

الفروق بين الجنسين في المهارات الاجتماعية وعلاقتها بإدارة الضغوط لدى القيادات الإدارية بالمؤسسات الحكومية/ الخاصة

د/ إيمان عبد الوهاب (*)

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين المهارات الاجتماعية وإدارة الضغوط لدى القيادات الإدارية بالمدارس الحكومية/ الخاصة، كما هدفت أيضاً إلى التعرف على الفروق بين الجنسين في المهارات الاجتماعية وإدارة الضغوط لدى عينة الدراسة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، تكونت عينة الدراسة من (٦٧) مديرًا ومديرة من المدارس الحكومية والخاصة بمحافظة القاهرة، ومن أدوات الدراسة: مقياس المهارات الاجتماعية - مقياس إدارة الضغوط. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى:

- ١- يرتفع المستوى العام للمهارات الاجتماعية لدى جميع أفراد العينة الكلية من مديري ومديرات المدارس (حكومية/ خاصة).
- ٢- يرتفع المستوى العام لإدارة الضغوط لدى جميع أفراد العينة الكلية من مديري ومديرات المدارس (حكومية/ خاصة).
- ٣- وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة بين أبعاد المهارات الاجتماعية وأبعاد إدارة الضغوط لدى جميع أفراد العينة الكلية من مديري ومديرات المدارس (حكومية/ خاصة).
- ٤- وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة من الذكور والإناث في كل من أبعاد المهارات الاجتماعية، وأبعاد إدارة الضغوط لصالح الذكور.
- ٥- لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة من المدارس الحكومية والمدارس الخاصة في كل من أبعاد المهارات الاجتماعية، وأبعاد إدارة الضغوط .

الكلمات المفتاحية: المهارات الاجتماعية - إدارة الضغوط - القيادات الإدارية.

(*) أستاذ علم النفس المساعد بقسم العلوم التأسيسية بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية.

Gender Differences in Social Skills and Their Relation to Stress Management among Administrative Leaders in Government / Private Institutions

Dr. Eman Abdel Wahab^(*)

Abstract:

The aim of this study was to identify the relationship between social skills and stress management of the administrative leadership in public / private schools. It also aimed to identify gender differences in social skills and stress management in the study sample. Director of public and private schools in Cairo Governorate, and the tools of the study: the scale of social skills - the measure of stress management. The results of the study indicated that:

- 1- The general level of social skills in all the sample of the total of the principals and principals of schools (government / private).
- 2- The general level of stress management for all members of the total sample of managers and principals of schools (government / private).
- 3- There is a positive correlation between the dimensions of social skills and the dimensions of stress management for all members of the total sample of managers and principals of schools (government/ private).
- 4- There are statistically significant differences between the average scores of male and female sample members in each of the dimensions of social skills, and the management of pressure in favour of males.
- 5- There are no statistically significant differences between the average grades of the sample of public schools and private schools in each dimension of social skills, and the management of pressure.

Keywords: Social skills - Stress Management - Administrative Leadership.

(*) Assistant Professor of Psychology, Department of Foundational Sciences, The Higher Institute of Social Service

مقدمة:

تعد المؤسسات التربوية نظامًا متكاملًا يضم مجموعة من الأعضاء تربطهم علاقات حميمة بحيث يؤثر كل منهم في الآخر ويتأثر به، لذا فإن تعرض الإدارات المدرسية في المؤسسات التربوية لظروف غير مناسبة، أو لأي اضطراب سوف يمثل مصدر ضغط لبقية المرؤوسين سواء كان بشكل مباشر أو غير مباشر، وتعد الإدارات المدرسية من عناصر الإدارة الفعالة التي تقود المرؤوسين إلى تنفيذ الخطة الموضوعة لتحقيق أهداف المؤسسة التربوية، وفي المرحلة المحددة لها، مما يتطلب ألا يعانون من زيادة الضغوط أو عدم القدرة على مواجهتها لأن الضغوط الكبيرة تحدث آثارًا سلبية على أداء الرؤساء والمرؤوسين ونوعيته.

كما تعد وظيفة مدير المدرسة من الوظائف الهامة داخل المؤسسات التربوية، ويرجع ذلك لأن مدير المدرسة هو الشخص المؤثر في فاعلية النظام المدرسي، وله أهمية كبيرة في تحقيق التغييرات الناجحة في المدرسة، فهو القائد الإداري الذي يستطيع التأثير وصنع التغيير في المدرسة حتى يقودها إلى التميز والنجاح (Simon, 2006: 11). حيث يري عايش (٢٠٠٥: ٣٤) أن مدير المدرسة معنيّ بالتعامل مع فلسفة التربية والتعليم، ومع الأهداف العامة والخاصة للمرحلة التي يقوم على إدارتها، كما أنه معنيّ بإدارة الأمور المالية للمدرسة وإدارة شئون العاملين فيها والتعامل مع المجتمع والتعامل مع المناهج وعملية تعليم وتعلم التلاميذ والبناء المدرسي، وما إلى ذلك من أمور ذات مساس بالعمليات التي يشتمل عليها النظام المدرسي في مستواه الاجرائي، كل هذه المهام تمثل مصادر ضغط لمدير المدرسة.

ونظرا للطبيعة المعقدة للضغوط فإنه ربما يكون من المستحيل أن نلغي هذه الضغوط من حياتنا العملية أو من الحياة بشكل عام، ولكن يمكن من خلال استخدام بعض الوسائل التي تساعدنا على التقليل من مصادر الضغوط في العمل أو الحيلولة دون وقوع بعضها والتخفيف من آثارها على المستوى ين

الفردى والتنظيمى ؛ وهو ما يعرف بإدارة الضغوط حيث تعرف بأنها الوسيلة أو الطريقة التي يستخدمها الأفراد في تعاملهم مع الضغوط الواقعة عليهم (عودة، ٢٠١٠: ٣٢).

وقد أشارت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة ارتباطية بين إدارة الضغوط والمهارات الاجتماعية ومن هذه الدراسات : دراسة (Kato, 2014) التي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط والمهارات الاجتماعية وأعراض الاكتئاب في الولايات المتحدة وأستراليا والصين؛ حيث أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباطية سلبية بين استراتيجيات مواجهة الضغوط وأعراض الاكتئاب، كما توجد علاقة ارتباطية موجبة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط والمهارات الاجتماعية. وكذلك دراسة (سيد، ٢٠١٥) التي هدفت إلى التعرف على أثر الضبط الانفعالي في أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى معلمي المدارس الحكومية والخاصة بالمنيا، وقد أشارت النتائج إلى وجود أثر كبير للضبط الانفعالي في مواجهة الضغوط النفسية.

يرجع ذلك إلى أن المهارات الاجتماعية تعد أحد عوامل الصحة النفسية المهمة للفرد؛ التي لها دور بارز في عملية التوافق الاجتماعي، كما أنها تزيد ثقة الفرد في ذاته وتبعث على الرضا في الحياة. فهي لازمة للإنسان في كافة نواحي الحياة الاجتماعية والشخصية والدراسية والانفعالية والمعرفية والوظيفية. وهي عملية معرفية سلوكية صريحة تستخدم في التفاعلات الشخصية، وهي أساسية لنجاح الفرد في تفاعلاته، ومن ثم فإن المهارات الاجتماعية عملية معقدة ترتبط بالجوانب السلوكية والعقلية والوظيفية للفرد (عبد العال، ٢٠٠٦: ٤).

كما أن للمهارات الاجتماعية أهمية كبيرة في حياة الناس اليوم، فالتغيرات الاجتماعية والاقتصادية السريعة التي يمر بها المجتمع تتطلب من الأفراد أن يكونوا مزودين بالمهارات التي تمكنهم من التلاؤم والتكيف مع ظروف المجتمع؛

فهي ضرورية في جميع مواقف الحياة المختلفة. حيث لا يمكن تصور أن يعيش الإنسان في كهف منعزل عن العالم، ولا يمكن تحقيق وجود إنساني سليم دون إدراك الوجود الاجتماعي بكل صورته، فالإنسان كائن اجتماعي مفطور على الحياة الاجتماعية، يحمل في أعماق نفسه غريزة حب الاجتماع والعيش ضمن الجماعة (البلوي، ٢٠٠٤: ١١١).

فالمهارات الاجتماعية من شأنها أن تساعد الفرد كي يتحرك نحو الآخرين فيقيم معهم العلاقات المختلفة من خلال تفاعله معهم، وعدم انسحابه من المواقف والتفاعلات المختلفة والمتنوعة، الأمر الذي يؤدي به إلى أن يحيا حياة سوية، وأن يحقق قدرًا معقولًا من الصحة النفسية يساعده على أن يتكيف مع بيئته، وأن يحقق التوافق الشخصي والاجتماعي (فرحات، ٢٠٠٨: ١٠٥).

مشكلة الدراسة:

تمكن مشكلة الدراسة في قلة البحوث التي تناولت موضوع المهارات الاجتماعية وإدارة الضغوط في المؤسسات التربوية بوجه عام ولدى القيادات الإدارية بوجه خاص، ومحاولة التعرف على طبيعة العلاقة بين إدارة الضغوط والمهارات الاجتماعية لدى القيادات الإدارية في المؤسسات التربوية. والذي جاء من إحساس الباحثة من خلال عملها في الكلية وإجراء مقابلات مع العديد من القيادات الإدارية داخل المدارس التابعة للمديرية العامة للتربية والتعليم بمحافظة القاهرة ميدان البحث ولذا جاءت الحاجة إلى معرفة أسباب الضغوط وتشخيصها ومعالجتها وطرق مواجهة الضغوط المهنية والتعرف على المهارات الاجتماعية ومكوناتها والتي قد تؤثر كل من (إدارة الضغوط - المهارات الاجتماعية) على أداء القيادات الإدارية في المؤسسات التربوية وفعاليتها ونجاحها.

ومن هذا المنطلق تحدد مشكلة الدراسة الحالية في التساؤلات التالية:

- ١- ما مستوى المهارات الاجتماعية لدى عينة الدراسة من مديري ومديرات المدارس الحكومية والخاصة؟
- ٢- ما مستوى إدارة الضغوط لدى عينة الدراسة من مديري ومديرات المدارس الحكومية والخاصة؟
- ٣- هل هناك علاقة ارتباطية بين درجة المهارات الاجتماعية ودرجة إدارة الضغوط لدى أفراد عينة الدراسة من مديري ومديرات المدارس الحكومية والخاصة؟
- ٤- هل تختلف درجة المهارات الاجتماعية ودرجة إدارة الضغوط باختلاف جنس المدير؟
- ٥- هل تختلف درجة المهارات الاجتماعية ودرجة إدارة الضغوط باختلاف نوع المدرسة؟

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة للتوصل إلى الأهداف التالية:

- ١- التعرف على مستوى المهارات الاجتماعية (الحساسية الانفعالية - التعبير الاجتماعي - الضبط الانفعالي) لدى عينة الدراسة من مديري ومديرات المدارس الحكومية والخاصة.
- ٢- التعرف على مستوى إدارة الضغوط لدى عينة الدراسة من مديري ومديرات المدارس الحكومية والخاصة.
- ٣- التأكد من وجود علاقة بين مستوى المهارات الاجتماعية (الحساسية الانفعالية - التعبير الاجتماعي - الضبط الانفعالي) ومستوى إدارة الضغوط لدى أفراد عينة الدراسة.
- ٤- معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس المهارات الاجتماعية تعزى لمتغير (الجنس - نوع المدرسة).

٥- معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس إدارة الضغوط تعزى لمتغير (الجنس - نوع المدرسة).

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية النظرية:

- ١- تتمثل أهمية الدراسة الحالية كونها تتناول موضوعاً هاماً وهو المهارات الاجتماعية وعلاقتها بإدارة الضغوط في محاولة لإضافة الجديد من النتائج العلمية وإثراء المكتبة العربية بمعلومات عن هذا الموضوع.
- ٢- وتتبع أهمية الدراسة من أهمية الشريحة التي تستهدفها، وهي القيادات الإدارية المتمثلة في مديري المدارس، ففي ظل تعدد الأدوار الملقاة على عاتقه أصبحت قضية النهوض بأوضاع التعليم من الأولويات، بهدف تمكين مدير المدرسة من أداء دوره الفاعل وبناء قدرته في تطوير التعليم وتنمية المجتمع وتقدمه.
- ٣- الإسهام في إثراء الدراسات والبحوث التي تسعى إلى معرفة العلاقة بين المهارات الاجتماعية وإدارة الضغوط.

ثانياً: الأهمية العلمية (التطبيقية):

- تبدو أهمية الدراسة فيما تخرج به من نتائج قد يستفيد منها:
- ١- العاملون في مجال الإرشاد والصحة النفسية في بناء برامج لتنمية المهارات الاجتماعية والتدريب على المهارات على إدارة الضغوط - إذا ثبت فعلاً وجود علاقة ارتباطية - بغرض مساعدة القيادات الإدارية (مديري المدارس).
 - ٢- كما يمكن أن يكون له قيمة وقائية تتمثل في اكتشاف الذين يعانون من نقص في المهارات الاجتماعية ومساعدتهم قبل أن يترتب على ذلك مستوى منخفض من إدارة الضغوط من خلال إعطائهم بعض الدورات المتعلقة بالمهارات الاجتماعية.
 - ٣- تفيد بعمل المقاييس اللازمة عند الترقيات والتعيينات.

٤- تفيد القائمين على الجامعات والكليات للاهتمام بعمل مسابقات مهنية بكليات التربية لإعداد جيل من القادة الإداريين لديهم المهارات القيادية والاجتماعية ومهارات إدارة الضغوط.

مصطلحات الدراسة:

١- المهارات الاجتماعية Social Skills:

هي مجموعة السلوكيات الاجتماعية التي يمتلكها الفرد للتعامل بالشكل المناسب مع المتطلبات المفروضة في المواقف الاجتماعية التي تتطلب منهم التفاعل مع الآخرين (Angelica, et.al. 2013: 14).

تعرف الباحثة المهارات الاجتماعية إجرائيا بأنها عملية تفاعل بين الفرد والآخرين في نشاط اجتماعي، تقتضي من الفرد استجابات ملائمة وفعالة يتأثر أدائه بخصائص تفاعل الفرد مع البيئة المحيطة به، وتتضمن مجموعة من المهارات منها التأثير في الآخرين، وتكوين الصداقات ، والعمل الجماعي، والتواصل مع الآخرين، وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص في المقياس المعد لذلك.

٢- إدارة الضغوط Stress Management:

هي مجموعة من الوسائل والأساليب التي يستخدمها الفرد لمواجهة الضغوط والتكيف معها (Krageloh, 2012: 23).

تعرف الباحثة إدارة الضغوط إجرائيا بأنها هي التدخلات المختلفة التي تؤدي إلى الحد من التأثير السلبي للضغوط على الفرد، ومساعدة الفرد على مواجهة ضغوط الحياة اليومية في جوانبها الشخصية، والمهنية، والاجتماعية، بصورة ايجابية تمكنه من النجاح في تحقيق الاهداف التي حددها لنفسه وتحسين نوعية حياته، وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص في المقياس المعد لذلك.

٣- القيادات الإدارية **Administrative Leadership**:

هم متخذو القرارات الذين يقومون بالتأثير في مرؤوسيههم؛ لإقناعهم وحثهم على المساهمة الفعالة بجهودهم للقيام بنشاط متعاون (زيادة، ٢٠٠٤: ٢٧).

تعرف الباحثة القيادات الإدارية إجرائياً بأنها هي النشاط الذي يمارسه القائد الإداري (المدير) في مجال اتخاذ وإصدار القرار و إصدار الأوامر والإشراف الإداري على المعلمين داخل المدرسة.

الإطار النظري للدراسة:

ويشمل المفاهيم المستخدمة في الدراسة، وأهم الدراسات السابقة المتعلقة بما تتضمنه من متغيرات.

أولاً: المفاهيم الأساسية:

١- المهارات الاجتماعية **Social Skills**:

لا يوجد تعريف محدد للمهارات الاجتماعية، يرجع ذلك إلى عدم الاتفاق على مفهوم واحد للمهارات الاجتماعية يمكن الاعتماد عليه أو قبوله بشكل نهائي، وذلك لأنه مصطلح مرن، وتدخل في جوانبه دلالات نظرية، وتطبيقات عملية.

تعرف المهارات الاجتماعية بأنها قدرات الفرد الذاتية والاجتماعية على التعبير عن ذاته، والسيطرة على إحساس وتفكير شخص آخر وكذلك تنظيم وضبط العواطف (Constantino, 2012: 126).

كما تعرف المهارات الاجتماعية بأنها سلوكيات مقبولة اجتماعياً تسمح للشخص بالتفاعل مع الآخرين (Winstead, 2013: 1).

هناك من يعرف المهارات الاجتماعية بأنها المهارات التي تسمح للشخص بالتفاعل والتصرف بشكل مناسب في سياقات اجتماعية معينة وتشمل مهارات الحزم والإصرار، والتعامل والتواصل ومهارات تكوين الصداقة (Cunningham, 2014: 13).

تعرف أيضاً المهارات الاجتماعية بأنها مجموعة من السلوكيات اللفظية

وغير اللفظية المناسبة والمنسجمة مع المعايير الاجتماعية السائدة والتي يظهرها الأفراد (Wang & Lin, 2015).

تتصف المهارات الاجتماعية بكونها تفاعلية ومقبولة لدى الآخرين حيث تعرف بأنها مجموعة من سلوكيات الأفراد تمكنهم من التفاعل مع الآخرين بطريقة فاعلة ومناسبة (Karevold, et al., 2013: 32).

وترى الباحثة أن المهارات الاجتماعية هي مجموعة من الأنماط السلوكية اللفظية، وغير اللفظية التي يستجيب لها الفرد تجاه الآخرين في مواقف التفاعل الاجتماعي، والقدرة على التفاعل مع الآخرين بطرق تعد مقبولة اجتماعيا، وذات قيمة ومعنى وفائدة للفرد نفسه وللآخرين.

النظريات المفسرة للمهارات الاجتماعية: تعددت النظريات التي تناولت تفسير المهارات الاجتماعية، وقد قامت الباحثة بتناولها على النحو التالي:

أولاً: النظرية السلوكية (سكنر):

تنظر إلى السلوك على أنه وحدة معقدة يمكن تحليلها إلى وحدات أبسط منها. وهذه الوحدات هي الاستجابة الأولية التي ترتبط بمثيرات محددة (منصور وزملاؤه، ٢٠٠٣: ٢٤٥).

ويرى أصحاب هذه النظرية أن السلوك الإنساني عبارة عن مجموعة من العادات التي يتعلمها الفرد ويكتسبها أثناء مراحل نموه المختلفة، ويتحكم في تكوينها قوانين العقل وهي قوى الكف وقوى الاستثارة اللتان تسييران مجموعة الاستجابات الشرطية، ويعزون ذلك إلى العوامل البيئية التي تعرض لها الفرد. وتدور هذه النظرية حول محور عملية التعلم في اكتساب التعلم الجديد أو في إطفائه أو إعادته، ولذا فإن أكثر السلوك الإنساني مكتسب عن طريق التعلم، وأن سلوك الفرد قابل للتعديل أو التغيير بإيجاد ظروف وأجواء تعليمية معينة (وهبة، ٢٠١٠: ٥٨).

ووفقاً للنظرية السلوكية فإن المهارات الاجتماعية هي عبارة عن مجموعة من السلوكيات والعادات يقوم الفرد باكتسابها وتعلمها خلال مراحل نموه عبر أساليب التنشئة الاجتماعية ومن خلال تحكم قوى الكف وقوى الاستثارة اللتين تتحكمان في استمرار واستحباب هذه المهارة عن طريق تعزيزها وتكرارها، أو كف هذه المهارة إذا كانت غير مرغوبة.

فمن الممكن إزالة أو حذف بعض الاستجابات من أداء الفرد عن طريق إيقاف التعزيز الذي كان يتبع أو يصاحب هذه الاستجابات، فعند توقف المكافآت أو التعزيزات فإن الاستجابات تأخذ في التضاؤل والانطفاء، وهكذا تفقد الاستجابة قوتها كنتيجة لعدم التعزيز، وعلى ذلك يمكن حذف العادات السلوكية الخاطئة أو السيئة من سلوك الإنسان عن طريق ممارستها ثم بيان خطئها وعدم تقديم مكافأة على أدائها.

ثانياً: نظرية التعلم الاجتماعي (باندورا):

يري باندورا أن كل من البيئات الخارجية والداخلية للفرد تعمل في صورة مترابطة يعتمد بعضها على البعض الآخر ويحدث التعلم كنتيجة للتفاعلات المتبادلة بين كل من البيئتين الداخلية والخارجية والعمليات المعرفية وهو ما أطلق عليه باندورا عملية التحديد المتبادل والأفراد لا يندفعون بفعل القوى الداخلية (الدوافع أو الحاجات) ولا بفعل البيئة (مثيرات البيئة) وإنما يمكن تفسير الأداء النفسي في صورة تفاعل متبادل بين المحددات الشخصية والبيئية وهنا نجد أن عمليات الترميز والاعتبار والتنظيم الذاتي يكون لها دور كبير وافترض باندورا أن التعلم بالعبرة أو النمذجة هو أساس عملية الاكتساب.

كما قدم ماهوني Mahony وثوريسون Thoreson عام ١٩٧٤ نموذجاً آخر للتعلم الاجتماعي مؤداه أن سلوك الأفراد يقع بين حدثين رئيسيين هما الأحداث السابقة (المقدمات) والأحداث اللاحقة (النتائج). فالمقدمات تسبق السلوك والنتائج تعقب السلوك. وهناك علاقة وظيفية بين الجوانب الثلاثة من سلسلة المقدمات والسلوك والنتائج. فأحداث المقدمة والنتائج تؤثر على ما يفعله

الفرد. وضبط أحد هذين الحدثين أو كليهما يساعد على حل مشكلات الافراد. ويعتمد التعلم الاجتماعي أيضًا على المجال الذي تقع فيه هذه الأحداث (عبد الله، ٢٠٠٠: ٢٦٠-٢٦١).

ثالثا: النظرية المعرفية (بيك):

ويفترض اصحابها أن العوامل المعرفية مثل التوقعات السلبية والتقييم الذاتي هي الاسباب الاساسية لقصور المهارات الاجتماعية (عبد الله، ٢٠٠٠: ٢٥٩).

ويؤكد إيمري Emery أن لكل منا عدة افتراضات تنطوي على اعتقادات محبطة للذات مثل "ينبغي أن أكون محبوبًا من الجميع"، أو " يجب أن أكون الأفضل دائمًا". وتظل هذه الاعتقادات قابضة في الخلفية حتي تحدث واقعة الفشل أو نكسة معينة وهنا تنتشط هذه الاعتقادات بشدة مؤدية إلى تحريف التفكير في الاتجاه السالب. ولا يقف الأمر عند هذا الحد وإنما تقوم هذه الأغراض بتغذية راجعة لهذه الاعتقادات السلبية مرة أخرى الأمر الذي يؤدي إلى مزيد من تحريف التفكير وقصور المهارات (وهبة، ٢٠١٠: ٥٩).

مما سبق توضح الباحثة تعدد النظريات التي تناولت تفسير المهارات الاجتماعية، فهناك من يفسر المهارات الاجتماعية من المنظور السلوكي مثل نظرية سكينر، وهناك من يفسر المهارات الاجتماعية من المنظور الاجتماعي مثل نظرية باندورا، وهناك من ينظر للمهارات الاجتماعية من منظور معرفي مثل نظرية بيك، هذه النظريات المتعددة ساهمت في تعددت تعريفات المهارات الاجتماعية لتتنوع تناولها في مجالات متعددة.

أهمية المهارات الاجتماعية:

تعد المهارات الاجتماعية من أهم العوامل التي تحفظ توازن الفرد في بيئته الاجتماعية، وتحقق له الفاعلية والكفاءة في تواصله الاجتماعي مع أسرته، وأقرانه وأفراد المجتمع، كما ذكر (Chansen, 2011: 115) أهمية

المهارات الاجتماعية، وذلك على النحو الآتي:

- يستطيع الفرد من خلال المهارات الاجتماعية أن يحظى بقبول الآخرين، ويتفاعل معهم، ويتفاعلون معه بشكل مثمر في جو من الألفة والمودة.
- عندما يخرج الفرد من محيطه الأسري إلى المجتمع والعمل فلا يستطيع أن يجبر أحداً في هذا المجتمع أن يحترمه أو يحبه إلا من خلال فن التعامل مع الآخرين، وفن المهارات الاجتماعية.
- إن المهارات الاجتماعية هي الأداة التي تمكن الفرد من التعامل مع الآخرين.

وقام فرج (٢٠٠٣) بتفصيل المزايا المترتبة على ارتفاع مستوى المهارات الاجتماعية لدى الفرد، وهي كما يأتي:

- تمكين الفرد من إقامة علاقات وثيقة مع المحيطين به، والحفاظ عليها، من منطلق إقامة علاقات وثيقة بهم.
- تيسر المهارات الاجتماعية للفرد إدارة علاقات العمل سواء مع الزملاء أو الرؤساء أو المرؤوسين بطريقة أفضل، وتجنبه نشوء الصراعات معهم وحلها بصورة فعالة، ومواجهة المواقف المحرجة والتخلص من المأزق بكفاءة عالية، ومن ثم الشعور بفعالية الذات نتيجة لذلك.
- إن التفاعل مع الآخرين يسهم جزئياً في تحديد طبيعة تصورات الفرد عن نفسه، والتي يتوقع في حالة الماهرين اجتماعياً أن تكون ذات طابع إيجابي.
- وترى الباحثة أن أهمية المهارات الاجتماعية تكمن في أنها تساعد مدير المدرسة على إكساب الثقة بالنفس، وتنمية التفاعلات الاجتماعية بينه وبين المعلمين داخل المدرسة، كما ينمي قدراته على مواجهة الضغوط التي تحدث داخل المدرسة بطرق إيجابية.

مكونات المهارات الاجتماعية:

هناك مكونان أساسيان للمهارات الاجتماعية وهما:

١- **المكونات السلوكية:** تشير المكونات السلوكية للمهارات الاجتماعية إلى كثافة السلوك التي تصدر من الفرد والتي يمكن ملاحظتها عندما يكون في موقف تفاعل مع الآخرين حيث يمكن وضع المكونات السلوكية في تصنيفين رئيسيين هما:

أ- **سلوك اجتماعي لفظي:** وهذا النوع من السلوك له أهمية كبرى في مواقف التفاعل الاجتماعي فهو الذي يعمل على نقل الرسالة بشكل مباشر ومن أمثلته إبداء الطلب مباشرة، رفض طلب معين، الشكر والثناء.

ب- **سلوك اجتماعي غير لفظي:** وهذا السلوك لا يقل أهمية عن السلوك اللفظي ويشمل لغة الجسد والإيماءات والتواصل البصري وحجم الصوت وتعبيرات الوجه وهذه السلوكيات لها المصادقية الأكثر في التعبير من السلوك اللفظي (رياض، ٢٠١٠: ١١).

ويبين المطوع (٢٠٠١) أن السلوك الاجتماعي اللفظي وغير اللفظي يحتوي على ثلاث مهارات أساسية وهي:

١- مهارة الإرسال.

٢- مهارة الاستقبال.

٣- مهارة التنظيم.

٢- **المكونات المعرفية:** وهي غير ملاحظة وتشمل أفكار الفرد واتجاهاته ومدى معرفته بالاستجابات المناسبة في المواقف الاجتماعية وبالتالي التصرف بما يناسب الموقف ويقصد بالجانب المعرفي الوعي بالأنظمة الاجتماعية التي تحكم السلوك في موقف ما (رياض، ٢٠١٠: ١٢).

وتشمل المكونات المعرفية للمهارات الاجتماعية عدة عوامها من

أهمها:

١- قواعد المهارات الاجتماعية ومفاهيمها.

٢- أهداف الموقف الاجتماعي.

٣- السياق الاجتماعي.

٤- تأثير السلوك الاجتماعي على الآخرين (المطوع، ٢٠٠١: ٣٤).

مما سبق يتضح للباحثة أن المهارات الاجتماعية تتكون من مكونين أساسيين هما المكون السلوكي الذي يتمثل في كثافة السلوك الذي يصدر عن الفرد، والمكون المعرفي الذي يتمثل في لغة الجسد والإيماءات وغيرها.

أبعاد المهارات الاجتماعية:

قد لخص السمدوني (٢٠٠٩) أبعاد المهارات الاجتماعية ضمن ستة أبعاد، تناولتهم الباحثة على النحو التالي:

١- **التعبير الانفعالي Emotional Expression**: وهو عبارة عن مهارات الإرسال غير اللفظي، والتي تشتمل على المهارات في إرسال الرسائل الانفعالية كما تشتمل على التعبير غير اللفظي للاتجاهات والسيطرة على ملامح التوجه الشخصي ويعكس هذا قدرة الفرد على التعبير بتلقائية وصدق عما يشعر به من حالات انفعالية، والأشخاص ذوو المهارة العالية في التعبير الانفعالي لديهم قدرة على جذب الآخرين لهم من خلال ما يعبرون عنه من انفعالات بتلقائية وصدق مما يؤدي في النهاية إلى تلك الصلات الاجتماعية والروابط الوجدانية.

٢- **الحساسية الانفعالية Emotional Sensitivity**: هي المهارة في استقبال الآخرين وقراءة وتفسير رسائلهم الانفعالية غير اللفظية، والأفراد ذوو الحساسية الانفعالية العالية يكون لديهم حساسية للرسائل الانفعالية غير اللفظية الصادرة عن الآخرين كما يكون لديهم مهارة فائقة في القدرة على تفسير الاتصال الصادر عنهم وبصفة خاصة الاتصال المتعلق بالمشاعر والانفعالات.

٣- **الضبط الانفعالي Emotional Adjustment**: هو القدرة وتنظيم التعبيرات غير اللفظية والانفعالات ويشتمل الضبط الانفعالي على القدرة على إخفاء الملامح الحقيقية للانفعالات والقدرة على التحكم فيما يشعر الفرد به من انفعالات مع عمل قناع مناسب للموقف الاجتماعي، بمعنى آخر يستطيع الفرد ذو القدرة على الضبط الانفعالي أن يرسم وجها سعيدا، وباختصار أن الأشخاص الذين لديهم قدرة عالية على الضبط الانفعالي يجيدون ضبط التعبير الظاهري للانفعالات.

٤) **التعبير الاجتماعي Social Expression**: هو القدرة على لفت أنظار الآخرين عند التحدث في المواقف الاجتماعية، وترتبط الدرجات العالية بمقياس التعبير الاجتماعي والطلاقة اللغوية والقدرة على البدء بالمحادثات والقدرة على التحدث بتلقائية في موضوع معين. والظهور العام للانسياق والاجتماعية. أي أن الشخص الذي يجيد هذه المهارة هو المتحدث البارع الذي يستطيع السيطرة على الحديث ولديه عدد أكبر من الأصدقاء والمعارف.

٥) **الحساسية الاجتماعية Social Sensitivity**: هي القدرة على الاتصال اللفظي والحساسية والوعي بالقواعد المستترة وراء أشكال التعامل الاجتماعي والفهم الكامل لآداب السلوك الاجتماعي والاهتمام بسلوك الطرق اللائقة في المواقف الاجتماعية، فالأشخاص ذوو الحساسية الاجتماعية يكونون دائما منتبهين جيدا للسلوك الاجتماعي ولديهم شعور ووعي مناسب لسلوكهم وأفعالهم بالإضافة إلى أن هذه المهارة تشير إلى الفهم التام للقواعد والآداب الاجتماعية.

٦- **الضبط الاجتماعي Social Settings**: هو مهارة لعب الدور وتحضير الذات اجتماعيا أو أي نوع من التمثيل الاجتماعي، فالأشخاص الذين يتمتعون بمستويات عالية في مهارة الضبط الاجتماعي يمكنهم القيام بأدوار اجتماعية بكل حنكة ولباقة مع الثقة بالنفس في المواقف الاجتماعية، ولديهم قدرة لكي

يكتفوا سلوكهم الشخصي لكي يتناسب مع ما يعتبر مناسباً في أي موقف اجتماعي معين. وتعتبر مهارة الضبط الاجتماعي مهمة أيضاً لتنظيم عملية الاتصال في التفاعل الاجتماعي.

وقد قامت الباحثة ببناء مقياس الدراسة معتمدة على ثلاثة أبعاد للمهارات الاجتماعية وهي (الحساسية الانفعالية - التعبير الاجتماعي - الضبط الانفعالي) ، يرجع استخدام الباحثة لهذه الأبعاد لأنها تتناسب مع طبيعة خصائص الدراسة من حيث عينة الدراسة وأهدافها وفروضها.

أنواع المهارات الاجتماعية:

اقترح الباحثون والمختصون في التربية وعلم النفس أنواع من المهارات الاجتماعية، (Beauchamp & Anderson, 2010: 39):

- ١- مهارات أساسية، مثل : (الإصغاء أو الاستماع، والبدء في الحوار، وتشكيل الحوار، وطرح السؤال).
- ٢- مهارات متقدمة، مثل: (طلب المساعدة، والاندماج مع الآخرين، وإعطاء التوجيهات).
- ٣- مهارات لازمة للتعامل مع المشاعر مثل : (اعرف مشاعرك، افهم مشاعر الآخرين).
- ٤- مهارات تشكل بدائل للحالة العدائية عند الفرد مثل (طلب الإذن، والمشاركة، والمناقشة).
- ٥- مهارات لازمة للتعامل مع الضغط والإجهاد مثل: (تقديم الشكوى، التعامل مع الأفرح).
- ٦- مهارات التخطيط مثل (التقرير لعمل شيء، تحديد سبب المشكلة، وضع هدف).

هناك أنواع أخرى للمهارات الاجتماعية ومن هذه الأنواع ما يأتي:

- ١- مهارات تساعد على بدء وتسهيل العلاقات الاجتماعية، والحفاظ عليها بين

الأشخاص مثل: (تكوين صداقات، وعلاقات متجانسة مع الأسر والتي تمثل مكافأة في حد ذاتها).

٢- مهارات تشجع وتدعم الالتزام بالعلاقات الهامة أو النظم الاجتماعية الهامة والشعور بالرضا من ذلك، مثل: (التواصل الإيجابي، ومهارات حل الصراعات في نطاق العمل الجماعي أو داخل الأسرة).

٣- مهارات تساعد في الوقاية من تهمة الآخرين لحقوق المراهق أو تعيق التعزيز، مثل (القدرة على الإصرار أو الرفض).

٤- مهارات تؤدي إلى التعزيز وتقلل من التغذية الراجعة السلبية؛ لأنها ترتبط بالمعايير والمكتسبات النقدية المرتبطة بالسلوك الاجتماعي (Gresham, et al., 2011: 39).

هناك ما يبري أن أنواع المهارات الاجتماعية تساعد الفرد لاكتساب مهارات معينة ليكون فاعلا في علاقاته وتواصله الاجتماعي، ومن هذه الانواع ما يأتي:

١. مهارة إدراك تعبيرات الوجه والدلالات اللفظية.

٢. مهارة فهم اللغة والأعراف الاجتماعية.

٣. مهارة المتابعة اللفظية.

٤. مهارة تقديم المساعدات للآخرين وتلقي ما يبذون من ملاحظات.

٥. مهارة استرجاع المعلومات.

٦. مهارة إدراك البيئة المحيطة (Ozben, 2013: 204)

أساليب قياس المهارات الاجتماعية:

هناك العديد من أساليب قياس المهارات الاجتماعية، والتي تتمثل في:-

١-التقرير الذاتي:

يطلب من المبحوث معلومات حول سلوكه في مواقف تتطلب قدرًا من

المهارة الاجتماعية، وتوجد عدة أساليب تندرج في فئة التقدير الذاتي وهي:-

- الاستبيانات والمقاييس النفسية.
- يقدم للفرد مواقف معينة قد يواجهها في حياته اليومية تتطلب سلوكاً اجتماعياً ماهراً للتفاعل معها.
- تقدم استجابات معينة تتصف أنها ماهرة أو غير ماهرة اجتماعياً وتطلب من الفرد تحديد معدل صدور تلك الاستجابات عنهم.

٢-المقابلة الشخصية:

وهي أسلوب مهم في حالة الرغبة في قياس مستوى المهارة الاجتماعية لأشخاص أميين أو الرغبة في تقديم وصف مفصل للجوانب غير اللفظية لمهارات المبحوث الاجتماعية مثل أسلوبه في تقديم نفسه ومدى تحكمه في حركات عينه وقدرته على فهم وإرسال الإشارات غير اللفظية من وإلى الآخرين، فضلاً عن أنه يسمح لنا بتوضيح معنى الأسئلة بصورة أفضل للمبحوث.

٣-تحليل المضمون:

وفيها يقوم الباحث بتحليل مضمون ما كتبه الماهرون اجتماعياً عن أنفسهم (أحاديث - كتب - مذاكرات - يوميات - لقاءات - ندوات) أو ما كتب عنهم على أساس أن هؤلاء سواء كانوا قادة أو سياسيين أو رموز اجتماعية لهم إسهامات بارزة تقدم ما استخلص منهم من بيانات ومشورات تطبعه سلوكياتهم الماهرة اجتماعياً.

٤- الضبط الاجتماعي:

مهارة الفرد في تقديم ذاته في المواقف الاجتماعية بشكل مناسب وتعديل سلوكه فيها بما يتناسب مع متطلباته على نحو يبرز توافق واتساق من ذاته (الخطيب، ٢٠١٠: ٣٥).

ترى الباحثة تعدد الأساليب التي يتم بها قياس المهارات الاجتماعية، فمنها ما يعتمد وبشكل أساسي على المبحوث نفسه مثل التقرير الذاتي وال ضبط الاجتماعي، ومنها ما يعتمد على الباحث ومهارته في استخلاص النتائج مثل

تحليل المضمون، والمقابلة الشخصية. ونري أن استخدام أي من هذه الأساليب يتحدد حسب حالة ووضع المبحوث، موضوع الدراسة والظروف أثناء إجراء الدراسة.

٢- إدارة الضغوط Stress Management:

تعددت وتنوعت المفاهيم التي تناولت متغير إدارة الضغوط وقد تناولت الباحثة هذه التعريفات على النحو التالي:

تعرف إدارة الضغوط بأنها عبارة عن إدارة المتطلبات والضغوط الواقعة معها بأفضل الأساليب فاعلية وإيجابية (يوريك، ٢٠٠٥: ٨).

تعرف إدارة الضغوط بأنها مجموعة من المهارات والقدرات التي تعين الفرد على مواجهة الأزمات والضغوط عبر مواجهة مواقف وأزمات معينة تشكل صعوبة للفرد وتحديا لقدراته وإمكاناته ونجاحه في تخطيطها وتشمل الابعاد التالية: مهارات تحمل الضغوط، ومهارات ضبط الاندفاع ، ومهارات ممارسة العقلانية (ناصر، ٢٠١١: ١٥٨)

تعرف إدارة الضغوط: هي مجموعة من الوسائل والأساليب التي يستخدمها الفرد لمواجهة الضغوط والتكيف معها (Krageloh, 2012: 23).

تعرف إدارة الضغوط بأنها مجموعة من الأساليب السلوكية والمعرفية التي يستخدمها الفرد في مواجهة الموقف الضاغط لحل المشكلة (غريب، ٢٠١٣: ٧).

تعرف الباحثة إدارة الضغوط بأنها التدخلات المختلفة التي تؤدي إلى الحد من التأثير السلبي للضغوط على الفرد، ومساعدته الفرد على مواجهة ضغوط الحياة اليومية في جوانبها الشخصية، والمهنية، والاجتماعية، بصورة إيجابية تمكنه من النجاح في تحقيق الاهداف التي حددها لنفسه وتحسين نوعية حياته.

النظريات المفسرة لإدارة الضغوط:

تناولت الباحثة هذه النظريات على النحو التالي:

أولاً: النظرية التحليلية:

تشير أنا فرويد إلى أن المواجهة تتعلق بآليات الدفاع (دفاع الأنا ضد الدوافع الفطرية وما يرتبط بها من وجدان) ووظيفتها تعديل القلق، وقد حدد المنشقون عن المدرسة التحليلية نموذجًا ميزوا من خلاله بين الآليات التكيفية والآليات غير التكيفية، وقد تم اقتراح تسلسل هرمي متجه من الآليات غير الناضجة (كالإسقاط) إلى الآليات الناضجة (كالإعلاء) تتوسطها الآليات العصائية (كالكبت) ويستند تصنيفه إلى معيار أساسي هو أهمية التوافق (المواجهة) بالنسبة للواقع وللمرونة في مقابل جمود آليات الدفاع، وينظر للدفاع والمواجهة على أنهم بناءان مختلفان وظيفيًا، فهناك أسلوب المواجهة ويكون قائمًا على الواقع ومنتاسبًا معه ومرنًا ويتم وفق المنطق، وأسلوب الدفاع وهو أسلوب مشوه للواقع وجامد، وأسلوب التنشيت أو التفتيت وهو أسلوب مرضي، ويعتبر تشويه الواقع هو المعيار الفاصل بين الدفاع والمواجهة التلاؤمية، فالمواجهة هي قمة الهرم فيواجه الشخص إذا استطاع ذلك، ويدافع إذا كان مضطربًا ويشنت ويمرض إذا كان مجبرًا على المرض، فالدفاع عبارة عن شكل ناقص من مواجهة الإرهاق ويصنفها لازوراس وفولكمان ضمن المفهوم العام للمواجهة، ويرون أن آليات الدفاع عبارة عن مجموعة فرعية من أشكال المواجهة (Krageloh, 2012: 21).

ثانياً: النظرية المعرفية:

تعتبر المواجهة وسيطاً للنتائج التكيفية، وأكد لازورس وفولكمان على ضرورة تغيير الموقف النظري المرتكز على دفاعات الأنا إلى مصطلح أكثر شمولية هو التقييم أو التقدير، والذي يعد وسيطاً لاستجابات الضغوط، وتنتج المواجهة عن التقييم الأولي والذي يسمح بتقدير الموقف ما إذا كان تهديداً أو

تحدياً أو ألماً، وبناءً عليه يستجيب الفرد ويواجه الموقف، وهذا التقييم يتوقف على خصائص الموقف ومعتقدات الفرد في قدرته على معالجة المشاكل، وبالتالي تسمح الكثير من المصطلحات بإعادة تقييم الموقف الضاغط بشكل آخر وكذا باستخدام الاستراتيجيات الفعالة في التعامل، من تلك المتغيرات الثقة بالنفس والإحساس بالتماسك والصلابة وتقدير الذات والفعالية الذاتية والتفاؤل وإمكانات الفرد البدنية والنفسية والاجتماعية والمادية، كل ذلك يساعد في عملية تقييم الموقف وبالتالي في عملية المواجهة (Lazarus & Folkman, 1987: 142).

مما سبق توضح الباحثة تعدد النظريات التي تناولت تفسير متغير إدارة الضغوط، فقد قامت نظرية التحليل النفسي بتفسير إدارة الضغوط وفقاً لميكانزمات الدفاع التي يستخدمها الفرد، أما النظرية المعرفية فقد فسرت إدارة الضغوط على اعتبار ان المواجهة وسيط للنتائج التكيفية.

أبعاد إدارة الضغوط:

وهناك مجموعة من الأبعاد لإدارة ضغوط العمل وهي كالتالي:

١- إزالة مسببات الضغط (Remove The Causes of Pressure):

تعيين الموظفين في الأعمال التي تتوافق مع مهاراتهم وتفضيلاتهم، وتقليل الضوضاء المفرطة في أماكن العمل وتشجيع نظام شكاوى وحركات تصحيحية لمواجهة المضايقات، ومنح الموظفين ضوابط أكثر لتسيير العمل.

٢- الانسحاب بعيداً عن مسببات الضغط Withdrawal away from the

:Pressure Causes

قد يفضل بعض العاملين الانسحاب من المواقف الضاغطة وذلك لصعوبة التعامل معها وقد يظهر ذلك من خلال إنهاء المدير للاجتماع أو أخذه إجازة عارضة.

٣- تغيير مفاهيم الضغط (Changing Concepts of Pressure):

يعني هذا سعي الفرد إلى تغيير أنماط العلاقة بينه وبين عناصر العمل التي تسبب التوتر والضغط.

٤- التحكم بنتائج الضغط Control the Outcome of Pressure:

تقليل النتائج السيئة للضغوط العالية عن طريق توافر حياة صحية، وتوافر طرق عمل مناسبة وتحسين هيكل الأجور، وزيادة تشاركية الفرد في تسيير شؤون العمل وتحسين نمط الإشراف والرقابة للتحكم بطبيعة الضغط .

٥- استقبال الدعم الاجتماعي Receiving Social Support:

توافر الدعم الاجتماعي بتوفير الدعم بالمعلومات والمشاعر أو كليهما من قبل المشرفين في العمل وأفراد العائلة والأصدقاء للمساعدة في الوقاية من الضغوط ومسبباتها (الصيرفي، ٢٠٠٦: ١٣٨ - ١٣٩).

وقد قامت الباحثة ببناء مقياس إدارة الضغوط وفق الأبعاد التالية (إزالة مسببات الضغط - الانسحاب بعيداً عن مسببات الضغط - تغيير مفاهيم الضغط - التحكم بنتائج الضغط - استقبال الدعم الاجتماعي)، لان هذه الابعاد تتناسب مع طبيعة عينة الدراسة وأهدافها ومتغيراتها.

النتائج والآثار المترتبة على ضغوط العمل واستراتيجية إدارة ضغوط المهنة :

تعد ظاهرة الضغوط المهنية سمة طبيعية للحياة يترتب عليها مجموعة من النتائج السلبية على الأفراد والمنظمة وتتفاوت هذه النتائج بتفاوت مستويات الضغوط وبالكيفية التي يتم التعامل بها، فالضغوط المهنية ذات تأثير مختلف وليست كلها سلبية فقد يكون البعض منها إيجابيا على الفرد والمنظمة وكما يأتي:

١- النتائج الإيجابية المترتبة على ضغوط العمل:

أ- التحفيز الذاتي لتحقيق أهداف وغايات المدير وتأكيد القدرة على القيام بالعمل.

ب- زيادة مهارات المدير ورفع كفاءته في أداء الاعمال الموكلة إليه.

ج- رفع الروح المعنوية ومستوى الشعور بالرضا بين العاملين مما يؤدي إلى الاستقرار في الحياة العملية وتحقيق الأداء المتميز (272: 2002: Advantech & Matteson).

د- تدعيم وتقوية العلاقات الاجتماعية بين المرؤوسين في المؤسسات التربوية، واكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة بينهم لمواجهة تحديات الضغوط المهنية.

هـ- تنمية وزيادة قنوات الاتصال بين المدراء والمرؤوسين واستعمالها لمواجهة الضغوط وتحقيق أهداف المؤسسة التربوية.

و- زيادة تركيز المدير على العمل ونتائجه وشعوره بالإنجاز، والنظر إلى المستقبل بتفاؤل والقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر والعودة إلى الحالة الطبيعية، عند مواجهة تجربة غير سارة (العميان، ٢٠٠٨: ٣٠٥).

٢- الآثار السلبية على الأفراد:

أ- آثار نفسية: وتشمل الاضطرابات النفسية التي يقع فيها المدير والتي تتمثل في الإحباط والقلق أمام الازمات، وكثرة الغضب، وعدم الرضا الوظيفي، وانخفاض تقدير الذات، وفقدان الاهتمام بالآخرين، والكآبة والتشاؤم وضعف القدرة على التحمل، وعدم الإحساس بالمسؤولية (Low & Sunil, 2010: 146).

ب- آثار جسدية: وهي العلامات التي تظهر على البدن مثل، الصداع المستمر، والأرق وضيق النفس وآلام الظهر، وبحة الصوت، والسكر، وفقدان الشهية، واضطرابات الأكل، وأمراض القلب وانسداد الشرايين،

وأعراض الرئة والسرطان والقلولون العصبي وضغط الدم، وتوتر العضلات، والروماتيزم، والإسهال وحب الشباب، والتهابات الجلد، وضعف الحيوية، وقلة النشاط (Griffin, 2002: 472).

ج- الآثار السلوكية: يترتب على تعرض المدراء لمستويات مرتفعة من الضغوط المهنية وبشكل متكرر ومستمر إلى حدوث تغييرات سلبية في سلوكياته تؤثر في صحته في الأجل القصير والطويل، وتتمثل في عدم القدرة على فعل أي شيء، والتعامل مع المواقف بكل برود أو الهروب منها، والتغيب الطويل عن العمل، والنقد الدائم للآخرين والسخرية منهم، والعدوانية وأداء العمل بطريقة روتينية، والاتكالية، والاعتداء على حقوق الآخرين، والبعد عن الموضوعية في الحكم على الأداء الوظيفي، ونقص دافعية الاداء، والانسحاب من الحياة العائلية وحدثت الخلافات الزوجية، وتعاطي المخدرات والكحوليات وتدني القدرة على الإنجاز (الدوسري، ٢٠١٠: ٢٠).

ترى الباحثة أن الضغوط المهنية لها تأثيرات تأثير مختلف وليست كلها سلبية فقد يكون البعض منها إيجابيا على الفرد والمنظمة، وهذه التأثيرات الإيجابية تساعد الفرد على التقدم والتطوير في نطاق عمله، أما التأثيرات السلبية تجعل الفرد يعاني من العديد من الامراض العضوية التي تؤثر في كفاءته الانتاجية.

استراتيجية إدارة الضغوط:

تنقسم إدارة الضغوط على نوعين رئيسيين هما:

أ- استراتيجية إدارة الضغوط على مستوى الفرد:

يستطيع الإنسان تجنب الضغوط المهنية وعلاجها بوسائل وطرائق كثيرة ومن أهمها:

١. الحرص على تحديد أولويات العمل اليومي وتحسين شبكة العلاقات الاجتماعية.

٢. مزاولة التمارين الرياضية كالمشي والتمتع بالرياضة الجماعية.
٣. زيادة التأمل الديني الروحي والرجوع إلى الذات.
٤. مزاولة بعض الهوايات كالرسم والتلوين والقراءة وسماع الموسيقى.
٥. وضع أولويات الأنشطة وجدولتها بحسب الأهمية والإلحاح.
٦. مناقشة مشكلات العمل مع الزملاء في العمل، ومع أفراد الأسرة (Kreitner& Kinaki, 2007:602)
٧. ضبط السلوك ذاتياً بموجب هذه الطريقة يقوم الفرد بالسيطرة على الأشياء والأمور التي تسبق السلوك والتي تتبعه وبهذا يستطيع السيطرة على سلوكه.
٨. التخطيط المسبق للتعامل مع الأحداث الضاغطة وذلك بتجهيز الفرد نفسه للتوافق مع النتائج أو الآثار المتوقعة وأن تقل تلك الضغوط عندما تدرك أنك تستطيع أن تعيش وتحيا وتتعاقد مع الآثار التي قد لا يكون هناك مفر من التعامل معها.
٩. تشجيع الفرد على تبني الاعتقاد بأن إخفاقه المتقطع لا يجب إن يعني له أنه إنسان فاشل أو سيئ، أي بمعنى إعادة البناء المعرفي للفرد.
١٠. اتباع أسلوب الإصرار الخفي وتتمثل في ترك ومقاطعة الأفكار التي تسبب الضغط للفرد واستبدالها بأفكار إيجابية، وإتباع أسلوب حل المشكلات المتمثل في الوصول إلى حلول نهائية للمشكلة المسببة للضغط (القريشي، ٢٠١٠: ٣٩).
١١. مهاجمة الموقف المسبب للضغوط وتركز هذه الطريقة على سبب الضغط نفسه لتخفيف صراع الدور والعبء الزائد ومواجهته بدلاً من ترك العمل والغياب أو طلب النقل أو الحصول على إجازة. (Robbins & Judge, 2008:386)

ب- إدارة الضغوط على مستوى المنظمة:

تتمثل أهم الأساليب التي يمكن أن تستعملها المنظمات لمواجهة ضغوط

العمل في :

١. التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم وذلك بتعديل السياسات والبرامج والإجراءات في ضوء المستجدات والمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والأمنية التي يشهدها المجتمع وكذلك تشجيع حالة الانضباط الإداري في المنظمة.
٢. إعادة تصميم الأعمال بما يساعد على إثراء الأعمال من خلال تحسين جوانب كفاءتها الذاتية مثل تهيئة مزيد من المسؤولية والاستقلال وفرص التقدم في ضوء الاحتياجات التدريبية.
٣. تطوير النظم الخاصة باختيار الإدارات المدرسية إذ يتم انتقاء الأكثر قدرة على تحمل الضغوط المهنية (الرجل المناسب في المكان المناسب) (Salleh et al., 2008:67).
٤. تحليل أدوار المدراء وتوضيحها والعمل على تحقيق الانسجام بين الأدوار التي يقوم بها المرؤوسين في المنظمة للقضاء على صراع الدور والتحديد الواضح للأدوار للقضاء على غموض الدور.
٥. إعادة تصميم الهيكل التنظيمي والعمليات بما يتيح للمدراء قدرًا أكبر من الانفتاح، والاتصالات والمشاركة واللامركزية، وتفويض السلطة، واللامرئية والمرونة.
٦. تخطيط وتطوير المسارات الوظيفية للأفراد ليكون الفرد على علم ودراية بتدرجه ومساره الوظيفي، وفي أي اتجاه هو سائر في مجاله الوظيفي.
٧. العمل على تكوين علاقات جيدة بين المدرسين وبينهم وبين الإدارة وبين المستويات الإدارية والإشراف التربوي لتوافر سبل التعاون بينهم.
٨. إقرار مبدأ المشاركة في اتخاذ القرارات وفي وضع السياسات ومن أمثلة المشاركة، اللجان، وفي الأخذ برأي المدراء ولا يكون دورهم تنفيذ التعليمات فقط.

٩. رفع مستوى مهارات مديري المدارس من خلال التوجيه والتدريب التي تمكنهم من تحسين أدائهم وتطويره وتكون مصدرًا للرضا الوظيفي والنجاح.

١٠. الاهتمام بثقافة المنظمة وأن تقوم الإدارة بتحديد وبيان القيم التنظيمية السائدة لاتخاذ القرار (الحمداني، ٢٠١١: ٦٨).

تشير الباحثة مما سبق تنوع الاستراتيجيات المستخدمة في إدارة الضغوط فمنها الاستراتيجيات الخاصة بالفرد والتي تساعده على مواجهة الضغوط التي يتعرض لها بكفاءة وفعالية، وهذا ما يجب تدريب القادة الإداريين عليه لتجنب تعرضها للضغوط المهنية، وهناك استراتيجيات خاصة بالمنظمة، حيث يجب تطبيق هذه الاستراتيجيات داخل المؤسسات التربوية لضمان نجاح هذه المؤسسات في تحقيق أهدافها المنشودة.

ثانياً: الدراسات السابقة:

تعرض الباحثة في هذا القسم بعض الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع دراستها على النحو التالي:

دراسة (Cavallo & Brienza, 2006) التي هدفت إلى الكشف عن الكفاءات القيادية التي تميز الأداء العالي والأداء المتوسط في شركة جونسون آند جونسون، كما هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الكفاءة العاطفية والمهارات الاجتماعية والتميز القيادي، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي ، وبلغت عينة الدراسة (٣٥٨) مديراً ومديرة، ومن أدوات الدراسة مقياس الذكاء العاطفي ومقياس القيادة ومقياس المهارات الاجتماعية. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن المدراء ذوي الأداء العالي يمتلكون ذكاءً انفعالياً وكفاءة انفعالية ومهارات اجتماعية أكثر مقارنة بالمدراء الآخرين، كما كشفت النتائج أن هناك فروقاً بين الجنسين بالنسبة للقيادة والمهارات الاجتماعية لصالح الذكور.

دراسة (Downey, 2006) التي هدفت إلى تقييم العلاقة بين الذكاء

العاطفي والمهارات الاجتماعية ونمط القيادة لدى عينة من النساء القيادات تبلغ (١٧٦) مديرة يعملن في قطاع الصناعات المتعددة بأستراليا. وقد استخدم الباحثون استبياناً للقيادة ومقياساً للذكاء العاطفي والمهارات الاجتماعية. وكان من أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة، أن المديرات اللاتي يمارسن سلوكيات القيادة التحويلية أكثر احتمالاً أن يظهرن مستويات عالية من الذكاء الانفعالي والمهارات الاجتماعية، بالمقارنة مع المديرات الأقل إظهاراً لسلوكيات القيادة التحويلية.

دراسة كردي (٢٠١٠) التي هدفت إلى محاولة تعرف العلاقة بين الذكاء الانفعالي والمهارات الاجتماعية والقدرة على القيادة التربوية لدى مديرات المدارس الثانوية في المنطقة الغربية، كذلك العلاقة بين الذكاء الانفعالي والمهارات الاجتماعية لدى مديرات المدارس الثانوية، والعلاقة بين الذكاء الانفعالي والفعالية الذاتية لديهن. تكونت العينة من ١٢٠ مديرة تم اختيارهن من المدارس الثانوية في المنطقة الغربية (جدة، مكة المكرمة، الطائف) وقد تم استخدام عددٍ من الأدوات: مقياس الذكاء الانفعالي، مقياس القدرة على القيادة التربوية، مقياس المهارات الاجتماعية ومقياس الفعالية الذاتية. أوضحت النتائج ما يلي: (١) وجود علاقة موجبة بين الذكاء الانفعالي والقيادة وأن الذكاء الانفعالي يرتبط بفعالية القيادة العالية. (٢) وجود علاقة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والمهارات الاجتماعية لدى القادة. (٣) إن الذكاء الوجداني يزيد من قدرة المدير على حلّ المشكلات وعلى إدارة الصراع دون التعرض للضغوط التي قد تقلل من فعاليته الذاتية.

دراسة (Beheshtifar & Norozy, 2013) التي هدفت إلى تسليط الضوء على المهارات الاجتماعية، وأهميتها من منطلق أنها تساعد في التفاعلات الشخصية، كذلك توضيح أثرها على النجاح المهني للفرد والمؤسسات. وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي، تكونت عينة الدراسة (٧٦) موظفاً وموظفة. وكان من أهم النتائج التي توصل إليها الباحثان أن للمهارات دوراً مهماً في

نجاح الأشخاص في حياتهم المهنية، وتتيح لهم التعبير عن مشاعرهم السلبية والإيجابية في المواقف الحياتية دون خسارة التعزيز الاجتماعي، كما اشارت النتائج إلى وجود فروق في المهارات الاجتماعية بين الذكور والاناث لصالح الذكور، ومن توصيات هذه الدراسة أن يتم تشكيل دافع لدى المدراء لتطوير الآليات والاستراتيجيات المناسبة لإدارة المهارات الاجتماعية.

دراسة يمنية (٢٠١٣) التي هدفت إلى التعرف على دور بعض سمات الشخصية في إدارة الضغوط النفسية لدى الطلبة المقيمين بالأحياء الجامعية، وتكمن أهمية هذه الدراسة في تقديمها لمقياس ضغوط الإقامة للطلبة بالأحياء الجامعية، والتعرف على بعض المشاكل والضغوط النفسية التي يعانون منها. تكونت عينة الدراسة من ١٥٠ طالب وطالبة من جميع المستويات مقيمة بالأحياء الجامعية، وقد تمّ استخدام استمارة لجمع البيانات. تناولت هذه الدراسة أحد المتغيرات الهامة في الشخصية والمتمثلة في سمة القلق وسمة الغضب وعلاقة كل منهما في إدارة الضغوط النفسية لدى الطلبة المقيمين بالأحياء الجامعية، حيث اعتبر كل من سمة القلق وسمة الغضب من سمات الشخصية التي تؤثر على حياة الأفراد ومجتمعهم. وقد اتضح من خلال التحليل أن الاستعداد للقلق والغضب كسمة يظل كامناً، وموجوداً في الفرد كسمة شخصية فيه، ولكن يستثار بمثيرات أو بمواقف وظروف محددة، وهذا ما بينته الدراسة بأن هناك علاقة موجبة دالة إحصائياً بين سمة القلق وسمة الغضب في زيادة حدة الضغوط النفسية لدى الطلبة المقيمين بالأحياء الجامعية.

دراسة (Kato 2014) التي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط والمهارات الاجتماعية وأعراض الاكتئاب في الولايات المتحدة وأستراليا والصين، تكونت عينة الدراسة من ١٥٠٠ فرد، وتم إجراء الدراسة المسحية على شبكة الانترنت. وقد اشارت نتائج الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية سلبية بين استراتيجيات مواجهة الضغوط وأعراض الاكتئاب، كما توجد علاقة ارتباطية موجبة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط والمهارات

الاجتماعية.

دراسة (سيد، ٢٠١٥) التي هدفت إلى التعرف على أثر الضبط الانفعالي والمهارات الاجتماعية في مواجهة الضغوط النفسية، والفروق بين معلمي المدارس الحكومية ومعلمي المدارس الخاصة في الاتزان الانفعالي وفي أساليب مواجهة الضغوط النفسية على عينة مكونة من (٥٠٠) معلم ومعلمة. وقد استخدم الباحث لجمع البيانات مقياس الضبط الانفعالي، ومقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود أثر للضبط الانفعالي في أساليب مواجهة الضغوط النفسية، وكان حجم الاثر كبيراً، كما أشارت النتائج أيضاً إلى عدم وجود فروق بين معلمي المدارس الحكومية ومعلمي المدارس الخاصة في الاتزان الانفعالي وفي أساليب مواجهة الضغوط النفسية.

دراسة عطا الله (٢٠١٦) التي هدفت إلى التعرف على أساليب مواجهة الضغوط الأكثر استخداماً لدى معاوني أعضاء هيئة التدريس في جامعة المنصورة، وتحديد الفروق في تلك الأساليب تبعاً للنوع والدرجة الوظيفية، وقد تكونت عينة الدراسة من ١٥٠ من معاوني أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة، وباستخدام مقياس أساليب إدارة الضغوط النفسية، ومقياس فاعلية الذات، ومقياس جودة الحياة (وجميعها إعداد الباحث). أسفرت نتائج الدراسة عن أن أكثر أساليب مواجهة الضغوط استخداماً لدى معاوني أعضاء هيئة التدريس هي: طلب الدعم الروحي، التمني، طلب الدعم الاجتماعي، التوجه نحو حل المشكلة، التوجه نحو الانفعال، التجاهل، ممارسة الأنشطة البديلة؛ وكذا عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين معاوني أعضاء هيئة التدريس تبعاً للنوع والوظيفة في أساليب مواجهة الضغوط، ووجود فروق دالة إحصائياً بين معاوني أعضاء هيئة التدريس المنخفضين والمرتفعين في فاعلية الذات على أساليب: (التوجه نحو حل المشكلة، ممارسة الأنشطة، طلب الدعم الروحي) لصالح المرتفعين في فاعلية الذات، ووجود فروق دالة إحصائياً بين معاوني

أعضاء هيئة التدريس المنخفضين والمرتفعين في جودة الحياة على أساليب: (التوجه نحو حل المشكلة، طلب الدعم الاجتماعي، طلب الدعم الروحي) لصالح المرتفعين في جودة الحياة.

دراسة (Sameh & Ahmed (2017) التي هدفت إلى تحديد مستوى المهارات الشخصية وإدارة القيادة في جامعة نجران في المملكة العربية السعودية. وكفاءة تلك المهارات في الإبداع الإداري. عينة البحث بلغت (٣٩) قادة إداريين في جامعة نجران. صمم الباحثون استبياناً لقياس المهارات الشخصية و المهارات الإدارية. يتكون من (٣٠) عبارة مقسمة إلى اثنين من محور (المهارات الشخصية ١٦ البيانات - المهارات الإدارية ١٤ البيانات). والثاني لقياس الإبداع الإداري للقيادة يتكون من ٢١ بياناً. أهم النتائج أظهرت مستوى عاليًا من المهارات الشخصية والإدارية والمستوى المتوسط للإبداع الإداري للقادة الإداريين بالجامعة بالإضافة إلى العلاقة الإيجابية بين الشخصية والإدارية ومستوى الإبداع الإداري.

دراسة شحاذة (٢٠١٧) التي هدفت إلى التعرف على طبيعة إدارة الضغوط المهنية لدى مديري المدارس المتوسطة والإعدادية التابعة إلى المديرية العامة لتربية بغداد الكرخ الأولى التابعة لوزارة التربية والتعليم بالعراق من وجهة نظرهم، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، تكونت عينة الدراسة من (٤٠) مديرًا ومديرة من مديري المدارس المتوسطة والإعدادية التابعة إلى المديرية العامة لتربية بغداد الكرخ الأولى، ومن أدوات الدراسة: استبانة إدارة الضغوط المهنية (إعداد/ الباحث). وقد اشارت نتائج الدراسة إلى:

- وجود الضغوط المهنية بدرجة عالية جدا لدى عينة الدراسة من مديري المدارس المتوسطة والإعدادية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في طبيعة الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة من مديري المدارس المتوسطة تعزى لمتغير (سنوات الخبرة - الجنس).

تعقيب:

من استعراض الدراسات السابقة يتضح ما يلي:

- أظهرت نتائج الدراسات ارتفاع مستوى المهارات الاجتماعية وإدارة الضغوط لدى القيادات الإدارية بصفة عامة.
- اختلفت نتائج الدراسات في علاقة جنس المدير بكل من المهارات الاجتماعية وإدارة الضغوط ، فبينما أظهرت بعض النتائج أن الإناث لديهم المهارات الاجتماعية ومهارات إدارة الضغوط أكثر من الذكور، أظهرت نتائج أخرى عكس ذلك، وجاءت نتائج مجموعة ثالثة من البحوث لتؤكد عدم وجود فروق بين الجنسين.
- أظهرت نتائج الدراسات أن العلاقة موجبة بين درجة المهارات الاجتماعية بصفة عامة، وبين درجات أبعاد إدارة الضغوط على وجه الخصوص.

فروض الدراسة:

- ١- يرتفع المستوى العام للمهارات الاجتماعية لدى جميع أفراد العينة الكلية من مديري ومديرات المدارس (حكومية/ خاصة).
- ٢- يرتفع المستوى العام لإدارة الضغوط لدى جميع أفراد العينة الكلية من مديري ومديرات المدارس (حكومية/ خاصة).
- ٣- وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة بين أبعاد المهارات الاجتماعية وأبعاد إدارة الضغوط لدى جميع أفراد العينة الكلية من مديري ومديرات المدارس (حكومية/ خاصة).
- ٤- وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات أفراد العينة من الذكور والإناث في كل من أبعاد المهارات الاجتماعية، وأبعاد إدارة الضغوط لصالح الذكور.
- ٥- لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات أفراد العينة من المدارس الحكومية والمدارس الخاصة في كل من أبعاد المهارات الاجتماعية، وأبعاد إدارة الضغوط .

إجراءات الدراسة:

أولاً: منهج وإجراءات الدراسة:

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويجمع المعلومات والبيانات عنها ويقوم بتصنيفها وتنظيمها والتعبير عنها كمياً وكيفياً، بحيث يؤدي ذلك إلى الوصول إلى فهم لعلاقات هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر؛ ويؤدي أيضاً إلى استنتاجات تساهم في فهم الواقع وتطويره (عبيدات وآخرون، ٢٠٠٧: ٢٧٦)؛ فقامت الباحثة بفحص العلاقة بين المهارات الاجتماعية وإدارة الضغوط وكذلك المقارنة في متغيري الدراسة وفقاً لمستوى الجنس ونوع المدرسة (حكومية - خاصة) لدى مديري المدارس بمحافظة القاهرة، وستطبق الباحثة على عينة مكونة من (٦٧) مديراً ومديرة.

ثانياً: عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة من مديري ومديرات المدارس (حكومية - الخاصة) بمحافظة القاهرة، وقد بلغ العدد الكلي للعينة (٦٧) منهم (٣٧) مديراً ومديرة بالمدارس الحكومية؛ و(٣٠) مديراً ومديرة بالمدارس الخاصة، ويوضح الجدول (١) توزيع العينة حسب الجنس والنوع المدرسة.

جدول (١)

عينة الدراسة من مديري ومديرات المدارس ومتغيراتها

المتغير	المستوى	المديرون (٣٥)		المديرات (٣٢)		العينة الكلية (٦٧)	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
نوع	حكومية	٢٣	٦٥,٧%	١٤	٤٣,٧٥%	٣٧	٥٥,٢٢%
المدرسة	خاصة	١٢	٣٤,٢٨%	١٨	٥٦,٢٥%	٣٠	٤٤,٧٧%
						٦٧	١٠٠%

ثانياً: أدوات الدراسة:

استلزمت عملية التحقق من فروض الدراسة إعداد مقياس المهارات الاجتماعية للقيادة الإدارية، ومقياس إدارة الضغوط لدى القيادة الإدارية على عينة الدراسة، وفيما يلي وصف تفصيلي للمقياسين:

(أ) مقياس المهارات الاجتماعية لدى القيادات الإدارية: (إعداد/ الباحثة):

تم اتخاذ الإجراءات التالية في سبيل إعداد هذا المقياس.

١- تم مراجعة ما أمكن مراجعته من نظريات ودراسات حول المهارات الاجتماعية بصفة عامة، والمتعلقة بالقيادات الإدارية بصفة خاصة.

٢- تم الاطلاع على ما توافر من مقاييس - على حد علم الباحثة - حول المهارات الاجتماعية بصفة عامة، والمهارات الاجتماعية للقيادات الإدارية بصفة خاصة مثال ذلك:

* اختبار المهارات الاجتماعية **Social Skills and Self Esteem**: وضع هذا الاختبار رونالد ريجيو (Riggio, 1990: 127-139) يتكون الاختبار من ٩٠ بنداً صمم كوسيلة قياس شاملة تعتمد على التقرير الذاتي لتقييم التواصل الاجتماعي كالتعبير الانفعالي، الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي، التعبير الاجتماعي، الحساسية الاجتماعية، الضبط الاجتماعي وتتراوح درجات الاختبار بين ٩٠-٤٥٠ درجة.

* مقياس المهارات الاجتماعية: وضع هذا المقياس عبد الرحمن (١٩٩٢) يتكون المقياس من ٩٠ بنداً، صمم كوسيلة قصيرة ولكنها شاملة لقياس مستوى المهارات الاجتماعية لدى الطالبات، وتعتمد على التقرير الذاتي لتقييم مهارات التواصل الاجتماعي الأساسية، والاختبار يقيس المهارات الاجتماعية من خلال ستة أبعاد بالإضافة إلى الدرجة الكلية التي تحدد مستوى شامل لنمو المهارة الاجتماعية، وهذه الأبعاد هي: (التعبير

الانفعالي - الحساسية الانفعالية - الضبط الانفعالي - التعبير الاجتماعي - الحساسية الاجتماعية - الضبط الاجتماعي)، ويستجيب المفحوص على مقياس خماسي ليكرت (لا تنطبق علي إطلاقاً، تنطبق علي قليلاً، تنطبق علي، تنطبق علي كثيرًا، تنطبق علي تمامًا)، تتراوح الدرجة من ٩٠ - ٤٥٠.

* مقياس المهارات الاجتماعية لدى معلمي ومعلمات التربية البدائية بالكويت : صمم هذا المقياس سلمان (٢٠٠٩) ويضم المقياس (٣٤) عبارة تم توزيعهم على أربعة محاور هي (التعبير الاجتماعي - الحساسية الاجتماعية - الضبط الاجتماعي - التعبير الانفعالي)؛ تتراوح الدرجة من ٣٤ - ١٧٠.

(ويلاحظ أن المقاييس السابقة لا تقيس المهارات الاجتماعية لدى القيادات الإدارية).

٣- وفي ضوء ما سبق تم تحديد ثلاثة مجالات اتضح أنها تعكس مستوى المهارات الاجتماعية لدى القيادات الإدارية في المدارس الحكومية / الخاصة، وشملت : الحساسية الانفعالية - التعبير الاجتماعي - الضبط الانفعالي.

٤- تم صياغة مجموعة من البنود لكل بعد من الأبعاد السابقة وعرضها على مجموعة من المتخصصين في مجال علم النفس، وبعد مراجعة آراء المحكمين ومقترحاتهم، بلغ العدد النهائي للبنود في المقياس ٣٠ بنداً موزعة بالتساوي على الأبعاد الثلاثة بواقع ١٠ بنود لكل منها على النحو التالي:

➤ الحساسية الانفعالية ، وتشمل البنود (١ - ٤ - ٧ - ١٠ - ١٣ - ١٦ - ١٩ - ٢٢ - ٢٥ - ٢٨).

➤ التعبير الاجتماعي، وتشمل البنود (٢- ٥- ٨- ١١- ١٤- ١٧-

٢٠ - ٢٣ - ٢٦ - ٢٩).

الضبط الانفعالي، وتشمل البنود (٣ - ٦ - ٩ - ١٢ - ١٥ - ١٨ - ٢١ - ٢٤ - ٢٧ - ٣٠).

٥- تم وضع مدرج الاستجابة ليضم خمسة اختيارات (موافق بشدة (٥) موافق (٤) احياناً (٣) لا أوافق (٢) لا أوافق بشدة (١)). أما العبارات التي تحمل الأرقام (١ - ٢ - ٤ - ١٣ - ١٦ - ١٧ - ٢١ - ٢٦ - ٢٩ - ٣٠) فتمثل عكس هذا التدرج، ويتم حساب الدرجة الكلية للمفحوص بجمع درجاته في الأبعاد الثلاثة للمقياس، وبذلك تتراوح الدرجة الكلية للمقياس من ٣٠ - ١٥٠ درجة بينما تتراوح الدرجة الكلية لكل بعد على حدة من ١٠-٥٠ درجة.

٦- تم حساب الثبات والصدق على عينة من مديري المدارس بلغ عددهم (٤٠) (٢٠) مديراً، (٢٠) مديرة، وجاءت نتائج الثبات والصدق كما يلي:

الثبات:

تم حساب ثبات المقياس على عينة التقنين بطريقة التجزئة النصفية مع تصحيح معاملات الثبات باستخدام معادلة سبيرمان - بروان، كما تم استخدام طريقة كرونباخ (معامل ألفا) للتحقق من ثبات المقياس

جدول (٢)

معاملات ثبات المقياس بطريقتي التجزئة النصفية وألفا كرونباخ (ن=٤٠)

م	أبعاد المقياس	التجزئة النصفية	ألفا كرونباخ
١	الحساسية الانفعالية	٠,٧٤٣	٠,٧٧٨
٢	التعبير الاجتماعي	٠,٧٤٣	٠,٧١١
٣	الضبط الانفعالي	٠,٦٩٨	٠,٨٠٢
٤	الدرجة الكلية	٠,٨١١	٠,٨٥٩

يتضح من جدول (٢) أن المقياس بأبعاده على درجة مناسبة من الثبات مما يطمئن على استخدامه في الدراسة الحالية.

الصدق: تم حساب صدق المقياس بطريقتين هما:

١- **الصدق البنائي (التكويني):** وذلك بحساب ارتباط كل بند بالدرجة الكلية للمقياس بعد استبعاد قيمة هذا البند من الدرجة الكلية للمقياس. كما تم حسب ارتباط درجة كل بعد من الأبعاد الثلاثة بالدرجة الكلية للمقياس.

جدول (٣)

معاملات ارتباط درجة كل بند بالدرجة الكلية لمقياس المهارات الاجتماعية
(ن=٤٠)

رقم الفقرة	معاملات الارتباط	رقم الفقرة	معاملات الارتباط	رقم الفقرة	معاملات الارتباط
١	**٠,٥٩٨	١١	**٠,٧١١	٢١	*٠,٣٨٨
٢	*٠,٣٩٨	١٢	**٠,٨٠٥	٢٢	**٠,٧٧١
٣	**٠,٦٤٣	١٣	**٠,٥٤١	٢٣	**٠,٦٠٢
٤	**٠,٧١٣	١٤	**٠,٥٥٨	٢٤	**٠,٥٠١
٥	*٠,٣٧٩	١٥	**٠,٧٤٣	٢٥	**٠,٨١٢
٦	**٠,٤٩١	١٦	**٠,٨٠٠	٢٦	**٠,٧٢٠
٧	**٠,٦٨٥	١٧	**٠,٧٩٤	٢٧	**٠,٦٨١
٨	**٠,٨٤٣	١٨	**٠,٦٨٣	٢٨	**٠,٧٥٥
٩	*٠,٣٠٩	١٩	*٠,٣٩٩	٢٩	**٠,٦٠٠
١٠	**٠,٦٧٤	٢٠	**٠,٧٣١	٣٠	**٠,٧٠٩

* دالة عند ٠,٠٥ ** دالة عند ٠,٠١

جدول (٤)

معاملات ارتباط درجة كل بعد من الأبعاد الثلاثة بالدرجة الكلية لمقياس المهارات الاجتماعية

الدرجة الكلية	الثالث	الثاني	الأول	البعد
**٠,٧٩٨	**٠,٦٨٧	**٠,٧٤٣	---	الأول
**٠,٨٤٣	**٠,٧٥٤	---	---	الثاني
**٠,٨٨٥	---	---	---	الثالث
---	---	---	---	الدرجة الكلية

* دالة عند ٠,٠٥ ** دالة عند ٠,٠١

يتضح من جدولين (٣)، (٤) وجود معاملات ارتباط دالة بين درجة كل بند والدرجة الكلية حيث تراوحت بين ٠,٣٠٩ وهي دالة عند ٠,٠٥ ، ٠,٨٤٣ وهي دالة عند ٠,٠١، كما كانت معاملات الارتباط بين الدرجات الكلية للأبعاد الثلاثة ببعضها البعض من جهة، وبينها وبين الدرجة الكلية للمقياس من جهة أخرى دالة عند ٠,٠١ وهذا يشير إلى التماسك الداخلي للمقياس، وأن بنوده وأبعاده تشترك في قياس شئ واحد، وهذا دليل صدقه إحصائياً.

٢-الصدق التلازمي: حيث تم حساب الصدق التلازمي للمقياس على عينة التقنين (ن=٤٠) مديراً ومديرة وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للمقياس الحالي والدرجة الكلية على مقياس المهارات الاجتماعية إعداد محمد السيد عبد الرحمن (١٩٩٢). وقد بلغ معامل الارتباط بين المقياسين (٠,٨٧٦) وهو دال إحصائياً عند مستوى ٠,٠١.

(أ) مقياس إدارة الضغوط لدى القيادات الإدارية: (إعداد/ الباحثة):

تم اتخاذ الإجراءات التالية في سبيل إعداد هذا المقياس.

١- تم مراجعة ما أمكن مراجعته من نظريات ودراسات حول إدارة الضغوط بصفة عامة، والمتعلقة بالقيادات الإدارية بصفة خاصة.

٢- تم الاطلاع على ما توافر من مقاييس - على حد علم الباحثة - حول إدارة الضغوط بصفة عامة، وإدارة الضغوط للقيادات الادارية بصفة خاصة مثال ذلك:

* استبيان إدارة ضغوط العمل في إبداع العاملين: وضع هذا الاستبيان الوطني (٢٠٠٩)، يتكون الاستبيان من ثلاثة أجزاء، الجزء الاول يتعلق بالخصائص الشخصية والوظيفية للعاملين (٥ عبارات)، الجزء الثاني تكون من مجموعة من العبارات التي تقيس واقع إدارة ضغوط العمل في شركة زين الكويتية للاتصالات (٤٣ عبارة)، الجزء الثالث تكون من مجموعة العبارات المتعلقة بالسلوك الإبداعي (٢٨ عبارة).

* مقياس مهارات إدارة الضغوط : وضع هذا المقياس ناصر (٢٠١١) يتكون هذا المقياس من أربعة أبعاد هي (مهارات تحمل الضغوط - مهارات ضبط الاندفاع والتحكم في النفس - مهارات ممارسة العقلانية)، تكون المقياس من ٣٣ عبارة، تتراوح درجات من ٣٣-٩٩.

٣- وفي ضوء ما سبق تم تحديد خمسة أبعاد اتضح أنها تعكس مستوى إدارة الضغوط لدى القيادات الإدارية في المدارس الحكومية / الخاصة، وشملت : إزالة مسببات الضغط - الانسحاب بعيداً عن مسببات الضغط - تغير مفاهيم الضغط - التحكم بنتائج الضغط - استقبال الدعم الاجتماعي.

٤- تم صياغة مجموعة من البنود لكل بعد من الأبعاد السابقة وعرضها على مجموعة من المتخصصين في مجال علم النفس، وبعد مراجعة آراء المحكمين ومقترحاتهم، بلغ العدد النهائي للبنود في المقياس ٤٣ بنوداً موزعة على خمسة أبعاد على النحو التالي:

❖ إزالة مسببات الضغط، وتشمل البنود (١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ٨، ٩، ١٠).

❖ الانسحاب بعيداً عن مسببات الضغط، وتشمل البنود (١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦، ١٧، ١٨، ١٩، ٢٠).

- ❖ **تغير مفاهيم الضغط،** وتشمل البنود (٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧).
- ❖ **التحكم بنتائج الضغط،** وتشمل البنود (٢٨، ٢٩، ٣٠، ٣١، ٣٢، ٣٣، ٣٤).
- ❖ **استقبال الدعم الاجتماعي،** وتشمل البنود (٣٥، ٣٦، ٣٧، ٣٨، ٣٩، ٤٠، ٤١، ٤٢، ٤٣).

٥- تم وضع مدرج الاستجابة ليضم خمس اختيارات (موافق بشدة (٥) موافق (٤) احياناً (٣) لا أوافق (٢) لا أوافق بشدة (١)). ويتم حساب الدرجة الكلية للمفحوص بجمع درجاته في الأبعاد الخمسة للمقياس، وبذلك تتراوح الدرجة الكلية للمقياس من ٤٣-٢١٥.

٦- تم حساب ثبات وصدق على عينة من مديري المدارس بلغ عددهم (٤٠) (٢٠) مديراً، (٢٠) مديرة، وجاءت نتائج الثبات والصدق كما يلي:

الثبات:

تم حساب ثبات المقياس على عينة التقنين بطريقة التجزئة النصفية مع تصحيح معاملات الثبات باستخدام معادلة سبيرمان - برون، كما تم استخدام طريقة كرونباخ (معامل ألفا) للتحقق من ثبات المقياس.

جدول (٥)

معاملات ثبات المقياس بطريقتي التجزئة النصفية وألفا كرونباخ (ن=٤٠)

م	أبعاد المقياس	التجزئة النصفية	ألفا كرونباخ
١	إزالة مسببات الضغط	٠,٦٥٤	٠,٦٨٤
٢	الانسحاب بعيداً عن مسببات الضغط	٠,٧٤٩	٠,٥٩٨
٣	تغير مفاهيم الضغط	٠,٧١٩	٠,٧٣٢
٤	التحكم بنتائج الضغط	٠,٦٦٩	٠,٧٤٥
٥	استقبال الدعم الاجتماعي	٠,٦٠٥	٠,٦٨٧
٦	الدرجة الكلية	٠,٧٧٩	٠,٨٠٧

يتضح من جدول (٥) أن المقياس بأبعاده على درجة مناسبة من الثبات مما يطمئن على استخدامه في الدراسة الحالية.

الصدق: تم حساب صدق المقياس بطريقتين هما:

١- **الصدق البنائي (التكويني):** وذلك بحساب ارتباط كل بند بالدرجة الكلية للمقياس بعد استبعاد قيمة هذا البند من الدرجة الكلية للمقياس. كما تم حسب ارتباط درجة كل بعد من الأبعاد الثلاثة بالدرجة الكلية للمقياس.

جدول (٦)

معاملات ارتباط درجة كل بند بالدرجة الكلية لمقياس إدارة الضغوط

(ن=٤٠)

رقم الفقرة	معاملات الارتباط	رقم الفقرة	معاملات الارتباط	رقم الفقرة	معاملات الارتباط	رقم الفقرة	معاملات الارتباط	رقم الفقرة	معاملات الارتباط
١	**٠,٥٦٤	١١	**٠,٤٧٦	٢١	**٠,٦٢٣	٢٨	**٠,٤٤٩	٣٥	**٠,٧٠٢
٢	**٠,٤٤٩	١٢	**٠,٦١١	٢٢	**٠,٥١٨	٢٩	**٠,٥٩٧	٣٦	**٠,٦٠٠
٣	**٠,٤٣٢	١٣	*٠,٣٩٨	٢٣	**٠,٤٩٧	٣٠	**٠,٤٢٥	٣٧	**٠,٥١٤
٤	**٠,٥٠٩	١٤	**٠,٤٨٨	٢٤	**٠,٥٨٣	٣١	**٠,٥١٧	٣٨	**٠,٦١٩
٥	**٠,٦٢١	١٥	**٠,٥٠٠	٢٥	**٠,٧١٩	٣٢	**٠,٥٥٥	٣٩	**٠,٧١٢
٦	**٠,٦١١	١٦	**٠,٦٥٤	٢٦	*٠,٣٨٩	٣٣	**٠,٥٩٠	٤٠	**٠,٨٤٥
٧	**٠,٧٦٥	١٧	**٠,٦٢٢	٢٧	**٠,٧٢٣	٣٤	**٠,٦٦٣	٤١	*٠,٣٨٨
٨	**٠,٥٤٣	١٨	**٠,٧١١					٤٢	*٠,٣٧٤
٩	*٠,٣١١	١٩	**٠,٦١٢					٤٣	**٠,٦٧١
١٠	**٠,٦٤٣	٢٠	**٠,٦٧٢						

* دالة عند ٠,٠٥ ** دالة عند ٠,٠١

جدول (٧)

معاملات ارتباط درجة كل بعد من الأبعاد الخامسة بالدرجة الكلية لمقياس إدارة الضغوط

الدرجة الكلية	الخامس	الرابع	الثالث	الثاني	الأول	البعد
**٠,٧٢٣	**٠,٦٦٩	**٠,٦١٧	**٠,٦٤٣	**٠,٧٥٦	---	الأول
**٠,٦٨٨	**٠,٦٩٣	**٠,٦٦٨	**٠,٧٢١			الثاني
**٠,٧٨٩	**٠,٦٥٥	**٠,٧٨١	---			الثالث
**٠,٨٣٤	**٠,٧١٥	---				الرابع
**٠,٨٤٥	---					الخامس
---	---	---	---	---	---	الدرجة الكلية

يتضح من جدولين (٦)، (٧) وجود معاملات ارتباط دالة بين درجة كل بند والدرجة الكلية حيث تراوحت بين ٠,٣١١ وهي دالة عند ٠,٠٥ ، ٠,٨٤٥ ، وهي دالة عند ٠,٠١ ، كما كانت معاملات الارتباط بين الدرجات الكلية للأبعاد الخامسة ببعضها البعض من جهة، وبينها وبين الدرجة الكلية للمقياس من جهة أخرى دالة عند ٠,٠١ وهذا يشير إلى التماسك الداخلي للمقياس، وأن بنوده وأبعاده تشترك في قياس شئ واحد، وهذا دليل صدقه إحصائياً.

٢-الصدق التلازمي: حيث تم حساب الصدق التلازمي للمقياس على عينة التقنين (ن=٤٠) مديراً ومديرة وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للمقياس الحالي والدرجة الكلية على مقياس مهارات إدارة الضغوط إعداد/ ناصر (٢٠١١). وقد بلغ معامل الارتباط بين المقياسين (٠,٨٩٤) وهي دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠١.

ثالثاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

اشتملت خطة تحليل البيانات الخاصة بالدراسة على ما يلي:

- ١- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- ٢- معاملات الارتباط الخطية لبيرسون.
- ٣- اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات.

نتائج الدراسة:

أولاً: نتائج الفرض الأول: ينص هذا الفرض على ما يلي: "يرتفع المستوى العام للمهارات الاجتماعية لدى جميع أفراد العينة الكلية من مديري ومديرات المدارس (حكومية/ خاصة)".

للتحقق من صحة هذا الفرض، تم حساب المتوسطات الحسابية للأفراد العينة على الأبعاد الثلاثة لمقياس المهارات الاجتماعية ودرجته الكلية، ومن ثم حساب مستوى المهارات الاجتماعية في ضوء عدد بنود كل بعد وعدد الاستجابات المحتملة باستخدام المعادلة التالية:

المتوسط الحسابي

$$\text{مستوى المهارات الاجتماعية} = \frac{\text{عدد البنود} \times \text{عدد الاستجابات}}{100 \times}$$

عدد البنود × عدد الاستجابات

(الشخص و السرطاوي، ١٩٩٨: ٥٩)

وحيث أن عدد البنود كل بعد ١٠ بنود، وعدد الاستجابات المحتملة (حسب التدرج المستخدم) ٥ استجابات، فقد كانت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٨)

مستوى المهارات الاجتماعية لدى أفراد العينة الكلية (مديري - مديرات)
على أبعاد المقياس الثلاثة ودرجته الكلية (ن = ٦٧)

م	ابعاد المقياس	متوسط الحسابي	عدد البنود	عدد الاستجابات	مستوى المهارات الاجتماعية
البعد الاول	الحساسية الانفعالية	٣٢,٧٣	١٠	٥	%٦٥,٤٦
البعد الثاني	التعبير الاجتماعي	٣٤,٥٨	١٠	٥	%٦٩,١٦
البعد الثالث	الضبط الانفعالي	٣٠,٥٦	١٠	٥	%٦١,١٢
الدرجة الكلية		٩٧,٨٧	٣٠	٥	%٦٥,٢٤

يتضح من جدول (٨) أن نسبة انتشار المهارات الاجتماعية بين أفراد العينة تراوحت بين %٦١,١٢ إلى %٦٩,١٦ بالنسبة للأبعاد، وبلغت %٦٥,٢٤ بالنسبة للدرجة الكلية للمقياس، وهي نسبة كبيرة طبقاً للمعيار الذي وضعته عبد الرحمن (١٩٩٢) حيث أشارت إلى أنه إذا تجاوزت درجة انتشار الظاهرة %٥٥ كان مستوى المهارات الاجتماعية مرتفعاً، وحيث أن المقياس الحالي يرتبط ارتباطاً دالاً مرتفعاً بمقياس عبد الرحمن من خلال الصدق التلازمي، فإن نتائج الجدول السابق تشير إلى ارتفاع مستوى المهارات الاجتماعية لدى أفراد العينة الكلية. وهذه النتيجة تحقق صحة الفرض الاول.

تفسر الباحثة هذه النتيجة أن القيادات الإدارية المتمثلة في مديري ومديرات المدارس الحكومية والخاصة يتميزون بصفات وخصائص شخصية منها التعاون والمشاركة مع جميع العاملين لتحقيق أهداف المدرسة، بالإضافة

إلى القدرة على ضبط انفعالاته ومهاراته في حل المشكلات التي تواجه داخل المدرسة، حيث أن هناك معايير تضعها الإدارات التربوية لاختيار المدير لذلك كانت درجات عينة الدراسة مرتفعة على مقياس المهارات الاجتماعية للقيادات الإدارية.

تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (Cavallo & Brienza, 2006) وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن المدراء ذوي الأداء العالي يمتلكون ذكاءً انفعاليًا وكفاءة انفعالية ومهارات اجتماعية أكثر مقارنة بالمدراء الآخرين. دراسة كردي (٢٠١٠) حيث أشارت النتائج إلى وجود علاقة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والمهارات الاجتماعية لدى القادة، كما أشارت النتائج إلى أنّ الذكاء الوجداني يزيد من قدرة المدير على حلّ المشكلات وعلى إدارة الصراع دون التعرض للضغوط التي قد تقلل من فعاليته الذاتية.

ثانياً: نتائج الفرض الثاني: ينص هذا الفرض على ما يلي : "يرتفع المستوى العام لإدارة الضغوط لدى جميع أفراد العينة الكلية من مديري ومديرات المدارس (حكومية/ خاصة)".

للتحقق من صحة هذا الفرض، تم حساب المتوسطات الحسابية للأفراد العينة على الأبعاد الخمسة لمقياس إدارة الضغوط ودرجته الكلية، ومن ثم حساب مستوى إدارة الضغوط في ضوء عدد بنود كل بعد وعدد الاستجابات المحتملة. فقد كانت النتائج كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٩)

مستوى إدارة الضغوط لدى أفراد العينة الكلية (مديري - مديرات)
على أبعاد المقياس الخامسة ودرجته الكلية (ن = ٦٧)

م	أبعاد المقياس	المتوسط الحسابي	عدد البنود	عدد الاستجابات	مستوى إدارة الضغوط
البعد الاول	إزالة مسببات الضغط	٣٣,٦١	١٠	٥	%٦٧,٢٢
البعد الثاني	الانسحاب بعيدا عن مسببات الضغط	٣٢,٣٤	١٠	٥	%٦٤,٦٨
البعد الثالث	تغير مفاهيم الضغط	٢٥,٣٧	٧	٥	%٧٢,٤٨
البعد الرابع	التحكم بنتائج الضغط	٢٣,٠٢	٧	٥	%٦٥,٧٧
البعد الخامس	استقبال الدعم الاجتماعي	٢٨,٩٢	٩	٥	%٦٤,٢٦
	الدرجة الكلية	١٤٣,٢٦	٤٣	٥	%٦٦,٦٣

يتضح من جدول (٩) أن نسبة انتشار إدارة الضغوط بين أفراد العينة تراوحت بين %٦٤,٢٦ إلى %٧٢,٤٨ بالنسبة للأبعاد، وبلغت %٦٦,٦٣ بالنسبة للدرجة الكلية للمقياس، وهي نسبة كبيرة طبقاً للمعيار الذي وضعته ناصر (٢٠١١). حيث أشارت إلى أنه إذا تجاوزت درجة انتشار الظاهرة %٥٧ كان مستوى إدارة الضغوط مرتفعاً، وحيث أن المقياس الحالي يرتبط ارتباطاً دالاً مرتفعاً بمقياس ناصر من خلال الصدق التلازمي، فإن نتائج الجدول السابق تشير إلى ارتفاع مستوى إدارة الضغوط لدى أفراد العينة الكلية. وهذه النتيجة تحقق صحة الفرض الثاني.

وتفسر الباحثة هذه النتيجة أن القيادات الإدارية المتمثلة في مديري ومديرات المدارس الحكومية والخاصة يتمتعون بقدرة كبيرة على التكيف مع

مسؤوليات وظيفتهم، والتوافق مع أعمالهما ومواجهة الضغوط مما يؤدي إلى رفع مستوى أدائهم داخل مدارسهم، ويرجع ذلك أيضاً لحرص المؤسسات التربوية في تنظيم دورات تدريبية لتدريب مديري ومديرات المدارس على تطوير مهاراتهم وقدرتهم على إدارة مدارسهم مما يساعد على تخفيف أعباء وظيفتهم عليهم.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة دراسة عطا الله (٢٠١٦) التي أشارت إلى إن أكثر أساليب مواجهة الضغوط استخداماً لدى معاوني أعضاء هيئة التدريس هي: طلب الدعم الروحي، التمني، طلب الدعم الاجتماعي، التوجه نحو حل المشكلة، التوجه نحو الانفعال، التجاهل، ممارسة الأنشطة البديلة

ثالثاً: نتائج الفرض الثالث: ينص هذا الفرض على ما يلي:

"توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة بين أبعاد المهارات الاجتماعية وأبعاد إدارة الضغوط لدى جميع أفراد العينة الكلية من مديري ومديرات المدارس (حكومية/ خاصة)".

وللتحقق من صحة هذا الفرض، تم حساب معاملات ارتباط بين أبعاد المهارات الاجتماعية وأبعاد إدارة الضغوط. كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (١٠)

معاملات الارتباط الخطي البسيط بين أبعاد مقياس المهارات الاجتماعية

وأبعاد مقياس إدارة الضغوط (ن=٦٧)

الدرجة الكلية	استقبال الدعم الاجتماعي	التحكم بنتائج الضغط	تغير مفاهيم الضغط	الانسحاب بعيداً عن مسببات الضغط	إزالة مسببات الضغط	أبعاد مقياس المهارات الاجتماعية
**٠,٦٨٤	**٠,٥٧٦	**٠,٣٦٥	**٠,٤٧٦	**٠,٥٣٢	*٠,٢٤٥	الحساسية الانفعالية
**٠,٦٤٣	**٠,٥٦٣	**٠,٤٤٨	*٠,٢٩٦	**٠,٣٩٨	**٠,٤٠٥	التعبير الاجتماعي
**٠,٧١٠	**٠,٦١٣	**٠,٤٩٥	**٠,٤٠٧	**٠,٥١٠	*٠,٢٨٨	الضبط الانفعالي
**٠,٦١٩	**٠,٥٢٣	**٠,٤١٧	**٠,٣٩٩	**٠,٤٠٥	**٠,٥٤٣	الدرجة الكلية

* دالة عند ٠,٠٥ ** دالة عند ٠,٠١

يتضح من جدول (١٠) وجود ارتباط موجب دال بين أبعاد مقياس المهارات الاجتماعية وأبعاد مقياس إدارة الضغوط ، وتراوحت مستوى ات الدلالة بين ٠,٠٥ ، ٠,٠١. وهذه النتائج تحقق صحة الفرض الثالث.

ترجع الباحثة هذه النتيجة إلى أن المهارات الاجتماعية من شأنها أن تساعد الفرد كي يتحرك نحو الآخرين فيقيم معهم العلاقات المختلفة من خلال تفاعله معهم، وعدم انسحابه من المواقف والتفاعلات المختلفة والمتنوعة، الأمر الذي يؤدي به إلى أن يحيا حياة سوية، وأن يحقق قدرًا معقولاً من الصحة النفسية يساعده على أن يتكيف مع بيئته، وأن يحقق التوافق الشخصي والاجتماعي، كما أن المهارات الاجتماعية تمكن الفرد من التألوم والتكيف مع

ظروف المجتمع؛ مما يساعده على إدارة الضغوط التي تواجهه في حياته العملية والشخصية بكفاءة عالية ولا تؤثر على قدرته على العمل.

تتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من دراسة يمنية (٢٠١٣) هناك علاقة موجبة دالة إحصائياً بين سمة القلق وسمة الغضب في زيادة حدة الضغوط النفسية لدى الطلبة المقيمين بالأحياء الجامعية. دراسة (Kato 2014) حيث أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط والمهارات الاجتماعية. اتفقت أيضاً مع نتائج دراسة (سيد، ٢٠١٥) حيث أشارت إلى وجود أثر للضبط الانفعالي في أساليب مواجهة الضغوط النفسية، وكان حجم الأثر كبيراً

رابعاً: نتائج الفرض الرابع: ينص هذا الفرض على ما يلي:

" توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات أفراد العينة من الذكور والإناث في كل من أبعاد المهارات الاجتماعية، وأبعاد إدارة الضغوط لصالح الذكور"

وللتحقق من صحة هذا الفرض، تم استخدام اختبار (ت) لدلالة الفروق بين الجنسين (حيث $n_1 \neq n_2$) على أدوات الدراسة . كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (١١)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيم (ت) ودلالاتها بين الجنسين على كل من أبعاد المهارات الاجتماعية، وأبعاد إدارة الضغوط

المقياس	العينة	ذكور (٣٥)		إناث (٣٢)		قيمة (ت)	مستوى دلالاتها
		م	ع	م	ع		
مهارات	الحساسية الانفعالية	٣٢,٩١٤	٢,٨٦٢	٢٣,٠٩٣	٢,٣١٩	١٥,٩٥٩	٠,٠١
اجتماعية	التعبير الاجتماعي	٣٤,٥٤٢	١,٨٩٩	٢١,٠٣١	٤,٠٦٧	١٧,٦٦٥	٠,٠١
	الضبط الانفعالي	٣٠,٥٨٦	٤,٣٨٤	٢٢,٦٢٥	٢,٤٣٢	٩,١٨٤	٠,٠١
	الدرجة الكلية	٩٨,١٤١	٦,٥٤١	٦٦,٧٤٩	٧,٦٥٤	١٨,٣٤٢	٠,٠١
	إزالة مسببات الضغط	٣٤,٧٤٢	٤,٣٤٠	٢٤,٣١٢	٤,٦٣١	٩,٥١٥	٠,٠١
	الانسحاب بعيدا عن مسببات الضغط	٣١,٩١٤	٣,٥٥١	٢٤,٥٣١	٢,٨٧٣	١٠,٥٦٠	٠,٠١
إدارة الضغوط	تغير مفاهيم الضغط	٢٦,٢٨٥	١,٩١٨	١٧,٨٤٣	١,٩١٩	١٧,٩٨٦	٠,٠١
	التحكم بنتائج الضغط	٢٢,٩٤٢	٢,٨٠٦	١٥,٣٤٣	٢,٩٤٦	١٠,٨٠٨	٠,٠١
	استقبال الدعم الاجتماعي	٢٩,٢٢	٢,٩٥١	١٣,١٢٥	٢,٢٦٨	٢٤,٨٦٧	٠,٠١
	الدرجة الكلية	١٤٦,١١	٨,٨٢٧	٩٣,٨١٢	٦,٥٥٧	٢٧,٣١٩	٠,٠١

يتضح من جدول (١١) ما يلي:

* وجود فروق دالة بين الذكور والإناث في أبعاد مهارات الاجتماعية (الحساسية الانفعالية - التعبير الاجتماعي - الضبط الانفعالي) عند مستوى دلالة ٠,٠١، وجميعها لصالح الذكور.

* وجود فروق دالة بين الذكور والإناث في أبعاد إدارة الضغوط (إزالة مسببات الضغط - الانسحاب بعيدا عن مسببات الضغط - تغيير مفاهيم الضغط - التحكم بنتائج الضغط - استقبال الدعم الاجتماعي) عند مستوى دلالة ٠,٠١، وجميعها لصالح الذكور.

ترجع الباحثة هذه النتيجة أن القيادات الادارية الذكور يتمتعون بمهارات اجتماعية تؤهلهم لممارسة مهنة مدير المدرسة دون خجل أو انطواء، فيستطيع المدير التعامل مع جميع العاملين الذكور والإناث باحترام متبادل وعدم التفرقة بينهم في المعاملة، ولديه قدرة كبيرة على إدارة الضغوط التي تحدث داخل

المدرسة بكفاءة عالية، أما الإناث فمازال بعض القيادات النسائية تشعر بالخجل والحرج عند ممارسة مهنة المدير والتعامل مع جميع العاملين داخل المدرسة وكما أن القيادات النسائية يتعرضن لضغوط نفسية منها ضغوط الشخصية والمهنية مما يجعل إدارة هذه الضغوط لديهم تكون شاقة ومتعبة، وهذه النتيجة لا تنطبق على جميع القيادات النسائية، فهناك نماذج من القيادات النسائية الناجحة في عملها وتستطيع ممارستها بكفاءة عالية من الذكور وقد يكون افضل منهم في بعض الاوقات.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (Cavallo & Brienza, 2006) حيث كشفت النتائج أن هناك فروقاً بين الجنسين بالنسبة للقيادة والمهارات الاجتماعية لصالح الذكور. كذلك دراسة (Beheshtifar & Norozy, 2013) حيث أشارت النتائج إلى وجود فروق في المهارات الاجتماعية بين الذكور والإناث لصالح الذكور

خامساً: نتائج الفرض الخامس: ينص هذا الفرض على ما يلي:

" لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة من المدارس الحكومية والمدارس الخاصة في كل من أبعاد المهارات الاجتماعية، وأبعاد إدارة الضغوط "

وللتحقق من صحة هذا الفرض، تم استخدام اختبار (ت) لدلالة الفروق بين الجنسين (حيث ن ١ ≠ ن ٢) على أدوات الدراسة . كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (١٢)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيم (ت) ودلالاتها بين المدارس الحكومية والمدارس الخاصة على كل من أبعاد المهارات الاجتماعية، وأبعاد إدارة الضغوط

المقياس	العينة	حكومية (٣٧)		خاصة (٣٠)		قيمة (ت)	مستوى دلالاتها
		م	ع	م	ع		
مهارات اجتماعية	الحساسية	٣٢,٨٣٨	٢,٧٦٠	٣٢,٦٦٦	٢,٥٥٠	٠,١٧٩	غير دالة
	الانفعالية	٣٤,٥٦٧	١,٨٤٩	٣٤,٦٠٠	٦,٦٥٤	٠,٠٤٧	غير دالة
الاجتماعي	التعبير	٣٠,٧٠٢	٤,٢٦٧	٣٠,٤٠٠	٣,٢٧٥	٠,٣١٩	غير دالة
	الضبط	٩٨,٠٤٥	٦,٥٩١	٩٧,٦٦٦	٥,٨٨٠	٠,٢٥١	غير دالة
إدارة الضغوط	الانفعالي	٣٣,٢٩٧	٥,٤٢٠	٣٣,٠٠٠	٣,١٨٤	٠,٢٦٥	غير دالة
	الدرجة الكلية	٣١,٢٦١	٥,٧٣٦	٣١,٤٢٣	٤,٣٧٦	٠,١٤٨	غير دالة
إزالة مسببات الضغط	الانسحاب بعيدا عن مسببات الضغط	٢٤,٦٢١	٤,١٩٢	٢٤,٣٠٠	٢,٧٣١	٠,٣٦٢	غير دالة
	تغيير مفاهيم الضغط	٢٣,٠٢٠	٤,٦٢١	٢٢,١٣٣	٥,٥٢٥	٠,٧٢١	غير دالة
التحكم بنتائج الضغط	استقبال الدعم الاجتماعي	٢٩,١٢٦	٢,٩٥٤	٢٩,٧٠٠	٥,٢٥٩	-٠,٤٧٥	غير دالة
	الدرجة الكلية	١٤٠,٦٥	١٤,١٥	١٤٠,٥٧	١١,٠٢٥	٠,٠٢٦	غير دالة

يتضح من جدول (١٢) ما يلي:

* عدم وجود فروق دالة بين المدارس الحكومية والمدارس الخاصة في أبعاد مهارات الاجتماعية (الحساسية الانفعالية - التعبير الاجتماعي - الضبط الانفعالي).

* عدم وجود فروق دالة بين المدارس الحكومية والمدارس الخاصة في أبعاد إدارة الضغوط (إزالة مسببات الضغط - الانسحاب بعيدا عن مسببات الضغط - تغيير مفاهيم الضغط - التحكم بنتائج الضغط - استقبال الدعم الاجتماعي).

ترجع الباحثة هذه النتيجة إلى حرص إدارة المؤسسات التربوية على اختيار جميع مديري ومديرات المدارس الحكومية والخاصة وفق معايير محددة، فلا بد ان يمتلك المدير المهارات القيادية والسمات الشخصية التي تؤهله لمواجهة الضغوط المهنية التي يتعرض لها داخل المدرسة في سعيه لتحقيق الأهداف التربوية، حيث تقوم وزارة التربية والتعليم بمراقبة سير العملية التعليمية في جميع المدارس الحكومية والخاصة ومحاسبة من يخطئ، أدي ذلك إلى عدم وجود فروق حقيقية بين أفراد العينة من المدارس الحكومية والمدارس الخاصة في كل من أبعاد المهارات الاجتماعية، وأبعاد إدارة الضغوط.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة (سيد، ٢٠١٥) حيث أشارت إلى عدم وجود فروق بين معلمي المدارس الحكومية ومعلمي المدارس الخاصة في الاتزان الانفعالي وفي أساليب مواجهة الضغوط النفسية.

توصيات الدراسة:

في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الحالية، يمكن تقديم التوصيات التالية:

- ١- ضرورة الاهتمام بالقيادات الإدارية في المؤسسات التربوية في المدارس الحكومية والمدارس الخاصة والقيام بتنظيم برامج لتنمية قدراتهم على ممارسة السلوك القيادي بشكل ناجح.
- ٢- ضرورة الاهتمام بالقيادات النسائية إعطائها الفرصة والحرية لممارسة وظيفتها، ومساعدتها في تنمية قدراتها ومهاراتها وذلك بتنظيم الدورات التدريبية التي تساعدها على ممارسة وظيفتها بشكل ناجح.
- ٣- ضرورة إجراء المزيد من الدراسات والبحوث على القيادات الإدارية باستخدام متغيرات نفسية أخرى منها فعالية الذات - الصلابة النفسية وغيرها من المتغيرات، لان هذه الفئة تؤثر في نجاح وتطوير العملية التعليمية.

المراجع

البلوي، خولة سعد. (٢٠٠٤). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتوافق النفسي والمهارات الاجتماعية لدى عينة من طالبات كلية التربية للبنات بمدينة تبوك. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية للبنات، الرياض.

الحمداني، إلهام محمد (٢٠١١). تطوير المناخ التنظيمي في ضوء معالجات ضغوط العمل (دراسة ميدانية في دور الدولة الإيوائية التابعة لوزارة العمل والشؤون الاجتماعية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد.

الخطيب، عبد الله (٢٠١٠). برنامج إرشادي مقترح لتنمية بعض المهارات الاجتماعية لدى أبناء الشهداء في قطاع غزة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، فلسطين.

الدوسري، مبارك بن فالح بن مبارك (٢٠١٠). ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الامنية.

رياض، سعد (٢٠١٠). تنمية المهارات الاجتماعية والقيادية. المملكة العربية السعودية: مكتبة جرير للتوزيع والنشر.

زيادة، فهمي فريد (٢٠٠٤). إدارة الاعمال الأصول والمبادئ. ط ٣، عمان، الأردن: مطبعة الشعب.

سلمان ، مبارك ناصر (٢٠٠٩). تقويم المهارات الاجتماعية لدى معلمي التربية البدنية بدولة الكويت. مجلة بحوث التربية الشاملة، جامعة الزقازيق، القاهرة، ١، ١٥٦-١٩٢.

السمادوني، السيد إبراهيم (٢٠٠٩). الذكاء الوجداني: أسسه، وتطبيقاته، وتميمته. عمان ، الأردن: دار الفكر ناشرون وموزعون.

سيد، محمد خلف (٢٠١٥). أثر الضبط الانفعالي في أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى عينة من معلمي ومعلمات المدارس الحكومية والخاصة. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة المنيا، القاهرة.

شحاذاة، يوسف يعقوب (٢٠١٧). إدارة الضغوط المهنية لدى الإدارات المدرسية من وجهة نظرها. مجلة الاستاذ، العراق، ٢(٢٢١)، ٢٣٧-٢٦٦.

الشخص، عبد العزيز و السرطاوي، زيدان (١٩٩٨). الضغوط النفسية لدى أولياء أمور الأطفال المعوقين وأساليب مواجهتها. مركز البحوث التربوية، الرياض.

الصيرفي، محمد (٢٠٠٦). الضغط والقلق الإداري. الإسكندرية، القاهرة: مؤسسة حورسة الدولية للنشر والتوزيع.

عايش، أحمد (٢٠٠٥). المهام القيادية لمديري ومديرات مدارس التعليم الاساسي في وكالة الغوث في الاردن كما يمارسونها أنفسهم. رسالة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية، الاردن. عبد الرحمن ، محمد السيد (١٩٩٢). اختبار المهارات الاجتماعية "دليل الاختبار: كراسة التعلّمات - وكراسة الأسئلة". القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

عبد العال، محمد (٢٠٠٦). المهارات الاجتماعية في علاقتها بالثقة بالنفس والرضا الوظيفي لدى عينة من معلمي ومعلمات المرحلة الابتدائية. مجلة كلية التربية بالمنصورة، ٦٠، ٣-٥٠.

عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن وعبد الخالق، كايد (٢٠٠٧). البحث العلمي: مفهومه، أدواته، أساليبه، ط ٥. المملكة العربية السعودية: دار أسامة، الرياض.

عطا الله، محمد إبراهيم محمد (٢٠١٦). أساليب مواجهة الضغوط النفسية

وعلاقتها بفاعلة الذات وجوده الحياة لدى معاونة أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة، مجلة الإرشاد النفسي، جامعة المنصورة، القاهرة، ١ (٤٨).

العميان، محمود سلمان (٢٠٠٨). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط٤. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.

عودة، محمد محمد (٢٠١٠). الخبرة الصادمة وعلاقتها بأساليب التكيف مع الضغوط والمساندة الاجتماعية والصلابة النفسية لدى أطفال المناطق الحدودية بقطاع غزة. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

غريب، عبد الحليم (٢٠١٣). الأسلوب المعرفي (التصلب/ المرونة) وعلاقتها باستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى الطلبة الجامعيين (دراسة ميدانية على عينة من طلبة علم النفس بجامعة ورقلة). رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الإنسانية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

فرج، سليمان (٢٠٠٣). المهارات الاجتماعية والاتصالية. القاهرة: دار غريب للنشر والتوزيع.

فرجات، سعاد مصطفى (٢٠٠٨). مدى فاعلة التدريب على المهارات الاجتماعية في تعديل السلوك العدواني لدى الطفل الكفيف بالجمهورية الليبية. رسالة دكتوراه (غير منشورة)، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة.

القرشي، ماجد فهد سعود: "ضغوط العمل وأثرها في دوران العمل للعاملين بمراكز حرس الحدود بالمنطقة الشرقية. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية.

كردي، سميرة عبد الله (٢٠١٠). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية والفعالية الذاتية والقيادة التربوية لدى عينة من مديرات

المدارس الثانوية في المنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية : دراسة وصفية ارتباطية. مجلة العلوم التربوية، القاهرة، ١٨(١)، ٤٣-٨٤.
المطوع، أمّنة سعيد (٢٠٠١). المهارات الاجتماعية والثبات الانفعالي لدى التلاميذ أبناء الأمهات المكتئبات. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الدراسات العليا والتربوية، جامعة القاهرة.

منصور، طلعت (٢٠٠٣). أسس علم النفس العام. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.

ناصر، أيمن غريب قطب (٢٠١١). الذكاء الوجداني كمنبئ بمهارات إدارة الضغوط لدى طلاب جامعة الأزهر: دراسة تطبيقية بعد أحداث ثورة ٢٥ يناير بمصر. المؤتمر السنوي السادس عشر للإرشاد النفسي : الإرشاد النفسي وإدارة التغيير- مصر بعد ثورة ٢٥ يناير، القاهرة، ١(١٦)، ١٥٣-٢٠٢.

الوطري، سعد مرزوق نابلي (٢٠٠٩). أثر إدارة ضغوط العمل في إبداع العاملين: دراسة حالة في شركة زين الكويتية للاتصالات. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان العربية، الاردن.

يمنية، زندي (٢٠١٣). دور بعض سمات الشخصية في إدارة الضغوط النفسية لدى الطلبة المقيمين بالأحياء الجامعية. مجلة عالم التربية. ٣(٤٣)، ٢٨١-٣٠٥.

يورك، برس (٢٠٠٥). إدارة الضغوط والتعامل معها: برنامج للتطوير الذاتي. ترجمة: مكتبة لبنان ناشرون، بيروت، لبنان.

Advantech, J.M., & Matteson, M. T., (2002). *Organization Behaviour and Management*. Sheds, McGraw-Hill.

Andelica, A., Crippa, J., & Loureiro, S. (2013). Social anxiety disorder and social skills: A critical review of the literature. *International Journal of Behavioural Consultation and Therapy*, 7(4), 16-23.

Beauchamp, M. & Anderson, V. (2010). Social An integrative

- framework for the development of social Skills. *Psychological Bulletin*, 136, 39-64.
- Behshtifar, M. & Norozy, T. (2013). Social Skills A Factor to Employees Success. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(3), 11-65.
- Cavallo, K. & Brienza, D. (2006). Emotional Competence and Leadership Excellence at Janson & Janson. *Europe's Journal of Psychology*, 2(1), 45-87.
- Chansen, L. (2011). *Social Skills, Emotional Growth, and Drama Therapy*. London, U.K: Kingsley Publishers.
- Constantino, J. (2012). *Social Responsiveness Scale 2*. Los Angeles, CA: Western Psychological Services.
- Cunningham, A. (2014): *Effect of the relationship enhancement program on social Skills. Empathy and Social support for adults with autism spectrum disorders*. Unpublished Dissertation, Florida Atlantic University, Florida, USA.
- Downey, L. (2006): Examining The Relationship between leadership, Emotional Intelligence and Intuition in senior female managers. *Leadership & Organization Development Journal*, 27(4) 22-54.
- Gresham, F., Elliott, S., Vance, M. & Cook, C. (2011). Comparability of The Social Skills Rating System to the Social Skills Improvement System: Content and Psychometric Comparisons across elementary and secondary age levels. *School Psychology Quarterly*, 26, 27-44.
- Griffin, R.W., (2002). *Management*", 7th ed. Houghton Mifflin Company. New York: Boston.
- Karevold, R., Roysamb, E., Gustavson, K. & Mathiesen, K. (2013). *Social skills and depressive symptoms across adolescence: Social support as a mediator in girls versus boys*. *Journal of Adolescence*, 36(1), 11-20.
- Kato, T. (2014). Relationship between coping with interpersonal stressors and depressive symptoms in the United States, Australia, and China. *A Focus on Reassessing Coping, Plos One*, 9(10), 1-8.
- Krageloh, C. (2012). How Religious coping is used relative to other coping strategies depends on the individual level of religiosity and spirituality. *Journal of Religion & Health*, 51(4), 51-59.
- Krageloh, C. (2012). How religious coping is used relative to other

- coping strategies depends on the individual level of religiosity and spirituality. *Journal of Religion & Health*, 51(4), 51-59.
- Kreitner, R. and Kinaki, A., (2007). *Organizational Behavior*, (7 th ed.,) . New York: McGraw-Hill, Irwin.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1987). Transactional theory and research on emotions and coping. *European Journal of Personality*, 1(3), 141-169.
- Lowy, S., & Sunil, K. (2010). An International study of work stress with types of workers. *ASBBS Conference Annual Journal*, 17(1), 142- 155.
- Ozben, S. (2013). Social Skills, Life Satisfaction, and Loneliness in Turkish University Students. *Social Behaviour and Personality: An international Journal*, 41, 203-214.
- Riggio, R. (1990). Social Skills and Self – Esteem. *Journal of personality and Individual differences*, 11(80), 127-139.
- Robbins, J. & John, R. (2008). *Management*. John Willey and Sons, Inc. Divers.
- Salleh, A.L., Baker, R.A. and Keung, W.K., (2008). How Detrimental is Job Stress?. A Case Study of Executives in the Malaysian Furniture Industry. *International Review of Business Research Journal*, 4(5), 64- 73.
- Sameh, A. & Ahmed, H. (2017). Efficiency of personal and administrative skills for managerial leadership on administrative creativity at Najran university. *Journal of Education and Practice*, 8(6), 113-122.
- Simon, C. (2006). The Spatial Engagement: The navigation of a nonice teaching principal in a small rural. *Innovation and Development*, 3(1), 12-26.
- Wang, H. & Lin, C. (2015). Factor analysis of a social skills scale high school students. *Psychological Reports: Relationship & Communications*, 117(2), 655-579.
- Winstead, P. (2013). *The Relation between parenting beliefs, behaviours, and acculturate Hispanic children*. Utah, USA: Unpublished dissertation, Utah University.