

## الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية وعلاقته بمهارات الذكاء الانفعالي

صفاء محمود عبده، عدنان بدري الإبراهيم \*

### ملخص

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية وعلاقته بمهارات الذكاء الانفعالي، تكونت عينة الدراسة من (344) عضواً من أعضاء هيئة التدريس تم اختيارهم عشوائياً من مجتمع الدراسة البالغ عددهم (3446) للعام الدراسي 2014/2015، لأغراض الدراسة تم استخدام الاستبانة مكونه (76) فقرة موزعة على الأداء الوظيفي والذكاء الانفعالي. وتوصلت الدراسة الى عدد من النتائج أهمها: أن كل من مستوى الأداء الوظيفي والذكاء الانفعالي جاء بدرجة متوسطة. كما أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة موجبة وذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي والذكاء الانفعالي. وأوصى الباحثان بضرورة تدريب رؤساء الأقسام على مهارات الذكاء الانفعالي لتطوير مستوى الأداء الوظيفي لرؤساء الأقسام في الجامعات، وذلك بتهيئة المناخ المناسب لغرس قيم ومبادئ مهارات الذكاء الانفعالي من خلال عقد الدورات والندوات والمحاضرات الهادفة.

الكلمات الدالة: الأداء الوظيفي، والذكاء الانفعالي، الجامعات الأردنية.

### المقدمة

يشهد العصر الذي نعيش فيه تغيرات هائلة في معظم مجالات الحياة، مثل العولمة والتقدم العلمي والتكنولوجي وثورة المعلومات والاتصالات، حيث فرض هذا التقدم على المؤسسات إدراك متطلبات التغيير والتطور في الحاضر والمستقبل، وولد لديها تحديات كبيرة ترتب عليها سرعة في الأداء والإنجاز وتحقيق درجة عالية من الكفاءة والفعالية في الأداء. وفي ظل هذا التوسع تسعى الجامعات جادة لتطوير أنظمتها وتحديثها لرفع مكانتها التنافسية، وزيادة قدرتها على تلبية احتياجات المجتمع وأفراده، وتحسين الجودة والكفاءة في أداؤها. إذ لا يمكن لأي جامعة أن تحسن من جودتها وكفاءتها وتحسين مستوى أداؤها، دون أن تعطي أهمية للعاملين فيها، لما يمتلكون من مؤهلات وكفايات وكفاءات علمية ومهارات انفعالية تمكنهم من تقديم خدمات تعليمية وإدارية واجتماعية وإنتاج بحوث علمية .

والأداء الوظيفي (Functional Performance) فهو نتاج جهد معين قام ببذله شخص أو مجموعة أشخاص من أجل تحقيق هدف أو مجموعة أهداف، وله الأثر الواضح في جهود الفرد التي تبدأ بالقدرات، وإدراك الدور أو المهام، والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد (سلطان، 2004). كما يشير الأداء الوظيفي إلى مجموعة السلوكيات الإدارية المعبرة عن قيام الموظف بعمله، وتتضمن جودة الأداء، وحسن التنفيذ، والخبرة الفنية المطلوبة في الوظيفة، فضلاً عن الاتصال والتفاعل مع بقية أعضاء المؤسسة، والالتزام بالأنظمة والتعليمات التي تنظم العمل، والسعي نحو الاستجابة لها بكل حرص (الحوامدة، 2004).

وعرف (الفروخ، 2010) الأداء بأنه: تلك العملية التي تعنى بقياس كفاية العاملين وصلاحياتهم وإنجازاتهم وسلوكهم في عملهم الحالي، للتعرف على مدى مقدرتهم على تحمل مسؤولياتهم الحالية واستعدادهم لتقلد مناصب أعلى مستقبلاً.

ويرى (الصوص، 2008) بأنه "يترتب على أداء الفرد وسلوكه في العمل العديد من القرارات التي زادت من أهمية الأداء الوظيفي للأفراد العاملين ومدى التزامهم في انجاز المهمة المطلوبة وتحقيق الهدف، وتكمن أهمية الأداء الوظيفي لعاملين تحديداً فيما يلي: إصدار قرارات من قبل الإدارة بترقيتهم أو نقلهم، وتسهم في تحديد الرواتب والأجور وإجراء التعديلات اللازمة عليها، وتحديد الاحتياجات التدريبية اللازمة، ومساعدة المشرفين والمقيمين على تقييم أدائهم وإعطائهم النصح والمشورة في أداء المهام، وتنمية المنافسة بين الأفراد العاملين، ويساهم في تخطيط الموارد البشرية". "فالأداء الوظيفي نشاط يمكن الفرد من انجاز الهدف

\* جامعة اليرموك. تاريخ استلام البحث 2016/1/28، وتاريخ قبوله 2016/3/31.

المطلوب بنجاح ويتوقف ذلك على الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة (العنبي، 1998). كما يواجه الباحثون صعوبة كبيرة جداً في حصر العوامل التي تؤثر وتحد من مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، وذلك بسبب تعدد هذه العوامل نذكر منها: بيئة العمل، والاتصال التنظيمي، وضغوط العمل، والحوافز، والرضا الوظيفي، والقيادة الإدارية (العمرى، 2004)، و(عبد الرحيم، 2009)، و(الساعدي، 2011)، و(اللوزي والزهراني، 2012). ويمثل الأداء الوظيفي عدة عناصر، كالتنفيذية، والأكاديمية، والتطويرية، والأخلاقية، والاجتماعية (اللوزي والزهراني، 2012). كما أن هناك عوامل عدة تحدد مستوى أداء الفردى للعمل تمثلت بالدافعية الفردية، وبيئة العمل، والقدرة على أداء العامل للعمل محدد له (الفروخ، 2010).

فقد عرف (سلامة، 2007) "الذكاء الانفعالي بأنه قدرة المرء على الإصغاء لمشاعره وفهمها والتعبير عنها بحرية للآخرين بالإضافة لفهم مشاعر الآخرين والاعتراف بها والاستجابة لها بصورة مضبوطة. فالذكاء الانفعالي يتكون من "مجموعة من القدرات أو المهارات أو الكفايات التي تسهم في نجاح الفرد في العمل أو في الحياة متمثلة بمهارات الوعي الذات، والمهارات الاجتماعية، ومهارات التحكم العاطفي، ومهارات المرونة، ومهارات الدافعية الذاتية" (سعيد، 2008).

إن الذكاء الانفعالي يتكون من المعرفة الانفعالية، وتنظيم الانفعالات، والتعاطف، والتواصل" (البيعي، 2011). كما يوصف أي مدير أو رئيس قسم بأنه يتسم بالذكاء الانفعالي عندما يتصف بمجموعة من المهارات والسمات التي تمكنه من التعاطف مع الآخرين في الأوقات الصعبة، ويسهل عليه تكوين علاقات اجتماعية وصدقات والمحافظة عليها، ويستطيع التعبير عن مشاعره وأحاسيسه، ويتحكم بانفعالاته الصادرة عنه عند التعامل مع أعضاء هيئة التدريس، ويتفهم ويحتوي الصراعات والمشكلات بين العاملين، ويتمتع بالحب والاحترام والتقدير من الآخرين، ويدرك ويتفهم مشاعر الآخرين في مختلف المواقف، ولديه القدرة على التكيف مع جميع المواقف المستجدة، ويتمتع بثقة وشجاعة في مواجهة المواقف الصعبة (الاجتماعية)، ولديه القدرة على التعامل بفعالية مع من يؤذونه حسياً أو انفعالياً" (حسين وحسين، 2006).

وبناءً عليه يرى العمرات (2013) بأن نجاح أي جامعة يرتبط بمستوى الذكاء الانفعالي للقائمين عليها من عمداء كليات ورؤساء أقسام، لذلك يجب عليهم جميعاً التعرف على مشاعر الأفراد العاملين في الوسط المهني الذي يعملون فيه، والتدخل أيضاً عند حدوث عقبات ومشاكل، بالإضافة إلى كسب ثقة أعضاء هيئة التدريس. لذلك يعتبر الذكاء الانفعالي مفتاح الأداء الجيد في المؤسسة. حيث يقوم رئيس القسم بأخذ قراراته بناءً على القدرة على إدارة الذات والقدرة على التأثير في سلوك العاملين داخل المؤسسة وعلى امتلاك المهارات الاجتماعية.

كما أن ضعف استخدام الذكاء الانفعالي في مجال الإدارة التربوية أي لم يتم ربطه في إحدى أهم موضوعاتها ألا وهو الأداء الوظيفي، وعلى رغم من كثرة استخدامه في العديد من مجالات علم النفس وأصول التربية، يرى الباحثان الحاجة إلى دراسة الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية وعلاقته بمهارات الذكاء الانفعالي، لتسهم في تنمية الاتجاه نحو استخدام مهارات الذكاء الانفعالي من قبل رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية. وقد وردت العديد من الدراسات ذات علاقة بذلك نذكر منها:

وهدف دراسة (الكوفحي، 2005) إلى التعرف على الرقابة الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي الفعال للعاملين في مديريات التربية والتعليم في الأردن. وتكونت عينة الدراسة من (449) فرداً. واستخدم الاستبانة كأداة للدراسة بعد التأكد من صدقها وثباتها، وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر للرقابة الإدارية على الأداء الوظيفي الفعال بدرجة كبيرة، بينما كان أثر الرقابة الإدارية على بقية المجالات بدرجة متوسطة، كما وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) عند جميع مجالات الدراسة والأداة الكلية ولصالح الذكور. ودلت النتائج أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) عند جميع مجالات الدراسة والأداة الكلية وذلك لصالح ذوي المركز الوظيفي (مدير تربوية، مدير مساعد، رئيس قسم).

وقد أجرى (Campbell, 2005) دراسة هدفت لتقييم أداء العاملين في التعليم العالي وتقييمهم من خلال تصنيفات الطلاب، واستخدم الباحث أسلوب المقابلات والمسح على مجتمع الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (358) طالب وعضو هيئة تدريس، واستخدم الباحث الإحصاء الوصفي في تحليل البيانات، ودلت النتائج بأن تصنيفات الطلاب لها قيمة لأعضاء هيئة التدريس والاداريين بالرغم من أن أغلب الطلاب لا يعتقدون بأن تقييمهم له قيمة.

وأجرى كل من (الصرايرة والقضاة، 2009) دراسة هدفت إلى التعرف إلى علاقة القيم البيروقراطية بالأداء الوظيفي للعاملين في جامعة مؤتة من وجهة نظر القيادات الإدارية فيها. تكونت عينة الدراسة (125) شخصاً. واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة بعد أن تم التأكد من صدقها وثباتها. وقد بينت نتائج الدراسة أن تقديرات المبحوثين على مقياس القيم البيروقراطية كانت مرتفعة، وبينت أن أداءهم الوظيفي كان مرتفعاً، وكانت الفروق في القيم البيروقراطية دالة إحصائياً، وتعزى لصالح مساعد

المدير الذي تكون مدة خدمته (أكثر من 16 سنة)، وفي الأداء الوظيفي تعزى لمدير الدائرة الذي تكون مدة خدمته (أقل من 10 سنوات) وأن العلاقة بين القيم البيروقراطية والأداء الوظيفي دالة إحصائياً).

وأجرى الصرايرة (2011) دراسة هدفت الدراسة إلى تعرف مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها. وقام الباحث بتطوير استبانة كأداة للدراسة. وبينت نتائج الدراسة أن مستوى رئيس قسم أكاديمي تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة، تم استخدام الإستبانة كأداة للدراسة. وبينت نتائج الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية كانت مرتفعة، ودلت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة تعود للمتغيرات. وأوصى الباحث بأن تقوم الجامعات بتعزيز الأداء الوظيفي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها، وأن تتعرف إلى حاجاتهم ورغباتهم لتحقيق الممكن منها وإشباعها، وأن توفر نظام حوافز تشجيعية، مادية ومعنوية، لما لها من أثر إيجابي في المحافظة على مستوى الأداء الوظيفي المرتفع.

وفي دراسة قام بها عوض (2012) هدفت للتعرف اثر المناخ التنظيمي في الأداء الوظيفي للموظفين الإداريين في جامعة القلمون الخاصة/ سورية، وبلغ حجم العينة (80)، تم استخدام الاستبانة أداة للدراسة، وبينت نتائج الدراسة أن الأداء الوظيفي جاء بدرجة متوسطة ، إذ توجد قدرة للعاملين لتحمل مسؤولية الأعباء اليومية للعمل، وتوفر الإدارة التدريب المناسب للعاملين ، وكذلك يحرص الموظفون على تحقيق أهداف الجامعة، ولديهم القدرة على التأقلم في الحالات الطارئة، وإنجاز الأعمال المطلوبة بوقت كافي. وقام (Nikolaidis & Dimitriadis, 2014) دراسة هدفت لتحديد أبعاد جودة التعليم العالي وهما الأداء التدريسي لأعضاء هيئة التدريس والمقررات الجامعية من وجهة نظر الطلاب، وقد تم تطوير إطار إحصائي لمراقبة الجودة بشكل أساسي، وقد تم استخدام اتجاهين في رصد البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات، والنتائج التي توصلت لها الدراسة تعتبر ذات أهمية لصانعي القرار.

#### أما بالنسبة للدراسات ذات العلاقة بالذكاء الانفعالي:

فقد أجرى بنونه (Bennouna, 2003) دراسة هدفت إلى اختبار العلاقة بين الذكاء العاطفي للأساتذة وطريقة أدائهم لوظائفهم من خلال طلبة الدكتوراه الدارسين لهؤلاء الأساتذة ، حيث تكونت عينة من (79) طالب من كلية التربية في جامعة فلورزيدا و(29) مدرس مشرف على رسائلهم. وتم استخدام الإستبانة كأداة للدراسة، وقد أظهرت النتائج أن الذكاء الإنفعالي للأساتذة يقع بين الدرجة المتكاملة والخبرة والمهارة، وكانت هذه العلامات أعلى مما توافر في عينات اخرى، اما بالنسبة للعملية التعليمية أشارت طلبة الدكتوراه إلى تمتع مدرسيهم بقدرات مرتفعة على مساعدة الطلبة في الرؤية المستقبلية ولهم درجات منخفضة في قدراتهم على مواجهة والتحدي لأعمال الطلبة، كما بينت النتائج على وجود معامل ارتباط ضعيف وسلبى بين مستوى الذكاء العاطفي للأساتذة وبين طريقة أدائهم لوظائفهم.

وأجرى بيرن (Byrne, 2004) دراسة حول الذكاء العاطفي والتنبؤ بالعملية القيادية وأنماط السلوك المهني ذات العلاقة ، من خلال عينة مكونة من (350) طالباً جامعي، وتم استخدام الإستبانة كأداة للدراسة، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن الذكاء العاطفي يعمل على قياس مجموعة من العوامل التي تختلف اختلافاً ظاهراً عن المتغيرات الشخصية، وأن الذكاء العاطفي جاء بدرجة طردية ذات دلالة إحصائية مع العملية القيادية.

وأجرى الربيع (2007) دراسة هدفت للكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي وكل من: التفكير الناقد وأنماط الشخصية في ضوء بعض المتغيرات لدى طلبة جامعة اليرموك، حيث اشتملت عينة الدراسة على (400) طالب وطالبة . وقد توصلت الدراسة إلى أن مستوى الذكاء الانفعالي والتفكير الناقد لدى طلبة جامعة اليرموك هو مستوى متوسط، وأن نمط الشخصية السائد هو النمط العصابي. كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة الارتباطية بين جميع مجالات الذكاء الاجتماعي. كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في العلاقة الارتباطية بين جميع مجالات الذكاء الانفعالي وأنماط الشخصية ، ولم تظهر الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي والتفكير الناقد.

وفي دراسة قام بها الشمري (2010) هدفت للكشف عن عادات العقل والذكاء الانفعالي وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى طلبة جامعة الجوف في المملكة العربية السعودية، وتكونت عينة الدراسة من (775) طالب وطالبة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام مقياس عادات العقل ومقياس الذكاء الانفعالي. وقد أظهرت نتائج الدراسة سيادة جميع عادات العقل بدرجة كبيرة باستثناء ما وراء المعرفة كانت بدرجة متوسطة، ووجود فرق في مستوى الذكاء الانفعالي تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، ووجود تفاعل بين الذكاء الانفعالي والتخصص الدراسي والمستوى الدراسي، وعدم وجود علاقة بين الذكاء الانفعالي ومجالاته من جهة، وبين التحصيل الدراسي من جهة أخرى. وعدم وجود فروق في العلاقة الارتباطية بين الذكاء الانفعالي ومجالاته وبين التحصيل الدراسي

يعزى لمتغير المستوى الدراسي. ووجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة القوة بين عادات العقل وبين الذكاء الانفعالي. فقد أجرى (البقيعي، 2011) دراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي وكل من أنماط الشخصية والاحترق النفسى، ومدى اختلاف هذه العلاقة باختلاف الجنس والخبرة والمؤهل العلمى. تكونت عينة الدراسة من (122) معلماً ومعلمة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية المتيسرة من أصل (231) معلماً ومعلمة يمثلون مجتمع الدراسة. ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام الإستبانة كأداة للدراسة، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى ارتفاع مستوى الذكاء الانفعالي، وانخفاض مستوى الاحترق النفسى، وسيادة نمط الشخصية الانبساطية لدى أفراد العينة. كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي ونمط الشخصية الانبساطية، وعدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسى. وأظهرت النتائج أيضاً عدم وجود فروق دالة إحصائياً فى العلاقة بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسى تبعاً لمتغيري الجنس والمؤهل، وبين الذكاء الانفعالي وأنماط الشخصية تبعاً لمتغيري الجنس والخبرة.

وفي دراسة قام بها (Sumani, Rahman, Naseer, & Ul-Hassan, 2011) هدفت إلى البحث عن العلاقة بين الذكاء الانفعالي وأداء 15 فريقاً تم اختيارهم من مؤسسات التعليم العالي في باكستان. استخدم الاستبانة كأداة للدراسة، وأشارت النتائج إلى أن الذكاء الانفعالي كان له أثر إيجابي على أداء الفريق.

وأجرى (Lama, 2013) دراسة هدفت التعرف على مستوى استخدام أساليب الذكاء الانفعالي والقيادة التحويلية لدى المديرين والعاملين ودلت نتائج هذه الدراسة على أنه يوجد علاقة إيجابية بين الذكاء الانفعالي وأسلوب القيادة التحويلية. وبينت الدراسة أنه كانت أعلى الدرجات في مجال الوعي الذاتي وأدنى مستوى كان في الإدارة الذاتية.

أما دراسة العلوان (2012) هدفت هذه الدراسة إلى بحث علاقة الذكاء الانفعالي بالمهارات الاجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة الحسين بن طلال. وتكونت عينة الدراسة من (475) طالباً وطالبة. حيث تم استخدام الإستبانة كأداة للدراسة. وقد أشارت نتائج الدراسة أن متوسط درجات الذكاء الانفعالي لدى طلبة جامعة الحسين بن طلال مرتفع؛ وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي بين الذكور والإناث لصالح الإناث. كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي بين طلبة التخصصات العلمية والإنسانية لصالح الطلبة ذوي التخصصات الإنسانية. بالإضافة إلى ذلك، أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي وكل من المهارات الاجتماعية وأنماط التعلق.

وأجرى (العمرات، 2013) دراسة هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الذكاء الانفعالي وعلاقته بفاعلية القائد لدى مديري مدارس تربية البنراء وتربية وادي السير في الأردن، وقد تكونت عينة الدراسة من (102) مديراً ومديرة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة. وقد أشارت النتائج إلى أن مستوى الذكاء الانفعالي قد جاء بدرجة متوسطة، وكذلك درجة فاعلية القائد جاءت بدرجة متوسطة، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية بين مستوى الذكاء الانفعالي ودرجة فاعلية القائد.

وفي دراسة قام بها (Dong, 2014) هدفت هذه الدراسة لاختبار نموذج يرتكز على خبرة العمل التطوري والتخزين المؤقت للذكاء الانفعالي حيث من خلال المهارات الانفعالية ترتبط تجربة العمل التطورية مع ايجابية وسلبية الفرد. حيث كان عدد أفراد العينة (614) مدير. ودلت النتائج إلى أن خبرة العمل التطورية تسهم في تعزيز المشاعر السارة للموظفين، ويمكن ان تفشل في زيادة مشاعر الموظفين غير السارة. كما بينت وجود علاقة سلبية بين تجربة العمل التطورية والتخزين المؤقت. وأنه يوجد علاقة ايجابية بين دوران الانفعال ومستوى الموظفين في العمل.

**التعقيب على الدراسات السابقة:** لقد تناولت الدراسات السابقة الأداء الوظيفي، ومهارات الذكاء الانفعالي كمتغيرين منفصلين، وتتوعدت بين دراسات عربية وأجنبية، معظمها تناول بأسلوب كمي مسحي. وقد استفاد الباحثان في بناء أداة الدراسة من الدراسات السابقة، والأدب النظري ذي العلاقة بموضوع الدراسة. إذا تشابهت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في تناولها موضع الأداء الوظيفي و الذكاء الانفعالي في الجامعات، واختلفت معها بعدم اتخاذ الدراسات السابقة العربية والأجنبية المتغيرين معاً.

وقد استفاد الباحثان من هذه الدراسات في تطوير أداة جمع المعلومات، والتعرف على نتائجها ومقارنتها بنتائج البحث الحالي واستخدم المعالجات الإحصائية المناسبة، وفي تدعيم بعض الآراء المتعلقة بالإطار النظري، لذلك تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في محاولة التعرف على الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية وعلاقته بمهارات الذكاء الانفعالي والتي لم تشمل أية دراسة على تناول المتغيرين معاً في جامعاتنا الأردنية.

#### مشكلة الدراسة وأسئلتها

يعتبر الأداء الوظيفي في الجامعات أحد أهم المتغيرات التي تنعكس على جودة وكفاءة وفعالية التعليم الجامعي. ومن هنا لا بد

إدارة الجامعات من تحديد متطلبات تحقيق العمل، بالإضافة إلى تعريف العاملين في الجامعات من عمداء كليات ورؤساء أقسام أكاديميين وإداريين وأعضاء هيئة تدريس بأنظمة العمل وإجراءاته وأهدافه ومهامه والالتزام به.

وفي حدود علم الباحثان تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الحديثة التي تناولت الأداء الوظيفي لرؤساء الأقسام وربطته مع موضوع الذكاء الانفعالي في مجال الإدارة التربوية، وعليه فإن مشكلة الدراسة الحالية تتمثل في الكشف عن الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية وعلاقته بمهارات الذكاء الانفعالي وتحديدًا، ستجيب الدراسة عن الأسئلة التالية:

**السؤال الأول:** ما مستوى الأداء الوظيفي لرؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية؟

**السؤال الثاني:** ما مستوى الذكاء الانفعالي لرؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية؟

**السؤال الثالث:** هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين مستوى الأداء الوظيفي ومستوى الذكاء الانفعالي لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية؟

**أهمية البحث:** تمتاز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات بتناولها موضوعاً يمثل مستوى أهمية الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية بمهارات الذكاء الانفعالي، وتحديد كيفية آلية التفاعل بين رؤساء الأقسام. حيث تنبثق أهمية الدراسة من المحاور الآتية:

- قد تسهم نتائج هذه الدراسة في تعريف أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الحكومية والخاصة بأهمية الأداء الوظيفي في تعزيز الذكاء الوجداني لديهم.

- قد تعرف نتائج الدراسة القائمين على شؤون التعليم العالي في الأردن على مستوى الأداء الوظيفي في تنمية الذكاء الوجداني لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية، من خلال تطبيق التوصيات التي انبثقت من نتائج الدراسة، مما ينعكس إيجابياً على مخرجات التعليم العالي في الأردن. كما يمكن تقديم بعض المقترحات أو النتائج المتوقعة التي قد تسهم في تعميق إدراك القيادات الإدارية على كافة المستويات بضرورة الاهتمام بالذكاء الانفعالي والأخذ به كمنهج لتطبيقه في إدارة المؤسسات التعليمية ومراعاة استخدامه وتطبيقه كمعيار أساسي في اختيار رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية.

#### التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

**الأداء الوظيفي:** هو تحقيق الأعمال لأهدافها وإنجازها وفقاً للمعايير والأوقات المحددة، وقلة الأخطاء في العمل، والأداء ضمن معايير الكلفة المحددة، ومراعاة التكامل والتنسيق في تحقيق الأهداف (الطراونة، 2002). ويعرف إجرائياً: بأنه عبارة عن المهام والأنشطة الأكاديمية والإدارية التي يقوم بها رئيس القسم داخل القسم، وفقاً للأنظمة والقوانين والإجراءات والطرق المحددة للعمل. والنتائج التي يحققها بنجاح في مجال عمله، لتحقيق أهداف القسم بكفاءة وفاعلية وفقاً للموارد المتاحة.

**الذكاء الانفعالي:** هو قدرة القائد على الوعي بمشاعره وانفعالاته وأحاسيسه وفهمها وإدارتها، وقدرته أيضاً على الوعي بمشاعر وأحاسيس وانفعالات الآخرين وفهمها والعمل على إقامة علاقات اجتماعية ومهنية بناءة معهم (العمرات، 2013). ويعرف إجرائياً: بقدرة رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية على استخدام وممارسة مهارات الذكاء الانفعالي بكفاية وفعالية بحيث ينعكس على أدائهم وأداء أعضاء هيئة التدريس على القسم بشكل خاص وعلى الكلية بشكل عام، والتي تم قياسها من خلال اجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة.

**حدود الدراسة:** اقتصرت هذه الدراسة على رؤساء أقسام الجامعات الأردنية للعام الدراسي (2015/2014).

**محددات الدراسة:** اقتصرت هذه الدراسة على إجابة رؤساء الأقسام على فقرات استبانة الدراسة وما تتمتع به من خصائص سيكو مترية من صدق وثبات.

#### الطريقة والإجراءات

**منهج الدراسة:** استخدم لأغراض الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

**مجتمع الدراسة:** تكوّن مجتمع الدراسة من جميع رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية، البالغ عددهم الإجمالي (3446) عضو هيئة تدريس، في الجامعات (الجامعة الأردنية، جامعة اليرموك، والجامعة الهاشمية، وجامعة جدارا، وجامعة إربد الأهلية، وجامعة عجلون الوطنية)، للعام الدراسي (2015 / 2014).

**عينة الدراسة:** تم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية البسيطة، بحيث تم إعطاء فرصة لكل عضو هيئة تدريس للظهور في العينة، وبلغ مجموع العينة (344) عضو هيئة تدريس يشكلون (10%) من مجتمع أعضاء هيئة التدريس وهي نسبة مقبولة إحصائياً. وقد تم توزيع (500) استبانة على عينة الدراسة من أعضاء هيئة التدريس في هذه الجامعات، واسترجع منها (344)

استبانة. والجدول التالي يبين توزيعهم على متغيرات الدراسة.

الجدول (1): التكرارات والنسب المئوية حسب متغيرات الدراسة

النسبة	التكرار	الفئات	
66.3	228	ذكر	الجنس
33.7	116	أنثى	
21.2	73	استاذ	الرتبة العلمية
34.0	117	استاذ مشارك	
44.8	154	استاذ مساعد	
30.2	104	علمية وتطبيقية	نوع الكلية
69.8	240	انسانية	
66.0	227	حكومية	الجامعة التي يعمل بها
34.0	117	خاصة	
100.0	344	المجموع	

#### أداة الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثان الاستبانة كأداة لجمع المعلومات اللازمة والتي ستكون على شكل استبانتين، الاستبانة الأولى استبانة الأداء الوظيفي تم تطويرها اعتماداً على الدراسات والأبحاث التي تم الاطلاع عليها، وتكونت من جزأين: الجزء الأول، ويشمل المتغيرات: الجنس، والرتبة العلمية، ونوع الكلية، والجامعة التي يعمل بها. أما الجزء الثاني، فقد اشتمل على (38) فقره موزعه على أربعة مجالات هي: (مجال القيادة، مجال العلاقات الإنسانية، مجال الاتصال، مجال الرقابة الإدارية). وقد استفاد الباحثان من الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة في بناء وإعداد استبانة الأداء الوظيفي بعد أن أجريت التعديلات اللازمة على صياغة الفقرات وإضافة بعضها وحذف أخرى.

وأما الاستبانة الثانية استبانة الذكاء الانفعالي فهي مقياس بار- أون وباركير للذكاء الانفعالي تم تطويره ليتلائم مع متطلبات الدراسة الحالية، وذلك اعتماداً على الدراسات والأبحاث التي تم الاطلاع عليها، وتكونت من جزأين: الجزء الأول، ويشمل المتغيرات: الجنس، والرتبة العلمية، ونوع الكلية، والجامعة التي يعمل بها. أما الجزء الثاني، فقد اشتمل على (38) فقره موزعه على أربعة أبعاد هي: (بُعد الكفاءة الشخصية، بُعد الكفاءة الاجتماعية، بُعد إدارة الضغوط، بُعد التكيف). وقد استفاد الباحثان من الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة في بناء وإعداد استبانة الذكاء الانفعالي بعد أن أجريت التعديلات اللازمة على صياغة الفقرات وإضافة بعضها وحذف أخرى. وأعطيت كل فقرة في الاستبانة خمسة مستويات وفقاً لمقياس (ليكرت) لاختيار واحد من البدائل، مع الأخذ بالاعتبار أن قيم المتوسطات الحسابية التي وصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو الآتي: منخفض إذا كان متوسط المجال/ الفقرة بين (2.6 - 1)، ومتوسط إذا كان متوسط المجال/ الفقرة بين (3.4 - 2.61)، ومرتفع إذا كان متوسط المجال (3.41 - 5).

#### صدق الأداة:

بعد صياغة فقرات الأداة بصورتها الأولية تم عرضها على (15) محكماً من ذوي الخبرة والاختصاص في الجامعات الأردنية؛ وطلب إليهم إبداء الرأي فيها من حيث مدى انتماء الفقرات إلى مجالاتها ومناسبتها لذلك، ووضوح الفقرات، وأي اقتراح بتعديلها أو شطبها وإي إضافة لفقرات جديدة، وقد اعتمد على نسبة (80 %) من آراء المحكمين كأساس يعتمد عليه للأخذ بالملاحظات، وبناءً على ما أبداه المحكمون من آراء تم تعديل الأداة؛ فأصبحت بصورتها النهائية مكونة من (76) فقرة.

#### ثبات الأداة

لغرض بيان ثبات أداة الدراسة تم التحقق منه بطريقتين هما: طريقة الاختبار وإعادة الاختبار (test-re-test)، بتوزيعها على (20) فرداً من مجتمع الدراسة، وبعد أسبوعين أعيد تطبيق الاختبار على العينة نفسها، وبعد تصحيح الإجابات وتفرغ الدرجات

للاختبارين، تم حساب الارتباط بين علامتي الفرد في الاختبارين باستخدام معادلة ارتباط بيرسون، ومعامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا (Cronbach,s Alpha) ويعتمد على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى، ويشير إلى قوة الارتباط بين الفقرات وبعد تطبيق معادلة كرونباخ ألفا على درجات أفراد عينة الثبات، والجدول (2) يوضح هذه النتائج

جدول(2): معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية للأداء الوظيفي

المجال	ثبات الإعادة	الاتساق الداخلي
القيادة	0.92	0.95
العلاقات الإنسانية	0.94	0.95
الاتصال	0.91	0.92
الرقابة الإدارية	0.93	0.96
الأداء الوظيفي ككل	0.94	0.98

جدول (3): معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة للمجالات والدرجة الكلية لذكاء الإنفعالي

المجال	ثبات الإعادة	الاتساق الداخلي
الكفاءة الشخصية	0.89	0.86
الكفاءة الاجتماعية	0.91	0.96
إدارة الضغوط	0.87	0.91
التكيف	0.93	0.88
الذكاء الإنفعالي ككل	0.92	0.96

#### مقياس تصحيح الأداة

تم اعتماد سلم ليكرت الخماسي لتصحيح أدوات الدراسة، بإعطاء كل فقرة من فقراته درجة واحدة من بين درجاته الخمس (كبيرة جدا، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جدا) وهي تمثل رقمياً (5، 4، 3، 2، 1) على الترتيب، وذلك للفقرات الايجابية و(1، 2، 3، 4، 5)، للفقرات السلبية، وقد تم اعتماد المقياس التالي لأغراض تحليل النتائج:

من 1- 1.8	قليلة جدا
من 1.81 - 2.6	قليلة
من 2.61 - 3.4	متوسط
من 3.41 - 4.2	كبير
من 4.21 - 5	كبير جدا

وهكذا

وقد تم احتساب المقياس من خلال استخدام المعادلة التالية:

$$\text{الحد الأعلى للمقياس (5) - الحد الأدنى للمقياس (1)}$$

عدد الفئات المطلوبة (5)

$$0.80 = \frac{1-5}{5}$$

**متغيرات الدراسة:** اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

**المتغيرات التابعة:**

- درجة فعالية الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية.
  - ودرجة ممارسة الذكاء الانفعالي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية.
- المعالجات الإحصائية:** تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن السؤال الأول والثاني، أما السؤال الثالث تم استخدام معامل الارتباط بيرسون.

**عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها**

هدف هذا البحث الكشف عن مستوى الأداء الوظيفي وعلاقتها بالذكاء الانفعالي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية ، ولتحقيق ذلك تمت الاجابة عن أسئلتها ومناقشتها.

**السؤال الاول: ما مستوى الأداء الوظيفي لرؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية؟**

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الأداء الوظيفي لرؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية والجدول أدناه يوضح ذلك.

**جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الأداء الوظيفي لرؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية**

الرتبة	الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	3	الاتصال	3.54	.765	كبير
2	2	العلاقات الإنسانية	3.39	.854	متوسط
3	1	القيادة	3.27	.739	متوسط
4	4	الرقابة الإدارية	3.11	.886	متوسط
		الأداء الوظيفي ككل	3.31	.748	متوسط

يبين الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.11-3.54)، حيث جاء مجال الاتصال في المرتبة الأولى بأعلى متوسط حسابي بلغ (3.54)، بينما جاء مجال الرقابة الإدارية في المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي بلغ (3.11)، وبلغ المتوسط الحسابي للأداء الوظيفي ككل (3.31). وقد تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال، حيث أشارت نتائج هذا السؤال إلى أن مستوى الأداء الوظيفي لرؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية جاء بمستوى متوسط وبمتوسط حسابي بلغ (3.31)، حيث جاء مجال "الاتصال" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.54) وبمستوى كبير، تلاه في المرتبة الثانية مجال "العلاقات الإنسانية" بمتوسط حسابي بلغ (3.39)، وبمستوى متوسط، تلاه في المرتبة الثالثة مجال "القيادة" بمتوسط حسابي بلغ (3.27) وبمستوى متوسط، تلاه في المرتبة الرابعة والأخيرة مجال "الرقابة الإدارية" بمتوسط حسابي بلغ (3.11)، وبمستوى متوسط. وتتعارض هذه النتيجة مع دراسة الصرايرة والقضاة (2009)، والتي بينت نتائجها أن تقديرات القيادات الإدارية لأدائهم الوظيفي كان مرتفعاً. وفيما يلي عرض لفقرات كل مجال لذلك:

المجال الأول: القيادة

جدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال القيادة مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	يُطلع أعضاء هيئة التدريس على ما يستجد من قوانين وتعليمات ترتبط بالعمل.	3.60	.787	كبير
2	6	يؤدي الأعمال المطلوبة منه بكفاءة .	3.51	.860	كبير
3	8	يتحرى الدقة بإنجاز العمل.	3.45	.915	كبير
4	5	يُنجز الخطة بدقة في الوقت المحدد	3.42	.886	كبير
5	2	يوجه أعضاء هيئة التدريس للقيام بأدائهم الوظيفي بفاعلية.	3.31	.860	متوسط
5	11	يمتلك القدرة على حلال مشكلات الطارئة .	3.31	.935	متوسط
7	12	يتابع تنفيذ القرار المتخذ بنفسه.	3.30	1.008	متوسط
8	7	يُشارك أعضاء هيئة التدريس في اتخاذ القرار .	3.26	.968	متوسط
9	3	يفوض أعضاء هيئة التدريس الصلاحيات لأداء المهام والواجبات المطلوبة.	3.18	.919	متوسط
10	9	يستخدم الأساليب العلمية في اتخاذ القرارات الداخلية بالقسم.	3.08	.996	متوسط
11	4	يستخدم أساليب متنوعة لتحفيز أعضاء هيئة التدريس للوصول إلى مستوى الأداء المطلوب.	2.92	1.002	متوسط
12	10	يضع معايير محددة لقياس مدى نجاح القرار المتخذ.	2.90	1.055	متوسط
		القيادة	3.27	.739	متوسط

فيما يتعلق بمجال "القيادة" والذي جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.27) وبدرجة متوسطة، فقد حصلت الفقرة رقم (1) على المرتبة الأولى وتتص على "يُطلع أعضاء هيئة التدريس على ما يستجد من قوانين وتعليمات ترتبط بالعمل" وبمستوى كبير، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن رؤساء الأقسام يعتبرون صلة الوصل بين أعضاء هيئة التدريس في القسم والإدارة العليا، لذلك فإنه يتوجب على رؤساء الأقسام تمثيل أعضاء القسم في اجتماعات الإدارة العليا وإطلاع هيئة التدريس لديه على التعليمات والقوانين التي تصدر من الإدارة العليا. تلاها الفقرة رقم (6) وتتص على "يؤدي الأعمال المطلوبة منه بكفاءة" وبمستوى كبير، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن رؤساء الأقسام لديهم باع طويل في التدريس وخضوعوا لدورات في الإدارة وحضروا ندوات ومؤتمرات عديدة، وقاموا بنشر البحوث العلمية، لذلك فإنهم يتمتعون بالقدرة على أداء الأعمال الخاصة بإدارة اقسامهم بكفاءة وفاعلية، أما فيما يتعلق بالفقرة (10) والتي تتص على "يضع معايير محددة لقياس مدى نجاح القرار المتخذ" فقد حصلت على المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن رؤساء الأقسام ليس لديهم الوقت الكافي لوضع معايير لقياس نجاح القرارات الإدارية التي يتخذونها بل يعتمدون على خبراتهم السابقة في معظم الأحيان، ويعود ذلك إلى تعدد القرارات الإدارية التي يتخذونها في وقت قصير. حيث اتفقت هذه النتيجة مع دراسة الشمري (2010)، ودراسة عوض (2012)، واختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الكوفحي (2005)، ونتيجة دراسة الصرايرة والقضاة (2009)، حيث جاءت النتيجة مرتفعة.

## المجال الثاني: العلاقات الإنسانية

جدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال العلاقات الإنسانية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	يحترم جميع أعضاء هيئة التدريس ويقدرهم.	3.66	.934	كبير
2	3	يتواصل مع أعضاء هيئة التدريس ويشاركهم مناسباتهم.	3.44	1.054	كبير
3	6	يقيم علاقات جيدة مع أعضاء هيئة التدريس لكسب ثقتهم ومحبتهم.	3.37	.964	متوسط
4	2	يعترف بإنجاز أعضاء هيئة التدريس بالقسم ويشيد بها.	3.33	.974	متوسط
5	4	يهتم بمشاعر أعضاء هيئة التدريس ويفهمها.	3.31	.968	متوسط
6	5	يعزز الفرص المتاحة أعضاء هيئة التدريس لتطوير مهاراتهم.	3.21	.938	متوسط
		العلاقات الإنسانية	3.39	.854	متوسط

فيما يتعلق بمجال "العلاقات الإنسانية" والذي جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.39) وبمستوى متوسطة، فقد حصلت الفقرة رقم (1) على المرتبة الأولى وتنص على "يحترم جميع أعضاء هيئة التدريس ويقدرهم" وبمستوى كبير، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن العلاقة القائمة بين رؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس يجب أن تكون مبنية على الاحترام لأنهم جميعاً يشكلون بناء القسم الأكاديمي، وإن لم تتواجد صفة الاحترام والتقدير بين رئيس القسم وأعضاء هيئة التدريس فإن القسم سيغدو ميداناً للصراعات والمشكلات بينهم، تلاها الفقرة رقم (3) وتنص على "يتواصل مع أعضاء هيئة التدريس ويشاركهم مناسباتهم" وبمستوى كبير وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن العلاقة السائدة بين رؤساء الأقسام هي علاقات قوية نظراً لأنهم يقضون معاً أوقاتاً طويلة في مجال العمل، لذلك فإن علاقات الصداقة والأخوة تتطور فيما بينهم ويشاركون بعضهم في المناسبات الخاصة ويتواصلون حتى خارج أوقات الدوام الرسمي، أما فيما يتعلق بالفقرة (5) والتي تنص على "يعزز الفرص المتاحة لأعضاء هيئة التدريس لتطوير مهاراتهم" فقد حصلت على المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن تعزيز الفرص لأعضاء هيئة التدريس هي من واجبات الإدارة العليا كعمادة الكلية ورئيس الجامعة، لذلك فإن رؤساء الأقسام ليس لديهم السلطة الكافية لتقديم الفرص لأعضاء هيئة التدريس وتعزيز مهاراتهم.

كما يبين الجدول رقم (6) اعتماداً على الانحرافات المعيارية لهذا المجال أن هناك تبايناً في إجابات أفراد عينة الدراسة حيث أن هناك تقارباً في إجابات أفراد عينة الدراسة في الفقرات رقم (1, 2, 4, 5)، وأن هناك تباعداً في إجابات أفراد عينة الدراسة في الفقرة رقم (3).

## المجال الثالث: الاتصال

جدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال الاتصال المرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	5	يوصل الأفكار والمعلومات بلغة سليمة ومفهومة.	3.73	.880	كبير
2	8	يشارك في اللجان والمجالس داخل الجامعة وخارجها حسب التكليف.	3.72	.910	كبير
3	4	يوجه الاتصالات غير الرسمية بين أعضاء هيئة التدريس في خدمة أهداف العمل.	3.68	.861	كبير
4	3	يوفر شبكة اتصالات إدارية داخل القسم من خلال قنوات اتصال محددة.	3.63	.911	كبير
5	1	يمتلك مهارات الاتصال مع الآخرين .	3.51	.910	كبير

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
6	9	يفعل عملية الحوار البناء مع أعضاء هيئة التدريس.	3.46	.934	كبير
7	7	يستمتع لأراء أعضاء هيئة التدريس بشكل حسن.	3.45	.992	كبير
8	6	يتقبل ردود أفعال أعضاء هيئة التدريس حول التعليمات والأوامر المتعلقة بالعمل والإقادة منها .	3.42	.983	كبير
9	2	يفعل أنظمة الاتصالات الحديثة في ممارسة الأعمال الإدارية.	3.30	1.122	متوسط
		الاتصال	3.54	.765	كبير

فيما يتعلق بمجال "الاتصال" والذي جاء في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (3.54) وبمستوى متوسط، فقد حصلت الفقرة رقم (5) على المرتبة الاولى وتتص على "يوصل الأفكار والمعلومات بلغة سليمة ومفهومة" وبمستوى كبير، ويعزو الباحثان هذه النتيجة الى أن رؤساء الاقسام لديهم خبرة طويلة في مجال التدريس لذلك فإن لديهم القدرات الشخصية والمهارية التي تمكنهم من اصال الافكار والمعلومات بلغة سهلة ومفهومة، تلاها الفقرة رقم (8) وتتص على "يشارك في اللجان والمجالس داخل الجامعة وخارجها حسب التكاليف" وبمستوى كبير ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن رؤساء الاقسام يتوجب عليهم المشاركة بجميع اللجان والمجالس فهو تكليف من الجامعة، لذلك يعتبر هذا من القوانين التي يجب عليهم الالتزام بها. أما فيما يتعلق بالفقرة (2) والتي تتص على "يفعل أنظمة الاتصالات الحديثة في ممارسة الأعمال الإدارية" فقد حصلت على المرتبة الاخيرة وبمستوى متوسط، حيث ان هذه الفقرة هي الوحيدة التي حصلت على مستوى متوسط، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن بعض الأقسام في الجامعات لا تزال تعتمد في معظم الأوقات على تسيير الأعمال الادارية من خلال الاساليب الورقية، كما أن بعض الجامعات لم تقم بتفعيل انظمة الاتصال الحديثة في ممارسة الاعمال الادارية بشكل كامل، لذلك فقد حصلت هذه الفقرة على مستوى متوسط. اتفقت هذه النتيجة مع دراسة الشمري (2010)، ودراسة عوض (2012) حيث جاءت متوسطة. واختلفت هذه النتيجة مع دراسة الكوفحي (2005)، ونتيجة دراسة الصرايرة والقضاة (2009)، حيث جاءت النتيجة مرتفعة.

#### المجال الرابع: الرقابة الإدارية

جدول(8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مجال الرقابة الإدارية مرتبة تنازلياً

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	11	يهتم بإدارة الوقت لتنفيذ الأعمال والمهام في الوقت المحدد.	3.46	.971	متوسط
2	2	يعد التقارير الفنية والإدارية ويرفعها للرئيس المباشر .	3.44	.940	متوسط
3	3	يتابع صلاحية أجهزة ومعدات القسم .	3.21	1.060	متوسط
3	4	يتابع أداء أعضاء هيئة التدريس داخل القسم .	3.21	.990	متوسط
5	6	يعد تقارير خاصة بالمشكلات والصعوبات التي تواجه العمل.	3.10	.947	متوسط
6	1	يضع معايير أداء كمية ونوعية لأداء أعضاء هيئة التدريس في القسم في ضوء الأهداف المحددة.	3.07	1.107	متوسط
7	8	يتابع مخرجات العمل من أجل التحسين و التطوير.	3.00	1.080	متوسط
8	7	يحرص على تعزيز أهمية الرقابة الذاتية لدى أعضاء هيئة التدريس.	2.99	1.129	متوسط
9	5	يقدم تغذية راجعة أعضاء هيئة التدريس لتوجيههم نحو الأداء الأفضل.	2.96	1.064	متوسط
10	10	يقيم فاعلية وصلاحية القرار المتخذ.	2.93	1.084	متوسط
11	9	يستخدم أساليب وطرق متنوعة للتقويم .	2.84	1.114	متوسط
		الرقابة الإدارية	3.11	.886	متوسط

فيما يتعلق بمجال "الرقابة الإدارية" والذي جاء في المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.11) وبمستوى متوسط، فقد حصلت الفقرة رقم (11) على المرتبة الأولى وتنص على "يهتم بإدارة الوقت لتنفيذ الأعمال والمهام في الوقت المحدد" وبمستوى متوسط، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن رؤساء الأقسام يخضعون لدورات تدريبية تتعلق بتفعيل واستخدام أساليب الإدارة الحديثة ومنها إدارة الوقت حتى يكونوا قادرين على استغلال أوقاتهم في تنفيذ الأعمال والمهام الموكلة لهم بكفاءة وفعالية، تلاها الفقرة رقم (2) وتنص على "يعد التقارير الفنية والإدارية ويرفعها للرئيس المباشر" وبمستوى متوسط وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى كون رئيس القسم قائدا إداريا وتعليميا يتطلب منه أن يكون صلة وصل بين القسم وعمادة الكلية ورئيس الجامعة، بالإضافة إلى تسيير أمور القسم، وتنفيذ تعليمات الإدارة. أما فيما يتعلق بالفقرة (9) والتي تنص على "يستخدم أساليب وطرق متنوعة للتقويم" فقد حصلت على المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن أساليب التقويم التي تستخدم لتقييم أعضاء هيئة التدريس ليست متنوعة بالإضافة إلى انشغال رئيس القسم بتسيير أمور القسم الادارية، كما يلقي على عاتق رؤساء الأقسام إعطاء المحاضرات للطلاب وليس فقط القيام بالأعمال الإدارية الخاصة بالقسم، لذلك فإن رؤساء الأقسام لا يجدون الوقت الكافي لاستخدام أساليب متنوعة للتقويم.

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (الكوفي، 2005) والتي بينت نتائجها وجود أثر للرقابة الإدارية في مجالي الشفافية، والحوافز والمكافآت على الأداء الوظيفي الفعال بدرجة كبيرة، ونتيجة دراسة الصرايرة والقضاة (2009)، حيث جاءت النتيجة مرتفعة.

#### السؤال الثاني: ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء الانفعالي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية، والجدول أدناه يوضح ذلك.

جدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الذكاء الانفعالي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	4	التكيف	3.25	.638	متوسط
2	3	إدارة الضغوط	3.24	.714	متوسط
3	1	الكفاءة الشخصية	3.15	.558	متوسط
4	2	الكفاءة الاجتماعية	3.14	.860	متوسط
		الذكاء الانفعالي ككل	3.19	.594	متوسط

يبين الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية قد تراوحت ما بين (3.14-3.25)، حيث أشارت نتائج هذا السؤال إلى أن مستوى الذكاء الانفعالي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات الأردنية جاء بمستوى متوسط وبمتوسط حسابي بلغ (3.19)، حيث جاء مجال "التكيف" في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.25) وبمستوى متوسط، تلاه في المرتبة الثانية مجال "إدارة الضغوط" بمتوسط حسابي بلغ (3.24)، وبمستوى متوسط، تلاه في المرتبة الثالثة مجال "الكفاءة الشخصية" بمتوسط حسابي بلغ (3.15) وبمستوى متوسط، تلاه في المرتبة الرابعة والأخيرة مجال "الكفاءة الاجتماعية" بمتوسط حسابي بلغ (3.14)، وبمستوى متوسط. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الربيع، 2007) ودراسة (العمرات، 2013) والتي بينت نتائجها أن مستوى الذكاء الانفعالي لدى عينة الدراسة متوسط. وتتعارض هذه النتيجة مع دراسة كل من (الشمري، 2010) ودراسة (بقيعي، 2011)، ودراسة (العلوان، 2012)، والتي أظهرت أن مستوى الذكاء الانفعالي جاء كبيراً.

البعد الأول: الكفاءة الشخصية

جدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الكفاءة الشخصية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	1	يُعبّر بمرونة عن أفكاره ومعتقداته للآخرين.	3.34	.955	متوسط
2	7	يحافظ على ارتفاع مستوى الثقة بالنفس .	3.32	.837	متوسط
3	11	يستقبل مشاعر الآخرين دون خوف.	3.30	.812	متوسط
4	9	يمتلك القدرة على إدارة مشاعر الآخرين.	3.20	.849	متوسط
5	10	يستطيع مواجهة مشاعره السلبية عند اتخاذ القرار .	3.18	.923	متوسط
6	6	يسيطر على مشاعره وردود أفعاله.	3.17	.896	متوسط
7	2	يُخبر الآخرين بما يشعر به بسهولة.	3.13	.956	متوسط
8	8	يتجنب التسرع في ردود أفعاله.	3.11	.989	متوسط
9	4	يصف مشاعره الايجابية والسلبية بسهولة.	3.10	.932	متوسط
10	5	يسهل عليه التحدث عن مشاعره للآخرين.	2.92	.956	متوسط
11	3	يسهل عليه إدراك مشاعره العميقة .	2.86	.980	متوسط
		الكفاءة الشخصية	3.15	.558	متوسط

أما فيما يتعلق بمجال "الكفاءة الشخصية" والذي جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.15) وبمستوى متوسط، فقد حصلت الفقرة رقم (1) على المرتبة الأولى وتتص على "يُعبّر بمرونة عن أفكاره ومعتقداته للآخرين" وبمستوى متوسط، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن رؤساء الأقسام قد يكونون متحفظين بما يتعلق بأرائهم ومعتقداتهم، لكي لا يكون هناك أي اعتراض من أعضاء هيئة التدريس، حيث يحاول رؤساء الأقسام غالباً الحصول على رضا ودعم أعضاء هيئة التدريس. تلاها الفقرة رقم (7) وتتص على " يحافظ على ارتفاع مستوى الثقة بالنفس" وبمستوى متوسط، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى الضغوط الكبيرة الملقاة على عاتق رؤساء الأقسام بسبب كثرة الأعمال الإدارية الموكلة إليهم والمشاكل التي يواجهونها، والمحاضرات التي يجب عليهم إلقاءها، لذلك فإن ثقتهم تتزعزع في معظم الأوقات نتيجة إحساسهم بالتعب والتوتر. أما فيما يتعلق بالفقرة (3) والتي تتص على "يسهل عليه إدراك مشاعره العميقة" فقد حصلت على المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى الضغط الذي يخضع له رئيس القسم بسبب طبيعة عمله، كما أن هذه النتيجة غير مؤكدة لأنها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، ويجب أن يُسأل عنها رؤساء الأقسام أنفسهم. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة الربيع (2007)، ودراسة الشمري (2007)، ودراسة العميرات (2013) حيث جاءت متوسطة، واختلفت دراسة هذه النتيجة مع دراسة كل من (الشمري، 2010) ودراسة (البيعي، 2011)، ودراسة (العلوان، 2012)، والتي أظهرت أن مستوى الذكاء الانفعالي جاء كبيراً.

البعد الثاني: الكفاءة الاجتماعية

جدول (11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الكفاءة الاجتماعية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	3	يحظى بالحب والاحترام من كل أعضاء هيئة التدريس.	3.44	.858	كبير
2	1	يجيد فهم مشاعر أعضاء هيئة التدريس.	3.29	.876	متوسط
3	2	يهتم بأعضاء هيئة التدريس.	3.19	.972	متوسط
3	4	يوفر بيئة مناسبة تشجع على تحقيق الثقة المتبادلة مع أعضاء هيئة التدريس.	3.19	.954	متوسط

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
5	8	يرغب بمساعدة أعضاء هيئة التدريس.	3.19	.998	متوسط
6	9	يستطيع عادة معرفة شعور الآخرين.	3.08	1.017	متوسط
7	7	يشعر بالاستياء عند إيذاء مشاعر الآخرين.	3.06	1.092	متوسط
8	5	يستطيع أن يعرف عندما يكون أحد أعضاء هيئة التدريس حزيناً.	2.93	1.054	متوسط
9	6	يعلم متى يكون الآخرون منزعجين، حتى لو لم يقولوا شيء.	2.87	.996	متوسط
		الكفاءة الاجتماعية	3.14	.860	متوسط

أما فيما يتعلق بمجال "الكفاءة الاجتماعية" والذي جاء في المرتبة الرابعة والاختيرة بمتوسط حسابي (3.14) وبمستوى متوسط، فقد حصلت الفقرة رقم (3) على المرتبة الأولى وتتص على "يحظى بالحب والاحترام من كل أعضاء هيئة التدريس" وبمستوى كبير، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن العلاقة بين رؤساء الأقسام وأعضاء هيئة التدريس يجب أن تقوم على الاحترام المتبادل بينهم، ويحظى رئيس القسم بالاحترام والحب من أعضاء هيئة التدريس لأنه الشخص المسؤول عنهم ويحاول حل مشاكلهم وتنظيم أمرهم، تلاها الفقرة رقم (1) وتتص على "يجيد فهم مشاعر أعضاء هيئة التدريس" وبمستوى متوسط، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى كثرة أعداد أعضاء هيئة التدريس في القسم الواحد لا تساعد رؤساء الأقسام على فهم مشاعرهم جميعاً، خاصة أن رؤساء الأقسام يعانوا من كثرة الأعباء الإدارية الموكلة إليهم وواجبات حل المشاكل التي تواجه أقسامهم، لذلك فلا يستطيع رؤساء الأقسام فهم مشاعر جميع الأعضاء العاملين في أقسامهم، أما فيما يتعلق بالفقرة (6) والتي تتص على "يعلم متى يكون الآخرون ما اذا كانوا منزعجين أم لا. منزعجين، حتى لو لم يقولوا شيء" فقد حصلت على المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى عدم توفر الوقت الكافي لرئيس القسم ليطلع على المشاكل التي تواجه أعضاء هيئة التدريس لديه، لذلك فإنه لا يستطيع المعرفة. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العمرات (2013) حيث جاءت متوسطة، واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العمرات (2013) حيث جاءت متوسطة، واختلفت دراسة هذه النتيجة مع دراسة كل من (الشمري، 2010) ودراسة (بقيعي، 2011)، والعلوان، 2012)، والتي اظهرت ان مستوى الذكاء الانفعالي جاء كبيراً.

### البُعد الثالث: إدارة الضغوط

جدول (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد إدارة الضغوط مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	7	لا ينتشجر مع أعضاء هيئة التدريس.	3.78	1.138	كبير
2	8	يتحمل مسؤولية أداءه.	3.47	.832	كبير
3	5	يتصرف بصبر وتروي عندما يغضب.	3.38	1.034	متوسط
4	9	يعرف كيف يبقى هادئاً.	3.23	.875	متوسط
5	1	يبقى هادئاً عندما يكون متضايقاً.	3.22	.975	متوسط
5	6	لا يمتلك مزاجاً حاداً.	3.22	1.071	متوسط
7	10	لا يغضب بسهولة.	3.18	1.020	متوسط
8	4	لا يتضايق بسهولة.	3.06	.918	متوسط
9	2	يسهل عليه السيطرة على غضبه.	2.94	1.020	متوسط
10	3	لا يبقى غاضب المدة طويلة عندما يغضب من أحد أعضاء هيئة التدريس.	2.92	.992	متوسط
		إدارة الضغوط	3.24	.714	متوسط

أما فيما يتعلق بمجال "ادارة الضغوط" والذي جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.24) وبمستوى متوسط، فقد حصلت الفقرة رقم (7) على المرتبة الاولى وتنص على "لا يتشاجر مع أعضاء هيئة التدريس" وبمستوى كبير، وعزوا الباحثة هذه النتيجة الى ان رؤساء الاقسام هم اشخاص في مناصب قيادية ولهم خبرة وباع طويل في المجال الاكاديمي والاداري، وعلاقتهم مع زملائهم تتصف بالمحبة والاحترام، وحتى يستطيع رئيس القسم النهوض بقسمه إلى الافضل، فإنه يحاول دائماً كسب تأييدهم وبيئتهم عن المشاكل والمشاجرات معهم. تلاها الفقرة رقم (8) وتنص على "يتحمل مسؤولية أداءه" وبمستوى كبير، وعزوا الباحثان هذه النتيجة إلى أن رئيس القسم عند قبوله بهذا المنصب يعلم جيداً أن أي عمل سيقوم به سيتحمل هو مسؤوليته وليس أحد غيره، لذلك فإنه يقبل بهذا المنصب وهذه المسؤولية الملقاة على عاتقه، أما فيما يتعلق بالفقرة (3) والتي تنص على "لا يبقى غاضباً لمدة طويلة عندما يغضب من أحد أعضاء هيئة التدريس" فقد حصلت على المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط، وعزوا الباحثان هذه النتيجة إلى أن أعضاء هيئة التدريس من الأشخاص الواعين وذوي الخبرات الكبيرة في التدريس ولديهم القدرة على كبت غضبهم ونسيان المشاكل التي قد تحصل بينهم وبين زملائهم بحيث لا تؤثر هذه المشاكل على علاقتهم. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (الربيع، 2007) ودراسة (العمرات، 2013) والتي بينت نتائجها أن مستوى الذكاء الانفعالي لدى عينة الدراسة متوسط. وتتعارض هذه النتيجة مع دراسة كل من (الشمري، 2010) ودراسة (بقيعي، 2011)، والعلوان، (2012)، والتي اظهرت ان مستوى الذكاء الانفعالي جاء كبيراً.

#### البعد الرابع: التكيف

جدول (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات بعد التكيف مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

المرتبة	الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	5	يجيد حلال مشكلات.	3.51	.996	كبير
2	6	لا يستسلم بسهولة في الحالات والمواقف الصعبة.	3.30	.887	متوسط
3	3	يحاول الاستمرار في معالجة المشكلة التي يواجهها إلى أن يجد حلالها.	3.29	.862	متوسط
4	2	يسهل عليه فهم الأشياء الجديدة في العمل.	3.26	.840	متوسط
5	1	يستخدم طرق مختلفة ومبتكرة في التعامل مع المشكلات.	3.21	.825	متوسط
6	7	يتعامل مع التغيرات البيئية والمجتمعية.	3.20	.828	متوسط
7	8	يساعد أعضاء هيئة التدريس على أن يكونوا عاملاً مساعداً على التغيير في القسم.	3.18	.883	متوسط
8	4	يتوصل إلى حلول جيدة للمشكلات الصعبة.	3.08	.893	متوسط
		التكيف	3.25	.638	متوسط

ففيما يتعلق بمجال "التكيف" والذي جاء في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي (3.25)، وبمستوى متوسط، فقد حصلت الفقرة رقم (5) على المرتبة الاولى وتنص على "يجيد حل المشكلات" وبمستوى كبير، وعزوا الباحثان هذه النتيجة إلى خبرة رؤساء الأقسام الطويلة في المجال الأكاديمي وخضوعهم لدورات تدريبية في المجال الإداري يمكنهم من حل المشكلات التي تواجههم بكفاءة، تلاها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (6) وتنص على "لا يستسلم بسهولة في الحالات والمواقف الصعبة" وعزوا الباحثان هذه النتيجة إلى أن رؤساء الأقسام متواجدون في مناصب عالية ويتمنى الكثير من أعضاء هيئة التدريس الوصول لهذه المناصب، لذلك ترى الباحث ان رؤساء الأقسام يبذلون قصارى جهودهم من أجل حل المشكلات التي يواجهونها ولا يستسلمون لأية مصاعب تواجههم، أما فيما يتعلق بالفقرة (4) والتي تنص على "يتوصل إلى حلول جيدة للمشكلات الصعبة" فقد حصلت على المرتبة الاخيرة وبمستوى متوسط، وعزوا الباحثان هذه النتيجة إلى أن رؤساء الأقسام يلجئون إلى الحلول والقرارات بناء على خبراتهم السابقة ولا

يستخدمون الأسلوب العلمي في حل هذه المشكلات من خلال تحليل المشكلة وظروفها إعطاء بدائل كحلول للمشكلة واختيار البديل الأفضل، لذلك فإنهم في أغلب الأحيان يختارون حلولا لا تتناسب مع المشكلات التي يواجهونها. واختلفت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة البيهقي (2011) حيث جاءت بدرجة مرتفعة، ونتيجة دراسة دراسة العلوان (2012) التي جاءت بدرجة مرتفعة.

السؤال الثالث: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين مستوى الأداء الوظيفي ومستوى الذكاء الانفعالي لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين مستوى الأداء الوظيفي وبين مستوى الذكاء الانفعالي لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية، والجدول (14) يوضح ذلك.

جدول (14): معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين مستوى الأداء الوظيفي وبين مستوى الذكاء الانفعالي لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية

الذكاء	التكيف	إدارة الضغوط	الكفاءة الاجتماعية	الكفاءة الشخصية		
الذكاء الانفعالي ككل					معامل الارتباط	القيادة
** .754	** .721	** .416	** .785	** .698	الدلالة الإحصائية	
.000	.000	.000	.000	.000	العدد	
344	344	344	344	344		
					معامل الارتباط	العلاقات الإنسانية
** .790	** .718	** .497	** .809	** .711	الدلالة الإحصائية	
.000	.000	.000	.000	.000	العدد	
344	344	344	344	344		
					معامل الارتباط	الاتصال
** .755	** .693	** .478	** .740	** .711	الدلالة الإحصائية	
.000	.000	.000	.000	.000	العدد	
344	344	344	344	344		
					معامل الارتباط	الرقابة الإدارية
** .735	** .717	** .407	** .750	** .689	الدلالة الإحصائية	
.000	.000	.000	.000	.000	العدد	
344	344	344	344	344		
					معامل الارتباط	الأداء الوظيفي ككل
** .812	** .768	** .474	** .827	** .754	الدلالة الإحصائية	
.000	.000	.000	.000	.000	العدد	
344	344	344	344	344		

\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

\*\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

يتبين من الجدول (14) وجود علاقة إيجابية دالة إحصائية بين مستوى الأداء الوظيفي وبين مستوى الذكاء الانفعالي لدى رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات الأردنية.

ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن أداء رؤساء الأقسام لمسئولياتهم الأكاديمية والمهنية من شأنه أن يحقق كثيراً من المكاسب لرؤساء الأقسام أنفسهم ولأعضاء أقسامهم بأكثر من طريقة، حيث يستطيعون حل جميع المشكلات التي تواجه أقسامهم الأكاديمية ويستطيعون إيصال مطالب أعضاء الهيئة التدريسية لديهم إلى الجهات الأعلى، وإعانتهم على إشباع حاجاتهم وتحقيق مصالحهم، خاصة بما يتعلق بالجانب المادي من رواتب وحوافز، وكذلك إتاحة فرص الترقية إلى وظائف أعلى، ومساعدة أعضاء أقسامهم على تحقيق ذلك، وتحسين العلاقة بين أعضاء القسم أنفسهم، وخفض التوترات التي تنشأ بينهم، وتقليل حدة الصراعات وحل المشكلات التي قد تعترضهم، وتوثيق العلاقات بينهم وبين أعضاء هيئة التدريس من خلال إتاحة الفرص لهم للمشاركة في صنع واتخاذ القرارات الإدارية، وتوفير مناخ عمل إيجابي يسهم في تحقيق أهداف الأقسام الأكاديمية والجامعات ككل. وتتفق هذه النتيجة

مع نتائج دراسة (البيعي، 2011)، ونتائج دراسة (Sumani, Rahman, Naseer, & Ul-Hassan, 2011)، ودراسة (العمرات، 2013) والتي بينت نتائجها وجود علاقة بين الذكاء الانفعالي والقيادة. كما تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة لاما (Lama, 2013) والتي بينت نتائجها وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الانفعالي وأسلوب القيادة التحويلية. واختلفت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة بنونه (Bennouna, 2003) التي أظهرت النتائج على وجود معامل ارتباط ضعيف وسليبي بين مستوى الذكاء العاطفي للأساتذة وبين طريقة أدائهم لوظائفهم. ونتيجة دراسة بيرن (Byrne, 2004) بوجود علاقة طردية، ونتائج دراسة الشمري (2010) بعدم وجود فروق في العلاقة الارتباطية بين الذكاء الانفعالي ومجالاته وبين التحصيل الدراسي يعزى لمتغير المستوى الدراسي ونتائج دراسة (البيعي، 2011) بعدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي والاحترق النفسي. ودراسة (Dong, 2014) التي بنت وجود علاقة سلبية بين تجربة العمل التطورية والتخزين المؤقت.

#### التوصيات:

- وفي ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحثان بالآتي:
- العمل على تعزيز مستوى الأداء الوظيفي لدى رؤساء الأقسام في الجامعات.
  - العمل على تعزيز ورفع مستوى الذكاء الانفعالي لرؤساء الأقسام من خلال إلحاقهم بالدورات التدريبية المستمرة في مجال الذكاء الانفعالي لتطوير مستوى الأداء الوظيفي لرؤساء الأقسام في الجامعات، وذلك بتهيئة المناخ المناسب لغرس قيم ومبادئ مهارات الذكاء الانفعالي من خلال عقد الدورات والندوات والمحاضرات الهادفة.
  - إجراء دراسة للتعرف إلى مستوى الأداء الوظيفي وعلاقتها بالذكاء الإنفعالي في مجتمعات أخرى، مثل العاملين في إدارة التعليم العالي والوزارات، بهدف تشخيص حالتها والعمل على تعزيزها وتنميتها، والعمل على مقارنة النتائج مع نتائج هذه الدراسة.

#### المراجع

- البيعي، ن. (2011). الذكاء الانفعالي وعلاقته بأنماط الشخصية والاحترق النفسي لدى معلمي الصفوف الثلاثة الأولى، مجلة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، 25 (1)، 50-65
- حسين، س، وحسين، ط. (2006). الذكاء الوجداني للقيادة التربوية. الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
- الحوامدة، ن. (2004). العلاقة بين مستوى إدراك فاعلية وعدالة نظام تقييم الأداء وكل من الأداء الوظيفي والرضا الوظيفي والولاء التنظيمي والثقة التنظيمية في الوزارات الخدمية (دراسة ميدانية)، مجلة جامعة الملك، 6(1)، 61-99، الإدارية العلوم: س.
- الربيع، ف. (2007). الذكاء الانفعالي وعلاقته بأنماط الشخصية والتفكير الناقد في ضوء بعض المتغيرات لدى طلبة جامعة اليرموك. أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة اليرموك، إربد، الأردن.
- الساعدي، م. (2011). مستجدات فكرية معاصرة في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية. عمان: الوراق للنشر والتوزيع.
- سلطان، م. (2004). السلوك التنظيمي، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.
- سعيد، س. (2008). الذكاء الانفعالي وسيكولوجية الطاقة اللامحدودة. إربد: عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.
- سلامة، و. (2007). كيف تنمي ذكاءك العاطفي. دمشق: منشورات وزارة الثقافة.
- الشمري، ن. (2010). عادات العقل والذكاء الانفعالي وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى طلبة جامعة الجوف في المملكة العربية السعودية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، إربد، الأردن.
- الصرايرة، خ، القضاة، م. (2009). القيم البيروقراطية لدى الموظفين الإداريين العاملين في جامعة مؤتة وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر القيادات الإدارية فيها. لمجلة الأردنية في العلوم التربوية، 5(3)، 247-233.
- الصرايره، خ. (2011). الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها. مجلة جامعة دمشق، 27(1+2)، 601-651.
- الصوص، ن. (2008). السلوك الوظيفي. عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
- عبد الرحيم، ع. (2009). السلوك التنظيمي مدخل نفسي سلوكي لتطوير القدرات. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- عوض، ع. (2012). المناخ التنظيمي وأثره في تطوير الأداء الوظيفي في الجامعات. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية. 28(2)، 413-456.
- العلون، أ. (2012). ذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة في ضوء متغيري التخصص والنوع الاجتماعي للطالب. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 7(2)، 144-125.

- العنبي، آ. (1998). أثر الخصائص الوظيفية والشخصية وقيم العمل على الأداء الوظيفي في القطاع الحكومي بدولة الكويت. المجلة العلمية لكلية الإدارة والاقتصاد، (9)، 81-126.
- العمرات، م. (2013). مستوى الذكاء الانفعالي وعلاقته بفاعلية القائد لدى مديري المدارس ومديراتها في الأردن. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، (2)، 15-190.
- العمري، ع. (2004). بناء نموذج سببي لدراسة تأثير كل من الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي والفاعلية التنظيمية. مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية والإنسانية. 16(1).
- الفروخ، ف. (2010). التعليم التنظيمي وأثره في تحسين الأداء الوظيفي. عمان: دار جليس الزمان.
- الكوفحي، م. (2005). الرقابة الإدارية وأثرها على الأداء الوظيفي الفعال للعاملين في مديريات التربية والتعليم في الأردن. أطروحة دكتوراة غير منشورة، إربد، الأردن.
- اللوزي، م. والزهراني، ع. (2012). العوامل المؤثرة في الأداء الوظيفي للعاملين بإمارة منطقة الباحة والمحافظات التابعة لها بالمملكة العربية السعودية (دراسة تحليلية). دراسات العلوم الإدارية. 39(1)، 1-28
- Bennouna, S. (2003). Mentors Emotional inteugiugenc and Performance of mentoring Functions in doctoral Education. Dissertation Abstracts International- A64/12,P4310.
- Byrne, J. (2004). "The role of emotional intelligence in predicting leadership and related work behavior". Dissertation Abstracts International \_A 65/03, P1020
- Campbell, J. (2005). Evaluating teacher performance in higher education: the value of student ratings. Dissertation abstracts international, university of Central Florida, Orlando, Florida.
- Dong, Y., Seo, M. & Bartol, K. (2014). No pain, No Gain: an Effect – Based Model of Developmental Job Experience and The Buffering Effects of Emotional Intelligence. Academy of management Journal. 57(4), 1056-1077.
- Lama, C. & Higgins, E. (2013). Emotional intelligence and leadership styles in China. Asia Pacific management review, 18(4), 441- 467.
- Nikolaidis, Y. & Dimitriadis, S. (2014). On the student evaluation of university courses and faculty members teaching performance. European Journal of Operational Research, 238(1), 199-207.
- Sumani, N., Rahman, F., Naseer, Z. & Ul-Hassan, S. (2011). Impact of Emotional Intelligence on team performance in Higher Education Institutes. International Online Journal of Educational Sciences, 3(1), 30-46.

## “The Functional Performance of Heads of Departments in The Jordanian Universities and its Relationship with Emotional Intelligence Skills”

*Safa' M. Abdo and Adnan B. El-Ebrahimi\**

### ABSTRACT

The study aimed of identifying the level of Functional Performance and emotional intelligence among academics heads of departments in Jordanian universities, and its relation to emotional intelligence skills, 344 academic members were included in the study by random selection from the whole study population which was (3446) The questioner used consist from 76 paragraph distributed to the functional performance and emotional intelligence. The study found many results ,the most important result was : the level of the functional performance and the emotional intelligence were medium level. The study result showed appositive relation and statistical significance between the functional performance and emotional intelligence. And the researchers of the importance of head of departments trading on the emotional intelligence skills to improve the level of functional performance in the universities. That by give suitable environment to support the emotional intelligence values and principles by conducting purposeful courses, seminars and lectures.

**Keywords:** Functional Performance, Emotional Intelligence, the Jordanian Universities.

---

\* Yarmouk University. Received on 28/1/2016 and Accepted for Publication on 31/3/2016.