

2022

Emotional Intelligence for superintendents in Irbid Governorate and its Relationship to Job Satisfaction الذكاء العاطفي لمديري التربية والتعليم في محافظة إربد وعلاقته بالرضا الوظيفي

Alaa Ahmad Al-Tahat
loloshareef54@gmail.com

Prof. Munira Mahmoud Al-Sharman
Faculty of Education\ Yarmouk University\ Jordan, moneeras@yu.edu.jo

Follow this and additional works at: <https://digitalcommons.aaru.edu.jo/jaes>

 Part of the [Education Commons](#)

Recommended Citation

Al-Tahat, Alaa Ahmad and Al-Sharman, Prof. Munira Mahmoud (2022) "Emotional Intelligence for superintendents in Irbid Governorate and its Relationship to Job Satisfaction الذكاء العاطفي لمديري التربية والتعليم في محافظة إربد وعلاقته بالرضا الوظيفي," *Jordanian Educational Journal*: Vol. 7: No. 1, Article 3. Available at: <https://digitalcommons.aaru.edu.jo/jaes/vol7/iss1/3>

This Article is brought to you for free and open access by Arab Journals Platform. It has been accepted for inclusion in Jordanian Educational Journal by an authorized editor. The journal is hosted on [Digital Commons](#), an Elsevier platform. For more information, please contact rakan@aarj.edu.jo, marah@aarj.edu.jo, u.murad@aarj.edu.jo.

الذكاء العاطفي لمديري التربية والتعليم في محافظة إربد وعلاقته بالرضا الوظيفي

آلاء أحمد الطاهات

أ.د. منيرة محمود الشerman*

تاريخ قبول البحث 2019/8/17

تاريخ استلام البحث 2019/7/11

ملخص:

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى الذكاء العاطفي لمديري التربية والتعليم في محافظة إربد وعلاقته بالرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في المديرية، ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، واستخدمت الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات، تكونت عينة الدراسة من (325) فرداً من موظفي مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد خلال العام الدراسي 2018/2019 م. أظهرت النتائج أن درجة الذكاء العاطفي لدى مديري التربية والتعليم في محافظة إربد كانت متوسطة، وأن الرضا الوظيفي لدى العاملين كان منخفضاً. كما تبين وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين مستوى الذكاء العاطفي للمديرين ومستوى الرضا الوظيفي للعاملين. **الكلمات المفتاحية:** الذكاء العاطفي، الرضا الوظيفي، مديرو التربية والتعليم.

* كلية التربية/ جامعة اليرموك/ الأردن.

Emotional Intelligence for superintendents in Irbid Governorate and its Relationship to Job Satisfaction

Alaa Ahmad Al-Tahat
Prof. Munira Mahmoud Al-Sharman*

Abstract:

This study aimed to identify the emotional intelligence of the educational principals in the Irbid Governorate and its relationship to job satisfaction from the point of view of employees in the directorates. In order to achieve the objectives of the study, the descriptive correlational method was used. The questionnaire was used to collect data. The study sample consisted of (325) employees from the Irbid governorate during the academic year 2018/2019. The results showed that the degree of emotional intelligence of the superintendents in Irbid governorate was medium and that the job satisfaction of the employees was low. A statistically significant relationship was found between the level of emotional intelligence of superintendents and the level of employees' satisfaction.

Keywords: Emotional intelligence, job satisfaction, superintendents.

المقدمة:

يرتبط الذكاء العاطفي بالكفاءة الشخصية والاجتماعية للفرد، ومدى نجاحه في إدارة نفسه وإدارة الآخرين من خلال الوعي الذاتي والاجتماعي، ومقدرته على الإحساس بالمشاعر وفهماها وتطبيقها بفاعلية في التواصل والتأثير، وقد تسهم مهمات الإدارة في تجربة المديرين في التربية والتعليم لمجموعة من المشاعر السلبية، مثل القلق أو الغضب التي تتطلب بذل جهداً عاطفياً، لمواجهة التحديات وتبعات المساءلة التي تولّد لديهم مشاعر يمكن أن تحدث حتى في أقوى المدراء، لذا أصبحت المقدرة على التعامل مع المشاعر الإنسانية بطريقة حكيمة تعد ذات قيمة أساسية وتستحق التدريب والتطوير.

يعد مفهوم الذكاء العاطفي من المفاهيم التي بحثت من قبل الباحثين وعلماء النفس؛ لما له من أهمية في مجالات السلوك التنظيمي، وإدارة الموارد البشرية. إذ أشار جولمان (Goleman, 2000) إلى أن الذكاء المعرفي لا يشكل سوى 20% من عوامل النجاح في الحياة، تاركاً (80%) لعوامل أخرى منها عوامل الذكاء العاطفي.

كما أشار ماير وسالوفي وكاروسو (Mayer, Salovey & Caruso, 2000) إلى أن الذكاء العاطفي يشمل المقدرة على إدراك الانفعالات بدقة وتقييمها والتعبير عنها، والمقدرة على توليد المشاعر أو الوصول إليها، والمقدرة على فهم الانفعال والمعرفة الوجدانية، بما يعزز النمو الوجداني والعقلي. وبين جولمان (Goleman, 2006) في أنموذجه خمس مهارات للذكاء تتوزع على بعدين رئيسيين: هما الكفاءة الشخصية وتعني تنظيم الذات والوعي بالذات والدافعية، والكفاءة الاجتماعية وتعني التعاطف والمهارات الاجتماعية.

فامتلاك مهارات الذكاء الانفعالي تزود الإدارة بالمقدرة على: إدراك أهمية المناخ المحيط وضرورة الانفتاح عليه، والتعامل معه على أساس أنه مصدر للموارد المختلفة، واستيعاب التكنولوجيا الجديدة والمتجددة وتوظيفها بكفاءة لتحقيق مزيد من التفوق والتميز، واستثمار الوقت؛ لأنه من أهم الموارد المتاحة ويجب العمل على إدارته لتعظيم الاستفادة منه وتوظيفه لصالح المؤسسة، والتخلص من القوالب التنظيمية الجامدة، والأنماط والهيكل الإدارية التقليدية، وتصميم التنظيم المرن المتكافئ مع الظروف والمتغيرات، والعمل على تنمية العمل الجماعي، وروح الفريق، وتنظيم الأعمال من خلال مجموعات مختلفة من الفرق المتفاعلة، والإيمان بأهمية تفعيل الطاقات والإمكانات المتاحة للمنظمة؛ بإتاحة فرص التفاعل والتكامل بينها وصولاً إلى أعلى مستويات

التمييز (Hussein & Hussein, 2006).

الذكاء العاطفي

قدم الباحثون عدداً من التعريفات للذكاء العاطفي، فقد عرفه ماير وسالوفي (Mayer & Salovey, 1995) بأنه: نوع من أنواع الذكاء الاجتماعي، والذي يتضمن مقدرة الفرد على تعرف انفعالاته، وانفعالات الآخرين من أجل التمييز بينها، واستخدام هذه المعرفة لتوجيه طريقة تفكير الفرد وأفعاله الخاصة.

وعرفه جولمان (Goleman) المشار إليه في رود وموني وأرتويدي ونير وبلدوين وروبين وبومر (Rode, Mooney, Arthaud-Day, Near, Baldwin, Rubin & Bommer, 2007) بأنه: المقدرة على إدراك الانفعالات، وفهم انفعالات الآخرين ومعرفتها، بحيث يؤدي ذلك إلى تنظيم النمو الانفعالي المرتبط بتلك الانفعالات وتطويره من خلال الوعي بالذات وإدارة الانفعالات والدافعية والتعاطف والمهارات الاجتماعية.

وعرفه زي وثجز وشاكيل (Zee, Thijs & Schakel, 2002) بأنه: مجموعة من العمليات والمقدرات المعرفية التي تمكن الفرد من التمييز بين مشاعره وانفعالاته، ومشاعر الآخرين وانفعالاتهم، واستخدام هذه المعلومات في توجيه التفكير واتخاذ الإجراءات.

يتضح من مجموع هذه التعريفات الإشارة إلى جوانب الذكاء العاطفي الشخصية والاجتماعية والانفعالية. وفي ضوء ذلك يمكن تعريف الذكاء العاطفي بأنه: مقدرة الفرد على فهم مشاعره وانفعالاته وإدراكها، والتحكم فيها بمهارة ولياقة؛ ليكون منسجماً مع ذاته، ووعيه لمشاعر الآخرين وانفعالاتهم؛ ليكون أكثر فاعلية وإنتاجية.

ويتكون الذكاء الانفعالي من عدة أبعاد كما أشار كل من ماير وسالوفي (Mayer & Salovey, 1995) وجولمان (Goleman, 2000). وهذه الأبعاد تتشابه فيما بينهما في المفهوم والدلالة.

أ. أبعاد الذكاء العاطفي حسب ماير وسالوفي: يتضمن الذكاء الانفعالي أربعة أبعاد هي (AI-1) (asar & Kafafi, 2000, 215):

1. معرفة الانفعالات وإدراكها: ويتضمن التعرف إلى انفعالات الذات، وانفعالات الآخرين، والتعبير عنها بدقة، والتمييز بين الانفعالات الصادقة والمزيفة.
2. توظيف الانفعالات: ويعني استخدام الانفعالات لتوجيه الانتباه للمعلومات المهمة في

الموقف، وتوليد الانفعالات الحية، والتأرجح بين عدة انفعالات لرؤية الأمور من زوايا مختلفة.

3. فهم الانفعالات: ويقصد به تسمية الانفعالات، والتمييز بين المتشابه منها، وفهم الانفعالات المركبة مثل: الغيرة، فهي تتضمن الغضب، والحسد، والخوف. والانفعالات المتناقضة مثل: الجمع بين الحب والكراهية لشخص ما، وملاحظة التغييرات التي تحدث في مستوى الانفعالات سواء من ناحية الشدة كالغضب أم من جهة النوع.

4. إدارة الانفعالات: وتعني تقبل المشاعر والانفعالات السارة وغير السارة، وإدارة الانفعالات الذاتية وانفعالات الآخرين دون كبتها.

ب. أبعاد الذكاء العاطفي حسب جولمان: لقد حدد جولمان (Goleman, 2000) خمسة أبعاد للذكاء العاطفي إذ يشتمل كل بعد على عديد من الانماط السلوكية التي تسهم في رفع مستوى الفرد في إدارة المشاعر والتعبير عنها، وتوظيف تلك المشاعر في خدمة المجتمع، وهذه الأبعاد هي:

1. الوعي بالذات: ويعني وعي الفرد بمشاعره حين حدوثها، والانتباه المستمر للحالة الشخصية الداخلية، وفي هذه الحالة من الوعي التأملي الشخصي يقوم العقل بملاحظة الخبرات ومراقبتها والتي يمر بها صاحبها بما تتضمنه من مشاعر. فالوعي بالذات هو إدراك الفرد لمشاعره أو انفعالاته أو عواطفه، وأفكاره المرتبطة بهذه العواطف والانفعالات، وهو أساس الثقة بالنفس (Al-asar & Kafafi, 2000, 50).

2. معالجة الجوانب الوجدانية أو إدارة الانفعالات: ويقصد بها كيفية تعامل الفرد مع المشاعر والانفعالات السلبية التي تؤذيه وترزعجه، أي التخلص من الانفعالات السلبية إلى الإيجابية، وسماها جولمان (Goleman, 2000) فيما بعد بتنظيم الذات، وهذا لا يعني كبت الانفعالات، ولكن ترشيدها بصورة تساعد على التوافق مع الموقف.

3. الدافعية: وهي القوة المحركة لسلوك الفرد لبلوغ هدف معين، والقاعدة الأساسية هي أن لكل سلوك دافعاً سواء أكان هذا الدافع داخلياً أم خارجياً، والدوافع القوية هي التي تحت الأفراد على التقدم والسعي نحو تحقيق الأهداف، وغالباً ما يختلف المديرون في مستوى الدافعية، ولذلك فإن المدير الذكي وجدانياً هو الذي يمتلك دافعية قوية تدفعه إلى النجاح في العمل، وتكون نابعة من داخله، وليس من المال أو الألقاب، ومن ثم يشعر المدير

بالتفؤل والثقة حتى في أحلك اللحظات، ويكون من الصعب جدا زعزعة ثقته بنفسه، فالدافعية من أهم مميزات المدير الناجح، ومع ذلك فليست الدافعية مقتصرة فقط على المديرين الفعالين، ولكن من المهم جدا توافر تلك الخصيصة لدى جميع أفراد العمل؛ وبذلك يشعرون بالترابط والتحفيز تجاه الانخراط في مشروعات العمل في المؤسسة (Hussein & Hussein, 2006, 78).

4. التعاطف: يعني مفهوم التعاطف مقدرة الفرد على قراءة مشاعر الآخرين من نبرات أصواتهم، وتعبيرات وجوههم، وليس بالضرورة مما يقولون، والتعرف إليها والاستجابة لها، فالتعبيرات غير اللفظية كتعبيرات الوجه والإيماءات أصدق بكثير من التعبيرات اللفظية، فكثيراً ما تسيء اللغة أو تعجز عن التعبير عما يشعر به الفرد ويفكر فيه، فقد يتوافق الشخص مع غيره لسانياً في حين يدل وجهه ونبرات صوته على الرفض، فالتعاطف يكبح قسوة الفرد مما يسهم في استمرارية العلاقات بين الأفراد من خلال الحفاظ على القيم والمشاعر والاهتمامات (Al-Asar & Kafafi, 2000, 70).

5. إدارة العلاقات: وهي الفنون الاجتماعية أو الكفاءة الاجتماعية أو التواصل الاجتماعي، وتعني تأثير الفرد القوي والإيجابي في الآخرين عن طريق إدارة انفعالاتهم ومشاعرهم، ومعرفة متى يقود، ومتى يتبع الآخرين، ويتصرف معهم بطريقة ملائمة، فالإنسان كائن اجتماعي، ومقدرته على السلوك بصورة سليمة مع الآخرين عامل فعال في توافقه مع غيره، فالكفاءة الاجتماعية معنية بالمقدرة على فهم مشاعر الآخرين وانفعالاتهم بصورة مثلى حسب الموقف، وتظهر في المقدرة على التأثير في الآخرين، والتواصل معهم وقيادتهم بشكل فعّال (Muammariyah, 2007, 36).

أشارت البوريني (Al-Bourini, 2006) إلى أهمية الذكاء العاطفي كونه يرفع من درجة الانسجام بين العواطف والمبادئ والقيم؛ مما يشعر الفرد بالرضا والاطمئنان، واتخاذ القرارات الحياتية بطريقة أفضل، علاوة على الصحة الجسدية والنفسية، والمقدرة على تحفيز الذات، وإيجاد الدافعية الذاتية، والحصول على معاملة أكثر احتراماً، وتكوين العلاقات والصدقات الجيدة، والنجاح الوظيفي.

تعددت تعريفات الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف المداخل التي تناولت هذا المفهوم، وارتباطه بمشاعر الفرد التي غالباً يصعب تفسيرها لأنها متغيرة بتغير مشاعر الأفراد في المواقف المختلفة

(Abu Assaf & Al-Marai, 2019). وعرفت الحنيطي (Al-Hunaiti, 2000, 15) الرضا الوظيفي بأنه عبارة عن: "مشاعر العاملين تجاه أعمالهم وأنه، ينتج عن إدراكهم لما تقدمه الوظيفة لهم، ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم، كما أنه محصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل، والمتمثلة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل ومزاياه في المنظمة، والأمان بالعمل، ومسؤوليات العمل، وإنجازه، والاعتراف والتقدير"

وعرف الفالح (Al-Faleh, 2001, 71) الرضا الوظيفي بأنه: "يمثل حصيلة لمجموعة من العوامل ذات الصلة والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج؛ نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق".

وعرفه رويستان (Rostan) كما أشار إليه منصور (Mansouri, 2010) بأنه: نتيجة ما ينتظره العامل من عمله، وما الذي حصل عليه، وفي ضوء هذه النتيجة يُفسر الرضا المهني.

وترى الباحثين بأن الرضا الوظيفي هو الحالة النفسية الإيجابية الناتجة عن الانطباق الجيد لعمل الفرد في أثناء أداء عمله، والناتجة عن تقبل الفرد لكل جوانب عمله مما ينعكس إيجاباً على الإنتاجية، وهي الهدف المنشود لكل المؤسسات، ويتحقق بالربط بين ما يتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلياً في العمل؛ وذلك لإشباع احتياجاته وتوقعاته في بيئة عمله.

يعد الرضا الوظيفي ذا أهمية كبيرة بالنسبة للإدارة، فعن طريقه يمكن التعرف إلى مشاعر الأفراد واتجاهاتهم المتعددة نحو مختلف جوانب عملهم، ويتم بذلك معرفة جوانب القصور لتلافيها، ويتم أيضاً معرفة المشكلات التي تهم الأفراد العاملين لوضع الحلول المناسبة التي تكفل التقدم، وزيادة الإنتاجية، والجودة العالية في تقديم الخدمات (Tyilana, 2005).

ولقد تبين من الدراسات عديدة في مجال الرضا الوظيفي أن الرضا الوظيفي المرتفع للعاملين غالباً ما يزيد الإنتاجية، ويقلل معدل دوران العمل، ويخفض نسبة الغياب، ويرفع معنويات العاملين، ويجعل الحياة ذات معنى أفضل عند الأفراد (Al-Mishaan, 1992).

الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي

أشار كباوجدا (Kappagoda, 2011) إلى أنّ العواطف في مكان العمل تؤثر في الرضا الوظيفي؛ فالمدير الذكي عاطفياً يتعرف إلى احتياجات موظفيه وقيمتها ويوليها، وتعتمد كفاءات الذكاء العاطفي للمديرين دائماً على بناء علاقة إيجابية مع الموظفين، وإن بعض أبعاد الذكاء العاطفي مثل العلاقات الشخصية تؤثر بشكل مباشر في بعض جوانب الرضا الوظيفي مثل الراتب

وفرص الترقية، كما أنّ الموظفين الذين يصنفوا قادتهم بأنهم أكثر ذكاءً عاطفياً وفاعلية يكونوا راضين عن العمل.

وإنّ الموظفين ذوي الذكاء العاطفي العالي سيكون لديهم رضا عمل أعلى، وذلك لأن الموظفين ذوي الذكاء العاطفي العالي قادرين على تطوير استراتيجيات للتغلب على العواقب المحتملة التي قد تنشأ عن الإجهاد في حين أن أولئك الذين لديهم مستوى ذكاء عاطفي أقل لن يكونوا في وضع يمكنهم من التغلب على حالات التوتر والضغط (Ealias & George, 2012).

وتعد مهارات الذكاء الانفعالي احد الأسس للعمل بفاعلية وكفاءة مع الآخرين، إذ يساعد الذكاء الانفعالي الفرد في التفكير بشكل مبدع من خلال رؤية المشكلات من رؤى عديدة، وامتلاك عديد من الأفكار المبدعة والجديدة وتوليد أفكار وحلول للمشكلات، فضلاً عن ذلك يساعد الأفراد على العمل مع الآخرين من خلال التأثير في الناس أو بناء الاتفاق والثقة بالآخرين والتعاطف، ويعد الذكاء الانفعالي من مهارات إدارة فريق العمل، وتصميم الإمكانيات الإدارية تكمن في الذكاء الانفعالي والتأثير الجيد في فريق العمل وحل مشكلته، كما تساعد الزيادة في الذكاء الانفعالي العاملين على توسيع ابتكاراتهم وإنّ الأفراد الأذكياء قادرين على معرفة ذاتهم وفهم الرسائل الصادرة من داخلهم والتي تقودهم إلى التصرفات الملائمة في مواقف حياتهم وهم قادرين على البقاء مسيطرون ومؤثرون بشكل مرن، ومن جهة أخرى إذا كان الفرد لا يملك مستوى عالٍ من الذكاء الانفعالي فقد تكون الأعمال صعبة أو أقل رضا لدى الفرد (Al-Khafaf, 2016).

الدراسات السابقة

أجريت عديد من الدراسات التي تناولت موضوع الذكاء العاطفي وعلاقته بالرضا الوظيفي وأهميته في تحسين بيئة العمل، ومدى امتلاك القادة والمديرين التربويين للذكاء العاطفي وتوظيفه في العمل والتأثير في العاملين داخل المؤسسات التربوية.

ومن هذه الدراسات دراسة أبو الخير (Abu El-Khaeir, 2018) والتي سعت لتعرف مستوى الذكاء العاطفي للمديرين، وعلاقته بتحسين أدائهم من وجهة نظر المشرفين في مدارس المرحلة الأساسية في منطقة غرب غزة التعليمية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبيان كأداة لجمع البيانات. وتألّف مجتمع الدراسة من مشرفين تربويين في المدارس الابتدائية في محافظة غرب غزة. توصلت الدراسة إلى أن مستوى الذكاء العاطفي لمديري المدارس الابتدائية

في منطقة غرب غزة التعليمية من وجهة نظر المشرفين كان متوسطاً. وأن أداء مديري المدارس كان مرتفعاً. وتم العثور على علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي للمديرين وتحسين أدائهم. ولم تكن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات أفراد عينة الدراسة على مستوى الذكاء العاطفي للمديرين المنسوبة لمتغيرات النوع الاجتماعي، وعدد سنوات الخدمة.

وأجرت الحداد (Alhrdan, 2017) دراسة هدفت إلى معرفة درجة الذكاء العاطفي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بالثقة التنظيمية للمعلمين من وجهة نظرهم في العاصمة عمان، وكانت عينة الدراسة طبقية عشوائية بلغ أفرادها (260) معلماً ومعلمة منهم (97) معلماً و(163) معلمة. تم تطوير استبانتيين لغرض جمع البيانات، وتوصلت إلى عدد من النتائج من أهمها أن درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان ودرجة الثقة التنظيمية لهم من وجهة نظر المعلمين كانت متوسطة.

وأجرى القداح والعساف (Al-Kadah & Al-Assaf, 2016) دراسة بهدف الوقوف على مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في عمان في الأردن، وعلاقتها بالذكاء الانفعالي. وقد تكونت عينة الدراسة من (257) معلماً ومعلمة تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية وفق متغيرات: (الجنس، والمستوى التعليمي، ونوع المدرسة). تم تطوير أداتين لجمع البيانات إحداهما للرضا الوظيفي، والأخرى للذكاء الانفعالي. وقد أظهرت النتائج علاقة ارتباطية موجبة بين الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي، ومستويات مرتفعة في المجالات كافة باستثناء مجال القوانين والأنظمة والحوافز؛ إذ جاء المستوى منخفضاً. كما أفرزت النتائج اختلافاً دالاً إحصائياً في تلك العلاقة تبعاً لمتغيري الجنس ونوع المدرسة، ولم يظهر أثر لمتغير المستوى التعليمي في هذا الاختلاف.

كما أجرى كاسم وبامبال وجكادا (Kassim, Bambale & Jakada, 2016)، دراسة سعت إلى معرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي للمحاضر ورضاه الوظيفي في الجامعات داخل ولاية كانو. تألفت عينة الدراسة من (2502) محاضراً من جميع الجامعات في ولاية كانو (Kano State)، وقد اعتمدت الدراسة مقياس وونغ ولو (Wong and Law Emotional Intelligence scale) لقياس الذكاء العاطفي، ومقياس ماكدونولد وماكلنتر (Macdonold & MacIntyre) لقياس مدى الرضا الوظيفي. واستخدمت انحدارات خطية متعددة للتحليل. أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي.

كما قام سنغ وكومار (Singh & Kumar, 2016) بدراسة كان الهدف منها معرفة أثر الذكاء العاطفي ونوع الجنس على الرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الابتدائية. تكونت العينة من 300 معلم ومعلمة (150 معلم و150 معلمة) في المدارس الابتدائية بشكل عشوائي، وتم استخدام مقياس الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence Scale)، ومقياس الرضا الوظيفي للمعلمين (Teachers' Job Satisfaction Scale) لجمع البيانات. أشارت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية كبيرة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي، وأظهرت النتائج أن تأثير التفاعل بين الجنسين والذكاء العاطفي لم يكن كبيراً. كما أشارت إلى أن مستوى الذكاء العاطفي يؤثر بشكل كبير في الرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الابتدائية، ولا يوجد فرق كبير بين المعلمين من الذكور والإناث فيما يتعلق بمستوى الرضا الوظيفي.

وأجرت بن غربال (Bin Gerbal, 2015) دراسة هدفها كشف العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر في الجزائر، ومعرفة العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة في ضوء متغيرات: (الجنس، والتخصص العلمي، والخبرة المهنية). تكونت عينة الدراسة من (150) أستاذاً وكان من أهم نتائجها: يتمتع الأساتذة الجامعيون بمستوى ذكاء عاطفي مرتفع، وتوافق مهني مرتفع، وتوجد علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى هؤلاء الأساتذة، وهناك علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس.

وقامت سالم (Salem, 2014) بدراسة هدفت إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي لمديري مدارس المرحلة الثانوية، والولاء التنظيمي لمعلمي مدارس المرحلة الثانوية بمحافظة غزة. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام استبانتين الأولى خاصة بالمديرين والثانية خاصة بالمعلمين، وتكونت عينة الدراسة من (250) معلماً و(87) مديراً. أشارت الدراسة إلى أن مستوى الذكاء العاطفي لمديري المرحلة الثانوية في محافظات غزة كان مرتفعاً، كما أظهرت وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي لمديري مدارس الثانوية بمحافظة غزة، والولاء التنظيمي للمعلمين، فضلاً عن وجود فروق جوهرية في الدرجة الكلية للذكاء العاطفي ومجالاته: (الوعي الذاتي، والتعاطف، والمهارة الاجتماعية) تعزى لنوع الجنس للمديرين، وجاءت الفروق لصالح المديرات.

وقامت البليهد (Al Blaihed, 2014) بدراسة هدفت التعرف إلى مستوى الرضا الوظيفي

لدى الموظفين الإداريات في جامعة الأميرة نوره بنت عبد الرحمن في السعودية وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية. أشارت النتائج إلى أن مستوى الرضا الوظيفي للموظفات الإداريات في الجامعة كان متوسطاً بشكل عام، ولا توجد فروق دالة إحصائية بين: الرضا الوظيفي ومتغير العمر، والرضا الوظيفي ومتغير الرتبة الوظيفية، ومستوى الرضا الوظيفي للموظفات الإداريات ومتغير المؤهل التعليمي، ومستوى الرضا الوظيفي للموظفات الإداريات ومتغير سنوات الخبرة.

كما أجرى رايح (Rabeh, 2011) دراسة هدفت التعرف إلى الذكاء الوجداني لدى بعض الجامعات في ولاية الخرطوم السودانية، باستخدام المنهج الوصفي، وكانت أداة الدراسة عبارة عن مقياس الذكاء الوجداني. وتكونت عينة الدراسة من (140) عاملاً تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة. خلصت الدراسة إلى أن الذكاء الوجداني للعامل كان مرتفعاً، وأنه لا توجد فروق في الذكاء الوجداني للعمال في بعض الجامعات ترجع لمتغير النوع والدرجة العلمية، وليس هناك علاقة ارتباطية بين الذكاء الوجداني لطلبة بعض الجامعات ومتغير العمر.

تبين من خلال استعراض الدراسات السابقة وجود علاقة موجبة بين الذكاء الوجداني والرضا الوظيفي، كدراسة أبو الخير (Abu El-Khaeir, 2018) والحران (Al-Hrdan, 2017) والقداح والعساف (Al-Kadah & Al-Assaf, 2016) وكاسم وبامبال وجكادا (Kassim, 2016) وسنغ وكومار (Singh & Kumar, 2016) وهذه الدراسات تشير إلى الاهتمام الواضح بالذكاء العاطفي وأهميته في بيئة العمل، مما دفع الباحثين لتناول الذكاء العاطفي لمديري التربية في مديريات محافظة إربد وعلاقته بالرضا الوظيفي من وجهة نظر العاملين في المديريات، وتميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في الفئة التي استهدفتها وهي مديري التربية والتعليم في محافظة إربد. وقد استفادت الباحثين من الدراسات السابقة في الإطار النظري، وبناء الاستبانة، وتحليل النتائج.

مشكلة الدراسة

إن نجاح الفرد في مهنة ما يتطلب منه المقدره على التكيف مع محيط عمله المادي، وإقامة علاقات أكثر توافقاً، مما يشعره بأهمية ذاته، والسعي إلى تطويرها ضمن إمكانياته ومقدراته المتاحة، وبذل أقصى جهوده للنجاح باستمرار. والعمل الإداري من بين هذه المهن؛ فالمدير المتوافق عاطفياً ومهنياً يكون باستطاعته أداء مهماته وواجباته المهنية بنجاح، ومقتدراً على تحقيق الأهداف الإدارية.

أما إذا كان المدير يعاني من سوء التوافق العاطفي والمهني فقد تضطرب شخصيته؛ فيشعر بعدم الرضا وعدم مقدرته على التأثير بالعاملين لديه؛ مما يؤدي إلى شعورهم بعدم الرضا الوظيفي الذي قد يصل إلى الاحتراق النفسي، وبخاصة إذا كان عدم الرضا الوظيفي مستمراً نتيجة لظروف العمل المادية والنفسية والاجتماعية، وبالتالي عدم المقدرة على الأداء الجيد، وفشل العملية الإدارية. كما أن فاعلية العمل الإداري تتوقف على كفاءة المدير ومقدرته على استغلال ذكائه العاطفي، والتأثير بالعاملين. ومن خلال عمل الباحثين في الميدان التربوي لاحظنا وجود تباين في مستويات الرضا الوظيفي لدى مديري التربية والتعليم وانطلاقاً من أهمية الذكاء العاطفي في العمل الإداري، تتحدد مشكلة هذه الدراسة في الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي لدى مديري التربية من وجهة نظر العاملين في المديرية، ولأجل معالجة هذه المشكلة تم طرح الأسئلة الثلاثة الآتية:

1. ما مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده لدى مديري التربية والتعليم في محافظة إربد من وجهة نظر العاملين معهم؟
2. ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد من وجهة نظرهم؟
3. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين مستوى الذكاء العاطفي لمديري التربية والتعليم، والرضا الوظيفي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد من وجهة نظر العاملين؟

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. تعرف مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده لدى مديري التربية والتعليم في محافظة إربد من وجهة نظر العاملين معهم.
2. تعرف مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد من وجهة نظرهم.
3. تعرف طبيعة العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي لمديري التربية والتعليم، والرضا الوظيفي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد من وجهة نظر العاملين.

أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة الحالية في الآتي:

الأهمية العملية:

- تساعد مديري التربية والتعليم في التعرف إلى مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في المديرية، مما يسهم في زيادة اهتمام مديري التربية والتعليم بتنمية الذكاء العاطفي لديهم.
- تساعد هذه الدراسة المديرين في صقل شخصياتهم المهنية ورفع كفاياتهم وتطوير ذاتهم وتوظيف طاقاتهم في عملهم، ولاسيما مع العاملين لديهم في المديرية.

الأهمية العلمية:

- تزويد المكتبة العربية بأحدث ما توصل إليه العلم في مجال الذكاء العاطفي، وتفتح المجال أمام الباحثين في الإدارة التربوية للبحث في مفهوم الذكاء العاطفي لدى مديري التربية وعلاقته بمتغيرات أخرى مثل الأداء الوظيفي.

حدود الدراسة

تحدد الدراسة بالآتي:

- **الحدود البشرية:** العاملون في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد.
- **الحدود المكانية:** مديريات التربية والتعليم في محافظه إربد: (بني عبيد، وبني كنانة، والرمثا، والأغوار الشمالية، والوسطية ولواء الطيبة، والكورة، والمزار الشمالي، وقصبه إربد).
- **الحدود الزمانية:** الفصل الأول من العام الدراسي 2019/2018 م.

مصطلحات الدراسة

اشتملت الدراسة على المصطلحات الآتية:

- **الذكاء العاطفي:** هو مجموعة من الكفايات والسمات والمهارات التي تؤثر في مقدرة الفرد في التكيف مع ضغوط الحياة، ومتطلبات البيئة التي يعيش فيها (Amer & Issa, 2018, 54). وتُعرف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب عن إجابته عن فقرات مقياس الذكاء العاطفي المعد لهذا الغرض في هذه الدراسة.
- **الرضا الوظيفي:** هو ذلك الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الإحساس بالثقة والولاء والانتماء

للعمل (Al-Baroudi, 2015, 38). ويُعرف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب عن إجابته عن فقرات مقياس الرضا الوظيفي المعد لهذا الغرض في هذه الدراسة.

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي.

مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد (بني عبيد، وقصبة إربد، والطيبة والوسطية، وبني كنانة، والكورة، ولواء المزار الشمالي، ولواء الرمثا، والأغوار الشمالية) خلال العام الدراسي 2018/2019، والبالغ عددهم (907) موظفين وفق إحصائيات وزارة التربية والتعليم والأردنية للعام 2018م.

عينة الدراسة

طبقت هذه الدراسة على عينة اختيرت بالطريقة العشوائية من مجتمع الدراسة والمؤلفة من (325) موظفاً وموظفة من العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد، إذ تم توزيع (350) استبانة واسترجاع (338) استبانة، وكانت (325) منها قابلة للتحليل والتميز، وهم يمثلون ما نسبة (35.8%) من المجتمع الأصلي للدراسة.

أداة الدراسة

تم بناء الاستبانة بالاستعانة بالدراسات السابقة (Abu El-Khaeir, 2018; Al-Hrdan, 2016; Al-Kadah & Al-Assaf, 2017)، إذ تكونت الأداة بصورتها الأولية من قسمين هما، الأول: اشتمل على البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة من العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد. وفي القسم الثاني تم تناول محورين رئيسيين هما: مقياس الذكاء العاطفي بواقع (30) فقرة، ومقياس الرضا الوظيفي بواقع (30) فقرة.

وبعد التحقق من مؤشرات الصدق والثبات، اشتملت الأداة بصورتها النهائية من قسمين هما، الأول: اشتمل على البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة من العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد. وفي القسم الثاني تم تناول محورين رئيسيين هما: مقياس الذكاء العاطفي بواقع (34) فقرة، واشتمل على خمسة مجالات، وهي: إدارة الانفعالات (7) فقرات، والوعي بالذات (7) فقرات، والدافعية (6) فقرات، والتعاطف (7) فقرات، والمهارات الاجتماعية (7) فقرات، بينما

اشتمل مقياس الرضا الوظيفي على (35) فقرة موزعة على خمسة مجالات، وهي: العمل (7) فقرات، والعلاقات بين العاملين (5) فقرات، وفرص النمو والتقدم الوظيفي (7) فقرات، والإدارة المباشرة (9) فقرات، والراتب والمكافآت الأخرى (7) فقرات.

تصحيح المقياس

استخدم مقياس ليكرت الخماسي، وحددت خمسة مستويات على النحو الآتي: كبيرة جداً (5)، كبيرة (4)، متوسطة (3)، قليلة (2)، قليلة جداً (1) للإجابة عن تلك الفقرات، إذ تمثل الدرجة (5) درجة مرتفعة، كما تمثل الدرجة (1) درجة متدنية. وذلك بوضع إشارة (√) أمام الإجابة التي تعكس درجة موافقتهم، كما تمّ الاعتماد على التصنيف الآتي للحكم على المتوسطات الحسابية:

تم احتساب المقياس من خلال استخدام المعادلة الآتية:

$$\text{(الحد الأعلى للمقياس - الحد الأدنى للمقياس)} / \text{عدد فئات المقياس} = 3 / (5-1) = 1.33$$

ومنها يكون: (أقل من 2.33) درجة قليلة، و(من 2.34-3.67) درجة متوسطة، و(من 3.68-5) درجة مرتفعة.

صدق أداة الدراسة

1. **صدق المحتوى:** تم عرض الاستبانة بصورتها الأولية على (11) محكماً ومحكمة من ذوي الاختصاص والخبرة في الإدارة التربوية وعلم النفس التربوي؛ للتأكد من جودة محتوى الفقرات، وإبداء الرأي في الصياغة اللغوية وسلامتها، ومدى ملاءمة الفقرة للمجال الذي اندرجت تحته، فضلاً عن أي ملاحظات أخرى قد يرونها مناسبة سواء أكان بالحذف أو الإضافة أو التعديل. وتمّ الأخذ بملاحظات المحكمين ومقترحاتهم وتعديل فقرات الاستبانة بناءً على إجماع غالبية المحكمين بنسبة اتفاق بلغت (87%) على إجراء التعديل، وإخراج الاستبانة بصورتها النهائية.
2. **الصدق البنائي لأداة:** بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، تم التحقق من صدق البناء؛ إذ تم تطبيق الأداة على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكونة من (30) موظفاً وموظفة من الأعضاء العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد؛ للتأكد من مؤشرات الصدق البنائي، وحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والمجال الذي تنتمي إليه والاستبانة ككل. ويوضح الجدول (1) تحليل معاملات الارتباط لفقرات مجالات أداة الدراسة.

الجدول (1): معاملات ارتباط فقرات أداة الدراسة بالدرجة الكلية للمجال المنتمي

مقياس الرضا الوظيفي			مقياس الذكاء العاطفي		
معامل الارتباط الفقرة مع المقياس		رقم الفقرة	معامل الارتباط الفقرة مع المقياس		رقم الفقرة
المجال	المقياس		المجال	المقياس	
العمل			إدارة الانفعالات		
**0.42	**0.59	35	**0.53	**0.70	1
*0.41	*0.45	36	**0.77	**0.80	2
**0.60	**0.57	37	**0.53	**0.71	3
**0.70	**0.74	38	**0.43	**0.64	4
**0.78	**0.80	39	**0.68	**0.50	5
**0.70	**0.62	40	*0.44	*0.45	6
**0.77	**0.83	41	**0.60	**0.74	7
العلاقات بين العاملين			الوعي بالذات		
**0.63	**0.52	42	**0.70	**0.62	8
**0.62	**0.72	43	**0.66	**0.78	9
**0.74	**0.88	44	**0.55	**0.61	10
**0.50	**0.72	45	**0.55	**0.78	11
**0.72	**0.70	46	**0.82	**0.87	12
فرص النمو والتقدم الوظيفي والترقية			**0.64	**0.72	13
**0.60	**0.72	47	**0.54	**0.67	14
**0.66	**0.69	48	الدافعية		
**0.57	**0.70	49	**0.57	**0.80	15
**0.47	**0.56	50	**0.52	**0.66	16
**0.43	**0.68	51	**0.60	**0.88	17
**0.82	**0.79	52	**0.51	**0.67	18
**0.50	**0.64	53	**0.53	**0.80	19
الإدارة المباشرة			**0.61	**0.70	20
**0.59	**0.69	54	التعاطف		
**0.61	**0.80	55	**0.53	**0.60	21
**0.53	**0.64	56	**0.57	**0.60	22
**0.67	**0.74	57	**0.51	**0.71	23
**0.79	**0.85	58	**0.58	**0.79	24
**0.66	**0.57	59	**0.49	**0.48	25
**0.77	**0.75	60	*0.39	*0.42	26
**0.64	**0.70	61	**0.71	**0.69	27
**0.60	**0.70	62	المهارات الاجتماعية		
الراتب والمكافآت			**0.68	**0.65	28
*0.42	**0.45	63	**0.60	**0.73	29
**0.50	**0.54	64	**0.43	**0.55	30
**0.41	**0.54	65	**0.56	**0.75	31
**0.80	**0.64	66	**0.63	**0.76	32

مقياس الرضا الوظيفي		رقم الفقرة	مقياس الذكاء العاطفي		رقم الفقرة
معامل الارتباط الفقرة مع المقياس	المجال		معامل الارتباط الفقرة مع المقياس	المجال	
*0.40	**0.53	67	**0.55	**0.62	33
**0.58	**0.68	68	**0.48	**0.57	34
**0.53	**0.62	69			

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

يظهر من الجدول (1) أنَّ معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مقياس الذكاء العاطفي والمجال الذي تنتمي إليه تراوحت بين (0.42-0.88)، كما تراوحت معاملات الارتباط بين الفقرات والمقياس ككل بين (0.39-0.82)، وأنَّ معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مقياس الرضا الوظيفي والمجال الذي تنتمي إليه تراوحت بين (0.45-0.88)، كما تراوحت معاملات الارتباط بين الفقرات والمقياس ككل بين (0.40-0.82). وهي معاملات ارتباط دالة ومقبولة لأغراض تطبيق هذه الدراسة.

ثبات أداة الدراسة

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم التحقق بطريقة الاتساق الداخلي؛ وذلك بحساب معامل الثبات حسب معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach–Alpha) لقياس مدى التناسق في إجابات أفراد العينة عن كل الفقرات الموجودة في الاستبانة، وتم تطبيق الاستبانة على مجموعة من خارج عينة الدراسة مكونة من (30) عضواً من الأعضاء العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد.

الجدول (2): معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وفقاً لمعادلة كرونباخ ألفا

الرقم	المحاور الرئيسية	المجالات	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
1	الذكاء العاطفي	إدارة الانفعالات	7	0.78
		الوعي بالذات	7	0.84
		الدافعية	6	0.84
		التعاطف	7	0.72
		المهارات الاجتماعية	7	0.79
	المجموع الكلي للمقياس		34	0.93
2	الرضا الوظيفي	العمل	7	0.78
		العلاقات بين العاملين	5	0.75
		فرص النمو والتقدم الوظيفي	7	0.80
		الإدارة المباشرة	9	0.88
		الراتب والمكافآت الأخرى	7	0.66
	المجموع الكلي للمقياس		35	0.94
	المجموع الكلي للأداة الكلية		69	0.93

يظهر من الجدول (2) أن معاملات الاتساق الداخلي لمقياس الذكاء العاطفي تراوحت بين (0.72-0.84)، كما بلغ معامل كرونباخ ألفا للمجموع الكلي (0.93)، وأن معاملات الاتساق الداخلي لمقياس الرضا الوظيفي تراوحت بين (0.66-0.88)، كما بلغ معامل كرونباخ ألفا للمجموع الكلي (0.94). وهي معاملات مرتفعة وتدل على درجة ثبات عالية لتطبيق أغراض الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم استخدام الوسائل الإحصائية الآتية لمعالجة البيانات إحصائياً:

- 1- للإجابة عن السؤال الأول والسؤال الثاني؛ تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب للفقرات.
- 2- للإجابة عن السؤال الثالث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient).
- 3- تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach – Alpha)؛ لإيجاد معامل الاتساق الداخلي، ومعامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)؛ لإيجاد معامل صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

نتائج الدراسة ومناقشتها

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده لدى مديري التربية والتعليم في محافظة إربد من وجهة نظر العاملين معهم؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقدير والرتب لدرجة الذكاء العاطفي لدى مديري التربية والتعليم في محافظة إربد من وجهة نظر العاملين معهم بشكل عام، ولكل مجال من مجالات الدراسة. والجدول (3) يوضح ذلك:

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الذكاء العاطفي لدى مديري التربية

والتعليم في محافظة إربد مرتبة تنازلياً

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
1.	إدارة الانفعالات	2.46	0.62	متوسطة	1
2.	الوعي بالذات	2.37	0.58	متوسطة	2
3.	التعاطف	2.35	0.55	متوسطة	3
4.	الدافعية	2.33	0.60	قليلة	4
5.	المهارات الاجتماعية	2.33	0.56	قليلة	4
	المتوسط الحسابي الكلي	2.37	0.53	متوسطة	

يظهر الجدول (3) مجالات درجة الذكاء العاطفي لدى مديري التربية والتعليم في محافظة إربد، إذ حصل مجال إدارة الانفعالات على أعلى مستوى إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.46) وانحرافات معيارية (0.62) وبمستوى تقييم متوسط، وفي الرتبة الثانية جاء مجال الوعي بالذات إذا بلغ المتوسط الحسابي (2.37) وانحراف معياري (0.58) وبمستوى تقييم متوسط، وفي الرتبة الثالثة جاء مجال التعاطف إذا بلغ المتوسط الحسابي (2.35) وانحراف معياري (0.55) وبمستوى تقييم متوسط، وفي الرتبة الرابعة والأخيرة جاء مجال الدافعية، ومجال المهارات الاجتماعية إذ بلغ المتوسط الحسابي (2.33) وانحرافات معيارية (0.60) و(0.56) وبمستوى تقييم قليل، كما بلغ المتوسط الحسابي الكلي على مقياس الذكاء العاطفي ككل (2.37) وانحراف معياري (0.53) وبمستوى تقييم متوسط. ويرجع السبب في ذلك إلى أن تركيز مديري التربية والتعليم في محافظة إربد على إنجاز المهمات المطلوبة وبالوقت المحدد، دون إعطاء الأهمية والأولوية لأبعاد الذكاء العاطفي التي تجعلهم أكثر قدرة على التصرف والمقدرة على فهم مشاعر العاملين وعواطفهم ودوافعهم وتأثيرها في العمل، ويؤدي عدم التركيز على أبعاد الذكاء العاطفي إلى انخفاض المقدرة على ضبط وتوجيه الانفعالات، وارتقاب الأجور والترقيات والمركز الشخصي، ويحد من كفاءتهم في إدارة العلاقات وبنائها وإيجاد أرضية مشتركة بينهم وبين العاملين. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة أبو الخير (Abu El-Khaeir, 2018) والحدان (Al-Hrdan, 2017) إذ أشارتا إلى وجود الذكاء العاطفي بنسبة متوسطة.

ومن أجل تحديد الفقرات وفق المجالات التي تندرج تحتها، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده لدى مديري التربية والتعليم في محافظة إربد من وجهة نظر العاملين فيها لكل فقرة على حدة، وتم وضع ترتيب لفقرات كل مجال، وفيما يأتي عرض للنتائج حسب المجالات وفقاً للجدول (4):

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مقياس الذكاء العاطفي مرتبة تنازلياً

المجالات	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة على المجال
إدارة الانفعالات	2	يفهم عواطف الآخرين ومشاعرهم	2.81	0.89	متوسطة	1
	1	يتحكم في عواطفه	2.76	0.98	متوسطة	2
	6	يضبط نفسه عند تلقي أمر مزعج	2.41	0.77	متوسطة	3
	5	يتجاوز ما مر به من مشكلات	2.39	0.77	متوسطة	4
	4	يلتزم الهدوء عند انفعال الآخرين	2.37	0.76	متوسطة	5
	3	يبحث عن النواحي الإيجابية الرغم الظروف التي يتعامل معها	2.36	0.77	متوسطة	6

المجالات	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة على المجال
الوعي بالذات	7	يعتذر عن أخطائه	2.12	0.85	قليلة	7
			2.46	0.62	متوسطة	
	8	يستطيع إدارة ذاته	2.44	0.72	متوسطة	1
	12	يستطيع التعامل مع التغيير بسرعة	2.40	0.76	متوسطة	2
	9	يمتلك الثقة بالنفس	2.36	0.79	متوسطة	3
	10	يعرف نقاط القوة والضعف لديه	2.36	0.72	متوسطة	3
	11	يتقبل النقد البناء	2.36	0.78	متوسطة	3
	13	يحمل كثيراً من التفاؤل	2.34	0.73	متوسطة	4
	14	يستطيع مواجهة مشاعره السلبية	2.33	0.77	قليلة	5
			2.37	0.58	متوسطة	
الدافعية	15	يهتم بإنجاز العمل دون النظر إلى النتائج	2.40	0.80	متوسطة	1
	20	يكون متحمساً لتحقيق أهدافه وخطته	2.36	0.85	متوسطة	2
	17	يستطيع العمل تحت الضغوط والتعب	2.35	0.79	متوسطة	3
	16	يستطيع إنجاز العمل باهتمام وتركيز عال	2.33	0.76	متوسطة	4
	18	يستطيع تحقيق النجاح تحت أي ضغوط	2.32	0.70	قليلة	5
	19	يتحلى بالصبر حتى لو فشل في تحقيق نتائج ملموسة	2.25	0.83	قليلة	6
			2.33	0.60	قليلة	
	21	يهيئ جواً من الرضا بين العاملين	2.40	0.70	متوسطة	1
	27	يحرص على إشاعة السرور عند زملائه	2.40	0.73	متوسطة	1
التعاطف	25	يحاوّر الآخرين بأسلوب جيد	2.39	0.76	متوسطة	2
	23	يصعب عليه التحدث عن مشاعره الداخلية العميقة	2.37	0.78	متوسطة	3
	24	يعد نفسه موضع ثقة من الآخرين	2.34	0.74	متوسطة	4
	22	يتفهم مشاعر الآخرين	2.28	0.83	قليلة	5
	26	يخلق شعوراً من التوتر عند تعامله مع الآخرين	2.27	0.68	قليلة	6
			2.35	0.55	متوسطة	
	28	يبادر إلى حل مشكلات زملائه بالعمل	2.43	0.69	متوسطة	1
	31	يستمتع إلى ما يقوله الآخرون	2.35	0.78	متوسطة	2
المهارات الاجتماعية	32	يستطيع التأثير في الآخرين	2.35	0.75	متوسطة	2
	30	يحترم الآخرين وأن لم يتفقوا معه	2.33	0.71	قليلة	3
	29	يجيد فن التعامل مع الآخرين	2.30	0.76	قليلة	4

المجالات	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة على المجال
	34	يشارك في الاجتماعات بفاعلية	2.29	0.74	قليلة	5
	33	يبادر في الحديث مع الآخرين	2.28	0.68	قليلة	6
		المتوسط الحسابي الكلي للمجال	2.33	0.56	قليلة	

يبين الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من الفقرات في المجالات التي تنتمي إليها إذ كانت على النحو الآتي:
أولاً: ادارة مجال الانفعالات

يبين الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من فقرات مجال الانفعالات والمجال ككل. ويلاحظ أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال تراوحت بين (2.12-2.81) وبمستوى تقييم ما بين متوسطة إلى قليلة من درجة التقدير على الفقرات، أما المجال ككل فقد حصل على متوسط حسابي (2.46) وانحراف معياري (0.62) وبمستوى درجة تقييم متوسطة. وحصلت على الرتبة الأولى الفقرة (2) ونصت على: "يتفهم عواطف الآخرين ومشاعرهم" بمتوسط حسابي (2.81) وانحراف معياري (0.89) وبمستوى درجة تقييم متوسطة. وجاءت في الرتبة الثانية الفقرة (1) ونصت على: "يتحكم في عواطفه" بمتوسط حسابي (2.76) وانحراف معياري (0.98) وبمستوى درجة تقييم متوسطة. وحلت الرتبة الأخيرة الفقرة (7) ونصت على: "يعتذر عن أخطائه" بمتوسط حسابي (2.12) وانحراف معياري (0.85) وبمستوى درجة تقييم قليلة. ويمكن عزو هذه النتيجة إلى العوامل والمثيرات التي تزيد من الانفعالات وتؤدي إلى حالات نفسية ووجدانية تنملك الفرد بشكل فجائي، بسبب تعرضه لموقف ما، مما يؤثر في طرق السيطرة على الانفعالات والتحكم في العواطف، ويؤدي إلى ارتكاب مزيد من الأخطاء، الأمر الذي يتطلب الاعتذار عن مثل هذه الأخطاء.

ثانياً: مجال الوعي بالذات

يلاحظ من الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية على مجال الوعي بالذات تراوحت بين (2.33-2.44) وبمستوى تقييم قليلة من درجة التقدير على جميع الفقرات، أما المجال ككل فقد حصل على متوسط حسابي (2.37) وانحراف معياري (0.58) وبمستوى درجة تقييم متوسطة. وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (8) وتنص على: "يستطيع إدارة ذاته" بمتوسط حسابي (2.44) وانحراف معياري (0.72) وبمستوى درجة تقييم متوسطة. تلتها في الرتبة الثانية الفقرة (12) وتنص على: "يستطيع التعامل مع التغيير بسرعة" بمتوسط حسابي (2.40) وانحراف معياري (0.76)

وبمستوى درجة تقييم متوسطة. أما الرتبة الأخيرة فكانت للفقرة (14) وتنص على: "يستطيع مواجهة مشاعره السلبية" بمتوسط حسابي (2.33) وانحراف معياري (0.77) وبمستوى درجة تقييم قليلة. وربما يعود السبب في ذلك إلى أن المديرين يملكون وعياً ذاتياً لكن لا يمكنهم من استبصار واقعهم وقت الغضب وعند الاكتئاب والتصرف بشكل خاطئ، وعليهم لزيادة الوعي الذاتي أن يعملوا بفاعلية عند اختبار الطباع المتغيرة، وفهم الأسباب التي تجعلهم يشعرون بالارتباك، وفهم أسباب ردود الفعل العاطفية ومن ثم التعامل معها، وإنشاء تصميم مبنى على هذه القوى يمكن أن يكون طريقة فعالة لتعزيز المقدرة على إدراك الذات.

ثالثاً: مجال الدافعية

يتضح من الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من فقرات مجال الدافعية تراوحت بين (2.25-2.40) وبمستوى درجة تقييم قليلة على جميع الفقرات، أما المجال ككل فقد حصل على متوسط حسابي (2.33) وانحراف معياري (0.60) وبمستوى درجة تقييم قليلة. ولقد جاءت في الرتبة الأولى الفقرة (15) وتنص على: "يهتم بإنجاز العمل دون النظر إلى النتائج" بمتوسط حسابي (2.40) وانحراف معياري (0.80) وبمستوى درجة تقييم متوسطة. وجاءت في الرتبة الثانية الفقرة (20) وتنص على: "يكون منحمساً لتحقيق أهدافه وخطته" بمتوسط حسابي (2.36) وانحراف معياري (0.85) وبمستوى درجة تقييم متوسطة. أما الرتبة الأخيرة فكانت الفقرة (19) وتنص على: "يتحلى بالصبر حتى لو فشل في تحقيق نتائج ملموسة" بمتوسط حسابي (2.25) وانحراف معياري (0.83) وبمستوى تقييم قليلة. وتعزو الباحثين السبب في ذلك إلى أن المديرين لديهم ضعف في تحديد أهدافهم بشكل واضح، وضعف الاهتمام بالمحفزات كافة التي تمكنهم من الحصول عليها عند الوصول للهدف وتدفعهم للإنجاز بشكل أكبر، وعندما تكون دافعتهم أفضل يصبح لديهم المقدرة على حل جميع المشكلات التي تواجههم بالطرق الإيجابية بعيداً على القلق والتوتر والعصبية، واستخدام استراتيجيات مدروسة وفعالة لهذا الغرض.

رابعاً: مجال التعاطف

يلاحظ من الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من فقرات مجال التعاطف والمجال ككل، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المجال بين (2.27-2.40) وبمستوى تقييم قليلة من درجة التقدير على الفقرات، أما المجال ككل فقد حصل على

متوسط حسابي (2.35) وانحراف معياري (0.55) وبمستوى تقييم متوسطة. وجاءت في الرتبة الأولى الفقرتان (21) و(27) وتنص الفقرة (21) على: "يهيئ جوا من الرضا بين العاملين"، كما تنص الفقرة (27) على: "يحرص على إشاعة السرور عند زملائه" بمتوسط حسابي (2.40) وانحرافين معياريين (0.70) و(0.73) على التوالي وبمستوى درجة تقييم متوسطة. وجاءت في الرتبة الثانية الفقرة (25) وتنص على: "ياحاور الآخرين بأسلوب جيد" بمتوسط حسابي (2.39) وانحراف معياري (0.76) وبمستوى درجة تقييم متوسطة. وكانت الرتبة الأخيرة للفقرة (26) وتنص على: "يخلق شعوراً من التوتر عند تعامله مع الآخرين" بمتوسط حسابي (2.27) وانحراف معياري (0.68) وبمستوى درجة تقييم قليلة. ويرجع السبب في ذلك إلى أن المدير يهتم بتهيئة البيئة المناسبة للعمل ويسهم في إقامة تفاعلات وعلاقات بين العاملين، ولكن يركز على العمل أكثر من تركيزه على إدراك ما يشعر به الآخرين ومعرفة أحاسيسهم، وقراءة مشاعر الآخرين، وتفهم هذه المشاعر واحترامها وعدم إدانتها أو الاعتراض عليها والإشعار بذلك.

خامساً: مجال المهارات الاجتماعية

يلاحظ من الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من فقرات مجال المهارات الاجتماعية والمجال ككل، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المجال بين (2.28-2.43) وبمستوى تقييم قليلة من درجة التقدير على جميع الفقرات، أما المجال ككل فقد حصل على متوسط حسابي (2.33) بانحراف معياري (0.56) وبمستوى تقييم قليلة. ولقد جاءت في الرتبة الأولى الفقرة (28) وتنص على: "يبادر إلى حل مشكلات زملائه بالعمل" بمتوسط حسابي (2.43) وانحراف معياري (0.69) وبمستوى درجة تقييم متوسطة. وجاءت الرتبة الثانية الفقرتان (31) و(32) وتنص الفقرة (31) على: "يستمتع إلى ما يقوله الآخرون"، كما تنص الفقرة (32) على: "يستطيع التأثير في الآخرين"، بمتوسط حسابي (2.35) وانحرافين معياريين (0.87) و(0.75) وبمستوى درجة تقييم متوسطة. بينما كانت الرتبة الأخيرة للفقرة (33) وتنص على: "يبادر في الحديث مع الآخرين" بمتوسط حسابي (2.28) وانحراف معياري (0.68) وبمستوى درجة تقييم قليلة. ويمكن عزو هذه النتيجة إلى ضعف التركيز على العلاقات الاجتماعية بين العاملين والاهتمام بإنجاز الأهداف بغض النظر عن التفاعل مع الآخرين، على الرغم من أن تكوين علاقات مع الآخرين والتفاعل معهم بفاعلية وإدارتها وبناء روابط اجتماعية جيدة معهم، تحقق نسيج اجتماعي سليم في العمل مما يحقق الصحة النفسية ويدفع إلى التعاون والعمل الفعال،

والمقدرة على امتلاك قلوب العاملين، والمقدرة على التأثير وتغيير قناعاتهم.
النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: ما مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد من وجهة نظرهم؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتقدير والرتب لدرجة الرضا الوظيفي عن مديري التربية والتعليم في محافظة إربد والجدول (5) يوضح ذلك:

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات الرضا الوظيفي لدى العاملين في مديري التربية والتعليم في محافظة إربد مرتبة تنازلياً.

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التقييم	الرتبة
1	العمل	2.20	0.48	قليلة	2
2	العلاقات بين العاملين	2.21	0.47	قليلة	1
3	فرص النمو والتقدم الوظيفي	2.11	0.40	قليلة	4
4	الإدارة المباشرة	2.12	0.41	قليلة	3
5	الراتب والمكافآت الأخرى	1.92	0.39	قليلة	5
	المتوسط الحسابي الكلي	2.11	0.36	قليلة	

يظهر الجدول (5) مجالات درجة الرضا الوظيفي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد من وجهة نظرهم ، إذ حصل مجال العلاقات بين العاملين على أعلى درجة وبلغ متوسطه الحسابي (2.21) وانحرافات معيارية (0.47) وبمستوى تقييم قليل، وجاء في الرتبة الثانية مجال العمل الذي بلغ متوسطه الحسابي (2.20) وانحراف معياري (0.48) وبمستوى تقييم قليل، وجاء في الرتبة الثالثة مجال الإدارة المباشرة إذ بلغ متوسطه الحسابي (2.12) وانحراف معياري (0.41) وبمستوى تقييم قليل، وفي الرتبة الرابعة جاء مجال فرص النمو والتقدم الوظيفي إذ بلغ المتوسط الحسابي له (2.11) وانحراف معياري (0.40) وبمستوى تقييم قليل، أما في الرتبة الخامسة والأخيرة فقد جاء مجال الراتب والمكافآت الأخرى إذ بلغ متوسطه الحسابي (1.92) وانحراف معياري (0.39) وبمستوى تقييم قليل، كما بلغ المتوسط الحسابي الكلي على مقياس الرضا الوظيفي ككل (2.11) وانحراف معياري (0.36) ومستوى تقييم قليل.

ويمكن عزو هذه النتيجة إلى أن درجة الرضا الوظيفي تتأثر بعوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل ذاته وهي بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا العاملين عن أعمالهم، ومنها إحساس الفرد بالإنجاز، وتحمل المسؤولية، وتوفير فرص الترقية للوظائف الأعلى والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل، وعوامل محيطة بالوظيفة أو العمل وهي عبارة عن دوافع تؤدي إلى عدم رضا العاملين عن أعمالهم، وحصرتها في الظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسة أو الإدارة أو الإشراف أو نمط

القيادة، وطبيعة العلاقات بين الموظف وزملائه، وبينه وبين رؤسائه، وظروف البيئة المحيطة بالعمل. ويعد ضعف استخدام الذكاء العاطفي من قبل المديرين ورؤساء الأقسام في مديريات التربية في محافظة إربد بدرجة مرتفعة واحداً من الأسباب التي تؤدي إلى عدم رضا العاملين عن وظائفهم، إذ يؤدي إلى وجود مشاعر الاستياء تجاه العمل، وبالتالي عدم وجود الرغبة في الابتكار والإبداع، مما يؤثر في أداء العاملين. واختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة القداح والعساف (Al-Kadah & Al-Assaf, 2016) التي أظهرت أن مستوى الرضا الوظيفي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى في محافظة العاصمة كان مرتفعاً في جميع المجالات كافة باستثناء مجال القوانين والأنظمة والحوافز، إذ جاء المستوى منخفضاً.

ومن أجل تحديد الفقرات وفق المجالات التي تندرج تحتها، فقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة مستوى الرضا الوظيفي بأبعاده لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد من وجهة نظرهم لكل فقرة على حدة، وتم وضع ترتيب لفقرات كل مجال، والجدول (6) يوضح ذلك.

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مقياس الرضا الوظيفي مرتبة تنازلياً

المجالات	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة على المجال
العمل	5	تتيح لي الوظيفة الحرية والاستقلالية والمشاركة في صنع القرارات	2.35	0.93	متوسطة	1
	1	يلائم عملي مؤهلاتي	2.26	0.67	قليلة	2
	7	تعدد مهماتي ومسؤولياتي في العمل	2.22	0.68	قليلة	3
	4	تتيح الوظيفة لي اكتساب معارف ومهارات جديدة	2.20	0.86	قليلة	4
	6	تتيح الوظيفة لي فرص الإبداع والابتكار	2.20	0.65	قليلة	4
	3	يتناسب الوصف الوظيفي للمهام الموكلة إلي في العمل	2.12	0.68	قليلة	5
	2	يتناسب عملي ميولي وقدراتي	2.05	0.67	قليلة	6
			2.20	0.48	قليلة	
العلاقات بين العاملين	10	يتيح لي عملي الفرصة لتكوين صداقات وعلاقات اجتماعية	2.40	0.88	متوسطة	1
	12	تتوافر مهارات الاتصال الجيد بين العاملين	2.16	0.60	قليلة	3
	8	أتعاون مع الزملاء العاملين في إنجاز العمل	2.20	0.63	قليلة	2
	9	يوفر لي عملي الاحترام والتقدير	2.15	0.68	قليلة	4
	11	يتعاون العاملون فيما بينهم لحل مشكلاتهم الشخصية والمشاركة في مناسباتهم الاجتماعية	2.15	0.63	قليلة	4
			2.21	0.47	قليلة	

المجالات	الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة على المجال
فرص النمو والتقدم الوظيفي	16	الرغبة في التقاعد المبكر أو العمل بوظيفة أخرى لنقص فرص الترقية	2.21	0.68	قليلة	1
	15	الشعور بالإحباط وضعف الدافعية لنقص فرص الترقية	2.16	0.66	قليلة	2
	13	تعتمد الترقية أساساً مرضية للجميع	2.13	0.61	قليلة	3
	17	يوفر لي عملي المشاركة في دورات ومؤتمرات ذات علاقة بطبيعة العمل	2.13	0.61	قليلة	3
	14	ترتبط الترقية بالكفاءة وانتان العمل	2.09	0.62	قليلة	4
	18	مدى تقدير المجتمع المحلي للدور الذي تقوم به مديريات التربية والتعليم	2.05	0.50	قليلة	5
	19	يتيح لي العمل الاستقرار النفسي	1.98	0.70	قليلة	6
			المتوسط الحسابي الكلي للمجال	2.11	0.40	قليلة
الإدارة المباشرة	21	يتواصل المدير مع العاملين من خلال سياسة الباب المفتوح وتبادل الآراء والأفكار	2.20	0.68	قليلة	1
	25	يتقبل المدير النقد والطرح البناء لسياسات المديرية	2.15	0.60	قليلة	2
	27	تشجع الإدارة ثقافة الموظف المتميز	2.14	0.66	قليلة	3
	26	تدعم الإدارة الإبداع والابتكار	2.13	0.62	قليلة	4
	28	توضح الإدارة التعليمات والسياسات	2.13	0.60	قليلة	4
	24	تشجيع الإدارة العمل التعاوني والعمل بروح الفريق	2.12	0.62	قليلة	5
	23	يراعي المدير ظروف العاملين ومشكلاتهم الفردية	2.10	0.64	قليلة	6
	20	توافر الكفاءة ومهارات التواصل الاجتماعي للمدير	2.08	0.71	قليلة	7
	22	يتابع المدير العاملين بعقل ومساواة	2.03	0.70	قليلة	8
			المتوسط الحسابي الكلي للمجال	2.12	0.41	قليلة
الراتب والمكافآت الأخرى	35	توفر بعض الامتيازات الأخرى للراتب:(ادخار، تأمين صحي، إسكان، تأمين على الحياة)	2.05	0.65	قليلة	1
	34	تعد مكافأة نهاية الخدمة مناسبة لعمل	2.01	0.63	قليلة	2
	33	تعد الزيادة السنوية على الراتب مناسبة	1.99	0.60	قليلة	3
	32	توفر المكافآت والحوافز التشجيعية	1.92	0.61	قليلة	4
	31	يوفر الراتب مستقبلاً وظيفياً أمناً	1.87	0.60	قليلة	5
	30	يغطي الراتب تكاليف حياتي اليومية والأسرية	1.80	0.63	قليلة	6
	29	يتناسب الراتب الذي أتقاضاه ومجهود العمل	1.73	0.61	قليلة	7
			المتوسط الحسابي الكلي للمجال	1.92	0.39	قليلة

يبين الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من الفقرات

في المجالات التي تنتمي إليها إذ كانت على النحو الآتي:

أولاً: العمل

يبين الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من فقرات مجال العمل والمجال ككل. ويلاحظ أن المتوسطات الحسابية لفقرات هذا المجال تراوحت بين (2.05 - 2.35) وبمستوى تقييم قليلة من درجة التقدير على الفقرات، أما المجال ككل فقد حصل على متوسط حسابي (2.20) وانحراف معياري (0.48) وبمستوى درجة تقييم قليلة. وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (5) ونصت على: "تتيح لي الوظيفة الحرية والاستقلالية والمشاركة في صنع القرارات" بمتوسط حسابي (2.35) وانحراف معياري (0.93) وبمستوى درجة تقييم متوسطة. وجاءت في الرتبة الثانية الفقرة (1) ونصت على: "يلائم عملي مؤهلاتي" بمتوسط حسابي (2.26) وانحراف معياري (0.67) وبمستوى درجة تقييم قليلة. وكانت الرتبة الأخيرة للفقرة (2) ونصت على: "يتناسب عملي ميولي وقدراتي" بمتوسط حسابي (2.05) وانحراف معياري (0.67) وبمستوى درجة تقييم قليلة. وتعزو الباحثين السبب في ذلك إلى أن محتوى العمل هو العامل الرئيسي للسعادة في العمل بل أنه ربما يكون الوحيد بالنسبة لبعض العاملين، وجاء مستوى هذا مجال العمل بدرجة قليلة نظراً لعدم تنوع مهمات العمل الأمر الذي يشعر الموظف في المدى القصير بالملل من العمل، وعدم شعوره بالرضا. كما وأن درجة السيطرة الذاتية المتاحة للعاملين قليلة لذا فهو لا يمتلك الحرية في اختيار طرق أداء العمل ولا يقوى على اتخاذ الطريقة التي يشعر أنها الأفضل والأسرع لإنهاء العمل المطلوب منه.

ثانياً: العلاقات بين العاملين

يلاحظ من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية على مجال العلاقات بين العاملين تراوحت بين (2.15 - 2.40) وبمستوى تقييم قليلة من درجة التقدير على جميع الفقرات، أما المجال ككل فقد حصل على متوسط حسابي (2.21) وانحراف معياري (0.47) وبمستوى درجة تقييم قليلة. وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (10) وتنص على: "يتيح لي عملي الفرصة لتكوين صداقات وعلاقات اجتماعية" بمتوسط حسابي (2.40) وانحراف معياري (0.88) وبمستوى درجة تقييم متوسطة. وجاءت في الرتبة الثانية الفقرة (8) وتنص على: "أتعاون مع الزملاء العاملين في إنجاز العمل" بمتوسط حسابي (2.20) وانحراف معياري (0.88) وبمستوى درجة تقييم قليلة. وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرتان (9) و(11) وتنص الفقرة (9) على: "يوفر لي عملي الاحترام والتقدير"، كما تنص الفقرة (11) على: "يتعاون العاملون فيما بينهم لحل مشكلاتهم الشخصية والمشاركة في

مناسبتهم الاجتماعية" بمتوسط حسابي (2.15) وانحرافين معياريين (0.68) و(0.63) على التوالي، وبمستوى درجة تقييم قليلة. وربما يعود السبب في ذلك إلى وجود فرصة قليلة لإقامة علاقات وصدقات في بيئة العمل نظرا لوجود عديد من لمهمات لإنجازها لذا لا بد من توفير بيئة يرتاح لها العاملين، وذلك لإقامة علاقات وتفاعلات بينهم ليصبحوا أكثر مقدرة على العطاء مما يرضيهم عن العمل بشكل أكبر.

ثالثاً: مجال فرص النمو والتقدم الوظيفي

يتبين من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من فقرات مجال فرص النمو والتقدم الوظيفي تراوحت بين (1.98-2.21) وبمستوى درجة من تقييم قليلة على جميع الفقرات، أما المجال ككل فقد حصل على متوسط حسابي (2.11) وانحراف معياري (0.40) وبمستوى درجة تقييم قليلة. وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (16) وتنص على: "الرغبة في التقاعد المبكر أو العمل بوظيفة أخرى؛ لنقص فرص الترقية" بمتوسط حسابي (2.21) وانحراف معياري (0.68) وبمستوى درجة تقييم قليلة. وجاءت في الرتبة الثانية الفقرة (15) وتنص على: "الشعور بالإحباط وضعف الدافعية لنقص فرص الترقية" بمتوسط حسابي (2.16) وانحراف معياري (0.66) وبمستوى درجة تقييم قليلة. وكانت الرتبة الأخيرة للفقرة (19) وتنص على: "يتيح لي العمل الاستقرار النفسي" بمتوسط حسابي (1.98) وانحراف معياري (0.70) وبمستوى درجة تقييم قليلة. ويرجع السبب في ذلك إلى عدم شعور العاملين بأن ما يقومون به من أعمال هي محل شكر وتقدير وأنه لا بد وسيحصلون على ترقية تمكنهم من تحسين وضعهم، لذا على مديريات التربية والتعليم الاهتمام أكثر بفرص النمو والتقدم المهني نظرا لان العاملين كلما أصبحوا راضين عن العمل أكثر ارتفعت كفاءتهم في العمل.

رابعاً: مجال الإدارة المباشرة

يلاحظ من الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من فقرات مجال الإدارة المباشرة والمجال ككل، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المجال بين (2.03-2.20) وبمستوى درجة تقييم قليلة من درجة التقدير على الفقرات، أما المجال ككل فقد حصل على متوسط حسابي (2.12) وانحراف معياري (0.41) وبمستوى درجة تقييم قليلة. وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (21) وتنص الفقرة على: "يتواصل المدير مع العاملين من خلال سياسة الباب المفتوح وتبادل الآراء والأفكار"، بمتوسط حسابي (2.20) وانحرافات معيارية

(0.68) وبمستوى درجة تقييم قليلة. وحلت في الرتبة الثانية الفقرة (25) وتنص على: "يقبل المدير النقد والطرح البناء لسياسات المديرية" بمتوسط حسابي (2.15) وانحراف معياري (0.60) وبمستوى درجة تقييم قليلة. وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (22) وتنص على: "يتابع المدير العاملين بعدل ومساواة" بمتوسط حسابي (2.03) وانحراف معياري (0.70) وبمستوى درجة تقييم قليلة. ويرجع السبب في ذلك إلى انشغال المديرين بأعمال ومهام عالية المستوى تحد تواصلهم وتفاعلهم مع العاملين، الأمر الذي يستدعي تواجد مشرفين قادرين على استيعاب العاملين، فكلما كان لدى هؤلاء العاملين رضاً كافياً عن أعمالهم، استطاعوا أن يؤديوا مهماتهم في الوقت المحدد وبكفاءة عالية.

خامساً: مجال الراتب والمكافآت الأخرى

يلاحظ من الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة لكل فقرة من فقرات مجال الراتب والمكافآت الأخرى والمجال ككل، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المجال بين (1.73-2.05) وبمستوى درجة تقييم قليلة من درجة التقدير على الفقرات، أما المجال ككل فقد حصل على متوسط حسابي (1.92) وانحراف معياري (0.39) وبمستوى تقييم قليلة. وجاءت في الرتبة الأولى الفقرة (35) وتنص على: "توفر بعض الامتيازات الأخرى للراتب (ادخار، تأمين صحي، إسكان، تأمين على الحياة) بمتوسط حسابي (2.05) وانحراف معياري (0.65) وبمستوى درجة تقييم قليلة. وكانت الرتبة الثانية للفقرة (34) وتنص الفقرة على: "تعد مكافأة نهاية الخدمة مناسبة لمعملي"، بمتوسط حسابي (2.01) وانحرافات معيارية (0.63) وبمستوى درجة تقييم قليلة. وجاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (29) وتنص على: "يتناسب الراتب الذي أقتضاه ومجهود العمل"، بمتوسط حسابي (1.73) وانحراف معياري (0.61) وبمستوى درجة تقييم قليلة. وربما يعود السبب في ذلك إلى ضرورة أن تتوافق ساعات العمل مع وقت راحة الموظف وما يتقاضاه من دخل، ونظراً لذلك على وزارة التربية والتعليم الاهتمام بتوفير الراتب والمكافآت للعاملين التي تساعد العاملين على زيادة شعورهم الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل. وهنا يكون العامل قد وصل لدرجة رضا كافية عن بعض جوانب العمل بشكل يحسن من أدائه.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين مستوى الذكاء العاطفي لمديري التربية والتعليم، والرضا الوظيفي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد من وجهة نظر العاملين؟

الجدول (7): معامل ارتباط بيرسون بين مستوى الذكاء العاطفي لمديري التربية والتعليم ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في مديريات التربية والتعليم في محافظة إربد

الذكاء العاطفي لمديري التربية							مقياس الدراسة
الأداء الكلي للذكاء العاطفي	المهارات الاجتماعية	التعاطف	الدافعية	الوعي بالذات	إدارة الانفعالات	المجالات	الرضا الوظيفي للعاملين
**0.458	**0.393	**0.486	**0.320	**0.383	**0.509	العمل	
**0.436	**0.475	**0.363	**0.307	**0.448	**0.402	العلاقات بين العاملين	
**0.319	**0.319	**0.268	**0.335	**0.290	**0.261	فرص النمو والتقدم الوظيفي	
**0.325	**0.275	**0.407	**0.204	**0.257	**0.345	الإدارة المباشرة	
**0.293	**0.323	**0.250	**0.217	**0.309	**0.245	الراتب والمكافآت الأخرى	
**0.430	**0.421	**0.428	**0.322	**0.390	**0.420	الأداء الكلي للرضا الوظيفي	

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

يلاحظ من نتائج الجدول (7) أن قيمة معامل الارتباط بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي قد بلغت (0.430) بمستوى دلالة (0.000)، وهذه القيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$). كما كانت قيم معاملات الارتباط بين مجالات الذكاء العاطفي ومجالات الرضا الوظيفي مقبولة وذات دلالة إحصائية، وهذا يعني وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين جميع المجالات. ويمكن عزو هذه النتيجة إلى أن استخدام أبعاد الذكاء العاطفي وتطبيقها في العمل يحسن من بيئة العمل وجعلها أكثر مرونة، ومبنية على التفاعل الاجتماعي والعلاقات التي تزيد من التوافق بين المديرين والعاملين، مما يؤثر في العاملين ويجعلهم أكثر رضا عن العمل، وعمل على تحقيق الأهداف بشكل أكثر فاعلية وكفاءة. فالذكاء العاطفي يساعد المدير وبوجهه للتواصل بوضوح مع الموظفين، وقيادتهم بطريقة مناسبة والتي تولد التفاعل المثمر في العمل وكذلك الحياة الشخصية. هذا وإن فهم مشاعر العاملين وإظهار التعاطف معهم وتعزيز الثقة المتبادلة بينهم، من

أهم ما يعتمد عليه الرضا الوظيفي للعاملين، ولهذا فإن على مديري مديريات التربية والتعليم في محافظة اربد تطوير مهارات الذكاء العاطفي، لمساعدتهم على بناء بيئة عمل أكثر سعادة وإيجابية. فالذكاء العاطفي يتضمن مقدرة الشخص على فهم مشاعره، وفهم مشاعر الآخرين، وكيف أن هذه المشاعر قد تؤثر سلباً أو إيجاباً في الدافعية والإنتاجية والسلوك العام. فالمديريات التي يتمتع مديروها بدرجة عالية من الذكاء العاطفي تكون نسبة الرضا الوظيفي ومؤشر السعادة عاليين.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة أبي الخير (Abu El-Khaeir, 2018) التي بينت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي للمديرين وتحسين أدائهم بنسبة متوسطة. وكذلك دراسة الحردان (Al-Hrdan, 2017) التي توصلت إلى أن درجة الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في العاصمة عمان ودرجة الثقة التنظيمية لهم من وجهة نظر المعلمين كانت متوسطة. بينما كشفت دراسة القداح والعساف (Al-Kadah & Al- (Assaf, 2016) عن علاقة ارتباطية موجبة بين الرضا الوظيفي والذكاء الانفعالي.

وكشفت دراسة كاسم وبامبال وجكادا (Kassim, Bambale & Jakada, 2016) عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي. وأظهرت دراسة سنغ وكومار (Singh & Kumar, 2016) علاقة إيجابية كبيرة بين الذكاء العاطفي والرضا الوظيفي.

التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة، توصي الباحثين بالآتي:

1. عقد دورات تدريبية لتطوير مقدرات مديري التربية والتعليم في إدارة الانفعالات، والسيطرة على المشاعر السلبية، وتوجيهها نحو سلوك إيجابي.
2. ضرورة إعطاء محاضرات متعددة من قبل متخصصين في علم النفس وعلم الاجتماع، وذلك بحضور مديري التربية والعاملين معاً؛ لبيان مفهوم الذات والآخر، وكيفية تعاونهما في بيئة العمل، وإجراء حوارات مفتوحة ما بين العاملين أنفسهم من جهة ومدير التربية من جهة أخرى لكسر حدة الإدارة المباشرة من طرف المدير.
3. دعوة مديريات التربية والتعليم من خلال مديريها؛ للتعرف إلى أهم العوامل التي من شأنها التأثير في مشاعر موظفيها والاستفادة منها في ترشيد هذه المشاعر والسلوك باتجاه تحقيق أهداف المديرية.

4. تطوير بيئة العمل وتحديثها؛ لما لها من دور في الرضا الوظيفي عند العاملين في المديریات.
5. إعادة النظر بنظام الحوافز والرواتب والمكافآت وساعات الدوام الطویل؛ وذلك لتحفيز الرضا الوظيفي عند العاملين في مديریات التربية.
6. ضرورة اطلاع وزارة التربية والتعليم الأردنية على تجارب الدول المتقدمة في مجال دراسة الذكاء العاطفي وعلاقته بالرضا الوظيفي، بهدف خلق إيجاد عمل منسجمة في مديریات التربية والتعليم؛ لأجل إنتاجية أعلى، ومخرجات تعليم حقيقية.

References:

- Abu Assaf, M & Al-marai, H. (2019). *Scientific applications in the management of human resources in public and private institutions*. Amman: Dar Amjad for Publishing and Distribution
- Abu El-Khaeir, A. (2018). The level of emotional intelligence and its relationship to improving the performance of school principals in the basic stage of the UNRWA in the west Gaza educational area. *International Journal of Educational Psychological Studies*, 3 (2), 198-214.
- Al Blaihed, N, M. (2014). Level of job satisfaction of administrative employees at princess Nora Bint Abdul Rahman University and its relationship with some demographic changes. *International Interdisciplinary Journal of Education*, 3 (10), 147-163.
- Al-asar, S & Kafafi, A. (2000). *Emotional intelligence*. Cairo: Dar Quba.
- Al-Baroudi, M. A. (2015). *Job satisfaction and the art of dealing with superiors and subordinates*. Egypt: Arab Group for Publishing and Distribution.
- Al-Bourini, R. D. (2006). *The emotional intelligence of private basic school principals in Amman and it's relationship to their administrative performance as perceived by their teachers* (Unpublished Master Thesis, Amman Arab University, Amman, Jordan).
- Al-Faleh, N. S. (2001). *Organizational culture and its relation to job satisfaction in the security services* (Unpublished Master Thesis, Naif Arab University for Security Sciences, Riyadh).
- Al-Hrdan, N. F. (2017). *The degree of Emotional Intelligence of public secondary school principals and its relation to the organizational trust for teachers from their point of view in the capital Amman* (Unpublished Master, Middle East University, Amman, Jordan).

- Al-Hunaiti, I. M. (2000). *Analytical study of job satisfaction among faculty members in the faculty of physical education in Jordanian Universities* (Unpublished Master Thesis, University of Jordan, Amman, Jordan).
- Al-Kadah, M & Al-Assaf, J. (2016). Job satisfaction and its relationship emotional intelligence of teachers in the first three classes in with the capital. Amman. *Journal of the Islamic University for Educational and Psychological Studies*, 21 (3), 307-333.
- Alkhafaf, I. A. (2016). *Emotional Intelligence: Learn how to think emotionally*. Amman: Dar Al Manahj for Publishing and Distribution.
- Al-Mishaan, A. (1992). *Studies on gender differences in professional satisfaction*. 1st ed. Kuwait: Dar Al Qalam for Publishing and Distribution.
- Amer, T, A. & Issa, E. (2018). *Emotional intelligence and social intelligence*. Egypt: Arab Group for Training and Publishing.
- Bin Gerbal, S. (2015). *Emotional intelligence and its relation to professional consensus: a field study on a sample of the professors of the University of Mohammed Kheider – Biskra* (Unpublished Master thesis, University of Mohammed Kheider - Biskra, Algeria).
- Ealias, A., & George, J. (2012). Emotional intelligence and job satisfaction: a correlational study. *Journal of Commerce and Behavioral Science*, 1(4), 37-42.
- Goleman, D. (2000). *Emotional intelligence*. (Laila Jabali, translated). Kuwait: National Council for Culture, Arts and Literature.
- Goleman, D. (2006). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Hussein, S. A & Hussein, T. A. (2006). *The emotional intelligence of educational leadership*. 1st ed. Alexandria: Dar El Wafaa for Printing and Publishing.
- Kappagoda, S. (2011, October). The Relationship between principals' emotional intelligence and teachers' job satisfaction: A case of national schools in Sri Lanka (October 20, 2011). In *International Conference on Business & Information*, 2011. Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2216372>
- Kassim, S. I., Bambale, A. J., & Jakada, B. A. (2016). Emotional intelligence and job satisfaction among lecturers of universities in Kano State: Empirical Evidence. *Journal of Education and Practice*, 7 (10), 53-59.

- Mansouri, M. (2010). *Psychological and school pressures and how to confront them*. Algeria: Qurtoba for publication and distribution.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1995). Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. *Applied and preventive psychology*, 4 (3), 197-208.
- Mayer, J., Salovey, P., & Caruso, A. (2000). *Models of Emotional Intelligence. Handbook of Intelligence*. UK: Cambridge University Press.
- Muammariyah, B. (2007). *Research and specialized studies in psychology*. Algeria: 7iber publications.
- Rabeh, A. A. (2011). Emotional intelligence of the employees of some universities in the Sudanese state of Khartoum. *Arab Journal for Talent Development*, 2 (3), 58-61.
- Rode, J. C., Mooney, C. H., Arthaud- Day, M. L., Near, J. P., Baldwin, T. T., Rubin, R. S., & Bommer, W. H. (2007). Emotional intelligence and individual performance: Evidence of direct and moderated effects. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 28 (4), 399-421.
- Salem, B. A. (2014). *Emotional Intelligence of secondary schools Principals and its relationship to organizational loyalty on teachers in Gaza Governorates* (Unpublished Master thesis, Al-Aqsa University, Gaza, Palestine).
- Singh, B., & Kumar, A. (2016). Effect of emotional intelligence and gender on job satisfaction of primary school teachers. *European Journal of Educational Research*, 5 (1), 1-9.
- Tyilana, X. E. (2005). *The impact of motivation on job satisfaction amongst employees of a national broadcaster* (Doctoral dissertation, University of Johannesburg, South Africa).
- Zee, K., Thijs, M., & Schakel, L. (2002). The relationship of emotional intelligence with academic intelligence and the Big Five. *European journal of personality*, 16 (2), 103-125.