

الذكاء الاجتماعي: بين استراتيجية المهارة وضرورة الممارسة

دراسة تحليلية في المؤسسة البسكية للإسمنت _ برانيس _ بسكرة

*Social intelligence between skill strategy and the necessity of practice
Analytical study in the Biskra Cement institution -Branis-Biskra.*

الطالبة وردة عبدلايدوم¹، د. زرفة بولقواس²

¹ جامعة محمد خيضر بسكرة، warda.abdelaidoum@univ-biskra.dz

² جامعة محمد خيضر بسكرة، Boulekouas.z@univ-biskra.dz

مخبر التغير الاجتماعي والعلاقات العامة في الجزائر

تاريخ الاستلام: 2022/10/09 تاريخ القبول: 2022/03/14 تاريخ النشر: 2022/12/31

Abstract

This study aims to discover the level of social intelligence skill as a practice help in the success of the institution. Questionnaire was the main tool used in this study with a sample of 94 leaders. After verifying its reliability and validity through using the SPSS program and some statistical techniques, the results of the respondents' opinions showed that there was a high level of both skills of empathy and understanding. While the level of communication skill was medium

Keywords: social intelligence, strategy, skill, practice.

ملخص

تهدف هذه الدراسة الى الكشف عن مستوى مهارات الذكاء الاجتماعي كممارسة في نجاح المؤسسة، ومن اجل ذلك تم توزيع الاستبيان على عينة متكونة من 94 قائدا، وذلك بعد التحقق من صدقه وثباته باستخدام البرنامج الاحصائي spss، ومن خلال بعض الأساليب الإحصائية أظهرت نتائج اراء الافراد عن وجود مستوى مرتفع لكل من مهارة التعاطف والفهم، ومستوى متوسط لمهارة التواصل.

كلمات مفتاحية: ذكاء اجتماعي؛ استراتيجية؛ مهارة؛ ممارسة.

1. مقدمة

عند الحديث عن المؤسسة ونجاحها وتقدمها في وجود العديد من المؤثرات الخارجية كالتحدي، التنافس، القوة، التطور والتكنولوجيا...فانه من الضروري ان تقوم بتقديم تحديات جديدة لإدارتها، والعمل على تغيير مبادئ وقواعد العمل بعيدا عن الخبرة ومستوى الذكاء العام...وانما على القدرات والمهارات الاجتماعية المتمثلة في القدرة على فهم مشاعر وأفكار وسلوك الموظفين في المواقف الاجتماعية المختلفة، والتعامل الصحيح معهم وفق هذا الفهم، والمشاركة في الحديث والتواصل والتعاطف والتعاون معهم، مع القدرة على التفاعل والتكيف مع البيئة، كل هذه المهارات تساعد على حل مختلف المشكلات داخل المؤسسة مع المحافظة على العلاقات الاجتماعية بين الموظفين والمسؤولين، وبين الموظفين فيما بينهم، وهذا ما تحتاج اليه المؤسسات اليوم - الذكاء الاجتماعي- في وجود تلك التطورات السريعة.

فالشخص الذكي اجتماعيا يستطيع ان يتعرف ويفهم ويستجيب او يتعامل بحيث يكون مفيد ومنتج لكل الأطراف المتعاملة معه مما يحقق نواتج اجتماعية جيدة ومفيدة له وللآخرين، كما نجد انه يتميز بكونه اجتماعي ويفضل العمل الجماعي، ويمتلك الانتباه واليقظة للتغيرات الطفيفة في امزجة الاخرين واتجاهاتهم ورغباتهم ويتسم بالود والمرح، كما له القدرة على القيادة والتنظيم والتواصل والمفاوضات.

وعليه فان الذكاء الاجتماعي من المواضيع المهمة في سلوك القائد لان نجاح المؤسسة يرتبط بمدى نجاح القيادة وفعاليتها، فهو يساعد القائد على الإدارة الجيدة والتفاعل مع الموظفين وتهيئة الجو المناسب لهم للعمل، والتعامل مع المواقف التي تحيط به بصورة دائمة بنجاح، وفي تخطي الصعاب والمشاكل التي تواجهه اثناء تعامله مع الموظفين او الزبائن بفن وفطنة، ويتمكن من تحفيزهم وتوجيههم للقيام بأفضل ما لديهم من قدرات في انجاز الأنشطة والأداء.

فالقائد او المسؤول الذي يفتقد للذكاء الاجتماعي ولا يستطيع التعامل مع موظفيه او زبائنه او في مختلف المواقف، فانه من الممكن ان تحدث العديد من المشاكل او المظاهر داخل المؤسسة:

- كفشل القائد من تحقيق التوازن وعدم الحفاظ على عنصر التواصل والحوار بين كافة الإدارات والموظفين والتميز بينهم سواء في التعامل او في تقديم المكافآت.
- كذلك عدم قدرته على تكوين فرق عمل جماعي وعدم تمكنه من اتخاذ القرارات الصائبة في اللحظة المناسبة وغيرها من المشاكل. كل هذا سيؤدي الى حدوث فوضى وخلافات بين الموظفين، وهذا الخلل يمكن ان يشتتهم عن اهداف المؤسسة وادارتها ومشكلاتها، ليهتموا بمصالحهم الشخصية، مما يقتل من

شعورهم بالالتزام بأداء واجباتهم، وعليه فلننتصو مؤسسة لا يوجد بين افرادها لا تواصل ولا تفاعل ولا فرق عمل جماعية ولا أسلوب تعامل. فكيف ستكون إنتاجية هذه المؤسسة؟ وهل يمكن ان نقول بانها مؤسسة ناجحة؟

وبعد عرض بعض من المظاهر او المشاكل التي قد تواجه أي مؤسسة بسبب غياب أسلوب التعامل والحكمة في التصرف نجد الذكاء الاجتماعي كمهارة قد يساهم في حل مختلف المشاكل او على الأقل التقليل منها. لذا يمكن القول انه كلما كان هناك ممارسة للذكاء الاجتماعي كلما ساهم ذلك في تحسين العلاقات الاجتماعية والمحافظة عليها. كلما كان هناك اتصال سليم دون حدوث خلافات، وهذا سيعزز الثقة بين الموظفين وحب التعاون والتعاطف بينهم وخلق الولاء تجاه المؤسسة وهذا قد يحقق الأهداف وبالتالي النجاح.

إشكالية البحث: يمكن صياغة إشكالية البحث من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تسهم مهارات الذكاء الاجتماعي كممارسة في نجاح المؤسسة؟

وللإجابة على هذا التساؤل لابد من الإجابة على التساؤلات التالية:

- كيف تسهم مهارة الاتصال كممارسة في نجاح المؤسسة؟

- كيف تسهم مهارة التعاطف كممارسة في نجاح المؤسسة؟

- كيف تسهم مهارة الفهم كممارسة في نجاح المؤسسة؟

أهمية واهداف البحث:

بما ان طبيعة أي عمل يحتاج في الأساس الى بناء علاقات اجتماعية سليمة وجيدة أساسها فن التعامل، التواصل السليم، التعاون، التعاطف، التفاهم...كل هذا يحتاج الى وجود ذكاء اجتماعي والذي يرتبط بالسلوك الإنساني وله أهمية في تعزيز وتفعيل المتطلبات الأساسية لنجاح الفرد في واقع الحياة والعمل، وبالتالي فان هذا البحث جاء للتأكد من مساهمته في نجاح المؤسسة، من حيث ممارسته في بناء علاقات اجتماعية جيدة بين القائد والموظفين، وذلك انطلاقا من دراسة مستوى مهارات الذكاء الاجتماعي ومدى توفرها في القائد والمتمثلة في الابعاد التالية:

- القدرة على التواصل بفعالية

- القدرة على تقديم التعاون والمساعدة

- القدرة على التعاطف مع الموظفين

- القدرة على فهم الآخرين وملاحظة السلوك والتنبؤ به

2. الاطار النظري

1.2 الكلمات المفتاحية

مفهوم الذكاء الاجتماعي: (social intelligence) يعد الذكاء الاجتماعي من المواضيع المهمة

في سلوك الانسان، لأنه يرتبط بقدرته على التعامل مع مختلف الافراد، وعلى تكوين علاقات اجتماعية ناجحة، لذا فقد حظي هذا الموضوع باهتمام العديد من العلماء.

فكانت بداية الاهتمام بالذكاء الاجتماعي من قبل عالم النفس الأمريكي ادوارد ثورنباينك وذلك في مقال له في مجلة (Harper) اذ عرفه بانها: " قدرة الفرد على فهم الآخرين والتواصل معهم والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية" (Goleman, 2006, p. 10)

كما يعرف بانها: " مزيج من الفهم الأساسي للآخرين او الوعي الاجتماعي الاستراتيجي ومجموعة من

المهارات اللازمة للتعامل مع الآخرين بنجاح" (ابو الانوار، 2014، صفحة 24)

ولقد عرفه البرخت: " بانها القدرة على الانسجام والتألف الجيد مع الآخرين وكسب تعاونهم" (عبد الرؤوف، عامر، و المصري، 2018، صفحة 104)

وعرف بانها: " القدرة على ادراك الحالات المزاجية للآخرين والتمييز بينها، وادراك نواياهم ودوافعهم ومشاعرهم، ويتضمن ذلك الحساسيات لتعبيرات الوجه والصوت والايحاءات، ومدى الاستجابة المناسبة لهذه العلامات الاجتماعية. (العيد، 2018، صفحة 24)

وفي تعريف اخر هو: " حسن التصرف في المواقف الاجتماعية، والقدرة على التعرف الى الحالة النفسية للمتحدث والقدرة على تذكر الأسماء بما فيها الأشخاص والأماكن، والقدرة على تمييز الوجوه وسلامة الحكم (الجبالي، 2016، صفحة 26)

نلاحظ من هذه التعاريف بان الذكاء الاجتماعي يركز على جانبين أساسيين هما:

- الجانب المعرفي المتمثل في القدرة على فهم الافراد
- الجانب السلوكي المتمثل في إدارة الافراد

وهناك من يرى ان الذكاء الاجتماعي هو: قدرة الفرد على التكيف مع البيئة الاجتماعية وعلى التصرف البناء لحياتها. او هو قدرة الفرد على التعامل مع المواقف والعلاقات الاجتماعية الجديدة. يتحكم في هذه القدرة بالإضافة للاستعداد الفردي للتعامل مع الناس نوع ومقدار الخبرات التي يتعرض لها الفرد بالتعليم والتدريب والتوجيه والاعلام.. (حمدان، 2015، صفحة 36)

بالرغم من تعدد التعريفات يمكن تصنيفها الى فئتين: فئة ركزت على المهارات الاجتماعية كقدرة الفرد على فهم وتحليل سلوك الاخرين والعلاقات بينهم وفعالية المواقف الاجتماعية، فالشخص الناجح في معاملته مع الاخرين هو الشخص الذي يحسن التصرف في المواقف الاجتماعية الصعبة وبمعنى اخر مدى كفاءة تصرفه في مختلف مواقف التفاعل وفي حل ومواجهة المشكلات التي تعترضه في حياته اليومية او المهنية أي يجيد الفصل في المنازعات والمشكلات، كما يتحدد الذكاء الاجتماعي انطلاقا من قدرته على التعرف على الحالة النفسية للمتكلم، انطلاقا من فهم حديثه وعباراته التي يقولها، ومن خلال لغة الجسم لديه كحركات العينين والراس والايدي وتعبيرات وملامح الوجه...اي القدرة على ملاحظة السلوك الإنساني والتنبؤ به، كما نجد العديد من الباحثين من نظر للذكاء الاجتماعي على انه مهارة التواصل الاجتماعي ويتجلى ذلك في إمكانية الشخص في عرض أفكاره بوضوح، وتغيير نبرة الصوت بحسب الموقف وبحسب درجة التفاعل، وان يمتلك تأثير إيجابي والقدرة على الاقتناع أي كلمته مسموعة بالإضافة الى تميزه بالإنصات والاستماع للآخرين، أي إعطاء فرصة لهم للنقاش وتبادل الأفكار والآراء.

اما الفئة الثانية فركزت على قدرة الفرد على التكيف في المواقف الاجتماعية والبيئة وذلك من خلال الانسجام والتفاعل مع الاخرين حسب الموقف الذي يتعرض له، مع القدرة على كسبهم وتكوين صدقات والاستمرار فيها أي القدرة على بناء علاقات اجتماعية ناجحة.

ويمكن تعريف كل من الاستراتيجية والمهارة والممارسة باختصار وفق هذه الدراسة:

الاستراتيجية: تعرف بانها تركيبة من الأهداف التي تعمل المؤسسة على الوصول اليها، وكذلك الوسائل التي توصلها الى تحقيق هذه الأهداف. (ذيب، 2016، صفحة 5) ويمكن اعتبارها مهارة لازمة لتحقيق النجاح في مختلف مجالات الحياة وبالأخص العمل

المهارة: هي: "القدرة على انجاز المهمة المطلوبة وفي الوقت المحدد مع وجود الرغبة لدى الشخص لتحقيق ذلك. أي انها نشاط هادف يؤديه الانسان بإتقان وسرعة ورغبة (ابو النصر و مدحت

محمد، 2018، صفحة 144) ويمكن اعتبارها مجموعة من المعارف والخبرات والقدرات الشخصية التي يجب توفرها عند شخص ما لكي يتمكن من انجاز عمل معين

الممارسة: هي أداء لنشاط ما وحسب هذه الدراسة هي اداء القائد وممارسته وتطبيقه لمهارة الذكاء الاجتماعي.

2.2 المهارات الاجتماعية للذكاء الاجتماعي

قام العديد من الباحثين بتحديد مهارات الذكاء الاجتماعي، فقد أشار كل من سيلبرمان وهانسبرج في كتابهما (people smart: developing your interpersonal Intelligence) الى ان الذكاء الاجتماعي يتكون من المهارات التالية:

- فهم الناس والتعاطف معهم - التعبير عن الذات بشكل واضح - التأثير في الاخرين - حل النزاعات - المحافظة على العلاقات مع الاخرين

اما برانتون شيرر وهو باحث في مجال الذكاءات المتعددة في جامعة kent state university فيشير الى الذكاء الاجتماعي يتضمن المهارات التالية:

- القدرة على ملاحظة الفروق الفردية بين الاخرين - القدرة على التعرف على مشاعر وامزجة ووجهات نظر ودوافع الاخرين - القدرة على إدارة وقيادة المجموعات.

في حين أشار كل من ستريسر وسيلوشا وهما استاذان في جامعة william patterson university بولاية نيوجيرسي الى ان الذكاء الاجتماعي يتضمن ثلاث مهارات:

- القيادة - الاستجابة لأمزجة ومشاعر ودوافع الاخرين - لتعاون

اما وايسنجر فقد أشار بالنموذج الذي قدمه حول الذكاء الانفعالي الى بعدين رئيسيين هما البعد الشخصي يتكون من الوعي بالذات وإدارة الانفعالات، وبعد بين الأشخاص (الذكاء الاجتماعي) ويتكون من مهارتين هما:

- التواصل الجيد - مراقبة الانفعالات

في حين أشار كامبل الى الذكاء الاجتماعي يتكون من ثلاث مهارات أساسية هي:

- فهم دوافع الاخرين - فهم حاجات الاخرين - العمل بشكل جيد مع الفريق

كما أشار هاتش الى ان الذكاء الاجتماعي يتكون من مهارات أساسية هي:

- القيادة - المحافظة على العلاقات - التعاطف - حل المنازعات

اما وولتر ماكنزي فقد ذكر بان الذكاء الاجتماعي يتكون من المهارات التالية:

- التواصل الفعال - الإحساس بمشاعر وامزجة ودوافع الاخرين - الاستماع والفهم العميقان لوجهات

نظر الاخرين - التعاطف - التعاون

ونلاحظ ان هناك اتفاق من قبل هؤلاء الباحثين على هذه المهارات والمتمثلة في: (قطامي و

يوسف، 2010، الصفحات 62-64)

- التعاطف مع الاخرين

- التواصل الفعال مع الاخرين

- المحافظة على العلاقات مع الاخرين

- التعاون مع الاخرين.

3.2 المتغيرات التي تسهم في تنمية الذكاء الاجتماعي

التنشئة الاجتماعية: فاذا كانت التنشئة جيدة فإنها تجعل الفرد يكتسب السلوك والمعايير والادوار الاجتماعية المقبولة عن طريق علاقاته الاجتماعية، وتجعله يشعر بمسؤولياته تجاه نفسه وتجاه الاخرين، كما يزداد فهمه وادراكه للآخرين واندماجه معهم، أي يتحول الفرد من كائن بيولوجي الى كائن اجتماعي. اما اذا كانت التنشئة غير موفقة فإنها تؤدي الى سلوك اجتماعي غير سوي، حيث تعمل على تغيير نمط تفكيره عندما يواجه مواقف اجتماعية مختلفة، حيث يتميز ادراكه للآخرين بالخوف والشك والرفض نظرا لما يحتفظ به من تصورات مختلفة لفهمه للآخرين.

التفاعل الاجتماعي: يعد أداة لإكساب القيم والعادات والاتجاهات، فعن طريقه يتعلم الفرد والجماعة أنماط السلوك المختلفة التي تنظم علاقاتهم الاجتماعية. فكلما زادت قدرة الفرد على التفاعل مع الاخرين كلما زادت قدرته على التكهن بوجهة نظرهم. ص.

المرونة في التعامل: ان المرونة في التعامل تساهم في تنمية الذكاء الاجتماعي، حيث تجعل الفرد يميل الى التغيير والاستناد على الدلائل والبراهين حينما يواجه المواقف الاجتماعية بهدف أداء مهامه المطلوبة.

التقبل: نظرة الفرد للآخرين ومدى تقبله الاجتماعي لهم تحدد عن طريق إقامة العلاقات الاجتماعية، وفهم الآخرين، التعاطف معهم، والمحبة والالفة المتبادلة فيما بينهم، والاهتمام براحتهم وسعادتهم. وقد اشارت بعض الدراسات الى ان فهم الفرد للآخرين، والمرونة في التعامل معهم عن طريق أدائه للمهام الملقاة على عاتقه، تجعله يتقبل أفكارهم ومعتقداتهم المنطقية، ومن ثم تجعله يواجه المواقف الاجتماعية بكل حكمة، عن طريق تصرفه السليم الناتج فهمه للآخرين. (عبد الصاحب، 2011، الصفحات 203-204)

ومن هذا المنطلق نجد ان الذكاء الاجتماعي مهارة يمكن لاي شخص اكتسابها وتتمتها، فبالممارسة يستطيع الفرد ان يطور من ذكائه الاجتماعي فيإمكانه الاستفادة من المهارات الاجتماعية والسلوك الجيد اثناء تنشئته الاجتماعية، وذلك عن طريق الملاحظة والانتباه لطريقة تعاملاتهم وتواصلهم مع الآخرين، وكذلك من خلال اندماجه وتفاعله معهم، وذلك للمحافظة على علاقات جيدة وقوية، كما ان تدريب الفرد نفسه على التعاطف مع الآخرين ومراعاة مشاعرهم وظروفهم له أثر في تحقيق التواصل معهم بشكل أفضل. وبالممارسة والاستمرار في التدريب ينعكس ذلك إيجابا على فهم الشخص لنفسه ومنه تطوير علاقاته بشكل جيد

3. الإطار المنهجي:

1.3 منهج البحث

تم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي. والذي يعتبر من المناهج الرئيسية التي تستخدم في البحوث الإنسانية والاجتماعية ويعتمد على دراسة الواقع او الظاهرة كما توجد في الميدان. ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويعبر عنها تعبيرا كيفيا او كميًا. (احمد درويش، 2018، صفحة 71)

وتم استخدام هذا المنهج انطلاقا من تحديد الموضوع المتمثل في الذكاء الاجتماعي كمهارة في نجاح المؤسسة، ثم جمع المعلومات بالاعتماد على المراجع العلمية ذات الصلة بالموضوع، ثم صياغة التساؤلات حول مشكلة البحث، واختيار العينة التي ستجري عليها الدراسة، مع توضيح نوعها وحجمها وأسباب اختيارها، ثم تحديد أداة الاستبيان لغرض جمع المعلومات المطلوبة بطريقة منظمة ودقيقة، ثم عرض وتحليل وتفسير المعطيات وقبل ذلك يتم وصف هذه المعطيات من خلال توضيح اعلى النسب المحصل عليها، وكذلك ادنى النسب، ثم المقارنة بينها ثم عرض نتائج الدراسة.

ويتم اختيار هذا المنهج عندما يكون الباحث على علم بأبعاد وجوانب الموضوع نظرا لوفرة المادة العلمية، وكذلك لأنه يلائم طبيعة هذا البحث، والذي يحاول الكشف عن مستوى مساهمة الذكاء الاجتماعي كمهارة لنجاح المؤسسة.

2.3 مجتمع البحث وعينته

فمجتمع البحث هو الميدان الذي سنطبق فيه الدراسة والمصدر الأساسي للحصول على معلومات البحث وبياناتها. ويعرف بأنه مجموع المفردات التي يستهدف الباحث دراستها لتحقيق نتائج دراسته. فقد يكون افرادا(بشر) او مؤسسات كالشركات والجامعات والمدارس. او وحدات إدارية كالمحافظات والوزرات، او مجموعة من الكتب او أشجار او مبان او حيوانات او غيرها. (ابو سمرة و الطيطي، 2020، صفحة 45) حيث تكون مجتمع الدراسة من عينة هم (القادة او المسؤولين) بالمؤسسة البسكية للإسمنت - برانيس- بسكرة وهي شركة جزائرية خاصة لمواد البناء. تعتبر الشركة أكبر منتج للإسمنت بالجزائر، وأول مصنع خاص في الجزائر دون شراكة اجنبية، يعد من أضخم إنجازات مجمع "عموري" ببلدية البرانيس الذي يقع على بعد 15 كلم من مدينة بسكرة، انجز بقرب المحجرة على مساحة 100 هكتار، استفاد منها المجمع في اطار دعم الاستثمار. انطلقت اشغاله سنة 2013 تحت اشراف مهندسين وتقنيين صينيين وجزائريين، ويخلق نحو 1000 منصب شغل. (ويكيبيديا، 2020)

اما عينة البحث تكونت من (94) قائدا ومسؤولا، وباستخدام المسح الشامل، الا انه تم استرجاع 83 استبيان

3.3 أداة البحث:

من اجل التحقق من اهداف البحث، تم الاعتماد على أداة الاستبيان وذلك وفقا لطبيعة البحث، وهي عبارة عن نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه الى الافراد من اجل الحصول على معلومات حول موضوع او مشكلة او موقف، ويتم تنفيذها اما عن طريق المقابلة الشخصية او ان ترسل الى المبحوثين عن طريق البريد. (زرواتي ، 2004، صفحة 108)

4.3 اعداد الاستبيان:

تم اعداد الاستبيان بهدف قياس ابعاد الذكاء الاجتماعي ومساهمته كمهارة في نجاح المؤسسة، وذلك طبقا للبدائل التالية (دائما/ غالبا/ نادرا/ ابدا) ودرجتها على الترتيب (1/2/3/4)، وتمثل ابعاد الدراسة:

- **بعد التواصل:** هي القدرات التي تستخدمها عند التحدث مع الآخرين لإيصال المعلومات أو الأفكار أو المشاعر أو التعبير عما يحدث من حولك وتمثل هذه القدرات في القدرة على الانصات والتحدث بنبرة صوت مناسبة والاقناع والتأثير، **مؤشراته:** التحدث الجيد، الانصات، الاقناع، التأثير

- **بعد التعاطف:** هو القدرة على التعرف على عواطف الآخرين، والقدرة على وضع نفسك في مكان شخص آخر، **مؤشراته:** المساعدة، العمل الجماعي، التحكم في الغضب، الإحساس

- **بعد الفهم:** هو القدرة على إدراك مشاعر الآخرين والتعرف على حالاتهم النفسية من حديثهم، كذلك القدرة على ملاحظة السلوك الإنساني والتنبؤ به من خلال بعض الإشارات البسيطة التي تصدر عنه أو أوضاع معينة لجسمه، **مؤشراته:** فهم مشاعر الآخرين - فهم الحالة النفسية - فهم تعبيرات الوجوه - ملاحظة السلوك والتنبؤ به

5.3 ثبات وصدق الاستبيان:

- ثبات الاستبيان:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)، استخدمت الباحثة (معادلة الفا كرونباخ) للتأكد من ثبات أداة الدراسة على عينة استطلاعية مكونة من 30 مفردة. والجدول التالي يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة:

الجدول 1: معامل الفا كرونباخ لقياس أداة الدراسة المصدر: اعداد الطالبة

المحاور	عدد العبارات	ثبات المحور
المحور الاول	5	0.763
المحور الثاني	5	0.710
المحور الثالث	6	0.676
الثبات العام	16	0.841

يتضح من الجدول ان معامل الثبات العام لمحاور الدراسة مرتفع حيث بلغ (0.84) لجميع فقرات الاستبيان الستة عشر (16 فقرة)، فيما تتراوح ثبات المحاور ما بين (0.67) كحد أدنى و(0.76) كحد أعلى، وهذا يدل على ان الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات، وبالتالي يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

- صدق الاستبيان (الاتساق الداخلي)

لقد تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان، بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل فقرة من فقرات المحاور الثلاث، والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي اليه الفقرة، وذلك باستخدام البرنامج الاحصائي **spss**، والجدول التالي يوضح معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور

الجدول 2: معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور 1 المصدر: اعداد الطالبة

قيمة الدلالة	معامل بيرسون	العبارة
0.01	0.788**	عبارة 1
0.01	0.680**	عبارة 2
0.01	0.571**	عبارة 3
0.01	0.595**	عبارة 4
0.01	0.815	عبارة 5

(**) تمثل معامل ارتباط بيرسون عند مستوى معنوية 0.01

(*) تمثل معامل ارتباط بيرسون عند مستوى معنوية 0.05

من نتائج الجدول نجد ان جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الأول والدرجة الكلية للمحور الأول، دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.01)، حيث كان الحد الأدنى للمعاملات الارتباط بلغ (0.571) فيما كان الحد الأعلى (0.815). وعليه فان جميع فقرات المحور الأول متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي له، مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول

الجدول 3: معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور 2 المصدر: اعداد الطالبة

قيمة الدلالة	معامل بيرسون	عبارات المحور 2
0.01	0.815**	عبارة 1
0.01	0.642**	عبارة 2
0.01	0.571	عبارة 3
0.01	0.595**	عبارة 4
0.01	0.815	عبارة 5

من نتائج الجدول الثاني نجد ان جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور الثاني دالة احصائيا عند مستوى معنوية 0.01، حيث كان الحد الأدنى للمعاملات الارتباط بلغ 0.571، فيما كان الحد الأعلى 0.815. وعليه فان جميع فقرات المحور الثاني متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي له، مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني

الجدول 4: معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور 3 المصدر: اعداد الطالبة

عبارات المحور 3	معامل بيرسون	قيمة الدلالة
عبارة 1	0.633**	0.01
عبارة 2	0.676**	0.01
عبارة 3	0.546**	0.01
عبارة 4	0.501**	0.01
عبارة 5	0.728**	0.01
عبارة 6	0.728**	0.01

من نتائج الجدول الثالث نجد ان جميع معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات المحور الثالث والدرجة الكلية للمحور الثالث دالة احصائيا عند مستوى معنوية (0.01)، حيث كان الحد الأدنى للمعاملات الارتباط بلغ 0.501، فيما كان الحد الأعلى 0.728، وعليه فان جميع فقرات المحور الثالث متسقة داخليا مع المحور الذي تنتمي له، مما يثبت صدق الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثالث. وعليه ومن خلال نتائج الثبات والاتساق الداخلي في الجداول السابقة يتضح لنا ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) بدرجة مرتفعة وصدق اتساقها الداخلي مما يجعلنا نطبقها على كامل العينة.

6.3 الجداول الإحصائية :

الجدول 5: الميزان التقديري وفق مقياس ليكرت الرباعي المصدر: اعداد الطالبة

المستوى	متوسط العبارات	الاستجابة
منخفض	1.75 – 1	ابدا 1
منخفض	2.51 – 1.76	نادرا 2
متوسط	3.27 – 2.52	غالبا 3
مرتفع	4 – 3.28	دائما 4

الجدول 6: احصائيات استجابات افراد الدراسة للمحور الاول المصدر: اعداد الطالبة

النتيجة	الانحراف	المتوسط	مجموع	ابدا	نادرا	غالبا	دائما	العبارات	
متوسط	0.55785	3.2048	83	00	6	54	23	تكرار	01
			100	00	7.2	65.1	27.7	%	
مرتفع	0.52501	3.4578	83	00	1	43	39	تكرار	02
			100	00	102	51.8	47.0	%	
متوسط	0.46601	3.0482	83	00	7	65	11	تكرار	03
			100	00	8.4	78.3	13.3	%	
متوسط	0.55176	2.8434	83	00	20	56	7	تكرار	04
			100	00	24.1	91.6	8.4	%	
مرتفع	0.52585	3.5301	83	00	1	37	45	تكرار	05
			100	00	1.2	44.6	54.2	%	
متوسط	0.32340	3.2169	الدرجة الكلية للمحور الاول						

يتضح من الجدول رقم (06) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات افراد الدراسة حول المحور

الأول: مساهمة مهارة الاتصال كممارسة في نجاح المؤسسة، حيث جاء في المرتبة الأولى العبارة رقم 5 والتي تنص على احب سماع رأي الاخرين مهما كان مخالف لي بمتوسط حسابي 3.5301، وانحراف معياري 0.52585 وهو ما يقابل درجة دائما مثلها 45 مستجيب من اصل 83، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم 2 التي تنص على لدي القدرة على الانصات والاستماع بشكل جيد حيث جاءت قيمة المتوسط الحسابي 3.4578 وانحراف معياري 0.52501 وهو ما يقابل درجة دائما عدد 39 مستجيب من اصل 83، اما المرتبة الثالثة فكانت العبارة رقم 01 اتحدث بأسلوب وبصوت مناسب وملائم للموقف بمتوسط حسابي بلغ 3.2048، وانحراف معياري 0.55785 وهو ما يقابل درجة غالبا والتي مثلها 54 مستجيب من اصل 83، لتليها العبارة رقم 03 لدي القدرة على اقتناع الموظفين بوجهة نظري والتي احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3.0482، وانحراف معياري 0.46601 وهو ما يقابل درجة غالبا بعدد 65 مستجيب، ويليهما في المرتبة الأخيرة يتأثر الموظفين بأفكارهم بمتوسط حسابي 2.8434، وانحراف معياري 0.55146، وهو ما يقابل درجة غالبا والتي مثلها 56 مستجيب. كما وضع هذا الجدول بان المتوسط الحسابي العام للمحور الأول بلغ قيمة 3.2169، بانحراف معياري 0.32340 وهو ما يقابل درجة غالبا في

مقياس ليكرت الرباعي أي ان مستوى مساهمة مهارة الاتصال كممارسة في نجاح المؤسسة حسب استجابات الافراد جاءت متوسطة.

الجدول 7: احصائيات استجابات افراد الدراسة للمحور الثاني المصدر: اعداد الطالبة

العبارة	دائما	غالبا	نادرا	ابدا	مجموع	المتوسط	الانحراف	النتيجة
01 تكرار	43	40	00	00	83	3.5181	0.50271	مرتفع
	51.8 %	48.2	00	00	100			
02 تكرار	51	31	1	00	83	3.6024	0.51655	مرتفع
	61.4 %	37.3	1.2	00	100			
03 تكرار	49	31	3	00	83	3.5542	0.56855	مرتفع
	59.0 %	37.3	3.6	00	100			
04 تكرار	22	48	13	00	83	3.1084	0.64415	متوسط
	26.5 %	57.8	15.7	00	100			
05 تكرار	43	40	00	00	83	3.5181	0.50271	مرتفع
	51.8 %	48.2	00	00	100			
الدرجة الكلية للمحور الثاني								
						3.4602	0.33747	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (07) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات افراد الدراسة حول المحور الثاني: مساهمة مهارة التعاطف كممارسة في نجاح المؤسسة، حيث جاء في المرتبة الأولى العبارة رقم 2 والتي تنص على **اعمل ضمن مجموعة بمتوسط حسابي 36024**، وبانحراف معياري 0.51655 وهو ما يقابل درجة دائما مثلها 51 مستجيب من اصل 83، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم 03 التي تنص على **اعتذر عندما أخطئ في حق اي شخص** حيث جاءت قيمة المتوسط الحسابي 3.5542 وانحراف معياري 0.56855 وهو ما يقابل درجة دائما، عدد المستجيبين 46 مستجيب من اصل 83، اما المرتبة الثالثة فكانت كل من العبارتين رقم 01 و 05 **اقدم المساندة للآخرين في الازمات او المواقف الصعبة**، والعبارة **اقدر مشاعر الاخرين واضع نفسي مكانهم بمتوسط حسابي بلغ 3.5181**، وبانحراف معياري 0.50271 وهو ما يقابل درجة دائما والتي مثلها 43 مستجيب من اصل 83، لتليها العبارة رقم 04 في المرتبة الأخيرة **لدي القدرة في التحكم في انفعالاتي وغضبي بمتوسط حسابي 3.1084**، وانحراف معياري 0.64415، وهو ما يقابل درجة غالبا والتي مثلها 58 مستجيب. كما وضح هذا الجدول بان المتوسط الحسابي العام للمحور الأول بلغ قيمة 3.4602، بانحراف معياري 0.33747 وهو ما يقابل درجة دائما في مقياس ليكرت

الرباعي أي ان مستوى مساهمة مهارة التعاطف كممارسة في نجاح المؤسسة حسب استجابات الافراد جاءت مرتفعة

الجدول 8: احصائيات استجابات افراد الدراسة للمحور الثالث المصدر: اعداد الطالبة

العبارة	دائما	غالبا	نادرا	ابدا	مجموع	المتوسط	الانحراف	النتيجة
01 تكرار %	51	31	1	00	83	4.0000	0.51655	مرتفع
	61.4	37.3	1.2	00	100			
02 تكرار %	49	31	3	00	83	4.0000	0.56855	مرتفع
	59.0	37.3	3.6	00	100			
03 تكرار %	35	36	8	4	83	3.0000	0.81638	متوسط
	42.2	43.4	9.6	4.8	100			
04 تكرار %	22	48	13	00	83	3.0000	0.64415	متوسط
	26.5	57.8	15.7	00	100			
05 تكرار %	52	27	2.4	2.4	83	4.0000	0.66723	مرتفع
	62.7	32.5	1	34	100			
06 تكرار %	2	46	34	1	83	3.0000	0.56387	متوسط
	20.4	55.4	41.0	1.2	100			
الدرجة الكلية للمحور الثالث								
						3.3333	0.32984	مرتفع

يتضح من الجدول رقم (08) التكرارات والنسب المئوية لاستجابات افراد الدراسة حول المحور الثالث: مساهمة مهارة الفهم كممارسة في نجاح المؤسسة، حيث جاء في المرتبة الأولى العبارة رقم 5 والتي تنص على يمكنني التنبؤ بسلوك الاخرين في المواقف المختلفة، بمتوسط حسابي 4.0000، وانحراف معياري 0.66723 وهو ما يقابل درجة دائما مثلها 52 مستجيب من اصل 83، وجاء في المرتبة الثانية الفقرة رقم 2 التي تنص على استطيع التعرف على الحالة النفسية حيث جاءت قيمة المتوسط الحسابي 4.0000 وانحراف معياري 0.56855 وهو ما يقابل درجة دائما عدد 49 مستجيب من اصل 83، اما المرتبة الثالثة العبارة رقم 1 فكانت العبارة امتلك القدرة على فهم مشاعر الاخرين بسهولة بمتوسط حسابي بلغ 4.0000، وانحراف معياري 0.51655 وهو ما يقابل درجة دائما والتي مثلها 51 مستجيب من اصل 83، لتليها العبارة رقم 04 افهم التعبيرات التي تظهر على وجوه الموظفين والتي احتلت المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3.0000، وانحراف معياري 0.64415 وهو ما يقابل درجة غالبا بعدد 48 مستجيب، ويليهما في

المرتبة الخامسة العبارة رقم 3 اجيد الحكم على شخصية الموظف بمتوسط حسابي 3.0000، وانحرف معياري 0.31638، وهو ما يقابل درجة غالبا والتي مثلها 36مستجيب، لتليها في المرتبة الأخيرة العبارة رقم 6 واجه صعوبة في ملاحظة السلوك والتنبؤ به بمتوسط حسابي 3.0000، وانحرف معياري 0.56387، وهو ما يقابل الدرجة غالبا ومثلها 46 مستجيب من اصل 83. كما وضع هذا الجدول بان المتوسط الحسابي العام للمحور الأول بلغ قيمة 33333، بانحراف معياري 0.32984 وهو ما يقابل درجة دائما في مقياس ليكرت الرباعي أي ان مستوى مساهمة مهارة الفهم كممارسة في نجاح المؤسسة حسب استجابات الافراد جاءت مرتفعة.

4. خاتمة

وخلاصة القول ومن خلال ما تم طرحه سابقا من مفاهيم والمهارات المكونة للذكاء الاجتماعي والمتغيرات التي تساهم في تنميته، ومن خلال تحليل الجداول الإحصائية الخاصة بكل محور، ومن خلال استجابات افراد العينة والمكونة من 83 مفردة تبين ان:

- مستوى مساهمة مهارة الاتصال كممارسة في نجاح المؤسسة حسب استجابات الافراد وافقت الدرجة غالبا أي مستوى متوسط
- مستوى مساهمة مهارة التعاطف كممارسة في نجاح المؤسسة حسب استجابات الافراد وافقت الدرجة دائما أي مستوى مرتفع
- مستوى مساهمة مهارة الفهم كممارسة في نجاح المؤسسة حسب استجابات الافراد وافقت درجة دائما أي مستوى مرتفع.

وبعد هذه النتائج يمكن وضع بعض التوصيات والاقتراحات من اجل تفعيل الذكاء الاجتماعي داخل المؤسسة بشكل أكبر، وبالتالي فانه من اجل ان يكتسب المسؤولين او الموظفون مهارات الذكاء الاجتماعي داخل المؤسسة لابد لهم التدريب على:

- مهارة الاتصال باعتبار ان عملية الاتصال الفعال هي أساس نجاح العلاقات الاجتماعية، وحتى يتمكن المسؤولين من التواصل بشكل جيد مع الموظفين او غيرهم لابد الاخذ بعين الاعتبار النقطتين التاليتين 1- متى يجب عليهم ان يتحدثوا، 2- ومتى يجب عليهم ان يلتزموا الصمت، بالإضافة الى اظهار الثقة اثناء التواصل لأنها تبعث الراحة والاطمئنان للموظفين مما يحفزهم على المثابرة في تحقيق أهداف المؤسسة، بينما انعدام الثقة يجعل أعضاء الفريق غير مرتاحين وغير متحمسين للعمل،

كذلك الوضوح والإيجابية والشفافية مما يسهل نقل المعلومات والأفكار والتعليمات، وكذلك الروح الإيجابية تؤدي الى التمكن من التأثير على الموظفين واقناعهم بوجهات النظر لان التردد والسلبية يؤدي الى عدم الاستجابة من طرف الموظفين.

- **مهارة الفهم** يستطيع أي شخص التمكن من هذه المهارة انطلاقا من التعرف على الحالة النفسية للمتكلم، كذلك فهم السلوك الاجتماعي وهذا يتحقق بالممارسة الحياتية فمن خلال حديث الطرف الاخر واسلوبه، وملاحظة بعض المظاهر والاشارات التي تصدر منه، وتعبيرات الوجه واليدين او أوضاع معينة لجسمه كلها مؤشرات تساعد على فهم الاخرين. وهذه المهارة تساعد القائد من فهم موظفيه بشكل جيد والتنبؤ بسلوكياتهم وفق ما يتكونه من انطباعات، مما يمكنه من التأثير عليهم وتوجيههم الى أداء العمل بشكل إيجابي وهذا يقلل من افعال المشاكل داخل المؤسسة

- **مهارة التعاطف**، فالتعاطف مع الاخرين بمثابة عملة ثمينة، فهو يتيح لنا بناء روابط الثقة، ويقدم لنا فكرة عما يشعر به الاخرون ، وحتى يتمكن القادة او الموظفين من اكتساب هذه المهارة فقط لابد لهم من تبادل الاحترام بينهم وتقديم المساعدة والعون لمن يحتاجها، والاعتراف بالخطأ وطلب الاعتذار، كذلك التعاون عن طريق تشكيل فرق عمل الجماعي، فالتعاطف ببساطة يعني " وضع نفسك مكان شخص اخر"، وهذه المهارة تساهم في تقوية العلاقات الاجتماعية بين القادة والموظفين وبين الموظفين فيما بينهم، مما يؤدي بيهم الى أداء العمل بشكل تعاوني وهذه ميزة من مميزات نجاح العمل.

بالإضافة الى تلك المهارات وحتى ينمي القائد والموظفين من نكائهم الاجتماعي بشكل أفضل ما عليهم الا:

- التعرف على نقاط ضعفهم وقوتهم، وتحسين من أنفسهم، والقيام بتوسيع معلوماتهم وثقافتهم وكثرة الاطلاع، حتى تصبح لديهم القدرة على الحديث في كل الأمور بطلاقة، مما يمكنهم من التكيف مع مختلف الظروف الاجتماعية المحيطة بهم أيا كانت

- محاولة بناء علاقات اجتماعية جديدة، مع تذكر الأسماء والوجوه، والمحافظة على ابتسامة دائمة في وجه الناس " فأحسن الى الناس تستعبد قلوبهم"، مع الحرص على ان الا يكون لديك أعداء، فكثرة الأعداء يعطي انطباعا سيئا عنك.

- التمييز بين المواقف الجدية والمزاح من خلال القدرة على فهم النكت بطابع المزاح مع الآخرين في فرحهم، ومشاركتهم في المناسبات المختلفة والتفاعل معهم.
- استخدام الكلمة الطيبة خاصة وقت الإساءة، مع تجنب الانفعال والتحكم في الغضب والقلق وضبط النفس خاصة إذا توجه باللوم اليك
- القدرة على التفاوض والنقاش والخروج من المواقف الصعبة والمحرجة بسهولة، ولا تنتقد كثيرا حاول ان تلتفت النظر بأسلوب لا يجرح مشاعر الآخرين
- تقرب من الأشخاص الناجحين ومن لديهم ذكاء اجتماعي عالي، لتتعلم منهم وتستفيد.
- تحلى بالهدوء والروح الطيبة، وذلك سيحبب الناس فيك، وبالنهاية حب الناس لك هو ذكاء اجتماعي بامتياز.

5. قائمة المراجع

- ابو الانوار عادل، كيف تجعل علاقاتك سلاحا لنجاحك 'تنمية واستغلال مهارات الذكاء الاجتماعي'، (د.ب: الشريف ماس للنشر والتوزيع، 2014)
- حمزة الجبالي، الذكاء العاطفي، (د.ب: دار الاسرة والثقافة، 2016)
- رشيد زرواتي، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية 'اسس علمية وتدريبات'، (الجزائر: دار الكتاب الحديث، 2004)
- عبد الرؤوف طارق، عامر محمد و المصري إيهاب عيسى، الذكاء العاطفي والذكاء الاجتماعي، (عمان: المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2018)
- محمد زياد حمدان، بناء تصنيف للسلوك الاجتماعي "التعايش والتكيف والتقدير والالتزام والتعاون والمشاركة والاندماج، (د.ب: دار التربية الحديثة، 2015)
- محمود احمد ابو سمرة، و محمد عبد الاله الطيطي، مناهج البحث العلمي من التبیین الى التمكين، (عمان: دار اليازوري العلمية، 2020)
- محمود احمد درويش، مناهج البحث في العلوم الإنسانية، (مصر: مؤسسة الامة العربية للنشر والتوزيع، 2018)

- مدحت ابو النصر، و ياسمين مدحت محمد، التنمية المستدامة مفهومها- ابعادها- مؤشراتها (د.ب: دار الكتاب، 2018)
- منتهى مطشر عبد الصاحب، انماط الشخصية على وفق نظرية الاتيكرام والقيم والذكاء الاجتماعي، (عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، 2011)
- هيثم عبدالله ذيب، اصول التخطيط الاستراتيجي،(الاردن: دار الكتاب، 2016)
- وليد العيد، الذكاء والذكاءات المتعددة، (بيروت: دار الكتب العلمية، 2018)
- يوسف قطامي، و رامي يوسف، الذكاء الاجتماعي للاطفال النظرية والتطبيق،(د.ب: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2010)
- ويكيبيديا، تم الاسترداد من <https://ar.m.wikipedia.org> (2020 ,02 25)
- Goleman, D, Social intelligence: the new science of human relationships,(Bantam books, 2006)