

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص القيادة التربوية



عنوان البحث

دور الذكاء العاطفي في تطوير المهارات الاجتماعية للعاملين في الحقل التربوي بالمدارس الأهلية بمدينة جدة

The role of emotional intelligence in developing the social skills of workers in the educational field in private schools in Jeddah

إعداد الطالبة/

شروق محمد بازهير

العام الدراسي:

٢٠٢٥

مقدمة:

يعد الذكاء العاطفي عنصراً أساسياً للقيادة الفاعلة ويؤثر على الطريقة التي يتخذ فيها القائد قراراته، وله تأثير على مستوى الفرد والفريق في الأداء والقدرة على التفاعل الاجتماعي وبالتالي القدرة على التنبؤ باحتمال كون أي فرد من الأفراد أو أعضاء الفريق قائداً.

كما أن المهارات الاجتماعية في المنظمات التعليمية تحتاج إلى قائد يتسم بالذكاء العاطفي. ولفترة طويلة، كان حاصل الذكاء هو مستوى التميز البارز في الحياة. أنه يقيس الذكاء العام بشكل بحث من حيث القدرة المنطقية أي الأمور القياسية مثل الاستدلال، والانتباه، والذاكرة، والرياضيات، والوعي المكاني. ولكن، وبعد بحث مجموعة من الدراسات الأكاديمية بشكل، توصله Gillman لاكتشاف أن حاصل الذكاء لا يمثل سوى ما بين ١٠ و ١٤% من العوامل التي تحدد النجاح الوظيفي. (مولفيت وكوستي، ٢٠١٧)

وكما هو معلوم ان التعليم عملية ديناميكية متغيرة بشكل متسم ومتجدد وكذلك تغيير الكادر التعليمي بناءً على التعيينات والتوظيف وتغيير بيئة العمل وهذا يسهم في الحاجة إلى تطوير المهارات الاجتماعية لدى العاملين في القطاع التعليمي، وأن المهارات الاجتماعية هي أحد جوانب الذكاء العاطفي ومن خلال هذا البحث يتم دراسة دور الذكاء العاطفي في تطوير المهارات الاجتماعية لدى العاملين في الحقل التربوي التعليمي.

مشكلة الدراسة:

بسبب ماواجهه المنظمات من التغيرات الديناميكية في البيئة التعليمية وازدياد الاهتمام بتحسين بيئة العمل والعلاقات الاجتماعية بين العاملين في الحقل التربوي وما يتضمنه من قيم واتجاهات سائدة وعلى القادة التربويين اتباع أفضل وأجود الأساليب وأكثرها فاعلية من خلال إدارة الذكاء العاطفي، وتنمية الذات والوعي العاطفي وأهميتها للتواصل الفعال مع الآخرين وخلق بيئة عمل مناسبة والقدرة على التعامل بحكمة وواقعية مع المواقف الصعبة والتوافق المهني لدى العاملين في الحقل التعليمي.

لذا تتجسد مشكلة البحث في أن طبيعة التعليم طبيعة ديناميكية متغيرة ومستمرة وهذا يؤثر في المهارات الاجتماعية لدى العاملين في الحقل التعليمي المترتب على التغيرات وهذا يترتب عليه صعوبات في أداء المهام للعاملين مما يسهم في ضعف جودة عمل المنظمة التعليمية.

أهمية الدراسة:

في الآونة الأخيرة قد كثرت الدراسات عن الذكاء العاطفي وتأثيره على عدة جوانب وتتمثل أهمية هذا البحث من خلال دور الذكاء العاطفي في تطوير المهارات الاجتماعية للعاملين بالحقل التربوي.

وأن امتلاك القائد للمهارات والقدرات العاطفية تجعل منه قادراً على الرؤية المستقبلية للمنظمة والقدرة على مواجهة التحديات وإدارة الفرق بجودة أكبر وتطوير مهاراته الاجتماعية والعملية.

كما يتبين من خلال معظم الدراسات أن هناك حاجة ملحة لتعزيز الذكاء العاطفي في العمل حيث إن له تأثير ملطف على ضغط العمل وأن المنظمات التي لديها مستوى عالي من الذكاء العاطفي تؤثر على مستويات الذكاء العاطفي لدى

الأفراد والموظفين لديها وبالتالي تكون هناك دوافع إيجابية بين العاملين وهذا ينعكس إيجابياً على أداء المنظمة بشكل عام.

أهداف الدراسة:

يهدف بحثنا هذا إلى توضيح العلاقة بين الذكاء العاطفي وتطوير المهارات الاجتماعية لدى العاملين في الحقول التربوية وبالأخص بمدارس منارات جدة بالإضافة إلى:

- التعرف على درجة ممارسة مهارات الذكاء العاطفي لدى القيادات التربوية بمدارس منارات جدة.
- التعرف على درجة المهارات الاجتماعية لدى العاملين في الحقول التربوية في مدارس منارات جدة.

تساؤلات الدراسة:

السؤال الرئيسي للبحث هو (ما هو دور الذكاء العاطفي في تطوير المهارات الاجتماعية للعاملين في الحقل التربوي بالمدارس الأهلية بمدينة جدة).

ويتفرع من التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هو دور الذكاء العاطفي على قدرة القادة التربويين في المدارس الأهلية بجدة في بناء علاقات إيجابية وفعالة مع المعلمين والموظفين؟

- ما الفرق بين الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي؟

- كيف تؤثر المهارات الاجتماعية في بيئة التعلم بالمدارس الأهلية بجدة على الذكاء العاطفي في تعزيز فاعلية القيادة التربوية؟

فروض الدراسة:

الفرضية الصفيرية:

لا توجد علاقة ذات دلالة واضحة بين الذكاء العاطفي وتطوير المهارات الاجتماعية لدى العاملين في الحقل التربوي بمدارس منارات جدة.

الفرضية الأساسية:

وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وتطوير المهارات الاجتماعية لدى العاملين في الحقل التربوي بمدارس منارات جدة.

الدراسات السابقة:

تظهر الأبحاث أن الأشخاص كلما شعروا شعوراً أفضل بشأن علاقاتهم في مكان العمل، كان أداؤهم أفضل. على سبيل المثال، وجدت دراسة أجريت عام ١٩٩٦ على أكثر من ٣٥٠ موظفاً في ٦٠ وحدة أعمال في شركة خدمات مالية أن أكبر مؤشر لإنجازات الفريق كان شعور الأعضاء تجاه بعضهم البعض (Campion: 1996).

وقد قام الباحث د. ربيع الهذلي بالقيام بدراسة مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري مدارس التعليم الأساسي بمحافظة الداخلية بسلطنة عمان من وجهة نظر المعلمين وتوصل إلى أن الذكاء العاطفي كان (مرتفع) وأن (بعد الدافعية) كان أكثر أبعاد الذكاء العاطفي تأثيراً وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في (النوع الاجتماعي، المؤهل الدراسي، وسنوات الخبرة) في جميع أبعاد الذكاء العاطفي وأوصى بتزويد المديرين بورش تدريبية على كيفية إدارة العلاقات وكيفية التأثير الإيجابي في العاملين.

وقد طرحا الباحثان دراسة دور الذكاء العاطفي في الابداع الإداري وتطرقا لأبعاد الذكاء العاطفي الخمسة ومنها المهارات الاجتماعية وتوصلا إلى أنه توجد علاقة ارتباطية طردية موجبة بين المهارات الاجتماعية والابداع الإداري لدى القياديين الأكاديميين في جامعة الملك خالد.

ومن خلال الدراسات السابقة يمكننا القول بأن هناك وجود علاقة طردية بين الذكاء العاطفي والابداع الإداري لدى التعليم العالي والذي يميز دراستنا بأنها تنظر لدور الذكاء العاطفي في تطوير هذه المهارات الاجتماعية و تطبيق على جانبين في القيادة وهي الأكاديمية والإدارية وعلى مختلف الجنسين الإناث والذكور في المدارس الأهلية وأيضاً تتميز بحل المشكلة من نظر الباحثة وهي التغيير المستمر في عملية النقل وتغيير الكوادر التعليمية بناءً على الوظائف والتعيينات الحكومية مما يترتب عليه تغير جودة المخرجات بسبب تأثر المهارات الاجتماعية بين العاملين في القطاع التعليمي والتربوي بالقطاع الأهلي.

المنطلقات النظرية للدراسة:

"إذا كانت أفعالك تلهم الآخرين أن يحملوا أكثر، ويتعلموا أكثر، ويفعلوا أكثر، ويصبحوا ما هم أكثر، فأنت قائد". جون كوينسي آدمز

إن التعاطف مهارة ترتبط بقدرتك على إحساس وفهم ما يتكبده الآخرون يشعرون به ويفكرون فيه، أنه يتعلق بمدي قدرتك على أن ترى العالم بعيون شخص آخر وأن تضع نفسك مكانه.

إن عالم الأعمال بحاجة لمزيد من القادة والموظفين وزملاء العمل المتفهمين. فوجود مقدار كبير من التعاطف يعوض عن نقص مجموعة واسعة من الصفات والمهارات الأخرى لدى الفرد.

وبالنسبة للقادة والمديرين، من المهم للغاية تمييز وإدارة العواطف في المواقف الانفعالية ذات الضغط الكبير. والطاقة العاطفية مرتبطة بالقدرة على التأثير في الآخرين نقطة إن مهارة إدارة العواطف تمثل مستوى الذكاء العاطفي، وهو مؤشر عالي بقدرة القائد على تحقيق إنجازات أعظم لنفسه وللآخرين، لا هي عن النتائج القوية للشركة وهذا ما سيؤثر على المهارات الاجتماعية لدى الموظفين والعاملين في أي قطاع ما.

أولاً مفهوم الذكاء العاطفي:

تعددت الدراسات والمفاهيم للذكاء العاطفي وقد حظي بالكثير من الأهمية خلال السنوات الماضية واستفاضت الدراسات عليه من عدة جوانب وتأثيرات. فبعضهم تناول الذكاء العاطفي من خلال إدارة المشاعر والتحكم في الذات، وبعضهم تناوله من خلال المهارات التي تساعد الأفراد في حل مشكلاتهم، والتكيف مع الضغوطات اليومية، وترى

الباحثة أن الذكاء العاطفي هو المسؤول عن تنظيم وإدارة العواطف والتحكم بها، مما يساعد الفرد في التحكم بمشاعره والتأثير في الآخرين.

وأن هناك خمس عناصر يجب أخذها في الاعتبار:

١/ الوعي بالذات: معرفة وفهم عواطف وتأثيرها على الآخرين، على سبيل المثال امتلاك الثقة، وحس الفكاهة، والوعي الانطباع الذي تخلفه على الآخرين.

٢/ التنظيم الذاتي: التحكم في عواطفك، على سبيل المثال كون ضميرك يقض، وتحمل لك للمسؤولية عن أفعالك، والتكيف مع التغيير، والتفكير قبل التصرف تهور.

٣/ التحفيز: فهم كيفية تحفيز نفسك بطرق معينة، على سبيل المثال المبادرة، والالتزام بإكمال المهمة، والمثابرة عندما تصبح الأمور صعبة.

٤/ التعاطف: إدراك وفهم مشاعر الآخرين، على سبيل المثال وإدراك مشاعر الآخرين، والاهتمام بمخ شخص ما، وتوقع احتياجات الأشخاص والاستجابة لها، وعدم انزعاج من سياسات المكتب.

٥/ المهارات الاجتماعية: معرفة كيفية إدارة العلاقات والتأثير على مشاعر الآخرين بشكل منتج، على سبيل المثال، الاستماع النشط والتواصل والقدرة على إرشاد وإله الآخرين، البراعة في تهجئة المواقف الصعبة باستخدام الإقناع والتفاوض.

ولقد أشار كليف شلي، المدير التنفيذي لشركة Pret A Manger، نجاح مبيعات الشركة إلى فريق تفاعلي اجتماعي سعيد. ففي عام ٢٠١٣، كشف أنه في زيارات المتجر: "أول شي انظر إليه هو ما إذا كان الموظفون يلمسون بعضهم البعض؛ هل هم يبتسمون، يتفاعلون مع بعضهم البعض، سعيون، مشاركون؟ يمكنني توقع المبيعات بناءً على لغة الجسد بمفردها تقريباً (Moore:2015).

ثانياً: المهارات الاجتماعية:

من خلال الدراسات السابقة في المهارات الاجتماعية يتضح صعوبة التحديد مفهوم المهارات الاجتماعية بدرجة كبيرة من الوضوح والدقة، نظراً لما قدمه العلماء والباحثون من تعريفات متعددة لمفهوم المهارات الاجتماعية، ويرجع ذلك إلى اختلاف المهارات الاجتماعية المطلوبة باختلاف الموقف وما يحدث فيه من تفاعلات وإدراك الفرد ذلك الموقف وطريقة أدائه واستجابته.

وترى الباحثة أن المهارات الاجتماعية على أنها القدرة على التفاعل والتواصل الاجتماعي المناسب والعمل على تقديم المساعدة للآخرين واحترام حقوقهم والتعاون معهم بإيجابية في المواقف الاجتماعية المختلفة.

وإن الأثر الإيجابي للدعم الاجتماعي كبير، وأن المهارات الاجتماعية أمراً ضرورياً للغاية لمساعدتنا على اجتياز عالم العمل الفوضوي. ويعتقد العديد من قادة الأعمال أن عليهم عزل أنفسهم بعيداً عن فريقهم في مكان العمل وأخذ

الحمل على عاتقهم لوحدهم. هم يعتقدون أنهم إذا اعتدوا كثيرا على الآخرين فسوف يتفوقون عليهم وقد سيطر هم على الفريق لكن هذا غير صحيح.

والقائد الذي يفشل في التواصل مع الآخرين لن يتمكن أبدا من الوصول إلى إمكاناته الكاملة. فإن القيادة لا يمكن أن تكون مهمة منفردة. لم يخترع توماس إديسون المصباح الكهربائي كله بمفرده، وكان لديه فريق مكون من ٢٠ إلى ٣٠ مساعد شابا يساعدونه. القادة الإيجابيين الذين يملكون الذكاء العاطفي لا يرون الاعتماد المتبادل قصف هم يرونه كمصدر لقوة وعندما يكون لديك مجتمع من الرفق يمكنك الاعتماد عليه في العمل، يمكنك تحقيق المزيد لأن موارد الفكرية والعاطفية والمادية تتضاعف. (مولفيت وكوستي: ٢٠١٧)

كيف تصبح قائدا اجتماعيا في العمل؟

يقدم النموذج الاجتماعي (SOCIAL) نهجاً مفيداً. ويرز لكل حرف الآتي:

S التشابهات (Similarities)

O النهج المنفتح (Open Approach)

C التواصل عن قصد (Communicate Intentionally)

I البيئة التفاعلية (Interactive Environment)

A قَدِّر الآخرين (Appreciate Others)

L تعلم (Learn)

المنهجية وطرق البحث:

مما يعزز اتجاه البحث الحالي اعتماد منهج البحث الوصفي القائم على التحليل المعرفي وما توفره الباحثة من بيانات عن طريق المسح الإلكتروني (الاستبانة).

أدوات الدراسة:

١/ الجانب النظري: استعانة الباحثة في تغطية هذا الجانب النظري من البحث بما هو متوافر من المصادر العربية والأجنبية فضلا عن الدراسات والبحوث والرسائل والمقالات المتوفرة في المكتبات وشبكات الإنترنت والكتب التي غطت الجانب النظري للبحث.

٢/ الجانب العملي: طبقت الباحثة الاستبانة كمصدر رئيسي في الحصول على البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة.

حدود الدراسة:

١/ الحدود المكانية/ لغرض اختبار البحث اختيرت مدرسة المنارات الأهلية بجدة بمختلف أقسامها ميدناً للبحث.

٢/ الحدود الزمانية / جرى العمل بتطبيق الاستبانة من شهر فبراير عام ٢٠٢٥ م.

مجتمع الدراسة:

يتركز مجتمع الدراسة في هذا البحث من القيادات الأكاديمية ذوي المناصب القيادية من (مدير تنفيذي، مدير مدرسة، وكيل، مشرف تعليمي، مرشد أكاديمي، رئيس قسم، أخصائي نفسي للمدرسة) في مدرسة المنارات بمدينة جدة وتم توزيع استبانات الدراسة على كافة مجتمع الدراسة وذلك في العام الدراسي ١٤٤٦ هجري الموافق ٢٠٢٤ إلى ٢٠٢٥ م وتم توزيع استبانات على القيادات الأكاديمية.

المراجع:

المجلات العلمية:

- الرواحية والمذهلي، زكية وربيع (٢٠٢٢). مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري مدارس التعليم الأساسي بمحافظة الداخلية في سلطنة عمان من وجهة نظر المعلمين. مجلة البحوث التربوية والنفسية، ١٩ (٧٤) ٤٧٨.
- الذبحاوي والعطوي والعبودي، عامر ومهند وأزهار (٢٠١٤). دور الذكاء العاطفي في تعزيز سلوكيات القيادة التحويلية. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، ١٦ (٣) ١٣٦-١٣٨-١٤٢-١٤٣-١٥٠.
- زامكة وعبدالقادر، رنين وسليم (٢٠٢٢). الذكاء العاطفي وعلاقته بالإبداع الإداري لدى القيادات الأكاديمية في الجامعات السعودية: دراسة تطبيقية على جامعة الملك خالد. مجلة دراسات إقليمية ١٦ (٥٤)، ٢٢٧-٢٤٩.

الكتب:

- كمبرلاند، نايجل (٢٠١٤). أسرار النجاح في العمل (١)، المملكة المتحدة: Hodder & Stoughton.
- مولفيت وكوستي، جان وميلينا (٢٠١٧). القائد الإيجابي (١)، المملكة المتحدة: بيرسون التعليم المحدودة.
- Campion, Michael (1996). Relations between work team characteristics and effectiveness: A replication and extension. Personnel Psychology, 49(2), PP.429-452.
- Moore, Peter (2015). Pret a Manger-behind the scenes at the; Happy Factory; The Guardian, 14 April.

