

2018

The Skills of Anger Management among the School Principals from the Directors' Perspective at the Education Directorates in the Governante of Irbid

Lamyaa Mohammed Obiadat
Ministry of Education/Jordan, lamia.obidat@gmail.com

Follow this and additional works at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/jaqou_edpsych

Recommended Citation

Obiadat, Lamyaa Mohammed (2018) "The Skills of Anger Management among the School Principals from the Directors' Perspective at the Education Directorates in the Governante of Irbid," *Journal of Al-Quds Open University for Educational & Psychological Research & Studies*: Vol. 9 : No. 25 , Article 6.
Available at: https://digitalcommons.aaru.edu.jo/jaqou_edpsych/vol9/iss25/6

This Article is brought to you for free and open access by Arab Journals Platform. It has been accepted for inclusion in Journal of Al-Quds Open University for Educational & Psychological Research & Studies by an authorized editor. The journal is hosted on [Digital Commons](#), an Elsevier platform. For more information, please contact rakan@aarj.edu.jo, marah@aarj.edu.jo, u.murad@aarj.edu.jo.

مهارات مدير المدرسة في إدارة الغضب من وجهة نظر المديرين في مديريات التربية في محافظة إربد *

د. ليلى محمد عبيدات **

المقدمة:

ملخص:

تعد المؤسسات التعليمية والتربوية مصدراً للتطور الفكري؛ فهي تعكس النضوج والتقدم العلمي في المجتمع، ويجب أن تتواجد العديد من القدرات فيمن يقود هذه المؤسسات بكل ما يخص أساسيات العملية التعليمية والتربوية وأساليب تطويرها، لما له من أثر كبير في تنشئة الأجيال، وخدمة المجتمع بكل مجالات الحياة. وقد شهد العالم في الآونة الأخيرة اهتماماً كبيراً في التنمية المهنية للإدارات التربوية، بما في ذلك تطوير أساليب وأهداف الإدارة التربوية، وذلك عن طريق توفير الجهود الإدارية وتأهيل القيادات التربوية، ورفع كفاءتهم بشكل يتواءم مع التغيرات الحاصلة في النظام التعليمي التربوي.

والإدارة المدرسية من أهم المواضيع التي تهتم بها المؤسسات التربوية والتعليمية؛ فهي محور لتحقيق أهداف العملية التعليمية المتمثلة بعمليات التوجيه والتنسيق والتخطيط داخل المدرسة من معلمين وطلاب، ومن ضمن الاهتمامات والمهارات التي تعنى بها الإدارة المدرسية هي الإدارة النفسية داخل إطار المدرسة بما في ذلك مهارات إدارة الغضب.

ويعد الغضب من العوامل المؤثرة في شخصية الإنسان، فهو انفعال لا يستغني عنه الفرد، كما أنه أحد المكونات الرئيسية الإنسانية، على الرغم من اختلاف درجات مستويات الغضب عند كل إنسان وآخر. وقد عُرِفَ الغضب في موسوعة علم النفس والتحليل النفسي بأنه انفعال سيء غير مريح، ويصاحب الرغبة في الاعتداء أو التدمير وإنزال الضرر بالآخرين أو بالذات أحياناً (طه، 2003).

وتهدف إدارة الغضب وعلاجه إلى التقليل من الغضب وضبط طريقة التعبير عنه، وتعرّف ومسبباته من ضغوط الحياة المختلفة والتعامل مع حالات الغضب المختلفة عن طريق المعرفة والممارسات السلوكية (كاسينوف وتافرات، 2006). وهذا يستلزم من مديري المدارس الإلمام بمهارات إدارة الغضب؛ للحفاظ على بيئة مدرسية صحية.

وتعد الإدارة المدرسية الأساس الذي تقوم عليه تنمية أي دولة تسعى لتطوير أنظمتها التعليمية فمن أهم أدوار مديري المدارس تحسين وتطوير الأداء، لارتباطها بالعملية التربوية وذلك بتفاعل الإدارة المباشر مع الطلبة وأولياء أمورهم والمعلمين (الحريري وجلال وإبراهيم، 2007).

ويعالج مدير المدرسة العامل البشري الذي يركز بشكل رئيسي على تحفيز المعلمين في معالجة مشاكل التعليم والطلاب، والتواصل الفعال، وحل النزاعات، وخلق مناخ ملائم للعمل في المدرسة في أداء هذه المهام، لذا ينبغي أن تأخذ الإدارة في حساباتها أن سلوك أفراد المدرسة يختلف من فترة لأخرى، ويتأثر الأشخاص الذين شاركوا في العملية التعليمية بعدة عوامل، مثل: العمر والمعرفة والدافع (Saitis, 2008).

وأشار كليك (Click, 2005) إلى أن مدير المدرسة يجب أن يساعد موظفيه ليصبحوا أكثر قدرة على القيام بعملهم، ويكون ملهماً لهم في مواجهة التحديات الجديدة، ويجب أن يكون المدير قادراً على تشجيع المعلمين لمحاولة تعلم المهارات والأفكار

هدفت الدراسة إلى تعرف مهارات مدير المدرسة في إدارة الغضب من وجهة نظر المديرين في مديريات التربية في محافظة إربد. وجرى استخدام المنهج الوصفي التحليلي. تكونت عينة الدراسة من (361) مديراً ومديرة من مديريات تربية محافظة إربد، وتم استخدام الاستبانة أداة لجمع البيانات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتصل بمسببات الغضب جاءت بدرجة متوسطة، بينما جاءت مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتصل بالآخرين بدرجة مرتفعة، وبينت الدراسة وجود درجة متوسطة لمهارات المدير في إدارة الغضب بخصوص مسببات الغضب، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في المهارات التي يمتلكها مدير المدرسة في إدارة الغضب تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث، ووجود فروق تبعاً لمتغير المؤهل العلمي لصالح الدكتوراه، ووجود فروق تبعاً لمتغير الخبرة لصالح أكثر من 15 عاماً. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالبيئة المدرسية، والمناخ لمدرسي والجو العام للمدرسة؛ لأنها من الأمور التي تساعد في إدارة الغضب.

الكلمات المفتاحية: مدير المدرسة، الغضب، إدارة الغضب.

The Skills of Anger Management among the School Principals from the Directors' Perspective at the Education Directorates in the Governante of Irbid

Abstract:

The study aimed at identifying the skills of anger management among the school principals from the Directors' perspective at the education directorates in the Governante of Irbid. The descriptive analytical approach was used. The study sample consisted of (361) principals and directors at the education directorates in Irbid. The questionnaire was used as a tool for collecting data. The study found that the skills of anger management correlated to the causes of anger among the school principals were moderate. The study also revealed that the principals' skills of anger management correlated to other individuals scored high degree. Moreover, there were statistically significant differences in the skills of anger management among the principals due to the variable of gender in favor of the females. In addition, there were statistically significant differences due to the variable of Qualification in favor of Ph. D. Furthermore, there were statistically significant differences due to the variable of experience in favor of 15 years and plus. The study recommends the need to focus on the school environment, the climate of the teachers and the general atmosphere of the school because they all help in anger management.

Key words: School principal, Anger, Anger management.

المثيرات التي تعمل على استثارة الغضب، وقد تكون هذه المثيرات ذات مصدر خارجي من البيئة المحيطة أو من مصدر داخلي مرتبط بذات الفرد، وحالة الفرد قبل الغضب، وتتضمن الحالة الجسمية والانفعالية والمعرفية والخصائص النفسية للفرد في الوقت الذي يتعرض فيه للاستفزاز، وتقييم وتفسير الفرد للمثيرات التي تستثير الغضب، وقدرته على التعامل أو التكيف مع هذه المثيرات (حسين، 2006).

مظاهر الغضب

ذكر غروسمان (Grossman, 1998) عدداً من مظاهر الغضب التي تتمثل في حدوث تغيرات مزاجية تؤثر في الفرد، وتغيرات خارجية وتظهر من خلال التغير الذي يطرأ على سلوك الفرد، وتغيرات داخلية تظهر على الجسم كزيادة نبضات القلب، وللغضب مظاهر تعبيرية كتغير نبرة الصوت وحركة الجسم.

وأشار ديجيوسيب وتافريت (Digiuseppe & Tafrate, 2008) إلى ثلاثة أنواع للغضب: ففي الغضب الصريح يكون غضب الفرد ظاهراً للآخرين، أما الغضب الكامن فهو الغضب الذي لا يدركه الآخرون ويقود إلى الإحباط، بينما يرتبط الغضب المزمن بأفكار غير منطقية كما يعد مرضاً. أما كفاي والنيال (1997) فأشارا إلى الغضب الإيجابي الذي يدفع الفرد إلى ممارسة أفعال إيجابية ويكون حافزاً للإنجاز والعمل بجدية، والغضب السلبي الذي يسبب اضطرابات جسمية كالصداع وأمراض القلب، وغضب الإزاحة الذي يفرغ فيه الفرد غضبه نحو شيء معين.

وتصنف الشخصيات بناءً على الغضب إلى شخصيات سريعة الغضب وسريعة الرضا وهذا الصنف لا يحسن إدارة نفسه ومزاجه متقلب، والصنف الثاني سريع الغضب بطيء الرضا وهو يغضب على كل شيء ولا يرضى بسهولة، والصنف الثالث بطيء الغضب وسريع الرضا وهذا من أحسن الشخصيات وتكون الحكمة والحلم من صفاته، ولكن إذا غضبوا فهم سريعو الرضا (وادي، 2016).

الآثار السلبية للغضب

هناك العديد من الآثار السلبية التي تنتج عن الغضب، ومنها (سليمان، 2007؛ كاسينوف وتافرات، 2006؛ الدوسري، 2017) :

- التقليل من قدرة الفرد على النقد البناء ويجعله يقوم بتصرفات عشوائية، ويساعد الغضب على ارتكاب سلوكيات غير مرغوبة نتيجة تفكك المعلومات الدقيقة والمكتسبة وتغلب المعلومات الغريزية على التفكير.

- يؤدي إلى مشاكل في أماكن العمل، إذ يصبح مجال العمل مهياً للغضب حين يواجه الموظفون نتائج لا يرغبون فيها يسببها سلوك من زملائهم أو المشرفين عليهم أو مروضيهم، وقد يؤدي الغضب إلى مجابهة وعصيان وتحذد لسياسات المؤسسة أو إساءة استخدام لممتلكاتها.

- يعود على الفرد بآثار سلبية عديدة حين يرافق الغضب الصراعات بين الأشخاص، ويؤثر على التعاون والتكافل، وعلى الصداقات، وعلى مسير العمل في المؤسسة، كما يسهم في تقليل تقدير الذات حين يدرك الشخص الغاضب عواقب الغضب، وغالباً ما

الجديدة؛ مما يساعد في تحسين المعرفة والمهارات الخاصة بهم.

ويجب أن يتوفر في مدير المدرسة المعرفة المتخصصة والمهارات في صنع التنظيم واتخاذ القرار مثل: خلق رؤية للمدرسة، والظروف التي تسمح بتحقيق الأهداف، وتسوية المنازعات بين الموظفين، والمشاركة بالأنشطة مع العاملين في المدرسة، وتطوير جميع أنواع التعاون بينهم، والتصرف بشكل حاسم ومنصف عند الحاجة، بالإضافة إلى تحفيز الموظفين مادياً ومعنوياً (Morgan, 1997).

ومن الممكن أن يكون أسلوب التفكير لدى الفرد سبباً في حدوث الغضب، مثل: تفسير الأحداث المحيطة بطريقة غير صحيحة؛ ما يؤدي إلى التشويه في الاستنتاج، والخوف وعدم القدرة على تحمل الأحداث غير المرغوب بها، وعدم القدرة على تحمل الواقع في الفشل والإحباط، والتقييم العام للأشخاص الآخرين، كأن يطلق الشخص على شخص آخر أنه سخي وسيء وهذه تجعل الفرد يغضب بسرعة (عامر، 2005).

مفهوم الغضب

يعرّف الغضب على أنه حالة عاطفية مزعجة متفاوتة الشدة من التهيج والانفعال الخفيف إلى الغضب الشديد، وهو شعور بعدم الرضا والاستياء نتيجة لتهديد حقيقي أو متخيل، أو إهانة، أو قمع، أو إحباط، أو ظلم للفرد نفسه أو للآخرين المهمين بالنسبة له (Carlson, 2013, 5). والغضب هو حالة نفسية بيولوجية سلبية، متفاوتة الشدة والمدة (Felgoise, Nezu, Nezu, & Reinecke, 2006, 172).

إدارة الغضب

وإدارة الغضب كما عرفها ثوماس (Thomas, 2001) تعني إمكانية الفرد على تعديل الحالة النفسية غير المستقرة لديه، وتغيير إدراكه العدائي غير العقلاني، وتعديل السلوكيات السلبية التي لا تؤدي إلى حل المشكلة. وأشار استرلاين (Esterline, 2013) إلى أن الغرض التربوي من إدارة الغضب هو تعليم الأفراد كيفية التعامل بشكل صحيح مع حالات غضبهم في بيئة المدرسة.

وفن إدارة الغضب هو العلم الذي يختص بفن وسائل وتقنيات السيطرة على الغضب لدى المدير غير القادر على السيطرة على غضبه، وهي وسائل نفسية وعلاجية وتعد من أدوات الغضب، ومنها الاعتراف بوجود مشكلة مع الغضب، ومدير الغضب بأول خطوة وهي الإقرار بوجود مشكلة، وعلى المدير أن يثق بمن حوله، ولا بد عند حدوث انفعالات أن يستمع المدير للآخرين بصورة كاملة، ويوازن بين الحزم والغضب، وعليه الابتعاد عن العدوانية، وعلى المدير أن يكون متسامحاً وصبوراً؛ فهذه من أفضل الطرق لعلاج الغضب، وإن حدث وغضب المدير فإن عليه أخذ قسطاً من الراحة، ولا يكلم أحداً وهو غاضب، وعليه مخاطبة نفسه للتخلص من الغضب، ومن الممكن أن يمارس المدير الرياضة أو سماع الموسيقى وهذا من شأنه تهدئته والقضاء على الغضب (عوض، 2016).

مسببات الغضب

تتفاعل مجموعة من العوامل لتولد الغضب لدى الفرد، وهي

ثانياً: الدراسات الأجنبية

وهدف دراسة باكانا (Pacana, 2016) إلى تحديد أثر الصورة المهنية وإدارة الغضب في القيادة التعليمية لدى مدراء المدارس غير الطائفية في أميركا. واستخدمت طريقة الارتباط الوصفي باستخدام استبانة في جمع البيانات. وتكوّنت عينة الدراسة من (101) فرد من مدراء المدارس غير الطائفية. وكشفت النتائج أن الصورة المهنية لمديري المدارس كانت ايجابية بمستوى متوسط، وجاءت إدارة الغضب لمديري المدارس بمستوى متوسط. وأظهرت النتائج أن الصورة المهنية ترتبط بشكل كبير بالقيادة التعليمية، كما ترتبط إدارة الغضب بشكل كبير بالقيادة التعليمية، وإن الصورة المهنية وإدارة الغضب لهما تأثير كبير في القيادة التعليمية لدى مديري المدارس.

وهدف دراسة جوندز وتونك واندان (Gunduz, Tunc & Inand, 2013) الكشف عن العلاقة بين السيطرة على الغضب لدى مديري المدارس وطرق التكيف مع الإجهاد وأسلوب إدارة الصراع. وتم تطبيق مقياس إدارة الصراعات التنظيمية، ومقياس إدارة الغضب، ومقياس التكيف مع الإجهاد لجمع البيانات، وتكوّنت عينة الدراسة من (279) فرداً من مديري مدارس محافظة مرسين في تركيا. وأظهرت النتائج أن مستوى إدارة الغضب لدى الإداريين والتكيف مع الإجهاد يرتبط ارتباطاً وثيقاً مع أنماط إدارة الصراع وتوقعها. إن مستوى إدارة الغضب لدى المشرفين هو مؤشر كبير على أسلوب "التكامل"، كما أظهرت النتائج أن المدراء الذين يستخدمون أسلوب التكامل والاندماج لديهم مستويات منخفضة من الغضب، ويمكنهم التحكم في غضبهم.

أجرى بيرت وباتل وبنتر وغونزالس (Burt, Patel, But-ler & Gonzalez, 2013) دراسة هدفت إلى تعرف فاعلية التدريب على مهارات القيادة في مجموعات إدارة الغضب المدرسية للحد من العدوان لدى الأطفال. وتكونت عينة الدراسة من (32) طالباً من أربع مدارس ابتدائية في الولايات المتحدة الأمريكية تراوحت أعمارهم بين 9 إلى 11 عاماً. وتم استخدام مقياس إدارة الغضب، ومقياس مهارات القيادة لديهم قبل وبعد تنفيذ البرنامج. وقد أظهرت نتائج الدراسة انخفاض درجات الغضب، وارتفاع درجة القدرة على اتخاذ القرار، واستمرار تأثير البرنامج بعد انتهاء التدريب.

قام فالزاده ودافاجي ونكمال (Valizadeh, Davaji & Ni-kamal, 2010) بدراسة هدفت إلى بحث فاعلية التدريب على مهارات إدارة الغضب في تخفيض مستوى العدوان لدى طلبة المدرسة الثانوية. وتألّفت عينة الدراسة من (40) طالباً في المدرسة الثانوية، قسمت على مجموعتين ضابطة وتجريبية. وأشارت النتائج إلى أن التدريب على مهارات إدارة الغضب كان فعالاً في تخفيض العدوان بشكل عام، والسلوكيات والأفكار العدوانية لدى طلبة المدرسة الثانوية.

وقام ستفلر (Stiffler, 2008) بدراسة هدفت إلى اختبار أثر بعض المتغيرات مثل: الجنس، والأصدقاء، والإنجاز الأكاديمي، وعدد أفراد الأسرة على كل من مستويات الغضب والتحكم فيه، وعلى الغضب بشكل عام، وتكونت عينة الدراسة من (74) طالباً، وتوصلت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية

يقود الغضب إلى الاستياء المهني؛ ما يؤدي إلى مشاكل مع الزملاء والعاملين في المؤسسة؛ وهذا يقود إلى إنتاجية منخفضة؛ وزيادة احتمال إخفاق العمل، كما وأن الغضب الشديد يخيم على التفكير ويجعله غير واضح، ويمكن أن يقع في لحظة غضب هجوم كلامي، أو هجوم جسدي يتمثل بالضرب أو ما شابه ذلك.

■ يؤثر الغضب في التفكير؛ فيمنعه من الاستمرار ويجعل الفرد أكثر تهيؤاً للاعتداء البدني، وإذا استمرت دائرة الغضب دون أن تنتهي فتستمر التغيرات الفسيولوجية لها ما يؤدي إلى تغيرات عضوية تنتج عنها أمراض نفسية لدى الفرد.

■ يمكن أن يسبب الغضب أضراراً صحية؛ إذ ثبت طبيياً أن الغضب يمكن أن يسبب أمراض ضغط الدم والقلب والشرايين ومرض السكر، وغيرها...

الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات موضوع الغضب وإدارته، وفيما يأتي عرض لها:

أولاً: الدراسات العربية

هدفت دراسة داود والحساسنة (2016) إلى تعرف فاعلية برنامج توجيه جماعي محوسب للتدريب على إدارة الغضب في خفض السلوك العدواني لدى طلبة الصف السادس. وتكونت عينة الدراسة من (54) طالباً من مدرسة تابعة لمديرية تربية عمان. وأظهرت نتائج الدراسة فاعلية التوجيه الجماعي المحوسب للتدريب على إدارة الغضب في خفض السلوك العدواني لدى الطلاب.

وقام الخوالدة وجردات (2014) بدراسة هدفت إلى استقصاء أثر برنامج علاج معرفي سلوكي في تخفيض الغضب، وتحسين استراتيجيات التعامل معه لدى طلاب الصف الأول الثانوي. وتكونت عينة الدراسة من (36) طالباً مقسمين إلى مجموعتين ضابطة وتجريبية بالتساوي. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن المجموعة التجريبية أظهرت انخفاضاً أعلى بشكل دال في الغضب، وتحسناً أعلى بشكل دال في استراتيجيات التعبير المباشر عن الغضب، وتبديد الغضب مقارنة مع المجموعة الضابطة.

وقام القصاص (2014) بدراسة هدفت إلى معرفة العلاقة بين الأفكار اللاعقلانية وانفعال الغضب لدى أفراد الشرطة الفلسطينية بمحافظات غزة، وتكونت عينة الدراسة من (329) فرداً من أفراد الشرطة العاملة في قوات التدخل والبلديات والدوريات. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الأفكار اللاعقلانية لدى أفراد الشرطة الفلسطينية منخفضة، وأن مستوى انفعال الغضب لدى أفراد الشرطة منخفض.

وأجرى جرجيس (2013) دراسة كان هدفها تعرف الغضب وعلاقته ببعض السمات الشخصية، والعلاقة بين درجات الغضب ودرجات سمات الشخصية المقاسة. وتكونت عينة الدراسة من (300) طالب وطالبة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الذكور أكثر غضباً من الإناث على المقياس ككل، وأن الإناث يمتلكن شخصية سوية ويتمتعن بثقة بالنفس، وباكتفاء ذاتي، وسيطرة على الآخرين في المواقف المختلفة.

من نتائج هذه الضغوط الغضب، الذي يمثل حالة من الحالات التي تواجه أي إنسان ليس فقط مدير المدرسة، وتحتاج إدارة الغضب إلى مهارات خاصة يجب توافرها في المدير؛ للحد من المشكلات التي تحدث تبعاً لموجات الغضب، فمهاراة إدارة الغضب من المهارات التي لا يمتلكها جميع المديرين عند غضبهم. ونظراً لعمل الباحثة كمديرة مدرسة في المدارس الحكومية في الأردن لاحظت أن مديري المدارس يتعرضون لضغوط عمل ومواقف يمكن أن تؤدي بهم إلى الغضب الذي يمكن أن يحد من فاعلية عملهم، ومقدرتهم على العمل، وهذا ينعكس على أدائهم. وهناك قلة في الأبحاث والدراسات العربية التي تناول موضوع إدارة الغضب لدى مديري المدارس - حسب اطلاع وعلم الباحثة - من هنا جاءت هذه الدراسة لمعرفة مهارات إدارة الغضب لدى مديري المدارس من وجهة نظر المديرين في مديريات التربية في محافظة إربد.

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

- ما هي المهارات التي يمتلكها مدير المدرسة لإدارة الغضب في حال حدوثه؟
- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في المهارات التي يمتلكها مدير المدرسة في إدارة الغضب تبعاً لمتغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تعرف المهارات مدير المدرسة في إدارة الغضب من وجهة نظر المديرين في مديريات التربية في محافظة إربد، والتحقق من وجود فرق في مهارات إدارة الغضب تبعاً لمتغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي.

أهمية الدراسة:

تسلط هذه الدراسة الضوء على ما يمتلكه مديرو المدارس من مهارات لإدارة الغضب من وجهة نظر مديري المدارس، وكيفية التعامل مع الغضب، وإدارته، وتطوير بعض الأساليب الناجحة لعلاج الغضب بالشكل الصحيح، وبالشكل الذي يضمن سلامة الجميع في المدرسة. وتكمن أهمية الدراسة في أصالتها، فهي تعد الدراسة الأولى التي تهتم بدراسة مهارات مدير المدرسة في إدارة الغضب من وجهة نظر مديري المدارس، وقد تشكل هذه الدراسة نقطة انطلاق مهمة في ميدان الإدارة التربوية للعديد من الباحثين لإجراء دراسات لاحقة ومشابهة، وقد تقدم نتائج الدراسة معلومات لمديري المدارس بخصوص مستوى مهارات إدارة الغضب لديهم والتي يمكن أن تسهم في تحسين مخرجات العملية التربوية، وتطوير عملياتها، لتحقيق أهدافها المرجوة، وقد تساعد هذه الدراسة صانعي القرار في وزارة التربية والتعليم لوضع خطط تربوية تسهم في الحد من الأسباب التي تؤدي إلى حدوث الغضب الناتج من الضغوط التي يواجهها المديرون.

بين الذكور والإناث في كل مستويات الغضب، والتحكم في الغضب، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين كل من الأفراد الأصغر والأكبر سناً في مستويات الغضب، والتحكم فيه.

وأجرى كل من بليك وهامرن (Blake & Hamrin, 2007) دراسة هدفت إلى تقييم وإدارة الغضب والعدوان لدى الشباب. وتكونت عينة الدراسة من (60) مشاركاً من الفئات العمرية من 5 - 17 سنة. وقد أظهرت النتائج فاعلية التقنيات العلاجية القائمة على المهارات المعرفية السلوكية في خفض الغضب والعدوان لدى الشباب، ومن هذه التقنيات: مهارات حل المشاكل والنزاعات، والتعليم العاطفي، والتدريب على المهارات الاجتماعية، والتدريب على الاسترخاء، وإعادة الهيكلة المعرفية. وهذه التقنيات التي تضمن تعزيز التكيف والسلوك الاجتماعي الإيجابي.

وأجرى بوث ومان (Booth & Mann, 2005) دراسة هدفت إلى تعرف الغضب في مكان العمل، وتحديد الخصائص والأسباب والنتائج قصيرة وطويلة الأجل من نوبات الغضب في مكان العمل. واعتمد الباحثان منهجية المقابلات المنظمة مع (24) مشاركاً من داخل أربعة قطاعات تنظيمية مختلفة. وبينت نتائج الدراسة أن جوانب الحياة اليومية قد تسهم في إثارة الغضب في مكان العمل، لذا ينبغي مساعدتهم على تقديم الخبرات والاستراتيجيات التي تهدف إلى الحد من حوادث الغضب، وكذلك المساهمة في تطوير مهارات التأقلم بشكل أفضل على جميع المستويات عندما لا تحدث نوبات الغضب.

التعقيب على الدراسات السابقة

تناولت الدراسة السابقة موضوع إدارة الغضب وعلاقته ببعض المتغيرات، إذ تناولت بعض الدراسات إدارة الغضب لدى مديري المدارس وعلاقته ببعض المتغيرات (Gunduz, Tunc, 2013 & Inand)، وتأثير إدارة الغضب لدى المدراء على القيادة التعليمية (Pacana, 2016). وركزت معظم الدراسات السابقة على إدارة الغضب لدى الطلبة وفعالية برامج إرشادية في إدارة الغضب لديهم (داود والحسانة، 2016؛ الخوالدة وجرادات، 2014)، بينما تناولت دراسات أخرى تقييم إدارة الغضب والعدوان لدى الشباب (Blake & Hamrin, 2007)، وتحديد الخصائص والأسباب والنتائج قصيرة وطويلة الأجل من نوبات الغضب في مكان العمل (Booth & Mann, 2005). واختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في التحقق من مهارات إدارة الغضب لدى مديري المدارس من وجهة نظر مديري المدارس، والتحقق من وجود فروق في مستوى امتلاك مهارات إدارة الغضب تبعاً لمتغيرات الجنس، والخبرة، والمؤهل العلمي، وفي حدود علم الباحثة فإن هذه الدراسة من الدراسات العربية الأولى التي تناولت إدارة الغضب لدى مدراء المدارس، وقد تم الاستفادة من الدراسات السابقة في تنظيم محتويات الإطار النظري، وفي بناء أداة الدراسة، وتحديد الأساليب الإحصائية المناسبة.

مشكلة الدراسة:

يتعرض مديرو المدارس للعديد من الضغوطات بحكم عملهم في ضبط نظام المدرسة بشكل عام، من معلمين وطلاب، وواحدة

محددات الدراسة:

الجدول (1)

توزيع عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	147	40.7
	أنثى	214	59.3
	المجموع	361	100.0
المؤهل العلمي	بكالوريوس (دبلوم عالي)	96	26.6
	ماجستير	156	43.2
	دكتوراه	109	30.2
	المجموع	361	100.0
	1 - 5	98	27.1
الخبرة الإدارية	6 - 10	70	19.4
	10 - 15	96	26.6
	أكثر من 15 عام	97	26.9
	المجموع	361	100.0
	الثانوية	143	39.6
المرحلة	الأساسية	218	60.4
	المجموع	361	100.0

يظهر من الجدول (1) فيما يخص متغير الجنس، أن الإناث هنّ الأعلى تكراراً والذي بلغ (214) وبنسبة مئوية (59.3%) ، بينما الذكور هم الأقل تكراراً والذي بلغ (147) وبنسبة مئوية (40.7%). وبالنسبة لمتغير المؤهل العلمي، يظهر أن ماجستير هم الأكثر تكراراً والذي بلغ (156) بنسبة مئوية (43.2%) ، بينما حملة درجة البكالوريوس والدبلوم العالي هم الأقل تكراراً والذي بلغ (96) وبنسبة مئوية (26.6%). وبالنسبة لمتغير الخبرة الإدارية، يظهر أن الخبرة من (1 - 5) هم الأكثر تكراراً والذي بلغ (98) بنسبة مئوية (27.1%) ، بينما الخبرة (6 - 10) هم الأقل تكراراً والذي بلغ (70) وبنسبة مئوية (19.4%). وبالنسبة لمتغير المرحلة، يظهر أن المرحلة الأساسية هي الأكثر تكراراً والذي بلغ (218) بنسبة مئوية (60.4%) ، بينما المرحلة الثانوية هي الأقل تكراراً والذي بلغ (143) وبنسبة مئوية (39.6%) .

أداة الدراسة

وبهدف جمع البيانات لأغراض تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة ببناء استبانة تقيس المهارات التي يمتلكها مدير المدرسة في إدارة الغضب من وجهة نظر المديرين، وذلك بالاستعانة بالأدب النظري والدراسات السابقة (Booth & Mann, 2005؛ Gunduz, 2013؛ Tunc & Inand, 2016؛ Pacana, 2016؛ جرجيس، 2013). وتكوّنت الاستبانة من جزأين: الجزء الأول تضمّن المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، أمّا الجزء الثاني فتكوّن من ثلاثة مجالات، وهي: مهارات المدير في إدارة الغضب بما يخص المدير نفسه، واشتمل على (11) فقرة، ومهارات المدير في إدارة الغضب

■ محدّدات بشرية: اقتصرّت الدراسة على مديري ومديرات المدارس التابعة لمديريات تربية محافظة إربد.

■ محدّدات مكانية: طبّقت الدراسة في المدارس التابعة لمديريات تربية محافظة إربد في الأردن، وعددها (8) مديريات.

■ محدّدات زمنية: طبّقت هذه الدراسة خلال الفصل الثاني من العام الدراسي 2016م/ 2017م.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية

◀ الغضب: هو حالة وجدانية تتكوّن من مشاعر تتفاوت في شدتها من الضيق والاستثارة البسيطة إلى التهيج والغضب الشديد (العصفور، 2004، 18). ويعرف إجرائياً بالحالة الانفعالية التي يشعر بها المدير نتيجة تعرضه لموقف أو مشكلة ما، وتختلف في شدتها من مجرد توتر بسيط إلى حالة انفعالية شديدة.

◀ إدارة الغضب: هي استخدام وسائل وتقنيات السيطرة على الغضب لدى الإنسان غير القادر على السيطرة عليها (عوض، 2016، 162). وهي إيجاد طرق أكثر إيجابية للتواصل أو التصرف؛ إذ تصبح علاقات الفرد مع الآخرين أفضل وأكثر فعالية ورضا (Fiore & Novick, 2005). وتعرفها الباحثة إجرائياً بالمهارات التي يمتلكها المدير للتعامل مع ردود الأفعال الناتجة عن الغضب بما يتعلق بالمدير نفسه، وبما يتصل بالآخرين وأيضاً بما يتعلق بمسببات الغضب، وتقاس بدرجة استجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات استبانة إدارة الغضب التي أعدتها الباحثة.

◀ مدير المدرسة: هو القائد الأول في مدرسته وهو المسؤول الأول عن جميع أعضاء المجتمع المدرسي، ولديه واجبات ومسؤوليات متعددة (الهنداوي، 2012، 61). ويعرف إجرائياً بالفرد المسؤول عن جميع شؤون المدرسة الإدارية والتنظيمية في المدارس التابعة لمديريات تربية محافظة إربد.

الطريقة والإجراءات:

منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بهدف الكشف عن المهارات التي يمتلكها مدير المدرسة في إدارة الغضب من وجهة نظر المديرين في مديريات التربية في محافظة إربد.

مجتمع الدراسة

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع المديرين الذين يعملون في مدارس مديريات تربية محافظة إربد، وعددها (8) مديريات للعام الدراسي 2016م/ 2017م.

عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (361) مديراً ومديرة جرى اختيارهم بالطريقة العشوائية من مجتمع الدراسة، والجدول (1) يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغيرات الخصائص الشخصية والوظيفية.

التعديل، وفي ضوء اقتراحاتهم تم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل على فقرات الاستبانة، إذ اعتمدت الباحثة نسبة (0.80) لاتفاق المحكمين لحذف أو تعديل أو إضافة لفقرات الاستبانة.

وبغرض استخراج مؤشرات الصدق البنائي لجميع فقرات أداة الدراسة جرى تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (30) مديراً ومديرة من خارج عينة الدراسة، ومن مجتمع الدراسة نفسه، وحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والمجال الذي تنتمي إليه والأداة ككل، والجدول (2) يوضح ذلك.

الجدول (2)

معاملات الارتباط بين الفقرة وأداة الدراسة ككل

الرقم	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الأداة ككل	الرقم	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الأداة ككل	الرقم	الارتباط مع المجال	الارتباط مع الأداة ككل
1	0.68**	0.61**	1	0.64**	0.60**	1	0.67**	0.62**
2	0.67**	0.62**	2	0.76**	0.73**	2	0.68**	0.55**
3	0.80**	0.77**	3	0.78**	0.70**	3	0.76**	0.70**
4	0.72**	0.61**	4	0.77**	0.75**	4	0.63**	0.69**
5	0.81**	0.73**	5	0.59**	0.54**	5	0.77**	0.71**
6	0.74**	0.67**	6	0.67**	0.51**	6	0.69**	0.58**
7	0.57*	0.49*						
8	0.58**	0.56**						
9	0.83**	0.80**						
10	0.75**	0.66**						
11	0.68**	0.54**						

* معاملات ارتباط مقبولة ودالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

** معاملات ارتباط مقبولة ودالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.01$)

الجدول (3)

معاملات كرونباخ ألفا الخاصة بمجالي الدراسة والأداة ككل

الرقم	المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل ثبات الإعادة
1	مهارات المدير في إدارة الغضب بما يخص المدير نفسه.	11	0.78	0.83
2	مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بالآخرين.	6	0.82	0.87
3	مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بمسببات الغضب.	6	0.88	0.89
	جميع فقرات الاستبانة.	23	0.89	0.91

يظهر من الجدول (3) أنَّ معاملات ثبات الإعادة تراوحت بين (0.83 – 0.89)، وبلغ معامل ثبات الإعادة للأداة ككل (0.91)،

بما يتصل بالآخرين واشتمل على (6) فقرات، ومهارات المدير في إدارة الغضب بما يتصل بمسببات الغضب واشتمل على (6) فقرات.

صدق أداة الدراسة

للتأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة، جرى عرضها على (7) محكمين من ذوي الخبرة بالإدارة التربوية، والقياس والتقييم؛ بهدف الحكم على مناسبة الصياغة اللغوية لفقرات الاستبانة، ومدى انتماء الفقرة للمجال الذي تنتمي إليه، وأي اقتراح بالحذف أو

يظهر من الجدول (2) أنَّ معاملات الارتباط بين الفقرات والمجال الذي تنتمي إليه تراوحت بين (0.57 – 0.83)، كما تراوحت معاملات الارتباط بين كل فقرة والاستبانة ككل بين (0.49 – 0.80)، وهي معاملات ارتباط دالة ومقبولة لأغراض تطبيق هذه الدراسة.

ثبات أداة الدراسة

بهدف استخراج ثبات أداة الدراسة جرى تطبيق أداة الدراسة مرتين بفارق زمني مقداره أسبوعان على عينة استطلاعية مكونة من (30) مديراً ومديرة من مجتمع الدراسة، ومن خارج العينة الأصلية، وحساب معامل الارتباط (بيرسون) بين التطبيقين لاستخراج ثبات الإعادة (Test - Retest)، وطُبِّقَت معادلة ثبات الأداة (كرونباخ ألفا) على جميع مجالات الدراسة، والأداة ككل على العينة الأصلية، والجدول (3) يوضح ذلك.

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
3	مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بمسببات الغضب.	3.33	0.70	3	متوسطة
	المقياس ككل	3.58	0.48	-	متوسطة

يظهر من الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.33 – 3.73)، وجاء المجال: ”مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بالآخرين“ بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.73) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة المجال: ”مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بمسببات الغضب“ بمتوسط حسابي (3.33) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للمقياس ككل (3.58) وبدرجة متوسطة. وقد يعود السبب في ذلك إلى الضغوط التي يتعرض لها المديرون في العمل أو من الموظفين، وضعف الاستراتيجيات التي يستخدمها المديرون لمراقبة ومنع الغضب في مكان العمل، فطبيعة عمل الموظفين في المناصب الإدارية تستلزم منهم ضرورة حبس مشاعر الغضب لديهم؛ وذلك لكي يكون لديهم المقدرة على التعامل مع الموظفين الآخرين، والتواصل معهم بفاعلية لتحقيق أهداف المؤسسة التعليمية، ولا بد للمدير من امتلاك مهارات تمكنه من إدارة الغضب وتلافي المسببات التي تؤدي إلى للغضب. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Valizadeh, Dav-aji & Nikamal, 2010) التي توصلت نتائجها إلى أن التدريب على مهارات إدارة الغضب كان فعالاً في تخفيض العدوان بشكل عام والسلوكيات والأفكار العدوانية.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة باكانا (Pacana, 2016) التي أشارت إلى أن مستوى إدارة الغضب لدى مديري المدارس غير الطائفية جاءت بمستوى متوسط.

■ المجال الأول: مهارات المدير في إدارة الغضب بما يخص المدير نفسه.

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المجال والمجال «مهارات المدير في إدارة الغضب بما يخص المدير نفسه» ككل (ن=361)					
الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	ابتعد عن الاصطدام بأحد وقت غضبي.	3.90	0.98	2	مرتفعة
2	أتحدى بالصبر أثناء موجات غضبي.	3.58	1.03	7	متوسطة
3	أقوم بتغيير مكاني أثناء تعرضي للغضب.	4.01	1.13	1	مرتفعة
4	أمتنع عن الكلام أثناء فترة غضبي.	3.80	1.02	4	مرتفعة
5	لا أتخذ قرارات فورية تجاه أي موقف أدى إلى شعوري بالغضب.	3.45	0.95	8	متوسطة

أما معاملات كرونباخ ألفا لمجالات الدراسة فتراوحت بين (0.78 – 0.88)، وبلغ معامل كرونباخ ألفا للأداة ككل (0.89)، وجميع معاملات الثبات مرتفعة ومقبولة لأغراض تطبيق الدراسة.

تصحيح المقياس

تكونت الاستبانة بصورتها النهائية من (23) فقرة، إذ استخدم الباحث مقياس ليكرت للتدرج الخماسي بهدف قياس آراء أفراد عينة الدراسة، وتم إعطاء موافق بشدة (5)، وموافق (4)، وموافق بدرجة متوسطة (3)، وغير موافق (2)، وغير موافق بشدة (1)، وذلك بوضع إشارة (√) أمام الإجابة التي تعكس درجة موافقتهم، كما تم الاعتماد على التصنيف التالي للحكم على المتوسطات الحسابية:

$$\text{طول الفترة} = 3 / (1 - 5) = 1.33$$

(أقل من 2.33 منخفضة، ومن 2.33 إلى أقل من 3.66 متوسطة، ومن 3.66 إلى 5.00 مرتفعة)

المعالجة الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة استخدمت المعالجات الإحصائية التالية من خلال برنامج الرزم الإحصائية (SPSS):

- التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن جميع مجالات أداة الدراسة.
- اختبار تحليل التباين (ANOVA) للكشف عن الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة الكلي، واختبار (MANOVA) للكشف عن الفروق في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات الدراسة تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

عرض ومناقشة النتائج

يتضمن هذا الجزء عرضاً لنتائج الدراسة ومناقشتها وفقاً لأسئلة الدراسة.

◀ نتائج السؤال الأول: ما هي المهارات التي يمتلكها مدير المدرسة لإدارة الغضب في حال حدوثه؟ للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات المجالات والمقياس ككل.

الجدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات المقياس والمقياس «المهارات التي يمتلكها مدير المدرسة لإدارة الغضب في حال حدوثه» ككل (ن=361)					
الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	مهارات المدير في إدارة الغضب بما يخص المدير نفسه.	3.65	0.49	2	متوسطة
2	مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بالآخرين.	3.73	0.60	1	مرتفعة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
2	أبحث عن حلول للمشكلة التي سببت غضبي من الآخرين	4.01	1.13	1	مرتفعة
3	أتحدث مع نفسي بكلمات تبعث الراحة تجاه موقف أثار غضبي من الآخر.	3.80	1.02	2	مرتفعة
4	أتمهل بإصدار أحكام تجاه الآخرين أثناء تعرضي للغضب.	3.45	0.95	6	متوسطة
5	أبتعد عن الاحتكاك المباشر بالآخرين أثناء فترة غضبي.	3.75	0.89	4	مرتفعة
6	لا أصدر سلوكاً سلبياً تجاه أي شخص داخل البيئة المدرسية أثناء تعرضي للغضب.	3.77	1.31	3	مرتفعة
	المجال: «مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بالآخرين» ككل	3.73	0.60	-	مرتفعة

يظهر من الجدول (6) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.45 – 4.01)، وجاءت الفقرة رقم (2) والتي تنص على: "أبحث عن حلول للمشكلة التي سببت غضبي من الآخرين" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.01) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (4) والتي تنص على: "أتمهل بإصدار أحكام تجاه الآخرين أثناء تعرضي للغضب" بمتوسط حسابي (3.45) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال: "مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بالآخرين" ككل (3.73) وبدرجة مرتفعة. وقد يعود السبب في ذلك إلى اتباع المديرين خطوات التوصل إلى حل مشكلة الغضب، إذ يلجأ المدير لمعرفة السبب الكامن وراء الغضب للقدرة على حل المشاكل، وأسباب الغضب كثيرة، فالمدير إنسان قد يغضب بسبب اعتداء أحد من الناس عليه بالسب أو الضرب أو الإيذاء، وقد يغضب بسبب رؤيته موقف معين لا يرضاه، وغير ذلك الكثير من السلوكيات التي تثير في المدير مشاعر الغضب وعندئذ يرغب في توجيه اللوم إلى من يقوم بالخطأ وتقويمه أو يرغب في رده عما يقوم به. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Booth & Mann, 2005) التي أشارت إلى أن جوانب الحياة قد تسهم في إثارة الغضب، لذا ينبغي مساعدة المديرين على تقديم الخبرات والاستراتيجيات التي تهدف إلى الحد من حوادث الغضب، وكذلك المساهمة في تطوير مهاراتهم، للتأقلم بشكل أفضل على جميع المستويات عندما لا تحدث نوبات الغضب.

■ المجال الثالث: مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بمسببات الغضب

الجدول (7)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	أتمهل بإصدار قرارات يمكن الندم عليها وقت غضبي.	3.90	0.98	1	مرتفعة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
6	لا أصدر سلوك سلبى يؤثر على سير العملية التعليمية أثناء تعرضي للغضب.	3.75	0.89	6	مرتفعة
7	لا أتلفظ بكلمات جارحة أثناء غضبي.	3.77	1.31	5	مرتفعة
8	لا تصل انفعالاتي لحد الضرب أثناء غضبي.	3.17	1.32	11	متوسطة
9	ألجأ للاسترخاء أثناء غضبي.	3.36	1.28	10	متوسطة
10	أحاول تغيير مسار الغضب والتفكير بإيجابية أثناء موجة غضبي.	3.44	1.04	9	متوسطة
11	ألجأ إلى تمارين التنفس والتأمل لتجنب إصدار سلوك خاطئ أثناء الغضب.	3.90	0.98	2	مرتفعة
	المجال: «مهارات المدير في إدارة الغضب بما يخص المدير نفسه» ككل	3.65	0.49	-	متوسطة

يظهر من الجدول (5) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (3.17 – 4.01)، إذ جاءت الفقرة رقم (3) والتي تنص على: "أقوم بتغيير مكاني في أثناء تعرضي للغضب" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.01) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (8) والتي تنص على: "لا تصل انفعالاتي لحد الضرب في أثناء غضبي" بمتوسط حسابي (3.17) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال: "مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بالآخرين" ككل (3.65) وبدرجة متوسطة.

وترى الباحثة أن السبب في ذلك يعود إلى وجود قصور في الاستراتيجيات والإجراءات الإدارية الفعلية التي يستخدمها المدير للتحكم في أي تشويش في مكان العمل ومنع الغضب: فالمدير الناجح هو الذي يبتعد عن مواطن الغضب والانفعال وتفادي أسبابه بقدر الإمكان، وعلى المدير تجنب الغضب بالعديد من الإجراءات وأهمها القيام بجولة حتى تهدأ أعصابه، والعمل على تناول بعض المشروبات التي تهدئ الأعصاب، وبعدها يجري النقاش بالموضوع وحل الخلاف.

■ المجال الثاني: مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بالآخرين

الجدول (6)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	لا أناقش مع الآخرين سبب غضبي أثناء حدوثه.	3.58	1.03	5	متوسطة

الجدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمهارات التي يمتلكها مدير المدرسة في إدارة الغضب تُعزى للمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
2	أتحدث مع نفسي بكلمات تبعث الهدوء عن مواجهة موقف يثير غضبي.	3.08	1.39	5	متوسطة
3	أبحث عن حل المشكلة التي سببت غضبي.	3.36	1.28	4	متوسطة
4	أفكر بعواقب الغضب السلبية أثناء موجة غضبي.	3.44	1.04	3	متوسطة
5	أقوم بتأجيل العقاب تجاه السبب في حدوث الغضب.	3.81	0.95	2	مرتفعة
6	أفهم المشكلة التي أحدثت موجة الغضب لدي.	2.90	1.01	6	متوسطة
المجال: «مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بمسببات الغضب» ككل					
		3.39	0.99	-	متوسطة

المجال	المتغيرات	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مهارات المدير العلمي	الجنس	ذكر	147	3.49	0.49
		أنثى	214	3.76	0.46
مهارات المدير العلمي	المؤهل العلمي	بكالوريوس (دبلوم عالي)	96	3.73	0.39
		ماجستير	156	3.51	0.50
مهارات المدير العلمي	الخبرة	دكتوراه	109	3.77	0.50
		1 - 5	98	3.56	0.45
مهارات المدير العلمي	الخبرة	6 - 10	70	3.56	0.45
		10 - 15	96	3.64	0.52
مهارات المدير العلمي	الجنس	أكثر من 15 عام	97	3.81	0.49
		ذكر	147	3.58	0.55
مهارات المدير العلمي	الجنس	أنثى	214	3.83	0.62
		بكالوريوس	96	3.71	0.58
مهارات المدير العلمي	المؤهل العلمي	ماجستير	156	3.67	0.61
		دكتوراه	109	3.82	0.61
مهارات المدير العلمي	الخبرة	1 - 5	98	3.67	0.56
		6 - 10	70	3.64	0.51
مهارات المدير العلمي	الخبرة	10 - 15	96	3.72	0.63
		أكثر من 15 عام	97	3.85	0.66
مهارات المدير العلمي	الجنس	ذكر	147	3.18	0.66
		أنثى	214	3.43	0.71
مهارات المدير العلمي	المؤهل العلمي	بكالوريوس (دبلوم عالي)	96	3.50	0.75
		ماجستير	156	3.07	0.69
مهارات المدير العلمي	الخبرة	دكتوراه	109	3.55	0.52
		1 - 5	98	3.19	0.66
مهارات المدير العلمي	الخبرة	6 - 10	70	3.24	0.67
		10 - 15	96	3.32	0.71
مهارات المدير العلمي	الخبرة	أكثر من 15 عام	97	3.55	0.71
		ذكر	147	3.43	0.44
مهارات المدير العلمي	الجنس	أنثى	214	3.69	0.48

يظهر من الجدول (7) أن المتوسطات الحسابية تراوحت بين (2.90 - 3.90)، وجاءت الفقرة رقم (1) والتي تنص على: "أتمهل بإصدار قرارات يمكن الندم عليها وقت غضبي" بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.90) وبدرجة مرتفعة، وبالمرتبة الأخيرة الفقرة رقم (6) والتي تنص على: "أفهم المشكلة التي أحدثت موجة الغضب لدي" بمتوسط حسابي (2.90) وبدرجة متوسطة، وبلغ المتوسط الحسابي للمجال "مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتصل بمسببات الغضب" ككل (3.39) وبدرجة متوسطة. وقد يعود السبب في ذلك إلى قصور الاستراتيجيات والطرق التي يتبعها المديرون في محاولة حل المشكلة المسببة للغضب لديهم من خلال البحث عن أسباب المشكلات والضغوط ومحاولة حلها، فالمدير عندما يحاول السيطرة على غضبه يجب أن يقوم بالبحث عن مسببات هذا الغضب؛ ليوافق هذه المسببات ويعمل على حلها دون تعصب أو انحياز، ومن أهم الأمور الواجب مراعاتها عند الغضب عدم إصدار أحكام وقرارات أثناء لحظة الغضب؛ لأن الغضب قد يخرج المدير عن طبيعته الأصلية، وعن اتزانه في قراراته، بالإضافة إلى ذلك يجب على المدير يكون على علم بعواقب الغضب السلبية إلى تؤثر على تحقيق أهداف المؤسسة التعليمية. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Burt, et.al, 2013) التي أظهرت انخفاض درجات الغضب، وارتفاع درجة القدرة على اتخاذ القرار.

نتائج السؤال الثاني: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في المهارات التي يمتلكها مدير المدرسة في إدارة الغضب تبعاً لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي والخبرة؟ للإجابة عن هذا السؤال، جرى تطبيق تحليل التباين المتعدد (MANOVA) للكشف عن الفروق بين المتوسطات الحسابية في المهارات التي يمتلكها مدير المدرسة في إدارة الغضب والمتمثلة ب (مهارات المدير في إدارة الغضب بما يخص المدير نفسه، ومهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بالآخرين، ومهارات المدير في إدارة الغضب بما يتصل بمسببات الغضب) تبعاً للمتغيرات التالية (الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة) وتطبيق تحليل التباين (ANOVA) للكشف عن الفروق بين المتوسطات في المقياس ككل: "المهارات التي يمتلكها مدير المدرسة في إدارة الغضب" تبعاً لهذه المتغيرات، والجدول أدناه توضح ذلك.

المجال	المتغيرات	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المقياس ككل	الخبرة	أكثر من 15 عام	97	3.75	0.51
المجال	المتغيرات	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المؤهل العلمي	بكالوريوس (دبلوم عالي)		96	3.66	0.46
	ماجستير		156	3.44	0.45
المقياس ككل	دكتوراه		109	3.72	0.49
	1 - 5		98	3.49	0.42
الخبرة	6 - 10		70	3.50	0.42
	10 - 15		96	3.58	0.51

يظهر من الجدول (8) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة في جميع مجالات المهارات التي يمتلكها مدير المدرسة في إدارة الغضب تعزى للمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة)، ولمعرفة الدلالة الإحصائية لتلك الفروق جرى تطبيق تحليل التباين المتعدد (MANOVA) على جميع مجالات للمهارات التي يمتلكها مدير المدرسة في إدارة الغضب، والجدول (9) يبين ذلك.

الجدول (9)

نتائج تحليل التباين المتعدد (MANOVA) للكشف عن الفروق في المهارات التي يمتلكها مدير المدرسة في إدارة الغضب تعزى للمتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، الخبرة)

المتغير	النمط	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	الدلالة الإحصائية
قيمة هوتلنج (الجنس)	مهارات إدارة الغضب بما يخص المدير نفسه.	4.763	1	4.763	23.008	0.000
Value (0.066)	مهارات إدارة الغضب بما يتعلق بالآخرين	4.240	1	4.240	12.162	0.001
F (7.798)	مهارات إدارة الغضب بما يتعلق بمسببات الغضب.	3.002	1	3.002	7.095	0.008
Sig (0.000)	مهارات إدارة الغضب بما يخص المدير نفسه.	3.145	2	1.573	7.596	0.001
قيمة ويليكس (المؤهل العلمي)	مهارات إدارة الغضب بما يتعلق بالآخرين.	825.	2	0.412	1.183	0.308
Value (0.905)	مهارات إدارة الغضب بما يتعلق بمسببات الغضب.	14.528	2	7.264	17.169	0.000
F (5.976)	مهارات إدارة الغضب بما يخص المدير نفسه.	2.536	3	0.845	4.084	0.007
Sig (0.000)	مهارات إدارة الغضب بما يتعلق بالآخرين.	1.601	3	0.534	1.530	0.206
قيمة ويليكس (الخبرة)	مهارات إدارة الغضب بما يتعلق بمسببات الغضب.	4.430	3	1.477	3.490	0.016
Value (0.961)	مهارات إدارة الغضب بما يخص المدير نفسه.	73.287	354	0.207		
F (1.566)	مهارات إدارة الغضب بما يتعلق بالآخرين.	123.427	354	0.349		
Sig (0.121)	مهارات إدارة الغضب بما يتعلق بمسببات الغضب.	149.768	354	0.423		
خطأ						

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يظهر من الجدول (9):

الواقع غالباً يكون الرجال أكثر عدوانية في التعبير عن نوبات الغضب؛ فبالرغم من أن الرجال والنساء لا يختلفون في مدى غضبهم أو شعورهم بالغضب، إلا أنهم يختلفون في كيفية التعبير عن غضبهم. وهناك فرق آخر بين الذكور والإناث يتصل بالجنس؛ فعندما تشعر النساء بالغضب الشديد، ينظر إليهن على أنهن فقدن السيطرة، في حين أن الرجال عندما يغضبون ينظر إليهم على أنهم يدافعون عن حقوقهم، حتى في العمل، وعليه فإن غضب الرجال يميل إلى أن يكون مقبولاً في حين أن النساء الغاضبات يحكم عليهن أنهن أقل كفاءة، ولذا يمكن أن يؤدي هذا إلى مزيد من السيطرة على الغضب لدى النساء أكثر منه بالنسبة للرجال، وهذا يمكن أن يؤدي إلى نتائج غير صحية أكثر بالنسبة للإناث (Mann, 2012).

- بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي: هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مهارات المدير في إدارة الغضب بما يخص المدير نفسه تعزى لمتغير المؤهل العلمي إذ بلغت قيمة (F) (7.596) وبدلالة إحصائية (0.001)، وبما

- بالنسبة لمتغير الجنس: هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مهارات المدير في إدارة الغضب بما يخص المدير نفسه تعزى لمتغير الجنس إذ بلغت قيمة (F) (23.008) وبدلالة إحصائية (0.000)، لصالح الإناث وبلغ المتوسط الحسابي (3.76) بينما بلغ متوسط الذكور (3.49) ووجود فروق في مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بالآخرين تعزى لمتغير الجنس وبلغت قيمة (F) (12.162) وبدلالة إحصائية (0.001). لصالح الإناث بمتوسط حسابي (3.83) بينما كان للذكور (3.58). ووجود فروق في مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتصل بمسببات الغضب تعزى لمتغير الجنس إذ بلغت قيمة (F) (7.095) وبدلالة إحصائية (0.008). لصالح الإناث بمتوسط حسابي (3.43) بينما كان للذكور (3.18). ويعزى ذلك إلى اختلاف الذكور والإناث في طريقة التعبير عن الغضب، ففي

(3.51) ولم تظهر فروق على البكالوريوس (الدبلوم العالي). ويعزى ذلك إلى أن المديرين ذوي المؤهل العلمي (دكتوراه) هم أكثر خبرة ولديهم مهارات وخبرات ومعارف أكثر في الضبط والتعامل مع المواقف والضغوط التي تواجههم.

- أن مواقع الفروق في مجال مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بمسببات الغضب لمتغير المؤهل العلمي كانت بين (البكالوريوس) و (الماجستير) ، لصالح (البكالوريوس) إذ بلغ متوسطهم الحسابي (3.50)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لفئة (الماجستير) (3.07)، ولم تظهر فروق دالة إحصائية بين المعدلات التراكمية الأخرى. وربما يعود ذلك إلى أن المديرين من حملة البكالوريوس يسعون باستمرار لتطوير مهاراتهم الإدارية، وطرق التعامل مع المواقف والضغوط التي تواجههم، وهذا يدفعهم إلى البحث عن مسببات الضغوط والغضب ومواجهة هذه الأسباب.

الجدول (11)

نتائج اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعدية على المجالات تبعاً لمتغير الخبرة

المجال	الخبرة	المتوسط الحسابي	1 - 5	6 - 10	10 - 15	أكثر من 15 عام
مهارات المدير	5 - 1	3.56	-	0	0.08 -	0.25 -
في إدارة الغضب بما يخص المدير نفسه	10 - 6	3.56	-	-	0.08 -	0.25 -
أكثر من 15 عام	15 - 10	3.64	-	-	-	0.17 -
مهارات المدير	5 - 1	3.81	-	-	-	-
في إدارة الغضب بما يتعلق بمسببات الغضب	10 - 6	3.19	-	0.05 -	0.13 -	0.36 -
أكثر من 15 عام	15 - 10	3.24	-	-	0.08 -	0.31 -
أكثر من 15 عام	15 - 10	3.32	-	-	-	0.23 -
أكثر من 15 عام	أكثر من 15 عام	3.55	-	-	-	-

يظهر من الجدول (11) ما يلي:

- أن مواقع الفروق في مجال مهارات المدير في إدارة الغضب بما يخص المدير نفسه لمتغير الخبرة كانت بين (أكثر من 15 عاماً) والفئات الأخرى، لصالح (أكثر من 15 عاماً) إذ بلغ متوسطهم الحسابي (3.81)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لفئة (1 - 5) (3.56)، لفئة (6 - 10) (3.56). وقد تعزى هذه النتيجة إلى امتلاك المديرين الكفايات اللازمة التي تمكنهم من السيطرة على غضبهم، وأن يكونوا أكثر هدوءاً عند مواجهة المواقف المختلفة؛ نظراً لخبرتهم الطويلة في مجال العمل الإداري في المدارس التي أكسبتهم مهارات جديدة في تنظيم الأمور، ومعالجة القضايا المختلفة التي تواجههم في الميدان.

- أن مواقع الفروق في مجال مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بمسببات الغضب لمتغير الخبرة كانت بين (5 - 1) و (أكثر من 15 عاماً)، ولصالح (أكثر من 15 عاماً) إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.55)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لفئة (1 - 5) (3.19)، ولم تظهر فروق دالة إحصائية بين المعدلات التراكمية

يتصل بمسببات الغضب تعزى لمتغير المؤهل العلمي بلغت قيمة (17.169) (F) وبدلالة إحصائية (0.000). وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بالآخرين تعزى لمتغير المؤهل العلمي ولم تصل قيمة (F) إلى مستوى الدلالة الإحصائية. ويعزى ذلك إلى أن بيئة العمل في الميدان الإداري المدرسي متشابهة في جميع المدارس؛ لأن المديرين يتعرضون على الخبرات التدريسية نفسها ويتبعون الأنظمة والقوانين المدرسية نفسها،¹ يؤدي إلى تقارب إدارة الغضب المتعلق بالآخرين والتحكم به لديهم.

- بالنسبة لمتغير الخبرة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مهارات المدير في إدارة الغضب بما يخص المدير نفسه تعزى لمتغير الخبرة إذ بلغت قيمة (4.084) وبدلالة إحصائية (0.007)، وفي مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بمسببات الغضب تعزى لمتغير الخبرة بلغت قيمة (3.490) (F) وبدلالة إحصائية (0.016). وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مهارات المدير في إدارة الغضب بما له علاقة بالآخرين تعزى لمتغير الخبرة ولم تصل قيمة (F) إلى مستوى الدلالة الإحصائية. وقد تعزى هذه النتيجة إلى امتلاك المديرين كفايات إدارة الغضب المتعلق بالآخرين بصورة مقاربة، والتي تمكنهم من التحكم بغضبهم وردود فعلهم تجاه المواقف والمشاكل التي تتعلق بالآخرين؛ نظراً لتعرضهم إلى خبرات معرفية، ومهارية، وتدريبية، وتأهيلية أثناء عملهم في الميدان المدرسي متشابهة.

ولمعرفة مواقع الفروق في جميع مجالات المهارات التي يمتلكها مدير المدرسة في إدارة الغضب تبعاً للمتغيرات (المؤهل العلمي، والخبرة)، تم تطبيق اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعدية، والجدول أدناه توضح ذلك.

الجدول (10)

نتائج اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعدية على المجالات تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المجال	المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
مهارات المدير في إدارة الغضب بما يخص المدير نفسه	بكالوريوس (دبلوم عالي)	3.73	-	0.22	0.04 -
مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بمسببات الغضب	ماجستير	3.51	-	-	0.26 -
مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بمسببات الغضب	دكتوراه	3.77	-	-	-
مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بمسببات الغضب	بكالوريوس	3.50	-	0.43	0.05 -
مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بمسببات الغضب	ماجستير	3.07	-	-	0.48 -
مهارات المدير في إدارة الغضب بما يتعلق بمسببات الغضب	دكتوراه	3.55	-	-	-

يظهر من الجدول (10) ما يلي:

- أن مواقع الفروق في مجال مهارات المدير في إدارة الغضب بما يخص المدير نفسه لمتغير المؤهل العلمي كانت بين (الدكتوراه) و (الماجستير)، لصالح (الدكتوراه) وبلغ متوسطهم الحسابي (3.77)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لفئة (ماجستير)

المدرسة في إدارة الغضب تبعاً للمتغيرات (المؤهل العلمي، والخبرة)، جرى تطبيق اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية، والجدول أدناه توضح ذلك.

الجدول (12)

نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للمقارنات البعدية على المقياس تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	المتوسط الحسابي	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه
بكالوريوس (دبلوم عالي)	3.66	-	0.22	0.06 -
ماجستير	3.44	-	-	0.28 -
دكتوراه	3.72	-	-	-

يظهر من الجدول (12) أن مواقع الفروق في المهارات التي يمتلكها مدير المدرسة في إدارة الغضب لمتغير المؤهل العلمي كانت بين (الدكتوراه) و (الماجستير) لصالح (الدكتوراه) إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.72)، بينما بلغ المتوسط الحسابي لفئة (الماجستير) (3.44) ولم تظهر فروق على البكالوريوس والدبلوم العالي. وقد يعود ذلك إلى أن المديرين من حملة الشهادات العليا يمتلكون معارف ومعلومات ومؤهلات علمية عالية المستوى ولهذا فهم يمتلكون خبرة وحكمه في التعامل مع الآخرين في مواقف الغضب التي تحتاج إلى الوقوف على أسبابها وعلاجها.

الجدول (12)

نتائج اختبار شيفيه (scheffe) للمقارنات البعدية على المقياس تبعاً لمتغير الخبرة

الخبرة	المتوسط الحسابي	5 - 1	10 - 6	15 - 10	أكثر من 15 عام
5 - 1	3.49	-	0.01 -	0.09 -	0.26 -
10 - 6	3.50	-	-	0.08 -	0.25 -
15 - 10	3.58	-	-	-	0.17 -
أكثر من 15 عاماً	3.75	-	-	-	-

يظهر من الجدول (13) أن مواقع الفروق في المهارات التي يمتلكها مدير المدرسة في إدارة الغضب لمتغير الخبرة كانت بين (5 - 1) و (أكثر من 15 عاماً) لصالح (أكثر من 15 عاماً) وبلغ المتوسط الحسابي (3.75)، بينما بلغ المتوسط الحسابي للفئات الأخرى أقل من ذلك. وترى الباحثة أن ذلك قد يعود إلى أن الخبرة السابقة في العمل تتيح الفرصة للمدير في حل ومواجهة حالات الغضب وعلاجها على أساس تشابه مواقف الغضب الحالية مع مواقف غضب سابقة سبق له وأن تعامل معها.

التوصيات:

توصي الباحثة في ضوء نتائج الدراسة بما يأتي:

1. ضرورة الاهتمام بالبيئة المدرسية، والمناخ لمدرسي والجو العام للمدرسة؛ لأنها من الأمور التي تساعد في إدارة الغضب.
2. ضرورة تحلي المدير بالصبر والحلم، واتخاذ إجراءات مناسبة في أثناء الغضب كالاسترخاء، وتغيير المكان، وعدم إصدار

الأخرى. وقد تعزى هذه النتيجة إلى امتلاك المديرين الكفايات اللازمة التي تمكنهم من السيطرة على غضبهم عند مواجهة المواقف المختلفة التي تسبب الغضب، ومواجهة الضغوطات الإدارية التي يمكن أن تحد من فاعليتهم ومقدرتهم على العمل، نظراً لخبرتهم الطويلة في مجال العمل الإداري في المدارس التي أكسبتهم مهارات التخفيف من التأثير النفسي الذي تحدثه مسببات الغضب، والمقدرة على التحكم بردود فعله وتصرفاتهم تجاه المسببات.

كما استخدم تحليل التباين (ANOVA) للكشف عن الفروق بين المتوسطات في المقياس: "المهارات التي يمتلكها مدير المدرسة في إدارة الغضب" ككل تبعاً للمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة)، والجدول (11) يوضح ذلك.

الجدول (11)

نتائج تحليل التباين (ANOVA) للكشف عن الفروق في المهارات التي يمتلكها مدير المدرسة في إدارة الغضب " ككل تبعاً للمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة)

المتغير	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة «F»	دلالة «F» الإحصائية
الجنس	4.107	1	4.107	20.794	0.000
المؤهل العلمي	4.028	2	2.014	10.197	0.000
الخبرة	2.655	3	885.	4.480	0.004
الخطأ	69.916	354	198.		
المجموع المصحح	83.196	360			

يظهر من الجدول (11) ما يلي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المهارات التي يمتلكها مدير المدرسة في إدارة الغضب تبعاً لمتغير الجنس، وقد بلغت قيمة (20.794) (F) وبدلالة إحصائية (0.000)، وكانت الفروق لصالح (الإنثا) بمتوسط حسابي (3.69) وللذكور (3.43). وقد يعود السبب في ذلك إلى أن الإنثا يشاركن مشاعرهن بالتحدث مع الآخرين للتخفيف عن أنفسهن، وأن الإنثا يقمن بتهدئة أنفسهن من الغضب من خلال القراءة أو الكتابة، وهن أكثر ميلاً للبكاء من الذكور. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة جرجيس (2013) التي بينت أن الذكور أكثر غضباً من الإنثا على المقياس ككل، وأن الإنثا يمتلكن شخصية سوية، ويتمتعن بثقة بالنفس، وباكتفاء ذاتي، وسيطرة على الآخرين في المواقف المختلفة.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المهارات التي يمتلكها مدير المدرسة في إدارة الغضب تبعاً لمتغير المؤهل العلمي إذ بلغت قيمة (10.197) (F) وبدلالة إحصائية (0.000).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في المهارات التي يمتلكها مدير المدرسة في إدارة الغضب تبعاً لمتغير الخبرة إذ بلغت قيمة (4.480) (F) وبدلالة إحصائية (0.004).

ولمعرفة مواقع الفروق في المهارات التي يمتلكها مدير

14. الهنداوي، ياسر. (2012). إدارة المدرسة وإدارة الفصل: أصول نظرية وقضايا معاصرة، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
15. وادي، منى محمد. (2016). مكونات انفعال الغضب وعلاقته بالتوافق الدراسي لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.

المراجع الأجنبية:

1. Blake, C. S. , & Hamrin, V. (2007) . Current approaches to the assessment and management of anger and aggression in youth: A review. *Journal of Child and Adolescent Psychiatric Nursing*, 20 (4) : 209 - 221.
2. Booth, J. , & Mann, S. (2005) . The experience of workplace anger. *Leadership & Organization Development Journal*, 26 (4) : 250 - 262.
3. Burt, I. , Patel, S. , Butler, S. , & Gonzalez, T. (2013) . Integrating leadership skills into anger management groups to reduce aggressive behaviors: The LIT model. *Journal of Mental Health Counseling*, 35 (2) : 124 - 141.
4. Carlson, D. (2013) . *Overcoming Hurts and Anger: Finding Freedom from Negative Emotions*. Eugene, USA: Harvest House Publishers.
5. Click, R. (2005) . *Management Units Pre - School Education*. Athens: Ellin.
6. Diguseppe, R. & Tafrate, R. (2008) . *Understanding anger disorder*. NY: US Oxford University Press.
7. Esterline, B. (2013) . *The Importance of Anger Management Programs in Elementary Schools* (Unpublished master thesis) , Western Michigan University, USA.
8. Felgoise, S. , Nezu, A. M. , Nezu, C. M. , & Reinecke, M. A. (Eds.) . (2006) . *Encyclopedia of cognitive behavior therapy*. Springer Science & Business Media.
9. Fiore, A & Novick, A. (2005) . *Anger Management for the Twenty - First Century*. USA: Century Anger Management Publishing.
10. Grossman, L. (1998) . *Understanding anger in parents of dying children*. *American family physician*, 58 (5) : 1211 - 1212.
11. Gunduz, B. , Tunc, B. , & Inand, Y. (2013) . The relationship between the school administrators' anger control and stress coping methods and their conflict management. *Journal of Human Sciences*, 10 (1) : 641 - 660.
12. Mann, S. (2012) . *Manage Your Anger: Teach Yourself*. Hachette UK: Ebook Epub.
13. Morgan, G. (1997) . *Images of Organization*. Newbury Park, CA: Sage.
14. Pacana, N. R. (2016) . *Professional Image, Anger Management and Instructional Leadership of Non - Sectarian School Administrators*. *UIC Research Journal*, 19 (1) : 1 - 9.
15. Saitis, H. (2008) . *The Director of the Public school*. Athens: Ministry of Education - Pedagogical Institute.
16. Stiffler, K. L. (2008) . *Adolescents and anger: An investigation of variables that influence the expression of anger* (Unpublished Doctoral dissertation) , Indiana University of Pennsylvania, USA.
17. Thomas, S. P. (2001) . *Teaching healthy anger management*. *Perspectives in Psychiatric Care*, 37 (2) , 41 - 48.
18. Valizadeh, S. , Davaji, R. B. O. , & Nikamal, M. (2010) . The effectiveness of anger management skills training on reduction of aggression in adolescents. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 5: 1195 - 1199.

- قرارات وأحكام أثناء الغضب، والابتعاد عن الاحتكاك المباشر بالآخرين أثناء الغضب.
3. إقامة دورات تدريبية لمديري المدارس لتدريبهم وتطوير قدراتهم ومهاراتهم في إدارة الغضب.
4. إجراء مزيد من الدراسات التي تبحث في مهارات مدير المدرسة في إدارة الغضب، وعلاقتها بمتغيرات أخرى: كالرضا الوظيفي، ونوع القيادة.

المصادر والمراجع:

المراجع العربية:

1. جرجيس، أشواق. (2013). الغضب وعلاقته ببعض سمات الشخصية، دراسات عربية في التربية وعلم النفس، 36 (1): 177 - 200.
2. الحريري، رافدة، وجمال، محمود وإبراهيم، محمد. (2007). الإدارة والتخطيط التربوي. عمان: دار الفكر.
3. حسين، طه عبد العظيم. (2006). مهارات توكيد الذات، ط1، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
4. الخوالدة، عثمان عبد الفتاح، وجردات، عبد الكريم محمد. (2014) أثر برنامج علاج معرفي سلوكي في تخفيض الغضب وتحسين استراتيجيات التعامل معه، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، 29 (2)، 315 - 346.
5. داود، نسيم علي، والحسانة، وسام حسين علي. (2016). فاعلية برنامج توجيه جماعي محوسب للتدريب على إدارة الغضب في خفض السلوك العدواني لدى طلبة الصف السادس. مجلة دراسات العلوم التربوية، 43 (ملحق 3): 1383 - 1395.
6. سليمان، سناء. (2007). الغضب أسبابه وأضراره - الوقاية والعلاج. القاهرة: عالم الكتب.
7. طه، فرج عبد القادر. (2003). موسوعة علم النفس والتحليل النفسي. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
8. عامر، عبد الحافظ (2005). العلاقة بين الأفكار اللاعقلانية وكل من الغضب والتوتر والأرق عند طلبة الجامعة وأثر برنامج إرشادي في خفضها (أطروحة دكتوراه غير منشورة)، كلية الدراسات التربوية العليا، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
9. العصفور، عثمان (2004). كيف نفهم الغضب ونتخلص منه؟ الكويت: دار عثمان العصفور.
10. عوض، دلال. (2016). الثبات الانفعالي وإدارة الغضب، ط1، عمان: دار المحيط إلى الخليج للنشر والتوزيع.
11. القصاص، موسى زهير حسن (2014). الأفكار اللاعقلانية وانفعال الغضب لدى أفراد الشرطة في ضوء بعض المتغيرات (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
12. كاسينوف، هوارد، وتافرات، ريمون. (2006). الغضب إدارته وعلاجه دليل الممارسين الكامل في المعالجة. (ترجمة فاطمة عصام صبري)، ط1، السعودية: مكتبة العبيكان (تاريخ النشر الأصلي 2002).
13. كفافي، علاء الدين والنيال، مایسة أحمد. (1997). الغضب في علاقته ببعض متغيرات الشخصية، دراسة لدى شرائح عمرية مختلفة في المجتمعين المصري والقطري. مجلة الإرشاد النفسي - مصر، 5 (6): 107 - 217.