

الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية وتعليم منطقة عمان الثالثة

عمر سعود نجم الخماسيه، شهلا "محمدبدر" أحمد أبو زهره*

ملخص

هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية وتعليم منطقة عمان الثالثة، تكونت عينة الدراسة من (90) مرشداً ومرشدة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، استخدم الباحثان مقياس الذكاء الاجتماعي ومقياس الأداء الوظيفي لتحقيق أغراض الدراسة، أظهرت النتائج أن درجة الذكاء الاجتماعي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة جاءت بدرجة متوسطة، في حين جاءت درجة الأداء الوظيفي بدرجة مرتفعة من الأداء، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، بين درجة الذكاء الاجتماعي ودرجة الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، على الدرجة الكلية للذكاء الاجتماعي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، ولصالح سنوات الخبرة (10 سنوات فأكثر)، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، على الدرجة الكلية الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي. وأوصت الدراسة بضرورة عقد دورات تدريبية في الذكاء الاجتماعي ومهاراته وحسن التعامل وفنيات العمل الارشادي.

الكلمات الدالة: الذكاء الاجتماعي، الأداء الوظيفي، مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة.

المقدمة

يتجلى الذكاء الاجتماعي في أروع معانيه في العلاقات الاجتماعية الفعالة والمتبادلة بين الأفراد، وله الصدى الكبير في مدى نجاح الفرد في حياته الاجتماعية وتفاعله مع البيئة بنجاح وفعالية، وأن المجتمعات تتأثر بمدى تلك العلاقات بين أفراد المجتمع وفهم الفرد للآخرين، ويعتبر الذكاء الاجتماعي من الجوانب المهمة في الشخصية، لكونه يرتبط بقدرة الفرد على التعامل مع الآخرين، وعلى تكوين علاقات اجتماعية ناجحة، وتتضح أهمية دراسة الذكاء الاجتماعي في كونه يمثل نوعاً من القدرات المعرفية الضرورية للتفاعل الاجتماعي بين الفرد وغيره من الأفراد، وللتفاعل الإنساني عموماً، والتفاعل في المجال التربوي بوجه خاص. ولقد أشار روبرت سترنبرج (Sternberg) في كتابه (ما بعد الذكاء) إلى أن الذكاء الاجتماعي مستقل عن القدرات الأكاديمية، وأنه مفتاح أساسي للأداء الناجح في الحياة، وأكد هوارد جاردنر (Gardner) في كتابه عن الذكاءات المتعددة (Multiple Intelligence) أن فهم الإنسان لنفسه وللآخرين، وقدرته على استخدام هذا الفهم، وتوظيفه بعد أحد أنواع الذكاء، حيث تناولت نظرية الذكاءات المتعددة نوعين من الذكاء، كالذكاء بين الأشخاص والمعروف الآن بـ "الذكاء الاجتماعي" والذكاء داخل الشخص نفسه الذي يعني القدرة على فهم الشخص لذاته ومشاعره جيداً، أي القدرة على فهم انفعالاته وانفعالات الآخرين ونواياهم (صباح، 2008).

ويربط بعض علماء النفس بين الذكاء ونجاح الفرد في الحياة الاجتماعية، ويتضح ذلك في تقسيم "ثورندايك" (Thorndik) للذكاء تأكيده على أهمية الذكاء الاجتماعي الذي يعد القدرة على فهم الناس والتفاعل معهم، ويضيف أن الذكاء الاجتماعي يتغير تبعاً للسن والجنس والمكانة الاجتماعية، فبعض الناس يحسنون التعامل مع الراشدين بينما لا يستطيعون التعامل مع الأطفال ويستطيع بعضهم القيام بدور القيادة بينما يفضل آخرون الخضوع (منصور، 2004).

* كلية الاميرة عالية الجامعية، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن. تاريخ استلام البحث 2016/9/1، وتاريخ قبوله 2016/10/24.

ولا شك بأن العملية الإرشادية كخبرة إنسانية تسعى لتحقيق أهدافها من خلال تنمية الجوانب الإيجابية عند افراد المجتمع، وقد جندت العملية الإرشادية الشخص المؤهل علمياً لتقديم المساعدة المتخصصة للأفراد والجماعات، من هنا يؤدي دور المرشد التربوي دوراً مهماً وحاسماً في نجاح العملية الإرشادية تبعاً لأدائه الوظيفي الذي يقوم به في خدمة جمهور الطلبة ومساعدتهم في مواجهة الصعوبات والمشكلات التي تعترض طريقهم، ونظراً للدور الذي يقوم به المرشد التربوي في إنجاح العملية التعليمية والتربوية، والإسهام في تقدم نوعية تعليم جيد للطلبة، وتحقيق الأهداف التربوية المخطط لها، يأتي من خلال العلاقة التي ترتبط المرشدين بالطلبة والعاملين في المدرسة وخاصة العلاقة القائمة بين المرشد التربوي والطلبة (حناش، 2011).

والعلاقة بين الإرشاد التربوي والذكاء الاجتماعي علاقة تكاملية حيث إن عملية الإرشاد جزءاً لا يتجزأ من العملية التربوية، أي إنها علاقة متبادلة يؤثر كل منها بالآخر، فالهدف العام من تعديل السلوك هو التخفيف من درجة الحدة والقدر على التوافق والتعامل مع الآخرين من خلال إنشاء علاقات إيجابية بين المرشدين والطلبة وتحسين وتطوير أداءهم ليكونوا أكثر قدراً على التوافق مع تحديات الحياة وصعوباتها.

لم يتفق العلماء والتربويين على تعريف محدد للذكاء الاجتماعي فقد عرفه أبو عمشه (2013) "هو القدرة على التعامل مع الآخرين كباراً وصغاراً أفراداً وجماعات بكل حكمة وعقلانية في المواقف الاجتماعية والحياتية من خلال التواصل معهم وفهم مقاصدهم والاستجابة لها وفق ما يتطلب الموقف الاجتماعي، وامتلاك القدرة على التأثير والتأثير والإبداع في المواقف الاجتماعية"، كما عرفه عسقول (2009) "بأنه القدرة على فهم العلاقات الاجتماعية واستخدامها بما ينفع الشخص بحاضره ومستقبله".

توصل كورين وأوليفر (Corinne & Oliver, 1993) المشار إليه في أبو عمشه (2013) أن الذكاء الاجتماعي يتكون من أبعاد، التي تتمثل التعامل مع الآخرين والتوافق معهم، والتواصل مع الآخرين وفهم الآخرين والتأثير والتأثر الاجتماعي والذاكرة الاجتماعية. كما ويشير مارلو (Marlowe, 1984) المشار إليه في (القدرة، 2007) إلى أن الذكاء الاجتماعي يتكون من ستة أبعاد يمكن الاعتماد عليها في قياس الذكاء الاجتماعي؛ وهي المهارات الاجتماعية وهي قدرة الفرد على استخدام مهارات التفاعل الاجتماعي مع الآخرين، وتتكون المهارات الاجتماعية من عنصرين رئيسيين هما المهارات السلوكية والمعرفة الاجتماعية، ويقصد بالمهارات السلوكية (قدرة الفرد على فهم مشاعر واتجاهات الآخرين، أو معرفة طبيعة علاقاتهم في المواقف الاجتماعية، وفهم السياق الاجتماعي المركب)، بينما يقصد بالمعرفة الاجتماعية (قدرة الفرد على تفسير الإيماءات، والتعبير الوجهي للآخرين وفهم ملامحهم)، والفعالية الذاتية الاجتماعية وهي الشعور بالثقة، والتمكن من النجاح من التفاعل الاجتماعي.

مهارات التعاطف الاجتماعي من خلال فهم أفكار ومشاعر واتجاهات وميول الآخرين، والتعاطف معهم، وتؤكد وايس (Weis, 2008) أن التعاطف أساس نجاح العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، كما أشارت في دراستها أن الأفراد الذين لديهم قدره على فهم وأدراك مشاعر الآخرين أكثرهم هم أكثر الأشخاص نجاحاً في حياتهم الاجتماعية.

الوعي الاجتماعي وهو قدرة الشخص على الإدراك، أو التنبؤ بردود أفعال الآخرين نحو حاجاتهم ومشاعرهم وأحاسيسهم في المواقف الاجتماعية. وأكد كل من بيركنورسك وفرنكوفسك (Birknerova & Frankovsk, 2010) أن قدرة الفرد على إدراك مشاعر الآخرين، والتعرف على حالتهم النفسية يعتبر مظهراً أساسياً لنجاحه الاجتماعي في المجتمع.

معالجة المعلومات الاجتماعية وتشمل على عمليات إنشاء ومعالجة المعلومات من قبل مجموعة من الأشخاص. ويوضح الرفوع (2008) أن المعالجة المعلومات الاجتماعية يمكن اعتبارها بأنها أساليب معرفية تشير إلى الفروق في استراتيجيات الأداء المميز للأفراد في الإدراك والتفكير والتذكر وحل المشكلات والطريقة التي يستعملها الفرد في تفسير وتناول مثيرات البيئة.

حل المشكلات الاجتماعية وهي عملية سلوكية وانفعالية ومعرفية معقدة يستخدمها الفرد للتوافق مع المشكلات التي يواجهها في حياته اليومية. ويمكن تحديدها من خلال مكونين التوجه نحو حل المشكلة؛ وهي عملية ما وراء معرفية تشمل على تنشيط مخططات معرفية انفعالية ثابتة نسبياً تعكس معتقدات وتقييمات الفرد وانفعالاته حول المشكلة، بالإضافة إلى قدرته على حل المشكلات، وطريقة حل المشكلة؛ وتشير إلى النشاطات المعرفية والسلوكية التي يحاول الفرد من خلالها فهم المشكلة وإيجاد حل فعال للتعامل معها أبو غزال وفلوة (2014).

وبتقدم وازدهار المجتمعات وتطور التقنيات الحديثة لدى تلك المجتمعات، فكان ولا بد من وجود ما يسمى بالأداء الوظيفي من أجل استمرار التقدم والازدهار، فالأداء الوظيفي بحاجة إليه كافة المؤسسات سواء كانت تعليمية أو رسمية أو غير ذلك من أجل تعزيز مكانة تلك المؤسسة وتحسين الجودة والكفاءة داخل أنظمتها، وهدف وجود هذا النوع من الأداء داخل المؤسسات هو التميز

بين الموظفين وأداءهم وإنتاجهم الفكري والوظيفي، واكتشاف مواطن القوة والضعف.

ويعرف بو عطيط (2009) الأداء الوظيفي "بأنه نشاط أو مهاره أو جهد مبذول من طرف الفرد سواء كان عضلي أو فكري وذلك من أجل إتمام مهام الوظيفة الموكلة له من أجل تغيير ذلك السلوك بكل كفاءه وفعاليه مما يحقق لهم الأهداف"، كما عرفه الصرايره (2011) "بأنه نشاط يمكن للموظف من انجاز المهام أو الأهداف المحددة له بنجاح واستخدام المعقول للموارد"، وعرفه ناصر (2010) "بأنه عبارة عن القيام بالأعباء الوظيفية من مسؤوليات وواجبات وفقا للمعدل المفروض أدائه من العامل الكفاء المدرب".

ويتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل والمكونات التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظرا لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينها، وقد حاولت مجموعة من علماء الإدارة إعداد نموذج لمكونات الأداء الوظيفي حيث قدم بورتر وزميله لولر نموذجا يستند إلى ثلاثة عوامل رئيسية هي: حصيله الجهد المبذول، الخصائص والجوانب الشخصية، وإدراك الفرد لدوره الوظيفي (بحر وأبو سويرج، 2010)، ويمكن القول أن الأداء الوظيفي يتكون من ثلاثة أبعاد كما أشار إليها بو عطيط (2009) وهذه الأبعاد هي: الجهد المبذول في العمل، نوعية الجهد، نمط الأداء، والجوانب الشخصية والذاتية.

وبالإشارة عن العمل الإرشادي الذي يقصد به أن العملية الإرشادية تبدأ بالتحضير والإعداد وجمع البيانات لتشخيص وتحديد مشكلة المسترشد لمعرفة ذاته وتحديد أهدافه التي يريد تحقيقها خلال العمل الإرشادي، وكذلك من واجب المرشد مساعدة المسترشد على خفض توتره النفسي لزيادة قدرته على الاستبصار، ليدرك قدراته وأسباب مشكلاته التي يعاني منها، وصولا إلى تقويم العمل الإرشادي عن طريق مدى التحسن الذي حققه المسترشد للتوافق مع العمل المطلوب (السويسي، 2014). كما أشار الشهري (2001) إلى أن العمل الإرشادي هو عبارة عن عملية تعليمية تساعد الفرد على أن يفهم نفسه بالتعرف على الجوانب الشخصية والذاتية، حتى يتمكن من اتخاذ قراراته بنفسه، وحل مشكلاته بموضوعية، ويؤكد الشهري أن العمل الإرشادي يساعد الفرد في التطور الاجتماعي في مختلف المواقف، من خلال بناء علاقات إنسانية واجتماعية بينه وبين من حوله من الأفراد.

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل والمكونات التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينها، ونظرا لتعدد هذه العوامل وصعوبة معرفة درجة تأثير كل منها على الأداء، واختلاف نتائج الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع فإن الباحثين يواجهون عدة صعوبات في تحديد العوامل المؤثرة على الأداء ومدى التفاعل بينها، وقد حاولت مجموعة من علماء الإدارة إعداد نموذج لمكونات الأداء الوظيفي حيث قدم بورتر وزميله لولر نموذجا يستند إلى ثلاثة عوامل رئيسية هي (حصيله الجهد المبذول، والخصائص والجوانب الشخصية، وإدراك الفرد لدوره الوظيفي) (بحر وأبو سويرج، 2010). ويمكن القول أن الأداء الوظيفي يتكون من ثلاثة أبعاد كما أشار إليها كل من (حجاج وآخرون، 2014؛ بو عطيط، 2009) وهذه الأبعاد هي:

الجهد المبذول في العمل: وهو يعكس درجة فاعلية وحماس الفرد لأداء العمل المطلوب منه ومدى دافعيته للأداء. وبشكل عام (يعبر الجهد المبذول عن مقدار الطاقة الجسمية أو العقلية التي يبذلها الفرد في العمل خلال فترة زمنية محددة وتعتبر المقاييس التي تقيس سرعة الأداء أو الكمية خلال فترة محددة ومعبرة عن البعد الكمي للطاقة المبذولة).

نوعية الجهد: تعني مستوى الدقة أو الجودة ودرجة مطابقة الجهد المبذول لمواصفات نوعية معينة، ففي بعض المنظمات لا تهتم بسرعة إنجاز الأعمال المطلوبة من العاملين أو حتى بكمية المهام والأعمال بقدر ما تهتم نوعية وجودة العمل المطلوب من أفرادها، وتصنف هذه الجزئية تحت تحت المعيار النوعي للجهد، الذي يعتبر من المقاييس التي تقيس درجة مطابقة الإنتاج للمواصفات التي تقيس درجة التأكد من مدى أنجاز العمل بكفاءة وفاعلية عالية، بحيث يكون خالي من الأخطاء.

نمط الأداء: تتمثل في سلوك الفرد الشخصي في أثناء الأداء لتصورات وانطباعاته واتجاهاته عن الكيفية التي يمارس داخل المنظمة. ويتأثر الأداء الوظيفي للعاملين داخل المنظمات أو المؤسسات بمختلف مجالاتها، بالجوانب الشخصية، التي تتمثل في سلوك وقدرات الفرد الشخصية في أثناء الأداء لتصورات وانطباعاته عن كيفية العمل الذي يقوم به داخل المنظمة أو المؤسسه مثل (القدرة على إدارة النقاش والحوار، والالتزام والاحترام والامانة في العمل، والقدرة على الارشاد والتوجيه، واقامة علاقات إيجابية مع العاملين أو الإدارة أو المجتمع المحيط) (بحر وأبو سويرج، 2010).

وأشار عاشور (2010) إلى أن الجوانب الذاتية تشمل صفات الفرد الوراثية ودرجة الذكاء، وخصائصه العقلية والجسمية

وجنسه ذكراً أم أنثى وسنه، ومرحلة النمو التي يمر بها، وحالته الانفعالية وسماته الشخصية). ويعد العمل الإرشادي، بمثابة الأداء الوظيفي للمرشدين النفسيين التربويين، فالعمل الإرشادي عملية تعليمية تساعد الفرد على أن يفهم نفسه بالتعرف على الجوانب الشخصية والذاتية، حتى يتمكن من اتخاذ قراراته بنفسه، وحل مشكلاته بموضوعية، ويؤكد الشهري أن العمل الإرشادي يساعد الفرد في التطور الاجتماعي في مختلف المواقف، من خلال بناء علاقات إنسانية واجتماعية بينه وبين من حوله من الأفراد الشهري (2001).

ويبدأ العمل الإرشادي بالتحضير والإعداد وجمع البيانات لتشخيص وتحديد مشكلة المسترشد لمعرفة ذاته وتحديد أهدافه التي يريد تحقيقها خلال العمل الإرشادي، وكذلك من واجب المرشد مساعدة المسترشد على خفض توتره النفسي لزيادة قدرته على الاستبصار، ليدرك قدراته وأسباب مشكلاته التي يعاني منها، وصولاً إلى تقويم العمل الإرشادي عن طريق مدى التحسن الذي حققه المسترشد للتكيف مع العمل المطلوب" (السويس، 2014).

من خلال اطلاع الباحثين على العديد من الدراسات السابقة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة، الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي؛ وفق تسلسلها الزمني من الأقدم إلى الأحدث:

إذ قام البيريت (Albrecht, 2006) بدراسة هدفت إلى تقصي أثر الذكاء الاجتماعي (SI) كبعد من أبعاد الاداة التنموية (IM) الذي كان يعرف بالقدرة على الحصول على علاقات جيدة مع الآخرين ضمن مجموعة من المهارات العملية، لتساعده على التفاعل بنجاح في أي مكان. وقد تكونت عينة الدراسة من عينة عشوائية في الولايات المتحدة الأمريكية في ولاية جورجيا. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث الملاحظة للحالة. وأظهرت النتائج أن اجتماع هذه الأبعاد في الاداة التنموية يخلق عملية تكامل شاملة لوصف وتقييم الذكاء الاجتماعي وتطويرة على المستوى الشخصي باعتبارها أداة تنموية فعالة لتحقيق النجاح على الصعيدين المهني و الشخصي، وأن الذكاء الاجتماعي يتكون من بصيرة وسلوك وأنه ليس من الضروري ان يكونو الأكاديميين وعلماء النفس والمربين درسو بجد لينتكون لديهم هذا الذكاء وإنما تكون عن طريق التعاون والتعامل مع الآخرين.

كما أجرى جولمان وبوياتز (Goleman & Boyatzis, 2008) دراسة هدفت إلى توضيح أثر الذكاء الاجتماعي وتأثيره في القيادة على مجموعة من الموظفين. حيث أجريت عينة الدراسة على موظفة في شركة فورتشن 500 البريطانية. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث الملاحظة للحالة. أظهرت نتائج الدراسة أن سلوكيات القائد وذكائه الاجتماعي يلعب دوراً مهماً في التأثير على أداء الموظفين وزيادة دافعيتهم للإنجاز كما أنه يسهم بشكل واضح في تنمية لها القدرة على التعامل مع الموظفين وفهم سلوكياتهم وبالتالي القدرة على التعامل معها؛ بحيث تصب في مصلحة المنظمة.

وهدف دراسة وايس (Weis, 2008) إلى تطوير الأبحاث المتعلقة بالذكاء الاجتماعي والكفاءة الاجتماعية وتأسيسها لتقوم على بناء قدرة الإنسان وقياس تغيرها من سنة لأخرى. وقد تكونت عينة البحث من عينة عشوائية في ألمانيا في الفترة ما بين 1960-2006. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث الملاحظة للحالة. وأشارت النتائج بوجود علاقة طردية بين الذكاء الاجتماعي والكفاءة الاجتماعية من سنة إلى أخرى.

وتناول بو عطيط (2008) دراسة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي، وتكونت عينة الدراسة من (197) عاملاً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، واستخدم في الدراسة الاستبيان لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها وجود علاقة موجبة متوسطة بين الاتصال التنظيمي والأداء الوظيفي، وهذا ما تؤكد قيمة المتوسط الحسابي لمعاملات الارتباط الخاصة ببعدي الاتصال النازل والصاعد.

وفي دراسة الجيشي (AlJishi, 2009) التي هدفت إلى الكشف عن أثر الحوافز على الأداء الوظيفي للمرضين والممرضات للعمل، ولتحقيق أغراض الدراسة قام الباحث بالاستفادة من تحليل نتائج الدراسات السابقة، إضافة إلى دراسة الحالة الخاصة بالدراسة، حيث أشارت النتائج إلى أن الممرضين هم الأكثر تحمساً للعمل كما أن أدائهم هو الأكثر إيجابية، وبالتالي فهم الأقل احتمالاً لترك المهنة، بينما كان أداء الممرضات منخفضاً مقارنة بالممرضين، فضلاً على أن تحمسهم للعمل كان سلبياً، كما وأشارت أيضاً إلى أن الممرضات يقمن بمغادرة المهنة بسبب العنف في مكان العمل، والمخاطر والإصابات، وطول ساعات العمل، والدوام الليلي والشعور بعدم التقدير، وبذلك تظهر النتائج عدم وجود تأثير للحوافز المعنوية والمادية في تحسين أداء الممرضات.

وأجرى ناصر (2010) دراسة هدفت التعرف إلى طبيعة العلاقة بين الأنماط القيادية والأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، وتكونت عينة الدراسة من (340) من مديريين، ورؤساء أقسام، وآخرين. واستخدمت الدراسة

برنامج (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين النمط القيادي الديمقراطي والحر المستخدم في المنظمات الفلسطينية ومستوى الأداء الوظيفي، ووجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين نمط القيادة الاوتوقراطي المستخدم في المنظمات الأهلية ومستوى الأداء الوظيفي في هذه المنظمات.

فيما أشارت دراسة (شامي، 2010) التعرف إلى مدى تأثير عناصر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين، وتكونت عينة الدراسة من الأساتذة الدائمين والموظفين الإداريين، التقنيين وأعاون المصالح الدائمين العاملين بجامعة إمام محمد بوقره، وجرى الدراسة في بومرداس في الجزائر، واستخدمت الدراسة المقابلة والاستبيان لجمع المعلومات، وتوصلت إلى نتائج منها أن الأداء الوظيفي هو قيام الفرد بالمهام المختلفة لعمله من خلال بذل جهد ذو نوعية ووفق نمط أداء معين، وهو ما يسمح بتحويل المدخلات إلى مخرجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة، وهذا في ظل بيئة عمل تساعد على القيام بهذا الجهد بدقة وأقصى وقت ممكن وأقل تكلفة.

وهدف دراسة ناروي وآراسي (Nooraei & Arasi, 2011) إلى تحديد العلاقة بين أعضاء هيئة التدريس من كلية المجتمع والكفاءات الاجتماعية وأدائهم الأكاديمي، وكذلك تحديد دور جودة عمل الجامعات في الحياة كوسط متغير. تكونت عينة الدراسة من طبقية عشوائية مكونة من 896 حالة في منطقة ابحر في إيران. واستخدم الباحث الاستبانة كأداة تحليل. وأظهرت الدراسة أن الذكاء الاجتماعي يعد سبباً واضحاً في النجاح وتحسين الأداء وله أثراً واضحاً في تحسين الأداء والنجاح وبالتالي يؤدي إلى التميز في العمل أيضاً.

وفي دراسة زانق وليين وباكماني ووي (Zhang, Lepine, Buckman, and Wei, 2011) التي هدفت إلى الكشف عن أثر القيادة العادلة على الأداء الوظيفي، وعينة تكونت من (339) موظفاً بدوام كامل و(88) مشرفاً، أجريت الدراسة في شرق الصين، وتحقيقاً لأهداف الدراسة تم توزيع الاستبانة على عينة الدراسة، وأظهرت نتائج الدراسة إلى أن النمط الإداري الذي يتبعه المدراء يؤثر على ضغوطات العمل وبالتالي التأثير على الأداء الوظيفي، وكما أظهرت النتائج أن أسلوب القيادة التبادلية يقلل من التأثير السلبي لضغط العمل بسبب تحقيق العدالة في العمل وبالتالي تحسين الأداء الوظيفي للموظفين، وكما أظهرت النتائج إلى أن نمط القيادة التحولية يعزز الأثر الإيجابي لتحديات ضغط العمل على الأداء الوظيفي لأنها تعزز الارتباط الإيجابي بين ضغط العمل وتصورات العدالة.

وأجرى كل من الدعيمي، وحجيم، وجبار (2012) دراسة هدفت إلى اختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الذكاء الاجتماعي للقيادة الجامعية وأبعاد الأداء العالي. حيث أجرى الباحث دراسته في جامعة الكوفة وتكونت عينة الدراسة من (70) شخص ضمت جميع القيادات الجامعية وتبنى الباحث أسلوب العينة العمدية (القصدية) وخضعت البيانات التي تم جمعها من خلال أداة القياس إلى عدة اختبارات إحصائية منها اختبارات وصفية واستدلالية، وأكدت نتائج الدراسة إلى أن الذكاء الاجتماعي للقيادات الجامعية يمكن أن يوظف كأساس ملائم للتنبؤ بمستويات أو أبعاد الأداء العالي للجامعات.

وهدف دراسة كل من حسن والعسكري (2012) دراسة هدفت إلى الكشف عن مستوى الذكاء الاجتماعي لدى الهيئة التدريسية في الجامعة المستنصرية، تكونت عينة الدراسة من (1453) عضو هيئة تدريس منهم (732) ذكور و(721) إناث، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة، أظهرت النتائج أن أفراد عينة الدراسة يتمتعون بمستوى مرتفع من الذكاء الاجتماعي، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمستوى الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير الجنس والتخصص وسنوات الخبرة.

كما أجرى الظفيري وملحم (2013) دراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي للمرشدين النفسيين واتخاذ القرار، وتكونت عينة الدراسة من (173) من المرشدين النفسيين العاملين في وزارة التربية والتعليم في دولة الكويت، أظهرت النتائج أن تقديراً المفحوصين من أفراد عينة الدراسة على مقياس الذكاء الاجتماعي كانت عالية، وأن مهارات اتخاذ القرار كانت عالية، وأنه توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين درجة الذكاء الاجتماعي ومهارات اتخاذ القرار لدى المرشدين النفسيين، وأنه لا توجد فروق دالة إحصائية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على درجة الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة.

أجرى (الشريف، 2013) دراسة هدفت إلى دراسة دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الأداء الوظيفي للموظفات الإداريات في جامعة الملك عبد العزيز، وتكونت عينة الدراسة من (241) موظفة، واستخدمت الإستبانة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى نتائج منها قيام إدارة التطوير الإداري بالدور الذي تسعى لتحقيقه بالتعاون مع كل الإدارات والأقسام داخل الجامعة، ووجود بعض التحديات التي تواجه عملية التطوير مثل الإجراءات المتبعة داخل العمل، وتعقيد الإجراءات المتبعة داخل العمل، وعدم

ملائمة مكان وظروف العمل للعاملين.

التعقيب على الدراسات السابقة

بعد مراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة نجد أن الدراسات تناولت الذكاء الاجتماعي بطرق متباينة حيث هدفت بعض الدراسات إلى تقصي أثر الذكاء الاجتماعي وتأثيره على متغيرات مختلفة مثل زيادة الأداء كدراسة البيرت (Albrecht, 2006)، متغير القيادة كدراسة وبواتز (Goleman. D & Boyatzis.R)، تأثيرها كما تناولت بعض الدراسات مستوى الذكاء الاجتماعي وعلاقته ببعض المتغيرات بما فيها الجنس، والمستوى الدراسي والمعدل التراكمي والتخصص، مثل دراسة (حسن والعسكري، 2012).

أما بالنسبة للدراسات التي تناولت الأداء الوظيفي فمن الدراسات من تناولت أثر بعض المتغيرات على الأداء الوظيفي كدراسة (بوعطيط، 2008)، دراسة الجشي (Al Jishi, 2009) وشامي (2010)، ومن الدراسات من بحثت في مستوى الأداء الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات كدراسة (ناصر، 2010)، فيما اتفقت الدراسة الحالية مع باقي الدراسات في استخدامها المنهج الوصفي التحليلي، وفي اختيار عينة الدراسة وهي المرشدين النفسيين التربويين، وقد اختلفت الدراسة الحالية في بحثها العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وتحسين أداء المرشدين التربويين وهي الدراسة الأولى التي تناولت الكشف عن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وتحسين الأداء للمرشدين.

مشكلة الدراسة

إن فهم الآخرين قدرة إنسانية مهمة لكون الفرد يقضي معظم حياته بين الآخرين فالحساسية تجاه ما يفكر به الآخرون ويشعرون به، جميعها مواهب أساسية في العلاقات الاجتماعية، ولذلك تختلف قدرات هذا النوع من الذكاء عن قدرات الذكاء العام في إنها قدرات تكشف عن مدى الحساسية الاجتماعية لدى الشخص ومدى فهمه للتعبيرات والإيماءات والإرشادات الاجتماعية ومدى وعيه بالأعراف والتقاليد السائدة، التي تكشف عن مدى الفهم الاجتماعي لدى الفرد أو مدى قدرته على تأكيد ذاته دون عدوانية أو امتلاكه لشجاعة أبداء آرائه مخالف دون استقزاز الآخرين، وأشار وايس (Weis, 2008) أن علاقة الذكاء الاجتماعي والكفاءة الاجتماعية تعمل على تأسيس قدرة الإنسان في التعامل مع الآخرين، كما أكد الظفيري وملحم (2013) أن الذكاء الاجتماعي للمرشدين النفسيين من العوامل المهمة في قدرتهم على اتخاذ القرار بشأن المشكلات التي تعترضهم في أثناء أداء عملهم، فللذكاء الاجتماعي دور كبير في تسيير أمور المرشدين التربويين بشكل عام، بالإضافة إلى دوره الكبير والفعال في زيادة فعالية الأداء وتحسينه، فالمتعلم بخصائص الطلبة في المجتمع المدرسي الحديث يجد أن هناك حاجة ماسة لدراسة موضوع الذكاء الاجتماعي، وبصورة أكثر تحديداً جاءت الدراسة الحالية لتجيب على الأسئلة الآتية:

السؤال الأول: ما مستوى الذكاء الاجتماعي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية وتعليم منطقة عمّان الثالثة؟

السؤال الثاني: ما مستوى الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية وتعليم منطقة عمّان الثالثة؟

السؤال الثالث: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين الذكاء الاجتماعي ومستوى الأداء

الوظيفي، لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية وتعليم منطقة عمّان الثالثة؟

السؤال الرابع: هل تختلف العلاقة بين الذكاء الاجتماعي ومستوى الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية وتعليم

منطقة عمّان الثالثة، باختلاف المؤهل العلمي وسنوات الخبرة؟

أهداف الدراسة

1. هدفت الدراسة إلى الكشف درجة الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية وتعليم منطقة عمّان الثالثة، وإلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية وتعليم منطقة عمان الثالثة.

2. كما أنها تهدف إلى تبصير المرشدين والمرشدات بأهمية الذكاء الاجتماعي في أثناء تأدية العملية الإرشادية.

أهمية الدراسة

تتضح أهمية هذه الدراسة بما يلي:

- الأهمية النظرية: توفير أدب نظري في الذكاء الاجتماعي والأداء الوظيفي، وكيفية توظيف الذكاء الاجتماعي في تحسين أداء الوظيفي.
- الأهمية التطبيقية: قد تفيد نتائج الدراسة المنظمات التعليمية في توظيف الذكاء الاجتماعي في تحسين الأداء بما يسهم في حل العديد من المشكلات التربوية وحسن التصرف في الكثير من المواقف الاجتماعية، وقيام المعنيين بعمل دورات تدريبية للمرشدين تختص بتممية مهارات الذكاء الاجتماعي.

المصطلحات المفاهيمية والإجرائية

الذكاء الاجتماعي: هو القدرة على التعامل مع الآخرين، كباراً وصغاراً، أفراد وجماعات، بحكمة وعقلانية في المواقف الاجتماعية والحياتية من خلال التواصل معهم وفهم مقاصدهم والإستجابة لها وفق ما يتطلب الموقف الاجتماعي، وامتلاك القدرة على التأثير والتأثير والإبداع في المواقف الاجتماعية (أبو عمشة، 2013). ويعرف إجرائياً بأنه الدرجة التي ستحصل عليها المرشدة/ة التربوية على مقياس الذكاء الاجتماعي.

مستوى الأداء: ويقصد به اصطلاحاً هو سجل يجسد سلوكاً عملياً يؤدي لدرجة من بلوغ الفرد أو الفريق للأهداف المخططة (درجة الإنجاز) بكفاءة وفعالية، ويعتبر إنجاز أو مخرجات العمل الفعلية ويقترح البعض بأن الأداء هو ما تبقى في نهاية العمل (ناصر، 2010).

ويعرف إجرائياً بأن الدرجة التي تحصل عليها المرشدة/ة التربوية على مقياس الأداء الوظيفي.

حدود الدراسة

- الحدود البشرية: مرشدي ومرشدات مديرية تربية وتعليم منطقة عمان الثالثة في عمان.
- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة في العام الدراسي (2015 / 2016).

محددات الدراسة

تحدد نتائج الدراسة بموثوقية صدق وثبات أدوات الدراسة.

الطريقة والإجراءات

منهج الدراسة: اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي الارتباطي لملاءمته لإجراءات الدراسة وأساليب جمع البيانات ودراساتها.

مجتمع الدراسة: تكون مجتمع الدراسة من جميع مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة والبالغ عددهم (210) مرشدة/ة خلال العام الدراسي (2015 / 2016).

عينة الدراسة: قام الباحثان باختيار عينة من مجتمع الدراسة تكونت من (90) مرشد ومرشدة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية.

أدوات الدراسة:

- أولاً:** مقياس الذكاء الاجتماعي: قام الباحثين بإعداد وبناء مقياس الذكاء الاجتماعي على النحو الآتي:
- الرجوع للأدب التربوي المتعلق بالذكاء الاجتماعي وأبعاده، وقد استفاد الباحثان من دراسة الظفيري وملحم (2013)، الدعي، وحجيم، وجبار (2012)، وتكون المقياس من (78) فقرة موزعة على (6) أبعاد:
 - البعد الأول: معالجة المعلومات الاجتماعية ويتكون من الفقرات (1-13).
 - البعد الثاني: المهارات الاجتماعية ويتكون من الفقرات (14-25).
 - البعد الثالث: الوعي الاجتماعي ويتكون من الفقرات (26-39).
 - البعد الرابع: فعالية الذات الاجتماعية ويتكون من الفقرات (40-55).
 - البعد الخامس: التعاطف الاجتماعي ويتكون من الفقرات (56-64).
 - البعد السادس: حل المشكلات الاجتماعية ويتكون من الفقرات (65-78).

- تم تدرّج سلم الاستجابة وفق تدرّج ليكرت الخماسي كالآتي: (دائماً= 5 درجات، غالباً= 4 درجات، أحياناً= 3 درجات، نادراً= 2 درجة، أبداً= درجة).

الجدول (1)
توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	الفئات	العدد	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	32	17.1%
	أنثى	58	82.9%
	المجموع	90	100%
المؤهل العلمي	دبلوم متوسط	14	5.7%
	بكالوريوس	62	88.6%
	دراسات عليا	14	5.7%
	المجموع	90	100%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	15	7.1%
	من 5-10 سنوات	32	31.4%
	10 سنوات فأكثر	43	61.4%
	المجموع	90	100%

صدق مقياس الذكاء الاجتماعي: للتحقق من صدق مقياس الذكاء الانفعالي، قام الباحثون بعرضه على لجنة من المحكمين وعددهم (9) محكمين من أساتذة الجامعات الأردنية ذوي الاختصاص والخبرة في مجال الارشاد والتربية، حيث تم الأخذ بملاحظاتهم واقتراحاتهم، وقد اقتصر تلك التعديلات على بعض الصياغات اللغوية، وتغيير بعض المفردات المستخدمة في نص الفقرات.

ثبات مقياس الذكاء الاجتماعي: جرى التحقق من ثبات مقياس الذكاء الاجتماعي، من (20) مرشداً ومرشدة مدرسة، من خارج عينة الدراسة، وبفارق زمني مقداره أسبوعين بين التطبيقين الأول والثاني، وتم حساب معاملات ارتباط بيرسون بين نتائج التطبيقين، حيث تراوحت قيم معاملات الثبات بين (0.85-0.90) للمجالات، و(0.91) للأداة الكلية.

ثانياً: مقياس الأداء الوظيفي: قام الباحثين بإعداد المقياس بالرجوع للأدب التربوي المتعلق بالأداء الوظيفي مثل دراسة ناصر (2010)، وتكون المقياس من (45) فقرة موزعة على بعدين كالآتي:

البعد الأول: العمل الارشادي يتكون من الفقرات (1-21).

البعد الثاني: جوانب الشخصية والذاتية ويتكون من الفقرات (22-45).

- تم تدرّج سلم الاستجابة وفق تدرّج ليكرت الخماسي كالآتي: (موافق بشدة= 5 درجات، موافق= 4 درجات، محايدة= 3 درجات، غير موافقة= 2 درجة، غير موافقة بشدة= درجة).

صدق مقياس الأداء الوظيفي: للتحقق من صدق مقياس الأداء الوظيفي، قام الباحثين بعرضه على لجنة من المحكمين وعددهم (9) محكمين من أساتذة الجامعات الأردنية ذوي الاختصاص والخبرة من أعضاء هيئة التدريس في جامعة البلقاء التطبيقية في مجال الارشاد والتربية، حيث تم الأخذ بملاحظاتهم واقتراحاتهم، وقد اقتصر تلك التعديلات على بعض الصياغات اللغوية، وتغيير بعض المفردات المستخدمة في نص الفقرات.

ثبات مقياس الأداء الوظيفي: جرى التحقق من ثبات مقياس السمات القيادية، من خلال حساب معاملات الثبات له، بطريقة التطبيق وإعادة التطبيق على عينة مكونة من (26) مديرة مدرسة من خارج عينة الدراسة، وبفارق زمني مقداره أسبوعين بين التطبيقين الأول والثاني، وتم حساب معاملات ارتباط بيرسون بين نتائج التطبيقين، حيث تراوحت قيم معاملات الثبات بين (0.83-0.87) للمجالات، و(0.89) للأداة الكلية.

إجراءات تطبيق الدراسة

- تم تطوير المقاييس المستخدمة في الدراسة (مقياس الذكاء الاجتماعي، مقياس الأداء الوظيفي).
- التأكد من صدق أدوات الدراسة بعرضها على مجموعة من المحكّين والخبراء في مجال الإرشاد وعلم النفس والقياس والتقويم والتربية.
- الحصول على الموافقات الرسمية من مركز دراسات ومن الجامعة ومن مديرية تربية عمان الثالثة لتطبيق الأدوات على أفراد عينة الدراسة.
- تطبيق المقاييس المستخدمة في الدراسة على عينة استطلاعية بهدف التحقق من صدق وثبات الأدوات.
- توزيع المقاييس، وقراءة التعليمات وتوضيحها، وتوضيح الهدف من الدراسة وإن إجاباتهم سوف تعامل بسرية تامة وإن هذه المعلومات سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

المعالجات الإحصائية

- تفرغ البيانات على برنامج التحليل الإحصائي للرمز الإحصائية (Spss) لإجراء التحليلات والإحصاءات اللازمة، واستخراج النتائج ومناقشتها للخروج بالتوصيات المناسبة.
 - كما تم تحديد طريقة إجراءات التصحيح بعد تفرغ معلومات الإستبانة حسب ميزان ليكرت الخماسي حسب الدرجات (5) دائماً، (4) غالباً، (3) أحياناً، (2) نادراً، و (1) أبداً لمستوى مستوى الذكاء الاجتماعي ومستوى الأداء الوظيفي للمرشدين: درجة المستوى = (القيمة العليا للبدل - القيمة الدنيا للبدل/ عدد المستويات)
- $$1.33 = 3/1 - 4 =$$
- $2.33 = 1.33 + 1$ ، $(2.33 - 1)$ مستوى منخفض.
 - $3.67 = 1.33 + 2.34$ ، $(3.67 - 2.34)$ مستوى متوسط.
 - $5 = 1.33 + 3.68$ ، $(5 - 3.68)$ مستوى مرتفع.

عرض النتائج ومناقشتها

يتضمن هذا الجزء عرضاً للنتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، من خلال الإجابة عن أسئلتها ومناقشة ما أسفرت عنه من نتائج، وعلى النحو الآتي:

السؤال الأول: ما مستوى الذكاء الاجتماعي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية وتعليم منطقة عمّان الثالثة؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على درجة الذكاء الاجتماعي، على مستوى الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، والجدول (2) يبين النتائج:

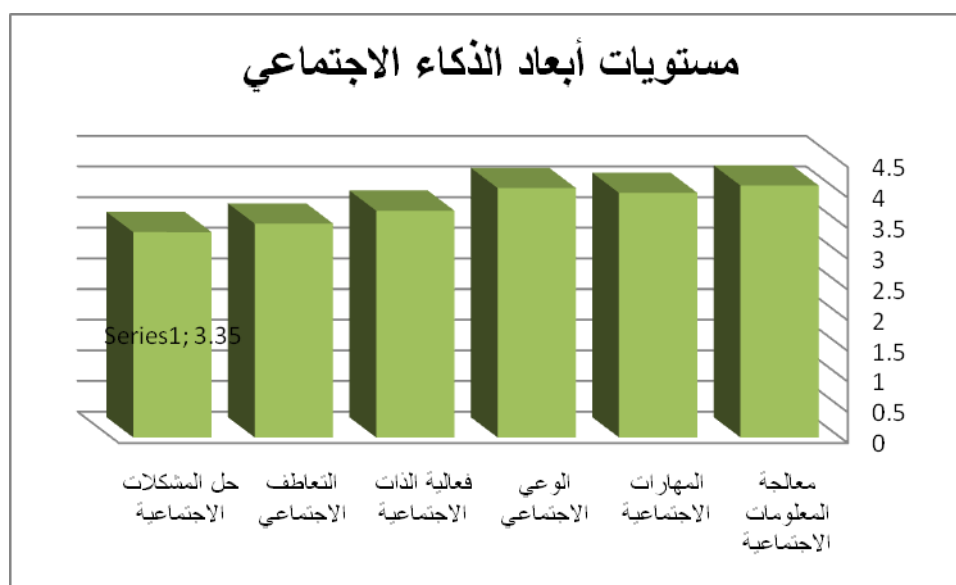
الجدول (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس الذكاء الاجتماعي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	معالجة المعلومات الاجتماعية	4.11	.546	مرتفع
2	المهارات الاجتماعية	3.99	.76	مرتفع
3	الوعي الاجتماعي	4.07	.54	مرتفع
4	فعالية الذات الاجتماعية	3.70	.97	مرتفع
5	التعاطف الاجتماعي	30.3	.89	متوسط
6	حل المشكلات الاجتماعية	3.35	.76	متوسط
	الدرجة الكلية	3.68	.67	متوسط

يشير الجدول (2) أن المرتبة الأولى جاءت للبعد الأول معالجة المعلومات الاجتماعية بمتوسط حسابي (4.11)، وانحراف

معياري (546)، حسب استجابات أفراد عينة الدراسة وبمستوى الرابع، يليه في المرتبة الثانية البعد الثالث الوعي الاجتماعي بمتوسط حسابي (4.07)، وانحراف معياري (54)، وبمستوى مرتفع، أما المرتبة الثالثة فكانت للمحور الثاني المهارات الاجتماعية بمتوسط حسابي (3.99)، وانحراف معياري (76)، أما المرتبة الرابعة فكانت للمحور الرابع فعالية الذات الاجتماعية بمتوسط حسابي (3.70) وانحراف معياري (97)، أما في المرتبة الخامسة فكانت للمحور السادس حل المشكلات الاجتماعية بمتوسط حسابي (3.35)، وانحراف معياري (76)، وبمستوى مرتفع من الذكاء الاجتماعي، ويعزو الباحثين النتيجة لوجود إدراك جيد لدى المرشدين والمرشدات، فهم الشريحة المتخصصة في المجتمع التربوي المدركين لأهمية الوعي الاجتماعي في أداء عملهم، بالإضافة إلى بيئة المدرسة التي يعملون بها التي تزيد من وعيهم الاجتماعي، وبسبب التفاعل المتواصل للمرشدين مع المعلمين والإدارة وأولياء الأمور هذا كله يؤدي إلى ارتفاع محصلة الذكاء الاجتماعي لدى المرشدين والمرشدات، أما حصول بعد معالجة المعلومات الاجتماعي في المرتبة الأولى فيعزو الباحثين النتيجة إلى أن بناء قاعدة بيانات اجتماعية للتواصل مع الآخرين وتكوين العلاقات الاجتماعية فهي بمثابة القاعدة التي ينطلق منها العمل الإرشادي، يليه الوعي الاجتماعي إذ يرتب بمدى تنبؤ الفرد بما لدى الآخرين من رغبات ومعرفة الأسباب التي تكمن وراء تصرفاتهم أو أفعالهم التي يقومون بها ، وهذا يحتاج إلى مستوى عالٍ من الاستبصار والتنبؤ لفهم الآخرين مما جعل له أهمية عالية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. واتفقت الدراسة مع دراسة القدرة (2007) التي أشارت إلى وجود مستوى مرتفع من الذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعة الإسلامية في غزة، ودراسة (القدرة، 2007)، التي أشارت إلى وجود مستوى مرتفع للذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعة الإسلامية. والشكل البياني الآتي يوضح ذلك:



الشكل (1)

السؤال الثاني: ما مستوى الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية وتعليم منطقة عمان الثالثة؟
للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات عينة الدراسة على الأبعاد ودرجة الأداء الوظيفي، والجدول (3) يبين النتائج:

يشير الجدول (3) أن المرتبة الأولى جاءت للبعد الأول العمل الإرشادي من مقياس الأداء الوظيفي بمتوسط حسابي (4.10) وانحراف معياري (54). حسب استجابات أفراد عينة الدراسة وبمستوى مرتفع، يليه في المرتبة الثانية البعد الثاني الجوانب الشخصية والذاتية بمتوسط حسابي (3.99) وانحراف معياري (76) وبمستوى مرتفع، وحصلت الدرجة الكلية للمقياس على مستوى مرتفع من الأداء بمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري (68)، ويعزو الباحثين النتيجة إلى أن ارتباط مستوى الأداء الوظيفي بالذكاء الاجتماعي ارتباط وثيق فحصول المرشدين والمرشدات على درجة الذكاء الاجتماعي وأبعاده على مستوى مرتفع يؤثر على ارتفاع مستوى الأداء الوظيفي لديهم، من خلال تشكل مهارات الأداء الناجح التي تكونت من خلال المهارات

الاجتماعية ومعالجة المعلومات فوجود القواعد الاساسية لأي مهنة تعني رقيها وأدائه على أفضل وجه.

الجدول (3)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة على أبعاد مقياس الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	العمل الإرشادي	4.10	.54	مرتفع
2	الجوانب الشخصية والذاتية	3.99	.76	مرتفع
	الدرجة الكلية	4.08	68.	مرتفع

السؤال الثالث: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين الذكاء الاجتماعي ومستوى الأداء الوظيفي، لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة؟
للإجابة عن الفرضية تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين درجة الذكاء الاجتماعي ودرجة الأداء الوظيفي، والجدول (4) يوضح ذلك:

الجدول (4)

معامل ارتباط بيرسون لدلالة العلاقة بين درجة الذكاء الاجتماعي ودرجة الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة

المتغير	معامل ارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
درجة الذكاء الاجتماعي	0.35	0.003*
درجة الأداء الوظيفي		

* دال احصائياً عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$).

يشير الجدول (4) إلى أن هناك علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$)، إذ بلغ معامل ارتباط بيرسون بين درجة الذكاء الاجتماعي ودرجة الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة (0.35). وهي قيمة ارتباط موجبة مرتفعة، ويعزو الباحثين النتيجة إلى أن الذكاء الاجتماعي يسهم وبشكل إيجابي في تحسين الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة، فالفرد الذكي اجتماعياً يستطيع تكوين العلاقات الجيدة التي تفيد في تسهيل أموره وقضاء حوائجه فالبتالي تسهل عملية تواصله مع الآخرين من خلال وجود رابط المحبة والألفة بينهم ويصبح العمل الجماعي ذو فائدة أكبر وفعالية، واتفقت النتيجة مع دراسة البيرت (Albrecht, 2006) وأظهرت النتائج أن اجتماع هذه الأبعاد في الاداة التنموية يوفر عملية تكامل شاملة لوصف وتقييم الذكاء الاجتماعي وتطويره على المستوى الشخصي باعتبارها أداة تنموية فعالة لتحقيق النجاح على الصعيدين المهني والشخصي. واتفقت النتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (عطار، 2007) وجود علاقة دالة بين الذكاء الاجتماعي والصلابة النفسية، ووجود علاقة دالة بين الذكاء الاجتماعي ومفهوم الذات، وأيضاً وجود علاقة بين بعض أبعاد مفهوم الذات والصلابة النفسية، وإمكانية التنبؤ بالصلابة النفسية من خلال أبعاد السعادة والرضا والمسؤولية الاجتماعية والتعاطف، وأيضاً مع دراسة (القدرة، 2007) ووجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات الطلبة على مقياس مستوى الذكاء الاجتماعي ودرجاتهم على مقياس التندين، كما أكد جولمان وبوياتز (Goleman & Boyatzis, 2008) أن سلوكيات القائد وذكائه الاجتماعي يؤدي دوراً مهماً في التأثير على أداء الموظفين وزيادة دافعيتهم للإنجاز، كما أشارت وايس (Weis.S, 2008) بوجود علاقة طردية بين الذكاء الاجتماعي والكفاءة الاجتماعية من سنة إلى أخرى، واتفقت مع دراسة الدعي وآخرون (2012) إلى أن الذكاء الاجتماعي للقيادات الجامعية يمكن أن يوظف كأساس ملائم للتنبؤ بمستويات أو أبعاد الأداء العالي للجامعات.

السؤال الرابع: هل تختلف العلاقة بين الذكاء الاجتماعي ومستوى الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة، باختلاف المؤهل العلمي وسنوات الخبرة؟

للإجابة عن هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين الأحادي لاستخراج دلالة الفروق على درجة الذكاء الاجتماعي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي وسنوات الخبرة، والجدول (5)، (6، 7، 8، 9، 10، 11، 12، 13، 14) تبين النتائج:

الجدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدلالة الفروق على درجة الذكاء لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
دبلوم متوسط	4	2.32	.91
بكالوريوس	68	2.72	0.79
دراسات عليا	14	3.62	.66
المجموع	90	2.73	.79

يشير الجدول (5) إلى وجود فروق ظاهرية بين متوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على درجة الذكاء الاجتماعي، ولمعرفة إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم إجراء تحليل التباين الأحادي (One-way Anova)، والجدول (6) يوضح ذلك:

الجدول (6)

تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لدرجة الذكاء الاجتماعي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
المؤهل لعلمي	بين المجموعات	1.775	2	.887	1.420	.249
	داخل المجموعات	41.859	87	.625		
	المجموع	43.634	89			

دال احصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يشير الجدول (6) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ ، إذ بلغت قيمة (ف) (1.42) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ على الدرجة الكلية للذكاء الاجتماعي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ويعزو الباحثين النتيجة إلى أن الذكاء الاجتماعي لا يتأثر بتغير المؤهل العلمي فهو ذكاء فطري مكتسب نتيجة المواقف اليومية التي تتعرض لها المرشدة/ة في أثناء أداء عملهم ومدى شعورهم بحاجتها للذكاء الاجتماعي ومهارته في التواصل مع الآخرين فالمرشدين بغض النظر عن مؤهلهم العلمي يعيشون في بيئة متشابهة وهي المدرسة والفروق هنا تكمن في شخصية المرشدة/ة ومدى تكون لها ذكاء اجتماعي من خلال ما مرت به من تجارب وتقتضيه طبيعة عمل مهنة الإرشاد. واتفقت النتيجة مع دراسة البيرت (Albrecht, 2006) الذي أشار أن الذكاء الاجتماعي يتكون من بصيرة و سلوك وانه ليس من الضروري ان يكونو الأكاديميين وعلماء النفس والمربين درسو بجد ليتكون لديهم هذا الذكاء و انما تكون عن طريق التعاون و التعامل مع الآخرين.

يشير الجدول (7) إلى وجود فروق ظاهرية بين متوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على درجة الذكاء الاجتماعي، ولمعرفة إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم إجراء تحليل التباين الأحادي (One-way Anova)، والجدول (8) يوضح ذلك:

الجدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدلالة الفروق على درجة الذكاء الاجتماعي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	سنوات الخبرة	درجة الذكاء الاجتماعي
.19	2.30	43	أقل من 5 سنوات	
.22	2.85	22	من 5-10 سنوات	
.12	2.79	5	10 سنوات فأكثر	
.10	2.80	90	المجموع	

الجدول (8)

تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لدرجة الذكاء الاجتماعي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة تبعاً لمتغير الخبرة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
سنوات الخبرة	بين المجموعات	.039	2	.020	1.670	.04*
	داخل المجموعات	.786	87	.012		
	المجموع	.825	89			

* دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يشير الجدول (8) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ ، إذ بلغت قيمة (ف) (1.67) وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ على الدرجة الكلية للذكاء الاجتماعي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، ويعزو الباحثين النتيجة إلى أن الخبرة لها الدور الأكبر في تنمية الذكاء الاجتماعي لدى المرشدين والمرشدات لتعرضهم لأكثر قدر من المواقف والتجارب التي تهيئ لهم ظروف ومهارات الذكاء الاجتماعي، تم إجراء اختبار شيفيه للمقارنات البعدية لمعرفة الفروق لصالح أي من سنوات الخبرة والنتائج موضحة في الجدول (9):

الجدول (9)

نتائج اختبار شيفيه (Scheffe) للفروق البعدية في درجة الذكاء الاجتماعي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	من 5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
أقل من 5 سنوات	-	.50	.86
من 5-10 سنوات	-	-	*.011
أكثر من 10 سنوات	-	-	-

* دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يلاحظ في الجدول (9) من نتائج اختبار شيفيه أن الفروق كانت دالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ في درجة الذكاء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة ولصالح سنوات الخبرة (10) سنوات فأكثر، فالذكاء الاجتماعي يزداد لدى المرشدين والمرشدات بزيادة سنوات الخبرة لديهم وهذا ما أكدته اختبار شيفيه للمقارنات البعدية أن للفروق جاءت لصالح من خبرتهن (10) سنوات فأكثر، فاحتكاك المرشد اليومي المتواصل بالآخرين جعلهم يمتلكون ذكاء اجتماعي بأبعاده المختلفة من مهارات اجتماعية واستبصار وتنبؤ ووعي اجتماعي ومرونة في التعامل مع الآخرين وغيره من فنيات التواصل الاجتماعي الذي هو أساس العمل الإرشادي.

يشير الجدول (10) إلى وجود فروق ظاهرية بين متوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على درجة الأداء الوظيفي لدى المرشدين والمرشدات في مديرية تربية عمان الثالثة، ولمعرفة إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائية تم إجراء تحليل التباين الأحادي (One-way Anova)، والجدول (11) يوضح ذلك:

الجدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدلالة الفروق على درجة الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	المؤهل العلمي	درجة الأداء الوظيفي
.018	2.84	4	دبلوم متوسط	
0.20	2.67	62	بكالوريوس	
.041	2.80	4	دراسات عليا	
.20	2.69	90	المجموع	

الجدول (11)

تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لدرجة الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
المؤهل العلمي	بين المجموعات	.162	2	.081	2.031	.139
	داخل المجموعات	2.672	67	.040		
	المجموع	2.833	69			

يشير الجدول (11) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)، إذ بلغت قيمة (ف) (2.03) وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) على الدرجة الكلية الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، ويعزو الباحثين النتيجة إلى أن المؤثر الأكبر على الأداء الوظيفي للمرشد هو درجة الذكاء الاجتماعي الذي يمتلكه المرشد خلال سنوات العمل وما تكون لديه من فنيات العمل الإرشادي ومهارات الذكاء الاجتماعي، وليس ما حصل عليه من مؤهل علمي فأغلب عينة الدراسة لا يمتلكون مؤهل بكالوريوس في الإرشاد وإنما تخصصات مختلفة وهذا ما أكدته النتيجة السابقة فإنه لا يوجد أثر للمرهل العلمي على الأداء الوظيفي للمرشدين، فالعمل الإرشادي ما هو إلا مهنة تطبيقية أكثر منها نظرية تتطور مع التجارب والمواقف.

الجدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدلالة الفروق على درجة الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	سنوات الخبرة	درجة الأداء الوظيفي
.21	2.60	43	أقل من 5 سنوات	
.19	2.72	22	من 5 - 10 سنوات	
.12	2.80	5	10 سنوات فأكثر	
.20	2.69	70	المجموع	

يشير الجدول (12) إلى وجود فروق ظاهرية بين متوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على درجة الأداء الوظيفي، ولمعرفة إذا كانت هذه الفروق دالة إحصائياً تم إجراء تحليل التباين الأحادي (One-way Anova)، والجدول (13) يوضح ذلك:

يشير الجدول (13) إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$)، إذ بلغت قيمة (ف) (2.78) وهي قيمة دالة احصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) على الدرجة الكلية لأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، ويعزو الباحثين النتيجة إلى أن الخبرة والتجارب هي العامل الأساسي والأكبر في تكوين الذكاء الاجتماعي لدى المرشدين وبالتالي تحسين في مستوى الأداء الوظيفي لديهم وتكون البعد الاجتماعي الذي هو العمل

الإشادي نفسه ففتح حسن لديهن الحنكة في التعامل مع الظروف والمواقف كل بحسب ما يحتاجه الموقف من جراء المواقف السابقة التي مر بها المرشد وتنبؤه بالموقف الحالي وما يحتاجه من فنيات ومهارات في التعامل، ولمعرفة الفروق لصالح أي من سنوات الخبرة تم إجراء اختبار شيفية للمقارنات البعدية والنتائج موضحة في الجدول (14):

الجدول (13)

تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لدرجة الأداء الوظيفي لدى مرشدي ومرشدات مديرية تربية عمان الثالثة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
سنوات الخبرة	بين المجموعات	.065	2	.033	2.78	.04
	داخل المجموعات	2.768	67	.041		
	المجموع	2.833	69			

الجدول (14)

نتائج اختبار شيفية (Scheffe) للفروق البعدية في درجة الذكاء الاجتماعي تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	من 5 - 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات
أقل من 5 سنوات	-	.70	.67
من 5-10 سنوات	-	-	.99
أكثر من 10 سنوات	-	-	-

* دال إحصائياً عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$.

يلاحظ في الجدول (13) من نتائج اختبار شيفية أن لا توجد فروق بعدية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$ لأي من سنوات الخبرة، فجميع السنوات لها نفس التأثير في درجة الأداء الوظيفي.

التوصيات

- يوصي الباحثان بناءً على ما ترتب من نتائج انبثقت عن هذه الدراسة، بما يلي:
- العمل على توعية المرشدين والمرشدات ورفع مستواهم في الذكاء الاجتماعي من خلال تدريبهم على فنيات التعامل مع الآخرين والتواصل الاجتماعي وكيفية حل المشكلات الاجتماعية والمدرسية.
- تشجيع المرشدين والمرشدات على تبادل الخبرات اللازمة مع زملائهم في العمل والمحيطين بهم في المجتمع الخارجي التي من شأنها أن تفيد تحسين الأداء.
- العمل على تخفيف الأعباء الملقة على عاتق المرشدين والمرشدات وتجريدتهم من أي أعمال تعيق أدائهم الوظيفي.
- عقد دورات تدريبية في الذكاء الاجتماعي ومهاراته وحسن التعامل وفنيات العمل الإرشادي.
- ضرورة الاهتمام بالأنشطة الجماعية المختلفة داخل المدرسة لما لها من أثر عظيم في تنمية مهارات الذكاء الاجتماعي وزيادة في أطر الألفة والمحبة.
- إجراء دراسات للتعرف إلى مدى فاعلية برنامج إرشادي مقترح لتنمية الذكاء الاجتماعي على الأداء الوظيفي.
- إجراء دراسات مشابهة للتعرف على أثر الذكاء الاجتماعي على متغيرات مختلفة.

المراجع

- أبو عمنه، ا. (2013). الذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني وعلاقتهما بالشعور بالسعادة لدى طلبة الجامعة في محافظة غزة، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الأزهر، غزة.
- أبو غزال، م. وفلوه، ع. (2014). انماط التعلق وحل المشكلات الاجتماعية لدى الطلبة المراهقين وفقاً لمتغيري النوع الاجتماعي والفئة العمرية. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*، 10(3)، 368-351.
- بحر، ي. وأبو سويرج، أ. (2010). أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة. *مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية)*، 18(8)، 1214-1147.
- بوعطيط، ج. (2009). *الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي*. رسالة ماجستير. غير منشورة. جامعة منتوري محمود قسنطينة.
- حجاج، أ. وبوزيان، ح. وبوزيان، ح. ومقدم، ا. (2014). *الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي*. "دراسة ميدانية بالمديرية الجمورية لمؤسسة موبيلس". مذكرة ليسانس غير منشورة. جامعة قاصدي مرباح - ورقلة: الجزائر.
- حسن، ق. والعسكري، ك. (2012). الذكاء الاجتماعي للهيئة التدريسية في الجامعة المستنصرية، *مجلة كلية التربية، الجامعة المستنصرية*، العدد2، ص385-354.
- حناش، فضيلة (2011). *التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني من منظور اصلاحات التربية الجديدة*، سند خاص بالتكوين المتخصص، وزارة التربية الوطنية، الجزائر.
- الدعيمي، و. وحجيم، ي. وجبار، م. (2012). *نحو منظمات ذات الاداء العالي وفقاً لمنظور الذكاء الاجتماعي*. دراسة استطلاعية لآراء عينة من الهيئة التدريسية في جامعة الكوفة كلية الادارة والاقتصاد. ورقه مقدمه في المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر، جامعة الزيتونة.
- الرفوع، م. (2008). أساليب معالجة المعلومات لدى الطلبة المرحلة الثانوية الأكاديمية في الأردن وعلاقتها بالجنس والتخصص. *مجلة جامعة دمشق*، 24(2)، 234-195.
- السويس، أ. (2014). *معوقات العملية الإرشادية "المستشاري التوجيه المدرسي ببعض ثانويات ولايات الجنوب الشرقي"*. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة قاصدي مرباح - ورقلة. الجمهورية الجزائرية.
- شامي، ص. (2010). *المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة حالة جامعة "محمد بوقرة" بومرداس*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوقرة بومرداس، الجزائر.
- الشرفا، ع. (2011). *الذات المهنية للمرشدين النفسيين في العمل الإرشادي التربوي بقطاع غزة*. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية - غزة.
- الشريف، ر. (2013). *دور إدارة التطوير الإداري في تحسين الاداء الوظيفي*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.
- الشريف، ط. (2004). *دراسة الانماط القيادية وعلاقتها بالاداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين في امارة مكة المكرمة*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الامير نايف العربية.
- الشهري، ع. (2001). *مستوى الرضا عن العمل الإرشادي لدى مرشدي المرحلة الابتدائية المتخصصين وغير المتخصصين*. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم القرى : المملكة العربية السعودية.
- صباح، خ. (2008). *فاعلية برنامج تدريبي مبنى على الذكاء الانفعالي في تنمية المهارات الانفعالية والاجتماعية لدى أطفال ما قبل المدرسة في المملكة العربية السعودية*، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.
- الصرايرة، خ. (2011). *الأداء الوظيفي لدى اعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الاردنية الرسمية*، *مجلة جامعة دمشق*، 27 (1+2)، 235-223.
- طلافة، ح. (2014). *مستوى الذكاء الاجتماعي لدى معلمي الدراسات الاجتماعية في محافظة الزرقاء، وعلاقته بأنماط التفاعل الصفي*. *مجلة الدراسات العلوم التربوية*، 41(2)، 760-745.
- الظفيري، أ. وملحم، س. (2013). *الذكاء الاجتماعي للمرشدين النفسيين وعلاقته باتخاذ القرار*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية.
- عاشور، أ. (2010). *السلوك الأنساني في المنظمات*. ط2. دار المعرفة الجامعية. الأسكندرية: مصر.
- عسقول، خ. (2009). *الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتفكير الناقد وبعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة*. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية - غزة.
- العتار، إ. (2007). *الذكاء الاجتماعي وعلاقته بكل من مفهوم الذات والصلابة النفسية لدى طالبات الاقتصاد المنزلي بجامعة الملك عبد العزيز*. *مجلة كلية التربية*، 36(1)، 1262-1245.

- علي، خ. (2010). الذكاء الشخصي (الذاتي - الاجتماعي) وعلاقته بالمهارات الاجتماعية والميول المهنية لدى عينة من طالبات المرحلة الثانوية بقسميها العلمي والأدبي بمدينة مكة المكرمة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة أم القرى: المملكة العربية السعودية.
- الغرابية، س. (2005). فعالية برنامج تدريبي في تنمية مهارات الذكاء الاجتماعي والانفعالي لدى طلبة الصف العاشر الأساسي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- القدره، م. (2007). الذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعة الإسلامية وعلاقته بالتدين وبعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية - غزة.
- مغربي، ع. (2007). الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالكفاءة المهنية لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى.
- منصور، ط. (2004). علم النفس الاجتماعي، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- ناصر، ح. (2010). الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية من وجهة نظر العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

- Al Jishi, Hala Abdulhadi (2009). *Motivation and Its Effect on Performance on Nurses in Aramco Health Center*, Open University Malaysia, On Line, Available at <http://www.masterstudies.net/media/pdf/>.
- Albrecht, K (2006). *Social Intelligence*. Volume (32)1. *Business Book Review*, LLC.
- Birknerova, Z. & Frankovský, M. (2010). Social intelligence in the school context. *Tudományos mozaik*. 7. kötet: második rész. Kalocsa: Tomori Pál Főiskola, 2010, 219-229
- Goleman, D. & Boyatzis. (2008). *Social Intelligence & The Biology Of Leadership*. Harvard Business Reviw. HBR.ORG .
- Nooraei, M, & Arasi. I, (2011). Emotional Intelligence And Faculties' Academicperformance: The social competencies Approach. *International Journal Of Education Administration & Policy Studies*, 2(4), 285-399.
- Weis, S. (2008). *Theory and Measurement of Social Intelligence as a Cognitive Performance Construct*. Dissertation Doctor. University Magdeburg.
- Zhang, Y., Lepine, J., Buckman, Wei, F. (2011). It's not fair or is it? the role of justice and leadership in explaining work stressor-job performance relationships. *Academy of Management Journal*, 57 (3), 675-697.

Social Intelligence and its Relationship to Job Performance Level of the Counselors, Educational Directorate and the Education of the Third Amman

*Omar S. Al-Khamayseh, Shahla M.B. Abu-Zahrah**

ABSTRACT

This study aimed to investigate the degree of social intelligence and its relationship to job performance level of the counselors , Educational Directorate and the education of the third Amman. The study sample was (90) counselors, were chosen randomly. The researchers used the social intelligence and job performance measure to achieve the purposes of the study. The results showed the degree of social intelligence with counselors was moderate, while the degree of functionality was high degree of performance, The results showed that there is a correlation is positive and statistically significant relationship at ($\alpha \leq 0.05$), between the degree of social intelligence and the degree of functionality with the counselors, and there's no statistically significant differences attributed to the variable qualification, and years of experience, in favor of years of experience (10+ years), and that there were no statistically significant differences attributed to the variable qualification. The study recommended to holding training courses in social intelligence, skills and good handling techniques and extension work.

Keywords: Social Intelligence, Job Performance, Counselors.

* Faculty of Alia College, Al-Balqa Applied University, Jordan. Received on 1/9/2016 and Accepted for Publication on 24/10/2016.