الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة السورية الخاصة
كلية العلوم الإدارية
قسم: إدارة الموارد البشرية

أثر الذكاء الاجتماعي على بيئة العمل

(دراسة ميدانية في شركة الاتحاد للكابلات)

The Impact of Social Intelligence on the Work Environment

(A Field Study in Union Cables Company)

تم إعداد هذا المشروع استكمالاً لمتطلبات الحصول على الإجازة الجامعية في كلية العلوم الإدارية في الجامعة السورية الخاصة اختصاص إدارة الموارد البشرية

إعداد الطالب:
أسعد خالد الحسن

إشراف:
أ.م. الدكتور منير عباس

2024-2025

الشكر والتقدير

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى أستاذي المشرف الدكتور منير عباس على جهوده الكبيرة وتوجيهاته السديدة التي كان لها الدور الأساسي في إنجاز هذا المشروع. لقد كان مثالاً في الدعم والمتابعة والإلهام العلمي، فله مني كل التقدير والاحترام.

كما أعبّر عن خالص امتناني إلى أساتذة الجامعة الأفاضل الذين كانوا مصدر علمٍ ومعرفة، وأثروا مسيرتي الأكاديمية بعطائهم وتعاونهم وتشجيعهم المستمر.

وأتوجه أيضاً بجزيل الشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة المحترمين على تكرمهم بقبول مناقشة مشروعي، وعلى مكانتهم العلمية الرفيعة وخبرتهم الأكاديمية المتميزة التي أعتز بها وأفتخر بعرض عملي أمامها. وجودهم في اللجنة شرف كبير لي ودافع لتقديم أفضل ما لديّ.

وأخيراً، أقدّم شكري العميق لكل من دعم وساهم في إنجاز هذا العمل، ولو بكلمة أو تشجيع.

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرّف على أثر الذكاء الاجتماعي ممثلاً بالأبعاد الثلاث (الوعي الاجتماعي، المهارات الاجتماعية، العلاقات المهنية) على بيئة العمل في شركة الاتحاد للكابلات، ضم مجتمع الدراسة جميع الموظفين العاملين في شركة الاتحاد للكابلات، أما عينة الدراسة تألّفت من 90 موظف تم اختيارهم كعيّنة قصدية للوصول إلى نتائج الدراسة، بلغ عدد الاستبيانات الموزعة 90 استبيان وكانت جميعها صالحة للتحليل، تم تحليل نتائج الدراسة باستخدام البرنامج الاحصائي spss الإصدار السابع والعشرين، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة.

أظهرت نتائج الدراسة أن العاملين في شركة الاتحاد للكابلات يتمتعون بمستوى مرتفع من الذكاء الاجتماعي بجميع أبعاده، كما تبين أن الوعي الاجتماعي يسهم بشكل واضح في تحسين جو العمل من خلال تعزيز فهم المشاعر المتبادلة وتقليل الخلافات. وأكدت النتائج أن العلاقات المهنية القوية تلعب دوراً محورياً في تعزيز الاستقرار الوظيفي وخلق مناخ إيجابي داخل الشركة. كذلك أثبتت المهارات الاجتماعية، مثل التواصل الفعّال والمشاركة البنّاءة، تأثيرها الإيجابي في تعزيز التعاون والحد من التوتر بين الموظفين. وبشكل عام، أظهرت الدراسة أن الذكاء الاجتماعي له تأثير في تشكيل بيئة عمل صحية، حيث يعمل تكامل أبعاده معاً على تعزيز المناخ الوظيفي ودعم نجاح المؤسسة.

وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد الذكاء الاجتماعي كأولوية استراتيجية عبر تعزيز المهارات الاجتماعية وبناء بيئة داعمة وقياس أثر المبادرات على الأداء ورضا الموظفين والعملاء.

الكلمات المفتاحية: الذكاء الاجتماعي، الوعي الاجتماعي، المهارات الاجتماعية، العلاقات المهنية، بيئة العمل.

Abstract

This study aimed to identify the impact of social intelligence, represented by its three dimensions (social awareness, social skills, and professional relationships), on the work environment at Etihad Cables Company. The study population included all employees working at the company, while the sample consisted of 90 employees selected purposively to obtain the study results. A total of 90 questionnaires were distributed, all of which were valid for analysis. The study results were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), version 27, and the descriptive analytical method was adopted due to its suitability for the nature of the study.

The findings revealed that employees at Etihad Cables Company demonstrate a high level of social intelligence across all its dimensions. The results also showed that social awareness significantly contributes to improving the work climate by enhancing the understanding of mutual emotions and reducing conflicts. Moreover, the study confirmed that strong professional relationships play a vital role in promoting job stability and creating a positive organizational environment. In addition, social skills—such as effective communication and constructive participation—were found to have a positive impact on strengthening cooperation and reducing tension among employees. Overall, the study indicated that social intelligence influences the creation of a healthy work environment, as the integration of its dimensions collectively enhances the organizational climate and supports the company's success.

The study recommended adopting social intelligence as a strategic priority by enhancing social skills, building a supportive environment, and measuring the impact of related initiatives on employee and customer satisfaction.

Keywords: Social Intelligence, Social Awareness, Social Skills, Professional Relationships, Work Environment.

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1
أولاً: المقدمة	1
ثانياً: الدراسات السابقة	2
ثالثاً: مشكلة الدراسة	12
رابعاً: فرضيات الدراسة	13
خامساً: أهداف الدراسة	14
سادساً: أهمية الدراسة	15
سابعاً: حدود الدراسة	15
ثامناً: منهجية الدراسة	16
تاسعاً: متغيرات الدراسة	16
عاشراً: نموذج الدراسة	17
الحادي عشر: مصطلحات الدارسة	17
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة	19
المبحث الأول: الذكاء الاجتماعي	19
أولاً: مفهوم الذكاء الاجتماعي	19
ثانياً: أهمية الذكاء الاجتماعي	20
ثالثاً: النظريات المفسرة للذكاء الاجتماعي	21

رابعاً: أبعاد الذكاء الاجتماعي	23
خامساً: مكونات الذكاء الاجتماعي	25
سادساً: العوامل المحددة للذكاء الاجتماعي	26
المحور الأول: الوعي الاجتماعي	28
المحور الثاني: العلاقات المهنية	33
المحور الثالث: المهارات الاجتماعية	39
المبحث الثاني: بيئة العمل	45
أولاً: مقدمة في بيئة العمل	45
ثانياً: مفهوم بيئة العمل	46
ثالثاً: أهمية بيئة العمل	48
رابعاً: دور بيئة العمل في تعزيز الصحة النفسية والإنتاجية	49
خامساً: العوامل المؤثرة في بيئة العمل وانعكاسها على الموظف	50
سادساً: العلاقة بين ثقافة المنظمة وبيئة العمل	51
سابعاً: مخاطر بيئة العمل السيئة وتأثيرها على غياب الموظفين	52
ثامناً: أثر الذكاء الاجتماعي على بيئة العمل	53
الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة	55
أولاً: عينة الدراسة	55
ثانياً: أداة الدراسة	55
ثالثاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة	56

رابعاً: الإحصاءات الوصفية	57
خامساً: ثبات وصدق الاستبيان	61
سادساً: تحليل آراء أفراد العينة حول محاول الاستبانة	64
سابعاً: طبيعة البيانات	70
ثامناً: دراسة تأثير الذكاء الاجتماعي على بيئة العمل	71
تاسعاً: دراسة تأثير الوعي الاجتماعي على بيئة العمل	71
عاشراً: دراسة تأثير العلاقات المهنية على بيئة العمل	74
الحادي عشر: دراسة تأثير المهارات الاجتماعية على بيئة العمل	76
الثاني عشر: دراسة تأثير الذكاء الاجتماعي ككل على بيئة العمل	79
النتائج والتوصيات	82
أولاً: النتائج الدراسة	82
ثانياً: استنتاجات الدراسة	83
ثالثاً: توصيات الدراسة	84
قائمة المراجع	86
المراجع العربية	86
المراجع الأجنبية	89
قائمة الملاحق	94
الملحق رقم (1): الاستبيان	94

فهرس الجداول

الرقم	اسم الجدول	الصفحة
1	المتوسطات المرجحة المقابلة للوصف المستخدم في الاستبيان	56
2	خصائص عينة الدراسة للمتغيرات النوعية	57
3	معاملات الارتباط بين الدرجات الكلية للأبعاد والدرجة الكلية للاستبيان	61
4	معاملات الارتباط بين بنود الاستبيان والدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه	62
5	نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبيان	63
6	اتجاه الآراء للمحور الأول	64
7	اتجاه الآراء للمحور الثاني	68
8	نتائج اختبار الطبيعية للمتغيرات الكمية	70
9	نتائج الارتباط بين بيئة العمل وأبعاد الذكاء الاجتماعي	71
10	مقياس الارتباط بين الوعي الاجتماعي وبيئة العمل	71
11	اختبار العلاقة الخطية بين الوعي الاجتماعي وبيئة العمل	72
12	معاملات العلاقة الخطية بين الوعي الاجتماعي وبيئة العمل	72
13	مقياس الارتباط بين العلاقات المهنية وبيئة العمل	74
14	اختبار العلاقة الخطية بين العلاقات المهنية وبيئة العمل	74
15	معاملات العلاقة الخطية بين العلاقات المهنية وبيئة العمل	74
16	مقياس الارتباط بين المهارات الاجتماعية وبيئة العمل	76
17	اختبار العلاقة الخطية بين المهارات الاجتماعية وبيئة العمل	77
18	معاملات العلاقة الخطية بين المهارات الاجتماعية وبيئة العمل	77
19	نتائج الارتباط بين الذكاء الاجتماعي وبيئة العمل	79
20	مقياس الارتباط بين الذكاء الاجتماعي وبيئة العمل	79
21	اختبار العلاقة الخطية بين الذكاء الاجتماعي وبيئة العمل	80
22	معاملات العلاقة الخطية بين الذكاء الاجتماعي وبيئة العمل	80

فهرس الأشكال

الرقم	اسم الشكل	الصفحة
1	نموذج الدراسة	17
2	النسب المئوية والتكرارات لتوزع العينة حسب متغير العمر	59
3	النسب المئوية والتكرارات لتوزع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	60
4	النسب المئوية والتكرارات لتوزع العينة حسب متغير الموقع الوظيفي	60
5	النسب المئوية والتكرارات لتوزع العينة حسب متغير سنوات الخبرة	61
6	العلاقة الخطية بين الوعي الاجتماعي وبيئة العمل	73
7	العلاقة الخطية بين العلاقات المهنية وبيئة العمل	76
8	العلاقة الخطية بين المهارات الاجتماعية وبيئة العمل	78
9	العلاقة الخطية بين الذكاء الاجتماعي وبيئة العمل	81

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

أولاً: المقدمة

يُعدّ الذكاء الاجتماعي من المفاهيم الحديثة التي بدأت تكتسب أهمية متزايدة في بيئات العمل المعاصرة، نظراً لما له من تأثير مباشر على جودة العلاقات المهنية، وفعالية التواصل، ومستوى الأداء العام داخل المؤسسات. فالذكاء الاجتماعي لا يقتصر على القدرة على التفاعل الاجتماعي السطحي، بل يتعدى ذلك ليشمل فهم مشاعر الآخرين، وإدراك السياقات الاجتماعية المختلفة، والتعامل مع المواقف بمرونة وحكمة. في ظل ما تشهده بيئات العمل من تنوع ثقافي، وضغوط مهنية متزايدة، بات من الضروري التركيز على المهارات الاجتماعية والعاطفية كجزء لا يتجزأ من مقومات النجاح الوظيفي.

تبرز أهمية الذكاء الاجتماعي في دعم بيئة العمل وتحقيق الانسجام بين أعضاء الفريق، وتعزيز التعاون والتفاهم في مواجهة التحديات المختلفة. فالموظفون الذين يمتلكون ذكاءً اجتماعياً عالياً غالباً ما يتميزون بقدرتهم على بناء علاقات قوية، وإدارة الخلافات بشكل إيجابي، والتأثير فيمن حولهم بطريقة تحفّز الأداء وتحافظ على الروح الجماعية. كما أن الذكاء الاجتماعي يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي، ويُعدّ أداة مهمة في تطوير ثقافة مؤسسية قائمة على الاحترام والتواصل الفعّال.

انطلاقاً من ذلك، يُعَدّ فهم مفهوم الذكاء الاجتماعي وتحليل دوره وأثره في بيئة العمل أمراً أساسياً لفهم طبيعة العلاقات المهنية وجودة الأداء الفردي والجماعي. كما أن تنمية الذكاء الاجتماعي داخل المؤسسات يُعتبر من العوامل الجوهرية التي تساعد في تحقيق بيئة عمل أكثر توازناً، واستثمار الطاقات البشرية بطريقة فعّالة تساهم في النمو والتطور المهني المستدام.

ثانياً: الدراسات السابقة

تم الرجوع إلى عدد من الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة نذكر أهمها من الأحدث فالأقدم كما يلي:

- **الدراسات العربية**

1. دراسة (العنزى،2025)، بعنوان: واقع تنمية الذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعات السعودية في ضوء وظائف المستقبل.[1]

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الجامعات السعودية في تنمية الذكاء الاجتماعي لدى طلابها في ضوء وظائف المستقبل، من خلال تشخيص واقع دور الجامعات السعودية في تنمية الذكاء الاجتماعي لطلابها في ضوء متطلبات وظائف المستقبل.

ولتحقيق ذلك استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وطبقته على عينة مكونة من (445) عضواً من أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية من مجتمع الدراسة (الإمام محد بن سعود الإسلامية، والإمام عبد الرحمن بن فيصل، والملك خالد، الملك عبد العزيز، والحدود الشمالية)، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بنسبة بلغت حوالي 2029، وتمثلت أداة الدراسة في استبانة تم تطبيقها على عينة الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى أن: واقع دور الجامعات السعودية في تنمية الذكاء الاجتماعي لدى طلابها في ضوء متطلبات وظائف المستقبل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بالتدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع متحقق بدرجة ضعيفة، وبناء على تلك النتائج فقد أوصت الدراسة بإدخال

[1] العنزى، سعود، (2025)، واقع تنمية الذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعات السعودية في ضوء وظائف المستقبل، المجلة العلمية لكلية التربية، المجلد 41، العدد الأول، الجزء الثاني، السعودية، ص 229-258.

مجالات جديدة ضمن برامج الدراسات العليا بالجامعات المختلفة تتعلق بكيفية تنمية الذكاء الاجتماعي وعلاقته بوظائف المستقبل لدى طلاب الجامعات، وضرورة الاهتمام بإقامة برامج تدريبية مختلفة لأعضاء هيئة التدريس بالجامعات تشجع على تنمية الذكاء الاجتماعي لديهم، ثم نقلها إلى طلابهم.

2. دراسة (اسمهان، وسعاد، 2024) الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتكيف الأكاديمي لدى طلبة سنة أولى جامعي، دراسة ميدانية لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة محمد البشير الإبراهيمي– برج بوعريريج، الجزائر.[2]

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والتكيف الأكاديمي , ومعرفة مدى تكيف الطالب مع أساتذته وأصدقائه في الحقل الجامعي ,ومعرفة الفروق في كل من الذكاء الاجتماعي والتكيف الأكاديمي حسب الجنس (ذكور, إناث) وحسب التخصص (إنساني، اجتماعي) وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي وتطبيق أدوات جمع البيانات المتمثلة في مقياسين هما مقياس الذكاء الاجتماعي المكون من 37 عبارة , مقياس التكيف الأكاديمي المكون من 36 عبارة , والتي أجرت على عينة تضم 147 طالب وطالبة منهم 50 ذكور و 97 إناث الذين تم اختيارهم بطريقة عشوائية وباستخدام نظام الحزمة الإحصائية spss خلال فترة زمنية ممتدة من شهر مارس 2024 إلى غاية 20 أبريل 2024 وتم التوصل إلى النتائج التالية : ـ وجود عالقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي والتكيف الأكاديمي لدى طلبة السنة أولى كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية . . . . مستوى الذكاء الاجتماعي لدى طلبة السنة أولى كلية العلوم الانسانية والاجتماعية هو مستوى مرتفع ... مستوى

[2] اسمهان، حماش، وسعاد، حموش، (2024)، الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتكيف الأكاديمي لدى طلبة سنة أولى جامعي، دراسة ميدانية لكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص علم النفس المدرسي، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج، الجزائر، ص 7.

التكيف الأكاديمي لدى طلبة السنة أولى كلية العلوم الانسانية والاجتماعية هو مستوى مرتفع . . . . وجود فروق دالة إحصائياً بين طلبة السنة أولى لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير الجنس . . . . وجود فروق دالة إحصائياً بين الطلبة السنة أولى لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير التخصص .. . . عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين الطلبة السنة أولى لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية في مستوى التكيف الأكاديمي تعزى لمتغير الجنس . . . . عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين الطلبة السنة أولى لكلية العلوم الانسانية والاجتماعية في مستوى التوافق الاكاديمي تعزى لمتغير التخصص.

3. دراسة (بشينه وآخرون، 2024)، بعنوان: قياس وتحليل العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الليبية بمدينة زليتن، ليبيا.[3]

هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الليبية بمدينة زليتن، وتكونت عينة الدراسة من مصرف اليقين فرع زليتن ووكالة زليتن المدينة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج المناسب لمتغيرات الدراسة، وللحصول على النتائج المرجوة، تم جمع المعلومات المطلوبة من خلال 36 استمارة استبيان وزعت على العاملين الذين تجاوزت خبراتهم في العمل من(سنة إلي 6 سنوات) بالمصارف قيد الدراسة، واستبعدت استمارة استبيان واحدة بسبب عدم صلاحيتها للتحليل، وبعد إجراء الاختبارات الإحصائية اللازمة عن طريق البرنامج الإحصائيSPSS ، توصلت الدارسة إلى أنه لا توجد علاقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي، كما أسفرت النتائج إلى أن العاملين بالمصارف الليبية الإسلامية عينة الدراسة يتمتعون

[3] بشينه، عمر وآخرون، (2024)، قياس وتحليل العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الليبية بمدينة زليتن، المجلة الأفروآسيوية للبحث العلمي، المجلد الثاني، العدد الرابع، السعودية، ص 120-134.

بدرجة متوسطة من الذكاء الاجتماعي، وأوصت الدراسة بإدراج تقييم الذكاء الاجتماعي ضمن عمليات التوظيف والتطوير الوظيفي، لتحديد الأفراد الأكثر ملائمة للوظائف المختلفة في المصارف الإسلامية الليبية، كما أوصت بإجراء دراسة مقارنة حول الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالأداء الوظيفي في المصارف الليبية الإسلامية والتقليدية.

4. دراسة (راجح، 2023)، بعنوان: اسهام الذكاء الاجتماعي والذكاء الثقافي في التنبؤ بالانبساطية لدى طلبة وطالبات الجامعة، مصر.[4]

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف العلاقة الارتباطية بين كل من الذكاء الاجتماعي والذكاء الثقافي والانبساطية لدى طلاب الجامعة، وتعرف إسهام كل من الذكاء الاجتماعي والذكاء الثقافي في التنبؤ بالانبساطية لدى طلاب الجامعة، إضافة إلى معرفة الفروق بين الجنسين في كل من الذكاء الاجتماعي والذكاء الثقافي والانبساطية لدى طلاب الجامعة. وتكونت عينة البحث من (400) من طلبة وطالبات جامعة الإسكندرية، منهم (200) من الذكور، و(200) من الإناث، طبق عليهم مقياس الذكاء الاجتماعي (إعداد الباحثة)، ومقياس الذكاء الثقافي (إعداد الباحثة)، ومقياس الانبساط (لآيزنك وترجمة " أحمد عبد الخالق"). وأوضحت النتائج أنه توجد علاقة موجبة ودالة بين كل من الذكاء الاجتماعي والذكاء الثقافي والانبساط، وأن للذكاء الاجتماعي والذكاء الثقافي إسهامًا في التنبؤ بالانبساطية لدى طلاب الجامعة بنسبة (24,2%)، إلا أن إسهام الذكاء الاجتماعي هو الأكبر في التنبؤ، كما توصلت النتائج إلى أن الطالبات أكثر ذكاء اجتماعيا من الطلبة الذكور، على حين لا توجد فروق بين الجنسين

[4] راجح، دعاء (2023)، اسهام الذكاء الاجتماعي والذكاء الثقافي في التنبؤ بالانبساطية لدى طلبة وطالبات الجامعة، مجلة كلية الآداب، جامعة الإسكندرية، المجلد 74، العدد 115، مصر، ص 1 – 26.

على كل من الذكاء الثقافي والانبساطية. وفسرت النتائج في إطار نتائج الدراسات السابقة، والإطار النظري في علم النفس.

5. دراسة (أبو عامر،2021)، بعنوان: أبعاد الذكاء الاجتماعي مدخلًا لتحسين مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات البيئية في مصر.[5]

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء الاجتماعي في تحسين مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات البيئية لدى العاملين بالوحدات المحلية, واستخدم البحث مقياسا مهارة اتخاذ القرار, وحل المشكلات البيئية, طُبق على عينة من مكونة من (62) عامل بالوحدات المحلية لمركز ومدينة أشمون محافظة المنوفية, واستخدم البحث المنهج شبه التجريبي, وتوصل البحث إلى النتائج التالية: أن أبعاد الذكاء الاجتماعي لها دور فعال في تحسين مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات البيئية لدى العاملين بالوحدات المحلية, حيث أظهرت نتائج البحث الميداني وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية في الدرجة الكلية لمقياسا مهارة اتخاذ القرار, وحل المشكلات البيئية, وفي كل بعد من أبعادهما لصالح القياس البعدي, بينما أظهرت نتائج البحث عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات القياسين البعدي والتبعي للمجموعة التجريبية في الدرجة الكلية لمقياسا مهارة اتخاذ القرار, وحل المشكلات البيئية وفي كل بعد من أبعادهم.

[5] أبو عامر، نادر، وآخرون. (2021). أبعاد الذكاء الاجتماعي مدخلًا لتحسين مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات البيئية. المجلة التربوية للبحوث المعاصرة، مجلد 11، عدد 4، مصر، ص 299.

- **الدراسات الأجنبية**

1. **Study (Tjimuku and others, 2025): Emotional intelligence and psychological capital at work: a systematic literature review and directions for future research in South Africa.**[6]

دراسة (تاجيموكو وآخرون، 2025) بعنوان: الذكاء العاطفي ورأس المال النفسي الإيجابي في بيئة العمل: مراجعة منهجية للأدبيات واتجاهات للبحوث المستقبلية في جنوب افريقيا.

هدفت هذه الدراسة إلى استعراض العلاقة بين الذكاء العاطفي (EI) ورأس المال النفسي الإيجابي (PsyCap) ضمن السياقات التنظيمية من خلال مراجعة منهجية للأدبيات. تسعى الدراسة إلى تحليل الأطر المفاهيمية والنظرية لكلا المفهومين، واستكشاف الأدلة التجريبية التي توضح طبيعة العلاقة بينهما، إلى جانب تقييم الآثار العملية لتلك العلاقة في بيئة العمل.

اعتمدت الدراسة على منهجية المراجعة المنهجية للأدبيات (SLR) وفقًا لإرشادات بيان PRISMA، حيث تم جمع البيانات من قواعد بيانات Scopus وGoogle Scholar، مع التركيز على الدراسات المنشورة باللغة الإنجليزية بين عامي 2007 و2023. من بين 255 دراسة تم فحصها، تم اختيار 57 دراسة لإدراجها في التحليل النهائي.

[6] Tjimuku, and others, 2025, Emotional intelligence and psychological capital at work: A systematic literature review and directions for future research." Cogent Social Sciences 11.1, 244.

تُسلّط المراجعة الضوء على المفاهيم والنماذج النظرية للذكاء العاطفي وPsyCap، وتستعرض الأدلة التجريبية التي تشير إلى وجود علاقة إيجابية بينهما، وتأثير هذه العلاقة على مجموعة من النتائج التنظيمية، مثل أداء الموظفين ورفاهيتهم النفسية.

تُسهم هذه الدراسة في تعزيز الفهم النظري من خلال دمج رؤى من مجالي علم النفس والسلوك التنظيمي، كما تقدم توصيات عملية تتعلق بتطوير برامج تدريبية وتدخلات تهدف إلى تنمية الذكاء العاطفي ورأس المال النفسي الإيجابي، بما ينعكس إيجابًا على رضا الموظفين، وكفاءة الأداء، وبيئة العمل عمومًا.

ومع ذلك، تشير الدراسة إلى بعض القيود، مثل احتمال وجود تحيز في النشر والاعتماد على الدراسات المتاحة فقط. وتوصي بأهمية إجراء بحوث مستقبلية تعتمد على تصاميم طولية، وتتناول قطاعات محددة، وتعتمد على مقاربات متعددة التخصصات لفهم أعمق للآليات التي تسهم في تطوير وتعزيز كل من الذكاء العاطفي و PsyCap في البيئات التنظيمية.

2. Study (Aryani and others, 2024): Model for social intelligence and teachers' innovative work behavior: serial mediation in Indonesia.[7]

دراسة (آرياني وآخرون، 2024): نموذج الذكاء الاجتماعي والسلوك الابتكاري للمعلمين: الوساطة المتسلسلة. في اندونيسيا.

[7] Aryani, R., Widodo, W., & Susila, S. (2024). Model for social intelligence and teachers' innovative work behavior: Serial mediation. Cogent Education, 11(1), P1 in Indonesia.

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والإبداع والكفاءة الذاتية في التدريس والالتزام العاطفي والسلوك الابتكاري لدى المعلمين في إندونيسيا، وتقدير قوة هذه العلاقات، واكتشاف نموذج تجريبي جديد ذي صلة. وقد تم جمع بيانات البحث من 496 معلماً باستخدام استبيان قائم على مقياس ليكرت. وكشفت نمذجة المعادلات الهيكلية، المدعومة بالتحليلات الوصفية والارتباطية، أن للذكاء الاجتماعي علاقة ذات دلالة إحصائية بإبداع المعلمين، وكفاءتهم الذاتية في التدريس، والتزامهم العاطفي، وسلوكهم الابتكاري في العمل. كما تبين أن الإبداع والكفاءة الذاتية في التدريس والالتزام العاطفي ترتبط بشكل كبير بالسلوك الابتكاري للمعلمين. وكانت أقوى علاقة للذكاء الاجتماعي مع الكفاءة الذاتية. وأخيراً، تم تطوير نموذج تجريبي جديد يربط بين الذكاء الاجتماعي والسلوك الابتكاري للمعلمين من خلال تسلسل وساطي للإبداع والكفاءة الذاتية في التدريس والالتزام العاطفي. وبناءً عليه، فإن تعزيز الذكاء الاجتماعي يمكن أن يسهم في رفع مستويات الإبداع، والكفاءة الذاتية، والالتزام العاطفي، والسلوك الابتكاري لدى المعلمين، وهو ما يستحق النقاش والاهتمام من قبل الباحثين والأكاديميين والممارسين لتطوير الذكاء الاجتماعي في مختلف المجالات والسياقات.

3. Study (Arumugam, and others, 2020): Employee Contextual Performance, Social Intelligence, and Spiritual Intelligence: A Quantitative Study in Malaysia.[8]

[8] Ling, F. C., Singh Kartar Singh, J., & Arumugam, T. (2020). Employee contextual performance, social intelligence, spiritual intelligence: A quantitative study in Malaysia. International Journal of Psychosocial Rehabilitation, 24(2), 968–981.

دراسة (آرموغام، وآخرون، 2020): الأداء السياقي للموظف، الذكاء الاجتماعي، الذكاء الروحي: دراسة كمية في ماليزيا.

هدفت هذه الدراسة إلى فحص تأثير الذكاء الاجتماعي والذكاء الروحي على أداء الموظفين في العمل. كانت الدراسة كمية واستخدمت طريقة الاستبيان لجمع البيانات من عينة مكونة من 140 مشاركًا. تم تحليل البيانات باستخدام الإحصاءات الوصفية والاستدلالية من خلال برنامج SPSS AMOS. وأبرزت الدراسة أهمية الذكاء الروحي الذي يمكن تطبيقه بشكل فعّال لتحسين أداء الموظفين، في حين لم يكن تأثير الذكاء الاجتماعي على الأداء ذا دلالة إحصائية.

من منظور التطبيقات العملية، قدمت الدراسة معلومات مهمة لأخصائيي الموارد البشرية لتضمين الذكاء الروحي في برامج اختيار وتطوير الموظفين. يمكن لهذه الممارسات والتدخلات أن تؤدي إلى تحسين أداء الموظفين والمؤسسة على حد سواء. تُعتبر هذه الدراسة من الدراسات الأولى في قطاع الخدمات بماليزيا التي أظهرت قيمة الذكاء الروحي وتأثيراته على سياسات وممارسات الموارد البشرية. ويوصى بإدراج الذكاء الروحي كعنصر أساسي في تطوير المؤسسات.

4. **Study (Avadhani, and others, 2018): A Study on Social Intelligence and Its Impact on Employee Performance in the Insurance Sector of Mysuru City in India.**[9]

[9] Lathesh, K. R., & Avadhani, V. D. (2018). A study on social intelligence and its impact on employee performance of insurance sectors in Mysuru city. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology, 9*(1), 530–537.

دراسة (آفادهاني وآخرون، 2018): الذكاء الاجتماعي وتأثيره على أداء الموظفين في قطاع التأمين بمدينة ميسورو في الهند.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الذكاء الاجتماعي على أداء الموظفين في قطاع التأمين بمدينة ميسورو، بالإضافة إلى دراسة تأثير الذكاء الاجتماعي على الفئات العمرية المختلفة. تم قياس الذكاء الاجتماعي من خلال أربعة أبعاد رئيسية هي: الوعي الذاتي، وفن قراءة الآخرين، والتعامل مع الصراعات، وإدارة العلاقات. أما أداء الموظف فقد تم تقييمه عبر ثلاثة معايير تشمل طبيعة العمل، ومرونة العمل، ومستوى تحفيز الموظف. شملت العينة 50 موظفًا من قطاع التأمين في المدينة. أظهرت النتائج أن الموظفين الذين يمتلكون مستويات عالية من الذكاء الاجتماعي قادرون على تبني مهارات جديدة وأداء مهامهم بشكل أفضل. كما أظهرت الدراسة أن الذكاء الاجتماعي لا يؤثر بشكل مختلف على أداء الموظفين عبر الفئات العمرية المختلفة.

- **التعقيب على الدراسات السابقة:**

❖ اتفقت جميع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع الذكاء الاجتماعي، وهو ما يتوافق مع موضوع الدراسة الحالية، التي تبحث في أثر الذكاء الاجتماعي على بيئة العمل في شركة الاتحاد للكابلات.

❖ استخدمت معظم الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي كمنهج رئيسي، وهو ما اعتمدت عليه أيضاً الدراسة الحالية، كما تشابهت في اعتمادها على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات.

❖ تناولت بعض الدراسات أبعاد الذكاء الاجتماعي مثل الوعي الاجتماعي، العلاقات المهنية، المهارات الاجتماعية والتعاطف، وهي ذات الأبعاد التي بنيت عليها الدراسة الحالية، مما يدعم استنادها إلى إطار علمي رصين.

- **أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:**

❖ تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في سياقها المكاني والوظيفي، حيث ركزت على شركة صناعية محددة وهي شركة الاتحاد للكابلات في ريف دمشق، بخلاف الدراسات السابقة التي تناولت قطاعات مختلفة مثل التعليم، المصارف، والإدارة المحلية في دول متعددة.

❖ تفردت الدراسة الحالية في تحليل أثر كل بعد من أبعاد الذكاء الاجتماعي بشكل مستقل (الوعي الاجتماعي، العلاقات المهنية، المهارات الاجتماعية، التعاطف) على بيئة العمل، في حين أن العديد من الدراسات السابقة تناولت الذكاء الاجتماعي بشكل عام أو لم تركز على تحليل تفصيلي لكل بعد.

❖ تسعى هذه الدراسة إلى تقديم حلول وتوصيات عملية قابلة للتطبيق مباشرة داخل بيئة العمل الصناعية، مما يعزز جانبها التطبيقي مقارنة بالدراسات التي ركزت على الجوانب النظرية أو النفسية فقط.

ثالثاً: مشكلة الدراسة

تُعدّ بيئة العمل المعاصرة بيئة تفاعلية تتطلب من الأفراد مهارات تتجاوز الجوانب التقنية لتشمل القدرات الاجتماعية والوجدانية، حيث أصبحت المهارات المرتبطة بالذكاء الاجتماعي عنصرًا حاسمًا في نجاح الأفراد والمؤسسات. ويُعرف الذكاء الاجتماعي بأنه القدرة على فهم مشاعر الآخرين ودوافعهم والتفاعل معهم بفعالية في السياقات الاجتماعية المختلفة، مما يسهم في بناء علاقات إيجابية، وتعزيز التعاون، وتقليل الصراعات في بيئة العمل.

من خلال مراجعة الباحث للدراسات السابقة، تبيّن أن الذكاء الاجتماعي له دور مباشر في تحسين بيئة العمل من خلال رفع مستوى التفاهم بين العاملين، وتحفيز العمل الجماعي، وخلق بيئة داعمة للإبداع والإنتاجية.

وفي شركة الاتحاد للكابلات تمثل دراسة أثر الذكاء الاجتماعي لدى العاملين فرصة لفهم كيف تسهم هذه المهارات في تحسين بيئة العمل وتعزيز فاعليتها التنظيمية.

❖ **تتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:**

ما هو أثر الذكاء الاجتماعي لدى العاملين في شركة الاتحاد للكابلات على بيئة العمل فيها؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو أثر الوعي الاجتماعي كأحد أبعاد الذكاء الاجتماعي لدى العاملين على بيئة العمل في شركة الاتحاد للكابلات؟
2. ما هو أثر العلاقات المهنية كأحد أبعاد الذكاء الاجتماعي لدى العاملين على بيئة العمل في شركة الاتحاد للكابلات؟
3. ما هو أثر المهارات الاجتماعية كأحد أبعاد الذكاء الاجتماعي لدى العاملين على بيئة العمل في شركة الاتحاد للكابلات؟

رابعاً: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للذكاء الاجتماعي لدى عاملين شركة الاتحاد للكابلات على بيئة العمل فيها.

يتفرع عنها ثلاث فرضيات فرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للوعي الاجتماعي كأحد أبعاد الذكاء الاجتماعي لدى العاملين على بيئة العمل في شركة الاتحاد للكابلات.
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية العلاقات المهنية كأحد أبعاد الذكاء الاجتماعي لدى العاملين على بيئة العمل في شركة الاتحاد للكابلات.
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية للمهارات الاجتماعية كأحد أبعاد الذكاء الاجتماعي لدى العاملين على بيئة العمل في شركة الاتحاد للكابلات.

خامساً: أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الذكاء الاجتماعي على بيئة العمل في شركة الاتحاد للكابلات. من خلال تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- معرفة أثر الوعي الاجتماعي كأحد أبعاد الذكاء الاجتماعي على بيئة العمل في شركة الاتحاد للكابلات.
- معرفة أثر العلاقات المهنية كأحد أبعاد الذكاء الاجتماعي على بيئة العمل في شركة الاتحاد للكابلات.
- معرفة أثر المهارات الاجتماعية كأحد أبعاد الذكاء الاجتماعي على بيئة العمل في شركة الاتحاد للكابلات.

سادساً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة من جانبين:

- الأهمية العلمية:

تساعد هذه الدراسة في فهم كيف يؤثر الذكاء الاجتماعي على العلاقات بين الموظفين داخل بيئة العمل. كما تسهم في توضيح دوره في تقليل المشكلات وتحسين التواصل والتعاون بين الزملاء. ويأتي ذلك في ظل الاهتمام المتزايد بدراسة المهارات الاجتماعية وأثرها في بيئات العمل الحديثة. ويمكن أن تُستخدم مخرجات هذه الدراسة في دعم السياسات الإدارية التي تعزز بيئة عمل صحية. كما تقدم فهمًا أعمق للجوانب النفسية التي تؤثر على بيئة العمل.

- الأهمية العملية:

تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة في تقديم معلومات تساعد شركة الاتحاد للكابلات على تعزيز بيئة العمل من خلال فهم أثر الذكاء الاجتماعي على العلاقات المهنية بين الموظفين. إذ يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في تحسين أساليب التواصل الداخلي، وتقليل الخلافات، وزيادة روح التعاون بين الفرق المختلفة. كما تتيح للإدارة تطوير برامج تدريبية تركز على تنمية المهارات الاجتماعية، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام وزيادة رضا الموظفين. هذا بدوره يعزز من استقرار الكوادر، ويُحسّن جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

سابعاً: حدود الدراسة

الحدود الزمانية: تمت الدراسة من تاريخ 2025/8/15 إلى 2025/10/30

الحدود المكانية: تمت الدراسة في شركة الاتحاد للكابلات في ريف دمشق.

الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على العاملين في شركة الاتحاد للكابلات.

الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على دراسة أثر الذكاء الاجتماعي على بيئة العمل .

ثامناً: منهجية الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يقوم على وصف الظاهرة وتحليلها وتفسيرها وصولاً إلى النتائج والتوصيات المناسبة لها .

تاسعاً: متغيرات الدراسة

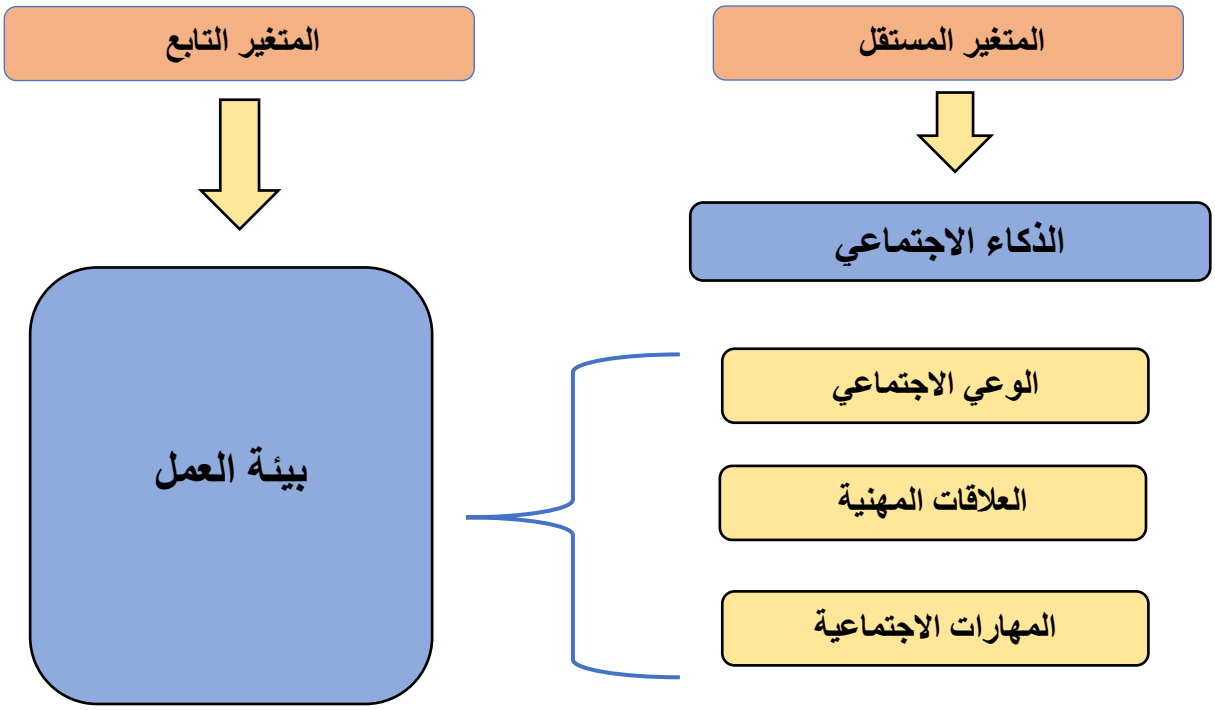
تكونت الدراسة من متغيرين اثنين:

المتغير المستقل: الذكاء الاجتماعي متمثّل بثلاث أبعاد: الوعي الاجتماعي، العلاقات المهنية، المهارات الاجتماعية.

المتغير التابع: بيئة العمل.

عاشراً: نموذج الدراسة

الشكل (1): نموذج الدراسة



المصدر: إعداد الطالب

الحادي عشر: مصطلحات الدارسة

- **الذكاء الاجتماعي:** القدرة على فهم وإدارة الآخرين، والتصرف بحكمة في العلاقات الإنسانية، ومهارة اختيار أفضل الطرق للتعامل مع الآخرين، من خلال تقييم السلوك الشخصي وسلوك الآخرين، وبناء التعاون بين الأشخاص.[10]

[10] Sadiku, M. N. O., & Musa, S. M. (2021). Social intelligence. In A primer on multiple intelligences (pp. 43–53)

- **الوعي الاجتماعي:** هو القدرة على فهم مشاعر الآخرين، والتفاعل معهم بفعالية داخل العلاقات المهنية، مما يعزز التعاون والإنتاجية ويُسهم في تحقيق الأهداف التنظيمية. يشمل ذلك الإدراك الاجتماعي، إدارة النزاعات، والتواصل الفعّال بين أفراد الفريق.[11]
- **العلاقات المهنية:** تمثل الروابط والتفاعلات التي تتطور بين الأفراد على أساس من التعاون والتواصل الرسمي وغير الرسمي، والتي تهدف إلى تعزيز التنسيق وتحقيق الأهداف التنظيمية المشتركة. تلعب هذه العلاقات دوراً محورياً في تحسين بيئة العمل ورفع كفاءة الأداء الجماعي.[12]
- **المهارات الاجتماعية:** هي مجموعة القدرات المكتسبة التي تمكّن الفرد من التواصل الفعّال والتفاعل الإيجابي مع الآخرين، وتشكل أساساً في بناء علاقات ناجحة والمحافظة على التوازن في السياقات الاجتماعية والمهنية.[13]
- **بيئة العمل:** هي الإطار الذي تُمارس فيه المهام والأنشطة المهنية، وتشمل العناصر المادية والتنظيمية والاجتماعية التي تؤثر على أداء العاملين وسلوكهم ورضاهم الوظيفي داخل المؤسسة.[14]

[11] Goleman, D. (2020). Social intelligence: The new science of human relationships (p. 45). Bantam Books.
[12] Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). Organizational behavior (18th ed., p. 350). Pearson.
[13] Riggio, R. E. (2021). Introduction to social skills (3rd ed., p. 47). Routledge.
[14] Schaufeli, W. B. (2021). Work engagement and employee well-being: The role of job resources. In P. L. Perrewé & D. C. Ganster (Eds.), Research in occupational stress and well-being (Vol. 19, pp. 35–58). Emerald Publishing.

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: الذكاء الاجتماعي

أولاً: مفهوم الذكاء الاجتماعي

يعد الذكاء الاجتماعي أحد العوامل المهمة للغاية في نجاح العلاقات الاجتماعية لأنه يجعل الفرد قادراً على التعامل بلباقة وبشكل جيد مع الآخرين، وفهم انفعالاتهم، ومقاصدهم، والتفاعل بكفاءة معهم، وبالتالي تكوين صداقات جديدة قائمة على التفاهم والمرونة والوعي الاجتماعي، وتقبل ثقافة الآخر، وهو ما يترتب عليه زيادة قدرة الفرد على تجنب المشكلات، واستخدامه للأساليب والمهارات اللازمة للتعامل مع مختلف المواقف، وتزداد لدية ثقته بنفسه وتحمله للمسؤولية، ويستطيع إعطاء النصيحة للآخرين، ويتمتع بدرجة مرتفعة من الرضا عن الحياة والصحة النفسية.[15]

يعرّف الذكاء الاجتماعي بأنه قدرة الإنسان على فهم الآخرين وإدارتهم بحكمة، مما يساعده على بناء علاقات اجتماعية إيجابية ومتبادلة، ويعكس هدا النوع من الذكاء مهارات الفرد في التعامل الفعال مع بيئته الاجتماعية، من خلال فهم مشاعر الأخرين، التعاطف معهم ودعمهم، مما يسهم في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي، كما يعتبر الذكاء الاجتماعي أحد للعوامل الأساسية لنجاح الفرد في تفاعلاته اليومية وإنجاز أهدافه المرتبطة بالعلاقات الإنسانية.[16]

[15] راجح، دعاء، (2023)، إسهام الذكاء الاجتماعي والذكاء الثقافي في التنبؤ بالانبساطية لدى طلبة وطالبات الجامعة، مجلة كلية الآداب، جامعة الإسكندرية، المجلد (74)، العدد (115)، مصر، ص 8.

[16] حكمي، ندى، والزهراني، محمد، (2024)، دور معلمات رياض الأطفال في تنمية الذكاء الاجتماعي لدى أطفال الروضة بمحافظة الطائف من وجهة نظرهن. المجلة العلمية لتربية الطفولة المبكرة، المجلد (2)، العدد (2)، السعودية، ص 352.

يعرّف أيضاً على أنه القدرة على التواصل اللفظي وغير اللفظي وفهم الآخرين ودوافعهم والقدرة على إقامة مجموعات تعاونية والعمل فيها وحب العمل الجماعي.[17]

كما يعتبر القدرة على التكيف مع الظروف المتنوعة التي يخوض فيها الأفراد في المجتمعات المختلفة تجارب الحياة وتفكير وتصرفات مختلفة.[18]

وهو القدرة على فهم الآخرين والتواصل معهم بفعالية في البيئات الاجتماعية المختلفة، من خلال تفسير الإشارات الاجتماعية، التكيف مع المواقف، إدارة العلاقات الاجتماعية بطريقة إيجابية.[19]

ثانياً: أهمية الذكاء الاجتماعي[20]

يعد الذكاء الاجتماعي من القدرات التي تتطور لدى الإنسان تدريجياً منذ الطفولة، حيث يبدأ الطفل في تعلم أساليب التعامل مع الأخرين، واكتساب القيم والمعايير الاجتماعية، بالإضافة إلى فهم الأدوار الاجتماعية والتفاعل مع أقرانه. ومن خلال هذه التفاعلات، تنمو مهاراته الاجتماعية، مما يعزز مكانته داخل المجتمع ويساهم في تنمية ذكائه الاجتماعي.

ولا يمكن للفرد أن يتمتع بشخصية اجتماعية متوازنة دون امتلاك مستوى عال من الذكاء الاجتماعي، إذ أن ضعف هذا النوع من الذكاء يؤدي غالباً إلى الانطواء والعزلة عن المجتمع. كما أن قلة الذكاء

---

[17] إبراهيم، أمينة، (2024)، مستوى الذكاء الاجتماعي لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية ذوي صعوبات التعلم، مجلة كلية التربية النوعية للدراسات التربوية والنوعية، العدد 28، مصر، ص 196.

[18] Yenphech, C., & Intanoo, K. (2022). Intercultural sensitivity and social intelligence: The Case of EFL internship undergraduate learners. Journal of Lan guage and Linguistic Studies, 18(2), 861.

[19] محمد، أماني، وآخرون، (2025)، فعالية برنامج تدريبي قائم على الذكاء الاجتماعي في تحسين التفاعل الاجتماعي للأطفال الذاتويين، المجلة العلمية لكلية التربية للطفولة المبكرة، الجزء الأول، العدد (35)، مصر، ص 9.

[20] فطيس، وداد، (2025)، الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالاغتراب النفسي لدى الطالبات المراهقات في كلية التربية زوارة، جامعة الزاوية، مجلة الأصالة، العدد الحادي عشر، المجلد الخامس، ليبيا، ص 196.

الاجتماعي تنعكس على سلوك الفرد، فيصبح سريع الغضب، يثور لأسباب بسيطة، ويجد صعوبة في تقبل النقد أو التعامل مع المواقف المختلفة بهدوء.

تظهر أهمية الذكاء الاجتماعي كذلك في قدرته على مساعدة الأفراد في التحكم بانفعالاتهم بشكل إيجابي، خاصة أثناء التفاعل مع الجماعة، مما ينعكس بشكل إيجابي على علاقاتهم الاجتماعية. ويعتبر الذكاء الاجتماعي أحد الجوانب المعرفية الأساسية التي تمكن الفرد من بناء علاقات ناجحة وتفاعل فعال مع الآخرين في مختلف السياقات الاجتماعية والتربوية.

ثالثاً: النظريات المفسرة للذكاء الاجتماعي[21]

1. **نظرية ثورندايك 1920:** يعد ثورندايك أول من قدم الذكاء الاجتماعي، والذكاء لديه متكون من عدد كبير من العناصر أو العوامل المنفصلة فكل أداء عقلي عبارة عن عنصر منفصل مستقل إلى حد ما عن بقية العناصر الأخرى غير أنه قد يشترك مع كثير من العناصر في بعض المظاهر وهو لا يؤمن بشيء اسمه الذكاء العام وقد توصل ثورندايك إلى وجود ثلاثة أنواع من الذكاء هي الذكاء المجرد والذكاء الميكانيكي والأخير الذي تمثل في القدرة على التواصل مع الأخرين وتشكيل العلاقات الاجتماعية والذي اطلق عليه الذكاء الاجتماعي.
2. **نظرية جيلفورد 1967:** يرى جيلفورد أن بنية العقل أو القدرات العقلية التي تتضمنها تتكون من ثلاثة أبعاد رئيسية هي: (المحتوى والعمليات والنواتج). وبالرجوع إلى تصنيف جيلفورد هذا فإن المحتوى السلوكي يقع ضمن بعض المحتويات، ويتضمن المحتوى السلوكي للمعلومات الخاصة

[21] اسمهان، حماش، وسعاد، حموش، (2024)، الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتكيف الأكاديمي لدى طلبة سنة أولى جامعي، دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة محمد البشير الابراهيمي- برج بوعريريج، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص علم نفس مدرسي، الجزائر، ص 11.

بسلوك الأخرين والاستدلال على أفكار ومشاعر الأفراد من مظاهر سلوكهم ويمثل هذا المستوى (الذكاء الاجتماعي) ويشمل 30 قدرة من 120 قدرة.

3. **نظرية أبو حطب 1973:** لقد صاغ أب حطب نظريته الأنموذج الرباعي للعمليات المعرفية في صورتها الأولية عام 1973 ثم ظهرت بشكل أكثر تطوراً في عام 1988، وقد صنف الذكاء إلى ثلاثة أنواع هي الذكاء المعرفي والوجداني والاجتماعي منطلقاً من تصوره أن الذكاء دالة نشاط الشخصية ككل، وفي المرحلة الثانية لتطور نظريته فإنه صنف الذكاء إلى ذكاء موضوعي واجتماعي وشخصي ويتعلق الذكاء الاجتماعي لديه بالإدراك الاجتماعي وإدراك الأشخاص وكل المواد والرموز التي تستخدم اجتماعياً، ويتضح في تعلقه بالعلاقات الاجتماعية بين الأشخاص ويتم التعامل معه بطريقة الفحص المتبادل أو الفحص بالمشاركة والتي تتضمن المعايشة والتفاعل مع الاخرين.

4. **نظرية هوارد كارد نر 1983:** اقترح كاردنر وجهة نظر جديدة بشأن الذكاء إذ يرى أن الذكاء بنية معقدة تتألف من عدد كبير من القدرات المنفصلة والمستقل بعضها عن بعضها الأخر، تشكل كل قدرة منها نوعاً خاصاً من الذكاء تختص به منطقة معينة من الدماغ ولقد جاءت نظربة كاردنر نتيجة ملاحظته للعديد من الافراد الذين يتمتعون بقدرات عقلية خارقة في بعض الجوانب لكنهم لا يحصلون على درجات مرتفعة في اختبارات الذكاء.

وقد أصبحت نظرية كاردنر في الذكاءات المتعددة موضع اهتمام على مستوى واسع، وتبناها تربويون وتضمنتها دورات تدريب المعلمين، وقد أشار كاردنر في كتابه أطر العقل البشري (frames of mind) مفهوماً جديداً للذكاء الإنساني بأن الإنسان يمتلك عدة أنواع من الذكاء

تصل إلى سبعة أنواع ثم أضاف عام 1995 نوعاً ثامناً أسماه الذكاء الطبيعي وأكد عند عرضه لنظريته على الترابط بين كل من الذكاء الشخصي والذكاء الاجتماعي وذكر إنه رغم انفصالهما إلا أن العلاقات الضيقة داخل معظم الثقافات تجعلهما غالباً ما يرتبطان معاً، ويؤكد أن كل فرد يحمل الذكاءات الثمانية هذه، وتعمل هذه الذكاءات الثمانية معاً بطرق فريدة ويمكن تطوير الذكاءات فإن كل فرد يمتلك السعة على تطوير الذكاءات الثمانية بمستوى عال نسبياً من الأداء.

5. **نظرية ستيرنبرغ 1988:** توصل ستيرنبرغ إلى نظرية تدعى النظرية الثلاثية للذكاء ويرى أن الذكاء بنية تتألف من ثلاثة أبعاد وهي "بعد المكونات، والبعد السياقي وبعد الخبرات "وقد أشار أن البعد السياقي يتضمن المشكلات المتعددة التي يواجهها الأفراد أثناء حياتهم وتفاعلاتهم اليومية ويمكن تصنيف هذا البعد إلى ثلاثة أنواع من الذكاء وهي الذكاء التحليلي، والإبداعي، والعملي.

ويشير ستيرنبرغ إلى أن الذكاء الاجتماعي يقع ضمن الذكاء العملي ويتمثل في القدرة على فهم الأخرين والاستجابة بشكل لائق ولبق مع الأفراد من ذوي الأمزجة والدوافع المختلفة والقدرة على تشكيل العلاقات الاجتماعية وتكوين الصداقات فضلاً عن القدرة على التعرف على الرغبات الأخرين.

رابعاً: أبعاد الذكاء الاجتماعي[22]

للذكاء الاجتماعي بعدين رئيسيين هما:

- الوعي الاجتماعي

[22] إبراهيم، أمينة، (2024)، مستوى الذكاء الاجتماعي لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية ذوي صعوبات التعلم، مجلة كلية التربية النوعية للدراسات التربوية والنوعية، العدد 28، مصر، ص 198.

- وإدارة العلاقات الاجتماعية

وفيما يلي عرض للمكونات الفرعية لكل منهما:

أولاً: الوعي الاجتماعي

والذي يعني إدراكنا لمشاعرنا وأحاسيسنا تجاه الآخرين، ويتكون من:

1. التعاطف الأولي: وهو إحساسنا بالإشارات العاطفية الأولية غير اللفظية التي تظهر من خلال نبرة الصوت، ولغة أجزاء أجساد الآخرين.
2. الإصغاء مع التقبل الكامل: والذي يعني الاستماع بعناية وانتباه للآخرين.
3. التعاطف الدقيق والمضبوط: وهو فهم أفكار ومشاعر ونوايا الآخرين بدقة.
4. المعرفة الاجتماعية: التي تعني فهم كيفية عمل العالم الاجتماعي المحيط بنا وكيفية بناء العلاقات فيه.

ثانياً: إدارة العلاقات الاجتماعية

وهي الإحساس بما يشعر به الآخرون وبنواياهم وأفكارهم والتي تعتمد في تكونها على الوعي الاجتماعي الذي يكونه الفرد خلال تفاعلاته الاجتماعية عبر الزمن ويتضمن هذا البعد الأبعاد الفرعية التالية:

1. التفاعل غير اللفظي السلس.
2. تقديم فعاليتنا الذاتية للآخرين.
3. الاهتمام بحاجات الآخرين والتصرف وفقا لها.

4. التأثر: الذي يعني الاستفادة من مخرجات التفاعلات الاجتماعية التي يمر بها الفرد.

خامساً: مكونات الذكاء الاجتماعي

يتألف الذكاء الاجتماعي من عدة مكونات أساسية:[23]

- ❖ التعرف إلى المشاعر: هذا المكون يتعلق بقدرة الشخص على التعرف وفهم المشاعر الخاصة به وبالآخرين، ويتضمن ذلك القدرة على التمييز بين العواطف المختلفة، مثل السعادة والحزن والغضب والخوف بتعبيرات الوجه واللغة الجسدية.
- ❖ التعاطف: هذا المكون يشمل قدرة الفرد على فهم ومشاركة مشاعر الآخرين وتبادل العواطف معهم، التعاطف يساعد في بناء علاقات إيجابية وتقديم الدعم العاطفي.
- ❖ مهارات التواصل: تشمل مهارات التواصل القدرة على التعبير عن الأفكار والمشاعر بوضوح وفعالية، والاستماع الجيد للآخرين وفهم الرسائل غير المباشرة وغير اللفظية.
- ❖ التنبؤ بسلوك الآخرين: وهذا يعني القدرة على تخمين سلوك وتصرفات الآخرين استناداً على معرفة مسبقة بتفاصيلهم وأنماط سلوكهم.
- ❖ تحليل العلاقات: تشمل قدرة الفرد على فهم ديناميكية العلاقات الاجتماعية، والتعرف إلى ما يسهم في تكوين علاقات صحية ومثمرة.
- ❖ حل النزاعات وإدارة الصراعات: يعني هذا المكون القدرة على التعامل مع النزاعات وإدارة الصراعات على نحو فعال بالتفاوض والتوسط والبحث عن حلول مرضية للجميع.

[23] محمد، ايمان، (2024)، الذكاء الاجتماعي للمقبلات على الزواج، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، المجلد (٥) العدد (٤)، مصر، ص 82.

- ❖ الوعي الاجتماعي: يشمل هذا المكون القدرة على فهم الديناميكيات الاجتماعية والثقافية، ومعرفة كيفية التفاعل مع مجموعة متنوعة من الأشخاص.
- ❖ مهارات تنظيم الذات الاجتماعية: يتعلق بالقدرة على التحكم في تصرفاتنا، وردود الفعل في السياقات الاجتماعية، والتكيف على نحو مناسب.
- ❖ التفكير الاجتماعي: يتضمن القدرة على التفكير استراتيجياً في التفاعلات الاجتماعية، وفهم أثر أفعالنا، وكيفية تأثيرها في الآخرين.
- ❖ تطوير العلاقات: هذا المكون يتضمن قدرة الفرد على بناء وتطوير علاقات اجتماعية طويلة الأمد.

سادساً: العوامل المحددة للذكاء الاجتماعي[24]

1. التنشئة الاجتماعية:

وهي العملية التي يكتسب الفرد من خلالها أنواع مختلفة من السلوكيات والمهارات التي تعمل على مساعدتهم في التعايش مع جماعتهم.

2. المرونة:

وتشير إلى مقارنة الحالة الراهنة بالحالة المطلوبة لمعرفة السبل والقابليات التي يحتاجها للوصول إلى الحالة المطلوبة وتسمى هذه السبل بالموارد، والتي تعني ايجاد خيارات جديدة والاستعداد للتغيير، ويشمل هذا التغيير تغيير في العادات والقيم والمعتقدات والمعايير.

[24] اليوسفي، شروق، (2019)، الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالاتزان الانفعالي، رسالة ماجستير منشورة بالمجلة الدولية لنشر الدراسات العلمية، مجلد (3)، العدد (1)، السعودية، ص4.

3. التفاعل الاجتماعي:

ويشمل أربع أشكال وهي التعاون التنافس التوافق، والصراع، وتعبر عن تفاعل الفرد تأثره وتأثيره على الأخرين من خلال تبادل الأفكار والمشاعر.

4. التقبل:

ويشير إلى مدى احترام الفرد وتقبله للآخرين من حوله، فكل فرد يختف عن الآخر في ردود فعله تجاه ما يواجه من مواقف فالبعض ردود فعلهم تكون سريعة والبعض الآخر يكونون قليلين للغاية أمام أفعال الآخرين.

وبناءً على ما تقدم، يتبيّن أن الذكاء الاجتماعي يتفرع إلى ثلاثة محاور أساسية تشتق من مفهومه العام، والتي سيتم تناولها بالدراسة والتحليل، وهي:

1. **الوعي الاجتماعي**
2. **العلاقات المهنية**
3. **المهارات الاجتماعية**

المحور الأول: الوعي الاجتماعي

أولاً: مفهوم الوعي الاجتماعي

يعد مفهوم الوعي الاجتماعي من أهم المفاهيم التي تناولها البحاث وعلماء الاجتماع وتعددت وجهات نظرهم حول هذا المفهوم، من خلال تركيز كل باحث على مفهوم الوعي الاجتماعي من زاوية واحدة تختلف حسب الموضوع والهدف، والتي ترى بأن الوعي الاجتماعي هو وعي الفرد بالمشكلات المجتمعية المختلفة التي تطرح عبر قنوات التواصل الاجتماعي من خلال مجموعة المفاهيم والتصورات والآراء والمعتقدات الشائعة عبر تلك القنوات، في حين يرى البعض الآخر الوعي الاجتماعي بأنه جملة من المفاهيم والثقافات والأفكار و التي يحملها الأفراد والتي تتشكل لديهم بواسطة عوامل مختلفة، وتجعلهم يتفاعلون مع قضايا مجتمعهم المختلفة بالتقييم وإعطاء الحلول والمشاركة في خطط التحسين. مما سبق نستنتج بأن الوعي الاجتماعي يختلف من مجتمع لآخر باختلاف المفاهيم المهيمنة على أفراده وطبيعة فهمهم لتلك المفاهيم ذات الصلة بحاضرهم ومستقبلهم وقيمهم العليا ومع اختلاف الآراء حول مفهوم الوعي الاجتماعي إلا أنهم لا يختلفون على أنه مجموعة من المفاهيم والأفكار والثقافات التي يكتسبها الفرد والتي مثل انعكاساً لمفهومه الشامل لذاته وقضايا مجتمعه والعلاقات الاجتماعية فيه وتاريخه وحاضره، وتتشكل بواسطة عوامل مختلفة ترتبط بتنشئة الفرد الاجتماعية وعبر مؤسساتها المختلفة.[25]

[25] خليفة، فاطمة، (2021)، وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في تشكيل الوعي الاجتماعي، مجلة كليات التربية، العدد (22)، ليبيا، ص 185.

الوعي يوجد عند معظم الناس، ظهر من خلال حتمية التعامل مع الآخرين، وهو مختلف ومتباين في درجاته بين الأفراد حسب معرفتهم وعلمهم وتجاربهم ومجمل الخبرات التي مروا بها.[26]

والوعي بمعناه العام له مظهران، الوعي الفردي ويعبر عن فرد محدد له ظروف ومصالح معينة.

والوعي الجماعي أو الجماهيري يعني وعياً يتجاوز الظروف والمصالح الفردية إلى مصالح الجماعة والمجتمع[27].

ويعرّف الوعي الاجتماعي على أنه إدراك أفراد المجتمع لما يحيط بهم من أحداث وإلمامهم بالموضوعات والقضايا الاجتماعية السائدة في المجتمع والتي ترتبط بحياتهم وتمس واقعهم.[28]

كما أنه يعبر عن إدراك الفرد للقواعد والضوابط الاجتماعية، وقدرته على تمييز السلوكيات المقبولة والمرفوضة في المجتمع وفقاً للعادات والتقاليد والدين والقانون.[29]

ثانياً: أهمية الوعي الاجتماعي

يعد الوعي الاجتماعي أحد المكونات الرئيسية للذكاء العاطفي إذ أنه مهارة تسمح للفرد بفهم ما يشعر به الشخص الآخر، والتعاطف معه، واتخاذ منظور مختلف عن الموقف، وفي مكان العمل يعمل

[26] سلاطنية، دنيا، وآخرون، (2023)، دور مواقع التواصل الاجتماعي كفضاء عمومي في تشكيل الوعي الاجتماعي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، ص 11.

[27] زيدان، محمد، (2025)، تنمية الوعي الاجتماعي لدى طالب الجامعة، المجلة الدولية للعلوم التربوية والانسانية المعاصرة، المجلد (4)، مصر، ص 343.

[28] زيدان، ايناس، (2025)، الحملات الإعلانية الالكترونية للمؤسسات الإسلامية المصرية ودورها في تشكيل الوعي الاجتماعي لدى الجمهور، المجلة العلمية لكلية الاعلام بنات جامعة الأزهر، العدد (1)، مصر، ص 511.

[29] القحطاني، سعيد، (2024)، في الوعي الاجتماعي حول ارتكاب الجرائم الكبرى، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، المجلد (18)، العدد (1)، السعودية، ص 35.

الوعي الاجتماعي على تحسين علاقة المدراء مع موظفيهم وقدرتهم على التعاطف والتفاهم مع الآخرين بالإضافة إلى تعزيز احترام الموظفين لذاتهم وتحفيزهم مما يجعلهم أكثر إنتاجية وفعالية في العمل.[30]

تنمية هذا الوعي تساعد في مواجهة التحديات المجتمعية مثل التهميش، والعنصرية، والتطرف، وتمكّن الأفراد من التفاعل بإيجابية مع الآخرين، مما يدعم العدالة والمساواة والتضامن الاجتماعي، كما أن المؤسسات التعليمية ووسائل الإعلام ومنظمات المجتمع المدني تلعب دورًا محوريًا في تعزيز هذا الوعي من خلال المناهج، والنشر التوعوي، والتربية على القيم، الأمر الذي يؤدي إلى إنتاج مواطنين مسؤولين قادرين على فهم حقوقهم وواجباتهم، والمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة والرفاهية المشتركة.[31]

ثالثاً: جوانب الوعي[32]

الوعي المعرفي: ويشار إليه أيضاً بوصفه وعياً عمدياً ومتعدياً، فهو يستلزم وجود علاقة عقلية بموضوع أو كائن، ويشمل ظواهر مثل التفكير، وأن يصبح على وعي بوجود شخص آخر لمشكلة ما، ومعرفة الحقائق حول مجال معين.

الوعي الظاهري: أو بمصطلح بديل جيد الوعي التجريبي، فإن الوعي الشعوري غالباً ما يعطي شعوراً مشابهاً ولكنه أيضاً يمكن أن يكون له دلالات أخرى. فالنائم الذي لا يحلم لا يملك اي خبرات حالية، وبالتالي فهو ليس واعياً بالمعنى الظاهري، وعلى العكس من ذلك فإن الشخص المستيقظ عادة ما

---

[30] هارفارد بزنس ريفيو العربية. (دون تاريخ) .شرح معنى الوعي الاجتماعي .(Social Awareness) هارفارد بزنس ريفيو العربية. تم الاسترجاع في 21 سبتمبر 2025، من https://hbrarabic.com/المفاهيم-الإدارية/الوعي-الاجتماعي

[31] بوطورة، فضيلة، وسمايلي، نوفل. (2020). أهمية نشر الوعي المجتمعي بالمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال من خلال مواقع التواصل الاجتماعي: دراسة ميدانية لدى عينة من طلبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير- جامعة تبسة(2)14 , 546-564.

[32] القحطاني، سعيد، (2024)، في الوعي الاجتماعي حول ارتكاب الجرائم الكبرى، مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية، المجلد (18)، العدد (1)، السعودية، ص 48.

يملك خبرات حسية وادراكية، ويشعر بالعواطف ويستمتع بالصور العقلية، وكل ذلك يخص الوعي الظاهري.

وعي التحكم: ففي فهمنا السليم لأنفسنا وللأخرين كما في العديد من نظريات علم النفس والأمراض النفسية، فإن الوعي يعطى دوراً في بدء أو السيطرة على السلوك، فنحن نتحدث عن فعل الأشياء بوعي أو بدون وعي مقصود ويتحدث علماء النفس وعلماء الفسيولوجيا العصبية عن السلوك التلقائي الآلي مقابل السلوك الذي يتحكم فيه الوعي.

ومثال جيد لهذا التمييز الأخير يتمثل في تحكمنا اللاوعي العادي في وضع الجسم مقابل المحاولات الواعية لعدم السقوط عند فشل التحكم الآلي في الجسم لسبب داخلي أو خارجي.

رابعاً: مكونات الوعي الاجتماعي

ثمة مكونات عدة تساهم في تنمية الشخص والوعي الاجتماعي لديه، ونذكر منها:[33]

- الوعي الذاتي، العاطفي: القدرة على فهم المشاعر الداخلية للشخص وتأثير عواطفه وحالاته المزاجية المختلفة في الآخرين.
- التنظيم الذاتي: قدرة الشخص على الحفاظ على الهدوء، وتجنب التصرف بناءً على العواطف في موقف اجتماعي، واستخدام المهارات المعرفية للتغلب على الأفكار المندفعة.

[33] هارفارد بزنس ريفيو العربية. (دون تاريخ) .شرح معنى الوعي الاجتماعي .(Social Awareness) هارفارد بزنس ريفيو العربية. تم الاسترجاع في 21 سبتمبر 2025، من https://hbrarabic.com/المفاهيم-الإدارية/الوعي-الاجتماعي

- الدافع: يتضمن الدافع فهم كيفية استخدام العوامل العاطفية للتعلم وتحقيق الأهداف الشخصية.

التعاطف: قدرة الشخص على فهم مشاعر الشخص الآخر وتمييز اطاره العقلي، مما يسهل التواصل معه .

- الاستماع الفعال: الاستماع الدقيق لشخص اخر مع تقديم الإشارات والتأكيدات الغير اللفظية التي تشير الى ان الشخص يستمع له.
- اللطف: أي التعامل مع الأشخاص بود ومراعاة الآخرين.
- التعاون: المهارات المكتسبة للعمل معا لتحقيق هدف مشترك قد يشمل ذلك المساومة والاستماع النشط واستخدام أساليب الاتصال الوجدانية.
- الاحترام: هو مراعاة تجارب شخص او مجموعة، وتقدير عواطفه ورغباته ومعتقداته.

خامساً: عوامل تشكيل الوعي الاجتماعي

تتمثل هذه العوامل فيما يلي:[34]

- الأسرة التي تعد من اهم المؤسسات الاجتماعية المؤثرة في اكتساب الافراد لأدوارهم الاجتماعية
- جماعة الرفاق التي تساهم في تشكيل الافراد الاجتماعي، وذلك من خلال الحوارات والنقاشات التي تدور داخل هذه الجماعة.

[34] البياتي، ياس خضير (2015) دور وسائل التواصل الاجتماعي في تشكيل الوعي الاجتماعي في مواجهة الشعب والجريمة الرياضية من وجهة نظر الشباب الجامعي جامعة عجمان للعلوم والتكنولوجيا، الإمارات، ص 36 – 37.

- التعليم الذي يسهم في تشكيل وعي الافراد الاجتماعي، وذلك من خلال قيامه بتقديم المعارف والأفكار والخبرات المختلفة التي من شانها العمل على تأهيل الفرد الى ان يكون واعياً وفعالاً في المجتمع .
- دور العبادة التي تقوم بدور مهم في توعية الافراد دينياً ودنيوياً، وفي حثهم على أن يكون لهم دور إيجابي في مختلف قضايا مجتمعهم.
- الأحزاب السياسية التي تملك دوراً في التأثير الجماهيري، وذلك من خلال ما تنشره من أفكار وقيم ومبادئ واراء تسهم في تشكيل وعيهم .
- وسائل الاعلام التي لها تأثير قوي على نوعية الافراد بقضايا مجتمعهم ومشكلاته.
- مواقع التواصل الاجتماعي والتي يسهم بشكل كبير في تشكيل وعي الافراد بمختلف القضايا على سبيل المثال الفيسبوك فهو يسهم في تشكيل الوعي الاجتماعي من خلال الحوارات والنقاشات المختلفة.

المحور الثاني: العلاقات المهنية

أولاً: مفهوم العلاقات المهنية

تعرّف العلاقات بشكل عام بأنها طبيعة الروابط والتفاعل الاجتماعي بين أعضاء التنظيم في جانبه الرسمي وغير الرسمي، حيث تشمل العلاقات الاجتماعية روابط لد والقرابة كثقافة اجتماعية تقليدية لا

تزال تتحكم في بعض العلاقات والروابط بين أعضاء التنظيم، أيضاً روابط حديثة أساسها الزمالة والمصلحة والتواصل بنية تحقيق أهداف شخصية ووظيفية.[35]

إن علاقات العمل لا تنحصر بين العلاقات القانونية بين العامل وصاحب العمل بل تتعدى ذلك إلى جميع العلاقات التي تنشأ داخل التنظيم بين مختلف الفئات سواء في اطارها الرسمي او غير الرسمي، أو في اتجاهها العمودي أو الأفقي للتجاوز ذلك إلى العلاقة مع المحيط باعتبار التنظيم نسقا مفتوحاً ينسج علاقات مع مختلف الفالين الاجتماعيين.[36]

أما العلاقات المهنية هي تلك العلاقات التي تنشأ عندما يقدم شخص محترف مساعدة أو خدمة لآخر، تتميز بوجود بعد أخلاقي، بوجود نية واضحة لتفيد الآخر، وبحدود تنظيمية وأخلاقية تُميزها عن العلاقات الشخصية.[37]

تعرّف أيضاً على أنها هي التفاعلات المتبادلة بين الأفراد العاملين في بيئة مهنية، مبنية على الاحترام المتبادل والتزام بالمعايير المهنية، تتضمن الحدود الواضحة في الأدوار، المسؤوليات، والتواصل، وتُسهم في بناء الثقة، التعاون، والنمو المهني[38].

[35] عجيسة، ليدية، ومخلوفي، عائشة، (2025)، قيم البيئة الاجتماعية ودورها في توجيه العلاقات بين الموظفين، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد (17)، العدد (1)، الجزائر، ص 88.

[36] Jiakun Liu (2020) Labor Relations Effect on Employee Work: Advances in Social Science, Education and Humanities Research, volume 416. P 22.

[37] Mitchell, V. (2011). Professional Relationships. In P. Barker (Ed.), Mental Health Ethics: The Human Context (pp. 149 158). Routledge.

[38] Steimle, L., von Peter, S., & Frank, F. (2024). Professional relationships during crisis interventions: A scoping review. PLOS ONE, 19(2).

ثانياً: كيف تبدأ في بناء علاقات مهنية قوية [39]

هناك العديد من العوامل التي يجب أن تأخذها في الاعتبار، وهي كالتالي:

1. فهم أهمية التواصل الفعّال

لبناء علاقات مهنية قوية، يجب أن **تتقن مهارات التواصل الفعّال** .يتطلب التواصل الفعّال القدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح، والاستماع الجيد للآخرين، وفهم احتياجاتهم ومتطلباتهم. التواصل الجيد يبني الثقة بينك وبين زملائك ويعزز من قدرتك على إنشاء علاقات قوية ومستدامة.

2. البحث عن فرص للتواصل

لا تنتظر حتى تأتيك الفرص؛ ابحث عنها بنفسك. حضور المؤتمرات، والانضمام إلى مجموعات مهنية، والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية للشركة هي بعض الطرق لتعزيز دائرة علاقاتك المهنية. من خلال هذه الفرص، يمكنك توسيع شبكتك المهنية وتعلم كيفية التواصل بشكل أفضل مع مجموعة متنوعة من الأشخاص.

3. الاهتمام بتقديم الدعم والمساعدة

العلاقات المهنية القوية تقوم على التبادل والتعاون. لا تتردد في تقديم المساعدة والدعم للآخرين عند الحاجة. عندما تكون شخصًا يساعد الآخرين بشكل فعّال، فإنك تخلق حولك بيئة من الثقة والتقدير، مما يسهم في بناء علاقات طويلة الأمد.

---

[39] بيرسونا غورس. (بلا تاريخ) *.العلاقات المهنية القوية* .موقع بيرسونا غورس. تم الاسترجاع في 24 سبتمبر، 2025 من https://personagurus.com/strong-professional-relationships/

4. المحافظة على التواصل المستمر

بمجرد بناء علاقة مهنية، لا يكفي التوقف عند هذا الحد. يجب عليك الحفاظ على التواصل المستمر مع شبكة علاقاتك. هذا يمكن أن يشمل إرسال رسائل قصيرة من وقت لآخر، أو دعوة زملائك لشرب القهوة، أو حتى التواصل عبر البريد الإلكتروني لمناقشة قضايا مهنية. التواصل المستمر يعزز من قوة العلاقات ويضمن بقاءها حية ومثمرة.

ثالثاً: تصنيف علاقات العمل حسب طبيعة العلاقة[40]

العلاقة بين الزملاء: هي علاقة ندية لا توجد فيها هرمية وتؤدي مجموعة من الوظائف المهمة في حياة العمل، وتشكل المصدر الأهم للدعم النفسي والاجتماعي للعامل فغالبا ما يتلقى العامل الدعم والتخفي من ضغط العمل من قبل زملائه وسبب ذلك أن العمال عادة ما يدركون أن زملائهم يعيشون في نفس الظروف مما يجعلهم أكثر قدرة على تفهم مشاعرهم وهمومهم في العمل.

قد تكون علاقات العمل بين الزملاء علاقة تنافسية نزاعية وقد تكون علاقة ودية تهدف إلى حماية مصالح العامل الشخصية واكتساب حصانة اجتماعية من قبل أعضاء الجماعة.

هناك أشكال متعددة من العلاقات بين الزملاء فقد تكون علاقة رسمية في حدود الاتصالات الرسمية وقد تتعدى إلى صداقة تمتد خارج حدود العمل وساعاته الرسمية.

[40] زدادة، فوزية، وبلواحد، سلمى، (2023)، انعكاسات جائحة كوفيد 19 على علاقات العمل دراسة ميدانية بمديرية التكوين والتعليم المهنيين –ولاية قالمة-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، ص 105-106.

العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين: تعتبر العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين من العلاقات المهنية في بيئة العمل المتمثلة في المداخلات الثقة، الاحترام المتبادل، العدالة، والعديد من المخرجات سواء على المستوى الفرد أو المنظمة.

رابعاً: أنواع العلاقات المهنية

إن علاقات العمل داخل المؤسسة تنقسم إلى علاقات رسمية وعلاقات غير رسمية ونقصد بهم[41]:

علاقات العمل الرسمية: هي تلك العلاقات التي تنشأ بين مجموعة من الأفراد في شكل رسمي وتنظمها جماعات رسمية يضمها الهيكل التنظيمي مثل :الإدارات والأقسام واللجان وفرق العمل، إذ تكون لها خطوط واتصالات رسمية رأسية وأفقية توضحها خريطة الهيكل التنظيمي وطبعا يكون لكل جماعة من الجماعات رئيس له الصفة الرسمية مسؤول عن أعضاء الجماعة وتحقيق النتائج المستخدمة من خلال تفاعل أعضائها، فهذه العلاقات تتشكل وفقا لقواعد رسمية ويحدد القانون الرسمي للمؤسسة أساسها ومفاهيمها، وغالبا ما يخدم هذا القانون أصحاب العمل أو الإدارة فمثال في المشاريع الصناعية يهدف إلى ضمان قيام المشروع الصناعي بأعماله كما ينبغي لتحقيق أهدافه التي تتوافق زيادة الكفاءات الانتاجية وتحسين نوعية الانتاج واستمرارية المشروع بالعمل الانتاجي الجيد .

علاقات العمل غير الرسمية: هي تلك العلاقات التي تنشأ بين مجموعة من الأفراد في شكل غير رسمي، وتتمثل أهمية هذه العلاقات داخل أي مؤسسة في أن الجو الذي تخلقه هذه الجماعات غير

[41] صالح، ابراهيم محمد (2021) دور عالقات العمل الفردية في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة استطلاعية لآراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة تكريت (رسالة دكتوراه)، كلية الزراعة، جامعة تكريت، العراق، ص 76.

الرسمية يخفض من حدة النزاعات ويسهل على الإدارة عملية التفاهم والتواصل مع العمال كما أنها تعتبر عمالاً تحفيزياً وتشجيعياً لبذل مزيد من الجهد وتحقيق إنتاجية عالية.

خامساً: أخطاء يجب تجنبها عند بناء علاقات مهنية[42]

في حين أن بناء علاقات مهنية قوية يتطلب وقتاً وجهداً، إلا أن هناك بعض الأخطاء التي يمكن أن تؤدي إلى تقويض هذه العلاقات. لتجنب تلك الأخطاء، يجب أن تكون على دراية بالنقاط التالية:

1. **التواصل بغرض المصالح فقط** :أحد أكبر الأخطاء هو أن تتواصل مع الآخرين فقط عندما تحتاج شيئًا منهم. العلاقات المهنية الناجحة تقوم على التبادل المتساوي وليس على الاستغلال. حاول أن تكون مفيدًا ومتعاونًا مع الآخرين دون أن تتوقع شيئًا في المقابل.
2. **عدم الحفاظ على التواصل** :بناء العلاقة هو الخطوة الأولى، ولكن الحفاظ عليها هو الأهم. إذا قمت بقطع التواصل لفترة طويلة، قد يفقد الشخص الآخر الاهتمام أو يعتقد أنك لم تعد مهتمًا بالعلاقة. حافظ على تواصل منتظم من خلال رسائل بسيطة أو متابعة الأنشطة المشتركة.
3. **تجاهل الاختلافات الثقافية** :في بيئة العمل العالمية، يجب أن تكون واعيًا للاختلافات الثقافية وكيفية تأثيرها على التواصل. تجاهل هذه الفروق يمكن أن يؤدي إلى سوء فهم وتوتر في العلاقات المهنية.

[42] بيرسونا غورس. (بلا تاريخ) *.العلاقات المهنية القوية* .موقع بيرسونا غورس. تم الاسترجاع في 24 سبتمبر، 2025 من https://personagurus.com/strong-professional-relationships/

4. **عدم احترام وقت الآخرين** :وقت الجميع ثمين، لذا يجب أن تكون مدركًا لأهمية احترام مواعيد الاجتماعات والمواعيد النهائية. عدم الالتزام بذلك قد يترك انطباعًا سلبيًا ويؤثر على علاقاتك المهنية.

5. **تقديم وعود لا يمكن الوفاء بها** :من الخطأ تقديم وعود لا تستطيع الوفاء بها في محاولة لإرضاء الآخرين أو تحقيق أهداف قصيرة المدى. هذا السلوك يمكن أن يؤدي إلى فقدان الثقة من قبل الآخرين، مما يؤثر سلبًا على علاقاتك المهنية.

بتجنب هذه الأخطاء والتركيز على بناء علاقات مهنية صحية، يمكنك تعزيز شبكتك المهنية وتحقيق النجاح الوظيفي بشكل أكثر فعالية.

المحور الثالث: المهارات الاجتماعية

أولاً: مقدمة في المهارات الاجتماعية

تُعد المهارات الاجتماعية من أبرز مكونات الذكاء الاجتماعي، وتمثل الأساس الذي يُبنى عليه التواصل الإنساني الفعّال داخل بيئات العمل وخارجها. فهي تتضمن مجموعة من السلوكيات والقدرات المعرفية والعاطفية التي تمكّن الفرد من التفاعل الإيجابي مع الآخرين، وبناء علاقات قائمة على التفاهم والتعاون والاحترام المتبادل. ومع تطور بيئات العمل الحديثة وازدياد الحاجة إلى العمل الجماعي والاتصال متعدد المستويات، برزت المهارات الاجتماعية كأحد العوامل الأساسية في تحقيق الانسجام التنظيمي وتحسين الأداء المهني. وقد أظهرت العديد من الدراسات أن امتلاك الموظف لمهارات اجتماعية متقدمة

يسهم في خفض التوترات داخل بيئة العمل، ويعزز من قدرته على التأثير، التفاوض، والعمل ضمن فرق متعددة التخصصات.

في هذا المحور، سيتم تسليط الضوء على مفهوم المهارات الاجتماعية، مكوناتها، أهميتها في بيئة العمل، والعوامل المؤثرة في تنميتها، وذلك بالاستناد إلى الأدبيات العلمية الحديثة والمصادر الموثوقة.

ثانياً: مفهوم المهارات الاجتماعية

تعرّف المهارات الاجتماعية بأنها مجموعة متكاملة من القدرات المعرفية والعاطفية والسلوكية التي تمكّن الفرد من فهم نفسه والآخرين، والتواصل بفعالية، والاستجابة لمواقف اجتماعية مختلفة بمرونة ولباقة، مع استخدام كلمات ولغة جسد مناسبة، والتفاعل وفقاً لمتطلبات البيئة والسياق، بهدف بناء علاقات إيجابية وتعزيز التعاون في بيئة العمل.[43]

كما تعرّف بأنها المهارات اللازمة للأداء بكفاءة في المواقف الاجتماعية. وتشمل المهارات الاجتماعية، على سبيل المثال، استخدام اللغة في المحادثة، والتعبير عن المشاعر، وأخذ وجهات نظر الآخرين في المواقف الاجتماعية، واتخاذ القرار المناسب للسلوك في تلك المواقف.[44]

[43] Lievens, F., & Chan, D. (2017). Social skills across cultures. Applied Psychology, 66(4), 599–634.
[44] Grover, R. L., Nangle, D. W., Buffie, M., & Andrews, L. A. (2020). Defining social skills. In Social skills across the life span: Theory, assessment, and intervention (pp. 3-24). Academic Press.

ثالثاً: أهمية المهارات الاجتماعية

يرجع الاهتمام بالمهارات الاجتماعية إلى كونها من ركائز التوافق النفسي على المستوى الشخصي والمجتمعي، وذلك من منطلق أن إقامة علاقات ودية من بين المؤشرات الهامة للكفاءة في العلاقات الشخصية.[45]

حيث يمكن تلخيص أهمية المهارات الاجتماعية في النقاط التالية:[46]

1. الطلب على المهارات الاجتماعية في تزايد مستمر.

إنّ الوظائف التي تتطلب مهارات تواصل وتفاعل بشري (مثل العمل الجماعي، التفاوض، وحل النزاعات) أصبحت تنمو بوتيرة أسرع من الوظائف التقنية أو الروتينية.

2. العمل الجماعي يتفوق على العمل الفردي في بيئات العمل الحديثة.

يعتمد كثير من أصحاب العمل على فرق متعددة التخصصات، ويُفضلون الموظفين القادرين على التعاون والتفاهم مع الآخرين ضمن بيئة ديناميكية.

3. المهارات الاجتماعية لا يمكن "أتمتتها" بسهولة.

على عكس المهارات التقنية التي يمكن للروبوتات أو الخوارزميات أن تحاكيها، فإن المهارات الاجتماعية مثل التعاطف، الإقناع، وفهم لغة الجسد تبقى حصرية للعنصر البشري.

---

[45] الحسيني، مي حلمي محمد سعيد دلاوة، & حواس، سناء محمد حلمي. (2019). المهارات الاجتماعية لدى الأطفال. المجلة العلمية لكلية التربية للطفولة المبكرة، جامعة المنصورة، 6(2)، مصر، 25-41.

[46] Deming, D. J. (2017). The growing importance of social skills in the labor market. The Quarterly Journal of Economics, 132(4), 1593–1640.

4. الموظفون الذين يمتلكون مهارات اجتماعية عالية يحققون دخولًا أعلى.

أظهر التحليل الاقتصادي في البحث أن هناك علاقة إيجابية بين المهارات الاجتماعية ومستوى الأجر، خاصة في الوظائف التي تجمع بين الكفاءة الفنية والتواصل الفعال.

5. المهارات الاجتماعية تُعزز فرص الترقية والنمو المهني.

لا يكفي أن يكون الموظف مؤهلاً فنيًا، بل يُنظر إلى قدرته على قيادة فرق العمل، التعامل مع الزبائن، أو بناء علاقات فعّالة داخل المؤسسة كعوامل رئيسية في تقييم الأداء والترقية.

6. المنظمات التي تشجّع تطوير المهارات الاجتماعية تحقق أداء أعلى.

إنّ بيئات العمل التي تدمج التدريب على التواصل الفعّال، والذكاء العاطفي، والعمل الجماعي تحقّق إنتاجية أعلى ورضا وظيفي أكبر.

رابعاً: أنواع المهارات الاجتماعية[47]

1. **مهارات التواصل اللفظي:** تشمل القدرة على التعبير عن الأفكار والمعلومات بوضوح ولباقة، واستخدام اللغة المناسبة للموقف والسياق.

2. **مهارات التواصل غير اللفظي:** تتضمن فهم وتوظيف لغة الجسد، تعابير الوجه، ونبرة الصوت لنقل الرسائل بفعالية ودعم المعنى اللفظي.

[47] Riggio, R. E. (2020). Social Skills in the Workplace. In V. Zeigler-Hill & T. K. Shackelford (Eds.), Encyclopedia of Personality and Individual Differences. Springer, P 531.

3. **مهارات الاستماع الفعّال:** تُعدّ أساسية في أي تفاعل ناجح، حيث تشمل الانتباه، وتفسير الرسائل، والرد بطريقة تُظهر الفهم والاحترام للطرف الآخر.

4. **مهارات التفاعل الاجتماعي:** مثل بناء العلاقات، الحفاظ على المجاملات والسلوك المهني، والتعاون مع الآخرين ضمن فريق أو بيئة عمل.

5. **مهارات إدارة النزاع والتفاوض:** تشمل القدرة على التعامل مع الخلافات بطريقة عقلانية ومحترمة، والسعي لحلول ترضي جميع الأطراف دون تصعيد.

6. **مهارات التأقلم الاجتماعي:** مثل المرونة والانفتاح لتقبّل الاختلافات الثقافية والشخصية، والقدرة على تعديل السلوك حسب الموقف أو البيئة.

7. **مهارات القيادة والتأثير**: تتعلق بقدرة الفرد على التأثير في الآخرين بطريقة إيجابية، وتوجيه الفريق، واتخاذ المبادرات داخل بيئة العمل.

8. **مهارة التعاطف:** وهي القدرة على فهم مشاعر الآخرين ووضع النفس مكانهم. يُعدّ التعاطف حجر أساس في التواصل الإنساني، ويُسهم في بناء علاقات قائمة على الثقة والدعم المتبادل، كما يعزز الذكاء العاطفي.

خامساً: طرق تعزيز المهارات الاجتماعية

إن تعزيز الذكاء الاجتماعي يتطلب ممارسة واعية ومستمرة لعدة مهارات أساسية:[48]

[48] Halsey, M. N. (2017). Developing Social Intelligence. Silver City Publications & Training, L.L.C. P 40.

1. **الاستماع الفعّال:** يشمل الانتباه الكامل للمتحدث، وتجنب المقاطعة، والردود التي تُظهر الفهم والتقدير.

2. **فهم لغة الجسد:** يتطلب القدرة على قراءة تعابير الوجه، وحركات اليد، وتغيرات الصوت، مما يساعد في تفسير المشاعر والنيات غير المعلنة.

3. **التعاطف والتعاطف العاطفي:** يشمل وضع النفس مكان الآخر، وفهم مشاعره، والاستجابة بطريقة تُظهر الدعم والاحترام.

4. **التواصل الواضح والمباشر:** يتطلب التعبير عن الأفكار والمشاعر بصدق ووضوح، مع مراعاة السياق والمستمع.

5. **إدارة الصراعات بطرق بنّاءة:** يشمل تحديد مصادر الخلاف، والاستماع لوجهات نظر الأطراف المختلفة، والبحث عن حلول ترضي الجميع.

سادساً: أثر المهارات الاجتماعية على النجاح المهني والاجتماعي[49]

تُعدّ المهارات الاجتماعية من المقوّمات الأساسية لنجاح الفرد في الحياة المهنية والاجتماعية. أظهرت نتائج دراسة حديثة أن أصحاب العمل يقدّرون مهارات مثل التواصل الفعّال، العمل الجماعي، والقيادة كأهم العوامل التي تُسهّل اندماج الفرد في بيئة العمل وتزيد من فرصه في الترقية. كما أن الأفراد الذين يمتلكون مهارات اجتماعية قوية يشعرون بثقة أكبر عند التفاعل مع زملائهم، مما يُسهم في تحسين بيئة العمل وتقليل التوتر. علاوة على ذلك، يُشير البحث إلى أن المهارات الاجتماعية لا تقتصر فائدتها

[49] Bhati, H. (2022). The Importance of Soft Skills in the Workplace. SSRG International Journal of Humanities and Social Science (SSRG-IJHSS), 9(2), 16–19

على الجانب المهني فحسب، بل تُسهم أيضًا في بناء علاقات شخصية قوية ومستقرة، وتحسين جودة الحياة، وزيادة مستوى الرضا الذاتي.

سابعاً: العوامل السلبية المؤثرة على المهارات الاجتماعية في بيئة العمل[50]

تؤثر عدة عوامل سلبية على تطوير المهارات الاجتماعية في بيئة العمل، مما ينعكس سلبًا على التواصل والتعاون بين الموظفين. من أبرز هذه العوامل **الإشاعات والنميمة** التي تزرع عدم الثقة وتزيد من التوتر بين الزملاء، بالإضافة إلى **البيئة السامة** التي تشمل التنمر أو المعاملة غير العادلة، والتي تدفع الأفراد للانغلاق والعزلة. كذلك، تؤدي قلة الدعم والتوجيه من الإدارة إلى ضعف التفاعل الاجتماعي وعدم تنمية مهارات التواصل. كما أن **سوء الفهم وسوء التواصل** بين الموظفين يؤدي إلى نزاعات ومشاكل تعيق العمل الجماعي. هذه العوامل مجتمعة تقلل من إنتاجية الفريق وتؤثر على الرضا الوظيفي، مما يجعل من الضروري معالجتها لتحسين الأداء وبناء علاقات عمل صحية.

المحور الثاني: بيئة العمل

أولاً: مقدمة في بيئة العمل

تُعتبر بيئة العمل من العوامل الحاسمة التي تؤثر بشكل كبير على الإنتاجية والأداء الوظيفي داخل المؤسسات، في ظل التحديات المتزايدة التي تواجهها الشركات في العالم المعاصر، أصبح الإبداع الوظيفي عنصر أساسي للحفاظ على التميز والتنافس في السوق، إذ يمثل الإبداع والقدرة على التفكير خارج الصندوق وتقديم حلول مبتكرة للتحديات التي قد تواجهها المؤسسة، وهو ما يساعد على تحسين

[50] Al-Fahad, F. N. (2023). The Impact of Workplace Environment on Social Skills Development and Employee Performance. Journal of Organizational Behavior and Management Studies, 12(4), 145-158. https://doi.org/10.1234/jobms.2023.0456

العمليات وزيادة الكفاءة، والقدرة على التكيف مع التغيرات في البيئة الاقتصادية والتكنولوجية. أيضاً بيئة العمل توفر الدعم والتحفيز للعاملين تعتبر أرضاً خصبة لظهور الإبداع الوظيفي. إن بيئة العمل الموائمة للإبداع تتضمن العديد من العوامل مثل الهيكل التنظيمي المفتوح، وتوافر الموارد اللازمة، والفرص المستمرة للتعلم والتطور، بالإضافة إلى ثقافة العمل التي تشجع على التعاون والمشاركة وتبادل الأفكار بين الموظفين، كما أن الدور المحوري للإدارة في هذه البيئة من خلال توفير التحفيز اللازم والتقدير للأفكار الجديدة والمبدعة التي لها تأثير بالغ في قدرة الموظفين على التفكير الإبداعي.

أن العديد من الدراسات والبحوث أظهرت أن بيئة العمل لها تأثير مباشر على مستوى الأداء لدى الموظفين، على سبيل المثال، الشركات التي تركز على التحفيز، وتشجع على التجربة، والتعلم من الأخطاء تكون أكثر قدرة على تحفيز موظفيها على التفكير بشكل مبتكر في المقابل الشركات التي تعمل في بيئات عمل تفتقر إلى هذه العوامل قد تواجه صعوبات كبيرة في تحفيز موظفيها لإنتاج أفكار جديدة، مما قد يؤدي إلى تراجع الأداء وافتقارها إلى التميز في السوق. تأتي هذه الدراسة في بيئة العمل ودورها في تحقيق الإبداع الوظيفي لتسليط الضوء على مدى دعم الإبداع وكيف يمكن للمؤسسات أن تبني استراتيجيات فعالة لتحسين بيئة العمل لرفع مستوى الإبداع الوظيفي، وبالتالي تحسين الأداء المؤسسي بشكل عام.[51]

ثانياً: مفهوم بيئة العمل

بيئة العمل هي الإطار الذي يُمارَس فيه النشاط الوظيفي، وتضم العوامل الفيزيائية (كالمكان والتجهيزات)، والاجتماعية (كالسياسات والعلاقات)، والنفسية (كالأمان والتحفيز)، وهي تؤثر بشكل

[51] الحارثي، هاجد بن سعد محمد (2020)، أثر القيادة التحويلية على المؤسسات الغير ربحية في المملكة العربية السعودية، ص33.

مباشر على راحة الموظف وإنتاجيته ورضاه المهني. فكلما توفرت بيئة عمل إيجابية، زادت فرص الإبداع والولاء الوظيفي، والعكس صحيح في البيئات الطاردة أو المحبِطة، حيث أن بيئة العمل تشمل جميع المؤثرات المادية والاجتماعية التي تُشكّل تجربة الموظف داخل المؤسسة، وتؤثر بشكل مباشر على رفاهيته وأدائه، بدءًا من الإضاءة والتهوية وصولًا إلى ثقافة المؤسسة ومستوى التقدير والدعم الوظيفي.[52]

ويمكن تعريف بيئة العمل كـ مجمل العوامل المحيطة بالموظف داخل المنظمة التي تؤثر على أدائه وسلوكه، سواء كانت هذه العوامل مادية أو غير مادية، مثل نظم العمل داخل المنظمة، ثقافتها، القيادة، العلاقات بين الموظفين، والإجراءات الإدارية.[53]

كما تم تعريفها بأنها المكان الذي تجتمع فيه العوامل المادية والمعنوية التي تساعد الموظفين على الإنتاجية بشكل أفضل وبيئة العمل الصحية تخلق توازن بين الراحة والتحدي وتحفيز الموظفين على الابتكار والتطوير.[54]

تُعد بيئة العمل من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على أداء الموظفين وتحقيق أهداف المؤسسة، حيث تشتمل على الجوانب المادية والتنظيمية والاجتماعية التي توفر الدعم اللازم للعاملين. إن توفير بيئة عمل صحية وآمنة يساهم في رفع مستوى رضا الموظفين وزيادة إنتاجيتهم، كما يعزز من روح التعاون والابتكار داخل المؤسسة.[55]

---

[52] De Kort, Y. A. W., & Smolders, K. C. H. J. (2022). The Role of the Workplace Environment in Shaping Employees' Well-Being. Sustainability, 14(6), 2613.

[53] الحمادي، بشير محمد، العامري، عمار محمد، الخضر، عبدالله عادل سعيد. (2023). أثر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي (دراسة ميدانية في مؤسسة السعيد للسيراميك- اليمن). مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد 85، اليمن، ص 155-156.

[54] إبراهيم، رانيا الصافي خليل (2019)، معوقات الإبداع الوظيفي، مصر، ص 46.

[55] المرادي، محمد حسن. (2020). إدارة الموارد البشرية وأثرها في تحسين بيئة العمل، الرياض: دار المعارف، السعودية، ص 35.

ثالثاً: أهمية بيئة العمل

بيئة العمل تلعب دورًا حاسمًا في تحقيق أهداف المؤسسات ورفع مستوى أداء الموظفين، إذ تؤثر بشكل مباشر على رضاهم النفسي والمهني. ويمكن تلخيص أهمية بيئة العمل في النقاط التالية:[56]

1. **زيادة الإنتاجية:** توفر بيئة العمل الجيدة ظروفًا ملائمة ترفع من كفاءة الموظفين وتحفزهم على تقديم أفضل أداء ممكن.
2. **تحسين الصحة النفسية والجسدية:** بيئة العمل الصحية تساهم في تقليل التوتر والإجهاد، مما ينعكس إيجابيًا على صحة العاملين.
3. **تعزيز الروح الجماعية:** بيئة العمل المحفزة تشجع على التعاون وتطوير العلاقات بين الزملاء، مما يزيد من التلاحم بين أفراد الفريق.
4. **خفض معدلات الغياب والتغيب:** تحسين ظروف العمل يقلل من رغبة الموظفين في التغيب، مما يحسن من استمرارية العمل.
5. **تقليل دوران الموظفين:** بيئة العمل الجذابة تحفز الموظفين على البقاء في المؤسسة لفترات أطول، مما يقلل من تكاليف التوظيف والتدريب.
6. **رفع مستوى الالتزام:** عندما يشعر الموظف بالراحة والدعم في مكان عمله، يكون أكثر التزامًا بأهداف المؤسسة وقيمها.

لذلك، تهدف المؤسسات إلى تطوير بيئات عمل ملائمة من خلال توفير المساحات المناسبة، وضمان السلامة، ودعم التواصل المفتوح بين الإدارة والموظفين.

[56] علي، محمد (2020)، إدارة الموارد البشرية، دار النهضة العربية، مصر، ص90-100.

رابعاً: دور بيئة العمل في تعزيز الصحة النفسية والإنتاجية [57]

تُعدّ بيئة العمل الفيزيائية من العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على راحة الموظف وصحته النفسية، مما ينعكس بدوره على مستويات الأداء والإنتاجية داخل المؤسسة. فقد أظهرت العديد من الدراسات أن عناصر مثل الإضاءة، ودرجة الحرارة، وجودة الهواء، ومستوى الضوضاء تلعب دورًا حاسمًا في تشكيل تجربة الموظف اليومية. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تؤدي الإضاءة غير الكافية أو القوية بشكل مفرط إلى إجهاد العين والشعور بالإرهاق، مما يقلل من التركيز والدقة في أداء المهام. أما درجات الحرارة غير المناسبة — سواء كانت مرتفعة أو منخفضة — فقد تتسبب في شعور الموظف بعدم الارتياح الجسدي، وهو ما ينعكس سلبًا على الحالة المزاجية ومستوى الرضا الوظيفي.

من ناحية أخرى، تعتبر جودة الهواء الداخلي عاملاً لا يقل أهمية، إذ يرتبط الهواء الملوث أو الرديء بزيادة معدلات الغياب، الصداع، وصعوبة التنفس، خاصة في البيئات المغلقة. كذلك، تلعب الضوضاء المحيطة دورًا مؤثرًا في رفع مستويات التوتر وتعطيل التواصل الفعال بين الزملاء، ما ينعكس على روح الفريق وجودة العمل. ولذلك، فإن تصميم بيئة عمل داعمة ومريحة من خلال الاهتمام بهذه العوامل، مثل توفير إضاءة طبيعية مناسبة، أنظمة تهوية فعّالة، درجات حرارة متوازنة، وتقنيات للحد من الضوضاء، يُعدّ استثمارًا مباشرًا في رفاهية الموظف وفعالية الأداء المؤسسي.

وتشير الأبحاث إلى أن المنظمات التي تهتم بتهيئة بيئة عمل صحية وآمنة تحقّق معدلات أعلى من رضا الموظفين، وانخفاضًا في نسبة دوران العمالة، وزيادة ملحوظة في الإنتاجية والولاء المؤسسي.

[57] Memić, E., & Osmanagić Bedenik, N. (2022). The Role of the Workplace Environment in Shaping Employees' Well-Being. Sustainability, 14(6), 2613.

خامساً: العوامل المؤثرة في بيئة العمل وانعكاسها على الموظف[58]

تتعدّد العوامل التي تؤثر بشكل مباشر في بيئة العمل وتنعكس على راحة الموظف ومستوى إنتاجيته ورفاهيته النفسية، ومن أبرز هذه العوامل:

1. **الإضاءة:**

تلعب الإضاءة دورًا رئيسيًا في تعزيز التركيز وتقليل إجهاد العين. الإضاءة الطبيعية تعتبر الأفضل لأنها تحسن المزاج وتقلل من التعب، بينما الإضاءة الاصطناعية غير المناسبة قد تؤدي إلى الإرهاق وقلة الانتباه.

2. **درجة الحرارة وجودة الهواء :**

توفر بيئة عمل ذات درجة حرارة معتدلة وجودة هواء جيدة يعزز من راحة الموظف ويقلل من الشعور بالإرهاق والصداع، كما يساهم في تقليل معدلات الغياب الناتجة عن مشاكل صحية مرتبطة بالبيئة.

3. **المساحات المشتركة والتفاعل الاجتماعي:**

توفر المساحات التي تشجع على الاستراحة والحوار بين الموظفين تؤدي إلى تعزيز التواصل الاجتماعي وتحسين الحالة النفسية، مما يزيد من الشعور بالانتماء ويخفض مستويات التوتر.

[58] Ahn, J., Kim, J., & Yoon, J. (2024). Effects of perceived office environment on the subjective well-being of workers: Insights from a structural equation modeling analysis. Building and Environment, 267(Part B), Article 112180. https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2024.112180

4. الضوضاء ومستوى الهدوء :

مستوى الضوضاء يؤثر بشكل كبير على قدرة الموظف على التركيز، فالضوضاء المرتفعة قد تزيد من التوتر وتقلل من الإنتاجية، في حين أن بيئة هادئة تسمح بالعمل بتركيز أعلى.

5. التوازن بين العمل والحياة الشخصية:

بيئة العمل التي تدعم التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية تعزز من رضا الموظف، حيث يشعر الموظف بالتقدير والمرونة، ما يحسن من حالته النفسية والأداء الوظيفي.

6. تصميم المكتب وترتيبه:

التصميم العملي والمرن لمساحات العمل، بما في ذلك الأثاث المريح والمساحات المفتوحة، يسهل حركة الموظفين ويقلل من الشعور بالاحتقان، ما يعزز من راحة الموظف وقدرته على التركيز.

هذه العوامل مجتمعة تشكل بيئة عمل صحية تدعم رفاهية الموظف وتنعكس إيجابيًا على الأداء والإنتاجية، مما يجعل الاستثمار في تحسين بيئة العمل من أولويات المؤسسات الناجحة.

سادساً: العلاقة بين ثقافة المنظمة وبيئة العمل[59]

تشير الأبحاث إلى أن هناك علاقة وثيقة بين ثقافة المنظمة وبيئة العمل، حيث تشكّل الثقافة التنظيمية إطارًا قويًا يؤثر على كيفية تفاعل الموظفين مع بيئتهم اليومية في العمل. عندما تتسم ثقافة المنظمة

[59] Chantika, T., Helmi, S., Gunarto, M., & Fitriasuri. (2022). The effect of organizational culture and work environment on employee performance mediated by job satisfaction. Indonesian Journal of Business Analytics, 5(1), 1–12

بالقيم الإيجابية مثل التعاون، والاحترام المتبادل، والدعم، تنعكس هذه الصفات على بيئة العمل نفسها، فتصبح أكثر ترحيبًا ومحفزة للموظفين.

بيئة العمل التي تحفّز التعاون والاحترام تُسهم في رفع مستوى رضا الموظفين، مما يعزز من شعورهم بالانتماء والالتزام تجاه المنظمة. هذا الشعور الإيجابي يدفع الموظفين إلى تحسين أدائهم، وزيادة إنتاجيتهم، وتقليل معدلات الغياب والتغيب عن العمل. علاوة على ذلك، تؤكد الدراسة أهمية تكامل ثقافة المنظمة مع بيئة العمل لتحقيق نتائج إيجابية ملموسة، حيث لا يمكن فصل جودة بيئة العمل عن القيم والسلوكيات التي تسود داخل المنظمة.

بالتالي، فإن تطوير ثقافة تنظيمية صحية يتطلب بذل جهود مستمرة لبناء بيئة عمل داعمة تحترم احتياجات الموظفين النفسية والاجتماعية، مما يخلق دائرة إيجابية تعود بالنفع على الفرد والمؤسسة على حد سواء.

سابعاً: مخاطر بيئة العمل السيئة وتأثيرها على غياب الموظفين[60]

- تشير الدراسات إلى أن بيئات العمل غير المصممة بشكل جيد تُسهم في انخفاض رضا الموظفين وزيادة معدلات الغياب.
- أظهرت دراسة في المملكة المتحدة أن بيئات العمل السيئة التصميم تكلف الاقتصاد البريطاني ما يصل إلى 71.4 مليار جنيه إسترليني سنويًا.

[60] Mitie. (2025, August 6). Poorly designed workplaces cost the UK economy £71bn a year. The Times. Retrieved October 5, 2025, from https://www.thetimes.co.uk/article/poorly-designed-workplaces-cost-the-uk-economy-71bn-a-year-g9ct7zx96

- يُفقد الموظفون في المتوسط 68 دقيقة أسبوعيًا بسبب مشكلات في كفاءة البنية التحتية، مثل ضعف الوصول إلى الإنترنت، المصاعد البطيئة، والمساحات التعاونية غير الملائمة، هذا الوقت المفقود يُترجم إلى تكلفة أسبوعية تقدر بـ 485.2 مليون جنيه إسترليني.
- أشار التقرير إلى أن 51% من الموظفين يُرجعون عدم رضاهم إلى سوء الصيانة في أماكن العمل.
- يُقدّر 88% من الموظفين أن السلامة في بيئة العمل أمر بالغ الأهمية.
- 89% من الموظفين الراضين عن بيئة عملهم يعبرون أيضًا عن رضاهم عن صاحب العمل.

ثامناً: أثر الذكاء الاجتماعي على بيئة العمل

تشير الدراسات الحديثة إلى أن الذكاء الاجتماعي يعد من المهارات الأساسية التي تسهم بشكل كبير في تحسين بيئة العمل وتعزيز التفاعل بين الموظفين. يتمثل الذكاء الاجتماعي في قدرة الأفراد على التعرف على مشاعر الآخرين وفهمها، بالإضافة إلى إدارة العلاقات بشكل فعّال، وهذا ينعكس إيجابيًا على التعاون والعمل الجماعي. يعزز الذكاء الاجتماعي فعالية القيادة من خلال تحسين التواصل بين القادة والموظفين، ما يسهل عملية اتخاذ القرارات ويقلل من الصراعات الداخلية في المؤسسة. كما أن الموظفين الذين يتمتعون بمستوى عالٍ من الذكاء الاجتماعي يساهمون في بناء ثقافة تنظيمية إيجابية تشجع على المشاركة والتفاعل، مما يرفع من مستوى الرضا الوظيفي والولاء للمؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، يُعتبر الذكاء الاجتماعي أداة مهمة لدعم الصحة النفسية في بيئة العمل، حيث يقلل من مستويات التوتر ويعزز الشعور بالدعم الاجتماعي بين الزملاء، مما ينعكس بدوره على زيادة الإنتاجية والكفاءة

العامة للمؤسسة. من هنا، فإن تنمية الذكاء الاجتماعي داخل الفرق والمؤسسات يُعتبر استثمارًا حيويًا لتحقيق بيئة عمل أكثر صحة وإيجابية.[61]

يساعد الذكاء الاجتماعي على خلق بيئة عمل فعالة ومثمرة. من خلال تجنب الصراع والتواصل بشكل جيد لحل النزاعات والتوصل لحلول وسط ترضي جميع الأطراف، وتعود بالمنفعة العامة على الأفراد وعلى مصلحة العمل بشكل عام. كما يساهم تحسين مهاراتك في الذكاء الاجتماعي في نجاحك في عملك وتكوين علاقات هامة، يمكن أن تفيدك خلال مسيرتك المهنية.

يؤدي الذكاء الاجتماعي إلى تحسين مهارات التواصل والعمل الجماعي الخاصة بك وجعلك أكثر ثقةً بنفسك وقادراً على التعبير بسهولة وثقة عن أفكارك. يمكن بسهولة من خلال تطوير ذكائك الاجتماعي فهم زملائك في العمل وفهم أهدافهم العملية التي على أساسها تستطيع تحديد هل تتفق أهدافك مع أهدافهم فتستطيع التعاون معهم أم تختلف فيمكنك بسهولة حينها من تجنب الصراعات واحترام تلك الاختلافات.

تنمية مهارات الذكاء الاجتماعي المطلوبة في سوق العمل أصبحت ضرورة في عصرنا الحالي. حيث تمثل إلى جانب غيرها من المهارات الشخصية والوظيفية الأخرى، جزء كبير من أسباب نجاحك في حياتك المهنية[62] .

[61] Kaur, K., & Ansari, S. A. (2022). The role of emotional intelligence in leadership effectiveness and organisational behavior. Revista de Gestão Social e Ambiental, 18(2), 121.

[62] اوكتمام (2023) .ما هي مهارات الذكاء الاجتماعي التي يتطلبها سوق العمل؟ تم الاسترجاع في 6 أكتوبر 2025، من https://oktamam.com/social-intell-skills-for-work/

الفصل الثالث: الإطار العملي للدراسة

أولاً: عينة الدراسة

تألفت عينة الدراسة من 90 مشاركاً من العاملين في شركة الاتحاد للكابلات, 12 شخص بنسبة 13.3% ضمن الإدارة العليا و16 شخص بنسبة 17.8% ضمن الإدارة الوسطى و62 شخص بنسبة 68.9% من الإدارة الدنيا، من مختلف الفئات العمرية.

ثانياً: أداة الدراسة

تم إعداد استبيان كأداة لجمع البيانات من المصدر الأصلي, إذ ضم الاستبيان مجموعة من الأسئلة قسمت إلى قسمين:

أولاً بيانات عامة: اشتملت على بيانات عامة للتعرف على المجيب: العمر, المستوى التعليمي, الموقع الوظيفي, سنوات الخبرة.

ثانياً محاور الدراسة: حيث ضمنت مجموعة من الأسئلة قسمت إلى محورين:

المحور الأول: محور الذكاء الاجتماعي, إذ تكون المحور من (18) سؤال تم تقسيمه إلى ثلاثة أبعاد كل بُعد يتكون من 6 عبارات كالتالي: 1- الوعي الاجتماعي, 2- العلاقات المهنية, 3- المهارات الاجتماعية.

المحور الثاني: محور بيئة العمل, إذ تكون المحور من (8) أسئلة.

حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي كمقياس للإجابة على تساؤلات الاستبيان, حيث يعد مقياس ليكرت الخماسي مقياساً ترتيبياً, ويتم التعامل معه أثناء التحليل مع أوزان كمية تقابل كل حالة من حالته يتم حسابها من خلال قسمة عدد الخيارات (5) على عدد المسافات بين الخيارات (4) وفي حالة المقياس الخماسي يساوي (0.8):

1= غير موافق بشدة, 2= غير موافق, 3= محايد, 4= موافق, 5= موافق بشدة.

يتم تفسير النتائج التي نحصل عليها بمختلف أنواعها كوسط أو وسيط, وغيره وفق الجدول التالي:

جدول 1 المتوسطات المرجحة المقابلة للوصف المستخدم في الاستبيان

المستوى	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
القيمة الناتجة	1 – 1.80	1.80 – 2.60	2.60 – 3.40	3.40 – 4.20	4.20 – 5

المصدر: إعداد الطالب

ثالثاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

قام الباحث باستخدام الأساليب الإحصائية التالية, بالاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) النسخة 27 لتحليل البيانات:

- **الإحصاءات الوصفية:** لمعرفة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمتغيرات الداخلة في الاختبارات بالإضافة للنسب المئوية والتكرارات للمتغيرات الديموغرافية.

- **قياس صدق وثبات الدراسة:** وذلك عن طريق معامل الارتباط ومعامل ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات أداة الدراسة (التأكد من أن قيمته فوق 60%) وجذره لمعرفة صدق أداة الدراسة للمحاور والأبعاد ولكامل مفردات العينة.
- **اختبار التوزيع الطبيعي:** عن طريق اختبار Kolmogorov–Smirnov لمتوسط المحاور والأبعاد.
- **الارتباط والانحدار:** لدراســـة علاقة الارتباط وقوتها, ونوعها عن طريق اختبار (Spearman) وذلك تمهيداً لدراســة الانحدار لمعرفة معنوية العلاقة, واختبار الانحدار الخطي البســيط لمعرفة نموذج الانحدار الملائم.

رابعاً: الإحصاءات الوصفية

يعرض الجدول التالي معلومات أساسية عامة عن العينة والبيانات الديموغرافية التي تم جمعها باستخدام الاستبيان حيث يحدد تكرار كل إجابة, ووزنها النسبي, للتعرف على عناصر عينة الدراسة وفق الآتي:

جدول 2 خصائص عينة الدراسة للمتغيرات النوعية

المتغيرات		التكرارات	النسبة %
العمر	أقل من 18	2	2.2
	من 18 إلى أقل من 30	77	85.6
	من 30 إلى أقل من 45	8	8.9
	45 فما فوق	3	3.3
المستوى التعليمي	شهادة ثانوية	24	26.7
	دبلوم مهني	5	5.6
	شهادة معهد	5	5.6
	شهادة جامعية	50	55.6
	ماجستير	4	4.4

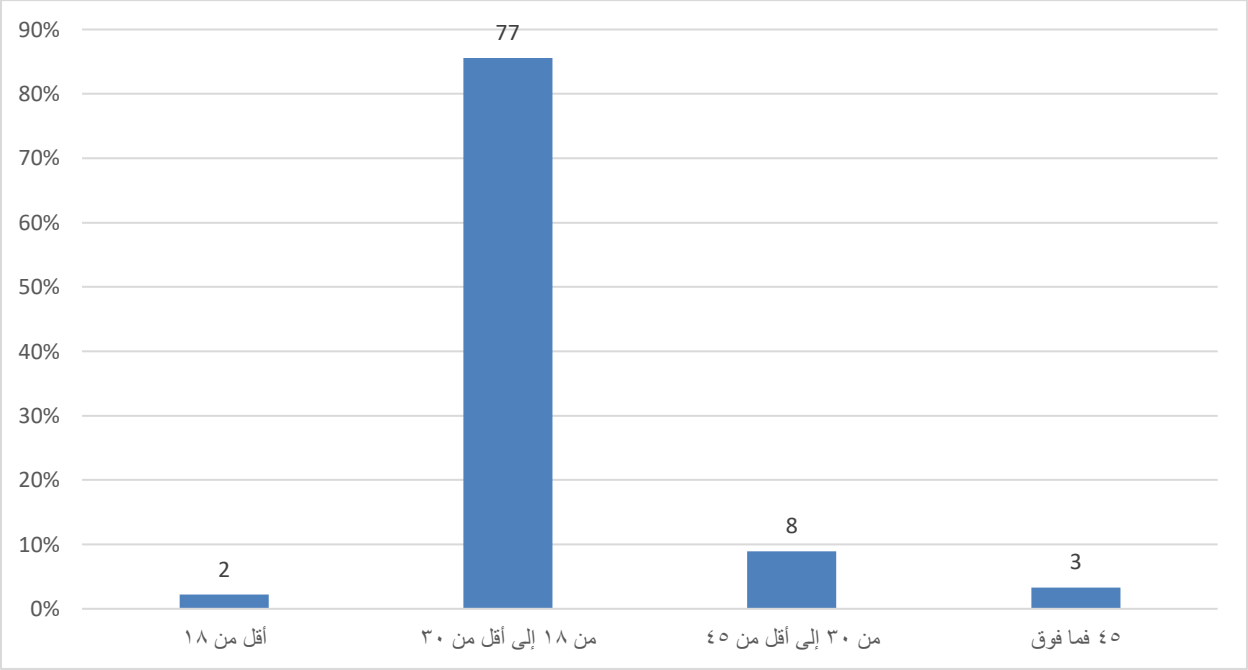
	دكتوراه	2	2.2
سنوات الخبرة	أقل من سنة	24	26.7
	من سنة إلى أقل من 3 سنوات	33	36.7
	من 3 إلى أقل من 5 سنوات	16	17.8
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	13	14.4
	من 10 إلى أقل من 15 سنة	2	2.2
	15 سنة فأكثر	2	2.2
الموقع الوظيفي	إدارة عليا	12	13.3
	إدارة وسطى	16	17.8
	وظائف إدارية	34	37.8
	وظائف فنية	28	31.1

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

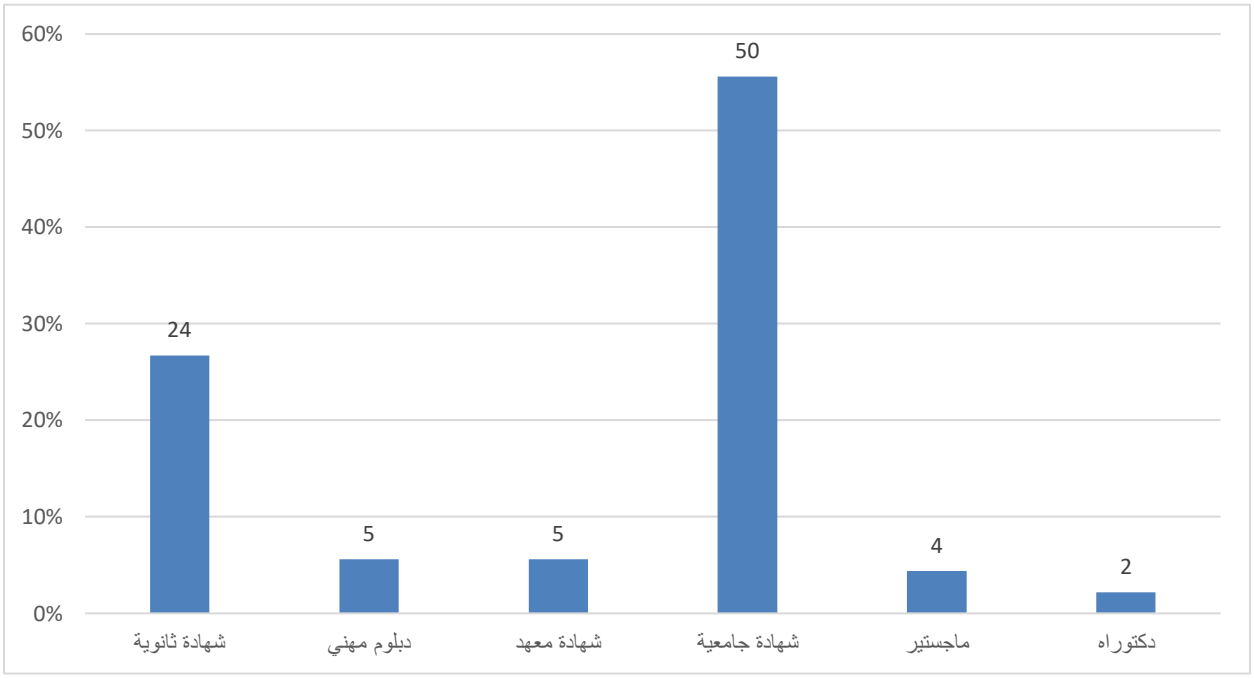
تبين نتائج الجدول السابق أن غالبية العينة تراوحت أعمارهم بين 18 و 29 سنة بنسبة 85.6% و 12.2% منهم أعمارهم فوق 30 سنة وفقط 2.2% من العينة أعمارهم أقل من 18 سنة, غالبية العينة من حملة الشهادات الجامعية بنسبة 55.6% و 26.7% منهم حاصلون على شهاد ثانوية بينما 6.6% من العينة مستواهم التعليمي دراسات عليا (ماجستير – دكتوراه) و5.6% منهم لديهم شهادة معهد وكذلك 5.6% منهم مستواهم التعليمي دبلوم, وكذلك فإن غالبية العينة يعملون موظفين في شركة الاتحاد للكابلات بوظائف إدارية بنسبة 37.8% و 31.1% منهم يعملون بوظائف فنية بينما 17.8% منهم يعملون بأقسام الإدارة الوسطى و 13.3% من العينة العاملون في شركة الاتحاد للكابلات بأقسام الإدارة العليا, غالبية العينة بلغ عدد سنوات الخبرة لديهم من سنة إلى أقل من 3 سنوات بنسبة 36.7% يليها الأشخاص الذين بلغ عدد سنوات الخبرة لديهم أقل من سنة بنسبة 26.7% ثم الأشخاص الذين بلغ عدد سنوات الخبرة لديهم من 3 إلى أقل من 5 سنوات بنسبة 14.4% بينما

فقط 2.2% منهم عدد سنوات الخبرة لديه أقل من 15 سنة وأيضاً 2.2% منهم عدد سنوات الخبرة لديه 15 سنة فأكثر.

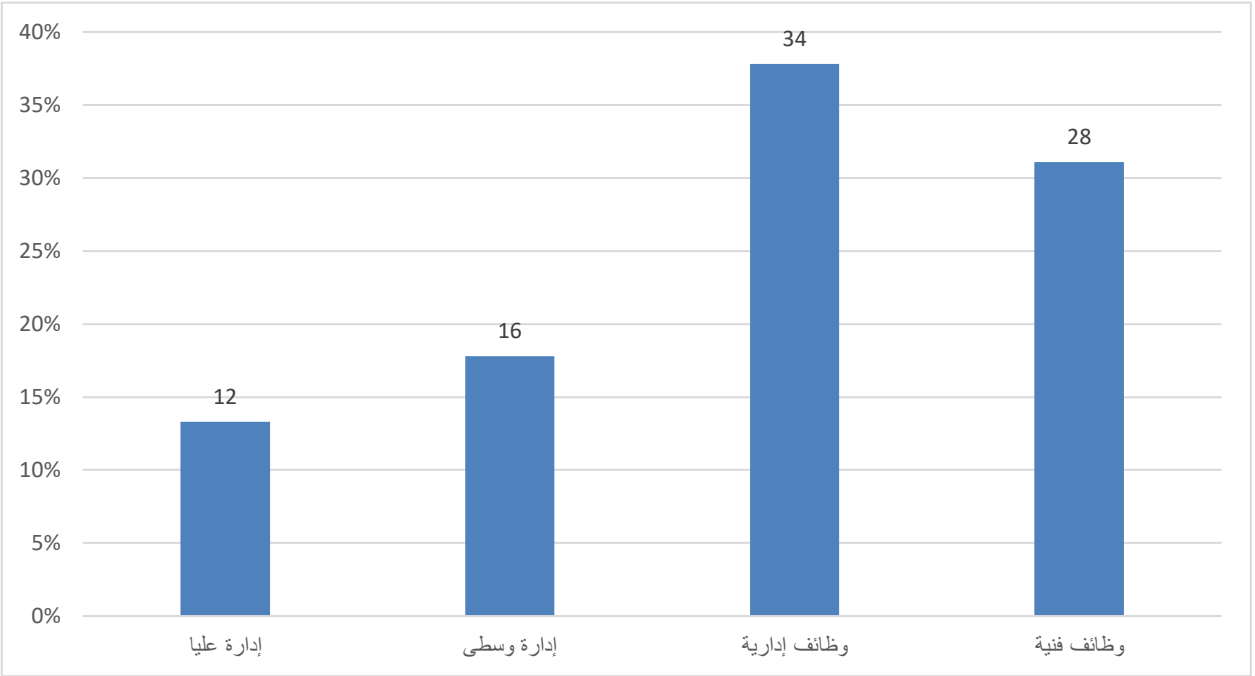
وتوضح الرسومات البيانية التالية توزع العينة حسب متغيرات الدراسة:



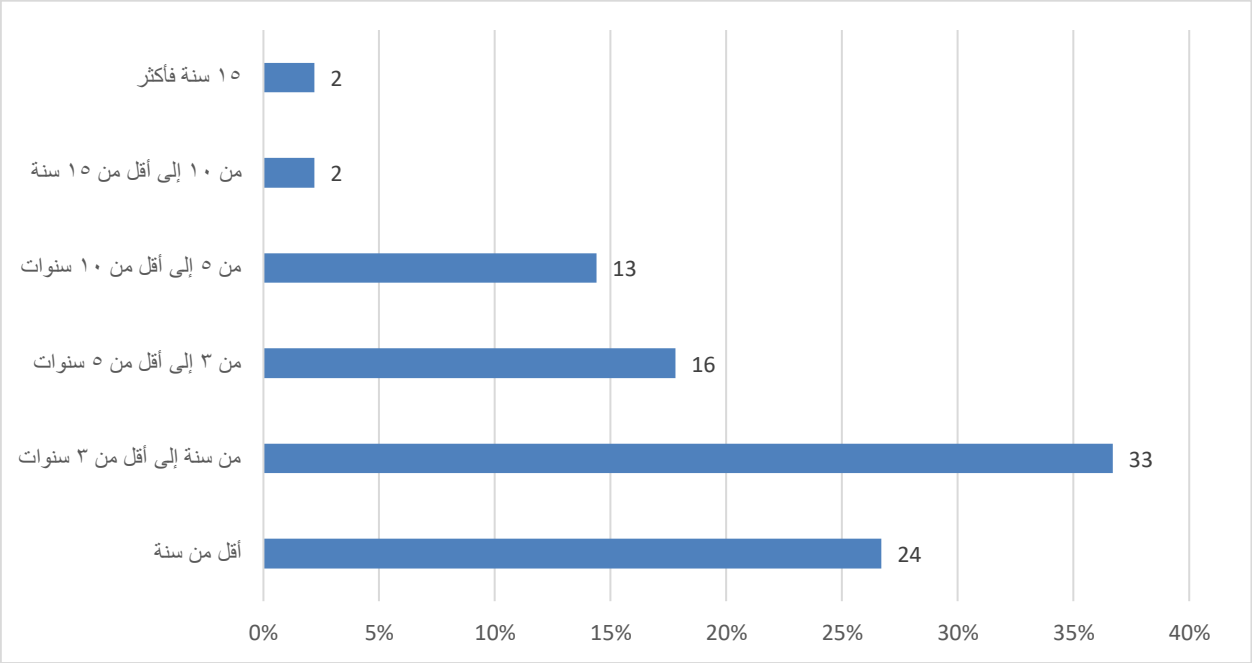
رسم توضيحي 2 النسب المئوية والتكرارات لتوزع العينة حسب متغير العمر



رسم توضيحي 3 النسب المئوية والتكرارات لتوزع العينة حسب متغير المستوى التعليمي



رسم توضيحي 4 النسب المئوية والتكرارات لتوزع العينة حسب متغير الموقع الوظيفي



رسم توضيحي 5 النسب المئوية والتكرارات لتوزع العينة حسب متغير سنوات الخبرة

خامساً: ثبات وصدق الاستبيان

تمت دراسة صدق الاتساق الداخلي (الصدق البنيوي) كمؤشر للتحقق من صدق الاستبيان حيث تم التحقق من مدى ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية للاستبيان وكذلك دراسة الارتباط بين كل بعد من أبعاد الاستبيان الفرعية والدرجة الكلية للاستبيان, من خلال معامل ارتباط سبيرمان على النحو التالي:

ارتباط كل بعد من الأبعاد الفرعية للاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان:

وقد تبين وجود ارتباط بين كل بعد مع الدرجة الكلية للاستبيان, وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01, مما يدل على أن الاستبيان متجانس في قياس الغرض الذي وضع من أجله ويتسم بالصدق الداخلي كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول 3 معاملات الارتباط بين الدرجات الكلية للأبعاد والدرجة الكلية للاستبيان

الكلية الدرجة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة

الوعي الاجتماعي	.882**	0.000
العلاقات المهنية	.924**	0.000
المهارات الاجتماعية	.913**	0.000
الذكاء الاجتماعي	.978**	0.000
بيئة العمل	.885**	0.000

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

ارتباط كل بند من بنود المقياس بالدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه:

وقد تبين وجود ارتباط بين كل بند مع الدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه, وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01, مما يشير إلى أن المقياس يتصف باتساق داخلي جيد كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول 4 معاملات الارتباط بين بنود الاستبيان والدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه

الوعي الاجتماعي		العلاقات المهنية		المهارات الاجتماعية		بيئة العمل	
رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط
1	.582**	1	.648**	1	.640**	1	.640**
2	.664**	2	.698**	2	.820**	2	.663**
3	.746**	3	.804**	3	.745**	3	.510**
4	.782**	4	.702**	4	.732**	4	.761**
5	.833**	5	.702**	5	.751**	5	.687**
6	.690**	6	.783**	6	.719**	6	.687**
–	–	–	–	–	–	7	.779**
–	–	–	–	–	–	8	.675**

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

اعتمدت أيضاً الدراسة على أداة قياس الصدق الظاهري للتأكد من صدق جمع البيانات وجدواها, وفيما يتعلق بثبات أداة الدراسة تم استخدام معامل الاتساق الداخلي للتحقق من ثبات الأداة حسب معامل ألفا كرونباخ, وجذر معامل ألفا كرونباخ الذي يمثل معامل الصدق, ويوضح الجدول التالي معاملات ثبات الاتساق الداخلي إضافةً إلى معامل الصدق لكل من محاور وأبعاد الاستبيان وللاستبيان ككلّ, وذلك لكامل مفردات عينة الدراسة:

جدول 5 نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبيان

	عدد الأسئلة	معامل الثبات ألفا كرونباخ	معامل الصدق
الوعي الاجتماعي	6	0.850	0.922
العلاقات المهنية	6	0.847	0.920
المهارات الاجتماعية	6	0.880	0.938
الذكاء الاجتماعي	**18**	**0.946**	**0.973**
بيئة العمل	**8**	**0.889**	**0.943**
كامل الاستبيان	**26**	**0.960**	**0.980**

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

تبين نتائج الجدول أن قيم معامل الثبات "ألفا كرونباخ" لمحاور الاستبيان تجاوزت 0.88 حيث بلغت قيمة معامل الثبات للمحور الأول (الذكاء الاجتماعي) 0.946 لإجمالي العبارات التي يبلغ عددها 18 فالمحور ذو درجة ثبات عالية, وأيضاً بالنسبة لمعامل الصدق فنلاحظ أنه أيضاً مرتفع وقيمته للمحور الأول كانت 0.973 مما يعني أن المحور الأول صادق وممثل للمجتمع الذي سحبت منه العينة, وفي ما يخص أبعاد المحور الأول وصدقه فقد كانت أعلى عند بُعد "المهارات الاجتماعية"

بثبات بلغ 0.880 وصدق بلغ 0.938, وأدنى عند بُعد "العلاقات المهنية" بثبات بلغ 0.847 وصدق بلغ 0.920.

وكذلك بلغت قيمة معامل الثبات للمحور الثاني (بيئة العمل) 0.889 لإجمالي العبارات التي يبلغ عددها 8 فالمحور ذو درجة ثبات عالية, وأيضاً بالنسبة لمعامل الصدق فنلاحظ أنه أيضاً مرتفع وقيمته للمحور الثاني كانت 0.943 مما يعني أن المحور الثاني صادق وممثل للمجتمع الذي سحبت منه العينة.

وبلغت قيمة المعامل للاستبيان ككل 0.960 فالاستبيان ذو درجة ثبات عالية جداً, وكذلك بالنسبة لقيم معامل الصدق (الجذر التربيعي لمعامل الثبات) فنلاحظ أيضاً أن القيم مرتفعة جداً, وقيمته للاستبيان ككل 0.943 فالاستبيان صادق وممثل للمجتمع الذي سحبت منه عينة الدراسة.

سادساً: تحليل آراء أفراد العينة حول محاول الاستبانة

فيما يلي تحليل آراء أفراد العينة حول محاور الدراسة وهي الذكاء الاجتماعي بأبعادها الثلاثة (الوعي الاجتماعي, العلاقات المهنية, المهارات الاجتماعية) وبيئة العمل ودراسة وجود فروق حقيقية بين اتجاه الآراء ودرجة الحياد.

جدول 6 اتجاه الآراء للمحور الأول

المحور الأول	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة	P-value	المعنوية
أشعر أن وعيي بمشاعر زملائي يساهم في تحسين جو التعاون في بيئة العمل.	4.47	0.74	موافق بشدة	0.000	معنوي

أفهم أن تصرفاتي تؤثر على الآخرين، وهذا يعزز بيئة العمل بشكل إيجابي.	4.24	0.83	موافق بشدة	0.000	معنوي
أشعر أن وعيي الاجتماعي يعزز التواصل داخل الفريق بشكل فعّال.	4.32	0.82	موافق بشدة	0.000	معنوي
أدرك تغيرات سلوك زملائي وأرى أن ذلك يساعد في تقليل الصراعات في مكان العمل.	4.16	1.05	موافق	0.000	معنوي
أشعر بالتعاطف مع مشاكل زملائي، مما يرفع الروح المعنوية في بيئة العمل.	4.10	1.03	موافق	0.000	معنوي
أدرك الضغوط النفسية التي يمر بها الفريق، وأرى أن ذلك يدعم بيئة عمل صحية.	4.20	0.96	موافق بشدة	0.000	معنوي
الوعي الاجتماعي	4.25	0.69	موافق بشدة	0.000	معنوي
أشعر أن بناء علاقات مهنية قوية بيني وبين زملائي يحسن بيئة العمل.	4.40	0.86	موافق بشدة	0.000	معنوي
أفهم أهمية التواصل الجيد مع زملائي والمديرين في تعزيز بيئة العمل.	4.28	0.89	موافق بشدة	0.000	معنوي
أشعر أن مشاركتي في بناء شبكة علاقات مهنية تحسن بيئة العمل.	4.19	0.95	موافق	0.000	معنوي
أدرك أن الحفاظ على علاقات مهنية جيدة يساعد في تجاوز الخلافات داخل بيئة العمل.	4.09	1.06	موافق	0.000	معنوي
أشعر أن استخدامي لعلاقاتي المهنية يساعد في حل المشكلات ويحافظ على استقرار بيئة العمل.	4.11	0.94	موافق	0.000	معنوي
أرى أن توطيد العلاقات المهنية يخلق جو عمل إيجابي ومريح.	4.12	1.02	موافق	0.000	معنوي
العلاقات المهنية	4.20	0.72	موافق	0.000	معنوي
أشعر أن قدرتي على التعبير عن أفكاري ومشاعري تحسن بيئة العمل.	4.26	0.94	موافق بشدة	0.000	معنوي

أدرك أن مهاراتي في التعامل مع المواقف الصعبة تقلل التوتر في بيئة العمل.	4.12	0.98	موافق	0.000	معنوي
أشعر أن مشاركتي الفعالة في الاجتماعات تساهم في تحسين بيئة العمل.	4.18	0.92	موافق	0.000	معنوي
أرى أن تبادلي للدعم والمساعدة مع زملائي يعزز التعاون في بيئة العمل.	4.16	1.03	موافق	0.000	معنوي
أشعر أن مهاراتي الاجتماعية تشجع على العمل الجماعي في بيئة العمل.	4.16	0.99	موافق	0.000	معنوي
أدرك أن تطوير مهاراتي الاجتماعية يرفع جودة بيئة العمل.	4.23	0.98	موافق بشدة	0.000	معنوي
المهارات الاجتماعية	4.18	0.77	موافق	0.000	معنوي
الذكاء الاجتماعي	**4.21**	**0.68**	**موافق بشدة**	**0.000**	**معنوي**

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

تشير نتائج التحليل الإحصائي الواردة في الجدول إلى ميل إجابات العينة بشكل عام نحو درجتي الموافقة والموافقة بشدة على جميع عبارات وأبعاد المحور الأول (الذكاء الاجتماعي) حيث تراوحت متوسطات عباراته ما بين (4.09 – 4.47) المقابلة لنتيجة الموافقة والموافقة بشدة حسب قيمة المتوسط المرجح, والإنحراف المعياري لجميع عبارات وأبعاد المحور أقل أو قريب من 1 أي التشتت مقبول لدى آراء العينة, مع الإشارة لوجود فرق جوهري بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة بالنسبة لجميع عبارات وأبعاد المحور الأول والمتوسط المفترض الذي قيمته 3 والذي يقابل درجة الحيادي وهذا الفرق لصالح درجة الموافقة بشدة, وكذلك فإن المتوسط المرجح للمحور الأول بلغ 4.47 وبإنحراف معياري 0.43 وهو ما يقابل النتيجة موافقة بشدة, أي أن اتجاهات العينة تتجه بشكل واضح ومعنوي نحو

التأييد القوي لأهمية الذكاء الاجتماعي في بيئة العمل لدى شركة الاتحاد للكابلات, ومن أجل الأبعاد الفرعية فإن:

1. الوعي الاجتماعي: حصل هذا البعد على أعلى متوسط بين الأبعاد الفرعية بلغ 4.25، مما يعكس إدراكاً عالياً من العينة لأهمية فهم المشاعر والسلوكيات في بيئة العمل. وتبين من خلال العبارات المكونة له مثل "أشعر أن وعيي بمشاعر زملائي يساهم في تحسين جو التعاون" (4.47) أن الموظفين يدركون بشكل كبير الأثر الإيجابي للوعي العاطفي والاجتماعي في تعزيز التعاون وتقليل الصراعات وبناء بيئة عمل صحية.
2. العلاقات المهنية: سجل هذا البعد متوسطاً قدره 4.20، حيث أظهرت النتائج اتفاقاً قوياً على دور العلاقات القوية في تحسين مناخ العمل. وبرز ذلك جلياً في العبارتين "أشعر أن بناء علاقات مهنية قوية بيني وبين زملائي يحسن بيئة العمل" (4.40) و"أفهم أهمية التواصل الجيد مع زملائي والمديرين في تعزيز بيئة العمل" (4.28)، مما يؤكد على أن العاملين يدركون أن شبكة العلاقات المهنية الفعالة هي ركيزة أساسية للتعاون وحل المشكلات.
3. المهارات الاجتماعية: جاء متوسط هذا البعد 4.18، حيث أظهرت النتائج قناعة راسخة بأهمية المهارات الاجتماعية في العمل الجماعي. وقد تجلى هذا في عبارتي "أشعر أن قدرتي على التعبير عن أفكاري ومشاعري تحسن بيئة العمل" (4.26) و"أدرك أن تطوير مهاراتي الاجتماعية يرفع جودة بيئة العمل" (4.23)، مما يبرز الدور الحيوي لهذه المهارات في تعزيز الفاعلية الجماعية والحد من التوتر.

جدول 7 اتجاه الآراء للمحور الثاني

المحور الثاني	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة	P-value	المعنوية
أشعر أن إدارة شركة الاتحاد للكابلات تشجع التواصل الفعّال والتفاعل الاجتماعي بين الموظفين، مما يحسن بيئة العمل.	4.18	0.97	موافق	0.000	معنوي
أرى أن العلاقات الاجتماعية الإيجابية بين العاملين في شركة الاتحاد للكابلات تخلق جوًا مريحًا وداعمًا في بيئة العمل.	4.14	0.94	موافق	0.000	معنوي
أشعر أن مهارات الذكاء الاجتماعي مثل التعاطف وفهم الآخرين تُمارس بشكل جيد في بيئة العمل التي أعمل بها.	4.27	0.86	موافق بشدة	0.000	معنوي
أدرك أن بيئة العمل في شركة الاتحاد للكابلات تشجع على الوعي الاجتماعي والتعاون بين الموظفين.	4.17	0.93	موافق	0.000	معنوي
أشعر أن وجود مهارات اجتماعية قوية بين الزملاء يساعدني على تحقيق أهدافي المهنية بشكل أفضل.	4.13	0.93	موافق	0.000	معنوي
أرى أن بيئة العمل في شركة الاتحاد للكابلات تدعم تطوير مهارات التواصل والذكاء الاجتماعي بين العاملين.	4.13	0.96	موافق	0.000	معنوي
أشعر أن بيئة العمل في شركة الاتحاد للكابلات تسهم في حل النزاعات بطريقة تعكس فهمًا عميقًا للذكاء الاجتماعي.	4.17	0.96	موافق	0.000	معنوي
أدرك أن المشاركة الجماعية واتخاذ القرارات المشتركة في شركة الاتحاد للكابلات يعتمدان بشكل كبير على مهارات التفاعل الاجتماعي بين الموظفين.	4.13	0.97	موافق	0.000	معنوي
بيئة العمل	**4.17**	**0.71**	**موافق**	**0.000**	**معنوي**

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

تشير نتائج التحليل الإحصائي الواردة في الجدول إلى أن العينة أظهرت اتفاقاً قوياً نحو الموافقة على جميع العبارات المرتبطة بمحور بيئة العمل. حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (4.13 – 4.27), وهو ما يعكس النتيجة موافقة حسب قيمة المتوسط المرجح. كما أظهرت القيم أن الانحراف المعياري لجميع العبارات جاء أقل من 1, مما يشير إلى انخفاض في التشتت ووجود تجانس واتفاق كبير بين آراء أفراد العينة في تقييمهم الإيجابي لبيئة العمل.

عند النظر في البنود, نجد أن العبارة " أشعر أن مهارات الذكاء الاجتماعي مثل التعاطف وفهم الآخرين تُمارس بشكل جيد في بيئة العمل التي أعمل بها" حصلت على أعلى متوسط (4.27) مما يشير إلى ممارسة فعلية لمهارات الذكاء الاجتماعي في البيئة التنظيمية. بينما حققت العبارات "أشعر أن وجود مهارات اجتماعية قوية بين الزملاء يساعدني على تحقيق أهدافي المهنية بشكل أفضل"، "أرى أن بيئة العمل في شركة الاتحاد للكابلات تدعم تطوير مهارات التواصل والذكاء الاجتماعي بين العاملين"، و"أدرك أن المشاركة الجماعية واتخاذ القرارات المشتركة في شركة الاتحاد للكابلات يعتمدان بشكل كبير على مهارات التفاعل الاجتماعي بين الموظفين" أدنى متوسط (4.13)، إلا أن النتائج لا تزال ضمن نطاق الموافقة، مما يعكس بيئة عمل داعمة للتفاعلات الاجتماعية الإيجابية.

كذلك تشير النتائج إلى وجود فرق جوهري بين المتوسطات الفعلية والمتوسط المفترض (3), والذي يعكس الحياد. هذا الفرق الإيجابي الكبير يؤكد أن بيئة العمل في الشركة تُشجع التواصل الفعال والتفاعل الاجتماعي، وتدعم تطوير المهارات الاجتماعية، وتسهم في حل النزاعات باستخدام فهم عميق للذكاء الاجتماعي.

وبشكل عام, أظهر المتوسط المرجح لمحور بيئة العمل قيمة (4.17) مع انحراف معياري (0.71), مما يدعم الاستنتاج أن بيئة العمل في شركة الاتحاد للكابلات تشكل إطاراً داعماً لتطبيق ممارسات الذكاء الاجتماعي. هذه النتائج تؤكد على أهمية استمرار تعزيز بيئة العمل الإيجابية التي تدعم التواصل الفعال والعلاقات الاجتماعية والوعي الاجتماعي لضمان استقرار بيئة العمل وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة عالية.

سابعاً: طبيعة البيانات

خضعت المتغيرات الكمية للدراسة لاختبار Kolmogorov–Smirnov عندما يكون حجم العينات أكبر من 50 لتحري توزعها, ويوضح الجدول التالي نتيجة الاختبار:

جدول 8 نتائج اختبار الطبيعية للمتغيرات الكمية

	Statistic	df	P–value
الوعي الاجتماعي	0.137	90	0.000
العلاقات المهنية	0.132	90	0.001
المهارات الاجتماعية	0.145	90	0.000
الذكاء الاجتماعي	0.123	90	0.002
بيئة العمل	0.145	90	0.000

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

نجد من الجدول السابق أن قيمة P–value أصغر من 0.05 لجميع محاور وأبعاد الدراسة, أي أن المتغيرات لا تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي سنلجئ للاختبارات اللامعلمية.

ثامناً: دراسة تأثير الذكاء الاجتماعي على بيئة العمل

في هذا القسم سيتم دراسة الانحدار بين "المتغير التابع" بيئة العمل وكلٍ من "المتغيرات المستقلة" أبعاد الذكاء الاجتماعي وذلك بعد التحقق من وجود علاقة بينهم باستخدام اختبار سبيرمان المناسب لنوع البيانات التي لا تتوزع طبيعياً.

جدول 9 نتائج الارتباط بين بيئة العمل وأبعاد الذكاء الاجتماعي

		الوعي الاجتماعي	العلاقات المهنية	المهارات الاجتماعية
بيئة العمل	سبيرمان	.672**	.746**	.765**
	P-value	0.000	0.000	0.000
	حجم العينة	90	90	90
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

تبين نتائج الجدول السابق وجود علاقة حقيقية ذات دلالة إحصائية بين المتغير التابع "بيئة العمل" وكلٍ من المتغيرات المستقلة أبعاد الذكاء الاجتماعي "الوعي الاجتماعي, العلاقات المهنية, المهارات الاجتماعية" لأن قيمة P-value أصغر من 0.05 وبالتالي يمكن دراسة الانحدار. وهي علاقة طردية جيدة بين بيئة العمل وكلٍ من "الوعي الاجتماعي, العلاقات المهنية, المهارات الاجتماعية".

تاسعاً: دراسة تأثير الوعي الاجتماعي على بيئة العمل

جدول 10 مقياس الارتباط بين الوعي الاجتماعي وبيئة العمل

	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	0.762	0.581	0.576	0.460

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

يتبين من الجدول أن قيمة معامل التحديد بلغ 0.581 أي أن المتغير المستقل "الوعي الاجتماعي" يفسر نتائج المتغير التابع "بيئة العمل" بنسبة 58.1% لدى شركة الاتحاد للكابلات.

جدول 11 اختبار العلاقة الخطية بين الوعي الاجتماعي وبيئة العمل

ANOVA						
P-value	F	Mean Square	df	Sum of Squares		
0.000	121.83	25.779	1	25.779	Regression	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

من جدول (ANOVA) نجد أن قيمة P-value أصغر من 0.05 أي يوجد علاقة خطية حقيقية ذات دلالة إحصائية بين الوعي الاجتماعي وبيئة العمل مما يدل على صلاحية النموذج للدراسة.

جدول 12 معاملات العلاقة الخطية بين الوعي الاجتماعي وبيئة العمل

Coefficients[a]					
Unstandardized Coefficients					
P-value	t	Std. Error	B		
0.007	2.77	0.305	0.844	(Constant)	
0.000	11.037	0.071	0.782	الوعي الاجتماعي	
a. Dependent Variable: بيئة العمل					

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

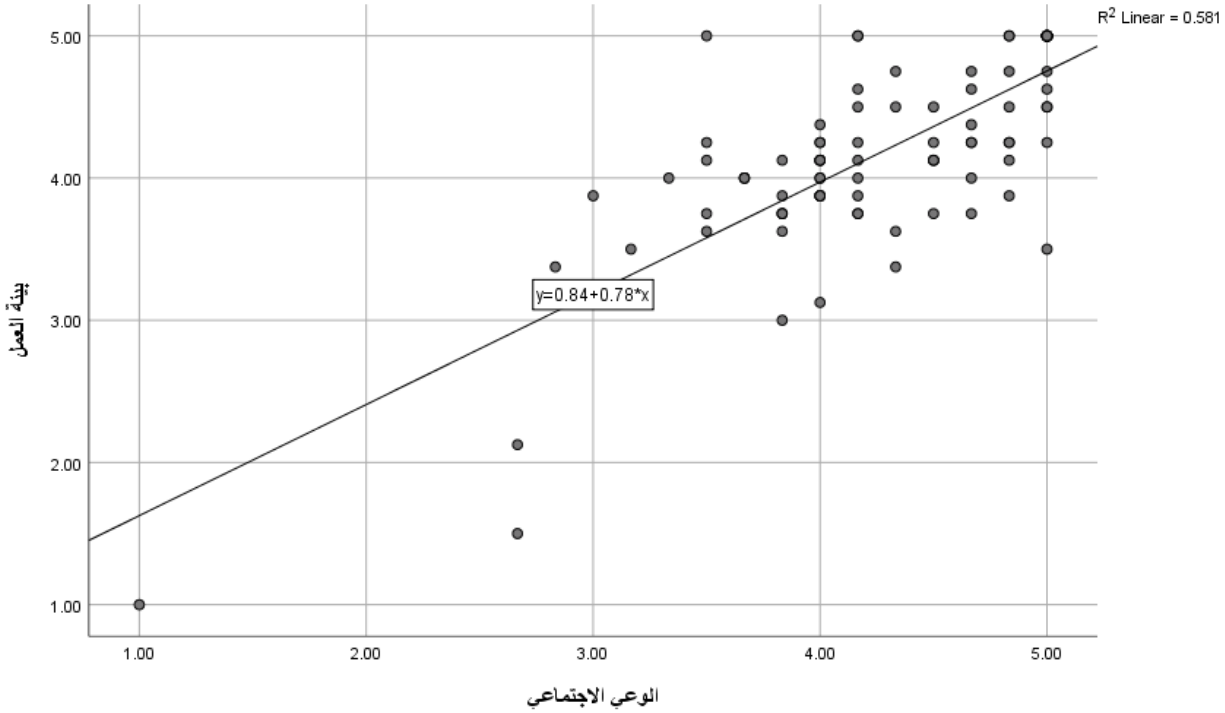
نجد من الجدول السابق أن قيمة ميل الانحدار بين الوعي الاجتماعي وبيئة العمل بلغ 0.782 وقيمة P-value أصغر من 0.05 أي إن الوعي الاجتماعي تؤثر تأثير معنوي على بيئة العمل وبالتالي فإن معادلة الانحدار الخطي البسيط من الشكل:

$$\mathbf{Y = 0.844 + 0.782 \times X}$$

وتفسر العلاقة بأن كلما زادت قيمة المتغير المستقل "الوعي الاجتماعي" درجة واحدة زادت قيمة المتغير التابع "بيئة العمل" بنسبة 78.2, أي تشير النتائج إلى أن أي زيادة في درجة الوعي الاجتماعي بمقدار وحدة واحدة تؤدي إلى تحسن متوقع في بيئة العمل بنسبة 78.2%.

العلاقة الخطية تُظهر أن هذا الأثر الكبير والملموس يُبرز الدور المحوري الذي يلعبه الوعي الاجتماعي في تشكيل المناخ التنظيمي. عملياً، هذا يعني أن جهود تطوير الوعي الاجتماعي مثل تدريب الموظفين على التعاطف، وفهم لغة الجسد، وإدراك المشاعر لن تبقى حبيسة الجانب النظري، بل ستنعكس بشكل مباشر وإيجابي على جودة بيئة العمل من خلال تعزيز التعاون، تقليل الصراعات، ورفع مستوى الرضا الوظيفي.

ويوضح ذلك بالرسم البياني التالي:



رسم توضيحي 6 العلاقة الخطية بين الوعي الاجتماعي وبيئة العمل

عاشراً: دراسة تأثير العلاقات المهنية على بيئة العمل

جدول 13 مقياس الارتباط بين العلاقات المهنية وبيئة العمل

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	
0.424	0.639	0.643	0.802	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

يتبين من الجدول أن قيمة معامل التحديد بلغ 0.643 أي أن المتغير المستقل "العلاقات المهنية" يفسر نتائج المتغير التابع "بيئة العمل" بنسبة 64.3% لدى شركة الاتحاد للكابلات.

جدول 14 اختبار العلاقة الخطية بين العلاقات المهنية وبيئة العمل

ANOVA						
P-value	F	Mean Square	df	Sum of Squares		
0.000	158.68	28.561	1	28.561	Regression	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

من جدول (ANOVA) نجد أن قيمة P-value أصغر من 0.05 أي يوجد علاقة خطية حقيقية ذات دلالة إحصائية بين العلاقات المهنية وبيئة العمل مما يدل على صلاحية النموذج للدراسة.

جدول 15 معاملات العلاقة الخطية بين العلاقات المهنية وبيئة العمل

Coefficients[a]					
Unstandardized Coefficients					
P-value	t	Std. Error	B		
0.002	3.179	0.267	0.849	(Constant)	

	العلاقات المهنية	0.79	0.063	12.597	0.000
a. Dependent Variable: بيئة العمل					

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

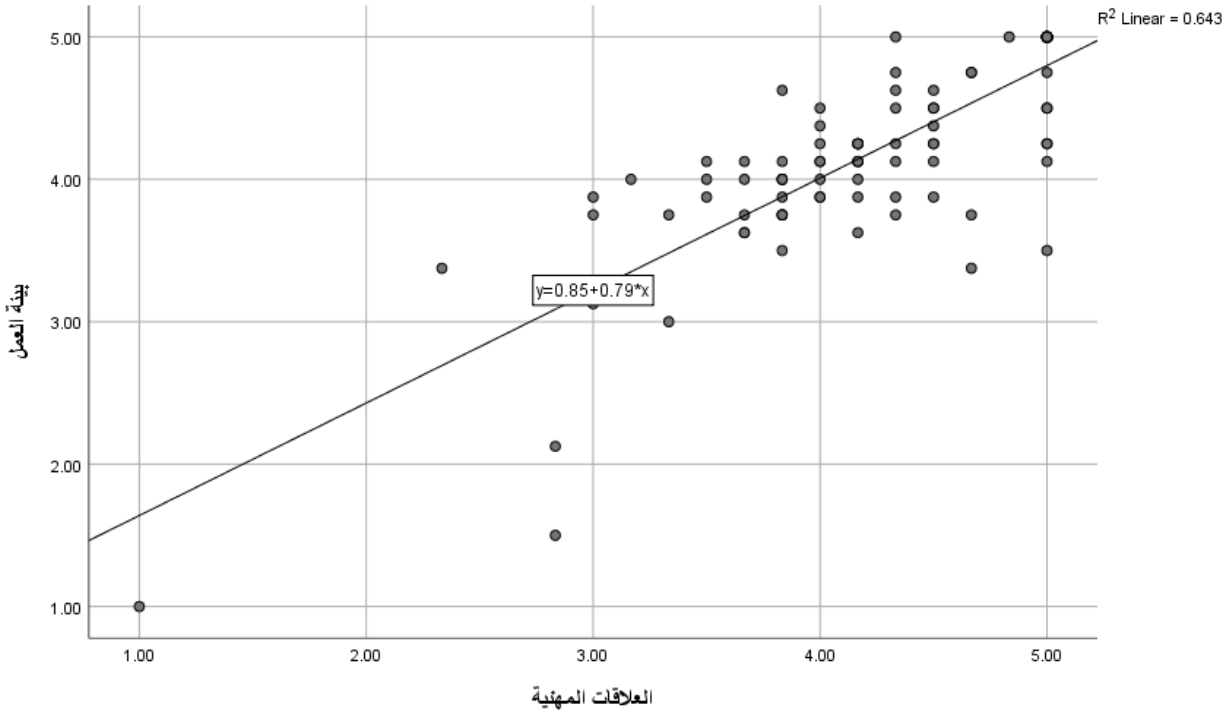
نجد من الجدول السابق أن قيمة ميل الانحدار بين العلاقات المهنية وبيئة العمل بلغ 0.790 وقيمة P-value أصغر من 0.05 أي إن العلاقات المهنية تؤثر تأثير معنوي على بيئة العمل وبالتالي فإن معادلة الانحدار الخطي البسيط من الشكل:

$$\mathbf{Y = 0.849 + 0.790 \times X}$$

وتفسر العلاقة بأن كلما زادت قيمة المتغير المستقل "العلاقات المهنية" درجة واحدة زادت قيمة المتغير التابع "بيئة العمل" بنسبة 79, أي تشير النتائج إلى أن أي زيادة في درجة العلاقات المهنية بمقدار وحدة واحدة تؤدي إلى تحسن متوقع في بيئة العمل بنسبة 79%.

العلاقة الخطية تُظهر أن هذا الأثر البالغ القوة يُبرز الدور الاستراتيجي الذي تلعبه الشبكات العلاقاتية المتينة في تشكيل المناخ التنظيمي. عملياً، هذا يعني أن استثمار المؤسسة في تعزيز الروابط المهنية من خلال بناء فرق عمل متماسكة، وتسهيل قنوات التواصل الرسمية وغير الرسمية، وتعزيز الثقة المتبادلة لا يقتصر على تحسين المناخ الاجتماعي، بل يتحول إلى رافعة حقيقية لبيئة عمل أكثر إنتاجية واستقراراً، حيث تسهل هذه العلاقات تدفق المعلومات، التعاون في المشاريع، وحل الخلافات بطرق بناءة.

ويوضح ذلك بالرسم البياني التالي:



رسم توضيحي 7 العلاقة الخطية بين العلاقات المهنية وبيئة العمل

الحادي عشر: دراسة تأثير المهارات الاجتماعية على بيئة العمل

جدول 16 مقياس الارتباط بين المهارات الاجتماعية وبيئة العمل

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	
0.399	0.681	0.684	0.827	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

يتبين من الجدول أن قيمة معامل التحديد بلغ 0.684 أي أن المتغير المستقل "المهارات الاجتماعية" يفسر نتائج المتغير التابع "بيئة العمل" بنسبة 68.4% لدى شركة الاتحاد للكابلات.

جدول 17 اختبار العلاقة الخطية بين المهارات الاجتماعية وبيئة العمل

ANOVA						
P-value	F	Mean Square	df	Sum of Squares		
0.000	190.68	30.38	1	30.38	Regression	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

من جدول (ANOVA) نجد أن قيمة P-value أصغر من 0.05 أي يوجد علاقة خطية حقيقية ذات دلالة إحصائية بين المهارات الاجتماعية وبيئة العمل مما يدل على صلاحية النموذج للدراسة.

جدول 18 معاملات العلاقة الخطية بين المهارات الاجتماعية وبيئة العمل

Coefficients[a]					
Unstandardized Coefficients					
P-value	t	Std. Error	B		
0.000	4.253	0.234	0.993	(Constant)	
0.000	13.809	0.055	0.758	المهارات الاجتماعية	
a. Dependent Variable: بيئة العمل					

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

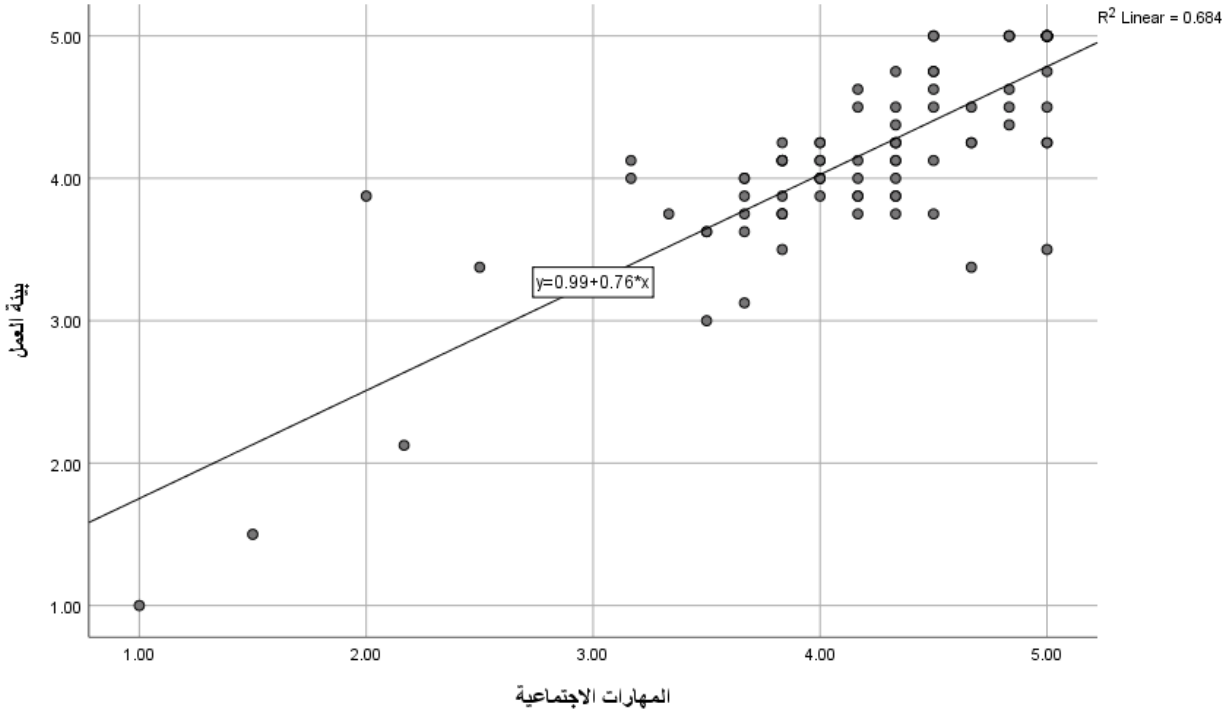
نجد من الجدول السابق أن قيمة ميل الانحدار بين المهارات الاجتماعية وبيئة العمل بلغ 0.758 وقيمة P-value أصغر من 0.05 أي إن المهارات الاجتماعية يؤثر تأثير معنوي على بيئة العمل وبالتالي فإن معادلة الانحدار الخطي البسيط من الشكل:

$$\mathbf{Y = 0.993 + 0.758 \times X}$$

وتفسر العلاقة بأن كلما زادت قيمة المتغير المستقل "المهارات الاجتماعية" درجة واحدة زادت قيمة المتغير التابع "بيئة العمل" بنسبة 75.8, أي تشير النتائج إلى أن أي زيادة في درجة المهارات الاجتماعية بمقدار وحدة واحدة تؤدي إلى تحسن متوقع في بيئة العمل بنسبة 75.8%.

العلاقة الخطية تُظهر أن هذا الأثر الكبير والملموس يُبرز الدور الحيوي الذي تلعبه الكفاءات التواصلية والتفاعلية في تشكيل المناخ التنظيمي. عملياً، هذا يعني أن تطوير المهارات الاجتماعية مثل التواصل الفعال، الإقناع، إدارة النقاش، والعمل الجماعي يحول بيئة العمل إلى فضاء أكثر انسجاماً وإنتاجية، حيث تتيح هذه المهارات تبادل الأفكار بسلاسة، تخفيف حدة التوتر، وبناء الثقة بين الأفراد والفرق.

ويوضح ذلك بالرسم البياني التالي:



رسم توضيحي 8 العلاقة الخطية بين المهارات الاجتماعية وبيئة العمل

الثاني عشر: دراسة تأثير الذكاء الاجتماعي ككل على بيئة العمل

سيتم دراسة الانحدار بين "المتغير المستقل" الذكاء الاجتماعي و "المتغير التابع" بيئة العمل لتقديم نظرة شاملة للعلاقة بينهم.

جدول 19 نتائج الارتباط بين الذكاء الاجتماعي وبيئة العمل

		الذكاء الاجتماعي	بيئة العمل
الذكاء الاجتماعي	سبيرمان	1	0.776**
	P-value	.	0.000
	حجم العينة	90	90
بيئة العمل	سبيرمان		1
	P-value		.
	حجم العينة		90

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

يتبين من الجدول أن قيمة P-value أصغر من 0.05 وبالتالي يوجد علاقة حقيقية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي وبيئة العمل وهي علاقة طردية جيدة لأن نسبة معامل الارتباط بلغت 77.6 وبالتالي يمكن دراسة الانحدار.

جدول 20 مقياس الارتباط بين الذكاء الاجتماعي وبيئة العمل

	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
	0.848	0.72	0.717	0.376

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

يتبين من الجدول أن قيمة معامل التحديد بلغ 0.720 أي أن المتغير المستقل "الذكاء الاجتماعي" يفسر نتائج المتغير التابع "بيئة العمل" بنسبة 72% لدى شركة الاتحاد للكابلات.

جدول 21 اختبار العلاقة الخطية بين الذكاء الاجتماعي وبيئة العمل

ANOVA						
P-value	F	Mean Square	df	Sum of Squares		
0.000	226.05	31.959	1	31.959	Regression	

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

من جدول (ANOVA) نجد أن قيمة P-value أصغر من 0.05 أي يوجد علاقة خطية حقيقية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي وبيئة العمل مما يدل على صلاحية النموذج للدراسة

جدول 22 معاملات العلاقة الخطية بين الذكاء الاجتماعي وبيئة العمل

Coefficients[a]					
Unstandardized Coefficients					
P-value	t	Std. Error	B		
0.063	1.883	0.249	0.469	(Constant)	
0.000	15.035	0.058	0.878	الذكاء الاجتماعي	
a. Dependent Variable: بيئة العمل					

المصدر: مخرجات برنامج SPSS بالاعتماد على البيانات التي تم جمعها باستخدام الاستبيان

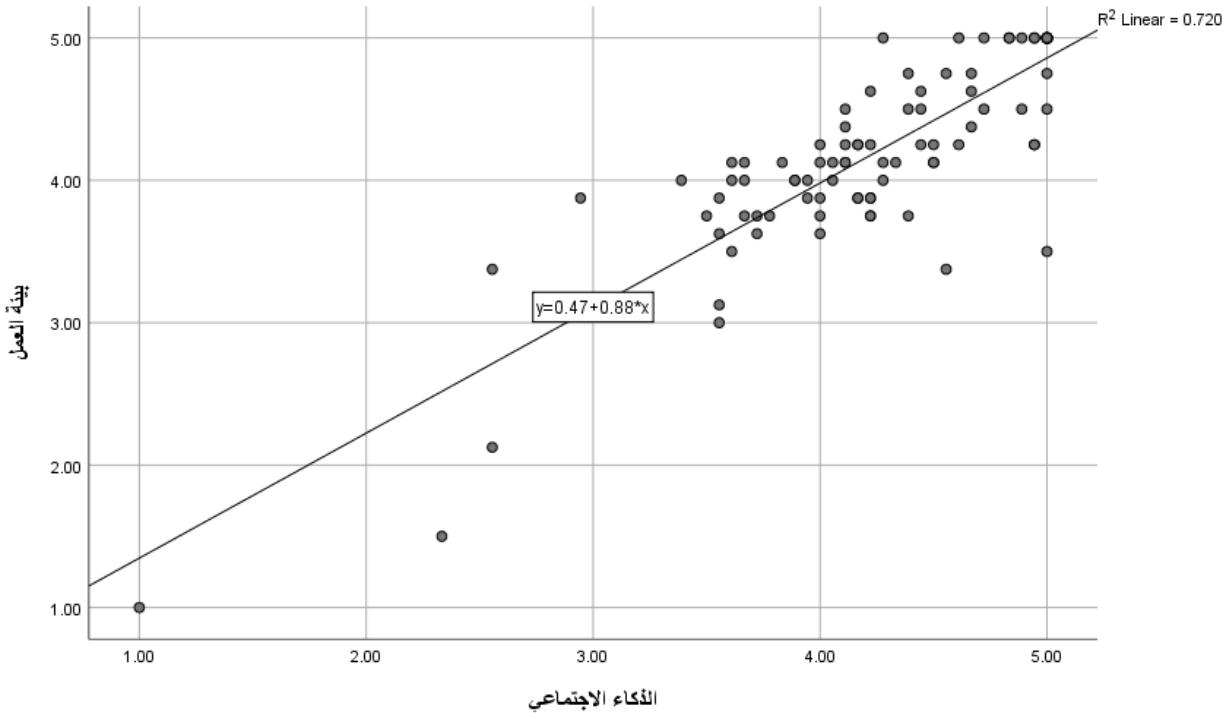
نجد من الجدول السابق أن قيمة ميل الانحدار بين الذكاء الاجتماعي وبيئة العمل بلغ 0.878 وقيمة P-value أصغر من 0.05 أي إن الذكاء الاجتماعي يؤثر تأثير معنوي على بيئة العمل وبالتالي فإن معادلة الانحدار الخطي البسيط من الشكل:

$$\mathbf{Y = 0.469 + 0.878 \times X}$$

وتفسر العلاقة بأن كلما زادت قيمة المتغير المستقل "الذكاء الاجتماعي" درجة واحدة زادت قيمة المتغير التابع "بيئة العمل" بنسبة 87.8, أي تشير النتائج إلى أن أي زيادة في درجة الذكاء الاجتماعي بمقدار وحدة واحدة تؤدي إلى تحسن متوقع في بيئة العمل بنسبة 87.8%.

العلاقة الخطية تُظهر أن هذا الأثر الاستثنائي وهو الأعلى بين جميع الأبعاد الفردية يؤكد وجود أثر تآزري عندما تعمل أبعاد الذكاء الاجتماعي (الوعي الاجتماعي، العلاقات المهنية، المهارات الاجتماعية) معاً في منظومة متكاملة. فالتأثير المجمع للذكاء الاجتماعي يفوق تأثير أي بُعد منفرد، مما يعني أن تأثير هذه الأبعاد معاً يكون أكبر من مجموع تأثيراتها المنفردة.

ويوضح ذلك بالرسم البياني التالي:



رسم توضيحي9 العلاقة الخطية بين الذكاء الاجتماعي وبيئة العمل

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج الدراسة:

بعد إجراء الاختبارات الإحصائية اللازمة يمكن تلخيص النتائج التي تم التوصل إليها بما يلي:

1. أظهرت الدراسة وجود مستوى مرتفع من الذكاء الاجتماعي بين العاملين في شركة الاتحاد للكابلات، حيث اتجهت آراء أفراد العينة بشكل قوي نحو الموافقة على جميع أبعاده (الوعي الاجتماعي، العلاقات المهنية، المهارات الاجتماعية)، كما تم تقييم بيئة العمل في الشركة بشكل إيجابي، مما يعكس مناخاً تنظيمياً داعماً للتفاعل والتعاون.
2. يؤثر الوعي الاجتماعي بشكل إيجابي ودال إحصائياً على بيئة العمل لدى شركة الاتحاد للكابلات, مما يشير إلى أن قدرة الموظفين على فهم مشاعر زملائهم وإدراك تأثير تصرفاتهم تسهم بشكل مباشر في تحسين جو العمل.
3. تؤثر العلاقات المهنية تأثيراً قوياً وملموساً على بيئة العمل لدى شركة الاتحاد للكابلات, مما يؤكد أن بناء شبكات علاقات قوية بين الزملاء والإدارة يعزز من استقرار البيئة الوظيفية ويجعلها أكثر إيجابية.
4. تؤثر المهارات الاجتماعية بشكل إيجابي ودال إحصائياً على بيئة العمل لدى شركة الاتحاد للكابلات, مما يبرز دور التواصل الفعال والمشاركة البناءة في تعزيز التعاون والحد من التوتر ضمن الفرق.
5. الذكاء الاجتماعي ككل يُعتبر عاملاً حاسماً وأكثر تأثيراً على بيئة العمل، مما يؤكد وجود أثر تآزري عند تفاعل أبعاده معاً، ويجعله المحرك الأقوى لبيئة عمل صحية.

ثانياً: استنتاجات الدراسة:

1. يُعتبر الذكاء الاجتماعي استراتيجية إدارية لا غنى عنها لبناء بيئة عمل إيجابية، حيث يمكّن المؤسسات من تحويل التفاعلات البشرية إلى رافعة حقيقية لتعزيز التعاون والاستقرار الوظيفي.
2. أثبتت الدراسة وجود علاقة سببية قوية بين الذكاء الاجتماعي وبيئة العمل، حيث تساهم أبعاده الثلاثة (الوعي الاجتماعي، العلاقات المهنية، المهارات الاجتماعية) بشكل منفرد وجماعي في خلق مناخ تنظيمي داعم ومتناغم.
3. المؤسسات التي تدرج تنمية الذكاء الاجتماعي في صلب استراتيجيتها لإدارة الموارد البشرية تحقق مستويات أعلى من التماسك الداخلي والرضا الوظيفي، مما ينعكس إيجاباً على الإنتاجية والولاء التنظيمي.
4. لا يقتصر أثر الذكاء الاجتماعي على تحسين المناخ العلاقاتي فحسب، بل يمتد ليشكل درعاً وقائياً ضد الصراعات والضغوط الوظيفية، مما يجعله أداة فعالة لإدارة المخاطر البشرية داخل المؤسسات.
5. نتائج الدراسة تقدم دليلاً كمياً قوياً على أن الاستثمار في رأس المال الاجتماعي والعلاقاتي للموظفين لا يقل أهمية عن الاستثمار في رأس المال البشري التقليدي، لتحقيق النمو المؤسسي المستدام.

ثالثاً: توصيات الدراسة

بناءً على النتائج توصي الدراسة بما يلي:

1. اعتماد الذكاء الاجتماعي كأولية استراتيجية:

- تطوير سياسات وإجراءات رسمية تهدف إلى تعزيز ثقافة الذكاء الاجتماعي على جميع مستويات الهيكل التنظيمي.
- إدراج مؤشرات أداء مرتبطة بالذكاء الاجتماعي في تقييم أداء المدراء والفرق.

2. تعزيز المهارات الاجتماعية والعلاقاتية:

- تصميم برامج تدريبية مكثفة تركز على تطوير مهارات التواصل الفعال، والتعاطف، وإدارة النزاعات لجميع الموظفين.
- تنظيم فعاليات وأنشطة ترويحية منتظمة لتعزيز الروابط الاجتماعية وبناء الثقة بين أعضاء الفرق المختلفة.

3. تحفيز الوعي الاجتماعي:

- عقد ورش عمل متخصصة في الذكاء العاطفي والوعي بالذات لمساعدة الموظفين على فهم مشاعرهم ومشاعر الآخرين.
- تشجيع الممارسات الإدارية التي تراعي الحالة النفسية للفرق، خاصة خلال فترات الضغط والتغيير التنظيمي.

4. بناء بيئة عمل داعمة للتفاعلات الإيجابية:

- تصميم مساحات عمل مفتوحة تشجع التواصل العفوي والتعاون بين الإدارات.

- إنشاء نظام للمكافآت والتقدير لا يعتمد فقط على النتائج الفردية، بل أيضاً على المساهمات في دعم الزملاء وبناء روح الفريق.

5. القياس والتقييم المستمر:

- إجراء استبيانات دورية لقياس مستوى الذكاء الاجتماعي ودرجة رضا الموظفين عن بيئة العمل.
- تتبع المؤشرات الرئيسية المتعلقة بالصراعات الداخلية، ومعدل دوران الموظفين، والروح المعنوية لتقييم أثر مبادرات الذكاء الاجتماعي.

6. توسيع آفاق البحث المستقبلي:

- إجراء دراسة مقارنة مع مؤسسات أخرى في القطاع لقياس الفروق في ممارسات الذكاء الاجتماعي.

قائمة المراجع

- **المراجع باللغة العربية:**

الكتب:

1. إبراهيم، أمينة، (2024) مستوى الذكاء الاجتماعي لدى تلاميذ المرحلة الابتدائية ذوي صعوبات التعلم.
2. إبراهيم، رانيا الصافي خليل (2019) معوقات الإبداع الوظيفي.
3. أبو عامر، نادر، وآخرون (2021) أبعاد الذكاء الاجتماعي مدخلًا لتحسين مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات البيئية.
4. بشينه، عمر وآخرون (2024) قياس وتحليل العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي في المصارف الإسلامية الليبية بمدينة زليتن.
5. بوطورة، فضيلة، وسمايلي، نوفل، (2020) أهمية نشر الوعي المجتمعي بالمسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال من خلال مواقع التواصل الاجتماعي.
6. البياتي، ياس خضير، (2015) دور وسائل التواصل الاجتماعي في تشكيل الوعي الاجتماعي في مواجهة الشعب والجريمة الرياضية.
7. الحارثي، هاجد بن سعد محمد، (2020) أثر القيادة التحويلية على المؤسسات غير الربحية في المملكة العربية السعودية.
8. الحسيني، مي حلمي، وحواس، سناء، .(2019) المهارات الاجتماعية لدى الأطفال.

9. حكمي، ندى، والزهراني، محمد (2024) دور معلمات رياض الأطفال في تنمية الذكاء الاجتماعي لدى أطفال الروضة بمحافظة الطائف من وجهة نظرهن.

10. الحمادي، بشير محمد، العامري، عمار محمد، الخضر، عبد الله عادل سعيد، .(2023)أثر بيئة العمل الداخلية في الأداء الوظيفي.

11. خليفة، فاطمة (2021) وسائل التواصل الاجتماعي ودورها في تشكيل الوعي الاجتماعي.

12. راجح، دعاء، (2023) إسهام الذكاء الاجتماعي والذكاء الثقافي في التنبؤ بالانبساطية لدى طلبة وطالبات الجامعة.

13. زيدان، إيناس، (2025) الحملات الإعلانية الإلكترونية للمؤسسات الإسلامية المصرية ودورها في تشكيل الوعي الاجتماعي لدى الجمهور.

14. زيدان، محمد، (2025) تنمية الوعي الاجتماعي لدى طالب الجامعة.

15. عجيسة، ليدية، ومخلوفي، عائشة، (2025) قيم البيئة الاجتماعية ودورها في توجيه العلاقات بين الموظفين.

16. علي، محمد، (2020) إدارة الموارد البشرية.

17. العنزى، سعود، (2025) واقع تنمية الذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعات السعودية في ضوء وظائف المستقبل.

18. فطيس، وداد، (2025) الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالاغتراب النفسي لدى الطالبات المراهقات في كلية التربية زوارة.

19. القحطاني، سعيد، (2024) في الوعي الاجتماعي حول ارتكاب الجرائم الكبرى.

20. محمد، أماني، وآخرون، (2025) فعالية برنامج تدريبي قائم على الذكاء الاجتماعي في تحسين التفاعل الاجتماعي للأطفال الذاتويين.

21. محمد، إيمان، (2024) الذكاء الاجتماعي للمقبلات على الزواج.

22. المرادي، محمد حسن، (2020) إدارة الموارد البشرية وأثرها في تحسين بيئة العمل.

23. اليوسفي، شروق، (2019) الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالاتزان الانفعالي.

الرسائل العلمية:

1. إبراهيم محمد صالح (2021) دور علاقات العمل الفردية في تعزيز الرضا الوظيفي.
2. اسمهان حماش وسعاد حموش (2024) الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتكيف الأكاديمي لدى طلبة سنة أولى جامعي.
3. سلاطنية دنيا وآخرون (2023) دور مواقع التواصل الاجتماعي كفضاء عمومي في تشكيل الوعي الاجتماعي.
4. زدادة فوزية وبلواحد سلمى (2023) انعكاسات جائحة كوفيد 19 على علاقات العمل.

المواقع الالكترونية:

1. أوكتمام، .(2023)ما هي مهارات الذكاء الاجتماعي التي يتطلبها سوق العمل؟

https://oktamam.com/social-intell-skills-for-work/

2. بيرسونا غورس. (بلا تاريخ) .العلاقات المهنية القوية.

https://personagurus.com/strong-professional-relationships/

3. هارفارد بزنس ريفيو العربية. (دون تاريخ) شرح معنى الوعي الاجتماعي https://hbrarabic.com/المفاهيم-الإدارية/الوعي-الاجتماعي

- **المراجع الأجنبية:**

Books:

1. Goleman, D. (2020). Social intelligence: The new science of human relationships. Bantam Books.
2. Halsey, M. N. (2017). Developing social intelligence. Silver City Publications & Training, L.L.C.
3. Riggio, R. E. (2021). Introduction to social skills (3rd ed., p. 47). Routledge.
4. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). Organizational behavior (18th ed.) Pearson.
5. Sadiku, M. N. O., & Musa, S. M. (2021). Social intelligence. In A primer on multiple intelligences.
6. Mitchell, V. (2011). Professional relationships. *In P. Barker (Ed.),* Mental health ethics: The human context. Routledge.

7. Riggio, R. E. (2020). *Social skills in the workplace.* In V. Zeigler-Hill & T. K. Shackelford (Eds.), Encyclopedia of personality and individual differences. Springer.

Studies & Research Articles:

1. Ahn, J., Kim, J., & Yoon, J. (2024). Effects of perceived office environment on the subjective well-being of workers: Insights from a structural equation modeling analysis. Building and Environment, 267 (Part B), Article 112180.
2. Aryani, R., Widodo, W., & Susila, S. (2024). Model for social intelligence and teachers' innovative work behavior: Serial mediation. Cogent Education, 11 (1), Article P1.
3. Bhati, H. (2022). The importance of soft skills in the workplace. SSRG International Journal of Humanities and Social Science (SSRG-IJHSS), 9 (2).
4. Chantika, T., Helmi, S., Gunarto, M., & Fitriasuri. (2022). The effect of organizational culture and work environment on employee performance mediated by job satisfaction. Indonesian Journal of Business Analytics, 5 (1).
5. De Kort, Y. A. W., & Smolders, K. C. H. J. (2022). The role of the workplace environment in shaping employees' well-being. Sustainability, 14 (6), 2613.

6. Deming, D. J. (2017). The growing importance of social skills in the labor market. The Quarterly Journal of Economics, 132 (4).
7. Grover, R. L., Nangle, D. W., Buffie, M., & Andrews, L. A. (2020). Defining social skills. In Social skills across the life span: Theory, assessment, and intervention. Academic Press.
8. Jiakun, L. (2020). Labor relations effect on employee work. Advances in Social Science, Education and Humanities Research, 416.
9. Kaur, K., & Ansari, S. A. (2022). The role of emotional intelligence in leadership effectiveness and organisational behavior. Revista de Gestão Social e Ambiental, 18 (2).
10. Lathesh, K. R., & Avadhani, V. D. (2018). A study on social intelligence and its impact on employee performance of insurance sectors in Mysuru city. International Journal of Mechanical Engineering and Technology, 9 (1), 530–537.
11. Lievens, F., & Chan, D. (2017). Social skills across cultures. Applied Psychology, 66 (4), 599–634.
12. Ling, F. C., Singh, K. S. J., & Arumugam, T. (2020). Employee contextual performance, social intelligence, spiritual intelligence: A quantitative study in

Malaysia. International Journal of Psychosocial Rehabilitation, 24 (2), 968–981.

13. Memić, E., & Osmanagić Bedenik, N. (2022). The role of the workplace environment in shaping employees' well-being. Sustainability, 14 (6), 2613.

14. Schaufeli, W. B. (2021). Work engagement and employee well-being: The role of job resources. In P. L. Perrewé & D. C. Ganster (Eds.), Research in occupational stress and well-being (Vol. 19, pp. 35–58). Emerald Publishing.

15. Steimle, L., von Peter, S., & Frank, F. (2024). Professional relationships during crisis interventions: A scoping review. PLOS ONE, 19 (2).

16. Tjimuku, et al. (2025). Emotional intelligence and psychological capital at work: A systematic literature review and directions for future research. Cogent Social Sciences, 11 (1), 244.

17. Yenphech, C., & Intanoo, K. (2022). Intercultural sensitivity and social intelligence: The case of EFL internship undergraduate learners. Journal of Language and Linguistic Studies, 18 (2), 861.

18. Al-Fahad, F. N. (2023). The impact of workplace environment on social skills development and employee performance. Journal of Organizational Behavior and Management Studies, 12 (4), 145–158.

Websites:

1. Mitie. (2025, August 6). Poorly designed workplaces cost the UK economy £71bn a year. The Times. Retrieved October 5, 2025, from https://www.thetimes.co.uk/article/poorly-designed-workplaces-cost-the-uk-economy-71bn-a-year-g9ct7zx96

قائمة الملاحق

الملحق رقم (1): الاستبيان

يقوم الطالب أسعد بإعداد بحث يهدف إلى دراسة أثر الذكاء الاجتماعي على بيئة العمل، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على عينة من موظفي شركة الاتحاد للكابلات. في هذا السياق، تم تصميم هذا الاستبيان لجمع آراء وتجارب الموظفين، بهدف الاستفادة منها في الجانب التطبيقي للدراسة، مما يساهم في الوصول إلى نتائج علمية دقيقة تساعد في تقديم توصيات عملية تعزز بيئة العمل داخل الشركة وتدعم تطوير الأداء التنظيمي.

أود التأكيد على أن جميع المعلومات التي سيتم جمعها ستُعامل بسرية تامة ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

أولاً: البيانات الديموغرافية لأفراد العينة

الرجاء وضع علامة (√) أمام الإجابة المناسبة:

1. العمر:

أقل من 18	من 18 إلى أقل من 30	من 30 إلى أقل من 45	من 45 فما فوق

2. المستوى العلمي:

شهادة ثانوية	دبلوم مهني	شهادة معهد	شهادة جامعية	ماجستير	دكتوراه

3. سنوات الخبرة:

أقل من سنة	من سنة إلى أقل من 3 سنوات	من 3 إلى أقل من 5 سنوات	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	من 10 إلى أقل من 15 سنة	15 سنة فأكثر

4. الموقع الوظيفي:

إدارة عليا (مدير، مدير عام)	إدارة وسطى (رئيس قسم، مشرف)	وظائف إدارية (موظف إداري، منسّق، سكرتير)	وظائف فنية (فني، تقني، مختص)

ثانياً: بيانات الدراسة

الرجاء وضع علامة (√) في المربع المناسب للإجابة:

المتغير المستقل: الذكاء الاجتماعي

المحور الأول: الوعي الاجتماعي						
	العبارة	**موافق بشدة**	**موافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**
1	أشعر أن وعيي بمشاعر زملائي يساهم في تحسين جو التعاون في بيئة العمل.					
2	أفهم أن تصرفاتي تؤثر على الآخرين، وهذا يعزز بيئة العمل بشكل إيجابي.					
3	أشعر أن وعيي الاجتماعي يعزز التواصل داخل الفريق بشكل فعّال.					

4	أدرك تغيرات سلوك زملائي وأرى أن ذلك يساعد في تقليل الصراعات في مكان العمل.					
5	أشعر بالتعاطف مع مشاكل زملائي، مما يرفع الروح المعنوية في بيئة العمل.					
6	أدرك الضغوط النفسية التي يمر بها الفريق، وأرى أن ذلك يدعم بيئة عمل صحية.					

المحور الثاني: العلاقات المهنية						
	العبارة	**موافق بشدة**	**موافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**
1	أشعر أن بناء علاقات مهنية قوية بيني وبين زملائي يحسن بيئة العمل.					
2	أفهم أهمية التواصل الجيد مع زملائي والمديرين في تعزيز بيئة العمل.					
3	أشعر أن مشاركتي في بناء شبكة علاقات مهنية تحسن بيئة العمل.					
4	أدرك أن الحفاظ على علاقات مهنية جيدة يساعد في تجاوز الخلافات داخل بيئة العمل.					
5	أشعر أن استخدامي لعلاقاتي المهنية يساعد في حل المشكلات ويحافظ على استقرار بيئة العمل.					
6	أرى أن توطيد العلاقات المهنية يخلق جو عمل إيجابي ومريح.					

المحور الثالث: المهارات الاجتماعية						
	العبارة	**موافق بشدة**	**موافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**

1	أشعر أن قدرتي على التعبير عن أفكاري ومشاعري تحسن بيئة العمل.					
2	أدرك أن مهاراتي في التعامل مع المواقف الصعبة تقلل التوتر في بيئة العمل.					
3	أشعر أن مشاركتي الفعالة في الاجتماعات تساهم في تحسين بيئة العمل.					
4	أرى أن تبادلي للدعم والمساعدة مع زملائي يعزز التعاون في بيئة العمل.					
5	أشعر أن مهاراتي الاجتماعية تشجع على العمل الجماعي في بيئة العمل.					
6	أدرك أن تطوير مهاراتي الاجتماعية يرفع جودة بيئة العمل.					

المتغير التابع: بيئة العمل

	العبارة	**موافق بشدة**	**موافق**	**محايد**	**غير موافق**	**غير موافق بشدة**
1	أشعر أن إدارة شركة الاتحاد للكابلات تشجع التواصل الفعّال والتفاعل الاجتماعي بين الموظفين، مما يحسن بيئة العمل.					
2	أرى أن العلاقات الاجتماعية الإيجابية بين العاملين في شركة الاتحاد للكابلات تخلق جوًا مريحًا وداعمًا في بيئة العمل.					
3	أشعر أن مهارات الذكاء الاجتماعي مثل التعاطف وفهم الآخرين تُمارس بشكل جيد في بيئة العمل التي أعمل بها.					
4	أدرك أن بيئة العمل في شركة الاتحاد للكابلات تشجع على الوعي الاجتماعي والتعاون بين الموظفين.					
5	أشعر أن وجود مهارات اجتماعية قوية بين الزملاء يساعدني على تحقيق أهدافي المهنية بشكل أفضل.					

6	أرى أن بيئة العمل في شركة الاتحاد للكابلات تدعم تطوير مهارات التواصل والذكاء الاجتماعي بين العاملين.					
7	أشعر أن بيئة العمل في شركة الاتحاد للكابلات تسهم في حل النزاعات بطريقة تعكس فهمًا عميقًا للذكاء الاجتماعي.					
8	أدرك أن المشاركة الجماعية واتخاذ القرارات المشتركة في شركة الاتحاد للكابلات يعتمدان بشكل كبير على مهارات التفاعل الاجتماعي بين الموظفين.					