

عنوان البحث

تأثير الذكاء العاطفي على اتخاذ القرارات الإدارية لدى موظفي القطاع
الصحي في مدينة الرياض

اعداد الطلاب:

Name of the student:	ID:	اسم الطالب بالعربي:
Kholood Khaled Alnoman	٢٣٢٠٠٠٦١٩	خلود خالد النعمان
Majed Hassan AbuAlRea	٢٣٢٠٠١٧٢٩	ماجد حسن أبوالرحي
Nouf Omar Bashrahel	232001443	نوف عمر باشراحيل

إشراف/

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

العام الاكاديمي ٢٠٢٣ – ٢٠٢٤ م

Graduation Research

“The effect of emotional intelligence on administrative decision-making among health sector employees in the city of Riyadh”

Prepared by

Kholood Khaled Alnoman	٢٣٢٠٠٠٦١٩
Majed Hassan AbuAlRea	٢٣٢٠٠١٧٢٩
Nouf Omar Bashrahel	232001443

Supervised by

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق
د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

Academic Year

2023 – 2024

قائمة المحتويات

أ	قائمة المحتويات	
ج	فهرس الجداول	
د	فهرس الاشكال	
هـ	المستخلص الإنجليزي	
و	المستخلص العربي	
١	الفصل الأول	
١	المقدمة العامة والاطار النظري للبحث	
١	١. المقدمة العامة:	
٣	٢. مشكلة الدراسة:	
٣	٣. أهمية الدراسة:	
٤	٤. الهدف من الدراسة:	
٤	٥. أسئلة الدراسة:	
٤	٦. مجال هذه الدراسة:	
٥	الفصل الثاني	
٥	أدبيات الدراسة والاطار النظري والدراسات السابقة	
٥	١. تأثير الذكاء العاطفي على القرارات الادارية:	
٨	٢. مصطلحات وتعريفات الذكاء العاطفي:	
٨	٣. الذكاء العاطفي بوجه عام:	
١٠	٤. مفهوم اتخاذ القرار:	
١٢	الفصل الثالث	
١٢	منهجية وإجراءات الدراسة	
١٢	١. منهجية الدراسة:	
١٢	٢. تصميم وأدوات الدراسة:	
١٢	٣. الاطار النظري والمفاهيمي للدراسة:	
١٤	٤. فرضيات الدراسة:	
١٤	٥. التحليل الاحصائي للنتائج:	

١٥	الفصل الرابع.....
١٥	نتائج الدراسة
١٥	١. البيانات الديموغرافية للدراسة وعدد المشاركين والمستجيبين:
١٧	٢. الجزء الثاني: تأثير الذكاء العاطفي:.....
٢٣	٣. الجزء الثالث: قياس أداء المؤسسة واتخاذ القرارات:
٢٥	الفصل الخامس.....
٢٥	مناقشة نتائج الدراسة
٢٩	الفصل السادس
٢٩	خاتمة الدراسة
٣٠	المراجع
٣٣	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	البيان	رقم الجدول
16	البيانات الديموغرافية والعامة للمشاركين	جدول-١
21	قياس الذكاء العاطفي لدي العاملين بالقطاع الطبي بالرياض.	جدول-٢
24	قياس أداء المؤسسة واتخاذ القرارات في القطاع الطبي بالرياض.	جدول-٣

فهرس الاشكال

رقم الشكل	البيان	رقم الصفحة
شكل-١	عدد المشاركين في الاستبيان	15

المستخلص الإنجليزي

Emotional intelligence is defined as the ability to manage personal emotions and understand the feelings of others in the surrounding environment. Emotional intelligence is considered a crucial factor in managerial decision-making processes, which are pivotal in organizational and corporate contexts, given their impact on performance quality and overall organizational success. Emotional intelligence entails the ability to perceive, access, and generate emotions to aid in creating harmonious ideas. This study primarily aims to investigate the impact of emotional intelligence on decision-making among healthcare workers in Riyadh. The following study is a cross-sectional analysis conducted by distributing questionnaires to gather data from participants. A total of 125 questionnaires were collected, with a participation rate of 100%. All the results indicate the influence of emotional intelligence on the decision-making of healthcare workers in Riyadh. Four different dimensions of emotional intelligence and their impact on decision-making were studied, including self-awareness, self-management, social awareness, and social skills. The study highlights the importance of emotional intelligence in these four dimensions and its effect on decision-making in the medical sector in Riyadh.

المستخلص العربي

يُعرّف الذكاء العاطفي على أنه القدرة على إدارة العواطف الشخصية وفهم مشاعر الآخرين في البيئة المحيطة. يُعتبر الذكاء العاطفي عاملاً مهماً في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، وتلك القرارات تعدُّ أمراً حاسماً في سياق المؤسسات والشركات، نظراً لتأثيرها على جودة الأداء ونجاح المنظمة بشكل عام. الذكاء العاطفي هو القدرة على تصور والوصول إلى وتوليد المشاعر للمساعدة في إنشاء الأفكار المتناظرة. تهدف هذه الدراسة في الأساس إلى دراسة تأثير الذكاء العاطفي على القرارات للعاملين بالقطاع الصحي بالرياض. الدراسة التالية هي دراسة مقطعية تمت من خلال توزيع الاستبيانات لتجميع البيانات من المشاركين. تم الحصول على عدد ١٢٥ استبيان بمعدل مشاركة ١٠٠٪. وكانت النتائج جميعها تدل على تأثير الذكاء العاطفي على قرارات العاملين بالقطاع الصحي بالرياض. وتم دراسة أربع محاور مختلفة للذكاء العاطفي وتأثيره على القرارات وتشمل قدرة الفهم الذاتي، قدرة إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، والمهارات الاجتماعية. وتبين من الدراسة أهمية الذكاء العاطفي في الأربع محاور وتأثيرها على اتخاذ القرارات في القطاع الطبي بالرياض.

الفصل الأول

المقدمة العامة والاطار النظري للبحث

١. المقدمة العامة:

أداء المؤسسة يرتبط بقدرتها على تحقيق أهدافها ورغباتها علي المدى البعيد والقصير، مما ينتج عنه النتائج المرجوة. تقوم المؤسسات بتقييم أدائها بناءً على عدة عوامل، بما في ذلك وضعها المالي، وقيمة أصحاب المصلحة، والأداء المقارن مقابل المؤسسات المماثلة. علاوة على ذلك، على مستوى أوسع، يعتمد أداء البلد غالباً على فعالية القطاع العام، والذي يعتمد بدوره على قدرات وكفاءات المسؤولين العاملين. في سياق عالمي، يُقيّم أداء الدول بشكل رئيسي بناءً على مكانتها في الاقتصاد العالمي. الأفراد الذين يمتلكون مستويات عالية من الذكاء العاطفي يظهرون سلوكيات اجتماعية إيجابية، مما يسمح لهم بالحصول بشكل غير مباشر على المهارات اللازمة للتعامل بكفاءة مع المواقف الشخصية التحديّة.

يعرّف الذكاء العاطفي على أنه القدرة على إدارة العواطف الشخصية وفهم مشاعر الآخرين في البيئة المحيطة. يُعتبر الذكاء العاطفي عاملاً مهماً في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، وتلك القرارات تعدّ أمراً حاسماً في سياق المؤسسات والشركات، نظراً لتأثيرها على جودة الأداء ونجاح المنظمة بشكل عام. الذكاء العاطفي هو القدرة على تصور والوصول إلى وتوليد المشاعر للمساعدة في إنشاء الأفكار المتناظرة. إنها القدرة على فهم المشاعر والمعرفة التي تنشأ عنها، ومحاولة تنظيم المشاعر بشكل أكبر لتعزيز النمو الفكري (Goleman, 1995). يظهر المديرون ذوو الصفات العالية للذكاء العاطفي سلوكاً أخلاقياً قوياً، مما يعني نشاطاً مهنيّاً إيجابياً في مكان العمل (Angelidis and Ibrahim, 2011). القادة الفعّالون هم متواصلون جيدون، ولديهم موقف متفائل، ومرنون في أفكارهم، ومتوازنون عاطفياً (Mittal and Sindhu, 2012).

ايضاً، في سياق الخدمة العامة، يمكن تعريف الذكاء العاطفي على أنها القدرة على التعامل بشكل ودي مع المشاعر في مكان العمل. إنه يتألف من الوعي الاجتماعي، والوعي الذاتي، وإدارة الذات، وإدارة العلاقات (Goleman, 1995). أظهرت الدراسات في سياقات متنوعة أن الذكاء العاطفي يعزز القيادة الفعّالة (McCleskey, 2014). تم إجراء كمية كبيرة من البحوث التي تشمل المسؤولين العاملين في قطاع التعليم، ولكن مع بحوث محدودة في القطاع العام (lee, 2018, Majeed, et al., 2017).

(Guy and Lee, 2015). يؤكد بورتاس موليرو وآخرون (٢٠١٩) أن الذكاء العاطفي تؤثر بشكل كبير في البيئة التعليمية، مما

يسهم في الرفاهية النفسية للمعلمين. (Puretas Molero, 2019)

من المهم أن يتمتع القادة والمديرون بميزة الذكاء العاطفي والقدرة على التعامل بفعالية مع المشاعر والعواطف المتعلقة بالقرارات التي يتخذونها. عندما يكون القائد ماهراً في التعامل وفقاً للذكاء العاطفي، يكون قادراً على فهم مشاعر أعضاء الفريق واستخدامها بطريقة تعزز من التحفيز وتوجيه الجهود نحو تحقيق الأهداف المنشودة. يمكن لهذا النهج أيضاً تحويل المشاعر السلبية إلى فرص للتعلم والتحسين، وبالتالي يمكن أن يتخذ القائد قرارات أفضل وأكثر توازناً.

يُظهر القائد الذي يتمتع بالذكاء العاطفي قدرة أكبر على تحقيق رضا الموظفين بشكل أسرع وزيادة الإنتاجية. يُعتبر الذكاء العاطفي أداة قوية للقادة وصناع القرار الإداريين الذين يسعون لاتخاذ قرارات واضحة وفعالة في إدارة الأعمال. يعتبر القطاع الصحي من القطاعات الحيوية التي تعتمد على جودة أداء موظفيها لإتمام المهام بنجاح. يشمل الذكاء العاطفي جوانب ونقاط متعددة تساعد صناع القرار في اتخاذ قرارات صحيحة ودقيقة، مع مراعاة العواطف في الوقت نفسه.

باختصار، استناداً إلى الدراسات والبحوث المختلفة، يظهر أن الذكاء العاطفي يلعب دوراً حاسماً في أداء المؤسسات والمنظمات على كافة المستويات، سواء في القطاع العام أو الخاص، وحتى في القطاعات ذات الحساسية العالية مثل الرعاية الصحية. يعتبر القادة والمديرون الذين يتمتعون بمهارات الذكاء العاطفي أكثر قدرة على فهم احتياجات ومشاعر فرق العمل، مما يساعدهم في اتخاذ قرارات أفضل وتوجيه الجهود نحو تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة. كما يسهم الذكاء العاطفي في بناء بيئة عمل إيجابية تعزز الإنتاجية ورضا الموظفين، ويساهم في تحويل التحديات والمشاكل إلى فرص للتعلم والنمو. لذا، يجب على القادة والمديرون الاستثمار في تطوير مهارات الذكاء العاطفي لديهم لضمان استمرارية النجاح والتميز في بيئة العمل المتطورة والمتغيرة باستمرار.

٢. مشكلة الدراسة:

تتجه الاهتمامات البحثية نحو مفهوم الذكاء العاطفي نظراً لأهميته المتزايدة في تحسين أداء الفرق وتحقيق التميز والنجاح في بيئات العمل المعاصرة. يشد انتباه العديد من الباحثين في مجال السلوك التنظيمي لضرورة تطبيق وتنمية مهارات الذكاء العاطفي داخل المنظمات، مما يعزز دوره في عمليات القيادة واتخاذ القرارات. بما أن عملية اتخاذ القرار تعد من أبرز المكونات في إدارة المنظمات، وتعتبر مفتاحاً لنجاح المدراء وتميزهم عن غيرهم، فإن هذه الدراسة تسعى إلى قياس مستوى الذكاء العاطفي لدى المشرفين والمدراء العاملين في قطاع الرعاية الصحية، وفحص العلاقة المحتملة بين مستوى الذكاء العاطفي وقدرة المشرفين والمدراء على اتخاذ القرارات بكفاءة وفعالية.

٣. أهمية الدراسة:

توضح الدراسة الحالية أهمية بحثها في تأثير الذكاء العاطفي على اتخاذ القرارات الإدارية في مجال الرعاية الصحية. فمن خلال فحص جودة اتخاذ القرارات الإدارية، يتبين أن هذه العملية تعد أحد أهم العوامل التي تحدد نجاح المؤسسات الصحية واستدامتها. وفي هذا السياق، فإن الدراسة تلقي الضوء على دور الذكاء العاطفي كعامل مؤثر في هذه العملية، حيث يسهم الفهم العميق للعواطف وكيفية تحكمها في اتخاذ القرارات في تحسين جودة تلك القرارات. من الناحية النظرية، تقدم هذه الدراسة إسهاماً مهماً في فهم طبيعة وعملية اتخاذ القرارات الإدارية في مجال الرعاية الصحية. حيث يتمحور اهتمام العديد من الدراسات السابقة حول العوامل الاقتصادية والإدارية في هذا السياق، لكن الدراسة الحالية تضيف بعداً جديداً عبر تسليط الضوء على الجانب العاطفي والنفسي لعملية اتخاذ القرارات. وبالتالي، يمكن أن تساهم هذه الدراسة في تطوير النظريات الإدارية المتعلقة بعملية اتخاذ القرارات، وتوسيع فهمنا لتأثير العوامل العاطفية على هذه العملية في سياق الرعاية الصحية.

٤. الهدف من الدراسة:

- تهدف الدراسة الى تحقيق هدف رئيسي هو معرفة اثر الذكاء العاطفي على اتخاذ القرارات الادارية، ولتحقيق هذا الهدف تم صياغة مجموعة من الاهداف الفرعية على النحو التالي :
- التعرف على الذكاء العاطفي ومختلف ابعاده.
 - التعرف على عملية اتخاذ القرارات الادارية وابعادها.

٥. أسئلة الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة في الإجابة علي سؤالين رئيسين الا وهما:
- ما هي اهمية الذكاء العاطفي؟
 - ما العلاقة بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرارات الادارية لدى العاملين في القطاع الصحي في منطقة الرياض؟

٦. مجال هذه الدراسة:

الدراسة تركز على تحليل تأثير الذكاء العاطفي على عملية اتخاذ القرارات الإدارية لموظفي القطاع الصحي في مدينة الرياض. تهدف هذه الدراسة إلى فهم كيفية تأثير العوامل العاطفية على جودة القرارات التي يتخذها الموظفون في بيئة الرعاية الصحية. يعتبر هذا المجال من المهمات الحيوية في تطوير إدارة القطاع الصحي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى، إذ تشير الأبحاث السابقة إلى أن فهم العواطف والقدرة على إدارتها بشكل فعال يمكن أن يؤثر بشكل كبير على جودة القرارات الإدارية وبالتالي على أداء المؤسسات الصحية.

الفصل الثاني

أدبيات الدراسة والاطار النظري والدراسات السابقة

١. تأثير الذكاء العاطفي على القرارات الادارية:

تأثير الذكاء العاطفي في اتخاذ القرارات الإدارية هو موضوع مهم يتم مناقشته في الأدب العلمي والأبحاث السابقة. هناك العديد من الدراسات التي تستكشف هذا المجال وتحاول فهم تأثير الذكاء العاطفي على قدرة المديرين والقادة على اتخاذ القرارات الإدارية بفعالية.

في دراسة لطارق عبد الفتاح ورشاد محمد (٢٠٢٠)، تهدف هذه الدراسة، التي أجريت في جامعة الأردن، إلى استكشاف تأثير الذكاء العاطفي على تخفيض ضغط العمل لدى العاملين في صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية. تمت المراجعة لتحديد العلاقة بين مستويات الذكاء العاطفي وتجربة العمل. وتشير نتائج الدراسة إلى وجود دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ٠,٠٥، لجميع جوانب الذكاء العاطفي (مثل الوعي الذاتي والدافعية وضبط الذات والتعاطف) في تخفيض عبء العمل.

في دراسة اخري لرزق نوال (٢٠١٩)، أجريت هذه الدراسة على عينة عشوائية مقتصدية من المؤسسات الاقتصادية في الجزائر، حيث شملت مناطق متنوعة مثل الغرب والشرق والوسط والجنوب، وشملت العينة ٤٠٠ قائداً، وذلك كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير. تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على أهمية الذكاء العاطفي في ممارسات القيادة المختلفة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، منها تأكيد أن برامج التطوير المستخدمة تتماشى مع خصائص الدماغ العاطفي، وتحديد مستوى الذكاء العاطفي لقادة المؤسسات التجريبية باستخدام الأدوات العاطفية، وتحديد المعوقات التي تواجه القادة الجزائريين في المؤسسات الاقتصادية، والتي تتمثل في ثقافة القيادة التي لا تعكس بشكل كافٍ أبعاد الذكاء العاطفي أثناء ممارسة القيادة.

تستحق الإشارة إلى دراسة أجريت في عام ٢٠٠٥ من قبل فورستر ووتر، والتي نُشرت في مجلة "الذكاء العاطفي واتخاذ القرارات الإدارية". هدفت هذه الدراسة إلى فهم الارتباط بين الذكاء العاطفي وقدرة المديرين على اتخاذ القرارات الإدارية

بفعالية. وخلصت الدراسة إلى أن للذكاء العاطفي دورًا بارزًا في تعزيز قدرة المديرين على فهم المشاعر والانفعالات لديهم ولدى الآخرين، مما يمكنهم من اتخاذ قرارات أكثر حكمة وملاءمة تجاه الموظفين والعملاء وشركائهم التجاريين.

دراسة اكرم واخرون (٢٠١١)، تهدف هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين الذكاء العاطفي وأساليب اتخاذ القرار (المنطقية، والحدسية، والتابعة، والعفوية، والتجنبية) بين المديرين في صناعة النفط الإيرانية. شارك في الدراسة مجموعة من ٥٥ مديراً. تم تقييم الذكاء العاطفي من خلال استبيان خاص بالذكاء العاطفي، بينما تم استخدام استبيان أسلوب اتخاذ القرار لسكوت وبروس لقياس أساليب اتخاذ القرار لدى المديرين. تم التحقق والتأكيد على صحة المحتوى لكل من استبيان الذكاء العاطفي وأسلوب اتخاذ القرار بواسطة مجموعة من المحترفين الإداريين. بالإضافة إلى ذلك، تم تأكيد موثوقية هذه الاستبيانات من خلال اختبار ألفا كرونباخ ($\alpha = 0.71$) لاستبيان أسلوب اتخاذ القرار و $\alpha = 0.82$ لاستبيان الذكاء العاطفي. نظراً لأن جميع المتغيرات كانت تظهر توزيعاً طبيعياً، تم استخدام تحليل الارتباط بيرسون لفحص العلاقة بين الذكاء العاطفي وكل أسلوب اتخاذ قرار. كشف تحليل البيانات عن وجود علاقة سلبية ومعنوية بين الذكاء العاطفي وكل من الأساليب القرارية المنطقية والتجنبية، بينما لوحظ وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين الذكاء العاطفي وأسلوب اتخاذ القرار الحدسي بين المديرين. ومع ذلك، لم تحدد الدراسة أي علاقة معنوية بين الذكاء العاطفي وأساليب اتخاذ القرار التابعة أو العفوية بين المديرين. علاوة على ذلك، تم تقديم نماذج توقعية استناداً إلى الافتراضات المقبولة باستخدام تحليل الانحدار اللوجستي.

في دراسة الشايع والمطيري (٢٠١٩)، تمت محاولة تحديد العلاقة بين الذكاء العاطفي والقيادة الخادمة لدى مديرات المدارس في محافظة المذنب بالملكة العربية السعودية. شملت الدراسة عينة من (٢٦٤) معلمة تم اختيارهن عشوائياً، وتم جمع البيانات اللازمة للدراسة من خلال استبانة تم تطويرها بواسطة الباحثين. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. أظهرت نتائج الدراسة بشكل واضح انخفاض مستوى الذكاء العاطفي لمديرات المدارس، مع وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والقيادة الخادمة.

في دراسة Dimitriou وSchwepker Jr. (2019)، تم التركيز على اتخاذ القرارات الأخلاقية وتطوير واختبار العلاقة بين القيادة الأخلاقية وتوجه العملاء والقيم الأخلاقية والالتزام بجودة الخدمة وتخريب الخدمة بين موظفي خدمة الاتصال بالعملاء. تم جمع البيانات للدراسة بشكل إلكتروني من عينة تضم (٣١٦) من موظفي الاتصال في الفنادق الأمريكية. كشفت

النتائج أن سلوك القيادة الأخلاقية يرتبط بشكل إيجابي بتوجهات العملاء، وأن التوجه نحو العملاء يرتبط بشكل إيجابي بالالتزام بجودة الخدمة، وأن العلاقة بين القيادة الأخلاقية وتخريب الخدمة تتوسطها توجهات العملاء.

دراسة أبو عفش (٢٠١١) بعنوان "أثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على اتخاذ القرار وحل المشكلات" تهدف إلى فهم مستوى الذكاء العاطفي وأبعاده المختلفة، وعلاقته بالمتغيرات الشخصية والوظيفية لدى مدراء الأونروا في غزة، بالإضافة إلى استكشاف مراحل اتخاذ القرار وتأثير الذكاء العاطفي على فاعليتها. تمت دراسة شريحة المدراء في مكتب غزة الإقليمي، حيث تم استخدام استبانة لجمع آراء العينة المكونة من ٩٤ مديراً، وتم اعتماد أسلوب المسح الشامل في الدراسة. أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الذكاء العاطفي بشكل عام وفاعلية اتخاذ القرار وحل المشكلات لدى المدراء. وأوصت الدراسة بالاهتمام بأبعاد الذكاء العاطفي لدى موظفي الأونروا في غزة من خلال التدريب العملي الميداني، وكذلك باستخدام أساليب الذكاء العاطفي في عمليات اختيار الموارد البشرية في الأونروا. وأشارت الدراسة أيضاً إلى ضرورة اعتماد القيم الإنسانية في اتخاذ القرارات، وذلك من خلال توسيع فرص استخدام القدرات البشرية الكامنة في الأونروا. في دراسة لعبد الرحيم ودادو (٢٠٢١)، بعد استكمال الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي، حاولت الدراسة إلقاء الضوء على أثر الذكاء العاطفي على عملية اتخاذ القرارات الإدارية. تبنت المجموعة من النتائج التي خلصت إليها الدراسة، والتي سيتم مناقشتها في الأطروحة التوجيهية كالتوصيات كذلك الدراسات المستقبلية المقترحة تكمن أنطلقاً لمبادئ في النتائج المتعمقة باختبار فرضيات الدراسة. تشمل هذه النتائج وجود علاقة بين الذكاء العاطفي وعملية اتخاذ القرارات الإدارية، وتأثير فعالية تنظيم الذات على قدرة موظفي مديرية توزيع الكهرباء كالغاز على تنظيم ذاتي. كما ركزت الدراسة على توظيف أفراد العينة الذين يتمتعون بالقدرة على الإدراك في شعبة زملائهم في العمل داخل المؤسسة، وتسليط الضوء على قدرتهم على إقامة العلاقات مع زملائهم كحافظين على العمل الجماعي داخل المؤسسة. وأيضاً تركزت الدراسة على أفراد العينة الذين يتخذون القرارات بناءً على مجموعة من الأساليب، وإثبات الارتباط بين تطبيق أساليب الذكاء العاطفي وقدرة على اتخاذ القرارات الإدارية كيدية، والذي قد يبرز من خلال اختبار تحليل الانحدار كيدي أن للذكاء العاطفي أهمية كبيرة في جدية القرارات، خاصة في عملية التعامل مع الموظفين. وأخيراً إثبات علاقة مكثفة بين قدرة التنظيم ككيدية في اتخاذ القرار، وهذا ما يبين أنواع كانت قدرة التنظيم عالية على اتخاذ القرار بشكل كبير يكفي، يظهر جدية عالية في القرارات المتخذة كيدية، مما يساعد في تحسين عملية اتخاذ القرار بكل يقظة أيمنية.

٢. مصطلحات وتعريفات الذكاء العاطفي:

الذكاء العاطفي: هو القدرة على التعرف على شعورنا الشخصي وشعور الآخرين بهدف تحفيز أنفسنا، وإدارة عواطفنا بشكل

سليم في علاقتنا مع الآخرين. (توفيق، ٢٠٠٩)

القرار (Decision): هو الاختيار المدرك بين البدائل المتاحة في موقف معين أو هو عملية المفاضلة بين حلول بديلة لمواجهة

مشكلة معينة واختيار الحل الأمثل من بينها. (العزاوي، ٢٠٠٦).

اتخاذ القرار (Decision Taking): هي أنشطة يتم إتباعها لتحديد المشكلة، وبدائل الحل، وتقييم البدائل، واختيار البديل

المناسب لحل المشكلة، وأهم خطوة تشير إلى اتخاذ القرار هو اختيار البديل المناسب. (ماهر، ٢٠٠٧/٢٠٠٨).

٣. الذكاء العاطفي بوجه عام:

أولاً: مفهوم الذكاء العاطفي:

ويعتبر الذكاء العاطفي مفهوم عصري حديث، وله تأثير واضح على مجرى سير حياة الإنسان، وتأثير مهم في طريقة

تفكيره وعلاقاته وانفعالاته، فهناك نقاط مشتركة بين العواطف والتفكير وبين العقل والقلب، وهناك تعاون فيما بينها إتاحة

الفرصة للإنسان لاتخاذ القرارات الصحيحة والتفكير بشكل سليم، فالشخص الذي يعاني من اضطراب عاطفي أو عدم

أتزان العاطفي ال يستطيع السيطرة على عواطفه أو التحكم بانفعالاته حتى وأن كان على مستوى عالي من الذكاء. إن العلاقة

ما بين العقل والعاطفة ملتبس عند الكثير من الناس إلى حد كبير لذا يعتقد الكثير من الناس أن التفكير الجيد لا يستقيم إلا

بغياب العاطفة، وهذا ما حدا بالعقلانيين أن يجعلوا غياب العاطفة عن التفكير عقيدة لهم، إن التفكير الخالي من العاطفة

ال يؤدي بالضرورة إلى اتخاذ قرارات مرضية، فليس المطلوب هنا تنحية العاطفة جانباً بقدر محاولة إيجاد أو خلق التوازن بين

التفكير العقلاني والعاطفة.

ثانياً: أهمية الذكاء العاطفي:

ان الذكاء العاطفي يساهم في تعزيز المتطلبات الاساسية لنجاح الافراد في المنظمات، ويؤثر بشكل إيجابي على الافراد في

المنظمات كما هو موضح في النقاط الاتية:

- ١ - تطوير القادة: يشكل الذكاء العاطفي نسبة عالية في تطوير الاداء.
- ٢ - نجاح العمل: يعد الذكاء العاطفي عامل مهم من محددات الاداء العالي.
- ٣ - التعامل مع الآخرين: يطور الذكاء العاطفي مهارات الافراد المختلفة من خلال التعامل مع الناس، وكذلك مع الزبائن.
- ٤ - إدارة الوقت: يمنح الذكاء العاطفي الافراد القدرة على اختيار القرارات المناسبة، ويجنبهم إهدار الوقت في التخمين والمحاولات الفاشلة.
- ٥ - تخفيض الاجهاد: يسهل الذكاء العاطفي على الافراد من التعامل مع مشاعر الخوف والقلق، والتي تنتج عن الضغوط.
- ٦ - الابداع والاختراع: يطور الذكاء العاطفي القدرات الابداعية، وطرق التفكير، ويرفع من مستوى الابداع.
- ٧ - إنتاج الفرد: يساعد الذكاء العاطفي الافراد على التفكير بوضوح، وهو ما يساهم في التخلص من الوقت الناتج عن التفكير بمشاعر الغضب والقلق.
- ٨ - رضا الآخرين: يعتني الافراد ذوي الذكاء العاطفي بأنفسهم، وهو ما يمكنهم من تقديم العناية للآخرين.

ثالثا: أبعاد الذكاء العاطفي:

قدم نموذج عن الذكاء العاطفي في كتابه الذي نشره عام 1995 بعنوان " Emotional Intelligence " ويتضمن مجموعة من المهارات الانفعالية والاجتماعية التي يتمتع بها الفرد، واللازمة للنجاح المهني وفي شؤون الحياة الأخرى. يشير جولمان (Golman) ان الذكاء العاطفي يتضمن خمسة أبعاد وكالاتي:

- ١ - الوعي بالذات: القدرة على قراءة الفرد لمشاعره وادراك تأثير تلك المشاعر وردود الافعال الفرد والاستجابة للمواقف المختلفة، والوعي بالذات عنصر مؤثر في مشاعر الفرد وله تأثير على عملية صنع القرار ويتضمن البعد معرفة الفرد لجوانب القوة والضعف لديه والتعرف على مشاعره وانفعالاته الذاتية فالوعي بالذات هو أساس الثقة بالنفس.
- ٢ - تنظيم الذات (ادارة الانفعالات): وتعني معرفة كيفية التعامل ومعالجة المشاعر التي تؤذيه وتزعجه، وتمثل هذه المعالجة أساس الذكاء العاطفي.
- ٣ - دافعية الذات (حفز الذات): بمعنى أن الذكاء الانفعالي يؤثر بقوة وعمق في كافة القدرات الأخرى إيجابا أو سلبا؛ لأن حالة الفرد الانفعالية تؤثر على قدراته العقلية وأدائه بشكل عام.

٤ - التعاطف أو التفهم العطوف (Empathy): ويقصد به معرفة وإدراك مشاعر الغير مما يؤدي إلى التناغم الوجداني مع الآخرين وتعني قدرة الفرد على قراءة مشاعر الآخرين من خلال صورتهم وتعبيرات وجوههم، وليس بالضرورة مما يقولون.

٥ - المهارات الاجتماعية (Social Skills): ويقصد بها التعامل الجيد والفعال مع الآخرين بناء على فهم ومعرفة مشاعرهم، تعني كيفية تعبير الناس عن مشاعرهم، ومدى نجاحهم أو فشلهم في التعبير عن هذه المشاعر، وتأثير الايجابي والقوي في الآخرين عن طريق إدراك انفعالاتهم ومشاعرهم، ومعرفة متى تقود ومتى تتبع الآخرين.

٤. مفهوم اتخاذ القرار:

لقد حظيت عملية اتخاذ القرار باهتمام العديد من علماء الإدارة وعلم النفس، لكونها تلازم الانسان في حياته اليومية والوظيفية، وتلبي احتياجاته المختلفة وتحقق له التكيف، فالإنسان ينفرد عن غيره من الكائنات الأخرى بامتلاكه قدرات عقلية تحقق له إمكانية التجربة المطلوبة والاختيار عند مواجهة مشكلة ما. لقد استخدم مفهوم اتخاذ القرار في الادارة بشكل كبير، بل إن بعض مدارس الإدارة المهمة كانت لها نظريات الأساسية التي تركز على مفهوم اتخاذ القرار وعلى سبيل المثال فقد ظهرت مدرسة اتخاذ القرارات في عام ١٩٣٨ م حين زهر كتاب وظائف المدربين لمؤلفه تشستر برنارد ثم تبعه في عام ١٩٤٧ م ظهور كتاب السلوك الإداري لهيربرت سايمون فأحدث تطورا كبيرا في الفكر الإداري حيث وضعنا معا أساسا جديدا في النظر إلى التنظيم والإدارة باعتبارهما نظاما اجتماعيا يقوم على اتخاذ القرارات .

ان عملية اتخاذ القرار تعد من المسؤوليات الرئيسية التي يتحملها المدير ويوصف اتخاذ القرار نشاطا إداريا وتنظيميا، وأهم عامل فيها هم الأشخاص الذين يتخذون القرارات، فاتخاذ القرارات كان وسيضل عملية بشرية تتطلب الجهود البشرية الخاصة بالتفكير والابتكار والاختيار بين بدائل المتاحة، لذا يجب على متخذ قرار أن يلجأ باستمرار إلى دراسة المعلومات وتحليلها، المتوفرة والتي ينبغي ان تكون محددة واضحة شاملة .

أهمية اتخاذ القرار:

لا يمكن أداء نشاطات ما لم يتخذ بصاده قرار، فاتخاذ القرار هي أساس عمل المدير، والتي يمكن من خلالها إنجاز كل أنشطة المنظمة، وتحديد مستقبلها، ولا يمكن أداء أي وظيفة بالمنظمة، أو أداء أي وظيفة إدارية) كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة (ما لم يصدر بصدها قرار يحدد من يقوم بها، ومتى، وأين، ومع من، وبأي تكلفة، وغير ذلك. وتتجلى أهمية اتخاذ القرار في النقاط التالية :

١. اتخاذ القرارات عملية مستمرة: في المجال الإداري نلاحظ أن عملية التسيير، ما هي إلا مجموعة مستمرة ومتنوعة من القرارات في مختلف الأقسام الموجودة كالتنظيم والإنتاج، التخطيط، التسويق.
٢. اتخاذ القرارات أداة المدير في عمله: تعتبر عملية اتخاذ القرار أداة المدير التي من خلالها يمكنه ممارسة العمل الإداري داخل المؤسسة، حيث يقرر ما يجب أن يعمل به؟ ومتى يقوم به؟ ومن يقوم به؟ حيث إنه كلما كانت قدرة المدير في اتخاذ القرارات كلما زادت فعالية الأداء.
٣. القرارات الاستراتيجية تحدد مستقبل المنظمة: ترتبط القرارات بالمدى الطويل في المستقبل. ومثل هذه القرارات يكون لها تأثير كبير علي نجاح المنظمة أو فشلها، حيث تلعب القرارات الإستراتيجية دورا هاما في مصيرها ومكانتها بين دول العالم.
٤. اتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية: تمثل عملية اتخاذ القرارات أساسا في جميع الوظائف الإدارية كالتخطيط، التنظيم، التنسيق، التوجيه، الرقابة.
٥. اتخاذ القرارات أساس الإدارة أو وظائف المنظمة: أن كل وظيفة داخل المنظمة، تتضمن مجموعة متعددة من القرارات، مثلا في الإنتاج، نجد جملة من القرارات، من المسؤول عن الإنتاج في فترة زمنية محددة؟ ما هو الحجم الأنسب للإنتاج؟ ما هي المدة الزمنية للخطة الإنتاجية.

الفصل الثالث

منهجية وإجراءات الدراسة

١. منهجية الدراسة:

تعتمد منهجية البحث علي المنهجية الكمية من خلال اعداد استبانة لجمع المعلومات من العاملين لدي القطاع الصحي في مدينة الرياض. تم بناء الاستبانة بناء على مراجعة الادبيات والدراسات السابقة حول الذكاء العاطفي وتأثيره في اتخاذ القرارات الإدارية.

٢. تصميم وأدوات الدراسة:

تم تصميم الدراسة لتكون دراسة مقطعية Cross-sectional study وهذا يسمح بجمع كافة البيانات المتاحة والمطلوبة باستخدام الاستبانة عند وقت معين من العاملين لدي القطاع الصحي بالرياض ويتم تحليلها احصائياً. تم اعداد الاستبيان علي ان يكون مكون من الأجزاء التالية:

- الجزء الأول: المقدمة وطلب الموافقة.
- الجزء الثاني: البيانات الديموغرافية والعامة للمشاركة.
- الجزء الثالث: قياس تأثير الذكاء العاطفي.
- الجزء الرابع: قياس اتخاذ القرارات الإدارية.

٣. الاطار النظري والمفاهيمي للدراسة:

١. نظرية الذكاء العاطفي:

- يشير الذكاء العاطفي إلى القدرة على التعرف على المشاعر الشخصية وفهمها وإدارتها بشكل فعال.
- هذه النظرية تفترض أن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي العالي يكونون مجهزين بشكل أفضل للتنقل في المواقف الاجتماعية المعقدة، وتنظيم مشاعرهم بشكل فعال، واتخاذ القرارات المستنيرة بناءً على التحليل العقلائي والفهم العاطفي.

٢. نظرية اتخاذ القرارات:

- توفر نظريات اتخاذ القرارات رؤى حول العمليات المعرفية المشاركة في اتخاذ الاختيارات، بما في ذلك النماذج العقلانية لاتخاذ القرارات ونظريات السلوك في اتخاذ القرارات.
- تسلط الضوء نماذج اتخاذ القرارات العقلانية على الاستدلال المنطقي والتقييم النظامي للبدايل للوصول إلى أفضل اختيار ممكن.
- تعترف نظريات السلوك في اتخاذ القرارات بتأثير التحيزات النفسية والذرية والعواطف على العمليات المتعلقة باتخاذ القرارات.

الإطار المفاهيمي للدراسة:

١. مكونات الذكاء العاطفي:

- الوعي بالذات: القدرة على التعرف على مشاعر الشخص الذاتية وفهمها وتأثيرها على اتخاذ القرارات.
- التنظيم الذاتي: القدرة على إدارة والتحكم في المشاعر والانفعالات الشخصية في مختلف الحالات.
- الوعي الاجتماعي: المهارة في تلمس وفهم مشاعر وآراء الآخرين، وتعزيز التعاطف والعلاقات البشرية الفعالة.
- إدارة العلاقات: القدرة على بناء والحفاظ على علاقات إيجابية، والتواصل بشكل فعال، وحل النزاعات بناءً على أسس بناءة.

٢. تأثير الذكاء العاطفي على اتخاذ القرارات الإدارية:

- من المتوقع أن يؤثر مستوى الذكاء العاطفي الأعلى لدى موظفي قطاع الرعاية الصحية إيجاباً على قدراتهم في اتخاذ القرارات.
- قد يظهر الموظفون ذوو الذكاء العاطفي الأعلى مهارات تحليلية محسنة، وقدرة أفضل على حل المشكلات، ومهارات تفاوضية فعالة.
- قد يسهم الذكاء العاطفي في تحسين التواصل والتعاون وروح العمل الجماعي بين المهنيين في مجال الرعاية الصحية، مما يؤدي إلى تحسين النتائج التنظيمية ورعاية المرضى.

من خلال دمج هذه التصورات النظرية والمفاهيمية، تهدف الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرارات الإدارية في سياق قطاع الرعاية الصحية في الرياض.

٤. فرضيات الدراسة:

يمكن من خلال الدراسة ان نفترض التالي:

الفرضية الاصلية: ليس هناك اى دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرارات الإدارية للعاملين بالقطاع الصحي بالرياض.

الفرضية البديلة: هناك اى دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرارات الإدارية للعاملين بالقطاع الصحي بالرياض.

٥. التحليل الاحصائي للنتائج:

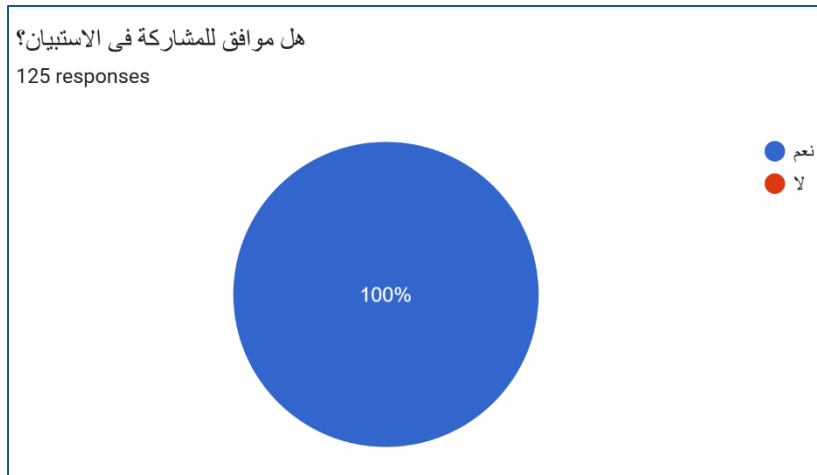
يتم تحليل كل البيانات الواردة من الاستبيان من خلال التحليل الاحصائي عن طريق قياسات النزعة المركزية والانتشار وقيم التكرار والنسب المئوية. كما يمكن عمل تحليلات لقياس الانحدار او ارتباط البيانات او تحليل ال ANOVA لقياس مدي الفروقات بين المجموعات.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

١. البيانات الديموغرافية للدراسة وعدد المشاركين والمستجيبين:

يبين لنا الشكل التالي (شكل-١) عدد الاستبيانات الموزعة وعدد المستجيبين. تم ارسال عدد ١٢٥ استبانة للعاملين بالقطاع الطبي بالرياض وتم استلام عدد ١٢٥ استبانة صحيحة بنسبة مشاركة ١٠٠٪ كما هو موضح من الشكل البياني.



شكل-١: عدد المشاركين في الاستبيان.

تم جمع بيانات من عينة تتألف من ١٢٥ فرداً لتحليل العوامل المختلفة التي قد تؤثر على الجوانب المختلفة للمشاركين. تم توزيع المشاركين في الدراسة حسب الجنس كما يلي: كان عدد الذكور ٥٠ شخصاً، ممثلين نسبة ٤٠٪ من العينة الإجمالية، بينما كان عدد الإناث ٧٥ شخصاً، ممثلين نسبة ٦٠٪. بالنسبة للعمر، كانت الفئات توزعت كما يلي: ١ شخص (٠,٨٪) أقل من ١٨ سنة، ١٧ شخص (١٣,٦٪) في الفئة العمرية بين ١٨ و ٢٥ سنة، ٤١ شخص (٣٢,٨٪) في الفئة بين ٢٦ و ٣٥ سنة، ٤٢ شخص (٣٣,٦٪) في الفئة بين ٣٦ و ٤٥ سنة، ١٩ شخص (١٥,٢٪) في الفئة بين ٤٦ و ٥٥ سنة، و ٥ أشخاص (٤٪) سنة، يتجاوزون سن ال ٥٥. فيما يتعلق بالحالة التعليمية، كان لدينا: ٢٠ شخصاً (١٦٪) لديهم تعليم متوسط، ٨٢ شخصاً (٦٥,٦٪) لديهم درجة البكالوريوس، ٢١ شخصاً (١٦,٨٪) لديهم درجة الماجستير، و ٢ أشخاص (١,٦٪) لديهم درجة الدكتوراه. فيما يتعلق

بالحالة الاجتماعية، كانت النتائج كالتالي: ٥٦ شخصاً (٤٤,٨٪) من الأفراد أعزب، ٥٧ شخصاً (٤٥,٦٪) متزوجون، ١٠ أشخاص (٨٪) مطلّعون، و ٢ أشخاص (١,٦٪) أرامل (جدول-١).

جدول-١: البيانات الديموغرافية والعامة للمشاركين في الدراسة.

م	السؤال	الإجابة		
		النقاط	التكرار	النسبة %
١	الجنس	ذكر	٥٠	٤٠٪
		انثي	٧٥	٦٠٪
٢	العمر (السنوات)	اقل من ١٨	١	٠,٨٪
		١٨ – ٢٥	١٧	١٣,٦٪
		٢٦ – ٣٥	٤١	٣٢,٨٪
		٣٦ – ٤٥	٤٢	٣٣,٦٪
		٤٦ – ٥٥	١٩	١٥,٢٪
		اكبر من ٥٥	٥	٤٪
		تعليم متوسط	٢٠	١٦٪
٣	الحالة التعليمية	بكالوريوس	٨٢	٦٥,٦٪
		ماجستير	٢١	١٦,٨٪
		دكتوراه	٢	١,٦٪
		كل المسميات الوظيفية الطبية موجودة بالدراسة من (ممرض وفني صحي وطبيب ومدخل بيانات وغيرها)		
٤	المسمى الوظيفي	اعزب	٥٦	٤٤,٨٪
		متزوج	٥٧	٤٥,٦٪
		مطلق	١٠	٨٪
		ارمل	٢	١,٦٪
٥	الحالة الاجتماعية	اعزب	٥٦	٤٤,٨٪
		متزوج	٥٧	٤٥,٦٪
		مطلق	١٠	٨٪
		ارمل	٢	١,٦٪

٢. الجزء الثاني: تأثير الذكاء العاطفي:

المحور الأول: قياس قدرة الفهم الذاتي كدليل على الذكاء العاطفي:

تتناول البيانات المقدمة استطلاعاً حول قدرة الأفراد على فهم أنفسهم وتقييم مشاعرهم بشكل دقيق، وذلك في سبيل تحديد مستوى الذكاء العاطفي. يمكن تحليل هذه البيانات بشكل علمي واكاديمي لفهم مدى قوة أو ضعف هذه القدرة لدى الأفراد. أولاً، يمكن ملاحظة أن النسب المئوية تختلف بين الإجابات الموافقة والمختلفة، مع تحديد معظم الإجابات على طيف واسع من الموافقة إلى الاختلاف. في السؤال الأول، الذي يتعلق بقدرة الشخص على فهم مشاعره، يظهر أن ٣٨,٤٪ يوافقون بشدة، و ٤٧,٢٪ يوافقون، في حين أن ١٤٪ محايدون، و ٢,٤٪ غير موافقين، و ٠,٨٪ غير موافقين بشدة. يمكن تفسير هذه النتائج بأن الأغلبية العظمى لديها قدرة جيدة على فهم مشاعرها. في السؤال الثاني، الذي يتعلق بتقييم نقاط القوة والضعف بشكل واقعي، يظهر أن ٣٣,٦٪ يوافقون بشدة، و ٥٢٪ يوافقون، في حين أن ١٢٪ محايدون، و ١,٦٪ غير موافقين، و ٠,٨٪ غير موافقين بشدة. هذه النتائج تشير إلى وجود قدر مماثل من القدرة على التقييم الذاتي بين الأفراد (جدول-١).

بالنسبة للسؤال الثالث، الذي يتعلق بقدرة الشخص على التأثير في مشاعر الآخرين، فإن ٣٢٪ يوافقون بشدة، و ٤٤,٨٪ يوافقون، في حين أن ١٦,٨٪ محايدون، و ٤٪ غير موافقين، و ٢,٤٪ غير موافقين بشدة. يمكن أن يشير هذا إلى أن الأفراد يمتلكون مستويات متفاوتة من القدرة على التأثير في مشاعر الآخرين، مع الأغلبية العظمى توافق على القدرة على ذلك بمختلف الدرجات. بالنسبة للسؤال الرابع، فإن ٢٣,٢٪ يوافقون بشدة، و ٤٤,٨٪ يوافقون، في حين أن ٢١,٦٪ محايدون، و ٥,٦٪ غير موافقين، و ٤,٨٪ غير موافقين بشدة. هذه النتائج تشير إلى وجود تحديات أكبر في التعبير عن المشاعر عندما يختلف الأفراد مع الآخرين. في السؤال الخامس، الذي يتعلق بالاستفادة من التجارب السابقة، يظهر أن ٣٣,٦٪ يوافقون بشدة، و ٤٨٪ يوافقون، في حين أن ٩,٦٪ محايدون، و ٥,٦٪ غير موافقين، و ٣,٢٪ غير موافقين بشدة. هذه النتائج تشير إلى أن الأفراد يستفيدون بشكل كبير من تجاربهم السابقة. أخيراً، في السؤال السادس، الذي يتعلق بقدرة الشخص على فهم مشاعر الآخرين بسهولة، يظهر أن ٢٨,٨٪ يوافقون بشدة، و ٤٤٪ يوافقون، في حين أن ٢٠٪ محايدون، و ٤,٨٪ غير موافقين، و ٢,٤٪ غير موافقين بشدة. هذه النتائج تشير إلى وجود قدر متفاوت من القدرة على فهم مشاعر الآخرين بين الأفراد. بشكل عام، يمكن

التأكيد على أن هذا الاستطلاع يظهر تبايناً في قدرات الفهم الذاتي بين الأفراد، مع الأغلبية العظمى توافق على قدرات معينة في هذا المجال، في حين يظهر بعض التحديات والتباين في المجالات الأخرى (جدول-٢).

المحور الثاني: قياس قدرة إدارة الذات:

تقدم هذه البيانات مزيداً من الإجابات حول قدرة الأفراد على إدارة أنفسهم عاطفياً، وهي جزء من قياس الذكاء العاطفي الذي يركز على قدرة الشخص على التحكم في مشاعره وتفاعلاته العاطفية. يمكن تحليل هذه البيانات كما يلي: في السؤال الأول، الذي يتعلق بالقدرة على التحكم في العواطف السلبية، يظهر أن ٢٠,٨٪ يوافقون بشدة، و ٤٠,٨٪ يوافقون، في حين أن ٢٤٪ محايدون، و ٧,٢٪ غير موافقين، و ٧,٢٪ غير موافقين بشدة. يتبين من ذلك أن هناك تبايناً في قدرة الأفراد على التحكم في عواطفهم السلبية، مع تفاعلات متفاوتة بين الموافقة والاختلاف (جدول-٢).

في السؤال الثاني، الذي يتعلق بتجنب الحكم السريع على أفعال الآخرين، يظهر أن ٢٦,٤٪ يوافقون بشدة، و ٤٨٪ يوافقون، في حين أن ١٨,٤٪ محايدون، و ٤,٨٪ غير موافقين، و ٢,٤٪ غير موافقين بشدة. يعكس ذلك تبايناً مشابهاً لقدرة الأفراد على إدارة تفاعلاتهم العاطفية في هذا السياق. بالنسبة للسؤال الثالث، الذي يتعلق بالقدرة على التكيف مع التغيرات، فإن ٣٤,٤٪ يوافقون بشدة، و ٤٨,٨٪ يوافقون، في حين أن ١٠,٤٪ محايدون، و ٤٪ غير موافقين، و ٢,٤٪ غير موافقين بشدة. يشير هذا إلى وجود مستويات متفاوتة من القدرة على التكيف مع التغيرات في الظروف (جدول-٢).

في السؤال الرابع، الذي يتعلق بالقدرة على استغلال الفرص، يظهر أن ٢٠٪ يوافقون بشدة، و ٤٣,٢٪ يوافقون، في حين أن ٢١,٦٪ محايدون، و ١٠,٤٪ غير موافقين، و ٤,٨٪ غير موافقين بشدة. تظهر هنا أيضاً مستويات متفاوتة من القدرة على استغلال الفرص بين الأفراد. في السؤال الخامس، الذي يتعلق بضبط المشاعر في مواجهة أخبار مزعجة، يظهر أن ١٦٪ يوافقون بشدة، و ٥٢,٨٪ يوافقون، في حين أن ١٧,٦٪ محايدون، و ٨٪ غير موافقين، و ٥,٦٪ غير موافقين بشدة. يشير هذا إلى وجود تحديات في ضبط المشاعر في سياق الأخبار المزعجة بالنسبة لبعض الأفراد. أخيراً، في السؤال السادس، الذي يتعلق بالبقاء هادئاً تحت الضغط، يظهر أن ١٨,٤٪ يوافقون بشدة، و ٣٤,٤٪ يوافقون، في حين أن ٢٩,٦٪ محايدون، و ٨,٨٪ غير موافقين، و ٨,٨٪ غير موافقين بشدة. يبين هذا أن القدرة على البقاء هادئاً تحت الضغط تختلف بين الأفراد. بشكل عام، يظهر هذا الاستطلاع تبايناً ملحوظاً في قدرة الأفراد على إدارة أنفسهم عاطفياً في سياقات مختلفة، مع وجود مستويات متفاوتة من الموافقة والاختلاف بين الأفراد في كل من الجوانب المعنية (جدول-٢).

المحور الثالث: قياس الوعي الاجتماعي:

تركز هذه البيانات على قياس الوعي الاجتماعي، وهو جزء مهم من الذكاء العاطفي يتعلق بالقدرة على فهم وتفاعل مع الآخرين بفعالية في سياقات مختلفة. يمكن تحليل هذه البيانات كالتالي: في السؤال الأول، الذي يتعلق بالوعي للتعامل مع العملاء من ثقافات متنوعة، يظهر أن ٣٢٪ يوافقون بشدة، و٥٦,٨٪ يوافقون، في حين أن ٧,٢٪ محايدون، و٣,٢٪ غير موافقين، و٠,٨٪ غير موافقين بشدة. يشير ذلك إلى وجود قدرة ملحوظة لدى الأفراد على التعامل مع العملاء من ثقافات متنوعة. (جدول-٢)

في السؤال الثاني، الذي يتعلق بالاستماع بعناية للآخرين، يظهر أن ٤٠,٨٪ يوافقون بشدة، و٥١,٢٪ يوافقون، في حين أن ٣,٢٪ محايدون، و٣,٢٪ غير موافقين، و١,٦٪ غير موافقين بشدة. يعكس هذا تأكيداً على أهمية الاستماع الفعال كمهارة اجتماعية. بالنسبة للسؤال الثالث، الذي يتعلق بالمهارات الاجتماعية للحفاظ على علاقة المؤسسة مع عملائها، يظهر أن ٤٠٪ يوافقون بشدة، و٤٧,٢٪ يوافقون، في حين أن ٨,٨٪ محايدون، و١,٦٪ غير موافقين، و٢,٤٪ غير موافقين بشدة. يظهر هذا أيضاً الأهمية المرتفعة للمهارات الاجتماعية في بناء وصيانة علاقات العملاء. (جدول-٢)

في السؤال الرابع، الذي يتعلق بالالتزام بالقوانين واحترامها، يظهر أن ٥٢,٨٪ يوافقون بشدة، و ٤٠٪ يوافقون، في حين أن ٤,٨٪ محايدون، و ٠,٨٪ غير موافقين، و ١,٦٪ غير موافقين بشدة. يعكس هذا النتيجة على وجود احترام للقوانين والالتزام بها بين الأفراد. في السؤال الخامس، الذي يتعلق بفهم مشاعر الآخرين، فإن ٣٥,٢٪ يوافقون بشدة، و ٤٨,٨٪ يوافقون، في حين أن ١٢٪ محايدون، و ٣,٢٪ غير موافقين، و ٠,٨٪ غير موافقين بشدة. يظهر هذا أيضاً الاهتمام بفهم المشاعر والاحتياجات العاطفية للآخرين. أخيراً، في السؤال السادس، الذي يتعلق بتقديم الخدمات للآخرين في الوقت المناسب، يظهر أن ٤٠,٨٪ يوافقون بشدة، و ٥١,٢٪ يوافقون، في حين أن ٦,٤٪ محايدون، و ٠,٨٪ غير موافقين، و ٠,٨٪ غير موافقين بشدة. يظهر هذا السؤال الأهمية الكبيرة لتقديم الخدمات في الوقت المناسب كجزء من الوعي الاجتماعي. بشكل عام، يشير هذا الاستطلاع إلى وجود مستويات متفاوتة من الوعي الاجتماعي بين الأفراد، مع تأكيد على أهمية التفاعل الفعال مع الآخرين والاحترام المتبادل والالتزام بالقوانين في سياقات العمل والتعامل مع العملاء. (جدول-٢)

المحور الرابع: قياس المهارات الاجتماعية:

يُسلط الجزء الرابع من الاستبيان الضوء على قياس المهارات الاجتماعية، والتي تشمل القدرة على التأثير بشكل إيجابي على الآخرين، والمشاركة في الدورات التدريبية، وإدارة الصراعات بشكل بناء، وتعزيز روح التعاون، والتفاعل ببراعة مع مختلف المستويات، وبناء الشبكات الاجتماعية. يمكن تحليل البيانات كما يلي: في السؤال الأول، الذي يتعلق بالقدرة على التأثير بشكل إيجابي على الآخرين، يظهر أن ٣٠,٤٪ يوافقون بشدة، و ٨١,٢٪ يوافقون، في حين أن ١٣,٦٪ محايدون، و ٤٪ غير موافقين، و ٠,٨٪ غير موافقين بشدة. يشير هذا إلى وجود قدرة ملحوظة لدى الأفراد على التأثير بشكل إيجابي على الآخرين. في السؤال الثاني، الذي يتعلق بالمشاركة في الدورات التدريبية، يظهر أن ٣٢,٨٪ يوافقون بشدة، و ٤٢,٤٪ يوافقون، في حين أن ١٦,٨٪ محايدون، و ٦,٤٪ غير موافقين، و ١,٦٪ غير موافقين بشدة. يعكس هذا الاهتمام بتطوير المهارات الاجتماعية من خلال التعلم المستمر. (جدول-٢)

بالنسبة للسؤال الثالث، الذي يتعلق بإدارة الصراعات بشكل إيجابي، فإن ٣٥,٢٪ يوافقون بشدة، و ٤٤٪ يوافقون، في حين أن ١٦,٨٪ محايدون، و ٣,٢٪ غير موافقين، و ٠,٨٪ غير موافقين بشدة. يظهر هذا أهمية فن إدارة الصراعات بشكل بناء لدى الأفراد. في السؤال الرابع، الذي يتعلق بتعزيز روح التعاون، يظهر أن ٣١,٢٪ يوافقون بشدة، و ٤٨,٨٪ يوافقون، في حين أن ١٧,٦٪ محايدون، و ١,٦٪ غير موافقين، و ٠,٨٪ غير موافقين بشدة. يعكس ذلك أهمية التعاون والتفاعل الإيجابي بين الأفراد في بيئات العمل. بالنسبة للسؤال الخامس، الذي يتعلق بالتفاعل ببراعة مع جميع المستويات، يظهر أن ٣٢,٨٪ يوافقون بشدة، و ٤٨,٨٪ يوافقون، في حين أن ١٤,٤٪ محايدون، و ٢,٤٪ غير موافقين، و ١,٦٪ غير موافقين بشدة. يعكس هذا الاستجابة الإيجابية لتفاعل الأفراد مع مختلف المستويات في بيئات العمل. أخيرًا، في السؤال السادس، الذي يتعلق ببناء الشبكات الاجتماعية، يظهر أن ٢٠٪ يوافقون بشدة، و ٤٧,٢٪ يوافقون، في حين أن ٢٤٪ محايدون، و ٥,٦٪ غير موافقين، و ٣,٢٪ غير موافقين بشدة. يشير هذا إلى أهمية بناء العلاقات الاجتماعية في سياق العمل والتفاعل مع شبكات العلاقات. (جدول-٢)

جدول-٢: قياس الذكاء العاطفي لدى العاملين بالقطاع الطبي بالرياض.

م	السؤال	الجواب				
		التكرارات (النسب المئوية %)				
		موافق وبشدة	موافق	محايد	غير موافق وبشدة	
قياس قدرة الفهم الذاتي:						
١	لدي القدرة على فهم مشاعري.	٤٨ (٪٣٨,٤)	٥٩ (٪٤٧,٢)	١٤ (٪١١,٢)	٣ (٪٢,٤)	١ (٪٠,٨)
٢	لدي القدرة على تقييم نقاط قوتي وضعفي بشكل واقعي.	٤٢ (٪٣٣,٦)	٦٥ (٪٥٢)	١٥ (٪١٢)	٢ (٪١,٦)	١ (٪٠,٨)
٣	أعتقد أنني قادر على التأثير في مشاعر الآخرين.	٤٠ (٪٣٢)	٥٦ (٪٤٤,٨)	٢١ (٪١٦,٨)	٥ (٪٤)	٣ (٪٢,٤)
٤	يمكنني التعبير عن مشاعري للآخرين إذا اختلفت معهم.	٢٩ (٪٢٣,٢)	٥٦ (٪٤٤,٨)	٢٧ (٪٢١,٦)	٧ (٪٥,٦)	٦ (٪٤,٨)
٥	أستثمر تجاربي السابقة.	٤٢ (٪٣٣,٦)	٦٠ (٪٤٨)	١٢ (٪٩,٦)	٧ (٪٥,٦)	٤ (٪٣,٢)
٦	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة.	٣٦ (٪٢٨,٨)	٥٥ (٪٤٤)	٢٥ (٪٢٠)	٦ (٪٤,٨)	٣ (٪٢,٤)
قياس قدرة إدارة الذات.						
١	يمكنني التحكم في عواطف السلبية.	٢٦ (٪٢٠,٨)	٥١ (٪٤٠,٨)	٣٠ (٪٢٤)	٩ (٪٧,٢)	٩ (٪٧,٢)
٢	أتجنب الحكم السريع على أفعال الآخرين.	٣٣ (٪٢٦,٤)	٦٠ (٪٤٨)	٢٣ (٪١٨,٤)	٦ (٪٤,٨)	٣ (٪٢,٤)
٣	لدي القدرة على التكيف مع التغيرات في الظروف.	٤٣ (٪٣٤,٤)	٦١ (٪٤٨,٨)	١٣ (٪١٠,٤)	٥ (٪٤)	٣ (٪٢,٤)
٤	أتميز بالقدرة على استغلال الفرص.	٢٥ (٪٢٠)	٥٤ (٪٤٣,٢)	٢٧ (٪٢١,٦)	١٣ (٪١٠,٤)	٦ (٪٤,٨)
٥	أقوم بضبط مشاعري عندما أسمع أخبار مزعجة.	٢٠ (٪١٦)	٦٦ (٪٥٢,٨)	٢٢ (٪١٧,٦)	١٠ (٪٨)	٧ (٪٥,٦)
٦	أبقى هادئاً تحت أي ضغط.	٢٣ (٪١٨,٤)	٤٣ (٪٣٤,٤)	٣٧ (٪٢٩,٦)	١١ (٪٨,٨)	١١ (٪٨,٨)

قياس الوعي الاجتماعي:					
١	لدي الوعي للتعامل بشكل جيد مع العملاء من ثقافات متنوعة.	٤٠ (٪٣٢)	٧١ (٪٥٦,٨)	٩ (٪٧,٢)	٤ (٪٣,٢)
٢	أستمع بعناية للآخرين لفهم متطلباتهم واحتياجاتهم.	٥١ (٪٤٠,٨)	٦٤ (٪٥١,٢)	٤ (٪٣,٢)	٤ (٪٣,٢)
٣	أمتلك مهارات اجتماعية للحفاظ على علاقة المؤسسة مع عملائها.	٥٠ (٪٤٠)	٥٩ (٪٤٧,٢)	١١ (٪٨,٨)	٢ (٪١,٦)
٤	التزم بالقوانين المعلنة واحترمها.	٦٦ (٪٥٢,٨)	٥٠ (٪٤٠)	٦ (٪٤,٨)	١ (٪٠,٨)
٥	أفهم جيدًا مشاعر الآخرين.	٤٤ (٪٣٥,٢)	٦١ (٪٤٨,٨)	١٥ (٪١٢)	٤ (٪٣,٢)
٦	أقدم الخدمات للآخرين في الوقت المناسب.	٥١ (٪٤٠,٨)	٦٤ (٪٥١,٢)	٨ (٪٦,٤)	١ (٪٠,٨)
قياس المهارات الاجتماعية:					
١	لدي المهارات للتأثير بشكل إيجابي على الآخرين.	٣٨ (٪٣٠,٤)	٦٤ (٪٨١,٢)	١٧ (٪١٣,٦)	٥ (٪٤)
٢	أشارك في الدورات التدريبية التي يقدمها العمل.	٤١ (٪٣٢,٨)	٥٣ (٪٤٢,٤)	٢١ (٪١٦,٨)	٨ (٪٦,٤)
٣	لدي القدرة على إدارة الصراعات التي تحدث بشكل إيجابي.	٤٤ (٪٣٥,٢)	٥٥ (٪٤٤)	٢١ (٪١٦,٨)	٤ (٪٣,٢)
٤	يعزز صانعو القرار روح التعاون.	٣٩ (٪٣١,٢)	٦١ (٪٤٨,٨)	٢٢ (٪١٧,٦)	٢ (٪١,٦)
٥	أتفاعل ببراعة مع جميع المستويات.	٤١ (٪٣٢,٨)	٦١ (٪٤٨,٨)	١٨ (٪١٤,٤)	٣ (٪٢,٤)
٦	أقيم عددًا من الشبكات الاجتماعية.	٢٥ (٪٢٠)	٥٩ (٪٤٧,٢)	٣٠ (٪٢٤)	٧ (٪٥,٦)

٣. الجزء الثالث: قياس أداء المؤسسة واتخاذ القرارات:

يستعرض الجزء الختامي من الاستبيان مجموعة من الأسئلة المتعلقة بأداء المؤسسة واتخاذ القرارات، بالإضافة إلى مدى الاستماع والتفاعل مع الموظفين. يمكن تحليل البيانات على النحو التالي: في السؤال الأول، الذي يستفسر عن مدى قوة أداء العمل بشكل عام، يظهر أن ٢٨,٨٪ يرون أداء العمل قويًا، و ٤٨,٨٪ يرونه عاليًا، بينما يعتبر ١٧,٦٪ متوسطًا، و ٢,٤٪ ضعيفًا، و ٢,٤٪ لا يوجد لديهم انطباع. في السؤال الثاني، الذي يتعلق بقدرة المشارك في تحديد كيفية أداء العمل، يظهر أن ٣٣,٦٪ يستطيعون ذلك بشكل قوي، و ٥٣,٦٪ بشكل عالي، بينما يعتبر ١٠,٤٪ متوسطًا، و ١,٦٪ ضعيفًا، و ٠,٨٪ لا يوجد لديهم انطباع. (جدول-٣).

في السؤال الثالث، يتعلق الاستفسار بقدرة المشارك على متابعة ما يجري في مجموعة العمل، حيث يظهر أن ٣٠,٤٪ يرون أن لديهم هذه القدرة بشكل قوي، و ٤٨٪ بشكل عالي، بينما يعتبر ١٦٪ متوسطًا، و ٤,٨٪ ضعيفًا، و ٠,٨٪ لا يوجد لديهم انطباع. في السؤال الرابع، يستفسر عن قدرة المشارك على اتخاذ القرارات التي تؤثر على عمله، حيث يظهر أن ٣٢٪ يرون أن لديهم هذه القدرة بشكل قوي، و ٣٢٪ بشكل عالي، بينما يعتبر ٢٩,٦٪ متوسطًا، و ٤,٨٪ ضعيفًا، و ١,٦٪ لا يوجد لديهم انطباع. أما في السؤال الأخير، فإنه يستفسر عن مدى استماع واحترام مدراء المشاركين واقتراحاتهم، حيث يظهر أن ٨١,٦٪ يقولون أن مدراءهم يحترمون أفكارهم واقتراحاتهم، في حين يقول ١٨,٤٪ أنهم لا يقومون بذلك. يتيح هذا الجزء من الاستبيان فهمًا عميقًا لآراء المشاركين حول أداء المؤسسة بشكل عام وقدراتهم الشخصية على تحديد ومتابعة أداء العمل، بالإضافة إلى تفاعل مدراءهم معهم. (جدول-٣).

جدول-٣: قياس أداء المؤسسة واتخاذ القرارات في القطاع الطبي بالرياض.

م	السؤال	الجواب				
		التكرارات				
		(النسب المئوية %)				
		قوي	عالي	متوسط	ضعيف	لا يوجد
١	بشكل عام، كم هو مدى القدرة أو التأثير الذي تمتلكه أو كيفية أداء عملك؟	٣٦ (٪٢٨,٨)	٦١ (٪٤٨,٨)	٢٢ (٪١٧,٦)	٣ (٪٢,٤)	٣ (٪٢,٤)
٢	إلى أي مدى تستطيع تحديد كيفية أداء عملك؟	٤٢ (٪٣٣,٦)	٦٧ (٪٥٣,٦)	١٣ (٪١٠,٤)	٢ (٪١,٦)	١ (٪٠,٨)
٣	بشكل عام، كم هو مدى القدرة أو التأثير الذي تمتلكه على ما يجري في مجموعة عملك؟	٣٨ (٪٣٠,٤)	٦٠ (٪٤٨)	٢٠ (٪١٦)	٦ (٪٤,٨)	١ (٪٠,٨)
٤	بشكل عام، كم هو مدى القدرة أو التأثير الذي تمتلكه على القرارات التي تؤثر على عملك؟	٤٠ (٪٣٢)	٤٠ (٪٣٢)	٣٧ (٪٢٩,٦)	٦ (٪٤,٨)	٢ (٪١,٦)
٥	هل يحافظ مدراءك على الوقت ويستمعون إلى أفكارهم واقتراحاتي؟	١٠٢ (٪٨١,٦)		٢٣ (٪١٨,٤)		

الفصل الخامس

مناقشة نتائج الدراسة

التأثير الإيجابي الكبير للذكاء العاطفي على أداء المؤسسة في الإدارة العامة لقطاع الخدمات الطبية في الرياض يساعد في تقدم أهداف المنظمة، مما يؤدي إلى تحسين تقديم الخدمات داخل المنظمة ولقائدها. يُتصور أن الذكاء العاطفي يولد تأثيراً محفزاً من خلال تأثيره على القدرات الفكرية للموظفين، مما يؤدي إلى تحقيق ميزة تنافسية. التأثير الإيجابي الكبير للذكاء العاطفي على التعلم والنمو يتيح للمديرين الإداريين الشعور بمزيد من السيطرة على قدراتهم التعليمية، مما يزيد من ثقتهم بأنفسهم في تحقيق أهداف المنظمة. يُتوقع أن يكون لدى الشخص الذي يمتلك مستوى عالٍ من الوعي الذاتي معرفة بحدوده الشخصية، فضلاً عن نقاط ضعفه ونقاط فريقه وقسمه، مما يمكنه من تحليل احتياجات التدريب واكتساب المهارات والمعرفة الجديدة لتعزيز مستويات الأداء. يتطلب العمل الجماعي إدارة الذكاء العاطفي، حيث يجب على أعضاء الفريق فهم أهداف الفريق والاستجابة بشكل إيجابي لها؛ لذا، يُعتبر إدارة عواطف أعضاء الفريق عنصراً مهماً في تعزيز أداء المنظمة. المديرين الإداريين الذين يمتلكون مستويات عالية من الوعي الذاتي يمتلكون الخبرة والفرصة للاعتراف بالعمليات والسلوكيات التي تسهل عليهم أداء مسؤولياتهم. الخبرة المكتسبة ستشجعهم على أن يكونوا مرنين ومبدعين في حل المشاكل، بالإضافة إلى كونهم فعالين في اتخاذ القرارات (Supramaniam & Singaravelloo, 2021).

التأثير الإيجابي البارز للذكاء العاطفي على الأداء التشغيلي يعزز العمليات الداخلية، وهي جزء واحد من الأداء التشغيلي. المسؤولين الإداريين في الإدارة العليا الذين يتعاملون بفعالية مع زملائهم في العمل وأصحاب المصلحة ذات الصلة والجمهور سيكونون قادرين على تشجيع فريقهم والحصول على تغذية راجعة منتجة وبناءة، مما يخلق فرصة لتعزيز وتحسين العمليات. ويشمل ذلك التغذية الراجعة من خلال وسائل التواصل الاجتماعي مثل المواقع الإلكترونية، وتطبيقات المراسلة وغيرها من أشكال الاتصال التي تهدف إلى تحسين الأداء التشغيلي للوظيفة الإدارية العامة. التحديات التي تواجه المسؤولين الإداريين في الإدارة العليا في مكان العمل يتطلب منهم القدرة على البحث السريع عن المعلومات المناسبة لاتخاذ القرارات، والتعرف على حالة عواطف أصحاب المصلحة واستخدام المعلومات المحصلة بشكل مناسب من خلال الوصول إلى طبيعتها ودقتها وموثوقيتها وملائمتها في حل قضايا الجمهور. ستساعد المعلومات والتغذية الراجعة التي يقدمها العملاء في اتخاذ القرارات

على المستوى الدولي عند حضور كبار المسؤولين العليا أو الوزراء المؤتمرات والاجتماعات والندوات التي تمثل ماليزيا. ولذلك، يجب أن يكون لديهم القدرة على التواصل مع رؤسائهم ونظرائهم والمرؤوسين والجمهور بطريقة تحقق الأهداف المحددة وتحقيق التأثير المرغوب الذي يتضمن التغيير في السلوك، والأفكار والمواقف. يُتوقع من المسؤولين الإداريين العليا في هذا السياق لإدارة العلاقات أن يؤثروا ويقنعوا بحنكة أصحاب المصلحة، مع ضمان تلبية احتياجات الجمهور (Supramaniam & Singaravelloo, 2021).

تظهر النتائج التي تم تقديمها في الدراسة تبايناً واضحاً في قدرات الفهم الذاتي بين الأفراد، حيث يظهر أن معظم الأفراد يوافقون على قدرة فهم مشاعرهم وتقييم نقاط قوتهم وضعفهم بشكل واقعي. ومع ذلك، يظهر أيضاً وجود تحديات في التعبير عن المشاعر عندما يختلف الأفراد مع الآخرين، مما يشير إلى ضرورة تطوير مهارات التواصل وإدارة الصراعات. بشكل عام، يمكن استنتاج أن الوعي الذاتي والقدرة على فهم الذات والآخرين هي جوانب أساسية من الذكاء العاطفي التي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على الأداء التشغيلي في السياق المهني. يُظهر التحليل أنه يمكن للأفراد الذين يمتلكون مستوى عالٍ من الوعي الاجتماعي أن يكونوا أكثر قدرة على التفاعل مع الجمهور وفهم احتياجاتهم، مما يمكنهم من تنفيذ سياسات فعالة تلي تلك الاحتياجات. بالإضافة إلى ذلك، يبدو أن الأفراد الذين يتمتعون بقدرة عالية على إدارة عواطفهم بشكل إيجابي يمكنهم التعامل بشكل أفضل مع قضايا الجمهور وتحفيز الفريق بشكل إيجابي، مما يؤدي إلى تحسين الأداء التشغيلي بشكل عام. بشكل عام، يُظهر البحث أن الذكاء العاطفي يلعب دوراً مهماً في تحسين الأداء التشغيلي وتعزيز التفاعل الإيجابي مع الجمهور والزملاء، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة أكبر. (جدول-٢).

تتضح من النتائج التي تم تحليلها في المحور الثاني للدراسة تبايناً واضحاً في قدرات الأفراد على إدارة أنفسهم عاطفياً في سياقات مختلفة. في السؤال الأول، الذي يتعلق بالقدرة على التحكم في العواطف السلبية، يظهر أن ٢٠,٨٪ يوافقون بشدة، و ٤٠,٨٪ يوافقون، في حين أن ٢٤٪ محايدون، و ٧,٢٪ غير موافقين، و ٧,٢٪ غير موافقين بشدة. هذا يشير إلى أن هناك تحديات لدى بعض الأفراد في التحكم في عواطفهم السلبية. بالمثل، في السؤال الثاني، الذي يتعلق بتجنب الحكم السريع على أفعال الآخرين، تظهر نسب مماثلة من الإجابات، مع ٢٦,٤٪ يوافقون بشدة و ٤٨٪ يوافقون، مقابل ١٨,٤٪ محايدون، و ٦,٨٪ غير موافقين، و ٢,٤٪ غير موافقين بشدة. هذا يعكس التباين في قدرة الأفراد على فهم وتقبل أفعال الآخرين. فيما يتعلق بالسؤال الثالث، الذي يتعلق بالتكيف مع التغيرات، تظهر النتائج مستويات متفاوتة من القدرة على التكيف، مع ٣٤,٤٪ يوافقون بشدة

و٤٨,٨٪ يوافقون، و١٠,٤٪ محايدون، و٤٪ غير موافقين، و٢,٤٪ غير موافقين بشدة. هذا يشير إلى أن القدرة على التكيف مع التغيرات قد تختلف بين الأفراد. وهكذا، تظهر النتائج العامة تبايناً في قدرة الأفراد على إدارة أنفسهم عاطفياً في سياقات مختلفة، مما يعكس تحديات واختلافات متنوعة في هذه القدرات بين الأفراد. (جدول-٢)

تظهر النتائج التي تم جمعها في المحور الثالث من الدراسة تركيزاً على قياس الوعي الاجتماعي، الذي يعتبر جزءاً هاماً من الذكاء العاطفي ويتعلق بالقدرة على فهم والتفاعل مع الآخرين بفعالية في سياقات مختلفة. في السؤال الأول، الذي يتعلق بالوعي للتعامل مع العملاء من ثقافات متنوعة، يظهر أن ٣٢٪ يوافقون بشدة، و٥٦,٨٪ يوافقون، مما يشير إلى وجود قدرة ملحوظة لدى الأفراد على التعامل مع العملاء المتنوعين ثقافياً. في السؤال الثاني، الذي يتعلق بالاستماع بعناية للآخرين، يظهر التأكيد على أهمية الاستماع الفعال كمهارة اجتماعية، مع ٤٠,٨٪ يوافقون بشدة و٥١,٢٪ يوافقون. بالنسبة للسؤال الثالث، الذي يتعلق بالمهارات الاجتماعية للحفاظ على علاقة المؤسسة مع عملائها، يظهر أيضاً الأهمية المرتفعة للمهارات الاجتماعية في بناء وصيانة علاقات العملاء. في السؤال الرابع، الذي يتعلق بالالتزام بالقوانين واحترامها، يعكس النتيجة احترام القوانين والالتزام بها بين الأفراد. في السؤال الخامس، الذي يتعلق بفهم مشاعر الآخرين، يظهر الاهتمام بفهم المشاعر والاحتياجات العاطفية للآخرين. أخيراً، في السؤال السادس، الذي يتعلق بتقديم الخدمات للآخرين في الوقت المناسب، يظهر الأهمية الكبيرة لتقديم الخدمات في الوقت المناسب كجزء من الوعي الاجتماعي. بشكل عام، يؤكد هذا الاستطلاع وجود مستويات متفاوتة من الوعي الاجتماعي بين الأفراد، مع التركيز على أهمية التفاعل الفعال مع الآخرين والاحترام المتبادل والالتزام بالقوانين في سياقات العمل والتعامل مع العملاء. (جدول-٢)

نتائج الدراسة تشير إلى أن الأفراد يظهرون مستويات مختلفة من القدرة على التأثير بشكل إيجابي على الآخرين وإدارة الصراعات بشكل بناء. على سبيل المثال، يوافق نسبة عالية من الأفراد على قدرتهم على التأثير بشكل إيجابي على الآخرين، مما يشير إلى وجود قدرة ملحوظة في هذا الجانب. وهذا قد يعكس مستوى عالٍ من الوعي الاجتماعي والقدرة على التواصل بفعالية مع الآخرين. بالإضافة إلى ذلك، يعكس اهتمام الأفراد بالمشاركة في الدورات التدريبية تفانيهم في تطوير مهاراتهم الاجتماعية، مما يعزز فرص نموهم الشخصي والمهني. من خلال نتائج الدراسة، يمكن أيضاً استنتاج أن هناك حاجة متزايدة لتعزيز مهارات الاتصال والتفاعل الاجتماعي في بيئات العمل، حيث يتعرض الأفراد لمجموعة متنوعة من المواقف والتحديات التي تتطلب

قدرات تواصل فعالة. علاوة على ذلك، يظهر التركيز على إدارة الصراعات بشكل بناء أهمية تفهم أساليب فعالة لحل النزاعات دون التسبب في تدهور العلاقات الشخصية أو المهنية.

يبدو من النتائج أن غالبية المشاركين يرون أداء العمل بشكل عام بشكل جيد أو ممتاز، مع نسبة عالية تعتبر الأداء عاليًا. كما يبدو أن العديد منهم يشعرون بقدرة قوية على المشاركة في تحديد كيفية أداء العمل ومتابعة ما يجري في مجموعة العمل. ومع ذلك، يظهر أن هناك نسبة معتبرة ترى أن لديها بعض الصعوبات في هذا الجانب، وخاصة فيما يتعلق بالقدرة على اتخاذ القرارات التي تؤثر على عملهم. بالإضافة إلى ذلك، يشير الاستطلاع إلى أن غالبية المشاركين يشعرون بأن مدراءهم يحترمون أفكارهم واقتراحاتهم، مما يشير إلى بيئة عمل تشجع على التفاعل والتواصل المفتوح بين الموظفين والإدارة. هذا يمكن أن يؤدي إلى تعزيز الرضا الوظيفي والانخراط في العمل. بشكل عام، يعكس هذا الجزء من الاستبيان الآراء والتحديات التي يواجهها المشاركون في مجال الأداء العملي واتخاذ القرارات، بالإضافة إلى مدى التفاعل والاحترام من قبل المدراء. يمكن لهذه الملاحظات أن تساعد المؤسسة على تحسين سياساتها وبيئة عملها لتعزيز الفعالية وتحقيق الأهداف المنشودة. (جدول-٣)

تتوافق نتائج الدراسة مع العديد من الأبحاث السابقة مثل (Kerr et al. 2006; Agus et al. 2007; Avolio et al.

2009; Adeoye and Torubelli 2011; Angelidis and Ibrahim 2011). حيث أفادت الدراسة أن الذكاء العاطفي ذو تأثير

كبير على القرارات الإدارية لدى موظفين الإدارة العليا مع موظفيهم أو حتى التعامل مع الجمهور.

الفصل السادس

خاتمة الدراسة

ختامًا، يعكس تحليل النتائج في هذه الدراسة الأهمية الكبيرة لتعزيز الوعي العاطفي والاجتماعي في بيئة العمل، وخاصة في القطاع الطبي بالرياض. يظهر الاستبيان تحديات محددة تواجه المشاركين في هذا القطاع، مثل ضغوط المشاعر في مواجهة الضغوط والتعامل مع العملاء من ثقافات متنوعة. بالإضافة إلى ذلك، يبرز الدراسة أهمية بناء بيئة عمل مشجعة تعزز المهارات الشخصية والاجتماعية للموظفين، وذلك من خلال تنمية مهارات التفاعل الإيجابي وإدارة الصراعات بشكل بناء. يمكن لتحسين هذه الجوانب أن يؤدي إلى تعزيز العلاقات داخل الفريق وتحسين أداء العمل واتخاذ القرارات بشكل أكثر فعالية. بالإضافة إلى ذلك، يتيح الاستبيان فرصة للمؤسسات الطبية لتقديم دورات تدريبية موجهة نحو تطوير المهارات الاجتماعية والعاطفية لموظفيها. وهذا بدوره يمكن أن يعزز الأداء العام للمؤسسة ويرفع من جودة الخدمات المقدمة للمرضى. بناءً على ذلك، فإن هذه الدراسة تسلط الضوء على أهمية تحسين الوعي العاطفي والاجتماعي في القطاع الطبي بالرياض، وتشير إلى الخطوات التي يمكن اتخاذها لتحقيق هذا الهدف.

المراجع

المراجع العربية:

- ابو العفش، اناس شحته، اثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على اتخاذ القرار وحل المشكلات، رسالة ماجستير، الجامعة الاسلامية - غزة، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، غزة ٢٠١١.
- احمد ماهر، الادارة المبادئ والمهارات، الدار الجامعية، الاسكندرية، ٢٠٠٤، ص ٢٨١.
- إياد احمد لنبية، فاعلية اتخاذ القرار وعلاقتها بالأنماط القيادية السائدة لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة، الجامعة الاسلامية، فلسطين، ٢٠١١، ص ٤٨.
- توفيق، عبد الرحمن (٢٠٠٩) "دبلوماسية القيادة بالذكاء العاطفي" الجيزة، مركز الخبرات المهنية للإدارة "بميك".
- حسونة عصام الدين محمد، معوقات استخدام الاساليب الكمية وعلاقتها بجودة القرارات الادارية في بنوك العاملة دراسة ميدانية للبنوك عاملة في فلسطين رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الازهر، غزة، ٢٠١١، ص ١١.
- حسين والصابي أبو رياش وعبد الحكيم وعمور أممية وشريف سليم، الدافعية والذكاء العاطفي، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠٠٦، ص ٢٨١.
- زروق عثمان، محمد عامر العمري. (٢٠١٩) اثر خصائص المعلومات المحاسبية على جودة اتخاذ القرارات- دراسة ميدانية في شركات الصناعية بمحافظة ظفار سلطنة عمان، مجلة الجامعة الاسلامية لدراسات الادارية والاقتصادية المجلد ٢٧، العدد ٢
- سلامة عبد العظيم حسين وطه عبد العظيم، الذكاء الوجداني للقيادة التربوية، دار وفاء لدنيا الطباعة والنشر، الاسكندرية، 2006، ص 61
- الشايح، علي صالح، والمطيري، عواطف بطاح (٢٠١٩). الذكاء العاطفي وعلاقته بالقيادة الخادمة لدى قائدات المدارس في محافظة المذنب من وجهة نظر المعلمات. *المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية*، ٥(٢)، ٩٧-١١٦.
- طارق عبد الرؤوف عامر، الذكاءات المتعددة، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٨، ص ٧١.
- طارق عبد الفتاح ك رشاد محمد (٢٠٢٠)، اثر الذكاء العاطفي في تخفيض ضغط العمل لدى العاملين في صندوق الملك عبد الله الثاني لتنمية (جامعة الاردن)، مجلة الجامعة الاسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية، المجلد ٢٩، عدد.
- العزاوي، خليل محمد، (٢٠٠٦) "إدارة اتخاذ القرار الإداري" عمان: دار كنوز المعرفة.
- ماهر، أحمد، (٢٠٠٧/٢٠٠٨) "اتخاذ القرار بين العلم والابتكار"، الدار الجامعية- الإسكندرية.

يوسف حليم الطائي وعامر حسن العطوي، الذكاء الشعوري في المنظمات، مدخل متكامل، طبعة الاولى، مؤسسة الوراق، عمان، 2010، ص45.

المراجع الأجنبية:

Adeoye, Hammed, and Victor Torubelli. 2011. Emotional intelligence and human relationship management as predictors of organizational commitment. *IFE PsycholoiA: An International Journal* 19: 212–26.

Agus, Arawati, Sunita Barker, and Jay Kandampully. 2007. An Exploratory Study of Service Quality in the Malaysian Public Service Sector. *International Journal of Quality & Reliability Management* 24: 177–90.

Angelidis, John, and Nabil A. Ibrahim. 2011. The Impact of Emotional Intelligence on the Ethical Judgment of Managers. *Journal of Business Ethics* 99: 111–19.

Avolio, Bruce J., Fred O. Walumbwa, and Todd J. Weber. 2009. Leadership: Current Theories, Research, and Future Directions. *Annual Review of Psychology* 60: 421–49.

Dimitriou, C. K., & Schwegker C. H. (2019). Enhancing the lodging experience through ethical leadership. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(2), 669-690. DOI 10.1108/IJCHM-10-2017-0636.

Goleman, Daniel. 1995. Emotional Intelligence: A New Vision for Educators. *PsycEXTRA Dataset*

Guy, Mary E., and Hyun Jung Lee. 2015. How Emotional Intelligence Mediates Emotional Labor in Public Service Jobs. *Review of Public Personnel Administration* 35: 261–77.

Kerr, Robert, John Garvin, Norma Heaton, and Emily Boyle. 2006. Emotional Intelligence and Leadership Effectiveness. *Leadership & Organization Development Journal* 27: 265–79.

Lee, Hyun Jung. 2018. How Emotional Intelligence Relates to Job Satisfaction and Burnout in Public Service Jobs. *International Review of Administrative Sciences* 84: 729–45.

Majeed, Nauman, T. Ramayah, Norizah Mustamil, Mohammad Nazri, and Samia Jamshed. 2017. Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior: Modeling Emotional Intelligence as Mediator. *Management & Marketing* 12: 571–90.

McCleskey, Jim. 2014. Emotional Intelligence and Leadership. *International Journal of Organizational Analysis* 22: 76–93.

Mittal, Er. Vipin, and E. Sindhu. 2012. Emotional Intelligence and Leadership. *Global Journal of Management and Business Research* 12: 35–37.

Puertas Molero, Pilar, Félix Zurita Ortega, José Luis Ubago Jiménez, and Gabriel González Valero. 2019. Influence of Emotional Intelligence and Burnout Syndrome on Teachers Well-Being: A Systematic Review. *Social Sciences* 8: 185.

Supramaniam, S., & Singaravelloo, K. (2021). Impact of emotional intelligence on organisational performance: An analysis in the Malaysian Public Administration. *Administrative Sciences*, 11(3), 76.

الملاحق

استبيان عن

“تأثير الذكاء العاطفي على اتخاذ القرارات الإدارية لدى موظفي القطاع الصحي في مدينة الرياض”

الجزء الأول: المقدمة واستمارة الموافقة:

تتم دعوتك للمشاركة في دراسة بحثية تركز على دور "تأثير الذكاء العاطفي على اتخاذ القرارات الإدارية بين موظفي قطاع الرعاية الصحية في مدينة الرياض". تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف كيف يؤثر الذكاء العاطفي على القرارات الإدارية والفاعلية بين موظفي قطاع الرعاية الصحية في مدينة الرياض. تشمل مشاركتك إكمال استبيان مصمم لجمع رؤاك وتجاربك وآرائك بشأن ممارسات التدريب والتطوير. مشاركتك تكون تمامًا عن طيب خاطر، وسيتم الاحتفاظ بجميع المعلومات المقدمة سرية. لن يؤثر المشاركة أو الانسحاب على علاقتك مع الباحث أو المؤسسات المتعلقة. إذا كان لديك أي أسئلة أو مخاوف، فلا تتردد في الاتصال بالباحث. شكرًا لنظرك في المشاركة في هذه الدراسة.

بارك الله فيكم بصدق،

اسم الباحث:

توقيع المشارك

التاريخ

الجزء الثاني: البيانات الديموغرافية:

م	السؤال	الإجابة
١	رقم المشارك	
٢	الجنس	ذكر أنثى
٣	العمر (السنوات)	أقل من ١٨ ١٨ - ٢٥ ٢٦ - ٣٥ ٣٦ - ٤٥ ٤٦ - ٥٥ أكبر من ٥٥
٤	الحالة التعليمية	تعليم متوسط بكالوريوس ماجستير دكتوراه
٥	المسمى الوظيفي	
٦	الحالة الاجتماعية	أعزب متزوج مطلق أرمل

الجزء الثالث: تأثير الذكاء العاطفي على اتخاذ القرارات الإدارية:

م	السؤال	الجواب				
قياس قدرة الفهم الذاتي:						
١	لدي القدرة على فهم مشاعري.	١	٢	٣	٤	٥
٢	لدي القدرة على تقييم نقاط قوتي وضعفي بشكل واقعي.	١	٢	٣	٤	٥
٣	أعتقد أنني قادر على التأثير في مشاعر الآخرين.	١	٢	٣	٤	٥
٤	يمكنني التعبير عن مشاعري للآخرين إذا اختلفت معهم.	١	٢	٣	٤	٥
٥	أستثمر تجاربي السابقة.	١	٢	٣	٤	٥
٦	أستطيع فهم مشاعر الآخرين بسهولة.	١	٢	٣	٤	٥
قياس قدرة إدارة الذات:						
١	يمكنني التحكم في عواطف السلبية.	١	٢	٣	٤	٥
٢	أتجنب الحكم السريع على أفعال الآخرين.	١	٢	٣	٤	٥
٣	لدي القدرة على التكيف مع التغيرات في الظروف.	١	٢	٣	٤	٥
٤	أتميز بالقدرة على استغلال الفرص.	١	٢	٣	٤	٥
٥	أقوم بضبط مشاعري عندما أسمع أخبار مزعجة.	١	٢	٣	٤	٥
٦	أبقى هادئًا تحت أي ضغط.	١	٢	٣	٤	٥
قياس الوعي الاجتماعي:						
١	لدي الوعي للتعامل بشكل جيد مع العملاء من ثقافات متنوعة.	١	٢	٣	٤	٥
٢	أستمع بعناية للآخرين لفهم متطلباتهم واحتياجاتهم.	١	٢	٣	٤	٥
٣	أمتلك مهارات اجتماعية للحفاظ على علاقة المؤسسة مع عملائها.	١	٢	٣	٤	٥
٤	التزم بالقوانين المعلنة واحترمها.	١	٢	٣	٤	٥
٥	أفهم جيدًا مشاعر الآخرين.	١	٢	٣	٤	٥
٦	أقدم الخدمات للآخرين في الوقت المناسب.	١	٢	٣	٤	٥
قياس المهارات الاجتماعية:						
١	لدي المهارات للتأثير بشكل إيجابي على الآخرين.	١	٢	٣	٤	٥

٢	أشارك في الدورات التدريبية التي يقدمها العمل.	١	٢	٣	٤	٥
٣	لدي القدرة على إدارة الصراعات التي تحدث بشكل إيجابي.	١	٢	٣	٤	٥
٤	يعزز صانعو القرار روح التعاون.	١	٢	٣	٤	٥
٥	أتفاعل ببراعة مع جميع المستويات.	١	٢	٣	٤	٥
٦	أقيم عددًا من الشبكات الاجتماعية.	١	٢	٣	٤	٥

الجزء الرابع: قياس أداء المؤسسة واتخاذ القرارات:

م	السؤال	الجواب			
١	بشكل عام، كم هو مدى القدرة أو التأثير الذي تمتلكه أو كيفية أداء عملك؟	قوي	عالي	متوسط	ضعيف
٢	إلى أي مدى تستطيع تحديد كيفية أداء عملك؟	قوي	عالي	متوسط	ضعيف
٣	بشكل عام، كم هو مدى القدرة أو التأثير الذي تمتلكه على ما يجري في مجموعة عملك؟	قوي	عالي	متوسط	ضعيف
٤	بشكل عام، كم هو مدى القدرة أو التأثير الذي تمتلكه على القرارات التي تؤثر على عملك؟	قوي	عالي	متوسط	ضعيف
٥	هل يحافظ مدراءك على الوقت ويستمعون إلى أفكارهم واقتراحاتي؟	نعم		لا	

ملاحظة هامة:

- ١ تعني غير موافق وبشدة
- ٢ تعني غير موافق
- ٣ تعني محايد
- ٤ تعني موافق
- ٥ تعني موافق وبشدة