الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بممارستهم لمهارات الاتصال الإداري من وجهة نظر معلميهم

THE SOCIAL INTELLIGENCE OF PUBLIC SECONDARY SCHOOL PRINCIPALS AND ITS RELATIONSHIP WITH THEIR ADMINSTRATIVE COMMUNICATION SKILLS PRACTICES FROM THEIR TEACHERS PERSPECTIVES

إعداد

حنان محمد عبيدات

إشراف

الدكتور علاء أحمد الحراحشة

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية تخصص الأصول والإدارة التربوية

كلية العلوم التربويه والنفسية

جامعة عمان العربية

آيار/2017

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

التفويض

جامعة عمان العربية
AMMAN ARAB UNIVERSITY

عمادة البحث العلمي والدراسات العليا — نموذج (9)

تفويض

نحن الموقعون أدناه، نتعهد بمنح جامعة عمان العربية حرية التصرف في نشر محتوى الرسالة الجامعية، بحيث تعود حقوق الملكية الفكرية لرسالة الماجستير الى الجامعة وفق القوانين والأنظمة والتعليمات المتعلقة بالملكية الفكرية وبراءة الاختراع.

المشرف الرئيسي	الطالبة
د. علاء احمد حراحشة	حنان محمد عبيدات
التوقيع:	التوقيع: .....
التاريخ: ٩/٥/٢٠١٧	التاريخ: ٩/٥/٢٠١٧

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قرار لجنة المناقشة

قرار لجنة المناقشة

نُوقشت هذه الرسالة والمقدمة من الطالبة: حنان محمد عبيدات

وعنوانها: "الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بممارستهم لمهارات الاتصال الإداري من وجهة نظر معلميهم"

وأجيزت بتاريخ: 2017/5/2

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم		التوقيع
د. علاء حراحشة	مشرفا / رئيساً	
أ.د. عاطف مقابلة	عضواً / داخلياً	
أ.د. تيسير الخوالدة	عضواً / خارجياً	

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

شكر وتقدير

أشكر الله العلي العظيم الذي وفقني لإنجاز هذا العمل المتواضع

وأقدم الشكر والعرفان إلى الذين كانوا عوناً لي في رسالتي هذه

ونوراً يضيء الظلمة التي كانت تقف في طريقي، إلى الذين زرعوا التفاؤل في دربنا وقدموا لنا المساعدات والتسهيلات والأفكار والمعلومات، فلهم مني كل الشكر والتقدير،

وأخص بالشكر الدكتور علاء حراحشة والذي أشرف على هذا العمل وقدم لي العون ومد لي يد المساعدة وزودني بالمعلومات اللازمة لإتمام هذه الرسالة وجزاه الله عني كل خير.

كما وأتقدم بالشكر إلى الأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة:

الدكتور علاء حراحشة

الأستاذ الدكتور عاطف مقابلة

الأستاذ الدكتور تيسير الخوالدة

وإلى جميع من وقف بجانبي وقدم لي العون والمساعدة لإتمام هذه الرسالة.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

الإهداء

يا من أحمل اسمك بكل فخر... أبي الغالي

إلى ينبوع الصبر والتفاؤل والأمل... أمي الحبيبة

إلى سندي وقوتي... إلى من تذوقت معه أجمل اللحظات... زوجي الحبيب

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة... إلى أخوتي وأخواتي

إلى فلذات أكبادي مازن. يمنى. يامن. سلمى

إلى الأيادي الطاهرة التي أزالت من أمامي أشواك الطريق

ورسمت المستقبل بخطوط الأمل والثقة

إلى والد ووالدة زوجي الغالين

إلى من منحني وساندني ووقف بجانبي... صديقاتي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فهرس المحتويات

التفويض ..... ب
قرار لجنة المناقشة ..... ج
شكر وتقدير ..... د
الإهداء ..... هـ
فهرس المحتويات ..... و
الموضوعات ..... ز
فهرس الجداول ..... ط
قائمة الملاحق ..... ك
الملخص ..... ل
Abstract ..... ن
الفصل الأول مشكلة الدراسة وأهميتها 1
الفصل الثاني الأدب النظري والدراسات السابقة 7
الفصل الثالث الطريقة والإجراءات 46
الفصل الرابع نتائج الدراسة 52
الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات 64
قائمة المراجع 70
الملاحق 78

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الموضوعات

الموضوع
الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها
مقدمة
مشكلة الدراسة
عناصر مشكلة الدراسة
أهمية الدراسة
مصطلحات الدراسة
حدود الدراسة
محددات الدراسة
الفصل الثاني: الأدب النظري والدراسات السابقة
أولاً: الأدب النظري
ثانياً: الدراسات السابقة
ثالثاً: ملخص الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها
الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات
منهج الدراسة
مجتمع الدراسة
عينة الدراسة
اداتا الدراسة
أداة الدراسة الأولى لمتغير الذكاء الاجتماعي
أداة الدراسة الثانية لمتغير مهارات الاتصال الإداري
صدق آداة الدراسة الأولى (الذكاء الاجتماعي)
ثبات أداة الدراسة الأولى (الذكاء الاجتماعي)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

صدق أداة الدراسة الثانية (مهارات الاتصال الإداري)
ثبات أداة الدراسة الثانية (مهارات الاتصال الإداري)
إجراءات الدراسة
المعالجة الإحصائية
الفصل الرابع: نتائج الدراسة
النتائج المتعلقة بالسؤال الاول
النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني
النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
مناقشة نتائج السؤال الأول
مناقشة نتائج السؤال الثاني
مناقشة نتائج السؤال الثالث
التوصيات
المراجع
الملاحق

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول
	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات المؤهل العلمي والتخصص والخبرة الوظيفية
	معاملات الارتباط بين درجة الفقرة والدرجة الكلية لاستبانة الذكاء الاجتماعي
	معاملات الارتباط بين درجة البعد والدرجة الكلية لاستبانة مهارات الاتصال الإداري
	معاملات الارتباط بين درجة الفقرة ودرجة البعد لمهارات الاتصال الإداري
	معاملات الثبات لاستبانة مهارات الاتصال الإداري لطريقة كرونباخ ألفا (الاتساق الداخلي) والطريقة النصفية
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الفقرات لمقياس الذكاء الاجتماعي مرتبة تنازلياً
	المتسوطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الممارسة لمهارات الاتصال الإداري وأبعاده الفرعية
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات استبانة مهارات الاتصال الإداري/ لبعد مهارة القراءة مرتبة تنازلياً
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات استبانة مهارات الاتصال الإداري/ لبعد مهارة الكتابة مرتبة تنازلياً
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات استبانة مهارات الاتصال الإداري/ لبعد مهارة الحديث مرتبة تنازلياً

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات استبانة مهارات الاتصال الإداري/ لبعد مهارة الاستماع مرتبة تنازلياً
	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات استبانة مهارات الاتصال الإداري/ لبعد مهارة لغة الجسد مرتبة تنازلياً
	معاملات الارتباط بين مقياس الذكاء الاجتماعي ومقياس مهارات الاتصال الإداري وأبعاده الفرعية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملاحق
	استبانة الدراسة بصورتها الأولية
	استبانة الدراسة بصورتها النهائية
	قائمة بأسماء الأساتذة محكمين الاستبانة
	كتب تسهيل المهمة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بممارستهم لمهارات الاتصال الإداري من وجهة نظر معلميهم

إعداد

حنان محمد علي عبيدات

إشراف

الدكتور علاء حراحشة

الملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بممارستهم لمهارات الاتصال الإداري من وجهة نظر معلميهم، ولتحقيق هدف الدراسة طُوّرت استبانة مكونة من جزأين، الأول يتناول جانب مستوى الذكاء الاجتماعي واحتوى على (27) فقرة. والمتغير الثاني بحث مهارات الاتصال الإداري حيث تكون من خمس مجالات احتوت على (30) فقرة، وزعت على معلمي المدارس الثانوية الحكومية الذين يعملون في لواء عين الباشا، بحيث شمل مجتمع الدراسة جميع معلمي المدارس الثانوية الحكومية في لواء عين الباشا إذ بلغ عددهم (748) معلماً ومعلمة وموزعين على (26) مدرسة، فقد تم أخذ العينة بالطريقة العشوائية وبنسبة (40%) من مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع (309) استبانة عليهم، وبعد استرجاع الاستبانات أصبحت العينة الخاضعة للدراسة مكونة من (289) استبانة وتم استخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية الملائمة كالمتوسطات الحسابية والانحرافات، ومعامل الارتباط، وتم استخدام معادلة كرونباخ الفا، وإعادة الاختبار للتأكد من ثبات الأداة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن درجة الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية من وجهة نظر معلميهم كانت مرتفعة إذ بلغ المتوسط الحسابي (4.07) بانحراف معياري (0.85)، وأن درجة ممارسة مهارات الاتصال الإداري لدى مديري المدارس الحكومية في لواء عين الباشا من وجهة نظرهم قد جاءت مرتفعة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد العينة على فقرات الاستبانة ككل قد بلغ (7.56)،

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

وكذلك وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α= 0.01) في الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية في لواء عين الباشا ودرجة ممارستهم لمهارات الاتصال الإدراي من وجهة نظر معلميهم، وبلغ معامل الارتباط (0.90)، وخرجت الدراسة بعدد من التوصيات حول توعية مديري المدارس بأهمية مهارات الاتصال الإداري من خلال التنويع بالنمط القيادي الذي من شأنه أن ينمي العلاقة الفعالة والهادفة ما بين كافة أقطاب العمل المدرسي والبيئة الخارجية التي هي محور العمل للخروج بالتنشئة الاجتماعية السليمة والمتكاملة للطلبة الذين هم قادة المستقبل، وكذلك توعية مديري المدارس بأهمية تفعيل الذكاء الاجتماعي الذي من شأنه أن ينمي العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة التربوية وخارجها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

THE SOCIAL INTELLIGENCE OF PUBLIC SECONDARY SCHOOL PRINCIPALS AND ITS RELATIONSHIP WITH THEIR ADMINSTRATIVE COMMUNICATION SKILLS PRACTICES FROM THEIR TEACHERS PERSPECTIVES

Prepared by

Hanan Mohammad obeidat

Supervised by

Dr. Ala'a harahsheh

Abstract

The study aimed at identifying the level of high school principals of social intelligence and its relationship with the management communication skills of their teachers: To achieve the objectives of the study, the researcher developed a questionnaire of two variables: The first handled the social intelligence level aspect and included five domains consisting of (27) items while the second was concerned with management communication skills and contained (30) items. The questionnaire was distributed to the teachers of the governmental high schools in Ein Al-Basha district as the study population incorporated all the teachers of the governmental high schools in Ein Al-Basho district who counted (784) male and female teachers from (26) schools. The sample was selected randomly at the rate of (%40) of the study population who received (309) questionnaires

www.manaraa.com

. After recollecting the questionnaires, the sample subjected to the valid questionnaires (298) questionnaires. A cluster of statistical methods was used like the arithmetic means, deviations and correlation coefficients. Chronbach's Alpha equation and the test – retest method were used to verify the reliability of the tool. The results showed that, the degree of governmental high schools principals in Ein Al-Basha district social intelligence through the perspective of their teachers was medium where the arithmetic mean was (4.07) with a standard deviation of (0.85), and a level of the management communication skills among the teachers of the governmental high schools in Ein Al-Basha district through their own perspective was high as the arithmetic mean of the sample's responses to the questionnaire as a whole was (7.56). The results also revealed a statistically significant correlation at (a=0.01) in the degree of the governmental high school principals in Ein Al-Basha district practice to the organizational social intelligence and the degree of the communication skills usage among their teachers, as the correlation coefficient was (0.90).

The study produced a number of recommendations about the enlightenment of school principals, about the importance of the administrative communication skills a diversity of leadership patterns which may develop the effective and purposive relationship between all those concerned with scholastic work and the external environment which is the main purpose to produce an integrated and sound generation of students who are the leaders of the future.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهميتها

المقدمة:

خلق الله تعالى الإنسان بطبعه الاجتماعي، فهو يحب الجماعة والعيش فيها والتفاعل مع الآخرين، وهذا ما يميزه عن غيره من الكائنات، إذ لا يستطيع أن يعيش منفرداً ولقد امتاز الإنسان بهذه السمة الاجتماعي التي تعبر عن حاجته الدائمة للتواصل مع الآخرين، فهو باستخدام ذكائه الاجتماعي يستطيع الاتصال مع الآخرين بسهولة ويسر، فالإنسان يحتاج إليه في حياته اليومية بشكل دائم. وحيث أن الذكاء الاجتماعي والإتصال عنصران مهمان ومرتبطان بحياة الانسان، والذي يمتلك الذكاء الاجتماعي يستطيع الاتصال بصورة أسهل وأيسر ويخفف على نفسه الكثير من المتاعب والصعاب في الحياة.

كما أن التطورات العالمية الحاصلة أفرزت العديد من التغيرات في المؤسسة التربوية وزادت من أدوار المدرسة، حيث أصبحت المدرسة تهتم بجميع الجوانب المعرفية والسلوكية وغيرها لدى التلاميذ، لذا لا بد أن يكون المدير راقٍ في أدائه التربوي، وذكي يمتلك مهارات الاتصال التي تساعده على فهم الآخرين ومواجهة مصاعب الحياة الاجتماعية ومشكلات التربية والمدرسة العصرية (أبو يونس، 2013).

فهذا يعني أن يتمتع المدير بالذكاء الاجتماعي على اعتباره شكلاً من أشكال الذكاء التي لا زال حولها خلاف بين علماء النفس (رجيعة، 2009).

والتفاعل التربوي بوجه خاص أكثر ما يؤكد أهمية الذكاء الاجتماعي حيث تحتاج حجرة الصف إلى جو تربوي متفاعل سواء أكان هذا التفاعل بين الطلبة أنفسهم أو بين المعلم والطلبة، كما يحتاج المدير إلى التفاعل وبناء علاقات مع الإدارة المدرسية والإدارية التعلمية والإشراف التربوي (العمرات، 2014).

عرف العلماء الذكاء الاجتماعي كما أوردالنيال ودويدار (2006) الذكاء الاجتماعي بأنه قدرة الفرد على التعامل في المواقف الحياتية والتي تحتوي على علاقات متبادلة مع أفراد المجموعة الواحدة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما عرف جاردنر(Gardner,1983) في نظرية الذكاءات المتعددة بأنه "السعي لحل المشكلات". ومن هذه التعريفات يتبين أن الذكاء قدرة موجودة في الانسان تختلف من فرد إلى آخر، وأن هذه القدرة يمكن تثبيتها وإبرازها لكي يكون الانسان على دراية بإمكانياته وقدراته، كما يقسم الذكاء حسب النظريات التي تناولت الجوانب النفسية والبيولوجية إلى ذكاء عام وذكاء نوعي، فالذكاء العام: مسؤول عن استخلاص العلاقات والقدرة على إدراكها، أما النوعي فهو الذي يؤدي إلى الفروق الفردية بين الأشخاص فهناك أشخاص لديهم قدرات عالية في حل المسائل الرياضية، وهناك من لديه القدرة على التركيب والتحليل إلى غير ذلك من القدرات النوعية وإن الاختبارات التي وضعت تقيس القدرات النوعية للأفراد (ابو عرقوب، 1993).

كما يُعرف الذكاء الاجتماعي بأنه مقدرة الفرد على فهم الآخرين والتعامل معهم بفاعيلة، والفرد الذي يتميز بذكاء اجتماعي يكون لديه القدرة على فهم دوافع الآخرين. ومن هنا يرى علماء النفس أن الذكاء الاجتماعي بأنه القدرة الكامنة لدى الفرد و التي يمكن إبرازها وتنميتها وأنها تختلف من شخص لآخر كماً وكيفاً، وأن هذه القدرة تجعل الإنسان على قدر كافي من التوافق الذاتي والاجتماعي، كما يمكن الذكاء الاجتماعي الفرد على قدرته على حل المشكلات، ولكي يكون الفرد قادراً على حل المشكلات فلا بد من التعرف على استراتيجيات حل المشكلة ليستطيع الوصول إلى حلول ابتكارية غير تقليدية، لأن مواقف الحياة تشتمل على العديد من المشاكل التي لا حصر لها، ولكي يتمكن من ذلك عليه أن يعرف المشكلة أولا ثم جمع البيانات حولها واقتراح الحل الممكن لها والمفاضلة بين هذه الحلول واقتباس البديل لأنسب وتنفيذه (فاضل، 2011).

إن الذكاء الاجتماعي لا يقل أهمية عن الذكاء المعرفي، ويعد الذكاء الاجتماعي من الخواص الأساسية في الشخصية، لأن له علاقة بقدرة الشخص على تكوين علاقات ناجحة، وكذلك قدرته على التعامل مع الاخرين. ومما يؤكد ذلك دراسة الذكاء الاجتماعي عند المتفوقين أكاديمياً الذين يعجزون في إقامة علاقات ناجحة مع الآخرين (المطيري، 2000).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

من خلال ما سبق نجد أن الذكاء الاجتماعي لا يمكن استخدمه بطريقة فعالة إلا من خلال توظيفه في مهارات الاتصال بصورة ملائمة، فالاتصال باللغة مشتق من وصل بمعنى وجود اتصال بين اثنين أو أكثر، وهي تعنى نقل أو تبادل، والاتصال يعرف بأنه العملية التى يتم من خلالها تبادل المعانى والمعلومات بين طرفين أو أكثر وذلك من خلال نظام مشترك من الإشارات والرموز إن الاتصال يوفر انتاج أو تجميع المعلومات الضرورية بين الافراد.

وإذا كان الاتصال بين الناس بواسطة اللغة البشرية وتفاعلهم من خلال الركنين الأساسيين في الاتصال-المرسل والمستقبل-ضرورة للتفاعل السليم، فإن ضعف التفاعل كلياً أو جزئياً بين الــمرسل والمستقبل يــؤدي إلى مشكلات في الاتصال والتفاعل في المجتمع (الجــمل والفيصل، 2015).

لذلك يعد الاتصال مهماً للمدير حيث إن المدير الذي يتمتع بدرجة من الذكاء الاجتماعي يستطيع توظيفه بشكل صحيح بمهارات الاتصال مما يؤدى إلى إدارة المؤسسة التعليمية بطريقة فاعلة. لذلك يجب ان تتوافر في المدير عدد من مهارات الاتصال نذكر منها المهارات الأساسية: الاستماع والقراءة والتحدث والكتابة، اضافة إلى مهارة استخدام لغة الجسد. حيث تعد اجادة هذه المهارات بذكاء من الأمور الهامة للوصول إلى إدارة مميزة (حريم، 2009).

ويُعد مركز المدير من أهم المكونات التنظيمية في المنظومة التعليمية، مما يتطلب منه امتلاك قدرات تمكنه من تحقيق أهداف العملية التعليمية، ومن بين هذه القدرات القدرة على تكوين علاقات اجتماعية ناجحة وهو ما يحققه الذكاء الاجتماعي، حيث يعد هذا النوع جزء مهم في تكوين شخصية الفرد على توظيف مهارات الاتصال الإداري الجيد، وبالتالي التفاعل مع كافة أطراف المنظومة التعليمية (الكتفي، 2015).

ومن خلال عمل الباحثة كمعلمة في سلك التعليم في لواء عين الباشا تلمست وجود مشاكل إدارية منبعها الاساسي ثغرة في مهارات الاتصال والاتصال بين المعلم ومديره داخل المدرسة.

إن لكل منظمة تربوية أهدافها التي تسعى بتحقيقها بنجاح، ولاسيما في عالم اليوم حيث التحديات والتهديدات المتزايدة، فهناك عدة عوامل تؤثر في نجاح المؤسسة ومنها العوامل الشخصية. وهنا يأتي الدور الهام لما يتمتع به المدير أو القائد من ذكاء وقدرات مثل الذكاء الاجتماعي والقدرة على الاتصال الفعال (العجمي، 2000).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مشكلة الدراسة:

إن الغرض من هذه الدراسة هو التعرف على مستوى الذكاء الاجتماعي لدى مديري المدارس وعلاقته بممارستهم لمهارة الاتصال الإداري من وجهة نظر المعلمين.

عناصر مشكلة الدراسة:

أجابت الدراسة عن الأسئلة الآتية:

السؤال الأول: ما درجة الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية من وجهة نظر معلميهم؟

السؤال الثاني: ما درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية لمهارات الاتصال الإدارية من وجهة نظر معلميهم؟

السؤال الثالث: هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.01$) بين درجة الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية ودرجة ممارستهم لمهارات الاتصال الإداري؟

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة في جانبين هما:

أولا: الأهمية النظرية (العلمية): تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة بإثراء الجانب النظري للبحوث والدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة، وذلك من خلال ما تقدمه الدراسة الحالية من إطار نظري وأداة وجمع البيانات، وبذلك تفسح المجال أمام دراسات أخرى في مجال الذكاء الاجتماعي ومهارة الاتصال الإداري في المدرسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيا: الأهمية التطبيقية (العملية): تدفع نتائج هذه الدراسة أصحاب القرار التربوي في القطاع العام إلى زيادة الاهتمام بموضوع الدراسة الذكاء الاجتماعي ومهارات الاتصال، وذلك من خلال عقد دورات وندوات لمديري المدارس لرفع كفايتهم لتطبيق مهارات الاتصال الإداري، وتدفع نتائج هذه الدراسة أصحاب القرار التربوي في مؤسسات التعليم المتنوعة في الأردن من تشجيع البحث العلمي، من خلال الإعلان عن مؤتمرات علمية بحثية تتعلق بالذكاء الاجتماعي ومهارات الاتصال الإداري بالمدراء. الارتقاء بالمستوى التعلمي والتربوي في الأردن.

مصطلحات الدراسة:

اشتملت الدراسة على عدد من المصطلحات جاءت على النحو الآتي:

الذكاء الاجتماعي: كما يعرف فاضل (2011): بأنه" قدرة الفرد على فهم الآخرين والتعامل معهم بفاعيلة".

وتعرفه الباحثة إجرائياً: هو القدرة على التفاعل مع الآخرين وحل المشكلات التي تواجه الفرد في حياته اليومية بسهولة ويسر، ويقاس من خلال الأداة التي أعدتها الباحثة لذلك.

الاتصال الإداري: تعرفه أبو رحمة (2012): بأنه عملية اجتماعية إنسانية ثقافية نفسية تهدف إلى تبادل المعلومات والأفكار باستخدام رموز ومفاهيم واضحة.

وتعرفه الباحثة إجرائياً: تبادل الآراء والمعلومات مع الآخرين من خلال توافر عناصر معينة (المرسل، الرسالة، المستقبل)، ويقاس من خلال الأداة التي أعدتها الباحثة لذلك.

مهارات الاتصال الإداري: تعرفه (كتفي،2015): بأنه تبادل للمعلومات والحقائق والمعاني بين جهة وأخرى لإنجاز عمل أو اتخاذ قرار أو تغيير سلوك، وهو فن إيجاد التفاهم بين الأشخاص.

وتعرفه الباحثة إجرائياً: بأنه المقدرة على تحقيق أدء مرغوب بسرعة ودقة، وهناك العديد من المهارات التي يجب توافرها عند مدير المدرسة. ومنها:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مهارة الاستماع: وهي تعني استقبال الكلمات عن طريق حاسة السمع فالشخص المتلقي يقوم بتلقي الرسالة وتفسيرها وتحليلها ثم فهم المغزى أو الهدف منها.

مهارة القراءة: القدرة على فهم الكلمات والمفردات بسرعة.

مهارة التحدث: وهي قدرة المدير على إيصال المعلومات والقرارات إلى موظفيه بصورة لغوية صحيحة واختيار الصوت والنبرة التي تتناسب مع الموقف.

مهارة الكتابة: المهارة التي تساعد المدير على توصيل المعلومات والقرارات بطريقة مكتوبة مفهومة وواضحة.

مهارة لغة الجسد: وتكمن في قدرة المدير على استخدام إيماءات وحركات جسمية مثل حركة اليدين أو نظرات العيون أو تغير نبرة الصوت وغيرها من الحركات.

حدود الدراسة:

تتكون الدراسة من الحدود التالية:

الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة الحالية على عينة من معلمي المدارس الحكومية الثانوية في لواء عين الباشا.

الحدود المكانية: اقتصر مجتمع الدراسة الحالية على المدارس الثانوية الحكومية في لواء عين الباشا.

الحدود الزمانية: طبقت الدراسة في الفصل الدراسي الثاني (2017/2016).

محددات الدراسة:

تتحدد نتائج الدراسة الحالية بدرجة صدق الأداتين وثباتهما، وموضوعية المستجيبين، وأن تعميم النتائج لا يتم إلا على المجتمع الذي سحبت منه العينة والمجتمعات المماثلة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثاني

الأدب النظري والدراسات السابقة

يتضمن هذا الجزء محورين أساسين: الأول يتمثل في الأدب النظري ويشتمل على عرض لموضوع الذكاء الاجتماعي ومفهوم مهارات الاتصال الإداري، والثاني الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة الحالية.

أولاً: الأدب النظري:

خلق الله تعالى الإنسان كائناً اجتماعياً، فهو لا يستطيع العيش وحيداً، وحتى ولو قرر ذلك فلا مهرب من الاحتكاك بالآخرين لقضاء أقل الحاجات كالمأكل والمشرب، لكن هذه السمة لا تعني تميّزه عن بقية الكائنات، فهناك الكثير من المخلوقات لا تعيش إلا في جماعات، لذلك على الإنسان التميّز في اجتماعيته والقدرة على الاتصال مع الآخرين بطريقة فعّالة.

يعتبر الذكاء الاجتماعي من الجوانب الهامة في الشخصية لكونه يتعلق بمقدرة الأفراد على التعامل مع الآخرين على تكوين علاقات ناجحة، بمعنى بمقدار ما يكون الفرد قادراً على التفاعل مع الآخرين وإقامة علاقات اجتماعية بقدر ما يكون ذكياً، وهذا ما يطلق عليه الذكاء الاجتماعي (مصطفى، 1998).

يشمل الاتصال بكونه عملية اجتماعية نقلاً للمعلومات والأفكار والمشاعر والأحاسيس بهدف إجراء تغير مرغوب فيه بسلوك الآخرين، وتتميز عملية الاتصال الإنساني بأنها عملية ديناميكية، دائمة دائرية تدور بين الأفراد بطريقة تفاعلية، إذ تتغير الرسالة بتغير الزمان والجمهور، ولا يمكن تجاهل أثرها حتى ولو كان غير مقصود، وبما أن الإدارة التربوية تقع في محيط اجتماعي تتفاعل معه ويتفاعل معها مما يتطلب وجود نظام اتصال يحقق أهدافها بشكل ناجح (سلامة، 2002).

إن نجاح الإنسان وسعادته يتعلقان بمدى مهاراته وذكائه الاجتماعي، إذ أن الفرد لا يعيش بمعزل عن الآخرين بل يتفاعل مع أفراد المجتمع الذي يعيش فيه، ويتطلب ذلك منه أن يفهم نفسياتهم وشخصياتهم، وكل ذلك يتدرج تحت ذكائه الاجتماعي، (الكيال، 2003).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما أن الفرد الذكي اجتماعياً يتمتع بالقدرة على الاتصال، فالإنسان اليوم يعيش حياة صعبة، فهناك المشكلات العديدة التي بات على الفرد أن يواجهها بشكل يومي، وأن يبحث عن الحلول المبتكرة، تلك الحلول التي تجعله يتواصل مع الآخرين بذكاء. وتخفق من حدة الصراع الذي يعانيه، مما يساعده على تطوير مجتمعه وتقدمه (عسقول، 2009).

تعريف الذكاء:

المعنى اللغوي للذكاء: الذكاء كمفهوم عند عامة الناس هو يقظة الفرد، وانتباهه لما يقوم به من أمور، ونقول بالعامية كلمة نبيه لوصف مقدرة الفرد على أداء العمل بسرعة والنجاح فيه. ونستخدم كلمة ذكي باللغة العربية الفصيحة، فهو مشتق من الفعل (ذكا) والذكاء معناه الفطنة فنقول: ذكا فلان يعني إزداد فهمه أو زادت القوة المعرفية لديه. من حيث الجانب الفلسفي يعني الذكاء طريقة ملاحظة الفرد لنفسه (نشوان، 2009).

المعنى الاصطلاحي للذكاء: لم يتفق العلماء على تعريف واحد للذكاء، فالذكاء مفهوم غير واضح بالتحديد، إلا أن هناك ثمة اتفاق بينهم على أنه نوع من أنواع النشاط العقلي التي تدخل في مجال الذكاء الإنساني (الرحو، 2005).

وجاء في تعريف (المطيري، 2000) بأنه قدرة الفرد على الوصول لحلول مناسبة للمشكلات التي تواجهه وقدرة الفرد على التكيّف في المواقف الجديدة التي تقابله مع الإستفادة من تجارب الآخرين.

وعرّفه (الكايد، 2008) بأنه القدرة على تحليل الأمور وفهمها والتعامل معها بطريقة وأسلوب علمي وفهم المستجدات بموضوعية وحكمة.

ويعرفه سبيرمان (Spearman) بأنه " المقدرة على فهم العلاقات وإدارتها وخاصة الصعبة أو الخفية" (جابر، 1980).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وبالنظر فيما سبق من تعريفات تبين أنّ كل تعريف يعرض فكرة معينة في تعريف الذكاء، فالبعض تناول فكرة القدرة على إدراك العلاقات، والجزء الآخر منها يعرض مقدرة الفرد على التكيّف مع مواقف الحياة. وأنا كباحثة أُعرف الذكاء بأنه القدرة على التفاعل مع الأمور وتحليلها بطريقة سليمة وفهمها وإدراك العلاقات بينها بأسلوب علمي.

النظريات المفسرة للذكاء:

إن من أوائل النظريات التي ظهرت وبحثت في الذكاء نظرية (سبيرمان)، حيث اعتقدت هذه النظرية بأن هناك اختلافاً بين الناس فيما يمتلكون من قدرات عقلية، ثم ظهر علماء آخرون مثل (جلفورد)، (كاتل) قاموا بتحديد القدرات العقلية بصورة أكثر تفصيلاً (خميس،2001).

نظرية كاتل (Katel):

والتي ترى بأن الذكاء موجود بنوعين ذكاء سائل وذكاء موروث ومكتسب (متبلور) وأن العلاقة بينهماهي أنّ الذكاء السائل يشتمل على المعرفة التي يحصل عليها الإنسان نتيجة استثمار الذكاء الموروث، ويرى بأنّ الذكاء الموروث ينمو لمراحل عمرية معينة، أمّا المكتسب فإنه يستمر لمراحل متقدمة من العمر (فاضل، 2011).

نظرية الذكاء المتعدد لجاردنر (Gardener):

لقد حددّ جاردنر مفهوم الذكاء الاجتماعي في النقاط التالية:

القدرة على حل المشكلات

القدرة على إيجاد حلول إبتكارية للمشكلات

القدرة على إنجاز شيء نافع له قيمة (مجيد، 2009).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

حيث إنّ جاردنر(Gardener) وسّع مفهوم الذكاء ليشمل الطاقات القصوى، واعتبر الذكاءات الإنسانية بأنها ملكات مستقلة عن بعضها البعض وهو يختلف عن كثير من علماء النفس بالاعتقاد بأنّ الذكاء ملكة عقلية واحدة، وكان جاردنر لا يعتبر الذكاء مجرد سمة للشخص بل هو نِتاج العملية الديناميكية التي تشمل الكفاءة الفردية والفرص التي يمنحها المجتمع (سالم، 2000).

وقد بين جاردنر أنّ الناس تتشكل لديهم ذكاءات مختلفة على النحو التالي: -

الذكاء اللغوي اللفظي:

يهتم بالقدرة على إستخدام وتركيب الكلمات والجمل بفاعلية وكذلك نطيق الأصوات ومعرفة الألفاظ ومعانيها بمعنى أن يشمل هذا الذكاء جميع القدرات اللّغوية: قراءة، كتابة، محادثة، استماع.

ويظهر هذا الذكاء بشكل واضح عند الصحفيين، الشعراء والمحامين حيث يتميّزون باستخدام اللغة بشكلها الشفهي والكتابي (الرحو، 2005).

الذكاء المنطقي الرياضي:

ويتعلق بالقدرة على استخدام الأعداد والأنماط والعلاقات المنطقية والمجردة بفاعيلة ويظهر هذا الذكاء عند علماء الرياضيات، مبرمجي الحاسوب والمهندسين حيث أن المهارات التي يتميّزون بها: الاستنتاج، التحليل وحل المسائل المنطقية. (خميس،2001)

الذكاء المكاني البصري:

يرتبط هذا النوع بمقدرة الفرد على تصور المكان النسبي للأشياء في الفراغ. ويظهر بصورة واضحة عند الرسامين، مهندسي الديكور والمعماريين. ومن المهارات التي تظهر لديهم عمل مخططات، تنسيق الألوان، التفكير بواسطة الصور والمجسمات بدل الكلمات (الكيال، 2003).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الذكاء الموسيقي:

ويتعلق هذا النوع من الذكاء بقدرة الفرد على التعامل مع الموسيقى بصورة تختلف عن الأشخاص العاديين، ويظهر هذا الذكاء عند المغنيين، الموسيقيين وخبراء السمعيات، حيث إن من المهارات التي تظهر لديهم، القدرة على تأليف الإيقاعات، تمييز الأغاني والأناشيد من نفس النغمة، وتمييز الأصوات المختلفة (نشوان، 2009).

الذكاء الجسمي الحركي:

وهي القدرة على إستخدام الجسم أو جزء منه في حل المشكلات ويظهر لدى الرياضيين، الراقصين، الحرفيين والجراحين، ومن المهارات التي تظهر لديهم: المهارات الحركية الدقيقة التي تتطلب التنسيق بين اليد والبصر بإستخدام لغة الجسد والإشارة.

الذكاء الشخصي:

يتعلق بقدرة الفرد على فهم ذاته وقدراته واهتماماته ورغباته والأمور التي لا يفضلها، وكذلك معرفة الإنسان بنقاط ضعفه وقوته، ويتضح هذا الذكاء لدى العلماء والفلاسفة، من المهارات التي تمييزهم: مراقبة الذات والتأمل، معالجتهم للأمور والمعلومات بصورة ذاتية، الثقة بالنفس والصبر (خميس، 2001).

الذكاء الاجتماعي:

ويتسم بقدرة الفرد على فهمه للآخرين وقدرته على التعاون معهم، وأيضا ملاحظة الفروقبين الأشخاص والاتصال معهم. ويتضح هذا الذكاء عند السياسيين، المدرسين، التجار، المرشدين النفسيين وأهم عنصر الوالدين، ومن المهارات التي تظهر لديهم: قوة الملاحظة، القدرة على معرفة الإختلافات والتناقدات بين الناس وطباعهم، وكذلك القدرة على الاتصال مع الآخرين.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الذكاء الطبيعي:

يرتبط هذا الذكاء بقدرة الفرد على تمييز وتصنيف النباتات والحيوانات والحشرات وما في البيئة من جمادات كالصخور والسحب وكذلك الوعي بالتغيرات التي تحدث فيها، ويتجلى هذا النوع من الذكاء عند علماء النبات والحيوان والآثار والصيادين والمزارعين.ومن المهارات التي ترتبط بهذا الذكاء: القدرة على فهم الطبيعة وتصنيف معالمها، والعناية بالنباتات والحيوانات (مجيد، 2009).

أهمية نظرية جاردنر(Gardener) للذكاءات المتعددة في الجانب التربوي:

ركزت هذه النظرية على أمور كثيرة في الجانب التربوي غفلت عنها النظريات الأخرى وهذا ما يميز هذه النظرية، حيث ساعدت على كشف الفروقات الفردية بين الأفراد والقدرات وأكدت التطبيقات التربوية لهذه النظرية فاعليتها في تحسين مستوى التحصيل الأكاديمي لدى التلاميذ ورفع اهتماماتهم نحو المحتوى التعليمي، وكذلك استخدام أنواع الذكاءات كمدخل للتدريس والتنوع في الأساليب. وتحث هذه النظرية المهتمين بالجانب التربوي على فهم قدرات الطلاب واهتماماتهم ومرونة حرية اختبار الطلبة بطريقة التدريس التي تناسبهم، وكذلك استخدام القياس بطريقة عادلة بحيث تركز على القدرات، وأيضاً المطابقة بين اهتمامات الطلاب وحاجات المجتمع (السرور، 1998).

حيث إن الذكاء له تصنيفات عديدة، وفي التصنيف الثلاثي للذكاء (أبو حطب،1991):

الذكاء الموضوعي Objecteve Intelligence: وهو ما يتعلق بالعالم المادي الخارجي أي الغير شخصي.

الذكاء الشخصي Personal Intelligence : وهو يعني إدراك الفرد لذاته، وخبراته الشخصية، ومشاعره الخاصة، وتقييمه لدوافعه وانفعالاته وقدراته ومعتقداته، وكأننا نقول مقولة سقراط (إعرف نفسك).

الذكاء الاجتماعي Social Intelligence: وهو يرتبط بقدرة الفرد على إدراك العلاقات بين الأشخاص والرموز التي يتم إستخدامها اجتماعيا وكذلك قدرته على الإدراك الاجتماعي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أ-مفهوم الذكاء الاجتماعي:

ويرى علماء النفس أنّ كل القدرات العقلية ترجع إلى أصول اجتماعية ويظهر ذلك مبكرا في التفاعلات مع الوالدين فتظهر اللغة واالفكر ويستمران في النمو والإرتقاء من خلال المدرسة.

ويعرف الذكاء الاجتماعي بأنّه القدرة على فهم وتدبر الأمور من قبل الأفراد والتفاعل بقدر من الحكمة في العلاقات الإنسانية وهو كذلك القدرة على الإحساس بالآخرين ومشكلاتهم والتكيّف مع المواقف الحياتية المختلفة (مجيد، 2009).

وعرّفه (فاضل، 2011) بأنّه القدرة على التعامل مع الأشخاص بلباقة وذكاء، وعرفه (العتوم، 2005) بأنّه قدرة الأشخاص على التصرف في المواقف الجديدة وإقامة علاقات متبادلة مع المجموعة.وفي المعجم التربوي يعرف الذكاء الاجتماعي: بأنّه مهارة الإنسان في إقامة علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين، والتكيّف مع المجموعة (الدماطي،1991).

ويعد الذكاء الاجتماعي ذو أهمية كبيرة في حياة الأفراد لأنّه يتعلق بإقامة علاقات حياتية مختلفة ترتبط بحياتهم العملية والثقافية، ويتضمن الذكاء العملي الذكاء الاجتماعي حيث يتكون الذكاء الاجتماعي من العمليات الأساسية التالية:

مكونات الأداء: وهي ترتبط بحل المشكلات بأبعادها المختلفة.

ما وراء المكونات الإجرائية: وتعني تقييم وتنظيم حلول المشكلات.

مكونات إكتساب المعرفة: وهي التي يتم عبرها اكتساب العنصرين الأول والثاني (فاضل، 2011)

وأشار (الكايد، 2008) بأنّ الإهتمام بالذكاء الاجتماعي كان مع بداية العقدين الثاني والثالث من القرن العشرين، ومما يشير ذلك إلى وجود دراسات مثل دراسة بروم، ودراسة العالم ثورنيدايك، وبعد ذلك ظهر علماء مثل فورد، وجيلفورد أعطوا اهتماماً واسعاً للذكاء الاجتماعي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أمّا تايلور(Taylor,1990) فيرى بأنّ الذكاء الاجتماعي يندرج تحت مصطلح الإدراك الاجتماعي والذي يتضمن ثلاث مهارات وهي: المقدرة على التنبؤ بالمواقف الاجتماعية وكذلك القدرة على التعرف على الحالة النفسية للآخرين، المقدرة على التعامل بشكل يتناسب مع النظام والثقافة الاجتماعية المعروفة.

وظهرت في الثمانينيات توجهات للبحث في مفهوم الذكاء الاجتماعي حيث ظهرت مفاهيم عديدة للذكاء الاجتماعي والتي شملت على: المهارات الاجتماعية والإدراكات الخارجية والداخلية والظروف البيئية (أبو عرقوب، 1993).

ونتيجة للاختلافات السابقة في تعريف الذكاء الاجتماعي وتركيز بعض هذه التعريفات على فهم العلاقات الانسانية والاجتماعية، فإنني كباحثة أرى الذكاء الاجتماعي بأنه مقدرة الفرد على التكيف وإقامة علاقات مع الآخرين، وحسن التصرف في المواقف الاجتماعية المختلفة، حيث يظهر الذكاء الاجتماعي بإيجاد استجابة ملائمة ومقبولة اجتماعياً في مواقف سلوكية موقفية.

مكونات الذكاء الاجتماعي:

ذكرت (الأعسر وكفافي، 2000) أنّ أوسوليفان (Osullivan) ذكر عدة سلوكيات للذكاء الاجتماعي وهي:

معرفة الوحدات السلوكية: وهي تعني المقدرة على معرفة التعبير غير اللفظي مثل حركة الجسد وتعبيرات الوجه.

معرفة الفئات السلوكية: وترتبط بأنّ طرق التعبير المختلفة يمكن أن تكون ذات معنى مقصود.

معرفة العلاقات السلوكية: وتعني معرفة التعامل في المواقف الاجتماعية وإقامة العلاقات في تلك المواقف.

معرفة المنظمات السلوكية: وتعكس القدرة على معرفة النمط الاجتماعي المعقد.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

معرفة الدلالات السلوكية: وتعني التنبؤ بالنتيجة لما سيحدث فيما بعد في مواقف اجتماعية معينة.

فالفرد الذي يتميز بالذكاء الاجتماعي يمتلك مهارات متعددة مثل الإعتراف بالأخطاء، حب المعرفة والفضول، لديه تقبل للآخرين، يمتاز بالأمانة والصراحة، ويبدي إهتمام في المحيط الخارجي (أبو حطب، 1996).

أهمية الذكاء الاجتماعي في الإدارة المدرسية:

تعتبر أي منظمة تستطيع تحقيق أهدافها بنجاح وفاعلية، ولا تستطيع تحقيق ذلك النجاح خاصة في عالم اليوم حيث التنافس الشديد على الموارد البشرية والمالية المحدودة وتظهر فاعلية المنظمات والمؤسسات وخاصة التربوية منها بقدرة وطاقات العاملين فيها فهناك عدة عناصر وعوامل تؤثر في سلوك الأفراد العاملين في الإدارة، وهنا يظهر دور المدير والقائد التربوي الناجح والذي يتمتع بقدرات مثل الذكاء الاجتماعي وكذلك مهارة عالية في الاتصال مع الآخرين سعياً منه لتحقيق أهداف الإدارة التربوية (العمرات، 2014).

إنّ عملية الإدارة التربـوية لا تتوقف على المدير فحسب بل تعتمد أيضا على أعضاء المجموعة اللذين يتعاملون معه وعلى مدى العلاقات الإنسانية بينهم وفي هذه الصورة يظـهر لنـا دور القـائد الإداري فـي بناء جسـور من الثقة والإتصـال الإداري الفعّال مع المجمـوعة (أحمد، 2002).

فالمدير الفعّال الذي يستخدم مهارته وخبرته في تنفيذ الأساليب الحديثة للإدارة،كي تتناسب مع طبيعة العمل الإداري بحيث تتواكب مع حركة التعليم في العملية التربوية، وهناك من يرى من التربويين بضرورة توافر مجموعة من المهارات لدى مدير المدرسة مثل المهارة الفنية، المهارة الإدراكية، المهارة التصوّرية، ومهارات ذاتية ومهارات إنسانية، فإنّ معرفة المدير بهذه المهارات واستخدامها بطريقة فعّالة يستطيع أن يدفع المعلمين إلى الإبداع والابتكار وتحمل المسؤولية، وإنّ ذلك لا يسهم فقط في تحقيق أهداف التعليم بصورة تقليدية وإنّما بطريقة إبداعية مبتكرة، وخاصة في إيجاد حلول لمشكلات العمل المدرسي وهنا يظهر قدرة المدير على تحمل الصعوبات وأن يكون صاحب قرار يتسم بالجراءة،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويتجلى ذلك بما يمتلكه المدير من مهارات اتصال إداري فعّال مع معلميه للوصول إلى تحقيق الأهداف التربوية فوجود قنوات اتصال واضحة ومفهومة بين المدير والمعلمين بطريقة سليمة وناجحة يؤدي إلى إنحاز العمل وتحقيق الأهداف المنشودة في الإدارة التربوية ولا يمكن تحقيق هذا الاتصال بين المدير والمعلمين إلّا بتمتع المدير بمهارات الذكاء الاجتماعي وقدرته على الاتصال الفعّال واستثمار مهارات الاتصال المختلفة من تحدثٍ وقراءةٍ وكتابةٍ ولغة جسدٍ أيضاً بطريقة ذكية،حتى يصل إلى حلول إيجابية للمشكلات التي يواجهها المدير(الكايد، 2008).

ب- مهارات الإتصال الإداري

يُعد الإتصال وتبادل المعلومات من الأمور الضرورية والهامة للعملية الإدارية بوظائفها المتعددة، من تنظيم وتوجيه ورقابة وتخطيط. حيث لا يمكن لإي مدير أَن يقوم بعمله بأَي وظيفة من هذه الوظائف دون وجود طرق إتصال فعّال، حيث أن عملية صنع القرار هي جوهر العملية الإدارية كلها، ونجاح صنع القرار متوقف على سلامة المعلومات التي تصل لمتّخذ القرار حيث لا يمكن توفر هذه المعلومات إلا من خلال عمليات الإتصال مهما كان شكلها، ومن هنا تظهر أهمية الإتصال في الإدارة. والحياة اليومية بمجالاتها العديدة لا يمكن أن تتم دون اتصال بين الأفراد والمجتمع (العياصرة، 2007).

مفهوم الإتصال:

ظهرت العديد من التعريفات لمفهوم الاتصال من قبل المختصين في علوم الإعلام والاتصال، وركزت معظمها على دور الاتصال وأهميته في الحياة الإنسانية، وكلمة الاتصال من الوصل أو البلوغ فنقول: وصل إليه وصولاً؛ أي بلغه ويُعرّف الاتصال بأنّه: عملية تبادلية اجتماعية تتضمن تشارك الفهم والإدراك بين عنصري الاتصال والتأثير في سلوك المستقبل لتحقيق هدفٍ معين (حريم، 2010).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما عرّفه (العمايرة، 2002) بأنّه عملية الربط بين شخصين بهدف تبادل الفكرة أو المعلومة مع الآخرين وهو كذلك نقل المشاعر والأفكار أو المعلومات الجديدة بهدف التأثير في سلوك الآخرين.

وعرّفه (عطوي، 2008) بأنّه عملية تقاسم الأفكار والمعلومات والإتجاهات بين الأفراد في نظام نفسي وثقافي واجتماعي يساعد في تحقيق التفاعل من أجل تحقيق أهداف معينة.

أمّا (الطويل، 2001) فيعرف الاتصال بأنّه الطريقة أو العملية التي يحدث عبرها تبادل الفهم بين الأفراد أو الإجراء الذي تنتقل عن طريقه الأفكار والمعاني من إنسان لآخر.

ومما سبق نجد بأنّ هذه التعريفات تؤكد بأنّ الاتصال وظيفة إدارية تتعلق بنقل الرسالة (المعلومة) من طرف (المرسل) إلى الطرف الآخر (المستقبل) لإحداث ردود أفعال أو سلوكيات مرغوب فيها عند المستقبل (العناتي 2007).

عناصر عملية الاتصال

فالاتصال حلقة متصلة مع بعضها متكاملة مع عناصرها من أجل ايصال الرسالة بصورة واضحة وجلية من المرسل للمستقبل، وبما أنّ الاتصال يهدف إلى وصول الرسالة من المرسل إلى المستقبل فتبادل الأدوار حيث يصبح المرسل مستقبلاً والمستقبل مرسلاً. إذاً الاتصال عملية تفاعلية يحدث خلالها تأثير مشترك بين طرفي الاتصال (المرسل والمستقبل) في بيئة محددة تتأثر بعوامل الضجيج والتشويش (حريم، 2010).

ولقد أشارت (بني حمدان، 2014) إلى عناصر الاتصال الإداري وتتمثل فيما ياتى: -

- المرسل:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وهو الطرف الأول في عملية الاتصال، فقد يكون المدير أو أحد عناصر الإدارة فيقوم بنقل معلومة أو فكرة إلى الطرف الآخر لإحداث سلوك محدد أو الوصول لهدف معين، ويجب على المرسل أن يكتب رسالته بجملٍ مناسبة حتى يفهمها المستقبل، وأن يختار المرسل وسيلة الاتصال المناسبة والملائمة من حيث التكلفة وتحقيق الهدف من وراء الاتصال. وكذلك على المرسل اختيار الوقت المناسب للاتصال.

المستقبل:

وهو الطرف الثاني في عملية الاتصال الذي يستقبل الرسالة من المرسل، ويتأثر المستقبل بعدة عوامل تؤدي إلى تفاعله مع الرسالة منها خبرات المستقبل العلمية.

وهناك عدة مسؤوليات للمستقبل منها ما يلي:

الاستماع بشكل فعّال للمرسل.

أن يكون المستقبل موضوعياً ومنطقياً في استقبال الرسالة فلا يبالغ في ردة الفعل إتجاه الرسالة.

على المستقبل أن يستخدم وسيلة الاتصال المناسبة، وأن يقوم بالتغذية الراجعة.

الرسالة:

وهي تعني الفكرة أو المعلومة التي يهدف المرسل إلى ايصالها للمستقبل لتحقيق هدف معين.

الوسيلة:

وتعني الأداة أو الطريقة التي تُستخدم لايصال الرسالة فقد تكون مسموعة أو مرئية أو محسوسة وبالتالي يجب على المدير أن يختار الوسيلة التي تتناسب مع رسالته وتحقق هدفه.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قنوات الاتصال:

وتعني الإتجاه الذي تسير فيه الوسيلة من أسفل إلى أعلى، أو من أعلى إلى أسفل أو أي شكل آخر يناسب مفهوم الرسالة ويناسب ظروف وطبيعة المستقبل.

التغذية الراجعة:

وهي المعلومة المرتدة وهي تدل على استجابة المستقبل لرسالة المرسل، وتعني للمرسل بأنّ رسالته قد وصلت بشكل واضح للمستقبل.

أهمية عملية الاتصال

تساعد عملية الاتصال على إيجاد قاعدة من البيانات والمعلومات مما يساعد الإدارة في إيجاد البدائل عند اتخاذ القرارات.

يُعد وسيلة تفاعلية تبادلية للأنشطة المختلفة وبالتالي تقوي روح الجماعة وتطوير الحوار والمناقشة.

يُعتبر وسيلة لتوجيه وتغيير سلوك الأفراد والجماعة، أو تعديل مواقف.

وسيلة لنقل المعلومات من المدير لموظفيه، وبالتالي هي إجراء رقابي وإرشادي (الفاضل، 2011).

أهداف الاتصال:

هناك عدة أهداف رئيسية للاتصال داخل المؤسسة كما ذكرها (القريوتي، 2000) وهي:

وسيلة للتعرف إلى أهداف وتعليمات وقوانين المؤسسة.

يقوم الاتصال بتحديد أهداف المؤسسة، وبالتالي تحدد الأعمال وكيفية إنجازها.

أغراض تكاملية الاتصال الإداري حيث يعمل على تشجيع العاملين في المؤسسة ورفع روحهم المعنوية.

تسهيل عمليات اتخاذ القرار.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وسيلة لمعرفة ما تم إنجازه من أعمال وكذلك المعوقات التي تواجه المرؤوسين.

ولا تقل ضرورة الاتصال في المؤسسات التعليمية عنه في المؤسسات الأخرى، فهناك عملية اتصال بين مدير المنطقة التعليمية ومديري المدارس، واتصال بين مديري المدارس والمعلمين، واتصال بين وزارة التربية والتعليم والمديريات التابعة لها، وهناك اتصال بين المعلمين والتلاميذ، واتصال واضح بين المدرسة والمجتمع المحلي، حيث إن نجاح هذه المؤسسات التعليمية في تكوين عمليات اتصال داخلها وخارجها بطريقة فاعلة وسليمة يؤدي بها إلى تحقيق أهدافها بصورة ناجحة (حريم ،2010).

وظائف الاتصال

هناك عدة وظائف أساسية لعملية الاتصال ومنها الإعلام الذي يقوم على جمع المعلومات والبيانات والحقائق والآراء من أجل فهمها وتحليل البيئة والظروف الشخصية والتصرف إتجاهها واتخاذ قرارات مناسبة. وكذلك تحفيز الدافعية حيث أنّ مراجعة الآداء وتقويمه وتعزيز الناتج وتوصيل المعلومات المتعلقة بأنماط السلوك المرغوبة ومكافئة السلوكيات المتوقعة يؤدي إلى فاعلية أكبر، ومن وظائف الاتصال المهمة الحوار والنقاش مما يسمح بتوفير آراء مختلفة حول القضية الواحدة وبالتالي النهوض الثقافي وتوسيع الآفاق والإبداعات (الفاضل، 2011).

وسائط الاتصال

هناك عدة وسائط للاتصال منها الاتصال المباشر والاتصال المكتوب والاتصال من خلال الإعلان بالصحف والندوات والنشرات والاجتماعات والمؤتمرات والهاتف والإنترنت (حمدان، 2014). وتتعدد وسائل الاتصالات في الإدارة التربوية وكل وسيلة دورها في إحداث الاتصال الإداري الفعّال ومن أهم هذه الوسائل:

المجالس التعليمية:

حيث تأتي أهمية هذه المجالس كوسيلة في الاتصال في عملية التنسيق بين الأجهزة المختلفة فهي إمّا أن تكون مجالس تنفيذية أو استشارية وتتنوع مستوياتها فمنها على مستوى الدولة ومنها على مستوى الإقليم (العناتي، 2007).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

اللجان التربوية:

وتتمثل هذه اللجان بمجموعة من المختصين تقوم بعمل معين أو تكلف بالقيام بمهام محدودة وتتحمل مسؤولية القيام به وهذه اللجان قد تكون تنفيذية أو استشارية مؤقتة أو دائمة بسبب مشكلة ما أو لهدف معين (نشوان، 2004).

وسائل الإتصال المكتوبة:

وتتضمن هذه الوسيلة كل من الرسائل والتقارير والقرارات، ولكل واحدة من هذه الوسائط وظيفة تختلف عن الأخرى فالرسائل عادةً ما يكون اتصالها أفقياً أو من أعلى إلى أسفل، أمّا القرارات عادةً ما يكون اتصالها من أعلى إلى أسفل، أما التقارير فاتصالها يكون من أسفل إلى أعلى يعني الإدارة الأسفل تخاطب الأعلى منها سلطة (فاضل، 2011).

المقابلات:

وهي من وسائل الاتصال الأكثر وضوحاً لأنها تتم وجها لوجه، وفيها يكون نوع من الأخذ والرد والتعليل والتفاهم (حريم، 2010).

وسائل الإعلام:

فتحتاج الإدارة إلى وسائط الإعلام من أجل الوصول للمجتمع المحلي وعرض إعلاناتها والتعريف بالمشاريع والندوات والمؤتمرات من خلال إستخدام الصحف والمجلات والإذاعة والإنترنت (السعود، 2009).

مراحل الاتصال:

تتلخص مراحل الاتصال كما وردت عند (العياصرة، 2007) بما يلي:

مرحلة إدراك الرسالة وفي هذه المرحلة تتبلور المشكلة في ذهن المستقبل.

مرحلة ترميز الرسالة وفيها يتم اختيار الإشارات والرموز التي تتناسب مع الموقف التعليمي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مرحلة اختيار قناة الاتصال حيث يقوم بها المدير في اختيار قناة اتصال مناسبة للموقف مثل رسالة شفوية أو كتابة وغير ذلك.

مرحلة فك رموز الرسالة وتحليلها بمعنى محاولة فهم الرموز وترجمتها إلى معاني ومفاهيم للوصول إلى المطالب المترتبة عليها.

مرحلة التغذية الراجعة وفي هذه المرحلة تكون الاستجابة من قبل المستقبل بعد تحليله لرموز الرسالة الموجهة له، وتُعد مصدر تغذية راجعة للمرسل.

أنواع الاتصال الإداري

وجدت أنواع اتصال مختلفة تبعا لإختلاف المدارس والآراء الفكرية التى صنفت أنواع الاتصال كالتالي: الاتصال حسب الإتجاه والاتصال حسب اللغة المسخدمة والاتصال من حيث القناة.

الاتصال الإداري حسب الإتجاه:

أشارت (بني حمدان، 2014) إلى الأنواع الآتية من الاتصال حسب الإتجاه:

الاتصال الهابط (النازل): ويعنى هذا النوع من الاتصال انتقال المعلومات والقرارات من السلطة الإدارية العليا في هرم التنظيم إلى السلطة الإدارية الدنيا، وتأتى أهمية هذا الاتصال لأنه يعمل على توضيح الأهداف، وتحديد وظيفة كل فرد، وبالتالي تصبح التعليمات واضحة ولا مجال لتضارب أو إلتباس في الأعمال.

الاتصال الصاعد: وهذا النوع من الاتصال يعنى انتقال المعلومات من المستويات الدنيا إلى المستويات العليا في هرم السلطة، حيث أن وظيفة هذا الاتصال الحصول على معلومات وتقارير ومقترحات عن أداء الأفراد والعاملين في المستويات الدنيا.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الاتصال الأفقية: وهو الاتصال الذي يتم فيه االتفاعل بين أفراد من نفس المستوى الإداري في وحدات المؤسسة، بهدف تنسيق الجهود والأعمال وتبادل المعلومات، ويعد هذا النوع من التفاعل ضروري لتبادل الآراء ووجهات النظر ومناقشتها بين العاملين في نفس المستوى الإداري بالمؤسسة.

الاتصال في اتجاهين: ويسمى هذا الاتصال (الاتصال المزدوج) حيث يتم في هذا النوع من الاتصال انتقال المعلومات والتعليمات من أعلى السلطة إلى أسفل وبالعكس، ويعطي هذا الاتصال نوع من المشاركة والمناقشة بين المرسل والمستقبل.

الاتصال التفاعل: ويعتمد هذا النوع من الاتصال على تواصل المؤسسة مع المجتمع الخارجي المحيط بها، إلى جانب الاتصال داخل المؤسسة بأبعادها كافة.

أنواع الاتصال تبعاً للغة المستخدمة:

كما ذكر (حريم،2007) أن الاتصال يصنف حسب اللغة المستخدمه كالتالي:

الاتصال اللفظى وينقسم الى الشفوى اللفظى، والمكتوب والمصور.

الاتصال الشفوي (اللفظي): وهي تعطي ردور فعل مباشرة وتبادلٍ للأفكار بصورة سريعة بين المرسل والمستقل، حيث ذكرت الدراسات أن 75% من المهام والأوامر التي تصدر عن المديرين تتم بطريقة شفوية.

الاتصال المكتوب: ويحتاج إلى مهارة كبيرة في إعداد وصياغة القرارات المسجلة والمدونة.

الاتصال المصور: وهو الذي يستخدم الصور والمريئات لتبادل المعلومات، ويمتاز هذا النوع بقوة التأثير وسرعة إعطاء فكرة عن موضوع الاتصال للمستقبل.

الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد): وهو ما يستخدم فيه دلالات مختلفة للتعبير عن الرضى أو عدم الرضى باستخدام حركات الجسم وتعابير الوجه.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أنواع الاتصال الإداري حسب قناة الاتصال:

وترى (العياصرة،2007) بأن الاتصال حسب درجه الرسميه يقسم الى:

الاتصال الرسمى: وهي التى تنتقل فيها القرارات والتعليمات من خلال السلطة، أو المسؤوليات الوظيفية التي حددها التنظيم من أعلى الهرم الإدارى إلى القاعدة، من خلال القنوات الرسمية المتفق عليها.

الاتصال غير الرسمى: وهذا النوع من الاتصال لا يخضع لإجراءات مرسومه ومكتوبه، ويحدث نتيجة تفاعل العاملين مع بعضهم البعض بطريقه غير رسميه عبر الإحتفالات وإلى غير ذلك من المناسبات التى تحدث خارج الهيكل التنظيمى.

ظهرت عدة نماذج من الاتصال الإداري حيث يتم بواسطتها تفسير عملية الاتصال وتنقسم هذه النماذج إلى ثلاث نماذج كما أوردها (قوى، 2000).

أنموذج الاتصال البسيط: وهي العملية التفاعلية بين المرسل والمستقبل في عملية الاتصال، فيقوم المرسل مصدر المعلومات بترجمة هذه المعلومات إلى رموز وقد تكون هذه الرموز حروفا تكتب وبالتالى تصبح رسالة مكتوبة، او كلمات منطوقة فتكون رسالة لفظية، أو ربما رسالة مصورة. ولا نستطع أن نقول بأن عملية الاتصال تمت إلا إذا أحدث الاتصال إستجابه لدى المستقبل.

أنموذج الاتصال المعقد: حيث لا يكون المرسل وحده مصدراً للمعلومات إذا يتشارك أفراد المؤسسة هذه الوظيفة، وكذلك المستقبل بالنسبة لتفسير المعلومات.

الأنموذج العضوى للاتصال: يسعى هذا الأنموذج إلى تقليل الفوضى والتشويش الذي يحدث للمعلومات عبر انتقالها في قنوات الاتصال، وبالتالى الحفاظ على توازن واستقرار المؤسسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

معوقات الاتصال الإداري: ولقد أوضح (Bennis,2002) معنى معوقات الاتصال الإداري بانها كل الأشياء التى تعطل أو تؤخر عملية إرسال أو استلام المعلومة، وتؤدي إلى منع ايصال الرسالة بالشكل المطلوب والحيلولة دون تحقيق اتصال فعال، ومن أهم هذه المعوقات ما يلي:

المعوقات التنظيمية: وهي الأمور التى تتعلق بالمؤسسة من حيث الهيكل التنظيمى والإطار الرسمى لها، حيث يشكل حجم المؤسسة واحدة من هذه المعوقات فالمؤسسات التربوية الكبيرة لديها مراسلات بعدد كبير مما يؤدي إلى تشتت المعلومة وربما ضياعها. كما أن تداخل وازدواجية خطوط الاتصال في المنظمه، من العوامل التي تعيق الاتصال. ويشكل التباعد الجغرافي بين وحدات المنظمة يصعب عملية الاتصال الداخلي، إذاً فالمشكلات التنظمية تتعلق بطبيعة الهيكل التنظيمى فإذا كان الهـيكل مـرناً ومتماسكاً أدى ذلك إلى تقـليل المـشاكل الـتنظيمـية (حريم، 2010).

المعوقات الفنية والمادية: وتتعلق الأمور المادية بالجوانب الملموسة التي ترتبط بأدوات الاتصال، أما الجوانب الفنية فهي تكمل الجوانب المادية، وتكسب عملية الاتصال ضبطاً وتنظيماًأكثر وهي تتعلق بالجوانب الشكلية لعملية الاتصال (العياصرة، 2007).

معوقات اللغة: وهي جوهر عملية الاتصال والتي يتم من خلالها إستخدام الكلمات والرموز، ومن هنا تأتي المشكلة فالكلمات لها مدلولات ورموز تختلف من شخص لأخر، وذلك باختلاف العمر والثقافة والخلفية الفكرية فكل كلمة يكون لها معنى مختلف من شخص لأخر إما باختلاف المستوى التعليمي، أوإستخدام اللغة الفنية وأحيانا تكون طريقة عرض الفكرة غير واضحة بسبب إستخدام كلمات تعطي أكثر من معنى لدى المستقبل (بني حمدان،2014).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

معوقات الحالة النفسية: إن للحالة العاطفية والنفسية دور في عملية الاتصال، فالاستقرار العاطفي والنفسي يعكس نظرة الانسان وتفسيره للأشياء، وتفسيره للرسالة نفسها فإذا كان في حالة توتر أوغضب فإن ذلك سينعكس في طريقة كتابته للرسالة، وإذا كانت ظروف العمل متوترة يسودها القلق والخوف فإنها تؤثر بشكل كبيرفي إرسال الفرد للمعلومات واستقبالها، وبالتالي يجب الأخذ بعين الإعتبار الظروف النفسية والعاطفية لتحقيق أهداف الاتصال (سلامة، 2001).

المعوقات الإدراكية: وهي التي ترتبط بالقدرات العقلية لدى الفرد وقدرته على تفسير الأشياء وفهمها حيث تؤثر البيئة بالقدرة الإدراكية من حيث مستوى التعليم والثقافات السائدة في المجتمع، فإن ضعف وقصور القدرات الإدراكية للأفراد يؤثر في الاتصال ويؤثر في فهم العملية واستيعاب المعلومات (الكبيسي، 2008).

معوقات الافراط بالاتصال: يشكل الاتصال إذا زاد عن الحد المطلوب عبئاً بسبب تراكم المعلومات عند الإدارة وعدم توفرالوقت الكافي لقرائتها، مما يؤدي إلى إهمال جزء كبير منها، وبالتالي فإن الإعتدال في الاتصال يتيح فرصة للمستقبل بإعطائه الوقت الكافي لاستقبال المعلومة والرد عليها.

المعوقات المرتبطة بمراحل عملية الاتصال: حتى نستطيع الحصول على اتصال فعال فلا بد من الاهتمام بكل مرحلة من مراحل الاتصال والعناية الكافية بها لأنه في حالة حدوث خلل أو تداخل في مراحل الاتصال فإن ذلك يشكل عائقاً في إتمام عملية الاتصال (هلال، 1996).

معوقات شخصية: وتعود هذه المعوقات للشخص نفسه سواء كان المرسل أو المستقبل وذلك بسبب الفروقات الفردية بين الأفراد مما يجعلهم يختلفون في حكمهم على الاشياء (العمرات،2014).

مهارات الاتصال:

تعد مهارات الاتصال الإداري الفعال التي يمتلكها المدير هامة جداً في زيادة فاعلية العمل والإنتاجية، وذلك لما تشكله هذه المهارات من تأثير إيجابي في عمليات الاتصال ومن المهارات الأساسية في الاتصال التي يجب على المدير التحلي بها وامتلاكها في تعامله مع العاملين، وهي كالتالي: مهارة القراءة، ومهارة الكتابة، ومهارة الاستماع، ومهارة التحدث، ومهارة لغة الجسد (بني حمدان، 2014)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وفيما يأتي بيان لكل نوع من هذه المهارات لما لها من أهمية في الإدراة التربوية:

مهارة القراءة: وتعد من المهارات التي تساعد المدير على توصيل المعلومات والقرارات إلى العاملين معه وأشار (حجاب، 2000) إلى ثلاث مراحل في عملية اكتساب مهارة القراءة:

مرحلة ما قبل القراءة: وترتبط في التهيئة العقلية والنفسية للقراء، مرحلة المسح: ويعنى بها الاطلاع على الموضع بصورة متكاملة وسريعة بهدف التعرف على موضوع المادة المقروءة بصورة أولية، مرحلة ما بعد القراءة (مرحلة الإسترجاع): وتعني مراجعة الأفكار والمعلومات الرئيسية للمادة المقروءة وذلك للوصول للمعنى المقصود من القراءة بسرعة ومهارة، وهنا نركز على المفردات من أجل تحقيق ذلك الفهم.

وقد ذكر (الأسمر، 2000) بأن القراءة مهارة فيها فعل بصري صوتي أو صامت يصدر عن الإنسان، ليعبر عن فهمه للرسالة ولتأثير في الآخرين.

والقراءة إما تكون صامتة أو جهرية، فالجهرية: تستخدم للتفاعل مع الآخرين والتأثير فيهم، وترتبط باستخدام حركات الأيدي وتعبيرات الوجه والتنوع في الصوت ونبرته بالإضافة إلى الإنتباه لمخارج الحروف. أما الصامتة: فترتبط بالقراءة بغرض الفهم.

وهنـاك عدد من الأسـاليب تعمـل علـى تطوير مـهارة القـراءة كـما وردت عند (الفيصل، 2015) نذكر منها:

الإهتمام بالقراءة المعبرة عن المعنى وذلك من خلال التدرب عليها واستخدام حركات الأيدي والتنويع في نبرة الصوت.

القراءة السليمة من خلال التدرب على ضبط أشكال الكلمات والمخارج الصحيحة للحروف.

المقدرة على تنظيم المادة المقروءة وإدراك المعنى العام منها.

القدرة على إدراك النقاط الهامة بالموضوع بمجرد النظر إليه.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

التدرب على القراءة الجهرية بصوت واضح، وأداء مؤثر.

مهارة الكتابة: وتشكل الاتصالات الكتابية ما نسبته 10% من مجموع الاتصالات التي تتم في المؤسسة، وهذا لا يعني أن لا أهمية لها ولكن الرسائل التي تتطلب اتصالاً كتابيا مثل القوانين واللوائح لما لها من تحديد للاختصاصات والمسؤوليات وتحديد الرسائل الشفوية.

مهارة الاستماع: ونعني بها تلقي المعلومة من المرسل، فالاستماع الجيد بداية الاتصال الفعال فتلقي الرسالة بطريقة سليمة يؤدي إلى نجاح عملية الاتصال.

ومن مهارات الاستماع الجيد التي يجب إتباعها في عملية الاستماع كما وردت عند (بني حمدان، 2014) أن يكون هناك شعور من الطمأنينة وصل للمستقبل عبر الرسالة التي أرسلها المرسل. وأن يترك للمستقبل الفرصة للتعبيرعن نفسه أن يستخدم المدير مدلوللات حسية تدل على إنصاته لحديث المستقبل أن يتخلى المدير أثناء اللقاء أو الاجتماع عن التدخل في مواقف ليست ضرورية بل يترك المجال أمام الآخرين للتعبير عن أنفسهم.

أما (العناتي،2007) إن من مهارات الاستماع الوافر توافرها ما يلي:

الإنتباه لفترة طويلة.

فهم الأفكار الأساسية والفرعية للنص المسموع.

أن يستطيع المدير ان يدرك العلاقات المختلفة في النص المسموع.

ان يكون لديه القدرة على الفهم الدقيق والسريع للنص المسموع.

ومن شروط الاستماع الجيد كما أشار إليها (الجمل، 2015): إبداء الإهتمام بالمتحدث والرغبة في مشاركته، التكيف ذهنياً مع سرعة المتحدث في الحديث، المقدرة على إدراك وتمييز الإيماءات المختلفة، المقدرة على الاحتفاظ ذهنياً بالأفكار الرئيسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مهارة التحدث: وهي مقدرة المدير على ايصال القرارات والمعلومات إلى تابعيه بطريقة لغوية سليمة صحيحة ومفهومة بصوت واضح ومناسب للفت انتباه المستمعين، وعلى المتحدث أن يكون موضوعياً ومتزناً بعيداً عن التعصب أوالعصبية أو القيام بحركات غير مفهومة وهذه المهارة لا تقل أهمية عن الكتابة بل أنها ذات أهمية خاصة لأنها تحتاج إلى العناية أثناء الحديث فالمتحدث قد لا يملك الفرصة للمراجعة أو التعديل (الكبيسي، 2008).

مهارة لغة الجسد: ونعني بها قدرة المدير على استخدام حركات جسمه بطريقة مناسبة بحيث يبدي احترامه لطريقة جلوسه أمام المعلمين وأن يتحدث بنبرات صوت مختلفة تبعاً للموقف وأن يحرص على استقبال المعلمين بوجه بشوش، ومن الأمور المهمة في لغة الجسد أن يستخدم الحركات والإيماءات بطريقة جيدة حسب الموقف، بحيث تساعد تلك الحركات المخاطب على فهم المعلومة بشكل أفضل وبالطريقة المطلوبة.

وفي دراسة قام بها أحد علماء النفس اكتشف من خلالها أن 7% فقط من الاتصال يكون بالكلمات، و38% نبرة صوت، و55% لغة جسد، كما أن النساء تعد أكثر إدراكاً ومقدرة على فهم وقراءة لغة الجسد ممن الرجال، فالنساء لديهن قدرة فطرية على فك رموز الإشارات غير الشفهية، كما أنهن يتمتعن بعين دقيقة ترصد كافة التفاصيل، وتعود هذه القدرة على الدور الاجتماعي المميز الذي يقمن به النساء ويظهر هذا الحس بشكل واضح لدى الأمهات وذلك باستخدام قنوات الاتصال غير الشفهية أثناء اتصالهن مع الأطفال (مجيد، 2009).

ومن وسائل لغة الجسد كما ذكرها (الفقي، 2014):

العين: وتعد من أكبر مفاتيح الشخصية، فهي تعكس ما يدور في عقلك فمثلاً إذا اتسع بؤبؤ العين فإن ذلك دليل على أن المستقبل قد سمع شيئاً اسعده، وإذا ضاق البؤبؤ فهذا يعني العكس. وإذا حاول الشخص أن يتجنب النظر في عيون الناس فهذا دليل على ضعف الثقة بالنفس أما النظرة القوية المباشرة فهي دليل على الثقة بالنفس والإهتمام بالشخص الأخر.

الحواجب: فإذا قام الشخص برفع حاجب واحد فذلك دليل على أنه سمع شيئاً يراه مستحيلاً، أما إذا رفع كلا الحاجبين فهذا دليل على المفاجأة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جبين الشخص: فإذا قطب الشخص جبينه ونظر للأرض فهذا يعني أنه مرتبك أو محتار، أما إذا قطب جبينه ورفعه للأعلى فهذا يعني أنه على دهشته مما سمع.

الأكتاف: فإذا قام المستقبل بهز أكتافه فهذا يعني أنه لا يعلم.

أصابع الأيدي: فإن نقر الأصابع على المكتب أو المقعد فإن هذا دليل العصبية والتوتر.

الأنف: فإن الشخص الذي يلمس أنفه أثناء الحديث كما يعتقد الجميع أنه يكذب، لكن هذا الإعتقاد غير صحيح لأن الدراسات أثبتت بأن حك الأنف يعود غلى ارتفاع نسبة الأدرينالين بالدم في الشعيرات الدموية الأنفية مما يثير الحكة. ويرتفع الأدرينالين في حالات التوتر والخوف الشديد.

الفم: فإن قضم الشفة السفلى أو تثبيت الأسنان عليها فهذا دليل التوتر والخوف أو القلق والإنتظار، أما الابتسامة فإنها تعطي النظرة الإيجابية والثقة بالنفس والإنطباع الجيد لدى المستقبل.

إيماءات الرأس: فإن إيماء الرأس يعني الموافقة أو الرغبة في السلوك المشاهد. فإن معظم النساء تشعر بالأمان عندما يهز الرجل راسه موافقاً أو مقدماً الدعم لها وتعتبر إيماءات الرأس مؤشاًر قوياً على الدعم النفسي.

طريقة الجلوس: إن الجلوس بعيداً عن المتحدث مؤشر يدل على عدم إبداء الإهتمام بما يقوله المتحدث أو قد تكون دليلاً على الخجل، أما إذا جلس الشخص مقابلاً للشخص الأخر دون حواجز أو أيدي مكتوفة فهذا يدل على أنه مهتم بالشخص المقابل وأنك تبدو إنساناً مريحاً ومنفتحاً.

وبما أن الذكاء الاجتماعي يشمل المقدرة على معرفة وتقدير مشاعر الأخرين، كما انه يعني المقدرة على فهم الأخرين ومساعدتهم على تلبية حاجاتهم. وهو كذلك يحتوي العلاقة بين الجماعة التي يعيش فيها الفرد مما يساعده في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي (فاضل،2011).

وبما أن الذكاء الاجتماعي نابع من قدرات عقلية لذلك فهو مرتبط بقدرة الفرد على الاتصال، فالمدير بحاجة إلى مهارات الاتصال ليستطيع فهم الأخرين والاتصال معهم، ومن هنا ترى الباحثة بأن مهارات الاتصال تتأثر بالذكاء الاجتماعي الذي يمتلكه المدير.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وبناءً على ماسبق تسعى الباحثة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارات الاتصال لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في لواء عين الباشا.

ثانيا: الدراسات السابقة:

تم في هذا الجزء استعراض عدد من الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة، حسب التسلسل الزمني لها. وحسب علم الباحثة فإنه لا يوجد دراسات ذات صلة مباشرة تتعلق بمستوى الذكاء الاجتماعي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية وعلاقته بمهارات الاتصال الإداري.

الدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء الاجتماعي:

قام أوليفر (Olevir, 1995) بدراسة هدفت إلى كشف العلاقة بين الذكاء الاجتماعي، والذكاء الأكاديمي والتأثير الاجتماعي والتحصيل الأكاديمي وقد تضمنت عينة الدراسة من (85) من طلاب الصف الخامس، ولإنجاز أهداف الدراسة في تطبيق عدد من المقاييس لجمع البيانات، منها مقاييس ثاونية للذكاء الاجتماعي وللتحصيل الأكاديمي وللتأثير الاجتماعي، بالاضافة الى اختبار تحصيل معياري. وأظهرت نتائج الدراسة بأن العمر والجنس يرتبطان معا بشكل دال إحصائياً مع مقياس التحصيل الأكاديمي، وكما أظهرت الدراسة بأن التأثير الاجتماعي والعمر يوضحا نسبة دالة إحصائياً من التباين في اختبار للتحصيل الأكاديمي.

وقام كل من تشاومنج و جياينة وسكوت (Jeanne & Scott,Chauming,1995) دراسة هدفت للكشف عن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي، والجانب المعرفي لطلبة الجامعات،وقد تألفت العينة من (361) طالباً وطالبة في جامعة بالصين. وجاءت النتائج تدل على وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين درجات الذكاء الاجتماعي المرتفع، وقدرات الجانب المعرفي للذكاء عند الذكور في حين أن هذه العلاقة لم تكن دالة إحصائيا لدى الطالبات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قامت) قطنية،1995) بدراسة تهدف إلى معرفة أثر السمات الشخصية للمديرين في أنماط المناخ التنظيمي في المدارس الثانوية الحكومية في الاردن، وقد استخدمت الباحثة مقياس جوردن للسمات الشخصية، تكونت العينة من المدراء وعددهم (64)، ومعلمون عددهم (455) -ذكور واناث- وجاءت النتائج بأن الصفات الشخصية للمدراء تظهر بنسب مختلفة. كما خلصت الدراسة إلى اظهار عدم وجود فروق ذات دالة إحصائياً تعود للمؤهل العلمي والجنس وإنما تعود للخبرة.

وفي دراسة أجراها (chiodoandsei, 1997) والتي أجريت في الصين باستخدام مدح تكرار الفعل في الأقوال والأفعال التي تدل على الذكاء الاجتماعي وقام بإجراء مقارنة بين الألمان المقيمين في الصين (29) شخصاً و(39) شخصاً. حيث وصلت النتائج إلى أن هناك فروقاً نوعية ترجع إلى الجنسية حيث أكد الصينيون على أهمية الضبط للسلوك الاجتماعي أما الألمان فقد أعطو تقديراً منخفضاً لعبارات الإندماج الاجتماعي.

وفي دراسة (للمطيري، 2000) في دولة الكويت لبيان مدى الإرتباط بين التفوق العقلي وقدرات الذكاء الاجتماعي عند الطلاب غير المتميزين أكاديمياً والمتفوقين، والعلاقة بين التخصص لدى طلاب العلمي والأدبي للذكور وقدرات الذكاء الاجتماعي، حيث استخدمت الاستبانة كأداة وشملت عينة الدراسة على (420) طالبا في الصف الثالث والرابع ثانوي العلمي والأدبي. وجاءت النتائج بأن الطلبة المتفوقين امتازوا بالذكاء الاجتماعي أكثر من الطلبة ذو الذكاء المنخفض. كما أظهرت الدراسة أن طلبة العلمي امتازوا عن طلبة الأدبي في فهم السلوك الاجتماعي.

وفي دراسة أجراها سيلفيرا وأخرون (selveraetal، 2001) هدفت للوصول إلى مفهوم الذكاء الاجتماعي وإيجاد مقياس الذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعة في النرويج. ولجمع البيانات استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وقد شملت استبانتين: الاستبانة الأولى طبقت على أعضاء هيئة التدريس في قسم علم النفس قي جامعة النرويج وكان عددهم (14) عضواً. وطرح عليهم أسئلة تتعلق بمفهوم الذكاء ومهاراته وتوصل إلى أن مجمل الإجابات تركزت على (27) قدرة للذكاء الاجتماعي. منها: فهم الاخرين، الاستمتاع بالحياة، والتنبؤ برد فعل الفرد الاخر. أما الاستبانة الثانية فكانت لبناء مقياس للذكاء الاجتماعي وطبقت على (202) طالباً يدرسون في الجامعة وتوصلت النتائج إلى انه لا يوجد فروق بين الجنسين في الذكاء.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وفي دراسة قام بها (سالم،2003) بهدف التعرف على طبيعة الذكاء الاجتماعي لدى طلاب الجامعة حلوان في مصر من كلا الجنسين واشتملت عينة الدراسة (112) طالباً من كلا الجنسين من كلية التربية ولجمع البيانات استخدمت الاستبانة لتحديد السلوك الاجتماعي وجاءت النتائج بأن هناك فروق بين الجنسين ذكور وإناث ولصالح الذكور في الذكاء الاجتماعي للمشاركة في الأنشطة الاجتماعية كما بينت الدراسة وجود علاقة بين الذكاء والتحصيل المعرفي.

أجرى (الغرايبة، 2004) في الأردن دراسة من أجل التحقق من نتائج البرنامج التدريبي لمهارات الذكاء الاجتماعي في تنمية الذكاء الانفعالي والذكاء الاجتماعي، والتأكد من أثر البرنامج التدريبي لمهارات الذكاء الانفعالي في تنمية الذكاء الاجتماعي والذكاء الانفعالي. وقد هدفت الدراسة إلى اثبات طبيعة العلاقة الارتباطية بين درجات الطلبة على مقياس الذكاء الاجتماعي والذكاء الانفعالي قبل وبعد خضوع الطلبة للبرنامج أعلاه، وقد اشتملت عينة الدراسة مكونة من (59) طالبا من الصف العاشر للذكور وأعمارهم بين (15-16) عاماً، وجاءت النتائج لتحليل التباين الأحادي إلى وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.01) في أداء الطلبة على اختبار الذكاء الاجتماعي البُعدي تعود لبرنامج لصالح المجموعة التجريبية، وبينت نتائج التحليل التباين الأحادي عن وجود فروق دال إحصائياً في أداء الطلبة على أبعاد الكفاءة الاجتماعية ، وأظهرت نتيجة الدراسة إلى تأكيد وجود ارتباط دال إحصائياً بين أداء الطلبة على اختبار الذكاء الاجتماعي و اختبار الذكاء الانفعالي.

وفي دراسة أجرتها (العطار، 2005) هدفت الكشف عن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي ومفهوم الذات عند طالبات كلية الاقتصاد في السعودية وتضمنت عينة الدراسة (92) طالبةً من جامعة الملك عبد العزيز وقد استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وخرجت النتائج بأن هناك علاقة بين الذكاء الاجتماعي والصلابة النفسية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وفي دراسة أجراها (القدرة،2007) هدفت التعرف على مستوى الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتدين عند طلبة الجامعة الاسلامية بغزة، كما هدفت الى معرفة فيما إذا كان هناك علاقة بين الذكاء الاجتماعي وكل من الكلية والتخصص والمستوى الدراسي، هذا وقد طبقت الاستبانة على العينة التي تكونت من (650) طالباً وطالبةً وبعد استخدام المعالجة الإحصائية المناسبة خرجت النتائج إلى أن هناك درجة مرتفعة بين مستوى الذكاء الاجتماعي والتدين لدى طلبة الجامعة، كما بينت الدراسة بأنه لا يوجد فروق بين درجات الطلبة تعزى للجنس والتخصص.

وفي دراسة قام بها (الكايد،2008) هدفت إلى التعرف على درجة الذكاء الاجتماعي عند مدراء المدارس الثانوية بالمملكة الأردنية الهاشمية وعلاقتها بالانضباط المدرسي لدى الطلبة وتفاعل المدرسة مع المجتمع المحلي من وجهة نظر المعلمين، حيث تم اختيار العينة بطريقة عشوائية وكان عددها (200) مدير ومديرة و(600) معلم ومعلمة، ولقد استخدمت الإستبانة لقياس درجة الذكاء الاجتماعي والانضباط المدرسي ومستوى التفاعل بين المدرسة والمجتمع المحلي، وبعد استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة جاءت النتائج بأن لدى مديري المدارس الثانوية درجة مرتفعة من الذكاء الاجتماعي، وأن هناك علاقة دالة احصائياً بين درجة الذكاء الاجتماعي ودرجة الانضباط المدرسي لدى المدراء،كما أن هناك علاقة دالة احصائياً بين درجة الذكاء للمدير ودرجة التفاعل مع المجتمع.

وفي دراسة أجراها (الدسوقي، 2008) في القاهرة هدفت التعرف إلى العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وبعض المتغيرات الديمغرافية مثل السن والوظيفة وغيرها. للمشرفين على الأنشطة الاجتماعية في مرحلتي التعليم الإعدادي والثانوي، وشملت عينة الدراسة (406) مشرفاً وقد استخدمت مقياس الذكاء الاجتماعي الذي أعده (محمد غازي، 2002)، وبعد المعالجة الإحصائية المناسبة اظهرت النتائج بأنه توجد فروق دالة إحصائياً ولصالح الإناث.

رفض الفرضية القائلة بأنه لاتوجد فروق دالة في الذكاء الاجتماعي وبين الفئات العمرية أقل من 30 سنة وأكبر من 40 سنة للمشرفين على الأنشطة الاجتماعية في مرحلتي التعليم الإعدادي والثانوي فإن هناك فروق دالة إحصائياً في الذكاء الاجتماعي لصالح الفئة العمرية الأقل سناً.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وفي دراسة أجراها (أبو هاشم،2008) في المملكة العربية السعودية بهدف التعرف على مكونات الذكاء الاجتماعي والوجداني والعلاقات بينها لدى طلاب الجامعة المصريين والسعوديين، واشتملت العينة التي تم سحبها بالطريقة العشوائية البسيطة على(700) طالباً وطالبةً موزعين وفقاً للجنسية الى (367) طالباً وطالبةً مصريين و(388) طالباً وطالبة سعوديين من طلبة كليتي الزقازيق في مصر والملك سعود في الرياض، واستخدم مقياس الذكاء الاجتماعي ومقياس الذكاء الوجداني الذي كان من إعداده. وبعد استخدام الأسلوب الإحصائي المناسب أظهرت النتائج انه: يوجد ارتباط موجب بين مكونات الذكاء الاجتماعي ومكونات الذكاء الوجداني لدى طلاب الجامعة المصريين والسعوديين وكذلك عدم وجود تأثير للنوع (ذكر، أنثى) على مكونات الذكاء الاجتماعي والوجدان لدى طلاب الجامعة المصريين والسعوديين.

وفي دراسة أجراها (عسقول، 2009) بحدف البحث في العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والتفكير الناقد لدى طلبة الجامعة الإسلامية بغزة حيث تضمنت العينة التي تم سحبها بالطريقة العشوائية المنظمة (381) طالباً وطالبةً. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة. وبعد المعالجة الإحصائية المناسبة جاءت النتائج بانه هناك مستوى متدني للذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتفكير الناقد عند الطلبة كما بأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والتفكير الناقد.

كما قام (رجيعة، 2009) في مصر بدراسة هدفت إلى التعرف على مدى الاختلاف في التحصيل الأكاديمي وإدراك جودة الحياة النفسية باختلاف مستوى الذكاء الاجتماعي من طلبة كلية التربية في السويس. ولجمع البيانات استخدم كل من مقياس الذكاء الذي أعده (المغازي، 2004) ومقياس رايف لجودة الحياة حيث طبق على العينة التي بلغت (451) من طلاب الكلية ومن كلا الجنسين. وتوصلت النتائج بأنه لا فروق بين الطلاب الذين يمتلكون الذكاء الاجتماعي المرتفع والمنخفض في التحصيل الأكاديمي. كما أكدت الدراسة تأثير الذكاء الاجتماعي على جودة الحياة النفسية وإدراكها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة سونج وآخرون (song, 2010) لدراسة آثار القدرات العقلية العامة والذكاء الاتصالي وتاثير حامل المستوى الأكاديمي والتفاعل الاجتماعي عند طلبة الجامعة وقد استخدم مقياس الذكاء الاجتماعي ومقياس التفاعل الاجتماعي وتوصلت النتائج إلى أن هناك علاقة ذات دلالة ارتباطية بين القدرات العقلية والمستوى الأكاديمي لدى الطلبة.

دراسة موريرا (morera،2011) دراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين مستوى جودة الحياة عند عينة من معلمي التربية البدنية في البرازيل وعلاقته بالتفاعل الاجتماعي وقد تضمنت عينة الدراسة (645) معلماً ومعلمةً واستخدم مقياس جودة الحياة والتفاعل الاجتماعي في المجتمع المدرسي.

وفي دراسة أجرتها أبو يونس(2013) في خان يونس هدفت إلى التعرف على مستوى الذكاء الاجتماعي والتفكير الناقد وجودة الحياة لدى معلمي التعليم الأساسي واستخدمت الباحثة ثلاث أدوات للدراسة وهي مقياس الذكاء الاجتماعي ومقياس التفكير الناقد ومقياس جودة الحياة. كما اتبع المنهج الوصفي التحليلي وتكونت عينة الدراسة من (218) معلماً ومعلمةً، وبعد تطبيق الأدوات توصلت النتائج إلى أن مستوى الذكاء الاجتماعي عند معلمي المرحلة الأساسية بمدارس خان يونس بلغ (62%) وأنه توجد فروق في مستوى الذكاء الاجتماعي عند معلمي المرحلة الأساسية تعود لمتغير التفكير الناقد.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الدراسات السابقة المتعلقة بالاتصال:

وفي دراسة قام بها (Charles ngozimo,1988) في ولاية تكساس الجنوبية في أمريكا هدفت إلى معرفة العلاقة بين الرضا عن الاتصال والفاعلية التنظيمية من خلال فاعلية المدرسة من وجهة نظر المعلمين، وتكونت العينة من (206) معلماً. واستخدمت الاستبانة لجمع البيانات وجاء من أهم النتائج أن المعلمين يجدون دور المدرسة فعالاً من خلال الاتصال باتجاهين.

وفي دراسة أجراها (flemingkscotts,1997) تهدف إلى التعرف على العلاقة بين مهارات الاتصال لدى المديرين والمعلمين وأثر ذلك على أدوار المعلمين في جامعة أوليانز الجديدة وتضمنت العينة (36) عضواً في المدارس التطويرية وتوصلت النتائج ألى أن مهارات الاتصال الأساسية (الاستماع، قراءة المعلومات وعرضها) فإن لها دور أساسي في إيجاد اتصال فعال.

أجرت (زيدان، 1998) دراسة للتعرف على أنماط الإتصال الإداري لدى مديري المدارس الثانوية ومديراتها في كل من نابلس وقلقيلية وطول كرم، ومدى ممارسة مديري المدارس الثانوية لأنماط الإتصال الإداري وعلاقتها بتوجهات الطلبة نحو المدرسة، حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية، واشتملت العينة على (27) مديراً - ذكور واناث- منهم (19) واستخدم مقياس العلاقة بين مدير المدرسة الثانوية وطلابه. وكذلك تم استخدام مقياس اتجاهات الطلبة الذين طوره المومني عام (1986). وكانت أهم ناتج للدراسة وجود ارتباط ايجابي بين اتجاهات الطلبة نحو المدرسة، وأنماط الإتصال الإداري لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية ومديراتها.

دراسة (katona, bonnie lee esson, 1999) وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام الاتصالات الإدارية في المكاتب الإدارية، وقد استخدم المنهج الوصفي وكانت الاستبانة هي أداة الدراسة وقد أظهرت النتائج أن 90% من المكاتب الإدارية تستخدم الاتصالات الإدارية. وأنه أصبح هناك لدى الإداريين وعي كافي باستخدام الاتصالات الإدارية في العمل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وفي دراسة (الأسمر، 2000) هندفت إلى الكشف عن مدى توافر مهارات الاتصال الفاعل عند مديري المدارس الاساسية الحكومية والخاصة في محافظة إربد من وجهة نظر المعلمين. وقد اشتملت العينة على (550) معلماً ومعلمة موزعين على مديرتي التربية إربد الأولى والثانية التابعتيين لمحافظة إربد، وقد استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وقد أظهرت النتائج مايلي: هناك مهارات اتصال فاعل لدى مديري المدارس الأساسية والحكومية بدرجة كبيرة، بالإضافة إلى وجود مهارات اتصال فاعل لدى مديري المدارس الاساسية الخاصة بدرجة كبيرة.

قام كل من هنت و تورش وهيرجي (Hunt,Tourish&Hargie,2000) بدراسة استهدفت التعرف إلى أنماط الاتصال التي تحدث في مكان العمل بما يشمل من مهارات مستخدمة ومهارات حل المشكلات في الولايات المتحدة الأمريكية، كما قامت الدراسة بالكشف عن مدركات المستجدين للدراسة لعمليات الاتصال، وفهم مناخ الاتصالات في الإدارات التعليمية. وتضمنت عينة الدراسة (28) مديرا يأخذون دورة في الإدارة التعليمية، وجاءت النتائج كما يلي:

تم الإبلاغ عن (64) حالة اتصال كعدد إجمالي بمعنى أن ليس جميع أفراد العينة قد أبلغوا عن حوادث الاتصال. وقد اشتملت التصنيفات التالية:

وبالنسبة لاتجاه الاتصال جاءت في الدراسة أن الاتصال من سلفة أعلى إلى سلفة أدنى 47% من الحالات، والاتصال من السلفة الأدنى للأعلى بلغ 29% من الحالات، أما الاتصالات الجانبية فقد بلغت 15%.

وفي دراسة قام بها (massey, 2001) هدفت إلى تعرف أثر مهارات الاتصال التنظيمي وإدارة الأزمات في تطوير مؤسسات التعليم العالي وبينت النتائج أن الاتصال التنظيمي الفعال يعمل على تمكين أصحاب القرار من تطبيق الحلول بشكل أسرع.

وفي دراسة (الفارسي،2001) هدفت إلى التعرف على نمط الاتصال الإداري السائد في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان وقد اشتملت عينة الدراسة على (120) مديراً ومديرة من مدارس المديرية العامة للتربية والتعليم الحكومية في السلطنة. وقد استخدمت الاستبانة كاداة لجمع البيانات ومن اهم نتائج التي ظهرت أن المديرين يمارسون عدة انماط من الاتصال الإداري وأكثرها هو الاتصال الشفوي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة (Harrison, 2002) هدفت إلى معرفة فاعلية وسائل الاتصال في اتخاذ القرارات وتحسين الأداء. واتبع المنهج الوصفي التحليلي وكانت الاداة الاستبانة لجمع البيانات وشملت العينة التي تم سحبها بالطريقة العشوائية على (264) موظفاً في مراكز إدارية حكومية وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الاتصال الكتابي أفضل الوسائل المستخدمة في عملية اتخاذ القرارات وأن هناك اهتماماً بالاتصال الإلكتروني والرسائل الشفوية غير اللفظية.

دراسة (أبو الغنم، 2002) إلى التعرف على أثر الرسائل غير اللفظية في فاعلية الاتصال الإداري للإدارات الحكومية في لواء ذيبان، ولجمع البيانات استخدمت الاستبانة والمنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى المسح المكتبي وقد شملت عينة الدراسة (350) موظفاً وخرجت النتائج بأن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرسائل غير اللفظية وفاعلية الاتصال الإداري.

أجرى تايور (Tabor, 2002) دراسة هدفت إلى اختبار العلاقة بين إدراك المعلمين لمهارات الاتصال لدى مديري المدارس الابتدائية، وبين نمط إدارة الصراع والمناخ المدرسي لمدارس غرب فرجينيا في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد استخدمت الدراسة ثلاث أدوات، الأداة الأولى لقياس كفاية الاتصال والأداة الثانية لقياس الصراع التنظيمي والأداة الثالثة استبيان وصف المناخ التنظيمي في المدراس الإبتدائية، وقد اشتملت العينة على (199) معلمين -ذكور واناث- تم اختيارهم بشكل عشوائي من (18) مدرسة، وكانت النتائج:

نتجت علاقة ذات دلالة احصائية بين نمط الاتصال الإداري لدى مديري المدارس والمناخ التنظيمي في المدرسة.

تبين ان هناك تأثيرا مرتبطا بين مديري المدارس وطريقة إدارة الصراع في المدرسة بوجود علاقة ذات دلالة احصائية بين نمط الاتصال.

أجرت (العناتي، 2003) دراسة بهدف بناء نموذج مقترح للاتصال الإداري في وزارة التربية والتعليم في الأردن. وتكون مجتمع الدراسة من الإداريين من القيادات التربوية في التربية والتعليم والتي بلغ عددهم (707) مديرا تربويا، وتم سحب (354) مديرا بالطريقة الطبقية العشوائية حيث اشتملت الدراسة (15) مديرية من المملكة الاردنية الهاشمية، بالاضافة إلى مركز الوزارة. وهذا ادى إلى تطوير أداتي الدراسة وهما على النحو التالي: استبانة وسائل الاتصال وأنماطه ومهاراته، واستبانة معوقات الاتصال، واستخدام أداة لتحديد الإتجاهات العالمية الحديثة في مجال الاتصال.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

النتائج التي خلصت اليها الدراسة:

أن نمط الاتصال الذي سيستخدمه القائد التربوي هو الاتصال في اتجاهين كما ان وسيلة الاتصال هي الاتصال الشفوي

لا يوجد هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$) في استخدام أنماط الاتصال المتعلقة بالوظيفة أو الخبرة بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية باستخدام أنماط اتصال متعلقة بالمؤهل العلمي ولصالح حملة مؤهل الدكتوراة والماجستير.

وفي دراسة (الصغير، 2003) والتي هدفت إلى بناء برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال لدى مديري المدارس الثانوية في اربد على ضوء الاحتياجات التدريبية. تضمنت الدراسة المدراء للمدارس الثانوية في اربد -ذكور واناث- عددهم (198) مديرا ومديرة من ست مديريات. وشملت الدراسة عينة من (102) مديرا ومديرة بنسبة (51%) من أفراد مجتمع الدراسة الموزعين على مديريات التربية والتعليم إربد .وقد طبقت استبانة الاحتياجات التربوية .وبعد أن جمعت البيانات تم اللجوء إلى الوسائل الإحصائية المناسبة وأظهرت النتائج ما يلي:

أظهر المدراء في المدارس الثانوية والعامية احتياجا تدريبا كبيرا جدا في مجال الإدارة.

أن هناك ضعف في مجال الاتصال غير اللفظي يحتاج إلى تدريب مكثف.

أجرى كالدويل (Caldwell, 2005) دراسة هدفت إلى تحديد كفايات الاتصال الاستراتيجي لمعلمي ضواحي المقاطعات في ولاية أوهاجو. وقد تم استخدام أسلوب دلفي (Delphi) المطور لتحديد عناصر الكفاية الضرورية لمعلمي الولاية الأمريكية وقد تكون مجتمع الدراسة من (45) خبيرا في الاتصال، وقد تم اختيار (20) خبيرا كعينة للدراسة. وجاءت النتائج:

وجود مجالات لكفاية الاتصال الاستراتيجي: البحث، الاسلوب، التقييم، الاستراتيجية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

اجماع الخبراء على أن معلمي الولاية ينبغي أن يمتازوا بكفابات بحث الاتصال الاستراتيجي.

اجماع الخبراء على ان معلمي المقاطعات يجيب أن يظهروا كفايات اتصال استراتيجي في (18) مهارة خاصة بالاتصال.

دراسة (الزعبي،2005) هدفت الدراسة إلى معرفة مدى توافر مهارات الاتصال والرسائل غير اللفظية عند رؤساء مراكز الأجهزة الحكومية في الكرك من وجهة نظر المديرين وقد كانت الاستبانة اداة جمع البيانات، واتبع المنهج الوصف التحليلي في الدراسة وقد توصلت الدراسة إلى أن درجة مهارات الاتصال لدى المدراء في اقسام الأجهزة الحكومية متوسطة.

كما أنهم يركزون على الاتصالات الرسمية من تعليمات وقرارت وتقارير شكاوى.

قام (هجان، 2006) بدراسة بعنوان معوقات الاتصال الإداري في مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية. وهدفت هذه الدراسة التعرف على وسائل الاتصال الإداري المستخدمة في مدارس التعليم العام في السعودية، وقد اشتملت عينة الدراسة على (288) معلماً و(152) مديراً من مجتمع الدراسة والذي تم اختيارهم بطريقة عشوائية واستخدم الأسلوب الوصفي كمنهج للدراسة، وكانت أداة الدراسة هي الاستبانة حيث أظهرت نتائج الدراسة، بأن استخدام رسائل الاتصال الإداري الشفهي والكتابي في مدارس التعليم العام جاء بدرجة متوسطة أن الاجتماعات المدرسية، والمقابلات الشخصية والأوامر المكتوبة مستخدمة بطريقة كبيرة.

وفي دراسة أجراها (الفرا،2008) للتعرف على توافر متطلبات تنفيذ الاتصال الإداري الإلكتروني في المدارس الثانوية في محافظة غزة، وقد استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة واتبع المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة واشتملت عينة الدراسة على (87) مديراً ومديرةً وأوضحت النتائج بأن درجة توافر متطلبات تنفيذ الاتصال جاءت بصورة صيغها أن الإمكانيات المادية والبشرية لدى المدارس لتنفيذ الاتصال فقط جاءت متوسطة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

دراسة (حراحشة، 2009) هدفت إلى قياس درجة الاتصال الإدارية لدى مديري المدارس في مدينة إربد من وجهة نظر معلميهم وتضمنت عينة الدراسة على (534) معلماً ومعلمةً وقد استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وأظهرت النتائج بان درجة ممارسة الاتصال لدى مديري المدارس في إربد قد كانت عالية وبينت النتائج أن هناك فرق ذو دلالة إحصائية ترجع لأثر التوصل العلمي.

دراسة (E.D NAKPODI، 2010) هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الاتصال في المدارس الثانوية في ولاية الدلتا بنجيريا وقد تكونت العينة من (30) مديراً (650) معلماً وقد تم سحبهم بالطريقة العشوائية وهي دراسة مسحية توصل من خلالها الباحث إلى أن هناك فروق مهمة في أثر الاتصال على الإدارة المدرسية الثانوية.

ودراسة (الخزاعلة، 2011) هدفت إلى البحث في دور مشرف التربية العملية في تحقيق مهارات الاتصال التربوي للمعلمين في التربية في كل من جامعة الزرقاء الخاصة وآل البيت وقد اشتملت عينة الدراسة على (412) طالباً وطالبةً من كلا الكليتين واستخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة لجمع البيانات ووصلت الدراسة إلى أن دور المشرف التربوي في تحقيق مهارات الاتصال من وجهة نظر معلميهم كان متوسطا.

وفي دراسة قامت بها (أبو رحمة، 2012) هدفت إلى التعرف على إمكانية تطوير الاتصال الإداري بمدارس وكالة الغوث الدولية في قطاع غزة واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة حيث طبقت الاستبانة على عينة مكونة من (238) مديرةً ومديراً. وقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية كما استخدمت الباحثة المنهجي الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة وبعد المعالجة المناسبة كانت نتائج الدراسة تشير إلى أن فاعلية الاتصال الإداري في مدارس وكالة الغوث في غزة بنسبة كبيرة، كما أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لفاعلية الاتصال الإداري لمدارس وكالة الغوث ترتبط العلمي أو الجنس.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وفي دراسة أجراها (الناظر،2013) هدفت إلى التعرف على درجة ممارسة مديري مدارس الثانوية في الأردن في العاصمة عمان لمهارات الاتصال وعلاقته بمستوى الثقة في مدارسهم وشملت الدراسة (350) معلماً ومعلمة وقد استخدمت الاستبانة لمهارات الاتصال ومقياس الثقة لجمع البيانات. وقد جاءت النتائج بأن مستوى الثقة في المدارس كان متوسطاً بشكل عام وأن هناك علاقة ارتباطية بين درجة ممارسة مهارات الاتصال ومستوى الثقة.

وقامت (البرعصي، 2014) بدراسة هدفت إلى قياس درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية ببنغازي لمهارات الاتصال وعلاقتها باستراتيجيات إدارة الصراع، وقد تكونت العينة من (357) مدرساً ومدرسة، والذين تم اختيارهم بالطريقة الطبقية النسبية، واستخدمت الاستبانتين، واحدة لإدارة استراتيجيات الصراع والأخرى لمهارات الاتصال، وبعد استخدام التحليل الإحصائي المناسب توصلت الدراسة إلى أن تطبيق المديرين استراتيجيات إدارة الصراع من وجهة نظر المعلمين كانت متوسطة، وكذلك استخدامهم لمهارات الاتصال متوسطة.

وفي دراسة أجرتها (الكتفي،2015) التي أجرتها بالجزائر 2015 هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الاجتماعي ومهارات الاتصال التنظيمي عند الأساتذة الإداريين في الجامعة الجزائرية، وبيان فيما إذا كان هناك علاقة بين مهارات الاتصال التنظيمي والتحدث والاستماع (القراءة والتفكير) والذكاء الاجتماعي. وقد شملت العينة التي تم سحبها بالطريقة العشوائية البسيطة (40) رئيس قسم وقد استخدمت الاستبانة لجمع البيانات، وبعد المعالجة الإحصائية المناسبة وصلت النتائج إلى أن هناك علاقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي ومهارات الاتصال لدى الأساتذة.

ملخص الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية منها:

وفيما يأتي ملخصاً للدراسات السابقة ذات الصلة، وكانت على النحو التالي:

أهداف الدراسات السابقة: جاءت أهداف بعض الدراسات السابقة لمعرفة درجة ممارسة مهارات الاتصال التنظيمي والبعض الأخر اقتصر على بعض من مهارات الاتصال مثل القراءة أو التحدث أو الاستماع. والبعض الأخر جاء لمعرفة مستوى الذكاء الاجتماعي عند الافراد بصورة عامة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أما الدراسة الحالية فقد هدفت إلى معرفة العلاقة الارتباطية بين مستوى الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمهارات الاتصال الإداري بمجالاتها الخمس (القراءة، الكتابة، الاستماع، التحدث، لغة الجسد) حيث تميزت هذه الدراسة عن غيرها بأنها تناولت مستوى الذكاء الاجتماعي عند المدير على وجه التحديد وكذلك عرضت مهارات الاتصال بمجالاتها الخمس بالإضافة إلى مهارة لغة الجسد حيث تعتبر أول دراسة حسب علم الباحثة تطرقت إليها في مهارات الاتصال.

أدوات الدراسات السابقة: صممت معظم الدراسات السابقة استبانات، وبعضها الأخر استخدم مقاييس الذكاء، أما الدراسة الحالية فقد اعتمدت على تطوير استبانتين: الأولى لمستوى الذكاء الاجتماعي والثانية لمهارات الاتصال بمجالاته الخمس (القراءة، الكتابة، الاستماع، التحدث، لغة الجسد).

أفراد عينة الدراسات السابقة: تراوحت عينات الدراسات السابقة ما بين (14) إلى (600) ما بين معلمين ومعلمات وقادة تربويين ومديرين. أما عينة الدراسة الحالية وبيئتها فقد تكونت من (299) معلماً ومعلمةً في المدارس الحكومية الثانوية في لواء عين الباشا للعام 2017/2016 للفصل الدراسي الثاني.

الإفادة من الدراسات السابقة: لقد أفادت الباحثة من الدراسات السابقة الأمور التالية:

معرفة الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسات الوصفية الارتباطية وكيفية التوصل إلى النتائج.

الإستفادة من الطرق التي تم فيها مناقشة الأسئلة في الدراسات السابقة.

الإستفادة من الدراسات السابقة في كيفية صياغة أهداف الدراسة.

الإستفادة من الدراسات السابقة في تكوين تصور واضح وشامل عن الموضوع.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تطوير أداة الدراسة من خلال الاطلاع على الاستبانات في الدراسات السابقة واختيار الفقرات المناسبة منها للدراسة الحالية.

مناقشة نتائج الدراسة الحالية من خلال مقارنة نتائجها بنتائج الدراسات السابقة.

امتازت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها تناولت العلاقة الارتباطية بين مستوى الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمهارات الاتصال، وكذلك تعد هذه الدراسة الأولى من نوعها التي تم إجراؤها في لواء عين الباشا حسب علم الباحثة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

يتضمن هذا الفصل عرضاً لمنهج الدراسة، ومجتمعها وعينتها، وأدواتها وصدقها وثباتها والمعالجة الإحصائية وإجراءات الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية منهج البحث المسحي الارتباطي.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في لواء عين الباشا، حيث بلغ عددهم في المدارس الثانوية الحكومية في لواء عين الباشا (748) معلماً ومعلمة، وموزعين على (26) مدرسة ثانوية حسب احصائيات وزارة التربية والتعليم لعامي 2016 و2017.

عينة الدراسة:

تم أخذ عينة بالطريقة العشوائية من معلمي المدارس الحكومية الثانوية في لواء عين الباشا بحيث بلغ عددهم (299) معلماً ومعلمة، أي ما نسبته 40% من مجتمع الدراسة والجدول رقم (1) يبين توزيع عينة الدراسة على متغيرات الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغيرات المؤهل العلمي

والتخصص والخبرة الوظيفية

البيان		الخبرة الوظيفية		المجموع
المتغير	المستوى	أقل من خمس سنوات	5 سنوات فأكثر	
المؤهل العلمي	بكالوريوس	45	214	259
	دراسات عليا	10	20	30
	المجموع	55	234	289
التخصص	علوم نفسية وتربوية	9	40	49
	آداب	22	123	145
	علوم تطبيقية	24	71	95
	المجموع	55	234	289

يبين الجدول (1) توزيع أفراد العينة على متغيرات الدراسة تبعا لمستويات الخبرة والمؤهل العلمي والتخصص.

أداتا الدراسة:

اشتملت الدراسة على أداتين، وهما استبانة الذكاء الاجتماعي واستبانة مهارات الاتصال الاداري، وفي ما يلي عرض لهما:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أداة الدراسة الأولى لمتغير الذكاء الاجتماعي:

تحقيقاً لهدف الدراسة قامت الباحثة بتطوير أداة الدراسة بهدف التعرف على مستوى الذكاء الاجتماعي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في لواء عين الباشا للذكاء الاجتماعي، وقد تم الاطلاع على الأدب النظري السابق كدراسة (أبو هيثم، 2008)، ودراسة (رجيعة، 2009)، ودراسة (عسقول، 2009)، وبالإضافة لدراسة (أبو يونس، 2013)، وتكونت الأداة بصورتها الأولية من (27) فقرة والملحق (1) يبين ذلك.

أداة الدراسة الثانية لمتغير مهارات الاتصال الإداري:

تم تطوير أداة الدراسة الثانية بعد الاطلاع على الأدب التربوي المتعلق بمهارات الاتصال، وتم الإستعانة بمحتوى الدراسات مثل: دراسة (الخزاعلة، 2004)، (أبو رحمة، 2012)، (والناظر، 2013)، (والكتفي، 2015). وتكونت الأداة بصورتها من (25) فقرة، والملحق (2) يبين ذلك.

معامل ثبات استبانة الذكاء الاجتماعي:

تم التحقق من ثبات مقياس الذكاء الاجتماعي باستخراج معامل ثبات الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) حيث بلغت قيمة معامل الثبات (0.97)، وتم التحقق من الثبات بطريقة التجزئة النصفية المعدلة باستخدام معادلة سبيرمان براون وبلغ معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية (0.90) وهي قيم ثبات مرتفعة وتدل على ثبات المقياس.

معامل ثبات استبانة مهارات الاتصال الإداري:

للتحقق من ثبات المقياس تم تطبيق المقياس على عينة من خارج عينة الدراسة وتم استخراج معامل الاتساق الداخلي والتجزئة النصفية والجدول التالي يبين هذه المعاملات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجدول (2): معاملات ثبات استبانة مهارات الاتصال بطريقتي

كرونباخ ألفا (الاتساق الداخلي) والطريقة النصفية.

البُعد	معامل ثبات كرونباخ ألفا (الاتساق الداخلي	معامل الثبات بالطريقة النصفية
مهارة القراءة	0.95	0.91
مهارة الكتابة	0.86	0.76
مهارة الحديث	0.91	0.88
مهارة الاستماع	0.91	0.82
مهارة لغة الجسد	0.86	0.76
مهارات الاتصال	0.96	0.90

يبين الجدول (2) أن معاملات الثبات بطريقة الاتساق الداخلي (كرونباخ الفا) لابعاد مقياس مهارات الاتصال تراوحت للأبعاد بين (0.86-0.95) وللمقياس ككل (0.96)، وتراوحت معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية للأبعاد بين (0.76-0.91) وللمقياس ككل (0.90)، وهي قيم مناسبة ومرتفعة وتدل على ثبات مقياس مهارات الاتصال الإداري.

إجراءات الدراسة:

بعد أن تم التأكد من صدق أداتي الدراسة وثباتها وتحديد العينة المطلوبة لغايات تطبيق أداتي الدراسة جرى الحصول على الموافقات الرسمية من الجهات ذات العلاقة لتطبيق أداتي الدراسة، وقامت الباحثة بتوزيع الاستبانة على أفراد عينة الدراسة من المعلمين والمعلمات من مختلف المدارس الثانوية الحكومية في لواء عين الباشا، ثم جمعت الاستبانات وتم تفريغها وإدخالها إلى الحاسوب تمهيداً لتحليلها للحصول على النتائج.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

واتبعت الباحثة الإجرات الآتية:

تحديد مجتمع الدراسة وعينتها.

تطوير أداة الدراسة، واستخراج دلالات صدقها وثباتها.

الحصول على كتاب تسهيل مهمة من جامعة عمان العربية موجه إلى وزارة التربية والتعليم، لتطبيق أداة الدراسة.

الحصول على كتاب تسهيل مهمة من مديرية التربية والتعليم لواء عين الباشا، بهدف ضمان تعاون مديري المدارس لتسهيل مهمة الباحثة.

الحصول على إحصائيه بأعداد المعلمين في المدارس الحكومية الثانوية لمديرية التربية والتعليم في لواء عين الباشا.

توزيع أداة الدراسة على العينة المستهدفة، ثم استرجاعها وإدخالها إلى الحاسوب من خلال الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) تمهيداً لمعالجتها واستخراج الإحصائيات والاختبارات اللازمة وتم استرجاع (289) استبانة من أصل(309) وبنسبة بلغت مقدارها (94.4%).

تمت مراعاة تدرج المقياس في أداة الدراسة، وتم استخدام المعادلة الآتية للحكم على درجة ممارسة مديري المدارس الحكومية الثانوية في لواء عين الباشا للذكاء الاجتماعي وعلاقتها بمهارات الإتصال الإداري، وتم اعتماد المعيار الآتي:

طول الفئة = الحد الأعلى للمقياس – الحد الأدنى للمقياس–5-1 = 4 =1.33

عدد الفئات 3 3

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وبذلك يكون معيار الحكم على النحو التالي:

- إذا بلغ المتوسط الحسابي لإستجابات أفراد العينة على فقرات أداتي الدراسة ما بين (1-2.33) تكون درجة ممارسة الذكاء الاجتماعي ومهارات اللإتصال الإداري منخفضة.

- إذا بلغ المتوسط الحسابي لإستجابات أفرا العينة على فقرات أداتي الدراسة ما بين (2.34-3.67) تكون درجة ممارسة الذكاء الاجتماعي ومهارات الإتصال الإداري متوسطة.

- إذا بلغ المتوسط الحسابي لإستجابات أفرا العينة على فقرات أداتي الدراسة ما بين (3.68-5.00) تكون درجة ممارسة الذكاء الاجتماعي ومهارات الاتصال الإداري مرتفعة.

المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن السؤالين الأول والثاني تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

وللإجابة عن السؤال الثالث تم استخدام معامل الإرتباط.

لإيجاد ثبات الأداتين تم استخدام معامل إرتباط بيرسون ومعادلة كرونباخ ألفا.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة وجاءت على النحو التالي:

نتائج الاجابة عن السؤال الاول: ما درجة الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية من وجهة نظر معلميهم؟

للإجابة عن السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمستوى لمقياس الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية من وجهة نظر معلميهم، والجدول رقم (3) يبين هذه المتوسطات والمستوى.

الجدول (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لمستوى الفقرات لمقياس الذكاء الاجتماعي مرتبة تنازلياً.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	يتحدث المدير بطلاقة مع الآخرين	4.29	0.85	1	مرتفعة
2	يتكلم بصورة واضحة	4.18	0.84	2	مرتفعة
3	يتحدث بلباقة	4.15	0.86	3	مرتفعة
22	يتفهم ظروف المعلمين	4.06	0.99	4	مرتفعة
16	ينسق أعماله اليومية بالتعاون مع زملائه	4.05	0.98	5	مرتفعة
6	يشارك المعلمين بالمعلومات الجديدة	4.04	0.94	6	مرتفعة
23	يعرف إمكانيات المعلمين الأكاديمية	4.03	0.88	7	مرتفعة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

19	يستطيع الاستفادة من خبراته السابقة في حل المشكلات	4.01	0.95	8	مرتفعة
24	يشجع إسهامات المعلمين اللامنهجية	4.00	0.93.	9	مرتفعة
8	يتمتع بروح المتابعة فيما يستجد في الميدان التربوي	3.96	0.99	10	مرتفعة
4	يتمتع بروح الفكاهة والدعابة	3.94	0.92	11	مرتفعة
21	يستطيع الاستفادة من المشاورات مع المعلمين لحل المشكلات	3.92	0.99	12	مرتفعة
9	يتحرى الحقيقة قبل إصدار الأحكام	3.91	1.05	13	مرتفعة
5	يحب القراءة في مجال الإدارة التربوية	3.90	0.93	14	مرتفعة
18	يستطيع وصف المشكلة للمعلمين بدقة	3.89	1.01	15	مرتفعة
27	يستشعر حاجات المعلمين الاجتماعية	3.88	0.99	16	مرتفعة
13	يعطي فرصة للمعلمين للمشاركة في الخطط المراد تنفيذها	3.87	0.98	17	مرتفعة
20	يستطيع الاستفادة من خبرات المعلمين في حل المشكلات	3.86	0.97	18	مرتفعة
11	يدرس الأمور جيداً قبل إصدار الأحكام	3.85	0.98	19	مرتفعة
25	يمتلك القدرة على عرض أفكاره بطرق مختلفة	3.84	0.96	20	مرتفعة
10	يجمع المعلومات الكافية قبل إصدار الأحكام	3.83	1.03	21	مرتفعة
15	يضع أولويات واضحة للخطط المراد تنفيذها	3.82	0.98	22	مرتفعة
17	يمتلك المقدرة على التنبؤ بالمشكلة قبل حدوثها	3.81	1.07	23	مرتفعة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

12	يضع خططا واضحة المعالم لإنجازها بأوقات محددة	3.80	1.01	24	مرتفعة
26	يستشعر حاجات المعلمين الأكاديمية	3.79	0.97	25	مرتفعة
14	يقوم بتعديل الخطط بعد الحصول على التغذية الراجعة من المعلمين	3.78	0.99	26	مرتفعة
7	يعترف بالأخطاء التي يرتكبها أمام المعلمين	3.62	1.16	27	متوسطة
المقياس ككل		4.07	0.85		مرتفعة

يبين الجدول (3) أن المتوسطات الحسابية لمقياس الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية من وجهة نظر معلميهم جاءت بمستوى متوسط ومرتفع وتراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.62-4.29)، حيث جاءت الفقرة (يتحدث المدير بطلاقة مع الآخرين) في الرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي (4.29) وانحراف معياري (0.85) وبمستوى ذكاء اجتماعي مرتفع، في حين جاءت الفقرة (يعترف بالأخطاء التي يرتكبها أمام المعلمين) بالرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي (3.62) بأقل متوسط حسابي وانحراف معياري (1.16) وبمستوى ذكاء اجتماعي متوسط.

نتائج الاجابة عن السؤال الثاني: ما درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية لمهارات الاتصال الإداري من وجهة نظر معلميهم؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الممارسة لمهارات الاتصال الإدارية لمديري المدارس الثانوية الحكومية من وجهة نظر معلميهم، والجدول التالي يبين هذه المستويات:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الجدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الممارسة

لمقياس المهارات الاتصال الإداري وأبعادها الفرعية

البُعد	الرقم	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي بدلالة الفقرة	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
مهارة القراءة	5	6	4.17	0.79	1	مرتفع
مهارة الكتابة	1	6	3.99	0.73	2	مرتفع
مهارة الحديث	3	6	4.14	0.78	3	مرتفع
مهارة الاستماع	2	5	3.86	0.87	4	مرتفع
مهارة لغة الجسد	4	7	3.98	0.69	5	مرتفع
مهارات الاتصال ككل		30	4.02	0.65		مرتفع

يبين الجدول (4) أن المتوسط الكلي لمقياس مهارات الاتصال الإداري بلغ (4.02) وبمستوى مرتفع، وجاء بُعد مهارة القراءة بالرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (0.79) وبمستوى مرتفع وَتَلاهُ بعد مهارة الحديث بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (0.78) وبمستوى مرتفع، ثم بُعد مهارة الكتابة (3.99) وانحراف معياري (0.73) وبمستوى مرتفع، وبُعد مهارة لغة الجسد (3.98) وانحراف معياري (0.69) وبمستوى مرتفع، وجاء بالرتبة الأخيرة بُعد مهارة الاستماع بمتوسط حسابي (3.86) انحراف معياري (0.87) وبمستوى مرتفع.

وتالياً تفصيل لأبعاد مقياس مهارات الاتصال الإدارية:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أولا: مهارة القراءة

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات استبانة

مهارات الاتصال الإداري/ بُعد مهارة القراءة مرتبة تنازليا

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	يقرأ التعليمات للمعلمين بلغة سليمة	4.36	083	1	مرتفع
2	يمتلك طلاقة واضحة في القراءة	4.27	0.85	2	مرتفع
3	يركز على الأفكار المهمة عند قراءته التعليمات	4.25	0.83	3	مرتفع
6	يحرص على النطق السليم لمخارج الحروف	4.06	0.92	6	مرتفع
4	يمتلك أداء مميز بالقراءة	4.06	0.94	4	مرتفع
5	ينغم صوته بما يتلائم مع طبيعة الموقف	4.03	0.99	5	مرتفع
المقياس ككل		4.17	0.79		مرتفع

يبين الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية لبُعد مهارة القراءة من مقياس مهارات الاتصال الإداري تراوحت بين (4.03-4.36) وجاءت جميعها بمستوى مرتفع وحيث جاءت الفقرة (يقرأ التعليمات للمعلمين بلغة سليمة) بالرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي (4.36) وانحراف معياري (0.83) وبمستوى مرتفع وجاءت الفقرة (ينغم صوته بما يتلاءم مع طبيعة الموقف) بالرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (0.99) وبمستوى مرتفع.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانيا: مهارة الكتابة

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات استبانة

مهارات الاتصال الإداري/ بُعد مهارة الكتابة مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
3	تخلو كتاباته من الأخطاء اللغوية	4.18	0.81	1	مرتفع
2	يستخدم كتابة المذكرات في تبليغ المعلمين	4.17	0.86	2	مرتفع
1	يمتلك أسلوباً واضحاً في كتابة التعليمات للمعلمين	4.15	0.86	3	مرتفع
4	يتجنب الإطالة في كتابة التعليمات للمعلمين	4.09	0.87	4	مرتفع
6	يستخدم وسائل الاتصال الاجتماعي المختلفة في الاتصال مع المعلمين	3.79	1.08	5	مرتفع
5	يستخدم الحاسوب في المراسلات الإلكترونية مع المعلمين	3.61	1.19	6	متوسط
المقياس ككل		3.99	0.73		مرتفع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يبين الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لبُعد مهارة الكتابة من مقياس مهارات الاتصال الإداري تراوحت بين (3.61-4.18) وجاءت بمستوى متوسط ومرتفع وحيث جاءت الفقرة (تخلو كتاباته من الأخطاء اللغوية) بالرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي (4.18) وانحراف معياري (0.81) وبمستوى مرتفع وجاءت الفقرة (يستخدم الحاسوب في المراسلات الإلكترونية مع المعلمين) بالرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي (3.61) وانحراف معياري (1.19) وبمستوى متوسط.

ثالثا: مهارة الحديث

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات استبانة

مهارات الاتصال الإداري/ بعد مهارة الحديث مرتبة تنازلياً:

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	يتحدث مع المعلمين بطريقة متواضعة	4.30	0.80	1	مرتفع
4	يظهر ثقة في النفس حين يتحدث مع الآخرين	4.19	0.84	2	مرتفع
2	يلتزم بالموضوعية في الحديث	4.14	0.83	3	مرتفع
3	يمتلك أسلوباً ممتعاً عند الحديث مع الآخرين	4.09	0.92	4	مرتفع
6	يتحدث مع المعلمين بطريقة بسيطة في التعامل اليومي	4.07	0.85	5	مرتفع
5	يتحدث بلغة واضحة خالية من الغموض	4.07	0.85	5	مرتفع
المقياس ككل		4.14	0.78		مرتفع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يبين الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لبُعد مهارة الحديث من مقياس مهارات الاتصال الإداري تراوحت بين (4.30-4.07) وجاءت جميعها بمستوى مرتفع وحيث جاءت الفقرة (يتحدث مع المعلمين بطريقة متواضعة) بالرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي (4.30) وانحراف معياري (0.80) وبمستوى مرتفع وجاءت الفقرة (يتحدث بلغة واضحة خالية من الغموض) بالرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي (4.07) وانحراف معياري (0.85) وبمستوى مرتفع.

رابعا: مهارة الاستماع

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات

استبانة مهارات الاتصال الإداري/ بُعد مهارة الاستماع مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	يصغي جيداً لما يقوله المعلم	4.12	0.95	1	مرتفع
2	يتجنب مقاطعة المعلمين عند الاستماع	3.99	0.99	2	مرتفع
3	يعطى المتحدث فرصة كافية للحديث	3.91	0.97	3	مرتفع
5	يدون بعض الملاحظات عند استماعه إلى المعلم المتحدث	3.67	1.09	4	مرتفع
4	يتجنب الرد على الهاتف عند حضور أحد المعلمين	3.64	1.07	5	متوسط
المقياس ككل		3.86	0.87		مرتفع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يبين الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لبُعد مهارة الاستماع من مقياس مهارات الاتصال الإداري تراوحت بين (3.64-4.12) وجاءت بمستوى متوسط ومرتفع وحيث جاءت الفقرة (يصغي جيداً لما يقوله المعلم) بالرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي (4.12) وانحراف معياري (0.95) وبمستوى مرتفع وجاءت الفقرة (يتجنب الرد على الهاتف عند حضور أحد المعلمين) بالرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري (1.07) وبمستوى متوسط.

خامسا: مهارة لغة الجسد

الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات استبانة مهارات الأتصال الإداري/ بُعد مهارة لغة الجسد مرتبة تنازلياً

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	يحرص على الظهور بمظهر لائق كمدير أمام المعلمين	4.46	.81	1	مرتفع
3	يستقبل المعلمين في مكتبه بوجه بشوش	4.27	.97	2	مرتفع
2	يتحدث بنبرات صوت مختلفة تبعاً للموقف	4.10	.99	3	مرتفع
4	تظهر عليه علامات الرضا من طرح أي موضوع من قبل المعلمين	4.01	.92	4	مرتفع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5	يحرك رأسه عدة مرات لتأكيد موافقته على فكرة معينة	4.10	.93	5	مرتفع
6	يستخدم يديه بحركات توضيحية لأفكاره للمعلمين	4.10	.94	6	مرتفع
7	يظهر عليه الارتباك عندما لا يكون واثقاً من إجابته	3.46	1.29	7	متوسط
المقياس ككل		3.98	0.69		مرتفع

يبين الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية لبُعد مهارة لغة الجسد من مقياس مهارات الإتصال الإداري تراوحت بين (3.46-4.46) وجاءت بمستوى متوسط ومرتفع وحيث جاءت الفقرة (يحرص على الظهور بمظهر لائق كمدير أمام المعلمين) بالرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي (4.46) وانحراف معياري (0.81) وبمستوى مرتفع وجاءت الفقرة (يظهر عليه الارتباك عندما لا يكون واثقاً من إجابته) بالرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي (3.46) وانحراف معياري (1.29) وبمستوى متوسط.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.01$) بين درجة الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية ودرجة ممارستهم لمهارات الاتصال الإداري؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد مقياس مهارات الاتصال الإداري ومقياس الذكاء الاجتماعي، والجدول (10) يبين هذه المعاملات:

الجدول (10): معاملات الارتباط بين مقياس الذكاء الاجتماعي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومقياس مهارات الاتصال الإداري وأبعاده الفرعية

البيان		الذكاء الاجتماعي	مهارات الاتصال الإداري					
البُعد	البيان		مهارة القراءة	مهارة الكتابة	مهارة الحديث	مهارة الاستماع	مهارة لغة الجسد	مهارات الاتصال
الذكاء الاجتماعي	معامل الارتباط	1						
مهارة القراءة	معامل الارتباط	0.77	1					
مهارة الكتابة	معامل الارتباط	0.70	0.74	1				
مهارة الحديث	معامل الارتباط	0.79	0.73	0.65	1			
مهارة الاستماع	معامل الارتباط	0.74	0.62	0.63	0.76	1		
مهارة لغة الجسد	معامل الارتباط	0.63	0.63	0.63	0.69	0.66	1	
مهارات الاتصال	معامل الارتباط	0.89	0.89	0.84	0.89	0.86	0.81.	1

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يبين الجدول (10) أن معاملات الارتباط بين أبعاد مقياس مهارات الاتصال الإداري ومقياس الذكاء الاجتماعي جاءت جميعها موجبة ودالة إحصائيا، حيث بلغ معامل ارتباط بين بُعد مهارة القراءة والذكاء الاجتماعي (0.77) وبين بُعد مهارة الكتابة والذكاء الاجتماعي (0.70)، وبين بعد مهارة الحديث والذكاء الاجتماعي (0.79) وبين بعد مهارة الاستماع والذكاء الاجتماعي (0.74)، وبين بُعد مهارة لغة الجسد والذكاء الاجتماعي (0.63) وبين بُعد الدرجة الكلية لمقياس مهارات الاتصال الإداري والذكاء الاجتماعي (0.89)، وجاءت جميعها موجبة ودالة إحصائيا وجاءت معاملات الارتباط جميعها مرتفعة وتدل على ارتباط إيجابي قوي، ويدل الارتباط الدال الموجب على أن الزيادة في مستوى الذكاء الاجتماعي لدى مديري المدارس الثانوية يؤدي إلى زيادة في مهارات الاتصال الإداري (القراءة والكتابة والحديث والاستماع ولغة الجسد) والدرجة الكلية لمقياس المهارات، وأن النقصان في مستوى الذكاء الاجتماعي لدى مديري المدارس الثانوية يؤدي إلى نقصان في مهارات الاتصال الإداري (القراءة والكتابة والحديث والاستماع ولغة الجسد) والدرجة الكلية لمقياس المهارات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

يتضمن هذا الفصل مناقشة النتائج التي أسفرت عنها المناقشة وفقاً لتسلسل أسئلتها وعرضاً وأبرز توصياتها على النحو الآتي:

مناقشة نتائج السؤال الأول: ما درجة الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية من وجهة نظر معلميهم؟

استخدمت الباحثة المتوسطات والانحرافات المعيارية ممارسة درجة الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية من وجهة نظر معلميهم للإجابة على السؤال الأول. وأظهرت النتائج أن مستوى درجة الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية من وجهة نظر معلميهم وأبعادها الفرعية كانت مرتفعة بشكل عام.

أظهرت النتائج الواردة في الجدول (3) أن درجة الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية كانت مرتفعة بشكل عام وذلك بمتوسط حسابي (4.07)، وقد يعود ذلك إلى تطور وسائل الاتصال الاجتماعي وتنوعها، إن استخدام طرق مختلفة للتواصل مع الآخرين، يسهل التفاعل معهم والوصول إليهم في أي مكان وزمان، وحيث أن استخدام وسائل الاتصالات الحديثة، أدى إلى سهولة التفاعل الاجتماعي بين الأفراد وسرعة تبادل المعلومات فيما بينهم، ولكن هناك قصور لدى بعض المدراء في مفهوم الذكاء الاجتماعي وتنفيذه، وربما يعود هذا القصور إلى رغبة بعض المدراء في رفض الحداثة والتطور الحاصل في وسائل الاتصالات الحديثة مما يجعلهم متقوقعين داخل جدران النمطية والرتابة وعدم انسياب تفاعلهم مع الآخرين، وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (أبو يونس، 2013) ومع (رجيحة، 2009) ودراسة (الدسوقي، 2008) ودراسة سونج وآخرون (2010, song) ودراسة سيلفيرا وآخرون (2001, selveraetat) والتي أشارت نتائجها إلى أن درجة الذكاء الاجتماعي جاءت بدرجة مرتفعة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مناقشة نتائج السؤال الثاني: ما درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية لمهارات الاتصال الإدارية من وجهة نظر معلميهم؟

استخدمت الباحثة المتوسطات والانحرافات المعيارية للممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية لمهارات الاتصال الإداري من وجهة نظر معلميهم للإجابة على السؤال الثاني، وأظهرت النتائج أن مستوى ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية لمهارات الاتصال الإداري من وجهة نظر معلميهم وأبعادها الفرعية كانت مرتفعة بشكل عام بمتوسط حسابي (4.02).

وقد تعود هذه النتيجة إلى ما تقوم به وزارة التربية والتعليم من اختيار القادة والمدراء المؤهلين للإدارة، وتدريب الكفاءات التربوية وتزويدهم بهارات الاتصال اللازمة لتطوير عملهم حيث تقوم الوزارة بعقد الدورات التدريبية اللازمة لتطوير مهارات المدراء.

وتعود أيضاً إلى رغبة الإدارة بمجاراة التطور الحاصل في وسائل الاتصال المختلفة حيث أصبح من الصعب الاتصال في هذه المرحلة بدون دراية كاملة بمهارات الاتصال المختلفة واستخدام وسائل الاتصال.

واتفـقـت نتائج هذه الـدراسة مع (الزعبي، 2005) ودراسة (حراحشة، 2009) ودراسة (الخزاعلة، 2011) و (الكتفي، 2015) ودراسة (Katona, bonnie lee esson, 1999) وفيما يلي تفسير نتائج كل مجال من مجالات الدراسة على حدى:

مجال القراءة:

يتبين من النتائج الواردة في الجدول (4) أن مجال القراءة بالرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي (4.17) وبمستوى مرتفع، وتكون هذا المجال من (5) فقرات، ويعزى ذلك للامتلاك بعض مديري المدارس هواية المطالعة والقراءة الذاتية، ومن خلال الجدول (5) تبين أن الفقرة (يقرأ التعليمات للمعلمين بلغة سليمة، حصلت على الرتبة الأولى وبأعلى متوسط حسابي وبمستوى مرتفع، وتعزى الباحثة النتيجة إلى اهتمام المدراء بالمطالعة وإثراء مخزونهم اللغوي، وجاءت الفقرة (ينغم صوته بما يتلائم مع طبيعة الموقف) بالرتبة الأخيرة وبأقل متوسط حسابي وبمستوى مرتفع،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتبرر الباحثة هذه النتيجة إلى غياب الاهتمام بالأداء الصوتي أثناء القراءة وبالتالي عدم الحصول على قراءة معبرة تتناسب مع الموقف، وربما يعود ذلك إلى قصور في عقد دورات تدريبية في تفعيل هذه المهارة وتطويرها.

مجال مهارة الكتابة:

يبين الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لبُعد مهارة الكتابة من مقياس مهارات الاتصال الإداري وجاءت بمستوى مرتفع (3.99) حيث جاءت الفقرة (تخلو كتاباته من الأخطاء اللغوية) بالرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي وبمستوى مرتفع وتعزو الباحثة ذلك إلى رغبة المدراء في تحري الدقة عند الكتابة، وجاءت الفقرة (يستخدم الحاسوب في المراسلات الإلكترونية مع المعلمين) بالرتبة الأخيرة بأقل متوسط حسابي وبمستوى متوسط، وتعزو الباحثة ذلك إلى قصور لدى بعض المدراء في مواكبة الحداثة والسير في ركب التطور الحاصل في وسائل الاتصال المختلفة والاحتفاظ بالطرق التقليدية في الاتصال، حيث يشكل هذا التطور عامل قلق بالنسبة لبعض المدراء وبالتالي ميولهم إلى البُعد عنه والتقصير في استخدامه.

مجال مهارة الحديث:

يبين الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لبُعد مهارة الحديث جاء جميعها مرتفعة (4.14) حيث جاءت الفقرة (يتحدث مع المعلمين بطريقة متواضعة) بالرتبة الأولى وبأعلى متوسط حسابي وبمستوى مرتفع، وترى الباحثة أن ذلك يعود إلى رغبة المدراء في إيجاد مناخ عمل صحي ومناسب بعيداً عن الصراعات. بينما حصلت فقرة (يتحدث بلغة واضحة خالية من الغموض) بالرتبة الأخير وأقل متوسط حسابي وبمستوى مرتفع وتعزى هذه النتيجة ربما إلى افتقار بعض المدراء إلى المفردات اللغوية المناسبة للمواقف والتي تظهر بشكل غير واضح أحياناً.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مجال مهارة الاستماع:

يلاحظ من النتائج الواردة في الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لبُعد مهارة الاستماع جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (3.86)، حيث جاءت الفقرة (يصغي جيداً مما يقول المعلم) بالرتبة الأولى وبأعلى متوسط حسابي وبمستوى مرتفع وتبرر الباحثة ذلك إلى الخط القيادي السائد لدى بعض المديرين وهو الديمقراطي الذي يسعى لتحقيق الشفافية في العمل والشورى في اتخاذ القرارات واحترام آراء الآخرين، وحصلت الفقرة (يتجنب الرد على الهاتف عند حضور أحد المعلمين) بالرتبة الأخيرة وبأقل متوسط حسابي وبمستوى متوسط، وربما يعود ذلك إلى افتقار بعض المديرين للمهارات الإنسانية للتعامل مع العاملين في المدرسة، وتبرر الباحثة ذلك أيضاً إلى النمط القيادي الديكتاتوري الذي يستخدم من قبل البعض.

مجال مهارة لغة الجسد:

يلاحظ من الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية لبُعد مهارة لغة الجسد جاءت مرتفعة بمتوسط حسابي (3.98)، حيث جاءت الفقرة (يحرص على الظهور بمظهر لائق أمام المعلمين) بالرتبة الأولى وبأعلى متوسط حسابي وبمستوى مرتفع، وتعزى هذه النتيجة إلى شعور بعض المدراء إلى ضرورة الاهتمام بالمظهر ليحظى باحترام المعلمين والعاملين في المدرسة، حيث أن المظهر اللائق يكسب الاحترام ويزيد الثقة بالنفس، بينما حصلت فقرة (يظهر عليه الارتباك عندما لا يكون واثقاً من إجابته) بالرتبة الأخيرة وبأقل متوسط حسابي وبمستوى متوسط، وتفسر الباحثة هذه النتيجة إلى النمط الإداري الديكتاتوري المستخدم من قبل بعض المدراء.

نتائج السؤال الثالث: هل عناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α=0.01) بين درجة الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية ودرجة ممارستهم لمهارات الاتصال الإداري؟

استخدمت الباحثة معامل ارتباط بيرسون يبين مقياس الذكاء الاجتماعي ومقياس مهارات الاتصال الإداري للإجابة عن السؤال الثالث. وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة احصائياً على مستوى الدلالة الإحصائية (α=0.01) بين تقديرات أفراد عينة الدراسة لدرجة الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية ودرجة ممارستهم لمهارات الاتصال الإداري،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتعد هذه النتيجة منطقية حيث أنه كلما ارتفع مستوى الذكاء الاجتماعي لدى المدير زادت قدرته على التفاعل مع الآخرين واستخدام مهارات الاتصال المختلفة بطريقة فعالة ومؤثرة، وبالتالي نجاح المدير في تحقيق أهداف المدرسة بسهولة ويُسر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

التوصيات:

خرجت الدراسة بناءً على النتائج التي حصلت عليها بالتوصيات الآتية:

بما ان النتائج كانت مرتفعة في مهارات الاتصال الإداري تعزيز هذه النتيجة والمحافظة عليها بتفعيل استخدام مهارات الاتصال الإداري بمجالاته المختلفة لدى المدراء من خلال عقد دورات تدريبية متخصصة لتوعيتهم بأهمية استخدام مجالات مهارات الاتصال الإداري والطرق المثلى لاستخدامها، وتحقيق الأهداف المنشودة.

بما ان النتائج كانت مرتفعة في مستوى الذكاء الاجتماعي لدى مديري مدارس الثانوية تعزيز هذه النتيجة بالعمل على تطوير مهارات المديرين الاجتماعية وتنمية روح العمل الجماعي واستخدام المهارات الاجتماعية في التواصل مع الآخرين.

ضرورة التعرف على مكونات ومظاهر الذكاء الاجتماعي وتنمية المشاركة في الدورات التدريبية التي تتعلق بتنمية المهارات الاجتماعية والتواصل الاجتماعي.

الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في نشر الممارسات التربوية المرتبطة بمهارات الاتصال الإداري الفعال بين الإدارات التربوية.

إجراء مزيد من الدراسات المستقبلية النوعية حول الممارسات التربوية للمديرين في ضوء المسؤولية الاجتماعية ضمن متغيرات وعينات جديدة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

أبو حطب، فؤاد (1991). الذكاء الشخصي، النموذج وبرنامج البحث، المؤتمر السابع لعلم النفس، الجمعية المصرية للدراسات النفسية، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

أبو حطب، فؤاد (1996). القدرات العقلية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

الأعسر، علاء الدين (2002). الذكاء الوجداني، القاهرة: دار قباء للطباعة والتوزيع والنشر.

أبو الغنم، خالد محمد (2002). أثر الرسائل غير اللفظية في فاعلية الاتصال الإداري للأدوات الحكومية في لواء ذيبان، مؤتة للبحوث والدراسات.

أبو جابر، عبد الحميد (2008). أطر التفكير ونظرياته، عمان: دار المسيرة.

أبو رحمة، أمل عمر (2017). تطوير الاتصال الإداري في مدارس وكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة باستخدام أسلوب الهندرة، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.

أبو عرقوب، ابراهيم (1993). الاتصال الانساني ودوره في التفاعل الاجتماعي، عمان: دار مجدلاوي.

أبو هاشم، السيد محمد (2008). مكونات الذكاء الاجتماعي والوجداني لنموذج العلاقي بينهما لدى طلاب الجامعة المصريين والسعوديين، دراسة مقارنة، مجلة كلية التربية بجامعة الملك سعود، المجلد (18)، العدد (76)، ص220-ص240.

أبو يونس، إيمان (2013). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتفكير الناقد وجودة الحياة لدى معلمي التعليم الأساسي بمحافظة خان يونس، رسالة ماجستير، كلية التربية، علم النفس، الجامعة الإسلامية، غزة.

الأسمر، هنادي (2000). مدى توافر مهارات الإتصال الفعال لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية والخاصة في محافظة إربد، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة اليرموك، إربد: الأردن.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

البرعصي، جيهان (2014). درجة تطبيق مديري المدارس الثانوية في مدينة بنغازي لإستراتيجيات إدارة الصراع وعلاقتها بدرجة استخدامهم لمهارات الاتصال من وجهة نظر المعلمين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان-الأردن.

بني حمدان، صفاء (2014). مهارات الإتصال في الإدارة التربوية، عمان: دار الحامد.

الجمل، سمر روحي (2015). مهارات الاتصال في اللغة العربية، الجمهورية اللبنانية: دار الكتاب الجامعي.

حجاب، محمد منير (2000). مهارات للاتصال للإعلاميين والتربويين والدعاة، القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

حراحشة، فواز (2009). درجة ممارسة الاتصال الإداري لدى مديري المدارس من وجهة نظر المعلمين في مدينة إربد، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد (19) العدد (42)، ص80-ص110.

حريم، حسين حريم (2009). مهارات الإتصال في عالم الإقتصاد وإدارة الأعمال، عمان: دار الحامد

حسان، محمد (2007). الإدارة التربوية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

الخزاعلة، محمد سليمان (2011). دور مشرفي التربية العملية في تحقيق مهارات الاتصال التربوية للطلبة والمعلمين في كليتي تربية جامعة الزرقاء وآل البيت، مجلة الجامعة الإسلامية، مجلد(19)، عدد(1)، ص539-ص566.

خميس، أماني (2001). فعالية برنامج متكامل لطفل ما قبل المدرسة في ضوء نظرية الذكاءات المتعددة، رسالة ماجستير، جامعة حلوان.

الدسوقي، محمد (2003). الذكاء الاجتماعي تحديده وقياسه، مجلة عالم التربية، السنة الثالثة، العدد التاسع، القاهرة: مصر.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

الدماطي، فاطمة (1991). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بكفاءة التدريس، رسالة ماجستير، الكلية التربية، جامعة عين شمس: القاهرة.

رجيعة، عبد الحميد (2009). التحصيل الأكاديمي وإدراك جودة الحياة النفسية لدى مرتفعي ومنخفضي الذكاء الاجتماعي من طلاب كلية التربية بالسويس، مجلة كلية التربية بجامعة الاسكندرية، المجلد (19)، العدد (1).

الرحو، جنان (2005). أساسيات في علم النفس، الدار العربية للعلوم، القاهرة.

الزعبي، خالد (2005). أثر توافر مهارات الاتصال والرسائل غير اللفظية على فاعلية الاتصال الإداري، دراسات العلوم الإدارية، المجلد (32)، العدد(2)، ص35- ص37.

زيدان، ناريمان (1998). أنماط الاتصال الإداري لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية ومديراتها، محافظة نابلس وطول كرم وقلقيلية وعلاقاتها باتجاهات الطلبة نحو المدرسة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، نابلس: فلسطين.

سالم، محمد (2000). الاتجاهات الحديثة في دراسة الذكاءات المتعددة، دراسة تحليلية في ضوء نظرية جاردنر، المؤتمر العلمي السنوي الثامن، المجلد الأول، كلية التربية، جامعة حلوان.

السرور، نادية هائل (1998). مدخل إلى تربية المتميزين والموهوبين، عمان: دار الفكر للنشر.

السعود، راتب (2009). الإدارة التربوية: مفاهيم وآفاق، عمان: طارق للخدمات المكتبية.

الشريفي، ملك (2013). مهارات الاتصال الإداري لدى مديري المدارس الثانوية وعلاقته بمستوى الثقة، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد (14)، العدد (1).

الصغير، كليب (2003). بناء برنامج تدريبي لتطوير مهارات الاتصال لمديري مدارس الثانوية العامة في محافظة إربد في ضوء احتياجاتهم التدريبية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات: الأردن

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الطويل، هاني (2001). الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي، عمان: دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الثالثة.

عبد الباقي، صلاح الدين (2002). السلوك الفعال في المنظمات، الاسكندرية: دار الجامعة الجديدة للنشر.

العتوم، عدنان (2005). علم النفس المعرفي، عمان: دار المسيرة للنشر.

العجمي، محمد (2010). الإدارة والتخطيط التربوي النظري والتطبيق، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

عسقول، خليل (2009). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتفكير الناقد وبعض متغيرات لدى خلية الجامعة، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، الجامعة الإسلامية، غزة.

العطار، اقبال بنت أحمد (2005). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بكل من مفهوم الذات والصلابة النفسية لدى طالبات الاقتصاد المنزلي في جامعة الملك عبد العزيز، جامعة الملك عبد العزيز، مجلة كلية التربية، المجلد (12) العدد(14)، ص110-ص130.

عطوي، جودت (2008). الإدارة التعليمية والإشراف التربوي أصولها وتطبيقاتها، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

العمايرة، محمد (2002). مبادئ الإدارة المدرسية، كلية العلوم التربوية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

العمرات، محمد سالم (2014). مستوى الذكاء الانفعالي وعلاقته بفاعلية القائد لدى مديري المدارس في الأردن، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد (10)، عدد(2)، ص177-ص190.

العناتي، ختام عبد العزيز (2003). بناء نموذج مقترح للاتصال الإداري في ضوء دوافع الاتصال في وزارة التربية والتعليم في الاردن والاتجاهات العالمية الحديثة، (أطروحة دكتوراة غير منشورة) جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.

الغرايبة، سالم علي سالم (2004). فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارات الذكاء الاجتماعي والانفعالي لدى طلبة الصف العاشر الاساسي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك: اربد.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

الفارسي، عبدالله (2001). تصورات مديري المدارس الحكومية نحو نمط الاتصال الإداري السائد في وزارة التربية والتعليم في سلطنة عمان، دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، عمان، الأردن.

الفاضل، محمد (2011). تجديدات في الإدارة التربوية في ضوء الاتجاهات المعاصرة، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع.

الفرا، (2008). تطوير الاتصال الإداري لمديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة في ضوء الإدارة الالكترونية، رسالة ماجستير في أصول التربية، قسم الإدارة التربوية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.

الفقي، إبراهيم (2014). الفراسة، القاهرة: الميزان للنشر والتوزيع.

القدرة، موسى حبش (2007). الذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعة الإسلامية وعلاقته بالتدين وبعض المتغيرات، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.

القريوتي، محمد (2000). السلوك التنظيمي، دار الشروق، عمان.

قوي، أبو حينة (2000). الاتصالات الإدارية في الجزائر، دراسة استطلاعية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية: عمان.

الكايد، ركان عيسى احمد(2008). درجة الذكاء الاجتماعي لدى مديري المدارس الثانوية العامة في الاردن وعلاقاتها بالانضباط المدرسي لدى الطلبة وتفاعل المدرسة مع المجتمع المحلي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية: الاردن.

الكتفي، جميلة (2015). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمهارات الاتصال التنظيمي بالجامعة الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خضير بسكرة.

الكيال، أحمد (2003). البيئة النفسية للذكاء الموضعي والذكاء الاجتماعي والذكاء الشخصي وعلاقته بمستويات تجهيز المعلومات في ضوء الجنس والتخصص الأكاديمي، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، المجلد (10)، العدد(27)، ص168-195.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ماهر، أحمد (2003). السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات، الاسكندرية، الدار الجامعية.

مجيد، سوسن (2009). تنمية وتدريس الأطفال الذكاءات المتعددة للأطفال، عمان: دار صفاء.

محمد، أحمد (2002). التخطيط التربوي، إطار لمدخل تنموي جديد، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

مصطفى، أسامة فاروق (1998). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالقيم الأخلاقية لدى خلية الجامعة، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة عين شمس.

المطيري، خالد (2000). الذكاء الاجتماعي لدى المتفوقيندراسة استكشافية مقارنة بين الطلاب المتفوقين عقليا وغير المتفوقين في المرحلة الثانوية بمدارس الكويت، رسالة ماجستير غير منشور: جامعة الخليج العربي.

المنابري، فاطمة بنت عبد العزيز (2010). الذكاء الاجتماعي والمسؤولية الاجتماعية والتحصيل الدراسي لدى عينة من طالبات كلية التربية بجامعة أم القرى بمكة المكرمة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

نشوان، يعقوب (2004). السلوك التنظيمي في الإدارة والإشراف التربوي، عمان: دار الفرقان للطباعة والنشر والتوزيع.

النيال، مايسة (2006). علم النفس المعملي والذكاء والقدرات العقلية، بيروت: دار النهضة.

هجان، على (2006). معوقات الاتصال الإداري في مدارس التعليم العام في المملكة العربية السعودية، دراسة ميدانية، مركز البحوث التربوية، جامعة طيبة بالمدينة المنورة، السعودية.

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Caldwell, D. (2005). Identification of strategic communication competencies for country Extension Educators: a pelphi study: ph. D. Dissertation.theohio state university.

Chiodo, J., & Tsi, H. (1997). The Journal at social studies research, vol Secondary school teacher's perspectives of teaching critical thinking in Social studies class in the Republic of China, 21, No, 2.

Nakpodi, E. (2010). The influence of communication on Administration of secondary school in Delta state Nigeria, International NBO Journal vol. 5(80). Pp. 9194-198).

Harrison, M. (2002). Communication means and participative decision making an explorlory study. Www. Blackwen- synergy. Com/ doi ab.

Heery, A. (2007). Interpersonal conseqences of social Anxiety, American psychological Association, Journal of abnormal psychology. Vol (116), No (1).

Hunto, D., & hargie D. (2000). The communication Experiences of education mangers: Identifyingstrengths, weaknesses & critical incidents. The International Journal of Educational management the communication .V01.14.p120.

Jeanne, & Scott. C. (1995). A multitrait-multimethod study of academic and social intelligence in college students. Journal of Educational Psychology, Vol 87(1).

Katona, B. (1999). Level of use of electronic, Communications by administrative office professionals. Ph.D, Ohio. State university 171 pages AAT9931626.

Morira, H., Nascimento, J. (2011). Physical education teachers' quality of life in defferent regions of stste of Parana, Brazil, Revistqda. Educacao Fisica, Vol 22, No2.

Oliver, R. (1994). A correlation Study of children's social intelligence, Dissertation abstract international, 55(3).

Robertson. (2001). The Relationship of communication style of public schools principle, in west Virginia & Their schools climate to student A chievevement. Dissertation Abstracts international (A) 61, p (46-63).

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

Silvera, D., Dahl, T. (2001). Tromso Social intelligence scale aself- Reportmeasure of social intelligence, Scandinavian Journal of psyehology No42.

Song, L., Huang, G., & Law, K. (2010). The differential effects of general mental ability & emotional intelligence on academic performance & social interaction. Journal of intelligence vol 38, No1.

Tabor, S. (2002). Conflicl Management Interpersonal communication style of elementary principal A62/09 p.2948.prifession jounranl of Agriculture Education, V01.44, pp.57.66.

Taylor, H. (1995). The assessment of social intelligence psychotherapy. Vol. 27 (3) pp. 212-241.

www.manaraa.com

الملاحق

ملحق (1)

استبانة الدراسة بصورتها الأولية

الأستاذ الدكتور المحكم: ..... المحترم.

تحية طيبة وبعد:

تقوم الباحثة بإجراء دراسة بعنوان: " الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بممارستهم لمهارات الاتصال الإداري من وجهة نظر معلميهم ".

كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأصول والإدراة التربوية، مما يتطلب جمع معلومات عن موضوع الدراسة.

ونظراً لما نعهده فيكم من خبرة ودراية ولما تتمتعون به من سمعة علمية طيبة، تضع الباحثة بين أيديكم أداتي الدراسة: الإستبانة الأولى المرفقة طياً بهدف التعريف بالذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية من وجهة نظر معلميهم في لواء عين الباشا، والإستبانة الثانية بهدف التعرف على مهارات الإتصال الإجتماعي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية من وجهة نظر معلميهم في لواء عين الباشا.

راجياً التفضل بإبداء رأيكم بصدد فقراتها من حيث مدى صلاحها، وانتمائها للمجال الذي وضعت فيه.

وهل هي بحاجة للتعديل؟ وما التعديل المقترح؟

شاكرةً لكم حسن تعاونكم

الباحثة

حنان محمد عبيدات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المعلومات الأولية

الاسم (اختياري): .....

التخصص (اختياري): .....

الرجاء وضع علامة √ تحت الإجابة المناسبة لك: -

أولا: -

المؤهل العملي: -

(1) بكالوريوس فما دون	(2) ماجستير	(3) دكتوراه
☐	☐	☐

ثانياً: -

التخصص: -

(1) علوم نفسية وتربوية	(2) آداب	(3) علوم تطبيقية
☐	☐	☐

ثالثاً: -

الخبرة الوظيفية: -

أقل من خمس سنوات	(2) 5سنوات فأكثر
☐	☐

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

استبانة مهارات الاتصال الإداري الإجتماعي لدى المدراء من وجهة نظر معلميهم

الرقم	الـفـقـرة	انتماء الفقرة		صلاحية الفقرة		بحاجة الى تعديل	التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	صالحة	غيرصالحة		
	يتحدث بطلاقة مع الآخرين						
	يتكلم بصورة واضحة ومسموع						
	يتحدث بلباقة						
	يتمتع بروح الفكاهة والدعابة						
	يحب القراءة والمطالعة في مجال الإدارة التربوية						
	يشارك المعلمين بالمعلومات الجديدة لديه التي اكتسبها من المطالعة						
	يعترف بالأخطاء التي يرتكبها أمام المعلمين						
	يتراجع عن قراره عندما يتبين بأنها قرارات خاطئة						
	يتحرى الحقيقة قبل إصدار الأحكام						
	يجمع المعلومات الكافية قبل إصدار الأحكام						

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

	يدرس الأمور جيداً قبل إصدار الأحكام						
	يضع خطط واضحة المعالم لإنجازها بأوقات محددة						
	يشرك المعلمين بوضع مقترحات للخطط المراد تنفيذها						
	يقوم بتعديل الخطط بعد أخذ التغذية الراجعة من قبل المعلمين						
	يضع أولويات واضحة للخطط المراد تنفيذها						
	ينسق أعماله اليومية بالتعاون مع زملائه						
	يمتلك القدرة على التنبؤ بالمشكلة قبل حدوثها						
	يستطيع وصف المشكلة للمعلمين بدقة						
	يستطيع الاستفادة من خبراته السابقة في حل المشكلات						
	يستطيع الإستفادة من خبرة المعلمين السابقة في حل المشكلات						
	يستطيع الإستفادة من المشاورات مع المعلمين لحل المشكلات						

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

	يتفهم ظروف المعلمين						
	يتفهم امكانيات المعلمين الأكاديمية						
	يشجع إسهامات المعلمين اللامنهجية						
	يقوم بعرض أفكاره للمعلمين بطرق مختلفة						
	يستشعر حاجات المعلمين الأكاديمية						
	يستشعر حاجات المعلمين الإجتماع						

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المجال الأول/ مهارة القراءة						
الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة		صلاحية الفقرة		بحاجة للتعديل	التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	صالحة	غير صالحة		
-1	يقرأ التعليمات للمعلمين بلغة سليمة خالية من الأخطاء						
-2	يمتلك طلاقة واضحة في القراءة						
-3	يركز على الأفكار المهمة عند قراءته التعليمات						
-4	يعمل على جذب المعلمين عند قراءته التعليمات						
-5	يمتلك أسلوباً شيقاً عند قراءته التعليمات						
-6	يحرص على النطق السليم لمخارج الحروف						

استبانة مهارات الاتصال الإداري الإجتماعي لدى المدراء من وجهة نظر معلميهم

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المجال الثاني/ مهارة الكتابة							
الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة		صلاحية الفقرة		بحاجة للتعديل	التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	صالحة	غير صالحة		
-1	يستخدم اسلوباً واضحاً في كتابة التعليمات للمعلمين						
-2	يستخدم المذكرات في تبليغ المعلمين						
-3	تخلو كتاباته من الأخطاء اللغوية						
-4	يتجنب الإطالة في كتابة التعليمات للمعلمين						
-5	يستخدم الحاسوب في المراسلات الالكترونية مع المعلمين						
-6	يستخدم وسائل الاتصال الاجتماعي المختلفة في الاتصال مع المعلمين						

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المجال الثالث/ مهارة التحدث							
الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة		صلاحية الفقرة		بحاجة للتعديل	التعديل المقترح
		منتمية	غير منتمية	صالحة	غير صالحة		
-1	يتحدث مع المعلمين بصورة متواضعة						
-2	يلتزم بالموضوعية في الحديث						
-3	يميل الى استخدام أسلوب الاقناع عندما يتحدث للمعلمين						
-4	متحدث واثق من نفسه						
-5	يتحدث بلغة واضحة خالية من كلمات غير معروفة للمعلمين						
-6	يتحدث مع المعلمين بطريقة بسيطة في التعامل اليومي						

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المجال الرابع/ مهارة الاستماع							
الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة		صلاحية الفقرة		بحاجة للتعديل	التعديل المقترح
		منتمية	غيرمنتمية	صالحة	غيرصالحة		
-1	يصغي جيداً لما يقوله المعلم						
-2	يتجنب مقاطعة المعلمين عند الاستماع						
-3	يعطي المتحدث فرصة كافية للحديث						
-4	يتجنب الرد على الهاتف أو السماح لأحد من المعلمين من مقاطعة المعلم						
-5	يدون بعض الملاحظات عند استماعه الى المعلم المتحدث						

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المجال الخامس/ مهارة لغة الجسد							
الرقم	الفقرة	انتماء الفقرة		صلاحية الفقرة		بحاجة للتعديل	التعديل المقترح
		منتمية	غيرمنتمية	صالحة	غيرصالحة		
-1	يحرص على الظهور بمظهر لائق كمدير أمام المعلمين						
-2	يتحدث بنبرات صوت مختلفة تبعاً للموقف						
-3	يستقبل المعلمين في مكتبه بوجه بشوش						
-4	يظهر عليه علامات الرضا من طرح أي موضوع من قبل المعلمين						
-5	يحرك رأسه عدة مرات لتأكيد فكرة معينة						
-6	يستخدم يديه بحركات توضيحية وتأكيدية لافكاره للمعلمين						
-7	يظهر عليه الارتباك عندما لا يكون واثقاً من اجابته أو الفكرة المطروحة						

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق (2)

استبانة الدراسة بصورتها النهائية

أخي المعلم ... أختي المعلمة.

تحية طيبة وبعد: -

تقوم الباحثة باجراء دراسة بعنوان (الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الحكومية وعلاقته بمهارات الاتصال الإداري من وجهة نظر معلميهم). وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأصول والإدارة التربوية، علماً بان الدراسة مكونة من استبانتين الأولى: تتناول إستبانة لقياس مستوى الذكاء الاجتماعي لدى مديري المدارس الثانوية. والثانية: تبحث مهارات الاتصال الإداري لدى مديري المدارس الثانوية ومصممة وفقاً لمقياس لكرت الخماسي. (دائماً، غالباً، نادراً، أحياناً، ابداً). لذا يرجى التكرم بالإجابة على فقرات أداة الدراسة بكل دقة وموضوعية، وذلك بوضع إشارة صح (√) في المكان المخصص والمناسب الذي يعبر عن وجهة نظرك، علماً بأن المعلومات ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الرجاء وضع علامة √ تحت الإجابة المناسبة لك: -

أولا: -

المؤهل العملي: -

(1) بكالوريوس فما دون	(2) ماجستير	(3) دكتوراه
☐	☐	☐

ثانياً: -

التخصص: -

(1) علوم نفسية وتربوية	(2) آداب	(3) علوم تطبيقية
☐	☐	☐

ثالثاً: -

الخبرة الوظيفية: -

أقل من خمس سنوات	5 سنوات فأكثر
☐	☐

الباحثة

حنان محمد عبيدات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

استبانة الذكاء الاجتماعي لدى المديرين من وجهة نظر معلميهم

الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
1	يتحدث المدير بطلاقة مع الأخرين					
2	يتكلم بصورة واضحة					
3	يتحدث بلباقة					
4	يتمتع بروح الفكاهة والدعابة					
5	يحب القراءة في مجال الإدارة التربوية					
6	يشارك المعلمين بالمعلومات الجديدة					
7	يعترف بالأخطاء التي يرتكبها أمام المعلمين					
8	يتمتع بروح المتابعة فيما يستجد في الميدان التربوي					
9	يتحرى الحقيقة قبل إصدار الأحكام					
10	يجمع المعلومات الكافية قبل إصدار الأحكام					
11	يدرس الأمور جيداً قبل إصدار الأحكام					
12	يضع خططا واضحة المعالم لإنجازها بأوقات محددة					
13	يعطي فرصة للمعلمين للمشاركة في الخطط المراد تنفيذها					
14	يقوم بتعديل الخطط بعد الحصول على التغذية الراجعة من المعلمين					
15	يضع أولويات واضحة للخطط المراد تنفيذها					
16	ينسق أعماله اليومية بالتعاون مع زملائه					
17	يمتلك المقدرة على التنبؤ بالمشكلة قبل حدوثها					
18	يستطيع وصف المشكلة للمعلمين بدقة					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

19	يستطيع الإستفادة من خبراته السابقة في حل المشكلات					
20	يستطيع الإستفادة من خبرات المعلمين في حل المشكلات					
21	يستطيع الإستفادة من المشاورات مع المعلمين لحل المشكلات					
22	يتفهم ظروف المعلمين					
23	يعرف إمكانيات المعلمين الأكاديمية					
24	يشجع إسهامات المعلمين اللامنهجية					
25	يمتلك القدرة على عرض أفكاره بطرق مختلفة					
26	يستشعر حاجات المعلمين الأكاديمية					
27	يستشعر حاجات المعلمين الاجتماعية					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

استبانة مهارات الاتصال الإداري لدى المديرين من وجهة نظر معلميهم

مهارة القراءة						
الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
1	يقرأ التعليمات للمعلمين بلغة سليمة					
2	يمتلك طلاقة واضحة في القراءة					
3	يركز على الأفكار المهمة عند قراءته التعليمات					
4	يمتلك أداء مميز بالقراءة					
5	ينغم صوته بما يتلائم مع طبيعة الموقف					
6	يحرص على النطق السليم لمخارج الحروف					
مهارة الكتابة						
الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
1	يمتلك أسلوباً واضحاً في كتابة التعليمات للمعلمين					
2	يستخدم كتابة المذكرات في تبليغ المعلمين					
3	تخلو كتاباته من الأخطاء اللغوية					
4	يتجنب الإطالة في كتابة التعليمات للمعلمين					
5	يستخدم الحاسوب في المراسلات الإلكترونية مع المعلمين					
6	يستخدم وسائل الاتصال الإجتماعي المختلفة في الاتصال مع المعلمين					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مهارة التحدث						
الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
1	يتحدث مع المعلمين بطريقة متواضعة					
2	يلتزم بالموضوعية في الحديث					
3	يمتلك أسلوباً ممتعاً عند الحديث مع الآخرين					
4	يظهر ثقة في النفس حين يتحدث مع الآخرين					
5	يتحدث بلغة واضحة خالية من الغموض					
6	يتحدث مع المعلمين بطريقة بسيطة في التعامل اليومي					

مهارة الاستماع						
الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
1	يصغي جيداً لما يقوله المعلم					
2	يتجنب مقاطعة المعلمين عند الاستماع					
3	يعطى المتحدث فرصة كافية للحديث					
4	يتجنب الرد على الهاتف عند حضور أحد المعلمين					
5	يدون بعض الملاحظات عند استماعه إلى المعلم المتحدث					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مهارة لغة الجسد						
الرقم	الفقرة	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
1	يحرص على الظهور بمظهر لائق كمدير أمام المعلمين					
2	يتحدث بنبرات صوت مختلفة تبعاً للموقف					
3	يستقبل المعلمين في مكتبه بوجه بشوش					
4	تظهر عليه علامات الرضا من طرح أي موضوع من قبل المعلمين					
5	يحرك رأسه عدة مرات لتأكيد موافقته على فكرة معينة					
6	يستخدم يديه بحركات توضيحية لأفكاره للمعلمين					
7	يظهر عليه الإرتباك عندما لا يكون واثقاً من إجابته					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الملحق (3)

أسماء الأساتذة محكمي أداتي الدراسة

الرقم	اسم المحكم	التخصص	الجامعة
	أمجد الدرادكة	إدارة تربوية	جامعة عمان العربية
	أسامة حسونة	إدارة تربوية	جامعة الشرق الأوسط
	أنمار الكيلاني	إدارة تربوية	الجامعة الأردنية
	بشير عربيات	إدارة تربوية	جامعة البلقاء
	عباس عبد المهدي	إدارة تربوية	جامعة الشرق الأوسط
	عبد الجبار البياتي	إدارة تربوية	جامعة الشرق الأوسط
	عبدالله العويدات	إدارة تربوية	جامعة عمان العربية
	عاطف مقابلة	إدارة تربوية	جامعة عمان العربية
	سلامة طناش	إدارة تربوية	الجامعة الأردنية
	صالح عبابنة	إدارة تربوية	الجامعة الأردنية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق (4)

كتب تسهيل المهمة

بسم الله الرحمن الرحيم

وزارة التربية والتعليم

الرقم ١٣٤٨٢ /١٠/٣
التاريخ ٩ جمادى الثاني ١٤٣٨
الموافق ٢٠١٧/٠٣/٠٨

السيد مدير التربية والتعليم للواء عين الباشا

الموضوع: البحث التربوي

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد؛

فأرجو العلم بأن الطالبة حنان محمد علي عبيدات تقوم بإجراء دراسة عنوانها "الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بممارستهم لمهارات الاتصال الإداري من وجهة نظر معلميهم"، استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص إدارة تربوية من جامعة عمان العربية، ويحتاج ذلك إلى تطبيق استبانة على عينة من معلمي المدارس التابعة لمديريتكم.

راجياً تسهيل مهمة الطالبة المذكورة وتقديم المساعدة الممكنة لها، على أن تتم مطابقة الاستبانة المرفقة مع الاستبانة المطبقة.

واقبلوا الاحترام

وزير التربية والتعليم

د. صالح الخلايلة
مدير إدارة التخطيط والبحث التربوي

نسخة/ لمدير إدارة التخطيط والبحث التربوي
نسخة/ لمدير البحث والتطوير التربوي
نسخة/ لرئيس قسم البحث التربوي بالوكالة
نسخة/ الملف ١٠/٣
المرفقات: (٦) صفحات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وزارة التربية والتعليم

مديرية التربية والتعليم للواء عين الباشا

الرقم ع م/ ١١٧٣/١٣/٧/
التاريخ ١٤٣٨/٦/٢٥
الموافق ٢٠١٧/٣/٢٨

مديري ومديرات المدارس الثانوية

الموضوع : تسهيل مهمة

السلام عليكم ورحمة الله و بركاته ،،،،،،،،،،

لا مانع لدي من تسهيل مهمة الطالبة حنان محمد علي عبيدات بإجراء دراسة ميدانية بعنوان

"الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقته بممارستهم لمهارات الاتصال الإداري من وجهة نظر معلميهم "

واقبلوا الاحترام

مدير التربية والتعليم

نسخة للسيد مدير الشؤون التعليمية والفنية.

نسخة للسيد رئيس قسم التدريب والتأهيل والإشراف التربوي مع المرفق

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

AMMAN ARAB UNIVERSITY

عمادة البحث العلميّ والدراسات العليا

نموذج (18)

نموذج تسهيل مهمة

المملكة الأردنية الهاشمية

التاريخ: 2017/2/18

السادة وزارة التربية والتعليم / مديرية تربية لواء عين الباشا

الرقم الجامعي: 201510109

اسم الطالبة: حنان محمد علي عبيدات

الكلية: العلوم التربوية والنفسية

التخصص: ادارة تربوية

البرنامج: الماجستير

عنوان الرسالة:

" الذكاء الاجتماعي لمديري المدارس الثانونية الحكومية وعلاقته بممارستهم لمهارات الاتصال الإداري من وجهة نظر معلميهم"

تتضمن إجراءات الدراسة قيام الطالبة بتطبيق أدوات الدراسة على العينة المستهدفة من معلمين ومعلمات المدارس الثانوية الحكومية، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، أرجو التكرم بتسهيل مهمة الطالبة المذكور اسمها أعلاه.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام ،،،

عميد البحث العلمي و الدراسات العليا

الاستاذ الدكتور رياض الشلبي

جامعة عمان العربية
AMMAN ARAB UNIVERSITY
عمادة البحث العلمي والدراسات العليا
Deanship of Scientific Research & Graduate Studies

المملكة الأردنية الهاشمية
وزارة التربية والتعليم
28 FEB 2017
مديرية التربية و التعليم لواء عين الباشا
الرقم: ...٢٠٢٩... التاريخ: ...١٢...

شارع الأردن - موبص - هاتف 0040 6051 7 6962+ - ص.ب 2234 عمان 11953 - الأردن
Jordan Street - Mubis - Telephone +962 7 6051 0040 - P.O Box 2234 Amman 11953 - Jordan
Web: www.aau.edu.jo

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com