

## **THE PREDICTIVE ABILITY OF EMOTIONAL INTELLIGENCE WITH SELF-EFFICACY AMONG A SAMPLE OF EMPLOYEES OF THE MINISTRY OF SOCIAL DEVELOPMENT IN RAMALLAH AND AL-BIREH GOVERNORATE**

**Khadija Ismail Abdallah KAMEES**<sup>1</sup>

Researcher, Birzeit Education Directorate, Palestine

### **Abstract**

This study aims to identify the predictive ability of emotional intelligence with self-efficacy among a sample of employees of the Ministry of Social Development in the Ramallah and Al-Bireh Governorate. The study sample consists of (100) employees of the Ministry of Social Development in the Ramallah and Al-Bireh Governorate. It consists of five sub-dimensions covering (43) items, and the self-efficacy scale is developed, consisting of (32) items in its final form, and acceptable validity and reliability indications are extracted for them for the purposes of the study, followed by applying the scale to the study sample, and then an analysis of the results is conducted.

The results of the study reveal that there is a statistically significant predictive ability of emotional intelligence in predicting self-efficacy, where emotional intelligence showed 76.1 of the variance ratio in self-efficacy.


While the results of the study indicate that there are no statistically significant differences in both emotional intelligence and self-efficacy among the sample of employees of the Ministry of Social Development in Ramallah and Al-Bireh Governorate, due to the gender variable. This study aims to identify the predictive ability of emotional intelligence with self-efficacy among a sample of employees of the Ministry of Social Development in the Ramallah and Al-Bireh Governorate. The study sample consists of (100) employees of the Ministry of Social Development in the Ramallah and Al-Bireh Governorate. It consists of five sub-dimensions covering (43) items, and the self-efficacy scale is developed, consisting of (32) items in its final form, and acceptable validity and reliability indications are extracted for them for the purposes of the study, followed by applying the scale to the study sample, and then an analysis of the results is conducted.

The results of the study reveal that there is a statistically significant predictive ability of emotional intelligence in predicting self-efficacy, where emotional intelligence showed 76.1 of the variance ratio in self-efficacy.

While the results of the study indicate that there are no statistically significant differences in both emotional intelligence and self-efficacy among the sample of employees of the Ministry of Social Development in Ramallah and Al-Bireh Governorate, due to the gender variable.

**Key Words:** Emotional Intelligence, Self-Efficacy, The Ministry of Social Development.

---

 <http://dx.doi.org/10.47832/2757-5403.19.11>

<sup>1</sup>  [jana.ahmad014@hotmail.com](mailto:jana.ahmad014@hotmail.com)

## القدرة التنبؤية للذكاء الانفعالي بالكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة

خديجة إسماعيل عبد الله خميس

الباحثة، مديرة التربية والتعليم بيرزيت، فلسطين

### الملخص:

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى القدرة التنبؤية للذكاء الانفعالي بالكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة، وقد تكونت عينة الدراسة من (100) من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة، وتم تطوير مقياس الذكاء الانفعالي، تكون من خمسة أبعاد فرعية تغطي (43) فقرة، كما تم تطوير مقياس الكفاءة الذاتية تكون من (32) فقرة في صورته النهائية، واستخرجت لهم دلالات صدق وثبات مقبولة لأغراض الدراسة، تلا ذلك تطبيق المقياس على عينة الدراسة ثم أجري تحليل النتائج.

وكشفت نتائج الدراسة عن وجود قدرة تنبؤية دالة إحصائياً للذكاء الانفعالي في التنبؤ في الكفاءة الذاتية، حيث وضح الذكاء الانفعالي 76.1 من نسبة التباين بالكفاءة الذاتية.

كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي والكفاءة الذاتية، بينما أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من الذكاء الانفعالي والكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس.

**الكلمات المفتاحية:** الذكاء الانفعالي، الكفاءة الذاتية، وزارة التنمية الاجتماعية .

## المقدمة:

يدرك، ويفكر بذكاء، ويخطط، وينفذ، وينتج، ويبدع، إنه العقل البشري والذي خص به الله سبحانه وتعالى الإنسان عن غيره من المخلوقات، وقد أحسن الإنسان استخدامه منذ بدء الخليقة لينقل البشرية إلى حال جعلتها تخرق الفضاء، وتصل أعماق البحار، وتغوص في خفايا النفس البشرية، وتصلها بمن حولها بلمسة على لوحة زجاجية، وتهيئ لها فرصاً للتقدم والتطور، وتحقيق ما كانت تظنه مستحيلًا.

ولقد حظي الذكاء الانفعالي على اهتمام الكثير من الباحثين نظراً لأهمية الوجدان في حياة الإنسان، حيث أن الاختبارات التقليدية للذكاء لا تعطي صورة كاملة عن سلوك الفرد والتنبؤ بنجاحه في المستقبل وفي الحياة، هذا ما جعل أهمية الربط بين الجانب المعرفي والجانب العاطفي، حيث إن عملية التفاعل بين الجانب العقلي والانفعالي يمكن أن تظهر وتتبلور من خلال الذكاء الانفعالي والذي يعبر عن نفسه في صور سلوكية متعددة منها إدراك الانفعالات الذاتية، وإدارتها وإدراك انفعالات الآخرين عبد السميع وعثمان (2001).

ويمثل مصطلح الذكاء الانفعالي أحد أهم المصطلحات التي ظهرت على يد العديد من الباحثين كسالوفي (Solovey&Mayer) وبار-أون (On-Bar)، وجولمان (Goleman)، ووضع كل من "ماير وسالوفي". (Mayer & Salovey, 1990)

تعريفًا للذكاء الانفعالي وهو قدرة الفرد على فهم مشاعره الخاصة، ومشاعر الآخرين والتمييز بينهما، واستعمال هذه المعلومات لتوجيه تفكير الفرد وأفعاله وسلوكه (Mayer & Salovey, 1990 : p 189)

كما أنه القدرة على معرفة الشخص مشاعره وانفعالاته الخاصة كما تحدث بالضبط ومعرفته بمشاعر الآخرين وقدرته على ضبط مشاعره وتعاطفه مع الآخرين والإحساس بهم وتحفيز ذاته ليصنع قرارات ذكية (السمادوني، 2007).

ويشير سالوفي "Salvey" إلى أن الذكاء الانفعالي يُميز الأفراد الذين يحاولون التحكم في مشاعرهم ومراقبة مشاعر الآخرين وتنظيم انفعالاتهم وفهمها، ويُمكنهم ذلك من استخدام استراتيجيات سلوكية للتحكم الذاتي في المشاعر والانفعالات.

ويبين "سالوفي" أن مرتفعي الذكاء الانفعالي يحتمل أن تكون لديهم القدرة على مراقبة انفعالاتهم ومشاعرهم والتحكم فيها والحساسية لها وتنظيم تلك الانفعالات وفق انفعالاتهم ومشاعر الآخرين.

هذا وقد عرّفه "دانيال جولمان" في كتابه "الذكاء الوجداني Emotional Intelligence" بأنه: "القدرة على فهم الانفعالات، ومعرفتها، والتمييز بينها، والقدرة على ضبطها والتعامل معها بإيجابية" (الخضراء، 2014)<sup>2</sup>.

من ناحية أخرى يعرف بار-أون وباركر (Bar\_On&Parker, 2000) الذكاء الانفعالي بأنه قدرة الفرد على فهم ذاته، وفهم الآخرين من حوله، وتقدير لمشاعره وتكيفه ومرورته تجاه التغيرات المحيطة به، والتعامل بطرق إيجابية مع المشكلات اليومية بما يمكنه من تحمل الضغوط التي يتعرض لها، والتحكم في مشاعره وإدارتها بكفاءة

وهذا ما يؤكد أن الذكاء العاطفي هو المسؤول عن إدارة وتنظيم العواطف وتوجيهها والتحكم في انفعالات الفرد، وتفهم انفعالات الآخرين، كما أن امتلاك الفرد مهارات الذكاء الانفعالي، إضافة إلى تحلي الفرد بالقدرات والكفاءات الانفعالية للنجاح في الحياة، وأن الأشخاص الذين يعرفون مشاعرهم الخاصة جيداً ويتفهمون ويتفاعلون مع مشاعر الآخرين بصورة جيدة، هم أولئك الذين يتميزون في كل مجالات الحياة وخاصة حياتهم المهنية (Gulman, 2000)

ويرى العديد من الباحثين أن بداية ظهور الذكاء الانفعالي كمفهوم تعود إلى القرن الثامن عشر، حين قسم العلماء العقل إلى ثلاث أقسام هي: المعرفة، والدافعية، والانفعال.

وقد لفت انتباه العلماء في ذلك الوقت أن هناك أشخاصاً يتمتعون بنسبة ذكاء عقلي مرتفعة ولكنهم غير ناجحين في حياتهم، وآخرين بنسبة ذكاء متوسطة ولكنهم ناجحون في حياتهم، وتوصلوا إلى أن اختبارات الذكاء العام لا تقدم

<sup>2</sup> الذكاء الوجداني : تعريفه وأهميته وأبعاده عبد العزيز الخضراء 2014

صورة كاملة عن شخصية الفرد وقدراته ولا يمكن الاعتماد عليها في التنبؤ بنجاح الفرد في حياته، فقادهم ذلك إلى افتراض أن الذكاء الانفعالي قد لا يقل أهمية عن دور الذكاء التقليدي في تحديد سلوك الفرد وعلاقته بالآخرين (حسن، ٢٠١٣)<sup>3</sup>

كما وتوضح أهمية الذكاء الانفعالي في إدارة الذات والعلاقات الاجتماعية، وهو ما أشار إليه جولمان (Goleman) من أن العديد من الاختبارات التي أجريت حول الذكاء الانفعالي على أكثر من سبعة آلاف شخص في الولايات المتحدة و(18) بلد أخرى، بينت أن مهارات الذكاء الانفعالي تعود بالنفع على الإنسان بحيث تجعله قادراً على قراءة المشاعر من التعبيرات غير المنطوقة، الأمر الذي يجعله في حالة أفضل من حيث التكيف، ومحبوياً أكثر من الآخرين وأكثر صراحة وأكثر حساسية لحاجات وانفعالات الآخرين والتأثير فيها (جولمان، ٢٠٠٠).

وتكمن أهمية الذكاء العاطفي في أنه أحد الركائز الأساسية في تنوع الحلول للعديد من المشكلات، فالعقلية التي تؤمن بتعدد الأبعاد والرؤى وتتطور وفق هذا التعدد هي العقلية التي تنمو وتتطور في مناخ صحي وتسهم في ترسيخ القيم الإنسانية العليا.

كما ويساعد الذكاء العاطفي الأفراد على الابتكار، الحب، المسؤولية، الاهتمام بالآخرين بالإضافة إلى تكوين أفضل الصداقات والعلاقات الاجتماعية كما أنه توجد عالقة بين الذكاء الانفعالي والتوجه نحو الأهداف والرضا عن الحياة.

وتتضح أهمية الذكاء العاطفي من أهميته في تحقيق التواصل والتوافق مع الآخرين من خلال فهم مشاعرهم والتعاطف معهم يساعد الذكاء العاطفي الأفراد والطالب بصورة خاصة على الأداء الأكاديمي، وتحقيق الإيجابية في التكيف مع الظروف المختلفة إضافة إلى التركيز والتميز واتخاذ القرار وإعطاء الرأي الصحيح وعدم الاستجابة للإحباط الأولي الذي يحدث كما أن الأشخاص الذين لديهم ذكاء وجداني يكونوا أكثر استجابة نحو أحداث الحياة من الآخرين، كما أن لديهم مهارات لعب الدور تحقيق التوافق والانسجام في العالقات بين العمال وأن الأفراد الذين لديهم هذا النوع من الذكاء يستطيعون استخدام المدخلات الانفعالية في الحكم وفي اتخاذ القرارات كما أن الدقة في التعبير عن الانفعالات تجعل الأفراد قادرين على الاتصال الانفعالي مع الآخرين كما يشمل الذكاء الانفعالي القدرة على التحكم وضبط النفس والمهارات الاجتماعية وكلها عوامل تساعد في إحداث التوافق الزواجي (حسون، أبو ناشي، 2006)<sup>4</sup>

ويلعب الذكاء العاطفي دوراً مهماً في مساعدة الأفراد في تنمية المهارات الاجتماعية التي تمكنهم من التعامل مع الظروف الاجتماعية، وتندرج القدرة على الاستجابة بشكل صحيح لأي ظروف طارئة اجتماعية ضمن هذه الفئة من الكفاءة<sup>5</sup>.

وتشهد كثير من الأحداث أن الأشخاص المتميزين في الذكاء الوجداني يعرفون جيداً مشاعرهم الخاصة ويقومون بإدارتها جيداً، ويتفهمون ويتعاملون مع مشاعر الآخرين بصورة ممتازة، هم أنفسهم من نراهم متميزين في كل مجالات الحياة سواء كانت علاقات رومانسية حميمة، أم فهم القوانين غير المعلنة التي تتحكم في السياسات التنظيمية<sup>6</sup>. كما أن الأشخاص المتمتعين بالمهارات العاطفية المتطورة هم أكثر من غيرهم إحساساً بالرضا عن أنفسهم، والتميز بالكفاءة في حياتهم، وبقدرتهم على السيطرة على بنيتهم العقلية بما يدفع إنتاجهم قدماً إلى الأمام. أما من لا يستطيعون التحكم في حياتهم العاطفية، فنراهم يدخلون في معارك نفسية داخلية تدمر قدرتهم على التركيز في مجالات عملهم، وتمنعهم من التمتع بفكر واضح. (دانيل جولمان، 2000: 58)

وقسم جولمان (1995) Goleman، الذكاء الانفعالي إلى خمسة أبعاد، هي<sup>7</sup>:

<sup>3</sup> حسن، أنعام هادي. (2013). الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.  
<sup>4</sup> حسون، أمل مجد وأبو ناشي، منى سعيد. (2006). الذكاء الوجداني، الدار العالمية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.  
<sup>5</sup> إبراهيم المغازي (2003): الذكاء الاجتماعي والوجداني والقرن الحادي والعشرين: "بحوث ومقالات، المنصورة: مكتبة الإيمان.  
<sup>6</sup> دنيل جولمان (2000) " : (الذكاء العاطفي"، (ترجمة ليلى الجبالي و مراجعة مجد يونس)، مجلة سلسلة عالم المعرفة، العدد (262)، (الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب).

<sup>7</sup> Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence. New York: Bantam Books

**1: الوعي الذاتي**

غالبًا ما يكون الأشخاص الأذكياء عاطفيًا أكثر وعياً من غيرهم. إنهم مدركون تمامًا لمشاعرهم، ولهذا السبب لا يسمحون لهم بالتحكم فيها. إنهم واثقون من أنفسهم لأنهم يثقون في حدسهم ولا يتركون عواطفهم تهرب معهم. ليس هذا فحسب، بل هم أيضاً صادقون مع أنفسهم. إنهم على دراية بنقاط القوة والعيوب لديهم ويسعون جاهدين للتغلب عليها من أجل تحسين أدائهم. يجدر التأكيد على أن أهم مكون وسمة للذكاء العاطفي هو الوعي الذاتي.

**2: التنظيم الذاتي**

يشير إلى القدرة على إدارة وتنظيم عواطف المرء. هؤلاء الأفراد الذين يتحكمون في أنفسهم لا يسمحون لأنفسهم بالغضب أو الغيرة، ولا يصعدون أحكامًا متسرعة أو متهورة، ويفضلون بدلاً من ذلك التفكير في الأمور قبل التصرف في أي سيناريو. فيما يلي بعض أهم الميزات المرتبطة بالأشخاص الذين لديهم شعور بضبط النفس:

- تأمل عميق
- القدرة على التكيف السريع مع المواقف والتغيرات.
- النزاهة.
- القدرة على قول "لا" والشجاعة لفعل ذلك.

**3: الحماسة والتحفيز**

الحماس هو العنصر الثالث للذكاء العاطفي. عادة ما يكون الأشخاص الأذكياء عاطفيًا مدفوعين ومحفزين. واكتشفنا أنهم كثيرًا ما يتخلون عن المكاسب الفورية في السعي لتحقيق النجاح على المدى الطويل. كما أنها منتجة للغاية، مثل التحديات، وتظهر الكفاءة والفعالية في كل ما تفعله.

**4: التعاطف**

يمكن القول إن السمة الثانية الأكثر أهمية للذكاء العاطفي هي الوعي الذاتي. إنها القدرة على فهم رغبات واحتياجات ووجهات نظر من حولك والارتباط بها. يشتهر الأشخاص المتعاطفون بقدرتهم على قراءة مشاعر الآخرين، حتى لو لم تكن مرئية. هذا هو السبب في أن التعاطف يتفوق في إدارة العلاقات والاستماع إلى الآخرين. هؤلاء الأفراد منفتحون وصادقون للغاية، ويقاومون فرض الأحكام المسبقة والأحكام السريعة على الآخرين.

**5: مهارات اجتماعية**

عادة ما يكون من السهل التواصل مع الأشخاص ذوي المهارات الاجتماعية العالية، وهو جانب آخر من جوانب الذكاء العاطفي. بدلاً من التركيز على إنجازاتهم الخاصة، كثيرًا ما يُنظر إلى هؤلاء الأشخاص ذوي المهارات الاجتماعية الفائقة على أنهم بارعون في العمل ضمن فريق، وبدلاً من إعطاء الأولوية لتطورهم ونجاحهم، فإنهم يساعدون الآخرين على التطور والازدهار. ليس هذا فقط، ولكن أولئك الذين يتمتعون بمهارات اجتماعية قوية يتفوقون في تكوين علاقات طويلة الأمد والحفاظ عليها، فضلاً عن التواصل الفعال<sup>8</sup>.

وحسب سبارو و نايت (2006) الوارد في بن خليفة (2010) فإن مفهوم الذكاء الانفعالي يقوم على ثماني مبادئ أساسية تتمحور في :

أن لكل منا وضعية تحكم ومسؤولية تجاه أفعاله، وأن لا أحد يمكنه التحكم في انفعالاتنا ومشاعرنا إلا إذا سمحنا له نحن بذلك، والأشخاص مختلفون يختبرون العالم بشكل مختلف، ويشعرون بشكل مختلف، ويريدون أشياء مختلفة، إضافة إلى احترام وتقبل الآخر، وعدم الحكم عليه، كما أن المشاعر والسلوك شيئان منفصلان فإذا مست مشاعرنا فهذا لا يعني أننا لا نستطيع التحكم في أنفسنا وسلوكنا، وكل المشاعر مبررة وإن إحداث التغيير ممكن بما فيه أنفسنا، وكل الناس لديهم ميل طبيعي نحو التطور والصحة<sup>9</sup>. (sparaw&knight,2006:41-46) الوارد في (بن خليفة، 2010).

<sup>8</sup> حسين، مجد عبد الهادي. (٢٠٠٣م). تربيوات المخ البشري. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع. ابعاد الذكاء للقيادات  
<sup>9</sup> بن خليفة، فاطمة (2010). الذكاء الانفعالي وعلاقته بتقدير الذات لدى تلاميذ السنة الثانية من التعليم الثانوي، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، رسالة ماجستير غير منشورة.

وترى الباحثة أن الذكاء الانفعالي يرتبط بالعديد من المتغيرات كمتغير الكفاءة الذاتية، فكلما كان مستوى الذكاء الانفعالي مرتفعاً فإن ذلك سيؤثر بشكل إيجابي على مستوى الكفاءة الذاتية للفرد ويساعد في قدرته على ضبط انفعالاته وإدارتها، وإدراك انفعالات الآخرين.

وقد أشار رجيعة (2009) أن نجاح الأفراد في إدارة المواقف التي يواجهونها على الصعيد الشخصي وعلى صعيد العمل، يتأثر بمدى توافقهم وفهمهم لذواتهم وللآخرين، كما أن الانفعالات التي يبدونها تؤثر بالتأكيد على قدرتهم المهنية وكفاءتهم الشخصية، وعلى تقييمهم لأنفسهم ونظرتهم لقدراتهم.

هذا ما جعل هذه الدراسة تسلط الضوء على مفهوم الكفاءة الذاتية وذلك لأن مصطلح الكفاءة الذاتية يمثل أحد أهم المصطلحات التي درسها العالم باندورا (Bandura) وقد عرفها بأنها معتقدات الفرد حول قدرته على تنظيم أو تنفيذ المخططات المطلوبة لإنجاز مهمة معينة (Bandura, 1997)، كما أنها تعد مصطلحاً محورياً في النظرية الاجتماعية \_ المعرفية، ويرى أصحاب هذه النظرية أن مصطلح الكفاءة الذاتية يمثل مكوناً حاسماً في إحساس الفرد بال ضبط الشخصي والسيطرة على مصيره، والتوافق مع الأحداث و إن الإحساس بال ضبط والسيطرة الشخصية يعملان على التوافق والتقليل من مستوى الضغوط النفسية (الظاهر، ٢٠٠٤).

وتتكون الكفاءة الذاتية بالنسبة لباندورا (Bandura) من ثلاثة أبعاد هي: الكفاءة الذاتية السلوكية والمرتبطة بالمهارات الاجتماعية، والكفاءة الذاتية المعرفية والمرتبطة بالمعتقدات والسيطرة على الأفكار، والكفاءة الذاتية الانفعالية والمرتبطة بالسيطرة على المزاج أو المشاعر في مواقف الحياة. (بيروتي، وحمدي، 2012: 285)<sup>10</sup>.

كما أنها تشير إلى: "توقعات الفرد عن قدراته في حل مشكلاته ومواجهة التحديات الجديدة التي تؤثر في درجة تفاعله ونظرتة الإيجابية مما يحفزها في أداء مهامه اليومية" (الناشي 2005)

ويؤكد شنك (2003) Schunk أن الأفراد ذوي الكفاءة العالية يعتقدون أن لديهم القدرة على إنجاز المهمات المقدمة لهم بنجاح، بينما يميل الأفراد ذوو الكفاءة المتدنية عند مواجهة مهام معينة إلى الاستسلام بسهولة والإصابة بالكسل وبالتالي أداء هذه المهمات بأداء ضعيف وأحياناً تركها بدون أداء.

ووفقاً لباندورا (1997) Bandura فإن إدراكات الكفاءة الذاتية تؤثر في الدافعية؛ فهي تحدد الأهداف التي سيعملها الأفراد لأنفسهم، والجهود التي يبذلونها لتحقيق هذه الأهداف، واستعدادهم لمواجهة الفشل ومقاومته؛ فالأفراد الذين يثقون في مهاراتهم الأكاديمية يتوقعون الحصول على درجات عالية على الاختبارات، ويتوقعون الحصول على نتائج مميزة نتيجة قيامهم بأعمال متقنة (Schunk, 1991).

وتتطور معتقدات الكفاءة الذاتية اعتماداً على أربعة مصادر، رئيسة هي (Pajares, Johnson, and Usher, Brinter and Pajares, 2006; Bandura, 1997, 2007;)

خبرات الإتقان: (Experiences Mastery) فخبرات النجاح تدعم الكفاءة الذاتية لدى الفرد؛ فإذا تكرر نجاح الفرد في أعمال معينة ازداد شعوره بالكفاءة الذاتية، في حين أن تكرار الفشل لدى الفرد يقلل من شعوره بكفاءته الذاتية.

خبرات الإنابة (Experiences Vicarious) التي يستقيها الفرد من النماذج الاجتماعية المحيطة؛ إذ يزداد شعور الفرد بكفاءته الذاتية عندما يلاحظ أن من يماثلونه في القدرة قادرين على القيام بمهمة ما<sup>11</sup>

3. الإقناع (: Persuasion) فمعتقدات الكفاءة الذاتية تتأثر بالإقناع الذي يتلقاه الفرد من بعض الأشخاص المؤثوق بقدرتهم على أداء مهمة ما

<sup>10</sup> بيروتي، عائدة، وحمدي، نزيه (2012) فاعلية تدريب المهمات على التعزيز التفاضلي وإعادة التصور في خفض سلوك عدم الطاعة لدى أطفالهن وتحسين الكفاءة الذاتية المدركة لدى المهمات، بحث منشور، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد (8)، العدد (4)، ص(283\_302).

<sup>11</sup> Bandura, A. (1997). Self-Efficacy: The Exercise of Control. NY: Freeman

Schunk, D. (2003). Self-Efficacy for Reading and Writing: Influence of Modeling, Goal Setting, and Self-Evaluation. Reading and Writing Quarterly, 19, 159-172.



4. الحالات الإنفعالية والفسولوجية): Physiological (States Affective) and فمعتقدات الكفاءة الذاتية تتأثر بمستوى الاستثارة الإنفعالية؛ فالإثارة الإنفعالية الشديدة تؤثر سلباً على الكفاءة الذاتية؛ بينما تعمل الاستثارة الإنفعالية المتوسطة على تحسين مستوى الأداء ورفع الكفاءة الذاتية<sup>12</sup>.

ويرى باندورا (1997) Bandura، أن الكفاءة الذاتية تؤثر في مظاهر متعددة من سلوك الفرد كاختيار الأنشطة؛ فالفرد يميل إلى اختيار الأنشطة التي يعتقد أنه سينجح فيها، ويتجنب اختيار الأنشطة التي يعتقد أنه سيفشل في أدائها، اعتماداً على معتقداته<sup>13</sup>.

وحول كفاءته الذاتية والتعلم والإنجاز؛ فيميل الأفراد ذوو الإحساس المرتفع بالكفاءة الذاتية إلى التعلم والإنجاز مقارنة بنظرائهم ذوي الإحساس المتدني بكفاءتهم الذاتية. كما تؤثر الكفاءة الذاتية في مقدار جهد الفرد وإصراره؛ فيميل الأفراد ذوو الإحساس المرتفع بالكفاءة الذاتية إلى بذل المزيد من الجهد والإصرار على تحقيق أهدافهم؛ بينما يميل الأفراد ذوو الإحساس المتدني بالكفاءة الذاتية إلى الكسل وبذل القليل من الجهد في تحقيق أهدافهم<sup>14</sup>.

كما ويمتاز الأفراد من ذوي الكفاءة الذاتية المرتفعة بجملة من الخصائص، من أهمها (Bandura 1977):

أنهم يقبلون على المهام الصعبة، ويعتبرونها كتحدٍ يجب إتقانها - لديهم قدر كبير من تحمل المسؤولية - لديهم طاقة عالية - يعززون الفشل للجهد غير الكامن - لديهم القدرة على تحمل الضغوط.

أما الأفراد من ذوي الكفاءة الذاتية المنخفضة، فيتميزون بأنهم - يحجمون عن المهام الصعبة، ويعتبرونها تهديد لشخصيتهم - يستسلمون بسرعة - لديهم طموحات منخفضة - يقعون بسهولة ضحايا للاكتئاب - ليس من السهل أن ينهضوا من النكسات.

ويرى باندورا أن مستوى الكفاءة الذاتية ودرجة عموميتها ودرجة ثباتها تؤثر في سلوكيات الفرد عامة، وفي القدرة على حل المشكلات خاصة، مهما كانت هذه المشكلات بسيطة أو معقدة (Bandura, 1977)<sup>15</sup>.

ولأهمية كل من متغيري الذكاء الانفعالي والكفاءة الذاتية، فقد سعت الباحثة بالبحث عن دراسات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة للكشف عن العلاقة بينهما.

حيث أجرى ديباس (Debeş,2021) دراسة هدفت إلى التعرف على الذكاء العاطفي (EI) وعلاقته بالكفاءة الذاتية لدى مديري المدارس. أجريت الدراسة لتحديد ما إذا كان يقوم المدراء بتطوير الذكاء العاطفي الخاص بهم، وما إذا كان الذكاء العاطفي سيؤدي إلى زيادة مستويات الكفاءة الذاتية لديهم. يتكون المشاركون في الدراسة من 50 مدير مدرسة. تم اختيارهم بشكل عشوائي. في الدراسة أداة متعددة الأبعاد لمديري المدارس وتم تطوير مقياس كفاءة الذكاء العاطفي (EIC) والتحقق من صحته. واستخدمت الدراسة تحليل عامل استكشافي (EFA) وتحليل عامل تأكيد (CFA) لتأسيس صلاحية البناء لنموذج EIC. واستندت البيانات على البيانات الكمية. لتحليل البيانات و أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة معنوية بين الذكاء المدرك والكفاءة الذاتية وبالتالي، يمكن القول أن كفاءة الذكاء العاطفي قوية على تصوراتهم حول الكفاءة الذاتية لديهم.

ودراسة الشهري (2020) التي هدفت لاستقصاء القدرة التنبؤية للذكاء الانفعالي والفاعلية الذاتية بتوجيه هدف الإنجاز لدى عينه من طالبات قسم الدراسات الإسلامية في جامعة الأميرة نورة في المملكة العربية السعودية. وتم تطبيق مقياس الذكاء الإنفعالي والفاعلية الذاتية وتوجه هدف الإنجاز على عينة مكونة من 180 طالبة. أظهرت المتوسطات الحسابية أن الطالبات يحملن مزيجاً من التوجهات الأدائية والإتقانية بدرجة موافقة كبيرة، وتوجهاً تجنبياً بدرجة موافقة

<sup>12</sup> Schunk, D.(1991). Self- Efficacy and Academic Motivation. Educational Psychologist, 26:207-231.

<sup>13</sup> Pajares, F., Johnson, M., and Usher, E. (2007). Source of Writing Self-Self Efficacy Beliefs of Elementary, Middle, and High School Students. Research in the Teaching of English, 42, 104-120.

<sup>14</sup> Brinter, S.,andPajares, F.(2006).Sources of Science Self-Efficacy Beliefs of Middle School Students. Journal of Research in Science Teaching, 43, 485- 499.

<sup>15</sup> Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying Theory of Behavioral Change, Psychological Review, 84, 191-2157

متوسطة، وأظهرت معاملات ارتباط بيرسون وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الانفعالي والفاعلية الذاتية وكل من التوجه الأدائي والإتقاني، في حين ارتبط الذكاء الانفعالي والفاعلية الذاتية بعلاقة سلبية دالة بالتوجه التجنبي، كما أظهرت نتائج تحليل الإنحدار قدرة تنبؤية للذكاء الانفعالي والفاعلية الذاتية بكل من التوجه الأدائي والتجنبي والإتقاني.

كما وهدفت دراسة شراب(2020) إلى الكشف عن قدرة كل من الذكاء الروحي وأحداث الحياة الضاغطة على التنبؤ بالكفاءة الذاتية، وكذلك الكشف عن أثر اختلاف النوع الاجتماعي، فئة المعلم، مسار إعاقة الطالب في الكفاءة الذاتية، وذلك لدى عينة من معلمي التربية الخاصة بمحافظة غزة، وبلغت عينة الدراسة (80) معلماً ومعلمة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، كما استخدمت الدراسة الأدوات التالية: الكفاءة الذاتية، وأحداث الحياة الضاغطة (من إعداد الباحث)، والذكاء الروحي من إعداد الخزرجي (2016) وخلصت الدراسة إلى عدم وجود اختلاف في الكفاءة الذاتية تبعاً لاختلاف النوع الاجتماعي، فئة المعلم، ومسار إعاقة الطالب التي يتعامل معها المعلم، وإلى قدرة كل من الذكاء الروحي وأحداث الحياة الضاغطة على التنبؤ بالكفاءة الذاتية.

أما دراسة الشعبي والظفري(2019) هدفت إلى التعرف على علاقة الذكاء العاطفي بمعتقدات الكفاءة الجماعية لمعلمي مادة الرياضيات بسلطنة عمان. تكونت عينة الدراسة التي تم اختيارها بطريقة عشوائية طبقية من (1226) معلم ومعلمة من جميع محافظات سلطنة عمان. اشتملت أدوات الدراسة على مقياسين: مقياس الذكاء العاطفي لسكوت وآخرين (1998) ، ومقياس معتقدات الكفاءة الجماعية للظفري (2006). وأظهرت نتائج الدراسة وجود مستويات مرتفعة لأبعاد الذكاء العاطفي ومعتقدات الكفاءة الجماعية، وتفوق الإناث على الذكور في أبعاد الذكاء العاطفي وكذلك معتقدات الكفاءة الجماعية، كما أظهرت النتائج أن بعض أبعاد الذكاء العاطفي (فهم المشاعر الذاتية والتعبير عنها، وتنظيم المشاعر الذاتية) تتنبأ بشكل موجب بمعتقدات الكفاءة الجماعية.

كما أجرت الصياح (2018) دراسة هدفت إلى الكشف عن إعاقة الذات وعلاقتها بالكفاءة الذاتية لدى عينة من طلبة جامعة اليرموك، والكشف عن أثر بعض المتغيرات الديمغرافية فيها. تكونت العينة من (793) طالباً وطالبة من طلبة البكالوريوس في جامعة اليرموك المسجلين في الفصل الثاني من العام الدراسي 2017 / 2018 تم اختيارهم بطريقة العينة المتسيرة. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، تم استخدام أداتين، هما: مقياس إعاقة الذات لروودواليت (1990 Rhodewalt) و مقياس المحسن (2006) للكفاءة الذاتية، والذين تم التحقق من دلالات صدقهما وثباتهما وأظهرت النتائج أن مستوى إعاقة الذات لدى عينة طلبة اليرموك كان متوسط، كما بينت نتائج الدراسة عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين الأوساط الحسابية المستوى إعاقة الذات لدى طلبة جامعة اليرموك تعزي لمتغيرات الجنس، أو التخصص أو التحصيل، وأظهرت النتائج أيضاً وجود علاقة سالبة وذات دلالة إحصائية بين تقديرات أفراد عينة الدراسة على مقياس إعاقة الذات ككل وجميع أبعاد الكفاءة الذاتية باستثناء بعد الكفاءة السلوكي كما أظهرت النتائج عدم وجود اختلاف في العلاقة بين إعاقة الذات ككل وكل بعد من أبعاد الكفاءة الذاتية وفق متغير التحصيل عند مستوى الدلالة.

وهدف دراسة الأخوان واكيم (2016) إلى بحث القدرة النبوية الذكاء العاطفي بالسلوك المضاد للمجتمع لدى عينة من الأحداث الجانحين في شمال فلسطين. ولأغراض الدراسة، تم استخدام أداتين لجمع المعلومات 1. مقياس الذكاء العاطفي، 2، مقياس ممارسة السلوكيات المعادية للمجتمع، وشملت العينة 60 من الأحداث الجانحين، والذين شكلوا العينة النهائية، من ثلاثة مراكز أحداث الصلاحيات مختلفة من شمال فلسطين، تراوحت أعمارهم ما بين ال(12-18 سنة)، وأظهرت النتائج أن كل من مستوى الذكاء العاطفي ومستوى السلوك المضاد للمجتمع لدى الأحداث الجانحين كان متوسطاً. كما وتشير النتائج إلى وجود علاقة عكسية بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى السلوكيات المضادة للمجتمع لديهم، بمعنى أن الزيادة بمستوى الذكاء العاطفي تقترن بانخفاض مستوى السلوكيات المضادة للمجتمع لدى الأحداث الجانحين. كذلك، أظهرت النتائج أن (39%) من التباين بالسلوكيات المضادة للمجتمع يمكن تفسيره من خلال الذكاء العاطفي.

بينما هدفت دراسة الشوا (2016) إلى التعرف إلى مستوى الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالضغوط النفسية التي يعانها أفراد المؤسسة الأمنية الفلسطينية، إضافة إلى تحديد الفروق في مستوى درجة الكفاءة الذاتية والضغوط النفسية تبعاً لمتغيرات المستوى الدراسي، والرتبة ولتحقيق أجريت الدراسة على عينة قوامها (288) ضابطاً من جهاز الأمن الوطني والشرطة الفلسطينية، حيث طبقت عليهما استبانة قياس مجال الكفاءة الذاتية، والضغوط



النفسية أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الكفاءة الذاتية لدى أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة منخفضة وأن مستوى الضغوط النفسية لدى أفراد عينة الدراسة كانت بدرجة مرتفعة و وجود علاقة ارتباط إيجابي دال إحصائياً بين الكفاءة الذاتية، والضغوط النفسية.

يتضح مما سبق بأن الدراسات حاولت إما دراسة الكفاءة الذاتية والعوامل المؤثرة بها أو التعرف على مستوى الكفاءة الذاتية لدى عينات وشرائح مختلفة من المجتمع كأفراد المؤسسات الأمنية والمعلمين والطلبة أيضاً، كما واستهدفت دراسات أخرى الذكاء العاطفي وعلاقته بمتغيرات أخرى، وأخرى استهدفت الذكاء العاطفي بالكفاءة الذاتية وكانت دراسة أجنبية حديثة جداً مما يدل على أهمية هذا الموضوع في عصرنا الحاضر بينما لم تستهدف أي من الدراسات موظفي وزارة التنمية الاجتماعية بل كانت معظم الدراسات متركزة على عناصر المؤسسات التعليمية كالطلاب والمعلمين. ولذلك فإن هذه الدراسة تتميز بدراسة هذه الفئة من المجتمع لما لها من أهمية بالغة في تنمية المجتمع وتوفير الخدمات الأساسية للمواطنين.

### مشكلة الدراسة واستلقتها:

اهتم العديد من الباحثين بدراسة مفهوم الذكاء الانفعالي في مجالات العمل وأكدوا على أن له نجاحات كبيرة في مجالات الحياة المتعددة، ومنهم جولمان الذي قال أن الذكاء العاطفي يسهم بنسبة ٨٠ % في النجاح في الحياة، ولذا ترى الباحثة أن اكتساب موظفي وزارة التنمية الاجتماعية لمهارات الذكاء العاطفي تساعدهم على مواجهة الضغوط أثناء العمل لأنهم يواجهون أنواع كثيرة من الضغوط، منها الأسرية والنفسية والاجتماعية والمالية، مما يعكس ذلك على حالتهم النفسية والجسدية، هذا ما يدعم قدرتهم على توظيف مهاراتهم ومعارفهم الشخصية في ميدان عملهم بنجاح، إضافة إلى التكيف مع ما يحيط بهم بطريقة تجعلهم قادرين على التعامل مع زملائهم ومسؤوليهم والمواطنين بشكل فاعل.

وقد أكدت العديد من الدراسات على وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين كل من الذكاء الانفعالي والكفاءة الذاتية كدراسة الاسطل (2010) ودراسة شراب (2020) ودراسة الشهري(2020).

من هنا جاء هذا البحث للإجابة عن السؤال الرئيس الآتي :

ما القدرة التنبؤية للذكاء العاطفي بالكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة ويتفرع منه الأسئلة الآتية

السؤال الأول: ما مستوى الذكاء العاطفي لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة

السؤال الثاني: ما مستوى الكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة

السؤال الثالث : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء العاطفي تعزى لمتغير الجنس (ذكور.إناث) ؟

السؤال الرابع : هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الكفاءة الذاتية تعزى لمتغير الجنس

(ذكور.إناث)؟

السؤال الخامس: هل يمكن التنبؤ بكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية من خلال أبعاد الذكاء العاطفي ؟

### أهداف البحث:

يهدف هذا البحث للتعرف إلى القدرة التنبؤية للذكاء العاطفي بالكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية الآتية :

1: محاولة التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة

2: محاولة التعرف على مستوى الكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة.

3: محاولة التعرف على الفروق بين درجات موظفي وموظفات وزارة التنمية الاجتماعية على مقياس الذكاء العاطفي -محاولة التعرف على الفروق بين درجات موظفي وموظفات وزارة التنمية الاجتماعية على مقياس الكفاءة الذاتية

### أهمية البحث :

وتتمثل أهمية البحث في أهميتها النظرية والتطبيقية

### أولاً : الأهمية النظرية:

1. أهمية الذكاء العاطفي في نجاح الفرد وتوافقه المهني والوظيفي
2. تسليط الضوء على أهمية بعض المتغيرات التي قد تتنبأ بأهمية الذكاء العاطفي
3. تهتم هذه الدراسة في الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي والكفاءة الذاتية لموظفي وزارة التنمية الاجتماعية
4. ركزت الدراسة على موظفي وزارة التنمية الاجتماعية، وذلك لما يحتاجه موظفي هذه الفئة من الوعي بالأفكار والمشاعر والانفعالات والقدرة على التصرف لتحقيق قدر من التوافق وللنجاح في التحكم وضبط النفس، من أجل تحقيق الكفاءة المهنية التي تمكن الفرد من التواصل مع الآخرين والتفاعل معهم، حيث أن موظفي هذا القطاع يلبي ويساهم في خدمة المواطنين وتوفير الخدمات الأساسية لهم لتمكينهم في الحصول على حياة كريمة وتحسين وتعزيز نوعية الحياة وحفظ كرامة الانسان، وهذا يتطلب من الموظفين أداء الأدوار المطلوبة منهم بكفاءة والقدرة على ضبط الانفعالات والشعور بالإنجاز.

### الأهمية التطبيقية:

1. التعرف إلى مدى مقدرة الذكاء العاطفي على التنبؤ بالكفاءة الذاتية.
2. من الممكن أن تساهم هذه الدراسة في توجيه نظر العاملين في مجال الإرشاد النفسي إلى أهمية الذكاء العاطفي.
3. الاستفادة من نتائج الدراسة في اعداد دورات تدريبية تهدف إلى تطوير مهارات الفرد التي تساعد في تنمية ذكائه العاطفي بأبعاده المختلفة.
4. من الممكن أن تساهم هذه الدراسة في توجيه نظر العاملين في مجال الإرشاد النفسي إلى أهمية الكفاءة الذاتية على حياة الفرد وتطوره .

### حدود البحث

حدود زمانية: نفذ هذا البحث في شهري من العام  
 حدود مكانية: شملت عينة البحث أفراداً من وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله  
 حدود بشرية: تم اختيار عينة البحث من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة  
 حدود مفاهيمية: اقتصر هذا البحث على المفاهيم والمصطلحات الواردة.

## مصطلحات البحث

١- الذكاء العاطفي : عرف بار\_أون ( Bar-on, 1996 ) الذكاء الانفعالي بأنه تنسيق شامل، يشمل المهارات والكفاءات الشخصية والانفعالية والاجتماعية التي تؤثر في قدرة الفرد بشكل مباشر على التعامل بنجاح مع المواقف وضغوطات الحياة المختلفة.

ويعرف الذكاء العاطفي إجرائياً على أنه الدرجة التي يحصل عليها الموظف على مقياس الذكاء العاطفي المطور لأغراض البحث الحالي.

2- الكفاءة الذاتية: تعرف الكفاءة الذاتية على أنها "اعتقاد الفرد وإيمانه بأن لديه الإمكانيات لتنظيم وتنفيذ إجراءات العمل المطلوبة لتحقيق إنجازات معينة" (Bandura,1997)

أما التعريف الاجرائي للكفاءة الذاتية: فتعرف بالدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مقياس الكفاءة الذاتية المستخدم في الدراسة الحالية.

3- وزارة التنمية الاجتماعية: هي المؤسسة الرئيسية الموكلة التي تقدم الخدمات الاجتماعية في قطاع الحماية الاجتماعية في فلسطين لبناء نظام حماية اجتماعية كفؤ وعادل وشفاف وفاعل وفق منهج مبني على الحقوق من أجل مكافحة الفقر والتهميش والاقتصاد الاجتماعي، ونظام يعزز صمود المواطنين ويساعدهم في التغلب على الأزمات الاقتصادية والاجتماعية، من خلال مجموعة من السياسات والبرامج المترابطة سواء على صعيد الوقاية أو الحماية أو التمكين أو التأهيل الفردي والجماعي ( وزارة الشؤون الاجتماعية،2015)

## الطريقة والإجراءات

**منهجية الدراسة:** اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، كونه المنهج الملائم لطبيعة هذه الدراسة؛ إذ أن هذا المنهج لا يعتمد فقط على جمع المعلومات إنما يقوم بالربط وتحليل العلاقة ما بين متغيرات الدراسة للوصول إلى الاستنتاجات المرجو الوصول إليها من خلال الدراسة (عوده وملكاوي، 1992).

## مجتمع الدراسة وعينتها

**أولاً- مجتمع الدراسة:** تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة، والبالغ عددهم (267) موظف وموظفة حسب إحصائية وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة.

## ثانياً- عينة الدراسة:

أما عينة الدراسة، فقد اختيرت كالآتي:

**أولاً- العينة الاستطلاعية (Pilot Study):** اختيرت عينة استطلاعية مكونة من (21) من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة، وذلك بغرض التأكد من صلاحية أدوات الدراسة واستخدامها لحساب الصدق والثبات.

**ثانياً- عينة الدراسة (Sample Study):** اختيرت عينة الدراسة بالطريقة المتيسرة من مجتمع الدراسة؛ وقد بلغ حجم العينة (100) موظف وموظفة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة. والجدول (1) يبين توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات التصنيفية:

## جدول (1)

## توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات التصنيفية

المتغير	الفئات	العدد	النسبة %
الجنس	ذكر	33	33.0
	أنثى	67	67.0
	المجموع	100	100.0

أدوات الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت الباحثة على مقياسين لجمع البيانات، هما: مقياس الذكاء الانفعالي، مقياس الكفاءة الذاتية كما يلي:

أولاً: مقياس الذكاء الانفعالي: من أجل تحقيق الغاية المرجوة من الدراسة الحالية، وبعد الاطلاع إلى الادب النظري والدراسات السابقة في هذا المجال وعلى مقياس الذكاء الانفعالي المستخدمة في بعض الدراسات، اعتمد على المقياس المستخدم في دراسة الاسطل (2010) وطور ليلائم أهداف الدراسة.

## الخصائص السيكومترية لمقياس الذكاء الانفعالي

## صدق المقاييس:

للتحقق من صدق مقياس الدراسة اتبعت الإجراءات الآتية:

استخدم نوعان من الصدق كما يلي:

أ) **الصدق الظاهري (Face validity):** للتحقق من الصدق الظاهري أو ما يعرف بصدق المحكمين لمقياس الذكاء الانفعالي، عُرِض المقياس بصورته الأولية على مجموعة من المتخصصين ممن يحملون درجة الدكتوراه في الإرشاد النفسي والتربوي، وعلم النفس، وقد بلغ عددهم (06) محكمين، وقد تشكل المقياس في صورته الأولية من (43) فقرة، إذ اعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة. وبناءً على ملاحظات وآراء المحكمين، أجريت التعديلات المقترحة، فقد عدلت صياغة بعض الفقرات.

ب) **صدق البناء (Construct Validity):** من أجل التحقق من الصدق للمقياس استخدمت الباحثة أيضاً صدق البناء، على عينة استطلاعية مكونة من (21) من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، واستخدم معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرات بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال مع الدرجة الكلية للمقياس، والجدول (2) يوضح ذلك:

## جدول (2)

قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس الذكاء الانفعالي بالمجال الذي تنتمي إليه، وقيم معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للمقياس، كذلك قيم معاملات ارتباط كل مجال مع الدرجة الكلية للمقياس (ن=21)

الدرجة الكلية	الارتباط مع المجال	الفقرة	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع المجال	الفقرة	الارتباط مع الدرجة الكلية	الارتباط مع المجال	الفقرة
	تنظيم الانفعالات		التعاطف					
.85**	.87**	22	.43**	.55**	14	.02	.10	1
.79**	.93**	23	.67**	.71**	15	.73**	.76**	2
.86**	.97**	24	.53**	.70**	16	.86**	.86**	3
.86**	.94**	25	.60**	.68**	17	.79**	.81**	4
.92**	.96**	26	.73**	.80**	18	.86**	.86**	5
.44**	.59**	27	.77**	.81**	19	.64**	.74**	6
.75**	.93**	28	.82**	.76**	20	.52**	.65**	7
.84**	.97**	29	.81**	.75**	21	.67**	.79**	8
.79**	.93**	30	-	-	-	.80**	.85**	9
.64**	.80**	31	-	-	-	.79**	.84**	10
.81**	.94**	32	-	-	-	.91**	.87**	11
.77**	.93**	33	-	-	-	.91**	.90**	12
-	-	-	-	-	-	.15	.13	13
	درجة كلية للبعد. 86**		درجة كلية للبعد. 94**			درجة كلية للبعد. 96**		
			التواصل الاجتماعي					
-	-	-	.25	.18	41	.34*	.68**	34
-	-	-	.80**	.79**	42	.22	.27	35
-	-	-	.90**	.93**	43	.24	.13	36
-	-	-	.83**	.91**	44	.77**	.85**	37
-	-	-	.92**	.94**	45	.85**	.92**	38
-	-	-	.89**	.92**	46	.80**	.87**	39
-	-	-	.89**	.96**	47	.31*	.70**	40
-	-	-	.87**	.89**	48	-	-	-
-	-	-	درجة كلية للبعد. 95**			درجة كلية للبعد. 69**		

\* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ ) \*\* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .01$ )

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (2) أن قيمة معامل ارتباط الفقرات: (1، 13، 35، 36، 41) كانت ذات درجة غير مقبولة وغير دالة إحصائياً، وتحتاج إلى حذف، أما باقي الفقرات فقد تراوحت ما بين (.31-.97)، كما أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائياً؛ إذ ذكر جارسيا (Garcia, 2011) أن قيمة معامل الارتباط التي تقل عن (.30) تعتبر ضعيفة، والقيم التي تقع ضمن المدى (.30-). أقل أو يساوي (.70) تعتبر متوسطة، والقيمة التي تزيد عن (.70) تعتبر قوية، لذلك حذفت الفقرات: (1، 13، 35، 36، 41) وأصبح عدد فقرات المقياس (43) فقرة.

## ثبات مقياس الذكاء الانفعالي

للتأكد من ثبات مقياس الذكاء الانفعالي وأبعاده، وزع المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (21) من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة، ومن خارج عينة الدراسة المستهدفة، وبهدف التحقق من ثبات الاتساق الداخلي للمقياس، وأبعاده، فقد استخدمت معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) على بيانات العينة الاستطلاعية بعد قياس الصدق (43) فقرة، والجدول (3): يوضح ذلك:



## جدول (3)

قيم معامل ثبات مقياس الذكاء الانفعالي بطريقة كرونباخ ألفا

البعد	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
إدارة الانفعالات	11	.95
التعاطف	8	.87
تنظيم الانفعالات	12	.98
المعرفة الانفعالية	5	.87
التواصل الاجتماعي	7	.97
الدرجة الكلية	43	.98

يتضح من الجدول (3) أن قيم معامل ثبات كرونباخ ألفا لمجالات مقياس الذكاء الانفعالي تراوحت ما بين (0.87-0.98)، كما يلاحظ أن معامل ثبات كرونباخ ألفا للدرجة الكلية بلغ (0.98). وتعد هذه القيم مرتفعة، وتجعل من الأداة قابلة للتطبيق على العينة الأصلية.

ثانياً: مقياس الكفاءة الذاتية: لتحقيق الغاية المرجوة من الدراسة الحالية، وبعد اطلاع الباحثة على الدراسات السابقة، وعدد من المقاييس ذات العلاقة بالكفاءة الذاتية، منها: دراسة الشهري (2020)، ودراسة شراب (2020)، قامت الباحثة بتطوير مقياس الكفاءة الذاتية استناداً إلى تلك الدراسات.

#### الخصائص السيكومترية لمقياس الكفاءة الذاتية صدق المقياس:

استخدم نوعان من الصدق، وكما يلي:

أ) **الصدق الظاهري (Face validity):** للتحقق من الصدق الظاهري أو ما يعرف بصدق المحكمين لمقياس الكفاءة الذاتية، عرض المقياس بصورته الأولية على مجموعة من المتخصصين ممن يحملون درجة الدكتوراه في الإرشاد النفسي والتربوي، وعلم النفس، وقد بلغ عددهم (06) محكمين، وقد تشكل المقياس في صورته الأولية من (32) فقرة، إذ اعتمد معيار الاتفاق (80%) كحد أدنى لقبول الفقرة. وبناءً على ملاحظات وآراء المحكمين، أجريت التعديلات المقترحة، فقد عدلت صياغة بعض الفقرات.

ب) **صدق البناء (Construct Validity):** من أجل التحقق من الصدق للمقياس، استخدم صدق البناء، واستخدم معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاستخراج قيم معاملات ارتباط الفقرة مع الدرجة الكلية لمقياس الكفاءة الذاتية، كما هو مبين في الجدول (4):

## جدول (4)

قيم معاملات ارتباط فقرات مقياس الكفاءة الذاتية مع الدرجة الكلية للمقياس

الدرجة	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة	الارتباط مع الدرجة الكلية	الفقرة
.84**	17	.92**	1	
.91**	18	.89**	2	
.83**	19	.88**	3	
.86**	20	.93**	4	
.89**	21	.85**	5	
.88**	22	.85**	6	
.89**	23	.81**	7	
.88**	24	.78**	8	
.83**	25	.86**	9	
.67**	26	.88**	10	
.80**	27	.91**	11	
.46**	28	.88**	12	
.51**	29	.80**	13	
.64**	30	.90**	14	
.42**	31	.81**	15	
.32*	32	.89**	16	

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ ) \*\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .01$ )

يلاحظ من البيانات الواردة في الجدول (4) أن قيمة معامل ارتباط تراوحت ما بين (.32 \_ .93)، كما أن جميع معاملات الارتباط كانت ذات درجات مقبولة ودالة إحصائياً، إذ ذكر جارسيا (Garcia, 2011) أن قيمة معامل الارتباط التي تقل عن (.30) تعتبر ضعيفة، والقيم التي تقع ضمن المدى (.30- أقل أو يساوي .70) تعتبر متوسطة، والقيمة التي تزيد عن (.70) تعتبر قوية، لذلك لم تحذف أي فقرة من فقرات المقياس.

ثبات مقياس الكفاءة الذاتية: للتأكد من ثبات الاتساق الداخلي للمقياس، فقد استخدمت معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) على بيانات العينة الاستطلاعية بعد قياس الصدق (32) فقرة، وقد بلغ معامل كرونباخ ألفا (.98) وتعد هذه القيمة مرتفعة، وتجعل من الأداة قابلة للتطبيق على العينة الأصلية.

## تصحيح مقياسي الدراسة :

أولاً: مقياس الذكاء الانفعالي: تكون مقياس الذكاء الانفعالي في صورته النهائية بعد قياس الصدق من (43)، فقرة، موزعة على خمسة مجالات، وقد مثلت جميع الفقرات الاتجاه الإيجابي للذكاء الانفعالي.

ثانياً: مقياس الكفاءة الذاتية: تكون مقياس الكفاءة الذاتية في صورته النهائية من (32)، فقرة، وقد مثلت جميع الفقرات الاتجاه الإيجابي للكفاءة الذاتية باستثناء الفقرات من : (28 إلى 32)، إذ عكست الأوزان عند تصحيحها، وذلك لصياغتها بالاتجاه السلبي.

وقد طلب من المستجيب تقدير إجاباته عن طريق تدرج ليكترت (Likert) خماسي، وأعطيت الأوزان للفقرات كما يلي: أوافق بشدة (5) درجات، أوافق (4) درجات، محايد (3) درجات، أعارض (2) درجتان، أعارض بشدة (1)، درجة واحدة.

ولغايات تفسير المتوسطات الحسابية، ولتحديد مستوى الذكاء الانفعالي والكفاءة الذاتية لدى عينة الدراسة، حولت العلامة وفق المستوى الذي يتراوح ما بين (1-5) درجات، وتصنيف المستوى إلى ثلاثة مستويات: عالية، متوسطة، ومنخفضة، وذلك وفقاً للمعادلة الآتية: الحد الأعلى للتدرج- الحد الأدنى للتدرج/عدد المستويات المفترضة

(3/1-5)=1.33. وبناءً على ذلك، فإن مستويات الإجابة على المقاييس تكون على النحو الآتي: (2.33 فأقل) مستوى منخفض، (2.34-3.67) مستوى متوسط، (3.68-5) مستوى مرتفع.

### متغيرات الدراسة

اشتملت الدراسة على المتغيرات المستقلة والتابعة الآتية:

#### أ- المتغيرات المستقلة:

1. الجنس: وله مستويان هي: (1-ذكر، 2-أنثى).

#### ب- المتغير التابع:

أ) الدرجة الكلية والمجالات الفرعية التي تقيس الذكاء الانفعالي لدى عينة الدراسة.

ب) الدرجة الكلية التي تقيس الكفاءة الذاتية لدى عينة الدراسة.

#### ج- المتغير المتنبئة:

الذكاء الانفعالي.

#### د- المتغير المتنبأ به:

الكفاءة الذاتية.

### إجراءات تنفيذ الدراسة

نفذت الدراسة وفق الخطوات الآتية:

1. جمع المعلومات من العديد من المصادر كالكتب، الرسائل الجامعية، وغيرها.
2. تحديد مجتمع الدراسة، ومن ثم تحديد عينة الدراسة.
3. تطوير أدوات الدراسة من خلال مراجعة الأدب التربوي في هذا المجال.
4. تحكيم أدوات الدراسة ثم التأكد من دلالات صدق وثبات أدوات الدراسة.
5. تطبيق أدوات الدراسة على العينة، والطلب منهم الإجابة على فقراتها بكل صدق وموضوعية، وذلك بعد إعلامهم بأن إجاباتهم لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
6. إدخال البيانات إلى ذاكرة الحاسوب، حيث استخدم برامج الرزمة الإحصائي (SPSS, 26) لتحليل البيانات، وإجراء التحليل الإحصائي المناسب.
7. مناقشة النتائج التي أسفر عنها التحليل في ضوء الأدب النظري والدراسات السابقة، والخروج بمجموعة من التوصيات والمقترحات البحثية.

### المعالجات الإحصائية

من أجل معالجة البيانات وبعد جمعها قامت الباحثة باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS, 26) وذلك باستخدام المعالجات الإحصائية الآتية:

1. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية.
2. معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لفحص الثبات.
3. اختبار معامل الإنحدار البسيط (Simple Linear Regressions) من أجل قياس تأثير مساهمة الذكاء الانفعالي في التنبؤ بالكفاءة الذاتية.
4. اختبار معامل الإنحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression) باستخدام أسلوب الإدخال (Stepwise) من أجل قياس تأثير مساهمة أبعاد الذكاء الانفعالي في التنبؤ بالكفاءة الذاتية.
5. اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test).

6. اختبار بيرسون (Pearson Correlation) لمعرفة العلاقة بين الكفاءة الذاتية والذكاء الانفعالي، كذلك لفحص صدق أدوات الدراسة.

#### النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى الذكاء الانفعالي لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة؟

للإجابة عن السؤال الأول حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمقياس الذكاء الانفعالي لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة، والجدول (5) يوضح ذلك:

#### جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لكل مجال من مجالات مقياس الذكاء الانفعالي وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	2	3.89	0.673	77.8	مرتفع
2	3	3.81	0.749	76.2	مرتفع
3	5	3.80	0.703	76.0	مرتفع
4	4	3.71	0.698	74.2	مرتفع
5	1	3.68	0.675	73.6	مرتفع
الدرجة الكلية للذكاء الانفعالي		3.78	0.634	75.6	مرتفع

يتضح من الجدول (5) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس الذكاء الانفعالي ككل بلغ (3.78) وبنسبة مئوية (75.6%) وبتقدير مرتفع، أما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجالات مقياس الذكاء الانفعالي تراوحت ما بين (3.68-3.89)، وجاء مجال " التعاطف " بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.89) وبنسبة مئوية (77.8%) وبتقدير مرتفع، بينما جاء مجال " إدارة الانفعالات " في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.68) وبنسبة مئوية (73.6%) وبتقدير مرتفع.

وقد حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على فقرات كل مجال من مجالات مقياس الذكاء الانفعالي كل مجال على حدة، وعلى النحو الآتي:

### (1) التعاطف

#### جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات التعاطف مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	19	أجيد فهم مشاعر الآخرين.	3.98	0.921	79.6	مرتفع
2	13	أنا فعال في الاستماع لمشاكل الآخرين.	3.95	0.936	79.0	مرتفع
3	14	أستطيع الشعور بنبض الجماعة والمشاعر التي لا يفصحون عنها	3.94	0.851	78.8	مرتفع
4	18	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة	3.89	0.827	77.8	مرتفع
5	17	لدي قدرة على الإحساس بالناحية الانفعالية للآخرين.	3.87	0.861	77.4	مرتفع
6	12	أنا حساس للاحتياجات الآخرين.	3.87	0.884	77.4	مرتفع
7	15	إحساسي الشديد بمشاعر الآخرين يجعلني مشفق عليهم.	3.85	0.968	77	مرتفع
8	16	أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضر-الآخرين الإفصاح عنها.	3.78	0.824	75.6	مرتفع

يتضح من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال التعاطف تراوحت ما بين (3.98-3.78)، وجاءت فقرة "أجيد فهم مشاعر الآخرين" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3.98) ونسبة مئوية (79.6%) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة "أشعر بالانفعالات والمشاعر التي لا يضر الآخرين الإفصاح عنها" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.78) ونسبة مئوية (75.6%) وبتقدير مرتفع.



## 2) تنظيم الانفعالات

## جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات تنظيم الانفعالات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	24	أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط	4.07	0.891	81.4	مرتفع
2	22	أستطيع تركيز انتباهي في الأعمال المطلوبة مني.	4.01	0.870	80.2	مرتفع
3	23	أستطيع أن أنهمك في إنجاز عمالي رغم التحدي	4.00	0.888	80.0	مرتفع
4	27	أستطيع إنجاز الأعمال المهمة بكل قوتي	3.91	0.900	78.2	مرتفع
5	30	أحاول أن أكون مبتكراً مع تحديات الحياة.	3.90	0.847	78.0	مرتفع
6	28	أنصف بالهدوء عند إنجاز أي عمل أقوم به	3.87	0.884	77.4	مرتفع
7	26	أستطيع إنجاز المهام بنشاط وتركيز عال	3.87	0.917	77.4	مرتفع
8	29	أنا صبور حتى عندما لا أحقق نتائج سريعة	3.78	0.980	75.6	مرتفع
9	21	أستطيع أن أنجي عواطفني جانباً عندما أقوم بإنجاز عمالي.	3.75	0.936	75.0	مرتفع
الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
10	31	أستطيع احتواء مشاعر الإجهاد التي تعوق أدائي لأعمالي.	3.73	0.897	74.6	مرتفع
11	20	أستطيع أن أكافئ نفسي بعد أي حدث مزعج.	3.55	0.968	71.0	متوسط
12	25	في وجود الضغوط نادراً ما أشعر بالتعب.	3.32	1.072	66.4	متوسط

يتضح من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال تنظيم الانفعالات تراوحت ما بين (4.07 - 3.32)، وجاءت فقرة " أستطيع تحقيق النجاح حتى تحت الضغوط" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.07) وبنسبة مئوية (81.4%) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة " في وجود الضغوط نادراً ما أشعر بالتعب" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.32) وبنسبة مئوية (66.4%) وبتقدير متوسط.

## 3) التواصل الاجتماعي

## جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات التواصل الاجتماعي مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	40	أعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين.	4.08	0.895	81.6	مرتفع
2	41	لدي قدرة على التأثير في الآخرين.	3.86	0.865	77.2	مرتفع
3	39	يرى الناس أنني فعال اتجاه أحاسيس الآخرين.	3.83	0.817	76.6	مرتفع
4	43	أنا على دراية بالإشارات الاجتماعية التي تصدر من الآخرين.	3.82	0.857	76.4	مرتفع
5	42	لا أجد صعوبة في التحدث مع الغرباء.	3.75	0.989	75.0	مرتفع
6	37	أستطيع الاستجابة لرغبات وانفعالات الآخرين.	3.67	0.900	73.4	متوسط
7	38	أمتلك تأثير قوي على الآخرين في تحديد أهدافهم.	3.61	0.898	72.2	متوسط

يتضح من الجدول (8) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال التواصل الاجتماعي تراوحت ما بين (4.08-3.61)، وجاءت فقرة "أعتبر نفسي موضع ثقة من الآخرين" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.08) وبنسبة مئوية (81.6%) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة "أمتلك تأثير قوي على الآخرين في تحديد أهدافهم" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.61) وبنسبة مئوية (72.2%) وبتقدير متوسط.

## 4) المعرفة الانفعالية

## جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات المعرفة الانفعالية مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	34	أستطيع إدراك مشاعري الصادقة أغلب الوقت.	4.05	0.857	81.0	مرتفع
2	33	أستطيع التعبير عن مشاعري.	3.75	1.029	75.0	مرتفع
3	35	أستطيع مواجهة مشاعري السلبية عند اتخاذ قرار يتعلق بي.	3.68	0.851	73.6	مرتفع
4	32	أستخدم انفعالاتي الإيجابية والسلبية في قيادة حياتي.	3.68	0.898	73.6	مرتفع
5	36	تساعدني مشاعري السلبية في تغيير حياتي.	3.37	0.981	67.4	متوسط

يتضح من الجدول (9) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على مجال المعرفة الانفعالية تراوحت ما بين (4.05-3.37)، وجاءت فقرة "أستطيع إدراك مشاعري الصادقة أغلب الوقت" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.05) وبنسبة مئوية (81.0%) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة "تساعدني مشاعري السلبية في تغيير حياتي" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.37) وبنسبة مئوية (67.4%) وبتقدير متوسط.

## جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات إدارة الانفعالات مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	1	مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح.	4.27	0.802	85.4	مرتفع
2	10	أستطيع استدعاء الانفعالات الإيجابية كالمرح والفكاهة بيسر	3.82	0.968	76.4	مرتفع
3	2	أستطيع التحكم في تفكيري السلبي	3.82	0.925	76.4	مرتفع
4	4	أستطيع التحكم في مشاعري وتصرفاتي	3.80	0.888	76	مرتفع
5	11	تساعدني مشاعري في اتخاذ قرارات هامة في حياتي	3.79	0.946	75.8	مرتفع
6	8	أنا قادر على التحكم في مشاعري عند مواجهة أي مخاطر.	3.70	0.893	74	مرتفع
7	3	أستطيع السيطرة على نفسي بعد أي أمر مزعج	3.68	0.909	73.6	مرتفع
8	9	عادة أستطيع أن أفعل ما احتاجه عاطفياً وإرادتي.	3.66	0.890	73.2	متوسط
9	7	أستطيع التحول من مشاعري السلبية إلى الإيجابية بسهولة	3.38	1.033	67.6	متوسط
10	5	أنا هادئ تحت أي ضغوط أتعرض لها.	3.33	1.035	66.6	متوسط
11	6	أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة.	3.28	1.083	65.6	متوسط

يتضح من الجدول (10) أن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مجال إدارة الانفعالات تراوحت ما بين (4.27 - 3.28)، وجاءت فقرة " مشاعري الصادقة تساعدني على النجاح" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.27) وبنسبة مئوية (85.4%) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة " أستطيع نسيان مشاعري السلبية بسهولة" في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (3.28) وبنسبة مئوية (65.6%) وبتقدير متوسط.

نتائج السؤال الثاني: ما مستوى الكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة؟

للإجابة عن السؤال الثاني، حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمقياس الكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة، والجدول (10) يوضح ذلك:

## جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لفقرات مقياس الكفاءة الذاتية وعلى المقياس ككل مرتبة تنازلياً

المرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	المستوى
1	21	لدي ثقة عالية بنفسى وبقدراتى.	4.19	0.800	83.8	مرتفع
2	12	أخذ قراراتى بما يتناسب مع قدراتى وإمكانياتى المتاحة.	4.13	0.774	82.6	مرتفع
3	20	أستمتع بالعمل مع الآخرين وأنعاون معهم.	4.11	0.790	82.2	مرتفع
4	23	لدي مستوى معقول من الإرادة وقوة العزيمة.	4.11	0.875	82.2	مرتفع
5	22	أشعر بأن أمامى فرص جيدة لتحقيق أهدافى.	4.08	0.811	81.6	مرتفع
6	24	أتحمل المتاعب مهما كانت كبيرة إذا كانت تساعدنى فى إتمام المطلوب منى	4.08	0.813	81.6	مرتفع
7	11	أمتلك القدرة الكافية للدفاع عن حقوقى.	4.07	0.891	81.4	مرتفع
8	25	إذا وضعت فكرى فى عمل ما، فلا شىء يوقفنى عن إتمامه.	4.06	0.886	81.2	مرتفع
9	26	أعتمد على نفسى فى اتخاذ القرارات المهمة.	4.01	0.823	80.2	مرتفع
10	3	من السهل بالنسبة لى التمسك بأهدافى وتحقيقها.	3.98	0.841	79.6	مرتفع
11	6	يمكننى حل معظم المشكلات إذا بذلت الجهد اللازم.	3.97	0.797	79.4	مرتفع
12	8	عندما أواجه مشكلة، عادة ما أجد عدة حلول لها.	3.95	0.770	79.0	مرتفع
13	16	إذا لم أستطع إنجاز المهام المطلوبة بالشكل الصحيح فأبذل مزيداً من الجهد لعملها مرة أخرى.	3.94	0.886	78.8	مرتفع
14	19	أعتمد على قدراتى الذاتية فى التعامل مع الصعوبات التى تواجهنى	3.93	0.820	78.6	مرتفع
15	10	إذا كنت فى ورطة، يمكننى عادة التفكير فى حل لها.	3.93	0.822	78.6	مرتفع
16	17	بإمكانى إيجاد طرق إبداعية للتكيف مع العقبات التى تواجهنى.	3.88	0.808	77.6	مرتفع
17	14	أستطيع المحافظة على اتزانى فى المواقف الصعبة.	3.88	0.844	77.6	مرتفع
18	4	أنا واثق من قدرتى على التعامل بكفاءة مع الأحداث غير المتوقعة.	3.87	0.849	77.4	مرتفع
19	2	إذا عارضنى شخص ما، فيمكننى أن أجد الوسائل والطرق لتحقيق ما أريد.	3.84	0.813	76.8	مرتفع
20	15	أمتلك مهارة إقناع الآخرين بوجهة نظرى	3.83	0.805	76.6	مرتفع
21	1	يمكننى حل المشكلات الصعبة	3.83	0.842	76.6	مرتفع
22	13	أنحلى بالصبر فى جميع المواقف والأحداث.	3.82	0.857	76.4	مرتفع
23	9	يمكننى عادة التعامل مع كل ما يعترض طريقى	3.81	0.873	76.2	مرتفع
24	7	يمكننى أن أظل هادئاً عندما أواجه صعوبات، لأننى أستطيع الاعتماد على قدراتى فى التأقلم.	3.77	0.897	75.4	مرتفع
25	5	أعرف كيف أتعامل مع المواقف غير المتوقعة بهدوء.	3.75	0.903	75.0	مرتفع
26	18	أحب المواقف التى يوجد بها قدر كبير من التحدي	3.72	0.933	74.4	مرتفع
27	27	أستطيع تجنب المواقف السيئة بسهولة.	3.69	0.918	73.8	مرتفع
28	28	من الصعب أن أتحديث مع الآخرين.	3.21	1.225	64.2	متوسط
29	30	أتجنب المهام والوظائف الصعبة.	3.11	1.072	62.2	متوسط
30	31	أشعر أن الأشياء لا تستحق الجهد الذى أبذله من أجلها	2.85	1.158	57.0	متوسط
31	29	لا أتحكم بتصرفاتى عندما أغضب.	2.83	1.083	56.6	متوسط
32	32	أشعر بالإحباط عندما تمر بى ظروف سيئة.	2.64	1.097	52.8	متوسط
			<b>3.78</b>	<b>0.618</b>	<b>75.6</b>	<b>مرتفع</b>
			<b>الدرجة الكلية لمقياس الكفاءة الذاتية</b>			

يتضح من الجدول (10) أن المتوسط الحسابي لتقديرات عينة الدراسة على مقياس الكفاءة الذاتية ككل بلغ (3.78) وبنسبة مئوية (75.6) وبتقدير مرتفع، أما المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات مقياس الكفاءة الذاتية تراوحت ما بين (4.19- 2.64)، وجاءت فقرة " لدي ثقة عالية بنفسى وبقدراتى " بالمرتبة الأولى بمتوسط

حسابي قدره (4.19) وبنسبة مئوية (83.8%) وبتقدير مرتفع، بينما جاءت فقرة " أشعر بالإحباط عندما تمر بي ظروف سيئة " في المرتبة الاخيرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.64) وبنسبة مئوية (52.8) وبتقدير متوسط.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث: هل توجد قدرة تنبؤية دالة إحصائياً للذكاء الانفعالي في التنبؤ بالكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة؟

لاختبار السؤال الثالث، ومن أجل قياس تأثير مساهمة الذكاء الانفعالي في التنبؤ بالكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة استخدم معامل الإنحدار البسيط ( Simple Linear Regressions)، والجدول (11) يوضح ذلك:

#### جدول (11)

نتائج تحليل الإنحدار البسيط لتأثير مساهمة الذكاء الانفعالي في التنبؤ بالكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة ت	مستوى الدلالة	معامل الارتباط (R)	التباين المفسر R <sup>2</sup>	معامل الارتباط المعدل
	معامل الخطأ المعياري	الإنحدار						
1 الثابت	.559	.185	.872	3.025	.003	.872 <sup>a</sup>	.761	.759
الذكاء الانفعالي	.851	.048	.872	17.672	.000			
قيمة "ف" المحسوبة الذكاء الانفعالي = 312.316 دالة عند مستوى دلالة .000.								

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (p < .05) \*

يتضح من الجدول (11) وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq .05$ ) للذكاء الانفعالي في التنبؤ بالكفاءة الذاتية، ويلاحظ أن الذكاء الانفعالي قد وضح (76.1) من نسبة التباين في الكفاءة الذاتية، أي أن متغير الذكاء الانفعالي له دور مهم وأساس في التنبؤ بالكفاءة الذاتية.

وعليه، يمكن كتابة معادلة الإنحدار، وهي:  $(y = .559 + .851x)$ ، أي كلما تغير متغير الذكاء الانفعالي درجة واحدة يحدث تغير طردي موجب في الكفاءة الذاتية بمقدار (.851).

من أجل قياس مدى إسهام (أبعاد الذكاء الانفعالي) في التنبؤ بالكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة، استخدم معامل الإنحدار المتعدد التدريجي ( Stepwise Multiple Regression) باستخدام أسلوب الإدخال (Stepwise) والجدول (12) يوضح ذلك:



## جدول (12)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي لمعرفة مدى إسهام أبعاد الذكاء الانفعالي في التنبؤ بالكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة

النموذج	المعاملات غير المعيارية		المعاملات	قيمة ت	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	التباين المفسر R <sup>2</sup>	معامل الارتباط المعدل
	معامل الإنحدار	الخطأ المعياري						
1	الثابت	1.084	.168	6.449	.000			
	تنظيم الانفعالات	.706	.043	16.333	.000	.731	.729	
2	الثابت	.826	.170	4.867	.000			
	تنظيم الانفعالات	.450	.076	5.913	.000			
	إدارة الانفعالات	.335	.084	3.968	.000	.769	.764	
3	الثابت	.681	.173	3.933	.000			
	تنظيم الانفعالات	.347	.083	4.165	.000			
	إدارة الانفعالات	.288	.084	3.436	.001			
	التواصل الاجتماعي	.188	.070	2.688	.008	.886 <sup>c</sup>	.778	.785

قيمة "ف" المحسوبة تنظيم الانفعالات = 266.770 دالة عند مستوى دلالة 0.000.

قيمة "ف" المحسوبة تنظيم الانفعالات وإدارة الانفعالات = 161.320 دالة عند مستوى دلالة 0.000.

قيمة "ف" المحسوبة تنظيم الانفعالات وإدارة الانفعالات والتواصل الاجتماعي = 116.856 دالة عند مستوى دلالة 0.000.

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ )

يتضح من الجدول (12) وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq .05$ ) لمجالات الذكاء الانفعالي في التنبؤ بمستوى الكفاءة الذاتية، ويلاحظ أن مجالات: (تنظيم الانفعالات، إدارة الانفعالات، التواصل الاجتماعي) قد وضحت (78.5%)، من نسبة التباين في مستوى الكفاءة الذاتية، أما فيما يتعلق بأبعاد (التعاطف، المعرفة الانفعالية)، فإنها لم تسهم بشكل دال إحصائياً في التنبؤ بمستوى الكفاءة الذاتية. وتجدر الإشارة إلى أن قيم عامل تضخم التباين (VIF) للنماذج التنبؤية الخمسة قد كانت متدنية؛ مما يشير إلى عدم وجود إشكالية التساهمية المتعددة (Multicollinearity) التي تشير إلى وجود ارتباطات قوية بين المتنبئات.

وعليه يمكن كتابة معادلة الإنحدار كما يلي: ( $y = .681 + 347 + 288 + .188x$ )، أي كلما تغير مجال تنظيم الانفعالات درجة واحدة يحدث تغير طردي موجب في الكفاءة الذاتية بمقدار (347)، وكلما تغير مجال إدارة الانفعالات درجة واحدة يحدث تغير طردي موجب في الكفاءة الذاتية بمقدار (288). وكلما تغير مجال التواصل الاجتماعي درجة واحدة يحدث تغير طردي موجب في الكفاءة الذاتية بمقدار (188).

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع: هل توجد علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي و الكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة ؟

للإجابة عن السؤال الرابع، استخرج معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation) بين مقياسي الذكاء الانفعالي و الكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة، والجدول (13) يوضح نتائج اختبار معامل ارتباط بيرسون:

## جدول (13)

قيم معاملات ارتباط بيرسون بين درجات أفراد عينة الدراسة على مقياسي الذكاء الانفعالي و الكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة (ن=100)

الذكاء الانفعالي					
إدارة الانفعالات	التعاطف	تنظيم الانفعالات	المعرفة الانفعالية	التواصل الاجتماعي	الذكاء الانفعالي ككل
معامل ارتباط بيرسون					
.828**	.668**	.855**	.722**	.778**	.872**

\* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ ) \*\* دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .01$ )

يتضح من الجدول (13) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.01$ ) بين الذكاء الانفعالي والكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة، إذ بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون ( $.872^{**}$ ) وجاءت العلاقة طردية موجبة؛ بمعنى كلما ازدادت درجة الذكاء الانفعالي ازداد مستوى الكفاءة الذاتية.

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكاء الانفعالي لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة تعزى إلى متغير الجنس؟

ومن أجل فحص السؤال الخامس وتحديد الفروق تبعاً إلى متغير الجنس، استخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test)، ونتائج الجدول (14) تبين ذلك:

الجدول (14)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات الذكاء الانفعالي لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة تعزى إلى متغير الجنس

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
إدارة الانفعالات	ذكر	33	3.58	0.939	-1.046	.298
	أنثى	67	3.73	0.498		
التعاطف	ذكر	33	3.68	0.830	-2.227	.028*
	أنثى	67	3.99	0.559		
تنظيم الانفعالات	ذكر	33	3.69	0.970	-1.140	.257
	أنثى	67	3.87	0.612		
المعرفة الانفعالية	ذكر	33	3.53	0.867	-1.817	.072
	أنثى	67	3.79	0.586		
التواصل الاجتماعي	ذكر	33	3.66	0.947	-1.410	.162
	أنثى	67	3.87	0.540		
الدرجة الكلية	ذكر	33	3.64	0.879	-1.587	.116
	أنثى	67	3.85	0.461		

\*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $p < .05$ )

يتبين من الجدول (14) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس الذكاء الانفعالي ومجالاته باستثناء مجال التعاطف كانت؛ أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ( $\alpha \leq .05$ )، وبالتالي عدم وجود فروق في الذكاء الانفعالي ومجالاته باستثناء مجال التعاطف لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة تعزى إلى متغير الجنس، فيما جاءت الفروق دالة إحصائياً على مجال التعاطف ولصالح الإناث.

النتائج المتعلقة بالسؤال السادس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة تعزى إلى متغير الجنس؟

ومن أجل فحص السؤال السادس وتحديد الفروق تبعاً إلى متغير الجنس، استخدم اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent Samples t-test)، ونتائج الجدول (15) تبين ذلك:

الجدول (15)

نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسطات الكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة تعزى إلى متغير الجنس

المتغير	الجنس	العدد	المتوسط	الانحراف	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
الكفاءة الذاتية	ذكر	33	3.62	0.856	-1.823	.071
	أنثى	67	3.86	0.446		

يتبين من الجدول (15) أن قيمة مستوى الدلالة المحسوب على مقياس الكفاءة الذاتية كانت؛ أكبر من قيمة مستوى الدلالة المحدد للدراسة ( $\alpha \leq .05$ )، وبالتالي عدم وجود فروق في الكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة تعزى إلى متغير الجنس.

### النتائج والتوصيات:

كشفت نتائج الدراسة عن:

- 1: وجود قدرة تنبؤية دالة احصائياً للذكاء الانفعالي في التنبؤ في الكفاءة الذاتية، حيث وضح الذكاء الانفعالي 76.1 من نسبة التباين بالكفاءة الذاتية.
- 2: وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي والكفاءة الذاتية
- 3: عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كل من الذكاء الانفعالي والكفاءة الذاتية لدى عينة من موظفي وزارة التنمية الاجتماعية في محافظة رام الله والبيرة تعزى لمتغير الجنس.

### التوصيات:

- 1: العمل على الاهتمام بأبعاد الذكاء الانفعالي لدى موظفي وزارة التنمية الاجتماعية من خلال التدريب العملي الميداني
- 2: عقد دورات تدريبية بهدف تحسين مستوى الكفاءة الذاتية ومستوى الذكاء الانفعالي لدى موظفي وزارة التنمية الاجتماعية
- 2: تصميم برامج ارشادية لتعريف موظفي وزارة التنمية الاجتماعية بمجالات الذكاء الانفعالي وكيفية رفع مستواهم لديهم
- 3: إجراء دراسات أخرى مماثلة للدراسة الحالية على عينات أخرى من مختلف قطاعات المجتمع الفلسطيني
- 4: توجيه الجهود البحثية لإجراء المزيد من الدراسات التي تتناول الذكاء الانفعالي وعلاقته بمتغيرات مختلفة.

## مراجع التحليل:

عوده، أحمد وملكاوي، فتحى حسن. (1992). أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية : عناصر البحث ومناهجه والتحليل الإحصائي. إربد: مكتبة الكتابي.

Garcia, E.(2011). **A tutorial on correlation coefficients**, information- retrieval-18/7/2018.https://pdfs.semanticscholar.org/c3e1/095209d3f72ff66e07b8f3b152fab099ede a.pdf.

## المراجع:

الظاهر، خالد (٢٠٠٤). الكفاءة الذاتية المدركة وعلاقتها بالممارسات الوالدية الداعمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الأسطل، مصطفى.(2010). الذكاء العاطفي وعلاقته بمهارات مواجهة الضغوط لدى طلبة كليات التربية بجامعة غزة.رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية غزة.

جولمان، دانيال.(٢٠٠٠). الذكاء العاطفي (. ترجمة: ليلى الجبالي). الكويت: عالم المعرفة.  
حسين، محمود عطا.(1987). مفهوم الذات وعلاقته بمستويات الطمأنينة الانفعالية، مجلة العلوم الاجتماعية- جامعة الكويت

رجيعة، عبد الحميد عبد العظيم محمود (2009)، التحصيل الأكاديمي وإدراك جودة الحياة النفسية لدى مرتفعي ومنخفضي الذكاء الاجتماعي من طلاب كلية التربية بالسويس، مجلة كلية التربية بالإسكندرية، (19) 227\_172:(1)

السمادوني، إبراهيم، (٢٠٠٧ م) "الذكاء الوجداني أسسه وتطبيقاته وتنميته"، الطبعة الأولى، دار الفكر، عمان شراب، عبد الله.(2020).القدرة التنبؤية للذكاء الروحي وأحداث الحياة الضاغطة على الكفاءة الذاتية لدى عينة من معلمي التربية الخاصة. المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية. العدد الثامن، 140-164.

الشعبي، موزة والظفري، سعيد.(2019).علاقة الذكاء العاطفي بمعتقدات الكفاءة الجماعية لدى معلمي مادة الرياضيات بسلطنة عمان.المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 16 ( 1 ). 44-33.

الشهري، نورة.(2020).القدرة التنبؤية للذكاء الانفعالي والفاعلية الذاتية بتوجهات هدف الإنجاز في مبحث الحديث النبوي الشريف لدى طالبات قسم الدراسات الإسلامية في جامعة الأميرة نورة.مجلة العلوم التربوية والإنسانية، 5(10)، 275-247.

الشوا، أحمد.(2016). الكفاءة الذاتية وعلاقتها بالضغوط النفسية التي يعانيها أفراد المؤسسة الأمنية.مجلة جامعة النجاح للأبحاث، 30(8)، 1588-1556.

الصياح، أحلام.(2018).إعاقاة الذات وعلاقتها بالكفاءة الذاتية لدى طلبة جامعة اليرموك. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.

عبد السميع، محمد، ورزق، عثمان(2001).الذكاء الانفعالي مفهومه وقياسه. مجلة علم النفس، الهيئة المصرية العامة للكتاب، العدد 58.

واكيم، لنا وواكيم، الياس.(2016). القدرة التنبؤية للذكاء العاطفي بالممارسات المضادة للمجتمع لدى عينة من الأحداث الجانحين. رساله ماجستير غير منشورة، جامعة عمان الأهلية.

الناشي، وجدان عبد الأمير (2005). الذكاء الانفعالي وعلاقته بفاعلية الذات لدى المدرسين، كلية الاداب،الجامعة المستنصرية، بغداد (أطروحة دكتوراة غير منشورة).

الخدمات الاجتماعية المقدمة من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية (2015).وزارة الشؤون الاجتماعية، فلسطين.

- Bandura, A. (2001). Social Cognitive Theory: An Agentive Perspective. *Annual Review of Psychology*, 52, 1-26.
- Debeş, Gülyüz. (2021). The predictive power of emotional intelligence on self-efficacy: A case of school principals. *International Online Journal of Education and Teaching (IOJET)*, 8(1). 148-167.
- Goleman, D.(1995). *Emotional Intelligence*. New York: bantam Books.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185–211. doi:10.2190/dugg-p24e-52wk6cdg.
- Bar-On, R. & Parker, J. 2000. *The Emotional Quotient Inventory :Youth Version (EQ-i)YV*, Technical Manual Toronto, Canada, Multi Health System-Inc.