعاون والأمان، الذي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، وانخفاض وتيرة الصراع.

ويعد الذكاء العاطفي من أكثر المفاهيم حداثة في حقل علم النفس ومجال الذكاءات المتعددة، الذي له أثر على حياة الفرد وتفكيره وعلاقاته مع الآخرين، ولا يقتصر أثره على الفرد بل يمتد إلى المؤسسة التي يعمل بها، فهو يؤثر عليها باختلاف نشاطاتها (الشايح والمطيري، 2019).

وأشار الحردان (2017) إلى أن المديرة التي تتمتع بالذكاء العاطفي تستطيع التأثير في المعلمات، ولديها المقدرة على إقامة علاقات طيبة معهم والاستفادة من ردود أفعالهم ومشاعرهم، لذلك تحتاج إلى التمتع بالمهارات العاطفية لتستطيع التأثير في المعلمات وتحقيق النجاح المهني في المؤسسة التربوية، وفي تكوين رؤية مشتركة تحدد خطط العمل والرؤى للمؤسسة، فيساعد

الذكاء العاطفي على معرفة مواطن القوة والضعف لدى المعلمات وإدراك اتجاهاتهم وتشعرهم بالثقة التي تشكل مبدأً مهماً في إحداث تغيير في النظام وتسيير العمل على أكمل وجه.

ويسهم الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال في نجاح العملية الإدارية وتطبيقها بفاعلية، ويؤثر في زيادة نسبة التحصيل الأكاديمي للطلبة، والإدارة المدرسية تؤثر بشكل كبير في البيئة التعليمية والثقافية في الروضة وعلى العاملين فيها، ويضمن الذكاء العاطفي لدى المديرات سير العملية التعليمية بشكل أفضل، مما يسهم في تنمية وأداء المعلمات كما يؤدي لزيادة معدلات النجاح والإبداع، وتعد المديرية أهم ركيزة تعتمد عليها الروضة، فإن صلحت صلحت البيئة التعليمية كاملة، لذا فمن الضروري أن تمتلك مديرات رياض الأطفال مهارات الذكاء العاطفي التي تساعدهم كإداريين ومهنيين في التعامل مع المواقف الإدارية والمشكلات والعقبات بأقل جهد ووقت ممكنين (2014)، (Henry & Hope).

ومع بداية القرن العشرين أصبحت العلاقات الإنسانية أكثر تشابكاً وتعقداً، فبحث التون مايو (Elton Mayo) عام (1932) في أهمية تغيير ظروف العمل، ووجد أن حاجات العاملين تعلو فوق الحاجات المادية، وركز على العوامل العاطفية والنفسية، لم يكن الدافع في تحسين ظروف العمل إنسانياً، ولكن التحسينات في ظروف العمل المعيشية هي السبيل إلى زيادة الإنتاجية وزيادة الأرباح (مصطفى، 2007).

وتميل النفس البشرية في طبيعتها إلى الكلمة الطيبة والحوار البناء، والعلاقات الإيجابية التي تبني النسيج الاجتماعي المتماسك بين أفراد المجتمع، وتؤدي هذه العلاقات دوراً مهماً في مجال الإدارة بصفة عامة، وفي مجال الإدارة المدرسية على وجه الخصوص، كما أنها تترك أثراً على مجتمع الروضة من معلمات ومتعلمين وعاملين وأولياء أمور، فهم بحاجة ماسة إلى تلك

العلاقات المبنية على أساس من الاحترام المتبادل، الذي يحقق الرضا النفسي، ويحقق الأهداف المنشودة، فهذه العلاقات تتيح للمديرة التعرف إلى ميول واستعداد معلمات الروضة والتعرف إلى قدراتهم مما ينعكس على الطلبة فيؤدي إلى بناء علاقات إنسانية جيدة (السلطي والشلدان، 2017).

وظهرت مدرسة العلاقات الإنسانية في القرن العشرين، حيث ركزت على زيادة الثقافة لدى العاملين في كافة القطاعات نحو حقوقهم الإنسانية المختلفة، حيث عرفت الجمعية الأمريكية (American Society) العلاقات العامة بأنها: "أي نشاط أو اتحاد أو هيئة أو مهنة أو حكومة أو منشأة أخرى في بناء وتدعيم علاقات سليمة منتجة بينها وبين فئة من الجمهور كالعلاء والموظفين أو المساهمين أو الجمهور بوجه عام لكي تمحور سياستها حسب الظروف المحيطة بها، وشرح هذه السياسية للمجتمع" (أبو سليم، 2006: 16).

واحتل مفهوم العلاقات الإنسانية مساحات كبيرة في مجال الدراسات المعاصرة لأهميته بالنسبة للإنسان في مجال الإنتاج والتطور، إذ يركز هذا المفهوم بشكل أساسي على المفاهيم والاتجاهات الاجتماعية والسلوكية التي توضح أهمية الفهم المتبادل بين المديرة والمعلمات، ويقتضي ذلك الأمر فهم شخصية المعلمات، وتحليل سلوكهم والتعرف على دوافعهم وحاجاتهم ورغباتهم واتجاهاتهم وذلك حتى تتمكن المديرة من إيجاد جسر التفاهم المتبادل، بحيث يمكن تحقيق التعاون المشترك في العمل، وتعزيز روح الفريق المتكامل والمنسجم والقادر على تحقيق أهداف المنظمة (أبو عجوة، 2015).

وتساعد العلاقات الإنسانية في رياض الأطفال على أداء رسالتها وتحقيق أهدافها مما يحقق لها مناخاً تربوياً صحياً تستطيع من خلاله تحفيز كافة منسوبيها إلى العمل سوياً كجماعة متعاونة

منتجة لتحقيق الأهداف التربوية وتحقيق تلك الرسالة منوط بالأساس بوظائف مديرة الروضة من حيث تهيئة الجو والمناخ التربوي القائم على الاحترام المتبادل والتقدير والتعاون والألفة (العنبي، 2017).

وتقوم المديرة الروضة على توجيه الجهود البشرية في حدود المؤسسة أياً كان طابع العمل، فهو يركز أساساً على العنصر الإنساني، ويدور حول ما تمارسه من أنشطة خلال المراحل العملية الإدارية، وإن الإدارة تنظيم إنساني وليس تنظيمًا آلياً (أبو القمبز، 2016).

وتعد العلاقات الإنسانية عنصراً أساسياً لنجاح المؤسسة التربوية إضافة إلى أنها تحقق الراحة النفسية والرضا للعاملين مما يزيد من النتائج الإيجابية التي تسعى لها مديرة الروضة، كما أن العلاقات الإنسانية الإيجابية الطيبة داخل الروضة تعزز الانتماء لها ولمهنة التربية والتعليم (حمامي وقوارح، 2016).

ويجب أن تدرك مديرة الروضة أهمية العلاقات الإنسانية في روضتها وفي التعامل مع الآخرين، ويتحتم عليها توثيق العلاقات الإنسانية بين العاملين في الروضة، وهذا يتطلب نوعاً من الحكمة والمهارة لدى المديرة، كما يجب أن تكون شخصيتها متكاملة، عادلة في حكمها حتى يكسب ثقة زميلاتها، وأن تترفع عن السلوك غير المرغوب، وإن مقدره مديرة كقائد تربوي على تحقيق العلاقات الإنسانية في المجتمع المدرسي يتوقف على استخدام المبادئ، وكذلك أولياء أمور الطلبة الذين يتواصلون مع الروضة (الفاقي، 1994).

## مشكلة الدراسة

تشكل المديرية قمة الهرم الإداري في رياض الأطفال ويقع عليها العبء والمسؤولية في تحسين العملية التعليمية وتحقيق أهداف وزارة التربية والتعليم وسياستها وفلسفتها، إذ يعتمد نجاح المديرية على عدة عوامل منها الأسلوب الإداري الذي تتبعه في إدارتها لروضتها، والعلاقة بينها وبين العاملين معها، ونجاح مديرة الروضة يتوقف على مهارات لا علاقة لها بشهاداتها وتحصيلها العلمي فقط، ولكن يتوقف على ذكائها الاجتماعي والعاطفي وعلاقتها مع الآخرين، والذي ينبغي عليها فهم نفسياتهم وشخصياتهم لإدارتهم بطريقة حكيمة.

ونظرًا لأهمية الذكاء العاطفي الذين يجب أن تتمتع به مديرة الروضة والأثر الذي تتركه في تحديد العلاقات الإنسانية في الروضة وبالاستناد إلى الأدبيات التربوية والنفسية التي تؤكد أهمية دراسة الذكاء العاطفي إذ يمثل أحد المتطلبات العملية الأساسية التي يحتاجها الميدان التربوي لتكوين علاقات إنسانية هدفها تطوير العملية التربوية (جرار، 2006).

وأوصت دراسة كايد (2008) ودراسة جاسم (2012) بضرورة دراسة علاقة الذكاء العاطفي للمدير بشكل أعمق وربطها بمتغيرات أخرى.

وبعد أن أصبحت مرحلة رياض الأطفال مرحلة دراسية الزامية في الأردن بدءًا من العام الدراسي القادم، ومن خلال الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة وجدت الباحثة عددًا من الدراسات التي أوصت بإجراء استقصاء حول الذكاء العاطفي لدى المدراء كدراسة اللوزي (2012) ودراسة الحراحشة (2013) ودراسة العمرات (2014) ودراسة لافي (2015) ودراسة الحردان (2017)، كما أوصت دراسة كايد (2008)، ودراسة جاسم (2012)،

بضرورة عقد ورشات تدريبية تعرض مواقف إدارية لتوظيف الذكاء العاطفي للمديرين بشكل أعمق وربطها بمتغيرات أخرى.

كما أوصت دراسة السواح (2007)، ودراسة الشرفات (2009)، ودراسة الزبون والزبون وسليمان (2010)، بضرورة التغلب على معيقات العلاقات الإنسانية بإلحاق المديرين بدورات تدريبية ومشاغل فعالة، وإعطاء المديرين صلاحيات أكبر. وإجراء دراسات مماثلة على مجتمعات مختلفة ومقارنة النتائج مع نتائج هذه الدراسة.

ومن خلال عمل الباحثة معلمة في رياض أطفال، لوحظ وجود إشكال بين درجة ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال وعلاقته بممارستهن للعلاقات الإنسانية ومن أجل ذلك كله تحددت مشكلة الدراسة الحالية في الإجابة عن السؤال الآتي: ما مستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال وعلاقته بممارستهن للعلاقات الإنسانية في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات؟

### أهداف الدراسة وأسئلتها

هدفت الدراسة استقصاء العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بمستوى العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال من وجهة المعلمات في محافظة العاصمة عمان، وذلك من خلال الإجابة على الأسئلة التالية:

1- ما مستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات؟

2- ما مستوى ممارسة العلاقات الانسانية لدى مديرات رياض الأطفال في العاصمة عمان من

وجهة نظر المعلمات؟

3- هل توجد علاقة ارتباطية بين متوسطات استجابة المعلمات لمستوى الذكاء العاطفي لدى

مديرات رياض الأطفال ومستوى العلاقات الإنسانية؟

4- هل توجد فروق بين متوسطات استجابة المعلمات لمستوى الذكاء العاطفي لدى مديرات

رياض الأطفال في عمان تُعزى إلى متغيرات التخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة؟

5- هل توجد فروق بين متوسطات استجابة المعلمات لمستوى العلاقات الإنسانية لدى مديرات

رياض الأطفال تُعزى لمتغيرات التخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة؟

### أهمية الدراسة

هدفت هذه الدراسة أهمية من خلال معرفة مستوى الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض

الأطفال وعلاقته بممارستهن العلاقات الإنسانية في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات.

### أولاً: الأهمية النظرية

- إثراء المكتبة العربية بشكل عام والمكتبة الأردنية بشكل خاص، بوصفها من الدراسات المهمة في الأردن.

- تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تناولت أحد العلاقات الإدارية المهمة ألا وهي الذكاء العاطفي وعلاقته بالعلاقات الإنسانية.

- قلة الدراسات المحلية والعربية بحدود علم الباحثة، التي درست العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال وعلاقته بمستوى العلاقات الإنسانية.

## ثانيًا: الأهمية التطبيقية

تتمثل أهمية هذه الدراسة من الناحية التطبيقية بما يلي:

- يؤمل أن تفيد مديرات رياض الأطفال من خلال معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والعلاقات الإنسانية في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات.
- يؤمل أن تضيف أهمية للباحثين الآخرين.
- قد أن تفيد العاملين في مجال القيادة التربوية من مديرين ومديرات من حيث تعريفهم بدرجة فاعلية مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بمستوى ممارسة العلاقات الإنسانية من وجهة نظر المعلمات.
- وقد تفيد هذه الدراسة العاملين في مجال القيادة التربوية من مديرات رياض الأطفال من حيث تعريفهم بعلاقة مستوى الذكاء العاطفي كمتطلب للعلاقات الإنسانية من وجهة نظر المعلمات في محافظة العاصمة عمان.
- التشجيع العاملين في الحقل التربوي على إعداد برامج تعمل على التعرف على استراتيجيات امتلاك الذكاء العاطفي للنهوض بالمؤسسات التربوية والعمل على تطويرها.

## حدود الدراسة

تحدد الدراسة بالحدود التالية:

**الحد الموضوعي:** يتمثل الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال وعلاقته بممارستها

للعلاقات الإنسانية في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات.

**الحد البشري:** يتمثل في معلمات رياض الأطفال في المدارس الخاصة.

**الحد المكاني:** اقتصرت هذه الدراسة على رياض الأطفال محافظة العاصمة عمان.

**الحد الزمني:** يتمثل في الفصل الدراسي الثاني 2020/2019.

## مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

اشتملت هذه الدراسة على المصطلحات التالية:

### الذكاء العاطفي:

عرفت سالم (2013:37) بأنه "مجموعة من الكفاءات الانفعالية والاجتماعية والشخصية القابلة للتعلم، والقائمة على مجموعة من القدرات الأساسية، والتي تعبر عن نفسها في مجال العمل كمهارات للتعامل مع الآخرين وحل الصراعات".

ويعرف اجرائياً: أنه الدرجة التي حصلت عليها مديرات رياض الأطفال من خلال استجابة المعلمات على استبانة الذكاء العاطفي المعدة لهذا الغرض.

### العلاقات الإنسانية:

عرفها حمامي وقوارح (2016: 112) "أنها التكامل بين الناس في موقف العمل ويؤدي إلى إثارة دوافعهم ورضاهم والانكباب نحو العمل والدأب عليه لرفع الإنتاج والتعاون لتحقيق إشباعاتهم المختلفة".

وتعرف اجرائياً: أنها الدرجة التي حصلت عليها مديرات رياض الأطفال من خلال استجابة المعلمات على استبانة العلاقات الانسانية المستخدمة في هذه الدراسة، موزعة على مجالين.

### محددات الدراسة

تتمثل محددات الدراسة بالآتي:

مدى دقة الصدق والثبات لأدوات البحث، ومدى الدقة والموضوعية في استجابة أفراد العينة

حيث لا تنطبق نتائج هذه الدراسة واجراءاتها الا على المجتمع الذي سحبت منه العينة.

**الفصل الثاني**  
**الأدب النظري والدراسات السابقة**

## الفصل الثاني

### الأدب النظري والدراسات السابقة

يتضمن هذا الفصل عرضاً للأدب النظري ذي العلاقة بمتغيري الدراسة المتمثلين في ممارسة الذكاء العاطفي ومستوى العلاقات الإنسانية: وكما يتضمن عرضاً للدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية وعلى النحو الآتي:

#### أولاً: الأدب النظري

اشتمل هذا الجانب على الإطار النظري المتعلق بمتغيري الدراسة؛ الذكاء العاطفي والعلاقات الإنسانية.

#### مفهوم الذكاء العاطفي:

وظلت فكرة الذكاء الواحد مسيطرة لفترة طويلة إلى أن جاء جاردينر (Gardner) عام (1983) بنظرية الذكاءات المتعددة ومن ضمنها الذكاء الشخصي، التي مهدت لظهور الذكاء العاطفي، وكانت البداية في استخدام الذكاء العاطفي. فقد نشر جولمان عام (1995) مفهوم وتطبيقات للذكاء العاطفي أهمها أنه يوجد علاقة بين انفعالات الفرد وتفكيره من ناحية وبين انفعالات وتفكير الآخرين الذين يتعاملون معه من ناحية أخرى، وفي عام (1998) قام بار-أون (Bar-on) بتطوير مفهوم الذكاء العاطفي في مجال الصحة النفسية والسمات الشخصية، ووضع أنموذج بتقويم المهارات العاطفية والاجتماعية لدى المدير (حسين، حسين، 2006).

بدأ الاهتمام بمفهوم الذكاء العاطفي كبنية نفسية يمكن من خلالها تفسير العديد من جوانب السلوك الإنساني، ويعد الذكاء العاطفي من الموضوعات المهمة التي ظهرت في ميدان

علم النفس في الفترة الأخيرة، وذلك نظراً لأهميته في المجالات المتعددة، واختلافه عن الذكاء الأكاديمي من حيث إمكانية التنبؤ من خلاله بنجاح الفرد في كافة مجالات حياته من حيث الدراسة، والعمل، والعلاقات مع الآخرين وغيرها.

عرفت خليل (2009:28) الذكاء العاطفي بأنه "مجموعة من الكفاءات الانفعالية والاجتماعية والشخصية القابلة للتعلم والقائمة على مجموعة من القدرات الأساسية والتي تعبر عن نفسها في مجال العمل كمهارات للتعامل مع الآخرين وحل الصراعات والتعاطف، فضلاً عن أن الذكاء العاطفي يعد مفتاحاً للنجاح في الحياة موازنة بالذكاء الأكاديمي الذي هو مفتاح النجاح في الحياة الأكاديمية والدراسية.

عرفت أبو عفش (2011:17) الذكاء العاطفي بأنه قدرة الفرد على رصد مشاعره وانفعالاته الخاصة ومشاعر الآخرين وانفعالاتهم، وأنه يميز الفرد بينهم ويستخدم هذه المعلومات في توجيه سلوكه وانفعالاته.

وعرفته عاشور (2012:54) بأنه ايجاد نواتج ايجابية في علاقة الفرد بنفسه وبالآخرين، وذلك من خلال تعرف عواطف الفرد الذاتية وعواطف الآخرين وتشمل النواتج الإيجابية، البهجة والتفاؤل والنجاح في المدرسة والعمل والحياة.

ويعرفها الكرد (2016:8) على أنها "مجموعة من المهارات العاطفية التي يتمتع بها الفرد واللازمة للنجاح في التفاعلات المهنية وفي مواقف الحياة المختلفة".

"كما أنه فن التعامل مع المشاعر والأحاسيس، ويعد من المهارات المهمة في إقامة علاقات إيجابية ومثمرة مع الآخرين، ويتطلب ذلك نضج مهارتين وجدانيتين هما: إدارة الذات والتعاطف

مع الآخرين أو التفهم ويؤدي القصور في هذه المهارات إلى تعرض الفرد للمشكلات، حتى لو كان على درجة عالية من الذكاء" (موسى، 2017:3).

وعرفت فياض (2017:6) "بأنه المقدرة على مراقبة مشاعر وعواطف الفرد الشخصية وعواطف الآخرين، ليميز بينها ويستخدم هذه المعلومات لتكون موجهاً لتفكيره وأفعاله" بينما يعرف الذكاء العاطفي (مايروسالوفي) المشار اليه في (البشراوي والعظيمي، 2019:7) على أنه "قدرة الفرد على مراقبة مشاعره وانفعالاته الذاتية وانفعالات الآخرين وقدرته على التمييز بين الانفعالات، واستخدام هذه المعرفة لتوجيه سلوكه تفكيره".

ونستنتج مما سبق أن الذكاء العاطفي هو مقدرة الشخص على فرز العواطف الشخصية أو الذاتية وإدراك مدى تأثيرها على الأشخاص من حوله، وكيفية استخدامها بشكل أفضل، وأن الأشخاص الذين يتمتعون بمعدل ذكاء عاطفي لديهم قدرة السيطرة على سلوكياتهم، وإدارة مشاعرهم.

### أهمية الذكاء العاطفي:

أظهرت الدراسات أن الذكاء العاطفي أكثر أهمية من الذكاء العام أو المعرفي في معظم الأدوار وهو أكثر أهمية من أدوار القيادة في بعض الأحيان، ويعتقد كثير من الناس أن الذكاء العاطفي هو أن تكون عاطفياً ومتسامحاً، وقد يكون ذلك جزءاً من مضمونه وشكله، إلا أن الذكاء العاطفي لا يعني أن تكون مجرد لطيف، فهناك بعض من الأوقات التي تتطلب منك الحزم والحسم، كما أن الذكاء العاطفي لا يعني إظهار كل المشاعر للآخرين، ولكنه يعني كيفية إدارة تلك المشاعر، والسيطرة عليها، لتحقيق الأهداف والرؤى المطلوبة، كل ذلك يتطلب من الفرد أن يعمل بطريقة ذكية، لضمان تدفق وانسيابية مسار الحركة والعمل (سالم، 2013).

ويمكن تحديد أهمية الذكاء العاطفي بالنقاط التالية:

1-تظهر أهمية الذكاء العاطفي من خلال الصلة بين المشاعر والشخصية والاستعدادات الأخلاقية الفطرية، فهناك أدلة كافية أن المواقف الأخلاقية الأساسية تتبع من المقدرات العاطفية الأساسية (ملحم، 2017).

2-أظهرت الدراسات العلمية أن الذكاء العام (الذكاء المعرفي) يسهم في تحقيق النجاح الشخصي بما قيمته 20% أما الجزء المتبقي 80% يعزى إلى الذكاء العاطفي (بظاظو، 2010).

3-هناك علاقة وثيقة بين الذكاء العاطفي والذكاء الأكاديمي أو التحصيل الدراسي في تحقيق التوازن في حياة الفرد بشكل عام والطالب بشكل خاص، وأن تحقيق الذكاء العاطفي لدى الطالب من شأنه أن يساعد في تنمية الذكاء الأكاديمي وهذا ما أكدته دراسة (الحراصي وإبراهيم، 2019).

4-في مجال العمل والإدارة أشارت عدة دراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والنجاح في العمل على جميع المستويات، ولا سيما على مستوى الإدارات القيادية العليا، لأن الذكاء العاطفي يلعب دورًا في تعامل القيادات مع العاملين وحسن اختيارهم (الصوالحي، 2016).

5-كما أن للحالة العاطفية أو الانفعالية للفرد علاقة كبيرة بصحته الجسدية خاصة من حيث رفع قدرة الجهاز المناعي، وهذا أثبت علميًا حيث أن العديد من الأمراض والإصابات ترجع إلى اختلال التوازن النفسي (عبد الله، 2018).

## فوائد الذكاء العاطفي:

- إن من أهم فوائد وإيجابيات الذكاء العاطفي على الفرد داخل المؤسسة (نعيمية، 2016):
- تطوير القادة: ويشكل الذكاء العاطفي ما نسبته 85% في تطوير الأداء المتميز للقادة.
- التحكم في إدارة الوقت: يتميز الأفراد ذوو الذكاء العاطفي المرتفع باختيارهم للسلوك المنتج بمعنى لا يبددون جهودهم ووقتهم في القلق والاحباط والأفكار السلبية.
- الإنتاجية الفردية: يساهم الذكاء العاطفي في جعل الأفراد يفكرون بطريقة أكثر وضوح وتنظيمًا تحت الضغط والإجهاد.
- التعامل مع الزبائن وإرضاءهم: تنمية الذكاء العاطفي وتطويره يزيد ويعمق من حالة التفاهم بينهم داخل المنظمة، مما يخلق انسجام وتوافق بينهم، الأمر الذي ينعكس على نوع الخدمة وجودتها وبالتالي إرضاء الزبون.

## ثانيًا: العلاقات الإنسانية

### مفهوم العلاقات الإنسانية:

عرفت أبو الريش (2016:21) "العلاقات الإنسانية بأنها: اندماج الأفراد في موقع العمل بطريقة تدفعهم للتعاون للحصول على أكبر قدر ممكن من الإنجاز مع تلبية احتياجاتهم الاجتماعية والاقتصادية والنفسية".

في حين عرفت أبو جزر (2016:8) أنها: "علاقات ودية يجب أن تسود بين العاملين، وتشعرهم بأنهم أسرة واحدة يسعون إلى هدف واحد في جو من الاحترام والتقدير المتبادل".

وعرف المشهداني (2017:13) العلاقات الإنسانية أنها: "التعامل الإنساني الحسن الذي

يشمل المعاملة الطيبة القائمة على الفضائل، ومكارم الأخلاق، والقيم التي تعكس الترابط

والتلاحم، وتنتشر المحبة والتآلف في جو يسوده المحبة والود والوئام وبيعت على الطمأنينة والراحة ويشجع على الإنتاجية وحسن الأداء في العمل".

وعرف آل سليمان (2016:387) العلاقات الإنسانية على أنها "أساليب التعامل بين الناس وتفاعلهم في المجتمع الذي يعيشون فيه في شتى جوانب الحياة الاجتماعية والثقافية والسياسية، والمرافقة للعملية التعليمية والأسرية".

نستنتج مما سبق أن العلاقات الإنسانية هي تنسيق جهود الأفراد المختلفين من خلال إيجاد جو عمل يحفز على الأداء الجيد والتعاون بين الأفراد بهدف الوصول إلى أفضل النتائج المرضية للجميع.

#### أهداف العلاقات الإنسانية:

إن اهتمام مدير المدرسة بتطبيق مبادئ العلاقات الإنسانية في عمله، يساعده على توفير مناخ يسهم في تلبية حاجات الفرد سواء كانت أولية أو ثانوية، ويمكن تلخيص أهداف العلاقات الإنسانية في الإدارة المدرسية بما يلي: (شلدان والسلطي، 2016):

- 1- شعور المعلمين بالانتماء إلى المدرسة عن طريق إشعارهم بأنهم أعضاء فيها يشاركون في عملها وفي تحمل مسؤولياتها، وفي صنع ما يتخذه المدير من قرارات.
- 2- التعبير عن الذات وذلك بمنح المدير المعلمين بعض الصلاحيات، وإشراكهم في القيام ببعض الأعمال الخاصة.
- 3- النجاح والتقدير، وذلك حين يتحمل المعلم المسؤولية في عمله، وما تتجزه، فإن على المدير أن يشعره بالنجاح، وما بُذل فيه من جهد.

4- الأمن والطمأنينة، وهما نتيجة حتمية للبقاء والاستمرارية في المؤسسة، وجعل الموظف أو الفرد مطمئنًا في البقاء بعمله، مستمرًا في عطائه ونتاجه، مما يؤدي إلى تحسين أدائه في العمل.

وقد زاد الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في السنوات الأخيرة حيث تهدف إلى تحقيق إشباع حاجات الفرد من الوظيفة ومن الانتماء لجماعات العمل، وإلى التوفيق بين حاجات ومطالب العاملين وحاجات ومطالب المؤسسة التي يعملون فيها.

ولقد كان من دوافع الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في المؤسسات ما يلي (الصيرفي، 2006):

- 1- حركة الإدارة العلمية والتي تهدف إلى تحقيق أكبر قدر من المخرجات بالنسبة للعاملين.
- 2- ظهور النقابات وانضمام أعداد كبيرة من العمال إليها ومحاولة هذه النقابات الدفاع عن مصالح العمال وتحقيق أجور أعلى وشروط عمل أفضل بالنسبة لهم.
- 3- الانتاج الصناعي الكبير وما صاحبه من الانحياز إلى التخصص وتقسيم العمل المغالي فيه، الأمر الذي أفقد الوظيفة معناها بالنسبة لبعض العاملين ولم تعد تشبع حاجاتهم الاجتماعية.
- 4- المؤسسات ذات الحجم الكبير التي يعمل فيها آلاف العاملين الذين يختلفون في قدراتهم وخبراتهم ومستواهم الاقتصادي والاجتماعي الأمر الذي أدى إلى شعور بعض العاملين بالضياع في مجتمع العمل الكبير.
- 5- تعدد الجماعات التي ينتمي إليها العاملون، وتوجيه قدر من ولاء هؤلاء العاملين إلى هذه الجماعات.

## ثانياً: الدراسات السابقة

اشتملت الدراسات السابقة ذات الصلة وتم تقسيمها على الذكاء العاطفي، والعلاقات الانسانية وتم ترتيبها من الأقدم الى الأحدث.

### الدراسات ذات الصلة بالذكاء العاطفي:

أجرت بليز وبليرز (Blase&Blase، 2003) دراسة تضمنت عينة من خمسين معلماً تعرضوا لممارسات مسيئة من قبل مدرائهم تتم عن انعدام التعاطف مع المعلمين والتفاعل معهم باحترام. تمت ملاحظة أداء المعلمين بشكل مباشر، أظهرت تلك الدراسة نتائج عديدة إلا أن أبرزها كان انحدار المستوى الأكاديمي للمدرسة التي ينتمي إليها هؤلاء المعلمون بسبب فقدان المعلمين للدافعية اللازمة للقيام بواجبهم تجاه طلابهم.

وأجرى شو (Shwu,2004) دراسة هدفت إلى تطوير وفحص مستوى الذكاء العاطفي لدى مدرسي المدارس الثانوية المهنية. وتكونت عينة الدراسة من (375) مدرساً (186 ذكور، و 189 إناثاً)، وحققت الإناث تقديرات ذاتية أعلى من تلك التي حققها الذكور على بعد الوعي بالذات، وبعد التعاطف. كما بينت النتائج أن هناك فروقاً دالة إحصائياً بين المجموعات العمرية في أبعاد الوعي الذات، والدافعية، والتعاطف، وكذلك على الدرجة الكلية لمقياس الذكاء العاطفي حيث كانت هذه الفروق لمصلحة المجموعات العمرية الأكبر.

وهدف دراسة رمضان (2010) إلى الكشف عن درجة الذكاء العاطفي لدى معلمي مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظة نابلس، وتحديد أثر النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة في تحديد درجة الذكاء العاطفي لدى المعلمين، طبقت الاستبانة كأداة لقياس الذكاء العاطفي تكونت من (43) فقرة موزعة على خمسة مجالات على عينة من معلمي ومعلمات

مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظة نابلس بفلسطين كان عددها (120) معلماً ومعلمة. وقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود درجة كبيرة للذكاء العاطفي لدى المعلمين، وكان مجال التعاطف بالمرتبة الأولى، وأشارت النتائج أيضاً لوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجالات الوعي الذاتي وإدارة الانفعالات والدافعية الشخصية تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي.

وكما أجرى نوى (Noe,2012) دراسة هدفت إلى استقصاء العلاقة بين الذكاء العاطفي لمديري المدارس والثقافة المدرسية وتحصيل الطلبة، أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية، وتوصلت الدراسة أن هناك علاقة وثيقة وإيجابية بين الذكاء العاطفي لمديري المدارس والثقافة المدرسية وتحصيل الطلبة، إذ أن الذكاء العاطفي مرتبط ارتباطاً مباشراً مع تغيير الثقافة المدرسية وتحسينها وتطويرها نحو الأفضل، وبالتالي يؤثر في التحصيل الأكاديمي للطلبة. وبينت الدراسة أن معدلات نجاح الطلبة وتميزهم وإبداعهم زادت مع توفر الذكاء العاطفي في الإدارة المدرسية كثقافة تعليمية واستراتيجية ومستدامة.

وأجرى الحراحشة (2013) دراسة هدفت للتعرف إلى درجة الذكاء العاطفي لدى مديري مدارس مديرية التربية والتعليم للواء قصبه محافظة المفرق في الأردن، وأثر كل من الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة في استجابات أفراد عينة الدراسة، وقد تم اختيار عينة عشوائية مكونة من (223) معلمين ومعلمات، وزعت عليهم استبانة تكونت من (58) فقرة موزعة على خمسة مجالات هي إدارة الانفعالات، والتعاطف، وتنظيم الانفعالات والمعرفة الانفعالية، والتواصل الاجتماعي. توصلت الدراسة إلى ما يأتي: جاءت درجة الذكاء الانفعالي مرتفعة على الأداة ككل و على جميع المجالات باستثناء مجال المعرفة الانفعالية جاء بدرجة متوسطة، كما أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة

تُعزى لمتغيري الجنس والمؤهل العلمي، كما بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة تُعزى لمتغير سنوات الخدمة على الأداة ككل وعلى جميع المجالات ما عدا مجال التعاطف، وأظهرت نتائج الدراسة أيضاً وجود علاقة ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة تُعزى لمتغير سنوات الخدمة ولصالح الخدمة المتوسطة.

وأجرت العناني (2014) دراسة هدفت إلى التعرف إلى درجتي الذكاء العاطفي والأنماط القيادية وتحديد أثر الجنس والعمر والمستوى التعليمي على الذكاء العاطفي والنمط القيادي لدى المعلمين استخدمت الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات، كما هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الآتي: هل يمكن للذكاء العاطفي إن يتنبأ بأنماط القيادة؟ بلغ أفراد الدراسة (206) معلماً ومعلمة ممن يعملون في الرياض والمدارس الأساسية في منطقة الأغوار الوسطى، توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: كانت درجات الذكاء العاطفي والأنماط القيادية متوسطة. ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي لدى معلمي الأطفال تعزى للجنس (باتجاه الإناث). ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية في الأنماط الدبلوماسية والديمقراطية والسلبية تعزى للجنس (باتجاه الإناث)، وفي النمطين الاستبدادي والديمقراطي (باتجاه الأصغر سناً). كما توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي والأنماط القيادية تُعزى للمستوى التعليمي.

وقام غيث والحلح (2014) دراسة هدفت التعرف إلى مستوى الذكاء العاطفي لدى الطلبة العاديين في الجامعة الهاشمية، وتم استخدام الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات وهل هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغيرات التخصص الدراسي والنوع الاجتماعي والتحصيل الدراسي.

بلغ حجم العينة (5009) طالبًا وطالبة، وأظهرت النتائج ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي العام لدى أفراد العينة، ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي بين الذكور والإناث، بينما كان هناك فروق دالة إحصائية على بعدي (الوعي الاجتماعي والمهارات الاجتماعية) لصالح الإناث، كما تظهر فروقًا دالة تعزى لمتغير التخصص.

وهدف دراسة الخامسة (2015) إلى الكشف عن علاقة الذكاء العاطفي بالنجاح الأكاديمي لطالبات السنة الثانية تخصص اللغة العربية في كلية الآداب والفنون بجامعة حائل، وتم تطبيق مقياس عينة الدراسة من (34) طالبة من طالبات السنة الثانية تخصص اللغة العربية في كلية الآداب والفنون بجامعة حائل، وبينت نتائج الدراسة أن نسبة الذكاء العاطفي للطالبات المتفوقات كان مرتفعًا، كما أشارت النتائج أن نسبة الذكاء العاطفي للطالبات غير المتفوقات كان منخفضًا بشدة.

وأجرت الفياض (2017) دراسة هدفت التعرف إلى الفروق في الذكاء العاطفي بين الطلبة الموهوبين والطلبة العاديين وعلاقته بالتحصيل الأكاديمي في الأردن ، ولتحقيق هذا الهدف تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية من طلبة الصفوف التاسع والأول الثانوي في مدرسة اليوبيل والكلية العلمية الإسلامية، وبلغ عدد أفراد العينة (420) طالب وطالبة موزعين بالتساوي بين مدرستين، واستخدمت الباحثة مقياس بار أون للذكاء العاطفي الذي يتكون من (60) فقرة، وأظهرت النتائج عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات الذكاء العاطفي ومعدل علامات اختبار القبول لعينة الطلبة الموهوبين في مدرسة اليوبيل وعدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين درجات الذكاء الانفعالي ومعدل علامات التحصيل الدراسي لجميع أفراد عينة الطلبة الموهوبين.

وهدفت دراسة جديد وجناد وجراد(2019) إلى تعرف مستوى الذكاء العاطفي واستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى معلمي مدارس الحلقة الأولى من التعليم الأساسي في مدينة اللاذقية، وكذلك تعرف العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي واستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أفراد عينة البحث، إضافة إلى تعرف الفروق في مستوى الذكاء العاطفي وفي استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أفراد عينة البحث تبعاً لمتغيري (الجنس، وعدد سنوات الخبرة التدريسية). ولتحقيق هدف البحث استخدم المنهج الوصفي واشتملت العينة على (268) معلماً ومعلمة للعام الدراسي 2019/2018، وطبق مقياسين، الأول (الذكاء العاطفي)، وتضمن (46) عبارة، والثاني (استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية)، وتضمن (30) عبارة. وتوصل إلى عدة نتائج أهمها إن مستوى الذكاء العاطفي المنخفض، جاء بنسبة مئوية بلغت (47.8%)، في حين بلغ مستوى الذكاء العاطفي المرتفع (49.3%) لدى أفراد عينة البحث من معلمي الحلقة الأولى من التعليم الأساسي في مدينة اللاذقية. إن أهم استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى المعلمين في مدارس الحلقة الأولى من التعليم الأساسي في مدينة اللاذقية هي الاستراتيجيات الاجتماعية، تبعها الاستراتيجيات النفسية، ثم الاستراتيجيات الجسمية. وتوجد علاقة ضعيفة وطردية بين مستوى استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية المستوى المنخفض من الذكاء العاطفي، وعلاقة قوية وطردية بين مستوى استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية المستوى المرتفع من الذكاء العاطفي لدى المعلمين في مدارس الحلقة الأولى من التعليم الأساسي في مدينة اللاذقية. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة من معلمي مدارس الحلقة الأولى من التعليم الأساسي في مدينة اللاذقية في مستوى الذكاء العاطفي واستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية تبعاً لمتغير الجنس. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة بين أفراد العينة من معلمي مدارس الحلقة الأولى من التعليم الأساسي في مدينة اللاذقية في مستوى

الذكاء العاطفي لصالح ذوي الخبرة (10) سنوات فأكثر، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية تبعاً لمتغير عدد سنوات الخبرة التدريسية.

### الدراسات ذات الصلة بالعلاقات الإنسانية:

وقام روبي (Roby،2008) بدراسة هدفت التعرف إلى مدى امتلاك المعلمين لمهارات العلاقات الإنسانية من وجهة نظرهم، وتكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي جنوب غرب ولاية أوهايو (Ohio)، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي، وتم اختيار عينة تكونت من (142) خريج من معاهد المعلمين من المدارس المنتشرة في جميع أنحاء غرب ولاية أوهايو، وتم بناء استبانة كأداة للدراسة، أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات تقييم المعلمين لأنفسهم في امتلاكهم لمهارات العلاقات الإنسانية جاء في المرتبة الأولى محور النزاهة، ويليه معاملة الجميع باحترام، ويليه الصبر في التعامل مع الآخرين، ويليه لطف المعاملة، وأخيراً الاعتناء بالآخرين.

وكما قام الزبون والزيون وسليمان (2010) بدراسة هدفت التعرف إلى درجة استخدام مديري مدارس جرش لأسلوب العلاقات في الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلميه، وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات: الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، وتكونت عينة البحث من (264) معلماً ومعلمة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من المدارس الثانوية في محافظة جرش، واستخدم الباحثون استبانة لقياس درجة الاستخدام تكونت من (33) فقرة، واستخدمت الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل المعلومات، وأشارت نتائج البحث أن استخدام مديري المدارس الثانوية في محافظة جرش لأسلوب العلاقات الإنسانية في الإدارة المدرسية من وجهة نظر معلميه كانت

ضمن مستوى الاستخدام المتوسط، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة.

وأجرى الحارثي (2012) دراسة هدفت إلى تعرف مستويات العلاقات الإنسانية السائدة في المدارس الثانوية بمحافظة الطائف وفقاً لمتغيرات المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، وتكونت عينة الدراسة من (36) مديراً و (250) معلماً، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى العلاقات الإنسانية عالٍ، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير العلاقات والإنسانية ومحاورها تبعاً لمتغير سنوات الخدمة والمؤهل العلمي للمديرين والمعلمين.

وقامت حلاوة (2012) بدراسة هدفت التعرف إلى العلاقات الإنسانية بين المديرين والمعلمين في المدرسة الثانوية من وجهة نظر المعلمين، كما تم استخدام الاستبانة لجمع البيانات، وتكونت عينة الدراسة من (100) فرد، منهم (61) ذكراً، و (39) أنثى، من المدرسين الطلبة في دبلوم التأهيل التربوي، في كلية التربية بجامعة دمشق، وأظهرت النتائج أن العلاقات الإنسانية في المدارس جيدة، ولم تظهر أية فروق بين أفراد العينة بحسب سنوات الخدمة فيما يتعلق بالعلاقات الإنسانية بين المديرين والمعلمين.

وأجرى كولسريشثها وباتيل وسنقه (Kulsreshthha, Patal, Singh, 2012)) دراسة هدفت التعرف إلى أثر العلاقات الإنسانية في المؤسسة المدرسية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي وتكونت عينة الدراسة من (50) معلماً من (10) مدارس مختلفة من منطقة أحمد آباد تم اختيارها بالطريقة القصدية، وتم إعداد استبانة احتوت على (7) أسئلة وزعت على عينة الدراسة ليجيبوا عليها كتابياً، وأظهرت نتائج الدراسة بأن العلاقات الإنسانية الإيجابية بين الطالب

والمعلم، وبين المعلم والمعلم، وبين مدير المدرسة والمعلم، وبين الكادر التدريسي والكادر الغير تدريسي وبين الإداريين ومدير المدرسة تؤدي إلى إيجاد بيئة مدرسية صحية وقوية.

وأجرت الفليت (2012) دراسة هدفت إلى تحديد درجة ممارسة الإدارة المدرسية للعلاقات الإنسانية من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية في محافظات غزة، وتكونت عينة الدراسة من (530) معلمًا ومعلمة، وقد أسفرت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لممارسة الإدارة المدرسية للعلاقات الإنسانية كانت (77%) وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي ولصالح التخصص.

وأجرى العتيبي وزايدة (2014) دراسة هدفت التعرف إلى درجة ممارسة مديرات المرحلة الثانوية لأسلوب العلاقات الإنسانية، على درجة توافر سمات الولاء التنظيمي لدى المعلمات في مدينة الطائف والكشف عن دلالة الفروق الإحصائية بين متوسطات، ودرجة توافر سمات الولاء التنظيمي لدى المعلمات التي تُعزى إلى: سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، التخصص. والكشف عن نوع العلاقة بين درجات ممارسة المديرات لأسلوب العلاقات الإنسانية ودرجة توافر سمات الولاء التنظيمي لدى المعلمات، واستُخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي التحليلي، وبلغ حجم المجتمع (380) معلمًا، معلمة، وتم استخدام الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة ممارسة المديرات لأسلوب العلاقات الإنسانية جاءت (عالية)،

وأجرت عرعاوي (2015) دراسة هدفت إلى التعرف على المناخ التنظيمي السائد في المدارس الثانوية، وعلاقته بمستوى العلاقات الإنسانية بين المعلمين ومديري المدارس في عمان، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة بطريقتين هما الطريقة العنقودية العشوائية والطريقة الطبقيّة العشوائية، إذ تم اختيار المعلمين في مديرتي تربية

وتعليم: مديرية تربية لواء ماركا، ولواء القويسمة، وكان عدد أفراد العينة (450) معلمًا و معلمة منهم (165) معلمًا، و (285) معلمة، كما تمّ تطوير أداتي الدراسة وهي الاستبانة الأولى للمناخ التنظيمي، والثانية للعلاقات الإنسانية، حيث تم التحقق من صدقهما وثباتهما، وبعد تطبيق الأداتين على أفراد العينة وتحليل النتائج تم التوصل إلى: أن مستوى المناخ التنظيمي السائد في المدارس الثانوية، ومستوى العلاقات الإنسانية بين المعلمين ومديري المدارس الثانوية في عمان من وجهة نظر المعلمين كان متوسطًا، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى المناخ التنظيمي السائد في المدارس الثانوية في عمان، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى المناخ التنظيمي السائد في المدارس الثانوية تبعًا لمتغيري الجنس والخبرة.

وأجرى القطيش والمساعد (2017) دراسة للكشف عن درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية للعلاقات الإنسانية في البادية الشمالية الشرقية بالأردن، ومعرفة ما إذا كان ذلك يختلف تبعًا لمتغيرات: النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، والتخصص العلمي، وعدد سنوات الخدمة، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الدراسة الاستبانة تحتوي على (32) فقرة، كما تم التأكيد من صدقها وثباتها، وتكونت عينة الدراسة من (170) معلمًا ومعلمة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الدرجة الكلية لممارسة العلاقات الإنسانية جاءت متوسطة، وأظهرت نتائج الدراسة أيضًا وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة مديري المدارس للعلاقات الإنسانية تُعزى لمتغير النوع الاجتماعي لصالح الذكور والمؤهل العلمي ولصالح درجة البكالوريوس والأقل خبرة لصالح فئة الخبرة أكثر من خمس سنوات، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارستهم تعزى لمتغير التخصص العلمي.

وهدفت دراسة أبو السرحان (2019) التعرف على مستوى ممارسة معلمي المدارس الأساسية لمهارات العلاقات الإنسانية وأساليب تنميتها في محافظة الزرقاء من وجهة نظرهم، واستخدمت الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات، تم توزيعها على عينة عشوائية تكونت من (105) معلمًا ومعلمة، من معلمي المدارس الأساسية في مديرية التربية والتعليم في الزرقاء الأولى. وقد أظهرت النتائج أن الدرجة الكلية لمجالات مستوى ممارسة معلمي المدارس الأساسية لمهارات العلاقات الإنسانية في محافظة الزرقاء من وجهة نظرهم كانت مرتفعة، كما أظهرت النتائج وجود ذات دلالة إحصائية لأثر متغير الجنس في جمع المجالات، كما كشفت الدراسة عن عدم وجود فروق دلالة إحصائية لأثر متغير المؤهل العلمي في جميع المجالات وجاءت الفروق لصالح البكالوريوس. كما كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية لأثر متغير سنوات الخدمة وجاءت الفروق لصالح العشر سنوات فأكثر.

وهدفت دراسة درادكة (2019) التعرف إلى درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في محافظة إربد لمبادئ العلاقات الإنسانية وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر المعلمين، وتم تطوير أداتي الدراسة الأولى المتعلقة بممارسة العلاقات الإنسانية، الثانية المتعلقة بالأداء الوظيفي لمديري المدارس الثانوية، وتم تطبيقهما على عينة عشوائية تكونت من (348) معلمًا ومعلمة، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في إربد لمبادئ العلاقات الإنسانية ككل مرتفعة. ووجود فروق ذات دلالة إحصائية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة المتعلقة بممارسة مديري المدارس الثانوية في محافظة إربد لمبادئ العلاقات الإنسانية ككل.

### ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الإطار النظري والدراسات السابقة العربية منها والأجنبية، وتعدد هذه الدراسات وتنوعها بتنوع الأهداف التي سعت لتحقيقها، حيث ركزت جميع الدراسات التي تناولت متغير الذكاء العاطفي على أهمية أن يتمتع الأشخاص بشكل عام والمدراء بشكل خاص بالذكاء العاطفي لما له من دور كبير في تحسين المناخ للمؤسسات التربوية خاصة والمؤسسات الغير تربوية عامة.

واتفقت الدراسات التي تناولت متغير العلاقات الإنسانية على أهمية وجودها بين العاملين في المؤسسات، وكيف أنها تساعد على تحسين السلوك الإنساني الوظيفي في حال توافرها، وعلى أنها تبعث جواً من الهدوء النفسي، والتفاهم، والرضى والتناغم الوظيفي في المؤسسة، واستفادت الباحثة من الإطار النظري للدراسة وتطوير أداة وطرق اختيار العينة.

وناقشت أليجري وبينسون (Alegre & Benson,2010) ودراسة رمضان (2010)، ودراسة غيث والحلح (2014) محوراً واحداً من محاور الدراسة الحالية وهو الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال، واستخدمت غالبية الدراسات السابقة الاستبانة لجمع البيانات وكذلك الدراسة الحالية استخدمت الاستبانة لجمع البيانات، كما اتفقت معظم الدراسات السابقة التي تناولت الذكاء العاطفي أهمية وفوائد وخصائص وتعريف الذكاء العاطفي، كما اختلفت من حيث العينات وأحجامها.

وناقشت دراسة بايرد (Byrd,2002) ودراسة ابراهيم (2007) ودراسة روبي (2008،Roby) ودراسة الزبون والزون وموسى (2010) ودراسة كولسريشثها وباتيل وسنقه

( Kulsre-shthha, Patal Singh,2012)محور آخر من محاور الدراسة وهو العلاقات

الإنسانية مع متغيرات أخرى مثل عدد سنوات الخدمة.

واستفادت الباحثة من الدراسات السابقة التي تتعلق بالذكاء العاطفي والعلاقات الإنسانية من

خلال الأدب النظري والدراسات السابقة والتوصيات والاقتراحات وتطوير أداة الدراسة.

وإن الدراسة الحالية تتميز بدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وعلاقتها بمستوى العلاقات

الإنسانية من وجهة نظر المعلمات في محافظة العاصمة عمان، وتتقاطع محاور الدراسات

السابقة مع موضوع الدراسة الحالية في متغيراتها واختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

في مجتمع الدراسة والمرحلة والمكان والمنهج.

الفصل الثالث  
الطريقة والإجراءات

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة المستخدم والطريقة والإجراءات التي تم إتباعها من أجل التحقيق أهداف الدراسة، حيث تضمن هذا الفصل وصفاً لمجتمع الدراسة وعينتها وأداتي الدراسة وطرق التحقق من الصدق والثبات، ومتغيرات الدراسة والمعالجات الإحصائية التي استخدمت في الإجابة عن أسئلة الدراسة.

### منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي حيث يعد الأكثر ملاءمة لمثل أغراض هذه الدراسة، وهو منهج قائم على مجموعة من الإجراءات البحثية التي تعتمد على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كاملاً ودقيقاً باستخلاص دلالتها والوصول إلى النتائج أو التعميمات عن ظاهرة الدراسة.

### مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي ومعلمات رياض الاطفال الخاصة في محافظة العاصمة عمان، خلال الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي 2019/2018، حيث بلغ عدد المعلمات (3177) معلمة في رياض الأطفال الخاصة في محافظة العاصمة عمان، وذلك حسب إحصائيات وزارة التربية والتعليم الأردنية للعام الدراسي 2019/2018 م. والجدول (1) يبين نتائج توزيع الأفراد في المجتمع:

جدول (1)  
توزيع أفراد مجتمع الدراسة

النسبة	التكرار	المديريات	الرقم
21.1%	671	لواء القصبية عمان	1
31.6%	1005	لواء الجامعة	2
02.2%	72	لواء سحاب	3
13.0%	414	لواء القويسمة	4
17.9%	569	لواء ماركا	5
10.7%	341	لواء وادي السير	6
02.9%	94	لواء ناعور	7
00.1%	5	لواء الجيزة	8
00.2%	6	لواء الموقر	9
100.0%	3177	المجموع	

### عينة الدراسة

تم تطبيق هذه الدراسة على عينة تم اختيارها بالطريقة العشوائية من مجتمع الدراسة والمؤلفة من (345) معلمة في رياض الأطفال الخاصة في محافظة العاصمة عمان خلال العام الدراسي 2018/2019م، حيث جرى حساب حجم العينة:

N: حجم المجتمع.

Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96

d: نسبة الخطأ.

تم توزيع الاستبانة بشكل الكتروني على أفراد عينة الدراسة، حيث تم توزيع (400) استبانة وتم استرجاع (345) استبانة وكانت جميعها قابلة للتحليل والترميز وهم يمثلون ما نسبة (10.8%) من المجتمع الأصلي للدراسة. وقد تم اختيار العينة مراعاة بالنسبة لتوزيعهم في

المجتمع الأصلي حسب متغيرات الدراسة، وذلك بإتباع أسلوب التوزيع المتناسب للعينات الطبقيّة العشوائية، (Proportional Allocation).

كما هو مُبيّن في الجدول (2):

### جدول (2)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي وسنوات الخدمة والتخصص

متغيرات الدراسة	الفئات	التكرار	النسبة
المؤهل العلمي	بكالوريوس فأقل	247	71.6%
	دراسات عليا	98	28.4%
	المجموع	345	100.0%
التخصص	تربوي	219	63.5%
	آداب	126	36.5%
	المجموع	345	100.0%
سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	48	13.9%
	من 5 إلى 10 سنوات	118	34.2%
	أكثر من 10 سنوات	179	51.9%
	المجموع	345	100.0%

### أداة الدراسة

بعد الاطلاع على الأدب النظري، والدراسات السابقة حول موضوع الدراسة كدراسة الشبول (2005)، ودراسة بني عامر (2014)، تم بتطوير أداة الدراسة على شكل استبانة للكشف عن مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بمستوى العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات، وقد تكوّنت أداة الدراسة بصورتها الأولى من (63) فقرة موزعة على قسمين رئيسيين، وأصبحت بصورتها النهائية مكونة من (64) فقرة بعد

التحكيم، بالإضافة إلى المتغيرات الديموغرافية الأساسية للدراسة، حيث تكونت الأداة من قسمين هما:

**القسم الأول:** استبانة الذكاء العاطفي، والمكوّن من (45) فقرة موزعة على خمسة مجالات هي:

1. مجال إدارة الانفعالات والمكون من (9) فقرات.
2. مجال التعاطف والمكون من (9) فقرات.
3. مجال تنظيم الانفعالات والمكون من (10) فقرات.
4. مجال المعرفة الوجدانية والمكون من (9) فقرات.
5. مجال التواصل الاجتماعي والمكون من (8) فقرات.

**القسم الثاني:** استبانة العلاقات الإنسانية، والمكون من (19) فقرة موزعة على مجالين هما:

1. مجال علاقة المديرية بالعاملين والمكون من (12) فقرة.
2. مجال العلاقة بين العاملين أنفسهم والمكون من (7) فقرات.

وقد تمّ استخدام مقياس ليكرت خماسي التدرج، إذ حددت خمسة مستويات على النحو

الآتي: (موافق بشدة وأعطيت (5)، موافق أعطيت (4)، محايد أعطيت (3)، غير موافق أعطيت (2)، غير موافق بشدة أعطيت (1) للإجابة عن تلك الفقرات، إذ تمثل الدرجة (5) درجة مرتفعة، كما تمثل الدرجة (1) درجة متدنية.

### **صدق أداة الدراسة**

للتحقق من صدق المحتوى الظاهري لأداة الدراسة؛ تم عرض الاستبانة على عشرة من

أعضاء هيئة التدريس من ذوي الاختصاص والخبرة من المحكمين المختصين في الإدارة التربوية

وفي تخصصات أخرى ذات علاقة بالموضوع في كليات التربية في الجامعات الأردنية ملحق

(2)، وذلك بهدف إبداء آرائهم عن دقة وصحة محتوى الأداة من حيث: وضوح الفقرات،

والصياغة اللغوية، ومناسبتها لقياس ما وضعت لأجله، وانتماء الفقرات للمجال الذي تتبع له، وإضافة أو تعديل أو حذف ما يرويه مناسباً على الفقرات.

تمّ الأخذ بكافة ملاحظات المحكمين؛ حيث تمّ القيام بتعديل الصياغة اللغوية لتسع فقرات التي أجمع عليها ما نسبة (80%) تقريباً كحد أدنى التي تم الاتفاق عليها من المحكمين كمعيار للحكم على صلاحيتها، كما هي في الصورة الأولى لأداة الدراسة ملحق (1)، وبالإبقاء على (34) فقرة دونما تعديل، وإضافة فقرات جديدة حيث أصبح عدد فقرات الأداة (64) فقرة، مؤزعة على المجالات التي تنتمي إليها ملحق (3).

#### ب. صدق البناء لأداة الدراسة

وللتحقق من صدق البناء تم تطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية مكونة من (30) معلمة في رياض الاطفال الخاصة، من خارج عينة الدراسة المستهدفة من أجل التعرف على مدى صدق الاتساق الداخلي للأداة ومدى إسهام الفقرات المكونة لها، وذلك بحساب معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لفقرات أداة الدراسة بالدرجة الكلية للمجال المنتمي إليه، وذلك كما هو مبين في الجداول الآتية:

## القسم الأول: استبانة الذكاء العاطفي

## جدول (3)

معاملات ارتباط فقرات أداة الدراسة بالدرجة الكلية للمجال المنتمي إليه

المجال	رقم الفقرة	معامل الارتباط الفقرة مع المجال	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط الفقرة مع المجال	مستوى الدلالة
إدارة الانفعالات	1.	0.78**	0.000	6.	0.74**	0.000
	2.	0.68**	0.000	7.	0.76**	0.000
	3.	0.63**	0.000	8.	0.71**	0.000
	4.	0.61**	0.000	9.	0.45**	0.000
	5.	0.47**	0.000			
التعاطف	1.	0.61**	0.000	6.	0.74**	0.000
	2.	0.69**	0.000	7.	0.57**	0.000
	3.	0.63**	0.000	8.	0.65**	0.000
	4.	0.47**	0.000	9.	0.57**	0.000
	5.	0.76**	0.000			
تنظيم الانفعالات	1.	0.50**	0.000	6.	0.83**	0.000
	2.	0.44**	0.000	7.	0.80**	0.000
	3.	0.78**	0.000	8.	0.80**	0.000
	4.	0.77**	0.000	9.	0.73**	0.000
	5.	0.88**	0.000	10.	0.59**	0.000
المعرفة الوجدانية	1.	0.68**	0.000	6.	0.62**	0.000
	2.	0.74**	0.000	7.	0.64**	0.000
	3.	0.77**	0.000	8.	0.81**	0.000
	4.	0.57**	0.000	9.	0.59**	0.000
	5.	0.72**	0.000			
التواصل الاجتماعي	1.	0.45**	0.000	5.	0.80**	0.000
	2.	0.87**	0.000	6.	0.58**	0.000
	3.	0.64**	0.000	7.	0.83**	0.000
	4.	0.80**	0.000	8.	0.73**	0.000

\*\*دالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \geq 0.05$ )

يبين الجدول (3) أن قيم معاملات ارتباط الفقرات على مجال إدارة الانفعالات على استبانة الذكاء العاطفي تراوحت بين (0.45-0.78) مع المجال، وقد كانت جميع القيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\geq 0.05$ ). وهذا يعني وجود درجة من صدق الاتساق الداخلي في فقرات المجال على المقياس.

ويلاحظ من الجدول أن قيم معاملات ارتباط الفقرات على مجال التعاطف على استبانة الذكاء العاطفي تراوحت بين (0.77-0.76) مع المجال، وقد كانت جميع القيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\geq 0.05$ ). وهذا يشير إلى وجود درجة من صدق الاتساق الداخلي في فقرات المجال على المقياس.

ويبين الجدول أن قيم معاملات ارتباط الفقرات على مجال تنظيم الانفعالات على استبانة الذكاء العاطفي تراوحت بين (0.44-0.88) مع المجال، وقد كانت جميع القيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\geq 0.05$ ). وهذا يشير إلى وجود درجة من صدق الاتساق الداخلي في فقرات المجال على المقياس.

ويلاحظ من الجدول أن قيم معاملات ارتباط الفقرات على مجال المعرفة الوجدانية على استبانة الذكاء العاطفي تراوحت بين (0.60-0.81) مع المجال، وقد كانت جميع القيم دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\geq 0.05$ ). وهذا يشير إلى وجود درجة من صدق الاتساق الداخلي في فقرات المجال على المقياس.

وكما يبين الجدول أن قيم معاملات ارتباط الفقرات على مجال التواصل الاجتماعي على استبانة الذكاء العاطفي تراوحت بين (0.45-0.87) مع المجال، وقد كانت جميع القيم دالة

إحصائيًا عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ). وهذا يشير إلى وجود درجة من صدق الاتساق الداخلي في فقرات المجال على المقياس.

#### الجدول (4)

مصفوفة معاملات الارتباط بين المجالات والدرجة الكلية على استبانة الذكاء العاطفي

المجالات	إدارة الانفعالات	التعاطف	تنظيم الانفعالات	المعرفة الوجدانية	التواصل الاجتماعي	المقياس ككل
إدارة الانفعالات	1	0.62**	0.62**	0.64**	0.56**	0.79**
التعاطف		1	0.61**	0.68**	0.53**	0.80**
تنظيم الانفعالات			1	0.76**	0.79**	0.91**
المعرفة الوجدانية				1	0.71	0.89**
التواصل الاجتماعي					1	0.86**
المقياس ككل						1

\*\*دالة إحصائية عند مستوى ( $0.01 \geq$ )

يلاحظ من الجدول (4) وجود معاملات ارتباط مرتفعة ودالة إحصائية عند ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين

المجالات مع الدرجة الكلية للمقياس على استبانة الذكاء العاطفي، حيث تراوحت بين (0.79 -

0.91) وهذا يعني وجود درجة من صدق الاتساق الداخلي في فقرات مجالات المقياس والدرجة

الكلية على المقياس.

## القسم الثاني: استبانة العلاقات الإنسانية

## جدول (5)

معاملات ارتباط فقرات أداة الدراسة بالدرجة الكلية للمجال المنتمي إليه

المجال	رقم الفقرة	معامل الارتباط الفقرة مع المجال	مستوى الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	مستوى الدلالة
علاقة المديرية بالعاملين	1.	0.51**	0.000	7.	0.56**	0.000
	2.	0.96**	0.000	8.	0.77**	0.000
	3.	0.63**	0.000	9.	0.76**	0.000
	4.	0.77**	0.000	10.	0.79**	0.000
	5.	0.75**	0.000	11.	0.67**	0.000
	6.	0.69**	0.000	12.	0.72**	0.000
العلاقة بين العاملين أنفسهم	1.	0.77**	0.000	5.	0.88**	0.000
	2.	0.84**	0.000	6.	0.90**	0.000
	3.	0.87**	0.000	7.	0.82**	0.000
	4.	0.83**	0.000			

\*\*دالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.01)$ 

يبين الجدول (5) أن قيم معاملات ارتباط الفقرات على مجال علاقة المديرية بالعاملين على

استبانة العلاقات الإنسانية تراوحت بين (0.517-0.96) مع المجال، وقد كانت جميع القيم

دالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ . وهذا يعني وجود درجة من صدق الاتساق

الداخلي في فقرات المجال على المقياس.

ويبين الجدول أن قيم معاملات ارتباط الفقرات على مجال العلاقة بين العاملين أنفسهم على

استبانة العلاقات الإنسانية تراوحت بين (0.77-0.90) مع المجال، وقد كانت جميع القيم دالة

إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha \geq 0.05)$ . وهذا يعني وجود درجة من صدق الاتساق الداخلي

في فقرات المجال على المقياس.

### الجدول (6)

مصنوفة معاملات الارتباط بين المجالات والدرجة الكلية على استبانة العلاقات الإنسانية

المقاييس ككل	العلاقة بين العاملين أنفسهم	علاقة المديرية بالعاملين	المجالات
0.93**	0.62**	1	علاقة المديرية بالعاملين
0.86**	1		العلاقة بين العاملين أنفسهم
1			المقاييس ككل

\*\*دالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ .

يلاحظ من الجدول (6) وجود معاملات ارتباط مرتفعة ودالة إحصائية عند  $(\geq \alpha 0.05)$

بين المجالات مع الدرجة الكلية للمقياس على استبانة العلاقات الإنسانية، حيث تراوحت بين (0.93 – 0.86) وهذا يعني وجود درجة من صدق الاتساق الداخلي في فقرات مجالات المقياس والدرجة الكلية على المقياس.

### ثبات أداة الدراسة

للتأكد من ثبات أداة الدراسة، تم إيجاد معامل الثبات من خلال طريقة التجزئة النصفية

وحساب معامل الاتساق الداخلي للفقرات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach–Alpha)

إذ يقيس مدى التناسق في إجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الموجودة في الاستبانة، حيث

تم تطبيق أداة الدراسة على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكونة من (30) معلمة، للتأكد من

ثباتها، ويبين الجدول (7) كل من معامل الاتساق الداخلي وفق معادلة كرونباخ ومعامل ثبات

التجزئة النصفية ألفا لمجالات أداة الدراسة ولمجمل الفقرات.

## جدول (7)

معامل الاتساق الداخلي باستخدام كرونباخ ألفا ومعامل ثبات التجزئة النصفية لأداة الدراسة

عدد الفقرات	التجزئة النصفية	كرونباخ ألفا	مجالات الأداة	القسم
9	0.87	0.73	إدارة الانفعالات	الذكاء العاطفي
9	0.76	0.73	التعاطف	
10	0.79	0.87	تنظيم الانفعالات	
9	0.81	0.76	المعرفة الوجدانية	
8	0.88	0.85	التواصل الاجتماعي	
45	0.89		المقياس ككل	
12	0.87	0.89	علاقة المديرية بالعاملين	العلاقات الإنسانية
7	0.92	0.93	العلاقة بين العاملين أنفسهم	
19	0.74		المقياس ككل	

يبين الجدول (7) قيم معاملات الثبات وفق طريقتي كرونباخ ألفا والتجزئة النصفية لفقرات

الأداة على الذكاء العاطفي، حيث تراوحت قيم معاملات الثبات على المجالات طريقة باستخدام

كرونباخ ألفا (0.73-0.89) في حين بلغ معامل الثبات كرونباخ ألفا على الفقرات ككل

(0.89). وجاءت قيم معاملات الثبات على المجالات باستخدام طريقة التجزئة النصفية (0.76-0.89)

في بلغ معامل الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية على الفقرات ككل (0.89).

وكما يبين الجدول قيم معاملات الثبات وفق طريقتي كرونباخ ألفا والتجزئة النصفية لفقرات

الأداة على العلاقات الإنسانية، حيث تراوحت قيم معاملات الثبات على المجالات باستخدام

كرونباخ ألفا (0.89-0.95) في حين بلغ معامل الثبات كرونباخ ألفا على الفقرات ككل

(0.91). وجاءت قيم معاملات الثبات على المجالات باستخدام طريقة التجزئة النصفية (0.87-0.92)

في بلغ معامل الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية على الفقرات ككل (0.93).

## متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

1. المتغيرات الرئيسية، وهي:

● الذكاء العاطفي.

● العلاقات الإنسانية.

2. المتغيرات الثانوية (الوسيلة)، وهي:

1. التخصص، وله فئتان: (تربوي، وآداب).

2. سنوات الخدمة، وله ثلاث فئات: (أقل من 5 سنوات، من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات،

10 سنوات فأكثر).

3. المؤهل العلمي، وله فئتان: (بكالوريوس فأقل، دراسات عليا).

## المعالجة الإحصائية

تمت المعالجات الإحصائية لبيانات الدراسة باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

(SPSS)، وذلك على النحو الآتي:

● للإجابة عن السؤال الأول، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

والرتب لفقرات أداة مستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال في

العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات.

● للإجابة عن السؤال الثاني، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

والرتب لفقرات أداة مستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال في

العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات.

- للإجابة عن السؤال الثالث، تمّ استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لإيجاد العلاقة الارتباطية بين استجابة المعلمات مستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال وعلاقته بمستوى ممارستهن للعلاقات الإنسانية.
- للإجابة عن السؤال الرابع، تمّ استخدام الاختبار التائي لعينتين مستقلتين (Independent Sample T Test) على استجابة المعلمات لمستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال في العاصمة عمان بالنسبة لمتغيري التخصص والمؤهل العلمي، وكما تمّ استخدام تحليل التباين الاحادي (One Way Anova) بالنسبة لمتغير سنوات الخدمة، وقد تم استخدام اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية.
- للإجابة عن السؤال الخامس، تمّ استخدام الاختبار التائي لعينتين مستقلتين (Independent Sample T Test) على استجابة المعلمات بمستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال بالنسبة لمتغيري التخصص والمؤهل العلمي، وكما تمّ استخدام تحليل التباين الاحادي (One Way Anova) بالنسبة لمتغير سنوات الخدمة.
- تمّ استخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach- Alpha) لإيجاد معامل الاتساق الداخلي، واستخدام طريقة التجزئة النصفية للتأكد من ثبات أداة الدراسة.
- تمّ استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لإيجاد معامل صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

## إجراءات الدراسة

تم استخدام بالعديد من الإجراءات خلال القيام بالدراسة، وهي كالآتي:

- تحديد مشكلة الدراسة وأسئلتها والهدف منها.
- تحديد مجتمع وعينة الدراسة، وطريقة توزيع الاستبانة.
- بناء أداة الدراسة، والتأكد من صدقها وثباتها ومن جاهزيتها للتطبيق.
- التحقق من صدق المحتوى لأداة الدراسة (الاستبانة) في صورتها الأولى.
- الحصول على كتاب تسهيل مهمة، موجه من عمادة كلية العلوم التربوية في جامعة الشرق الأوسط إلى وزارة التربية والتعليم الاردنية؛ من أجل الحصول على موافقة مديرية التربية والمدارس التي يتم تطبيق الدراسة فيها، وتطبيق أداة الدراسة عليهم، كما هو مبين في الملاحق (4).

- توزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة، بعد شرح هدف الدراسة لهم، وكيفية ملء الاستبانة، حيث تم توزيع (345) استبانة بشكل الكتروني، وتم جمع البيانات.
- وبناءً على ذلك وبعد عملية تدقيق الاستبانات، كان عدد الاستبانات المسترجعة (345) استبانة، وكانت جميع الاستبانات الصالحة للتحليل أي ما نسبة (100%) من إجمالي الاستبانات التي تم استرجاعها.

- بعد الانتهاء من تطبيق الدراسة تم تخزين البيانات على الحاسب الآلي، وذلك بهدف المعالجة الإحصائية لها باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).
- تم اعتماد مقياس ليكرت خماسي التدرج لتصحيح أداة الدراسة المكونة من (64) فقرة، حيث تعطى كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته الخمس (موافق بشدة، موافق،

محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، وهي تمثل رقمياً (5، 4، 3، 1، 2) على الترتيب، وقد تم اعتماد المقياس الآتي لأغراض تحليل النتائج كما هو موضح من خلال استخدام

المعادلة التالية:

$$1.33 = \frac{1-5}{3} = \frac{\text{الحد الأعلى للبدائل-الحد الأدنى للبدائل}}{\text{عدد المستويات}}$$

- المدى الأول: (2.33 = 1 + 1.33) ، وعليه يصبح التقدير (2.33) مؤشراً منخفضاً.
- المدى الثاني: (3.67 = 2.33 + 1.33)، وعليه يصبح أكبر من (2.33) وأقل من أو يساوي (3.67) مؤشراً متوسطاً.
- المدى الثالث: (5 = 3.67 + 1.33)، وعليه يصبح التقدير أكبر من (3.67) مؤشراً مرتفعاً.

**الفصل الرابع**  
**عرض نتائج الدراسة**

## الفصل الرابع

### عرض نتائج الدراسة

يهدف هذا الفصل إلى عرض النتائج التي تمثل استجابات أفراد الدراسة على فقرات الأداة، وذلك بعد تطبيق إجراءات الدراسة، وتحليل البيانات الإحصائية التي جمعت، وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة، وذلك عن طريق الإجابة عن أسئلة الدراسة الآتية:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي نصَّ على: "ما مستوى الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات؟"

للإجابة عن السؤال الأول تمّ حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والمستوى، والرتب لمستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات بشكل عام، ولكل مجال من مجالات الدراسة. وذلك كما هو مبين في جدول (8).

#### جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات أداة مستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات.

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	إدارة الانفعالات	3.94	0.44	1	مرتفع
2	تنظيم الانفعالات	3.83	0.66	2	مرتفع
3	التعاطف	3.79	0.59	3	مرتفع
4	المعرفة الوجدانية	3.73	0.61	4	مرتفع
5	التواصل الاجتماعي	3.67	0.67	5	مرتفع
	المتوسط الحسابي الكلي	3.79	0.51		مرتفع

يتبين من جدول (8) أنّ ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات قد جاء بمستوى (مرتفع)، بمتوسط حسابي (3.39)،

وقد جاءت مجالات مستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات وفقاً للترتيب الآتي: مجال إدارة الانفعالات في المرتبة الأولى ضمن مستوى (مرتفع)، بمتوسط حسابي (3.94)، ثم مجال تنظيم الانفعالات في المرتبة الثانية ضمن مستوى (مرتفع)، بمتوسط حسابي (3.83)، ثم مجال التعاطف في المرتبة الثالثة ضمن مستوى (مرتفع)، بمتوسط حسابي (3.79)، ثم مجال المعرفة الوجدانية في المرتبة الرابعة ضمن مستوى (مرتفع)، بمتوسط حسابي (3.73)، ثم مجال التواصل الاجتماعي في المرتبة الخامسة والأخيرة ضمن مستوى (متوسط)، بمتوسط حسابي (3.67).

كما تمّ حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والمستوى، والرتب لمستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات لكل مجال من مجالات الدراسة وفق الجدول (9):

أولاً: مجال إدارة الانفعالات:

#### جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال إدارة الانفعالات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة على المجال	المستوى
9.	تتحمس للأعمال المهمة بكل قوة.	4.27	0.72	1	مرتفع
4.	تساعد مشاعرها الصادقة على النجاح.	4.26	0.76	2	مرتفع
2.	يرى العاملين بأنها فعالة تجاه أحاسيس الآخرين	4.08	0.82	3	مرتفع
8.	تواجه صراعات الحياة.	4.06	0.69	4	مرتفع
1.	تتأثر في حال مواجهة الضغوط	4.03	0.76	5	مرتفع
3.	تشعر بمشاعر الجماعة التي لا يفصحون عنها.	3.99	0.80	6	مرتفع
6.	تستجيب لرغبات وانفعالات العاملين.	3.66	0.99	7	متوسط
7.	متسامحة قادرة على نسيان مشاعر العاملين السلبية بسهولة.	3.58	1.01	8	متوسط
5.	تواجه مشاعر العاملين السلبية عند اتخاذ قرار	3.54	0.92	9	متوسط
	المتوسط الحسابي الكلي للمجال	<b>3.94</b>	<b>0.44</b>		مرتفع

يتبين من جدول (9) أنَّ المتوسطات الحسابية على مجال إدارة الانفعالات قد تراوحت بين (3.54-4.27)، وبمستوى ما بين مرتفع الى متوسط، أمَّا المجال ككل فقد حصل على متوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري (0.44) وبمستوى مرتفعة، وقد جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة التي تنص على " تتحمس للأعمال المهمة بكل قوة " بمتوسط حسابي (4.27)، وبمستوى مرتفع، تلاها الفقرة التي تنص على "تساعد مشاعرها الصادقة على النجاح " بمتوسط حسابي (4.26)، وبمستوى مرتفع. وجاءت بالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على "تواجه مشاعر العاملين السلبية عند اتخاذ قرار " بمتوسط حسابي (3.54) وبمستوى متوسط.

#### ثانيًا: مجال التعاطف:

#### جدول (10)

#### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات مجال التعاطف

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة على المجال	المستوى
10.	تتهمك في إنجاز أعمال رغم التحدي.	4.11	0.80	1	مرتفع
13.	تعتبر نفسها مسؤولة عن العاملين	4.03	0.95	2	مرتفع
16.	تستدعي الانفعالات الإيجابية (كالمرح والفكاهة) ببسر.	3.93	0.90	3	مرتفع
12.	تعبّر عن مشاعرها بكل يسر.	3.88	0.85	4	مرتفع
17.	تفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي.	3.80	0.99	5	مرتفع
18.	يظهر اعراض الغضب عليها.	3.80	0.84	5	مرتفع
15.	تحتوي مشاعر الإجهاد التي تعوق أداء العاملين.	3.66	1.05	6	متوسط
14.	تصبر المديرية حتى عندما لا يحقق العاملين نتائج سريعة.	3.45	1.16	7	متوسط
11.	تتحكم في تفكير العاملين السلبي.	3.43	0.98	8	متوسط
	<b>المتوسط الحسابي الكلي للمجال</b>	<b>3.79</b>	<b>0.59</b>		<b>مرتفع</b>

يتبين من جدول (10) أنَّ المتوسطات الحسابية على مجال التعاطف تراوحت بين (3.43-3.43-

4.11) وبمستوى ما بين مرتفع الى متوسط، أمَّا المجال ككل فقد حصل على متوسط حسابي

(3.79) وبانحراف معياري (0.59) وبمستوى مرتفع.

وقد جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة التي تنص على " تنهك في إنجاز أعمال رغم التحدي "

بمتوسط حسابي (4.11)، وبمستوى مرتفع، تلاها الفقرة التي تنص على "تعتبر نفسها مسؤولة

عن العاملين" بمتوسط حسابي (4.03)، وبمستوى مرتفع. وجاءت بالمرتبة الأخيرة الفقرة التي

تنص على "تتحكم في تفكير العاملين السلبي" بمتوسط حسابي (3.43) وبمستوى متوسط.

### ثالثاً: مجال تنظيم الانفعالات:

#### جدول (11)

#### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال تنظيم الانفعالات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة على المجال	المستوى
3.	تركز انتباه العاملين في الأعمال المطلوبة منهم.	3.98	0.76	1	مرتفع
6.	تنجز المهام بنشاط وتركيز عال.	3.94	0.89	2	مرتفع
4.	تدرك مشاعر العاملين الصادقة.	3.92	0.93	3	مرتفع
9.	تحاول أن تكون مبتكرة مع تحديات الحياة.	3.90	0.82	4	مرتفع
3.	تساعد العاملين في اتخاذ قرارات مهمة في حياتهم.	3.87	0.91	5	مرتفع
10.	تتنصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل أقوم به.	3.81	1.00	6	مرتفع
5.	تستطيع فهم مشاعر العاملين بسهولة.	3.75	0.99	7	مرتفع
8.	ترشد مشاعر العاملين السلبية في التعامل مع الآخرين.	3.65	0.88	8	متوسط
1.	تنتقل من المشاعر السلبية إلى الإيجابية بسهولة.	3.58	0.99	9	متوسط
المتوسط الحسابي الكلي للمجال		3.83	0.66		مرتفع

يتبين من جدول (11) أنَّ المتوسطات الحسابية على مجال تنظيم الانفعالات قد تراوحت

بين (3.98-3.58)، وبمستوى ما بين مرتفع الى متوسط، أمَّا المجال ككل فقد حصل على

متوسط حسابي (3.83) وبانحراف معياري (0.66) وبمستوى مرتفع.

وقد جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة التي تنص على "تركز انتباه العاملين في الأعمال المطلوبة منهم" بمتوسط حسابي (3.98)، وبمستوى مرتفع، تلاها الفقرة التي تنص على "تنجز المهام بنشاط وتركيز عال" بمتوسط حسابي (3.94)، وبمستوى مرتفع. وجاءت بالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على "تنتقل من المشاعر السلبية إلى الإيجابية بسهولة" بمتوسط حسابي (3.58) وبمستوى متوسط.

رابعاً: مجال المعرفة الوجدانية:

### جدول (12)

#### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات مجال المعرفة الوجدانية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة على المجال	المستوى
31.	تستمع المشاكل العاملين.	3.91	0.91	1	مرتفع
32.	تلم بالإيماءات التي تصدر من العاملين.	3.87	0.76	2	مرتفع
30.	تحقق النجاح حتى تحت الضغوط.	3.82	0.95	3	مرتفع
29.	تفعل ما يحتاجه العاملين عاطفياً بإرادتها.	3.76	0.90	4	مرتفع
34.	تقوم بالعمل حتى لو كان ممل.	3.74	0.87	5	مرتفع
36.	تدرك أن لدى العاملين مشاعر رقيقة.	3.72	1.03	6	مرتفع
37.	تتضابق إذا ضابقتها العاملين بأسئلتهم	3.54	1.03	7	متوسط
33.	تتفاعل بالأمل عند إخفاق العاملين في أي أمر.	3.53	1.02	8	متوسط
المتوسط الحسابي الكلي للمجال		3.73	0.61	مرتفع	

يتبين من جدول (11) أن المتوسطات الحسابية على مجال المعرفة الوجدانية قد تراوحت

بين (3.53-3.91) وبمستوى ما بين مرتفع الى متوسط، أما المجال ككل، فقد حصل على

متوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري (0.61) وبمستوى مرتفع.

وقد جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة التي تنص على "تستمع المشاكل العاملين" بمتوسط

حسابي (3.91)، وبمستوى مرتفع، تلاها الفقرة التي تنص على "تلم بالإيماءات التي تصدر من

العاملين " بمتوسط حسابي (3.87)، وبمستوى مرتفع. وجاءت بالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على "تقوم بالعمل حتى لو كان ممل " بمتوسط حسابي (3.53) وبمستوى متوسط.

#### خامساً: مجال التواصل الاجتماعي:

#### جدول (13)

#### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات مجال المعرفة الوجدانية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة على المجال	المستوى
1.	تتحدث مع الغرباء دون احراج.	4.08	0.87	1	مرتفع
3.	تجيد فهم مشاعر الآخرين.	3.84	0.90	2	مرتفع
2.	تتحكم في مشاعرها عند مواجهة أي مخاطر.	3.74	0.99	3	مرتفع
8.	تتحكم في مشاعرها وتصرفاتها	3.73	1.03	4	مرتفع
7.	تشعر بالاحتياجات العاطفية العاملين.	3.65	0.94	5	متوسط
5.	تتناغم مع أحاسيس العاملين.	3.57	0.91	6	متوسط
4.	تتحي عواطفها جانباً عند قيام بأي عمل.	3.58	1.01	7	متوسط
6.	لا تعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام.	3.15	1.07	8	متوسط
المتوسط الحسابي الكلي للمجال		3.67	0.67	مرتفع	

يتبين من جدول (13) أن المتوسطات الحسابية على مجال التواصل الاجتماعي قد تراوحت

بين (3.15-4.08)، وبمستوى ما بين مرتفع الى متوسط، أما المجال ككل فقد حصل على

متوسط حسابي (3.67) وبانحراف معياري (0.67) وبمستوى مرتفع.

وقد جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة التي تنص على " تتحدث مع الغرباء دون احراج " بمتوسط

حسابي (4.08)، وبمستوى مرتفع، تلاها الفقرة التي تنص على "تجيد فهم مشاعر الآخرين "

بمتوسط حسابي (3.84)، وبمستوى مرتفع. وجاءت بالمرتبة الأخيرة الفقرة التي تنص على "لا

تعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام " بمتوسط حسابي (3.15) وبمستوى متوسط.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني الذي نصَّ على: "ما مستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات؟"

للإجابة عن السؤال الثاني تمَّ حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والمستوى، والرتب لمستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات بشكل عام، ولكل مجال من مجالات الدراسة. وذلك كما هو مُبيَّن في جدول (14).

#### جدول (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات أداة مستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات.

الرقم	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1.	علاقة المديرية بالعاملين	3.83	0.73	1	مرتفع
2.	العلاقة بين العاملين أنفسهم	3.71	0.88	2	مرتفع
	المتوسط الحسابي الكلي	3.79	0.75		مرتفع

تبين من جدول (14) أنَّ مستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات، جاء بمستوى (مرتفع)، بمتوسط حسابي (3.79)، وقد جاءت مجالات مستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات وفقاً للترتيب الآتي: مجال مهارة التحدث في المرتبة الأولى ضمن مستوى (مرتفع)، بمتوسط حسابي (3.83)، ثم مجال مهارات القراءة في المرتبة الثانية ضمن مستوى (مرتفع)، بمتوسط حسابي (3.71).

كما تمَّ حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والمستوى، والرتب لمستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات لكل مجال من مجالات الدراسة وفق الجدول (15):

أولاً: مجال علاقة المديرية بالعاملين:

جدول (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال علاقة المديرية بالعاملين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة على المجال	المستوى
7.	تتابع تنفيذ القرارات على أرض الواقع.	4.03	0.78	1	مرتفع
6.	تستمع للآراء العاملين عند حدوث مشكلة.	3.99	0.92	2	مرتفع
5.	تشارك العاملين في عملية صنع القرار.	3.93	0.85	3	مرتفع
2.	تحافظ على الأسرار الشخصية للعاملين.	3.93	0.94	3	مرتفع
3.	تشارك العاملين (أفراحهم وأتراحهم).	3.93	1.00	3	مرتفع
8.	تذلل الصعوبات التي تواجه العاملين في المدرسة.	3.86	0.94	4	مرتفع
12.	تحفز العاملين في المدرسة.	3.83	1.03	5	مرتفع
9.	توفر جو من الثقة لدى العاملين.	3.79	1.01	6	مرتفع
10.	تنمي الرقابة الذاتية لدى العاملين في المدرسة.	3.78	0.98	7	مرتفع
4.	تساعد العاملين حتى لو اضطرت للخروج عن الخطة المرسومة.	3.77	1.01	8	مرتفع
11.	تبتعد عن التسلط في تعاملها مع العاملين في المدرسة.	3.59	1.19	9	متوسط
1.	تتجنب استخدام أسلوب العقاب في معاملتها للعاملين	3.55	1.17	10	متوسط
	المتوسط الحسابي الكلي للمجال	3.83	0.73		مرتفع

يتبين من جدول (15) أن المتوسطات الحسابية على مجال علاقة المديرية بالعاملين قد

تراوحت بين (3.55-4.03)، وبمستوى ما بين مرتفع الى متوسط، أما المجال ككل فقد حصل

على متوسط حسابي (3.83) وانحراف معياري (0.73) وبمستوى مرتفع.

وقد جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة التي تنص على "تتابع تنفيذ القرارات على أرض الواقع"

بمتوسط حسابي (4.03)، وبمستوى مرتفع، تلاها الفقرة التي تنص على "تستمع للآراء العاملين

عند حدوث مشكلة" بمتوسط حسابي (3.99)، وبمستوى مرتفع. وجاءت بالمرتبة الأخيرة الفقرة

التي تنص على "تتجنب استخدام أسلوب العقاب في معاملتها للعاملين" بمتوسط حسابي (3.55)

وبمستوى متوسط.

ثانياً: مجال العلاقة بين العاملين أنفسهم:

جدول (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال العلاقة بين العاملين أنفسهم

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة على المجال	المستوى
3.	تفضل العمل بشكل مجموعات (فريق).	3.84	1.07	1	مرتفع
7.	تولد الأفكار الإبداعية لدى العاملين في المدرسة.	3.83	0.98	2	مرتفع
2.	تراعي الظروف الخاصة للعاملين.	3.76	1.01	3	مرتفع
1.	تشعر العاملين بالارتياح تجاهها.	3.70	1.07	4	مرتفع
5.	تغرس المحبة بين العاملين في المدرسة.	3.67	1.05	5	متوسط
6.	تزداد الثقة بين العاملين	3.66	1.04	6	متوسط
4.	تراعي الحياد عند التعامل مع العاملين.	3.55	1.02	7	متوسط
	المتوسط الحسابي الكلي للمجال	3.71	0.88		مرتفع

يتبين من جدول (16) أن المتوسطات الحسابية على مجال العلاقة بين العاملين أنفسهم قد

تراوحت بين (3.55 - 3.84)، وبمستوى ما بين مرتفع الى متوسط، أما المجال ككل فقد حصل

على متوسط حسابي (3.71) وانحراف معياري (0.88) وبمستوى مرتفع.

وقد جاءت بالمرتبة الأولى الفقرة التي تنص على "تفضل العمل بشكل مجموعات (فريق)"

بمتوسط حسابي (3.84) وبمستوى مرتفع، تلاها الفقرة التي تنص على "تولد الأفكار الإبداعية

لدى العاملين في المدرسة" بمتوسط حسابي (3.83) وبمستوى مرتفع. وجاءت بالمرتبة الأخيرة

الفقرة التي تنص على "تراعي الحياد عند التعامل مع العاملين" بمتوسط حسابي (3.55)

بمستوى متوسط.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث الذي نصَّ على: "هل توجد علاقة ارتباطية بين متوسطات استجابة المعلمات لمستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال وعلاقته بمستوى ممارستهن العلاقات الإنسانية؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين مستوى ممارسة الذكاء

العاطفي ومستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال، والجدول (17)

يوضح ذلك:

### جدول (17)

معامل ارتباط بيرسون بين مستوى ممارسة الذكاء العاطفي ومستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال.

العلاقات الإنسانية			
الأداء الكلي	العلاقة بين العاملين أنفسهم	علاقة المديرية بالعاملين	المجالات
0.58**	0.53**	0.58**	إدارة الانفعالات
0.65**	0.60**	0.64**	التعاطف
0.76**	0.73**	0.73**	تنظيم الانفعالات
0.73**	0.68**	0.72**	المعرفة الوجدانية
0.74**	0.74**	0.70**	التواصل الاجتماعي
0.81**	0.77**	0.78**	الأداء الكلي

\*\* دالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.01)$ .

ويبين الجدول (17) أن قيمة معامل الارتباط بين مستوى ممارسة الذكاء العاطفي ومستوى

ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال قد بلغت (0.81) بمستوى دلالة

(0.000) وتعتبر هذه القيمة مرتفعة ودالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(\alpha \geq 0.01)$ ، كما كانت

قيم معاملات الارتباط بين مجالات ممارسة الذكاء العاطفي ومجالات ممارسة العلاقات الإنسانية

لدى مديرات رياض الأطفال مرتفعة وذات دلالة إحصائية، وهذا يعني وجود علاقة ارتباطية دالة

إحصائية بين جميع المجالات على أداتي الدراسة.

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع الذي نصَّ على: "هل توجد فروق بين متوسطات استجابة المعلمات لمستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان تُعزى إلى متغيرات التخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة؟"

للإجابة عن السؤال الرابع، تمَّ حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية بمستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان وفقاً للمتغيرات التخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة، ولبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار (T-test) للعينات المستقلة لمتغيري التخصص والمؤهل العلمي، وتحليل التباين الأحادي والمعروف باسم ((One Way ANOVA لمتغير سنوات الخدمة، وذلك كما هو مُبيّن في الجدول (18).

### أولاً: المؤهل العلمي

#### جدول (18)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "t" لأثر المؤهل العلمي على درجة ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال

الرقم	مجالات الاستبانة	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	درجات الحرية	مستوى الدلالة
1	إدارة الانفعالات	بكالوريوس	247	3.92	.44	1.322	343	0.187
		دراسات عليا	98	3.99	.45			
2	التعاطف	بكالوريوس	247	3.77	.55	.900	343	0.369
		دراسات عليا	98	3.83	.67			
3	تنظيم الانفعالات	بكالوريوس	247	3.86	.63	1.353	343	0.177
		دراسات عليا	98	3.75	.71			
4	المعرفة الوجدانية	بكالوريوس	247	3.72	.61	.506	343	0.613
		دراسات عليا	98	3.75	.62			
5	التواصل الاجتماعي	بكالوريوس	247	3.68	.65	.397	343	0.691
		دراسات عليا	98	3.64	.72			
المقياس ككل		بكالوريوس	247	3.79	.50	.078	343	0.938
		دراسات عليا	98	3.80	.55			

يبين الجدول (18) عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \geq 0.05$ ) على جميع المجالات (إدارة الانفعالات، التعاطف، تنظيم الانفعالات، المعرفة الوجدانية، التواصل الاجتماعي) لدرجة ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال تُعزى لاختلاف متغير المؤهل العلمي، حيث جاءت جميع هذه القيم على المجالات غير دالة إحصائية. وعدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على المقياس ككل لأداة الدراسة تُعزى لاختلاف متغير المؤهل العلمي، إذ بلغت القيمة الإحصائية لاختبار (t) على المقياس الكلي (0.078) بمستوى الدلالة (0.938)، وتعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائية.

### ثانياً: التخصص

#### جدول (19)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "t" لأثر التخصص على درجة ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال

الرقم	مجالات الاستبانة	التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	درجات الحرية	مستوى الدلالة
1	إدارة الانفعالات	تربوي	219	3.94	.42	.123	343	0.902
		آداب	126	3.94	.48			
2	التعاطف	تربوي	219	3.87	.56	3.327	343	0.001
		آداب	126	3.65	.61			
3	تنظيم الانفعالات	تربوي	219	3.83	.62	.002	343	0.999
		آداب	126	3.83	.72			
4	المعرفة الوجدانية	تربوي	219	3.76	.57	1.450	343	0.148
		آداب	126	3.66	.67			
5	التواصل الاجتماعي	تربوي	219	3.62	.68	1.687	343	0.092
		آداب	126	3.75	.65			
المقياس ككل		تربوي	219	3.81	.48	.679	343	0.498
		آداب	126	3.77	.57			

يبين الجدول (19) عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على كل من مجال إدارة الانفعالات ومجال تنظيم الانفعالات ومجال المعرفة الوجدانية ومجال التواصل الاجتماعي تُعزى لاختلاف متغير التخصص، ويبين الجدول وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على مجال التعاطف تُعزى لاختلاف متغير التخصص، إذ بلغت القيمة الإحصائية لاختبار (t) على المجال (3.327) بمستوى الدلالة (0.001)، وتعتبر هذه القيمة دالة إحصائية، حيث جاءت الفروق لصالح التخصصات التربوية بمتوسط حسابي أعلى مقارنة بالأدبية. وعدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على المقياس ككل لأداة الدراسة تُعزى لاختلاف متغير التخصص، إذ بلغت القيمة الإحصائية لاختبار (t) على المقياس الكلي (0.679) بمستوى الدلالة (0.489)، وتعتبر هذه القيمة دالة إحصائية.

ثالثاً: سنوات الخدمة

#### جدول (20)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر سنوات الخدمة على درجة ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال

المجالات	سنوات الخدمة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
إدارة الانفعالات	أقل من 5 سنوات	48	3.88	.53
	5 إلى أقل 10 سنوات	118	3.95	.51
	10 سنوات فأكثر	179	3.95	.37
	الكلي	345	3.94	.44
التعاطف	أقل من 5 سنوات	48	3.73	.58
	5 إلى أقل 10 سنوات	118	3.70	.64
	10 سنوات فأكثر	179	3.86	.54
	الكلي	345	3.79	.59

المجالات	سنوات الخدمة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تنظيم الانفعالات	اقل من 5 سنوات	48	3.85	.59
	5 إلى أقل 10 سنوات	118	3.72	.86
	10 سنوات فأكثر	179	3.89	.49
	الكلي	345	3.83	.66
المعرفة الوجدانية	اقل من 5 سنوات	48	3.63	.56
	5 إلى أقل 10 سنوات	118	3.62	.82
	10 سنوات فأكثر	179	3.82	.42
	الكلي	345	3.73	.61
التواصل الاجتماعي	اقل من 5 سنوات	48	3.75	.51
	5 إلى أقل 10 سنوات	118	3.57	.82
	10 سنوات فأكثر	179	3.71	.59
	الكلي	345	3.67	.67
المقياس ككل	اقل من 5 سنوات	48	3.77	.48
	5 إلى أقل 10 سنوات	118	3.72	.65
	10 سنوات فأكثر	179	3.85	.41
	الكلي	345	3.79	.51

يظهر الجدول (20) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية على مستوى ممارسة

الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال تبعاً لمتغير سنوات الخدمة على كل من مجال وعلى المقياس ككل.

ولبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي المعروف باسم (One Way ANOVA)، وذلك للتعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال، والجدول (21) يوضح نتائج ذلك.

## جدول (21)

تحليل التباين الأحادي لأثر سنوات الخدمة على الاستجابات لمستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى

مديرات رياض الأطفال

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
إدارة الانفعالات	بين المجموعات	.224	2	.112	.556	.574
	داخل المجموعات	68.742	342	.201		
	المجموع	68.966	344			
التعاطف	بين المجموعات	1.942	2	.971	2.813	.061
	داخل المجموعات	118.034	342	.345		
	المجموع	119.976	344			
تنظيم الانفعالات	بين المجموعات	2.186	2	1.093	2.525	.082
	داخل المجموعات	148.031	342	.433		
	المجموع	150.216	344			
المعرفة الوجدانية	بين المجموعات	3.479	2	1.740	4.696	.010*
	داخل المجموعات	126.696	342	.370		
	المجموع	130.175	344			
التواصل الاجتماعي	بين المجموعات	1.698	2	.849	1.856	.158
	داخل المجموعات	156.400	342	.457		
	المجموع	158.098	344			
الأداء ككل	بين المجموعات	1.312	2	.656	2.472	.086
	داخل المجموعات	90.786	342	.265		
	المجموع	92.098	344			

يبين الجدول وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على الأداة ككل

لمستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال تُعزى لاختلاف متغير سنوات

الخدمة، كما يبين الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة

على كل من المجالات (إدارة الانفعالات، والتعاطف، وتنظيم الانفعالات، والتواصل الاجتماعي)

لمستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال تُعزى لاختلاف متغير سنوات

الخدمة، ويبين الجدول وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على مجال المعرفة الوجدانية لمستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال تُعزى لاختلاف متغير سنوات الخدمة، إذ بلغت القيمة الإحصائية لاختبار (F) على مجال (4.696) بمستوى الدلالة (0.010)، وتعتبر هذه القيمة دالة إحصائياً.

وللكشف عن مواقع الفروق الدالة إحصائياً في مجال المعرفة الوجدانية لمستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال وفقاً لاختلاف متغير سنوات الخدمة تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة اختبار شيفيه (Scheffe) ويبين الجدول (22) نتائج هذه المقارنات:

#### جدول (22)

نتائج المقارنات البعدية بطريقة اختبار شيفيه (Scheffe) في حسب متغير سنوات الخدمة

المجالات	سنوات الخدمة	المتوسط الحسابي	اقل من 5 سنوات	5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
المعرفة الوجدانية	اقل من 5 سنوات	3.63	-	.942	*.049
	5 إلى أقل 10 سنوات	3.62		-	*.005
	10 سنوات فأكثر	3.82			-

\* دالة إحصائياً عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يبين الجدول وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على مجال المعرفة الوجدانية تعزى لأثر متغير سنوات الخدمة، حيث كانت الفروق بين أفراد سنوات الخدمة (اقل من 5 سنوات) من جهة وأفراد سنوات الخدمة (أكثر من 10 سنوات) من جهة أخرى، وكانت الفروق لصالح أفراد سنوات الخدمة (أكثر من 10 سنوات) بمتوسط حسابي أعلى مقارنة بـ (اقل من 5 سنوات). ووجود فروق دالة إحصائياً بين أفراد سنوات الخدمة (5-10 سنوات) من جهة وأفراد سنوات الخدمة (أكثر من 10 سنوات) من جهة أخرى، وكانت الفروق لصالح أفراد سنوات الخدمة (أكثر من 10 سنوات) بمتوسط حسابي أعلى مقارنة بـ (5-10 سنوات).

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس الذي نصَّ على: "هل توجد فروق بين متوسطات استجابة المعلمات بمستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال تُعزى لمتغيرات التخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة؟"

للإجابة عن السؤال الخامس، تمَّ حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لاستجابة المعلمات لمستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان وفقاً للمتغيرات المؤهل العلمي والتخصص، وسنوات الخدمة، ولبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار (T-test) للعينات المستقلة لمتغيري التخصص والمؤهل العلمي، وتحليل التباين الأحادي والمعروف باسم (One Way ANOVA) لمتغير سنوات الخدمة، وذلك كما هو مُبيَّن في الجداول (23، 24، 25، 26).

أولاً: المؤهل العلمي

### جدول (23)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "t" لأثر المؤهل العلمي لمستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال

الرقم	مجالات الاستبانة	المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	درجات الحرية	مستوى الدلالة
1	علاقة المديرية بالعاملين	بكالوريوس	247	3.85	.69	.654	343	0.514
		دراسات عليا	98	3.79	.81			
2	العلاقة بين العاملين أنفسهم	بكالوريوس	247	3.79	.82	2.377	343	0.018
		دراسات عليا	98	3.54	.99			
	المقياس ككل	بكالوريوس	247	3.83	.71	1.413	343	0.159
		دراسات عليا	98	3.70	.85			

يبين الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائية على المقياس ككل لأداة الدراسة تُعزى لاختلاف

متغير المؤهل العلمي، إذ بلغت القيمة الإحصائية لاختبار (t) على المقياس الكلي (1.413)

بمستوى الدلالة (0.159)، وتعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائية، وعدم وجود فروق دالة

إحصائياً على المجال علاقة المديرية بالعاملين لمستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال تعزى لاختلاف متغير المؤهل العلمي، إذ بلغت القيمة الإحصائية لاختبار (t) على المجال (0.654) بمستوى الدلالة (0.514)، وتعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائياً. ويبين الجدول وجود فروق دالة إحصائياً على المجال العلاقة بين العاملين أنفسهم لمستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال تعزى لاختلاف متغير المؤهل العلمي، إذ بلغت القيمة الإحصائية لاختبار (t) على المجال (2.377) بمستوى الدلالة (0.018)، وتعتبر هذه القيمة دالة إحصائياً، حيث جاءت الفروق لصالح المؤهل العلمي بكالوريوس بمتوسط حسابي أعلى مقارنة بالدراسات العليا.

ثانياً: التخصص

#### جدول (24)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار "t" لأثر التخصص على مستوى ممارسة العلاقات الإنسانية

الرقم	مجالات الاستبانة	التخصص	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t"	درجات الحرية	مستوى الدلالة
1	علاقة المديرية بالعاملين	تربوي	219	3.84	0.71	.184	343	0.855
		آداب	126	3.83	0.76			
2	العلاقة بين العاملين أنفسهم	تربوي	219	3.69	0.86	.842	343	0.401
		آداب	126	3.77	0.92			
	المقياس ككل	تربوي	219	3.79	0.73	.249	343	0.804
		آداب	126	3.81	0.79			

يبين الجدول (24) عدم وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة الإحصائية

( $\geq 0.05$ ) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على كل من مجال علاقة المديرية بالعاملين

ومجال العلاقة بين العاملين أنفسهم تُعزى لاختلاف متغير التخصص، إذ بلغت القيمة الإحصائية

لاختبار (t) على المجالات (0.184) (0.842) بمستوى الدلالة (0.855) (0.401) على

التوالي، وتعتبر هذه القيم غير دالة إحصائياً عند  $(\alpha 0.05) \geq$ . وبلغت القيمة الإحصائية لاختبار (t) على المقياس الكلي (0.249) بمستوى الدلالة (0.804)، وتعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائياً.

### ثالثاً: سنوات الخدمة

#### جدول (25)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر سنوات الخدمة لمستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	سنوات الخدمة	المجالات
.77	3.79	48	أقل من 5 سنوات	علاقة المديرية بالعاملين
.86	3.72	118	5 إلى أقل 10 سنوات	
.61	3.92	179	10 سنوات فأكثر	
.73	3.83	345	الكلي	
1.05	3.77	48	أقل من 5 سنوات	العلاقة بين العاملين أنفسهم
1.00	3.62	118	5 إلى أقل 10 سنوات	
.73	3.76	179	10 سنوات فأكثر	
.88	3.71	345	الكلي	
.85	3.78	48	أقل من 5 سنوات	المقياس ككل
.88	3.68	118	5 إلى أقل 10 سنوات	
.62	3.86	179	10 سنوات فأكثر	
.75	3.79	345	الكلي	

يظهر الجدول (24) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لمستوى ممارسة

العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال تبعاً لمتغير سنوات الخدمة على كل المجالات وعلى المقياس ككل.

ولبيان الفروق الإحصائية بين المتوسطات الحسابية تم استخدام اختبار تحليل التباين

الأحادي المعروف باسم (One Way ANOVA)، وذلك للتعرف على مدى وجود فروق ذات

دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال، والجدول (26) يوضح نتائج ذلك.

### جدول (26)

تحليل التباين الأحادي لأثر سنوات الخدمة على الاستجابات لمستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	مستوى الدلالة
علاقة المديرية بالعاملين	بين المجموعات	2.955	2	1.478	2.770	0.064
	داخل المجموعات	182.422	342	.533		
	المجموع	185.377	344			
العلاقة بين العاملين أنفسهم	بين المجموعات	1.690	2	.845	1.081	0.340
	داخل المجموعات	267.322	342	.782		
	المجموع	269.012	344			
الأداء ككل	بين المجموعات	2.315	2	1.157	2.016	0.135
	داخل المجموعات	196.353	342	.574		
	المجموع	198.667	344			

يبين الجدول السابق عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة على كل من مجال علاقة المديرية بالعاملين ومجال العلاقة بين العاملين أنفسهم لمستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال تُعزى لاختلاف متغير سنوات الخدمة، إذ بلغت القيمة الإحصائية لاختبار (F) على المجالات (2.770) (1.081) بمستوى الدلالة (0.064) (0.340) على التوالي، وتعتبر هذه القيم غير دالة إحصائية عند  $(\alpha \geq 0.05)$ ، وبلغت القيمة الإحصائية لاختبار (F) على المقياس الكلي (2.016) بمستوى الدلالة (0.135)، وتعتبر هذه القيمة غير دالة إحصائية.

## الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل عرضاً لمناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء ما تم طرحه من أسئلة موضوعية، وفيما يلي عرضاً لمناقشة هذه النتائج، بالإضافة إلى التوصيات التي انبثقت عن النتائج، وفيما يلي توضيح لذلك:

**مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الأول الذي نص على "ما مستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات؟"**

أظهرت النتائج في الجدول (8) أن مستوى الذكاء العاطفي لمديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات جميعها في مستوى مرتفع، ما عدا مجال التواصل الاجتماعي جاء في مستوى متوسط، حيث جاء في الرتبة الأولى مجال "إدارة الانفعالات" بمستوى مرتفع، يعقبه مجال "تنظيم الانفعالات" جاء في الرتبة الثانية بمستوى مرتفع أيضاً.

وعند الرجوع إلى أبعاد الاستبانة التفصيلية، يلاحظ في الجدول (8) أن مستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان لمجال "إدارة الانفعالات" كان مرتفعاً، تُعزى هذه النتيجة إلى أن المديرية عليها مهمة إيجاد جو من الإيجابية في الروضة والابتعاد عن التوتر والصراعات وهذا يدل على أنه المديرية مميزة في علاقاتها العاطفية مع الآخرين. وتُعزى هذه النتائج أيضاً لأن الترشيح لإدارة رياض الأطفال يتم بناءً على اختبارات ومقابلات تركز على السلوك والمهارات والمقدرات ومنها الذكاء العاطفي. حيث أصبحت رياض الأطفال مرحلة إلزامية من مراحل التعليم الحساسة فطبيعة عمل المديرية في رياض الأطفال

تقتضي التعامل مع مواقف تحتاج لمستوى مرتفع من الذكاء العاطفي مما يزيد من خبرتها وتمرسها.

وجاءت في الرتبة الأخيرة فقرة (5) والتي تنص على "تواجه مشاعر الآخرين السلبية عند اتخاذ القرار" وتُعزى هذه النتيجة إلى أن الثبات العاطفي للمديرة تجعلها تواجه المشكلات بحكمه و تعقل، و كلما زادت درجة تحكمها في عواطفها في مواقف الغضب كلما توفر مناخ مدرسي يسوده التعاطف ويخلو من التوتر والقلق، والثبات العاطفي للمديرة يساعدها على مواجهة المواقف المفاجئة باتزان، ولأهمية الثبات العاطفي تقوم وزارة التربية والتعليم بعقد دورات لتدريب المديرين على موضوعات منها إدارة الأزمات والثبات العاطفي في المواقف الصعبة.

واتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتيجة دراسة الحراشة (2013) والتي توصلت إلى أن الذكاء العاطفي كان مرتفع لمديري قسبة المفروق. بينما اختلفت مع نتيجة دراسة العمرات (2010) والتي أظهرت أن الذكاء العاطفي لمديري المدارس جاء بدرجة متوسطة.

**مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: "ما مستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال في العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات؟"**

أشارت نتائج الدراسة الموضحة في الجدول (14) أن مستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال من وجهة نظر المعلمات كان مرتفعاً، و جاءت مجالات الأداة جميعها مرتفعة، وجاء في الرتبة الأولى مجال "علاقة المديرة بالعاملين" بمستوى مرتفع، وفي الرتبة الثانية مجال "العلاقة بين العاملين أنفسهم" بمستوى مرتفع وعند الرجوع إلى أبعاد الاستبانة التفصيلية، يلاحظ أن مستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال جاء مرتفعاً، حيث كانت الفقرة (7) في الرتبة الأولى، والتي تنص على "تتابع تنفيذ القرارات على

أرض الواقع" ويُعزى ذلك إلى أن القائد يعي جيدًا أن متابعة القرارات على أرض الواقع وبين العاملين يهدف إلى تقريب وجهات النظر، والعمل على تفهم الأسباب المؤدية لبعض الأخطاء التي يقع بها العاملون أثناء عملهم، فالنفس البشرية تميل وتتق بالأشخاص الذين يبنون جسورًا من التواصل المستمر، فكلما كان هدف المديرية الاستماع لتبريرات العاملين في جو يسوده الألفة والمحبة والعلاقات الإنسانية و الابتعاد قدر الإمكان عن تصيد الأخطاء كلما عاد ذلك على تحقيق الأهداف المنشودة على أكمل وجه. وتعزو الباحثة أيضًا أسباب هذه النتيجة إلى أن المديرية تعمل على متابعة القرارات على أرض الواقع من أجل الحصول على نتائج أعمال أفضل ليكونوا بصورة أفضل أمام أولياء الأمور وأرباب العمل، وبسبب المنافسة القائمة بين رياض الأطفال في القطاع الخاص خاصة. وجاءت في المرتبة السابعة والأخيرة الفقرة (16) والتي جاءت بمستوى متوسط، والتي تنص على "تراعي الحياد عند التعامل مع العاملين" وتُعزى هذه النتيجة إلى الجو العام الذي يسود المؤسسات التربوية، والقدرة على العمل كفريق واحد، وقدرة الفريق على التكاتف، وشعور المعلمات أنهن سواسية، والسعي الحثيث نحو تحقيق أهداف المؤسسة التربوية، فإذا وجدت المعلمات الجو الإنساني المناسب وتمت معاملتهن بعدالة، معاملة تليق بكرامتهن، كَوْن ذلك لديهن الحب والتقدير لبعضهن البعض، وهكذا تكون العلاقات الإنسانية الطيبة حافزًا إيجابيًا في عمل المؤسسات التربوية، حيث يعتبر العدل في المعاملة قيمة عليا وهي الأساس الذي تقوم عليه علاقة المديرات مع المعلمات فيما بينهن من خلال الاحترام المتبادل. كما وتعزو الباحثة هذه النتيجة المتوسطة إلى عدم موضوعية الاستجابة عند أفراد العينة، فقد يشعرون بالخوف من اطلاع المديرات على اجاباتهم خوفًا على التقييمات والترقيات السنوية، وخوفًا من عدم تجديد العقود للعام الدراسي الجديد.

واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسات الحارثي (2012) والعتيبي والزائدة (2014) ودرادكة (2019) والتي جاءت بمستوى مرتفع، واختلفت هذه النتيجة مع دراسة قطيش والمساعد (2017) والزيون والزيون وسليمان (2010) والتي كانت مستوى العلاقات الإنسانية فيها متوسطة.

**مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: هل يوجد علاقة ارتباطية بين متوسطات استجابة المعلمات لمستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال وعلاقته بمستوى ممارستهن للعلاقات الإنسانية؟**

تشير النتائج الموضحة في الجدول (17) إلى وجود علاقة إيجابية و ذات دلالة إحصائية بين مستوى ممارسة الذكاء العاطفي و مستوى العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال وكان معامل الارتباط ( 0.808 ) وبمستوى الدلالة ( 0.000 ) ويستدل من هذه النتيجة أن مستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان تتأثر بمستوى العلاقات الإنسانية، بمعنى وجود علاقة ارتباطية بين المتغيرين (الذكاء العاطفي والعلاقات الإنسانية) وقد تُعزى هذه النتيجة إلى أن مستوى ممارسة مديرات رياض الأطفال لمهارات الذكاء العاطفي في رياضهم تؤثر في مستوى العلاقات الإنسانية. لأن الذكاء العاطفي لمديرات رياض الأطفال هو مشاعر وانفعالات ومقدرة على التكيف، وبه يستطعن السيطرة على الضغوط التي تواجههن ويمارسن حياتهن العملية بطريقة سليمة تزيد مستوى العلاقات الإنسانية.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع الذي نصّ على: "هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ )، بين متوسطات استجابة المعلمات لمستوى ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان تُعزى إلى متغيرات التخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة؟"

من خلال الرجوع إلى نتائج الجدول (18) نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، قد يُعزى ذلك إلى التطور العلمي، وتطور الاتصالات مما يسهل تبادل الخبرات التربوية، والدورات التي يتلقاها المديرات بجميع مؤهلاتهن، علمًا أن الأغلبية العظمى من معلمات القطاع الخاص حاصلات على درجة البكالوريوس مما يقلص من أثر المؤهل العلمي.

ومن خلال الرجوع للجدول (18) تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال تُعزى لمتغير التخصص، في كافة المجالات إلا مجال (التعاطف) تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة، كما وجاءت الفروق لصالح التخصصات التربوية بمتوسط حسابي أعلى من التخصصات الأدبية، وقد يُعزى ذلك إلى أن الذكاء العاطفي قدرات شخصية لا دخل له بالتخصص.

وتوضح نتائج الجدول (20) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المتوسطات الحسابية لدرجة ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال تُعزى لمتغير سنوات الخدمة، ولتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات الحسابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) تم إجراء تحليل التباين الأحادي وتبين عدم وجود فروق ذات دلالة لكافة المجالات إلا مجال ( المعرفة الوجدانية)، وقد يُعزى ذلك إلى أن امتلاك الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال أو عدمه قد يعود للخبرة والتمرس في العمل لأن هذه المهارات تتطور بالتدريب

والممارسة، وقد تختلف المديرات في برامج التدريب والتأهيل في صفاتهن الشخصية باختلاف مدة سنوات خدمتهن.

واتفقت هذه الدراسة مع دراسة العناني (2014) ودراسة غيث والحلح (2014) لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير المؤهل العلمي.

واختلفت مع دراسة حراشنة (2013) ودراسة جديد وحناد وجراد (2019) لوجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير سنوات الخدمة.

مناقشة النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس الذي نصَّ على: "هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين متوسطات استجابة المعلمات بمستوى ممارسة العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال تُعزى لمتغيرات التخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة؟"

تبين نتائج الجدول (23) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال في مجال (علاقة المديرية بالعاملين) تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مجال (علاقة العاملين أنفسهم) تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث جاءت الفروق لصالح المؤهل العلمي البكالوريوس بمتوسط حسابي أعلى مقارنة بالدراسات العليا، وقد يُعزى ذلك بأن أغلبية معلمات رياض الأطفال من حملة درجة البكالوريوس بسبب ارتفاع أسعار ساعات الدراسة العليا.

ومن خلال الجدول (24) تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى التخصص، ذلك أن أفراد عينة الدراسة اتفقوا على وصف مستوى العلاقات الإنسانية لدى المديرات بغض النظر عن التخصص الذي تحمله المديرية، ومن الممكن أن تكون هناك بعض المتغيرات التي

إذا ما تمت دراستها قد تحدث تأثيرًا في الاستجابات مثل الحالة الاجتماعية، والسن وغيرها من المتغيرات التي قد توصف بأنها متغيرات مؤثرة.

أما الجدول (25) فبين وجود فروق ظاهرية تُعزى لمتغير سنوات الخدمة، لتحديد فيما إذا كانت الفروق بين المتوسطات الحسابية ذات دلالة إحصائية وبعد تطبيق تحليل التباين الأحادي تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لكافة المحاور بذلك فإن المديرات على اختلاف سنوات الخدمة لم يختلفن في وصف العلاقات الإنسانية التي تمارسها مديراتهن، وذلك أن هذا المتغير وهو سنوات الخدمة لم يحدث فرقًا، أو اختلافًا في استجابات أفراد العينة.

واتفقت هذه الدراسة مع كل من دراسة الزبون والزبون وسليمان (2010) ودراسة حلاوة (2012) ودراسة الحارثي (2012) ودراسة الفليت (2012) التي تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى لمتغير سنوات الخدمة، واختلفت مع دراسة القطيش والمساعد (2017) ودراسة دراكة (2019).

## توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي تم التوصل لها توصي الباحثة بما يلي:

- توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال في عمان كان مرتفع لذا وجب تضمين مهاراته في البرامج التعليمية والمساقات الجامعية لما لها من أهمية في شخصية الفرد وكذلك في تحصيله وتفوقه.
- إجراء دراسات أخرى ترتبط بالذكاء العاطفي بمتغيرات أخرى مثل إدارة التغيير، صنع القرار الأخلاقي، البراعة التنظيمية.
- إجراء دراسات أخرى تربط العلاقات الإنسانية بمتغيرات أخرى مثل الإبداع الإداري، المناخ التنظيمي، القيادة التحويلية.
- تطبيق هذه دراسات على مجتمعات أخرى كالجامعات.

## قائمة المراجع

### المراجع العربية

أبو الريش، ريم محمد (2016). واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقته بجودة الأداء. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

أبو السرحان، صفاء علي (2019). درجة ممارسة معلمي المدارس الأساسية لمهارات العلاقات الإنسانية وأساليب تنميتها في محافظة الزرقاء من وجهة نظرهم. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة آل البيت، المفرق، الأردن.

أبو القمبز، غادة مروان (2016). درجة ممارسة مديرات المؤسسات غير الحكومية في غزة للعلاقات الإنسانية في ضوء المعايير الإسلامية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية. غزة. فلسطين.

أبو جزر، فداء محمد (2018). درجة ممارسة مديرات رياض الأطفال بمحافظات غزة للعلاقات الإنسانية وعلاقتها بالروح المعنوية للمربيات. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

أبو سليم، شذا سليم (2006). إدارة العلاقات العامة لأهدافها في الكليات التقنية بمحافظات غزة من وجهة نظر العاملين. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

أبو عجوة، سعيد مساعد (2015). العلاقات الشخصية في المجتمع في ضوء أخلاقيات المهنة لدى الأخصائيين الاجتماعيين بقطاع غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

أبو عفش، إيناس (2011). أثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على اتخاذ القرار وحل المشكلات. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

آل سليمان، حسين محمد (2016). دور الإدارة المدرسية في تنمية العلاقات الإنسانية لدى المعلمين. مجلة كلية التربية، 168(3)، 381-414.

البشراوي، شاکر والعظيمي، علي (2019). (الذكاء العاطفي لدى طلبة مدارس المتميزين وطلبة المدارس العاديين في بغداد) المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، 3. (8). 1-24.

بظاظو، عزمي محمد(2010). أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

جاسم، غدير عبد الله حسين (2012). مستوى الذكاء الاجتماعي لمديرات المدارس في الكويت وأثره على الضغوط التنظيمية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط. عمان. الأردن.

جديد، لبنى وجناد، روعة وجراد، ريم (2019). (مستوى العاطفي وعلاقته باستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى معلمي الحلقة الأولى في التعليم الأساسي-دراسة ميدانية في مدينة اللاذقية) مجلة جامعة تشرين، 41. (0). 136-156.

جرار، ناديا عوني (2006). مستوى الذكاءات المتعددة لمديري المدارس الثانوية في الأردن وعلاقته بدرجة ممارستهم لأساليب الإدارة المدرسية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

الحارثي، وصل الله حامد (2012). مستويات العلاقات الإنسانية السائدة في المدارس الثانوية كما يتصورها المديرون والمعلمون بمحافظة الطائف. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أم القرى، مكة المكرمة، السعودية.

الحراحشة، محمد (2013). (درجة الذكاء الانفعالي لدى مديري مدارس مديرية التربية والتعليم للواء قصبه محافظة المفرق في الأردن) المجلة المنارة، 19 (3)، 53-75.

الحدان، نسيم رفيفان (2017). درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم في العاصمة عمان. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط. عمان. الأردن.

حسين، سلامة عبد العظيم وحسين، طه عبد العظيم، (2006). الذكاء الوجداني للقيادة التربوية، ط1، عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.

حلاوة، باسمة (2012). العلاقات الإنسانية بين المديرين والمدرسين كما يراها مدرسو التعليم الثانوي. مجلة دمشق للعلوم التربوية والنفسية، 2628(4)، 249-277.

حمامي، عبد الرزاق وقوارح، محمد (2106). مدى فاعلية العلاقات الإنسانية والمهنية في نجاح الإدارة المدرسية. مجلة العلوم النفسية والتربوية، 2(2) 109-122.

خليل، غفراء إبراهيم (2009). (الذكاء العاطفي وعلاقته بالتفاؤل-التشاؤم لدى عينة من طلبة كليتي التربية والعلوم للبنات). مجلة البحوث التربوية والنفسية، (1) 28-60.

درادكة، مصطفى محمود صالح (2019). درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في محافظة إربد لمبادئ العلاقات الإنسانية وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر المعلمين. (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

رمضان، حسن نبيل (2010). درجة الذكاء الانفعالي لدى معلمي مدارس وكالة الغوث الدولية وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في محافظة نابلس. مجلة جامعة القدس المفتوحة للدراسات والأبحاث، 19، 45-75.

الزبون، سليم والزبون، محمد وموسى، سليمان. (2010). درجة استخدام مديري المدارس الثانوية في محافظة جرش لأسلوب العلاقات الإنسانية من وجهة نظر معلمهم. مجلة جامعة دمشق، 3 (26)، 657-658.

سالم، مرفت عبد الرحيم (2013). استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وعلاقتها بمستوى الذكاء العاطفي لدى رؤساء الأقسام الأكاديمية في الجامعات الفلسطينية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

السواح، منصور بن عبد الله (2009). السلوك الإنساني للمنظمات. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.

الشايح، على ومطيري، عواطف (2019). الذكاء العاطفي وعلاقته بالقيادة الخادمة لدى قائدات المدارس في محافظة المذنب من وجهة نظر المعلمات. *المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية* 5، (2)، 177-190.

الشرفات، عبد الله علي (2009). أهمية ممارسة العلاقات الإنسانية مع المعلمين عند مدبري مدارس لواء البادية الشمالية. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

الشدان، كمال والسلطي، محمد (2017). (درجة ممارسة مدبري المدارس الحكومية بمحافظة غزة للعلاقات الإنسانية وعلاقتها بالعدالة التنظيمية) *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*، 25. (2). 15-40.

صالح، الخامسة العيد (2015). (الذكاء العاطفي وعلاقته بالنجاح الأكاديمي عند طالبات اللغة العربية في جامعة حائل) *المجلة التربوية الدولية*، 4(0) 147-161.

الصيرفي، محمد (2006). السلوك الإداري "العلاقات الإنسانية"، الإسكندرية: دار الوفاء لعنانيا الطباعة والنشر.

عاشور، مي (2012). سمات الشخصية لدى مهنة الشرطة وعلاقتها بالذكاء العاطفي وبعض المتغيرات. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

العنبي، سعد بن مرزوق (2016). الذكاء العاطفي وعلاقته بسلوكيات القيادة التحويلية لدى المديرين في الأجهزة الحكومية في مدينة الرياض. تاريخ الاطلاع: 2019/12/26، موقع الرابط <http://fac.ksu.edu.sa/salotaiby/publication/160968>

العنبي، غازي (2017). (درجة ممارسة مدبري المدارس المتوسطة الحكومية للعلاقات الإنسانية من وجهة نظر معلمي المرحلة) *مجلة كلية التربية*، 33. (6). 420-444.

عرعرابي، غدير عطا (2015). علاقة المناخ التنظيمي السائد في المدارس الثانوية في عمان بمستوى العلاقات الإنسانية بين المعلمين ومدبري المدارس. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

العمرات، محمد السالم (2104). (مستوى الذكاء الانفعالي وعلاقته بفاعلية القائد لدى مديري المدارس في الأردن) *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، 10. (2). 177-190.

العناني، حنان عبد الحميد (2014). (الذكاء العاطفي وعلاقته بالنمط القيادي لدى معلمي رياض الأطفال والمدارس الأساسية في منطقة أحوار الوسطى) *المجلة التربوية*، 28. (0). 555-600.

غيث، سعاد منصور ولمى محمد علي الحلق (2014): مستوى الذكاء العاطفي لدى طلبة الجامعة الهاشمية في ضوء متغيرات التخصص العلمي والنوع الاجتماعي والتحصيل الأكاديمي، *مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات التربوية والنفسية*، 2. (7).

الفاقي، عبد المؤمن فرج (1994). *الإدارة المدرسية المعاصرة*، بنغازي: جامعة قاربيوس.

الفليت، آلاء (2012). *درجة ممارسة الإدارة المدرسية للعلاقات الإنسانية من وجهة نظر معلمي المرحلة الثانوية في محافظات غزة وسبل تفعيلها*، (رسالة ماجستير غير منشورة) الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الفياض، الهام (2017). *درجة الذكاء العاطفي وعلاقته بأنماط التنشئة الاسرية لدى الطلبة الموهوبين في المرحلة الأساسية العليا*، (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

القطيش، حسين مشوح محمد، والمساعد، أحمد عطا محمد (2017). (درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في محافظة إربد لمبادئ العلاقات الإنسانية وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر المعلمين) *مجلة إربد للبحوث والدراسات*، 19، (1)، 69-96.

كايد، رakan (2008). *درجة الذكاء الاجتماعي لدى مديري المدارس الثانوية العامة في الأردن علاقته بالانضباط المدرسي لدى الطلبة وتفاعل المدرسة مع المجتمع المحلي*، (أطروحة دكتوراه غير منشورة) جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

الكردي، عايشه أحمد (2016). *الذكاء العقلائي والعاطفي كمدخل لتعزيز الميزة التنافسية في الكليات التقنية في قطاع غزة*. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

لافي، سميرة عبد الفتاح (2015). مستوى الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان وعلاقتها بمستوى العلاقات الإنسانية السائدة في مدارسهم من وجهة نظر المعلمين. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

اللوزي، خديجة (2012). مستوى الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية وأثرها على الولاء التنظيمي للمعلمين في محافظة العاصمة عمان. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

المشهداني، عباس نوري (2017). درجة ممارسة مديري المدارس المتوسطة الحكومية في محافظة بغداد للعلاقات الإنسانية وعلاقتها بالروح المعنوية لمدرسي التربية الإسلامية من وجهة نظرهم. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

مصطفى، يوسف (2007). الإدارة التربوية مداخل جديدة لعالم جديد، الفيوم: دار الفكر العربي، مصر.

ملحم، هبة محمد (2017). الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظة العاصمة عمان وعلاقته بمستوى ممارستهم لعملية صنع القرار الأخلاقي من وجهة نظر المعلمين. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

موسى، سوزان (2017). دور برنامج القيادة من أجل المستقبل في رفع كفايات الذكاء العاطفي لدى مديري مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة وسبل تطويره. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

موسى، سيد عبد الحميد (1986). العلاقات الإنسانية، القاهرة: مكتبة وهبة، مصر.

نعيمة، مليك (2016). الذكاء العاطفي وتأثيره على كفاءة وفعالية المنظمة (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة زيان عاشور، الحلفة، الجزائر.

## المراجع الأجنبية

- Bar-On, R., & Parker, J. (2000). **"The Emotional Quotient Inventory" Youth version (EQ-i) YV: Technical Manual Toronto, Canada.**
- Blas,j.,&Blas,.(2003).**The handbook of Emotion Intelligence. San Francisco: Jossey-Bass.**
- Byrd, Margaret Ruth.(2002). Human Relations Skills of Principals Urban Schools with Low Teacher Turnover Rates, Houston State University. U.S.A Clark, B. & Merrill.
- Henry,E. & Hope,W. (2014). **Principals' emotional iIntelligence and its impact on adequate yearly progress. Journal of Educational Leadership in Action, 209(2164), 144-200.**
- Kulsreshthha, A.,Patel, j., & Singh, H. (2012). **A study of the Effect of Human Relations in School Organization.** Kameshwar College, Ahmedabad. Ebisco 1659743.
- Roby, D. (2008). Tea Noe,J. (2012). **The Relationship between Principal's Emotional Intelligenc Quotient, School Culture and Student Achievement. Liberty University, unpublished doctoral dissertation.** College, Ahmedabad. Ebisco 1659743.

## الملحقات

ملحق (1)  
أداة الاستبانة بصورتها الأولية

حضرة الدكتور/ة.....المحكم

المحترم/ة.

جامعة الشرق الأوسط

كلية العلوم التربوية

قسم الإدارة والمناهج

تحية طيبة وبعد....

تقوم الباحثة بدراسة عنوانها الذكاء العاطفي وعلاقته بمستوى العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإدارة والقيادة التربوية، وتحقيقاً لهدف الدراسة تم تطوير استبانة تقيس درجة ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال والاستبانة الثانية تقيس مستوى العلاقات الإنسانية، وصممت الاستبانة وفق مقياس ليكرت الخماسي على النحو التالي: (مرتفعة جداً، مرتفعة، متوسطة، منخفضة، منخفضة جداً).

ونظراً لما عرف عنكم من خبرات وقدرات عالية في مجال البحث العلمي، ولأهمية رأيكم السديد في تحقيق أهداف هذه الدراسة، نرجو التكرم بتحكيم هذه الاستبانة، وابداء رأيكم عن عبارتها من حيث انتمائها للمحور، أو عدم انتمائها، وضوح الفقرات، ومدى مناسبة الصياغة اللغوية للعبارات .

وتفضلوا بفائق الشكر والاحترام

الباحثة

غادة صالح حسين

أولاً: المعلومات الديموغرافية لعينة الدراسة

- المؤهل العلمي: بكالوريوس فأقل ( )
- الدراسات العليا ( )
- التخصص: تربوي ( )
- آداب ( )
- عدد سنوات الخدمة: أقل من 5 سنوات ( ) 5سنوات-أقل من 10 سنوات ( )
- ( ) سنوات فأكثر 10

## أولاً: استبانة الذكاء العاطفي

الترتيب	الفقرات	الانتماء للمجال		وضوح الفقرة		الدقة اللغوية		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	
<b>المجال الأول: إدارة الانفعالات</b>								
1	تسيطر المديرية على مشاعرها عند اتخاذ القرارات.							
2	يبقى لدى المديرية الأمل والتفاؤل عند الهزيمة.							
3	تستطيع المديرية التحكم في مشاعرها وتصرفاتها.							
4	مشاعر المديرية الصادقة تساعد العاملين على النجاح.							
5	لدى المديرية المقدرة على التحكم في مشاعرها عند مواجهة أي مخاطر.							
6	تستطيع المديرية التحكم في تفكيرها السلبي.							
7	لدى المديرية المقدرة على استثمار أوقات المرح والفكاهة بإيجابية.							
8	تستطيع المديرية السيطرة على مشاعرها بعد أي أمر مزعج.							
9	تجد المديرية صعوبة في مواجهة مشاعر القلق.							
10	تتمتع المديرية بالهدوء تحت أي ضغوط يتعرض لها.							
11	تفقد المديرية الإحساس بالوقت عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي.							
12	تستطيع المديرية التحول من مشاعرها السلبية إلى الإيجابية بسهولة.							
<b>المجال الثاني: التعاطف</b>								
13	تعتبر المديرية حساسا لاحتياجات العاملين العاطفية.							

					14 لدى المديرية المقدرة على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم.
					15 تتفاعل المديرية مع مشكلات العاملين بإيجابية.
					16 تشعر المديرية بالانفعالات والمشاعر التي لا يفصح عنها العاملين.
					17 تستطيع المديرية فهم مشاعر العاملين بسهولة.

المجال الثاني: التعاطف					
					18 لدى المدير المقدرة على قراءة مشاعر الناس من تعبيرات وجوههم.
					19 يتفاعل المدير مع مشكلات العاملين بإيجابية.
					20 يشعر المدير بالانفعالات والمشاعر التي لا يفصح عنها العاملين.
					21 يستطيع المدير فهم مشاعر العاملين بسهولة.
المجال الثالث: تنظيم الانفعالات					
					22 تستطيع المديرية تحية عواطفه جانباً عندما يقوم بإنجاز أعماله.
					23 تستطيع المديرية إنجاز الأعمال المهمة بكل جدارة.
					24 لدى المديرية الصبر حتى لو لم يحقق نتائج سريعة.
					25 لا تشعر المديرية بالإجهاد حتى في وجود الضغوط.
					26 تستمتع المديرية بما يقوم به من عمل حتى وإن كان مملاً.
					27 تستطيع المديرية إنجاز المهام بنشاط وتركيز عالٍ.
					28 تستطيع المديرية تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط.
المجال الرابع: المعرفة الوجدانية					
					29 تستخدم المديرية الانفعالات الإيجابية والسلبية في حياته.
					30 تستطيع المديرية مواجهة مشاعره السلبية عند اتخاذ قرار يخصه.
					31 تستطيع المديرية إدراك مشاعره الصادقة.
					32 تتحمل المديرية نتائج مشاعرها بكل رضا.

المجال الخامس: التواصل الاجتماعي					
					33 لا يتضايق المدير من كثرة الأسئلة.
					34 لدى المدير القدرة على التعامل مع دواعي الغضب بإيجابية.
					35 المدير على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصدر من العاملين.
					36 يرى الناس المدير فعالاً تجاه أحاسيسهم.
					37 تمتلك المدير تأثيراً قوياً على الآخرين في تحديد أهدافهم.
					38 تعتبر المدير نفسها موضع ثقة الآخرين.

## القسم الثاني: العلاقات الإنسانية

الرقم	الفقرة	الانتماء للمجال		وضوح الفقرة		الصياغة اللغوية		التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	واضحة	غير واضحة	مناسبة	غير مناسبة	
<b>المجال الأول: علاقة المدير بالمعلمين</b>								
1	تحترم المديرية آراء العاملين في المدرسة							
2	تتجنب المديرية استخدام أسلوب العقاب في معاملتها العاملين							
3	تحافظ المديرية دائماً على الأسرار الشخصية للمعلمين							
4	تشارك المديرية العاملين أفراحهم وأتراحهم							
5	يتحلى المديرية بالصبر عند التعامل مع العاملين							
6	تسعى المديرية دائماً لمساعدة المعلمين حتى لو اضطرت للخروج عن الخطة المرسومة							
<b>المجال الثاني: علاقة بين المعلمين أنفسهم</b>								
7	يشعر العاملين بالارتياح تجاه المديرية							
8	تراعي المديرية الظروف الخاصة العاملين							
9	تفضل المديرية العمل بشكل مجموعات (فريق)							
10	تنتقد المديرية المعلمين أمام الطلاب							
11	تراعي المديرية الحياد عند التعامل مع العاملين							
12	ترزع المديرية المحبة بين العاملين							
<b>المجال الثاني: المشاركة في صنع القرار</b>								

					13	تشارك المديرية المعلمين في عملية صنع القرار
					14	تستمع المديرية لأراء العاملين عند حدوث مشكلة
					15	تهتم المديرية بمتابعة تنفيذ القرارات على أرض الواقع
					16	تعمل المديرية على تذليل الصعوبات التي تواجه العاملين في المدرسة
					17	يشعر العاملین بالأمان حيث يتحدثون إليه
					18	القرارات المنفذة تكون حسب رأي الأغلبية
مجال الرابع: التحفيز						
					19	توفر المديرية جو من الثقة لدى العاملين
					20	ينمي الرقابة الداخلية لدى المعلمين
					21	تبتعد المديرية عن التسلط في تعاملها مع العاملين
					22	تعزز المديرية الأفكار الإبداعية لدى العاملين
					23	تعزز المديرية الأفكار الإبداعية لدى العاملين
					24	تستخدم المديرية نظام الحوافز والمكافآت

ملحق (2)  
أسماء المحكمين

الرقم	الاسم	الرتب	التخصص	الجامعة
1	أ.د أحمد أبو كريم	أستاذ	الإدارة التربوية	جامعة الشرق الأوسط
2	أ.د. أحمد القرارة	أستاذ	المناهج وطرق التدريس	جامعة الطفيلة التقنية
3	أ.د. إلهام الشلبي	أستاذ	المناهج وطرق التدريس	جامعة الشرق الأوسط
4	أ.د عاطف مقابلة	أستاذ	الإدارة التربوية	جامعة الشرق الأوسط
5	أ.د عمر الخرابشة	أستاذ	الإدارة التربوية	جامعة البلقاء التطبيقية
5	أ.د محمد الرفوع	أستاذ	مناهج وطرق تدريس	جامعة الطفيلة التقنية
6	د. عثمان منصور	أستاذ مشارك	المناهج وطرق التدريس	جامعة الشرق الأوسط
7	د. فوار شحادة	أستاذ مشارك	المناهج وطرق التدريس	جامعة الشرق الأوسط
8	د. أسامة حسونة	أستاذ مساعد	الإدارة التربوية	جامعة الشرق الأوسط
9	د. نسرین العساف	----	الفلسفة في أصول التربية	وزارة التربية والتعليم

## ملحق (3)

أختي المعلمة.....المحترمة

...تحية طيبة وبعد

تقوم الباحثة بإجراء دراسة عنونها الذكاء العاطفي وعلاقته بمستوى العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المعلمات. وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص الإدارة والقيادة التربوية، من جامعة الشرق الأوسط، وتحقيقاً لهدف الدراسة تم تطوير استبانة تقيس درجة ممارسة الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال والاستبانة الثانية تقيس مستوى العلاقات الإنسانية.

أملاً أن تمنحوني من وقتكم الثمين جزءاً للإجابة على فقرات أداة الدراسة، حيثُ أن الدراسة ونتائجها تعتمد في المقام الأول على المعلومات المقدمة من قبلكم، علماً بأنه سيتم التعامل مع البيانات بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط.

**وتفضلوا بفائق الشكر والاحترام**

الباحثة

غادة صالح حسين ن

أولاً: المعلومات الديموغرافية لعينة الدراسة

بين القوسين فيما يلي (√): الرجاء التكرم بوضع علامة

- المؤهل العلمي: بكالوريوس فأقل ( ) دراسات عليا ( )
- التخصص: تربوي ( ) آداب ( )
- عدد سنوات الخدمة: أقل من 5 سنوات ( ) 5سنوات-أقل من 10 سنوات ( )
- ( ) سنوات فأكثر 10

## ثانياً: الذكاء العاطفي

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المجال الأول: إدارة الانفعالات						
1	تتأثر في حال مواجهة الضغوط					
2	يرى العاملين بأنها فعالة تجاه أحاسيس الآخرين					
3	تشعر بمشاعر الجماعة التي لا يفصحون عنها.					
4	تساعد مشاعرنا الصادقة على النجاح.					
5	تواجه مشاعر العاملين السلبية عند اتخاذ قرار					
6	تستجيب لرغبات وانفعالات العاملين.					
7	متسامحة قادرة على نسيان مشاعر العاملين السلبية بسهولة.					
8	تواجه صراعات الحياة.					
9	تتحمس للأعمال المهمة بكل قوة.					
المجال الثاني: التعاطف						
10	تتهمك في إنجاز أعمال رغم التحدي.					
11	تتحكم في تفكير العاملين السلبي.					
12	تعبر عن مشاعرنا بكل يسر.					
13	تعتبر نفسها مسؤولة عن العاملين					
14	تصبر المديرية حتى عندما لا يحقق العاملين نتائج سريعة.					
15	تحتوي مشاعر الإجهاد التي تعوق أداء العاملين.					
16	تستدعي الانفعالات الإيجابية (كالمرح والفاكهة) ببسر.					
17	تفقد الإحساس بالزمن عند تنفيذ المهام التي تتصف بالتحدي.					
18	يظهر اعراض الغضب عليها.					
المجال الثالث: تنظيم الانفعالات						
19	تنتقل من المشاعر السلبية إلى الإيجابية بسهولة.					
20	تركز انتباه العاملين في الأعمال المطلوبة منهم.					
21	تساعد العاملين في اتخاذ قرارات مهمة في حياتهم.					
22	تدرك مشاعر العاملين الصادقة.					
23	تستطيع فهم مشاعر العاملين بسهولة.					
24	تنجز المهام بنشاط وتركيز عال.					
25	تؤثر على العاملين في تحديد أهدافهم.					
26	ترشد مشاعر العاملين السلبية في التعامل مع الآخرين.					
27	تحاول أن تكون مبتكرة مع تحديات الحياة.					
28	تتصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل أقوم به.					
المجال الرابع: المعرفة الوجدانية						
29	تفعل ما يحتاجه العاملين عاطفياً بإرادتها.					
30	تحقق النجاح حتى تحت الضغوط.					
31	تستمع للمشاكل العاملين.					
32	تلم بالإيماءات التي تصدر من العاملين.					
33	تتفاعل بالأمل عند إخفاق العاملين في أي أمر.					
34	تقوم بالعمل حتى لو كان ممل.					
35	تساعد على تغيير مشاعر العاملين السلبية.					

					تدرك أن لدى العاملين مشاعر رقيقة.	36
					تتضابق إذا ضايقها العاملين بأسئلتهم	37
					المجال الخامس: التواصل الاجتماعي	
					تتحدث مع الغرباء دون احراج.	38
					تتحكم في مشاعرها عند مواجهة أي مخاطر.	39
					تجيد فهم مشاعر الآخرين.	40
					تنحّي عواطفها جانباً عند قيام بأي عمل.	41
					تتناغم مع أحاسيس العاملين.	42
					لا تعطي للانفعالات السلبية أي اهتمام.	43
					تشعر بالاحتياجات العاطفية العاملين.	44
					تتحكم في مشاعرها وتصرفاتها	45

## ثالثًا: العلاقات الإنسانية

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المجال الأول: علاقة المديرية بالعمالين						
1	تتجنب استخدام اسلوب العقاب في معاملتها للعمالين					
2	تحافظ على الأسرار الشخصية للعمالين.					
3	تشارك العمالين (أفراحهم وأتراحهم).					
4	تساعد العمالين حتى لو اضطرت للخروج عن الخطة المرسومة.					
5	تشارك العمالين في عملية صنع القرار.					
6	تستمع للأراء العمالين عند حدوث مشكلة.					
7	تتابع تنفيذ القرارات على أرض الواقع.					
8	تذلل الصعوبات التي تواجه العمالين في المدرسة.					
9	توفر جو من الثقة لدى العمالين.					
10	تنمي الرقابة الذاتية لدى العمالين في المدرسة.					
11	تبتعد عن التسلط في تعاملها مع العمالين في المدرسة.					
12	تحفز العمالين في المدرسة.					
المجال الثاني: العلاقة بين العمالين أنفسهم						
13	يشعر العمالين بالارتياح تجاهها.					
14	يراعي الظروف الخاصة للعمالين.					
15	تفضل العمل بشكل مجموعات(فريق).					
16	تراعي الحياد عند التعامل مع العمالين.					
17	تغرس المحبة بين العمالين في المدرسة.					
18	تزداد الثقة بين العمالين					
19	تولد الأفكار الإبداعية لدى العمالين في المدرسة.					

## ملحق (4)

كتاب تسهيل المهمة من جامعة الشرق الأوسط إلى وزارة التربية والتعليم

MEU جامعة الشرق الأوسط  
MIDDLE EAST UNIVERSITY  
Amman - Jordan

مكتب رئيس الجامعة  
President's Office

الرقم: در/خ/23/1247  
التاريخ: 10/03/2020

معالي الدكتور تيسير النعيمي الأكرم  
وزير التربية والتعليم  
عمان- المملكة الأردنية الهاشمية

تحية طيبة وبعد،

فيسعدني أن أبعث لمعاليتكم بأطيب التحيات وأصدق الأمنيات، راجياً إعلامكم أن الباحثة عادة صالح حسين تقوم بإجراء دراسة ميدانية بعنوان: " الذكاء العاطفي وعلاقته بمستوى العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان من وجهة نظر المشرفات والمعلمات" استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص (الإدارة والقيادة التربوية) في جامعة الشرق الأوسط.

يرجى التكرم بالإيعاز للمدارس الخاصة بتسهيل مهمة تطبيق الباحثة لأدوات دراستها؛ وذلك من أجل الإسهام في تحقيق أهداف الدراسة، والوصول إلى نتائج دقيقة تهم التربية والتعليم.

ونحن إذ نشكركم على كل تعاون واهتمام تقدمونه في هذا الشأن، ونؤكد أن المعلومات التي ستحصل عليها الباحثة ستبقى سرية، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وتفضلوا معاليكم بقبول فائق الاحترام والتقدير...

رئيس الجامعة  
9.3.2020  
ب.أ.د. محمد محمود الحيلة  
MEU  
President Office  
Amman - Jordan  
MIDDLE EAST UNIVERSITY

المملكة الأردنية الهاشمية  
ديوان وزارة التربية والتعليم  
الرقم: ١٦٢٠٢٠٢٠  
إلى مدير إدارة: الدي البرفور



## ملحق (5)

كتاب تسهيل المهمة من وزارة التربية إلى مدير إدارة التعليم الخاص ومركز الملكة رانيا العبد  
الله لتكنولوجيا التعليم

  
وزارة التربية والتعليم

١٥١٠٢١٩١١٠٦  
٢١ رجب ١٤٤١  
٢٠٢٠/٠٣/١٩

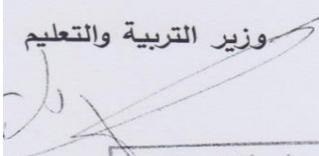
الآنسة مديرة إدارة مركز الملكة رانيا العبد الله لتكنولوجيا التعليم والمعلومات  
السيدة مديرة إدارة التعليم الخاص

**الموضوع: البحث التربوي**

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد؛  
فأرجو العلم بأن الطالبة غادة صالح حسين تقوم بإجراء دراسة عنوانها "الذكاء العاطفي وعلاقته  
بمستوى العلاقات الإنسانية لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان من وجهة  
نظر المشرفات والمعلمات"، استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص  
الإدارة والقيادة التربوية من جامعة الشرق الأوسط، ويحتاج ذلك إلى تطبيق أداة الدراسة على  
عينة من معلمي المدارس التابعة لمديرتكم.  
راجياً تسهيل مهمة الطالبة المذكورة وتقديم المساعدة الممكنة لها، على أن تتم مطابقة الأداة  
المطبقة مع الأداة المرفقة، وألا تستخدم البيانات والمعلومات المتحصلة إلا لأغراض البحث  
العلمي.

واقبلوا الاحترام

وزير التربية والتعليم



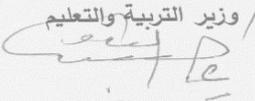
د. يوسف سليمان أبو الشعير  
مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي

نسخة/ لمدير إدارة التخطيط والبحث التربوي  
نسخة/ لمدير البحث والتطوير التربوي  
نسخة/ لرئيس قسم البحث التربوي  
نسخة/ الملف ١٠/٣  
المرفقات: (٣) صفحات

المملكة الأردنية الهاشمية

## ملحق (6)

كتاب تسهيل المهمة من وزارة التربية والتعليم إلى مديرات رياض الأطفال في المدارس  
الخاصة

 وزارة التربية والتعليم		الرقم ٢٤١٢١١/١١ التاريخ ٢٠٢٠/٠٣/١٦ الموافق ٢٢ رجب ١٤٤١
مديرات رياض الأطفال الخاصة		
<p>الموضوع/ تسهيل مهمة</p> <p>السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،          فأرجو اعلامكم بأن الطالبة الجامعية (غاده صالح حسين ) تقوم باجراء دراسة بعنوان " الذكاء          العاطفي وعلاقته بمستوى العلاقات الانسانية لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة          عمان من وجهة نظر المشرفات والمعلمات" استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير          في تخصص الادارة والقيادة التربوية من جامعة الشرق الأوسط وستقوم بتطبيق أداة الدراسة على          عينة من المعلمات في رياضكم.          راجياً تسهيل مهمتها مع ضرورة مطابقة الأدوات المطبقة مع الأدوات المرفقه، شريطة ألا تستخدم          البيانات والمعلومات الا لأغراض البحث العلمي.</p> <p>واقبلوا الاحترام</p> <p>وزير التربية والتعليم            عبدالله سهيل الفاضل          مدير الخدمات التعليمية</p>		
المملكة الأردنية الهاشمية هاتف: +٩٦٢ ٦ ٥٦٠٧١٨١ فاكس: +٩٦٢ ٦ ٥٦٦٦٠١٩ ص.ب ١٦٤٦ عمان ١١١١٨ الأردن. الموقع الإلكتروني: www.moe.gov.jo		

ملحق (7)  
البراءة البحثية



المكتبة  
JU Library



THE UNIVERSITY OF JORDAN

الرقم : ٢٠١٩/٩٨ / ٢٠١٩  
التاريخ : ٣٠ / ١٠ / ٢٠١٩ م.

إلى من يهمه الأمر

تحية طيبة، وبعد،

إشارة إلى طلب الباحثة غادة صالح موسى حسين / جامعة الشرق الاوسط.

لمنحها البراءة البحثية للعنوان التالي : الذكاء العاطفي لدى مديرات رياض الأطفال في محافظة العاصمة عمان وعلاقتها بالعلاقات الإنسانية من وجهة نظر المشرفات والمعلمات ".  
يرجى العلم أن العنوان الوارد غير متوافر في قاعدة بيانات الرسائل الجامعية في مكتبة الجامعة الأردنية لغاية تاريخ ٢٠١٩/١٠/٣٠.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

مديرة وحدة المكتبة

د.نشروان طه

