

أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية

إعداد الطالبة /

شروق سلطان أبو فالح

الرقم الأكاديمي: 241002336

إشراف:

الدكتور/ فايز علي جراد

الدكتور/ الفيصل عبدالحميد محمد حسن

العام الدراسي:

2024م - 1446هـ

الإهداء

إلى من أهدتني الخناز وقدمت كل ما تملك لأجلي ..

إليك أُمِّي الحبيبة ..

إلى نبراسي الذي ينير دربي ..

إلى من عطائه لي غير محدود إليك أبي الغالي ..

إلى أغلى ما أملك، سندي في حياتي، واعتزازي أسرتي الصغيرة

إلى كل باحث، وطالب علم سائلة المولى عز وجل أن ينفع به.

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
و	الملخص Abstract
1	الفصل الأول: مدخل الدراسة
2	المقدمة
2	مشكلة الدراسة
3	أهمية الدراسة
4	أهداف الدراسة
4	أسئلة الدراسة
4	مجالات الدراسة
5	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
6	المبحث الأول- الإطار النظري:
6	أولاً - المنطلقات النظرية للدراسة.
7	ثانياً- الذكاء العاطفي.
7	مفهوم الذكاء العاطفي.
8	أهمية الذكاء العاطفي.
9	ثالثاً- إدارة العمل.

10	مفهوم بيئة العمل.
11	أبعاد بيئة العمل.
12	المبحث الثاني - الدراسات السابقة.
15	الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية
16	أداة الدراسة
16	ثبات أداة الدراسة
18	طرق المعالجة الإحصائية للبيانات
19	الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة وتفسيرها
20	أولاً - البيانات الأولية
26	ثانياً - النتائج المتعلقة بمحاور وأسئلة الدراسة
37	الملخص
39	التوصيات
40	قائمة المراجع
42	الملاحق
42	Summary
44	الغلاف باللغة الإنجليزية
45	الاستبيان

قائمة الجداول

رقم	الموضوع	الصفحة
1	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة	17
2	تحديد فئات المقياس المتدرج الرباعي	18
3	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع	20
4	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر	21
5	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية	22
6	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي	23
7	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة	24
8	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة	25
9	يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الأول: تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الإداري في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية	26
10	يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثاني: دور الذكاء العاطفي في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية	28
11	يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثالث: تأثير الذكاء العاطفي على الرضا الوظيفي وتقليل التوتر بين الموظفين في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية	31
12	يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الرابع: التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء العاطفي في إدارة المستشفيات	34

قائمة الأشكال

الصفحة	موضوع الشكل	رقم
20	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع	1
21	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر	2
22	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية	3
23	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي	4
24	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة	5
25	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة	6

الملخص Abstract

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الإداري في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية، والوقوف على دوره في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى، ومعرفة مدى تأثيره على الرضا الوظيفي وتقليل التوتر بين الموظفين. وتمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيسي: ما أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية؟

وتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بمستشفى مدينة الملك فهد الطبية، وبلغت عينة الدراسة (54) فرد، وتم استخدام أداة الاستبانة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها:

أولاً- أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الإداري، حيث أن المديرون الذين يتمتعون بذكاء عاطفي يساهمون في تحسين الروح المعنوية للموظفين مع تعزيز التفاهم وحل النزاعات بين أعضاء الفريق.

ثانياً- أن أفراد العينة يوافقون على دوره في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى حيث يساعد في تقليل القلق والتوتر لدى المرضى أثناء العلاج، كما يساعد الأطباء والممرضين في فهم احتياجات المرضى النفسية والجسدية بشكل أفضل، ويساهم في تعزيز التواصل بين الطاقم الطبي وأسر المرضى.

ثالثاً- أن أفراد العينة يوافقون على تأثير الذكاء العاطفي على الرضا الوظيفي وتقليل التوتر بين الموظفين حيث يساعد في تحسين بيئة العمل وتعزيز الرضا الوظيفي، ويساعد المديرين في تخفيف حدة التوتر في مكان العمل وفي زيادة التحفيز الوظيفي.

وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها:

- الاهتمام بتقديم برامج تدريبية للمديرين والأطباء والممرضين لرفع وعيهم بأهمية الذكاء العاطفي وكيفية تطبيقه في ممارساتهم اليومية مع التركيز على تعزيز بيئة العمل وجعلها داعمة.
- يجب العمل على التغلب على التحديات المتعلقة بثقافة المستشفيات التقليدية التي قد تعيق تطبيق الذكاء العاطفي.

الفصل الأول: مدخل الدراسة

- المقدمة.
- مشكلة الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- تساؤلات الدراسة.
- مجالات الدراسة.

الفصل الأول

مدخل الدراسة

مقدمة:

في العصر الحديث، الذي يتميز بالتغيرات السريعة والتحديات المستمرة في قطاع الرعاية الصحية، برز الذكاء العاطفي كعامل حاسم في إدارة المستشفيات بفعالية. الذكاء العاطفي الذي يشمل القدرة على فهم العواطف الذاتية والقدرة على إدارة مشاعر الآخرين، يعتبر أداة قوية لتحسين الأداء الإداري وتعزيز بيئة العمل.

الدراسات أثبتت أن المديرين في القطاع الصحي الذين يمتلكون مستويات عالية من الذكاء العاطفي يتميزون بقدرتهم على التعامل مع التوتر وإدارة النزاعات بشكل أفضل مما يؤدي إلى تحسين جودة الرعاية المقدمة للمرضى. هؤلاء المديرون قادرون على بناء علاقات عمل إيجابية وتحفيز فرقهم بشكل أكثر فعالية مما ينعكس إيجابياً على الأداء الكلي للمستشفى.

في المملكة العربية السعودية، تشير الأبحاث إلى أن الذكاء العاطفي يساعد في تعزيز القيادة التحويلية حيث يمكن للقادة بفضل هذا النوع من الذكاء تحقيق نتائج أفضل من خلال التفاعل الفعال مع موظفيهم وفهم احتياجاتهم بشكل أفضل. بالإضافة إلى ذلك، يساهم الذكاء العاطفي في تحسين الرضا الوظيفي وزيادة الالتزام بين العاملين مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر استقراراً وإنتاجية. بالتالي، من الضروري أن تولي المستشفيات اهتماماً خاصاً بتطوير مهارات الذكاء العاطفي بين موظفيها من خلال برامج تدريبية وورش عمل، لضمان تحقيق أفضل النتائج الممكنة في إدارة الرعاية الصحية وتقديم خدمات ذات جودة عالية للمرضى.

مشكلة الدراسة:

في ظل التحويلات السريعة والتحديات المتزايدة التي تواجه قطاع الرعاية الصحية، تعاني المستشفيات من ضغوط مستمرة لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز رضا المرضى والموظفين على حد سواء. وإحدى العوامل الحاسمة لتحقيق هذا الهدف هو الذكاء العاطفي لدى الإداريين والقادة في المستشفيات. على الرغم من الأهمية المتزايدة للذكاء العاطفي، إلا أن هناك نقصاً في الوعي والمعرفة حول كيفية تأثيره المباشر على إدارة المستشفيات وتحقيق أهدافها.

تتمثل مشكلة هذه الدراسة في تحديد العلاقة بين مستويات الذكاء العاطفي لدى الإداريين وتأثيرها على الأداء الإداري وجودة الرعاية الصحية في المستشفيات. بالإضافة إلى ذلك تواجه المستشفيات تحديات في قياس الذكاء العاطفي بشكل

دقيق وتطبيق برامج فعالة لتطوير هذه المهارات بين موظفيها. وبالتالي هناك حاجة ملحة لفهم مدى تأثير الذكاء العاطفي على الجوانب المختلفة لإدارة المستشفيات وكيف يمكن تعزيز هذه المهارات لتحسين بيئة العمل وتحقيق أفضل النتائج الممكنة في الرعاية الصحية.

وتتلخص مشكلة الدراسة في الإجابة عن السؤال الرئيس التالي: ما أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل في

مستشفى مدينة الملك فهد الطبية؟

أهمية الدراسة:

تعتبر هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة في مجال إدارة المستشفيات لعدة أسباب رئيسية:

1. تحسين جودة الرعاية الصحية: من خلال فهم وتطبيق مبادئ الذكاء العاطفي، يمكن للإداريين تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة. ويعزز الذكاء العاطفي التواصل الفعال والتفاعل الإيجابي بين الموظفين والمرضى، مما يؤدي إلى زيادة رضا المرضى وتحسين نتائج العلاج.
2. تعزيز القيادة والإدارة: الذكاء العاطفي يعد عنصراً حاسماً في تطوير فعالية القيادة. إن القادة الذين يتمتعون بذكاء عاطفي عالٍ يكونون أكثر قدرة على تحفيز فرقهم، إدارة النزاعات بفعالية، واتخاذ قرارات مستنيرة. هذه المهارات تعزز الكفاءة الإدارية وتساهم في تحقيق أهداف المستشفى بشكل أكثر فعالية.
3. زيادة رضا الموظفين: تشير الأبحاث إلى أن الذكاء العاطفي يعزز الرضا الوظيفي ويقلل من مستويات الإجهاد بين الموظفين. فإن بيئة العمل الإيجابية التي تدعم الفهم المتبادل والتعاطف تساهم في تقليل معدلات الدوران الوظيفي ورفع مستوى الالتزام والولاء بين الموظفين، مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر استقراراً وإنتاجية.
4. تقديم حلول عملية للتطوير المهني: تقدم الدراسة حلولاً عملية لتعزيز مهارات الذكاء العاطفي بين الإداريين والعاملين في المستشفيات من خلال برامج تدريبية وورش عمل مخصصة للتطوير المهني. هذه الحلول تساهم في التغلب على التحديات التي تواجهها المستشفيات وتساعد في بناء قوى عاملة عن طريق استخدام الذكاء العاطفي بفعالية.
5. مساهمة في الأدب الأكاديمي: تساهم هذه الدراسة في سد الفجوة المعرفية في الأدبيات المتعلقة بالذكاء العاطفي وإدارة المستشفيات، مما يوفر قاعدة معرفية تساعد الباحثين والممارسين على فهم أعمق لكيفية تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الإداري والرعاية الصحية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية منها سد الفجوة المعرفية من خلال استكشاف تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الإداري في المستشفيات وتقديم توصيات عملية لتعزيز هذه المهارات بين الإداريين والعاملين في القطاع الصحي. وتشمل هذه الأهداف أيضاً:

- 1- التعرف على تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الإداري في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية.
- 2- الوقوف على دور الذكاء العاطفي في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية.
- 3- معرفة مدى تأثير الذكاء العاطفي على الرضا الوظيفي وتقليل التوتر بين الموظفين في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية.
- 4- بيان التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء العاطفي في إدارة المستشفيات.

أسئلة الدراسة:

تسعى الدراسة إلى الإجابة على مجموعة من التساؤلات الأساسية التي تساعد في فهم تأثير الذكاء العاطفي على إدارة المستشفيات. وتشمل هذه التساؤلات:

- 1- ما تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الإداري في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية؟
- 2- ما دور الذكاء العاطفي في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية؟
- 3- ما مدى تأثير الذكاء العاطفي على الرضا الوظيفي وتقليل التوتر بين الموظفين في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية؟
- 4- ما التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء العاطفي في إدارة المستشفيات؟

مجالات الدراسة:

المجال البشري: العاملين بمستشفى مدينة الملك فهد الطبية.

المجال المكاني: منطقة الرياض

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول - الإطار النظري.

المبحث الثاني - الدراسات السابقة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول - الإطار النظري:

أولاً - المنطلقات النظرية للدراسة:

تشكل المنطلقات النظرية أساساً مهماً لفهم وتحليل تأثير الذكاء العاطفي في إدارة المستشفيات. تتضمن هذه المنطلقات مجموعة من النظريات والنماذج التي تشرح كيفية عمل الذكاء العاطفي وتأثيره على الأداء الإداري والبيئة الوظيفية. وفيما يلي أبرز المنطلقات النظرية التي تعتمد عليها الدراسة:

1. نظرية الذكاء العاطفي:

نظرية جولمان (Goleman): يعتبر دانييل جولمان واحداً من أبرز الباحثين في مجال الذكاء العاطفي، وقد اقترح نموذجاً يشمل خمس مكونات رئيسية للذكاء العاطفي: الوعي الذاتي، الإدارة الذاتية، الوعي الاجتماعي، إدارة العلاقات، والمهارات الاجتماعية. هذه النظرية تسلط الضوء على كيفية تأثير هذه المكونات على الأداء الوظيفي والإداري.

2. نظرية الذكاء العاطفي المتعددة:

نظرية بار-أون (Bar-On): يركز نموذج بار-أون على الذكاء العاطفي بوصفه مجموعة من الكفاءات والمهارات التي تؤثر على القدرة العامة للتفاعل مع البيئة. يشمل النموذج خمسة أبعاد رئيسية: المهارات الشخصية، المهارات الاجتماعية، إدارة الضغط، القدرة على التكيف، والمزاج العام. هذا النموذج يساعد في فهم كيفية تأثير الذكاء العاطفي على الصحة النفسية والأداء المهني.

3. نظرية الإدارة التحويلية:

نظرية بيرنز (Burns) وباس (Bass): تعزز هذه النظرية فكرة أن القادة التحويليين يستخدمون الذكاء العاطفي لإلهام وتحفيز موظفيهم، مما يؤدي إلى تحسين الأداء والإبداع في بيئة العمل. الذكاء العاطفي يساعد القادة على فهم احتياجات موظفيهم وتطوير رؤى مشتركة تحقق الأهداف التنظيمية.

4. نظرية إدارة الإجهاد والرضا الوظيفي:

ترتبط هذه النظرية بفكرة أن الذكاء العاطفي يلعب دورًا حاسمًا في إدارة الإجهاد والضغط النفسية في بيئة العمل. والأفراد الذين يتمتعون بذكاء عاطفي عالٍ يكونون أكثر قدرة على التعامل مع المواقف الضاغطة وتحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي. وهذا يساهم في تحسين بيئة العمل وزيادة إنتاجية الموظفين.

5. نظرية التواصل الفعال:

تتناول هذه النظرية كيفية تأثير الذكاء العاطفي على مهارات التواصل بين الأفراد في بيئة العمل. والأفراد الذين يمتلكون مستويات عالية من الذكاء العاطفي يكونون أكثر قدرة على فهم مشاعر الآخرين والتواصل بفعالية، مما يعزز التعاون والانسجام في الفرق العاملة.

ثانياً - الذكاء العاطفي:

مفهوم الذكاء العاطفي:

اقتصر مفهوم الذكاء لدى العديد من الباحثين والعامّة لفترة طويلة من الزمن على المجال المعرفي الذي يشير إلى مجموعة من القدرات المعرفية كالنتكير المجرد والاستدلال والذاكرة غير أن النظرة الحديثة لمشاعر الإنسان وعواطفه تعترف بأهمية هذه القدرات المتزايدة في حياة الإنسان وبأنها ليست عمليات منفصلة عن عملية تفكيره ودافعيته، بل هي عمليات متداخلة مكملة لبعضها بعضاً. (جراد، 2013م، ص 9).

فالعقل والعاطفة يقومان في تناغم دقيق بقيادة الحياة، حيث إن العاطفة تغذي وتزود عمليات التحصيل بالمعلومات بينما يعمل العقل على تنقية مدخلات العاطفة وأحياناً يعترض عليها. فالمشاعر ضرورية للتفكير والتفكير مهم للمشاعر، ولكن إذا تجاوزت المشاعر ذروة التوازن يسود الموقف العاطفة وليس المطلوب هنا تنحية العاطفة جانباً بقدر ما هي محاولة إيجاد أو خلق توازن بين التفكير العقلاني والعاطفة.

والذكاء العاطفي هو قدرة الفرد على الانتباه والإدراك الصادق لانفعالاته ومشاعره الذاتية وانفعالات ومشاعر الآخرين والوعي بها وفهمها وتقديرها بدقة ووضوح وضبطها وتنظيمها والتحكم فيها وتوجيهها واستخدام المعرفة الانفعالية وتوظيفها لزيادة الدافعية وتحسين مهارات التواصل الانفعالي والتفاعل الاجتماعي مع الآخرين وتطوير العلاقات الإيجابية للفرد والآخرين التي تحقق النجاح في شتى مجالات حياتهم.

ويمكن تعريف الذكاء العاطفي بأنه: مجموعة من القدرات والمهارات التي تمكن الفرد من الوعي بمشاعره الذاتية ومشاعر الآخرين، وضبط تلك المشاعر وتوجيهها بحيث يكون هذا الفرد قادراً على التأثير في الآخرين وبناء علاقات اجتماعية معهم وتحقيق النجاح في حياته الشخصية والمهنية.

أهمية الذكاء العاطفي:

يعتبر الذكاء العاطفي مفهوم عصري حديث وله تأثير واضح على مجرى سير حياة الإنسان وتأثير مهم في طريقة تفكيره وعلاقاته وانفعالاته فهناك قاسم مشترك بين العواطف والتفكير وبين القلب والعقل وهناك تعاون بينهما لإتاحة الفرصة للإنسان لاتخاذ القرارات الصحيحة والتفكير بشكل سليم فالشخص الذي يعاني من اضطراب عاطفي أو عدم اتزان عاطفي لا يستطيع السيطرة على عواطفه وإن كان على مستوى عال من التحكم بانفعالاته. (جراد، 2013م، ص 9).

أما الشخص الذكي عاطفياً يستطيع أن يجعل مشاعره تعمل من أجل مصلحته وذلك في ترشيد سلوكه العام وتفكيره بطرق ووسائل تزيد من فرص نجاحه في الحياة سواء كان ذلك في البيت أو العمل أو مجتمعه أو في الحياة بصورة عامة.

وتشير الدراسات في مجال الذكاء العاطفي إلى أنه يرتبط إيجابياً بالرضا عن الحياة ويرتبط بجودة العلاقات الاجتماعية للفرد وحجمها ومرتبطة بالعلاقات الإيجابية مع الأصدقاء، والأفراد الأكثر ذكاء عاطفياً أكثر قدرة على التكيف الاجتماعي والمخالطة الاجتماعية وهم أفضل في جانب الصحة النفسية والبدنية وأكثر اهتماماً بمظهرهم الخارجي وأكثر استعداداً لطلب المساعدة المهنية وغير المهنية للمشكلات الشخصية العاطفية وهم أكثر تفوقاً من الناحية الأكاديمية وأكثر نجاحاً في حياتهم المهنية وأعلى أداءً وظيفياً.

كما أنهم قادرون على استيعاب قدر عال من الضغط وفضلاً عن ذلك فإن ذوي الذكاء العاطفي يتمتعون بخصال التعاطف والرحمة والعناية بالآخرين والانضباط الذاتي والتفاوض والمرونة والقدرة على حل المشكلات والقدرة على قراءة مشاعرهم وعواطف الآخرين والحفاظ على علاقات مرضية معهم. (عبدالإله، 2006م، ص).

وتظهر أهمية الذكاء العاطفي في الحياة الأسرية حيث تتعرض الأسرة المعاصرة لضغوط كثيرة من جوانب عديدة فمن جهة ارتفعت معدلات الطلاق والمشكلات الزوجية بالإضافة إلى الضغوط المادية التي ينتج عنها معظم الأحيان

غياب الوالدين عن المنزل (وانخفاض عدد ساعات اللقاء) لذلك كان لا بد للوالدين والأبناء امتلاك مهارات عاطفية واجتماعية تساعدهم في فهم ردود أفعال أبنائهم الانفعالية تجاه الظروف الجديدة والتكيف مع الضغوط النفسية والمادية. ومما سبق يمكن القول أن للذكاء العاطفي دوراً كبيراً في حياة الفرد الشخصية والأسرية والمهنية فامتلاك الفرد للذكاء العاطفي يمكنه من حل المشكلات التي قد يواجهها سواء في البيت مع (الوالدين الأبناء الزوج) أو في العمل مع (الزملاء والمدراء)، كما يمكنه من تحقيق التقدم والنجاح في المهنة وإقامة علاقات إيجابية مع الآخرين وكل ذلك يضمن له الاستقرار النفسي والتوافق السليم مع المحيط الخارجي. (جراد، 2013م، ص 46).

ثالثاً- إدارة العمل:

تستمد القيادة الإدارية أهميتها من العنصر البشري الذي أصبح محور الاهتمام في المنظمة وأهم مورد من مواردها، ولكون الفرد يتميز بسلوك من الصعب التحكم فيه والسيطرة عليه، تظهر الحاجة إلى الأخذ بعين الاعتبار في المنظمات، إلى الشخص الذي يستطيع قيادة المنظمة والسير بها نحو تحقيق الأهداف المرسومة وذلك مع الاعتبار للجوانب الإنسانية، ويمكن ذكر أهمية القيادة وإدارة العمل فيما يلي: (طافر، 2019م، ص 34).

- أنها حلقة وصل بين العاملين وبين خطط المؤسسة وتصوراتها المستقبلية.
- السيطرة على مشكلات العمل وحلها وحسم الخلافات والترجيح بين الآراء.
- باعتبار ان الافراد اهم مورد في المؤسسة فإنه يتم تدريبهم ورعايتهم.
- مواكبة التغيرات المحيطة وتوظيفها لخدمة المؤسسة لتسهيل لها تحقيق أهدافها.
- تحقيق التفاعل الاجتماعي وتنمية روح الفريق مما يؤدي إلى زيادة الفاعلية ومن ثم زيادة الإنتاجية.
- تساهم القيادة في رسم استراتيجيات المنظمة.
- تساهم القيادة في خلق بيئة عمل خالية من الصراعات عن طريق خلق علاقة إيجابية مع جميع العاملين.
- تستخدم سلوكيات القائد لتحفيز وتشجيع العاملين لتحقيق الأهداف المرجوة للمنظمة.
- تساعد على تنظيم السلوك الجماعي وتنسيقه وتوجيهه وسير العمل بسهولة وضمان عملية الاتصال بين كل أعضاء الجماعة.
- كون السلوك القيادي يؤثر بمستوى عالي في الكفاءات التنظيمية للمؤسسات ككل من خلال تأثيره على رضا الأفراد واتجاهاتهم النفسية ومن خلال التأثير في سلوكهم وأدائهم كماً ونوعاً.

مفهوم بيئة العمل:

هي أنظمة اجتماعية مفتوحة على البيئة الخارجية، لأن منظمات الأعمال لا تعيش في فراغ، بل يوجد فيها الكثير من العناصر والمؤثرات التي توجه سلوك المنظمة باتجاه أو آخر. (العامري والغالبي، 2008م، ص28).

كما تقوم أيضاً بفحص بيئتها الداخلية لتجديد عناصر القوة Strengths بهدف الاستفادة منها في استثمار الفرص ومواجهة التهديدات في البيئة الخارجية، وعناصر الضعف Weaknesses بهدف معالجتها.

وبيئة العمل هي مجموعة القوى والعناصر التي تحيط بالمنظمة (داخل وخارج المنظمة) ولها تأثير مباشر أو غير مباشر على الطريقة التي تعمل بها، وتؤثر في طريقة حصولها على الموارد اللازمة لاستمرار عملها مثل الموظفين المؤهلين، والمعلومات التي تحتاجها لتحسين التكنولوجيا المستخدمة أو تقرير استراتيجيتها التنافسية، وطرق دعم أصحاب المصالح الخارجيين في المنظمة.

ورغم أن المنظمات توجد بها تصنيفات عديدة للبيئة إلا أن العديد من الباحثين والكتاب يقسمون بيئة المنظمة إلى المستويات التالية: (خير الدين والنجار، 2010م، ص 6).

أ- البيئة الخارجية العامة: General Environment:

وهي مجموعة القوى والعناصر في البيئة الخارجية والتي تؤثر على جميع المنظمات في البيئة العامة، مثل البيئة الاقتصادية التي تتضمن العوامل الاقتصادية مثل معدل التضخم. والبيئة التكنولوجية مثل الآلات والماكينات، والسلع والخدمات الجديدة، والابتكارات وبراءات الاختراع. والبيئة السياسية والقانونية والتي تؤثر في سياسة الحكومة تجاه المنظمات وأصحاب المصالح فيها، إضافة إلى القوانين والتشريعات مثل رسوم التعرفة الجمركية على المستوردات. والبيئة الديموغرافية والثقافية والاجتماعية مثل العمر، ومستوى التعليم، ونمط الحياة، والقيم، والمعايير، والعادات والتقاليد التي تحكم علاقات الناس في المجتمع الذي تعمل فيه المنظمة.

ب- البيئة الخارجية الخاصة: Specific Environment:

وهي مجموعة العناصر في البيئة الخارجية والتي لها تأثير مباشر على المنظمة (والمنظمات الشبيهة) وتتكون من أصحاب المصالح مثل الموردون، والاتحادات المهنية، والمنظمات الحكومية، وجميع هؤلاء بحكم مصالحهم المتباينة في المنظمة قادرين على ممارسة التأثير والضغط على المنظمة.

ج- البيئة الداخلية Internal Environment:

والتي تتكون من مجموعة من العوامل والقوى الداخلية التي تؤثر في عمل المنظمة وتحدد عناصر القوة والضعف فيها، وتتكون من البناء التنظيمي (الهيكل التنظيمي)، والثقافة التنظيمية، والموارد المتوفرة من موارد مالية، وموارد بشرية، وموارد تسويقية، وموارد البحث والتطوير، ونظم المعلومات الإدارية.

أبعاد بيئة العمل:

تعتمد القيادات في المنظمة على مجموعة من الأبعاد الإدارية الداخلية، حيث تساهم تلك الأبعاد في تحديد العلاقة بين الإدارة وأعضاء مجلس الإدارة والعاملين في المنظمة وتشمل ما يلي:

أ- مسؤولية القيادة الإدارية:

- القيادة الإدارية هي الرابط بين المسؤولين وبين العاملين للقيام بمهامهم بهدف تحقيق قيم وأهداف المنظمة، وتتمثل العناصر الأساسية لدور القيادة الإدارية:
 - مراجعة الاستراتيجيات الرئيسية للمنظمة والمصادقة عليها.
 - مراقبة أعمال المدير التنفيذي.
 - الإشراف على تطوير وتنفيذ استراتيجية المنظمة.
 - مراقبة المخاطر وإجراءات الرقابة الداخلية.
 - مراقبة كافة العمليات والأنشطة لضمان المعاملة العادلة بين جميع الأطراف ذات الصلة بنشاط المنظمة.
- وعليه فإن أعضاء القيادة لدورهم السابق الذكر يعتبرون جانب من جوانب القوة، أما جوانب الضعف فتتمثل في أن يكون دورهم شكلي وغير فاعل ولا يساهم في وضع الخطط الاستراتيجية، حيث يكفي العديد من أعضائها بحضور الاجتماعات والاستماع إلى وجهات نظر الجهات التنفيذية وصاحبة القرار اليومي دون أن يكون لها دوراً هاماً في وضع استراتيجية المنظمات وخططها وتحديد البدائل لتجاوز الحالات السلبية التي تعيشها تلك الوحدات.

ب- نظم الرقابة الداخلية:

يرى بعض الباحثون أن قدرة القيادات على التحكم يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالرقابة الداخلية ويعد مرحلة من مراحل تطورها، إذ أن مفهوم قدرة القيادات على التحكم والسيطرة يركز على بعض المقومات المتمثلة بالهيكل التنظيمي والإدارة، والرقابة، والصلاحيات، والمسؤوليات. وتعتبر هذه المقومات جزء من بيئة الرقابة الداخلية، فمن خلال تعريف الرقابة

الداخلية يتضح لنا مجموعة من السياسات والإجراءات التي يتم تصميمها لإمداد الإدارة بتأكيد مناسب على أن الأهداف الرئيسية للشركة والتي سيتم تحقيقها ويطلق على هذه السياسات والإجراءات بعناصر الرقابة الداخلية (حسن، 2009م، ص 20).

ج - نظم المعلومات والاتصالات:

فتح التطور الحديث في تكنولوجيا المعلومات بشكل عام وشبكة المعلومات الدولية بشكل خاص المجال أمام وسائل جديدة لتحسين القيادة الحكيمة في المنظمات وذلك عن طريق تبادل المعلومات مما يساعد العاملين في التغلب على مشاكل العمل، ولجأ الباحثون إلى استخدام مصطلح تقنية المعلومات في بيئة العمل ليشيروا من خلاله إلى البيئة التقنية الحديثة المتمثلة بالأجهزة والمعدات والبرمجيات وشبكات الاتصال التي تتعامل مع المعلومات (ثابت، 2005م، ص 66).

وتعد تقنية المعلومات والاتصالات من أهم الموارد المعرفية وتتجسد أهميتها بوصفها أحد عوامل الإنتاج المعاصرة التي تضاف إلى العوامل التقليدية للإنتاج، كما أنها أبرز معالم التغيير المتسارع في بيئة المنظمات والتي ساهمت بشكل كبير في تحسين الاداء لمختلف الانشطة ومنها الأنشطة المحاسبية والتمويلية.

د - قيم المنظمة:

الأخلاقيات بشكل عام ضمن بيئة العمل هي مجموعة من المبادئ أو القيم والتي يمكن تمثيلها بالقوانين والقواعد التنظيمية ومواثيق العمل للمجالات المهنية مثل المحاسبين ومواثيق السلوك للمنظمات المختلفة، ويعد تواجد السلوك الأخلاقي في المنظمات أمراً ذو أهمية عالية لكونه المادة التي تعمل على تماسك المنظمات داخل المجتمع. ويفترض أن تكون القيم السائدة في بيئة المنظمة جزءاً أساسياً من استراتيجياتها، وعليه فكلما نجحت الإدارة في تحديد وتوضيح هذه القيم والتتقيف عليها كلما اقتربت المنظمات من تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

المبحث الثاني - الدراسات السابقة:

- دراسة (القرشي، 2021م). بعنوان: أثر الذكاء العاطفي على فعالية القيادة الإدارية: دراسة ميدانية على قائي وقائدات المدارس في محافظة جدة.

هدف البحث إلى دراسة أثر الذكاء العاطفي من خلال أبعاده (الوعي الذاتي - التحكم في الانفعالات - الدافعية - المهارات الاجتماعية - التعاطف) على القيادة الإدارية الفعالة. ويتكون المجتمع البحثي من قائدي /قائدات وكيالي/وكيلات مدارس محافظة جدة، ونظرًا لكبر حجم مجتمع البحث فقد قامت الباحثة باختيار عينة عشوائية من المدارس تم توزيع (200) استبانة إلكترونيًا، تم استرداد (194) استبانة من مجتمع البحث. ولأجل تحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته واختبار الفرضيات المقدمة فقد تم استخدام استبيان كأداة الدراسة لجمع البيانات، مكونة (43) فقرة. وقد توصل البحث إلى أن مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة لدى القادة الإداريين مرتفع نسبيًا، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لاستجابات أفراد عينة البحث (4.24)، كما استخلصت النتائج إثبات علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، التحكم في الانفعالات، الدافعية، المهارات الاجتماعية، التعاطف) على فعالية القيادة الإدارية من وجهة نظر قائدي /قائدات مدارس جدة.

- دراسة (أبو رحمة، 2018م). بعنوان: الذكاء العاطفي وعلاقته بالقيادة التحويلية: دراسة حالة القطاع السياحي في قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الذكاء العاطفي وعلاقته بالقيادة التحويلية لدى العاملين في القطاع السياحي بقطاع غزة، وقام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبانة كأداة في جمع البيانات الأولية، حيث تم توزيع (57) استبانة كعينة عشوائية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أنه يوجد علاقة بين الذكاء العاطفي والقيادة التحويلية في القطاع السياحي بقطاع غزة، وجاء ترتيب أبعاد الذكاء العاطفي تنازلياً على التوالي: (الدافعية، الوعي بالذات، المهارات الاجتماعية، التعاطف، إدارة الانفعالات)، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة ممارسة العاملين في القطاع السياحي لمهارات الذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية الآتية (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي)، وأظهرت النتائج أن مستويات القيادة التحويلية جاءت إيجابية وبدرجة مرتفعة، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القيادة التحويلية تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

- دراسة (إسماعيل، 2021م). بعنوان: دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية المنظمة: دراسة ميدانية في الجامعة العراقية.

هدفت الدراسة إلى استبيان ومعرفة أثر عناصر الذكاء العاطفي المتضمنة في (المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات، والتعاطف، والتواصل الاجتماعي) في تحسين فاعلية المنظمات، حيث تم اختيار عينة الدراسة لتشمل عدد من

موظفي كلية الإدارة والاقتصاد، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة وزعت على عينة بلغت (95) فردًا من الذكور والإناث ومن مختلف الأعمار والمؤهلات العلمية، استعيد منها (90) استبانة صالحة للتحليل وبهدف معالجة البيانات استعملت مجموعة من الأساليب الإحصائية أبرزها (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط (spearman) ومعامل الانحدار) بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي (SPSS) وكانت أبرز النتائج التي توصل إليها البحث وجود علاقة ارتباط وأثر إيجابي للذكاء العاطفي في تحسين فاعلية المنظمة.

- دراسة (بريك، 2020م). بعنوان: مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة وعلاقته بإدارة ضغوط العمل في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة: دراسة تطبيقية على عينة من المنظمات المصرية.

استهدفت الدراسة تخطي الإطار الوظيفي لممارسي العلاقات العامة وفتح الباب لدراسة الإطار النفسي والانفعالي الذي يعمل فيه هؤلاء الممارسون؛ الذي يعد عاملاً هاماً في بيئة المنظمة بكل ما يشمله من عناصر، والتعرف على مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بالأساليب المتبعة من قبل ممارسي العلاقات العامة لإدارة ضغوط العمل في بيئة المنظمة الداخلية والخارجية. وكذلك علاقته بمستوى الرضا الوظيفي، ودرجة الاحتراق الوظيفي التي قد تنتج من ضغوط العمل، وتدرج الدراسة تحت البحوث الوصفية التحليلية، حيث اعتمدت الباحثة على منهج المسح باستخدام مقاييس الذكاء العاطفي، وأساليب إدارة ضغوط العمل، ومقياس الاحتراق الوظيفي، ومقياس الرضا الوظيفي؛ كأداة لجمع البيانات، وتشكل مجتمع الدراسة من ممارسي العلاقات العامة بالمنظمات على اختلاف نمط ملكيتها (قطاع حكومي، قطاع أعمال عام، قطاع خاص)، وتم اختيار العينة المتاحة من ذلك المجتمع وقد بلغ قوامها (٤٣٠) مفردة من عدد (١٠٧) منظمة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كالآتي: أن مستوى الذكاء العاطفي لدى أغلبية ممارسي العلاقات العامة كان مرتفعاً، بمتوسط ٢,٦٦، والاتجاه الإيجابي لمفردات العينة نحو الذكاء العاطفي، بنسبة 65% من إجمالي مفردات العينة. وأن مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أغلبية ممارسي العلاقات العامة كان منخفضاً، بمتوسط 1.6.

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية

أولاً- أداة الدراسة.

ثانياً- طرق المعالجة الإحصائية للبيانات.

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية

أولاً- أداة الدراسة:

تم اختيار أداة الاستبانة وهي تعتبر من أكثر أدوات البحث شيوعاً حيث تستخدم في معظم مجالات البحث العلمي والدراسات المختلفة بشكل عام، وغالباً ما يلجأ الباحث إلى الاستبانة عند إرادته الحصول على معلومات تتعلق بمعتقدات، أو دوافع، أو اتجاهات، أو ميول، أو رغبات المتقصد منهم أو الحقائق التي يعرفونها، ولهذا تعتمد عليها البحوث المتعلقة بالكشف عن أبعاد الممارسة الحالية لأي عملية أو المتعلقة باستطلاعات الرأي العام والاتجاهات نحو مشكلة معينة أو قضية ما.

وتكوّن الاستبانة من جزأين، الجزء الأول: المعلومات الشخصية (النوع، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، الوظيفة).

وتكوّن الجزء الثاني من محاور موضوع أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية، وتم تقسيمه إلى ما يلي:

- المحور الأول: تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الإداري في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية.
 - المحور الثاني: دور الذكاء العاطفي في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية.
 - المحور الثالث: تأثير الذكاء العاطفي على الرضا الوظيفي وتقليل التوتر بين الموظفين في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية.
 - المحور الرابع: التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء العاطفي في إدارة المستشفيات.
- وقد تضمنت المحاور إجابات من أربعة مستويات، وهي موافق بشدة، موافق، غير موافق، غير موافق بشدة.

ثبات أداة الدراسة:

لقياس مدى ثبات أداة الدراسة (الاستبانة) - استخدمت الباحثة (معادلة ألفا كرونباخ) Cronbach's Alpha)

((α))؛ للتأكد من ثبات أداة الدراسة، والجدول رقم (1) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة.

جدول رقم -1-

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

المحاور	عدد العبارات	ثبات المحور عن طريق معامل الفا كرونباخ
المحور الأول: تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الإداري في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية.	8	0,897
المحور الثاني: دور الذكاء العاطفي في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية.	8	0,890
المحور الثالث: تأثير الذكاء العاطفي على الرضا الوظيفي وتقليل التوتر بين الموظفين في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية.	8	0,905
المحور الرابع: التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء العاطفي في إدارة المستشفيات.	8	0,880
النسبة العامة	32	0,957

يتضح من الجدول رقم (1) أن معامل الثبات العام مرتفع؛ حيث بلغ (0,957) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع

بدرجة ثبات مرتفعة، يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

ثانياً- طرق المعالجة الإحصائية للبيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة، وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية Statistical Package for Social Sciences والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS).

وذلك بعد أن تم ترميز، وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، ولتحديد طول خلايا المقياس الرباعي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى، ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا بالنسبة للمقياس الرباعي كما يأتي:

جدول رقم -2-

تحديد فئات المقياس المتدرج الرباعي

موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
4-3.25	3.25-2.5	2.5-1.75	1.75-1

وبعد ذلك تم حساب المقاييس الإحصائية التالية:

1. معامل ارتباط بيرسون "ر" (Pearson Correlation Coefficient) بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك لتقدير الاتساق الداخلي لأداة الدراسة (الصدق البنائي).
2. معامل ألفا كرونباخ "Alpha Cronbach" لقياس ثبات أداة الدراسة.
3. التكرارات والنسب المئوية؛ للتعرف على الخصائص الشخصية، لمفردات مجتمع الدراسة، وتحديد استجابات مفرداتها تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.
4. المتوسط الحسابي "Mean"؛ وذلك لمعرفة مدى ارتفاع، أو انخفاض استجابات أفراد مجتمع الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسط متوسطات العبارات)، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي.
5. تم استخدام الانحراف المعياري "Standard Deviation"؛ للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد مجتمع الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي. ويلاحظ أنَّ الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات مفردات مجتمع الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر، تركّزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة وتفسيرها

أولاً - البيانات الأولية.

ثانياً - النتائج المتعلقة بمحاور وأسئلة الدراسة.

عرض نتائج الدراسة وتفسيرها

أولاً - البيانات الأولية:

1- النوع:

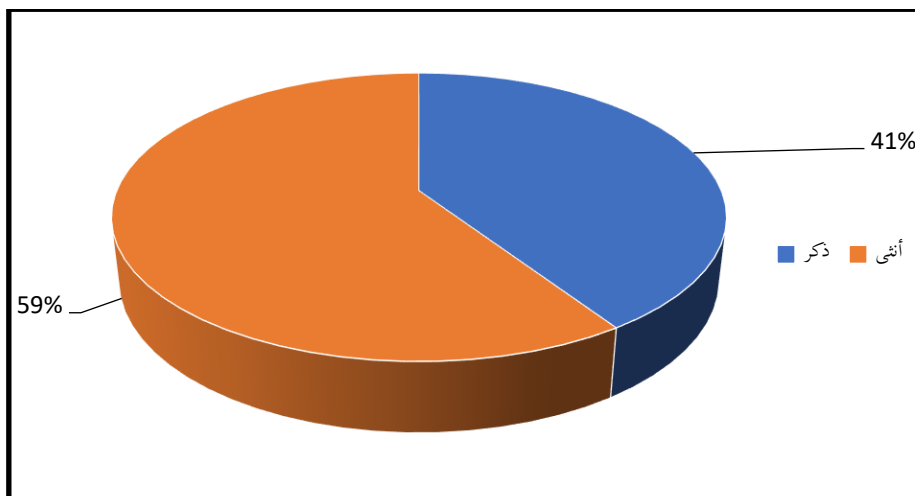
جدول رقم -3-

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
أنثى	22	40.7
ذكر	32	59.3
المجموع الكلي	54	100.0

يشير الجدول رقم (3) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع إلى أن (32) من أفراد العينة (ذكر) وبلغت نسبتهم (59.3%) وهم النسبة الأعلى، و(22) من أفراد العينة (أنثى) وبلغت نسبتهم (40.7%) وهم النسبة الأقل.

والشكل التالي يوضح ذلك:



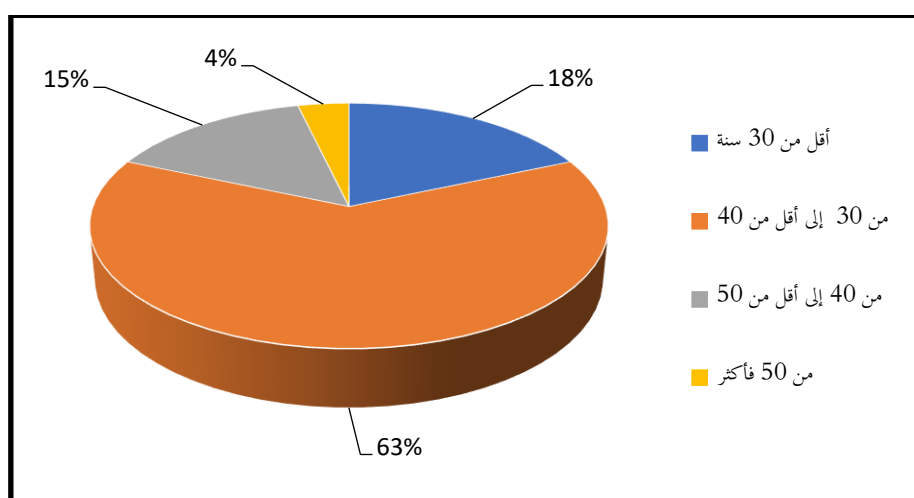
2- العمر:

جدول رقم - 4 -

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	10	18.5
من 30 إلى أقل من 40	34	63.0
من 40 إلى أقل من 50	8	14.8
من 50 فأكثر	2	3.7
المجموع الكلي	54	100.0

يشير الجدول رقم (4) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر إلى أن (34) من أفراد العينة أعمارهم (من 30 سنة إلى 40 سنة) وبلغت نسبتهم (63.0%) وهم النسبة الأعلى، و(2) من أفراد العينة (من 50 فأكثر) وبلغت نسبتهم (3.7%) وهم النسبة الأقل. والشكل التالي يوضح ذلك:



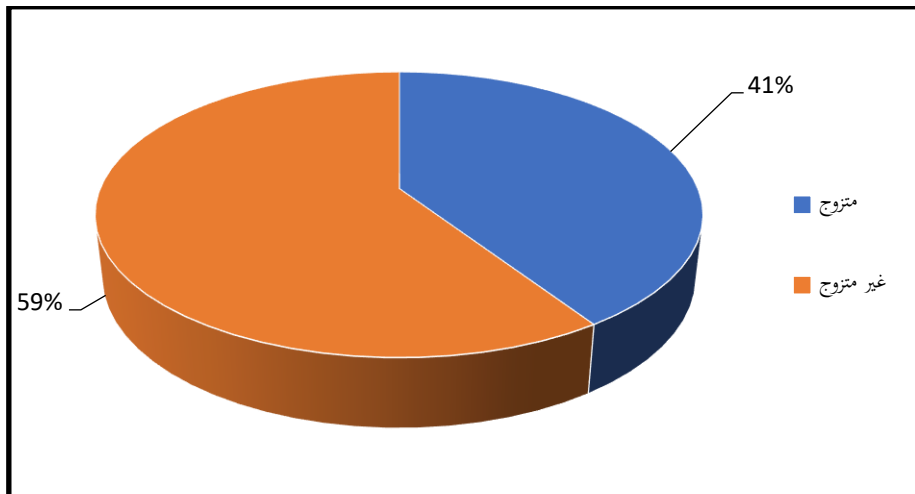
3 - الحالة الاجتماعية:

جدول رقم - 5 -

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
غير متزوج	22	40.7
متزوج	32	59.3
المجموع الكلي	54	100.0

يشير الجدول رقم (5) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية إلى أن (32) من أفراد العينة حالتهم الاجتماعية (متزوج) وبلغت نسبتهم (59.3%) وهم النسبة الأعلى، و(22) من أفراد العينة (غير متزوج) وبلغت نسبتهم (40.7%) وهم النسبة الأقل. والشكل التالي يوضح ذلك:



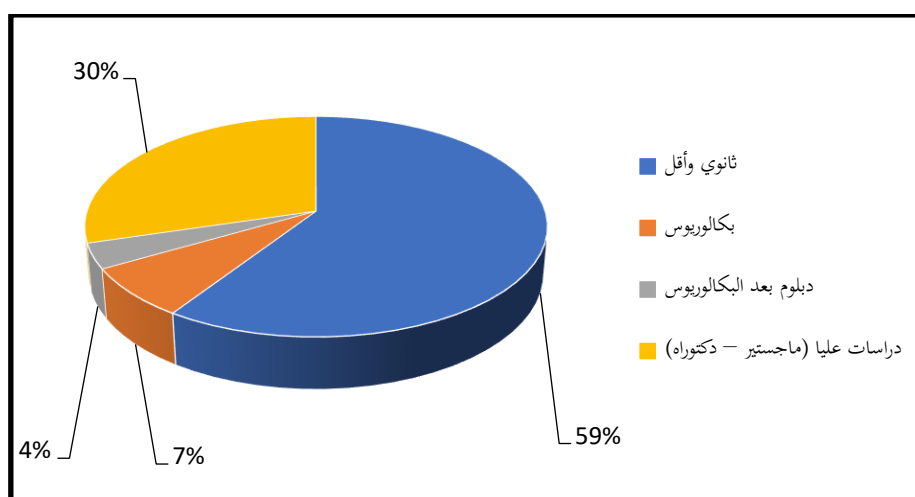
4 - المؤهل العلمي:

جدول رقم - 6 -

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
59.3	32	بكالوريوس
7.4	4	ثانوي وأقل
3.7	2	دبلوم بعد البكالوريوس
29.6	16	دراسات عليا (ماجستير - دكتوراه)
100.0	54	المجموع الكلي

يشير الجدول رقم (6) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي إلى أن (32) من أفراد العينة مؤهلهم العلمي (بكالوريوس) وبلغت نسبتهم (56.3%) وهم النسبة الأعلى، و(2) من أفراد العينة (دبلوم بعد البكالوريوس) وبلغت نسبتهم (3.7%) وهم النسبة الأقل. والشكل التالي يوضح ذلك:



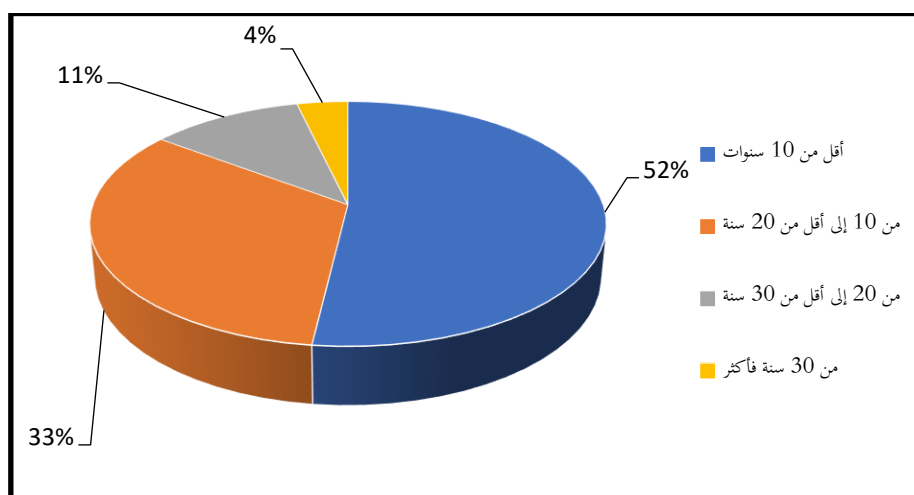
5 - عدد سنوات الخبرة:

جدول رقم - 7 -

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	28	51.9
من 10 إلى أقل من 20 سنة	18	33.3
من 20 إلى أقل من 30 سنة	6	11.1
من 30 سنة فأكثر	2	3.7
المجموع الكلي	54	100.0

يشير الجدول رقم (7) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة إلى أن (28) من أفراد العينة خبرتهم (أقل من 10 سنوات) وبلغت نسبتهم (51.9%) وهم النسبة الأعلى، و(2) من أفراد العينة (من 30 سنة فأكثر) وبلغت نسبتهم (3.7%) وهم النسبة الأقل. والشكل التالي يوضح ذلك:



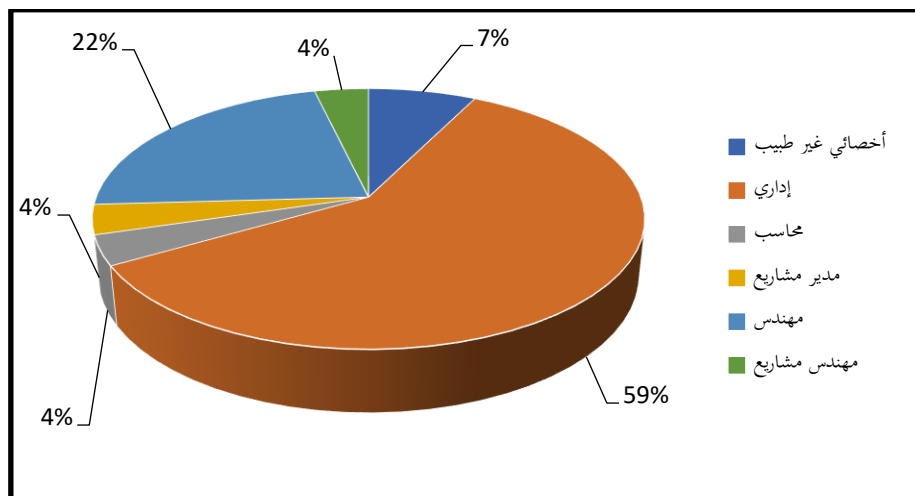
6 - الوظيفة:

جدول رقم - 8 -

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
أخصائي غير طبيب	4	7.4
إداري	32	59.3
محاسب	2	3.7
مدير مشاريع	2	3.7
مهندس	12	22.2
مهندس مشاريع	2	3.7
المجموع الكلي	54	100.0

يشير الجدول رقم (8) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة إلى أن (32) من أفراد العينة يعملون في وظيفة (إداري) وبلغت نسبتهم (59.3%) وهم النسبة الأعلى، و(2) من أفراد العينة في وظيفة (محاسب، ومدير مشاريع، ومهندس مشاريع) وبلغت نسبة كل وظيفة منهم (3.7%) وهم النسبة الأقل. والشكل التالي يوضح ذلك:



ثانياً- النتائج المتعلقة بمحاور وأسئلة الدراسة:

سعت الباحثة إلى التعرف على "أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية"، من خلال عدد من المحاور، وقامت بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات، وجاءت النتائج كما توضحها الجداول التالية:

السؤال الأول: ما تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الإداري في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية؟

يتم أدناه استعراض العبارات التي تضمنها المحور الأول للإجابة على السؤال الأول من أسئلة الدراسة مع بيان التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لكل عبارة، وذلك في التالي:

جدول رقم-9-

يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارة المحور الأول: تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الإداري في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية

الترتيب	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التكرار
1	يلعب الذكاء العاطفي دوراً مهماً في تحسين العلاقة بين المديرين والموظفين في المستشفى.	3.64	0.49	4
2	يساعد الذكاء العاطفي في تعزيز التفاهم وحل النزاعات بين أعضاء الفريق في المستشفى.	3.70	0.46	2
3	يسهم المديرون الذين يتمتعون بذكاء عاطفي في تحسين الروح المعنوية للموظفين.	3.81	0.39	1
4	يؤثر الذكاء العاطفي في تحسين اتخاذ القرارات الإدارية في المستشفى.	3.60	0.50	6
5	يمكن للمديرين ذوي الذكاء العاطفي العالي إدارة ضغوط العمل	3.63	0.49	5

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الترتيب
			بشكل أفضل.	
7	0.50	3.59	يساعد الذكاء العاطفي في تحسين التواصل بين الإدارة والموظفين في المستشفى.	6
8	0.57	3.56	يساعد الذكاء العاطفي المديرين في التعامل مع التحديات والمشكلات الطارئة في المستشفى.	7
3	0.48	3.67	يسهم الذكاء العاطفي في تقليل نسبة الإجهاد المهني لدى الموظفين في المستشفى.	8
3.65			المتوسط الحسابي العام	

يتضح من الجدول رقم (9) وجهات نظر أفراد المجتمع حول درجة الموافقة على عبارات المحور الأول: تأثير

الذكاء العاطفي على الأداء الإداري في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية، فقد كان المتوسط الحسابي العام لهذا الجانب (3.65)، مما يعني أن أفراد المجتمع يوافقون على المحور بدرجة (موافق بشدة) بشكل عام، بحسب المقياس المتدرج

الرباعي. وفيما يلي نستعرض فقرات المحور مرتبة وفق أعلى المتوسطات الحسابية وذلك كما في التالي:

1. جاءت العبارة (يسهم المديرون الذين يتمتعون بذكاء عاطفي في تحسين الروح المعنوية للموظفين) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.81).

2. جاءت العبارة (يساعد الذكاء العاطفي في تعزيز التفاهم وحل النزاعات بين أعضاء الفريق في المستشفى) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.70).

3. جاءت العبارة (يسهم الذكاء العاطفي في تقليل نسبة الإجهاد المهني لدى الموظفين في المستشفى) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.67).

4. جاءت العبارة (يلعب الذكاء العاطفي دورًا مهمًا في تحسين العلاقة بين المديرين والموظفين في المستشفى) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.64).

5. جاءت العبارة (يمكن للمديرين ذوي الذكاء العاطفي العالي إدارة ضغوط العمل بشكل أفضل) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.63).

6. جاءت العبارة (يؤثر الذكاء العاطفي في تحسين اتخاذ القرارات الإدارية في المستشفى) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3.60).

7. جاءت العبارة (يساعد الذكاء العاطفي في تحسين التواصل بين الإدارة والموظفين في المستشفى) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (3.59).

8. جاءت العبارة (يساعد الذكاء العاطفي المديرين في التعامل مع التحديات والمشكلات الطارئة في المستشفى) في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (3.56).

ومن خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري، وهو مقدار تشتت استجابات أفراد المجتمع عن المتوسط الحسابي لكل عبارة، فكلما زاد الانحراف المعياري يزيد تشتت آراء أفراد المجتمع حول الاختيارات الأربعة (موافق بشدة، موافق، غير موافق، غير موافق بشدة) في الجدول السابق، نجد أن أقل قيمة للانحراف المعياري لعبارة المحور الأول تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الإداري في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية للعبارة (يسهم المديرون الذين يتمتعون بذكاء عاطفي في تحسين الروح المعنوية للموظفين)، مما يدل على أنها أكثر عبارة تقاربت آراء أفراد المجتمع حولها.

السؤال الثاني: ما دور الذكاء العاطفي في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية؟

يتم أدناه استعراض العبارات التي تضمنها المحور الثاني للإجابة على السؤال الثاني من أسئلة الدراسة مع بيان التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لكل عبارة، وذلك في التالي:

جدول رقم 10-

يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارة المحور الثاني: دور الذكاء العاطفي في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب
---------	-----------------	-------------------	-------

الترتيب	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	يساعد الذكاء العاطفي الطاقم الطبي في تقديم رعاية صحية أكثر تعاطفًا مع المرضى.	3.48	0.57	8
2	يسهم الذكاء العاطفي في تحسين التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى.	3.59	0.50	5
3	يساعد الذكاء العاطفي الأطباء والممرضين في فهم احتياجات المرضى النفسية والجسدية بشكل أفضل.	3.70	0.46	2
4	يساعد الذكاء العاطفي في تقليل القلق والتوتر لدى المرضى أثناء العلاج.	3.74	0.44	1
5	يسهم الذكاء العاطفي لدى الطاقم الطبي في تحسين تجربة المرضى في المستشفى بشكل عام.	3.56	0.50	7
6	يساهم الذكاء العاطفي في تعزيز التواصل بين الطاقم الطبي وأسرة المرضى.	3.64	0.49	3
7	يساعد الذكاء العاطفي في تعزيز رضا المرضى عن مستوى الرعاية الصحية المقدمة لهم.	3.63	0.49	4
8	يؤثر الذكاء العاطفي على جودة التشخيص والعلاج من خلال فهم الطاقم الطبي لمشاعر المرضى.	3.57	0.50	6
المتوسط الحسابي العام		3.61		

يتضح من الجدول رقم (10) وجهات نظر أفراد المجتمع حول درجة الموافقة على العبارات

المحور الثاني: دور الذكاء العاطفي في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى في

مستشفى مدينة الملك فهد الطبية، فقد كان المتوسط الحسابي العام لهذا الجانب (3.61)، مما يعني أن أفراد المجتمع يوافقون على المحور بدرجة (موافق بشدة) بشكل عام، بحسب المقياس المتدرج الرباعي. وفيما يلي نستعرض فقرات المحور مرتبة وفق أعلى المتوسطات الحسابية وذلك كما في التالي:

1. جاءت العبارة (يساعد الذكاء العاطفي في تقليل القلق والتوتر لدى المرضى أثناء العلاج) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.74).
2. جاءت العبارة (يساعد الذكاء العاطفي الأطباء والمرضى في فهم احتياجات المرضى النفسية والجسدية بشكل أفضل) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.70).
3. جاءت العبارة (يساهم الذكاء العاطفي في تعزيز التواصل بين الطاقم الطبي وأسرة المرضى) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.64).
4. جاءت العبارة (يساعد الذكاء العاطفي في تعزيز رضا المرضى عن مستوى الرعاية الصحية المقدمة لهم) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.63).
5. جاءت العبارة (يسهم الذكاء العاطفي في تحسين التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.59).
6. جاءت العبارة (يؤثر الذكاء العاطفي على جودة التشخيص والعلاج من خلال فهم الطاقم الطبي لمشاعر المرضى) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3.57).
7. جاءت العبارة (يسهم الذكاء العاطفي لدى الطاقم الطبي في تحسين تجربة المرضى في المستشفى بشكل عام) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (3.56).
8. جاءت العبارة (يساعد الذكاء العاطفي الطاقم الطبي في تقديم رعاية صحية أكثر تعاطفًا مع المرضى) في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (3.48).

ومن خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري، وهو مقدار تشتت استجابات أفراد المجتمع عن المتوسط الحسابي لكل عبارة، فكلما زاد الانحراف المعياري يزيد تشتت آراء أفراد المجتمع حول الاختيارات الأربعة (موافق بشدة، موافق، غير

موافق، غير موافق بشدة) في الجدول السابق، نجد أنَّ أقل قيمة للانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني دور الذكاء العاطفي في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية للعبارة (يساعد الذكاء العاطفي في تقليل القلق والتوتر لدى المرضى أثناء العلاج)، مما يدل على أنها أكثر عبارة تقاربت آراء أفراد المجتمع حولها.

السؤال الثالث: ما تأثير الذكاء العاطفي على الرضا الوظيفي وتقليل التوتر بين الموظفين في مستشفى

مدينة الملك فهد الطبية؟

يتم أدناه استعراض العبارات التي تضمنها المحور الثالث للإجابة على السؤال الثالث من أسئلة الدراسة مع بيان

التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لكل عبارة، وذلك في التالي:

جدول رقم -11-

يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الثالث: تأثير الذكاء العاطفي على الرضا الوظيفي

وتقليل التوتر بين الموظفين في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية

الترتيب	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	يساعد الذكاء العاطفي في تحسين بيئة العمل وتعزيز رضاك الوظيفي.	3.67	0.48	1
2	يساهم الذكاء العاطفي لدى المديرين في تخفيف حدة التوتر في مكان العمل.	3.65	0.49	2
3	يشجع الذكاء العاطفي على تحسين التواصل بين الموظفين وتقليل النزاعات في بيئة العمل.	3.59	0.50	4
4	يؤثر الذكاء العاطفي على قدرتك في التعامل مع ضغوط العمل.	3.53	0.57	6

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الترتيب
8	0.50	3.51	يساعد الذكاء العاطفي في تعزيز الدعم المتبادل بين زملاء العمل.	5
3	0.50	3.60	يساهم الذكاء العاطفي في زيادة التحفيز الوظيفي والشعور بالإنجاز.	6
5	0.50	3.58	يؤثر الذكاء العاطفي لدى الإدارة على تحسين العلاقة بين الموظفين والمديرين.	7
7	0.57	3.52	يساعد الذكاء العاطفي في تحسين إدارة الوقت والمهام في العمل.	8
3.58			المتوسط الحسابي العام	

يتضح من الجدول رقم (11) وجهات نظر أفراد المجتمع حول درجة الموافقة على العبارات

المحور الثالث: تأثير الذكاء العاطفي على الرضا الوظيفي وتقليل التوتر بين الموظفين في مستشفى

مدينة الملك فهد الطبية، فقد كان المتوسط الحسابي العام لهذا الجانب (3.58)، مما يعني أن أفراد المجتمع يوافقون

على المحور بدرجة (موافق بشدة) بشكل عام، بحسب المقياس المتدرج الرباعي. وفيما يلي نستعرض فقرات المحور مرتبة

وفق أعلى المتوسطات الحسابية وذلك كما في التالي:

1. جاءت العبارة (يساعد الذكاء العاطفي في تحسين بيئة العمل وتعزيز رضاك الوظيفي) في المرتبة الأولى بمتوسط

حسابي (3.67).

2. جاءت العبارة (يساهم الذكاء العاطفي لدى المديرين في تخفيف حدة التوتر في مكان العمل) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.65).

3. جاءت العبارة (يساهم الذكاء العاطفي في زيادة التحفيز الوظيفي والشعور بالإنجاز) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.60).

4. جاءت العبارة (يشجع الذكاء العاطفي على تحسين التواصل بين الموظفين وتقليل النزاعات في بيئة العمل) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.59).

5. جاءت العبارة (يؤثر الذكاء العاطفي لدى الإدارة على تحسين العلاقة بين الموظفين والمديرين) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.58).

6. جاءت العبارة (يؤثر الذكاء العاطفي على قدرتك في التعامل مع ضغوط العمل) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3.53).

7. جاءت العبارة (يساعد الذكاء العاطفي في تحسين إدارة الوقت والمهام في العمل) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (3.52).

8. جاءت العبارة (يساعد الذكاء العاطفي في تعزيز الدعم المتبادل بين زملاء العمل) في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (3.51).

ومن خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري، وهو مقدار تشتت استجابات أفراد المجتمع عن المتوسط الحسابي لكل عبارة، فكلما زاد الانحراف المعياري يزيد تشتت آراء أفراد المجتمع حول الاختيارات الأربعة (موافق بشدة، موافق، غير موافق، غير موافق بشدة) في الجدول السابق، نجد أنَّ أقل قيمة للانحراف المعياري لعبارات المحور الثالث تأثير الذكاء العاطفي على الرضا الوظيفي وتقليل التوتر بين الموظفين في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية للعبارة (يساعد الذكاء العاطفي في تحسين بيئة العمل وتعزيز رضاك الوظيفي)، مما يدل على أنها أكثر عبارة تقاربت آراء أفراد المجتمع حولها.

السؤال الرابع: ما التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء العاطفي في إدارة المستشفيات؟

يتم أدناه استعراض العبارات التي تضمنها المحور الرابع للإجابة على السؤال الرابع من أسئلة الدراسة مع بيان التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لكل عبارة، وذلك في التالي:

جدول رقم-12-

يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور الرابع: التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء

العاطفي في إدارة المستشفيات

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الترتيب
2	0.63	3.44	يُعدُّ نقص التدريب على الذكاء العاطفي أحد التحديات في تطبيقه داخل المستشفيات.	1
5	0.67	3.33	تؤثر الضغوط المهنية العالية على قدرة القادة في المستشفيات على استخدام الذكاء العاطفي.	2
8	0.70	3.04	يعتبر نقص الوقت والموارد تحديًا رئيسيًا في تطبيق الذكاء العاطفي في إدارة المستشفيات.	3
6	0.57	3.22	تساهم الثقافات التنظيمية التقليدية في المستشفيات في الحد من تطبيق الذكاء العاطفي.	4
4	0.49	3.37	تعد المقاومة من قبل بعض أفراد الطاقم الطبي والإداري تحديًا أمام تطبيق الذكاء العاطفي.	5
1	0.64	3.52	يعتبر عدم وعي القادة في المستشفيات بفوائد الذكاء العاطفي عائقًا في تطبيقه.	6
7	0.72	3.30	تؤثر ضغوطات العمل اليومية على قدرة الموظفين على ممارسة الذكاء العاطفي في تفاعلهم مع المرضى والزملاء.	7

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
تعتبر قلة التشجيع والدعم من قبل الإدارة العليا تحديًا أمام تطبيق الذكاء العاطفي في المستشفيات.	3.41	0.57	3
المتوسط الحسابي العام		3.33	8

يتضح من الجدول رقم (12) وجهات نظر أفراد المجتمع حول درجة الموافقة على العبارات

المحور الرابع: التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء العاطفي في إدارة المستشفيات، فقد كان المتوسط

الحسابي العام لهذا الجانب (3.33)، مما يعني أن أفراد المجتمع يوافقون على المحور بدرجة (موافق بشدة) بشكل عام، بحسب المقياس المتدرج الرباعي. وفيما يلي نستعرض فقرات المحور مرتبة وفق أعلى المتوسطات الحسابية وذلك كما في التالي:

1. جاءت العبارة (يعتبر عدم وعي القادة في المستشفيات بفوائد الذكاء العاطفي عائقًا في تطبيقه) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.52).

2. جاءت العبارة (يُعدُّ نقص التدريب على الذكاء العاطفي أحد التحديات في تطبيقه داخل المستشفيات) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.44).

3. جاءت العبارة (تعتبر قلة التشجيع والدعم من قبل الإدارة العليا تحديًا أمام تطبيق الذكاء العاطفي في المستشفيات) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.41).

4. جاءت العبارة (تعد المقاومة من قبل بعض أفراد الطاقم الطبي والإداري تحديًا أمام تطبيق الذكاء العاطفي) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.37).

5. جاءت العبارة (تؤثر الضغوط المهنية العالية على قدرة القادة في المستشفيات على استخدام الذكاء العاطفي) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.33).

6. جاءت العبارة (تساهم الثقافات التنظيمية التقليدية في المستشفيات في الحد من تطبيق الذكاء العاطفي) في المرتبة

السادسة بمتوسط حسابي (3.22).

7. جاءت العبارة (تؤثر ضغوطات العمل اليومية على قدرة الموظفين على ممارسة الذكاء العاطفي في تفاعلهم مع

المرضى والزملاء) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (3.30).

8. جاءت العبارة (يعتبر نقص الوقت والموارد تحديًا رئيسيًا في تطبيق الذكاء العاطفي في إدارة المستشفيات) في المرتبة

الثامنة بمتوسط حسابي (3.04).

ومن خلال النظر إلى قيم الانحراف المعياري، وهو مقدار تشتت استجابات أفراد المجتمع عن المتوسط الحسابي

لكل عبارة، فكلما زاد الانحراف المعياري يزداد تشتت آراء أفراد المجتمع حول الاختيارات الأربعة (موافق بشدة، موافق، غير

موافق، غير موافق بشدة) في الجدول السابق، نجد أن أقل قيمة للانحراف المعياري لعبارات المحور الرابع التحديات التي

تواجه تطبيق الذكاء العاطفي في إدارة المستشفيات للعبارة (تعد المقاومة من قبل بعض أفراد الطاقم الطبي والإداري تحديًا

أمام تطبيق الذكاء العاطفي)، مما يدل على أنها أكثر عبارة تقاربت آراء أفراد المجتمع حولها.

المخلص:

بعد الانتهاء من الدراسة وتبسيط الضوء على أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية، وحيث تمثلت مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية؟، فإن الباحثة تستعرض أهم النتائج التي تم التوصل لها وذلك من خلال ما يلي:

أولاً- أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الإداري في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية بدرجة (موافق بشدة) بشكل عام، ومن أهم الأوجه التي تبين هذا التأثير من خلال العبارات مرتبة من الأعلى إلى الأقل وفق المتوسطات الحسابية ما يلي:

- يسهم المديرون الذين يتمتعون بذكاء عاطفي في تحسين الروح المعنوية للموظفين.
 - يساعد الذكاء العاطفي في تعزيز التفاهم وحل النزاعات بين أعضاء الفريق في المستشفى.
 - يسهم الذكاء العاطفي في تقليل نسبة الإجهاد المهني لدى الموظفين في المستشفى.
 - يلعب الذكاء العاطفي دوراً مهماً في تحسين العلاقة بين المديرين والموظفين في المستشفى.
 - يمكن للمديرين ذوي الذكاء العاطفي العالي إدارة ضغوط العمل بشكل أفضل.
- ثانياً-** أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على دور الذكاء العاطفي في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية بدرجة (موافق بشدة) بشكل عام، ومن أهم الأوجه التي تبين هذا الدور من خلال العبارات مرتبة من الأعلى إلى الأقل وفق المتوسطات الحسابية ما يلي:
- يساعد الذكاء العاطفي في تقليل القلق والتوتر لدى المرضى أثناء العلاج.
 - يساعد الذكاء العاطفي الأطباء والمرضى في فهم احتياجات المرضى النفسية والجسدية بشكل أفضل.
 - يساهم الذكاء العاطفي في تعزيز التواصل بين الطاقم الطبي وأسر المرضى.
 - يساعد الذكاء العاطفي في تعزيز رضا المرضى عن مستوى الرعاية الصحية المقدمة لهم.
 - يسهم الذكاء العاطفي في تحسين التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى.
 - يؤثر الذكاء العاطفي على جودة التشخيص والعلاج من خلال فهم الطاقم الطبي لمشاعر المرضى.

ثالثاً- أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على تأثير الذكاء العاطفي على الرضا الوظيفي وتقليل التوتر بين الموظفين في

مستشفى مدينة الملك فهد الطبية بدرجة (موافق بشدة) بشكل عام، ومن أهم الأوجه التي تبين هذا التأثير من خلال

العبارات مرتبة من الأعلى إلى الأقل وفق المتوسطات الحسابية ما يلي:

- يساعد الذكاء العاطفي في تحسين بيئة العمل وتعزيز رضاك الوظيفي.
- يساهم الذكاء العاطفي لدى المديرين في تخفيف حدة التوتر في مكان العمل.
- يساهم الذكاء العاطفي في زيادة التحفيز الوظيفي والشعور بالإنجاز.
- يشجع الذكاء العاطفي على تحسين التواصل بين الموظفين وتقليل النزاعات في بيئة العمل.
- يؤثر الذكاء العاطفي لدى الإدارة على تحسين العلاقة بين الموظفين والمديرين.
- يؤثر الذكاء العاطفي على قدرتك في التعامل مع ضغوط العمل.

رابعاً- أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء العاطفي في إدارة المستشفيات بدرجة

(موافق بشدة) بشكل عام، ومن أهم الأوجه التي تبين هذه التحديات من خلال العبارات مرتبة من الأعلى إلى الأقل وفق

المتوسطات الحسابية ما يلي:

- يعتبر عدم وعي القادة في المستشفيات بفوائد الذكاء العاطفي عائقاً في تطبيقه.
- يُعدُّ نقص التدريب على الذكاء العاطفي أحد التحديات في تطبيقه داخل المستشفيات.
- تعتبر قلة التشجيع والدعم من قبل الإدارة العليا تحدياً أمام تطبيق الذكاء العاطفي في المستشفيات.
- تعد المقاومة من قبل بعض أفراد الطاقم الطبي والإداري تحدياً أمام تطبيق الذكاء العاطفي.
- تؤثر الضغوط المهنية العالية على قدرة القادة في المستشفيات على استخدام الذكاء العاطفي.
- تساهم الثقافات التنظيمية التقليدية في المستشفيات في الحد من تطبيق الذكاء العاطفي.

التوصيات:

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة، توصي الباحثة بما يلي:

1. الاهتمام بتقديم برامج تدريبية مستمرة للمديرين والأطباء والمرضى لرفع وعيهم بأهمية الذكاء العاطفي وكيفية تطبيقه في ممارساتهم اليومية، بما يساهم في تحسين التفاعل بين الفريق الطبي والمرضى.
2. أهمية أن تقدم الإدارة العليا دعمًا وتشجيعًا واضحًا لتطبيق الذكاء العاطفي. ويمكن تحقيق ذلك عبر تخصيص موارد واستراتيجيات تعزز من تبني الذكاء العاطفي كجزء من ثقافة المستشفى.
3. الاهتمام بتوجيه الجهود نحو تعزيز التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى، بما في ذلك تعزيز مهارات الاستماع الفعال والاهتمام بالاحتياجات النفسية للمرضى، بهدف تخفيف القلق وزيادة الرضا عن جودة الرعاية.
4. يجب التركيز على تعزيز بيئة العمل وجعلها أكثر دعمًا للموظفين، من خلال مبادرات تعزز الروح المعنوية والتعاون بين الموظفين، مما يقلل من التوتر ويزيد من الرضا الوظيفي.
5. الاهتمام بتنفيذ برامج لتحفيز الموظفين وتحسين بيئة العمل، مثل برامج المكافآت والتقدير، بهدف تعزيز الشعور بالإنجاز والتشجيع على تطبيق الذكاء العاطفي بين الموظفين والمديرين.
6. يجب العمل على التغلب على التحديات المتعلقة بثقافة المستشفيات التقليدية التي قد تعيق تطبيق الذكاء العاطفي. يمكن تحقيق ذلك من خلال نشر ثقافة داعمة للتغيير، وتفعيل الحوار بين أفراد الطاقم الطبي والإداري لتقليل المقاومة.
7. من المهم تطبيق استراتيجيات تساعد المديرين وفرق العمل على إدارة ضغوط العمل بفعالية، مثل برامج الدعم النفسي والإرشاد، مما يسمح لهم باستخدام الذكاء العاطفي كأداة للتعامل مع التوتر والإجهاد.

المراجع:

- أبو رحمة، إبراهيم أحمد. (2018م). الذكاء العاطفي وعلاقته بالقيادة التحويلية: دراسة حالة القطاع السياحي في قطاع غزة، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، فلسطين، العدد 4.
- إسماعيل، معاذ غسان. (2021م). دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية المنظمة: دراسة ميدانية في الجامعة العراقية، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 1.
- بريك، ولاء العوضي عبد الحميد. (2020م). مستوى الذكاء العاطفي لدى ممارسي العلاقات العامة وعلاقته بإدارة ضغوط العمل في البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة: دراسة تطبيقية على عينة من المنظمات المصرية، رسالة دكتوراه، جامعة المنصورة.
- ثابت، علي كنانة محمد. (2005م)، التعليم الإلكتروني باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: نموذج مقترح في جامعة الموصل، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.
- جراد، ريم حكمت. (2013م). الذكاء العاطفي ودوره في حماية الأطفال المعرضين للخطر، رسالة ماجستير، جامعة تشرين، كلية التربية، سوريا، 2013م.
- حسن، إنعام محسن. (2009م). دور التحليل الاستراتيجي لأبعاد بيئة التحكم المؤسسي في استمرارية المنظمة وتجنب الأزمات المالية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد (20).
- خير الدين، موسى أحمد والنجار، محمود أحمد. (2010م). أثر البيئة الداخلية على الالتزام التنظيمي في المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي في المملكة الأردنية الهاشمية، المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية.
- طافر، مريم. (2019م). القيادة الإدارية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، الجزائر.
- العامري، صالح والغالب، طاهر. (2008م). الإدارة والأعمال، دار وائل للطباعة والنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن.
- عبدالإله، الملاح. (2006م). ليس المهم مقدار ذكائك بل كيف تستخدم ذكاءك (47 طريقة لزيادة ذكائك العاطفي)، مكتبة العبيكان، الرياض: المملكة العربية السعودية.

القرشي، سوزان بنت محمد. (2021م). أثر الذكاء العاطفي على فعالية القيادة الإدارية: دراسة ميدانية على قائدي وقائدات المدارس في محافظة جدة، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، السعودية، العدد 2.

الملاحق

Summary:

The study aimed to explore the impact of emotional intelligence on administrative performance at King Fahad Medical City Hospital, examine the role of emotional intelligence in improving the quality of healthcare provided to patients at the hospital, and understand the extent to which emotional intelligence affects job satisfaction and reduces stress among employees. Additionally, it sought to identify the challenges faced in applying emotional intelligence in hospital management. The study's main problem was summarized in the following question: What is the effect of emotional intelligence on work management at King Fahad Medical City Hospital? The study population consisted of employees at King Fahad Medical City Hospital, with a sample size of 54 individuals, and a questionnaire was used as the study instrument.

The study concluded with several key findings, including the following:

- 1- Members of the study sample strongly agree on the effect of emotional intelligence on administrative performance at King Fahad Medical City Hospital. Notably, emotionally intelligent managers contribute to enhancing staff morale, emotional intelligence fosters understanding and conflict resolution among team members in the hospital, and it helps reduce occupational stress levels among employees.
- 2- The sample members strongly agree on the role of emotional intelligence in improving the quality of healthcare provided to patients at the hospital. Emotional intelligence was found to reduce patient anxiety and stress during treatment, helping doctors and nurses better understand the psychological and physical needs of patients, and enhance communication between medical staff and patients' families.
- 3- The sample members strongly agree on the impact of emotional intelligence on job satisfaction and stress reduction among employees. Emotional intelligence was noted to improve the work environment and job satisfaction, as well as help managers reduce workplace tension, increase motivation, and foster a sense of accomplishment.

The study provided several recommendations, including:

- Continuous training programs should be provided to managers, doctors, and nurses to raise their awareness of the importance of emotional intelligence and how to apply it in daily practices, thereby improving interaction between the medical team and patients.

-Emphasis should be placed on enhancing the work environment to make it more supportive of employees, through initiatives that boost morale and cooperation, reducing stress and increasing job satisfaction.

-Efforts should be made to overcome challenges related to traditional hospital culture that may hinder the application of emotional intelligence. This can be achieved by fostering a culture supportive of change and activating dialogue among medical and administrative staff to reduce resistance.

Midocean University
College of Management
Department of Project Management



The Impact of Emotional Intelligence on Work Management at King Fahad Medical City Hospital

Prepared by
Shuruq Sultan Abu Faleh

Year: 2024

الاستبيان

المكرم/.....

.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

تقوم الباحثة بالإعداد لدراسة علمية لاستكمال متطلبات كلية الإدارة تخصص إدارة المشاريع بجامعة

ميدأوشن بعنوان: (أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية).

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم الاستبانة المرفقة، والتي تتكون من جزأين:

الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الأساسية لمجتمع الدراسة.

الجزء الثاني: يتعلق بالإجابة على تساؤلات الدراسة.

ونظرًا لأهمية دورك في إثراء الجانب الميداني من الدراسة والوصول إلى نتائج تسهم في التعرف

على أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل في مستشفى مدينة الملك فهد الطبية، آمل التفضل بالإجابة

على كل فقرات الاستبانة الخاصة بهذه الدراسة.

شاكرة لكم حسن تعاونكم، وصادق تجاوبكم.

الباحثة

أولاً- البيانات الأساسية:

1- النوع:

ذكر () أنثى ()

2- العمر:

أقل من 30 سنة من 30 إلى أقل من 40

() ()

من 40 إلى أقل من 50 من 50 فأكثر

() ()

3- الحالة الاجتماعية:

متزوج غير متزوج

() ()

4- المؤهل العلمي:

ثانوي وأقل بكالوريوس

() ()

دبلوم بعد البكالوريوس دراسات عليا (ماجستير - دكتوراه)

() ()

5- عدد سنوات الخبرة:

أقل من 10 سنوات من 10 إلى أقل من 20 سنة

() ()

من 20 إلى أقل من 30 سنة

()

من 30 سنة فأكثر

()

6- الوظيفة:

طبيب

()

أخصائي غير طبيب

()

فني

()

مساعد صحي

()

إداري

()

أخرى "تذكر"

()

ثانيًا - محاور الدراسة:

المحور الأول: تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الإداري في المستشفيات.

الرجاء التكرم بوضع علامة (✓) في الحقل الذي يعبر عن رأيك أمام كل عبارة من العبارات التالية:

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يلعب الذكاء العاطفي دورًا مهمًا في تحسين العلاقة بين المديرين والموظفين في المستشفى				
2	يساعد الذكاء العاطفي في تعزيز التفاهم وحل النزاعات بين أعضاء الفريق في المستشفى				
3	يسهم المديرون الذين يتمتعون بذكاء عاطفي في تحسين الروح المعنوية للموظفين				
4	يؤثر الذكاء العاطفي في تحسين اتخاذ القرارات الإدارية في المستشفى				
5	يمكن للمديرين ذوي الذكاء العاطفي العالي إدارة ضغوط العمل بشكل أفضل				
6	يساعد الذكاء العاطفي في تحسين التواصل بين الإدارة والموظفين في المستشفى				
7	يساعد الذكاء العاطفي المديرين في التعامل مع التحديات والمشكلات الطارئة في المستشفى				
8	يسهم الذكاء العاطفي في تقليل نسبة الإجهاد المهني لدى الموظفين في المستشفى				

المحور الثاني: دور الذكاء العاطفي في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.

الرجاء التكرم بوضع علامة (✓) في الحقل الذي يعبر عن رأيك أمام كل عبارة من العبارات التالية:

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يساعد الذكاء العاطفي الطاقم الطبي في تقديم رعاية صحية أكثر تعاطفًا مع المرضى				
2	يسهم الذكاء العاطفي في تحسين التواصل بين الطاقم الطبي والمرضى				
3	يساعد الذكاء العاطفي الأطباء والممرضين في فهم احتياجات المرضى النفسية والجسدية بشكل أفضل				
4	يساعد الذكاء العاطفي في تقليل القلق والتوتر لدى المرضى أثناء العلاج				
5	يسهم الذكاء العاطفي لدى الطاقم الطبي في تحسين تجربة المرضى في المستشفى بشكل عام				
6	يساهم الذكاء العاطفي في تعزيز التواصل بين الطاقم الطبي وأسر المرضى				
7	يساعد الذكاء العاطفي في تعزيز رضا المرضى عن مستوى الرعاية الصحية المقدمة لهم				
8	يؤثر الذكاء العاطفي على جودة التشخيص والعلاج من خلال فهم الطاقم الطبي لمشاعر المرضى				

المحور الثالث: مدى تأثير الذكاء العاطفي على الرضا الوظيفي وتقليل التوتر بين الموظفين.

الرجاء التكرم بوضع علامة (✓) في الحقل الذي يعبر عن رأيك أمام كل عبارة من العبارات التالية:

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يساعد الذكاء العاطفي في تحسين بيئة العمل وتعزيز رضاك الوظيفي				
2	يساهم الذكاء العاطفي لدى المديرين في تخفيف حدة التوتر في مكان العمل				
3	يشجع الذكاء العاطفي على تحسين التواصل بين الموظفين وتقليل النزاعات في بيئة العمل				
4	يؤثر الذكاء العاطفي على قدرتك في التعامل مع ضغوط العمل				
5	يساعد الذكاء العاطفي في تعزيز الدعم المتبادل بين زملاء العمل				
6	يساهم الذكاء العاطفي في زيادة التحفيز الوظيفي والشعور بالإنجاز				
7	يؤثر الذكاء العاطفي لدى الإدارة على تحسين العلاقة بين الموظفين والمديرين				
8	يساعد الذكاء العاطفي في تحسين إدارة الوقت والمهام في العمل				

المحور الرابع: التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء العاطفي في إدارة المستشفيات.

الرجاء التكرم بوضع علامة (✓) في الحقل الذي يعبر عن رأيك أمام كل عبارة من العبارات التالية:

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يُعدُّ نقص التدريب على الذكاء العاطفي أحد التحديات في تطبيقه داخل المستشفيات				
2	تؤثر الضغوط المهنية العالية على قدرة القادة في المستشفيات على استخدام الذكاء العاطفي				
3	يعتبر نقص الوقت والموارد تحديًا رئيسيًا في تطبيق الذكاء العاطفي في إدارة المستشفيات				
4	تساهم الثقافات التنظيمية التقليدية في المستشفيات في الحد من تطبيق الذكاء العاطفي				
5	تعد المقاومة من قبل بعض أفراد الطاقم الطبي والإداري تحديًا أمام تطبيق الذكاء العاطفي				
6	يعتبر عدم وعي القادة في المستشفيات بفوائد الذكاء العاطفي عائقًا في تطبيقه				
7	تؤثر ضغوطات العمل اليومية على قدرة الموظفين على ممارسة الذكاء العاطفي في تفاعلهم مع المرضى والزملاء				
8	تعتبر قلة التشجيع والدعم من قبل الإدارة العليا تحديًا أمام تطبيق الذكاء العاطفي في المستشفيات				