

أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل بمستشفى حفر الباطن المركزي

إعداد الطلاب

ماجد الشميمري

مشعل الشمري

إبراهيم الشميمري

إشراف

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الدراسي: 2023م

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
4	المستخلص Abstract
5	الفصل الأول مدخل الدراسة
5	المقدمة
6	مشكلة الدراسة
7	أهمية الدراسة
7	أهداف الدراسة
7	تساؤلات الدراسة (الفروض)
8	الدراسات السابقة
9	المنهجية وطرق البحث
10	مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زمني)
11	الفصل الثاني الإطار النظري
11	أولاً- الأنماط القيادية
11	ثانياً- أقسام الأنماط القيادية
14	ثالثاً- مفهوم الذكاء العاطفي
15	رابعاً- القيادة الإدارية والذكاء العاطفي
17	خامساً - أنماط القيادة والقدرات الرئيسية في مجال الذكاء العاطفي

الموضوع	رقم الصفحة
الفصل الثالث الإجراءات المنهجية	19
أداة الدراسة	19
ثبات أداة الدراسة	20
طرق المعالجة الإحصائية للبيانات	20
الفصل الرابع عرض نتائج الدراسة وتفسيرها	22
أولاً- البيانات الأولية	22
ثانياً- النتائج المتعلقة بمحاور الدراسة	28
الملخص	41
التوصيات	43
Summary	44
المراجع والمصادر	46
Cover page	47
الملاحق	48

قائمة الجداول

رقم	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة	20
2	تحديد فئات المقياس المتدرج الرباعي	21
3	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع	22
4	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر	23
5	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية	24
6	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي	25
7	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة	26
8	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة	27
9	يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارة المحور الأول: البعد الأول لمفهوم الذكاء العاطفي (فهم الذات)	28
10	يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارة المحور الثاني: البعد الثاني لمفهوم الذكاء العاطفي (إدارة الذات)	30
11	يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارة المحور الثالث: البعد الثالث لمفهوم الذكاء العاطفي (الفهم الاجتماعي)	33
12	يوضح التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارة المحور الرابع: البعد الرابع لمفهوم الذكاء العاطفي (إدارة العلاقات)	35
13	يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس أثر الذكاء العاطفي من حيث أبعاده الأربعة في إدارة العمل بالمستشفى المركزي بحفر الباطن	38
14	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس مستوى الذكاء العاطفي حسب "الخصائص الشخصية" بين منسوبي المستشفى المركزي بحفر الباطن	39

المستخلص Abstract

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على مفهوم القيادة بشكل عام والقيادة باستخدام الذكاء العاطفي من خلال البحث النظري. كما هدفت إلى قياس مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين بالمستشفى المركزي بحفر الباطن من الكوادر الطبية والإدارية والفنية من خلال الدراسة الميدانية.

وتمثلت مشكلة الدراسة في أن جودة خدمات القطاع الصحي من أهم ما تركز عليه الدولة وكافة فئات المجتمع فتطويرها بالمنظومات الصحية من أساسيات نجاحها خصوصاً عن طريق التوعية بالمنهجيات المهمة جداً والمطلوبة مثل التعامل بالذكاء العاطفي. وفي ضوء ذلك تلخصت مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي: ما أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل بالمستشفى المركزي بحفر الباطن؟

وتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بالمستشفى المركزي بحفر الباطن، وبلغت عينة الدراسة (83) شخص موزعين ما بين (طبيب، وأخصائي غير طبيب، وفني، ومساعد صحي، وإداري)، وتم استخدام أداة الاستبانة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها ما يلي:

- موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة موافق على توفر مفهوم فهم الذات لدى العاملين بالمستشفى وتمثلت أهم العبارات بحسب المتوسط الحسابي فيما يلي: (لا أسمح لمشاعري السلبية على التأثير في تعاملتي مع الآخرين، وأستطيع أن أوظف مشاعري بطريقة فعالة داخل محيط عملي، وأتقبل اعترافات الآخرين بمشاعرهم نحوي، وأعتبر المشاعر أساس الذكاء العاطفي داخل محيط عملي).

- موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة موافق بشدة على توفر مفهوم إدارة العلاقات لدى العاملين بالمستشفى وتمثلت أهم العبارات بحسب المتوسط الحسابي فيما يلي: (استعمال العبارات التي تساعد على زيادة الدافعية للعمل، واستعمال العواطف الإيجابية كالمرح والفكاهة لتؤدي إلى تلطيف بيئة العمل، وتوفير مناخ المودة والألفة يزيد من المشاركة وتحسين بيئة العمل).

- أظهرت نتائج فرضيات الدراسة من خلال المتوسط الحسابي العام لمخاور الاستبانة وهو (3.29) والذي يقابل درجة (موافق بشدة) بحسب المقياس المتدرج الرباعي، أن ممارسة مهارات الذكاء العاطفي الأربعة (فهم الذات، إدارة الذات، الفهم الاجتماعي وإدارة العلاقات) لها أهمية في المنظومة من وجهة نظر العاملين بالمستشفى المركزي بحفر الباطن.

أظهرت النتائج عدم وجود فروقات معنوية تجاه مستوى الذكاء العاطفي بين منسوبي المستشفى من كوادر طبية وإدارية وفنية يعزى لـ (النوع والحالة الاجتماعية والعمر والمؤهل العلمي والوظيفة وسنوات الخبرة). حيث اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات النوع والحالة الاجتماعية والعمر والمؤهل العلمي والوظيفة وسنوات الخبرة.

الفصل الأول

مدخل الدراسة

المقدمة:

قبل 1400 عام أشارت العديد من الآيات الكريمة والأحاديث النبوية الشريفة إلى مفهوم القيادة باستخدام الذكاء العاطفي وأثرها على الفرد والمجتمع، ومنها الآية التي نزلت بعد معركة أحد حيث قال الله تعالى: (فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ) (سورة آل عمران الآية 159)، ففي هذه الآية تأكيد على أهمية هذه الصفة للقائد، حيث قال تعالى: (لو كنت فظاً غليظ القلب) أي لو كنت سيئ الخلق قاسي القلب لأنصرف أصحابك من حولك، وهذه دعوته لإحدى جوانب الذكاء العاطفي "إدارة الذات" التي تشمل ضبط النفس وضبط ردة الفعل والقدرة على التجاوب مع الأحداث وتحمل المسؤولية، ثم قوله تعالى (فاعف عنهم واستغفر لهم) توجيه إلهي للنبي ﷺ (بالتعاطف مع الآخرين)، أي أن تكون عطوفاً عليهم وأنت تراهم قد استغفروهم الحزن والهلم لما ارتكبوه من خطأ فلا تعنفهم وتقسو عليهم، ثم أمر الله نبيه ﷺ بهذا الأمر "وشاورهم في الأمر" وهذا جانب "التحفيز" فإن ادخالهم في الرأي ستودي إلى أن تطمئن نفوسهم ويحبونه، ويعلمون أنه ليس بمستبد عليهم، وإنما ينظر إلى المصلحة الكلية العامة للجميع، فبالتالي سيبدلون جهدهم ومقدورهم في طاعته.

وفي الحديث الشريف: (عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا، قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: "إِنِّي لَأَعْرِفُ غَضَبَكَ وَرِضَاكَ" قَالَتْ: قُلْتُ: وَكَيْفَ تَعْرِفُ ذَلِكَ يَا رَسُولَ اللَّهِ؟ قَالَ: إِنَّكَ إِذَا كُنْتَ رَاضِيَةً قُلْتُ: بَلَى وَرَبِّ مُحَمَّدٍ، وَإِذَا كُنْتَ سَاخِطَةً قُلْتُ: لَا وَرَبِّ إِبْرَاهِيمَ قَالَتْ: قُلْتُ: أَجَلْ، لَسْتُ أَهَاجِرُ إِلَّا اسْمَكَ) (رواه البخاري، ص 6078) "ففي ملاحظة مثل هذه الاختلافات الدقيقة في سلوكيات الزوج هي علامة على الذكاء العاطفي".

ويُعد الذكاء العاطفي من المفاهيم الحديثة في مجالات إدارة الأعمال وتحديدًا ضمن نطاق السلوك التنظيمي، وينبع هذا الموضوع من الفروقات الفردية بين الموظفين، والتي تبين أسباب الاختلافات الجوهرية بين دوافع وحاجات وأهداف الأفراد داخل المنظمات. لقد أصبح هذا المفهوم من المفاهيم المهمة نظراً لما له من آثار إيجابية على تطوير الأداء الفردي والجماعي للأفراد، وبالتالي الأداء التنظيمي للمنظمة. حيث تشير الدراسات إلى أن الذكاء العاطفي يمثل أسلوب حاكم في التعاملات اليومية بين الموظفين أنفسهم وبين الموظفين ورؤسائهم في العمل. كما أن الدراسات الحديثة تؤكد على أهمية الذكاء العاطفي كخاصية من خصائص الأفراد ذوي الأداء المتفوق والقادرين على التأثير على الآخرين. (الجعدي ودقيق، 2017م، ص 47).

ويشير مفهوم الذكاء العاطفي بشكل عام إلى إمكانية سيطرة الفرد "رئيس أو مرؤوس" على مشاعره وعواطفه بالشكل الذي يسمح بممارسة سلوكيات إيجابية عند التعامل مع الآخرين سواء كانوا زملاء أو مرؤوسين أو رؤساء. وذلك من خلال ترشيد سلوكه وتفكيره بطرق ووسائل تزيد من فرص نجاحه عند أداء عمله. (الجعدي ودقيق، 2017م، ص 47).

ومما ذكر تتضح لنا مدى أهمية ممارسة الذكاء العاطفي وأثره الإيجابي للمنظمات وضرورته لإدارتها ولا سيما قطاع الصحة المتمثل في المستشفيات "محل البحث" والتي نرى أنها من أهم المنظمات التي تستدعي زرع هذا المفهوم "الذكاء العاطفي" لدى جميع الكوادر العاملة بها وحثهم على اكتساب وممارسة مهارات الذكاء العاطفي وتطبيقها فيما بينهم بمختلف كوادرهم الطبية والإدارية وكذلك مع المرضى لما لها من أثر فعال لأداء مهامهم بجودة عالية والتي ستعكس على جودة الرعاية الطبية المقدمة للمرضى على المستوى الصحي والنفسي وهو الهدف المنشود.

مشكلة الدراسة:

جودة خدمات القطاع الصحي من أهم ما تركز عليه الدولة و كافة فئات المجتمع فتطويرها بالمنظومات الصحية من أساسيات نجاحها خصوصاً عن طريق التوعية بالمنهجيات المهمة جداً

والمطلوبة مثل التعامل بالذكاء العاطفي. فقياس مستوى الوعي لمفهوم الذكاء العاطفي بالمستشفى المركزي هو ما نتطلع له حسب افتراضات البحث.

وفي ضوء ذلك تلخصت مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي: ما أثر الذكاء العاطفي

على إدارة العمل بالمستشفى المركزي بحفر الباطن؟

أهمية الدراسة:

أهمية القطاع الصحي وجودة خدماته على النقطتين التالية:

1- فائدتها على المجتمع.

2- انعكاسها على الدولة.

أهداف الدراسة:

1- تسليط الضوء على مفهوم القيادة بشكل عام والقيادة باستخدام الذكاء العاطفي من خلال البحث النظري.

2- قياس مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين بالمستشفى المركزي بحفر الباطن من الكوادر الطبية والإدارية والفنية من خلال الدراسة الميدانية.

تساؤلات الدراسة (الفروض):

1- أن ممارسة مهارات الذكاء العاطفي الأربعة (الوعي الذاتي، إدارة الذات، الفهم الاجتماعي وإدارة العلاقات) ليس لها أهمية في المنظومة من وجهة نظر العاملين بالمستشفى المركزي بحفر الباطن.

2- احتمال أن يكون هناك وجود اختلاف في مستوى الذكاء العاطفي بين منسوبي المستشفى من كوادر طبية وإدارية وفنية بناءً على اختلافهم بـ (نوع الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، التحصيل العلمي، الوظيفة وعدد سنوات الخبرة).

3- أن ممارسة مهارات الذكاء العاطفي الأربعة (الوعي الذاتي، إدارة الذات، الفهم الاجتماعي وإدارة العلاقات) ليس لها أهمية في المنظومة من وجهة نظر العاملين بالمستشفى المركزي بحفر الباطن.

الدراسات السابقة:

الهدف من الدراسات السابقة:

إن للدراسات السابقة عدد من الأهداف التي يجب على الباحث أن يضعها بين نصب عينه، ومنها:

- أنها تكشف عن استقصاءات حول المشكلة وتشابهها مع المشكلة التي تود دراستها.
- تكشف عن مصادر المعلومات التي يمكن أن تستفيد منها كباحث .
- تزويد الباحث بأفكار جديدة ومنهجية لم يستدل عليها في دراسته.
- تجعل الباحث أكثر ثقة بنفسه.

من بين هذه الدراسات:

1- دراسة (Al-Hamdan et al., 2021) في بحث العلاقة بين الذكاء العاطفي والتعاون بين العاملين بمهنة التمريض في مستشفيات تابعين لجامعة الأردن، وتكونت عينة الدراسة من (342) مفردة، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين الذكاء العاطفي والتعاون بين العاملين، كما توصلت إلى وجود فروق معنوية في مستوى الذكاء العاطفي وفقا لمتغير التعليم لصالح الحاصلين على الماجستير، وعدم وجود فروق معنوية وفقا للنوع والحالة الاجتماعية والعمر وسنوات الخبرة.

2- دراسة (Azizi et al. 2020) والتي هدفت إلى معرفة العلاقة بين كل من الذكاء العاطفي وأبعاده (إدارة الذات، الوعي الذاتي، والوعي الاجتماعي، إدارة العلاقات) وبين الكفاءة الإكلينيكية clinical competence لأفراد التمريض، وتكونت عينة الدراسة من (120) ممرضا وممرضة يعملون في الأجنحة السريرية بمستشفى أراك التعليمي بإيران ، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة معنوية ومباشرة بين كل من الذكاء العاطفي وأبعاده (إدارة الذات، الوعي الذاتي ، إدارة العلاقات) وبين

الكفاءة الإكلينيكية للممرضات، في حين أظهرت الدراسة عدم وجود علاقة معنوية بين الوعي الاجتماعي والكفاءة الإكلينيكية.

3- دراسة (بطران ، 2018) التي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين كل من الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده الخمسة (إدارة الانفعالات، التعاطف الوجداني، الدافعية الذاتية، المعرفة الانفعالية، والتواصل الاجتماعي مع الآخرين في العمل) وبين التوافق المهني، وتكونت عينة الدراسة من (367) ممرضا وممرضة في أربعة مستشفيات في محافظة الخليل بفلسطين، وظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط إيجابية بين كل من الذكاء العاطفي وكل بعد من أبعاده الخمس وبين التوافق المهني، وأظهرت أيضاً وجود مستوى مرتفع من الذكاء العاطفي لدى الممرضين، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء العاطفي لدى الممرضين فيما يتعلق بمتغيرات النوع، والحالة الاجتماعية، ونوع المستشفى، وسنوات الخبرة للممرضين.

المنهجية وطرق البحث:

1. إعداد عرض نظري لمفهوم القيادة ونظرياتها بما فيها القيادة باستخدام الذكاء العاطفي.
2. إعداد دراسة ميدانية لأهمية الذكاء العاطفي لدى القيادات والكوادر الطبية والفنية في المستشفى المركزي بحفر الباطن.
3. توضيح أهمية مفهوم الذكاء العاطفي لدى القيادات والكوادر الطبية والفنية بالمستشفى وأثره على جودة الخدمة المقدمة.

مجالات الدراسة (بشري، مكاني، زماني):

قياس وعي طاقم عمل (بشري) منظومة المستشفى المركزي بحفر الباطن (مكاني) عن مفهوم الذكاء
العاطفي و أثره على إدارة عمل المنظمة من تاريخ 2023-10-01م حتى 2023-12-06م
(زماني).

الفصل الثاني

الإطار النظري

أولاً- الأنماط القيادية:

يختلف مفهوم القيادة باختلاف الفلسفة التي يؤمن بها الإداري من جهة، وباختلاف العوامل المؤثرة في عملية القيادة من جهة أخرى، وتبعاً للدراسات التي أُجريت للتعرف على أنماط السلوك القيادي فقد تعددت وجهات النظر حول مفهوم القيادة.

وتُعرّف القيادة على أنها: هي جوهر العملية الإدارية، وقلبها النابض، وأنها مفتاح الإدارة، وأنّ أهمية مكانتها ودورها نابعة من كونها تقوم بدور أساس يسري في كل جوانب العملية الإدارية، فتجعل الإدارة أكثر ديناميكية وفعالية، وتعمل كأداة محرك لها لتحقيق أهدافها. وأصبحت القيادة المعيار الذي يحدد على ضوئه نجاح أي تنظيم إداري، ومن هنا جعل علماء الإدارة من القيادة موضوعاً رئيسياً في دراساتهم، حيث أصبحت تحتل جزءاً بارزاً في معظم كتب الإدارة العامة وإدارة الأعمال وعلم النفس الإداري. أما الأنماط القيادية فتُعرّف على أنها: "مجموعة من السلوكيات والممارسات التي يقوم بها القائد في المؤسسة التي يعمل بها، سواء أكانت تربوية، أم ثقافية، أم اقتصادية، أم سياسية" (عربيات، 2012م، ص 710).

ثانياً- أقسام الأنماط القيادية:

تُقسّم الأنماط القيادية إلى ثلاثة أنواع، هي القيادة الأوتوقراطية، والديموقراطية، والقيادة الحرة، ونستعرض هذا التصنيف من خلال ما يلي:

أ. القيادة الأوتوقراطية (النمط الموجه):

حيث تدار المنظمة في أجواء الأمر والنهي تحت طائلة العقوبة لأية مخالفة للتعليمات الصادرة عن القيادة التي تنفرد بالرأي وتتعصب لوجهة نظرها، وتبرمج العمل على صورة خطوات ينبغي عدم الخروج عنها، حيث لا يوجد مجال لاجتهاد أو مقترحات من جانب القاعدة.

ويتميز القائد الأوتوقراطي المتسلط أو المتحكم بأنه يحاول تركيز كل السلطات في يده ويحتفظ لنفسه بالقيام بكل صغيره وكبيره وبمفرده، ويصدر أوامره وتعليماته التي تتناول كافة التفاصيل

وبصر على إطاعة مرؤوسيه لها. ولذلك فهو لا يفوض سلطاته، بل يحاول جهده دائماً توسيع نطاق سلطاته وصلاحياته، ومدها لتكون كل الأمور تحت سيطرته، وهو يقوم بكل ذلك لقناعته بأنه يجب أن لا يسمح إلا بقدر يسير من الحرية لمرؤوسيه في التصرف دون موافقته الخاصة (صالح، 2004م، ص 71).

إن القائد الأوتوقراطي يشبه القائد الديكتاتوري، من حيث مركزية السلطة، وعدم فسح المجال أمام المرؤوسين للمشاركة في عملية القيادة، إلا أنّ القائد الأوتوقراطي يمكن وصفه بأنه نشيط وفعال، ويعمل بجد ونشاط، وبالرغم من مركزية السلطة لديه، إنّما هو فعال في إقناع مرؤوسيه بما يريده منهم أن يعملوه، كذلك يقوم بكل أعمال التفكير والتخطيط والتنظيم، وما على مرؤوسيه سوى التنفيذ.

وبشكل عام فإن القائد في هذا النمط القيادي عديم الثقة بمرؤوسيه، ودائم الشك فيهم، ولا يشركهم في مباشرة مهامه أو في صنع قراراته، فهو يُحدّد منفرداً سياسات المنظمة وخططها، دون مشاورة مرؤوسيه في ذلك، وفي استخدامه لسلطته، فالقائد هنا يفهم السلطة على أنها أداة ضغط وتهديد، للحصول على الإنجاز في العمل، فهو يهددهم بالفصل من العمل أو بالخصم من المرتب أو الحرمان من المكافآت.

ويمكن تحديد السمات العامة لنزعة القيادة الأوتوقراطية بالأوجه الآتية:

- 1- بروز النزعة العدائية بين أعضاء المنظمة وضعف الارتباطات القائمة على الوُدّ والمحبة.
- 2- ضعف التفاعلات الاجتماعية بين أعضاء المنظمة.
- 3- عدم القدرة على أداء الأعمال إلا من خلال سبل الإشراف المباشر على الأعضاء.
- 4- يؤدي غياب القائد الأوتوقراطي إلى تفكك الجماعة وشيوع الفوضى بين الأعضاء.
- 5- تتصف الجماعة العاملة تحت ظل القيادة الأوتوقراطية بانخفاض المعنوية، وضعف التماسك، وارتفاع شكاوى الأعضاء، وارتفاع معدل دوران العمل، والغياب، وارتفاع نسب التلف والفاقد، وظهور المشكلات بين الأفراد، وازدياد نزاعات العمل.

6- ضعف قنوات ومحتوى الاتصال بين الأفراد وعدم انتظامها، وبروز ظواهر الروح السلبية، وإشاعة النزعة غير الملزمة والاتصالات غير الهادفة.

7- بروز ظاهرة عدم الاندفاع الذاتي نحو العمل والاهتمام به، مما ينعكس أثره سلباً في الإنتاجية على المدى البعيد (الدهان، 2000م، ص 59).

ب - القيادة الديمقراطية (النمط المشارك):

تُعرّف الديمقراطية بأنها عملية اجتماعية تحكم الجماعة فيها نفسها بنفسها، وفيها يُمثّل الأعضاء تمثيلاً متساوياً في اتخاذ القرارات. ويتمثل أسلوب القيادة الديمقراطية بالقيادة التي تعتمد على العلاقات الإنسانية والمشاركة، وتفويض السلطة، فالقيادة الديمقراطية تعتمد أساساً على العلاقات الإنسانية السليمة بين القائد ومرؤوسيه والتي تقوم على إشباعه لحاجاتهم. وخلق التعاون فيما بينهم، وحل مشكلاتهم، وتنتهج القيادة الديمقراطية أساليب الاقتناع والاستشهاد وبالحقائق، واعتبار أحاسيس الأفراد ومشاعرهم وكرامتهم في تحقيق الأهداف، وضرورة إشراكهم في اتخاذ القرارات، من أجل حفزهم على التعاون، لذلك فإنّ القائد الديمقراطي يستأنس بآراء أتباعه، ويعبّر عن أفكارهم، مع إيلائهم الاهتمام اللازم، ويُقدّم لهم المعلومات والإرشادات اللازمة، ويلعب دوراً فعالاً في تنمية الابتكار، وتحقيق التعاون، وإطلاق قدرات مرؤوسيه وطاقاتهم الكامنة (صيام، 2013م، ص 51).

وهذا النمط يُشرك الجماعة في اتخاذ القرارات، حيث يُتوقع أن تتبنى الجماعة المشاركة في اتخاذ القرارات الأهداف المبتغاة منها، وأيضاً هذا النمط يوفّر جواً من الحرية يسمح بارتفاع المعنويات، والتواصل بين العاملين، وتبادل المعلومات والتعاون، ويسمح بالمرونة والتعلم بالقدوة من القائد، مما يؤدي إلى ارتفاع وتحسّن مستوى الأداء في المنظمة، سواء على مستوى المنظمة أو على مستوى العاملين داخل المنظمة. وترتكز القيادة الديمقراطية على ثلاثة مرتكزات أساسية؛ تتمثل في إقامة العلاقات الإنسانية بين القائد ومرؤوسيه، وتدور حول الأفكار التالية (صالح، 2004م، ص 74):

1- يمكن الحصول على نتائج فاعلة في العمل إذا حدث اندماج بين الموظف والتنظيم الذي يعمل فيه.

2- يجب أن يُعامل الأفراد العاملون المعاملة التي تحفظ لهم كرامتهم، شأنهم في ذلك شأن أي إنسان آخر.

3- يجب ألا تتعارض مصالح الموظف مع مصالح المنظمة التي يعمل بها؛ بمعنى أن يحاول القائد التأثير فيهم، من خلال احتمالات الإضافة إلى مجموعة الإشباع المتحققة لديهم حالياً. ذلك أن الموظف يمكن حفزه على العمل من خلال إشباع حاجاته الاقتصادية أو النفسية والاجتماعية، كحصوله على مرتب أعلى، أو عمل أكثر أهمية ومسؤولية.

ج- القيادة الحرة (النمط المتساهل):

يعتمد هذا النمط من القيادة على المرؤوسين في إنجاز الأهداف، وحل المشاكل، حيث يكون للقائد دورٌ ضئيل في العمل، ويقوم المرؤوسون بتدريب أنفسهم، والعمل على التحفيز الذاتي، وهذا النمط هو عكس النمط الموجّه، حيث لا يمارس القائد في هذا النمط أي دور له في حين النمط الموجّه لا يكثرث القائد فيه لأي دور للمجموعة.

ثالثاً- مفهوم الذكاء العاطفي:

يتعلق الذكاء العاطفي بمشاعر الفرد ومهارته الاجتماعية وقدرته على فهم ذاته وتنظيم نفسه ودفاعيته وقدرته على فهم المكونات العاطفية للآخرين والتعامل معهم والتي تصب في نهايتها على قدرة الفرد وقابليته على إخضاع أهدافه الخاصة للأهداف العامة للفريق وبما يؤمن حالة من التوافق السلوكي أو هو تعبير عن القدرة على خلق نتائج مثلى في تعامل الفرد مع نفسه أولاً ومع الآخرين ثانياً كما وأنه يشير إلى القدرة على مراقبة شعورنا وشعور الآخرين والتمييز بينهما وتوظيف نتائج التمييز كمرشد لتفكيرنا وأعمالنا وسلوكياتنا أو القدرة على إدراك المشاعر والتعبير عنها واستيعابها بالتفكير وتنظيم المشاعر الشخصية ومشاعر الآخرين كما وأنه يشخص قابلية الفرد لأن يعمل في

سبيل هدف محدد، وأن يفكر تفكيراً ناضجاً، ويتعامل مع بيئته بنجاح، في الإشارة إلى سمة النضج في التفكير. (بكر، 2012م، ص 256).

والذكاء العاطفي هو المحرك الأساسي للأداء الفاعل لجميع المستويات الإدارية فضلاً عن دوره المهم في شغل المناصب القيادية العليا في منظمات الأعمال، وأنه كلما ارتقى موقع الفرد في سلم الهرم التنظيمي، برزت لديه قدرات الذكاء العاطفي وزادت في فاعليته وذلك لأن هذا النمط من الذكاء مهم ولا بد من دعمه والارتقاء بقدراته.

إن مفهوم الذكاء العاطفي هو مجموعة من الصفات الشخصية والمهارات الاجتماعية والوجدانية التي تمكن الشخص من تفهم مشاعر وانفعالات الآخرين ومن ثم يكون أكثر قدرة على ترشيد حياته النفسية والاجتماعية انطلاقاً من هذه المهارات. (بكر، 2012م، ص 257).

رابعاً- القيادة الإدارية والذكاء العاطفي:

إن الوظيفة الجوهرية للقائد هي أن يحقق النتائج المرجوة، وعلى الرغم من وفرة برامج التدريب على القيادة فإن القيادة الفعالة لا تزال بعيدة عن الكثير من المديرين والمنظمات، وقد لوحظ أن القادة الذين يحققون أفضل النتائج لا يعتمدون بالضرورة على نمط قيادي واحد، فهم يستخدمون أنماطاً متنوعة. والقيادة دور اجتماعي رئيس يقوم به القائد أثناء تفاعله مع غيره من أفراد الجماعة (المرووسين). ويتسم هذا الدور بأن من يقوم به يكون له القوة والقدرة على التأثير في الآخرين وتوجيه سلوكهم في سبيل بلوغ هدف الجماعة، فالقيادة شكل من أشكال التفاعل الاجتماعي بين القائد ومرووسيه كما أنها سلوك يقوم به القائد للمساعدة على بلوغ أهداف الجماعة وتحريك الجماعة نحو هذه الأهداف، وتحسين التفاعل الاجتماعي بين الأعضاء والحفاظ على تماسك الجماعة.

ولما كانت القيادة تفاعل بين طرفين طرف فردي وهو القائد وطرف جماعي هم المرووسون، فإن فهم الآخر والتعامل معه عنصر مهم في تحقيق فاعلية التواصل وهذا هو أساس عمل الذكاء العاطفي، ويمكن القول أنه وإن كان للمهارات الفنية والذكاء المعرفي دور بارز في نجاح القائد في

العمل، فإن الذكاء العاطفي يمثل أهمية قصوى أيضاً في تحقيق ذلك، حيث أنه يساعد المدير على بلوغ أرقى مستويات الأداء الوظيفي في كافة أوجه العمل داخل المنظمة، كما أن الذكاء العاطفي يزود القائد بمزيد من المرونة والقابلية للتغيرات التي تحدث داخل البيئة المحيطة به. (موصلي، 2013م، ص 78).

كذلك فإن الذكاء العاطفي في المناصب القيادية يعتبر محورياً، وذلك لأن عدم الكفاءة العاطفية فيما بين الأشخاص يخفض من أداء كل فرد. ويحدد الوقت وينال من الدوافع والالتزام ويدعم اللامبالاة ويبني العداوة، كما أن القياس الدقيق للذكاء العاطفي بين العاملين في كل منظمة، وخاصة في المناصب القيادية، يمكن أن يعني حرفياً الفرق بين نجاح أو فشل المنظمة، وذلك لأن المستوى المنخفض من الذكاء العاطفي بين أصحاب المناصب القيادية يمكن معالجته عن طريق التدريب أو التمرين عندما تصبح المشكلة محددة بدقة.

وبصورة عموماً فإن موضوع القيادة يرتبط ارتباطاً كبيراً بموضوع العواطف، فالرضا الوظيفي الذي يعتبر من أهم مؤشرات فعالية القيادة، يتعلق بالجانب العاطفي للمرؤوسين، ومن جهة أخرى فإن الحالات العاطفية يمكن أن تتطور إلى شعور ثابت نسبياً ثم إلى اتجاه وبالتالي فإن النمط القيادي أو التنظيم عموماً يشجع على تطوير المشاعر والاتجاهات وتكون العواطف بالنسبة له وسائل عمل فعالة تساهم في تشكيل الاتجاهات لدى الأفراد وتساهم في تكوين الولاء التنظيمي لديهم. (موصلي، 2013م، ص 80).

إن دور الذكاء العاطفي الفعال بالنسبة للقادة قد اتسع إلى حد كبير في الأوقات الحديثة. وقد أصبح غير قابل للتفاوض وبعبارة أخرى إن مهارات الذكاء العاطفي أمور جوهرية وليست اختيارية بالنسبة للقائد في الألفية الجديدة. ولقد أصبحت دراسة الذكاء العاطفي كعامل مؤثر في فعالية القيادة تلقى انتشاراً منذ مطلع القرن الواحد والعشرين، وسعت أغلب هذه الدراسات إلى التأكد من وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والقيادة، وسمحت النتائج بتأكيد الدور الذي يلعبه الذكاء العاطفي في إدراك المرؤوسين لسلوك القيادي.

أن الذكاء في العلاقة مع الآخرين يتكون من أربع قدرات هي: القدرة على تنظيم المجموعات
الحلول التفاوضية العلاقات الشخصية التحليل الاجتماعي، وأن القدرة على تنظيم المجموعات
ضرورية للقائد في تنسيق جهود مجموعة مشتركة من الأفراد.

خامساً - أنماط القيادة والقدرات الرئيسية في مجال الذكاء العاطفي:

إن القائد الفعال هو الذي يملك القدرة على أن يمارس على الأقل أربعة من أنماط القيادة
الستة بحيث يستخدم في كل مرة النمط الملائم للموقف، وتتمثل هذه الأنماط فيما يلي: (موصلي،
2013م، ص 81).

1- الملهم: التمتع بالقدرة على توجيه الآخرين نحو تحقيق الأحلام المشتركة.

الآثار: آثار قوية وإيجابية، حيث يصلح استخدام هذه الخاصية عندما تتطلب التغييرات المراد
إحداثها، إيجاد رؤية جديدة أو تحديد توجهات واضحة.

2- المرشد: التمتع بالقدرة على الربط بين الرغبات الفردية وأهداف المنظمة بشكل عام.

الآثار: آثار إيجابية للغاية، حيث يصلح استخدام هذه الخاصية بهدف إتاحة الفرصة أمام العاملين
لتحسين أدائهم وبناء قدراتهم على المدى الطويل. والخصائص الواجب توافرها في القادة لتمكينهم
من استخدام هذه المنهجية بشكل فعال هي: المسؤولية الاجتماعية، الإدراك الذاتي العاطفي،
والتفهم.

3- المتعاطف: التمتع بالقدرة على إيجاد نوع من التناغم والانسجام عن طريق توثيق الروابط فيما

بين الآخرين.

الآثار: آثار إيجابية، حيث يصلح استخدام هذه الخاصية لمعالجة التشققات بين أعضاء الفريق
الواحد. أو لتحفيزهم في أثناء اجتيازهم خبرات عصيبة أو لتقوية الروابط فيما بينهم، ولا يصح
استخدام هذه الخاصية بشكل مستقل أو بمعزل عن غيرها من القدرات، نظراً لأنها تحقق أفضل
نتائجها في حالة اقترانها بخاصية الإلهام.

4- الديمقراطي: التمتع بالقدرة على تقدير معطيات الآخرين وضمان التزامهم.

الآثار: آثار إيجابية، حيث يصلح استخدام هذه الخاصية للوصول إلى إجماع للآراء أو تحقيق قناعة بين أفراد الفريق الواحد أو الاستفادة من مساهمات الموظفين ذوي الإسهامات القيمة. والخصائص الواجب توافرها في القادة لتمكينهم من استخدام هذه المنهجية بشكل فعال هي: المسؤولية الاجتماعية، وحل المشكلات (المرونة) والتفهم.

5- النظامي (الدافع بجمود): التمتع بالقدرة على تحقيق أهداف مثيرة وصعبة. الآثار: نظراً لتكرار استخدام هذه الخاصية بصورة غير مناسبة، فهي عادة ما تخلف آثاراً سلبية، ويصلح استخدام هذه الخاصية للحصول على نتائج عالية الجودة من فريق مقتدر وكفاء ويتمتع بدرجة عالية من الحماسة. والخصائص الواجب توافرها في القادة لتمكينهم من استخدام هذه المنهجية بشكل فعال هي: الإدراك الذاتي العاطفي، والتفهم والتحكم الذاتي في العواطف.

6- الحاكم (الآمر): التمتع بالقدرة على تبديد المخاوف عن طريق توجيه إرشادات واضحة خلال الأوقات التي قد يعاني الفريق فيها من بعض المخاوف الطارئة. الآثار: نظراً لأنه عادة ما يُساء استخدام هذه الخاصية، فهي تخلف آثاراً سلبية للغاية، ويصلح استخدام هذه الخاصية في الأزمات أو للتحويل نحو اتجاه معاكس، أو للتعامل مع العاملين ممن قد نجد صعوبة في التعامل معهم.

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية

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 المتقصى منهم أو الحقائق التي يعرفونها، ولهذا تعتمد عليها البحوث المتعلقة بالكشف عن أبعاد الممارسة الحالية لعملية ما أو المتعلقة باستطلاع الرأي العام والاتجاهات نحو مشكلة أو قضية ما.

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

وتكوّن الجزء الثاني من محاور موضوع أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل بالمستشفى المركزي بحفر الباطن، وتم تقسيمه إلى ما يلي:

- المحور الأول: البعد الأول لمفهوم الذكاء العاطفي (فهم الذات).
 - المحور الثاني: البعد الثاني لمفهوم الذكاء العاطفي (إدارة الذات).
 - المحور الثالث: البعد الثالث لمفهوم الذكاء العاطفي (الفهم الاجتماعي).
 - المحور الرابع: البعد الرابع لمفهوم الذكاء العاطفي (إدارة العلاقات).
- 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) - استخدم الباحثون (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: البعد الأول لمفهوم الذكاء العاطفي (فهم الذات).	8	0.682
المحور الثاني: البعد الثاني لمفهوم الذكاء العاطفي (إدارة الذات).	8	0.869
المحور الثالث: البعد الثالث لمفهوم الذكاء العاطفي (الفهم الاجتماعي).	8	0.872
المحور الرابع: البعد الرابع لمفهوم الذكاء العاطفي (إدارة العلاقات).	8	0.886
النسبة العامة	32	0.935

يتضح من الجدول رقم (1) أن معامل الثبات العام مرتفع؛ حيث بلغ (0.935) وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات مرتفعة، يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

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:

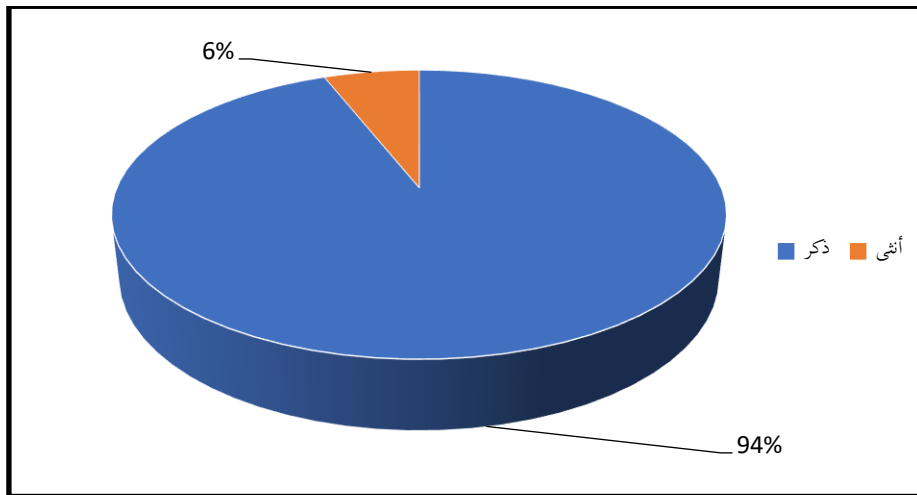
1- النوع:

جدول رقم -3-

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	78	94.0
أنثى	5	6.0
المجموع الكلي	83	100.0

يشير الجدول رقم (3) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير النوع إلى أن (78) من أفراد العينة (ذكور) وبلغت نسبتهم (94.0%) وهم النسبة الأعلى، و(5) من أفراد العينة (أنثى) وبلغت نسبتهم (6.0%) وهم النسبة الأقل. والشكل التالي يوضح ذلك:



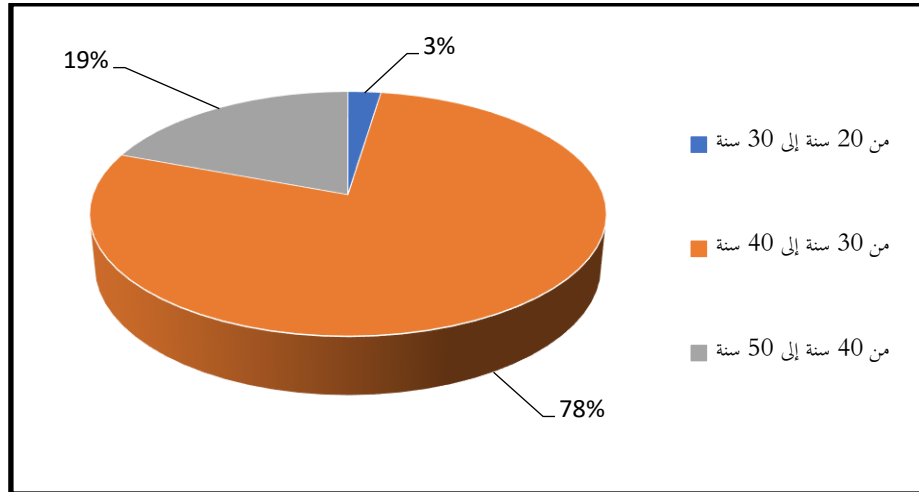
2- العمر:

جدول رقم - 4 -

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من 20 سنة إلى 30 سنة	2	2.4
من 30 سنة إلى 40 سنة	65	78.3
من 40 سنة إلى 50 سنة	16	19.3
المجموع الكلي	83	100.0

يشير الجدول رقم (4) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر إلى أن (65) من أفراد العينة أعمارهم (من 30 سنة إلى 40 سنة) سنوات وبلغت نسبتهم (78.3%) وهم النسبة الأعلى، و(2) من أفراد العينة (من 20 سنة إلى 30 سنة) وبلغت نسبتهم (2.4%) وهم النسبة الأقل. والشكل التالي يوضح ذلك:



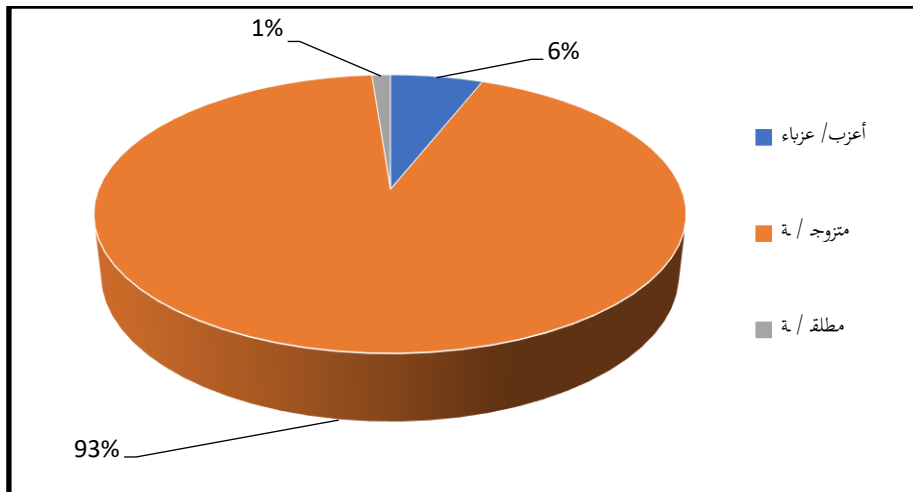
3- الحالة الاجتماعية:

جدول رقم - 5 -

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
أعزب/ عزباء	5	6.0
متزوج / ة	76	92.8
مطلق / ة	2	2.4
المجموع الكلي	83	100.0

يشير الجدول رقم (5) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية إلى أن (77) من أفراد العينة حالتهم الاجتماعية (متزوج / ة) وبلغت نسبتهم (92.8%) وهم النسبة الأعلى، و(5) من أفراد العينة (أعزب/ عزباء) وبلغت نسبتهم (6.0%) وهم النسبة الأقل. والشكل التالي يوضح ذلك:



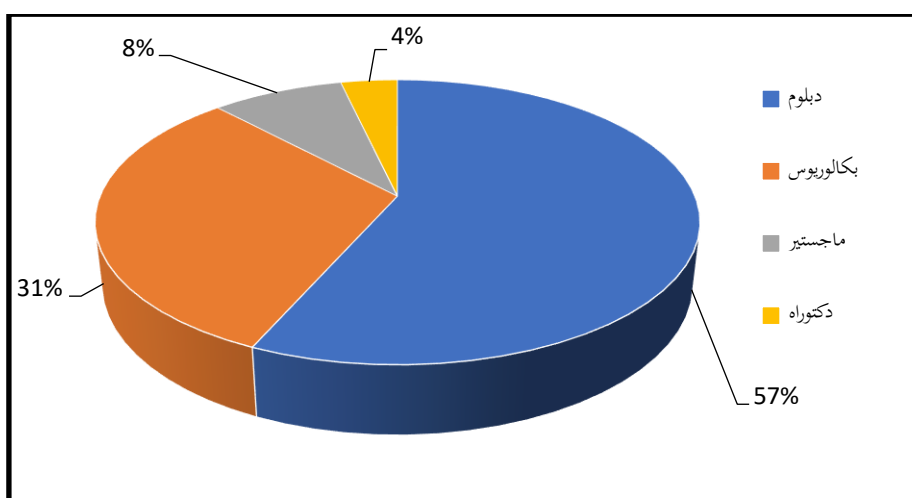
4- المؤهل العلمي:

جدول رقم - 6 -

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم	47	56.6
بكالوريوس	26	31.3
ماجستير	7	8.4
دكتوراه	3	3.6
المجموع الكلي	83	100.0

يشير الجدول رقم (6) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي إلى أن (47) من أفراد العينة مؤهلهم العلمي (دبلوم) وبلغت نسبتهم (56.6%) وهم النسبة الأعلى، و(3) من أفراد العينة (دكتوراه) وبلغت نسبتهم (3.6%) وهم النسبة الأقل. والشكل التالي يوضح ذلك:



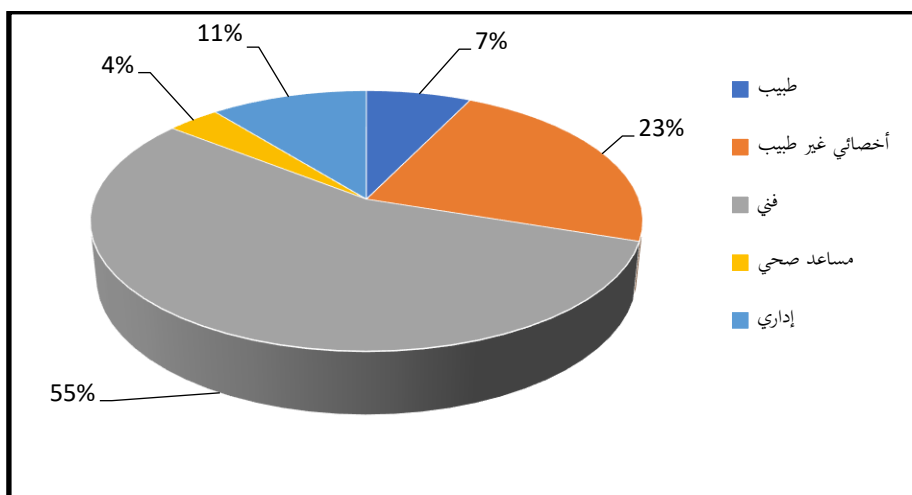
5- الوظيفة:

جدول رقم - 7 -

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
طبيب	6	7.2
أخصائي غير طبيب	19	22.9
فني	46	55.4
مساعد صحي	3	3.6
إداري	9	10.8
المجموع الكلي	83	100.0

يشير الجدول رقم (7) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الوظيفة إلى أن (46) من أفراد العينة وظيفتهم (فني) وبلغت نسبتهم (55.4%) وهم النسبة الأعلى، و(3) من أفراد العينة (مساعد صحي) وبلغت نسبته (3.6%) وهم النسبة الأقل. والشكل التالي يوضح ذلك:



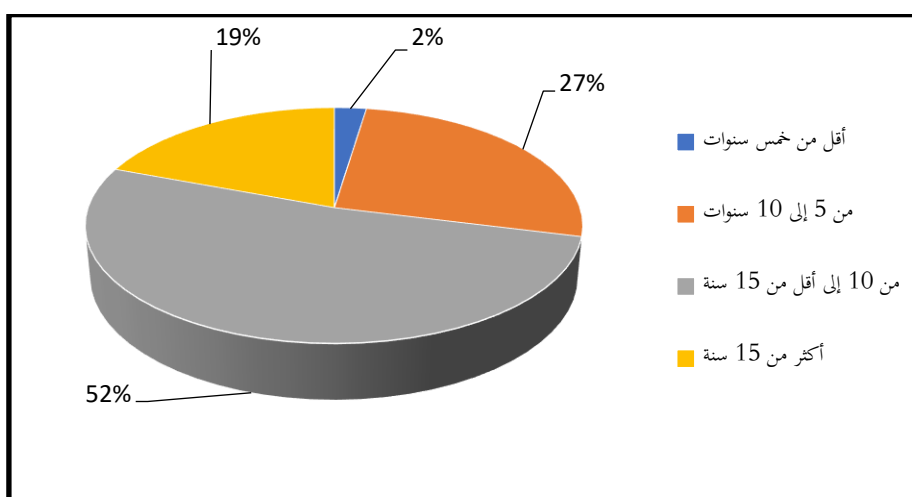
6- الخبرة:

جدول رقم - 8 -

توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من خمس سنوات	2	2.4
من 5 إلى 10 سنوات	22	26.5
من 10 إلى أقل من 15 سنة	43	51.8
أكثر من 15 سنة	16	19.3
المجموع الكلي	83	100.0

يشير الجدول رقم (8) الخاص بتوزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة إلى أن (43) من أفراد العينة خبرتهم (من 10 إلى أقل من 15 سنة) وبلغت نسبتهم (51.8%) وهم النسبة الأعلى، و(2) من أفراد العينة خبرتهم (أقل من خمس سنوات) وبلغت نسبتهم (2.4%) وهم النسبة الأقل. والشكل التالي يوضح ذلك:



ثانياً- النتائج المتعلقة بمحاور الدراسة:

سعى الباحثون للتعرف على "أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل بالمستشفى المركزي بجفر الباطن"، من خلال عدد من المحاور، وقاموا بحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة على هذه العبارات، وجاءت النتائج كما توضحها الجداول التالية:

المحور الأول: البعد الأول لمفهوم الذكاء العاطفي (فهم الذات).

يتم أدناه استعراض العبارات التي تضمنها هذا المحور 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 لعبارات المحور الأول: البعد الأول لمفهوم

الذكاء العاطفي (فهم الذات)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب	العبارات	رقم
4	0.65	3.23	ك %	أعتبر المشاعر أساس الذكاء العاطفي داخل محيط عملي.	1
2	0.63	3.28	ك %	أستطيع أن أوظف مشاعري بطريقة فعالة داخل محيط عملي.	2
5	0.90	2.99	ك %	لا أدخل عاطفتي في عملي.	3
6	0.89	2.80	ك %	دائمًا ما تتحكم انفعالاتي في حياتي المهنية.	4
3	0.58	3.24	ك %	أقبل اعترافات الآخرين بمشاعرهم نحوي.	5
7	0.77	2.71	ك %	غالبًا ما أقبل مشاعر الآخرين.	6
1	0.71	3.37	ك		7

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب	العبارات	الترتيب
			%	لا أسمح لمشاعري السلبية على التأثير في تعاملي مع الآخرين.	
8	0.81	2.63	ك	أعتقد أن العاطفة أمر مبالغ به.	8
			%		
	0.42	3.03	المتوسط الحسابي العام		

يتضح من الجدول رقم (9) وجهات نظر أفراد المجتمع حول درجة الموافقة على عبارات المحور الأول: البعد الأول لمفهوم الذكاء العاطفي (فهم الذات)، فقد كان المتوسط الحسابي العام لهذا الجانب (3.03)، مما يعني أن أفراد المجتمع يوافقون على المحور بدرجة (موافق) بشكل عام، بحسب المقياس المتدرج الرباعي. وفيما يلي نستعرض فقرات المحور مرتبة وفق أعلى المتوسطات الحسابية وذلك كما في التالي:

1. جاءت العبارة (لا أسمح لمشاعري السلبية على التأثير في تعاملي مع الآخرين) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.37).
2. جاءت العبارة (أستطيع أن أوظف مشاعري بطريقة فعالة داخل محيط عملي) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.28).
3. جاءت العبارة (أقبل اعترافات الآخرين بمشاعرهم نحوي) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.24).
4. جاءت العبارة (أعتبر المشاعر أساس الذكاء العاطفي داخل محيط عملي) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.23).
5. جاءت العبارة (لا أدخل عاطفتي في عملي) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (2.99).

6. جاءت العبارة (دائمًا ما تتحكم انفعالاتي في حياتي المهنية) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (2.80).

7. جاءت العبارة (غالبًا ما أتقبل مشاعر الآخرين) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (2.71).

8. جاءت العبارة (أعتقد أن العاطفة أمر مبالغ به) في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (2.63).

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 محور البعد الأول لمفهوم الذكاء العاطفي (فهم الذات) للعبارة (أتقبل اعترافات الآخرين بمشاعرهم نحوي)، مما يدل على أنها أكثر عبارة تقاربت آراء أفراد المجتمع حولها.

المحور الثاني: البعد الثاني لمفهوم الذكاء العاطفي (إدارة الذات).

يتم أدناه استعراض العبارات التي تضمنها هذا المحور 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 لعبارات المحور الثاني: البعد الثاني لمفهوم الذكاء العاطفي (إدارة الذات)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب	العبارات	الترتيب
8	0.71	3.20	ك %	استطيع السيطرة على الانفعالات والاحتفاظ بالهدوء في الأوقات الحرجة.	1
7	0.65	3.34	ك %	عدم الرد بنفس الأسلوب الاستفزازي في الحوار.	2
3	0.54	3.42	ك %	القدرة على التكيف مع التغيرات الحاصلة في العمل.	3

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب	العبارات	الترتيب
5	0.60	3.36	ك %	التزام الهدوء أثناء المواقف التي ينشأ فيها خلاف حاد.	4
6	0.59	3.35	ك %	القدرة على احتواء مشاعر الاجهاد التي تعيق الأداء.	5
4	0.63	3.41	ك %	الاهتمام بالأفكار الجديدة وفتح مجال المشاركة.	6
2	0.53	3.48	ك %	لدي القدرة على الاعتراف بالخطأ.	7
1	0.55	3.66	ك %	أحرص دائماً على الوفاء بالوعود مع الآخرين.	8
	0.43	3.40	المتوسط الحسابي العام		

يتضح من الجدول رقم (10) وجهات نظر أفراد المجتمع حول درجة الموافقة على عبارات المحور الثاني: البعد الثاني لمفهوم الذكاء العاطفي (إدارة الذات)، فقد كان المتوسط الحسابي العام لهذا الجانب (3.40)، 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 (أحرص دائماً على الوفاء بالوعود مع الآخرين) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.66).

2. جاءت العبارة (لدي القدرة على الاعتراف بالخطأ) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.48).

3. جاءت العبارة (القدرة على التكيف مع التغيرات الحاصلة في العمل) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.42).

4. جاءت العبارة (الاهتمام بالأفكار الجديدة وفتح مجال المشاركة) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.41).

5. جاءت العبارة (التزام الهدوء أثناء المواقف التي ينشأ فيها خلاف حاد) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.36).

6. جاءت العبارة (القدرة على احتواء مشاعر الاجهاد التي تعيق الأداء) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3.35).

7. جاءت العبارة (عدم الرد بنفس الأسلوب الاستفزازي في الحوار) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (3.34).

9. جاءت العبارة (استطيع السيطرة على الانفعالات والاحتفاظ بالهدوء في الأوقات الحرجة) في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (3.20).

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 محور البعد الثاني لمفهوم الذكاء العاطفي (إدارة الذات) للعبارة (لدي القدرة على الاعتراف بالخطأ)، مما يدل على أنها أكثر عبارة تقاربت آراء أفراد المجتمع حولها.

المحور الثالث: البعد الثالث لمفهوم الذكاء العاطفي (الفهم الاجتماعي).

يتم أدناه استعراض العبارات التي تضمنها هذا المحور 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 لعبارة المحور الثالث: البعد الثالث لمفهوم الذكاء العاطفي (الفهم الاجتماعي)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب	العبارات	رقم
4	0.57	3.33	ك %	القدرة على قراءة مشاعر الآخرين من تعبيرات وجوههم.	1
8	0.78	3.13	ك %	القدرة على تغيير الملامح تبعاً للشخصية التي تتعامل معها.	2
7	0.66	3.27	ك %	القدرة على فهم مشاعر الخجل والخوف.	3
3	0.55	3.35	ك %	القدرة على فهم وجهات نظر الآخرين.	4
5	0.66	3.32	ك %	إزالة العوائق بيني وبين الآخرين من خوف وتردد.	5
6	0.64	3.31	ك %	أستمع جيداً لآراء الآخرين مهما كانت.	6
1	0.57	3.52	ك %	دائماً أسعى للتسامح والتعاطف مع الآخرين.	7
2	0.60	3.40	ك %	أستطيع إزالة العوائق بيني وبين الآخرين.	8
	0.46	3.33		المتوسط الحسابي العام	

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

المحور الثالث: البعد الثالث لمفهوم الذكاء العاطفي (الفهم الاجتماعي)، 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 (دائمًا أسعى للتسامح والتعاطف مع الآخرين) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.52).

2. جاءت العبارة (أستطيع إزالة العوائق بيني وبين الآخرين) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.40).

3. جاءت العبارة (القدرة على فهم وجهات نظر الآخرين) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.35).

4. جاءت العبارة (القدرة على قراءة مشاعر الآخرين من تعبيرات وجوههم) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.33).

5. جاءت العبارة (إزالة العوائق بيني وبين الآخرين من خوف وتردد) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.32).

6. جاءت العبارة (أستمع جيداً لآراء الآخرين مهما كانت) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3.31).

7. جاءت العبارة (القدرة على فهم مشاعر الخجل والخوف) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (3.27).

8. جاءت العبارة (القدرة على تغيير الملامح تبعاً للشخصية التي تتعامل معها) في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (3.13).

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 محور البعد الثالث لمفهوم الذكاء العاطفي (الفهم الاجتماعي) للعبارة (القدرة على فهم وجهات نظر الآخرين)، مما يدل على أنها أكثر عبارة تقاربت آراء أفراد المجتمع حولها.

المحور الرابع: البعد الرابع لمفهوم الذكاء العاطفي (إدارة العلاقات).

يتم أدناه استعراض العبارات التي تضمنها هذا المحور 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: البعد الرابع لمفهوم الذكاء العاطفي (إدارة العلاقات)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات	العبارات	رقم
1	0.50	3.51	ك %	استعمال العبارات التي تساعد على زيادة الدافعية للعمل.	1
7	0.70	3.33	ك %	استخدام أساليب التأثير والإلهام.	2
6	0.67	3.34	ك %	أهتم دائمًا بطموحات وأهداف الآخرين.	3
5	0.59	3.35	ك %	لدي القدرة على إدارة الصراعات في العمل.	4
2	0.57	3.49	ك %	استعمال العواطف الإيجابية كالمرح والفكاهة لتؤدي إلى تلطيف بيئة العمل.	5
3	0.63	3.47	ك %	توفير مناخ المودة والألفة يزيد من المشاركة وتحسين بيئة العمل.	6
8	0.61	3.32	ك %	التغاضي عن بعض التصرفات تجعل الطرف الآخر يفهم ذلك.	7

الترتيب	العبارات	الترتيب	الحسابي	المتوسط	المعيار	الانحراف	الترتيب
8	هناك تماسك وترابط قوي بين الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل.	ك	3.39	0.64	4		
		%					
	المتوسط الحسابي العام		3.40	0.46			

يتضح من الجدول رقم (12) وجهات نظر أفراد المجتمع حول درجة الموافقة على عبارات المحور الرابع: البعد الثالث لمفهوم الذكاء العاطفي (الفهم الاجتماعي)، فقد كان المتوسط الحسابي العام لهذا الجانب (3.40)، 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 (استعمال العبارات التي تساعد على زيادة الدافعية للعمل) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.51).
2. جاءت العبارة (استعمال العواطف الايجابية كالمرح والفكاهة لتؤدي إلى تلطيف بيئة العمل) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.49).
3. جاءت العبارة (توفير مناخ المودة والألفة يزيد من المشاركة وتحسين بيئة العمل) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.47).
4. جاءت العبارة (هناك تماسك وترابط قوي بين الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.39).
5. جاءت العبارة (لدي القدرة على إدارة الصراعات في العمل) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (3.35).
6. جاءت العبارة (أهتم دائماً بطموحات وأهداف الآخرين) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3.34).
7. جاءت العبارة (استخدام أساليب التأثير والإلهام) في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي (3.33).

8. جاءت العبارة (التغاضي عن بعض التصرفات تجعل الطرف الآخر يفهم ذلك) في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي (3.32).

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 محور البعد الرابع لمفهوم الذكاء العاطفي (إدارة العلاقات) للعبارة (استعمال العبارات التي تساعد على زيادة الدافعية للعمل)، مما يدل على أنها أكثر عبارة تقاربت آراء أفراد المجتمع حولها.

فرضيات الدراسة:

1- أن ممارسة مهارات الذكاء العاطفي الأربعة (فهم الذات، إدارة الذات، الفهم الاجتماعي وإدارة العلاقات) ليس لها أهمية في المنظومة من وجهة نظر العاملين بالمستشفى المركزي بحفر الباطن.

جدول رقم-13-

يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس أثر الذكاء العاطفي من حيث أبعاده الأربعة في إدارة العمل بالمستشفى المركزي بحفر الباطن

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب وفق المتوسط الحسابي
1 فهم الذات	3.03	0.42	4
2 إدارة الذات	3.41	0.43	1
3 الفهم الاجتماعي	3.33	0.46	3
4 إدارة العلاقات	3.40	0.46	2
المتوسط الحسابي العام	3.29	0.38	موافق

ويتضح من خلال المتوسط الحسابي العام (3.29) والذي يقابل درجة (موافق) بحسب

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس مستوى الذكاء العاطفي حسب "الخصائص الشخصية" بين منسوبي المستشفى المركزي بحفر الباطن						
المتغيرات	الفئة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار (F)		اختبار L.S.D
				القيمة	Sig.	
النوع	ذكر	3.31	0.38	2.840	.096	الذكور
	أنثى	3.02	0.19			
الحالة الاجتماعية	أعزب	3.28	0.37	.469	.627	المطلق
	متزوج	3.28	0.38			
	مطلق	3.55	0.02			
العمر	من 20 سنة إلى 30 سنة	3.09	0.22	.284	.753	من 40 سنة إلى 50 سنة
	من 30 سنة إلى 40 سنة	3.29	0.39			
	من 40 سنة إلى 50 سنة	3.31	0.35			
المؤهل العلمي	دبلوم	3.32	0.39	.298	.827	الدبلوم
	بكالوريوس	3.24	0.37			
	ماجستير	3.27	0.41			
	دكتوراه	3.23	0.19			
الوظيفة	طبيب	3.18	0.18	1.718	.154	الفني
	أخصائي غير طبيب	3.11	0.33			
	فني	3.36	0.39			
	مساعد صحي	3.16	0.26			
	إداري	3.35	0.36			
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	3.13	0.18	.437	.727	من 15 فأكثر
	من 5 الى أقل من 10	3.24	0.34			
	من 10 الى أقل من 15	3.30	0.40	.437	.727	
	من 15 فأكثر	3.36	0.38			

المقياس المتدرج الرباعي، أن ممارسة مهارات الذكاء العاطفي الأربعة (فهم الذات، إدارة الذات، الفهم الاجتماعي وإدارة العلاقات) لها أهمية في المنظومة من وجهة نظر العاملين بالمستشفى المركزي بحفر الباطن.

2- وجود اختلاف في مستوى الذكاء العاطفي بين منسوبي المستشفى من كوادرات طبية وإدارية وفنية بناءً على اختلافهم بـ (النوع والحالة الاجتماعية والعمر والمؤهل العلمي والوظيفة وسنوات الخبرة).

جدول رقم-14-

من الجدول أعلاه والذي يوضح مقارنة المتوسطات عن طريق اختبار (ف) نلاحظ أن جميع قيم الدلالة كانت أكبر من 0.05 فيما يخص وجود فروقات معنوية تجاه مستوى الذكاء العاطفي بين منسوبي المستشفى من كوادرات طبية وإدارية وفنية يعزى لـ (النوع والحالة الاجتماعية والعمر والمؤهل العلمي والوظيفة وسنوات الخبرة). حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات النوع والحالة الاجتماعية والعمر والمؤهل العلمي والوظيفة وسنوات الخبرة.

الملخص:

بعد الانتهاء من الدراسة وتبسيط الضوء على مفهوم القيادة باستخدام الذكاء العاطفي من خلال البحث النظري وقياس مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين بمستشفى حفر الباطن المركزي من الكوادر الطبية والإدارية والفنية وأيضاً من خلال الدراسة الميدانية التي تمثلت مشكلتها بأن جودة خدمات القطاع الصحي من أهم ما تركز عليه الدولة وكافة فئات المجتمع فتطويرها بالمنظومات الصحية من أساسيات نجاحها خصوصاً عن طريق التوعية بالمنهجيات المهمة جداً والمطلوبة مثل التعامل بالذكاء العاطفي. وفي ضوء ذلك تلخصت مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي: "ما أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل بمستشفى حفر الباطن المركزي؟".

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها ما يلي:

أولاً- أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على توفر مفهوم الذكاء العاطفي (فهم الذات)، بدرجة (موافق) بشكل عام بالمستشفى المركزي بحفر الباطن، ومن أهم أوجه توفر فهم الذات ما يلي:

- لا أسمح لمشاعري السلبية على التأثير في تعاملتي مع الآخرين.
- أستطيع أن أوظف مشاعري بطريقة فعالة داخل محيط عملي.
- أقبل اعترافات الآخرين بمشاعرهم نحوي.
- أعتبر المشاعر أساس الذكاء العاطفي داخل محيط عملي.

ثانياً- أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على توفر مفهوم الذكاء العاطفي (إدارة الذات)، بدرجة (موافق بشدة) بشكل عام بالمستشفى المركزي بحفر الباطن، ومن أهم أوجه توفر إدارة الذات ما يلي:

- أحرص دائماً على الوفاء بالوعود مع الآخرين.
- لدي القدرة على الاعتراف بالخطأ.
- القدرة على التكيف مع التغيرات الحاصلة في العمل.
- الاهتمام بالأفكار الجديدة وفتح مجال المشاركة.

ثالثاً- أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على توفر مفهوم الذكاء العاطفي (الفهم الاجتماعي)، بدرجة (موافق بشدة) بشكل عام بالمستشفى المركزي بحفر الباطن، ومن أهم أوجه توفر الفهم الاجتماعي ما يلي:

■ دائماً أسعى للتسامح والتعاطف مع الآخرين.

■ أستطيع إزالة العوائق بيني وبين الآخرين.

■ القدرة على فهم وجهات نظر الآخرين.

■ القدرة على قراءة مشاعر الآخرين من تعبيرات وجوههم.

رابعاً- أن أفراد عينة الدراسة يوافقون على توفر مفهوم الذكاء العاطفي (إدارة العلاقات)، بدرجة (موافق بشدة) بشكل عام بالمستشفى المركزي بحفر الباطن، ومن أهم أوجه توفر إدارة العلاقات ما يلي:

■ استعمال العبارات التي تساعد على زيادة الدافعية للعمل.

■ استعمال العواطف الايجابية كالمرح والفكاهة لتؤدي إلى تلطيف بيئة العمل.

■ توفير مناخ المودة والألفة يزيد من المشاركة وتحسين بيئة العمل.

■ هناك تماسك وترابط قوي بين الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل.

خامساً- أظهرت نتائج فرضيات الدراسة من خلال المتوسط الحسابي العام لمحاو الاستبانة وهو (3.29) والذي يقابل درجة (موافق بشدة) بحسب المقياس المتدرج الرباعي، أن ممارسة مهارات الذكاء العاطفي الأربعة (فهم الذات، إدارة الذات، الفهم الاجتماعي وإدارة العلاقات) لها أهمية في المنظومة من وجهة نظر العاملين بالمستشفى المركزي بحفر الباطن.

سادساً- أظهرت النتائج عدم وجود فروقات معنوية تجاه مستوى الذكاء العاطفي بين منسوبي المستشفى من كوادرات طبية وإدارية وفنية يعزى لـ (النوع والحالة الاجتماعية والعمر والمؤهل العلمي والوظيفة وسنوات الخبرة). حيث اتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغيرات النوع والحالة الاجتماعية والعمر والمؤهل العلمي والوظيفة وسنوات الخبرة.

التوصيات:

- ضرورة تعزيز العلاقة بين العاملين فكرياً واجتماعياً لدعم فاعلية مستشفى حفر الباطن المركزي، ويمكن ذلك من خلال إقامة الدورات التدريبية لتحسين أداء العمل.
- ضرورة زيادة الاهتمام بموضوع الذكاء العاطفي من خلال الدراسات والأبحاث المختصة، وكذلك توعية المجتمع بصورة عامة والعاملين في المؤسسات المختلفة بصورة خاصة بمضمونه وتطبيقاته لأنه يمس جانباً أساسياً في تكوين الإنسان، ألا وهو العاطفة.

Summary:

After the study of our main research target which's focusing on the problem of (What's Emotional intelligence impact on managing the work at Hafar Al-Batin Central Hospital?) and it's level measurement through the theoretical research, field research and questionnaires "Survey", we came up with the below 6 outcomes:

First, Study sample members agreed of the availability of the Emotional intelligence (Self-understanding) with the (Agree) grade overall at Hafar Al-Batin Central Hospital and the most important points to for the self-understanding outcomes are:

- I don't allow my negative feelings to impact my performance of dealing with the others.
- I can use my feelings by an active way inside my work environment.
- I respect and accept the others thoughts and feelings about me.
- I consider feelings is the main part of the emotional intelligence inside my work environment.

Second, Study sample members agreed of the availability of the Emotional intelligence (Self-management) with the (Strongly Agree) grade overall at Hafar Al-Batin Central Hospital and the most important points to for the Self-management outcomes are:

- Always making sure of Keeping promises up with the others.
- I have the ability of admitting the mistakes.
- The ability of adapting new changes at the work environment.
- Always interested in new ideas and opening the sharing channels.

Third, Study sample members agreed of the availability of the Emotional intelligence (Social understanding) with the (Strongly Agree) grade overall at Hafar Al-Batin Central Hospital and the most important points to for the Social understanding outcomes are:

- Always strive for the tolerance and empathy with others.
- I can remove the barriers between me and the others.
- Ability to understand the others' opinions.
- Ability to read the others' feelings from their faces' expression.

Fourth, Study sample members agreed of the availability of the Emotional intelligence (Relationship management) with the (Strongly Agree) grade overall at Hafar Al-Batin Central Hospital and the most important points to for the Relationship management outcomes are:

- Using the sentences that help to increase the work motivation.
- Using the positive emotions as the fun and humor to soften the work environment.

- Providing affection and familiarity is increasing the engagement and improves the work environment.
- There is a strong correlation and connection between emotional intelligence and business success.

Fifth, The study hypotheses results showed through the general arithmetic mean of the questionnaire's axes is (3.29), which corresponds to a score of (Strongly Agree) according to the 5-point scale, practicing the four emotional intelligence skills (self-understanding, self-management, social understanding and relationship management) is important in the system from the employees' point of view at Hafar Al-Batin Central Hospital.

Sixth, Results of the study showed that there are no Significant differences regarding the level of emotional intelligence among hospital employees, including medical, administrative, and technical staff, due to (gender, marital status, age, academic qualification, job, and years of experience). It turned out that there were no statistically significant differences due to the variables of gender, marital status, age, educational qualification, job, and years of experience.

المراجع والمصادر:

القرآن الكريم.

البخاري، أبو عبد الله، محمد بن إسماعيل بن إبراهيم بن المغيرة البخاري الجعفي. (دون تاريخ).

صحيح البخاري، جامع الكتب الإسلامية، المجلد 1.

بكر، نادية عبد الخالق رمضان. (2012م). المدير المتميز ودوره الفعال في قيادة الأداء بالذكاء

العاطفي: بالتطبيق على قطاع الاتصالات بمصر، مجلة مركز صالح عبد الله كامل للاقتصاد

الإسلامي، العدد 47.

الجعيدى، نبيل ودقيق، عائشة. (2017م). الذكاء العاطفي في منظمات الأعمال: النظرية

والاستخدامات، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، جامعة مصراتة، العدد 5.

الدهان، أميمة. (2000م). المفاهيم الإدارية الحديثة، عمان، مركز الكتب الأردني، الطبعة

السادسة.

صالح، ماهر محمد. (2004م). القيادة: أساسيات ونظريات ومفاهيم، عمان، دار الكندي للنشر

والتوزيع.

صيام، محمد محمد. (2013م). أثر الأنماط القيادية على أداء المنظمات العامة، مجلة القراءة

والمعرفة، جامعة عين شمس، العدد 140.

عربيات، بشير محمد عبد الله. (2012م). أنماط القيادة التربوية السائدة لدى رؤساء الأقسام

الأكاديمية في جامعة البلقاء التطبيقية وأثرها على الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس:

كلية الهندسة التكنولوجية، دراسة حالة، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية

والنفسية، مج 20، العدد 2.

موصلي، محمد أحمد. (2013م). أثر الذكاء العاطفي في أداء المديرين وأنماط القيادة الإدارية،

رسالة ماجستير، جامعة حلب، كلية الاقتصاد، سوريا.

Midocean University
College of Management
Department of Project Management

**Emotional intelligence impact on managing the work at
Hafar Al-Batin Central Hospital**

Prepared by:

**Majed Alshmimari
Meshaal Alshammari
Ibrahim Alshmimari**

Supervised by:

**Dr. Waleed Abduljawad Sulaiman Siddiq
Dr. Alfaisal Abdulhameed Muhammed Hasan**

Year:2023

الملاحق

الاستبيان

الأخ/

"حفظه الله"

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

تجدون مرفقاً استبانة بحث بعنوان (أثر الذكاء العاطفي على إدارة العمل بمستشفى حفر

الباطن المركزي)، لذا أرجو التكرم بإبداء رأيكم وإجاباتكم على محاور الاستبانة، علماً بأن

الإجابات التي تقدمونها ستستخدم فقط لأغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم

أولاً- المعلومات الشخصية:

يرجى وضع علامة (√) في المكان الذي يمثل أكثر الإجابات المناسبة:

1- النوع:

☐ ذكر.

☐ أنثى.

2- العمر:

☐ أقل من 20 سنة.

☐ من 20 سنة إلى 30 سنة.

☐ من 30 سنة إلى 40 سنة.

☐ من 40 سنة إلى 50 سنة.

☐ من 50 سنة إلى 60 سنة.

3- الحالة الاجتماعية:

☐ أعزب/ عزباء.

☐ متزوج / ة.

☐ مطلق / ة.

☐ أرمل / ة.

4- المؤهل العلمي:

☐ دبلوم.

☐ بكالوريوس.

☐ ماجستير.

☐ دكتوراه.

5- الوظيفة:

☐ طبيب

☐ أخصائي غير طبيب.

☐ فني.

☐ مساعد صحي.

☐ إداري

☐ أخرى "ارجو الذكر".....

6- عدد سنوات الخبرة:

☐ أقل من خمس سنوات.

☐ من 5 إلى 10 سنوات.

☐ من 10 إلى أقل من 15 سنة.

☐ أكثر من 15 سنة.

ثانياً- محاور الاستبيان:

المحور الأول - البعد الأول لمفهوم الذكاء العاطفي (فهم الذات):

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أعتبر المشاعر أساس الذكاء العاطفي داخل محيط عملي.				
2	أستطيع أن أوظف مشاعري بطريقة فعالة داخل محيط عملي.				
3	لا أدخل عاطفتي في عملي.				
4	دائمًا ما تتحكم انفعالاتي في حياتي المهنية.				
5	أقبل اعترافات الآخرين بمشاعرهم نحوي.				
6	غالبًا ما أقبل مشاعر الآخرين.				
7	لا أسمح لمشاعري السلبية على التأثير في تعاملتي مع الآخرين.				
8	أعتقد أن العاطفة أمر مبالغ به.				

المحور الثاني - البعد الثاني لمفهوم الذكاء العاطفي (إدارة الذات):

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
1	أستطيع السيطرة على الانفعالات والاحتفاظ بالهدوء في الأوقات الحرجة.				
2	عدم الرد بنفس الأسلوب الاستفزازي في الحوار.				
3	القدرة على التكيف مع التغيرات الحاصلة في العمل.				
4	التزام الهدوء أثناء المواقف التي ينشأ فيها خلاف حاد.				
5	القدرة على احتواء مشاعر الاجهاد التي تعيق الأداء.				
6	الاهتمام بالأفكار الجديدة وفتح مجال المشاركة.				
7	لدي القدرة على الاعتراف بالخطأ.				
8	أحرص دائمًا على الوفاء بالوعود مع الآخرين.				

المحور الثالث - البعد الثالث لمفهوم الذكاء العاطفي (الفهم الاجتماعي):

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
1	القدرة على قراءة مشاعر الآخرين من تعبيرات وجوههم.				
2	القدرة على تغيير الملامح تبعاً للشخصية التي تتعامل معها.				
3	القدرة على فهم مشاعر الحجل والخوف.				
4	القدرة على فهم وجهات نظر الآخرين.				
5	إزالة العوائق بيني وبين الآخرين من خوف وتردد.				
6	أستمع جيداً لآراء الآخرين مهما كانت.				
7	دائماً أسعى للتسامح والتعاطف مع الآخرين.				
8	أستطيع إزالة العوائق بيني وبين الآخرين.				

المحور الرابع - البعد الرابع لمفهوم الذكاء العاطفي (إدارة العلاقات):

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	غير موافق	غير موافق بشدة
1	استعمال العبارات التي تساعد على زيادة الدافعية للعمل.				
2	استخدام أساليب التأثير والإلهام.				
3	أهتم دائماً بطموحات وأهداف الآخرين.				
4	لدي القدرة على إدارة الصراعات في العمل.				
5	استعمال العواطف الايجابية كالمرح والفكاهة لتؤدي إلى تلطيف بيئة العمل.				
6	توفير مناخ المودة والألفة يزيد من المشاركة وتحسين بيئة العمل.				
7	التغاضي عن بعض التصرفات تجعل الطرف الآخر يفهم ذلك.				
8	هناك تماسك وترابط قوي بين الذكاء العاطفي ونجاح علاقات العمل.				