دور الذكاء الاجتماعي في تعزيز المهارات الاجتماعية للعاملين

دراسة تحليلية لآراء العاملين في دائرة التقاعد /فرع الديوانية

م.م سحر عناوي رهيو الزبيدي

جامعة القادسية / كلية الادارة والاقتصاد

المستخلص :

يهدف هذا البحث إلى معرفة مستوى الذكاء الاجتماعي والمهارات الاجتماعية لدى عينة من العاملين في دائرة التقاعد/ فرع الديوانية وايضاح العلاقة التي تربط بينهما. اذ بلغ عدد افراد عينة البحث (50) فرد من العاملين ، وقد استعملت الباحثة النهج التحليلي الوصفي فضلاً عن استعمال مقياس الذكاء الاجتماعي الذي اعدته (منظمة ECC العالمية) واستبانة المهارات الاجتماعية الذي طوره (Creacham & Elliott , 1990) والذي يتضمن ثلاثة ابعاد هي :التعاون (Cooperation) وإدارة الذات (Self-management) و عادات العمل (Working Habits) . وقد قامت الباحثة بتكيف كل بعد ليناسب عينة البحث بالاعتماد على أغلبية المقاييس التي تم الاطلاع عليها في عدد من الدراسات السابقة (e .g, Merrel,1993;Hwang,2007) وصولا إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها .ومن ثم صياغة الاستنتاجات التي كان من اهمها وجود مستوى منخفض من الذكاء الاجتماعي لدى العاملين في دائرة التقاعد فرع الديوانية . ووجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة احصائية بين درجات العاملين على مقياس الذكاء الاجتماعي ودرجاتهم على مقياس المهارات الاجتماعية وخرج البحث بمجموعة من التوصيات أهمها : اعداد برامج لتطوير المهارات الاجتماعية لدى عينة البحث فضلا عن اقامة دورات تدريبية للعاملين حول اهمية المهارات الاجتماعية وفاعليتها في انجاز الاعمال من خلال استغلال خبرات متخصصين في علم النفس . واعداد بعض الانشطة والتدريبات التي تساعد على تطوير الذكاء الاجتماعي لدى عينة البحث .

Abstract:

The goal of this research is to Knew the level of social intelligence and social skills among workers in the Department of Diwaniyah and retired to clarify the relationship between them , the number of members of the research sample was (50) of employees .The researcher have been used descriptive approaches as well as the scale social intelligence prepared by the (Organization of ECC International)The researcher has adaptation for each dimension to suit the research sample based on the majority of the standards that have been found in a number of previous studies (e.g, Merrel, 1993; Hwang, 2007) down to the results, analysis and interpretation. Then

formulate conclusions, which was the most important of a Low level of social intelligence to the employees of the Department of retirement in Diwaniya. And the existence of a correlation is positive statistically significant between associate degrees on a scale social intelligence and grades on a scale of social skills and exited the research a set of recommendations, including: preparation of programs to develop social skills in a research sample as well as the establishment of training courses for employees on the importance of social skills and effectiveness in completing the business of by exploiting the expertise of specialists in psychology. And the preparation of some of the activities and exercises that help to develop social intelligence in a research sample.

مقدمة

الفرد كائن اجتماعي بطبعه يولد في جماعة ، ولا يعيش إلا في جماعة تربطه بأفرادها علاقات مستمرة متبادلة ، وهذا ما يطلق عليه التفاعل الاجتماعي والذي يرتبط ارتباطاً مباشراً بمهاراته الاجتماعية وعلاقاته مع الآخرين. اذ يشكل الذكاء الاجتماعي جانب من الجوانب الهامة في الشخصية، لكونه يرتبط بقدرة الفرد على التعامل مع الآخرين وعلى تكوين علاقات اجتماعيه ناجحة .أي إنَّه بقدر ما يكون الإنسان متمتعاً بالقدرة على التفاعل الاجتماعي وإقامة علاقات مع الآخرين بقدر ما يكون ذكياً(مصطفى، ١٩٩٨: ٣٥) .

ومن اجل انجاز المضامين الخاصة بالبحث ،قسم إلى اربع محاور خصص المحور الاول لمنهجية البحث ، وكرس المحور الثاني لمناقشة الافكار النظرية ، وتضمن المحور الثالث الجانب العملي للبحث ، واخيرا جاء المحور الرابع الذي انطوى على الاستنتاجات والتوصيات .

المحور الاول

منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث :

يتبوء مستوى الذكاء الاجتماعي دوراً هاماً في حياة الفرد ، وعلى اساسه يبين الفرد مستقبله وآماله ولا تكمن الاهمية في وجود مستوى الذكاء الاجتماعي فقط ولكن في كيفية استغلاله وفي الافادة منه ، وخير طريقة للأستفادة منه تتمثل بتوظيفه اتجاه بناء المهارات الاجتماعية للأفراد ، وبناءاً على ذلك تظهر مشكلة البحث في صورة التساؤلات الأتية:

١. ما مستوى الذكاء الاجتماعي لدى العاملين في دائرة التقاعد/فرع الديوانية ؟
٢. ما مستوى المهارات الاجتماعية لدى العاملين في دائرة التقاعد /فرع الديوانية ؟
٣. هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي لدى العاملين في دائرة التقاعد/ فرع الديوانية ؟
٤. هل توجد علاقة ذات دالة احصائية في مستوى المهارات الاجتماعية لدى العاملين في دائرة التقاعد/فرع الديوانية ؟

ثانياً: أهمية البحث

تتمحور اهمية البحث حول:-

١. تسـليط الضـوء على اهمية الذكاء الاجتماعي لما له من علاقة وثيقة بنجاح الفرد في حياته الاجتماعية .
٢. التعرف على الذكاء الاجتماعي ، وطبيعته ومكوناته ، والادوات التي تستعمل لقياسه ليكون اداة لباحثين في هذا المجال مستقبلاً .
٣. توجيه الاهتمام لدراسة الذكاء الاجتماعي وتظهر دوره في اظهار الروابط الاجتماعية .
٤. التعرف على أهمية المهارات الاجتماعية ومكوناتها ، والاداة التي استعملت لقياسه .

ثالثاً: أهدف البحث

يسعى البحث إلى تحقيق الاهداف التالية :-

١. التعرف على مستوى الذكاء الاجتماعي للعاملين دائرة التقاعد فرع الديوانية .
٢. كشف مستويات المهارات الاجتماعية للعاملين في دائرة التقاعد فرع الديوانية .
٣. التعرف على العلاقة بين مستوى الذكاء الاجتماعي ومستوى المهارات الاجتماعية.

رابعاً: عينة البحث

يتجسـد مجتمع البحث بالأفراد العاملين في الدوائر الحكومية لمحافظة الديوانية ، وقد وقع اختيار الباحثة على الافراد العاملين في دائرة التقاعد فرع الديوانية اذ بلغ عددهم (50) فردا للتأكد من صـحة فرضـيات البحث ، ويأتي هذا الاختيار لأكثر من مسـوغ اهمها ان عمل الافراد في هذه المنظمة يتطلب ذكاء اجتماعي ومهارات اجتماعية كونهم على تماس مباشـر مع المتقاعدين . وبقصـد توضـيح خصـائص العينة بشكل دقيق تم التعاطي معها وفقا لعدد من المعايير ومنها: العمر، والجنس، والحالة الاجتماعية، والشـهادة ، ومدة الخدمة، والمستوى الوظيفي كما يتضح في الجدول (1).

جدول (1)خصائص عينة البحث

الخاصية	التكرار	النسبة
١- العمر		
-اقل من ٢٥ سنة	١٤	%٢٨
-من ٢٦-٣٥ سنة	١٤	%٢٨
- من ٣٦-٤٥ سنة	١٠	%٢٠
-من ٤٦-٥٥ سنة	٦	%١٢
- من ٥٦ فما فوق	٦	%١٢
المجموع	٥٠	%١٠٠

٢- *الحالة الاجتماعية*		
- متزوج	٣٣	%٦٦
- غير متزوج	١٧	%٣٤
المجموع	٥٠	%١٠٠
٣- *الجنس*		
- ذكور	٢٥	% ٥٠
- اناث	٢٥	%٥٠
المجموع	٥٠	%١٠٠
١- *الشهادة*		
- دبلوم عالي	٥	%١٠
- بكالوريوس	٢٣	%٤٦
- دبلوم	٨	%١٦
- اعدادية فما دون	١٤	%٢٨
المجموع	٥٠	%١٠٠
٢- *مدة الخدمة*		
- اقل من ٣ سنوات	١١	%٢٢
- من ٤-١٠ سنوات	٣	%٦
- من ١١-١٥ سنة	٩	%١٨
- من ١٦ فما فوق	٢٧	%٥٤
المجموع	٥٠	%١٠٠
٣- *المستوى الوظيفي*		
- اقل من مسؤول وحدة	١٨	%٣٦
- مسؤول وحدة	١٩	%٣٨
- مدير قسم		
- مدير دائرة		

	١١ ٢	%٢٢ %٤
المجموع	٥٠	%١٠٠

يظهر من الجدول (1) الذي ينطوي على وصف الخصائص الشخصية لعينة البحث ان هناك تجانساً بين الفئتين العمريتين الاولى والثانية والتي حصلت على اعلى تكرار بلغ (14) وبنسبة مئوية (28%) لكل منهم اي بأجمالي (28) وبنسبة مئوية (٥٦%) . اما ادنى تكرار فكان للفئتين الرابعة والخامسة (55- 46)، (56 فما فوق) اذ بلغ التكرار لكل منهم (6) فقط وبنسبة مئوية بلغت (12%) . اما بالنسبة للحالة الاجتماعية بلغ عدد المتزوجين (33) وبنسبة مئوية بلغت (66%) . ويلاحظ من خلال الجدول تساوي الفئتين (الذكور والاناث) بالنسبة لمتغير الجنس وهذا يؤكد قوة التحليل كون العينة متجانسة. كما اوضح الجدول(1) ان حملة شهادة البكالوريوس حصل على اعلى تكرار بلغ (23) وبنسبة مئوية (46%) اما حملة الدبلوم فحصل على ادنى تكرار بلغ (8) ونسبة مئوية بلغت (16%) وجاء دور متغير مدة الخدمة اذ حصلت الفئة الرابعة (16 سنة فما فوق) على اعلى تكرار بلغ (27) وبنسبة مئوية (54%) مقارنة مع اللذين يمتلكون خدمة قدرها (10-4 سنوات) قد حصلت على تكرار بلغ (3) وبنسبة مئوية (6%) واخيرا اظهر الجدول (1) المستوى الوظيفي لعينة البحث اذ حصلت الفئة (مسؤول وحدة) على اعلى تكرار بلغ (19) وبنسبة مئوية (38%) اما الفئة الرابعة (مدير الدائرة) فقد بلغ تكرارها (2) ونسبتها المئوية كانت (4%)

خامساً: فرضيات البحث

١- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الذكاء الاجتماعي والمهارات الاجتماعية .

٢- توجد علاقة اثر ذات دلالة احصائية بين الذكاء الاجتماعي و المهارات الاجتماعية.

سادساً: متغيرات البحث

بغية تحقيق اهداف البحث الحالي والمتمثلة بالتعرف على مستوى الذكاء الاجتماعي و المهارات الاجتماعية لدى العاملين في دائرة التقاعد فرع الديوانية واللذان تضمنا متغيري البحث اذ تم قياسهما بموجب استمارة استبيان ذات مقياس خماسي (اوافق بشدة ٥ ، لا اوافق بشدة١) انظر ملحق (١).

المتغير المستقل: يتمثل بالذكاء الاجتماعي ، اذ تم قياس هذا المتغير من خلال استمارة استبيان جاهزة اعدتها (ECC International,2009) بعد ان تم حذف وتعديل بعض الفقرات لتستقر على (٤٧) فقرة بشكل يلائم طبيعة البيئة العراقية أذ ان الذكاء الاجتماعي يتأثر تأثيرا كبيرا بثقافة وقيم البيئة المجتمعية .

المتغير المعتمد: ويتمثل بالمهارات الاجتماعية،اذ تم اعتماد مقياس المهارات الاجتماعية الذي طوره (Creacham & Elliott , 1990) والذي يتضمن ثلاثة ابعاد هي : التعاون (Cooperation) ممثلة بالفقرات(٤٨-٥٧)، وإدارة الذات (Self-management) والمتمثلة بالفقرات (٥٨-٦٧)، و عادات العمل (Working Habits) والمتمثلة بالفقرات (٦٨-٧٧).

سابعاً: صدق اداة البحث

تم التحقق من الصدق الظاهري للمقياس من خلال عرض فقرات الاستبانة على مجموعة من المحكمين من اصحاب الخبرة والدراية من قسمي ادارة الاعمال والعلوم التربوية والنفسية في جامعة القادسية(ملحق ٢) للتاكد من توافر الصدق الظاهري فيها لأجراء التعديلات على بعض فقراتها او حذفها استنادا إلى الملاحظات الواردة من الخبراء اذ تم استقرار الباحثة على (٧٧) فقرة كونها حصلت على نسبة اتفاق تتجاوز ٨٥% .

ثامناً: ثبات اداة البحث

ان ثبات الاختبار تعني الموثوقية به والاعتماد عليه ، اذ يشير إلى الاتساق في النتائج من خلال استعمال معادلة الفا-كرونباخ فكان الحصول على نسبة معامل الاتساق مطمئنة للذكاء الاجتماعي قدرها (0.76) اما بالنسبة للمهارات الاجتماعية فكانت نسبة الاتساق (0.81) وهذه النسبة مقبولة في البحوث الادارية والسلوكية لان قيمتها اكبر من (75 %).

تاسعاً: الاساليب الاحصائية

اعتمد البحث الحالي في جانبه العملي على الحقيبة الاحصائية (SPSS) لتحليل البيانات حيث اعتمدت الاساليب الاحصائية التالية:

١- الوسط الحسابي الموزون: بقصد تحديد مستوى امتلاك عينة البحث لأي من المتغيرات المبحوثة.
٢- الانحراف المعياري: لغرض التعرف على مستوى تشتت الاستجابات الواردة عن متوسطاتها الحسابية.
٣- اختبار الفا-كرونباخ (Cronbach-Alpha): لمعرفة ثبات اداة البحث وعدم التناقض فيما بين فقراتها.
٤- معامل الارتباط بيرسون(Pearson Correlation Coefficient): لقياس قوة العلاقة بين متغيرات البحث ونوعها.
٥- معامل التحديد R^2 : للتعبير عن مقدار مساهمة النموذج المختبر في تفسير الانحرافات الموضحة في تحليل الانحدار إلى الانحرافات الكلية في قيم المتغير المعتمد .

عاشراً: التعريفات الاجرائية

١- الذكاء الاجتماعي: القدرة على فهم مشاعر وافكار الافراد (من كلا الجنسين) والتعامل بلباقة مع الاخرين عبر المواقف الاجتماعية المختلفة التي تنطوي على بناء علاقات سليمة متبادلة ناجحة
٢- المهارات الاجتماعية: سلوكيات مقبولة اجتماعيا تتيح للفرد التفاعل مع الاخرين وتتأثر بالخصائص الشخصية والبيئية لكل منهم ، اذ تكتسب من خلال التفاعل الاجتماعي ويمكن وصفها بالدعامة الاساسية للذكاء الاجتماعي ويتكون هذا المتغير من ثلاث ابعاد هي (التعاون ، وعادات العمل ، وادارة الذات).
أ- التعاون: اسلوب يعبر عن سلوك اجتماعي معين للأفراد ، ينتج عن الصداقات والتفاعل الاجتماعي ، وتقاسم العمل فيما بين الافراد والجماعات وتقديم المساعدة والمشاركة في الاعمال.
ب- عادات العمل: سلوكيات تنطوي على المبادرة والاستجابة للأخرين في مواقف مختلفة والالتزام بالقواعد والقوانين والتطبع بأساليب واستراتيجيات مناسبة بغية تحقيق الاهداف الاجتماعية.

ت- ادارة الذات: القدرة على التحكم أو السيطرة في السلوكيات التي تظهر في مختلف المواقف كالخلافات ومعالجتها بشكل مناسب او التوافق بين الآراء واقناع الاخرين.

المحور الثاني

الاطار النظري للبحث

أولاً: الذكاء الاجتماعيSocial intelligence

تختلف نسبة الذكاء من فرد إلى آخر نتيجة لاختلاف مستوياتهم العقلية ، فمنهم الذكي جداً (العبقري) ، والمتوسط الذكاء ، ومنهم ضعيف الذكاء ، اذ يحدد المستوى العقلي للفرد بمستوى نجاحه أو فشله في أمور حياته كافة . ان الانسان كائن اجتماعي يعيش مع آخرين ويستعين بهم لان من خصائص الحياة الانسانية انها اجتماعية في مظاهرها ومجالاتها (السيد ، ١٩٩٩ : ٢٣) وهو بذلك بحاجة إلى الافراد الاخرين كونه لا يستطيع الاستغناء عنهم فضلاً عن حاجته إلى التألف معهم والانتماء اليهم ، وهي مصدران لتحقيق الشعور بالاطمئنان ، وعدم الخوف من المستقبل والثقة به (السوداني ، ٢٠٠٠ : ٥) .

توصف علاقة الفرد بالمجتمع بأنها علاقة ذات تاثير متبادل ،فالمجتمع يؤثر بالفرد ويطبعه بالطابع الذي يتلاءم معه ، والفرد يؤثر في حياة المجتمع بما يضيفه إلى الحياة الاجتماعية والمتمثلة بالأفكار ونظم وفلسفات واختراعات (عيسوي ، ١٩٩٩ : ١٨٠) . إذ يشير (Piaget) إلى ان الفرد لا يتمكن ان يصل إلى ابتكاراته العقلية المبدعة الا بمقدار ما يحتل من مكانة في الجماعات عبر التفاعل مع افرادها ، ومن ثم في المجتمع ككل (Piaget , J.,1963 : 269) .

وهذا بدوره يتطلب مجهود عقلي وقابلية على التواصل مع الاخرين أي بمعنى انه يحتاج إلى ذكاء اجتماعي متنوع بقصد التفاعل مع الجميع ، وان تكون لديه امكانية استعمال الذكاء الاجتماعي بدرجاته المتفاوتة حسب الحاجة المطلوبة .

ان الفرد الذي يتمتع بالذكاء الاجتماعي يتطلب منهُ مجموعة من المهارات هي (Buzah , 2007 : 4 – 5)

١. ان يكون محاوراً متميزاً ومستمعاً جيداً .
٢. لديه القدرة على التواصل الفعال الناجح مع العالم الاوسع .
٣. لديه القدرة على جعل الاخرين يشعرون بالارتياح والطمأنينة تجاههم .
٤. يستعمل كامل الطاقات البدنية والعقلية للتواصل مع الاخرين .
٥. لديه القدرة في التغلب على العقبات .
٦. يعرف كيفية تكوين الصداقات والحفاظ عليها .
٧. لديه القدرة على الارتباط بالأفراد او الجماعات .

١- نشأة الذكاء الاجتماعي :

مع بداية القرن العشرين ، بدأ الاهتمام بدراسة الذكاء الاجتماعي Social intelligence ، اذ بدأ هذا الاهتمام واضحاً في دراسات كل من (Brom , 1928; Thorndike m 1936 ; Keating , 1978; Ford , 1979) . لقد اوضح (Ford , 1983 :3) . في المؤتمر السنوي الامريكي لعلم النفس بأن أكثر العلماء البارزين حاولوا دراسة الذكاء الاجتماعي ووضع نظرية له منذ أكثر من (60) عاماً ، الا انهم لم يتمكنوا من تقديم صورة واضحة لطبيعة هذا النوع من الذكاء بشكل محدد .وفي اربعينيات القرن

العشرين كان مفهوم الذكاء الاجتماعي يتدرج تحت مفهوم الادراك الاجتماعي ، وهذا ما اكده Taylor لاحقاً . اذ اشار إلى ان مفهوم الادراك الاجتماعي ينطوي على ثلاث مهارات (Taylor , 1990 : 212) هي :

أ- القدرة على التميز بين الحالات النفسية للأفراد .

ب- القدرة على التنبؤ بالمواقف الاجتماعية .

ت- القدرة على التصرف بصورة تناسب النظام الاجتماعي السائد .

أما في خمسينات القرن ذاته كان الاهتمام بالذكاء الاجتماعي ضعيف ، وفي ستينيات القرن العشرين أهتم (جيلفورد وزملائه) بالذكاء الاجتماعي وتوصلوا إلى عدد من القدرات تنتمي إلى ما يسمى بالمحتوى السلوكي ، اذ ذكر ان الذكاء الاجتماعي هو القدرة على تذكر وتجهيز المعلومات لدى الافراد فيما يتعلق بمدركاتهم ، وأفكارهم ، ومشاعرهم (ابو حطب ، ١٩٨٤ : ٤٠٩ – ٤١٠) .

وتميزت فترة السبعينات من القرن العشرين ، بالنظر إلى الذكاء الاجتماعي إلى انه تكوين متميز في الذكاء العام وكانت البداية لذلك على يد (Keating , 1978) والذي اهتم بدراسة طبيعة الذكاء الاجتماعي والذي أكد على انه مستقل عن الذكاء العام والذكاء العلمي (Keating , 1978:218).

وفي فترة الثمانينات من القرن العشرين ظهر التوجه الحديث نحو بحوث الذكاء الاجتماعي ونظرياته وتجلى ذلك في دراسة (Cardener , 1988) اذ ظهرت المفاهيم المتعددة للذكاء الاجتماعي ، والتي تنطوي على المدركات الداخلية والخارجية ، والظروف البيئية ، والمهارات الاجتماعية (Taylor , 1990 : 220) . ان مفهوم الذكاء الاجتماعي عاد للظهور في الوقت الحاضر ، بعد غيبة زادت عن نصف قرن (ابو حطب ، ١٩٨٤ : ٤٠٨) .

٢- مفهوم الذكاء الاجتماعي

بدأت بادرة الاهتمام الاولى على يد (Thorandik , 1920) عندما اوعز إلى وجود مظهر من مظاهر الشخصية ، يتميز بما هو متعارف عليه من صور الذكاء العلمي ، او الذكاء المجدد ، اطلق عليه اسم (الذكاء الاجتماعي)ومن ثم اخذت الدراسات بعد ذلك واهتمام العلماء بدراسة مكوناته وقدراته والمقاييس التي يمكن اعتمادها في قياسه . وازدادت أهميته لدى مختلف الباحثين في السلوك اذ اختلف منظور كل منهم اليه ، من حيث كونه قدرة عامة على فهم الافراد ، والتفاعل معهم . سنستعرض في جدول (٢) مفهوم الذكاء الاجتماعي اعتماداً على ما متوفر من المراجع المتوفرة في الادب العربي والاجنبي .

جدول (٢)مفهوم الذكاء الاجتماعي من وجهة نظر عدد من الكتاب والباحثين

الباحث ، السنة ، ورقم الصفحة	التعريف
O'Sullivan et al., 1965 : 68	هو تغيرات الوجه ، والكلمات ، والاشارات الاجتماعية ذات الصلة في اللغة المحلية مثلاً طريقة استعمال الافراد اللغة بغية التعبير عن المشاعر .
Marlow , 1986 : 52	فهم المشاعر والافكار والافعال السلوكية للاخرين والتصرف بشكل صحيح اعتماداً على ذلك الفهم .

الغول ، ١٩٩٣ : ٤٧ القدرة ، ٢٠٠٧ : ١٠	القدرة على فهم مشـــاعر ، وافكار الاخرين والتعامل مع البيئة بنجاح ، والاستجابة بطريقة ذكية في المواقف او الحالات الاجتماعية وتقدير الفرد للموقف تقديراً صحيحاً ، والاستجابة له بطريقة ملائمة بناءاً على وعيه الاجتماعي .
Mayer & Salovey , 1993 : 433	ينطوي على التوافق مع المواقف الاجتماعية واستعمال المعلومات الاجتماعية المتاحة للسلوك الايجابي في هذه المواقف .
Gardiner , 1995 : 227	القدرة على ادراك الحالات المزاجية للاخرين والتميز بينهما وادراك توجهاتهم ودوافعهم ومشاعرهم اذ ينطوي ذلك على الحساسية لتغيرات الوجه ، والصوت فضلاً عن القدرة على التميز بين المؤشرات المختلفة التي تعتبر هاديات للعلاقات الاجتماعية والتأثير في الاخرين .
Thomas , 1997 : 32	مجموعة من القابليات التي تنطوي على العادات والمفاهيم الاجتماعية .
زهران ، ٢٠٠٠ : ٢٨١	قدرة الفرد على ادراك العلاقات الاجتماعية وفهم الافراد ، والتفاعل معهم ، وحسن التصرف في المواقف الاجتماعية ، الامر الذي يقود إلى التوافق الاجتماعي ، ونجاح الفرد في حياته الاجتماعية .
المطيري ، ٢٠٠٠ : ٩	القدرة على التصرف بلباقة مع الاخرين .
حسن وعثمان : ٢٠٠٣ : ١٩٨	قدرة الفرد على فهم السلوك اللفظي وغير اللفظي للأخرين والوعي بالعلاقات بين الافراد وقدرته على التأثير في الاخرين في حال التفاعل معهم مما يؤدي إلى التوافق الاجتماعي .
Buzan , 2007 : 3	القدرة على التعايش مع الاخرين والارتباط بهم .
Albrecht , 2008 : 3	القدرة والانسجام والتألف الجيد مع الاخرين وكسب تعاونهم معك .
القلاف ، ٢٠٠٨ : ٢٣	قدرة الفرد على التعامل في المواقف الجديدة التي تنطوي على علاقات متبادلة مع اعضاء الجماعة.
المنيزل والترك ، ٢٠٠٩ : ٤	حسن التصرف في المواقف الاجتماعية والقدرة على التعرف على الحالة النفسية للمتكلم ، والقدرة على التذكر ، وسلامة الحكم على السلوك الانساني ، وهذا يمثل المظاهر الخاصة ، أما المظاهر العامة متمثل بالقدرة على التوافق الاجتماعي ، والكفاءة الاجتماعية ، والنجاح الاجتماعي .

المصدر : اعداد الباحثة اعتمادا على المصادر المشار اليها

٣- مكونات الذكاء الاجتماعي

أختلف الباحثون والكتاب في تحديد مكونات الذكاء الاجتماعي سـواء أكان ذلك في عددها أم في انواعها والسبب في ذلك يعود إلى اختلاف البيئة الاجتماعية فقد حدد (زهران ، ١٩٨٤) ان الذكاء الاجتماعي عبارة عن سلوك مركب ينطوي على قدرات متعددة يعبر كل منها على مظهر من مظاهر الذكاء الاجتماعي (زهران ، ١٩٨٤ : ٢٢٦) هي :

أ. المظاهر العامة ومنها :

- التوافق الاجتماعي : وينطوي على الالتزام بأخلاقيات المجتمع ، والانسجام مع الاخرين .
- النجاح الاجتماعي : وينطوي على النجاح في الاتصـال الاجتماعي والمعاملة الجيدة مع الاخرين عبر مراعاة القيم والاخلاق الاجتماعية .
- الكفاءة الاجتماعية : وينطوي على بذل اقصـى الجهد بغية تحقيق الرضـا في العلاقات الاجتماعية ، وتحقيق توازن مستمرين الفرد والبيئة الاجتماعية .
- المسايرة : وتنطوي على الالتزام سلوكياً بالمعايير في المواقف والمناسبات الاجتماعية .
- (الإتكيت) : وينطوي على اتباع السـلوكيات المرغوبة اجتماعياً ، والتفاعل السـليم مع الاخرين ، واساليب التعامل وفنياته .

ب. المظاهر الخاصة ومنها :

- حسن التصرف في ضوء المعايير الاجتماعية في المواقف الاجتماعية العامة .
- التعرف على الحالة النفسية للأخرين عبر التعرف على احوالهم من خلال كلامهم وحركاتهم من حالة الفرح والحزن او الغضب .
- القدرة على تذكر الاسماء والوجوه عبر الاهتمام بالأخرين .
- سلامة الحكم على السلوك الانساني ويعبر عنه عبر القدرة على التنبؤ من خلال تعابير الوجه او الكلام .
- الاشتراك مع الاخرين من افراحهم ، واظهار المحبة والآلفة المتبادلة لهم .

اما (Marlowe , 1985 : 4) فقد حدد خمسة مكونات للذكاء الاجتماعي تمثلت بالاتي :

أ- الاهتمام الاجتماعي Social concern : ويشير إلى مستوى ميول واهتمامات الافراد المتواجدين في أي مجموعة بشرية .

ب- المهارات الاجتماعية Social Skills : تشـير إلى قدرة الفرد على اسـتعمال مهارات التفاعل الاجتماعي الكفء مع الاخرين .

ت- مهارات المشاعر (feelings skills) وتشير إلى فهم افكار ومشاعر الاخرين ، والتعايش معهم

ث- القلق الاجتماعي (Social anxiety) : ويشـير إلى مسـتوى قلق الفرد وممبراته التي يمتلكها من مختلف المواقف الاجتماعية .

ج- المشـاعر العاطفية (Emotional feeling): وتشـير إلى قدرة الفرد على الادراك ، او التنبؤ بردود افعال الاخرين على سلوكه معهم .

في حين يرى (الدسوقي) ان الذكاء الاجتماعي يتضمن المكونات التالية (الدسوقي ، ٢٠٠٢ : ٢١٦) :

أ- الادراك الاجتماعي : القدرة على فهم المشـاعر والاحاسـيس الداخلية او الحالات الوجدانية والعقلية للأخرين .

ب- التوافق الاجتماعي: حسن التعامل مع الاخرين ، والتأثير بهم وبناء علاقات ناجحة معهم .

ت- المعرفة الاجتماعية : معرفة الآداب العامة للسلوك والعادات والتقاليد الاجتماعية .

ث- الكفاءات الاجتماعية :حسن التصرف في المواقف والمشكلات الاجتماعية .

أما (حسـن وعثمان ، ٢٠٠٣ : ٢٠١) فقد أيدوا رأي Hong , et al.,1995 بان الذكاء الاجتماعي يتكون من جانبين هما :

أ- الجانب المعرفي : قدرة الفرد على فهم او حل رموز السلوك اللفظي وغير اللفظي للاخرين .

ب- الجانب السلوكي : فاعلية الفرد وتأثيراته الشخصية في حالة التفاعل مع الاخرين .

أما (Goliman , 2006 : 84) فقد اعتمد مكونين اثنين للذكاء الاجتماعي هما :

أ- الوعي الاجتماعي : الطيف الذي يمتد من الاحساس بشعور الاخرين وفهم مشاعرهم وافكارهم من المواقف الاجتماعية المعقدة .

ب- البراعة الاجتماعية : التعرف على مشاعر الاخرين ، ومعرفة ما يفكرون به،وما في النية القيام به .

وقد حدد (Albrecht , 2008 : 33) خمسة مكونات للذكاء الاجتماعي هي :

أ- الوعي الموقفي(Situational awareness) : القدرة على قراءة المواقف ، وتفسير سلوكيات الاخرين Situational Bandar في تلك المواقف ، وفقاً لأهدافهم وحالتهم العاطفية وميلهم إلى التفاعل .

ب- الحضور او التأثير(Attendance or influence) : مجموعة من الانماط اللفظية وغير اللفظية مثلاً المظهر ، ووضع الجسم ، ونبرة الصوت ، والاشارات التي يعالجها الآخرون .

ت- الاصالة (Originality): مجموعة سلوكيات تقود الافراد إلى الحكم على الاخرين او الموثوقية كأفراد صادقين وصريحين ، وذوي اخلاق وامانة او عكس ذلك .

ث- الوضوح Clarity : القدرة على تفسير الافكار وصياغة الآراء وايصال المعلومات بسلاسة ودقة وشرح وجهات النظر والافعال والتصرفات .

ج- التعاطف Empathy : احساس مشترك بين شخصين ، أي حالة اتصال وثيق مع فرد اخر تخلق اساساً للتفاعل والتعاون الايجابي .

٤- قياس الذكاء الاجتماعي :

مما لا شك فيه ان الفرد لا يستطيع العيش بمعزل عن مجتمعه الذي يعيش فيه كونه يرتبط مع الاخرين بعلاقات تسهم بشكل كبير في تكوين شخصيته . وعلى هذا الاساس جاء اهتمام علماء النفس بالجانب الاجتماعي عبر ربطه بالذكاء فكانت الحصيلة الذكاء الاجتماعي ،اذ يعد Thorndike , 1920 الانطلاقة الاولى عبر نظرية الذكاءات المتعددة ونبه إلى مشكلات الذكاء الاجتماعي واستبعد استعمال الاختبارات اللفظية والذي اكد شكوكه هو استعمال الصور في هذه الاختبارات(ابو حطب ، ١٩٨٤ : ٤١٠) .

تجلى قياس الذكاء الاجتماعي بشيء من الصعوبة ويعود السبب في ذلك إلى عاملين رئيسين (Ford & Tisak , 1983 : 196) هما :

أ- اختلاف الذكاء الاجتماعي عن الذكاء العام ، والذكاء العلمي .

ب- ان الاعتماد على الاختبارات اللفظية في قياس الذكاء الاجتماعي ، قد لا يكون مناسباً لقياس الذكاء الاجتماعي فقط ، اذ يدخل ضمن ذلك الذكاء المجرد .

فتح Thorndike الطريق امام الباحثين للخوض في هذا المجال وازداد الاهتمام مؤخراً بدراسة الذكاء الاجتماعي من ناحية المفهوم والنظريات والقياس ، اذ توجد عدة انواع من وسائل قياس الذكاء الاجتماعي منها ما هو مباشر ، وغير مباشر نعرضها على النحو التالي:

أولاً : وسائل القياس المباشر :

١. مقياس (George Washington) :

يمثل هذا المقياس القدرة على الانسجام مع الاخرين . اذ أعد هذا المقياس من مجموعة من الباحثين في قسم علم النفس بجامعة جورج واشنطن ، وأجري تعديل على هذا المقياس في عام 1931 ، ومن ثم ظهرت له صورة جديدة في عام 1949 ينطوي هذا المقياس على خمسة اختبارات (Hunt , 1928 : 318) هي :

- الحكم في المواقف الاجتماعية .
- التعرف على الحالة النفسية للمتكلم .
- تذكر الاسماء والوجوه .
- ملاحظة السلوك البشري .
- روح المرح والدعابة .

٢. المقياس العاملي للذكاء الاجتماعي :

ينطوي هذا المقياس على مجموعة من الاختبارات تقيس الجوانب السلوكية ، وقد قام كل من (O'sullivan & Guilford , 1966) بتطبيقها بقصد التوصل إلى اختبارات ملائمة لقياس الذكاء الاجتماعي .

ثانياً: وسائل قياس جوانب ذات صلة بالذكاء الاجتماعي :

تنطوي هذه الوسائل على مجموعة من المقاييس تقيس جوانب عديدة منها :

١- مقاييس شخصية :

تهتم بمدى استجابة الافراد في مختلف المواقف الاجتماعية ، أي انها مقاييس تقيس الجوانب الاجتماعية ، فضلاً عن مقاييس اخرى عبارة عن استمارات اعدت لقياس جوانب تتعلق بالتكيف الاجتماعي مثلاً المقياس الذي اعده كل من (Gtliland & Burke , 1962) و (Walker & Foly , 1973) وتسمى مقاييس التكيف الاجتماعي ، ومقاييس تقيس درجة معرفة الفرد للعادات والتقاليد المجتمعية ومنها المقياس الذي أعده (Strange,1931) والتي تناول فيها قياس جوانب الاتصال الشخصي والاجتماعي التي تتنفق والذوق العام وآداب السلوك ويطلق عليها مقاييس المعلومات الاجتماعية .

٢- مقياس الذكاء الاجتماعي للآفراد :

تم بناء هذا المقياس من قبل (المنيزل ، والترك ، ٢٠٠٩) ويقيس الجوانب التالية :

أ- الحكم في المواقف الاجتماعية : يقيس القدرة على الاستجابة الملائمة في المواقف الاجتماعية المختلفة .

ب- تكوين الصداقات : يقيس القدرة على تطوير وتكوين علاقات طيبة مع الاخرين ، يكون اساسها الود والاحترام المتبادل .

ت- السلوك القيادي : يقيس القدرة على التأثير في الاخرين وتقديم الاقتراحات .

ث- مهارات الاتصال : يقيس القدرة على التواصل مع الاخرين وتكوين شبكة من العلاقات عبر امتلاك مهارات الاتصال المختلفة .

ج- السلوك التوكيدي : يقيس القدرة على التعبير عن الذات او الرأي من المواقف المختلفة .

ح- اللباقة (الكياسة) الاجتماعية : تقيس القدرة على التفاعل مع الاخرين واكتساب الفرد والسلوكيات مقبولة اجتماعياً تزيد من كفاءته على التفاعل مع الاخرين وتجنب السلوكيات غير المقبولة اجتماعياً .

ثانيا: المهارات الاجتماعية Social Skills :

تشكل الحياة الاجتماعية ركناً مهماً وأساسيا في حياة كل فرد ، والتي تتطلب مهارات عدة إذ يعد امتلاكها أساساً في نجاحه واندماجه في المجتمع ، اذ تبدأ عملية اكتساب المهارات الاجتماعية لدى الأفراد من الأسرة من خلال تفاعلهم مع الوالدين والإخوان والآخرين من حوله . إذ تساعد المهارات الاجتماعية على اقامة العلاقات المختلفة عبر التفاعل والمشاركة فيما يقومون به الأفراد من أنشطة وأعمال مختلفة وينشأ بينهم الأخذ والعطاء فيصبح بذلك عضواً فعالاً في المجتمع (محمد ، وسليمان ، ٢٠٠٥ : ٤٠٥) .

١- مفهوم المهارات الاجتماعية

اختلف الكتاب والباحثون في صياغة مفهوم محدد وواضح للمهارات الاجتماعية ، ويعود هذا الاختلاف إلى تعدد وجهات النظر حولها فالبعض ينظر إلى المهارات الاجتماعية على أنها سمة ، بينما ينظر آخرون إلى المهارات الاجتماعية من منظور سلوكي ، وآخرون على أنها معرفة سلوكية ، فضلاً عن اختلاف في المواقف الاجتماعية وما يحدث فيها من تفاعل لتحقيق الهدف الذي خطط له مسبقاً بناءاً على إدراك الفرد للموقف الذي يواجهه على اعتبار إن المهارة تعد مجموعة من استجابات الفرد الأدائية والتي يمكن قياس نتائجها من حيث السرعة،والدقة، والجهد ، والوقت بناءا على نوع الاستجابة التي تتطلب مستوى عقلياً معيناً لمساعدة الفرد على مواصلة التفاعل الاجتماعي بنجاح (رفاعي ، ١٩٩٧ : ٣٣) ويقدر تعلق الأمر بمفهوم المهارات الاجتماعية فان هنالك آراء عديدة يمكن ايجازها طبقاً للفترة التي أورد فيها المفهوم في الجدول (٣) .

جدول (٣)بعض تعاريف المهارات الاجتماعية من وجهة نظر عدد من الكتاب والباحثين

الباحث ،والسنة ،ورقم الصفحة	التعريف
Mcfall , 1982 : 1 – 3	بناءاً فرضياً يشير إلى خاصية شخصية آو استعداد عام للاستجابة .
Ladd & Mize , 1983 : 207	القدرة على تنظيم المكونات المعرفية والعناصر السلوكية ودمجها في سياق عمل يوجه نحو تحقيق الأهداف الاجتماعية بأساليب تتسق مع المعايير الاجتماعية .
Patrick , 1983 : 107	القدرة في الحصول على التقبل من الآخرين من خلال السلوك المقبول اجتماعياً .
Riggio , et al , 1990: 804	المهارة في إرسال واستقبال وتنظيم وضبط المعلومات الشخصية في مواقف الاتصال اللفظي وغير اللفظي
Spencer , 1991 : 149	مكونات معرفية وعناصر سلوكية اللازمة لحصول الفرد على نواتج ايجابية عند تفاعله مع الآخرين الأمر الذي يؤدي إلى قيام الآخرين بإصدار أحكام وتقييمات ايجابية عن هذا السلوك
عبد السلام ، ٢٠٠١ : ٥٣	مجموعة من الأنماط السلوكية التي تصدر من الأفراد العاملين كاستجابات ايجابية تفاعلية تظهر من خلال أداء الأدوار المتعددة في البيئة الخارجية ، التي تتناسب مع طبيعة المواقف الاجتماعية التي يتعرضون لها وتتوافق مع القيم الاجتماعية للمجتمع .
الغريب ، ٢٠٠٣ : ٣٥	نسق من المهارات المعرفية والوجدانية والسلوكية التي تيسر صدور السلوكيات الاجتماعية التي تتفق مع القيم الاجتماعية أو الشخصية أو كلاهما معاً ، وتساهم في تحقيق قدر ملائم من الفعالية والرضا في مختلف مواقف التفاعل الاجتماعي مع الآخرين .
شوقي ، ٢٠٠٣ : ٥٢	قدرة الفرد على التعبير بصورة لفظية وغير لفظية عن مشاعره ، وآرائه ، وأفكاره للآخرين ، وان يدرك في الوقت نفسه الرسائل اللفظية وغير اللفظية الصادرة عنهم ، وتفسيرها على نحو يسهم في توصيل سلوكه نحوهم ، والتصرف بشكل ملائم في مواقف التفاعل الاجتماعي معهم
محمد ، وسليمان ٢٠٠٥ : ٤٠٩	مجموعة الاستجابات والأنماط السلوكية الهادفة اللفظية وغير اللفظية التي تصدر عن الفرد والتي تنطوي على المبادرة بالتفاعل الاجتماعي مع الآخرين والتعاون معهم ، ومشاركتهم فيما يقومون به من أنشطة ، ومهام مختلفة ، وتكوين علاقات اجتماعية ايجابية ، وصداقات معهم ، والتعبير عن المشاعر ، واتباع القواعد والتعليمات والقدرة على مواجهة وحل المشكلات الاجتماعية المختلفة .

فرحات ، ٢٠٠٨ : ١٢	عادات وسلوكيات مقبولة اجتماعياً يتدرب عليها الفرد إلى درجة الإتقان والتمكن من خلال التفاعل الاجتماعي الذي يعد عملية مشاركة بين الأفراد عبر مواقف الحياة اليومية ، والتي من شانها أن تفيده في إقامة علاقات ناجحة مع الآخرين .

المصدر: اعداد الباحثة اعتمادا على المصادر المشار اليها

٢- تصنيف المهارات الاجتماعية :

اختلفت الآراء والاتجاهات النظرية من عالم إلى آخر وتعددت البحوث والدراسات التي قام بها علماء التربية وعلم النفس في التوصل إلى أنواع أو مكونات المهارات الاجتماعية . إذ إنها مهارات ليست موروثة يرثها الأفراد بل يتعلمها ويكتسبها عند التفاعل الاجتماعي وفقاً لمعايير اجتماعية وثقافية خاصة بكل مجتمع تنظم طرائق التفاعل بين الأفراد ، ومن خلال التعامل والتفاعل في مختلف المواقف الاجتماعية ، فضلاً عن الملاحظة وتقليد سلوك الآخرين خاصة الوالدين في الأسرة ، إذ أن للأسرة دوراً مهماً في تطوير المهارات الاجتماعية لدى الأفراد ويضاف إلى الأسرة الرفاق والأصدقاء في مراحل مبكرة من عمرهم . إذ يتم تعلم أساس المهارات الاجتماعية من خلال النماذج التي يعيشها الفرد في بداية حياته ، والموجودة في البيئة المحيطة والتي يعمل على دعم السلوكيات أو الكف عنها (Riggio, 1987: 128) وعلى هذا الاساس توجه بعض الباحثين إلى تصنيف المهارات الاجتماعية كالأتي :

<u>اولاً : تصنيف Morison , 1981 :</u>

حدد (Morison) المهارات الاجتماعية بثلاث أنواع رئيسة هي (Morison , 1981 : 193) :

١ . العناصر التعبيرية وتتضمن :

أ- محتوى الحديث .

ب- المهارات اللغوية : مثلاً حجم الصوت ، وسرعة الصوت .

ج- المهارات الغير اللفظية : مثلاً الحركة الجسمية ، وتعبيرات الوجه ، والاتصال بالعين.

٢ . العناصر الاستقبالية وتتضمن :

أ- الانتباه .

ب- الفهم اللفظي وغير اللفظي لمضمون الحديث .

ج- إدراك المعايير الثقافية أثناء تناول الحديث مع الآخرين .

٣ . الاتزان التفاعلي ويتضمن :

أ- توقيت الاستجابة .

ب- نمط الحديث بالدور .

ج- الدعم الاجتماعي .

<u>ثانياً : تصنيف Antony, et al</u>

حدد كل من Antony, et al,1987:233-241 ست مهارات تتمثل بالآتي :

١. مهارات اجتماعية أولية مثلاً القدرة على التحاور .

٢. مهارات اجتماعية متعددة مثلاً القدرة على التعامل مع الآخرين ، والقدرة على أقناع الآخرين، وتقديم الأعذار .

٣. مهارات أساسية وضرورية للاستجابة لعوامل الضغط والإجهاد ، مثلاً القدرة على التعامل مع المواقف الخاصة بالتذمر والشكوى ، والقدرة على التجاوب مع الإقناع ، واحتمال الفشل .

٤. مهارات خاصة بالتعامل مع المشاعر والأحاسيس ، وتنطوي في القدرة على التعرف على المشاعر والتعبير عنها ، وفهم وتقدير مشاعر وأحاسيس الآخرين .

٥. مهارات تمثل بدائل للمشاعر العدائية تجاه الآخرين مثلاً مساعدة الآخرين والدفاع عن حقوقهم ، والقدرة على المناقشة والقدرة على الاستجابة للمؤثرات والمضايقات باستعمال ضبط النفس .

٦. مهارات التخطيط أو العمل من اجل المستقبل ، وتنطوي على وضع الأهداف وتحديد مسببات المشاكل ، وتحديد الفرد لقدراته ، والقدرة على اتخاذ القرار في الوقت المناسب .

ثالثاً : تصنيف, Riggio

حدد Riggio, 1987 : 650 – 651 عدة مهارات أساسية تعد بمثابة المهارات اللازمة للتواصل الاجتماعي والتي تنطوي على مكونين أساسين هما :

١ . *الجانب الشعوري Emotional Domain :*

ينطوي على ثلاث مهارات أساسية تتعلق بـ الإرسال والاستقبال وأخيراً التنظيم ويمكن وصفها كالأتي :

أ- التعبير الشعوري :

ويعني قدرة الفرد على الإرسال غير اللفظي ، والقدرة على السيطرة على المواقف من خلال الصدق والتلقائية في التعبير عن الانفعالات والمشاعر من خلال استعمال تعابير الوجه وخصائص الصوت وحركات الجسد ، إذ يتسم الأفراد من ذوي القدرة على التعبير الشعوري بالنشاط والحيوية والقدرة على إثارة الآخرين شعورياً ، وامتلاكهم القدرة على جذب الأفراد نحوهم مما يجعلهم ينالون إعجاب وانتباه الآخرين وعلى هذا الأساس يقدر Riggio أن القدرة على التعبير الشعوري من أهم مكونات المهارات الاجتماعية .

ب- الحساسية الشعورية :

تشير إلى مهارة الفرد في استقبال وفهم أشكال الاتصال الغير لفظي الصادرة من الآخرين ، أو المهارة في التقاط مشاعر الآخرين ، والوعي الجيد بسلوكيات الآخرين غير اللفظية والتي تعبر عن مشاعرهم أو اتجاهاتهم ومعتقداتهم أو مكانتهم الاجتماعية في المجتمع ، ويعد هذا العامل من وجهة نظر Riggio مهماً في نمو وتطوير مهارات الإصغاء .

ج- التنظيم أو التحكم الشعوري :

يشير إلى قدرة الفرد على التحكم في مشاعره وانفعالاته وتنظيم التعبير عنها وفي أحيان كثيرة تمثل قدرته في إخفاء مشاعره الحقيقية والتحكم بما يشعر به الفرد خلال موقف اجتماعي معين ، وصنع مشاعر واستعمال أشارات غير لفظية متضاربة (عبد الرحمن ، ١٩٩٨ : ٤) . فضلاً عن التحدث بثقة أثناء المشاركة الاجتماعية مع الآخرين .

٢ . *الجانب الاجتماعي Social Domain :*

يشير هذا الجانب إلى المهارات الأساسية للاتصال اللفظي الاجتماعي ، اذ أن الفرد الذي يتمتع بمهارات اجتماعية متميزة تتوفر لديه صفات عديدة مثلاً القدرة على أدارة الحوار ، والتكيف مع المواقف الاجتماعية المختلفة ، وينطوي هذا الجانب على ثلاث مهارات هي :

أ- التعبير الاجتماعي :

يشـــير إلى قدرة الفرد على الطلاقة في التعبير اللفظي ، والتفاعل مع الآخرين بطريقة متميزة في المحادثات الاجتماعية ، إذ يمتاز الإفراد ممن لديهم هذه القدرة على لفت انتباه الآخرين وإقامة علاقات متعددة وتكوين صداقات كثيرة.

ب- الحساسية الاجتماعية :

تشـــير إلى قدرة الفرد على فهم رموز الاتصـــال اللفظي مع الآخرين والمعرفة المهمة بالمعايير التي تحكم الســـلوك الاجتماعي المناســـب ، أذ يمتاز الإفراد ممن يمتلكون حســـاســـية اجتماعية بقدرة عالية على الاتصال بالآخرين والتفهم الكامل لآداب السلوك اللائق في المواقف الاجتماعية المختلفة فضلاً عن الانتباه ألا محدود لما يقوله الآخرين ويحرســـون على أداء الســـلوكيات الملائمة في المجتمع والنابعة من القيم والأعراف المجتمعية .

ج. الضبط الاجتماعي :

ويشـــير إلى قدرة الفرد على التحدث بثقة عالية أثناء اللقاءات الاجتماعية مع الآخرين والقيام بعدة ادوار اجتماعية متنوعة ، فضـلاً عن القدرة على تكيف السلوك الاجتماعي بصورة تتلاءم مع طبيعة الموقف ، أن الأفراد ذوي الضبط الاجتماعي العالي يمتاز بالثقة العالية بالنفس (السمادوني ، ١٩٩١ : ٢-٣) .

رابعاً : تصنيف Spencer , 1991 :

حددSpencer مكونات المهارات الاجتماعية بمجموعتين هما (Spencer , 1991 : 15) :

١ . المكونات المعرفية :

تنطوي المكونات المعرفية للمهارات الاجتماعية على مجموعة من العوامل التي تتعلق بمفاهيم وقواعد المهارة ، وأهداف الموقف الاجتماعي ، ومدى تأثير الســـلوك على الآخرين إذ أن عدم توفر المعرفة الكافية لدى الفرد تظهر قصور واضح في المهارات الاجتماعية (Eisler , 1980 : 59) ومن أهم هذه العوامل هي :

أ- قواعد المهارات الاجتماعية ومفاهيمها .

يتم بموجبها اختيار السلوكيات التي يتطلب من الفرد القيام بها في مواقف معينة ، والسلوكيات التي ينبغي الابتعاد عنها . وان عدم معرفة الفرد بتلك القواعد وأســـس التفاعل الاجتماعي يقود إلى تجنب الاندماج مع أفراد ثقافات مختلفة بسبب افتقارهم لأساليب المبادرة بالتفاعل الاجتماعي معهم (Rathjen , 1984 :305) .

ب- أهداف الموقف الاجتماعي :

يتحدد ســلوك الفرد في المواقف الاجتماعية على ضــوء الأهداف التي يســعى إلى تحقيقها عبر ذلك السلوك الذي يتلائم مع طبيعة ذلك الموقف ، فضـلاً عن أن نجاح السلوك الاجتماعي يتوقف على مدى أدراك الفرد الصـــحيح لأهداف الموقف الاجتماعي الذي يعيشـــه ووعيه الكامل بدوافع وأهداف الآخرين (Eisler , 1980 : 96).

ج- السياق الاجتماعي :

أن أدراك الفرد لتغير الوظائف الســـلوكية من موقف لآخر ، ومن حالة لأخرى ينتج عنه نجاح الفرد في القيام بســلوك اجتماعي مناســب لموقف ما ، بحيث يتعرف بطريقة تتلائم مع طبيعة ذلك الموقف وما يطرأ عليه من تغيرات تلاقى استحسان المتعاملين معهُ واقترانه أيضاً .

ء- تأثير السلوك الاجتماعي على الآخرين :

من المكونات الرئيسة للأبعاد المعرفية للمهارات الاجتماعية هو تقييم الفرد لسلوكه وتقديره لمدى تأثير هذا السلوك على الآخرين ، لأنه يحدد مدى قدرة الفرد على مواجهة النجاح الاجتماعي آو الفشل وإمكانية تعديل السلوك وفقاً للموقف الاجتماعي الذي يواجهه .

٢ . *المكونات الأدائية :*

قد يمتلك الفرد المكونات المعرفية الاجتماعية المتمثلة بالمفاهيم والقواعد المتعلقة بالمهارات الاجتماعية فضلاً عن معرفتهم بالأساليب التي تقودهم إلى تحقيق أهداف الموقف الاجتماعي . إلا أنهم في كثير من الأحيان لا يستطيعون استغلال أو ترجمة تلك المعرفة إلى أساليب ملائمة من السلوكيات ويفشلون في التعبير عنها وأدائها بطريقة ماهرة وقد يعود سبب هذا الفشل إلى عوامل متعددة مثلاً انخفاض الدافعية ، الخوف من النتائج المترتبة على القيام بذلك السلوك ، وعدم الثقة بالنفس والقدرات التي يمتلكها للقيام بذلك السلوك تدفعه إلى تجنب التفاعل مع الآخرين والانعزال اجتماعياً (Spencer , 1991 : 150) .

خامساً : تصنيف هاني ، ١٩٩٩ :

أما (هاني ، ١٩٩٩) فقد لخص مكونات المهارات الاجتماعية استناداً إلى ما توصل إليه علماء النفس في ضوء التواصل الاجتماعي على النحو التالي (هاني ، ١٩٩٩ : ١٥ – ٢٨) :

١. مهارات الاتصال اللفظي : وتشير إلى مهارات الحوار أو التحدث مع الآخرين وتنطوي على (المودة ،والحفاظ على تقدير الذات للآخرين إثناء التعامل الاجتماعي ، وتجنب استعمال صيغة الأمر، والمطالب الكثيرة ، ومعرفة كيفية الاعتراض بطريقة مناسبة ، وتجنب مقاطعة فرداً ما أثناء الحديث .

٢. مهارات الاتصال غير اللفظي : وتنطوي على المهارات التالية :

أ- المجال أو الحيز بين الأفراد : وتشير إلى المسافة التي تفصل طرفي التفاعل وينطوي بدوره على (مجال العلاقات شديدة الخصوصية ، ومجال العلاقات الشخصية ، والمجال الاجتماعي ، والمجال العام) .

ب- خصائص الصوت : وتشير إلى نبرات الصوت وسرعة النطق ومعدل الكلام.

ج- لغة الجسد : وتشير إلى حركات الجسم مثلاً حركات الذراع ، والأرجل والجلوس مقابل الفرد مباشرة ، وهز الرأس للتعبير عن الموافقة أو الرفض وهي تفي بالغرض لتحديد ما يراد قوله أو عدم قولبه من كلمات .

د- لغة العيون : وتشير إلى إشارات غير لفظية في تحديد كيف تشعر تجاه فرداً ما في موقف ما. مثلاً شدة التقاء النظرات .

هـ- تعابير الوجه : وتشير إلى المؤشرات الانفعالية والتي تعكس بوضوح الحالة الداخلية للفرد مثلاً الغضب ، والحزن ، والسعادة ، والخوف وغيرها . إذ إن لكل وجه تعابيره الفريدة الخاصة .

سادساً : تصنيف (شوقي ، ٢٠٠٣) :

أما (شوقي ، ٢٠٠٣) فقد استعرض التصنيف الأتي لأهم المهارات الاجتماعية والمتمثلة بـ (شوقي ، ٢٠٠٣ : ٥٠ – ٥١) :

١. *مهارات توكيد الذات :* تشير إلى مهارات التعبير عن المشاعر، والآراء والدفاع عن الحقوق ، مواجهة ضغوط الآخرين .

٢. *مهارات وجدانية (شعورية)* : وتشير إلى المهارات التي تسهم في إقامة علاقات قوية وودية مع الآخرين ، وإدارة التفاعل معهم بشكل يساعد على التقرب إليهم ويكون الفرد أكثر قبولاً لديهم ، ومن هذه المهارات هي التعاطف ، والمشاركة الوجدانية .

٣. *مهارات اتصالية* : وتنطوي على قسمين من المهارات :

أ. مهارة الإرسال : وتشير إلى قدرة الفرد على إيصال المعلومات التي يرغب في نقلها للآخرين لفظياً أو غير لفظياً من خلال مجموعة من العمليات النوعية مثلاً التحدث ،والحوار، والإشارات .

ب. مهارات الاستقبال : وتشير إلى مهارة الفرد في الانتباه إلى تلقي أو استقبال الرسائل اللفظية وغير اللفظية من الآخرين ، وإدراكها ، وفهم فحواها .

٤. *مهارات الضبط والمرونة الاجتماعية والوجدانية*

وتشير إلى قدرة الفرد في التحكم في سلوكه الانفعالي أو الوجداني اللفظي وغير اللفظي بمرونة وخاصة في حالات أو مواقف التفاعل الاجتماعي مع الآخرين بحيث تكون هذه المرونة الاجتماعية مقترنة بمعرفة الفرد بالسلوك الاجتماعي الملائم لتلك الحالة أو الموقف الاجتماعي فضلاً عن اختيار الوقت المناسب .

سابعاً : تصنيف (عكاشة ، وعبد المجيد ، ٢٠١٢) :

حدد كل من (عكاشة وعبد المجيد ، ٢٠١٢) أنواع المهارات الاجتماعية بالاتي (عكاشة وعبد المجيد ، ٢٠١٢ : ١٢٢) .

١ . *مهارات تحمل المسؤولية* :

وتشير إلى الالتزام بأداء الفرد ما مطلوب منه من الأعمال وعلى درجة عالية من الإتقان وفي الوقت المحدد .

٢ . *مهارات توكيد الذات* :

وتشير إلى قدرة الفرد على التحدث مع الآخرين والتعبير عن آرائه بكامل الحرية سواء كان على اتفاق أو غير اتفاق مع آراء الآخرين والتعبير عن مشاعره سواء كانت ايجابية أو سلبية في المواقف الاجتماعية المختلفة .

٣ . *مهارة ضبط النفس* :

وتشير إلى قدرة الفرد على التحكم في انفعالاته خلال الاختلاف في الرأي مع الآخرين في حالات تثير الاستفزاز إثناء عمليات التفاعل الاجتماعي .

٤ . *مهارة التعاون* :

وتشير إلى حالات مساعدة الآخرين والمشاركة الجماعية في الأعمال وتلبية الاحتياجات

٥ . *مهارة التعاطف* :

وتشير إلى قدرة الفرد على إتباع سلوك قائم على تفهم واحترام مشاعر الآخرين والإحساس بمعاناة من تتفاعل معهم اجتماعياً .

٦ . *مهارة التواصل مع الاقران* :

وتشير إلى قدرة الأفراد على التفاعل مع الاقران في مواقف اجتماعية مختلفة وتكوين علاقات أو صداقات ، فضلاً عن التحكم في السلوك اللفظي وغير اللفظي بمرونة عالية بما يتلاءم مع ما يطرأ من مستجدات من تلك المواقف .

وعلى الرغم من اختلاف الآراء حول مكونات المهارات المعرفية . إلا أن هذا الاختلاف لا يمنع من الوصـــول إلى حقيقة مفادها أن المهارات الاجتماعية تعد مهارات اتصـــال بين الإفراد ، وان الفرد يتعلم هذه المهارات ويطورها كي يستطيع أداء السلوك المناسب في الموقف المناسب .

٣- قياس المهارات الاجتماعية :

تجلى الاهتمام لدى العلماء والباحثين في دراساتهم حول كيفية قياس المهارات الاجتماعية Social Skills وكان التوجه الأول في دراســـة هذه المهارات لدى الأطفال مثلاً (الوابلي ، ١٩٩٦ : ٤٥ – ٥٨) والذي حدد سبعة مهارات منها المهارات الاجتماعية، والمهارات الاجتماعية الشخصية ،والمهارات الاجتماعية ذات العلاقة بالبيئة المدرســـية ، والمهارات الاجتماعية ذات العلاقة بالبيئة المحلية ، ومهارات الاســـتجابة التفاعلية ، ومهارات المبادرة التفاعلية وعلى السياق ذاته حدد (هارون ، ١٩٩٦ : ٤٢ – ٤٥) نوعين من المهارات الاجتماعية هي :

أ. مهارات اجتماعية تتعلق بتبادل العلاقات الشخصية مع الآخرين .

ويقيس هذا البعد قدرة الفرد على التعامل والتفاهم مع الآخرين اذ تنطوي على مهارات عدة مثلاً جذب انتباه الآخرين ، والتعايش والسلوكيات الايجابية نحو الآخرين .

ب. مهارات اجتماعية تتعلق بأداء الأعمال :

ويقيس هذا البعد المهارات الاجتماعية ذات الصـــلة بأداء الفرد للأعمال المكلف بها المختلفة مثلاً إجراء النقاش ، وتكملة الأعمال ،ومتابعة التوجيهات الصـــادرة من الإدارة العليا ،والتركيز على المهمة والأداء في حضور الآخرين وكفاءة العمل .

واستمراراً لهذا الاهتمام بهذا المجال توصل الباحثون إلى إيجاد أدوات قياس تحدد درجة القصور في المهارات الاجتماعية لدى شـــريحة معينة من الأفراد ألا وهم الأطفال ، وقد ركزت هذه الأدوات على قياس المهارات الاجتماعية داخل الأســرة باعتبارها اللبنة الأســاســية للتنشــئة ، واتجه آخرون بدراســة المهارات الاجتماعية داخل المدرسة فكانت هنالك المقاييس التي تقيس السلوك الاجتماعي والمهارات الاجتماعية مثلا (مقياس الجمعية الأمريكية للسلوك ألتكيفي ، ومقياس (Fileand) للنضج الاجتماعي .

وفي عام 1990 كانت جهود كل من (Gresham & Elliott) واضــحة فقد اســتعملا أداة أطلق عليها نظام تقدير المهارات الاجتماعية، والتي تنطوي على ثلاثة أبعاد رئيســـة تقيس المهارات الاجتماعية والسلوك، والكفاءة (حسن، ٢٠٠٩: ٨١).

وبعد أن تم الاطلاع على مقاييس المهارات الاجتماعية التي شملت عليها بعض الدراسات المنشورة مثلاً (Greacham & Elliott , 1990 ; Merrell,1993 ; Miller,1995 ; Haltiwanger & Coster , 2004 ;Wilson, et al.,2006 ; Hwang , 2007)

تم اعتماد مقاييس المهارات الاجتماعية الذي طوره Creacham & Elliott , 1990 في هذا البحث والذي انطوى على ثلاث ابعاد هي:التعاون (Cooperation) وإدارة الذات (Self Management) و عادات العمل (Working Habits) . طور كل بعد من قبل الباحثة ليناسب عينة الدراسة بالاعتماد على أغلبية المقاييس التي تم الاطلاع عليها مثلاً :

١. مقياس Wilson , Syli et al , 2006 .

٢. مقياس Hwang m Kareh , 2007 .

٣. مقياس Haltiwanger , Jane & Coster , Wend , 2004 .

إذ أفادت هذه المقاييس الباحثة في التعرف على المؤشـرات الرئيسـة التي يمكن الاعتماد عليها في تصميم المقياس الخاص بالمهارات الاجتماعية بعد إن تم تحديد كل بعد ،تم صياغة مجموعة من الفقرات التي تتناسب مع مجتمع البحث .

٤- ابعاد المهارات الاجتماعية

أ- التعاون

يشير إلى ابداء الاهتمام اللامحدود للأفراد الاخرين وتشجيعهم على الابتسام والشعور بالسعادة في حالة الاستماع إلى عبارات لطيفة في مواقف اجتماعية عند الاختلاط مع الاخرين ، وتقديم المساعدة للأخرين في الحالات التي يحتاجون فيها إلى معاونة فضلاً عن مراعاة مشاعر الاخرين وتقدير ظروفهم وبث احساس الاسـرة الواحدة عند التعامل مع مختلف الافراد والانسـجام معهم ،الافراد غالبا ما يعملون جنبا إلى جنب ليتعاونوا لأ نجاز غرض او هدف معين . اذ ان من خلال التعاون يتمكنوا من العمل بكفاءة اكثر؛ لأن اي نشاط لا يتم بصورة فردية وانما يتطلب تعاونا بين الافراد في مختلف المنظمات والاعمال . ان العمل او النشاط التعاوني يتطلب التزامات من المشـاركين لتحقيق اهداف المجموعة (Hansberger et al.1999:2) .ان مصطلح التعاون يدل على العمل المشترك من قبل فريق او مجاميع مختلفة الاحجام من الافراد أذ يتم تنسيق الاعمال فيما بينهم لتحقيق هدف مشـترك ، ويكون جميع الافراد على بينة والاهتمام بجهد المجموعة ككل وليس الجهد الفردي ، وفي الوقت ذاته تكون هنالك اتصالات مفتوحة ومستمرة بينهم وان النية الجدية والعمل المشترك للمجموعة هي الاساس في تجاوز كل العقبات (Levesque et al.1990 :94)

ب- ادارة الذات

يعد بعد ادارة الذات احد اهم الجوانب الاساسية من المفهوم الواسع في ابعاد الشخصية وهو مفهوم الذات الذي يسـتخدم للدلالة على اتجاهات الفرد وادارته لنفسـه او ذاته ، يعتبر مفهوم الذات من المواضـيع التي اختلف الكتاب والباحثين حولها قديماً وحديثاً ،اذ ان ما يحمله الفرد من مفهوم حول ذاته له دور كبير في تحديد سلوكه وشخصيته ،(ابو ناهية،١٩٩٩: ١٧). عادة ينشأ مفهوم الذات من العلاقة بين الذات المدركة والبيئة المحيطة بالفرد ، فهو ما يراه الفرد في داخله عن نفسه وعن البيئة المحيطة (Sharma .2005:59) . لقد تناولت نظريات عدة الذات من جوانب عديدة منها تقدير الذات ، وتحقيق الذات ، وادارة الذات حيث يتم تناول الذات من جانبين اساسين هما (Carr,2003:203):

- الذات كموضوع Self –as–Object:

من خلال الفكرة او الافكار التي يكونها الفرد عن نفسـه وكل ما يتعلق ب أتجاهاته، ومشـاعره ، وتقيمه لنفسه كموضوع .

- الذات كعملية Self–as–process:

ويقصد بها ان الذات (فاعل) تكون من مجموعة من العمليات منها التذكر، والادراك .

عندما نتحدث عن ادارة الذات ، فانه لابد ان نتناول اولاً ماذا تعني ادارة الذات ؟ يمكن وصفها على انها القدرة على اشباع حاجات النفس الاساسية التي اشار اليها(ماسلو) في هرمه المشهور للحاجات ابتداء من الحاجات الفيزيولوجية وانتهاء بحاجة تحقيق الذات بقصد خلق حالة من التوازن بين الواجبات ، والرغبات ، والاهداف فأدارتنا لذاتنا بكفاءة وفاعلية تعني قدرتنا على الوفاء بهذه الحاجات الاساسية للذات الانسانية. وادارة الذات تتضمن قدرة الفرد على وضع مسار مدروس لحياته وتحديد اهدافه الخاصة به والعمل على تخطيط وتنظيم ورقابة ومقارنة ما تم انجازه بما تم التخطيط له لذلك المسار بصورة مستمرة . ومن جانب اخر تعبر إدارة الذات عن قدرة الفرد على السيطرة او التحكم على سلوكه الانفعالي وخاصة في مواقف التفاعل الاجتماعي مع الاخرين من خلال تحديد السلوك الملائم في حالات المشاعر والانفعالات الناجمة عن الغضب والفشل او الاختلاف في الآراء .

ت- عادات العمل

تشير إلى مجموعة القواعد والقوانين والقيم التي تتطلب الالتزام بها او تطويرها عند التعامل مع الافراد من مختلف الشرائح المجتمعية قد تكون لها ثقافات مختلفة والتي ينجم عنها اكتساب عادات تتعلق بالعمل او المجتمع جديدة تسهم في تقارب وجهات النظر والذي ينتج عنه انسجام واسع في السلوكيات والافكار واقامة علاقات مجتمعية ناجحة ، وهذا بدوره يشجع الافراد على القيام بالأعمال التي تناط بهم في المنظمة فضلا عن مشاركة الاخرين في الافكار والاهتمامات . تسهم عادات العمل في تشجيع العمل الجماعي وبالتالي المساهمة في تحقيق الاهداف على المستوين الافراد والمنظمة . تعني العادة بالمعنى اللغوي الأنماط السلوكية المكتسبة عن طريق التعود والتكرار، في حين تُعرف العادة في القواميس الاجتماعية المتخصصة بأنها صورة من صور السلوك الاجتماعي، استمرت فترة طويلة من الزمان واستقرت في مجتمع معين، وأصبحت راسخة واصطبغت إلى حد ما بالصبغة الرسمية. والعادات الجمعية هي أساليب للفكر والعمل ترتبط بجماعة فرعية أو بالمجتمع بأسره (Mitchel,1981:54) ويمكن وصف العادات على انها اصطلاح يُشير إلى أشكال التفكير والسلوك المستقر، الذي يقوم به الفرد في المجتمع. ويُستعمل هذا الاصطلاح من قِبل علماء الاجتماع لوصف التصرفات الروتينية للحياة اليومية، أو الأحكام الداخلة ضمن الروتين، أو النماذج الحضارية المستمدة من التصرفات المتكررة، أو الطبيعة المميزة للكل الحضاري . من ذلك يتبين أن العادات هي مظاهر سلوكية متفق عليها بين أفراد المجتمع، وتنقسم إلى:

* عادات فردية سلوكية

وهي ما يُطلق عليها كلمة Customs، وهي أنماط سلوكية متكررة يتصرف الفرد بمقتضاها على نحو خاص، حتى تصبح ممارسته لها لا شعورية، ولا يمثل الخروج عليها ضرراً للمجتمع. وهي في الأغلب الأعم متعلقة بإشباع حاجات الفرد البيولوجية من مأكل ومشرب وملبس، مثل تناول بعض المشروبات في أوقات معينة وبطريقة خاصة، كتناول القهوة مع اللبن صباحاً، أو القهوة مع التدخين، أو طريقة استخدام أدوات الأكل، أو طريقة طهي الطعام.

* عادات جماعية شائعة

وهي القواعد السلوكية المتكررة، التي ترجع إلى المجتمع الذي يعيش فيه الفرد. وتستند هذه القواعد السلوكية إلى فكر اجتماعي، وبكثرة تكرارها تصبح أنماطاً سلوكية. وهي تنتشر أفقياً عن طريق التجاور والاختلاط،

ورأسياً عبر فترة تاريخية طويلة، وتصبح ممارستها ثابتة مستقرة، ومن الصعب التخلص منها؛ ومثال ذلك عادات التحية وآداب المائدة، وآداب المجاملة المختلفة، وطرق تناول الطعام، وطرق الخطبة والزواج، وطرق تمثيل الأسرة في المجالس والتنظيمات الاجتماعية.

والفرق بين العادات الجماعية والعادات الفردية، هي أن الأخيرة أسلوب فردي وظاهرة شخصية. والدليل على ذلك أنه يمكن أن تتكون العادة الفردية وتُمارس في حالات العزلة عن المجتمع لسبب أو لآخر، كما في حالات الأطفال الذئاب وغيرهم. ويكاد الإنسان أن يكون مجموعة من العادات تمشي على الأرض، وأن قيمته تعتمد كثيراً على عاداته. فطريقة الشخص في ملبسه ونظافته وكلامه ومشيه وأكله وشربه وما شابه ذلك، كلها عادات فردية تسهم في تقييم الفرد وتحدد درجة نجاحه في الحياة. أما العادات الجماعية فظاهرة اجتماعية تمثل أسلوباً اجتماعياً، بمعنى أنها لا يمكن أن تتكون وتُمارس إلاّ في الحياة الاجتماعية في المجتمع، وأثناء التفاعل بين أفراده وجماعاته. ومن أهم الخصائص المميزة للعادات الجمعية، ما يتصل بها من جزاء اجتماعي توقعه الجماعة على مخالفيها. أما العادات الفردية فلا تحتاج إلى هذا الجزاء الاجتماعي.

وتنشأ العادات الاجتماعية في عقول الناس، وتتجسد في أفعال أعضاء الجماعة، وتنتشر عن طريق التقليد تدريجياً أو عن طريق المحاولة والخطأ. وبمرور الوقت تكتسب العادات الجمعية قوة التقاليد، لأنها تمثل طرقاً مألوفة للإنسان في عمل الأشياء، وظاهرة جوهرية لمعيشة الناس بعضهم مع بعض، إلا أنها تربط فيما بينهم في الوقت الحاضر وتلقنهم تجربة الماضي؛ لأنها تنحدر إليهم من جيل إلى آخر بوصفها الطريقة الصحيحة التي يجب إتباعها. من ذلك يتضح أن العادات الاجتماعية تعمل على استقرار المجتمع بما تفرضه من جزاء اجتماعي يقع على الفرد المخالف لها؛ ولذلك فهي من العوامل الجوهرية في الضبط الاجتماعي. إن بعضاً من هذه العادات يكون إيجابياً ومفيداً ونافعاً للحياة الاجتماعية، إذ يؤدي إلى تعزيز وحدة المجتمع وتوثيق العلاقات بين الأفراد والمجتمع، ويمكنهم من قضاء حاجاتهم في يسر وسهولة تامة.

ومن جانب اخر كان اختلاف الباحثين والكتاب حول عادات العمل واضحا في مؤلفاتهم

فنرى (Jeff,W,2011:3) حدد سبع خطوات لعادات العمل الجيدة منها:

١. التعرف على انماط العمل الخاصة بك
٢. اعداد قائمة شاملة بكل خطوات العمل المكلف به
٣. التهيئة لمساحة عمل مريحة
٤. الاخذ بنظر الاعتبار الوقت
٥. الحفاظ على حركة العاملين داخل العمل ضمن مساحات محدودة
٦. البقاء على الاتصال المستمر مع الادارة والزملاء للمشاركة بحل المشاكل
٧. التعرف على مخاطر العمل وتفاديها .

اما (Steven .k,2006:60) فقد حدد سبع عادات يمكن من خلالها جعل الفرد العامل اكثر فاعلية قسمها في ثلاث مجاميع هي:

المجموعة الاولى : الاستقلالية او ضبط النفس تنطوي على ثلاث عادات

- المبادرة
- البدء والهدف في بالك وامام ناظريك

- البدء بالاهم قبل المهم

المجموعة الثانية: تتكلم عن الاعتمادية المتبادلة او العمل مع الاخرين وتتضمن

- التفكير بالمكتسبات
- السعي لأن تفهم قبل ان يفهمك الاخرين
- التعاون والتكاتف

المجموعة الثالثة: التطوير والتحسين المستمر وتتضمن

- شحذ الهمم

المحور الثالث

الجانب العملي للبحث

اولاً : الاحصاء الوصفي :

١. الذكاء الاجتماعي :

يظهر من الجدول (4) البيانات الخاصة بالوصف الاحصائي لمتغير الذكاء الاجتماعي الذي ينطوي على (47) فقرة ويتضمن الجدول المتوسط الحسابي والانحراف المعياري .

جدول (4)الوصف الاحصائي لمتغير الذكاء الاجتماعي

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	افتخر بكوني امتلك عدد كبير من المصطلحات والمعاني .	13.18	١,٣٩
٢	استعمل الارقام والرموز العددية بسهولة .	٢,٧٦	١,٣٦
٣	تعد الموسيقى مهمة جداً بالنسبة لي في الحياة اليومية .	٣,٠٤	١,٥٩
٤	اعتبر نفسي رياضياً .	٣,٣٨	١,٤٤
٥	اشعر اني اشبه الاخرين ممن هم في عمري .	٣,٤٠	١,٣٧
٦	ابحث عن نقاط الضعف الخاصة بي عندما احددها لدى الاخرين .	٣,٠٤	١,٢٢
٧	استطيع القول بان عالم النبات والحيوان مهم بالنسبة لي .	٢,٥٤	٢,٢٤
٨	اتمنى تعلم كلمات كثيرة وافعل ذلك بسهولة .	٣,٤٦	١,٣٢
٩	في العادة اوجه الاسئلة التي تصف بشكل دقيق علاقاتي وتوضح ملاحظاتي.	٣,٢٢	١,٢١
١٠	لدي اهتمامات كبيرة بالموسيقى الكلاسيكية والحديثة.	٣,١٢	١,٤٩

١١	لا اتقبل الخسارة بسهولة واستطيع توجيه نفسي مع أي من الخرائط او المعالم .	٢,٧٢	١,٢٩
١٢	اشعر بشعور طيب كوني لائق بدنياً .	٣,٣٠	١,٢١
١٣	ارغب بالتعايش مع انواع مختلفة من الافراد .	٣,٧٠	١,١٢
١٤	اشعر في كثير من الاحيان بتأثيري على الاخرين .	٣,٥٢	١,٠٧
١٥	استمتع برعاية أطفالي المدللين .	٣,٣٦	١,٨١
١٦	لدي رغبة بالقراءة اليومية .	٢,٩٦	١,٤٧
١٧	معرفة المواقف والميول سهل بالنسبة لي .	٣,٥٨	١,٤٢
١٨	ارد على كل الافراد بحماس ويكون الرد خالي من التحيز او الغيض .	٣,١٨	١,١٥
١٩	اعتقد اني مسؤول عن ما اقوم به ومن انا .	٣,٥٨	١,٨
٢٠	ارغب التعلم او التعرف على الطبيعة .	٣,٠	١,٣٥
٢١	استمتع بسماع المحاضرات الصعبة .	٢,٥٨	١,٥١
٢٢	دائماً الرياضيات من المواد المفضلة عندي .	٢,٣٢	١,٣٤
٢٣	بدأت دراستي للموسيقى من الصغر ولا تزال حتى اليوم .	٢,٥٨	١,٤١
٢٤	لدي القدرة على تمثيل ما أراه خلال الرسم او الطلاء .	٢,٨٢	١,٣٢
٢٥	تنسيقي بارز ومتوازن يسمح لي ان اتفوق بسرعة عالية في الاعمال او الانشطة .	٣,٢٦	١,١٧
٢٦	اتمتع بالحالات الاجتماعية الجديدة .	٣,٢٤	١,٢٧
٢٧	احاول عدم إضاعة وقتي على ملاحظات غير ذي قيمة .	٢,٨٩	١,٢٧
٢٨	استمتع برعاية النباتات في بيتي .	٢,٥٢	١,٤٠
٢٩	أود الاحتفاظ بمجلة يومية لتجاربي أثناء اليوم .	٢,٦٠	١,٣٩
٣٠	قدرتي على الرسم مميزة وتنال الثناء من الاخرين .	٢,٤٢	١,٤٤

٣١	ارغب بالجري في الهواء الطلق واتمتع بتغير المواســـم والتطلع إلى الانشطة الرياضية المختلفة في كل موسم .	٢,٩٨	١,٣١
٣٢	استمتع بمدح الاخرين لي عندما احسن صنع الاشياء .	٣,٣٤	١,٠٩
٣٣	افكر في كثير من الاحيان بمشـــاكل بلدي و / أو العالم والعمل بما يمكنني القيام به للمساعدة في حل هذه المشاكل .	٣,٠	١,٢٩
٣٤	استمتع بالصيد وخاصة صيد الاسماك .	٢,١٨	١,٥٠
٣٥	أقرأ الشعر واستمتع بكتابته .	٢,٦٨	١,٣٤
٣٦	يمكن تذكر لحن اية اغنية عندما يطلب ذلك .	٣,٢٨	١,٤١
٣٧	يمكن بسهولة تكرار اللون – والشكل والتضليل والملمس في عملي .	٣,٢٤	١,٠٦
٣٨	احب الاثارة الناجحة في المنافسة الشخصية والجماعية .	٣,١٤	١,٢٩
٣٩	اعي بسرعة مشاعر الاخرين وارغب في السيطرة عليها .	٣,١٤	١,٤٥
٤٠	انا دائماً صادقاً مع نفسي .	٤,٢٤	١,١٣
٤١	استمتع بالمشي لمسافات طويلة .	٢,٩٨	١,٣٣
٤٢	اتحدث كثيراً ، وأتمتع بسرد القصص .	٢,٨٨	١,٣٥
٤٣	اتمتع بعمل الالغاز .	٢,٦٨	١,٤٣
٤٤	اشعر بالفخر لإنجازاتي الموسيقية .	٢,٦٢	١,٣٩
٤٥	من السـهولة ان أرى الابعاد الثلاثية الاشـياء وارغب بصـنع الاشـياء بأبعادها الثلاث .	٢,٦٨	١,٤٠
٤٦	ارغب بالتحدث بكثرة .	٢,٦٦	١,٣٣
٤٧	اشعر بالأمان عندما اكون مع غرباء .	٢,٢٦	١,٢٧
	المعدل العام	٢,٧٤	١,٣٢

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل

اذ يلاحظ من الجدول (4) بان الفقرة (40) الخاصة بـــ (انا صادقاً مع نفسي دائماً) حصلت على اعلى متوسـط حسـابي بلغ (4.24) وبانحراف معياري (1.13) ، اما الفقرة (اسـتمتع بالصـيد وخاصـة صـيد الاسماك) قد حصلت على ادنى متوسط حسابي بلغ (2.18) وبانحراف معياري بلغ (1.50) . كما بين

الجدول (4) المعدل العام للمتوسط الحسابي لمتغير الذكاء الاجتماعي اذ يلاحظ بانه بلغ (2.74) وهو مستوى معتدل وبانحراف (1.32) . وقد تبين من خلال الوسط الحسابي العام لمتغير الذكاء الاجتماعي بأن افراد عينة البحث كانت لديهم مستوى منخفض في قدرات الذكاء الاجتماعي .

٢ . المهارات الاجتماعية :

انطوى هذا المتغير على ثلاث ابعاد هي :

١ . التعاون :

يبين الجدول (5) البيانات الخاصة بالوصف الاحصائي لمتغير المهارات الاجتماعية بعد (التعاون) الذي ينطوي على (10) فقرات ويتضمن الجدول المتوسط الحسابي والانحراف المعياري .

جدول (5)الوصف الاحصائي لمتغير المهارات الاجتماعية بعد (التعاون)

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	أقدم التشجيع لأفراد لديهم مشكلات للتخفيف عنهم .	٤,٠٦	١,٠١
٢	يثق الاخرين بآرائي ويحبونني .	٣,٥٠	١,٠١
٣	اشعر ان الافراد يبتعدون عني .	٣,٨٤	١,٣٩
٤	استطيع تكوين صداقات بسهولة .	٣,٣٢	١,٣٩
٥	اساعد زملائي الذين يحتاجون إلى مساعدة .	٤,٠٠	١,١٠
٦	لا أوجه النقد إلى الاخرين باستمرار .	٣,١٦	١,١٨
٧	يشعر الاخرين بأهمية وجودي معهم .	٣,٩٢	١,٠٠
٨	يلجأ ألي الكثير من الافراد بقصد مساعدتهم .	٣,٩٤	١,٠٩
٩	اقدم المشورة إلى زملائي عندما يحتاجون ذلك .	٤,٢٠	٠,٩٦
١٠	لا اختلف مع زملائي في امور عدة في العمل .	٣,٤٠	١,٤٥
	المعدل العام	٣,٥٣	١,١٣

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل

اذ يلاحظ من خلال الجدول (5) بان الفقرة (9) الخاصة بـــ (اقدم المشورة إلى زملائي عندما يحتاجون ذلك) حصلت على أعلى متوسط حسابي بلغ (4.20) وبانحراف معياري (0.96) ، اما الفقرة (3) الخاصة بـــ (اشعر ان الافراد يبتعدون عني) قد حصلت على ادنى متوسط بلغ (2.84) وبانحراف معياري بلغ (1.39) .

كما يبين الجدول (5) المعدل العام للمتوسط الحسابي لمتغير التعاون بلغ (3.53) وهو مستوى معتدل وبانحراف معياري بلغ (1.13) . وهذا بدوره يؤكد ومن خلال الوسط الحسابي العام ل بعد التعاون بأن افراد عينة البحث كانت لديهم مســـتوى معتدل من التعاون في مواقف اجتماعية مختلفة عند الاختلاط مع الاخرين بغية انجاز الاعمال .

٢. إدارة الذات :

يبين الجدول (6) البيانات الخاصة بالوصف الاحصائي للبعد الثاني لمتغير المهارات الاجتماعية وهو (ادارة الذات) الذي ينطوي على (10) فقرات، اذ يتضمن الجدول المتوسط الحسابي والانحراف المعياري .

جدول (6)الوصف الاحصائي ل بعد (ادارة الذات)

ت	الفقرات	المتوسط	الانحراف
١	اضبط اعصابي عند الاختلاف مع زملائي .	٣,١٦	١,٥٣
٢	اواجه طارئ في العمل بهدوء .	٣,٢٢	١,٣٢
٣	اتقبل النقد من زملائي في العمل .	٣,٢٢	١,٢٣
٤	افرض رأي على الاخرين .	٢,٧٦	١,٤٣
٥	أبادر للتعاون مع زملائي دون ان يطلب مني ذلك .	٣,٧٠	١,٠٧
٦	أجد صعوبة في الاختلاط مع الاخرين .	٢,٧٨	١,٢٠
٧	اعبر عن غضبي وعدم ارتياحي من موقف معين بصورة مناسبة	٢,٩٦	١,٤٢
٨	يرى الاخرين ان تعاملي غير مريح بالنسبة لهم .	٢,٦٠	١,٣٢
٩	ينتابني التوتر في المواقف المختلفة .	٢,٤٤	١,٤٠
١٠	يمتلكني شعور قوي بالفشل والاخفاق .	١,٩٨	١,٣٧
	المجموع	١,٦٤	١,٣٢

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل

اذ يلاحظ من خلال الجدول اعلاه بان الفقرة (5) الخاصة بـــ (ابادر للتعاون مع زملائي دون ان يطلب مني ذلك) حصلت على اعلى متوسط حسابي بلغ (3.70) وبانحراف معياري (1.07).اما الفقرة (10) الخاصة بـــ(يمتلكني شعور قوي بالفشل والاخفاق)قد حصلت على ادنى متوسط حسابي بلغ (1.98) وبانحراف معياري بلغ (1.37) .

كما يبين الجدول (6) المتوسط الحسابي العام لمتغير (ادارة الذات) بلغ (1.64) وهو مستوى منخفض وبانحراف معياري بلغ (1.32) . وبهذا يستخلص من نتائج الجدول (6) بأن ادارة الذات لدى عينة البحث لم تكن عند مستوى الطموح .

٣. عادات العمل :

يبين الجدول (7) البيانات الخاصة بالوصف الاحصائي للبعد الثالث للمتغير التابع (المهارات الاجتماعية) الخاص بـــ (عادات العمل) الذي يتضمن (10) فقرات استخرج احصائيا لها المتوسط الحسابي والانحراف المعياري .

جدول(7)الوصف الاحصائي ل بعد (عادات العمل)

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	اتمكن من انجاز العمل المطلوب مني في الوقت المحدد .	٣,٨٤	١,١٨
٢	أطبق التعليمات الصادرة بدقة وعناية فائقة .	٣,٨٨	٠,٨٩
٣	اكون علاقة طيبة مع الاخرين بسهولة .	٣,٧٦	١,٠٤
٤	اثني على زملائي في العمل عند انجازهم الاعمال المناطة بهم .	٣,٧٦	١,٠٤
٥	كلي ثقة بجودة أدائي الذي يتناسب مع الجهود المبذولة في انجازه.	٣,٧٤	٠,٨٩
٦	امتلك تقدير ذاتي عالي .	٣,٥٦	١,١٤
٧	أتطوع لمساعدة زملائي في العمل .	٣,٩٨	١,١٦
٨	افتخر عند انجاز الاعمال المكلف بها .	٤,٣٤	٠,٩١
٩	اشعر بالسعادة عند تواجدي مع زملائي في العمل .	٤,١٦	٠,٩٨
١٠	لا ارغب بالاختلاط مع زملائي في العمل او اتقرب منهم .	٢,٥٠	١,٤١
	المجموع	٣,٧٥	١,٠٦

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل

اذ يلاحظ من خلال الجدول (7) بان الفقرة (8) الخاصة بـــ (افتخر عند انجاز الاعمال المكلف بها) حصلت على اعلى متوسط حسابي بلغ (4.34) وبانحراف معياري بلغ (0.91) . اما الفقرة (10) قد حصلت على ادنى متوسط حسابي بلغ (2.50) وبانحراف معياري بلغ (1.41) . كما بين الجدول (7) المعدل العام للمتوسط الحسابي ل بعد (عادات العمل) بلغ (3.75) وبانحراف معياري (1.06) . وقد تبين من خلال الوسط الحسابي العام ل بعد (عادات العمل) بأن افراد عينة البحث كانت لديهم مستوى متوسط

من حيث الالمام في القواعد والقوانين او الاجراءات التي يتطلب الالتزام بها ومراعاتها عند التعامل مع الاخرين او تطويرها.

ثانياً : اختبار الفرضيات (الارتباط)

- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الذكاء الاجتماعي وابعاد المهارات الاجتماعية :

تظهر من خلال الجدول (8) معاملات الارتباط البسيط (Person) الخاصة باختبار فرضيات الارتباط المتعلقة بالبحث .

جدول (8) معامل الارتباط بين الذكاء الاجتماعي وبعد (التعاون)

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	التعاون	
	معامل الارتباط	المعنوية
الذكاء الاجتماعي	0٠544	0.000

اذ يلاحظ من خلال الجدول وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين (الذكاء الاجتماعي) ومتغير (التعاون) بلغت قيمتها (0.544) وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى(0). وهذا يثبت صحة الفرضية (١) .

- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الذكاء الاجتماعي وبعد ادارة الذات :

جدول (9)معامل الارتباط بين الذكاء الاجتماعي وبعد (ادارة الذات)

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	ادارة الذات	
	معامل الارتباط	المعنوية
الذكاء الاجتماعي	0.667	0.

اذ يلاحظ الجدول (9) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين (الذكاء الاجتماعي) و (ادارة الذات) اذ بلغت قيمتها (0.667) وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى (1%) وهذا يثبت صحة الفرضية الفرعية (٢) .

- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الذكاء الاجتماعي وعادات العمل :

جدول (10) معامل الارتباط بين الذكاء الاجتماعي وبعد (عادات العمل)

المتغير المعتمد / المتغير المستقل	عادات العمل	
	معامل الارتباط	المعنوية
الذكاء الاجتماعي	0.464	0.1

يظهر من خلال الجدول (10) معاملات الارتباط البسيط Person يلاحظ وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين (الذكاء الاجتماعي وعادات العمل) بلغت قيمتها (0.464) وهي ذات دلالة معنوية عند مستوى (1%) وهذا يثبت صحة الفرضية .

ثالثاً :اختبار فرضيات التأثير :

– توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الذكاء الاجتماعي وابعاد المهارات الاجتماعية

يظهر الجدول (11) نتائج اختبار فرضية تأثير الذكاء الاجتماعي على المتغير المعتمد (التعاون) اذ يلاحظ من خلال الجدول بان قيمة بيتا المعيارية قد كانت (0.722) وهي معنوية عند مستوى دلالة (1%) لان قيمة (T) المحسوبة اكبر من الجدولية* . كما تبين بان الذكاء الاجتماعي يساهم في تغيير(0.32) من التغيير الحاصل في قيمة المتغير المعتمد (التعاون) . جدول (11)

معامل التاثير بين الذكاء الاجتماعي وبعد التعاون

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	β	T	R^2	F
الذكاء الاجتماعي	التعاون	0.722	5.21	0. 32	31.99

أما قيمة F التي ظهرت معنوية فأنها تدل على ان النموذج الاحصـــائي المســـتعمل ذو دلالة معنوية وقوة احصائية اذ بلغت هذه القيمة (31.99) .

– توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الذكاء الاجتماعي وإدارة الذات .

يظهر الجدول (12) نتائج اختبار فرضـية تأثير (الذكاء الاجتماعي) على متغير (إدارة الذات) اذ يلاحظ من خلال الجدول بان قيمة بيتا المعيارية قد بلغت (0.842) وهي معنوية عند مستوى دلالة (1%) لان قيمة T المحسوبة اكبر من الجدولية . كما تبين بان الذكاء الاجتماعي يساهم في تغير (0.446) من التغير الحاصل في قيمة المتغير التابع (ادارة الذات) .

جدول (12) معامل التاثير بين الذكاء الاجتماعي وبعد ادارة الذات

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	β	T	R^2	F
الذكاء الاجتماعي	ادارة الذات	0.842	6.211	0.446	38.571

أما قيمة (F) التي ظهرت معنوية فأنها تدل على ان النموذج الاحصائي المستخدم ذو دلالة معنوية وقوة احصائية اذ بلغت هذه القيمة (38.571) .

– توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الذكاء الاجتماعي وبين عادات العمل .

يظهر الجـدول (13) نتـائج اختبـار فرضـــيـة تـأثير الـذكـاء الاجتمـاعي (SI) على بُعد (عادات العمل) .اذ يلاحظ من خلال الجدول بان قيمة بيتا المعيارية قد بلغت (0.349) وهي غير معنوية عند مســـتوى دلالة (1%) لان قيمة (T) المحســـوبة اكبر من الجدولية . كما تبين بان الذكاء الاجتماعي يساهم في تغير (0.19) من التغير الحاصل في قيمة بعد (عادات العمل).

جدول (13)معامل التاثير بين الذكاء الاجتماعي وبعد عادات العمل

المتغير المستقل	المتغير المعتمد	β	T	R^2	F
الذكاء الاجتماعي	عادات العمل	0.349	3.613	0.19	13.18

أما قيمة (F) التي ظهرت غير معنوية فإنها تدل على ان النموذج الاحصائي المستخدم ذو دلالة غير معنوية بالنسبة إلى بعد (عادات العمل) وقوة إحصائية اذ بلغت هذه القيمة (13.18) .

قيمة T الجدولية عند مستوى دلالة (1%) هي 2.403 وعند مستوى (5%) هي 1.675

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة (1%) هي 7.19 وعند مستوى (5%) هي 4.04

الاستنتاجات

١. يوجد مستوى منخفض من الذكاء الاجتماعي لدى العاملين في دائرة التقاعد فرع الديوانية .
٢. توجد علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية بين درجات العاملين على مقياس الذكاء الاجتماعي ودرجاتهم على مقياس المهارات الاجتماعية.
٣. وجود مستوى مرتفع او عالي من المهارات الاجتماعية لدى العاملين في دائرة التقاعد فرع الديوانية .
٤. الذكاء الاجتماعي والمهارات الاجتماعية سمتان مكملتان احدهما للأخرى في تعامل العاملين اثناء اداء عملهم في دائرة التقاعد فرع الديوانية.
٥. ان نجاح الانسان وسعادته في الحياة يتوقفان على مهارات لا علاقة لها بشهاداته وتحصيله العلمي ولكن يتوقفان على مقدار ذكاءه الاجتماعي وتفاعله وعلاقاته مع الاخرين .

التوصيات :

في ضوء اجراءات البحث وما توصلنا اليه من نتائج ، تقدم الباحثة مجموعة من التوصيات وعلى النحو التالي :

١. اعداد برامج لتطوير المهارات الاجتماعية لدى عينة البحث .
٢. اقامة دورات تدريبية للعاملين حول اهمية المهارات الاجتماعية وفاعليتها في انجاز الاعمال من خلال استغلال خبرات متخصصين في علم النفس .
٣. اعداد بعض الانشطة والتدريبات مثلاً عقد لقاءات تثقيفية تبرز دور الاسرة في نمو وتطور مستوى الذكاء الاجتماعي .
٤. اجراء اختبارات شخصية وخاصة اختبارات الذكاء الاجتماعي عند اختيار افراد لشغل الوظائف في هذه الدائرة .
٥. اجراء دراسات عن الذكاء الاجتماعي وعلاقته مع متغيرات اخرى مثلاً القدرة على انجاز الاعمال او الاداء ، وسمات الشخصية .

٦. فسح المجال امام العاملين للتعرف على ثقافات مختلفة من خلال الاشتراك بدورات تدريبية خارج القطر والاختلاط مع افراد من ثقافات محتلفة بغية الاستفادة من السلوكيات الايجابية المتنوعة لتطوي اداء كل منهم .

المصادر :

١. ابو حطب ، فؤاد ، ١٩٨٤ ، القدرات العقلية ، ط١ ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، جمهورية مصر العربية .

٢. حسن ، عزت عبد الحميد وعثمان ، أحمد عبد الرحمن ، (٢٠٠٣) ، الذكاء الاجتماعي وعلاقته بكل من الدافعية للتعلم والخجل والشجاعة والتحصيل الدراسي لدى طلاب وطالبات كلية التربية جامعة الزقازيق ، الزقازيق ، مجلة كلية التربية بالزقازيق ، عدد (٤٤) ، مجلد (١) .

٣. حسن، اميرة عمر،٢٠٠٩، فاعلية التدخل المبكر من خلال العلاج باللعب في تنمية المهارات الاجتماعية ، رسالة ماجستير ، جامعة عين شمس ، كلية التربية ، القاهرة ، مصر العربية.

٤. الدسوقي ، محمد أحمد ، ٢٠٠٢ ، العلاقة بين الحاجات النفسية والتحصيل الدراسي لدى طلاب الجامعة ، ط٣ ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن .

٥. رفاعي ،عايدة قاسم ، ١٩٩٧ ، مدى فاعلية برنامج إرشادي في تنمية المهارات الاجتماعية لدى عينة من الأطفال المعاقين عقلياً ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، مصر العربية .

٦. زهران ، حامد عبد السلام ، (٢٠٠٠) ، علم النفس الاجتماعي ، ط١ ، ج ٢،دار عالم الكتب للطباعة والنشر ، القاهرة ، مصر العربية .

٧. زهران ، حامد عبد السلام ، ١٩٨٤ ، علم النفس الاجتماعي ، ط١ ، دار عالم الكتب للطباعة والنشر ، القاهرة ، مصر العربية .

٨. السمادوني، السيد ابراهيم،١٩٩١، مقياس المهارات الاجتماعية ، كراس التعليمات ، ط١،مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ، مصر العربية.

٩. السوداني ، انور محمد عيدان، ٢٠٠٠، اتجاهات الطلبة ذوي المستويات المتباينة في التنافس نحو بعضهم البعض، رسالة ماجستير ، كلية الاداب ، الجامعة المستنصرية ، بغداد ، العراق.

١٠. السيد، سعد عبد الرحمن،١٩٩٩،علم النفس الاجتماعي (رؤية معاصرة) ،ط١،دار الفكر العربي ،القاهرة ،مصر العربية.

١١. عبد الرحمن، السيد محمد، ١٩٩٨، اختبارات المهارات الاجتماعية ،مكتبة الانجلو المصرية ، ط١، القاهرة ، جمهورية مصر العربية.

١٢. شوقي ، طريف ، ٢٠٠٣ ، المهارات الاجتماعية والاتصالية ، ط١ ، دار غريب للنشر ، القاهرة ، مصر العربية .

١٣. عبد السلام، علي، ٢٠٠١، السلوك ألتوكيدي والمهارات الاجتماعية وعلاقتها بالسلوك الانفعالي للغضب بين العاملين والعاملات، مجلة علم النفس، العدد (٥٧) ، المجلد (١٥) ، القاهرة ، النهضة المصرية العامة للكتاب .

١٤. عيسوي، عبد الرحمن محمد ،١٩٩٩، تصميم البحوث النفسية والاجتماعية والتربوية ، ط١، دار الراتب الجامعية ، بيروت ، لبنان.
١٥. هارون ، صالح ، ١٩٩٦، مقياس تقدير المهارات الاجتماعية لدى الاطفال المتخلفين عقليا القابلين للتعلم داخل حجرة الدراسة ، مجلة التربية وعلم النفس ، الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية ، مجلة التربية ، العدد(٨) ، جامعة الملك سعود،٤٢-٤٥.
١٦. هاني ،عتريس،١٩٩٩ ، المهارات الاجتماعية وتقدير الذات ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الآداب ،جامعة الزقازيق ، جمهورية مصر العربية .
١٧. عكاشة ، محمود ، وعبد المجيد ، أماني ، ٢٠١٢ ، تنمية المهارات الاجتماعية للأطفال الموهوبين ذوي المشكلات السلوكية ، المجلة العربية لتطوير التفوق (TDC) مركز تطوير التفوق ، المجلد (٣) ،العدد(٤) : ١٢٢ .
١٨. الغريب، اسامة ، ٢٠٠٣، اضطراب مهارات الكفاءة الاجتماعية لدى ذوي متعاطي الكحول ، رسالة ماجستير ، كلية الاداب جامعة المينا ، مصر العربية .
١٩. الغول ، أحمد عبد المنعم محمد ، ١٩٩٣ ، الكفاءة الذاتية والذكاء الاجتماعي وعلاقتهما ببعض العوامل الوجدانية لدى المعلمين التربويين وغير التربويين وانجاز طلابهم الاكاديمي ، أطروحة دكتوراه في فلسفة التربية ، جامعة اسيوط ، كلية التربية ، قسم علم النفس ، جمهورية مصر العربية .
٢٠. فرحات ، سعاد مصطفى ، ٢٠٠٨ ، مدى فاعلية التدريب على المهارات الاجتماعية في تعديل السلوك العدواني لدى الطفل الكفيف بالجماهيرية الليبية ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، معهد الدراسات التربوية ، جامعة القاهرة ، القاهرة ، مصر العربية .
٢١. القدرة ، موسى صبحي، ٢٠٠٧، الذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعة الاسلامية وعلاقته بالتدين وبعض المتغيرات ، رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية ، الجامعة الاسلامية ، غزة، فلسطين.
٢٢. القلاف ، أمان ، (٢٠٠٨) ، الذكاء الاجتماعي لدى المتفوقين عقلياً واكاديمياً وغير المتفوقين من تلاميذ المرحلة المتوسطة بمدارس دولة الكويت ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة الملك سعود ، الرياض ، المملكة العربية السعودية .
٢٣. محمد ، عادل عبد الله ، وسليمان ، سليمان محمد ، ٢٠٠٥ ، المهارات الاجتماعية لأطفال الروضة ذوي قصور المهارات قبل الأكاديمية كمؤشر لصعوبات التعلم ، المؤتمر السنوي الثاني عشر ، مركز الإرشاد النفسي ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، مصر العربية .
٢٤. مصطفى، اسامة فاروق ، ١٩٩٨، الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالقيم الاخلاقية لدى طلبة الجامعة، رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، مصر العربية .
٢٥. المطيري ، خالد، ٢٠٠٠،الذكاء الاجتماعي لدى المتفوقين، دراسة مقارنة بين الطلاب المتفوقين عقلياً وغير المتفوقين في المرحلة الثانوية بمدارس الكويت ، رسالة ماجستير منشورة ، كلية الدراسات العليا ، جامعة الخليج العربي ، دولة ابحرين.
٢٦. المنيزل ، عبد الله فلاح والترك ، سهى نجم الدين ، ٢٠٠٩،اثر برنامج تدريبي للمهارات الاجتماعية في الذكاء الاجتماعي عند عينة من الاطفال الايتام في دور الرعاية الاجتماعية في مرحلة الطفولة الوسطى : المجلد (٦) ، دولة الامارات العربية المتحدة .

٢٧. ابو ناهية ، صلاح الدين،١٩٩٩، التقويم والقياس النفسي والتربوي ، مقياس مفهوم الذات للراشدين، ع (١٣)، جامعة الازهر ،غزة ، فلسطين :١٣-١٧.

٢٨. الوابلي ، عبد الله ، ١٩٩٦ ، مدى احتواء كتب التربية الاجتماعية المقررة على طلاب معاهد التربية الفكرية في المملكة العربية السعودية على المهارات الاجتماعية ، مجلة رسالة الخليج العربي ، العدد (٥٩) ، المجلد (٧) : ٤٥ – ٥٨ .

المصادر الأجنبية

1. Albrecht , Karl , (2008) , social intellig theory , New York , Macmillan .
2. Antony, et al ,1987,Social skills Training for young Adolescents , Journal of Chlld psychology , vol(11), no(10) ,pp233-241.
3. Buzan , Tong , 2007 , the power of social intelligence , 10 ways to tap into your social genius 3th ed , copyright tony , Buzan , USA.
4. Carr,A,2003,positive psychology: the science of Happiness and Human strangths ,New york :13 runner-Routledge.
5. Eisler , Richard , 1980 , Perfecting social skills : A Guide to interpersonal Behavior Development , New York , Plenum Press .
6. Ford , M , E & Maher , A. (1978) , Self –awareness and social intelligence : web pages , search engines , and navigational control , In : George M. (Ed.) graduate school of education , vol(37) , No (1) , PP. 191 – 218 .
7. Ford , M , E & Tisak , M , S , (1983) , A further search for social intelligence , Journal of Educational psychology , vol(75) , No(2) , PP. 196 – 205 .
8. Gardiner , (1995) , intelligence multiple perspective's , New York .
9. Goleman,D,(2006),Social intelligence : the new science of human relationships , Banta Books : 84 .
10. Hunt , T , 1928 , the measurement of social intelligence , Journal of Applied psychology , Vol(11) , No(1) ,pp 300 – 325 .
11. Hansberger,B&Sarit,K,1999,planning and action together, American Association for Artificial intelligence ,AL Magazine ,Vol(20),No(4):2
12. Jeff,W,2011,7 steps to good work habits away from the office ,Microsoft company from small Business:3
13. Keating , D , (1978) ,A search for social intelligence , Journal of Educational psychology , vol(70) ,pp 218 – 223 .

14. Ladd,G&Mize,J,1983,Acognitive Social learning model of social Skills training, psychological Review, vol(48),No(2) ,220-227.
15. Levesque, H & Cohen, ph & Nunes ,S,1990,On acting together.from:AAAI-90 Proceedings ,1990.AAAI(WWW.aaal.org.
16. Marlow , H , (1984) , Social intelligence , Evidence for Multi mensionality and construct independence Journal of educational psychology, Vol (78) , No (1) .
17. Marlowe , H , (1985) , Social intelligence : I implication for adult education , Lifelong learning , Vol (8) , No(6) ,pp 4 – 7 .
18. Mayer , J & Salvoes , P , (1993) , The intelligence of emotional intelligence , 17 ,pp 433 – 442 .
19. Mcfall , Richard , (1982) , A Review and Report Mutation of the concept of social skills , Behavior Assessment , Vol(4) NO(1) ,pp 1 – 33 .
20. Mitchel,R,1985,Depression in young people ,New York, the Culford press.
21. Morrison , G , 1981 , Social metrical measurement methodological consideration of its use with mildly learning handicapped and non handicapped children . Journal of Educational Psychology , Vol (73) , No(1) , pp 193 – 200 .
22. Osullivan , M& Guilford , J , (1966) . Six factor tests of social intelligence : Manual of instructions and interpretations Beverly Hills : Sheridan psychological Services .
23. Patrick , J,S , 1983 , An integrated social learning Approach to the Treatment of Aggressive Reaction , Education , Vol (104) , No(1) ,pp 104 – 112 .
24. Piaget ,J,1963,the Psychology of intelligence ,Paterson , N , J , little fiell , Ad eras.
25. Rathjen , Dp , 1984 , Social skills training for children : innovation and consumer Guidelines , School psychology Review , Vol (13) , No(3) ,pp 302 – 310 .
26. Riggio , E., Morton , B., and Depaola , 1990 , Social and Self-esteems , J , of personality and Individual Differences , Vol , (11) , No(1) , pp799 – 814 . '

27. Riggio , Ronald , E , 1987 , Verbal and Nonverbal cues As Mediators of Ability to Deceive and Detect Description , Journal of Nonverbal Behavior , Vol (11) , No(1) ,pp 126 – 145 .
28. Sharma,S,2005,advanced educational psychology ,New Delhys Anmol publication PVT .LTD.
29. Spencer ,Susan ,H, 1991,Developments in the Assessment of Socil skills and Socil Competence in children ,Behavior change ,Vol(8) ,No(4) ,pp148-166.
30. Steven,K,2006,Seven Habits of highly Effective Information .DM Review, p p 60-61.
31. Taylor , E, H , 1990 , The assessment of social intelligence psychotherapy , vol (27) . No(3) ,p p 212 – 241 .
32. Thorndike ,E,L,1920,Intelligence and uses, Harpers Magazine.
33. Thomas , J , Bern , (1997) , Child development , united states of America by Times Mirror Higher Education Grop , Inc. – 2460 , Keeper Bonlevard , Dubuque , 1 , A5 , 2001 .
34. Walker , R,E& Foley , J , M , 1973 , Social intelligence : its history and measurement , Psychological Report , Vol (33) No(1) .pp 839 – 864 .