

**العلاقة بين الذكاء الشعوري والذكاء الثقافي: دراسة تحليلية لآراء عينة
من تدريسيي كلية التربية في جامعة القادسية
أ.م.د. احسان دهش جلاب /كلية الادارة والاقتصاد/ جامعة القادسية**

المستخلص

يهدف البحث الحالي الى اختبار انموذجين احدهما هو انموذج (Schutte et al., 1998) للذكاء الشعوري والاخر هو انموذج مركز الذكاء الثقافي في محاولة لبيان طبيعة ونوع العلاقة التي تربط بين هذين النوعين من الذكاء لدى عينة من التدريسيين في كلية التربية/ جامعة القادسية بلغت (67) تدريسياً موزعين على (8) اقسام علمية ووحدة رياضية. ولغرض التأكد من صلاحية تطبيق الأنموذجين في البيئة المحلية لجأ الباحث الى اسلوب التحليل العاملي وتحديد طريقة المكونات الرئيسية ومصفوفة تدوير العوامل Varimax وقد تبين صلاحية كلا الأنموذجين بعد حذف فقرة من اي منهما. وبعد استعمال عدد من الوسائل الاحصائية المناسبة كالوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الارتباط البسيط توصل البحث الى عدد من النتائج لعل من ابرزها هو ان امتلاك القدرات التكيفية للذكاء الشعوري يمهد الطريق امام امتلاك قابليات الذكاء الثقافي. وانتهى البحث الى عدد من التوصيات منها السعي الى ادخال اختبارات الذكاء الشعوري والذكاء الثقافي ضمن اختبار صلاحية التدريس في الجامعات والمعاهد العراقية فضلاً عن اضافة هذه المفاهيم الى مقررات المناهج الدراسية في الدراسات الاولية والعليا على حد سواء.

مشكلة البحث

1-المشكلة النظرية للبحث: تتمثل المشكلة النظرية للبحث في محاولته الاجابة عن سؤال كان ولازال حتى الوقت الراهن مثار اهتمام الباحثين والمهتمين بميادين الذكاء الشعوري وعلاقته مع الذكاء الثقافي، وهو هل ان القدرات التكيفية للذكاء الشعوري تمهد لامتلاك قابليات الذكاء الثقافي ام العكس؟

2-المشكلة العملية للبحث: على الرغم من الاهتمام المتزايد بالذكاء الشعوري والذكاء الثقافي من قبل المنظمات في البلدان المتقدمة سيما استعمالهما في اختيار الافراد فيها وتطويرهم ، الا ان هذا الاهتمام لا يكاد يكون موجوداً في منظماتنا المحلية بشكل عام ومؤسساتنا التعليمية بشكل خاص. ولعل عدم الاكتراث لهذه المفاهيم في منظماتنا المحلية له مايرره في ضعف تشخيص دلالات الذكاء الشعوري والذكاء الثقافي في العديد من الجوانب التنظيمية مما ينعكس سلباً بطريقة او بأخرى على الاداء الفردي او التنظيمي. ان تحديد ملامح مشكلة البحث الحالي يستند الى خبرة الباحث ومعايشته لواقع العديد من مؤسساتنا التعليمية لفترة ليست بالقصيرة، وقد استند هذا التحديد الى العديد من المقدمات سيما عدم ايلاء اختبارات الذكاء الشعوري والذكاء الثقافي اهمية تذكر في اختيار الاساتذة الجامعيين والموظفين. كما ان عدم وجود برامج تطويرية تنمي اسس هذه المفاهيم بطريقة يسهل معها النهوض بالواقع الذي تعيشه مثل هذه المؤسسات مقارنة مع مثيلاتها في البلدان المتقدمة قد ساهم بدوره في تكوين جانب مهم من جوانب مشكلة هذا البحث.

اهمية البحث

تتأتى اهمية البحث من الاتي:-

- 1- يعد الذكاء الثقافي المدخل الاكثر حداثة والاكثر استعمالاً من قبل الباحثين الذين يسعون الى تحقيق التكامل بين الثقافة والذكاء وذلك حسبما اشار (Ng and Earley,2006:7). وبذلك فأن تناوله نظرياً وتطبيقياً في هذا البحث انما يعد توأماً مع هذا التكامل وتجسيداً له في بيئتنا المحلية.
- 2- عدم اقتصر البحث على الجانب النظري بل ولوجه في التطبيق، فعلى صعيد التطبيق يلاحظ ان الدراسات التي اهتمت بالذكاء الثقافي تمتاز بالندرة حسبما اشار الى ذلك (Ang et al.,2007:336)، هذا من جانب ومن جانب اخر فإن الباحث لم يوفق في ايجاد دراسة تربط تطبيقياً بين الذكاء الشعوري والذكاء الثقافي.
- 3- لهذا البحث اهمية بدرجة معينة كونه حاول اختبار احد اشهر مقاييس الذكاء الثقافي الشائعة في البيئة الاجنبية وهو مقياس مركز الذكاء الثقافي. ويأتي هذا التوجه من باب نقل التجارب العلمية والعملية التي اثبتت نجاحها في بيئات اخرى بقصد الافادة منها في بيئتنا المحلية والعربية.
- 4- ان وجود مقاييس كثيرة للذكاء الشعوري يكسب البحث اهمية خاصة كونه حاول اختبار باكورة هذه المقاييس واكثرها شهرة وشمولاً واقلمها نصيباً في التطبيق في بيئتنا المحلية والعربية وهو مقياس (Schutte et al.,1998) القائم على الافكار النظرية للمقالة الاولى التي نشرها كل من (Salovey and Mayer,1990) حول الذكاء الشعوري .

اهداف البحث

يهدف البحث الحالي الى بلوغ الاهداف الاتية:-

- 1- بيان فيما اذا كان مقياس (Schutte et al., 1998) يعبر عن الذكاء الشعوري في بيئتنا المحلية بعد ان ثبتت صلاحية هذا المقياس في اكثر من بيئة اجنبية.
- 2- بيان فيما اذا كان مقياس مركز الذكاء الثقافي يعبر عن الذكاء الثقافي في بيئتنا المحلية بعد ان ثبتت صلاحية هذا المقياس في اكثر من بيئة اجنبية.
- 3- تشخيص طبيعة العلاقة ونوعها بين الذكاء الشعوري والذكاء الثقافي.
- 4- تشخيص السبل التي يمكن من خلالها تطوير قابليات كل من الذكاء الشعوري والذكاء الثقافي لدى عينة البحث بشكل خاص وجميع المعنيين في منظماتنا المحلية والعربية بشكل اشمل.

فرضيات البحث

ينطلق البحث من الفرضيات الاتية:

- الفرضية الاولى: تتمايز القدرات التكيفية للذكاء الشعوري (تقييم المشاعر الذاتية، تقييم مشاعر الاخرين، تنظيم المشاعر، المهارات الاجتماعية، والتفاوض، والانتفاع من المشاعر) عن بعضها البعض ولكنها تعبر عن مستوى الذكاء الشعوري.
- الفرضية الثانية: تتمايز قابليات الذكاء الثقافي (مابعد المعرفة، والمعرفة، والدافعية، والسلوك) عن بعضها البعض ولكنها تعبر عن مستوى الذكاء الثقافي.
- الفرضية الثالثة: ان هناك علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الذكاء الشعوري والذكاء الثقافي.

عينة البحث

تتمثل عينة الدراسة بالملاك التدريسي (ماجستير او دكتوراه) في كلية التربية/ جامعة القادسية الذي بلغ (245) تدريسياً وتدرسية خلال شهر اذار (مارس) من عام 2011م، حيث تم اختيار عينة عشوائية قدرها (120) تدريسياً وتدرسية منهم 78% ذكور و23% اناث وباعمار تراوحت

بين 30-62 سنة ومدة خدمة جامعية تراوحت بين سنة ونصف و 25 سنة. أما نسبة الاستجابة فقد بلغت 55.8% وكما موضح ذلك في الجدول (1).

الجدول (1)

عينة البحث موزعة حسب الأقسام العلمية

عدد الاستمارات المسترجعة	العينة (عدد الاستمارات الموزعة)	اجمالي عدد التدريسيين	القسم العلمي/الوحدة
13	20	43	علوم الحياة
15	20	42	اللغة العربية
8	20	39	التربية وعلم النفس
12	18	36	التاريخ
6	13	27	اللغة الانكليزية
4	10	20	الكيمياء
5	9	19	الرياضيات
3	9	18	الفيزياء
1	1	1	الوحدة الرياضية
67	120	245	المجموع

ان سبب اختيار الملاك التدريسي كعينة للدراسة الحالية جاء وفقاً للمبررات الآتية:

1- تعامل الملاك التدريسي مع تشكيلة واسعة من الطلبة والموظفين الذين ينتمون الى بيئات ثقافية مختلفة نسبياً الامر الذي يتعين معه امتلاكهم لقابليات التكيف مع تلك البيئات اثناء تأدية مهامهم التعليمية والتربوية.

2- ان التعاطي المباشر للملاك التدريسي مع الطلبة بشكل خاص يفرض عليهم امتلاك القدرة على التحديد الدقيق للمشاعر (النفس والآخرين) وفهمها وادارتها بنجاح وذلك اثناء سعيهم لتوطيد اواصر العلاقة مع الطلبة تمهيداً لعملية نقل المعرفة لهم بصورة مناسبة.

مقاييس البحث

اعتمد البحث الحالي على المقاييس الجاهزة الآتية:

1- الذكاء الشعوري: تم التعبير عنه بأستعمال مقياس (Schutte et al.,1998) الذي يتضمن (62) فقرة تمت صياغتها وفقاً لأفكار المقالة التي نشرها (Salovey and Mayer,1990). وبعد اجراء التحليل العاملي من قبل Schutte وزملاءه لأجابات (346) مستجيب استقر المقياس على 33 فقرة ذات مقياس خماسي الاستجابة (اتفق بشدة 5 – لا اتفق بشدة 1). والجدول (2) يعرض توزيع فقرات الذكاء الشعوري وفقاً للمتغيرات الفرعية المكونة له.

الجدول (2)

توزيع فقرات مقياس الذكاء الشعوري وفقاً لمتغيراته الفرعية

المتغيرات الفرعية	ارقام الفقرات الممثلة	التسلسل
تقييم المشاعر الذاتية	5-1	1
تقييم مشاعر الاخرين	12-6	2
تنظيم المشاعر	17-13	3
المهارات الاجتماعية	22-18	4
التفاؤل	26-23	5
الانتفاع من المشاعر	33-27	6

2- الذكاء الثقافي: تم قياس الذكاء الثقافي وفقاً لمقياس مركز الذكاء الثقافي الذي تم تطويره من قبل هذا المركز عام 2005 ، اذ حاز هذا المقياس على شهرة كبيرة منذ تطويره وحتى وقت قريب جداً. يتكون مقياس مركز الذكاء الثقافي من (20) فقرة ذات مقياس سباعي الاستجابة (اتفق بشدة 7-- لا اتفق بشدة 1) موزعة على اربعة متغيرات فرعية كما موضح في الجدول (3)

الجدول (3)

توزيع فقرات مقياس الذكاء الثقافي وفقاً لمتغيراته الفرعية

المتغيرات الفرعية	ارقام الفقرات الممثلة	التسلسل
مابعد المعرفة	4-1	1
المعرفة	10-5	2

التحفيز	15-11	3
السلوك	20-16	4

الذكاء الشعوري: مراجعة تاريخية ومفهوم

على الرغم من تنبيهه (Gardner,1983) لمحتوى الذكاء الشعوري عندما اشار الى مفاهيم الذكاء الفردي Intrapersonal intelligence (اي قدرة الفرد على معرفة مشاعره) والذكاء مابين الافراد Interpersonal intelligence (اي قدرة الفرد على فهم مشاعر الاخرين ومقاصدهم) ، الا ان استعمال هذا المفهوم (الذكاء الشعوري) جاء لأول مرة على لسان (Salovey and Mayer) عام 1990 (Schutte et al.,1998:168). اما انتشار مفهوم الذكاء الشعوري فقد كان من خلال كتابات Goleman (Aslan and Erkus,2008:431). والجدول (4) يعرض ماتيسر الحصول عليه من وجهات نظر بشأن مفهوم الذكاء الشعوري.

الجدول (4)

بعض مفاهيم الذكاء الشعوري

اسم الكاتب/الباحث والسنة ورقم الصفحة	المفهوم
(Salovey and Mayer,1990:189)	قدرة الفرد على فهم مشاعر وعواطف نفسه والاخرين بقصد التفريق بينها واستعمالها في عملية اتخاذ القرارات الشخصية فضلاً عن سلوكه.
(Mayer and Salovey,1995:197)	القابلية Capacity على المعالجة الدقيقة والكفوة للمعلومات الشعورية بما في ذلك المعلومات المتصلة بتمييز Recognition المشاعر في النفس ولدى الاخرين وتركيبها وتنظيمها.
(ONeil,1996:6)	طريق مختلف للبراعة ينطوي على معرفة الفرد لمشاعره واستعمالها في اتخاذ قرارات جيدة خلال حياته.
(Mayer et al., 2000:396)	القدرة على ادراك المشاعر والتعبير عنها والتدبر فيها اثناء عملية التفكير فضلاً عن الفهم والتسبب بالاعتماد على المشاعر ومن ثم تنظيم المشاعر داخل النفس وللآخرين.
(Daus and Ashkanasy,2003:70)	القدرة على معرفة معنى المشاعر وعلاقتها فضلاً عن القدرة على التسبب وحل المشكلات بالاستناد الى تلك المعاني. اي انه يتضمن القابلية على ادراك المشاعر وتمثيل للعلاقة بين المشاعر والاحاسيس وفهم المعلومات عن المشاعر وادارتها.

تشكيله من المهارات للامعرفية والقابليات Capabilities والمقدرات Competencies المؤثرة في قدرة الفرد على التعاطي بنجاح مع الضغوطات البيئية. (Rubbins,2003:109)
امتلاك مهارة نادرة في ان تكون غاضباً اتجاه الجهة المناسبة في الوقت المناسب والى درجة معينة وذلك لاجل سبب وجيه وبطريقة مناسبة وبشكل مؤات في اي ميدان من ميادين الحياة. (Offerman et al.,2004:221)
مدى واسع من القرارات التي تفسر السلوك في العمل وفقاً لعلاقته مع الطريقة التي يدير فيها الافراد مشاعرهم. (Lussier,2005:51)
فهم وتمييز مضامين المشاعر والقدرة على التقييم الدقيق للموارد والقدرات والمحددات. (Mullins,2005:337)
المقدرة Competence على تحديد المشاعر والتعبير عنها وفهمها واستيعابها وتنظيم ماهر ايجاني منها والسلبى سواء كان ذلك على مستوى النفس ام الاخرين. (Bailie and Ekermans,2006:3)
جزء من الذكاء الاجتماعي ينطوي على القدرة على ضبط مشاعر وعواطف الفرد والاخرين، فضلاً عن القدرة على استعمال المعلومات الشعورية لتوجيه تصرفات الفرد وطريقة تفكيره. (Villanueva and Sanchez, 2007:350)
القدرة على ادارة النفس وادارة العلاقات مع الاخرين بطريقة بناءة ومدروسة. (Kreitner and Kinick,2007:162)
القدرة على التحديد الدقيق للمشاعر(النفس والاخرين)فضلاً عن فهم تلك المشاعر وادارتها بنجاح. (Baldwin et al.,2008:19)
القدرة على فهم وادارة مزاج الفرد ومشاعره وكذلك فهم وادارة مزاج ومشاعر الاخرين. (Jones and George,2008:104)
القدرة على التعاطي مع معالجة المعلومات المعقدة ذات الصلة بمشاعر الفرد ومشاعر الاخرين فضلاً عن القدرة على استعمال تلك المعلومات كموجه لطريقة التفكير والسلوك. (Mayer et al.,2008:503)
قدرة القائد الدولي على الادراك الدقيق لمشاعره واستعمالها في حل المشكلات وفي علاقته مع الاخرين. (Cullen and Parboteeah,2008:736)

القدرة على التعاطي مع الآخرين والتعاطف معهم ومن ثم التحفيز الذاتي.	(Kinick and Williams,2008:364)
الكيفية التي يتعاطى بها الفرد مع نفسه بشكل جيد ومع الآخرين بصرف النظر عن قدرته وبراعته في استعمال مهاراته الفنية.	(Slocum and Hellriegel,2009:48)
قدرة الفرد على القيادة والتفاعل بمساعدة من حواسه الشعورية الفاعلة.	(Van-Dyne et al.,2010:133)
القدرة على ادارة العلاقات والتفاعلات الانسانية داخل المنظمة مع العاملين ومع الزبائن خارج المنظمة.	(نجم،2010:138)
قابلية الفرد لأدراك المعلومات الشعورية من النفس والآخرين والقابلية على استعمال هذه المعلومات في تنظيم المشاعر الذاتية ومشاعر الآخرين من اجل التكيف مع البيئة والقدرة على حل المشكلات والسيطرة على الاندفاعات ومواجهة التحديات.	(الطائي والعطوي،2010:50)
معرفة الفرد لإنفعالاته وإنفعالات الآخرين وتوظيف هذه المعرفة بذكاء لإختيار الأسلوب الأمثل الذي يضمن إدارة ناجحة لمواقف الحياة المختلفة.	(بظاظو،2010:10)

اهمية الذكاء الشعوري

للذكاء الشعوري اهمية استثنائية على المستوى الشخصي ام على المستوى المهني، ويمكن ابراز جزء من هذه الاهمية في ادناه:

1- يمثل الذكاء الشعوري جزء من الذكاء المتعدد. اذ ان المعروف هو ان الذكاء العام General Intelligence (IQ) يمكن ان يكون سبباً وجيهاً لحصول الفرد على عمل ، كما ان الذكاء الشعوري يمثل السبب في ترقية ذلك الفرد في عمله (Lussier,2005:51). ويرى (Berrocal and Extremera,2006:10) نقلاً عن Goleman ان الذكاء العام يفسر مانسبته 20% من النجاح في الحياة اما النسبة المتبقية فأنها تعزى الى الذكاء الشعوري.

2- ان امتلاك الفرد قدرات الذكاء الشعوري تعد صفة مهمة للقادة الدوليين، وان المنظمات العالمية تولي اهمية كبيرة لتلك المقدرات في توظيفها لهؤلاء القادة (Cullen and Parboteeah,2008:736).

3- ان تركيز منظمات اليوم على المرونة والعمل الفرقي والتوجه المفرط نحو الزبون قد جعل من قدرات الذكاء الشعوري تحتل اهمية متزايدة بقصد بلوغ التميز في جميع الاعمال وفي كافة انحاء المعمورة (Noe et al., 2008:249).

4- ان الذكاء الشعوري هو الاكثر اهمية من الذكاء العام اذا اريد بلوغ النجاح في المسار الوظيفي (Slocum and Hellriegel,2008:48)، اذ تقدر هذه الاهمية بمرتبتين سواء كان ذلك للذكاء العام ام للمهارات الفنية اذا اريد بلوغ الفاعلية التنظيمية (Antonakis,2004:172).

5- تكون قدرات الذكاء الشعوري مطلوبة من قبل القادة كونها ضرورية في معرفة وفهم الافراد في فرقهم فضلاً عن معرفة وفهم الطريقة التي يتفاعلون بموجبها مع الاخرين (Mullins,2005:337).

مكونات الذكاء الشعوري

يعتقد (Salovey and Mayer,1990:189-200) ان عمليات المعالجة الذهنية للمعلومات الشعورية (او ماعبر عنها Schutte et al.,1998:168 بالقدرات التكيفية Adaptive abilities) تتكون من الاتي:

1- تقييم المشاعر والتعبير عنها Appraisal and expression of emotion :- تتم عملية تقييم المشاعر والتعبير عنها على مستويين هما:

المستوى الاول: تقييم المشاعر في النفس والتعبير عنها: ان تقييم المشاعر في النفس والتعبير عنها يمكن ان يكون لفظياً Verbal وغير لفظياً Nonverbal . بقدر تعلق الامر بالتقييم والتعبير عن مشاعر النفس لفظياً فإنه يكون من خلال اللغة Language . فالتعلم حول المشاعر يعتمد جزئياً على القدرة على التحدث عن تلك المشاعر بوضوح. اما تقييم المشاعر في النفس والتعبير عنها غير لفظياً فإنه يحدث عن طريق عملية الاتصال الشعوري Emotional communication المعتمدة على القنوات غير اللفظية كتعابير الوجه او حركات اجزاء معينة من الجسد يمكن ان يقوم بها الفرد تعبيراً عن مشاعره الشخصية.

المستوى الثاني: تقييم المشاعر لدى الاخرين والتعبير عنها: يتم تقييم المشاعر لدى الاخرين والتعبير عنها بطريقتين هما: الادراك غير اللفظي للمشاعر Nonverbal perception of emotion والتعاطف Empathy . يقصد بالادراك غير اللفظي للمشاعر ادراك مشاعر الاخرين التي عبروا عنها بطريقة غير لفظية (التعابير المادية). اما التعاطف فانه يعبر عن القدرة على ادراك (فهم) Comprehend مشاعر الاخرين والقدرة على اعادة تجربتها من قبل الفرد نفسه. وبذلك فإن التعاطف قد يشكل الخاصية المركزية للسلوك الذكي شعورياً.

2- تنظيم المشاعر Regulation of emotion :- تتم عملية تنظيم المشاعر على مستويين هما: **المستوى الاول:** تنظيم المشاعر داخل النفس : يعبر هذا المستوى عن نظام التنظيم Regulation system المسؤول عن مراقبة Monitor وتقييم Evaluates والتاثير Act في بعض الاحيان على تغيير المزاج. وبعبارة اخرى يقصد بهذا المستوى عملية تنظيم مزاج الفرد نفسه التي عادة ما تكون عملية الية كما انها قد تتاثر بالاحساس Conscious.

المستوى الثاني: تنظيم المشاعر اتجاه الاخرين ، اي القدرة على تنظيم وتعديل Alter ردود الفعل العاطفية للاخرين. فالفرد الذكي شعورياً يبدي ردود فعل قوية اثناء اجراء المقابلة معه كما انه يفهم الدور الذي تؤديه بعض السلوكيات (كالمساندة او ارتداء افضل مالمديه من ملابس) في خلق الانطباع الجيد عنه لدى الاخرين.

3- الانتفاع من الذكاء الشعوري Utilizing emotional intelligence : يختلف الافراد فيما بينهم في قدرتهم على تسخير مشاعرهم لحل المشكلات التي تعترض سبيلهم. فالمشاعر والمزاج يؤثران بشكل نظامي في بعض المكونات او الاستراتيجيات المطلوبة لحل تلك المشكلات من خلال الاتي:

- ان تغيير المشاعر يمكن ان يسهل من عملية توليد خطط مستقبلية مضاعفة (التخطيط المرن).

- ان المشاعر الايجابية يمكن ان تغيير من تنظيم الذاكرة (التفكير الابتكاري).

- قد تحول المشاعر دون الاعتماد على النظم المعقدة وتدفع باتجاه التركيز على الحاجات الأكثر أهمية، اي انها تعيد توجيه التركيز نحو المشكلات الجديدة .

- يمكن استعمال المشاعر والمزاج في دفع الاداء نحو الامام سيما في المهام المعرفية المعقدة (الدافعية) .

الذكاء الثقافي:مراجعة تاريخية ومفهوم

يعد موضوع الذكاء الثقافي احد اهم الموضوعات الحديثة نسبياً (Tampler et al.,2006:155) التي نالت الاهتمام بعد عام 2003 عندما طرح كل من (Earley, P.C. and Ang,S.) الى الاسواق كتابهما الموسوم Cultural intelligence: Individual interactions across cultures وذلك في محاولة منهما لتوظيف مفهوم الذكاء (القدرة Ability على الفهم والتسبب الصحيح مع التجريد المفاهيمي Abstractions وحل المشكلات) الذي كان سائداً قبل هذا التاريخ(Schmidt and Hunter,2000:3).والجدول(5) يعرض ماتيسر الحصول عليه من وجهات نظر بشأن مفهوم الذكاء الثقافي:

الجدول(5)

بعض مفاهيم الذكاء الثقافي

المفهوم	اسم الباحث/الباحثين والسنة ورقم الصفحة
قابلية Capability الفرد على التعاطي بفاعلية مع المواقف التي تتصف بالتنوع الثقافي.	(Ang and earley,2003:3) ; (Ang et al.,2006 : 101) ; (Templer et al.,2006:155) ; (Stening, 2006 :75) ; (Ang et al.,2007:336) ; (Baldwin et al. ,2008:21) ; (Ang and Van-Dyne,2008 : 3) ; (Van-Dyne et al.,2009 :233) ; (Van-Dyne et al.,2010:132)
شكل من اشكال الذكاء التنظيمي، وهو يمثل قدرة على مستوى المنظمة للتعاطي بفاعلية مع المواقف التي تتصف بالتنوع الثقافي.	(Kreitner and Kinick,2007:114)
قابلية فردية Individual capacity على التكيف الناجح مع المواقف المتباينة ثقافياً فضلاً عن القدرة Ability على التعاطي بسهولة وفاعلية مع المواقف التي تتصف بالتنوع الثقافي.	(Kumar et al.,2008:320)
قابلية فردية للتعاطي مع المشاعر وادارتها بفاعلية في	(Ang and Van-Dyne,2008:3)

المواقف التي تختلف ثقافياً.	
صفة فردية Key individual attribute دالة تؤثر على المدى الذي ينغمس فيه الفرد بفاعلية في التعلم التجريبي (الاختباري) وذلك اثناء تأدية مهام اعماله الدولية.	(Ng et al.,2009a:512)
مجموعة من قابليات التعلم الديناميكية Dynamic learning capabilities التي سوف تمكن الفرد من استعمال خبرته الدولية في بلوغ الفاعلية.	(Ng et al.,2009b:97) ;(Ng et al.,2009 c:231)
طريق Pathway يساعد الافراد على الانتقال من الرغبة Desire الى الفعل Action، اي انها جسر Bridge يساعد على التعبير غير المشروط عن حب الدين وتجسيده Embody بفاعلية اكبر في اطار فجوة التنوع الثقافي.	(Livemore,2009:19)

من الجدول (5) يلاحظ ان الذكاء الثقافي يمثل شكلاً من اشكال الذكاء التنظيمي وهو يعبر عن قابلية الفرد على التكيف مع المواقف التي تتصف بالتنوع الثقافي. وتتفق الدراسة الحالية مع (Earley and Mosakowski,2004:141-142) بشأن استقرار تلك القابليات في ثلاثة مواطن هي : الجسد Body، والقلب Heart، والرأس Head.

انواع الذكاء الثقافي

اتفقت معظم الادبيات ذات الصلة بالاشارة الى الذكاء الثقافي بوصفه قابلية Capacity . ومن هذا المنطلق اشار (Ang and Inkpen 2008:343-351) الى ان هذه القابليات تستقر في ثلاثة مواطن هي الادارة، الهيكل التنظيمي، والتنافس. وهذه المواطن يمكن ان تشكل انواعاً للذكاء الثقافي وكالاتي:

1-الذكاء الثقافي الاداري Managerial cultural intelligence : ان امتلاك مديري المنظمة للذكاء الثقافي يمثل مورداً ذو قيمة سيما عندما يكون هؤلاء المديرين ضمن فريق الادارة العليا. لقد اثبتت الدراسات وجود علاقة جوهرية بين خصائص فريق الادارة العليا واستراتيجية المنظمة والاداء. كما ان لخبرة فريق الادارة العليا دور كبير في تشكيل هيكل المعرفة Cognitive structure التي يرى اعضاء هذا الفريق العالم من خلالها، حيث ان مثل هذه الهياكل تؤثر في الكيفية التي يشعر من خلالها اعضاء الفريق بالقضايا الجوهرية فضلاً عن تفسير المعاني وتركيبها.

2- الذكاء الثقافي التنافسي Competitive cultural intelligence : قد تشكل عمليات Processes المنظمة وسياقات عملها Routine مورداً مهماً يمكن تلك المنظمة من ادارة عوامل التنافس Competitive factors بنجاح. وفي هذا الجانب يرى البعض ان الموارد التنافسية (

العملياتية ، التسويقية، البحث والتطوير، التمويل، والسمعة) تشكل اساساً مهماً لبلوغ التنافسية المنشودة من قبل المنظمات.

3- الذكاء الثقافي الهيكلي Structural cultural intelligence: يشير الهيكل التنظيمي الى النظام الرسمي للعلاقات التي تحدد حدود السلطة والمهام المناطة بالافراد والوحدات (-Gomez, 2008:35). ويمكن تنظيم الهيكل التنظيمي للمنظمة من خلال الربط Harness بين الموارد وتوحيدها Combine سيما تلك التي تستقر في مختلف اجزاء المنظمة لكي تشكل القابلية Capability . وبقدر تعلق الامر بالهيكل التنظيمي الرسمي فإن بعض المنظمات تمتلك هياكل أفقية تمكن من الاتصال السريع والاستجابة الكفوءة، على العكس من منظمات اخرى تمتلك هياكل عمودية تركز على التفاصيل والرقابة. كما توجد هياكل غير رسمية في المنظمات تعمل جنباً الى جنب مع الهياكل الرسمية وهي تمثل مورداً مهماً. وعموماً تمثل الاختلافات في الهياكل داخل المنظمات طريقة لفهم الكيفية التي ينظر فيها مديري المنظمة الى مواطن تمركز الموارد والى الكيفية التي يمكن من خلالها استعمال تلك الموارد وتوحيدها للحصول على ميزة تنافسية.

ابعاد الذكاء الثقافي

يتألف الذكاء الثقافي من اربعة قابليات Capabilities او ابعاد Dimensions يكمل بعضها البعض لأن التركيز المنفرد على اي منها يؤدي الى ما سماه (Van-Dyne et al.,2010:134) بالجهل الثقافي Cultural ignorance . والاتي الشرح الموجز لاي من هذه الابعاد:

1- الذكاء الثقافي مابعد المعرفي Metacognitive CQ : او يعرف ايضاً أستراتيجياً الذكاء الثقافي CQ Strategy . يشير هذا البعد الى الشعور Consciousness والوعي Awareness الثقافي للفرد اثناء تفاعله مع الاخرين ممن يمتلكون خلفيات ثقافية مختلفة (Van-Dyne et al.,2008:5 ; Ang and Van-Dyne,2009:236 ; al.). وبعبارة اخرى يعكس بعد مابعد المعرفة قابلية ذهنية Mental capability لأحتواء المواقف المتنوعة ثقافياً وفهمها من حيث معرفة عمليات التفكير الفردي والسيطرة عليها (Ng et al.,2008:339 ; Ang and Inkpen,2009c:232 ; Ng et al.,2009b:101 ; al.), اي انه يمثل العمليات الذهنية Mental processes التي يستعملها الفرد لفهم المعرفة الثقافية Cultural knowledge واكتسابها ، بما في ذلك المعرفة والسيطرة على عمليات التفكير الفردي ذات الصلة بالثقافة (Ang et al.,2007:338). وبعبارة اخرى يشير البعد ما بعد المعرفة الى قابليات اكتساب المعرفة وتطوير استراتيجيات التعاطي مع البيئة الجديدة (Ng and Earley,2006:11).

يمتلك بعد مابعد المعرفة اهمية كبيرة لثلاثة اسباب هي (; Van -Dyne et al.,2009:236 ; Ang and Van-Dyne,2008:5; Ang et al.,2006:106):
اولاً: انه يحفز على التفكير الفعال بشأن الافراد والمواقف عندما تختلف الخلفيات الثقافية.
ثانياً: انه يثير التفكير الانتقادي بشأن العادات والافتراضات والتفكير في الحدود الثقافية.
ثالثاً: انه يسمح للافراد بتقييم وتعديل الخرائط الذهنية بشكل مستمر على النحو الذي يزيد من الدقة في فهم المواقف.

2- الذكاء الثقافي المعرفي Cognitive CQ: او يعرف احياناً بمعرفة الذكاء الثقافي CQ knowledge. يتصل هذا البعد بالكيفية التي يفهم بموجبها الفرد الاختلاف والتشابه بين الثقافات، اذ انه يتصل بالمعرفة حول النظم الاقتصادية والقانونية ومعايير التفاعل الاجتماعي والمعتقدات الدينية والقيم الجمالية واللغة بين مختلف الثقافات (Baldwin et al.,2008:21). بعبارة اخرى يمثل الذكاء الثقافي المعرفي المعرفة الثقافية للفرد حول كل من المعايير Norms ، الممارسات

Practices ، و الاعراف Conventions السائدة في مختلف الثقافات (Van -Dyne et al.,2009:236). وبهذا فإن العنصر المعرفي للذكاء الثقافي يمثل مستوى المعرفة الثقافية للفرد او معرفة البيئة الثقافية. والمعرفة الثقافية تتضمن هنا معرفة الفرد لنفسه بوصفه جزءاً من المحيط الثقافي للبيئة (Ang and Van-Dyne,2008:5). ويعتقد (Van-Dyne et al.,2010:135) ان احد اهم مكونات العنصر المعرفي للذكاء الثقافي يتمثل بفهم النظم الثقافية ومجموعة القيم والمعايير الثقافية التي تميز اي مجتمع عن غيره من المجتمعات. والقيم الثقافية بهذا الوصف تمثل طرائقاً تنظم فيه المجتمعات نفسها لتلبية الحاجات الانسانية الاساس.

3-الذكاء الثقافي الدافعي Motivational CQ: يقصد بالذكاء الثقافي الدافعي المدى الذي يهتم Interest به الفرد وينساق Drive ويندفع Energy نحو التكيف مع المحيطات الثقافية الجديدة (Tampler et al., 2006:156-157). وبعبارة اخرى يمثل هذا البعد ثقة الفرد واندفاعه للعمل مع وجود التحديات والصراعات المرافقة للعمل تحت ضل مواقف التقاطع الثقافي (Van-Dyne et al.,2010:135). وعليه يقوم الذكاء الثقافي الدافعي على اساسين مهمين هما (Ng et al.,2009b:102

اولاً: الدافعية الحقيقية Intrinsic motivation هي الدافعية الناجمة عن رضا الفرد عن العمل نفسه (Gomez-Mejia et al.,2008:469)والدافعية الحقيقية تختلف عن مصطلح Extrinsic motivation التي تعني تلك الدافعية الناجمة عن العوائد المرتبطة باداء العمل. ثانياً:الكفاءة الذاتية Self-efficacy من وجهة نظر نظرية المعرفة الاجتماعية Social cognitive theory التي صاغها Bandura, 1968 فإن الكفاءة الذاتية تربط القدرات Abilities مع الاداء (Vallanueva and Sanchez,2007:350). والكفاءة الذاتية وهو مصطلح قصد به التعبير عن القابلية التوليدية Generative capacity التي بموجبها يتعين التنظيم والتنسيق الفاعل للمهارات الفرعية المعرفية والاجتماعية والشعورية والسلوكية لخدمة الاغراض التي لاتحصى.

وهذين الاساسين يلعبان دوراً مهماً في هذا البعد لأن التفاعل الناجح مع الثقافات يتطلب احساساً عميقاً بالثقة Confidence والاهتمام Interest (Van-Dyne et al.,2009:237)، فأمتلاك الذكاء الثقافي الدافعي يتطلب احساساً فردياً بالكفاءة ورغبة في بلوغ البراعة الفائقة فضلاً عن التقييم الايجابي للمواقف ذات الاختلاف الثقافي.

4-الذكاء الثقافي السلوكي Behavioral CQ: يمثل الذكاء الثقافي السلوكي قابلية الفرد على تعديل سلوكه اللفظي وغير اللفظي Verbal and nonverbal behavior لكي يتوافق مع مختلف الثقافات (Ang et al.,2007:338;Ang and Inkpen,2008:341;Ang et al.,2006:101). وبذلك فهو يتضمن المرونة في مجموعة الاستجابات المناسبة لمختلف المواقف فضلاً عن امتلاك القدرة على تغيير السلوك اللفظي وغير اللفظي وفقاً لما يريده الاخرين او مايتطلبه الموقف من خصوصية (Baldwin et al., 2008:21). ولعل من اهم مظاهر الذكاء الثقافي السلوكي هي معرفة الوقت المناسب للتكيف مع الثقافة الاخرى والوقت الذي لاينبغي فيه التكيف معها، وبالتالي فإن الفرد الذي يمتلك هذه القابلية سيكون قادراً على تعلم الافعال المؤدية وغير المؤدية الى الفاعلية ومن ثم التصرف على وفق هذه الشاكلة (Van-Dyne et al.,2010:137). ان بلوغ هذا المطلب يختلف وفقاً لثلاثة طرائق هي (Ang and Van-Dyne,2008:7):

اولاً:المدى المحدد للسلوكيات المطلوبة.
ثانياً:اظهار القواعد الحاكمة لماهية الظروف المناسبة للسلوك المناسب دون سواه.
ثالثاً: التفسيرات والمعاني المقصودة من وراء بعض السلوكيات غير اللفظية.

العلاقة بين الذكاء الشعوري والذكاء الثقافي

اشار (Kumar et al., 2008:321) الى ان الذكاء الثقافي يرتبط ايجابياً مع الذكاء الشعوري والذكاء الاجتماعي. كما توصل هؤلاء الباحثين الى نتائج اكثر تفصيلاً عندما اقرؤا ان بعد ما وراء المعرفة والبعد السلوكي ربما يكونان مشابهين للذكاء الشعوري من حيث كونهما يهتمان بالفروقات الفردية التي تتصل بالتكيف مع البيئة والتعاطي معها بمرونة ، وان الفرد ذو الذكاء الشعوري العالي الذي لا يمتلك حساسية ثقافية يعاني من صعوبة في التكيف مع الاختلافات الثقافية (Kumar et al., 2008: 325). ووضح (Maznevski,2008:3) ان الذكاء الشعوري يكون اساساً للذكاء الثقافي وان الافرد الانكفاء شعورياً سوف يكونوا الاوفر حظاً في التعاطي مع الاختلافات الثقافية وتطوير ذكائهم الثقافي. وانطلق كل من (Ang and Van-Dyne,2008:9) في النظر الى الذكاء الشعوري بوصفه القدرة على التعاطي مع المشاعر الفردية وهو بذلك يشبه الذكاء الثقافي لأنه يذهب الى ما وراء الذكاء الذهني الاكاديمي Academic and mental intelligence. والذكاء الشعوري يختلف عن الذكاء الثقافي لأنه يركز على القدرة العامة General ability لأدراك المشاعر وادارتها دون اي اعتبار للمحيط الثقافي Cultural context. وذهب (Kreitner and Kinick,2007:115) الى ان الفرد الذي يريد تطوير ذكائه الثقافي فلا بد له من ان يكون ذكي شعورياً.

الجانب العملي

سيجري في هذا الجانب التأكد من صحة فرضيات البحث وكالاتي:
الفرضية الاولى: نصت الفرضية الاولى على تمايز القدرات التكيفية للذكاء الشعوري وتعبيرها عن مستواه. ولغرض التأكد من صحة هذه الفرضية تم اللجوء الى اسلوب التحليل العاملي ، اذ تم تحليل الفقرات المعبرة عن الذكاء الشعوري البالغة (33) فقرة بأعتماد طريقة المكونات الرئيسية Principal components method ومعاملة النتائج وفق مصفوفة تدوير العوامل Varimax factor rotation . والجدول (6) يبين ان العوامل الست (القدرات التكيفية للذكاء الشعوري) تفسر ما مقداره (80.22%) من التباينات الحاصلة في الاستجابات الواردة في هذا الجانب، وبعبارة اخرى ان هذه النسبة المرتفعة انما تؤشر التمايز الواضح بين هذه القدرات من جانب المستجيبين. كما توضح نتائج الجدول (6) ان القيمة الذاتية Eigenvalue لجميع القدرات التكيفية قد تجاوز (1) مما يؤشر اهميتها في قياس مستوى الذكاء الشعوري للعينة المبحوثة. ووفقاً لما تقدم يمكن القول بقبول الفرضية الاولى للبحث.

الجدول (6)

تحليل التباين الكلي والنسبة المئوية والتراكمية لتباين القدرات التكيفية للذكاء الشعوري

القدرة التكيفية	التباين الكلي	النسبة المئوية للتباين	النسبة التراكمية للتباين
تقييم المشاعر الذاتية	10.73	30.75	30.75
تقييم مشاعر الاخرين	8.54	21.32	52.07

62.48	10.41	2.95	تنظيم المشاعر
70.69	8.21	2.18	المهارة الاجتماعية
76.26	5.57	1.55	التفاوض
80.22	3.96	1.22	الانتفاع من المشاعر

ولغرض الحكم احصائياً على تمايز فقرات استمارة الاستبيان الخاصة بالقدرات التكيفية للذكاء الشعوري تمت صياغة الجدول (7) الذي يعبر عن نسب تشبع تلك الفقرات.

الجدول (7)

مستوى تمايز الفقرات المعبرة عن الذكاء الشعوري

القدرة التكيفية	الفقرة الاولى	الفقرة الثانية	الفقرة الثالثة	الفقرة الرابعة	الفقرة الخامسة	الفقرة السادسة	الفقرة السابعة
تقييم المشاعر الذاتية	%75	%62	%67	%82	%23	-----	-----
تقييم مشاعر الاخرين	%68	%59	%73	%77	%63	%65	%69
تنظيم المشاعر	%63	%78	%55	%65	%72	-----	-----
المهارة الاجتماعية	%89	%58	%83	%75	%74	-----	-----
التفاوض	%51	%91	%57	%59	-----	-----	-----
الانتفاع من المشاعر	%80	%56	%55	%87	%55	%69	%62

يتضح من الجدول (7) ان جميع الفقرات المعبرة عن متغير الذكاء الشعوري قد حازت على نسب تشبع تفوق (50%)¹ باستثناء الفقرة (5) من فقرات تقييم المشاعر الذاتية لذا فقد تم استبعادها من التحليل عند حساب معاملات الارتباط.

الفرضية الثانية: تقضي الفرضية الثانية من البحث بتمايز قابليات الذكاء الثقافي عن بعضها البعض ولكنها تقيس مستواه. يتطلب التأكد من صحة هذه الفرضية الاستعانة بطريقة المكونات الرئيسية ومصفوفة تدوير العوامل Varimax كما هو عليه الحال في الفرضية الاولى اعلاه وحسبما ورد في الجدول (8).

الجدول (8)

تحليل التباين الكلي والنسبة المئوية والتراكمية لتباين القابليات الذكاء الثقافي

القابلية	التباين الكلي	النسبة المئوية للتباين	النسبة التراكمية للتباين
مابعد المعرفة (الاستراتيجية)	32.51	33.21	33.21
المعرفة	28.32	18.55	51.76
الدافعية	21.71	16.84	62.60
السلوك	5.34	10.32	72.92

يلاحظ من الجدول (8) ان الاقيام الذاتية لقابليات الذكاء الثقافي قد تجاوزت (1) الامر الذي يؤشر اهميتها في قياس مستوى الذكاء الثقافي والتعبير عنه، كما يؤشر من نفس الجدول ان النسبة التراكمية للتباين بين القابليات المكونة للذكاء الثقافي قد بلغت 72.92% مما يدل على التمايز بين هذه القابليات . وعليه يمكن القول بقبول الفرضية الثانية للبحث.

وبهدف التعرف على تمايز الفقرات المستعملة في قياس مستوى الذكاء الثقافي من خلال قابلياته المكونة تمت صياغة الجدول (9) الذي يعبر عن مستوى تشبع تلك الفقرات.

تم اختيار هذه النسبة وفق تقدير الباحث لنوع دراسته وبعد التشاور مع عدد من المتخصصين في مجال الاحصاء بشكل عام¹ والتحليل العاملي بشكل خاص.

الجدول (9)

مستوى تمايز الفقرات المعبرة عن الذكاء الثقافي

الفقرة السادسة	الفقرة الخامسة	الفقرة الرابعة	الفقرة الثالثة	الفقرة الثانية	الفقرة الاولى	القابلية
-----	----	%76	%54	%87	%48	مابعد المعرفة
%65	%81	%79	%88	%75	%61	المعرفة
-----	%68	%66	%59	%74	%73	الدافعية
-----	%55	%82	%73	%64	%83	السلوك

يتبين من الجدول (9) ان جميع فقرات الاستبانة البالغة (20) فقرة قد حازت على نسب تشبع تفوق (50%) باستثناء الفقرة الاولى من القابلية الاولى (مابعد المعرفة)، اذ حازت على نسبة تشبع قدرها (48%) مما دعى الباحث الى اهمالها واعتماد الفقرات الاخرى لقياس مستوى الذكاء الثقافي لدى عينة البحث.

الفرضية الثالثة: افضت الفرضية الثالثة للبحث الى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين القدرات التكيفية للذكاء الشعوري وقابليات الذكاء الثقافي. ومن اجل التأكد من صحة هذه الفرضية تم اللجوء الى اعتماد معامل الارتباط البسيط (بيرسون) وكما موضح في الجدول (10)

الجدول (10)

N=67

الاحصاءات الوصفية ومعاملات الارتباط بين متغيرات البحث

المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مابعد المعرفة	المعرفة	الدافعية	السلوك
تقييم المشاعر الذاتية	3.43	1.21	*0.63	0.3	*0.71	0.42
تقييم مشاعر الاخرين	2.86	1.45	*0.52	*0.68	0.37	**0.68
تنظيم المشاعر	4.11	0.98	0.41	**0.75	**0.56	*0.53
المهارة الاجتماعية	3.21	0.87	0.62	**0.61	*0.31	***0.51

التفاؤل	2.98	1.14	***0.71	0.53	*0.74	*0.72
الانتفاع من المشاعر	4.01	0.82	0.32	**0.81	**0.63	**0.54
مابعد المعرفة	5.24	0.31	----	----	----	----
المعرفة	4.84	1.73	----	----	----	----
الدافعية	5.95	0.61	----	----	----	----
السلوك	6.63	0.93	----	----	----	----

*p<0.05 **p<0.01 ***p<0.001

يؤشر من ملاحظة الجدول (10) الآتي:

- 1- تراوحت اقيام الاوساط الحسابية للقدرات التكيفية للذكاء الشعوري بين 2.86 لتقييم مشاعر الاخرين و 4.11 لتنظيم المشاعر وذلك وفقاً للمقياس الخماسي لهذا المتغير.
- 2- تراوحت اقيام المتوسطات الحسابية لقابليات الذكاء الثقافي بين 4.84 لقابلية المعرفة و 6.63 لقابلية السلوك وذلك وفقاً للمقياس السباعي لهذا المتغير.
- 3- الانخفاض النسبي للانحرافات المعيارية لجميع متغيرات البحث، اذ تراوحت بين 1.73 لقابلية المعرفة و 0.31 لقابلية مابعد المعرفة الامر الذي يؤشر تجانس الاستجابات التي تم تحليلها وانها تركزت حول اوساطها الحسابية.
- 4- توجد علاقات ارتباط بين المتغيرات الفرعية للذكاء الشعوري و المتغيرات الفرعية للذكاء الثقافي ، اذ تراوحت قوة هذه العلاقات بين 30% للعلاقة بين تقييم المشاعر الذاتية وقابلية المعرفة و 81% للعلاقة بين الانتفاع من المشاعر والدافعية. والملاحظ ان طبيعة هذه العلاقات جميعاً كانت موجبة بمعنى ان الزيادة في القدرات التكيفية للذكاء الشعوري لابد ان تكون مصحوبة بزيادة في قابليات الذكاء الثقافي.
- 5- هناك بعض العلاقات ليست ذات دلالة احصائية كونها تتصف بعدم المعنوية سيما العلاقات الآتية:-

-علاقة تقييم المشاعر الذاتية مع كل من المعرفة والسلوك.

-علاقة تقييم مشاعر الاخرين مع الدافعية.

-علاقة تنظيم المشاعر مع مابعد المعرفة.

-علاقة المهارات الاجتماعية مع مابعد المعرفة.

-علاقة التفاؤل مع المعرفة.

-علاقة الانتفاع من المشاعر مع مابعد المعرفة.

وبمعنى اخر ان هناك ثلاثة علاقات ارتباط من مجموع ستة علاقات ، اي 50%، من علاقات مابعد المعرفة مع القابليات التكيفية للذكاء الشعوري كانت غير ذات دلالة احصائية ، وعلاقتي

احصائيتين من مجموع ستة علاقات ، اي 33.3% من علاقات المعرفة مع القابليات التكيفية للذكاء الشعوري كانت غير ذات دلالة احصائية ، وعلاقة ارتباط واحدة من مجموع ستة علاقات ، اي 16.6% ، من اي من الدافعية والسلوك مع اي من القابليات التكيفية للذكاء الشعوري. 6- هناك سبعة عشر علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية من مجموع اربعة وعشرون علاقة ارتباط ، اي بنسبة 70.8% (وهي نسبة تحقق الفرضية الثالثة للبحث). والملاحظ ان تسع من هذه العلاقات كانت معنوية عند مستوى 5% ، وستة عند مستوى 1% ، وعلاقتين معنويتين عند مستوى 0.001%.

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

- 1- اظهر الجانب النظري للبحث ان امتلاك القدرات التكيفية للذكاء الشعوري يمهد الطريق لامتلاك قابليات الذكاء الثقافي لدى الافراد .
- 2- هناك اهتمام ملحوظ من قبل عينة البحث بتنظيم مشاعرهم الذاتية وذلك على مستويين هما: الاول: المستوى الذاتي اي تنظيم مزاجهم الشخصي المتأتي عن عمليات الاحساس بالبيئة المحيطة بهم، والثاني: مستوى العلاقة مع الاخرين اي انهم امتازو بتنظيم وتعديل ردود افعالهم اتجاه الاخرين ممن يتفاعلون معهم.
- 3- لجأت عينة البحث بشكل واضح الى مشاعرها في محاولة منها لحل مشكلاتها المتصلة بالتدريس او كتابة الابحاث العلمية او التعاطي مع من يتقاطعون معهم ثقافياً.
- 4- امتلاك عينة البحث القدرة على تغيير سلوكياتهم اللفظية وغير اللفظية وفقاً لما يمليه عليهم الموقف من خصوصية (المرونة).
- 5- توافر قابليات اكتساب المعرفة وتطوير استراتيجيات مناسبة من قبل عينة البحث للتعاطي مع البيئات التي تفرض عليهم التعاطي مع الاخرين ممن يمتلكون خلفيات ثقافية مختلفة الامر الذي يعني امتلاك هذه العينة لقابليات ذهنية تؤهلهم للتعاطي مع البيئات المختلفة ثقافياً
- 6- استعملت عينة البحث مشاعرها ومزاجها كأداة محفزة لتحقيق اهدافها المعرفية سيما تلك التي تمتاز بالتحدي (مثلاً امتلاك مهارات اجادة اللغة الاجنبية بقصد مواكبة اخر مستجدات الاختصاص) فضلاً عن تحقيق اهدافهم المتصلة بفهم النظم الثقافية والاقتصادية والقانونية للمجتمعات الأخرى من خلال سعيهم للمشاركة في اللقاءات والندوات والمؤتمرات داخل وخارج البلد.
- 7- هناك اهتمام محدود من قبل عينة البحث باللغة باعتبارها اداة تكسب القدرة على الافصاح عن المشاعر الذاتية فضلاً عن ضعف اكتراثهم لاستعمال حركات الجسد كأسلوب للتعبير عن مشاعرهم الشخصية اتجاه من يتفاعلون معهم.

التوصيات

- 1- الاهتمام باختبارات الذكاء الشعوري والذكاء الثقافي والنظر إليها كجزء مهم وحيوي في اختبار صلاحية التدريس في الجامعات والمعاهد العراقية.
- 2- تأسيس مراكز متخصصة بالذكاء الشعوري والذكاء الثقافي على غرار مركز الذكاء الثقافي في الولايات المتحدة الأمريكية فضلاً عن أهمية اضطلاع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي العراقية بدور مهم في هذا الجانب من خلال التصدي لهذه المهمة شخصياً او توجيه الجامعات نحو هذا الجانب.
- 3- التزام الجامعات والمعاهد العراقية بأرساء دعائم برنامج وطني واضح ومحدد الملامح لدمج منتسبها مع كافة شرائح المجتمع سواء كان ذلك داخل البلد ام خارجه ، ولعل السبيل الى ذلك يكون من خلال تنظيم الزيارات الميدانية الى كافة المحافظات فضلاً عن توفير الدعم المادي الكامل للسفر خارج البلد بقصد الاطلاع على القيم الثقافية والنظم الاقتصادية والسياسية الاخرى.
- 4- ادخال مفردات الذكاء الشعوري والذكاء الثقافي كجزء من مفردات مادة نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي للدراسات الاولية والعليا على حد سواء واعتبار ذلك غاية في الاهمية
- 5- ضرورة سعي الكليات داخل الجامعة وخارجها الى تنظيم دورات تطويرية لمنسبها تهتم بأكساب المشتركين فيها مهارات التعبير عن مكنوناتهم الذاتية والافصح عنها بطريقة تثير خلق الانطباعات الايجابية عنهم لدى من يتفاعلون معهم ومنذ الوهلة الاولى.
- 6- اجراء المزيد من الدراسات النظرية والتطبيقية حول الذكاء الثقافي بأعتباه مفهوم لم يتم التطرق له في الكتابات العربية او المحلية.
- 7- اجراء المزيد من الدراسات حول العلاقة بين الذكاء الشعوري والذكاء الثقافي في قطاعات اخرى غير التعليم .

المصادر العربية

- 1-بظاظو، عزمي محمد(2010).اثر الذكاء العاطفي على الاداء الوظيفي للمدراء العاميين في مكتب غزة الاقليمي التابع للاونروا، رسالة ماجستير غير منشورة في ادارة الاعمال، الجامعة الاسلامية/كلية التجارة/غزة.
- 2-نجم، نجم عبود(2010).ادارة للاملوسات: ادارة مالايقاس،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،عمان-الاردن.
- 3-الطائي،يوسف حجيم، والعطوي، عامر علي حسين(2010).الذكاء الشعوري في المنظمات ، دار الوراق للطباعة والنشر ، عمان- الاردن.

References

- 1-Ang ,S ,and Van-Dyne,L(2008).Handbook of cultural intelligence: Theory ,measurement , and applications, M.E. Sharrpe,Inc.
- 2-Ang ,S., Van-Dyne,L.,and Koh,C.(2006).Personality correlates of the four – factor model of cultural intelligence,Group and Organization Management,31(1):100-123.
- 3-Ang ,S., Van-Dyne,L.,Koh,C.,Ng,K.,Templer,K.J.,Tay,G.,and Chandrasekar,A(2007).Cultural intelligence : Its measurement and effects on cultural judgment and decision making ,cultural adaptation and task performance,Management and Organization Review,3(3):335-371.
- 4-Ang,S, and Van-Dyne,L.(2008).Conceptualization of cultural intelligence: Definition, distinctiveness and nomological network.In Ang,S ,and Van-Dyne,L.(Eds),Handbook on cultural intelligence: Theory measurement and applications:3-15,N. Y.:M.Shape.
- 5-Ang,S.,and Inkpen,A.C.(2008),Cultural intelligence and offshore outsourcing success: A framework of firm-level intercultural capacity. Decision Sciences,39(3):337-358.
- 6-Antonakis,J.(2004).On why emotional intelligence will not predict leadership effectiveness beyond IQ or the big five: An extension and rejoinder ,Organizational Analysis ,12(2):171-182.
- 7-Aslan,S.,and Erkus,A.(2008).Measurement of emotional intelligence: Validity and reliability studies of two scales,World Applied Sciences Journal,4(3):430-438.
- 8-Bailie ,K., and Ekermans ,G.(2006).An exploration of the utility of a self-report emotional intelligence measure, E Journal of Applied Psychology :Emotional intelligence,2(2):3-11.
- 9-Baldwin,T.T,Bommer,W.H.,and Rubin,R.S.(2008)).Developing management skills: What great managers know and do, McGraw-Hill/Irwin.
- 10-Berrocal,P.F., and Extremera ,N.(2006).Emotional intelligence : A theoretical and empirical review of its first 15 years of history , Psicothema, 18:7-12.
- 11-Christie,A.,Jordan,P.,Troth,A.,and Lawrence,S.(2007).Testing the link between emotional intelligence and motivation ,Journal of Management and Organization,13(3):212-226.
- 12-Cullen, J.B. and Parboteeah·K.P.(2008),Multinational management: A strategic approach·Fourth Edition·Thompson· South – Western, U.S.A.

- 13-Daus,C.,and Ashkanasy,N.M. (2003).Will the real emotional intelligence please stand up ?On deconstructing the emotional intelligence "Debate", The Industrial Organizational Psychologist ,41(2):69-72
- 14-Dulewicz,V.,and Higgs,M.(2004).Can emotional be developed?, International of Human Resource Management,51(1):94-110.
- 15-Earley,P.C. and Mosakowski,E.(2004),Cultural intelligence. Harvard Business Review,82(10):139-146.
- 16-George,J.M.,and Jones,G.R.(2008).Contemporary management ,Fifth Edition, McGraw-Hill/Irwin.
- 17-Gomez-Mejia, L.R., Balkin,F.B., and Cardy, R.L. (2008).Management: People , performance , and change ,Third Edition,McGraw-Hill/Irwin.
- 18-Izard,C.E.(2001).Emotional intelligence or adaptive emotions?,Emotion,1(3):249-257.
- 19-Koh,C.,Joseph,D.,and Ang,S(2009).Cultural intelligence and the global information technology workforce.In H. Bidgoli(Ed),The handbook of technology management (Vol.3),N.Y.,John Willy and Sons.
- 20-Kreitner, R. & Kinicki , A. (2007) . Organization Behavior ,Seventh Edition, Mc Graw – Hill , Irwin .
- 21-Kumar,N., Raduan,C.R. ,and Subramaniam(2008).The effect of personality and cultural intelligence on international assignment effectiveness: A review, Journal of Social Sciences,4(4): 320-328.
- 22-Livermore,D.,A.(2009).Cultural intelligence: Improving your CQ to engage our multicultural world,Baker Academic,A division of Baker Publishing Group.
- 23-Lussier ,R.N.(2005) .Human relations in Organizations :Applications & skill building ,Sixth Editions ,McGraw-Hill/Irwin.
- 24-Mayer,J.D., and Salovey,P.(1995).Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings,Applied and Preventive Psychology,4:197-208.
- 25-Mayer,J.D.,Caruso,D.R.,and Salovey,P.(1999).Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence, Intelligence ,27:267-298.
- 26-Mayer,J.D.,Salovey,P.,and Caruso,D.R.(2008).Emotional intelligence: New ability or eclectic traits?, American Psychology,63(6):503-517.
- 27-Mayer,J.D.,Saolvey,P., and Caruso,D.R.(2000).Models of emotional intelligence .In R.J. Sternberg (Ed.).Handbook of intelligence (pp:396-420).Cambridge,England,Cambridge University Press.
- 28-Mullins , L . J . (2005) . Management & organizational behaviour , Seventh Edition , Pearson Education Limited U K .

29-Ng,K., Van-Dyne,L.,and Ang,S.(2009a).From experience to experiential learning :Cultural intelligence as a learning capacity for global leader development, Academy of Management Learning and Education,3(4) :511-526.

30- Ng,K.,Van-Dyne,L. and Ang ,S.(2009b).Beyond international experience: The strategic role of cultural intelligence for executive selection in IHRM. Handbook of International Human Resource Management, John Wiley and Sons,Ltd.

31-Ng,K. and Earley ,P.C.(2006),Culture + Intelligence: Old constructs, new frontiers. Group and Organization Management,31(1):4-19.

32-Ng,K.,Van-Dyne,L. and Ang ,S.(2009c),Developing global leaders: The role of international experience and cultural intelligence. Advances in Global Leadership,5:225-250.

33-Noe , R., Hollenbeck , J., Gerhart , B., and Wright , P. (2000). Human Resource Management , Illinois Richard D. Irwin .

34-O'Neil,J.(1996).On emotional intelligence: A conversation with Daniel Goleman, Educational Leadership,54(1):6-11.

35-Offerman,L.R., Bailey,J.R., Vasilopoulos,N.L., Seal,C. ,and Sasm,M.(2004).The relative contribution of emotional competence and cognitive ability to individual and team performance .Human perform,17(2):219-243.

36-Robbins , S. P. (2003). Organizational behavior ,Tenth Edition, Prentice – Hall .

37-Salovey,P.,and Mayer,J.D.(1990),Emotional intelligence, imagination. cognition personality , 9 , 185-211.

38-Schutte, N.S., Malouff, J.M., Hall, L.E., Haggerty, D.J., Cooper, J.T., Golden,C.J. et al. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177.

39-Slocum, J. W., and Hellriegel ,D. (2009). Principles of organizational behavior, Twelfth Edition ,South-Western ,U.S.A.

40-Stening, B.W.(2006).Cultural intelligence: Put in (high) on the Asian HRM agenda, Research and practice in Human Resource Management 14(2):74-84.

41-Tan,J.S.(2004).Cultural intelligence and the global economy,Lia,24(5):19-21. www.ccl.org/leadership/pdf/publication/25/1/2010.

42-Templer,K.,Tay,C.,and Chandrasekar,A(2006).Motivational cultural intelligence, realistic job preview, realistic living conditions preview ,and cross-cultural adjustment, Group and Organization Management,31(1):154-173.

43-Thomas ,D.,C.,and Inkson ,K.(2004),Cultural intelligence :People skill for global business,Berrett-Koehler Publishers.

44-Van-Dyne,L.,Ang,S.,and Koh,C.K.S.(2009).Cultural intelligence : Measurement and scale development .In M.,A. Moodian (Ed),contemporary leadership and intercultural competence : Exploring the cross- cultural dynamics within organizations:233-254.

45-Van-Dyne,L.,Ang,S.,and Livermore,D.(2010),Cultural intelligence: A pathway for leading in a rapidly globalizing world.In K.Hannum,B.B.McFeeters,and L.Booyesen(Eds.),Leading across differences:131-138.

46-Villanueva,J.,and Sanchez,J.(2007).Trait emotional intelligence and leadership self-efficacy : Their relationship with collective efficacy ,The Spanish Journal of Psychology ,10(2):349-357.

استمارة استبيان

الاستاذ الفاضل... السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.
بين يدي جنابكم الكريم استمارة استبيان مخصصة لأغراض انجاز بحث علمي يهدف الى بيان نوع وطبيعة العلاقة التي تربط بين الذكاء الشعوري والذكاء الثقافي، وان اجابتكم الصريحة وعدم ترك اي فقرة من الفقرات ادناه ستمكن الباحث من بلوغ هذا الهدف. علماً ان اجابتكم ستبقى طي الكتمان. ومن الله تعالى التوفيق والسداد.

الجنس مدة الخدمة الشهادة العمر

ت الفقرات
اتفق بشدة (5)..... لااتفق
بشدة (1)

الذكاء الشعوري	
تقييم المشاعر الذاتية	
1	عندما اواجه مشكلة ما اتذكر الاوقات التي سبق ان واجهت مشكلة مشابهة وتغلبت عليها.
2	اعي محتوى الرسائل الشفوية التي ابعث بها الى الاخرين.
3	اميز بسهولة مشاعري حالما تراودني.
4	اعرف السبب الذي يقف وراء تغير مشاعري.
تقييم مشاعر الاخرين	
5	اعي محتوى الرسائل الشفوية التي يبعث بها الاخرين لي.
6	اجد صعوبة في فهم الرسائل الشفوية التي يبعث بها الاخرين لي(عبارة معكوسة)
7	استطيع معرفة مشاعر الاخرين من خلال الاصغاء الى نبرات صوتهم.
8	استطيع معرفة مشاعر الاخرين من خلال النظر اليهم فقط.
9	اجد صعوبة في فهم الطريقة التي يشعر بها الاخرين(عبارة معكوسة)
10	عندما يخبرني احدهم بحدث مهم عن حياته غالباً ما اشعر انني قد مررت بهذا الحدث.
11	اميز من خلال التعابير المادية للاخرين مشاعرهم الذاتية.
التنظيم	
12	اعرف متى اتحدث الى الاخرين عن مشكلاتي الشخصية.
13	احفز نفسي من خلال تصوري للنتائج الايجابية للمهام التي انفذها.
14	ابحث عن النشاطات التي تشعرني بالفرح.
15	هناك بعض الاحداث في حياتي الشخصية تدعوني الى اعادة تقييم كل ما هو مهم وغير مهم.
16	امتلك السيطرة على مشاعري.
المهارة الاجتماعية	
17	امتدح الاخرين عندما يقومون باداء مامطلوب منهم بشكل حسن.
18	اساعد الاخرين لكي يشعروا بخير عندما تراودهم مشاعر

غير جيدة.	
19	يجد الاخرين سهولة في الثقة بي.
20	اتخذ الاستعدادات الضرورية للقيام بالاحداث التي تشعر الاخرين بالفرح.
21	ارغب مشاركة مشاعري مع الاخرين.
التفاؤل	
22	اتوقع حدوث احداث ايجابية.
23	اتوقع اداءً جيداً في معظم الاشياء التي اقوم بها.
24	عندما اواجه تحدياً ما فأني اتخلى عما اقوم به كوني اتوقع الفشل فيه (عبارة معكوسة)
25	المشاعر هي احد الاشياء التي تجعل من حياتي ذات قيمة.
الانتفاع من المشاعر	
26	عندما يكون مزاجي جيداً اكون قادراً على توليد افكار جديدة.
27	اقدم نفسي للاخرين بطريقة تعطي انطباعاً جيداً عني لديهم.
28	اعول على المزاج الجيد في مواجهة العقبات التي تعترض سبيلي.
29	عندما اشعر ان هناك تغييراً في مشاعري اميل الى توليد افكار جديدة.
30	عندما اكون بمزاج جيد يكون حل المشكلات سهلاً عندي.
31	عندما اكون بمزاج جيد اعرف الكيفية التي بموجبها احافظ عليه.
32	عندما يتغير مزاجي ارى افاقاً جديدة تلوح امامي.
ت	الفقرة
اتفق بشدة (7) --- لا اتفق بشدة (1)	
الذكاء الثقافي	
مابعد المعرفة	
1	اكيف معرفتي الثقافية عندما اتفاعل مع افراد مختلفين عن ثقافتي.
2	اشعر بالمعرفة الثقافية التي اطبقها اثناء تفاعلي مع افراد يتقاطعون مع ثقافتي.
3	اتحقق من دقة معرفتي الثقافية عندما اتفاعل مع افراد مختلفين عن ثقافتي.
المعرفة	
4	اعرف النظم القانونية والاقتصادية للثقافات الاخرى.
5	اعرف قواعد اللغات الاخرى (القواعد ومعاني الكلمات).
6	اعرف القيم الثقافية والمعتقدات للثقافات الاخرى.
7	اعرف نظم الزواج في الثقافات الاخرى.
8	اعرف الفنون والحرف التي تنطوي عليها الثقافات الاخرى.
9	اعرف قواعد التعبير عن السلوكيات غير اللفظية في الثقافات الاخرى.

التحفيز	
10	استمتع بالتفاعل مع افراد مختلفين عن ثقافتني.
11	اثق في قدرتي على التعاطي مع ضغوطات التكيف مع الثقافات غير المألوفة لدي.
12	انا متأكد من قدرتي على التعاطي مع ضغوطات التكيف مع الثقافات غير المألوفة لدي.
13	اجد متعة في العيش مع ثقافات غير مألوفة لدي.
13	اثق في قدرتي على التعاطي مع عادات التسوق السائدة في الثقافات الاخرى
السلوك	
15	اغير من سلوكي اللفظي عندما يتطلب الامر التعاطي مع الثقافات الاخرى.
16	الوذ بالصمت او التوقف عن الكلام لوقت قصير عندما يتطلب الامر التعاطي مع الثقافات الاخرى.
17	اغير من سلوكي غير اللفظي عندما يتطلب الامر التعاطي مع الثقافات الاخرى.
18	اغير من تعابيري المادية عندما يتطلب الامر التعاطي مع الثقافات الاخرى.
19	اغير من نبرة صوتي عندما يتطلب الامر التعاطي مع الثقافات الاخرى.