جامعة مدينة السادات
معهد الدراسات والبحوث البيئية
المؤتمر الدولي السادس للدراسات والبحوث البيئية
نحوآفاق جديدة للتنمية المستدامة

مجلة الدراسات والبحوث البيئية (2021),المجلد الحادى عشر, العدد الرابع (b 4) : 308-299

أبعاد الذكاء الاجتماعي مدخلًا لتحسين مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات البيئية

نادر شحات عبده أبو عامر [1] ، محمد أحمد الحويطي [1] ، أحمد ثابت فضل [2]

1- معهد الدراسات والبحوث البيئية - جامعة مدينة السادات

2- كلية التربية، جامعة مدينة السادات

الملخص

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

كلمات داله: الذكاء الاجتماعي - اتخاذ القرار - حل المشكلات البيئية

Abstract

The aim of the current research is to identify the role of social intelligence in improving decision-making skill and solving environmental problems among workers in local units, The research used the decision-making skill scale, the environmental problem-solving scale, which was applied to a sample of (62) workers in the local units of the center and city of Ashmoun, Menoufia Governorate, The research used the quasi-experimental method, and the research reached the following results: The dimensions of social intelligence have an effective role in improving the decision-making skill and solving environmental problems among workers in local units, as the results of the field research showed that there are statistically significant differences between the mean scores of the pre and post measurements of the experimental group in the total score of the decision-making skill scale, and solving environmental problems, In each of their dimensions in favor of the dimensional measurement, while the results of the research showed that there were no statistically significant differences between the mean scores of the two dimensional and follow-up measurements of the experimental group in the total score of the decision-making skill scale, and solving environmental problems in each of their dimensions.

Key worde: social intelligence - decision making - Environmental problem solving.

المقدمه

تُمثل عملية اتخاذ القرار دورًا مهماً في حياة الفرد والمجتمع، كما تُعتبر عملية اتخاذ القرار المحك الرئيسي لقيادة مهارة القائد لأنها جوهر قيادته ودليل حكمته في اتخاذ القراءات الحكيمة التي يصدرها، فعملية اتخاذ القرار تُعد عملية إمكانية الاختيار بين البدائل المتاحة في موقف معين وحتي تتم هذه العملية يلزم توافر قدر من المعلومات الضرورية عن تلك البدائل، ونظراً لأهمية هذا الدور الذي يلعبه اتخاذ القرار فإنه يعد محور اهتمام العديد من العلماء والباحثين في تخصصات مختلفة ومنها علم النفس وقد ظهر مؤخراً في مجال التربية حيث يعد من المجالات الحديثة التي تزايد الاهتمام بها.

لهذا أصبح تعلم عملية اتخاذ القرار بمثابة ضرورة من الضروريات التي تُوليها التربية اهتماماً متزايداً، حيث إنها تُعد إحدى العمليات السلوكية التي يمارسها الفرد بصفة شبه دائمة في الحياة اليومية فكثيراً ما يواجه الفرد موقفاً يتضمن عدة بدائل ليصل إلي الهدف، ويحقق أكبر فائدة ممكنة بأقل جهد ممكن(وفاء أبو غازي، 2004، 38).

ولعل الذكاء الاجتماعي بوصفه أحد الذكاءات المتعددة التي وضعها هاوردجاردنر Howard Gardner في كتاب اطر العقل (Mind Frames Of 1983)، يعمل على تهيئة ذلك المناخ من التواصل والتفاعل مع المحيطين في ظل الظروف التي تتسم بالتوتر والغضب والتي تنبع من المواقف الحياتية الضاغطة خاصة في بيئة العمل ، مما يخلق حالة من التوازن في الانفعالات التي تمكن الفرد من اتخاذ القرار السليم لحل المشكلات التي قد تواجهه (جابر جابر، 2003، 36) وهو ما أشار له العديد من الدراسات: كدراسة شيناز فرح طعمة(2017) التي اكدت على وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الشخصي" الذاتي والاجتماعي" ومهارة اتخاذ القرار فالذكاء الاجتماعي هو القدرة علي المشاركة في الحديث والتأثير والتبادل والاستفادة وحل المشكلات الاجتماعية(Hartup,1993) .

مشكلة البحث

تعتبر الوحدات المحلية من أكثر المؤسسات الاجتماعية أهمية، فهي بمثابة شبكة من التنظيمات المعقدة التي تتغير بصفة مستمرة من خلال تفاعلها مع البيئة الخارجية المحيطة بها وفي ظل تزايد دور المحليات في تقديم العديد من الخدمات للمواطنين من مياه، إنارة، رصف، طرق وسكان، تعليم، فإن قيام هذه المؤسسات بأداء دورها المنوط بها يتوقف علي قدرتها علي تحمل مشقة التعامل مع كافة الضغوط الناتجة عن العمل الخدمي الهام والذي يرتبط بصورة مباشرة بالأفراد مهما كانت سماتهم وخصائصهم وما ينطوي وراء ذلك من ضغوط تولد مشاعر الغضب لدي العاملين مما يفقدهم القدرة علي اتخاذ القرارات التي تمكنهم من حل المشكلات التي قد تواجههم، ومن هنا يمكن تحديد مشكلة البحث في الاجابة على السؤال الرئيسي التالي:

- ما دور الذكاء الاجتماعي في اتخاذ القرارات وحل المشكلات لدي العاملين بالوحدات المحلية؟

<u>ويتفرع من هذا السؤال الرئيسي أسئلة فرعية أخرى منها:</u>

- ما الأسس النظرية للذكاء الاجتماعي كما أوردتها الكتابات والأدبيات العلمية؟
- ما الأسس النظرية لاتخاذ القرار وحل المشكلات كما أوردتها الكتابات والأدبيات العلمية؟
- ما واقع الذكاء الاجتماعي لدي العاملين بالوحدات المحلية؟
- ما فاعلية برنامج تدريبي قائم على أبعاد الذكاء الاجتماعي في اتخاذ القرار وحل المشكلات البيئية لدي العاملين بالوحدات المحلية؟

أهداف البحث:

هدف البحث الحالي إلى:

- التعرف على الأسس النظرية للذكاء الاجتماعي.
- التعرف على الأسس النظرية لاتخاذ القرار وحل المشكلات البيئية.
- الكشف عن واقع الذكاء الاجتماعي لدي العاملين بالوحدات المحلية.
- التعرف علي فاعلية البرنامج التدريبي القائم على أبعاد الذكاء الاجتماعي في اتخاذ القرار وحل المشكلات البيئية لدي العاملين بالوحدات المحلية.

أهمية البحث

تكمن أهمية البحث الحالي في سعيه لتقديم إضافة علمية جديدة من خلال تناولها موضوع الذكاء الاجتماعي وقدرته في اتخاذ القرار وحل المشكلات لدى العاملين بالوحدات المحلية, كما يمكن من خلال البحث الحالي تطوير برنامج تدريبي للعاملين بالوحدات المحلية بحيث يشتمل على بعض مكونات الذكاء الاجتماعي لمساعدتهم اتخاذ القرار وحل المشكلات عند التعامل مع الجمهور, كما أن هناك أهمية اخرى تناول الدراسة الحالية للذكاء الاجتماعي الذي يمثل أهمية كبيرة في حياة الفرد، إذ يتوقف عليه نجاح الفرد في تحقيق أفضل توافق في المحيط الذي يعيش فيه، وربط جميع الاتجاهات النظرية بين الذكاء الاجتماعي والسلوك، إذ أنه لا يمكن ملاحظته والاستدلال عليه إلا عن طريق السلوك الاجتماعي، والذي يظهر في القدرة على احداث التوازن الانفعالي.

الإطار النظري

سوف يتناول البحث بشيء من التفصيل في إطاره النظري محاور الدراسة وهي الذكاء الاجتماعي واتخاذ القرار وحل المشكلات:

الذكاء الاجتماعي

يعتبر موضوع الذكاء الاجتماعي من الموضوعات الحديثة على مائدة البحث في الذكاء وهو ذلك الموضوع المرتبط بالقدرات الاجتماعية واثرها في الذكاء.

1. مفهوم الذكاء الاجتماعي

تعددت مفاهيم الذكاء الاجتماعي ومن هذه المفاهيم ما يلي:

يعرف جابر عبد الحميد (1998, 70) الذكاء الاجتماعي بأنه: القدرة على ادراك أمزجة الاخرين ومقاصدهم، ودوافعهم ومشاعر والتمييز بينهما، ويضم هذا الحساسية للتعبيرات الوجهية والصوت، والايحاءات والقدرة على التمييز بين الشخصية, والقدرة على الاستجابة بفاعلية لتلك الالمامات بطريقة برجماتية، ويعرفه ابراهيم المغازي(2002 ،21) بأنه: القدرة على فهم مشاعر وأفكار الاخرين، والتعامل مع البيئة بنجاح، والاستجابة بطريقة ذكية في المواقف الاجتماعية، وتعرفة (حنان حسين عبد الرسول، 2003 ،61) بأنه: قدرة الفرد على استخدام وتكيف المعرفة الاجتماعية السابقة التي يتم اكتسابها من التعليم الرسمي وغير الرسمي والاحتكاك الثقافي مع الاحداث الاجتماعية المتشابهة التي في مواجهة المواقف او المشكلات بشكل فعال بما يحقق الكفاءة الاجتماعية .

وتعرفه ابتسام عبد الستار (2009 ،27 -28) فتعرفه بانه: القدرة على التعامل مع الاخرين والتصرف في المواقف الاجتماعية وتذكر الاسماء والوجوه، والتعرف على حالة المتكلم النفسية مما يودى الى التوافق الاجتماعي ونجاح الفرد في حياته الاجتماعية ،وتعرفة سميره عطية عريان(2010،47)بانه: مجموعة القدرات العقلية والمهارات الاجتماعية التي يمتلكها الفرد وتمكنه من إجادة التعامل مع الناس وسلامة فهم سلوكهم وتصرفاتهم وتمكنه من حسن التصرف في المواقف الاجتماعية المختلفة والسلوك الحكيم الواعي السوي في العلاقات الاجتماعية وسط الناس.

ويعرف الباحث الذكاء الاجتماعي بأنه: مجموعة من المهارات والاستعدادات التي تمكن الافراد من التعامل بفاعلية مع الآخرين, وتحقيق أهداف حياتهم اليومية من خلال تعبيراتهم الانفعالية, وتصرفاتهم السلوكية وآداب سلوكهم الاجتماعي, وكفاءتهم الاجتماعية, ومرونة المعرفة الاجتماعية لديهم, ويتحدد الذكاء الاجتماعي من خلال الدرجة التي يحصل عليها الطلاب في مقياس المعد لذلك في الدراسة الحالية.

2. أهمية دراسة الذكاء الاجتماعي

يمثل الذكاء الاجتماعي مجالًا مهمًا للقدرات العقلية وشكلًا متميزًا من أشكال الذكاء؛ حيث يذكر إبراهيم المغازي(2003, 90) أن الذكاء الاجتماعي يرتبط بالتوافق الاجتماعي وهو جانب ادراكي فالتوافق نتاج عوامل عقلية ووجدانية واجتماعية, وتذكر سحر عبد المحسن(2016, 19) أن أهمية الذكاء الاجتماعي تتمثل في أنه من العوامل لمهمة للشخصية وأنه من أهم أسباب نجاحها وأن نقص الذكاء الاجتماعي ينتج عنه مشكلات أكاديمية وسلوكية واجتماعية ويضيف جواد عبد الرازق(2008, 21) أنه مما يؤكد أهمية الذكاء الاجتماعي أن العديد من الطلبة المتفوقين الذين يحصلون على درجات عالية في المدارس يفشلون في علاقاتهم مع زملائهم ومعلميهم بالرغم من ارتفاع مستوى ذكائهم وهذه نتيجة لضعفهم في قدرات الذكاء الاجتماعي, وترى منى أحمد(2009, 12) أن الذكاء الاجتماعي يؤهل صاحبه ليكون نجمًا اجتماعيًا حسن الحديث عميق الاستماع الفعال متحسسًا لحاجات الناس ساعيًا لحلها ومتفهمً للآخرين, ويشير أحمد أبو الحسن(2011, 93) إلى أن الذكاء الاجتماعي معان متعددة فيقال أن هذا الشخص دبلوماسي, كما أن الذكاء الاجتماعي من وسائل الحياة والتي يمكن استخدامها بطريقة ايجابية أي عدم استخدامها بطريقة صحيحة وفي وقتها المناسب فإننا نحصل على نتائج جيدة في العلاقات غير الحساسة والعلاقات الودية المتفاعلة.

ويضيف سالم سالم وعدنان العتوم (2012, 275) تتضح أهمية دراسة الذكاء الاجتماعي لكونه يمثل نوعًا من القدرات المعرفية الضرورية للتفاعل الاجتماعي الكفء والخلاق بين الفرد وغيره من الأفراد والتفاعل الانساني عمومًا والتفاعل في المجال التربوي بوجه خاص.

3. أبعاد الذكاء الاجتماعي

لقد عانى البحث في مجال الذكاء الاجتماعي من صعوبات في تعريفه وتقييم أبعاده، فقد دلت العديد من الدراسات والبحوث السابقة أن الذكاء الاجتماعي بنية معقدة ومتعددة الأبعاد، وتأسيساً على ذلك فقد أوضحت دراسة مني أبو ناشئ(2001، 20) إلي تشعب أبعاد الذكاء الاجتماعي وهي:

- المواقف السلوكية الاجتماعية.
- المواقف اللفظية السلوكية.
- المواقف السلوكية المصورة.

وتوصلت دراسة فوقية عبد الفتاح (2001، 275) إلي وجود ثلاث مكونات للذكاء الاجتماعي وهي:

- القدرة علي إدراك أفكار وانفعالات الغير بالاتصال غير اللفظي.
- القدرة علي التصرف وحل المشكلات الاجتماعية.
- القدرة علي تذكر الأسماء والوجوه.

ويذكر لومان وليمان(Lowman&Leeman,2001,177) أن أبعاد الذكاء الاجتماعي ثلاث هي:

- الحاجة والاهتمام بالآخرين.
- القدرة علي التأثير في الآخرين في مواقف اجتماعية.
- الكفاءة في تحديد السلوك المناسب اجتماعيًا.

فيما أشار سليفرا وآخرون(Silvera ,et al.2001,313-319) أن الذكاء الاجتماعي يتكون من ثلاثة أبعاد هي:

- المعلومات الاجتماعية.
- المهارات الاجتماعية.
- الوعي (الإدراك)الاجتماعي.

ثانياً: اتخاذ القرار

تمثل عملية اتخاذ القرار دورًا مهماً في حياة الفرد والمجتمع، كما تعتبر عملية اتخاذ القرار المحك الرئيسي لقيادة مهارة القائد لأنها جوهر قيادته ودليل حكمته في اتخاذ القراءات الحكيمة التي يصدرها، فعملية اتخاذ القرار تعد عملية إمكانية الاختيار بين البدائل المتاحة في موقف معين وحتي تتم هذه العملية يلزم توافر قدر من المعلومات الضرورية عن تلك البدائل، ونظراً لأهمية هذا الدور الذي يلعبه اتخاذ القرار فإنه يعد محور اهتمام العديد من العلماء والباحثين في تخصصات مختلفة ومنها علم النفس وقد ظهر مؤخراً في مجال التربية حيث يعد من المجالات الحديثة التي تزايد الاهتمام بها.

لهذا أصبح تعلم عملية اتخاذ القرار بمثابة ضرورة من الضروريات التي توليها التربية اهتماماً متزايداً، حيث أنها تعد إحدى العمليات السلوكية التي يمارسها الفرد بصفة شبه دائمة في الحياة اليومية فكثيراً ما يواجه الفرد موقفاً يتضمن عدة بدائل ليصل إلي الهدف، ويحقق أكبر فائدة ممكنة بأقل جهد ممكن(وفاء أبو غازي، 2004، 38).

أ- مفهوم اتخاذ القرار:

عرفه ثائر غازي حسين(2003، 27): أنه القدرة علي التفاعل مع الموقف الحالي ورؤيته بشكل أوسع من أجل الوصول إلي قرار سليم.

وعرفه حسن شحاته (2003، 17): بأنه عملية تفكير مركبة، تهدف إلي صياغة أفضل البدائل أو الحلول المتاحة في موقف معين، ويتضمن استخدام عديد من مهارات التفكير العليا كالتحليل والتقويم وبناء النماذج، وفقاً لهذا التعريف فإن اتخاذ القرار هو الاختيار الواعي من بين عدة بدائل، حينما يكون الفرد بصدد وضع خطة لبلوغ هدف ما، فهو يفاضل بين إجراءات واستراتيجيات يختار من بينها ثم يتبع ذلك تقييم لهذه الخطة فيما يعد تقييما للقرارات التي اتخذها.

وعرفه عماد رمضان (2005، 84): بأنه اختيار البديل الأمثل من البدائل المتاحة لحل مشكلة بيئية وفقاً للمعرفة بالحقائق والقيم البيئية لدي متخذ القرار والتي تتطلب الحسم تجاه هذه المشكلة

ويشير خليل العزاوي(2006، 21) : علي أن اتخاذ القرار هو الاختيار المدرك بين البدائل المتاحة في موقف معين وهو عملية المفاضلة بين حلول بديلة لمواجهة مشكلة معينة واختيار الحل الأمثل من بينها.

وتشير أمل أحمد (2006، 15) بأن اتخاذ القرار هو عملية فكرية ونفسية وسلوكية معقدة تتضمن السعي لجمع أكبر عدد ممكن من المعلومات المتعلقة بالبدائل الممكنة للحل البديل المناسب ضمن استراتيجية مناسبة للوصول إلي الهدف المرغوب.

ب- أنواع القرارات

يذكر محمد زريق (2001، 9-11) بعض أنواع القرارات التي يمكن أن يتعرض لها في حياته علي النحو التالي:

- القرارات المهنية: هي القرارات التي يتخذها الفرد في ممارسته الرسمية للدور المتوقع منه في المنظمة وتسمي قرارات مهنية أو رسمية لأنها اتخذت من منطق أو سلطة الوظيفة الرسمية.
- القرارات الشخصية: تتعلق بالفرد كانسان لا كعضو في المنظمة أو المؤسسة التي يعمل بها، حيث يواجه في كثي من المواقف باختيارات تتضمن رغبته الخاصة.

- القرارات الرسمية: هي القرارات التي تتعلق بالسياسة البعيدة للمنظمة أو المؤسسة، وتتضمن تغيرات بعيدة المدي وتكاليف مالية كبيرة، وتمثل أهمية كبري للمنظمة، ويترتب علي أي خطأ فيها تهديد المنظمة نفسها، أو تعريضها لخسارة كبيرة، لذلك فإن مثل هذه القرارات لا تتخذ بسرعة إنما بعد مدة من التخطيط لاتخاذ القرار بجمع المعلومات والموازنة بين البدائل واختيار الأفضل.
- القرارات الروتينية: تتمثل في القرارات الدولية التي تتكرر باستمرار، وليس لها تأثير كبير علي المنظمة أو المؤسسة.
- القرارات المبرمجة: هي القرارات الروتينية، وتعالج مشكلات مألوفة وسهلة التحديد والتحليل، مثل إذا قمت بشراء بعض السلع، أو البضائع واكتشفت وجود عيوب فيها فإنه بإمكانك إرجاعها واسترداد المبالغ التي دفعتها، لأن هناك عقود مبرمجة سلفاً تضمن ذلك.
- القرارات غير المبرمجة: تكون هذه القرارات تكون فريدة من طبيعتها، وتغدو ضرورية بسبب ظهور بعض المواقف المتوقعة والمفاجئة، مثل تقديم منهج جديد وتقرير استراتيجية للتسويق كما هو الحال عند شراء شركة جديدة، أو بدء مشروع جديد أو تسريح العمال وإغلاق مصنع ما أثناء فترة ركود الاقتصادي.

ج- تصنيف القرارات:

وتشير زينب حقي (2000، 48) إلي أن القرارات تصنف إلي:

1. تبعًا لعدد متخذي القرار:

- **قرار فردي:** وفيه يقوم شخص بمفرده باتخاذ القرار بدون مشاركة، ويتم ذلك في الأسر الديكتاتورية، ومن مميزاته سرعة اتخاذه ومن عيوبه أنه لا يساعد تنمية الوعي الإداري وبث روح المشاركة والتعاون بين الأفراد.
- **قرار جماعي**: وفيه يكون اتخاذ القرار بالإجماع وينشأ عندما يتفق جميع الأفراد علي اختيار بديل معين من عدة بدائل والقرار الجماعي يتخلله المناقشة والمشاركة والتعاون، ولكن من عيوبه أنه يتطلب الكثير من الوقت للمناقشة والتوصل إلي اختيار لحل المشكلة.

2. تصنف القرارات تبعًا لنوعية المشكلات:

- **القرارات الاجتماعية:** هي تلك القرارات الخاصة بالمشكلات الاجتماعية المرتبطة بصراع القيم وصراع الادوار الاجتماعية.
- **القرارات الاقتصادية:** هي تلك القرارات الخاصة بالمشكلات الاقتصادية المرتبطة بتحقيق أهداف متعددة باستخدام موارد محددة.
- **القرارات الفنية :** هي تلك القرارات الخاصة بالمشكلات الفنية المرتبطة بتحقيق هدف معين باستخدام طرق ووسائل معينة.
- **القرارات السياسية**: هي تلك القرارات الخاصة بالمشكلات السياسية المرتبطة بتحديد الطريقة والأسلوب الذي يتم به تنفيذ تلك القرارات.
- **القرارات القانونية:** هي تلك القرارات الخاصة بالمشكلات القانونية المرتبطة بتطبيق معايير خاصة علي المواقف المختلفة.

3. تصنيف القرارات من حيث المدي الزمني:

- قرارات قصيرة المدي:

وهي تتصل بأهداف قصيرة المدى يرجى تحقيقها خلال فترة زمنية قصيرة تمتد من يوم إلي سنة.

- قرارات طويلة المدي:

وهي بأهداف طويلة المدى وتضم في ثناياها قرارات قصيرة المدي (رشا عبد الله علوان، 200، 56- 57).

وصنفت زينب حقي (2000، 47) القرارات تبعاً لشخصية متخذ القرارات إلي:

أ- **قرارات ديمقراطية:** تتسم بمبدأ الشورى والمشاركة مع الجماعة في اتخاذ القرار قبل متخذ القرار.
ب- **قرارات ديكتاتورية:** تتسم باستشارة فرد واحد في اتخاذ القرار وهو متخذ القرار دون مراعاة ظروف الأفراد الآخرين.
ج- **قرارات فوضوية:** تتسم بالسلبية وعدم الوضوح قبل متخذ القرار.

د- العوامل التي تؤثر في اتخاذ القرار:

هناك الكثير من العوامل التي تؤثر في نوعية القرارات المتخذة، من بينها العوامل الشخصية أو التكوين الشخصي لمتخذ القرار حيث أن النواحي السيكولوجية لمتخذ القرار ودوافعه وقدراته وإمكانياته عنصراً حاسماً في هذه العملية، كما تلعب العوامل الاجتماعية والثقافية والحضارية والاقتصادية التي تمثل البيئة التي تتخذ فيها القرارات أهمية كبري في نوعية القرارات التي يمكن اتخاذها(صالح محمد علي، محمد بكر نوفل، 2007، 382).

وأشار دوبرين(Dobrin, 1992) إلي أن اتخاذ القرار يتأثر بالعوامل الآتية:

1. **القدرة على جمع المعلومات:** فقد يستطيع الفرد الاختيار من بين بدائل بقدر حصوله على المعلومات.
2. **قدر من التعلم والذكاء والخبرة:** فكلما امتلك الفرد هذه المكونات كانت قراراته أكثر فاعلية وإيجابية.
3. **العامل الشخصي:** قد يؤثر تكوين الفرد الشخصي والنفسي والاجتماعي في فاعلية القرار وإيجابياته حيث أن الفرد ذو الشخصية القوية تكون قراراته ذو تأثير مختلف عن الفرد ذو الشخصية الضعيفة.
4. **مؤثرات خارجية:** (الإصابة – أو الظروف المناجية أثناء المباراة).
5. **الحركة:** قد نجد الفرد ذو الحركة السريعة وردود الأفعال السريعة مؤثرة إيجابيا علي اتخاذ القرار.
6. **الفرصة:** قد يحالف الشخص المدرب الفرصة إنجاح قراراته كوجود فريق كبير يستفيد من خبراته واحتكاكاته.
7. **الوراثة:** قد تؤثر عوامل الوراثة لقرارات المدرب في حل المشكلات التي تعترضه في الملعب.
8. **عوامل المعرفة:** فالمعرفة الأكثر بالقرار قد تؤدي إلي نجاح اتخاذ القرار فقرارات اللاعبين تتأثر أكثر بالقرارات التي لهم بها قدر معين من المعرفة عن القرارات التي لأول مرة يتعرضون لها "لتغير خطة العب أثناء المباراة".
9. **ضغط الوقت:** يجب أن يتخذ القرار في أقل وقت وأضيق مساحة حيث يكون الوقت المناسب.

ه- مراحل اتخاذ القرار:

يشير هوت(Huitt, 1992, 12) إلي وجود أربع مراحل يمكن من خلالها حل المشكلات واتخاذ القرارات وهي:

1. استقبال المشكلة ومحاولة فهمها وتشخيصها.
2. طرح أو توليد البدائل والعمل علي دراستها، واختبار فاعلية كل بديل من البدائل المطروحة.
3. التخطيط لتنفيذ الحل.
4. التنفيذ لحل المشكلة واتخاذ القرار.

ويشير بوكراس (2001): إلي مجموعة من الخطوات التي تسهم في اتخاذ القرارات الصحيحة وهي:

1. تحديد الهدف(تشخيص المشكلة).
2. جمع المعلومات من مصادر متنوعة.
3. حصر كافة العوامل المؤثرة(تحليل سبب المشكلة).
4. وضع البدائل المنسبة (الحلول المتاحة)
5. اختيار البديل الأنسب(اتخاذ القرار)
6. التنفيذ الذي يتسم بالمرونة.
7. التقييم ويتضمن عملية إصدار حكم على فاعلية القرار الذي تم اتخاذه.

و- أساليب تنمية مهارة اتخاذ القرار:

قد وضح كل من وفاء أبو غازي(2004، 56) وفتحي جروان(2001) مهارة اتخاذ القرار اتخاذ القرار من مهارات التفكير المركبة التي تعد من أهم السلوكيات الحياتية التي يمارسها الفرد، وأن مهارات التفكير يمكن أن تتحسن بالتدريب والممارسة والتعلم وهناك أساليب متباينة لتعليم مهارة اتخاذ القرار وهي:

1. أسلوب التعليم المباشر:

ويطلق عليه الأسلوب الصريح في تعليم التفكير، ويتم فيه تنمية مهارة اتخاذ القرار بشكل مستقل عن محتوي المواد الدراسية التي يمارسها الطلاب، وفي هذا الأسلوب لا يوظف محتوي الدروس اليومية في تعليم مهارات التفكير بشكل علمي تتابعي الواحدة تلو الأخرى، يخصص لكل درس أو عدد من الدروس مهارة بعينها من خلال محتوى حر لا يرتبط بموضوعات المادة الدراسية.

2. أسلوب التعليم غير المباشر

يرى أصحاب هذا الاتجاه أنه يمكن تنمية مهارات التفكير عند التلاميذ من خلال تطوير منهج المدرسة المقرر ويبرر أصحاب هذا الاتجاه أن عمليات التفكير ومهاراته لا تحدث بشكل مستقل ومنفصل عما يحيط بها.

3. أسلوب الدمج بين الأسلوبين السابقين:

إن الدمج بين الأسلوبين السابقين ليس بمستحيل, بل ربما يكون مفيدًا إذا وجدت الادارة الخبرة لدى المعلم, فيتم إعطاء وقت لتعليم مهارات التفكير ضمن الحصة في حدود المنهج المعتاد.

ثالثًا: حل المشكلات

يتعرض الانسان في حياته العملية إاى العديد من الأمور والمواقف غير المعتادة التي تؤثر أحيانًا على اتمام أمر معين أو تشويه موقف أو إحداث خلل وقد تكون المواقف والاحداث على درجة بسيطة من الأهمية غير أنها تغلق مسارات أو تقف بوجه تحقيق الأهداف أو تؤدي إلى اضطراب النفس وتعسير الحل والمتعارف على تسمية كل تلك الأمور بأنها مشكلات.

1. تعريف حل المشكلات

يعرف جوت سعادة (2003, 48) عملية حل المشكلات بأنها تلك المهارة التي تستخدم لتحليل ووضع استراتيجيات تهدف إلى حل سؤال صعب أو موقف معقد أو مشكلة تعيق التقدم في جانب من جوانب الحياة.

ويعرفها مصعب محمد (2009, 8) هي القدرة الفرد على اكتساب المعلومات والمهارات المتاحة بشكل صحيح وتوظيف ذلك في قدرته على مواجهة وحل موقف معين غامض يتعرض له.

2. خطوات حل المشكلة

وضع جابر عبد الحميد (1994, 258) نموذجًا بين فيه خطوات حل المشكلة فيما يلي:

أ- التعرف على المشكلة.
ب- تحديد المشكلة بدقة.
ج- تحديد استراتيجيات حل المشكلة.
د- تطبيق استراتيجية الحل.
ه- تعميم الاستراتيجية الناجحة.

الخاتمة والنتائج

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن أبعاد الذكاء الاجتماعي لها دور فعال في تحسين مهارة اتخاذ القرار وحل المشكلات البيئية لدى العاملين بالوحدات المحلية, حيث أظهرت نتائج البحث الميداني وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات القياسين القبلي والبعدي للمجموعة التجريبية في الدرجة الكلية لمقياسا مهارة اتخاذ القرار, وحل المشكلات البيئية, وفي كل بعد من أبعادهما لصالح القياس البعدي, بينما أظهرت نتائج البحث عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات القياسين البعدي والتتبعي للمجموعة التجريبية في الدرجة الكلية لمقياسا مهارة اتخاذ القرار, وحل المشكلات البيئية وفي كل بعد من أبعادهما.

قائمة المراجع

المراجع العربية

1. أمل أحمد طعمه(2006). اتخاذ **القرار والسلوك القيادى "برنامج تدريبى "**, عمان, دار ديبونو للنشر والتوزيع .
2. أنور رياض عبدالرحيم(1991). **العومل العقلية المؤثرة فى اتخاذ القرار لدى عينة من طلاب كلية التربية بالمنيا**,1 (5)، 17-31.
3. إيمان على عبدالرحمن(1996). **الهجرة المؤقتة لرب الأسرة وعلاقاته بإتخاذ القرارات داخل الاسرة,** رسالة ماجستير, كلية الاقتصاد المنزلى, جامعة المنوفية .
4. إيهاب زريق(2001). **إدارة العمليات واتخاذ القرارات السليمة**, دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع, جمهورية مصر العربية, القاهرة .
5. بدرية شوقى(1981). **اتخاذ القرار فى مجال تحديد النسل, دراسة ميدانية لمراكز تنظيم الأسرة الأهلية, بندر المنيا,** رسالة دكتوراه, جامعة المنيا ,كلية الآداب .
6. بوكراس وساندى(2001). **حل المشاكل واتخاذ القرارات الفعالة, ترجمة تيب توب لخدمة التعريب والترجمة**, الناشر الأصلى كوجان بيدج, دار الفاروق للنشر والتوزيع, جمهورية مصر العربية, القاهرة .
7. بوكراس وساندى(2001). **حل المشاكل واتخاذ القرارات الفعالة, ترجمة تيب توب لخدمة التعريب والترجمة**, الناشر الأصلى كوجان بيدج, دار الفاروق للنشر والتوزيع, جمهورية مصر العربية, القاهرة .
8. خليل محمد العزاوى(2006). **إدارة اتخاذ القرار الإدارى**, عمان, دار كنوز المعرفة .
9. خليل محمد العزاوى(2006). **إدارة اتخاذ القرار الإدارى**, عمان, دار كنوز المعرفة .
10. سليم القباطى(1992): **صناعة القرار واتخاذه فى الإدارة التعليمية اليمنية**, رسالة دكتوراه, كلية التربية, جامعة المنصورة , مصر .
11. سيد محمد الهوارى (1997). دليلك فى اتخاذ قرارات رشيدة فعالة, القاهرة ,مكتبة عين شمس.
12. صالح محمد على أبوجادو, محمد بكر نوفل(2007). **تعليم التفكير النظرية والتطبيق** , دار المسيرة ,عمان , الاردن .
13. صلاح عبد الحفيظ محمد(1992). أثر استخدام اسلوب حل المشكلات فى تنمية التفكير الرياضى لدى طلاب المرحلة الثانوية , **مجلة كلية التربية,** بنها ,16، 204-251.
14. عبدالحكيم الخزامى(1998). فن اتخاذ القرار مدخل تطبيقى, مكتبة بن سينا للنشر والتوزيع , القاهرة .
15. فتحى عبدالرحمن جروان(1999). **تعليم التفكير مفاهيم وتطبيقات,** عمان, الأردن , دار الكتاب الجامعى , العين, الإمارات المتحدة .
16. محمد حسنين الدق(1984). **التحليل المعرفى لعملية اتخاذ القرار فى تنظيم الاسرة,** رسالة دكتوراه ,كلية البنات, جامعة عين شمس .
17. محمد سلامة محمد(2004). **تصميم بعض المواقف التعليمية لتنمية مهارات إتخاذ القرار لدى طلاب التعليم الثانوى التجارى وقياس فاعليتها**, كلية التربية, جامعة حلوان .
18. محمد محمود محمد(2002). الأنماط المعرفية لدى صانعى القرار الإدارى وعلاقتها ببعض خصال الشخصية , **مجلة الدراسات النفسية** , 12 (1) 41- 76 .

19. منى حسن السيد (1999). علاقة بعض الاساليب المعرفية باتخاذ القرار ، **مجلة الدراسات التربوية**، معهد الدراسات التربوية، جامعة القاهرة ، 6، 123-157.
20. نهى محمد مصطفى(1995). **اكتساب مهارة اتخاذ القرار نحو بعض قضايا التربية الحياتية من خلال التعامل مع العقاقير والأدوية**, رسالة ماجستير, كلية التربية بالفيوم , جامعة القاهرة.
21. وفاء محمد عثمان أبوغازى(2004). **تخطيط مواقف تعليمية فى الاقتصاد المنزلى وقياس فاعليتها فى تنمية مهارات اتخاذ القرارات لدى تلاميذ المرحلة الإعدادية** , رسالة دكتوراه , كلية التربية , جامعة حلوان.

المراجع الأجنبية :

1. Andreson, C. (1988). **Management. Skills, function and organization, performance**, Boston, Alyne, Bacon inc.
2. Boman, p. (2003). ‘‘Gender Differences in School Anger. **International Education Journal** , 4, (2), 525-535.
3. Chuck, M. (2005) . **tough Management: McGraw**. Hill companies, Inc., USA.
4. Connel, J. (2004) **stress News, Person center counseled in working with stress problems**, 16, (1) 22-34.
5. Silva, J. (2006). ‘‘**Mindfulness Based Cognitive Therapy for the Reduction of Anger in Married Men’’** Ph.D. Dissertation. Hofstra.