المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس

الذكاء الثقافي وعلاقته بصناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم النفس

إعداد
ابتهال بنت عبد الله بن فهد العريني

إشراف
أ.د. محمد عبد التواب أبو النور
أستاذ علم النفس

المشرف المقرر
د. يحيى بن مبارك خطاطبة
أستاذ علم النفس المشارك

العام الجامعي
١٤٣٩/١٤٣٨هـ
٢٠١٨/٢٠١٧م

بسم الله الرحمن الرحيم

إهـــــداء

إلى والديَّ قُرة عيني حفظهما الله.

إلى أخوتي وأسرتي جميعًا.

إلى أُسرة قسم علم النفس.

إلى كل من علمني حرفًا فأصبح سَناْ بَرقْهَ يضيء الطريق أمامي.

الباحثة

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على معلم البشرية وهادي الإنسانية وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

وبعد..

الشكر لله- عز وجل- الذي أنار دربي ويسر أمري في إنجاز هذا العمل، وأمدني بالصبر والإرادة، فله الحمد والشكر ملء السماوات والأرض وما بينهما وما وراء ذلك.

ثم أشكر الأستاذ الدكتور/ محمد عبد التواب أبو النور، لما قدمه لي من توجيهات ونصائح، من أجل إخراج هذه الرسالة بصورتها النهائية إلى حيز التنفيذ.

وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير لسعادة الدكتور/ يحيى بن مبارك خطاطبة، المشرف المقرر على الرسالة، فجزاه الله عني خير ما يجزئ به عباده الصالحين.

وأتقدم بالشكر والامتنان لمعهد تعليم اللغة العربية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وإدارته متمثلة بوكيل المعهد للشؤون التعليمية والجودة سعادة الدكتور/ عبد العزيز بن عبد الله المهيوبي على ما بذله من جهد.

وأخص بالشكر والعرفان لأعضاء لجنة المناقشة سعادة الأستاذ الدكتور/ محمد التويجري وسعادة الدكتور/ سليمان الغديان.

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل لأولئك الأخيار منسق وحدة التطوير والجودة بالمعهد سعادة الدكتور/ أنور أحمد بدوي، وأعضاء هيئة التدريس بالمعهد.

وأتقدم بالشكر والعرفان لوالديّ الغاليين وإلى جميع أفراد أسرتي، والأقارب والأصدقاء على دعمهم المعنوي.

وختامًا أسأل الله التوفيق والسداد لي ولكم والحمد لله رب العالمين.

الباحثة

مستخلص الرسالة

عنوان الرسالة: الذكاء الثقافي وعلاقته بصناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض.

الباحثة: ابتهال بنت عبد الله العريني. **المشرف:** أ.د. محمد عبد التواب أبو النور.

الدرجة العلمية: ماجستير **الجامعة والكلية:** جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية – كلية العلوم الاجتماعية.

القسم والتخصص: علم النفس- إرشادي. **العام الجامعي:** ١٤٣٨/١٤٣٩هـ.

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الثقافي وأبعاده وصناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، ومعرفة الفروق لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية بجامعة الإمام في الذكاء الثقافي وصناعة القرار وفقًا لمتغير الجنسية، والعمر، والمستوى الدراسي، والحالة الاجتماعية للطلاب، ومعرفة إمكانية التنبؤ بصناعة القرار من خلال الذكاء الثقافي.

تكونت عينة الدراسة (١٢٦) طالبًا من طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بقسميه القسم الأول: الإعداد اللغوي المستوى الرابع، والقسم الثاني: دبلوم اللغة العربية والعلوم الإسلامية المستوى الأول والثاني.

واستخدمت الباحثة لقياس الذكاء الثقافي مقياس ليفرمور وداين (Dyne & Livermore, 2010) الذي قامت الشهراني بترجمته (٢٠١٢م) للبيئة العربية، وقامت الباحثة الحالية بترجمته إلى اللغة الأصلية، واستخدمت لقياس صناعة القرار مقياس عبدون (١٩٩٩) الصورة (أ) وترجمت الباحثة المقياس للغة الإنجليزية ليتناسب مع عينة الدراسة.

كشفت نتائج الدراسة عن عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الثقافي وصناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات الذكاء الثقافي لدى طلاب المعهد وفقًا لمتغير الجنسية، والعمر، والمستوى الدراسي، والحالة الاجتماعية، إضافة إلى أنه لا يمكن التنبؤ بدرجة صناعة القرار من خلال درجة الذكاء الثقافي.وقد قدمت الدراسة عدداً من التوصيات والإقتراحات.

Abstract

Title of Thesis: Cultural Intelligence and its Relationship to Decision Making for the Students in Institute of Teaching Arabic Language an a second language in Imam Muhammad bin Saud Islamic University in Riyadh

Name of researcher: Ebtihal Abdullah AL Oraini **Supervisor:** Mohammed Abdultawab Abu Alnour

College and university: College of Social Sciences - Imam Muhammad bin Saud Islamic University

Department: Psychology **Branch**: Counseling Psychology **Degree**: Master's **Academic year:**1438/1439

The study seeks to reveal the relationship between cultural intelligence and Decision Making for the Students in Institute of Teaching an a second Arabic Language in Imam Muhammad bin Saud Islamic University in Riyadh and the differences among the students in the Institute in cultural intelligence and Decision Making according to nationality, (age, educational level, social status) of students and the ability to predict decision making through cultural intelligence .

Sample of the study consists of (126) male students, first section: Language Preparation, Level four, the second section: Diploma in Arabic Language and Islamic Sciences Level one and two.

The researcher used the Dyne & Livermore, (2010) Scale to Measure Cultural intelligence translation of Alshahrani (2012) to Arabic language, the researcher translated the scale to English language and used Abdoun (1999) scale figure (A) to measure decision making and translated into English language.

Findings of the study exposed there was no statistically significant correlation between the cultural intelligence and decision making among students of Institute of Teaching Arabic an a second Language in Imam Muhammad bin Saud Islamic University, also the absence of the statistically significant distinctions in the average grade of cultural intelligence among the students of the Institute according to nationality, age, educational level, social status. In addition ,the degree of decision making can not be predicted through cultural intelligence .

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
الإهداء.	أ
الشكر والتقدير.	ب
مستخلص الدراسة.	ج
المستخلص باللغة الإنجليزية.	د
فهرس المحتويات.	هـ
فهرس الجداول.	ح
فهرس الأشكال.	ط
فهرس الملاحق.	ي
الفصل الأول: التعريف بمشكلة الدراسة	١-١٠
١-١ التمهيد للدراسة.	٢
١-٢ مشكلة الدراسة.	٥
١-٣ أسئلة الدراسة.	٧
١-٤ أهداف الدراسة.	٧
١-٥ أهمية الدراسة.	٨
١-٦ حدود الدراسة.	٩
١-٧ مصطلحات الدراسة.	٩
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	١١-٤٧
٢-١ الإطار النظري.	١٢
٢-١-١ الذكاء الثقافي.	١٢
٢-١-١-١ الذكاءات المتعددة والذكاء الثقافي.	١٣
٢-١-١-٢ مفهوم الذكاء الثقافي.	١٥
٢-١-١-٣ التطور التاريخي للذكاء الثقافي.	١٧
٢-١-١-٤ مراحل نمو الذكاء الثقافي.	١٨
٢-١-١-٥ مكونات الذكاء الثقافي.	٢٠
٢-١-١-٦ الذكاء الثقافي وعلاقته بالذكاء (الاجتماعي والوجداني).	٢٠

الموضوع	الصفحة
٢-١-١-٧ النظريات المفسرة للذكاء الثقافي.	٢١
١- نظرية إيرلي وآنج.	٢١
٢- نظرية ستيرنبرج.	٢٢
٣- نظرية فيغوتسكي في المنهج الثقافي الاجتماعي.	٢٣
٢-١-٢ صناعة القرار.	٢٤
٢-١-٢-١ التطور التاريخي لمفهوم صناعة القرار.	٢٤
٢-١-٢-٢مفهوم صناعة القرار.	٢٥
٢-١-٢-٣ المفاهيم الأساسية التي تتصل بعملية صناعة القرار.	٢٧
٢-١-٢-٤ أنواع القرارات.	٢٧
٢-١-٢-٥ خطوات صناعة القرار.	٢٨
٢-١-٢-٦ العوامل المؤثرة في صناعة القرار.	٢٩
٢-١-٢-٧ مبادئ صناعة القرار الناجح.	٣١
٢-١-٢-٨ مهارات صناعة القرار.	٣٢
٢-١-٢-٩ خصائص صناعة القرار.	٣٣
٢-١-٢-١٠ المؤسسات التعليمية وصناعة القرار.	٣٤
٢-١-٢-١١ سلبيات تتعلق بعملية صناعة القرار.	٣٥
٢-١-٢-١٢ النموذج والنظريات المفسرة لصناعة القرار.	٣٥
١- نموذج الإنسان العقلاني.	٣٦
٢- نظرية الفروق الفردية.	٣٦
٣- نظرية شجرة القرار.	٣٧
٢-١-٣ علاقة الذكاء الثقافي بصناعة القرار.	٣٨
٢-٢ الدراسات السابقة.	٤٠
٢-٢-١ دراسات تناولت الذكاء الثقافي.	٤٠
٢-٢-٢ دراسات تناولت صناعة القرار.	٤٢
٢-٢-٣ دراسات تناولت علاقة الذكاء الثقافي بصناعة القرار.	٤٤
٢-٢-٤ تعليق على الدراسات السابقة.	٤٥
٢-٢-٥ فروض الدراسة.	٤٧

الموضوع	الصفحة
الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها	٤٨-٦٣
٣-١ منهج الدراسة.	٤٩
٣-٢ مجتمع الدراسة.	٤٩
٣-٣ عينة الدراسة.	٥٠
٣-٤ أدوات الدراسة وإجراءاتها.	٥٣
٣-٤-١ مقياس الذكاء الثقافي.	٥٤
٣-٤-٢ مقياس صناعة القرار.	٥٩
٣-٥ أساليب تحليل البيانات.	٦٢
٣-٦ إجراءات التطبيق.	٦٢
الفصل الرابع: نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها	٦٤-٧٤
٤-١ نتيجة الفرض الأول.	٦٥
٤-٢ نتيجة الفرض الثاني.	٦٧
٤-٣ نتيجة الفرض الثالث.	٧٢
الفصل الخامس: ملخص الدراسة وتوصياتها ومقترحاتها	٧٥-٧٨
٥-١ ملخص الدراسة.	٧٦
٥-٢ توصيات الدراسة.	٧٧
٥-٣ مقترحات الدراسة.	٧٧
المراجع.	٧٩-٨٨
الملاحق.	٨٩-١١٧

فهرس الجداول

رقم الجدول	الجدول	الصفحة
٣-١	توزيع العينة وفقًا للعمر (السن).	٥٠
٣-٢	توزيع العينة وفقًا للمستوى الدراسي.	٥١
٣-٣	توزيع العينة وفقًا للحالة الاجتماعية.	٥٢
٣-٤	توزيع العينة وفقًا للجنسية.	٥٣
٣-٥	معامل الارتباط بيرسون للبعد الأول (المعرفة) لمقياس الذكاء الثقافي.	٥٧
٣-٦	معامل الارتباط بيرسون للبعد الثاني (ماوراء المعرفة) لمقياس الذكاء الثقافي.	٥٧
٣-٧	معامل الارتباط بيرسون للبعد الثالث (الدافعية) لمقياس الذكاء الثقافي.	٥٧
٣-٨	معامل الارتباط بيرسون للبعد الرابع (السلوك) لمقياس الذكاء الثقافي.	٥٨
٣-٩	الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمقياس الذكاء الثقافي.	٥٨
٣-١٠	يوضح معاملات ارتباط بيرسون لفقرات مقياس صناعة القرار بالدرجة للمقياس.	٦١
٣-١١	يوضح معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات مقياس صناعة القرار.	٦١
٤-١	معامل الارتباط بين درجات الذكاء الثقافي وصناعة القرار لدى عينة الدراسة.	٦٥
٤-٢	الفروق في متوسطات الذكاء الثقافي وفقًا للعمر والمستوى الدراسي.	٦٧
٤-٣	الفروق في متوسطات الذكاء الثقافي وفقًا للجنسية والحالة الاجتماعية.	٦٩
٤-٤	الفروق في متوسطات صناعة القرار وفقًا للعمر والمستوى الدراسي.	٧٠
٤-٥	الفروق في متوسطات صناعة القرار وفقًا للجنسية والحالة الاجتماعية.	٧١
٤-٦	المتغيرات أو العوامل المدخلة في معادلة الانحدار.	٧٢
٤-٧	تحليل الانحدار لتحديد مدى إسهام الذكاء الثقافي بأبعاده في التنبؤ بصناعة القرار.	٧٢
٤-٨	اختبار تحليل التباين الأحادي لتحديد تأثير المتغير المستقل "الذكاء الثقافي" على المتغير التابع "صناعة القرار".	٧٣
٤-٩	معاملات تحليل الانحدار المتعدد للتنبؤ بصناعة القرار.	٧٣

فهرس الأشكال

رقم الشكل	الشكل	الصفحة
٣-١	توزيع العينة وفقًا للعمر.	٥١
٣-٢	توزيع العينة وفقًا للمستوى الدراسي.	٥١
٣-٣	توزيع العينة وفقًا للحالة الاجتماعية.	٥٢
٣-٤	توزيع العينة وفقًا للجنسية.	٥٣

فهرس الملاحق

رقم الملحق	الملحق	الصفحة
١	خطاب تسهيل مهمة الباحثة في التطبيق.	٩٠
٢	أسماء المحكمين لمقياسي الذكاء الثقافي وصناعة القرار الصورة (أ).	٩٣
٣	نموذج لتحكيم مقياسي الذكاء الثقافي وصناعة القرار الصورة (أ).	٩٥
٤	مقياس الذكاء الثقافي بصورته الأولية.	٩٧
٥	مقياس الذكاء الثقافي بصورته التطبيقية.	١٠٠
٦	مقياس صناعة القرار صورة (أ) بصورته الأولية.	١٠٦
٧	مقياس صناعة القرار صورة (أ) بصورته التطبيقية.	١١١
٨	مفتاح التصحيح لمقياس صناعة القرار صورة (أ).	١١٦

الفصل الأول

التعريف بمشكلة الدراسة

١-١ التمهيد للدراسة.

١-٢ مشكلة الدراسة.

١-٣ أسئلة الدراسة.

١-٤ أهداف الدراسة.

١-٥ أهمية الدراسة.

١-٦ حدود الدراسة.

١-٧ مصطلحات الدراسة.

الفصل الأول
التعريف بمشكلة الدراسة

١-١ التمهيد للدراسة:

يُعد مفهوم الذكاء من أكثر المفاهيم النفسية التي تقع ضمن دائرة نقاش بين علماء النفس ، لما تميز به من تأثير على الكثير من المجالات والجوانب الاجتماعية والتعليمية والتربوية وتأثيره على حياة الأفراد، وهذا ما دعا بعض العلماء إلى توسيع مفهوم الذكاء بحيث يشمل قدرات ومواهب للفرد غير القدرات الحسابية والمنطقية، فقام جاردنر (Gardner,1983) لأول مرة بنشر نظريته عن (الذكاءات المتعددة) في كتابه "الأطر العقلية" "Frames of Mind"، وفيها يرفض فكرة الذكاء الواحد، ويؤكد على وجود العديد من القدرات العقلية المستقلة نسبيًا لدى كل فرد أطلق عليها "الذكاءات البشرية" لكل منها خصائصها وسماتها الخاصة بها كالذكاء الموسيقي والذاتي والوجودي (السكري والقحطاني، ٢٠١٥م).

وظهرت ذكاءات أخرى غير التي أشار إليها جاردنر(Garander)، ففي الآونة الأخيرة ظهر ما يسمى بالذكاء الثقافي (Cultural Intelligence) على يد مجموعة من الباحثين المتخصصين في علم النفس والإدارة ليشير إلى قدرة الفرد على التفاعل الكفء في المواقف التي تتميز بالتنوع الثقافي، وأصدر كريستوفير إيرل (Christopher Earle,2003) أول كتاب في الذكاء الثقافي تحت عنوان "التفاعلات الفردية عبر الثقافات" (Early & Ang, 2003).

وقد تدعمت مكانة الذكاء الثقاقي عندما نشر إيرلي "Early" بالاشتراك مع موسكوسكي (Moscoaski) مقالًا لتحديده عام (٢٠٠٤م) في مجلة هارفارد للأعمال، و حدد الباحثان مفهوم الذكاء الثقافي (Cultural Intelligence) باعتباره "قدرة الفرد على إقامة علاقة أو علاقات تتسم بالكفاءة في بيئة تتسم بالتعدد الثقافي" (طه، ٢٠٠٦م).

ويشير مفهوم الذكاء الثقافي بصورة جزئية إلى مهارات التفكير العامة التي يستعملها الفرد لخلق مفهوم يتصل بالسؤال الآتي: لماذا وكيف يتصرف الناس في ثقافة جديدة مغايرة لثقافتهم؟، كما يتضمن الذكاء الثقافي قدرة الفرد على التوافق مع الحقائق التي يملكها الفرد من ثقافة إلى أخرى، وكذلك القدرة على النمو الشخصي من خلال التعلم المستمر والفهم الجيد

للتراث الثقافي المتنوع والحكمة والقيم والتعامل بفاعلية مع الأفراد من خلفية ثقافية مختلفة، وقدرة الفرد على الأداء بفاعلية في مناخ مختلف ثقافيًا، والقدرة على التكيف مع الثقافات الوطنية وثقافة المنشأة والثقافة المهنية (Tan and Seng, 2004).

ويرى بريسلين ورثلي وماكناب (Brislin, Worthly & Macnab, 2006)، أن الذكاء الثقافي لهُ معانٍ متعددة، ويمكن أن يُنظر إليها بأنها متكاملة ومنها ما يشير إلى السلوك الذي يعبر عن الذكاء من وجهة نظر الأفراد في ثقافة محددة، ويتضمن هذا السلوك التطبيق السريع للمعلومات المتعلمة سابقًا عن بعض الثقافات المكتسبة جنباً إلى جنب في ثقافات أخرى، وأن الأفراد الذين يتواصلون في ثقافة مختلفة عن ثقافتهم يدركون الذكاء كما يُعرف في ثقافات أخرى وأن يكيفوا سلوكياتهم الخاصة عبر الخبرات.

وترى الباحثة أن الذكاء الثقافي من المفاهيم الحديثة والمهمة في الوقت الحالي، حيث كثرت البعثات العلمية والرحلات السياحية، فأصبح الكون عالم صغير يعج بالثقافات والقيم المختلفة، والتي تحتاج إلى تنظيم وذكاء من نوع ثقافي لتسهيل التكيف والتواصل مع الآخرين، إضافة إلى أن مزج الثقافات والتعامل معها يحتاج إلى مهارات معرفية عالية.

ويرى إيرلي وآنج (Early&Ang,2003)، أن الذكاء الثقافي تكوين متعدد الأبعاد يعتمد على أربعة عناصر هي: البعد المعرفي، وما وراء المعرفة، والبعد الدافعي، والبعد السلوكي، فيرى أن هذا النوع من الذكاء مرتبط بعملية صناعة القرار وهي عملية ذهنية تتضمن العديد من المهارات المعرفية، ويعتبر صناعة القرار عملية تفكير مركبة تهدف إلى تحقيق أفضل البدائل أو الحلول المتاحة للفرد في موقف معين من أجل تحقيق الهدف المرجو، اعتمادًا على ما لديه من معايير تتعلق باختياره، فصناعة القرار مجموعة الإجراءات وطرق التفكير التي تتخذ للاختيار بين البدائل لحل مشكلة، وهذا الاختيار يعتمد على معلومات الفرد وخبراته وعاداته وقيمه (أبو النور، ٢٠١٤م).

ويرى عاطف (٢٠٠٠م)، أن صناعة القرار (Decision making) هو العملية التي تتبع مجموعة من الخطوات العملية والعلمية في اتخاذها ويتحقق على ضوئها غاية أو هدف محدد وعقلاني، واختيار البديل الأنسب والذي يتمثل في العمل على تفضيل واحد من الحلول على ما عداه، واتخاذ قرار بذلك الاختيار.

فصناعة القرار من العمليات المهمة في حياتنا، وقد اتسع مفهومه ليشمل جميع مناحي الحياة، حيث يمر المرء منا في حياته اليومية بمواقف تتطلب منه اتخاذ قرار أو أكثر لتصريفها ومعالجتها، وهذه القرارات هي عملية نعيشها في كل لحظة من لحظات حياتنا، فعملية صناعة القرار عملية مهمة في المنزل والعمل وفي محيط الحياة الاجتماعية الأخرى، وهناك حاجة ماسة ومستمرة لإنجاز قرار أو أكثر (إبراهيم، ٢٠١١م).

لهذا يرتكز نجاح وفاعلية صناعة القرار على الشخص ذاته وعلاقته بالآخرين، وأن يكون إيجابيًا وفاعلًا ومرغوبًا لدى الآخرين، وقد يخضع صناعة القرار إلى فرد أو مجموعة أفراد لتنفيذه حسب المواقف المختلفة.

وفي ظل التنوع الثقافي للمجتمع الأكاديمي وما يحمله كل طالب من ثقافات وقيم ومعارف تتضح أهمية التفكير بعمق قبل اتخاذ أي قرار من القرارات المهمة في حياته أو في دراسته أو علاقته مع أقرانه، والاستفادة من خبرات الماضي وعدم تكرار الأخطاء السابقة والتريث والتمهل وتحمل المسؤولية والاستقلالية وعدم الاندفاع، ودراسة العوامل المؤثرة والنتائج المترتبة على صناعة القرار (صالح، ٢٠١٣م).

وقد بيّنت نتائج العديد من الدراسات التي تناولت مفهوم صناعة القرار مع متغيرات أخرى كالذكاء الثقافي، كما في دراسة راميريز (Ramirez, 2010) إلى الكشف عن مدى تأثير الذكاء الثقافي في القدرة على حل المشاكل والأزمات لدى عينة من الأساتذة الأكاديميين بجامعة دالاس ميتر وبليكس الأمريكية.

وترى الباحثة أن الذكاء الثقافي وصناعة القرار من العمليات المعرفية المهمة في حياة كل شخص سواء كان طالبًا أو مبتعثاً أو رَحّالة. فالكثير من قراراتهم ومخططاتهم قائمة على التفكير المرن والسليم بما يتناسب مع نمط حياتهم ومتطلباتها.

ومن هذا المنطلق، فإن القدرة على صناعة القرار الصائب عملية معقدة ومركبة وتحتاج إلى عقلية منفتحة ومرنة تنأى عن الجمود وليست أحادية التفكير، فللذكاء الثقافي أهميته لطلاب المنح وما يحققه من خلال ممارستهم وتطبيقهم له في ثقافة ومجتمع آخر، فهو يفيدهم في المشاركة والتفاعل مع الثقافات الأخرى وعدم الانعزال الذي ربما يعوقهم عن ممارسة بعض

الأمور الضرورية، وخاصة فيما يتعلق بالشؤون الأكاديمية والحياتية في أثناء دراستهم بالمملكة العربية السعودية (النملة، ٢٠١٢م).

وعليه فإن الدراسة الحالية تهدف إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الثقافي وصناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض.

١-٢ مشكلة الدراسة:

تتعدد الآراء ووجهات نظر المدارس النفسية المختلفة لمفهوم الذكاء، باختلاف الأساس النظري لها، فقد ظهرت تعريفات متعددة للذكاء تؤكد على أنه ليس قدرة وحيدة تشمل الأداء الإنساني على اختبارات الذكاء، وإنما هو العديد من القدرات المختلفة التي تتضمن المهارات العقلية لدى الإنسان، فقسم ثورندايك (Thorndike) الذكاء إلى أنواع ثلاثة: الذكاء الميكانيكي، والذكاء الاجتماعي، والذكاء المجرد، حيث تتباين تلك الأنواع في قدرة الفرد على التعامل مع الآلات والتعامل مع الرموز والمفاهيم المجردة، وكذلك قدرته على التعامل بنجاح مع الآخرين، فالذكاء كمفهوم يختلف بين الثقافات المختلفة وحتى داخل الثقافة الواحدة (الفقي، ٢٠١٥م).

وأشارت نتائج الدراسات الخاصة بالذكاء الثقافي مثل مجموعة الدراسات التي أجريت في كلية كوبنهاجن في الدنمارك، إلى أن هذا الذكاء يعد موردًا إستراتيجيًا بالنسبة لمنظمات اليوم التي تواجه تحديات ثقافية عديدة، وما يتضمنه من ثلاثة مكونات وهي: المكون المعرفي الذي يتمثل في فهم الفروق بين الثقافات والقدرة على تحليل العناصر الثقافية واستخدامها في السلوك الشخصي، والمكون الفيزيقي وهو القدرة على فهم الإشارات الجسمية والعادات والإيماءات والرسائل غير اللفظية ذات المعنى التي تحددها كل ثقافة على حدة، والمكون الانفعالي والذي يشير إلى قدرة الفرد على التعاطف وتفهم المشاعر وأفكار الأفراد الذين ينتمون إلى ثقافات متغايرة، وعليه فإن الأشخاص ذوي الذكاء الثقافي المرتفع يظهرون قدرة على إصدار القرارات في مواقف التفاعلات الحضارية ومتغيرات العولمة، كما أنهم أكثر قدرة على التوافق في كثير من المواقف التي تحتاج إلى قدرات إبداعية عند الأفراد (شباط، ٢٠١١م).

فتلاحظ الباحثة أن التراث النفسي يشير إلى أن الذكاء بشكل عام من أهم الخصائص المعرفية لدى كل شخص وبالأخص الأفراد ممن يعملون في مجالات ثقافية مختلفة، فلا بد من تحليهم بنوع من الذكاء الثقافي الذي يساعدهم على التكيف وفهم الآخرين والوصول لقرارات مهمة.

ويُلاحظ أن ما يتبناه طلاب الجامعة من ثقافات متباينة لها تأثيراتها في المحاضرات، وأهمية امتلاكهم لمهارات وقدرات تعينهم على إقامة علاقات تتسم بالكفاءة والتوافق مع الغير من نظائرهم من طلاب معهد تعليم اللغة العربية، وهذا مما يتضمنه الذكاء الثقافي بمدلوله الواسع، فالذكاء الثقافي يكون له الأثر في الوصول إلى الطموح نحو تحقيق الأهداف، فغالبًا ما يحصل الفرد على نتائج منخفضة عند تقييم المستوى في أداء المهام إذا واجه في تعامله بيئات مختلفة (الشهراني، ٢٠١٢م).

فقد أظهرت دراسة فلاسبولير (Flaspoler, 2007)، أن هناك علاقة ارتباطية بين الذكاء الثقافي والسلوك التكيفي للمغتربين، كما كشفت دراسة جلفري (Gillivary, 2006) بوجود ارتباط موجب عالٍ بين الذكاء الثقافي والقدرة على صناعة القرار في المؤسسات أو المنظمات العالمية. حيث إن الذكاء الثقافي يلعب دورًا مهمًا في مساعدة الشباب على التوافق والتغلب على المشكلات الناتجة عند وجودهم في بيئات ثقافية مُغايرة، كما أن له دورًا فعالًا في وصول الشباب إلى تحقيق مستويات مناسبة لطموحاتهم، هذا بالإضافة إلى تأثيره في اتخاذ قرارات الطلاب فيما يتعلق بأدائهم الأكاديمي أو علاقاتهم مع الآخرين سواء زملاء الدراسة أو الأساتذة، وهذا يعكس أهمية متغير الذكاء الثقافي فلا يقتصر تأثيره على صناعة القرارات، بل من الممكن أن يؤثر على كل جوانب وأنماط التوافق لدى الشخص، وخاصة جوانب التوافق (الشخصي، والمهني، والأسري) لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها، وهذا ما يمثل الجانب الأول من مشكلة الدراسة.

وترى الباحثة أهمية متغير الذكاء الثقافي في مساعدة الفرد على صناعة القرارات الصائبة المرتبطة بجميع مجالات حياته، فكلما تمتع الشخص بذكاء ثقافي عالٍ ساعده في المقابل على التأني بأموره وفهمه لما أمامه من اختلاف ثقافي ومجتمعي والتعاطي معها بسلاسة وروية، كما أن عملية صناعة القرار للطلاب في أمورهم الدراسية أو الشخصية والتي تؤثر هذه العملية على

أداء الطالب وكذلك المعلم وتنعكس على المخرجات التعليمية للسنة الدراسية، وهذا ما أكده سيمون (Simon) رائد نظرية صناعة القرار (كعكي، ٢٠١٣م).

وعلى ضوء ما ذكر ولما للذكاء الثقافي وصناعة القرار من أثر واضح على التوافق النفسي والاجتماعي والأكاديمي للطلاب، والذي ينعكس أثره بالتأكيد على المؤسسات التعليمية بصفة "عامة" وعلى التحصيل الأكاديمي للطلاب بصفة خاصة، فإنه يمكن تحديد مشكلة الدراسة في محاولة الكشف عن العلاقة بين الذكاء الثقافي وصناعة القرار؟ وما الفروق في متوسطات درجات الطلاب على مقياس الذكاء الثقافي وصناعة القرار لدى عينة الدراسة؟

١-٣ أسئلة الدراسة:

تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

١- ما العلاقة بين الذكاء الثقافي وأبعاده وصناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية؟

٢-ما الفروق في متوسط درجات الذكاء الثقافي وصناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وفقًا لعدد من المتغيرات الديموغرافية (الجنسية، والعمر، والمستوى الدراسي، والحالة الاجتماعية)؟

٣-ما إمكانية التنبؤ بدرجة صناعة القرار من خلال درجة الذكاء الثقافي لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية؟

١-٤ أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

١- الكشف عن العلاقة بين الذكاء الثقافي وأبعاده وصناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

٢- التعرف على الفروق في متوسط درجات الذكاء الثقافي وصناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وفقًا للجنسية والعمر والمستوى الدراسي والحالة الاجتماعية للطلاب.

٣- إمكانية التنبؤ بدرجة صناعة القرار من خلال درجة الذكاء الثقافي لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

١-٥ أهمية الدراسة:

يمكن توضيح أهمية الدراسة من الجانب النظري والتطبيقي فيما يلي:

١-٥-١ الأهمية النظرية:

١- تستمد الدراسة الحالية أهميتها النظرية من خلال دراسة متغيرين هما: الذكاء الثقافي وصناعة القرار وأهميتهما لطلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها.

٢- إن معرفة وفهم العلاقة بين الذكاء الثقافي وصناعة القرار لدى طلاب المعهد قد يساهم في معرفة وفهم الطلاب، وتأثير كل منهما على الآخر، وكذلك قد يُساهم في التعامل بإيجابية في القضايا الأكاديمية والشخصية التي قد تواجههم.

٣- ندرة الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت متغير الذكاء الثقافي في حدود اطلاع الباحثة.

٤- أهمية عينة الدراسة والمتمثلة في طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها.

١-٥-٢ الأهمية التطبيقية:

١- تساهم نتائج الدراسة الحالية في تنوع برامج وخدمات الإرشاد الأكاديمي بالمعهد؛ لعمل برامج توجيهية إرشادية تُقدم لمساعدة الطلاب في تنمية ذكائهم الثقافي وتحسين صناعة القرار في مجالات حياتهم المختلفة.

٢- تساعد نتائج الدراسة الحالية اهتمام المسؤولين بأهمية تقديم برامج لتنمية الذكاء الثقافي وصناعة القرار.

٣- تفيد نتائج الدراسة في وضع خطط وبرامج ومناهج مناسبة للطلاب من ذوي الثقافات المختلفة قبل قبولهم في معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها.

١-٦ حدود الدراسة:

اقتصرت حدود الدراسة الحالية على:

١-٦-١ الحدود الموضوعية:

تقتصر الدراسة على معرفة العلاقة بين الذكاء الثقافي وصناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض.

١-٦-٢ الحدود المكانية:

تقتصر الدراسة الحالية على طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض.

١-٦-٣ الحدود الزمانية:

تتحدد الدراسة الحالية بالفترة الزمنية التي طبقت فيها الدراسة وهو الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي ١٤٣٧-١٤٣٨هـ.

١-٧ مصطلحات الدراسة:

١-٧-١ الذكاء الثقافي (Cultural Intelligence):

يُعرف ثوماس (Thomas,2006) الذكاء الثقافي بأنه:" قدرة الشخص على التفاعل مع أفراد ذوي ثقافات مختلفة ".

وتتبنى الباحثة تعريف الذكاء الثقافي إجرائياً في الدراسة الحالية تعريف معد المقياس والذي يعرف الذكاء الثقافي بأنه: "نظام من التفاعل المعرفي والسلوكي المرتبط بالإدراك الثقافي للبيئة التي يعيش فيها الفرد بحيث تساعده على التكيف وتحديد وتشكيل الجوانب الثقافية التي تتفاعل معها البيئات المختلفة" (Dyne & Livermore,2010). ويقاس بالدرجة الكلية التي يحصل عليها الطالب على مقياس الذكاء الثقافي المستخدم في الدراسة الحالية .

١-٧-٢ صناعة القرار (Decision Making):

يُعرف هلال (٢٠٠٨م) صناعة القرار بأنه: " قيام الفرد بالمفاضلة بين بعض البدائل التي تم اختيارها في ضوء معايير محددة لاختيار البديل الأكثر تناسباً للتعامل مع الحدث، ويُعبر القرار في النهاية عن الإجراءات المحددة لتصرفات العنصر البشري المستهدف به " .

وتتبنى الباحثة تعريف صناعة القرار إجرائياً في الدراسة الحالية تعريف معد المقياس عبدون والذي يُعرف صناعة القرار بأنه: "عملية تتم بالحصول على المعلومات المتعلقة بالمشكلة، وتحديد البدائل المتاحة للحل، ثم عملية المفاضلة بين هذه البدائل من أجل اختيار أفضلها" (عبدون، ١٩٩٩م). ويقاس بالدرجة الكلية التي يحصل عليها الطالب على مقياس صناعة القرار الصورة (أ) المستخدم في الدراسة الحالية .

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

٢-١ الإطار النظري.

٢-٢ الدراسات السابقة.

٢-٣ فروض الدراسة.

الفصل الثاني
الإطار النظري والدراسات السابقة

تناولت الباحثة في هذا الفصل مفهوم الذكاء الثقافي ونشأته والفرق بينه وبين الذكاءات المتعددة الأخرى وعرض أبعاده ومراحل نموه، ومفهوم صناعة القرار ونظرياته والعناصر المؤثرة فيه وخطواته.

٢-١ الإطار النظري:

٢-١-١ الذكاء الثقافي (Cultural Intelligence)

يعد الذكاء مدخلًا فعالًا لحياة تسودها قيم النجاح والكفاءة، فضلًا عن كونه سبيلًا واقيًا من المشكلات النفسية، كما أنه أساس تنمية قدرة الفرد على التوافق مع متغيرات البيئة وإقامة علاقات اجتماعية مستقرة، فبقدر ما يتوفر للفرد من ذكاءات متعددة يتمتع بالانبساط والاتزان الانفعالي والابتعاد عن المشكلات النفسية (البحيري، ٢٠٠٧م).

والذكاء يعبر عن تحديد التوجه ومعرفة ماذا يتم عمله، وأن الذكاء يتألف من أربع قدرات هي: الفهم، والقدرة على الإبداع، والقدرة على توجيه الأفكار في اتجاه معين، والقدرة على النقد (قطامي، ٢٠٠٩م).

وأشارت العديد من الدراسات على مر السنين إلى أن هناك مجموعة من سمات الشخصية يمتاز بها أشخاص عن سواهم تجعلهم أكثر فاعلية في التواصل والقيام بالمهمات في أوساط ثقافية مختلفة، وفي الآونة الأخيرة اتفقت تلك الجهود التي استهدفت تقديم تعريف يصف هذا المفهوم الذي يجمع هذه السمات كنوع من أنواع الذكاءات المتعددة، ومن هذه السمات: الألفة والتوافق مع البيئات المختلفة، والاهتمام بالعلاقات مع الأفراد المختلفين (Thomas et al, 2010).

وبذلك ظهر مفهوم الذكاء الثقافي كمفهوم يمكن قياسه كمًا وقابل للنماء يظهر من خلاله الفروق الفردية بين الأشخاص إذا ما قيمنا مكوناته التي يستخدمها الفرد في أثناء تفاعله مع ثقافات تختلف عن ثقافته الأصلية (Thomas et al, 2009).

٢-١-١-١ الذكاءات المتعددة والذكاء الثقافي:

قام جاردنر عام (١٩٨٣م) بوضع نظرية الذكاءات المتعددة، مخالفًا بها الاعتقاد الشائع من أن هناك ذكاءً واحدًا، وقد أسس نظريته هذه بناءً على ملاحظاته للأفراد الذين يتمتعون بقدرات خارقة في بعض القدرات العقلية، ولا يحصلون في اختبارات الذكاء إلا على درجات متوسطة أو دونها؛ ما قد يجعلهم يصنفون في مجال المعاقين عقليًا، الأمر الذي استرعى اهتمامه، وبات يعتقد أن الذكاء مؤلف من عدد من القدرات المنفصلة أو الذكاءات المتعددة والتي يقوم كل منها بعمله مستقلًا عن الآخر (البركاتي، ٢٠٠٨م).

فيرى جاردنر أن النظريات التقليدية للذكاء لا تقدر الذكاء الإنساني بطريقة مناسبة وليست عادلة، حيث تتطلب من الأفراد حل المشكلات بصورة لغوية أو لفظية فقط، كما أنه توصل لأدلة علمية تؤكد أن الناس لديهم ذكاءات متعددة ولكن بدرجات متفاوتة، حيث أوضح فيها أن القدرات التي يمتلكها الناس تقع في ثمانية ذكاءات تغطي نطاقًا واسعًا من النشاط الإنساني لدى الفئات العمرية المختلفة (أبو النور، عبد الفتاح، ٢٠١٤م).

وقد افترض جاردنر أن مستوى ذكاء الفرد يمثل قوى عقلية ذاتية التحكم تعمل بصورة فردية أو بصورة منسجمة مع بعضها البعض، ومن خلال مراجعته للأبحاث والدراسات السيكولوجية والبيولوجية، كما قام بصياغة قائمة تتضمن سبعة ذكاءات تمثل منظورًا جديدًا للذكاء يختلف عن المنظور التقليدي والذي يقتصر على الذكاء اللغوي والمنطقي والرياضي، ومفهوم الذكاء في هذه النظرية يكمن في القدرة على حل المشكلات وتقديم إنتاجات ذات أهمية في جوانب متعددة، مثل: الشعر، والموسيقى، والرسم، والرياضة، والحركة المستمرة، وكتابة القصة، وإجراء العمليات الرياضية بكفاءة وما إلى ذلك من قدراتٍّ (سيد، ٢٠٠٤م).

وبعد مضي عدة سنوات من نشر كتاب "أطر العقل"، أضاف جاردنر ذكاءً ثامنًا إلى قائمته للذكاءات المتعددة السبع التي اقترحها سابقًا وهو الذكاء الطبيعي والذي يتمثل في القدرة على التعرف على تصنيف النباتات والحيوانات والموضوعات المرتبطة بالطبيعة، وكان ذلك في عام (١٩٩٧م) في المؤتمر الخامس والعشرين لهيئة المناهج والإشراف التربوي (ASCD) والذي أُقيم في ولاية بالتيمور بالولايات المتحدة الأمريكية (البركاتي، ٢٠٠٨م).

وتؤكد نظرية الذكاءات المتعددة على أن الذكاءات تعمل لدى كل فرد بشكل مستقل، كما ترى أيضًا أن كل فرد يختص بمزيج أو توليفة منفردة من هذه الذكاءات يطلق عليها البعض (بصمة ذكية) وهي التي يستخدمها في تعاملاته، وفي مواجهته للمواقف والمشكلات المختلفة التي يتعرض لها في حياته، كما ترى أيضًا أن كل فرد يستطيع تنمية ذكاءاته المختلفة أو الارتقاء بها إلى مستوى أعلى إذا توفر لديه الدافع وتيسر له التشجيع والتدريب المناسبين (جلاب، رهيو، ٢٠١٥م).

وأوضح جاردنر أن كل البشر يمتلكون هذه الذكاءات، ولا يوجد اثنان من الأفراد يتمتعان بنفس القدر من مستوى هذه الذكاءات، ليأتي بعد ذلك عام (١٩٩٩م) ويقدم مصطلح الذكاء الوجودي (Existential Intelligence) كنوع آخر من أنواع الذكاء، ويتوفر حاليًا خمسة وعشرون نوعًا من الذكاءات المتعددة قيد البحث لم تُطرح كمفهوم علمي حتى الآن؛ ما يبين مدى اتساع القدرات الإنسانية التي لم تحدد بعد ولم يتم تصنيفها علميًا وتحتاج إلى توفر الأسس العلمية والنظرية لتحديدها كمفهوم علمي، وأخيرًا في عام (٢٠٠٣م) قدم إيرلي وانج مفهوم الذكاء الثقافي (Cultural Intelligence) كمتغير علمي له أسسه النظرية وأبعاده التي يقاس من خلالها ليكون آخر ما طُرح علميًا حتى الآن (الفقيهي، ٢٠٠٣م).

وبمراجعة الأطر النظرية لكل نوع من أنواع الذكاءات المتعددة وجد عبد الوهاب(٢٠١١م) أن الذكاء الثقافي أحد أحدث أنواع الذكاءات المتعددة، فقد اهتم بدراسة القدرة العامة العقلية والذكاء الوجداني للمغتربين للتنبؤ بمدى توافقهم في الثقافات المختلفة، فالذكاء العقلي العام يقتصر على القدرات المعرفية من دون تحديد للسياقات كتعدد الثقافات مثلًا، والذكاء الانفعالي يركز على القدرة على التعامل مع الانفعالات الشخصية ولكنه لا ينوع في السياقات التي يمارس الفرد فيها قدراته، وبالنظر للذكاء الثقافي كقدرة عقلية تجمع الذكاء العقلي والذكاء الوجداني ضمن سياقات مختلفة تجعل من تلك القدرات طابعًا خاصًا يتسم بالمرونة والتعدد، لذلك يرى الباحثون أن الذكاء الثقافي مجموعة من القدرات العقلية التي تتصل بتنوع السياقات الثقافية.

ومن خلال ما ذكر عن نظرية الذكاءات المتعددة والذكاء الثقافي كمفهوم جديد علميًا، ترى الباحثة أن هذه الذكاءات كانت موجودة منذ القدم، وفي تعاملات الأشخاص مع بعضهم

لبعض مثل: قصص الأمم القديمة والتجار المسلمون وغيرهم، فمع تطور البحث العلمي والاهتمام به انفجرت العلوم والتخصصات الحديثة وتحديدًا في مجال العلوم الاجتماعية والنفسية والتي تهتم بهذه الموضوعات.

٢-١-١-٢ مفهوم الذكاء الثقافي:

التعريف اللغوي:

١- **الذكاء:** ذَكَا يَذْكُو ذَكَاءً وهو حِدَّةُ الفُؤَاد وسُرْعَةُ الفِطْنَةِ (ابن منظور، ٢٠٠٤م)، وهو قدرة التحليل والتركيب والتمييز والاختيار وعلى التكيف إزاء المواقف المختلفة (مجمع اللغة العربية، ٢٠١١م).

٢- **الثقافة:** ثَقِفَ الشيء أي حَذَقَهُ وهو سرعة التعلم والظفر بالشيء ضابطًا لما يحويه قائمًا به (ابن منظور، ٢٠٠٤)، وهي العلوم والمعارف والفنون التي يُطلب الحذق فيها (مجمع اللغة العربية، ٢٠١١م).

التعريف الاصطلاحي:

١- **الذكاء:** "هو القدرة على حل المشكلات أو الإبداع في الإنتاجات ذات القيمة، وتكون في بيئة ثقافية أو أكثر" (غاردنر، ١٩٩٣م/٢٠٠٤م).

٢- **الثقافة:** تشير إلى "جملة المعتقدات والعادات والمعارف والممارسات التقليدية في مجتمع ما، والتي تؤثر على سلوك أفرادها" (الشربيني وآخرون، ٢٠٠٩م).

٣- **الذكاء الثقافي:** هناك العديد من التعريفات التي وضحت مفهوم الذكاء الثقافي، ومنها:

يعرف بأنه "قدرة الفرد على التعامل بفاعلية مع أشخاص من ثقافات مغايرة" (Thomas,2006).

وأشار ثوماس وأنكسون (Thomas & Inkson, 2009) إلى المجالات التي يمكن مراجعتها للتوصل إلى تعريف دقيق لمفهوم الذكاء الثقافي، فمن الضروري مراجعة الأطر النظرية في مجال التفاعل من خلال الثقافات، والذكاء، والمعرفة الاجتماعية، آخذين بعين الاعتبار أهمية

قياس وتطوير مفهوم الذكاء الثقافي، فحظي مفهوم الذكاء الثقافي بالدراسة والتحليل من قبل العديد من المهتمين به سعيًا وراء تحديد مفهوم واضح ودقيق له.

ويُعتبر إيرلي وآنج (٢٠٠٣م) أول من أطلقا تعريفًا للذكاء الثقافي فوصفاه بأنه "قدرة الفرد على التكيف بفاعلية مع المحيط الثقافي الجديد، وينظران إلى الذكاء الثقافي بوصفه قدرة الفرد على التكيف بفاعلية مع البيئات الثقافية الجديدة، بمعنى آخر: أن الذكاء الثقافي يتصل بالكيفية التي يستطيع بها الفرد أن يتكيف مع البيئة ذات الثقافات المختلفة من خلال استعماله الصفات والمهارات المختلفة (Cavanaugh, 2007).

في حين يرى بيرف (Bergh, 2008)الذكاء الثقافي على أنه قدرة الأفراد على التكيف مع أوضاع ثقافية جديدة وقدرتهم على التعاطي بفاعلية مع الأفراد الآخرين أو الذين لا يشتركون معهم بخلفية ثقافية مشتركة ولا يستطيعون التفاهم معهم، وعلى صعيد إدارة الأعمال نجد آنج وآخرين (Ang, et al, 2008) يعرفون الذكاء الثقافي بأنه: "قدرة الفرد على أداء المهام وإدارة العمل في بيئة مختلفة ثقافيًا"، وبعد سلسلة من الأبحاث العلمية التي هدفت لتكوين رؤية جلية لمفهوم الذكاء الثقافي عرفه توماس وآخرون (Thomas et al, 2006) بأنه: "نظام متكامل من المعارف الثقافية والمهارات المرتبطة بما وراء المعرفة الثقافية والتي تسمح للأفراد التكيف وتحديد وتشكيل ثقافتهم بناءً على البيئة التي يعيشون فيها".

وأشارت بليوم (Plum,2007) إلى الذكاء الثقافي بأنه قدرة الفرد على جعل نفسه مفهومًا أمام الآخرين من خلال إيجاد تعامل مثمر في الحالات التي تمتاز بالاختلاف الثقافي، أي أنه يتضمن القدرة على التصرف بطريقة مناسبة في حالة وجود ثقافات مختلفة مع القدرة على امتلاك عقل منفتح يستوعب المعلومات الجديدة والغريبة عن تلك الثقافات، ويعتقد آنج وانكبين (Ang & Inkpen, 2008) أن الذكاء الثقافي لا يمثل فقط القدرة على خلق الجماعات الثقافية، والعمل على نحو فاعل في إحدى تلك الجماعات، وإنما يمثل أيضًا قدرة الفرد على العمل بفاعلية والتفاعل مع مختلف الثقافات.

فمن خلال ما تم عرضه من مفهوم للذكاء الثقافي، ترى الباحثة أن هذا النوع من الذكاء يحتاج إلى أفراد ذوي شخصيات منفتحة إضافة إلى عقلياتهم التي ترحب بكل جديد ودخيل

على ثقافاتهم وتتعامل معه، فتأخذ ما يفيدها على صعيدها الشخصي وما لا يناسبها تتكيف معه وتجاريه بما يتناسب مع الوضع الجديد.

٢-١- ١-٣ التطور التاريخي للذكاء الثقافي:

قدم إيرلي وآنغ (٢٠٠٣م) مفهوم الذكاء الثقافي لأول مرة في العلوم الاجتماعية والإدارية، ومنذ ذلك التاريخ حاز هذا المفهوم على اهتمام عالمي ولم يقتصر هذا الاهتمام على مجال واحد بل مجالات متنوعة، ففي (٢٠٠٤م) نُظمت أول حلقة دراسية تتعلق بالذكاء الثقافي في أكاديمية الاجتماع الإدارية في الولايات المتحدة الأمريكية، وفي العام نفسه قدم هذا المفهوم الجديد إلى مؤتمر الأكاديمية الدولية للعلاقات المتباينة الثقافية في تايوان، وفي (٢٠٠٥م) قُدم مصطلح الذكاء الثقافي إلى منظمات عديدة حتى يحصل على شرعيته العلمية من ضمنها منظمة مجتمع وعلم النفس المنظماتي (Ang & Dyn, 2006).

كما قُدم في العام نفسه إلى اتحاد علماء النفس الأمريكيين وأيضًا في (٢٠٠٥م) قدم إلى مؤتمر دولي عن الأنظمة المعلوماتية في أثينا وتم في هذا المؤتمر إقرار هذا المفهوم، وفي (٢٠٠٦م) عُرّف هذا المفهوم في المؤتمر الدولي السادس والعشرين لعلم النفس التطبيقي في أثينا – اليونان.

كما نُظم مؤتمر عالمي يتحدث عن الذكاء الثقافي، حيث تناوله خبراء في الإدارة الدولية والسيكولوجية عبر الثقافات وعلم النفس الاجتماعي وفي الإدارة عبر الثقافات، وناقشوا خلال هذا المؤتمر عددًا من التصورات عن الذكاء الثقافي مستهدفين تطوير هذا المبحث من باب التنظيم والبحث التجريبي، وفي العام نفسه نوقش هذا المفهوم في مؤتمر شنغهاي في الصين للذكاء الثقافي، وفي عام (٢٠٠٧م) تناولت وكالة الأبحاث المتطورة في وزارة الدفاع الأمريكية (A. R. P. A) الذكاء الثقافي في أبحاثها وملفاتها (Ang & Dyn, 2008).

كما وجدت دراسات عربية استخدمت الذكاء الثقافي كمتغير لها، مثل دراسة الشهراني (٢٠١٢م) بعنوان "الذكاء الثقافي وعلاقته بجودة الحياة لدى الطلاب والطالبات السعوديين المبتعثين إلى المملكة المتحدة"، ودراسة ناهد (٢٠١٢م) والتي هدفت إلى التعرف على البناء العاملي لمقياس الذكاء الثقافي والكشف عن العلاقة بين أبعاد الذكاء الثقافي وأبعاد الحكمة من ناحية والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية من ناحية أخرى، بالإضافة إلى الكشف عن الفروق

في مكونات الذكاء الثقافي لأفراد العينة وفقًا لمتغيرات العمر، والنوع، وسنوات الخبرة، والمستوى الاجتماعي والاقتصادي.

وبذلك تطور مفهوم الذكاء الثقافي وحظي بالدراسة والتحليل من قبل العديد من المهتمين به؛ لتحديد مفهوم واضح ودقيق له بدأ من عام (٢٠٠٣م)، وازدادت الدراسات التي تناولته كمتغير حتى وقتنا الحالي (٢٠١٧م).

٢-١-١-٤ مراحل نمو الذكاء الثقافي:

يرى ثوماس (٢٠٠٦م) أن الذكاء الثقافي مثله مثل الأشكال الأخرى من الذكاءات المتعددة يتطور ببطء تمامًا، وعلى الرغم من أن الخبرات المهمة المحددة مثل الحياة أو العمل في مناطق كثيرة قد تيسر نموه، فإنه لا يحتمل أن تحدث تغيرات مفاجئة في مستويات الذكاء الثقافي في أمد قصير، بالإضافة إلى أن هذا النمو لا يرى كعملية خطية، لكنه يتطلب تكرار التعلم بالخبرة، ومستوى أساسي من المعرفة، واكتساب معلومات جديدة، ومنظورات بديلة عبر الذهن، وإدخال واستيعاب هذه المعارف في القدرة السلوكية، وذلك كعملية متكررة يمكن اعتبارها في سلسلة من المنحنيات، وإذا قبلنا أن الذكاء الثقافي متعلم بمرور الوقت عبر التواصل بين الثقافي فإننا يمكننا أن نتصور أن الأفراد يمرون بمراحل متنوعة لارتقاء مستواهم من الذكاء الثقافي، وفيما يأتي تصورًا للمراحل الممكنة بالاعتماد على النماذج من علم النفس الارتقائي لكوهلبرج (Kohlberg, 1984) وبياجيه (Piaget, 1985):

المرحلة الأولى: التفاعل بالمثير الخارجي نقطة البداية هي متابعة الشخص ذهنيًا لقواعد ومعايير ثقافته الخاصة، وهذه المرحلة تكون نمطيًا بالتعرض أو الاهتمام القليلين بالثقافات الأخرى، فالأفراد ضيقوا الأفق لا يتعرفون على وجود ثقافات أخرى، وإذا تعرفوا فإنهم يعتبرونها غير منطقية، والأفراد في هذه المرحلة من النمو يمكن أن يقولوا أشياء مثل "لا أرى أي اختلاف، وأنا أتعامل مع الجميع بنفس الطريقة".

المرحلة الثانية: التعرف على معايير الثقافات الأخرى، والدافعية لتعلم المزيد عنها، وتتيح الخبرة، والذهن، والوعي بما وجد حديثًا من تعدد الثقافات المحيطة بنا، فالإحساس المرتفع ذهنيًا يقدم أحيانًا كمية كبيرة من المعلومات الجديدة واستثارة الفضول والرغبة في تعلم المزيد،

فالأفراد في هذه المرحلة غالبًا يناضلون لترتيب التعقيد في البيئة الثقافية، ويبحثون عن قواعد قليلة الإبهام لتوجيه سلوكهم.

المرحلة الثالثة: إدماج معايير وقواعد الثقافة الأخرى في عقل الشخص، والاعتماد على المُطلقات الكامنة والعميقة في فهم التباين الثقافي تبدأ في النمو، فالقواعد والمعايير الثقافية لمجتمعات مختلفة تبدأ في أن تبدو قابلة للفهم، ومعقولة في سياقها والتعرف على الاستجابات السلوكية المناسبة لمواقف ثقافية مختلفة تنمو مع الإشارات الواضحة، وتميل إلى الوجود والسلوك التكيفي ينال جهدًا كبيرًا وغالبًا ما يكون محرجًا، فالأفراد في هذه المرحلة يعرفون ما يقولونه ويفعلونه في مواقف ثقافية متنوعة، ومع ذلك لديهم اعتقاد عنها والسلوك التكيفي يحس طبيعيًا.

المرحلة الرابعة: استيعاب المعايير الثقافية المتنوعة في بدائل سلوكية، ففي هذه المرحلة التوافق مع مواقف مختلفة لم يعد يتطلب جهدًا كبيرًا، إذ يطور الأفراد مجموعة من السلوكيات التي تمكنهم من اختبارها بالاعتماد على موقف ثقافي محدد، ويجربون بنشاط سلوك جديد ويوظفون في عدد من الثقافات المختلفة بجهد قليل تقريبًا، ومن دون ضغوط كبيرة عما لو كانوا في ثقافتهم الأصلية، فأعضاء الثقافات الأخرى يقبلونهم كقابلين للتعرف ثقافيًا ويشعرون بالراحة في التفاعل معهم ويحسون بأنهم بينهم.

المرحلة الخامسة: روح المبادرة في السلوك الثقافي تعتمد على التعرف على تغيير الإشارات التي لا يدركها الآخرون، فالأفراد ذوو الذكاء المرتفع لديهم القدرة على استمرار أخذ عينات من الحالة الداخلية، والإشارات الخارجية للإحساس بالتغيرات في السياق الثقافي، وقبل أعضاء الثقافات الأخرى أحيانًا، وهم متفهمون جدًا لظلال التفاعل الثقافي الذي يتوافقون سلوكيًا معه تلقائيًا لتوقع هذه التغيرات وتفسير التفاعلات الجيدة بين الثقافية مع الآخرين، أنهم يبدون مدركين للسلوكيات المتطلبة وكيفية تنفيذها بفاعلية، فالأفراد في هذه المرحلة من النمو قد يكونون نادرين جدًا، ومع ذلك هذا هو مستوى الذكاء الثقافي الذي قد نطمح إليه جميعًا وفقًا لهذا الوصف فإن الأفراد مرتفعي الذكاء الثقافي لديهم إدراك معرفي مركب عن بيئتهم، ولديهم القدرة على إجراء اتصالات بين أجزاء المعلومات التي تبدو متباينة، يختارون عينة من بيئتهم ولديهم القدرة على إجراء اتصالات بين أجزاء المعلومات التي تبدو متباينة، ويختارون عينة من

بيئتهم ويصفون الأفراد والأحداث بمعانٍ كثيرة وخصائص مختلفة، ويستطيعون رؤية ارتباطات كثيرة بين هذه الخصائص، ويرون نموذجًا متماسكًا في الموقف الثقافي دون أن يعرفوا ما الصورة النهائية التي قد تظهر (المثري، ٢٠١٥م).

٢-١-١-٥ مكونات الذكاء الثقافي:

وقد حدد إيرلي وآنج (٢٠٠٣م) أربعة مكونات للذكاء الثقافي:

١- المكون ما وراء معرفي (Metacognitive): ويشير إلى مستوى الوعي الثقافي الشعوري للفرد خلال التفاعلات عبر الثقافية ويركز على العمليات المعرفية ذات المستوى الأعلى.

٢- المكون المعرفي (Cognitive): ويشير إلى مستوى المعرفة الثقافية أو المعرفة بالبيئة الثقافية، ويعكس المعرفة بالمعايير والممارسات والتقاليد في الثقافات المختلفة التي تم اكتسابها من الخبرات التربوية والشخصية (Livermore,2011).

٣-المكون الدافعي (Motivational): والذي يعكس القدرة على توجيه الانتباه والطاقة نحو التعلم حول المواقف المتميزة بالفروقات الثقافية والعمل بها.

٤-المكون السلوكي (Behavioral CQ): ويعكس القدرة على عرض الأفعال اللفظية وغير اللفظية الملائمة عند التفاعل مع أفراد من ثقافات مختلفة.

ووفقًا لذلك فإن الأفراد الأذكياء ثقافيًا يملكون القدرة والدافعية لتوسيع سعة استجاباتهم السلوكية، والاختيار بشكل ملائم بين تلك الاستجابات المفترضة في الموقف (Ang & Dyne, 2008).

٢-١-١-٦ الذكاء الثقافي وعلاقته بالذكاء (الاجتماعي والوجداني):

يتداخل الذكاء الثقافي مع عدة مفاهيم أخرى كالذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني فهي ركائز يتكون وينشأ منها، فالذكاء الاجتماعي عرفه ثورندايك Thorndike بالقدرة على فهم الآخرين، والسلوك الحكيم في العلاقات الإنسانية ومظهر من مظاهر الذكاء، ويعتقد ستيرنبرج Sternberg في كتابه ما بعد الذكاء الاجتماعي، أن هذا الذكاء مستقل عن القدرات الأكاديمية وأنه مفتاح أساسي للأداء الناجح في الحياة، ويعرفه جاردنر بأنه: القدرة على التعرف

على نوايا الآخرين ومشاعرهم ودوافعهم، وهو مهم للسياسيين ومندوبي المبيعات والمعالجين النفسيين والمدرسين (النوبي، ٢٠١٤م).

وأما الذكاء الوجداني والذي يترجمه البعض بأنه الذكاء الانفعالي والذي يستند إلى فكرة أن الانفعالات يمكن أن تكون محركًا ودافعًا لسلوك الفرد، فيرى جولمان (Goleman, 1995) أن الانفعالات في جوهرها هي دوافع لأعمال الفرد وهي بمثابة الخطط الفورية للتعامل مع الحياة، ويفترض بهذا النوع من الذكاء أن الناس هم عادة ما يكونون في أُلفة مع ثقافاتهم، ويستخدمون بطريقة لاشعورية مواقف وأدوات مألوفة كطريقة للتواصل مع الآخرين.

كما يُعرف مفهوم الذكاء الوجداني بأنه مجموعة مركبة من القدرات أو المهارات الشخصية التي تساعد الفرد على فهم مشاعره وانفعالاته وسيطرته عليها جيدًا، وفهم مشاعر وانفعالات الآخرين وحسن التعامل معهم، وقدرته على استغلال طاقته الوجدانية في الأداء الجيد وعلى إقامة علاقات طيبة مع المحيطين، والذكاء الوجداني أعم وأشمل من الذكاء الاجتماعي، حيث يقتصر الاجتماعي على التفاعل مع الآخرين والقدرة على إدارة العلاقات الاجتماعية والتصرف بعقلانية وحكمة في المواقف الاجتماعية (بيومي، ٢٠١٦م).

فترى الباحثة مدى تشابه وتقارب مفاهيم الذكاء الثقافي والذكاء الاجتماعي والذكاء الوجداني، فتشترك كلها بأنها عمليات وقدرات معرفية تقوم على فكر الشخص وعلاقته مع نفسه والآخرين، والتركيز على الجوانب النفسية لكل مفهوم، كذلك يرى البعض تداخل الذكاء الوجداني مع الذكاء الاجتماعي لأن كل منهم يمثل فهم الآخرين والتصرف الجيد في المواقف الإنسانية، وكذلك في الذكاء الثقافي يعم هذا المعنى في علاقة الفرد بمجتمعات ثقافية مغايرة لمجتمعه وثقافته وتكيفه معهم.

٢-١-١-٧ النظريات المفسرة للذكاء الثقافي:

١- نظرية إيرلي وآنج Earley & Ang

تتمثل الفكرة الأساسية للنظرية هي أن حاجة الأفراد للتعامل مع نظائرهم في بيئات متباينة ثقافيًا تتطلب قدرات لازمة لاكتساب نوع من الحساسية للتباينات الثقافية بما يحقق التفاعل البناء والكفء مع هذه التباينات، خصوصًا مع تعدد هذه التفاعلات والحاجة الملحة

للتعامل مع الآخر، ومع ظهور الفروق في الثقافات الفرعية سواء كان ذلك في الشرق أو الغرب (طه، ٢٠٠٦م).

وقد استند كل من إيرلي وآنج في تفسيرهما للقواعد النظرية لمفهوم الذكاء الثقافي إلى النظريات المعاصرة في الذكاء، إذ إنهما عرّفا الذكاء الثقافي بأنه "قابلية الفرد للاندماج عمليًا في الأماكن المتنوعة ثقافيًا"، وأشارا إلى أهمية تكوين عوامل الذكاء الثقافي ودورها الفعال والمؤثر في الذكاء الثقافي باختلاف المواقف الثقافية والاجتماعية، وأن تلك العوامل مترابطة مع بعضها في مجال معين، ومن ثم فإن أفضل تعبير للذكاء الثقافي بأنه تركيب متعدد الأبعاد وله صفات مميزة، إذ تشترك العناصر المعرفية والدافعية والسلوكية كلها بتركيبة واحدة، وفي ضوء ذلك فإن هذا النوع من الذكاء يتكون من ثلاثة مكونات هي: المكون المعرفي والذي يمثل فهم الفروق بين الثقافات والقدرة على تحليل العناصر الثقافية واستخدامها في السلوك الشخصي، والمكون الانفعالي يشير إلى قدرة الفرد على التعاطف وتفهم مشاعر وأفكار أفراد ينتمون إلى ثقافات مغايرة، والمكون السلوكي وهو القدرة على أداء الإشارات الجسمية والعادات والإيماءات والرسائل غير اللفظية ذات المعنى التي تحددها كل ثقافة على حدة (Early & Ang, 2003).

٢- نظرية ستيرنبرج Sternberg

تعود هذه النظرية إلى العالم ستيرنبرج، والذي يعتقد بأن تفسير الذكاء كمفهوم عام يجب أن تتم من جوانبه المختلفة، وأن الذكاء الثقافي يظهر في أبعاد مختلفة مركزها عقل الإنسان منها المعرفي والإستراتيجي والمحفز (الدافعي) ترتكز في عقل الإنسان لأنها قدرات ذهنية، أما المكون السلوكي فهو قدرات سلوكية لذا فهو يقترح اتجاهًا جديدًا في تعريف هذا المفهوم يستند على المسلّمات الأساسية لنظريته ومنها:

- أن الذكاء يجب أن يُعرّف من خلال المنحى أو البعد الذي يستهدف تحديد مجموعة من العمليات المعرفية الأساسية التي يقوم بها العقل عند تناوله أي مشكلة قبل الوصول إلى الحل الملائم مع أهمية تحديد هذه العملية المعرفية داخل إطار نظري متكامل.

- يعد مفهوم الذكاء مفهومًا متكاملًا وشاملًا لا ينحصر في مهارات النجاح المدرسي فحسب، وإنما يمتد ليشمل العديد من الإمكانات التي تساعد الفرد على تحصيل النجاح في الحياة.
- التأكيد على الإطار الثقافي والحضاري الذي يعرّف من خلاله مفهوم الذكاء والذي يختلف باختلاف المجتمع والبيئة التي نشأ بها الفرد، وانطلاقًا من هذا فإن الأفعال التي تعد ذكية في ثقافة معينة ربما لاتعد ولا تمت للذكاء بصلة في ثقافة أخرى.
- الاهتمام بدراسة الذكاء بوصفه نطاقًا متكاملًا يؤثر ويتأثر بالعديد من الخبرات الشخصية من ناحية، وبالمواقف والمتغيرات الخارجية من ناحية أخرى، وبمدى قدرة الفرد على تحقيق التوافق بين هذه المتغيرات معًا، ولذا فإن هذه النظرية قد غلب عليها الطابع المعرفي الإنساني في تعريف الذكاء (Ang& Van Dyne, 2008).

وترى الباحثة أن هذه النظرية ركزت على الجانب المعرفي للذكاء الثقافي وأنه يتكون من عدة عمليات عقلية، إضافة إلى أن مفهوم الذكاء كقدرة عامة يختلف تفسيره من مجتمع لآخر، والذكاء بناء متكامل لا يقتصر على النجاح في الجانب العلمي.

٣- نظرية فيغوتسكي Vygotsky في المنهج الثقافي الاجتماعي

قدمت نظرية فيغوتسكي إجابات حول البيئة الثقافية الاجتماعية بشكل عام، وكيفية نمو الشخص ثقافيًا بجانب النمو البيولوجي داخل بيئته، فيرى فيغوتسكي أن البيئة هي الثقافة وهي المجتمع الواسع وتظهر بالتعبير عنها في المواقف المختلفة، فالعقل اجتماعي كصفة وراثية والفرد مع الآخر في أثناء المواقف الاجتماعية يمتزجون في أنشطة معينة يحدد الموقف التاريخي والاجتماعي الثقافي فيها خبراتهم، ويُعد كل من الفرد والبيئة وحدة واحدة، بعكس النظريات التفاعلية الأخرى التي تعتبرهما وحدتين منفصلتين، والثقافة عند فيغوتسكي تتكون من المبادئ والقيم والمعارف والمهارات والعلاقات والعادات والتنشئة الاجتماعية واللغة كتابةً ونطقًا والبيئة الاجتماعية والفيزيقية المشيدة والطبيعية، والتعبير عنها يتم من خلال أفعال الأسر المتكررة والتفاعلات الخارجية تصبح داخلية، ومنها يكون التفكير اجتماعي يعكس ثقافة الطرفين،

ويظهر أولًا كنظام عقلي تفاعلي، ثم نظام عقلي ذاتي، فالتغيير الاجتماعي يؤدي إلى التغيير المعرفي (ميلر، ٢٠١١م).

وترى الباحثة أن هذه النظرية تولي الجانب البيئي والاجتماعي بالدرجة الأولى في بناء المعرفة والثقافة للفرد وتأثيرها عليه، فالوسط البيئي بما يحمله من تفاعلات في المنزل وفي المدرسة وفي المجتمع وما يتضمنه من عادات وتقاليد وقيم يتشربها الفرد ويتعلمها وينقلها من النظام الاجتماعي إلى النظام الذاتي وليس العكس.

٢-١-٢ صناعة القرار Decision Making

٢-١-٢-١ التطور التاريخي لمفهوم صناعة القرار:

تعتبر دراسة طريقة صناعة القرار ظاهرة قديمة عرفتها الحضارات القديمة، فقبل أربعة وعشرين قرنًا كتب المؤرخ اليوناني "ثوكوديس" في دراسته عند حرب البلوبونز حول مجموعة العوامل التي تؤثر على زعماء المدن اليونانية لاختيار قرار الحرب أو السلام أو التحالف أو بناء الإمبراطورية طبقًا للظروف التي تواجههم، وتطرق للعوامل النفسية مثل: الخوف والشرف والمصلحة التي تشكل دوافع لهم فيختارون قرار يعبر عن رغبتهم أو رغبة مجتمعاتهم، ويعتبر مثل هذا المجهود في إطار دراسة صناعة القرار وأسبابه من أول الأعمال التنظيرية في هذا الإطار (الأشهب، ٢٠١٥م).

ومنذ زمن قديم كان الإنسان يقوم بعملية صناعة القرار سواء على مستوى فردي أو جماعي، وتأثر هذا الموضوع بمجموعة من العلوم كعلم النفس وما استفاد علماؤه من الاقتصاديين في بحوثهم لصناعة القرار، إذ إنهم أول من بدأوا بصياغة نظريات صناعة القرار، واختيارهم للإنسان متخذ القرار ذي مواصفات وخصائص معينة منها الإمكانية العالية في تحسس الخيارات العقلانية (محمد، ٢٠٠٢م).

وقدم سايمون عام (١٩٨٦م) مفهوم "العقلانية المقيدة" والتي تعني صناعة القرار بقدر محدد من العقلانية، واشتمل النموذج الذي قدمه ثلاثة جوانب وهي: الذكاء، والتصميم، والاختيار، ويُعتبر هذا النموذج الأولي هو فاتحة العمل الحقيقي في حقل صناعة القرار (العتيبي، ٢٠٠٩م).

وقد نالت عملية صناعة القرار عناية بالغة من كل من علماء النفس والاجتماع والإدارة الحديثة، ويتفق هؤلاء العلماء على أن هناك معنى واضحًا لصناعة القرار في وجود بدائل تحتاج إلى المفاضلة واختيار أنسبها، وبالتالي فإن عملية المفاضلة هذه هي صلب معنى صناعة القرار (الزهراني، ٢٠٠٤م).

ولاقت عملية صناعة القرار أهمية من الباحثين في عدة مجالات، وتوالت عليها الدراسات السابقة قديمها وحديثها، كدراسة كشميري (١٩٨٥م) وعنوانها "صناعة القرارات الإدارية لدى بعض مديري المدارس المتوسطة والثانوية في المملكة العربية السعودية، وهدفت الدراسة إلى التعرف على المواقف التي يتم فيها صنع القرار الإداري في المدارس المتوسطة والثانوية في السعودية لأهمية القرار الإداري ودوره في إنجاح العمل.

ودراسة العيسى (١٩٩٣م) بعنوان "عملية صناعة القرارات في المؤسسات العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة"، ومن أبرز نتائجها التعرف على الأساليب المستخدمة في صنع القرار ومراحله.

وكذلك دراسة عطية إبراهيم (٢٠١١م) بعنوان "القدرة على صناعة القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية بمحافظات غزة"، وتوصلت إلى وجود علاقة دالة بين صناعة القرار وفاعلية الذات وبين جميع أبعاد المساندة الاجتماعية.

فتلاحظ الباحثة أن مفهوم صناعة القرار ليس بالشيء الحديث، فمن خلال عرض بعض الدراسات السابقة القديمة التي تناولت هذا المفهوم كمتغير وما زالت الدراسات مستمرة في تناوله حتى الوقت الحالي.

٢-١-٢-٢ مفهوم صناعة القرار:

تُعد عملية صناعة القرار عملية فكرية نفسية سلوكية معقدة تتضمن السعي لجمع أكبر عدد ممكن من المعلومات المتعلقة بالبدائل الممكنة للحل، واختيار البديل المناسب ضمن إستراتيجيات مناسبة للوصول إلى الهدف المرغوب (طعمة، ٢٠١٠م)، ولقد تعددت أساليب تعاريف عملية صناعة القرار كلٌ حسب اهتمامه، فيشير المعنى الاصطلاحي أو العلمي لمعنى

القرار بأنه "خيار يحدده متخذ القرار حول ما الذي يجب أن يكون أو أن لا يكون في حالة محددة" (محمد، م٢٠٠٢م)، وأوضح سالوفيس (Salovic) أن صناعة القرار يُعد جوهر السلوك الهادف أو الذكي، وأنه دُرس منذ القدم عن طريق الفلاسفة والرياضيين والاقتصاديين والإحصائيين، وعلى الرغم من ذلك فهو ذو تاريخ قصير في علم النفس، ففي عام (١٩٥٤م) ظهرت أول مراجعة واسعة لنظرية صناعة القرار في مجلة التقارير النفسية للعالم إدواردز (Edwards) (بحر، ٢٠١٢م).

ويُعرف صناعة القرار بأنه: "عملية واعية قائمة على افتراضات حقيقية قيمية تختار نشاطًا سلوكيًا من بين بديلين أو أكثر وذلك بقصد التحرك نحو وضع مرغوب فيه" (موسى، ٢٠١٠م).

ويعرف بأنه: "عملية إدراك تشمل الظواهر الفردية والاجتماعية ويستند إلى حقائق وقيم، تؤدي إلى اختيار بديل واحد، من بين بدائل كثيرة تؤدي إلى الوصول إلى حل" (طعمة، ٢٠١٠م).

كما يُعرف بأنه: "العملية التي يتم بمقتضاها اختيار أحد البدائل المتاحة لمشكلة معينة أو مواجهة موقف يتطلب ذلك، بعد دراسة النتائج المتوقعة من كل بديل وأثرها في تحقيق الأهداف المطلوبة" (فهمي، ٢٠٠٤م).

وأيضًا يُعرف بأنه: "قيام الفرد بالمفاضلة بين بعض البدائل التي تم اختيارها في ضوء معايير محددة لاختيار البديل الأكثر تناسبًا للتعامل مع الحدث، ويعبر القرار في النهاية عن الإجراءات المحددة لتصرفات العنصر البشري المستهدف به (هلال، ٢٠٠٨م).

كما يُعرف بأنه: "العملية التي يتم من خلالها الاختيار بين البدائل من أجل تحقيق أهداف منظمة، وغالبًا ما تتطلب هذه العملية مهارات تفكير عليا من تحليل وتركيب وتقويم (مصطفى، ٢٠٠٢م).

من هنا تجد الباحثة أن عملية صناعة القرار عملية فكرية بالدرجة الأولى تقوم على الحصول على معلومات متعلقة بموقف أو مشكلة ما، ومن ثم اختيار أحد البدائل والمفاضلة بينها لاختيار أنسبها وما يتلاءم مع الموقف.

٢-١-٢-٣ المفاهيم الأساسية التي تتصل بعملية صناعة القرار:

هناك بعض المفاهيم الأساسية التي تتصل بعملية صناعة القرار وهي كالتالي:

١- **المشكلة:** تُعرف المشكلة بأنها موقف ينشأ عندما يواجه المرء عقبات أو أمرًا يحول بينه وبين وصوله إلى هدف معين، وحلها يتطلب تحليلها وتعرف عناصرها وأسبابها والظروف المحيطة بها قبل الوصول إلى صناعة القرارات المناسبة بشأنها، فحل المشكلة هو سلوك عقلي يقوم به الفرد في محاولة للوصول إلى هدف معين، والتخلص من التوتر الذي يصاحب المشكلة ويحتاج الفرد عند قيامه بحل المشكلة إلى التفكير بمختلف أنواعه ومستوياته، حيث يزداد حجم ومستوى التفكير الذي يحتاجه الفرد بازدياد حجم وعمق المشكلة (الغرايبة، ٢٠٠١م).

٢- **القرار:** يمثل القرار رأيًا أو موقفًا أو أمرًا تم اختياره من بين عدة بدائل كانت متاحة أمامه بهدف تحقيق غاية ما أو حل مشكلة معينة، فكلمة القرار تعني "البت النهائي والإرادة المحددة لصانع القرار بشأن ما يجب وما لا يجب فعله للوصول بوضع معين إلى نتيجة محددة ونهائية (شاويش، ١٩٩٣م).

٣- **حل المشكلات وصناعة القرارات:**وهي عملية عقلية مهمة قد تكون بسيطة أو معقدة يتخذها المرء للوصول إلى اختيار أو انتقاء سبيل أو أمر أو فكرة من بين بدائل يواجهها ليصل إلى الهدف الذي يريده، وعملية صناعة القرارات عملية منظمة تتكون من عدد من الخطوات المترابطة والمتكاملة يتطلب أداء كل منها قدرًا من المعلومات والخبرات والإجراءات التي تتوقف عليها سلامة القرار وصحته ودقته وفاعليته بالنسبة للهدف المنشود (كمال، ٢٠١١م).

٢-١-٢-٤ أنواع القرارات:

يفرق سايمون بين عدة أنواع من القرارات ويوضحها على النحو التالي:

١-القرار الهادف: هو الذي يرتبط بالهدف النهائي، والقرار غير الهادف: هو الذي لا يؤدي إلى تحقيق الهدف النهائي.

٢- القرار الرشيد: هو القرار الذي يعود إلى اختيار بدائل تؤدي إلى تحقيق الهدف النهائي (في: النمر وآخرون، ١٩٩١م).

٣-القرار المبرمج: هو القرار الذي يخضع لحسابات وخطط دقيقة ويتبع جداول زمنية محددة ومقننة، والقرار غير المبرمج يتطلب قدرًا كبيرًا من الابتكار، وتختلف أساليب معالجة القرار غير المبرمج عن القرار المبرمج (الزهراني، ٢٠٠٨م).

٢-١-٢-٥ خطوات صناعة القرار:

إن الغرض من صناعة القرار هو للتمكين من اختيار البديل الأكثر إمكانية من عدة بدائل ولتضييق الفجوة بين ما هو حاصل فعلًا، فيذكر عباس (٢٠٠٤م) أن عملية صناعة القرار تمر بمراحل وخطوات منظمة ومتعددة، ومن الضروري لمتخذ القرار أن يتابعها للوصول إلى قرار رشيد، فتبدأ عملية صناعة القرار بتشخيص المشكلة، والعمل على جمع البيانات والمعلومات، ثم تحديد البدائل، واختيار أحدها ومتابعة تنفيذه.

ويشار إلى أن عملية صناعة القرار هي عملية رشيدة وليست عاطفية ولهذا فلا بد من وجود خطوات علمية يمكن وضعها كما يلي:

١- تحديد المشكلة.

٢- تطوير البدائل.

٣- تقييم البدائل من خلال الهدف الذي يسعى إليه المقرر.

٤- اختيار أفضل البدائل.

٥- متابعة القرار وتقييمه (المغربي، ٢٠٠٩م).

وقام عدد من الباحثين بتحديد خطوات صناعة القرار، واتفاق أغلبهم على أهمية وحتمية اتباعها ومراعاة حل المشكلات وتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية، وفيما يلي المراحل الرئيسية:

١- تشخيص المشكلة وتحديد الهدف.

٢- تصنيف المشكلة لتحديد درجة تعقدها وطبيعة الحل المرغوب.

٣- تجميع البيانات والمعلومات من أرقام وحقائق تحليلها.

٤- تحديد البدائل المتاحة وتقييم كل منها ومقارنة نتائجها.

٥- اختيار أنسب البدائل المتاحة وأفضلها (ياغي، ١٩٩٦م).

٦- التمهيد لتنفيذ القرار المتخذ بعد الاقتناع بصلاحيته والاطمئنان إلى نتائجه ثم تنفيذه.

٧-متابعة وتقييم وتصحيح مساراته حسب موافقة النتائج (الدهمشي، ٢٠١٢م).

وترى الباحثة أن عملية صناعة القرار عملية فكرية منظمة وليست عشوائية تتبع خطوات محددة، أجمع أغلب الباحثين في المجال النفسي والمهتمين بعلم الإدارة بها كتحديد المشكلة وجمع بيانات عنها، ومن ثم اختيار أنسب البدائل لحلها، ومن ثم الوصول إلى قرارات صحيحة.

٢-١-٢-٦ العوامل المؤثرة في صناعة القرار:

هناك عدة عوامل تؤثر في صناعة القرار نذكر منها ما يلي:

١- العوامل الشخصية:

وتتمثل في:

أ- القيم الشخصية: حيث تعمل القيم كموجه لصانع القرار، ومؤثرة على مدى درايته بالمشكلة وفرز المعلومات المختارة، كما أنها تعمل كمعيار لتقييم الأهداف العليا وإبرازها.

ب-البديهية: فقد يعتمد صانع القرار على بديهته في اختيار الوجهة المناسبة لصنع القرار (أبو النور، عبد الفتاح، ٢٠١٥م).

٢- الثقافة السائدة في المجتمع:

تعتبر ثقافة المجتمع وعلى الأخص نسق القيم من الأمور المهمة التي تتصل بعملية صناعة القرار، فالمنظمة لا تقوم في فراغ وإنما تباشر نشاطها في المجتمع وللمجتمع، ومن ثم فلا بد من مراعاة الأطر الاجتماعية والثقافية للمجتمع عند صناعة القرار، فالعوامل الحضارية أو الثقافية التي تصف الأساليب والعادات والتقاليد التي تحكم الأفراد والجماعات في تصرفاتهم في مجتمع معين (حبيب، ١٩٩٧م).

٣- الواقع ومكوناته من الحقائق والمعلومات المتاحة:

لا يكفي المحتوى القيمي أو المحتوى الأخلاقي كما يسميه البعض، بل يجب أن يؤخذ في الاعتبار الحقيقة والواقع وما ترجحه من وسيلة أو بديل، وفي رأي "سايمون" أن القرارات هي

شيء أكبر من مجرد افتراضات تصف الواقع؛ لأنها بكل تأكيد تصف حالة مستقبله هناك تفضيل لها على حالة أخرى وتوجه السلوك نحو البديل المختار، ومعنى هذا باختصار أن لها محتوى أخلاقي بالإضافة إلى محتواها الواقعي.

٤- العوامل السلوكية:

يتحدد الإطار السلوكي لمتخذ القرار من عدة جوانب، فالجانب الأول يتعلق بالبواعث النفسية لدى الفرد ومدى معقوليتها والتي يمكن من خلالها تفسير السلوك النفسي للفرد في اتخاذ قراره، والجانب الثاني يتصل بالبيئة النفسية للفرد، حيث تعتبر المصدر الأساسي الذي يوجه الشخص إلى اختيار القرار من بين البدائل التي أمامه ومن ثم كان اتخاذه له (الأشهب، ٢٠١٥م).

ويشير زاهر (٢٠٠٧م) إلى أن صعوبة القرار وأهميته تزداد كلما كانت الآثار المترتبة عليه كبيرة، والأبعاد المختلفة المؤثرة على القرار منها:

١- البعد البشري:

وهو من أهم الأبعاد التي يجب أن يضعها متخذ القرار في الاعتبار، حيث إنه يعمل لتحقيق منفعة مباشرة أو غير مباشرة لصالح مجموعة من البشر ويأخذ في الاعتبار عناصر ومكونات البعد البشري ومنها:

أ- حجم المجموعة الموجه إليها القرار (عدد الأفراد): وعادة تزداد صعوبة صناعة القرار كلما زاد عدد أفراد المجتمع الموجه إليه القرار، كما تختلف أيضًا صورة القرار وأسلوب إخراجه للجماهير.

ب- مستويات التعليم: مراعاة مستوى التعليم السائد في المجتمع الذي سيتأثر بالقرار.

ج- رغبات وطموحات الجمهور: تكون القرارات متماشية مع رغبات الجمهور.

د- التوقعات: وتتعلق بما ينتظره الفرد طبقًا لخبراته السابقة من إشباعات مختلفة للاحتياجات المختلفة (بيومي، ٢٠١٦م).

هـ- العلاقات التي تربط بين أفراد المجتمع: وعادة ما تكون العلاقات في المجتمعات الصغيرة أقوى وأمتن منه في المجتمعات الكبيرة وعلى متخذ القرار مراعاة هذه الروابط.

٢- البعد الزمني:

وهناك قرارات لو تأخرت عن موعدها المناسب أو تقدمت لبطل مفعولها أو لأدى ذلك إلى نتائج غير مرغوبة.

٣- المناخ الذي يتم فيه صناعة القرار:

ويُقصد به الجو الذي يتم فيه صناعة القرار وما يتضمنه من اعتبارات، منها شخص متخذ القرار، وما سبق اتخاذه من قرارات داخل المنظمة أو الظروف التي تحيط بعملية صناعة القرار كأن تتسم بالمخاطرة أو المنافسة، كما تُشكل المتغيرات البيئية والاجتماعية عناصر لا يستطيع الشخص أن يتحكم فيها (الدهمشي، ٢٠١٢م).

٢-١-٢-٧ مبادئ صناعة القرار الناجح:

هناك عدد من المبادئ لاتخاذ قرارات ناجحة وهي كالتالي:

١- الخبرة:

تلعب الخبرة دورًا مهمًا في اتخاذ قرارات فعّالة، فالذي لديه الخبرة أو الأقدمية في العمل، يجتمع لديه قدر واسع من الأنماط السلوكية المتنوعة والملائمة، فعندما يريد أن يتخذ قرارًا فإنه يستحضر هذه الخبرات ويستفيد من خبرات الفشل، إضافة إلى التلقائية في السلوك والبرمجة على أداء السلوكيات (Robers, 1984).

٢- القدرة على تقييم المعلومات بحكمة:

وتعتمد هذه السمة على عقلانية الفرد ونضجه وقدرته على التعليل والمحاكمة العقلية، وتظهر خلال تقدير نتائج القرار وآثاره، وذلك عندما يأخذ الفرد في اعتباره التفاعلات العديدة للعوامل المختلفة، وعندما يتوقع الأحداث غير الأكيدة بدرجة معقولة، وعندما يبسط الموقف عن طريق استبعاد العناصر غير الضرورية ولكن دون إخلال أو إسقاط لأي عوامل مهمة (الزغول، الزغول، ٢٠٠٨م).

٣- الإلهام الداخلي أو البديهة:

وهو صوت داخلي يخاطب الإنسان في أثناء اتخاذه للقرار بأمر ما، وهذا الصوت عادة يكون صوابًا، مثلًا عندما يكون شخص واقفًا في طابور طويل وبجانبه طابور آخر فيه الحركة أسرع من طابوره، وفكر بالانتقال للطابور الأسرع لكن بداخل هذا الشخص صوت يقول له: "لا تنتقل.. ابق مكانك.. ستحدث مصيبة"، لكن الشخص لا ينصت لهذا الصوت وينتقل من طابوره إلى الطابور الأسرع ويصل إلى دوره فيحدث عطل ويظل واقفًا فترة أطول، ويقول له الصوت الداخلي: "ألم أقل لك؟"، وهذا الصوت هو البديهة أو الإلهام الداخلي، وهناك فرق بين البديهة والتحدث مع الذات، فالإنسان إذا سمع هذا الصوت سلبيًا واعتبره ضده فهذا هو التحدث مع الذات، أما البديهة فهو شعور يوصل الشخص إلى راحة داخلية (الفقي، ٢٠١٦م).

٢-١-٢-٨ مهارات صناعة القرار:

قد يتخذ الشخص قرارًا في أمر ما من الناحية النظرية، ولكن عندما يريد تطبيقه عمليًا فإنه يتعذر تطبيقه، ولكي يُفهم متى يمكن تطبيق القرار من عدمه فالأمر ليس بالسهل، فقد أصبح الآن عملية فهم كيفية قيام العقل الإنساني بحل المشكلات وصناعة القرار من الأهداف الأساسية للبحث العلمي (سيمون، ١٩٨٦م).

فصناعة القرار مهما كان شكله أو نمطه فإنه يتطلب أولًا معرفة وفهم المراحل والمهارات التي تمر بها عملية صناعة القرار وإلى معرفة وتقنية، أي إلى اكتساب مهارات صناعة القرار (سويد، ٢٠٠٣م).

وصنفت من ضمن المهارات الحياتية اللازمة للفرد فعُرّفت بأنها المهارات اللازمة للتحليل والفهم والاستعداد للاستجابة لمشكلات الحياة اليومية (كفافي، الأعسر، ٢٠٠٠م).

وعُرّفت مهارات صناعة القرار بأنها العملية التي يتم من خلالها تحديد المشكلة والبحث عن أنسب الحلول لها عن طريق المفاضلة بين البدائل (Garry,2005).

وما زالت مهارات صناعة القرار موضع جدل ونقاش بين الباحثين، من حيث عددها وترتيب خطواتها ووجهات نظر متعددة حول تقسيم هذه المهارات، وهذه بعض التصنيفات، حيث وصلت إلى ثماني مهارات أساسية:

فقد حددها النصير وعبد الرحيم (٢٠٠٣م) في:

(أ) التعرف على المشكلة. (هـ) تطوير البدائل لمسارات سلوكية.

(ب) تحديد المشكلة. (و) تقويم البدائل.

(ج) تحديد الأهداف. (ز) اختيار البديل المناسب.

(د) جمع البيانات. (ح) تنفيذ القرار وتقويمه.

٢-١-٢-٩ خصائص مهارات صناعة القرار:

ولمهارات صناعة القرار مجموعة من الخصائص وهي كالتالي:

١- **مهارات عقلية:** يمكن تنميتها لدى الأفراد من خلال تدريب الفرد على التفكير الابتكاري والحساسية للمشكلات وابتكار البدائل الجديدة (النصير، عبد الرحيم، ٢٠٠٣م).

٢- **منظومة متكاملة:** من المهارات الفرعية التي تتوافق وتتداخل مع بعضها البعض لتحديد المشكلة وتحليلها واستكشاف جوانبها وجمع المعلومات حولها واختيار من بين البدائل ثم وضع قائمة بالحلول الممكنة.

وهذه المنظومة المتكاملة تكون فيها المعلومات المتوافرة ومخرجاتها هي القرارات، أما الأنشطة التي يمارسها الفرد في أثناء تلك العملية فهي عبارة عن عمليات عقلية ومعرفية وعوامل نفسية سلوكية (Bourne,2007).

٣- **مهارات مرنة:** أي عند تحديد الأهداف والوسائل المختلفة لتحقيقها يجب التنبؤ بكل الاحتمالات ووضع برامج بأسلوب يُمكّن من تعديلها والتحول نحو برامج أخرى إذا ما فشلت البرامج الأساسية في التعامل مع المشكلات المتعددة (مختار، ٢٠٠٧م).

٤- **مهارات ديناميكية:** فعملية صناعة القرار عملية معقدة ذات مراحل متعددة يتم من خلالها التعامل مع قضايا شخصية أو مهنية أو إدارية، ثم الحصول على المعلومات وتوليد أفكار حولها وتقييم هذه الأفكار وتحديد المخاطر أو المكاسب التي تبنى عليها، واختيار أحد البدائل المتاحة، ثم تنفيذ القرار ومتابعته (سيمون، ٢٠٠٠م).

٢-١-٢-١٠ المؤسسات التعليمية وصناعة القرار:

عملية صناعة القرار ضرورية لكل منظمة، وتعتبر المؤسسة التعليمية في مختلف مستوياتها منظمة تعتمد في إدارتها وتنظيمها على هذه العملية، ويمكن القول إن دراسة القرار في مجال الإدارة التعليمية تعتبر حديثة بالقياس لدراسته في مجالات الإدارة الأخرى، والنظام التعليمي باعتباره تنظيمًا إداريًا يتم من خلاله اتخاذ أنواع مختلفة من القرارات، وتتنوع مسؤولية اتخاذ هذه القرارات بين العاملين داخل التنظيم بمستوياته المختلفة والوصول بالجهود المبذولة إلى أقصى حد يحقق الأهداف التربوية المحددة له (الدهمشي، ٢٠١٢م).

وتزود المؤسسات التعليمية الأفراد بمهارات للحصول على البيانات من مصادرها، واكتشاف العلاقات والربط بينها، ووضع الاقتراحات للمشكلات المطروحة، كما تعمل على توفير المواقف التعليمية التي تضع الطالب في موقف يتطلب منه التفكير وممارسة المهارة، حيث إن التدريب على مهارات صناعة القرار وممارستها أمر مهم لإكسابها للأفراد بما يساعد على انتقال أثر التدريب والتطبيق الملائم لها، وكذلك استثارة تفكير الأفراد وتفعيله من خلال الأسئلة الذكية وقيامهم بالعمليات العقلية المختلفة (أبو النور، عبد الفتاح، ٢٠١٥م).

والقرارات في النظام التعليمي تتناول مسائل عدة: كالسياسات أو الأهداف أو الإستراتيجيات أو الموارد أو القواعد والإجراءات أو العاملين والمستفيدين في المجال التعليمي من البشر، ومن هنا فالقرار التعليمي يؤثر في جميع مدخلات العملية التعليمية ومخرجاتها، بل ويشكل روح العملية التعليمية في كل مرحلة من مراحلها (سلام، ١٩٨٥م).

وعلى ضوء ما ذكر ترى الباحثة وتؤكد على أهمية صناعة القرار في العملية التعليمية، فكل منهما تتطلب فردًا ذا قدرات عقلية ومهارات فكرية للتعامل مع المواقف والمشكلات التربوية، إضافة إلى أن الطالب يقضي أغلب سنوات عمره في التعليم، فالأجدر انتهاز هذه الفترة في تطوير مهاراته في صناعة القرار، وتنمية فكره وقدراته لمواجهة الظروف سواء في مجال

التعليم أو على الصعيد الشخصي لبناء شخصية ذات عقلية واعية منفتحة مشاركًا لقراراته في ارتقاء نفسه ومجتمعه.

٢-١-٢-١١ سلبيات تتعلق بعملية صناعة القرار:

هناك بعض السلبيات التي تعوق عملية صناعة القرار هي:

١- **التسرع:** قد يدفع الشخص وخاصة في الأوقات العصيبة إلى صناعة القرار بسرعة على نحو لا يمكنه من الإحاطة بالتنبؤ باحتمالات والموازنة بين آثار سلبية وأخرى إيجابية لعدد من البدائل، فإذا طلب من الفرد أن يتخذ قرارًا تحت ضغط الزمن فسيتخذه دون أهداف واضحة أو معلومات كافية أو معالجات عميقة، فيأتي متسرعًا وقد لا يكون رشيدًا (المنصور، ٢٠٠٠م).

٢- **العجز عن صناعة القرار إبان الأزمات:** من طبائع الأشياء ألا تسير الأمور على وتيرة واحدة، فقد يواجه الشخص بعض الأحداث والأزمات الطارئة التي يجب عليه أن يتخذ تدابير معينة للتصدي لها، ويطلق على تلك العملية القدرة على إدارة الأزمات، فالشخص قد يتعرض للضغوط والظروف البيئية وبصفة خاصة القيم الاجتماعية والأعراف والتقاليد، بالإضافة إلى متطلبات الدولة والمجتمع والمنافسة والتكنولوجيات والمتعاملين (الصاعدي، ٢٠٠٧م).

٣-**الأخذ بالأحوط وليس الأفضل (آثار السلامة):** هناك صنف من الأشخاص يتبنون صورًا مخالفة، وعادة ما تكون لهم قراراتهم التي قد لا تتفق مع المقتضيات العلمية للحكم على كفاءة القرار، ويتبوأ مركز الصدارة في ذلك التصور القاعدة الذهبية التي تكفل لمن يعمل بها السلامة من المساءلات وضمان البقاء في الموقع القيادي لأطول فترة ممكنة، ومفادها أن القرار الذي يجنبني العديد من المشكلات والمنازعات مع الآخرين هو الأفضل حتى وإن لم يكن كذلك بالنسبة للمنظمة، وقد يلجأ البعض كنموذج تطبيقي لتلك السياسة إلى تجنب صناعة القرارات حتى يتطلب منهم ذلك من قبل مسؤول أعلى (بيومي، ٢٠١٦م).

٢-١-٢-١٢ النموذج والنظريات المفسرة لصناعة القرار:

يمكن صياغة التطور المعرفي لنظريات صناعة القرار في مجموعة من النماذج والأنماط وأحد تلك النماذج:

١- نموذج الإنسان العقلاني:

يُعد هذا النموذج أول نموذج لأطر نظرية صناعة القرار، ويعتبر الإنسان العقلاني إنسانًا اقتصاديًا لأنه متأكد من اختياراته، ويتميز بثلاث خصائص عامة وهي: الاطلاع على المعلومات والوعي بالتغيرات التي تحصل على الواقع والقدرة على ترتيب محيطه واختيار الفاعلية القصوى، وتندرج هذه الخصائص في ثلاثة أسس نظرية: الأساس الأول هو الخطية والأساس الثاني العقلانية والأساس الثالث المردودية التدريجية، وعلى ذلك فإن صناعة القرار من طرف الإنسان العقلاني قرار خطي يضمن للفاعل اختيار المردودية التدريجية، إلا أن هذا النموذج الذي يرجع أصله المعرفي إلى المنهج الديكارتي والذي انهار نتيجة السلوكيات التي وصفت باللاعقلانية منذ بداية القرن العشرين (الأسعد، ٢٠١٢م).

وترى الباحثة أن المبحوث في هذه الدراسة بكونه إنسانًا عقلانيًا، وباطلاعه على المعلومات يجعل لديه ذكاءً ثقافيًا يسهل عليه التعامل مع مجتمع جديد، وبالتالي يؤدي إلى قدرته في صناعة القرار، فعندما يطلع على المعلومات يتكون لديه قدرة على الوعي بالتغييرات التي تحصل على واقعه والقدرة على تغيير محيطه بالفاعلية القصوى، فجميع هذه الأشياء تؤدي لاتخاذه القرار المناسب بناءً على ما لديه من ذكاء ثقافي.

٢- نظرية الفروق الفردية Individual Differences:

ترى هذه النظرية أن الأشخاص مختلفون عن بعضهم البعض في خلفياتهم (مثل: العمر، والتعليم، والدخل، والحالة الاجتماعية، والعادات والتقاليد، والحالة الصحية، وغير ذلك) وهم أيضًا مختلفون في شخصياتهم، ودوافعهم، وإدراكاتهم، وأسلوب تعلمهم، وقدراتهم، واتجاهاتهم النفسية، وكل ذلك يؤدي إلى إدراك الناس للمشاكل وأبعادها يتم بشكل مختلف، وأن تحديد البدائل يأتي بشكل مختلف، وأن تقييم هذه البدائل يتم بشكل مختلف، وبالتالي فإنهم يصلون إلى حلول نهائية مختلفة (ماهر، ٢٠٠٨م).

وبناءً على ما ذكر ترى الباحثة أن الفروق الفردية تؤثر في الذكاء الثقافي لدى الشخص وكذلك في اتخاذه القرار، فعندما يكون المبحوث عالي التعليم فذلك يؤثر على ذكائه الثقافي واتخاذ قراراته، مقارنة بشخص آخر بنفس المواصفات ولكن مستوى تعليمه أقل فيختلف تأثيره في ذكائه الثقافي واتخاذ قراره، فاختلاف الشخصيات والدوافع والإدراك وأسلوب التعلم

والقدرات والاتجاهات النفسية كل هذه الأشياء تؤثر على الذكاء الثقافي وصناعة القرار من شخص لآخر.

٣- نظرية شجرة القرار (Decision Tree Theory):

تختص نظرية شجرة القرار بعملية صناعة القرار متعددة المراحل، والتي يتم فيها صناعة القرارات المعتمدة قرارًا تلو الآخر، ويمكن استعمال التمثيل البياني لمشكلة القرار باستعمال شجرة القرار التي تكمن في الفرصة التي تم توافرها في التحليل المنطقي للبدائل المختلفة التي ينبغي دراستها قبل صناعة القرار (الألوسي، ٢٠٠٣م).

وهذه النظرية تمكن متخذ القرار من رؤية البدائل المتاحة والأخطار والنتائج المتوقعة بوضوح، إلا أن تطبيق هذا الأسلوب بفاعلية يتطلب استعانة متخذ القرار ولاسيما في المواقف والحالات غير المؤكدة أو في المواقف المعقدة لتقدير أو تحديد إجمالي الفوائد المتوقعة خلال فترة محدودة من خلال تجميع الحاسب الإلكتروني للبيانات والمعلومات الخاصة بالمشكلة وتحليلها والاستفادة منها في اختيار البديل الذي يحقق النتائج المطلوبة (أحمد، ١٩٩٤م).

وأستمد أسلوب شجرة القرار من مدخل النظم الذي يقوم على التفاعل بين الأدوات والوسائل المستعملة في صناعة القرار، وبين بيئة النظام الذي يقوم على التفاعل بين الأدوات والوسائل المستعملة لصناعة القرار، إذ إن هناك سلسلة من التأثيرات تؤثر في عملية القرار، أي أن اتخاذ أي قرار من نظام فرعي ينتج تأثيرًا جديدًا تكون له ردود أفعال تنتشر في سلسلة متتالية في النظام (بكر، ٢٠٠٢م).

وتفترض هذه النظرية أن هناك سلسلة من التأثيرات تؤثر في عملية صناعة القرار، بمعنى أن صناعة القرار في أي نظام فرعي ينتج تأثيرًا يكون له ردود أفعال تنتشر في سلسلة متعاقبة النظام في البيئة المحيطة، ومن الوسائل التي تساعد القائد في تطبيق سلسلة التأثيرات سواء أكانت في فهم النظام أو التنبؤ بتأثيرات قدراته في المستقبل استعمال أسلوب شجرة القرارات (حسان، العجمي، ٢٠٠٧م).

إن المقياس الأساس لشجرة القرار هي أن تكون مناسبة للمشكلة وتساعد متخذ القرار، وينبغي أن تكون محدودة على القرارات والأحداث التي تكون لها نتائج يرغب متخذ القرار في موازنتها، وينبغي أن تشتمل على تفاصيل شاملة لشحن تفكيره (الشرقاوي، ٢٠٠٢م).

وتعقيبًا على ما تم عرضه من نظريات صناعة القرار، تتفق غالبيتها بأن للفرد حرية في اتخاذ قراراته وما وصفته بعض النظريات بالقرارات الرشيدة والعقلانية، وكذلك تبريره لاختياراته، وما تلعبه النواحي الصحية والمالية والاجتماعية والعلمية وغيرها في قرارات الشخص واختلاف كل فرد في هذه النواحي وتأثيرها عليه.

٢-١-٣ علاقة الذكاء الثقافي بصناعة القرار:

إن كل شخص حباه الله قدرًا كبيرًا من الذكاء الثقافي قد تأخذ منه حالة صناعة القرار ساعات وربما أيامًا، في حين أن الفرد الذي يعاني من تدنٍ في مستوى ذكائه الثقافي قد يستغرق منه ذلك أسابيع وربما شهورًا، وفي أي من هاتين الحالتين يتوقف الأمر على عملية التفكير لحصر كل وجوه الاختلاف بين أنماط الشخصيات المتفاعلة أمام ناظري المرء وبين تلك التي تميز ثقافته الأم، فلا يمكن الشروع في توقع ردة فعل تلك الشخصيات في مرحلة تالية دون أن يبدأ السلوك الملاحظ بالاستقرار في أنماط معينة، وبالتالي سيكون التفسير المستخلص بهذه الآلية خاليًا من مخاطر التعميم (Cherniss & Goleman, 2013).

ويرى ستيرنبرج (١٩٨٥م) أن أحد مكونات الذكاء الثقافي المكون الإستراتيجي وهو عملية إدراك ومعرفة الكثير من المعالم والمعارف ذات الصلة الوثيقة بالثقافة وبقدرات الأفراد على التخطيط والتنظيم ومراجعة النماذج الذهنية داخل مجموعاتهم أو داخل البلد، ومن خلال التجارب والخبرات الشخصية والمستويات الثقافية يستطيع هؤلاء الأفراد التفاعل والتجاوب مع نماذج الأفكار الثقافية الأخرى، كما يستطيعون الاعتماد على مستويات الإدراك العالي لتحسين التفاعل الثقافي.

وعملية صناعة القرار تُعرّف بأنها الاستجابة الفعّالة التي توفر النتائج المرغوبة لحالة أو لحالات محتملة تشتمل على الظواهر الاجتماعية والفردية وتستند إلى حقائق وقيم تؤدي إلى اختيار أفضل البدائل المناسبة لمواجهة الحالة المحتملة (سعيد، ١٩٩٥م)، كما يُعرّف بأنه

العملية التي يتم من خلالها الاختيار بين البدائل من أجل تحقيق أهداف منظمة، وغالبًا ما تتطلب هذه العملية مهارات تفكير عليا من تحليل وتركيب وتقويم (مصطفى، ٢٠٠٢م).

فالذكاء الثقافي يشمل القدرة على فهم كل من الجوانب المعرفية والانفعالية في الثقافات الأخرى، ويُعرّف أيضًا بأنه قدرة الأفراد على التعاطي مع أنواع معينة من الحالات والمشكلات، وفي الجانب الآخر يصنف بعض الباحثين عملية صناعة القرار ضمن إستراتيجيات التفكير التي تضم حل المشكلات وتكوين المفاهيم، وما تتطلبه من استخدام الكثير من عمليات التفكير العليا (طعمة، ٢٠١٠م).

وبناءً على ما ذكر ترى الباحثة أن هناك قواسم مشتركة بين الذكاء الثقافي وصناعة القرار في مواطن عدة كالجانب المعرفي بحيث يمثل كل منهما قدرات عقلية تتطلب التفكير والإدراك ومواجهة مشكلة ما سواء كان موضوعها ثقافي أو غيره من الموضوعات وحلها من قبل الفرد، كذلك يشتمل كل منهما خطوات مرتبة من التعاطي مع الموقف وما يرافقه من انفعالات ومشاعر الشخص للوصول إلى الحل معتمدًا على خبراته ومستوى إدراكه.

٢-٢ الدراسات السابقة:

تعرض الباحثة بعض الدراسات السابقة من خلال ثلاثة محاور وهي: المحور الأول: دراسات تناولت متغير الذكاء الثقافي، والمحور الثاني: دراسات تناولت متغير صناعة القرار، والمحور الثالث: دراسات تناولت علاقة الذكاء الثقافي بصناعة القرار، وذكر ملخص لأهدافها وعينة دراستها وأدواتها ونتائجها ويمكن ذكرها كما يلي:

٢-٢-١ دراسات تناولت الذكاء الثقافي:

تناولت دراسة فلاسبولير (Flaspoler, 2007) بعنوان الذكاء الثقافي والتكيف والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الثقافي والسلوك التوافقي لدى الطلاب المغتربين، وأجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (٤٩) طالبًا مغتربًا يعيشون في (٢٢) دولة، طبق عليهم مقياس الذكاء الثقافي بأبعاده الأربعة (ما بعد المعرفة، والمعرفة، والدوافع، والسلوك) واستبانة لقياس السلوك التكيفي لدى الطلاب المغتربين، وأوضحت نتائجها أن هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائيًا بين الذكاء الثقافي والسلوك التكيفي للمغتربين.

وهدفت دراسة خرنوب (٢٠١٠م) إلى الكشف عن الذكاء الثقافي والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية دراسة ميدانية لدى طلاب المعهد العالي للغات في جامعة دمشق، والتعرف على الفروق بين الطلاب السوريين والطلاب الأمريكيين في الذكاء الثقافي، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيًا بين الذكاء الثقافي والطيبة وعدم وجود علاقة دالة إحصائيًا بين الذكاء الثقافي والعصابية والانبساط والانفتاح على الخبرة ويقظة الضمير لدى عينة الطلاب السوريين، كما دلت نتائج الدراسة على وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيًا بين الذكاء الثقافي والعصابية والانبساط والطيبة لدى عينة الطلاب الأمريكيين، وظهرت فروق دالة إحصائيًا بين الطلاب السوريين والطلاب الأمريكيين فيما يتعلق بالذكاء الثقافي، لصالح الطلاب الأمريكيين.

وقد هدفت دراسة أجراها خاني وآخرون (Khani, et al, 2011) للكشف عن علاقة الذكاء الثقافي بتأثير الأداء الجماعي من خلال تقييم أداء عمل المجموعات في إحدى الشركات قام بتطبيق مقياس الذكاء الثقافي على عينة قسمت إلى (٤٧) مجموعة، وأظهرت نتائج هذه الدراسة عن وجود علاقة موجبة دالة بين الذكاء الثقافي وفاعلية الأداء الجماعي.

كما تناولت دراسة يوردانوفا (Yordanova, 2011) إلى معرفة مدى تأثير الذكاء الثقافي لدى المديرين على أداء مرؤوسين ذوي ثقافات مغايرة، واستخدمت الباحثة مقياس الذكاء الثقافي للمديرين واستبيانًا عن جودة الأداء الوظيفي للمرؤوسين لعينة مكونة من (٥٣)، وكان تقسيمهم (٣٩) من الذكور و(١٤) من الإناث، ومتوسط خدمتهم ست سنوات في الإدارة. وأسفرت النتائج عن أن الذكاء الثقافي لدى المديرين يؤثر على جودة الأداء للموظفين.

كما كشفت دراسة أحمد (٢٠١٢م) عن علاقة الذكاء الثقافي بالحكمة والعوامل الخمس الكبرى للشخصية لموظفي الإرشاد السياحي في مصر، والكشف عن الفروق للمتغيرات الديموغرافية: (الجنس، والعمر، والخبرة في الإدارة، والمستوى الاجتماعي والاقتصادي)، حيث بلغ عدد العينة (٤٠١) من الذكور والإناث، وكشفت نتائجها عن وجود علاقة موجبة بين الذكاء الثقافي والحكمة والعوامل الخمس الكبرى للشخصية (الانبساطية والمقبولية والانفتاح على الخبرة ويقظة الضمير)، وعلاقة سالبة مع (العصابية)، ووجود فروق في الذكاء الثقافي لمتغير العمر لصالح العمر الأكبر ومتغير الخبرة لصالح الخبرة الأكثر.

وهدفت دراسة الشهراني (٢٠١٢م) بحث "الذكاء الثقافي وعلاقته بجودة الحياة لدى الطلاب والطالبات السعوديين المبتعثين إلى المملكة المتحدة" إلى التعرف على أن مفهوم الذكاء الثقافي قد يكون عاملًا مساعدًا على تحسين جودة الحياة، وأجريت الدراسة على عينة قوامها (١٠٣) طلاب وطالبات (٥١ طالبًا – ٥٢ طالبة) من الطلاب المبتعثين للمملكة المتحدة، وكشفت الدراسة عن أنه لا يوجد علاقة بين الذكاء الثقافي وجودة الحياة للطلاب المبتعثين، وكشفت عن عدم وجود فروق بين الطلاب والطالبات على مقياس الذكاء الثقافي، ووجود فروق على مقياس جودة الحياة بينهم لصالح الطالبات، ووفق متغير سنوات الاغتراب فإنه لا يوجد فروق بين الطلاب والطالبات لمقياس الذكاء الثقافي، أما مقياس جودة الحياة فإنه لا توجد فروق بينهم، وأما متغير المرحلة الدراسة فإنه وجدت فروق لمقياس الذكاء الثقافي لصالح الطالبات ولا توجد فروق في مقياس جودة الحياة.

كما تناولت دراسة هياجنة (٢٠١٤م) علاقة "الذكاء الثقافي بقلق المستقبل لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة الناصرة"، وتكونت عينة الدراسة من (٢٩٧) طالبًا وطالبة، تم اختيارهم عشوائيًا من الصفوف العاشر والحادي عشر والثاني عشر من المدارس الحكومية في

مدينة الناصرة، وكشفت النتائج عن أن مستوى الذكاء الثقافي لدى طلاب المرحلة الثانوية في منطقة الناصرة جاء مرتفعًا، وأن مستوى قلق المستقبل جاء متوسطًا، كما كشفت النتائج وجود علاقة عكسية دالة إحصائيًا بين الذكاء الثقافي وقلق المستقبل لدى طلاب المرحلة الثانوية وعدم وجود فروق إحصائية تُعزى لأثر الجنس والصف الدراسي في درجات الطلاب على مقياسي الذكاء الثقافي وقلق المستقبل.

وهدفَت دراسة اليحيى (٢٠١٥م) إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الثقافي وعلاقته بالسلوك القيادي لدى مديري الإدارات في القطاعين الحكومي والخاص، ومعرفة الفروق بين مديري الإدارات في القطاع الحكومي ومديري الإدارات في القطاع الخاص في الذكاء الثقافي والسلوك القيادي، ومعرفة الفروق بين مديري الإدارات في الذكاء الثقافي والسلوك القيادي وفقًا للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، والعمر، والخبرة في الإدارة)، ومعرفة إمكانية التنبؤ بالذكاء الثقافي من خلال السلوك القيادي. بلغت عينة البحث (٣٧٤) فردًا من مديري الإدارات في القطاعين الحكومي والخاص، بواقع (١١٥) منهم في القطاع الحكومي، و(٢٦٩) منهم في القطاع الخاص.

وكشفت نتائج بحثه عن وجود علاقة موجبة دالة إحصائيًا بين الذكاء الثقافي والسلوك القيادي، كما كشفت عن وجود فروق دالة إحصائيًا بين مديري الإدارات في القطاعين الحكومي والخاص في الذكاء الثقافي والسلوك القيادي لصالح القطاع الخاص، ولا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الثقافي والسلوك القيادي بين مديري الإدارات في القطاعين الحكومي والخاص وفقًا لمتغير المؤهل العلمي والخبرة في الإدارة والعمر، وأسفرت نتائج البحث عن أنه يمكن التنبؤ في الذكاء الثقافي من خلال السلوك القيادي.

٢-٢-٢ دراسات تناولت صناعة القرار:

هدفت دراسة رزق الله (٢٠٠٢م) إلى معرفة فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارة صناعة القرار لدى عينة من طلاب الصف الأول الثانوي في مدارس مدينة دمشق بسوريا، وتكونت عينة الدراسة من (١٧٨) طالبًا وطالبة، واستخدمت الباحثة مقياس صناعة القرار لقياس أثر البرنامج التدريبي في تحسين مهارة صناعة القرار، وتوصلت الدراسة إلى فاعلية البرنامج التدريبي في تحسين مهارات صناعة القرار لدى طلاب الصف الأول ثانوي.

كما بحثت دراسة السبيعي (٢٠٠٢م) أساليب التفكير وعلاقتها بصناعة القرار لدى عينة مديري الإدارات الحكومية بمحافظة جدة، وتكونت عينة الدراسة من (١٠٩) من مديري الإدارات الحكومية بجدة، واستخدام اختبار أساليب التفكير ومقياس صناعة القرار، وانتهت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها: أن أساليب التفكير المفضلة لدى العينة هي أسلوب التفكير التحليلي ثم أسلوب التفكير المثالي، وكشفت الدراسة عن بروفيل التفكير المفضل وهو البروفيل أحادي البعد (المثالي، والتحليلي)، وتوجد علاقة ارتباطية سالبة دالة بين صناعة القرار وكل من التفكير الواقعي والتحليلي، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عينة الدراسة في أساليب التفكير وصناعة القرار تبعًا لمتغيرات الدراسة (العمر، والتخصص، والمستوى التعليمي، والخبرة)، ولا توجد فروق بين عينة الدراسة في صناعة القرار تبعًا لاختلاف أساليب التفكير.

كما هدفت دراسة مبارك (٢٠٠٢م) إلى التعرف على أثر برنامج تدريبي في الإرشاد والتوجيه الجمعي المهني على النضج المهني وصناعة القرار المهني لدى طلاب الصف العاشر في مدارس مديرية الخليل لاختبار البرنامج التدريبي في الإرشاد والتوجيه الجمعي المهني على النضج المهني وصناعة القرار المهني لدى طلاب الصف العاشر، وبلغت عينة الدراسة (٢٦٣) طالبًا وطالبة، اختيروا وفق الطريقة العنقودية العشوائية، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية على مقياسي صناعة القرار والنضج المهني بين الذكور والإناث، وإلى وجود أثر للبرنامج التدريبي على تحسين النضج المهني وصناعة القرار المهني لدى طلاب الصف العاشر.

وهدفت دراسة جونغ وسوناي (Jung & Soonae,2003) إلى التعرف على الاختلاف الثقافي في أنماط صناعة القرار لدى الطلاب الجامعيين في خمس دول "لاكتشاف الفروق في أساليب صناعة القرار (التجنبي، والمسيطر، والمشترك، والتعاوني، والتنافسي) في خمس دول تعكس كلًا من الثقافة الجمعية والفردية، وقد تكونت العينة من (١٧٥) طالبًا وطالبة من كوريا، و(١٧٥) طالبًا وطالبة من اليابان، و(١٦٦)طالبًا وطالبة من الصين، و(١٦٧) طالبًا وطالبة من الولايات المتحدة الأمريكية، و(١٥٠) طالبًا وطالبة من كندا، وتم رفض عدد من فروض الدراسة كحصول العينة الكورية على أعلى الدرجات في الأسلوب التنافسي، ثم العينة اليابانية ثم الأمريكية والكندية، كما دلت النتائج بشكل عام على أنه من المحتمل ألا يكون للثقافة السائدة تأثير فاعل على أساليب صناعة القرار.

كما تناولت دراسة المتولي (٢٠٠٨م) الأسلوب المعرفي (الاستيعابي- الاستقبالي) وعلاقته بالقدرة على صناعة القرار لدى رؤساء الأقسام والفروع في جامعات بغداد والمستنصرية والتكنولوجيا والإسلامية، وتوصلت للنتائج التالية: يتصف رؤوساء الأقسام والفروع العلمية والإنسانية في جامعات بغداد والمستنصرية والتكنولوجيا والإسلامية بالقدرة على صناعة القرار، لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رؤوساء الأقسام والفروع العلمية والإنسانية في القدرة على صناعة القرار، هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين الأسلوب المعرفي والقدرة على صناعة القرار لدى رؤوساء الأقسام والفروع العلمية والإنسانية في جامعات بغداد والمستنصرية والتكنولوجيا والإسلامية.

٢-٢-٣ دراسات تناولت علاقة الذكاء الثقافي بصناعة القرار:

باطلاع الباحثة على الدراسات التي تناولت كلًا من متغيري الذكاء الثقافي وصناعة القرار في علاقتهما بالمتغيرات النفسية والبيئية والاجتماعية لم تجد– في حدود اطلاعها – دراسات عربية أو أجنبية تناولت بشكل مباشر علاقة الذكاء الثقافي وصناعة القرار لدى طلاب الجامعة من جنسيات متعددة، ولكنها وجدت دراستين أجنبيتين إحداها تناولت الذكاء الثقافي والقدرة على صنع القرار، دراسة لان إيماي (Imai.L, 2010)، حول مدى تأثير الذكاء الثقافي في تسلسل المفاوضة ونتائجها في منظمة السلوك الإنسانية لعملية القرار"، والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الثقافي والقدرة على صنع القرار في ضوء متغيرات شخصية (الانفتاح والانبساط) ومتغيرات القدرات العقلية وهي (الذكاء الوجداني والقدرة المعرفية)، بالإضافة إلى الخبرات، وقد أجرت الباحثة هذه الدراسة على عينة مكونة من (١٥٠) فردًا من طلاب الجامعات مقسمة بناءً على أساس الاغتراب إلى مجموعتين: المجموعة الأولى وعدد أفرادها (٧٥) من سكان أمريكا (٢٩ طالب و٦٤طالبة) و(٧٥) من شرق آسيا ويعيشون في أمريكا لمدة لا تقل عن ٥ سنوات وهم عبارة عن (٢٨ طالبًا و٤٧ طالبة)، طبقت الباحثة عليهم مقياس الذكاء الثقافي وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الثقافي وصنع القرار، كما أثبتت وجود علاقة دالة إحصائيًا بين القدرة المعرفية والذكاء الوجداني.

كما تناولت دراسة جلفري (Gillivary, 2006) حول مدى تأثير الذكاء الثقافي على صناعة القرار على عينة من الكوادر القيادية والتي هدفت للتعرف على العلاقة الارتباطية بين الذكاء الثقافي والقدرة على صناعة القرار، تألفت عينة الدراسة من (٥٥٥) من الكوادر القيادية من (٦٨) بلدًا، وكان من نتائج الدراسة وجود ارتباط موجب عالٍ بين الذكاء الثقافي والقدرة على صناعة القرار في مؤسسات أو منظمات عالمية، واقترح جلفري بأن التجربة الدولية في الاندماج واللقاء الثقافي مطلوبة الآن لتطور وتقدم المؤسسات العالمية لفهم التعقيد والتشابك الحاصل للثقافات والاختلافات الثقافية.

٢-٢-٤ تعليق على الدراسات السابقة:

في ضوء العرض السابق للدراسات السابقة التي تناولت متغيري الدراسة يلاحظ مايلي:

أ- أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة مع بعضها البعض:

١- اختلفت الدراسات السابقة في مجالات عدة كالعينات كدراسة خاني وآخرين (٢٠١١م) كانت عينتها من موظفي الشركات، وفي دراسة يوردانوفا (٢٠١١م) عينتها من المديرين، وخرنوب (٢٠١٠م) على طلاب معهد اللغة، وأحمد (٢٠١٢م) على موظفي الإرشاد السياحي، والسبيعي (٢٠٠٢م) على مديري الإدارات الحكومية.

٢- اختلفت الأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة بما يتناسب مع متغيراتها، ففي دراسة فلاسبولير (٢٠٠٧م) استخدمت استبانة لقياس السلوك التكيفي، ويوردانوفا (٢٠١١م) استخدمت استبانة لقياس جودة الأداء الوظيفي، ورزق الله (٢٠٠٢م) طبقت برنامج تدريبي لتنمية مهارة صناعة القرار، ومبارك (٢٠٠٢م) برنامج في الإرشاد والتوجيه الجمعي المهني، والسبيعي (٢٠٠٢م) اختبار أساليب التفكير.

٣- تنوعت الدراسات السابقة في نتائجها وأهدافها تبعًا لأهداف الباحثين، فدراسة الشهراني (٢٠١٢م) كشفت عن عدم وجود فروق بين الطلاب والطالبات على مقياس الذكاء الثقافي، وخرنوب (٢٠١٠م) ظهرت فروق دالة إحصائيًا بين الطلاب السوريين والطلاب الأمريكيين في الذكاء الثقافي كانت لصالح الطلاب الأمريكيين.

٤- تشابهت الدراسات السابقة في تناول المتغيرين الذكاء الثقافي والعوامل الخمس الكبرى للشخصية في دراسة خرنوب (٢٠١٠م) وأحمد (٢٠١٢م).

٥- تشابهت دراسة الشهراني (٢٠١٢م) وفلاسبولير (٢٠٠٧م) في عينة الدراسة وهي من الطلاب المغتربين.

٦- اتفاق أغلب الدراسات على وجود علاقة دالة بين الذكاء وبين مختلف المتغيرات الأخرى مثل دراسة خاني وآخرين (٢٠١١م) وجدت علاقة موجبة دالة بين الذكاء الثقافي وفاعلية الأداء الجماعي، ودراسة يوردانوفا (٢٠١١م) أشارت إلى أن الذكاء الثقافي لدى المديرين يؤثر على جودة الأداء للموظفين، إضافة إلى دراسة اليحيى (٢٠١٥م) بوجود علاقة بين متغير الذكاء الثقافي والسلوك القيادي لدى مديري القطاع الخاص والحكومي.

ب- أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة وهذه الدراسة:

١- تتشابه عينة الدراسة الحالية مع دراسة جونغ وسوناي (٢٠٠٣م) في نوع العينة بأنهم طلاب متعددي الجنسيات.

٢- تختلف الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في المتغيرات والأدوات المستخدمة.

٣- تشابهت دراسة اليحيى (٢٠١٥م) مع الدراسة الحالية في متغير الذكاء الثقافي.

ج- أوجه التميز للدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة ما يلي:

١- تحديد متغيرات الدراسة الحالية، وهما الذكاء الثقافي وصناعة القرار، نظرًا لأهمية هذين المتغيرين على طلاب معهد تعليم اللغة العربية.

٢- استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في صياغة أسئلة الدراسة وتحديد أهدافها

٣-أن تنوع الدراسات السابقة وتناولها جوانب كثيرة من المعالجات الإحصائية، ومنهج البحث، والعينات، قد أكسب الباحثة سعة الاطلاع فيها.

د- ما تنفرد به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة التي تم تناولها:

١- من حيث اختيار الموضوع: فإن الدراسة الحالية تناولت الذكاء الثقافي وعلاقته بصناعة القرار، حيث لا يوجد دراسة عربية بشكل عام ودراسة بالبيئة السعودية بشكل خاص تناولت هذا الموضوع.

٢- من حيث اختيار العينة: فإن الدراسة الحالية عينتها طلاب معهد تعليم اللغة العربية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

٢- ٢-٥ فروض الدراسة

مما سبق، وبناءً على الإطار النظري والدراسات السابقة يمكن صياغة فروض الدراسة كالتالي:

١- توجد علاقة بين الذكاء الثقافي وأبعاده وصناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

٢- توجد فروق في متوسط درجات الذكاء الثقافي وصناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وفقًا لمتغير الجنسية، العمر، والمستوى الدراسي، والحالة الاجتماعية للطلاب.

٣- يمكن التنبؤ بدرجة صناعة القرار من خلال درجة الذكاء الثقافي لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

٣-١ منهج الدراسة.

٣-٢ مجتمع الدراسة.

٣-٣ عينة الدراسة.

٣-٤ أدوات الدراسة.

٣-٥ أساليب تحليل البيانات.

٣-٦ إجراءات التطبيق.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة وإجراءاتها

تناول هذا الفصل إيضاحًا لمنهج الدراسة الذي اتبعته الباحثة، وتحديد مجتمع الدراسة ووصف لأفراد الدراسة، وتوضيح الكيفية التي تم بها بناء أداة الدراسة، وطريقة جمع البيانات وأساليب المعالجة الإحصائية التي استخدمتها الباحثة في التحليل الإحصائي.

٣-١ منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي بشقيه (الارتباطي/ المقارن) لمناسبته لأهداف الدراسة، وتحديد العلاقة بين متغيراتها (الذكاء الثقافي – صناعة القرار)، ودرجة هذه العلاقة والفروق في متوسطات درجات الذكاء الثقافي وصناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض.

٣-٢ مجتمع الدراسة:

تكَون مجتمع الدراسة من جميع طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض ويبلغ عددهم (٤٠٧) طلاب، طبقًا لإحصائية معهد تعليم اللغة العربية بجامعة الإمام وينقسم معهد اللغة العربية إلى قسمين؛ القسم الأول الإعداد اللغوي وعدد طلابه (١٠٩) طلاب موزعين على أربعة مستويات، والقسم الثاني دبلوم اللغة العربية والعلوم الإسلامية وعدد طلابه (٢٥٠) طالبًا موزعين على مستويين كل مستوى مقسم إلى ستة أقسام. وتنطبق عليهم شروط اختيار العينة، وهي:

١- أن يكون الطالب دارسًا في المعهد في قسم الإعداد اللغوي وقسم اللغة العربية والعلوم الإسلامية.

٢- أن يكون الطالب مجيدًا للغة العربية أو اللغة الإنجليزية تحدثًا وكتابة.

٣- أن يكون المبحوث من الذكور.

٣-٣ عينة الدراسة

تكونت عينة الدراسة من (١٢٦) طالبًا، تم اختيارهم بطريقة قصدية من طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض، وقد اختارت الباحثة العينة القصدية لصعوبة الوصول لمجتمع الدراسة.

وقد تم توزيع عدد (١٦٠) استبانة شاملة لمعهد تعليم اللغة العربية بقسم دبلوم اللغة العربية والعلوم الإسلامية المستوى الأول والثاني، وقسم الإعداد اللغوي المستوى والرابع، وكان عائد الاستبانات بعد التوزيع (١٥٠) استبانة وبعد الفرز تم استبعاد (٢٤) استبانة، وذلك لعدم استيفاء بياناتها، وتكون بذلك العينة النهائية لهذا البحث (١٢٦) طالبًا من معهد تعليم اللغة العربية بقسميه الإعداد اللغوي وقسم دبلوم اللغة العربية والعلوم الإسلامية.

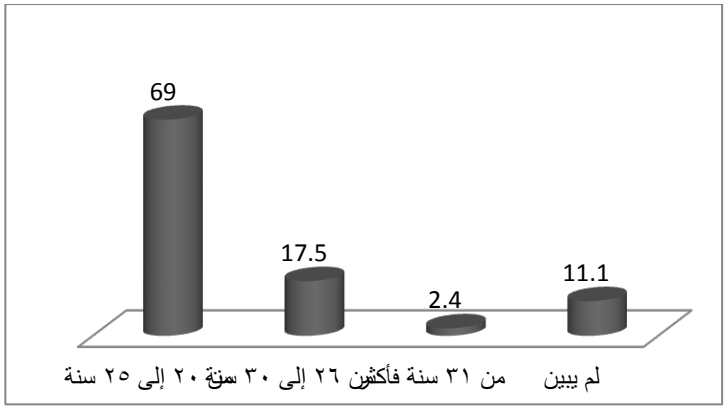
- وصف العينة الأساسية للدراسة:

تم وصف العينة الأساسية للدراسة بناءً على المتغيرات التي قد يكون لها تأثير على النتائج وتفسيرها، وفيما يلي البيانات الإحصائية لكل متغير على حدة، والجداول من ١ إلى ٤ توضح ذلك:

جدول (٣-١) توزيع العينة وفقًا للعمر (السن)

العمر الزمني	التكرار	النسبة
من ٢٠ إلى ٢٥ سنة	87	69.0
من ٢٦ إلى ٣٠ سنة	22	17.5
من ٣١ سنة فأكثر	3	2.4
لم يبين	14	11.1
المجموع	126	100.0

شكل (٣-١) توزيع العينة وفقًا للعمر(السن)

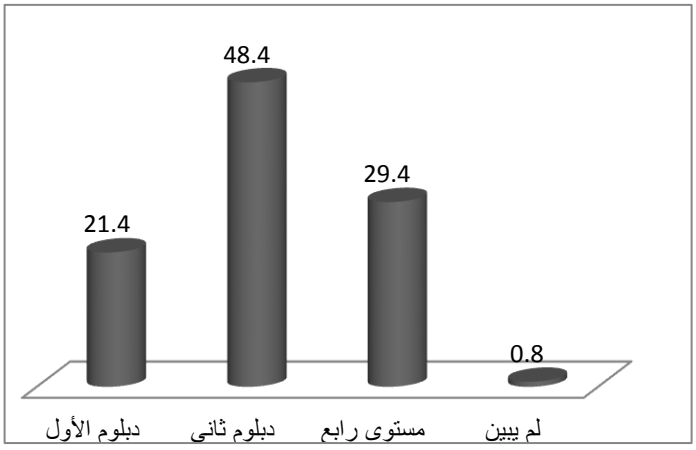


يتضح من خلال الجدول (٣-١) والشكل (٣-١)، أن ما نسبته (٦٩.٠%) من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم ما بين ٢٠ إلى ٢٥ سنة، يليهم الذين تتراوح أعمارهم ما بين ٢٦ إلى ٣٠ سنة بنسبة بلغت (١٧.٥%)، يليهم الذين أعمارهم من ٣١ سنة فأكثر بنسبة بلغت (٢.٤%).

جدول (٣-٢) توزيع العينة وفقًا للمستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة
دبلوم الأول	27	21.4
دبلوم ثاني	61	48.4
مستوى رابع	37	29.4
لم يبين	1	.8
المجموع	126	100.0

شكل (٣-٢) توزيع العينة وفقًا للمستوى الدراسي

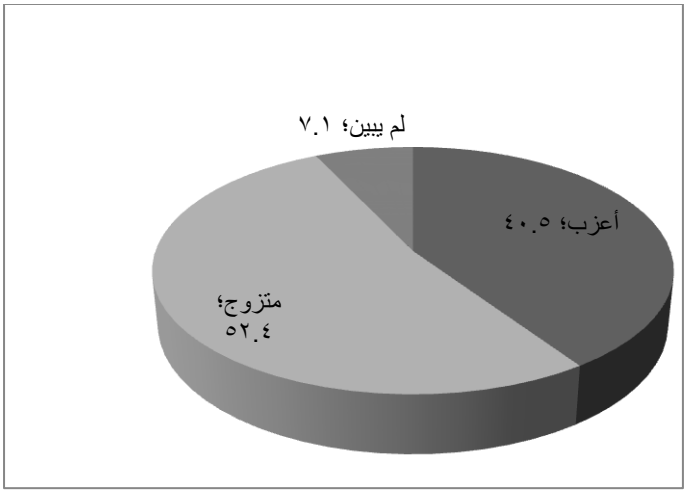


يتضح من الجدول (٣-٢) والشكل (٣-٢)، أن غالبية أفراد عينة الدراسة مستواهم الدراسي دبلوم ثاني وذلك بنسبة بلغت (٤٨.٤%)، يليهم الذين مستواهم الدراسي مستوى رابع بنسبة بلغت (٢٩.٤%)، بينما بلغت نسبة الذين مستواهم الدراسي دبلوم الأول (٢١.٤%).

جدول (٣-٣) توزيع العينة وفقًا للحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
أعزب	51	40.5
متزوج	66	52.4
لم يبين	9	7.1
المجموع	126	100.0

شكل (٣-٣) توزيع العينة وفقًا للحالة الاجتماعية

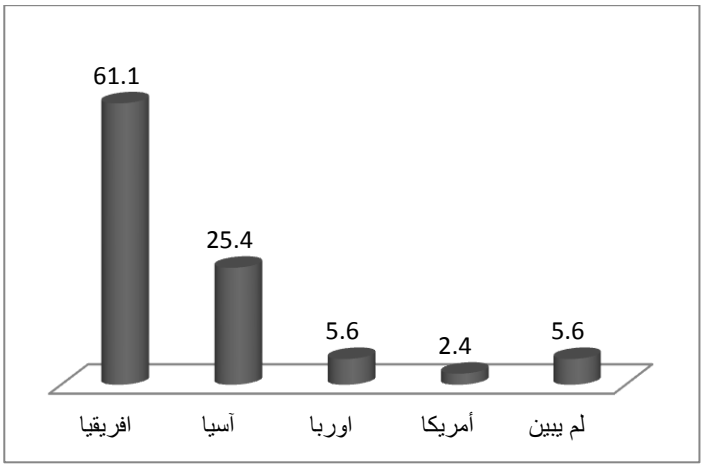


يتضح من الجدول (٣-٣) والشكل (٣-٣) السابقين، أن غالبية أفراد عينة الدراسة متزوجون وذلك بنسبة بلغت (٥٢.٤%)، بينما بلغت نسبة غير المتزوجين (٤٠.٥%).

جدول (٣-٤) توزيع العينة وفقًا للجنسية

الجنسية	التكرار	النسبة
أفريقيا	77	61.1
آسيا	32	25.4
أوروبا	7	5.6
أمريكا	3	2.4
لم يبين	7	5.6
المجموع	126	100.0

شكل (٣-٤) توزيع العينة وفقًا للجنسية



يتضح من الجدول (٣-٤) والشكل (٣-٤)، أن غالبية أفراد عينة الدراسة من قارة أفريقيا وذلك بنسبة بلغت (٦١.١%)، يليهم منسوبي قارة آسيا بنسبة بلغت (٢٥.٤%)، يليهم منسوبي قارة أوروبا بنسبة بلغت (٦.٥%)، يليهم منسوبي قارة أمريكا بنسبة بلغت (٢.٤%).

٣-٤ أدوات الدراسة وإجراءاتها

لتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة الأدوات التالية:

١- مقياس الذكاء الثقافي من إعداد ليفرمور وداين (Dyne & Livermore, 2010).

٢- مقياس صناعة القرار إعداد عبدون (١٩٩٩م).

٣- استمارة جمع بيانات شخصية إعداد الباحثة.

وفيما يلي وصفاً لهذه الأدوات:

٣-٤-١ مقياس الذكاء الثقافي (Cultural Inteligence Scale (C.Q.S:

من إعداد ليفرمور وداين (Dyne & Livermore, 2010)

٣-٤-١-١ وصف المقياس

استخدمت الباحثة مقياس ليفرمور وداين (Dyne & Livermore, 2010) للذكاء الثقافي الذي قامت الشهراني بترجمته (٢٠١٢م) للبيئة العربية، حيث قامت الباحثة الحالية بترجمته إلى اللغة الأصلية ليتوافق مع لغة عينة الدراسة الحالية، ويتكون المقياس في صورته الأولية من أربعة أبعاد موزعة على واحد وعشرين فقرة تتراوح درجات كل فقرة بين (١-٥): (أوافق بشدة، أوافق، محايد، أعارض، أعارض بشدة)، وتقيم الإجابات بطريقة موجبة لجميع بنود المقياس، وتم توزيعها كالتالي:

١- بعد المعرفة (cognitive)، يشير آنج وداين (Ang, Dyne, 2008) إلى أن المعرفة هنا هي معرفة الأنظمة والمواثيق والقيم للثقافة الأخرى في مجال الاقتصاد والقانون ومجتمع تلك الثقافة، وتلك المعرفة يكتسبها الفرد في أثناء تفاعله في ذلك الوسط الثقافي. ويشمل هذا البعد (٧) بنود وهي: (١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧).

٢- ما بعد المعرفة (Metacognitive)، يذكر آنج وداين أن المقصود بما وراء المعرفة في مقياس الذكاء الثقافي هو مستوى إدراك الفرد ووعيه الثقافي لثقافة ما حينما يتفاعل مع أفرادها، الأمر الذي يتطلب ممارسة عمليات معرفية عليا لطبيعة تلك الثقافة ويشمل (٤) بنود وهي: (٨، ٩، ١٠، ١١).

٣-الدوافع (Motivations)، قدرة الفرد على توجيه إمكاناته وطاقاته لما يتعلم ويستفاد منه من خلال الاختلافات الثقافية التي يعايشها الفرد ويشمل هذا البعد (٥) بنود وهي: (١٢، ١٣، ١٤، ١٥، ١٦).

٤-السلوك (Behavior)، قدرة الفرد على القيام بسلوكيات معينة سواء لفظية أو غير لفظية حينما يتفاعل مع ثقافة مختلفة، ويشمل هذا البعد البنود الخمسة الأخيرة وهي: (١٧، ١٨، ١٩، ٢٠، ٢١) (Ang, Dyne, 2008).

٣-٤-١-٢ الخصائص السيكومترية للمقياس

أولًا: صدق المقياس الأصلي

تحقق معد المقياس من صدق المقياس باستخدام صدق المحتوى والاتساق الداخلي وذلك على النحو التالي:

١- صدق المحتوى:

كونت لجنة تنوعت تخصصات أفرادها ما بين مجال إدارة الموارد البشرية وعلم النفس والاجتماع، وتم إجراء التعديلات في ضوء توجيهاتهم، وأصبح المقياس في صورته النهائية يتكون من (٢٠) عبارة.

٢- صدق الاتساق الداخلي:

- تم حساب قيم معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وكانت جميعها دالة إحصائيًا عند مستوى (٠,٠٥).
- تم حساب قيم معامل ارتباط درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس، وكانت جميعها دالة إحصائيًا عند مستوى (٠,٠٥).
- تم حساب قيم معاملات تمييز عبارات أبعاد مقياس الذكاء الثقافي، وكانت قيم معاملات التمييز لعبارات محاور المقياس تتراوح ما بين (٠,٨١- ٠,٨٩) وهي قيم مرتفعة.

ثانيًا: ثبات المقياس

قام معدو هذا المقياس بحساب ثبات درجات مقياس الذكاء الثقافي على عينة من طلاب وطالبات أجانب باعتبار عدد سنوات الاغتراب، وثبات كل بعد من أبعاده الأربعة باستخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ، وتراوح معامل الثبات ما بين (٠,٨١-٠,٨٧) لأبعاد المقياس الأربعة (الشهراني، ٢٠١٢م).

– صدق المقياس في الدراسة الحالية

ولأغراض الدراسة الحالية فقد تحققت الباحثة من خصائص المقياس السيكومترية كما يلي:

أولًا: صدق المقياس

١– الصدق الظاهري (المحكمين):

للتعرف على مدى صدق أدوات الدراسة، تم عرضها على مجموعة من المحكمين وبلغ عددهم (٥) محكمين، ملحق (٢)، وأدلى المحكمون ببعض الآراء والمقترحات حيال بعض العبارات في مقياس الذكاء الثقافي، ففي المجال الأول من المقياس بالبعد المعرفي، في الفقرة الأولى منه "أعرف النظام الاقتصادي والقانوني في الثقافات الأخرى"، تم تجزئتها إلى بندين وهما "أسعى للتعرف على النظام الاقتصادي في الثقافات الأخرى"، والبند الثاني "أُلم بالنظام القانوني للثقافات الأخرى"، فأصبح المجال الأول يشمل (٨) بنود بدلًا من (٧) بنود.

وكذلك تم التغيير في صياغة بعض البنود كما في المجال الثاني "ما وراء المعرفة" من المقياس بالفقرة (١٠) "أكيف معارفي الثقافية عندما أتفاعل مع أفراد من ثقافات مغايرة لثقافتي"، فالبند بعد التعديل "أستطيع تعديل معارفي الثقافية عندما أتفاعل مع أفراد من ثقافات أخرى"، وفي ملحق (٤) الصورة النهائية لأداة الدراسة.

٢– صدق الاتساق الداخلي:

بعد أن قامت الباحثة بالتأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية مماثلة لعينة الدراسة الأصلية مكونة من (٥٠) طالبًا من طلاب معهد تعليم اللغة العربية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وحساب معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه، والجداول التالية توضح هذه العلاقة:

جدول (٣–٥) معامل الارتباط بيرسون (Person) للبعد الأول (المعرفة) لمقياس الذكاء الثقافي

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	0.360	0.01**
٢	0.637	0.01**
٣	0.318	0.01**
٤	0.343	0.01**
٥	0.567	0.01**
٦	0.486	0.01**
٧	0.400	0.01**
٨	0.307	0.01**

**دال عند مستوى ٠,٠١

يبين الجدول (٣–٥) ، أن قيم معامل ارتباط فقرات بعد المعرفة مع الدرجة الكلية للمحور موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (٠.٠١) لجميع فقرات البعد.

جدول (٣–٦) معامل الارتباط بيرسون (Person)للبعد الثاني (ما وراء المعرفة) لمقياس الذكاء الثقافي

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
٩	0.626	0.01**
١٠	0.699	0.01**
١١	0.691	0.01**
١٢	0.618	0.01**

**دال عند مستوى ٠,٠١

يبين الجدول (٣–٦)، أن قيم معامل ارتباط فقرات بعد ما وراء المعرفة مع الدرجة الكلية للمحور موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (٠.٠١) لجميع فقرات البعد.

جدول (٣–٧) معامل الارتباط بيرسون (Person) للبعد الثالث (الدافعية) لمقياس الذكاء الثقافي

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١٣	0.674	0.01**
١٤	0.45	0.01**
١٥	0.518	0.01**
١٦	0.62	0.01**
١٧	0.546	0.01**

**دال عند مستوى ٠,٠١

يبين الجدول (٣-٧)، أن قيم معامل ارتباط فقرات بعد الدافعية مع الدرجة الكلية للمحور موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (٠.٠١) لجميع فقرات البعد.

جدول (٣-٨) معامل الارتباط بيرسون (Person) للبعد الرابع (السلوك) لمقياس الذكاء الثقافي

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١٨	0.696	0.01**
١٩	0.565	0.01**
٢٠	0.730	0.01**
٢١	0.725	0.01**
٢٢	0.517	0.01**

**دال عند مستوى ٠,٠١

يبين الجدول (٣-٨)، أن قيم معامل ارتباط فقرات بعد السلوك مع الدرجة الكلية للمحور موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (٠.٠١) لجميع فقرات البعد.

ثانيًا: ثبات المقياس

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة الحالية استخدمت الباحثة (معادلة ألفا كرو نباخ) (Alpha- Cronbach's)؛ للتأكد من ثبات أداة الدراسة، كما هو مبين بالجدول.

جدول (٣-٩) الثبات بطريقة ألفا كرو نباخ (Alpha- Cronbach's) لمقياس الذكاء الثقافي

البعد	عدد العبارات	معامل ألفاكرونباخ
البعد الأول: المعرفة.	8	0.622
البعد الثاني: ما وراء المعرفة.	4	0.654
البعد الثالث: الدافعية.	5	0.570
البعد الرابع: السلوك.	5	0.705
المقياس ككل.	22	0.823

يتبين من الجدول (٣-٩)، أن معامل الثبات لأبعاد مقياس الذكاء الثقافي تراوح ما بين (٠.٦٢٢ إلى ٠.٧٠٥)، بينما بلغ الثابت العام للمقياس (٠.٨٢٣)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

٣-٤-٢ مقياس صناعة القرار:

أعد هذا المقياس عبدون (١٩٩٩م).

٣-٤-٢-١ وصف المقياس:

يهدف إلى قياس قدرة الفرد على صناعة القرار وترجمته الباحثة للغة الإنجليزية، وقد صمم على صورتين، الصورة الأولى (أ) سميت: اختبار المواقف، والصورة (ب) سميت: اختبار الجمل، ويتكون اختبار المواقف من (٢١) عبارة متبوعة بثلاثة اختيارات، ويتكون اختبار الجمل من (٣٨) عبارة متبوعة بخمس استجابات، والمطلوب من المفحوص اختيار إحدى هذه الاستجابات وتتدرج هذه الاستجابات من لا أوافق تمامًا إلى أوافق تمامًا، ويوجد للصورة (أ) مفتاح تصحيح خاص بها الملحق (٧) وتصحيح الصورة (ب) على مقياس ليكرت الخماسي كالتالي: (١، ٢، ٣، ٤، ٥) للاستجابات (لا أوافق تمامًا، لا أوافق، غير متأكد، أوافق، أوافق تمامًا) على الترتيب، وذلك للعبارات الموجبة، والعكس في حالة العبارات السالبة، وهي ذات الأرقام من (٢٨-٣٨) ومن خلال مجموع الدرجات التي يحصل عليها المفحوص يمكن معرفة درجته الكلية على اختبار صناعة القرار.

٣-٤-٢-٢ الخصائص السيكومترية للمقياس

أولًا: الصدق للمقياس الأصلي:

أ- صدق المقياس في البيئة المصرية:

قام عبدون (١٩٩٩م) بحساب صدق المقياس عن طريق الصدق المنطقي "صدق المحكمين"، وتم عرض المقياس بصورتيه على مجموعة من المحكمين والخبراء في صناعة القرار، وتم مراعاة ملاحظاتهم.

ب- صدق المقياس في البيئة السعودية:

قام السبيعي (٢٠٠٢م) بحساب صدق المقياس عن طريق صدق المحكمين، حيث تم عرضه على بعض أعضاء هيئة التدريس بقسم علم النفس بجامعة أم القرى، والأخذ بآرائهم والتوصية على تعديل الصورة (ب) للمقياس ليصبح خمسة بدائل بدلًا من سبعة تبعًا لطريقة ليكرت.

ثانيًا: الثبات للمقياس الأصلي:

قام السبيعي (٢٠٠٢م) بالتحقق من ثبات الاختبار عن طريق:

- معامل ثبات ألفا للصورة (أ) وبلغ (٠,٥١) وللصورة (ب) (٠,٧٥).
- التجزئة النصفية وكان معامله (٠,٤٢)، وباستخدام معادلة سبيرمان- براون أصبح المعامل (٠,٦٠)، وبذلك يتمتع بدرجة مقبولة من الثبات.
- ولأغراض الدراسة الحالية فقد قامت الباحثة بحساب معاملات الصدق والثبات كما يلي:

٣-٤-٢-٣ صدق المقياس (الدراسة الحالية)

١- الصدق الظاهري (المحكمين):

أدلى المحكمون بجودة ووضوح عبارات المقياس للصورة (أ) والاعتماد عليه دون الصورة (ب) لمناسبته مع أهداف الدراسة وعمومية عباراته ووجود مفتاح تصحيح له مستقل، كذلك اختصار العبارات وتوفير الجهد على عينة الدراسة وخصوصًا أنهم دارسون للغة العربية.

وفي ضوء آراء المحكمين قامت الباحثة بإعداد أداة الدراسة في صورتها النهائية ملحق (٧) استبانة صناعة القرار بالصورة النهائية.

٢- صدق الاتساق الداخلي للأداة:

بعد أن قامت الباحثة بالتأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (٥٠) طالبًا من طلاب معهد تعليم اللغة العربية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وحساب معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه. والجدول التالي يوضح هذه العلاقة:

جدول (٣-١٠) يوضح معاملات ارتباط بيرسون (person)

لفقرات مقياس صناعة القرار بالدرجةالكلية للمقياس

رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	0.354	0.05*	10	0.393	0.05*
2	0.352	0.05*	11	0.258	0.05*
3	0.324	0.05*	12	0.319	0.05*
4	0.341	0.05*	13	0.389	0.05*
5	0.482	0.05*	14	0.328	0.05*
6	0.254	0.05*	15	0.319	0.05*
7	0.413	0.05*	16	0.438	0.05*
8	0.253	0.05*	17	0.387	0.05*
9	0.263	0.05*			

***دال عند مستوى ٠.٠٥**

يبين الجدول (٣-١٠)، أن قيم معامل ارتباط فقرات مقياس صناعة القرار مع الدرجة الكلية للمقياس موجبة ودالة إحصائيًا عند مستوى دلالة (٠.٠٥) لجميع فقرات المقياس عدا الفقرات رقم (٢، ١٧، ١٩، ٢١) فقد كانت غير مرتبطة بالدرجة الكلية للمقياس وتم حذفها ليصبح العدد الفعلي لفقرات المقياس ١٧ فقرة.

٣-٤-٢-٤ ثبات المقياس (الدراسة الحالية):

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة استخدمت الباحثة (معادلة ألفا كرو نباخ) (Alpha- Cronbach's)؛ للتأكد من ثبات أداة الدراسة، كما هو مبين بالجدول:

جدول (٣-١١) يوضح معامل ألفا كرو نباخ (Alpha- Cronbach's) لقياس ثبات مقياس صناعة القرار

	عدد العبارات	ثبات المجال
صناعة القرار	17	0.71

يتضح من الجدول (٣-١١)، أن معامل الثبات لمقياس صناعة القرار بلغ (٠.٧١)، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

٣-٥ أساليب تحليل البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة وذلك بعد أن تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

١- معامل ألفا كرو نباخ (Alpha Cranbach) لقياس الثبات.

٢- معامل ارتباط بيرسون (Pearson) لقياس صدق الاتساق الداخلي والكشف عن العلاقة .

٣- اختبار تحليل التباين الثنائي (Tow way Analysis) لمعرفة الفروق في متوسطات الذكاء الثقافي وصناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وفقًا لعدد من المتغيرات هي (الجنسية ،العمر، المستوى الدراسي ،الحالة الاجتماعية للطلاب.

٤- الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لمعرفة القدرة على التنبؤ بدرجة صناعة القرار من خلال درجة الذكاء الثقافي لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

٣-٦ إجراءات التطبيق:

لتحقيق أهداف الدراسة الحالية، فقد قامت الباحثة بعدد من الخطوات تمثلت فيما يلي:

١- الحصول على خطاب موافقة من جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية؛ لتسهيل مهمة الباحثة بتطبيق الدراسة على طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام بالرياض ملحق (١) .

٢- استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بشقيه (الارتباطي/ المقارن) بطريقة العينة العمدية لطلاب معهد تعليم اللغة العربية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض.

٣- وزعت الباحثة أدوات الدراسة المكونة من البيانات الأولية الخاصة بالطلاب ومقياسي الذكاء الثقافي وصناعة القرار على طلاب المعهد، وذلك في الفصل الأول من العام الدراسي ١٤٣٨هـ.

٤- قامت الباحثة بإجراءات الفرز، وتم استبعاد بعضها لعدم استكمال البيانات من قبل بعض الطلاب.

٥- تم إدخال البيانات وتحليلها واستخراج النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

٦- التحقق من فروض الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

٧- ثم قامت الباحثة بتفسير النتائج وربطها بنتائج الدراسات السابقة.

٨- وفي النهاية خرجت الباحثة بعدة توصيات ومقترحات بناءً على ما توصلت إليه من نتائج.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها

٤-١ نتيجة الفرض الأول.

٤-٢ نتيجة الفرض الثاني.

٤-٣ نتيجة الفرض الثالث.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة وتفسيراتها

تناولت الباحثة في هذا الفصل التحقق من صحة فروض الدراسة من خلال عرض البيانات الإحصائية التي تم الحصول عليها، ومن ثم استخلاص النتائج ومناقشتها وتفسيرها.

٤-١ نتيجة الفرض الأول:

للإجابة عن فرض الدراسة الأول والذي نص على "توجد علاقة بين الذكاء الثقافي وأبعاده وصناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية". تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين الذكاء الثقافي بأبعاده وصناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كما يتضح في الجدول (٤-١).

جدول (٤-١) معامل الارتباط بين درجات الذكاء الثقافي وصناعة القرار لدى عينة الدراسة

صناعة القرار / الذكاء الثقافي	الدرجة الكلية لمقياس صناعة القرار
البعد الأول: المعرفة.	0.027
البعد الثاني: ما وراء المعرفة.	-0.005
البعد الثالث: الدافعية.	0.054
البعد الرابع: السلوك.	0.053
الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الثقافي.	0.049

يتضح من الجدول (٤-١) عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الثقافي في جميع أبعاده والدرجة الكلية لمقياس صناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة جلفري (Gillivary, 2006) والتي تؤكد على وجود ارتباط بين الذكاء الثقافي والقدرة على صناعة القرار في المنظمات العالمية، ودراسة فلاسبولير (Flaspoler, 2007) على الطلاب المغتربين.

وتعزو الباحثة السبب في أن المؤسسات العالمية في الوقت الحاضر تسعى جاهدة للتواصل والتفاهم مع الثقافات الأخرى وتحديد الاختلافات الثقافية وتجاوزها، وهذا ما أشار إليه بيرف (٢٠٠٨م) بأن الأفراد ممن لديهم ذكاء ثقافي مرتفع لديهم القدرة على التكيف مع أوضاع ثقافية جديدة، وقدرتهم على التعاطي بفاعلية مع الأفراد الآخرين أو الذين لا يشتركون معهم بخلفية ثقافية مشتركة ولا يستطيعون التفاهم معهم، كما اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة الشهراني (٢٠١٢م) والتي كشفت عن أنه لا يوجد علاقة بين الذكاء الثقافي وجودة الحياة للطلاب المبتعثين.

وتُفسر الباحثة هذه النتيجة بأن لكل من الذكاء الثقافي وصناعة القرار جانبًا معرفيًا يؤثر على أفكار وقرارات الشخص، ومما أشار إليه آنج (٢٠٠٨م) إلى أن التفكير ما بعد المعرفي قائم على الفلسفة البرجماتية، والتي ترى أن التفكير أداة لحل المشكلات الراهنة، ووضع الخرائط الذهنية المستقبلية، وهذا ما يجعل التفكير وظيفة وضعية وهي إعادة تكوين الحالة الراهنة للأشياء لا مجرد معرفتها أو اتخاذ نسخة منها، فالتفكير واسطة لاستجابات معقدة مع مؤثرات البيئة الثقافية، إضافة إلى أن الطلاب المبتعثين يكتسبون الكثير من المعارف في مدة قصيرة خلال فترة اغترابهم ودراستهم، بينما تتطلب جودة الحياة فترة زمنية طويلة نسبيًا لاستيفاء شيئًا من مقوماتها وتحقيق بعض مطالبها في الوقت الذي تعتبر فترة ابتعاث الطالب مرحلة عمل لتحقيق الأمان الوظيفي والاستقرار (الشهراني، ٢٠١٢م).

وهذا ما يشابه وضع طلاب معهد تعليم اللغة العربية لابتعاثهم واغترابهم فترة زمنية محددة تقتضي انتهاء دراستهم، فاتخاذهم لقراراتهم مبنية على عمليات فكرية ونفسية وحسية تحتاج إلى جمع أكبر عدد ممكن من المعلومات ومتسع من الوقت، وهذا ما أشار إليه إيرلي وانج (Ang,Early,2003) في أن الفرد يحتاج إلى تدريب له عدة أبعاد (سلوكية، ومعرفية، وانفعالية)، ليصل إلى درجة عالية في الذكاء الثقافي فهو عملية تكيف وتفاعل مع مختلف الثقافات ولا يتم ذلك إلا من خلال التعزيز والتدريب ليصل إلى المستوى المناسب. إضافة إلى أن طلاب المعهد من طلاب المِنَحْ والتي تكون الخيارات المتاحة لهم في نطاق ضيق تعيق عملية صنع القرار لديهم ، فالسكن والجدوال الدراسية وغيرها من الأمور تكون محددة مسبقاً لاخيار لهم فيها.

كما أن طلاب معهد جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية تخصص دبلوم اللغة العربية والعلوم الإسلامية مسلمون تجمعهم تعاليم الإسلام الخالدة، فالاختلاف الجذري غير قائم بينهم، فالإسلام ثقافة عامة ومشتركة بين المسلمين كافة.

٤-٢ نتيجة الفرض الثاني

للإجابة عن فرض الدراسة الثاني والذي نصَ على "توجد فروق في متوسط درجات الذكاء الثقافي وصناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وفقًا لعدد من المتغيرات الجنسية، والعمر، والمستوى الدراسي، والحالة الاجتماعية". تم استخدام تحليل التباين الثنائي (Tow way Analysis) لمعرفة الفروق في متوسط درجات الذكاء الثقافي وصناعة القرار وفقًا لعدد من المتغيرات هي: الجنسية، والعمر، والمستوى الدراسي، والحالة الاجتماعية لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، كما يلي:

أولًا: الفروق في متوسطات الذكاء الثقافي :

١- الفروق في متوسطات الذكاء الثقافي وفقًا لمتغير (العمر - المستوى الدراسي).

جدول (٤-٢) الفروق في متوسطات الذكاء الثقافي وفقًا للعمر والمستوى الدراسي

المتغير	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
العمر	664.031	2	332.016	2.794	.066
المستوى الدراسي	43.765	2	21.883	.184	.832
العمر * المستوى الدراسي	280.077	3	93.359	.786	.505
الخطأ	12239.929	103	118.834		
المجموع	845689.000	111			

*** دال عند مستوى ٠.٠٥**

يتضح من الجدول (٤-٢) ما يلي:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات الذكاء الثقافي لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وفقًا للعمر، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة أحمد (٢٠١٢م)، حيث بيّنت وجود فروق في الذكاء الثقافي لمتغير العمر لصالح العمر الأكبر، بينما تتفق مع دراسة اليحيى (٢٠١٥م)، حيث بيّنت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الثقافي وفقًا لمتغير العمر.

ويمكن تفسير ذلك بأن العينة في دراسة أحمد (٢٠١٢م) من موظفي الإرشاد السياحي، فكلما زاد عمر الموظف تعرض لمواقف أكثر مع السياح من ثقافات مختلفة وبالتالي يزيد من قدرات الذكاء الثقافي لديهم، وفي عينة الدراسة الحالية أغلبهم من فئة الشباب فتقل لديهم المفارقات والمتطلبات العمرية لكل مرحلة، وتشاركهم في احتياجاتهم النفسية والجسدية والفكرية وتقاربها، فبالتالي يقل التباين والاختلافات بينهم.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات الذكاء الثقافي لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وفقًا للمستوى الدراسي، ويتم رفضه وقبول الفرض البديل ونصه: "لا توجد فروق في متوسط درجات الذكاء الثقافي لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وفقًا للمستوى الدراسي"، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة هياجنة (٢٠١٤م)، حيث أسفرت عن عدم وجود فروق إحصائية تُعزى لأثر المستوى الدراسي في درجات الطلاب على مقياسي الذكاء الثقافي.

وتعزو الباحثة السبب في أن العمر والمستوى الدراسي مرتبطان غالبًا فيما بينهما، فلكل مرحلة دراسية مرحلة عمرية محددة، وفي عينة الدراسة الحالية يضم المعهد طلابًا من مستويات دراسية أغلبهم فئة الشباب، فبالتالي لا يوجد فروق عمرية كبيرة بينهم؛ ما يؤدي إلى توافقهم المعرفي والنمائي وتشابه الخبرات التي مروا بها.

٢- الفروق في متوسطات الذكاء الثقافي وفقًا للجنسية والحالة الاجتماعية.

جدول (٤-٣) الفروق في متوسطات الذكاء الثقافي وفقًا للجنسية والحالة الاجتماعية

المتغير	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
الحالة الاجتماعية	80.781	1	80.781	.682	.411
الجنسية	1089.774	3	363.258	3.068	.031
الحالة الاجتماعية *الجنسية	177.141	3	59.047	.499	.684
الخطأ	12670.620	107	118.417		
المجموع	865223.000	115			

*** دال عند مستوى ٠.٠٥**

يتضح من الجدول (٤-٣) ما يلي:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات الذكاء الثقافي لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وفقًا للحالة الاجتماعية.

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة خرنوب (٢٠١٠م) التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائيًا بين الطلاب السوريين والأمريكيين فيما يتعلق بالذكاء الثقافي لصالح الطلاب الأمريكيين، ودراسة لان إيماي (Imai.L, 2010) التي أسفرت عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الثقافي وصنع القرار لدى طلاب الجامعة من الجنسية الأمريكية وشرق آسيوية المغتربين.

وتُرجع الباحثة السبب في أن بعض الجنسيات كالجنسية الأمريكية تداخلت فيها العرقيات المتعددة؛ ما أكسبها خلفية ثقافية متنوعة، وهذا ما أشار إليه عوض (١٩٩٣م) عن المجتمع الأمريكي على سبيل المثال لا سيما بين المهاجرين البيض القادمين من بلدان شتى نتيجة التثقيف والاستيعاب وهو ما يطرح رؤية إيجابية ومتفائلة لمجتمع تعددي يقوم على التوازن، ومن ناحية أخرى فطلاب معهد تعليم اللغة العربية بجامعة الإمام وإن اختلفت جنسياتهم وعرقياتهم يرتبطون مع بعضهم البعض في الدين الإسلامي واتحادهم في الثقافة الإسلامية، فيشير المنجد

(١٩٧٦م) إلى أن الإسلام أوجد الأخوة الدينية محل العنصرية والجنسية اللتين كانتا في العصر الجاهلي، وإحساس الفرد المسلم بالتضامن الروحي والمادي مع أخوته المسلمين.

ثانيًا: الفروق في متوسطات صناعة القرار:

١. الفروق في متوسطات صناعة القرار وفقًا للعمر والمستوى الدراسي.

جدول (٤-٤) الفروق في متوسطات صناعة القرار وفقًا للعمر و للمستوى الدراسي

المتغير	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
العمر	16.651	2	8.325	.374	.689
المستوى الدراسي	4.779	2	2.389	.107	.898
العمر *المستوى الدراسي	44.118	3	14.706	.661	.578
الخطأ	2290.736	103	22.240		
المجموع	149255.000	111			

* دال عند مستوى ٠.٠٥

يتبين من الجدول (٤-٤) ما يلي:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات صناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وفقًا للعمر.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة السبيعي (٢٠٠٢م)، حيث بينت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عينة الدراسة في صناعة القرار تبعًا لمتغير العمر.

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات صناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وفقًا للمستوى الدراسي، وتوضح هذه النتيجة عدم صحة فرض الدراسة وعليه لم يتحقق الفرض، ويتم رفضه وقبول الفرض البديل ونصه: "لا توجد فروق في متوسط درجات صناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وفقًا للمستوى الدراسي".

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة السبيعي (٢٠٠٢م)، حيث بينت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عينة الدراسة في صناعة القرار تبعًا لمتغير المستوى الدراسي.

وتعزو الباحثة السبب في أن عينة الدراسة الحالية تتشابه ظروفهم من اختيارهم للمعهد نفسه للدراسة فيه، وتقارب أعمارهم والمستويات الدراسية المحددة دراستها بالمعهد، فتبعًا لذلك تقاربت قراراتهم وبيّنت النتائج أنه لا توجد فروق في متغير العمر والمستوى الدراسي، إضافة إلى أن عينة الدراسة الحالية تختلف عن عينة السبيعي (٢٠٠٢م)، ومع ذلك اتفقت النتائج والسبب بأن عملية صناعة القرار عملية فكرية ونفسية وسلوكية معقدة وضمن إستراتيجيات مناسبة للوصول للهدف المرغوب (طعمة، ٢٠١٠م).

٢. الفروق في متوسطات صناعة القرار وفقًا للجنسية والحالة الاجتماعية.

جدول (٤-٥) يوضح الفروق في متوسطات صناعة القرار وفقًا للجنسية والحالة الاجتماعية

المتغير	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
الحالة الاجتماعية	13.896	1	13.896	.610	.436
الجنسية	57.476	3	19.159	.842	.474
الحالة الاجتماعية *الجنسية	12.294	3	4.098	.180	.910
الخطأ	2436.068	107	22.767		
المجموع	153515.000	115			

*** دال عند مستوى ٠.٠٥**

يتبين من الجدول (٤-٥) ما يلي:

عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات صناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وفقًا للحالة الاجتماعية. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات صناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وفقًا للجنسية، وتوضح هذه النتيجة عدم صحة فرض الدراسة وعليه لم يتحقق الفرض، ويتم رفضه وقبول الفرض البديل ونصه: "لا توجد فروق في متوسط درجات صناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية وفقًا للجنسية".

وتعزو الباحثة إلى أن عينة الدراسة الحالية قاربت الأربعين جنسية متفرقة حول العالم، فكل طالب قدم من قارة ومجتمع مختلف، ومع ذلك لم يبدِ ذلك الاختلاف الشاسع اختلاف في بعض قراراتهم مثل اختيارهم للمعهد نفسه لدراسة اللغة العربية فيه، إضافة إلى ما سبق ذكره

أنهم متقاربون في الأعمار، وبذلك لم تؤثر حالتهم الاجتماعية من عزاب أو متزوجين في قراراتهم، وترى الباحثة أن صناعة القرار جهد شخصي لكل فرد بغض النظر عن جنسيته، فتشير (القيسي، ٢٠١١م) إلى أن صناعة القرار يحتاج إلى الحصول على معلومات وافية، فضلًا عما يحتاجه من جهد فكري وإبداعي من قبل متخذ القرار وإلى التفكير المتأني والضبط الذاتي.

٤-٣ نتيجة الفرض الثالث:

الفرض الثالث ونصه "يمكن التنبؤ بصناعة القرار من خلال الذكاء الثقافي لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية".

للتحقق من صحة هذا الفرض، أُستخدم تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression) لمعرفة القدرة على التنبؤ بدرجة صناعة القرار من خلال درجة الذكاء الثقافي لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

جدول رقم (٤-٦) المتغيرات أو العوامل المدخلة في معادلة الانحدار

النموذج	المتغيرات المدخلة	المتغيرات المحذوفة
١	الذكاء الثقافي، ما وراء المعرفة، السلوك، الدافعية	المعرفة

يبين الجدول (٤-٦) تبعًا لاستخدام طريقة (Enter) ، نجد أنه في الجدول (٤-٦) تم إدراج المتغيرات المستقلة (الذكاء الثقافي وما وراء المعرفة والسلوك والدافعية)، بينما تم حذف بعد المعرفة.

جدول (٤-٧) تحليل الانحدار لتحديد مدى إسهام الذكاء الثقافي بأبعاده في التنبؤ بصناعة القرار

Model Summary				
النموذج	معامل الارتباطات المتعدد	مربع معامل الارتباطات المتعدد	مربع معامل الارتباطات المعدل	الخطأ المعياري التقديري
1	.070a	.005	-.028	4.71668

يعرض الجدول (٤-٧) ملخصًا لتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression)، ويتضح مربع معامل الارتباط المتعدد (R Square) أو ما يسمى بمعامل التحديد يساوي (٠.٠٠٥)، وذلك في حالة هذه النتيجة التي تحتوي على المتغير المستقل (الذكاء الثقافي وما وراء المعرفة والسلوك والدافعية)، وهذا يعني أن هذه المتغيرات تفسر مجتمعة ما نسبته أقل من (١%) وهي نسبة قليلة جدًا.

جدول (٤-٨) اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova)

لتحديد تأثير المتغير المستقل الذكاء الثقافي على المتغير التابع صناعة القرار

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	الدلالة الإحصائية
1	المفسر	13.322	4	3.331	.150	.963a
	المتبقي	2691.892	121	22.247		
	المجموع	2705.214	125			

يتضح من الجدول (٤-٨)، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لنموذج تأثير المتغيرات الأربعة (الذكاء الثقافي وما وراء المعرفة والسلوك والدافعية) على صناعة القرار، حيث بلغت قيمة ف (٠.١٥٠) عند مستوى دلالة (٠.٩٦٣)، وهي أكبر من (٠.٠٠٥)، وفيما يلي عرض نتائج تحليل الانحدار المتعدد.

جدول (٤-٩) معاملات تحليل الانحدار المتعدد للتنبؤ بصناعة القرار

	المعاملات غير المعيارية		المعاملات المعيارية	قيمة T	الدلالة الإحصائية
	B	Std. Error	Beta		
الثابت	34.395	3.361		10.233	.000
ما وراء المعرفة	-.069	.203	-.040	-.339	.735
الدافعية	.052	.181	.037	.288	.774
السلوك	.048	.160	.037	.299	.766
الذكاء الثقافي	.010	.074	.024	.138	.890

يتبين من الجدول (٤-٩)، أنه لا يمكن التنبؤ بدرجة صناعة القرار من خلال درجة الذكاء الثقافي بأبعاده (ما وراء المعرفة والدافعية والسلوك والدرجة الكلية للمقياس) لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة اليحيى (٢٠١٥م) والتي توصلت إلى أنه يمكن التنبؤ بالذكاء الثقافي من خلال السلوك القيادي لدى مديري الإدارات في القطاعين الحكومي والخاص ودراسة خاني وآخرون (Khani et al, 2011) في التنبؤ بالذكاء الثقافي من خلال فعالية الأداء، وتعزو الباحثة إلى أن الفعالية من أحد أهم ركائز السلوك القيادي، والقيادة هي تفاعل اجتماعي، فيؤكد العتيبي (٢٠٠٧م) أن الفرد لا يمكن أن يكون قائدًا بمفرده، فلابد من توفر عنصر آخر وهو الجماعة وتجمع بشري لهم حاجات يسعى القائد إلى إشباعها، وأن تكون للقائد والجماعة أهداف مشتركة يسعى الجميع إلى تحقيقها، وأن يكون القائد قادرًا على التأثير في الآخرين بشكل يخدم أهداف المؤسسة، وبالتالي كلما امتاز الفرد بالذكاء الثقافي أصبح لديه القدرة على التعاطي مع أنواع معينة من الحالات والمشكلات وفهم الجوانب الانفعالية والمعرفية بالثقافات الأخرى (طعمة، ٢٠١٠م).

وتقاربت نتائج البحث الحالي مع دراسة جونغ وسوناي (Jung & Soonae, 2003)، والتي تشير بشكل عام إلى أنه من المحتمل ألا يكون للثقافة السائدة تأثير فاعل على أساليب صناعة القرار، وتعزو الباحثة إلى أن ثقافة الأفراد التي ينتمون إليها لم تؤكد على كيفية صناعة القرارات وأهميتها، وما يشير إليه توماس (Thomas, 2006) إلى أن الذكاء الثقافي عملية نمائية كغيره من الذكاءات المتعددة، غير أن تطوره يكون بطيئًا جدًا، وتجربة التعامل مع أفراد من مختلف الثقافات في أثناء التفاعل المهني أو الدراسي وفي شتى أنواع الحياة يساعد في عملية تطوره.

الفصل الخامس

ملخص الدراسة وتوصياتها ومقترحاتها

٥-١ ملخص الدراسة.

٥-٢ توصيات الدراسة.

٥-٣ مقترحات الدراسة.

الفصل الخامس

ملخص الدراسة وتوصياتها ومقترحاتها

استعرضت الباحثة في هذا الفصل تلخيصًا لمنهجية وأهداف ونتائج توصلت لها الدراسة، وتقدم فيه توصيات بناءً على نتائجها، وكذلك عناوين بحوث مقترحة توصي الباحثة في دراستها استنتجت أهميتها من خلال عملها في دراستها الحالية.

٥-١ ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الثقافي وأبعاده وصناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، ومعرفة الفروق لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية بجامعة الإمام في الذكاء الثقافي وصناعة القرار وفقًا لمتغير الجنسية، والعمر، والمستوى الدراسي، والحالة الاجتماعية للطلاب، ومعرفة إمكانية التنبؤ بصناعة القرار من خلال الذكاء الثقافي، واتبعت الباحثة المنهج الوصفي بأسلوبيه (الارتباطي/ المقارن).

وتكونت عينة الدراسة (١٢٦) طالبًا من طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بقسميه القسم الأول: الإعداد اللغوي المستوى الرابع، والقسم الثاني: دبلوم اللغة العربية والعلوم الإسلامية المستوى الأول والثاني، واستخدمت الباحثة لقياس الذكاء الثقافي مقياس ليفرمور وداين (Dyne & Livermore, 2010) الذي قامت الشهراني بترجمته (٢٠١٢م) للبيئة العربية، وقامت الباحثة الحالية بترجمته إلى اللغة الأصلية، واستخدمت لقياس صناعة القرار مقياس (عبدون، ١٩٩٩) الصورة (أ)، وترجمت الباحثة المقياس للغة الإنجليزية.

وقد كشفت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الثقافي وجميع أبعاده والدرجة الكلية لمقياس صناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات الذكاء الثقافي لدى طلاب المعهد وفقًا لمتغير الجنسية، والعمر، والمستوى الدراسي، والحالة الاجتماعية، إضافة إلى أنه لا يمكن التنبؤ بدرجة صناعة القرار من

خلال درجة الذكاء الثقافي بأبعاده (ما وراء المعرفة، والدافعية، والسلوك، والدرجة الكلية للمقياس) لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية. وقد قدمت الدراسة عدداً من التوصيات والإقتراحات.

٥-٢ توصيات الدراسة:

من خلال نتائج الدراسة وضعت الباحثة عددًا من التوصيات العلمية والتي يمكن إيضاحها فيما يلي:

١- توجيه اهتمام المرشدين التربويين في المدارس والجامعات والمعاهد لموضوع الذكاء الثقافي لدى الطلاب؛ لتنوع البيئة التي يعيشون فيها.

٢- الاهتمام بتثقيف طلاب المِنَحْ و المبتعثين بأهمية الذكاء الثقافي، وما يلعبه من دور كبير في التكيف مع المجتمعات والعرقيات المتنوعة.

٣- التأكيد على دور الملحقيات وسفارات الدول بإقامة دورات ومحاضرات تدريبية في مهارات الذكاء الثقافي.

٤- إقامة الدورات والندوات والمحاضرات الخاصة بكيفية صناعة القرار .

٥- أهمية دراسة صناعة القرارات في حياة الأشخاص، وخصوصًا المصيرية منها كالابتعاث للدراسة أو العمل.

٦- تفعيل الإعلام التربوي في نشر مهارات الذكاء الثقافي، وصناعة القرارات السليمة في حياة الفرد.

٥-٣ مقترحات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة تقترح الباحثة إجراء البحوث والدراسات المستقبلية التالية:

١- إجراء دراسات مشابهة للدراسة الحالية على عينات أخرى مثل: العمالة الوافدة والجاليات.

٢- إجراء دراسات تتناول علاقة الذكاء الثقافي بعدد من المتغيرات الديموغرافية الأخرى.

٣- إجراء دراسة مماثلة للبحث الحالي في مختلف مناطق المملكة وفي حقول أخرى (إدارية، واجتماعية، وعسكرية)؛ للتحقق من النتائج التي خلصت إليها الدراسة.

٤- تصميم برامج إرشادية وتدريبية لتنمية القدرة على صناعة القرار لدى الطلاب.

٥- تصميم برامج تدريبية متخصصة لممارسة مهارات الذكاء الثقافي للفئات المعنية من طلاب المِنَحْ و المبتعثين ودارسي اللغات الأجنبية.

٦- إجراء دراسات تتناولت الذكاء الثقافي وعلاقته بعدد من المتغيرات مثل: المهارات الحياتية، الهناء النفسي،مهارات التفاوض.

٧- فعالية برنامج إرشادي سلوكي معرفي في تنمية الذكاء الثقافي لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها.

المراجع

المراجع العربية:

أبو النور، محمد .(٢٠١٤م). **علم النفس الاجتماعي رؤية تحليلية لقضاياه المعاصرة**. الرياض: دار الزهراء.

أبو النور، محمد، عبد الفتاح، آمال.(٢٠١٤م). **الذكاءات المتعددة وإستراتيجيات تنميتها**. الرياض: دار الزهراء.

أبو النور، محمد، عبد الفتاح، آمال.(٢٠١٥م). **مهارات القيادة في الألفية الثالثة**. الدمام: مكتبة المتنبي.

ابن منظور، جمال الدين محمد ابن مكرم.(٢٠٠٤م). **لسان العرب**. ط٤، بيروت: دار صادر للنشر والتوزيع.

أحمد، إبراهيم أحمد .(١٩٩٤م). **نحو تطوير الإدارة المدرسية**. الإسكندرية: دار المطبوعات الجامعية.

أحمد، ناهد. (٢٠١٢م). الذكاء الثقافي وعلاقته بالحكمة والعوامل الخمس الكبرى للشخصية، **دراسات عربية في علم النفس**، ٣، ٤١٩ – ٤٦٧.

الأسعد، محمد.(٢٠١٢م). **اتخاذ القرار لدى الفلاحين في أنظمة الرعي بالمغرب**. المغرب: دكالة عبدة للنشر.

الألوسي، عبد الستار .(٢٠٠٣م). **أساليب بحوث العمليات**. دبي: دار القلم للنشر والتوزيع .

بحر، يوسف. (٢٠١٢م). **أثر الذكاء العاطفي على مقدرة المديرين على اتخاذ القرار وحل المشكلات**. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

البحيري، محمد رزق. (٢٠٠٧م). تنمية الذكاء الوجداني لخفض حدة بعض المشكلات لدى عينة من الأطفال المضطربين سلوكيًا، **مجلة دراسات نفسية**، (٣)، ٦٤١-٥٨٥.

البركاتي، نيفين .(٢٠٠٨م). **أثر التدريس باستخدام إستراتيجية الذكاءات المتعددة والقبعات الست في التحصيل الدراسي والترابط الرياضي على طالبات الصف الثالث متوسط بمكة المكرمة**. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

بكر، عبد الجواد .(٢٠٠٢م). **السياسات التعليمية وصنع القرارات**. الإسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر والتوزيع.

بيومي، علي محمد .(٢٠١٦م). **الذكاء الوجداني للقائد واتخاذ القرار**. القاهرة: دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع.

جلاب، إحسان، رهيو، سحر .(٢٠١٥م). **الذكاء الثقافي في المنظمات**. عمّان: دار صفاءللنشر والتوزيع.

جودة، محمد .(٢٠٠٢م). الفروق الثقافية في الذكاء. **مجلة علم النفس**، ١٦(٦٣)، ١٧-٢٠.

حبيب، مجدي عبد الكريم. (١٩٩٧م). **سيكولوجية صنع القرار**. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

حسان، حسن إبراهيم، والعجمي، محمد حسنين. (٢٠٠٧م). **القيادة التربوية**. عمّان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

خرنوب، فتون. (٢٠١٠م). **الذكاء الثقافي وعلاقته بالعوامل الخمسة الكبرى للشخصية (دراسة ميدانية لدى طلبة المعهد العالي للغات)**. المؤتمر الإقليمي لعلم النفس، القاهرة.

الدهمشي، سعود عامر. (٢٠١٢م). **الأنماط القيادية واتخاذ القرار**. الكويت: دار المسيلة للنشر والتوزيع.

رزق الله، رندا .(٢٠٠٢م). **فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارة اتخاذ القرار لدى عينة من طلبة الصف الأول الثانوي "دراسة ميدانية شبه تجريبية في مدارس مدينة دمشق الرسمية"**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا.

زاهر، حجازي. (٢٠٠٧م). اتخاذ القرارات. ورقة عمل مقدمة في **ملتقى "الإحصاء وبحوث العمليات ودورها في اتخاذ القرارات**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، شرم الشيخ، مصر.

الزغول، رافع، الزغول، عماد. (٢٠٠٨م). **علم النفس المعرفي**. رام الله: دار الشروق للنشر والتوزيع.

الزهراني، سلطان. (٢٠٠٨م). **التفضيل المهني واتخاذ القرار لدى عينة من طلاب الكليات المهنية بمحافظة جدة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

الزهراني، عبد الرحمن علي أحمد. (٢٠٠٤م). **علاقة اتخاذ القرار التعليمي المهني ببعض المتغيرات الشخصية والاجتماعية لدى الطلاب الملتحقين بكليتي التقنية والمعلمين بالباحة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

السبيعي، علي .(٢٠٠٢م). **أساليب التفكير وعلاقتها باتخاذ القرار لدى عينة مديري الإدارات الحكومية بمحافظة جدة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

سعيد، نهى. (١٩٩٥م). **اكتساب مهارة اتخاذ القرار نحو بعض قضايا التربية الحياتية من خلال التعامل مع العقاقير والأدوية**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، الفيوم.

السكري، عماد الدين، القحطاني، محمد مترك .(٢٠١٥م). **علم النفس التربوي**. ط٢، الرياض: دار الخريجي للنشر والتوزيع.

سلام، عبد الحميد. (١٩٨٥م). **دراسة لواقع عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل التربوي على مستوى المدرسة وما ينبغي أن تكون عليه من وجهة نظر المعلم**، دراستان في مجال الاتصال واتخاذ القرارات في الإدارة التعليمية. قطر: مركز البحوث التربوية.

سيد، علي. (٢٠٠٤م). نظرية الذكاءات المتعددة وتطبيقاتها في مجال صعوبات التعلم (رؤية مستقبلية). **موقع أطفال الخليج ذوي الاحتياجات الخاصة**، مسترجع من : (www.gulfkids.com).

سويد، عبد المعطي. (٢٠٠٣م). **مهارات التفكير ومواجهة الحياة**. العين: دار الكتاب الجامعيللنشر والتوزيع.

شاويش، مصطفى. (١٩٩٣م). **الإدارة (مفاهيم، وظائف، تطبيقات)**. عمان: دار الفرقان للنشر والتوزيع.

شباط، سهام. (٢٠١١م). الإبداع في زمن العولمة. **مجلة الباحثون العلمية**،(٥٠)،مسترجع من:http://www.albahethon.com/?page=show_det&id=1266.

الشربيني، زكريا ودمنهوري، رشاد ومطحنة، السيد. (٢٠٠٩م). **علم النفس الصناعي والتنظيمي**. ط٢، الرياض: مكتبة الشقيري للنشر وتقنية المعلومات.

الشرقاوي، مريم .(٢٠٠٢م). **الإدارة المدرسية**. القاهرة: دار النهضة العربية للنشر والتوزيع.

الأشهب، نوال عبد الكريم .(٢٠١٥م). **اتخاذ القرارات الإدارية أنواعها ومراحلها**. عمان: دار أمجد للنشر والتوزيع.

الشهراني، دعاء .(٢٠١٢م). **الذكاء الثقافي وعلاقته بجودة الحياة لدى الطلاب والطالبات السعوديين المبتعثين إلى المملكة المتحدة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، جدة.

الصاعدي، ليلى سعد. (٢٠٠٧م). **التفوق والموهبة والإبداع واتخاذ القرار "رؤية من واقع المناهج"**. الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.

صالح، آيات .(٢٠١٣م). برنامج مقترح في علوم وتكنولوجيا النانو وأثره في تنمية التحصيل وفهم طبيعة العلم واتخاذ القرار لدى الطالبة معلمة العلوم بكلية البنات. **مجلة التربية العلمية** –مصر، "١٦"، ٥٣ – ١٠٦.

طعمة، أمل. (٢٠١٠م). **اتخاذ القرار والسلوك القيادي برنامج تدريبي**. ط٢، عمّان: ديبونو للطباعة والنشر.

طه، محمد .(٢٠٠٦م). الذكاء الإنساني (اتجاهات معاصرة وقضايا نقدية). **سلسلة عالم المعرفة**، "٣٣٠"، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.

عباس، علي. (٢٠٠٤م). **أساسيات علم الإدارة**. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

عبدون، سيف الدين. (١٩٩٩م). **مقياس اتخاذ القرار**. كراسة التعليمات، القاهرة: دار الفكر العربي للطباعة والنشر والتوزيع.

عبدالوهاب ، محمد.(٢٠١١م). دراسة على طلاب الجامعة "الخصائص السيكومترية لمقياس الذكاء الثقافي". **دراسات عربية في علم النفس** ، " ١٠" .(٥٢٣- ٥٨٤) .

العتيبي، البندري .(٢٠٠٩م). **أساليب اتخاذ القرار وعلاقتها بالعوامل الخمس الكبرى للشخصية والتفكير غير العقلاني لدى طالبات جامعة الملك سعود**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود، الرياض.

العتيبي، ضرار. (٢٠٠٧م). **العملية الإدارية، مبادئ وأصول وعلم وفن**. عمّان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

عاطف، أحمد .(٢٠٠٠م).**الأسلوب العلمي لحل المشكلات وكيفية اتخاذ القرارات**. القاهرة:الاتحاد العام لنقابات عمال مصر.

عطية إبراهيم، مصطفى.(٢٠١١م). **القدرة على اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية بمحافظات غزة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.

عوض، جابر سعيد. (١٩٩٣م). مفهوم التعددية السياسية في الأدبيات المعاصرة: مراجعة نقدية. بحث مقدم **لندوة التعددية الحزبية والطائفية والعرقية في العالم العربي**، الكويت، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية.

العيسى، أحمد توفيق. (١٩٩٣م). **عملية اتخاذ القرارات في المؤسسات العامة في دولة الإمارات العربية المتحدة**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

غاردنر، هاورد .(٢٠٠٤م). **أطر العقل نظرية الذكاءات المتعددة** (ترجمة: محمد بلال الجيوسي). ط٢، الرياض: مكتب التربية العربي لدول الخليج، (العمل الأصلي عام ١٩٩٣م).

الغرايبة، أحمد.(٢٠٠١م).**مستوى التفكير المنطقي لدى عينة من طلبة المرحلة الأساسية في مدارس مدينة إربد**.رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد .

الفقيهي، عبد الواحد. (٢٠٠٣م). نظرية الذكاءات المتعددة: من التأسيس العلمي على التوظيف البيداغوجي. **مجلة علوم التربية**، ٣ (٢٤)، ٧٣-٨٤.

الفقي، إبراهيم. (٢٠١٦م). **فن اتخاذ القرار**. مصر: ميديا بروتك للبرمجيات.

الفقي، إسماعيل .(٢٠١٥م). **المدخل إلى علم النفس العام**. المملكة العربية السعودية: مكتبة المتنبي للنشر والتوزيع.

فهمي، علي. (٢٠٠٤م). **نظم دعم اتخاذ القرار والأنظمة الذكية**. القاهرة: دار الكتب العلمية.

قطامي، نايفة .(٢٠٠٩م). **تفكير وذكاء الطفل**. عمّان: دار الميسرة للنشر والتوزيع.

القيسي، لبنى. (٢٠١١م). **اتخاذ القرار وعلاقته بكفايات الذكاء الانفعالي لدى القيادات التربوية الجامعية**. رسالة دكتوراه، جامعة سانت كلمنتس العالمية، جزر تركس وكايكوس.

كشميري، محمد عثمان. (١٩٨٥م). اتخاذ القرارات الإدارية لدى مديري المدارس المتوسطة والثانوية في المملكة العربية السعودية "دراسة ميدانية". **مجلة دراسات تربوية**،٢(٥٧)،٥٧-٨٠.

كعكي، سهام. (٢٠١٣م). الارتقاء بقدرة المشرفات التربويات على اتخاذ القرار في وزارة التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية. **المجلة العربية للإدارة – المنظمة العربية للتنمية الإدارية مصر**، "٣٣"، (٣ – ١٨).

كفافي، علاء الدين، الأعسر، صفاء. (٢٠٠٠م). **الذكاء الوجداني**. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.

كمال، محمد إيهاب. (٢٠١١م). **عشر طرق لاتخاذ القرار الصعب**. القاهرة: الراية للنشر والإعلام.

ماهر، أحمد. (٢٠٠٨م). **اتخاذ القرار بين العلم والابتكار**. مصر: الدار الجامعية للطباعة والنشر.

مبارك، خضر. (٢٠٠٢م). **أثر برنامج تدريبي في الإرشاد والتوجيه الجمعي المهني على النضج المهني واتخاذ القرار المهني لدى طلبة الصف العاشر في مدارس مديرية الخليل**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس، فلسطين.

المتولي، بيداء صالح داود سلمان.(٢٠٠٨م). **الأسلوب المعرفي (الاستيعابي – الاستقبالي) وعلاقته بالقدرة على اتخاذ القرار**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بغداد، العراق.

المثري، أنفال خالد .(٢٠١٥م). **الكفاءة المهنية وعلاقتها بالذكاء الثقافي لدى المعلمات في مدينة الرياض**. بحث تكميلي، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.

محمد، طارق. (٢٠٠٢م). **أنماط التفكير الإستراتيجي وأثرها في اختيار مدخل اتخاذ القرار**. الأردن: دار الكتاب للنشر والتوزيع.

مجمع اللغة العربية. (٢٠١١م). **المعجم الوسيط**. ط٥، مصر الجديدة: مكتبة الشروق الدولية.

مختار، سامية .(٢٠٠٧م). **فعالية برنامج يستخدم أسلوب حل المشكلات الاجتماعية في خفض مستوى السلوك العدواني لطفل الروضة**. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عين شمس، مصر.

مصطفى، فهيم. (٢٠٠٢م). **مهارات التفكير في مراحل التعليم العام**. القاهرة: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع.

المغربي، محمد. (٢٠٠٩م). دور بحوث العمليات في اتخاذ القرار، ورقة عمل **مقدمة بندوة (الإحصاء وبحوث العمليات ومعوقات استخدامها في اتخاذ القرارات الإدارية في الدول العربية)**. المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، القاهرة.

المنصور، كاسر نصر. (٢٠٠٠م). **نظرية القرارات الإدارية: مفاهيم وطرائق كمية**. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

المنجد، صلاح الدين .(١٩٧٦م). **المجتمع الإسلامي في ظل العدالة**. ط٣، بيروت: دار الكتاب الجديد المتحدة للنشر.

موسى، شهرزاد .(٢٠١٠م). **القدرة على اتخاذ القرار وعلاقتها بمركز الضبط**. عمّان: دار صفاء.

ميلر، بتريشيا. (٢٠١١م). **نظريات النمو** (ترجمة: سامح الخفش،محمود سالم،مجدي الشحات،أحمد عاشور). عمّان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

النصير، رافع، عبد الرحيم، عماد. (٢٠٠٣م). **علم النفس المعرفي**. القاهرة: دار الشروق للطباعة والنشر.

النمر، سعود بن محمد وخاشقجي، هاني ومحمود، محمد وحمزاوي، محمد .(١٩٩١م). **الإدارة العامة، الأسس والوظائف**. جامعة الملك سعود، الرياض.

النملة، يوسف. (٢٠١٢م). **المبتعث السعودي والذكاء الثقافي**. الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.

النوبي، غادة محمد .(٢٠١٤م). فعالية برنامج تدريبي قائم على التعلم المدمج في تنمية الذكاء الثقافي وبعض مهارات التدريس الأدائية لدى طالبات شعبة الاقتصاد المنزلي بكلية التربية النوعية. **دراسات عربية في التربية وعلم النفس**، "٥٠"، (١٩٩-٢٤٩).

هلال، محمد عبد الغني .(٢٠٠٨م). **مهارات حل المشكلات واتخاذ القرار**. القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية.

هياجنة، موسى علي. (٢٠١٤م). **الذكاء الثقافي وعلاقته بقلق المستقبل لدى طلبة المرحلة الثانوية في منطقة الناصرة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان.

ياغي، محمد .(١٩٩٦م). **مبادئ الإدارة العامة**. عمّان: دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.

اليحيى، إبراهيم .(٢٠١٥م). **الذكاء الثقافي وعلاقته بالسلوك القيادي لدى مديري الإدارات في القطاعين الحكومي والخاص بمدينة الرياض**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.

المراجع الأجنبية:

Ang,S., Dyne, L. V.(2008). **Conceptualization of cultural intelligence: definition, distinctiveness, and nomological network**. In S.Ang., & L.V. Dyne (Eds.), Handbook of Cultural Intelligence: Theory, Measurement, and Applications. (3-15).M.E. Sharpe. Inc.

Ang, S& Inkpen. (2008). **Cultural Intelligence and Offshore Outsourcing Success: A Framework of Firm-Level Intercultural Capability**. Nanyang Technological University, ،Glendale.

Ang,S, Dyne, L, & Koh, C. (2006). Personality correlates of the four-factor model of cultural intelligence**. Group and Organization Management**,(1).31,100-123.

Bergh, & V, Riana. (2008). **Cultural Intelligence: A comparison between manager in South Africa and the Netherlands**. Master thesis in human resources management, Faculty of Economic, University of Pretoria.

Bourne, J. (2007). ***Selected papers from the 5th International PMA Conference Mike.*** London: Emerald Group.

Brislin, R ،Worthly, R & Macnab,B. (2006). **Cultural Intelligence Understanding Behaviors that Serve people's Goals, Sage, Sydney** .

Cavanaugh, H. Nancy. (2007**). Cultural Intelligence: Factors and measurement**. Thesis Master of Science in Economic and Business Administration Norwegian University.

Cherniss,Carry & Goleman.D. (2013). The Emotional Intelligent work place**. Faculty Assistance Program Newsletter**,7(3),1-2.DOI: http://www.woodassociates.net/FAP/Newsletters/Search/PDF/FAP**.**

Early.P.C & Ang.S. (2003). **Cultural intelligence: Individual interaction across cultures**. Palo Alto. C.A: Stanford university press.

Flaspoler. B. (2007). **Cultural Intelligence and Adaption**. Master Thesis (IB-Organization & Strategy). University of Maastricht. Nederland's.

Garry, D. (2005). **Decision making for the environment: Social and behavioral science research Priorities**. Boss: National Academies Press.

Gillivray, M. (2006). **The impact of cultural intelligence in decision making**.Unpublished master's thesis, University of Toronto, Canada.

Goleman, D. (1995). **Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ**. New york: Bantam books .

Imai,L & Gelfand,M,J.(2010). **The culturally intelligent negotiator: The impact of cultural intelligence (CQ) on negotiation Sequences and outcomes**. Organizational Behavior and Human Decision processes .

Jung, Soonae & Park, S. (2003**).** Cross-cultural differences in decision-making styles: A study of college students in five countries. **Social Behavior and Personality: an international journal**, 31(1), 35-47.

Khani.A, Etebarian.A, & Abzari.M. (2011). **The relationship between cultural intelligence and group effectiveness in Mobarakeh steel company**. Department of Rublic Management, Khorsgan University, Isfahan, Iran .

Kohlberg, L. (1984). **The psychology of moral development**. San Francisco: Harper & Row .

Livermore, D. (2010). **Leading with Cultural Intelligence**. Library of Congress Cataloging- in- publication Data. London.

Livermore, D. (2011). ***The Cultural Intelligence Difference*.** New York, NY: AMACOM.

Piaget, J. (1985). **The equilibrium of cognitive structures:The central problem of intellectual development**. Chicago: University of Chicago Press.

Plum, Elisabeth.(2007). **Cultural intelligence: A concept for bridging and from cultural differences** . Social Sciences researchers from Copenhagen Business School , Alborg University.

Ramirez, A, R. (2010). Impact of Cultural Intelligence Level on Conflict Resolution Ability: A Conceptual Model and Research Proposal. **Emerging Leadership Journeys**, 3(1), 42-56.

Robbers, S.(1984). **Management: Concepts and practices**. Englewood Chliffs, N.J: Prentice Hall, Inc.

Simon, J. (1986). **Decision making and administrative organization**. New York: Harper & Row.

Simon, J. (2000). **Developing decision making skills for business.** Armonk: M. E. Sharpe.

Sternberg, Robert. J.(1985). **beyond IQ: Atriachic theory of human intelligence**. Cambridge University,press.

Tan, Joo-Seng. (2004). Cultural Intelligence and the Global Economy. "**Harford for Business)**. 24 (5), 19-20.

Thomas, D.C. (2006).Domain and development of cultural intelligence: The importance of mindfulness. **Group and Organization Management**, 31 (1), 78-99.

Thomas, Dived & Inkson, Kerr. (2009). **Cultural Intelligence, Second Edition Living and Working Globally**. Berrett-Koehler Publishers, San Francisco, United State.

Thomas, D, Stahl, G, Ravlin, E. (2010).**Cultural Intelligence: Domain and Assessment**. International Journal of Cross Cultural Management. SAGE Pulication:2008.

Yordanova, G, K. (2011). **Managing with cultural intelligence The new secret to multicultural team success**. Department of Management College of Business, Aarhus University, Denmark.

الملاحق

ملحق رقم (١)

خطاب تسهيل مهمة الباحثة في التطبيق

Ministry of edacation
AL-imam mohammad ibn saud
IsIamic university
GIL'S EDUGATION CENTER

وزارة التعليم
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
مركز دراسة الطالبات

سعادة عميد معهد تعليم اللغة العربية **حفظه الله**

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته..... وبعد :

ترغب الطالبة / ابتهال بنت عبدالله العريني ، الدارسة بمرحلة الماجستير بقسم علم النفس في كلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ١٤٣٨- ١٤٣٩هـ في تطبيق مقياسي (الذكاء الثقافي واتخاذ القرار) على طلبة معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها.

لذا نأمل التكرم بتسهيل مهمة الطالبة لديكم والسماح لها بتطبيق المقياسين وما قد يتطلبانه من معلومات أخرى ، مع تأكيدنا لسعادتكم أن جميع المعلومات سوف تعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا في الأغراض العلمية.

والله يحفظكم ويرعاكم،،،

عميد كلية العلوم الاجتماعية

أ. د. عبدالله بن عبدالعزيز اليوسف

الرياض: مدينة الملك عبد الله للطالبات ص.ب: ٥٧٠١ الرياض :١١٤٣٢
هاتف ٢٥٨٨٨٩- ٢٥٩٨٠٨٣ فاكس ٢٥٩٨٩٩٩ البريد الإلكتروني: GECDEAN@IMAMU.EDU.SA

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم العالي
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
مركز دراسة الطالبات

الرقم :.....
التاريخ :.....
المشفوعات :.....

بسم الله الرحمن الرحيم

إلى سعادة وكيل المعهد للشؤون التعليمية حفظه الله ...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.. وبعد...

أطلب من سعادتكم إفادتي بإحصائية طلبة معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها للعام الدراسي ١٤٣٦-١٤٣٧هـ من حيث عددهم وجنسياتهم وكل ما يتعلق بهم لغرض البحث، حيث أنهم يمثلون عينة الدراسة.

ولكم مني خالص الشكر والتقدير

مقدمته

ابتهال بنت عبدالله العريني

معيدة بقسم علم النفس

ملحق رقم (٢)

أسماء المحكمين لمقياسي الذكاء الثقافي

وصناعة القرار الصورة (أ)

أسماء المحكمين لمقياسي الذكاء الثقافي وصناعة القرار الصورة (أ)

م	الاسم	الدرجة العلمية	الجامعة
١	فاتن بنت صلاح الصادق.	أستاذ مشارك	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
٢	صفاء بنت خريبة.	أستاذ مشارك	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
٣	نيفين بنت محمد زهران.	أستاذ مشارك	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية (سابقًا).
٤	إيناس بنت رمضان المصري.	أستاذ مساعد	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.
٥	عبلة بنت محمد الجابر.	أستاذ مساعد	جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.

ملحق رقم (٣)

نموذج لتحكيم مقياسي الذكاء الثقافي

وصناعة القرار الصورة (أ)

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربية السعودية

وزارة التعليم

جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية

الدكتور/ ة ..... المحترم/ ـة

الموضوع: تحكيم مقياسي الذكاء الثقافي وصناعة القرار.

الطالبة: ابتهال بنت عبد الله العريني/ المشرف: أ.د محمد عبد التواب أبو النور.

تحية طيبة وبعد....

تجري الطالبة ابتهال العريني، دراسة تهدف إلى الكشف عن (**الذكاء الثقافي وعلاقته بصناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض**)، وذلك استكمالًا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس تخصص توجيه وإرشاد بكلية العلوم الاجتماعية في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، وتحقيقًا لأهداف الدراسة والتي تسعى إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الثقافي وأبعاده وصناعة القرار لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية لغير الناطقين بها بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض، ومعرفة الفروق لدى طلاب معهد تعليم اللغة العربية بجامعة الإمام في الذكاء الثقافي وصناعة القرار وفقًا للجنسية والعمر والمستوى الدراسي والحالة الاجتماعية للطلاب، ومعرفة إمكانية التنبؤ بصناعة القرار من خلال الذكاء الثقافي، وقد تم اتخاذ مقياسين: يتناول الأول الذكاء الثقافي، ويتناول الثاني صناعة القرار.

واعتمادًا على ما تتمتعون به من خبرة أكاديمية وعملية في هذا المجال، فأرجو من وضع ملحوظاتكم على المقياسين، وإجراء التعديلات اللازمة على فقراتها وإضافة ما يلزم من فقرات تتناسب مع أهداف الدراسة الحالية.

أرجو تعبئة البيانات الآتية:

التخصص: .....

الرتبة الأكاديمية: .....

مكان العمل: .....

جزاكم الله خيرًا **الباحثة**

ملحق رقم (٤)

مقياس الذكاء الثقافي بصورته الأولية

مقياس الذكاء الثقافي

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
المجال الأول: المعرفة						
.١	أعـرف النظـام الاقتصـادي والقـانوني في الثقافـات الأخرى.					
.٢	أعرف قواعد اللغات الأخرى.					
.٣	أفـرق بـين القـيم والمعتقـدات الدينيـة بـين الثقافـات المتنوعة.					
.٤	أُلم بأنظمة الزواج في الثقافات الأخرى.					
.٥	أستطيع التمييز بين القواعد والسلوكيات الاجتماعية في الثقافات الأخرى.					
.٦	أستطيع معرفة الحِرف والفنون التقليدية في الثقافات الأخرى.					
.٧	أستطيع تمييز معاني التعبيرات والإيماءات في الثقافات الأخرى.					
المجال الثاني: ما وراء المعرفة						
.٩	أدرك المعرفة الثقافية التي أمارسها عندما أتفاعل مع أفراد من ثقافات متنوعة.					
.١٠	أكيف معارفي عندما أتفاعل مع أفراد من ثقافات مغايرة لثقافتي.					
.١١	أعي المعرفة الثقافية التي أمارسها في أثناء تفاعلي مع أشخاص من ثقافات أخرى.					
.١٢	أتأكد من معرفتي الثقافية عندما أتفاعل مع أفراد من ثقافات متنوعة.					
المجال الثالث: الدافعية						
.١٣	أسعى للتفاعل مع أفراد من ثقافات متنوعة.					
.١٤	أثابر على التواصل مع أفراد الثقافات الأخرى.					
.١٥	أتحمل ضغوط التكيف مع الثقافات الأخرى.					
.١٦	أهتم بالتعايش مع ثقافات أخرى.					
.١٧	أثق بقدرتي على التعود لظروف التسوق مع الثقافات الأخرى.					
المجال الرابع: السلوك						
.١٨	أستطيع تغيير لغتي ولهجتي في تعاملي مع الثقافات الأخرى.					
.١٩	أسـتخدم مهـارات التواصـل اللغويـة وغـير اللغويـة					

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	أعارض	أعارض بشدة
	بحسب المواقف الثقافية المختلفة.					
٢٠.	أستطيع تغيير نبرة صوتي عندما يتطلبها الموقف في الثقافات المختلفة.					
٢١.	أُغير سلوكياتي غير اللفظية "الإيماءات" عندما يتطلب الموقف للتعامل مع الثقافات الأخرى.					
٢٢.	أستطيع التحكم بتعابير الوجه إذا تطلب موقف التعامل مع الثقافات الأخرى.					

ملحق رقم (٥)

مقياس الذكاء الثقافي بصورته التطبيقية

مقياس الذكاء الثقافي

Cultural Intelligence Scale

Name (optional):	**الاسم (اختياري):**
Age:	**السن:**
Course level:	**المستوى الدراسي:**
Social status:	**الحالة الاجتماعية:**
Nationality:	**الجنسية:**

تعليمات الإجابة عن المقياس:

١- اقرأ العبارات التالية وحدد مدى تطابقها مع ثقافتك وأجب عن كل بند باختيار الإجابة الأفضل لك.

٢- والمطلوب منك: هو قراءة هذه العبارات واختيار أحد الأوزان الخمسة المقابلة لكل عبارة بوضع علامة (✓) تحت الوزن الذي تراه مناسبًا لك حيث إن الوزن (أوافق بشدة) يعتبر الأكثر أهمية، والوزن (أعارض بشدة) للأقل أهمية.

Instructions to answer the scale :

1- Read the flowing statements and correspond to the most closely to your culture, and answer each statement to the most suitable rank for you .

2- You are required to mark (✓) to the most appropriate degree of each statement which correspond most closely to your desire respond ،which the rank (strongly agree) considered the most important, and (strongly dis agree) of the less importance.

مقياس الذكاء الثقافي

Cultural Intelligence Scale

أعارض بشدة Strongly disagree	أعارض Disagree	محايد Undecided	أوافق Agree	أوافق بشدة Strongly agree	الفقرة Statements	الرقم No
المجال الأول: المعرفة First field: knowledge						
					أسعى للتعرف على النظام الاقتصادي في الثقافات الأخرى.	١.
					I would like to learn about the economic system in other cultures	
					أُلم بالنظام القانوني للثقافات الأخرى.	٢.
					I would like to learn about the legal system in other cultures	
					أعرف قواعد اللغات الأخرى.	٣.
					I knew the grammar rules of other languages	
					أفرق بين القيم والمعتقدات الدينية بين الثقافات المتنوعة.	٤.
					I differentiation between values and religion believes between different cultures	
					أُلم بأنظمة الزواج في الثقافات الأخرى.	٥.
					I realize the marriage system in other cultures	
					أستطيع التمييز بين القواعد والسلوكيات الاجتماعية في الثقافات الأخرى.	٦.
					I can differentiation between social norms and behaviors in other cultures.	
					أستطيع معرفة الحِرف والفنون التقليدية في الثقافات الأخرى.	٧.
					I realize the traditional craft and art in other cultures.	

أعارض بشدة Strongly disagree	أعارض Disagree	محايد Undecided	أوافق Agree	أوافق بشدة Strongly agree	الفقرة Statements	الرقم No
					أستطيع تمييز معاني التعبيرات والإيماءات في الثقافات الأخرى.	٨.
					I can differentiation between expirations and gestures in other cultures.	
المجال الثاني: ما وراء المعرفة Second field: beyond knowledge						
					أدرك المعرفة الثقافية التي أمارسها عندما أتفاعل مع أفراد من ثقافات متنوعة.	٩.
					I realize the cultural knowledge that i practice when interacting with people from other cultures.	
					أستطيع تعديل معارفي الثقافية عندما أتفاعل مع أفراد من ثقافات أخرى.	١٠.
					I can change my cultural knowledge when I interact with people from other cultures.	
					أعي المعرفة الثقافية التي أمارسها في أثناء تفاعلي مع أشخاص من ثقافات أخرى.	١١.
					I realize the cultural knowledge that i practice during the interacting with people from other cultures.	
					أتأكد من معرفتي الثقافية عندما أتفاعل مع أفراد من ثقافات متنوعة.	١٢.
					I make shore of my cultures knowledge when I interact with people from other cultures.	
المجال الثالث: الدافعية Third field: Motivation						
					أسعى للتفاعل مع أفراد من ثقافات متنوعة.	١٣.
					I seek to interact with people from different cultures.	

أعارض بشدة Strongly disagree	أعارض Disagree	محايد Undecided	أوافق Agree	أوافق بشدة Strongly agree	الفقرة Statements	الرقم No
					أثـابر علـى التواصـل مـع أفـراد الثقافات الأخرى.	.١٤
					I keep communicating with people from other cultures.	
					أتحمل ضغوط التكيف مع الثقافات الأخرى.	.١٥
					I sustain the adaptation pressure with other cultures.	
					أهتم بالتعايش مع ثقافات أخرى.	.١٦
					I am interested in coexistence with other cultures.	
					أثـق بقـدرتي علـى التسـوق في الثقافات الأخرى.	.١٧
					I believe in my abilities to shop in different cultures.	
المجال الرابع: السلوك Fourth field: Behavior						
					أسـتطيع تغيـير لغـتي ولهجـتي في تعاملي مع الثقافات الأخرى.	.١٨
					I can change my language and my accent when interacting with people from other cultures.	
					أستخدم مهـارات التواصـل اللغويـة وغير اللغوية بحسب المواقف الثقافية المختلفة.	.١٩
					I use my linguistic and non-linguistic communication skills according to the different culture situations	
					أسـتطيع تغيـير نـبرة صـوتي عنـدما يتطلب الموقف مع الثقافات المختلفة.	.٢٠
					I can change my voice ،note if the situation required to deal with people from other cultures.	

الرقم No	الفقرة Statements	أوافق بشدة Strongly agree	أوافق Agree	محايد Undecided	أعارض Disagree	أعارض بشدة Strongly disagree
٢١.	أُغـــير ســـلوكياتي غـــير اللفظيـــة "الإيمـاءات" عنـدما يتطلـب الموقـف للتعامل مع الثقافات الأخرى.					
	I change my non- verbal behavior" gestures" if required to ،the situation deal with people from other cultures.					
٢٢.	أسـتطيع الـتحكم بتعـابير الوجـه إذا تطلـب موقـف التعامل مـع الثقافـات الأخرى.					
	I can control my face expirations if the required to ،situation deal with people from other cultures.					

ملحق رقم (٦)

مقياس صناعة القرار صورة (أ) بصورته الأولية

مقياس صناعة القرار

الصورة (أ)

الاســــــــــــم:

الســــــــــــن:

التخصص الدراسي:

المستوى الدراسي:

الحالة الاجتماعيــة:

تعليمات الإجابة عن المقياس:

١- يحتوي على مجموعة من المواقف على هيئة مشكلات قد واجهها وأسئلة قد سألها متخذ القرار لنفسه، وأعطى لكل موقف ثلاثة اختيارات (أ)، و(ب)، و(ج).

٢- المطلوب منك وضع علامة (✓) أمام الاختيار الذي تراه أكثر أهمية وتأثيرًا في عملية صناعة القرار.

١- يُبنى القرار على:

(أ) العرف والتقاليد.

(ب) الأهداف.

(ج) الموقف.

٢- السبب الحقيقي وراء اتخاذ قرار ناجح هو:

(أ) الخبرة العملية.

(ب) الشهادات.

(ج) مشاركة الآخرين.

٣- عند مواجهة الفرد لمشكلة يقوم:

(أ) بتحديد ظواهرها.

(ب) بتحديد موقفه من المشكلة.

(ج) بتحديد أسبابها.

٤- ما الصعوبة التي يواجهها الفرد عند صناعة القرار؟

(أ) قلة المعلومات.

(ب) الظروف البيئية.

(ج) تعدد جوانب المشكلة.

٥- عندما يواجه الفرد مشكلة يعمل أولًا على:

(أ) البحث عن أسبابها.

(ب) البحث عن طريقة لحلها.

(ج) التفكير في ظواهرها.

٦- أي القدرات تراها ذات أهمية لمتخذ القرار:

(أ) توفر الصفات القيادية فيه.

(ب) القدرة على معرفة البشر.

(ج) القدرة على تحليل المشكلة.

٧- أهم مراحل صناعة القرار:

(أ) مرحلة إدراك المشكلة.

(ب) مرحلة اختيار الحل.

(ج) مرحلة إصدار القرار.

٨- يجب أن يهتم الفرد عند صناعة القرار:

(أ) بمقارنة النتائج بالجهد المبذول.

(ب) بالموارد الإنسانية.

(ج) بعنصر المخاطرة.

٩- المهارات الشخصية لمتخذ القرار هي القدرة على:

(أ) تحديد المشكلة.

(ب) إجراء التجارب.

(ج) تحديد طريقة الحل.

١٠- أعتقد أن الأسلوب المناسب لصناعة القرار هو:

(أ) التصويت.

(ب) الإجماع

(ج) تفويض سلطة أعلى في اتخاذه.

١١- من العوامل التي تؤثر على القرارات:

(أ) التعصب والتحيز.

(ب) الآراء السابقة.

(ج) الانفعالات النفسية.

١٢- ينفذ الفرد قراراته عن طريق:

(أ) الاتصال الشخصي.

(ب) وضع خطة جديدة.

(ج) خطة مرسومة مسبقًا.

١٣- بماذا تواجه الاختلافات بين الأفراد الذين تتخذ معهم القرار؟

(أ) إزالة تلك الفروق.

(ب) معاملتهم سواء بقياس واحد.

(ج) معاملة كل فرد بطريقة تختلف عن الآخر.

١٤- ما أهم عناصر صناعة القرار؟

(أ) ما سبق أن التزمت به الجماعة.

(ب) المناقشة والحوار.

(ج) تنوع القيم والمعتقدات.

١٥- ماذا يعمل الفرد ليجمع المعلومات عن المشكلة؟

(أ) يبحث عنها بنفسه.

(ب) يخصص شخص لتجميعها.

(ج) يجد المعلومات متاحة لديه.

١٦- تتأثر عملية اختيار الحل للمشكلة:

(أ) باتجاهات الرأي العام.

(ب) بالضغوط الداخلية والخارجية.

(ج) بالمعلومات الشخصية.

١٧- هل المركز القيادي يؤثر في صناعة القرارات؟

(أ) قليلًا.

(ب) لا يؤثر.

(ج) كثيرًا.

١٨- ما السبب القيادي الذي يقرر الفرد جمع المعلومات من أجله؟

(أ) المخاطرة التي يتضمنها القرار من دون معرفتها.

(ب) أهمية المعلومات بالنسبة للقرار.

(ج) تكلفة الحصول على المعلومات.

١٩- هل تعتقد أن أسلوب المناقشة لصناعة القرار يجب أن يكون:

(أ) أسلوب يهتم بألا يسيء للآخرين.

(ب) أسلوب يهتم باستثارة المشاعر.

(ج) أسلوب يهتم بالنتيجة.

٢٠- عندما يواجه الفرد مشكلة ويضطر لاتخاذ قرار:

(أ) يظهر تردده فيه.

(ب) يأمل في أن يحدث شيء يريحه منه.

(ج) يرجع فيه بعد اتخاذه.

٢١- تتاح لي الفرصة للمشاركة في صناعة القرارات:

(أ) كثيرًا.

(ب) قليلًا.

ج) لا تتاح.

ملحق رقم (٧)

مقياس صناعة القرار صورة (أ) بصورته التطبيقية

مقياس صناعة القرار
Decision Making scale

الصورة (أ)

Name (optional):	**الاسم (اختياري):**
Age:	**السن:**
Specialization Course:	**التخصص الدراسي:**
Course level:	**المستوى الدراسي:**
Social status:	**الحالة الاجتماعية:**
Nationality:	**الجنسية:**

تعليمات الإجابة عن المقياس:

١- يحتوي على مجموعة من المواقف على هيئة مشكلات قد واجهها وأسئلة قد سألها متخذ القرار لنفسه، وأعطى لكل موقف ثلاثة اختيارات (أ)، و(ب)، و(ج).

٢- المطلوب منك وضع علامة (✓) أمام الاختيار الذي تراه أكثر أهمية وتأثيرًا في عملية صناعة القرار.

Instructions to answer the scale :

1- It contains a group of situations inform of problems you might face and questions asked by the decision maker to himself ،and gave a three choices (A), (B), (C) for every situation.

2-You are required to mark (✓)the most important and effective choice in the process of decision making.

1- Decision Making based on : (A) custom and tradition. (B) objectives (C) situation	**١ – يُبنى القرار على:** (أ) العرف والتقاليد. (ب) الأهداف. (ج) الموقف.
2- The real reason behind the successful decision- taking is : (A) the practical experience (B) certifications (c) the participation of others	**٢ – السبب الحقيقي وراء اتخاذ قرار ناجح هو:** (أ) الخبرة العملية. (ب) الشهادات. (ج) مشاركة الآخرين.
3- when the person face a problem he will: (A) determining the manifestations of the problem (B) determining his position of the problem (c) determining the causes of the problem	**٣ – عند مواجهة الفرد لمشكلة يقوم:** (أ) بتحديد ظواهرها. (ب) بتحديد موقفه من المشكلة. (ج) بتحديد أسبابها.
4- what are the difficulties the person will face when taking a decision: (A) the lack of information (B) the environmental factors (C) the multiple aspect of the problem	**٤ – ما الصعوبة التي يواجهها الفرد عند صناعة القرار؟** (أ) قلة المعلومات. (ب) الظروف البيئية. (ج) تعدد جوانب المشكلة.
5- when the person faces a problem he work first on: (A) searching the causes of the problem (B) searching away to solve the problem (C) thanking of the manifestations of the problem	**٥ – عندما يواجه الفرد مشكلة يعمل أولًا على:** (أ) البحث عن أسبابها. (ب) البحث عن طريقة لحلها. (ج) التفكير في ظواهرها.
6- what is the most important ability the decision maker should have: (A) the leadership ability (B) the ability of knowing people (C) the ability to analyze the problem	**٦ – أي القدرات تراها ذات أهمية لمتخذ القرار:** (أ) توفر الصفات القيادية فيه. (ب) القدرة على معرفة البشر. (ج) القدرة على تحليل المشكلة.
7- The most important stage in taking decision is: (A) Identifying the problem (B) developing alternative solution (C) Implementing the decision	**٧ – أهم مراحل صناعة القرار:** (أ) مرحلة إدراك المشكلة. (ب) مرحلة اختيار الحل. (ج) مرحلة إصدار القرار.
8-when making a decision the person should care about: (A) comparing the result to the amount of effort (B) human resources (C) risk component	**٨ – يجب أن يهتم الفرد عند صناعة القرار:** (أ) بمقارنة النتائج بالجهد المبذول. (ب) بالموارد الإنسانية.

	(ج) بعنصر المخاطرة.
9- The personal skills of a decision maker is : (A) identifying the problem (B) conducting experiments (C) searching for a solution	**٩- المهارات الشخصية لمتخذ القرار هي القدرة على:** (أ) تحديد المشكلة. (ب) إجراء التجارب. (ج) تحديد طريقة الحل.
10- The most appropriate method for taking a decision is : (A) voting (B) consensus (C) empowermenting higher authority to take the decision	**١٠- أعتقد أن الأسلوب المناسب لصناعة القرار هو:** (أ) التصويت. (ب) الإجماع. (ج) تفويض سلطة أعلى في اتخاذه.
11- The most factor effecting Decision Making is : (A) bigotry and prejudice (B) the previous views (C) Psychological emotions	**١١- من العوامل التي تؤثر على القرارات:** (أ) التعصب والتحيز. (ب) الآراء السابقة. (ج) الانفعالات النفسية.
12. The person implement his decisions by: (A) personal contact (B) a new plan (C) pre-drawn plan	**١٢- ينفذ الفرد قراراته عن طريق:** (أ) الاتصال الشخصي. (ب) وضع خطة جديدة. (ج) خطة مرسومة مسبقًا.
13- How will you face the differences between you and others for taking a decision: (A)removing those differences (B) treating them as the same (C) treating every one differently	**١٣- بماذا تواجه الاختلافات بين الأفراد الذين تتخذ معهم القرار؟** (أ) إزالة تلك الفروق. (ب) معاملتهم سواء بقياس واحد. (ج) معاملة كل فرد بطريقة تختلف عن الآخر.
14- What is the main element of decision - taking: (A) what has already been committed by the group (B) Discussion (C) the diversity of values and beliefs	**١٤- ما أهم عناصر صناعة القرار؟** (أ) ما سبق أن التزمت به الجماعة. (ب) المناقشة والحوار. (ج) تنوع القيم والمعتقدات.
15- The person gather the information about the problem by: (A) searching by himself (B) designate someone else gathering the information (C) finds the information available to him	**١٥- ماذا يعمل الفرد ليجمع المعلومات عن المشكلة؟** (أ) يبحث عنها بنفسه. (ب) يخصص شخص لتجميعها.

	(ج) يجد المعلومات متاحة لديه.
16- Selecting a solution to the problem will be affected by : (A)the public opinion (B)the internal and external pressures (C)the personal information	**١٦– تتأثر عملية اختيار الحل للمشكلة:** (أ) باتجاهات الرأي العام. (ب) بالضغوط الداخلية والخارجية. (ج) بالمعلومات الشخصية.
17- Does the leadership position affects the decision-taking: (A) very likely (B) somewhat likely (C) very unlikely	**١٧– هل المركز القيادي يؤثر في صناعة القرارات؟** (أ) قليلًا. (ب) لا يؤثر. (ج) كثيرًا.
18- Why the person gathering information for (A) the ignored risk of the decision (B) the importance of information for decision (C) the cost of accessing the information	**١٨– ما السبب القيادي الذي يقرر الفرد جمع المعلومات من أجله؟** (أ) المخاطرة التي يتضمنها القرار من دون معرفتها. (ب) أهمية المعلومات بالنسبة للقرار. (ج) تكلفة الحصول على المعلومات.
19- The discussion method in taking decision must be: (A) caring about the others and to not offend them (B) care to evoke emotions (C) care about the results	**١٩– هل تعتقد أن أسلوب المناقشة لصناعة القرار يجب أن يكون:** (أ) أسلوب يهتم بألا يسيء للآخرين. (ب) أسلوب يهتم باستثارة المشاعر. (ج) أسلوب يهتم بالنتيجة.
20- When a person faces a problem in taking decision he : (A) hesitate (B) hopes that something happens relieve him of it (C) retreat after taken	**٢٠– عندما يواجه الفرد مشكلة ويضطر لاتخاذ قرار:** (أ) يظهر تردده فيه. (ب) يأمل في أن يحدث شيء يريحه منه. (ج) يرجع فيه بعد اتخاذه.
21. I have had the opportunity to participate in decision-taking: (A) very likely (B) somewhat likely (C) very unlikely	**٢١– تتاح لي الفرصة للمشاركة في صناعة القرارات:** (أ) كثيرًا. (ب) قليلًا. (ج) لا تتاح.

ملحق رقم (٨)

مفتاح التصحيح لمقياس صناعة القرار صورة (أ)

مفتاح التصحيح للصورة (أ)

رقم الموقف	أ	ب	ج
١	١	٣	٢
٢	٣	١	٢
٣	٢	١	٣
٤	٣	٢	١
٥	٣	١	٢
٦	٢	١	٣
٧	١	٣	٢
٨	٣	٢	١
٩	٢	١	٣
١٠	٢	٣	١
١١	٢	٣	١
١٢	١	٣	٢
١٣	٣	٢	١
١٤	٢	٣	١
١٥	٣	٢	١
١٦	١	٢	٣
١٧	٢	٣	١
١٨	٢	٣	١
١٩	٣	٢	١
٢٠	١	٣	٢
٢١	٣	٢	١

Kingdom of Saudi Arabia
Ministry of Education
Al-Imam Muhammad bin
Saud Islamic University
Faculty of social sciences
Department of psychology

Cultural Intelligence and its Relationship to Decision Making for the Students in Institute of Teaching Arabic Language an a second language in Imam Muhammad bin Saud Islamic University in Riyadh

Submitted to fulfil the Master's degree in Counseling Psychology

Submitted by:
Ebtihal Abdullah bin Fahad Aloraini

Supervised by:
Prof.Dr
Mohammed Abdultawab Abu Alnour
Professor of Mental Health

Supervisor:
Dr.
Yahya Mubarak Katatbh

Academic year
AH 1438\1439 H
2017\2018 AD