مجلة تنمية الرافدين

اسم المقال: دور الذكاء الاجتماعي في تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية – دراسة استطلاعية للقيادات الإدارية في عدد من المستشفيات الطبية الخدمية الحكومية في محافظة نينوى
اسم الكاتب: ريم سعيد الجميل
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/3723
تاريخ الاسترداد: 2026/11/03 01:01 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

Journal of
TANMIYAT AL-RAFIDAIN
(TANRA)
A scientific, quarterly, international, open access, and peer-reviewed journal

Vol. 40, No. 131
September 2021

© University of Mosul | College of Administration and Economics, *Mosul, Iraq.*

TANRA retain the copyright of published articles, which is released under a "Creative Commons Attribution License for CC-BY-4.0" enabling the unrestricted use, distribution, and reproduction of an article in any medium, provided that the original work is properly cited.

Citation: Al-Jameel, Reem S., (2021)."The Role of Social Intelligence in Promoting Human Resource Management Strategies: a reconnaissance Study of the administrative Leaderships of government Service Medical Hospitals in City of Mosul". ***TANMIYAT AL-RAFIDAIN***, 40 (*131*), 264 - 290 , https://doi.org/ 10.33899/tanra.2021.169636

P-ISSN: 1609-591X
e-ISSN: 2664-276X
tanmiyat.mosuljournals.com

Research Paper

The Role of Social Intelligence in Promoting Human Resource Management Strategies: a reconnaissance Study of the administrative Leaderships of government Service Medical Hospitals in City of Mosul

Reem S. Al-Jameel[1]
[1]College of Administration and Economics / University of Mosul

Corresponding author: Reem S. Al-Jameel, College of Administration and Economics , University of Mosul**,** reem_saad@uomosul.edu.iq.

DOI: https://doi.org/ 10.33899/tanra.2021.169636

Article History: *Received*:20/1/2021; *Revised*: 18/4/2121; *Accepted*: 25/4/2020; *Published*: 1/9/2021.

Abstract
The research aims to determine the role of social intelligence represented (social skills, social awareness, problem-solving skills) sIn the dimensions of Human Resource Management Strategies, Which can be achieved Through Human Resource Planning Strategy, Employment Strategy, Training and Development Strategy, Compensation, and rewards strategy, Human resource Performance Evaluation Strategy. I have s selected a sample of the Administrative Leaderships of governmental Medical hospitals in the City of Mosul. The research Problem Centers on the difficulty of the Success of the Strategic Competitive Landscape. Because of the rapid developments in the Contemporary business environment. Default Schema has been adopted that includes Search Variables, As well as formulating some main and Subsidiary hypotheses, And use the Descriptive and analytical approach to reach the results, Through Testing it with several Statistical methods, the questionnaire form was one of the Statistical means used to collect data and information related to the Field aspect of the research, Because of the limited studies that dealt with the relationship and effect between these variables in the Iraqi Environment, with in the limits of the researcher s Knowledge the current research included these variables in an attempt to clarify the relationship and the effect between them, the research came out with a set of conclusions and recommendation s Among the most important of them was the more hospitals directed the research sample to adopt social intelligence, which contributed to strengthening the human resources management strategies of the researched organizations.

Keywords:
Social Intelligence, Human resource management strategies.

ورقة بحثية

دور الذكاء الاجتماعي في تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية ـ دراسة استطلاعية للقيادات الإدارية في عدد من المستشفيات الطبية الخدمية الحكومية في محافظة نينوى

ريم سعد الجميل[1]

[1]كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق

المؤلف المراسل: ريم سعد الجميل، كلية الادارةوالاقتصاد، جامعة الموصل، العراق،
reem_saad@uomosul.edu.iq

DOI: https://doi.org/ 10.33899/tanra.2021.169636

تاريخ المقالة: *الاستلام:* ٢٠٢١/١/٢٠؛ *التعديل والتنقيح:* ٢٠٢١/٤/١٨؛ *القبول:* ٢٠٢١/٤/٢٥؛ *النشر:* ٢٠٢١/٩/١.

المستخلص

يهدف البحث إلى تحديد دور الذكاء الاجتماعي والمتمثل (المهارات الاجتماعية، الوعي الاجتماعي، مهارات حل المشكلات) في أبعاد استراتيجيات إدارة الموارد البشرية والذي يمكن أن يتحقق من خلال (استراتيجية تخطيط الموارد البشرية، استراتيجية التوظيف، استراتيجية التدريب والتطوير، استراتيجية التعويضات والمكافآت، استراتيجية تقييم أداء الموارد البشرية). لدى عينة مختارة من القيادات الإدارية للمستشفيات الطبية الحكومية في مدينة الموصل. وتتمحور مشكلة البحث بصعوبة نجاح المشهد التنافسي الاستراتيجي بسبب التطورات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال المعاصرة. وقد تم اعتماد مخطط افتراضي يتضمن متغيرات البحث، فضلاً عن صياغة عدد من الفرضيات الرئيسة والفرعية واستخدم المنهج الوصفي والتحليلي من أجل الوصول إلى النتائج، من خلال اختبارها بعدد من الاساليب الاحصائية، وكانت استمارة الاستبانة أحد الوسائل الاحصائية المستخدمة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب الميداني للبحث. ولمحدودية الدراسات التي تناولت العلاقة والتأثير بين هذه المتغيرات في البيئة العراقية في حدود اطلاع الباحثة، فقد تضمن البحث الحالي هذه المتغيرات في محاولة لتوضيح العلاقة والتأثير بينهما، وخرج البحث بجملة من الاستنتاجات والتوصيات كان من أهمها، كلما زاد توجه المستشفيات عينة البحث إلى تبني الذكاء الاجتماعي أسهم ذلك في تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية لدى المستشفيات المبحوثة.

الكلمات الرئيسة

الذكاء الاجتماعي، استراتيجيات إدارة الموارد البشرية.

مجلة

تنمية الرافدين

(TANRA): **مجلة علمية، فصلية، دولية، مفتوحة الوصول، محكمة.**

المجلد (٤٠)، العدد (١٣١)،
ايلول ٢٠٢١

© جامعة الموصل |
كلية الإدارة والاقتصاد، *الموصل، العراق.*

تحتفظ (**TANRA**) بحقوق الطبع والنشر للمقالات المنشورة، والتي يتم إصدارها بموجب ترخيص (Creative Commons Attribution) لـ (CC-BY-4.0) الذي يتيح الاستخدام، والتوزيع، والاستنساخ غير المقيد وتوزيع للمقالة في أي وسيط نقل، بشرط اقتباس العمل الأصلي بشكل صحيح.

الاقتباس: الجميل، ريم سعد (٢٠٢١). "دور الذكاء الاجتماعي في تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية - دراسة استطلاعية للقيادات الإدارية في عدد من المستشفيات الطبية الخدمية الحكومية في محافظة نينوى". ***تنمية الرافدين***، ٤٠ (١٣١)، ٢٦٤-٢٩٠،
https://doi.org/
10.33899/tanra.2021.169636

P-ISSN: 1609-591X
e-ISSN: 2664-276X
tanmiyat.mosuljournals.com

المقدمة

اكتسب الذكاء الاجتماعي أهمية خاصة فتح المجال أمام العديد من الباحثين لدراسته والكشف عن مكوناته ووضع مقاييس خاصة به كميدان مستقل، لما يتمتع من مظاهر تدلل عليه، وذلك من خلال سلوك الفرد الذي يتمتع بالذكاء الاجتماعي سواء من خلال تقييمه لنفسه أو من خلال معاملته مع الآخرين، والذكاء الاجتماعي مظاهر تتمثل في توافق الفرد ونجاحه الاجتماعي والتزامه بسلوكيات المجتمع وأيضا مظاهر خاصة تتمثل بتعامله مع الأفراد وذلك من خلال فهمهم وتفسير السلوك الصادر عنهم بما يتضمن تعزيز" المهارات الاجتماعية، الوعي الاجتماعي، ومهارات حل المشكلات"، ولأن المورد البشري لدى المستشفيات الحديثة يُعد بمثابة رأس المال الفكري الذي يفكر ويتنبأ ويخطط ويدير كل العمليات والأنشطة، من خلال تسليط الضوء على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية المتكونة من(استراتيجية تخطيط الموارد البشرية، استراتيجية التوظيف، استراتيجية التعويض والمكافآت، استراتيجية التدريب والتطوير، واستراتيجية تقييم أداء الموارد البشرية)، فنجاح المستشفيات في تطوير وتعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية يرتبط بمدى امتلاكها للذكاء الاجتماعي المتمثلة بالمهارات الاجتماعية، الوعي الاجتماعي، مهارات حل المشكلات، للاستفادة من الموارد البشرية العاملة في المستشفيات المبحوثة. إذ تناول البحث الحالي هذا التوجه في بعض من جميع مستشفيات الطبية الحكومية لدى مدينة الموصل متمثلة بمديريها، ومعاونيها، ورؤساء أقسامها ووحداتها، وهو يحاول اختبار علاقة وتأثير الذكاء الاجتماعي في تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، وقد تم تقسيم البحث إلى أربعة أجزاء، تضمن الأول منهجية البحث، في حين ركز الثاني على الجانب النظري للبحث، واشتمل الثالث على التحليل العملي للبحث، واختتم البحث بالجزء الرابع الذي يتضمن الاستنتاجات والمقترحات.

أولاً: منهجية البحث

١ _ مشكلة البحث

تواجه المستشفيات في أغلب الاحيان تحديات نتيجة المستجدات التي تطرأ على بيئتها في مختلف المستويات المحلية والعالمية، تلبية لاحتياجات المستشفيات الصحية من المتخصصين ومن المستلزمات المادية الملموسة، إذ دخلت حاجة الموارد البشرية في تقديم الخدمات إلى الجوانب التي ليس للعاملين رغبة في العمل أو مدى تقدير صلاحياته الملتزم بها. فالاتجاهات الإدارية الحديثة تعتمد على ضرورة إطلاق القوة الكامنة لدى العنصر البشري من علم وخبرة ومجهود وتوفير مناخ منظمي يتسم بالتفاهم وحرية التعبير والاحترام مع إتاحة الفرصة لتقديم الأفضل من خبرات ومجهودات لخدمة المنظمة لتحقيق الأداء المتميز، مما يدعو إلى حاجة تلك المستشفيات ومنها الصحية إلى أهمية وجود الذكاء الاجتماعي وماهية العوامل المؤثرة فيه، ومدى أهمية استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في التعامل معه. ولما كانت عناصر الذكاء الاجتماعي والتي تتمثل (المهارات الاجتماعية، الوعي الاجتماعي، مهارات حل المشكلات) هي أحد المرتكزات الأساسية والتي تعبر عن قدرات وإمكانات المنظمة الصحية التي بواسطتها تستطيع أن تقدم خدماتها للمجتمع، أي تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية متمثلة بـ (استراتيجية تخطيط الموارد البشرية، استراتيجية توظيف الموارد البشرية، استراتيجية التعويضات

والمكافآت، استراتيجية تقييم أداء الموارد البشرية، استراتيجية التدريب والتطوير) للوصول إلى خدمة تلك المستشفيات الصحية والتي تعتبر منظمة خدمية بحد ذاتها، وهذا ينعكس من خلال النوعية والجودة في الخدمة الصحية بخاصة من خلال الالتزام بالمعايير والمواصفات بشكل حرفي لا يقبل الاجتهاد غير المدروس، وينعكس من خلاله التعرف على حاجة المستفيد والمجتمع والزبائن، من خلال توصيف أبعاد تلك الحاجة لكي يتم تحديد قيمتها وصولاً إلى تحقيق الكفاءة والفاعلية.

عليه يمكننا بلورة مشكلة البحث من خلال التساؤلات الآتية:

١- ما واقع الذكاء الاجتماعي قيد البحث استناداً لمتغيراته؟

٢- ما مستوى استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في تلك المستشفيات المبحوثة في ظل محاورها؟

٣- ما الأثر الذي تمليه عملية الذكاء الاجتماعي من خلال متغيراته في استراتيجيات إدارة الموارد البشرية لدى المستشفيات المبحوثة؟

٢: أهمية البحث

يكتسب البحث أهميته في تقديم إطار عملي يربط بين متغيرات الذكاء الاجتماعي واستراتيجيات إدارة الموارد البشرية، إذ إن تحديد هذه المتغيرات الاساسية لدى المستشفيات، تضعها في إطار تعزيز تلك الاستراتيجيات بشكل يضمن حاجة تلك المستشفيات الصحية لها والذي يُعد إضافة علمية جديرة بالاهتمام.

٣: أهداف البحث

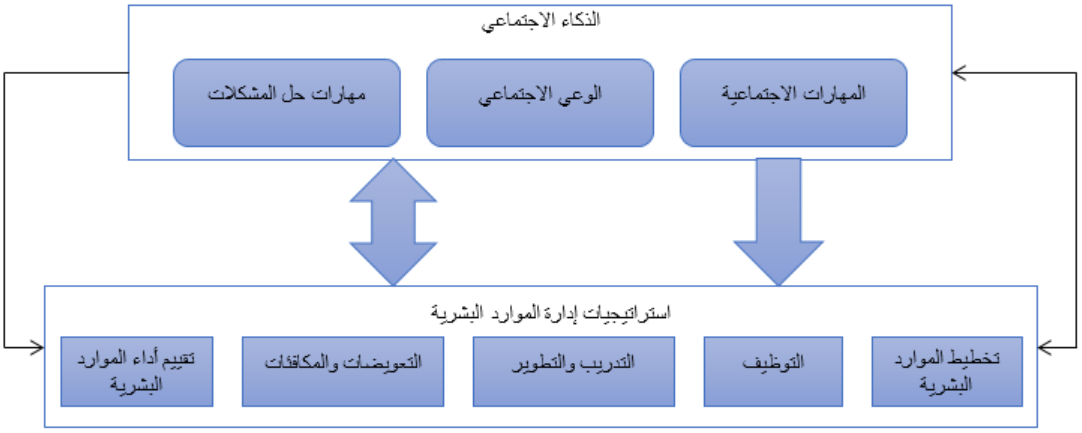
في ضوء مشكلة البحث وأهميته فأنه يسعى إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١- توضيح المضامين والدلالات النظرية والعملية للذكاء الاجتماعي بالنسبة للأفراد عينة البحث في المستشفيات المبحوثة، فضلاً عن تحديد ماهية استراتيجيات إدارة الموارد البشرية ضمن أبعاده الرئيسة.

٢- وصف متغيرات الذكاء الاجتماعي وتشخيصه، وأبعاد استراتيجيات إدارة الموارد البشرية المعتمدة في المستشفيات المبحوثة.

٤: مخطط البحث الافتراضي

تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة البحث في ضوء إطارها النظري ومضامينه الميدانية تصميم مخطط افتراضي يشير إلى العلاقة التطبيقية بين أبعاد البحث الحالي اعتمادا على قياس كل بعد، وقد اعتمد في هذا المخطط متغيرات الذكاء الاجتماعي بوصفه بعداً تفسيريا يؤثر في استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بوصفه بعداً مستجيبا، وكما مبين بالشكل ١.



الشكل (١): مخطط البحث الافتراضي

٥- **فرضيات البحث:** تم تحديد فرضيات البحث استنادا إلى المخطط الافتراضي بهدف اثبات العلاقة الاحصائية وتفرعاتها:

الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الذكاء الاجتماعي بدلالة متغيراته واستراتيجيات إدارة الموارد البشرية في المستشفيات المبحوثة.

الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للذكاء الاجتماعي بدلالة متغيراته في تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على المستوى الكلي لدى المستشفيات المبحوثة.

٦- أدوات البحث

١. أساليب جمع البيانات: لأجل تحقيق أهداف البحث واختبار فرضياته، تم اعتماد نوعين من الاساليب الاحصائية في جمع البيانات والمعلومات والمتمثلة بالآتي:

أ- النوع الأول المتعلق بتغطية الجانب النظري من خلال العديد من المصادر العلمية، المجلات والدوريات، والرسائل الجامعية، كذلك بالاعتماد على الشبكة الدولية للإنترنت.

ب- أما النوع الثاني من البيانات فقد تم الحصول عليها من خلال الجانب الميداني، وتعد استمارة الاستبانة الأداة الرئيسة في جمع البيانات والمعلومات بالنسبة للبحث، إذ تم توزيع ١٢٠ استمارة وتم، وعُزل منها الاستمارات التالفة، أما عدد الاستمارات التي اعتمدت فبلغ ٣٢ استمارة، ويعزى سبب ذلك إلى وضع مدينة الموصل في تلك الفترة ٢٠١٧-٢٠١٨ ، وتضمنت الاستبانة بشكلها النهائي وبعد اجراء التعديلات عليها، ثلاثة من المتغيرات الرئيسة هي: (المهارات الاجتماعية، الوعي الاجتماعي، حل المشكلات الاجتماعية)، إذ يتضمن كل متغير من المتغيرات مجموعة أبعاد فرعية موضحة في جدول (١) الذي يمثل استمارة الاستبانة.

جدول (١): مضامين استمارة الاستبانة

المتغيرات الرئيسة	المتغيرات الفرعية	عدد الفقرات	ارقام الفقرات
متغيرات الذكاء الاجتماعي	المهارات الاجتماعية	٤	١-٤
	الوعي الاجتماعي	٤	٥-٨
	مهارات حل المشكلات	٤	٩-١٢
متغيرات استراتيجيات إدارة الموارد البشرية	استراتيجية التعويضات، المكافآت	٤	١٣-١٦
	استراتيجية تخطيط الموارد البشرية	٣	١٧-١٩
	استراتيجية تقييم أداء الموارد البشرية	٣	٢٠-٢٢
	استراتيجية التدريب والتطوير	٤	٢٣-٢٦
	استراتيجية التوظيف	٤	٢٧-٣٠

٢. اختبار صدق الاستبانة وثباتها: إذ تشير إلى قدرة الاستبانة على قياس ما صممت من أجله، ويعد هذا من أهم الشروط التي يجب توافرها في بناء المقاييس، وقد خضعت استبانة البحث بمقاييسها المعتمدة إلى اختبارات الصدق والثبات، وكما يأتي:

أ – اختبار الاستبانة قبل توزيعها (قياس الصدق الظاهري): والذي من خلاله يتم عرض الاستبانة على عدد من السادة المحكمين لإبداء ملاحظاتهم بصدد صلاحية فقراتها من أجل الوصول إلى أفضل مستوى من الدقة في تصميمها.

ب- اختبارات الاستبانة بعد توزيعها (قياس الثبات): يتم قياس هذا الاختبار بطريقة ألفا كرونباخ والتي تعد من أكثر الاساليب الاحصائية التي تستخدم في هذا المجال، وقد تم احتساب قيمة ألفا كرونباخ حيث وجدت (٩٠%) وهي نسبة ملائمة للبحث، وهذا يدل على ثبات الاستبانة.

الاساليب الاحصائية المستخدمة في التحليل الاحصائي

استخدمت مجموعة من الأدوات الاحصائية منها ما يتعلق بوصف متغيرات البحث واخرى أدوات تحليلية، وكما يأتي:

١- الأدوات الاحصائية الوصفية : وتتمثل بـ النسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري.

٢- الأدوات الاحصائية التحليلية: وتشتمل: اختبار الارتباط والانحدار الخطي البسيط.

٨- حدود البحث

الحدود المكانية: تم اختيار مجموعة المستشفيات التي تقع جميعها داخل الميدان في مدينة الموصل / مستشفى الموصل العام، مستشفى ابن الاثير للأطفال، مستشفى الخنساء للنسائية والتوليد، مستشفى السلام العام، مستشفى الحميات العام، مستشفى الجمهوري التعليمي العام، مستشفى الاورام الموصل العام، مستشفى ابن سينا التأهيلي، مستشفى البتول التعليمي العام.

الحدود الزمانية: امتدت فترة البحث من ١٥-١١-٢٠١٨ إلى ١٤-١٢-٢٠١٩.

عينة البحث ووصفها

يعد تحديد ميدان البحث من أهم المرتكزات الاساسية في نجاح أو فشل أي بحث ميداني، وعلى أساس ذلك تتحدد متغيراتها وتتضح مشكلتها، لذا يتطلب الدقة والموضوعية في تحديد ميدان البحث، وعلى هذا الاساس تم اختيار المستشفيات الطبية الخدمية الحكومية في مدينة الموصل ميدانياً، لما لها اهمية من بين المستشفيات الحكومية التي تعمل على توفير الخدمات والعلاجات الطبية ومعالجة جميع الحالات المرضية وتوفير المستلزمات الطبية، إذ تسعى دائما إلى التجديد المستمر في تقديم خدماتها للمجتمع من أجل تحقيق التكيف مع المستجدات البيئية. لما تملك من ملاكات طبية وإدارية وفنية ذات خبرة ومهارة عالية في مجال اختصاصها عبر التاريخ الطويل للمستشفيات وقدرتها على استقطاب الأيدي العاملة الكفوءة والمتميزة. فكان البحث محددا بالقيادات الإدارية لدى تلك المستشفيات من مديرين عامين، معاونيهم، رؤساء أقسام، وحدات، وفروع العاملين لدى المستشفيات المبحوثة. وقد واجهت الباحثة الصعوبات ولا سيما عند عملية التطبيق العملي للبحث، إذ كان وضع المستشفيات غير مستقر، لوجود اضرار كبيرة لعملية الهدم والتفجير، ففي الجانب الايسر كان موقع مستشفى السلام مدمجا مع مستشفى الحميات، ولوجود أضرار بالغة في مستشفى الخنساء وابن الاثير والمراكز الصحية تحت المعالجة ومع مستشفى ابن سينا التأهيلي والانقاض التي كانت تحت عملية الرفع في حينها لدى مدينة الموصل من جهة، أما في الجانب الايمن فكانت صعوبة الوصول إلى مستشفى العام والجمهوري والبتول لعدم وجود البنايات وذلك لتعرضها للاعتداء عليها وهدمها وتفجيرها وفي حينها كانت بداية العمل في الكرفانات كمشروع وتهيئتها كمستشفيات طبية حكومية (مستشفى العام، مستشفى الجمهوري ومستشفى البتول).

ثانيا: الجانب النظري للبحث

اولا: الذكاء الاجتماعي

١- مفهوم الذكاء الاجتماعي

يُعد الذكاء الاجتماعي من الجوانب المهمة في الشخصية؛ لكونه يرتبط بقدرة الفرد على التعامل مع الآخرين وعلى تكوين علاقات اجتماعية ناجحة أي انه بقدر ما يكون الفرد متمتعا بالقدرة على التفاعل الاجتماعي واقامة علاقات مع الاخرين يكون ذكيا، وهذا ما يطلق عليه الذكاء الاجتماعي، وقد عرفه(Albrecht,2006,12) بأنه القدرة على الانسجام والتآلف الجيد مع الآخرين وكسب تعاونهم. ووصف (Beckzr,1999,53) الذكاء الاجتماعي بأنه فحص القدرة العقلية العامة مع نماذج أخرى من الذكاء المتعددة. فيما ذكره (, Bjoerkqvist

2000, 24) الذكاء الاجتماعي بأنه مهم في كل انماط السلوك الصراعي سواء ما كان اجتماعياً أو ضد اجتماعي، فهو يزيد من قرارات الصراع السليمة مع وجود التقمص العاطفي. وعرفته موسوعة علم النفس الامريكية بأنه هو ذلك الذكاء الذي يظهره الفرد في معاملته مع الآخرين، وفي علاقاته الاجتماعية. وهنا تظهر أهمية نظرية التعلم الاجتماعي فترى الأفراد يتعلمون من خلال عملية تعليمية معقدة تسمى النمذجة. أي إن الفرد يلاحظ السلوك الأنموذج ويقلده، ويصبح هذا التقليد ضمن اتجاهاته (الزعبي، ٢٠٠١، 25). ويُعد المورد البشري كائناً اجتماعياص يستطيع العيش ضمن جماعة تربطه بأفرادها علاقات متبادلة، وهذا ما يسمى بالتفاعل الاجتماعي، الذي يرتبط ارتباطا مباشرا بمهاراته الاجتماعية وعلاقاته مع الآخرين(الكيال : ٢٠٠٣،١٦٨). والذكاء الاجتماعي أيضاً هو القدرة على إدراك العلاقات الاجتماعية والتفاعل مع المورد البشري، وحسن التصرف في مواقف العلاقات الانسانية والسلوك الحكيم في الأوضاع الاجتماعية، مما يؤدي إلى التوافق الاجتماعي، ونجاح الفرد في حياته الاجتماعية (Gardner, 2005, 6). ويوصف الذكاء الاجتماعي القدرة البشرية الحيوية على التنقل والتفاوض في العلاقات الاجتماعية المعقدة والبيئات المختلفة بفاعلية (Goleman,2006:52). فهو يتضمن مجموعة قابليات شخصية بنيت على الدوائر العصبية المحددة (الأنظمة الافرازية ذات العلاقة) التي تلهم الآخرين لكي يكونوا مؤثرين (Goleman, 2008:92). وهو القدرة على فهم مشاعر الآخرين وسلوكهم وأفكارهم مع الفعل المناسب على وفق ذلك الفهم (Davis, 2009: 146). هو ذكاء التعامل مع الآخرين ويتكون من القدرة على العمل الجماعي والقدرة على الاتصال الشفوي وغير الشفوي مع الآخرين ويتضمن توظيف فهم الشخص لشعور الآخرين ولأهدافهم ونواياهم ودوافعهم ورغباتهم حتى يتفاعل معهم بطريقة سليمة وواضحة، فهو قدرة الفرد على تحليل المواقف والحالات الاجتماعية واستخدام هذا التحليل في اتخاذ القرارات (Ayrancl, 2011:10). والذكاء الاجتماعي هو القدرة على فهم مشاعر الآخرين وسلوكهم وأفكارهم مع الفعل المناسب على وفق الاهداف المرسومة (Ayrancl, 2011,10). الذكاء الاجتماعي هو القدرة على التعامل مع الآخرين كباراً وصغاراً أفراداً وجماعات بكل حكمة وعقلانية في المواقف الاجتماعية والحياتية من خلال التواصل معهم وفهم مقاصدهم والاستجابة لهم وفق ما يتطلب الموقف الاجتماعي، وامتلاك القدرة على التأثير والابداع في المواقف الاجتماعية(أبو عمشة، ٢٠١٣: ٣٩) مما تقدم يمكن القول إن هناك توافقاً مشتركاً بين التعريفات المختلفة للذكاء الاجتماعي، فجميعها تؤكد على ضرورة فهم القدرات البشرية المتعددة والتي تضم مجموعة من القدرات الجوهرية والقدرات المكتسبة الادراكية والمهارات المعرفية الضمنية أو الصريحة، مع ضرورة فهم ذلك لتعزيز التفاعل والتوافق الاجتماعي ضمن استيعاب لوائح ذات قواعد تنظيمية ولوائح إدارية تركز على تحليل وفهم واستيعاب العلاقات الاجتماعية ذات البيئات المتعددة والمختلفة بفعالية وذات جودة تضمن الخدمة والسلامة للجميع.

٢: أهمية الذكاء الاجتماعي

يشكل الذكاء الاجتماعي أحد الاساليب الاستراتيجية التي تتخذها المستشفيات الناجحة في تنمية وتعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية. كما أكدت البحوث والدراسات أن الذكاء الاجتماعي يعد امراً أساسياً لنجاح الفرد والمنظمة سواء كان ذلك في الحياة الاجتماعية أو الحياة العملية

(Sigmar,2007:2). وهذا ما أكدته الدراسات والبحوث التي تم اجراءها على أهمية الذكاء الاجتماعي للقادة والقيادة الفاعلة التي تمتلك مهارات اجتماعية جيدة في السيطرة على المشاعر وخاصة الأزمات، والتي تتطلب من المستشفيات قادة يتمتعون بميزة الذكاء الاجتماعي ولا سيما عند التفاوض مع المنافسين، وهذه تعد ميزة وهي بمثابة موهبة للقادة بوصفها قدرة يُتعرف من خلالها على الانماط، واتخاذ القرارات وكيفية الحصول على المدخلات الاساسية للمنظمة (Goleman& Boyatzic, 2008: 77). ومما اثبتته هذه الدراسات أن القائد في المنظمة يحتاج إلى قدرات الذكاء الاجتماعي واستيعابها لكي يحقق الأداء العالي (Gilmore, 2008: 367). فنقل المعلومة لتعريف المجتمع بها، وغرس مهارات الذكاء الاجتماعي الفاعلة في المجتمع، تعطي التزاما للفرد على التدريب وفهم مهارات ذلك الذكاء وإتقانه، فالمستشفيات الكبيرة التي تمتلك مجموعة كبيرة من العاملين باعتبارها مجتمعات مصغرة بحاجة إلى تطبيق مفهوم الذكاء الاجتماعي (Jar,2010:4).

٣- أبعاد الذكاء الاجتماعي

حدد مارلو (Marlowe , 1985, 4) أبعاد الذكاء الاجتماعي:

- المهارات الاجتماعية: تعرف بأنها القدرة على التفاعل مع الآخرين في البيئة الاجتماعية بطرائق مقبولة اجتماعياً أو ذات قيمة، وفي الوقت نفسه تعد ذات فائدة للفرد والآخرين (Gmbs& Slapy, 1977:161). فقدرة الفرد على فهم نوايا ودوافع ورغبات الأفراد الآخرين، ومن ثم العمل بفاعلية مع الآخرين، إذ يحتاج هذا النوع من الذكاء رجال البيع والمدرسين، اختصاصيي العلاج المعلمي، القادة القدوة (Cardner,2005:46). وهي فهم تلك السلوكيات الضرورية لشخص حتى ينجح في التفاعل الاجتماعي بشكل لا يضر الآخرين. وهو فن العلاقة بين البشر وهو في معظمه مهارة تطويع عواطف الآخرين، فالكفاءة الاجتماعية أو عدمها، والمهارات المتميزة تلزمها هذه الكفاءة والقدرات التي تكمن وراء التمتع بالشعبية، القيادة، والفاعلية في بناء الصلات مع الآخرين، إذ يختلف الأفراد في قدراتهم في هذه المجالات، فقد يكون البعض ذكياً في معالجته مثلاً لحالات القلق التي تنتابه، ولكنه لا يستطيع أن يخفف شعور شخص آخر بالملل أو الضجر(Riggio, 2006,9).
- الوعي الاجتماعي: هو الاحاطة بالواقع من قبل طبقة محددة أو فئة اجتماعية أو المجتمع بأسره (-33 , Bandura, 2011 70). والوعي الاجتماعي هو ادراك الفرد لنفسه كإنسان في المجتمع الذي يعيش فيه، وإدراك الفرد لنفسه كعضو في جماعة، وإدراك الفرد للعلاقات التي تربط بين الظواهر الاجتماعية والمواقف التي يمر بها، والقيم والمعايير التي تحدد استجاباته المختلفة في هذه المواقف Schlitz, et al., 2010: (18-21).

وتعد نظرية الادراك الاجتماعي من النظريات المستخدمة في مجالات علم النفس والتعليم ونقل المعلومات، والتي تعنى بمعارف الفرد المكتسبة مباشرة، مع دمج الأفراد الآخرين ضمن إطار التفاعلات الاجتماعية والتجارب مع تأثير الوسط الخارجي عليهم، وهذه النظرية تم تطويرها من قبل(Bandura, A. 2008 , 94-124) باعتبارها اضافة إلى نظرية التعلم الاجتماعي.

- مهارات حل المشكلات: وتتضمن المشكلات المتعددة التي يواجهها الأفراد في حياتهم وتفاعلاتهم اليومية، ويمكن تصنيف هذا البعد إلى ثلاثة أنواع من الذكاء وهو الذكاء التحليلي، والابداعي، والعملي، والذكاء الاجتماعي يقع ضمن الذكاء العملي ويتمثل في القدرة على فهم الآخرين والاستجابة بشكل سليم وإيجابي مع الأفراد من ذوي الأمزجة والدوافع المختلفة والقدرة على تشكيل العلاقات الاجتماعية وتكوين الصداقات فضلاً عن القدرة على التعرف على رغبات الآخرين (Goleman, 2006,8).

ثانيا: استراتيجيات إدارة الموارد البشرية

يُعتمد تَفوق المستشفيات في أداء مهامها على المورد البشري هو الاساس لنجاح المستشفيات والمحور الرئيس لتحقيق أي منظمة لأهدافها الاستراتيجية، وبالتالي يُعتبر رأس مال بشري الأكثر تأثيرا في تحسين الانتاجية، ولا يمكن الاستغناء عنه أو استبداله، على الرغم من أن الموارد التقليدية للمنظمة مثل الموارد الطبيعية والتكنولوجيا ووفورات الحجم تسهم في إيجاد واضافة القيمة، إلا أنه من السهل تقليدها من قبل المستشفيات المنافسة في السنوات الاخيرة، فنجد الموارد غير الملموسة مثل الموارد البشرية وسمعة المنظمة واسم المنظمة من الصعوبة بمكان تقليدها من قبل الجهات المنافسة. ويرى الباحثون أمثال (Shdefat & Hawari, 2016, 286) أن إدارة الموارد البشرية تسهم في تدعيم ولاء وانتماء الأفراد نحو مستشفياتهم من خلال استراتيجياتها التي تؤدي دورٍ مهماً في تأسيس التسويق الداخلي للمنظمة ورفع قيمتها من خلال رفع قيمة موظفيها وتعزيز روح التعاون والمشاركة. وهي نهج خاص لإدارة العاملين الذين تعتمد عليهم المنظمة في القيام بأنشطتها وتحقيق أهدافها .(Dessler,2008,274)

وفي ضوء ذلك، يشير كل من (Armstrong & Brown,2019,190) أنه من الصعب قبول تكوين أو تصنيف معين من استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على أنه الأفضل عالميا، فما يحدد في منظمة معينة قد لا يحدد على انه افضل الاستراتيجيات في منظمة معينة اخرى على اعتبار ان تحديد افضل الاستراتيجيات يرتبط بطبيعة الموقف. فأكثر الاستراتيجيات مألوفة على المستوى التنظيمي تتمثل في استراتيجية (توظيف الموارد البشرية، تخطيط الموارد البشرية، تدريب وتطوير الموارد البشرية، تقييم أداء الموارد البشرية، تعويضات الموارد البشرية، والتي تم الاخذ بها في العديد من الدراسات ذات الصلة من ناحية المدخل الاستراتيجي، والتي سيتم الأخذ بها كأبعاد للمتغير المعتمد (التابع) في هذا البحث، بما يتوافق مع طبيعة مشكلة البحث وتساؤلاتها وأهدافها ومضامينها المراد التطرق لها للتأكد من جدوى ذلك في إطار عينة من المستشفيات الطبية الخدمية في مدينة الموصل، التي تتبنى ممارسات وظائف إدارة الموارد البشرية وذلك ضمن المحتوى الاستراتيجي المحيط بها، الذي يأخذ بنظر الاعتبار مزيجا من العوامل البيئية الداخلية والخارجية الشي الذي يدفع المستشفيات إلى البحث والتطوير واعتماد نماذج ثقافية وهيكلية جديدة، تتكيف مع متطلبات المنافسة العالمية سريعة التغيير، وتتمثل هذه الاستراتيجيات بالآتي(Dessler, 2008, 299)(Decenzo & Robbins,2010:98):

- **استراتيجية تخطيط الموارد البشرية** : يتم بموجب هذه الاستراتيجية التركيز على تحقيق التوافق والتطابق بين الأفراد من جهة وبين الوظائف والنمو الوظيفي من جهة اخرى، والتي تعتبر بمثابة مسار وظيفي توضح فيه

مجموعة الوظائف المتتابعة التي سيتدرج فيها الفرد او ينتقل اليها خلال عمره الوظيفي في المنظمة والشروط التي ينبغي أن تتوفر فيه لشغلها (Armstrong & Taylor,2014,281). و يسهم التخطيط للموارد البشرية في اظهار الفائض والعجز في القدرات والمهارات التي قد تتيح الفرصة امام المنظمة لتوسيع أعمالها للدخول إلى مشاريع جديدة او تقليص انشطتها، فضلاً عن أنها تعمل على توزيع وتخصيص الموارد البشرية على نشاطات المنظمة وضبط تكاليفها، وتعرف بأنها تحليل احتياجات المنظمة من الموارد البشرية وتلبيتها بطريقة تتوافق مع رسالة واهداف واستراتيجيات المنظم (Dessler, 2008, 25). فهي تعبر عن التصور المستقبلي المرتبط بكيفية تقدم وترقي المورد البشري في المنظمة في إطار كل من حاجة ومتطلبات الأداء الحالي والمرتقب في المنظمة من جهة وتطلعات الموارد البشرية العاملة الحالية والمستقبلية من جهة اخرى وهذا يعزز من قدرة المنظمة على مواجهة التحديات التنافسية ويمكنها من الاستجابة للتغيرات الطارئة والسريعة (Armstrong, 2007,166).

- **استراتيجية توظيف الموارد البشرية:** يشير إلى عملية حصول المنظمة على الموارد البشرية المناسبة كماً ونوعاً، حيث تتم هذه الاستراتيجية في ضوء عملية التحليل الوظيفي وتخطيط الموارد البشرية مستندة إلى تحديد عدد الوظائف والمعارف والمؤهلات والمهارات المطلوبة لأدائها بكونها مفتاح النجاح لمستشفيات الأعمال، والوسيلة التي بموجبها تتمكن المنظمة من استقطاب واختيار الأفراد العاملين الاكفاء وتعيينهم لتحقيق طموحات المستشفيات الحالية والمستقبلية (Bamberger& et.al., 2014, 306) فتوفير الاحتياجات من الموارد البشرية من خلال اللجوء إلى مصادر مختلفة تتمكن عبرها من اختيار الأفراد المؤهلين للعمل والقيام بتعيينهم، مع المعرفة التامة بعدد الموارد البشرية المطلوبة كماً، والمؤهلات والخبرات والمهارات نوعاً Dermol (& Rakowska,2014,326).
- **استراتيجية تدريب وتطوير الموارد البشرية:** تتمثل عمليات تدريب وتطوير الموارد البشرية وتقييم أدائها بأنها أنشطة حيوية مترابطة مع بعضها البعض، والتدريب هو أحد الوسائل التي تستخدمها الإدارة من أجل تطوير وتنمية القدرات العلمية والسلوكية للأفراد العاملين بالشكل الذي يمهد الطريق نحو المنظمة وازدهارها ومواجهة التغييرات على مستوى البيئة الداخلية والخارجية، بالإضافة إلى معرفة الطرائق المستخدمة لرفد المستخدمين الجدد أو الحاليين بالمهارات التي يحتاجونها لأداء وظائفهم (Dessler, 2000, 249).وهي تلك الوسيلة التي يتم عبرها تزويد المتدربين بالمعلومات والمهارات والأساليب المختلفة المتجددة عن طبيعة أعمالهم الموكلة لهم وسبل تحسين وتطوير مهاراتهم وقدراتهم ومحاولة تغيير سلوكهم واتجاهاتهم بشكل إيجابي لمقابلة احتياجات معينة حالية أو مستقبلية يتطلبها الفرد والمنظمة والمجتمع ككل(Hawari & Shdefat, 2016, 274-286).
- **استراتيجية تقييم أداء الموارد البشرية :** تعد هذه الاستراتيجية كموجه ومراقب وضابط لجهود الموارد البشرية في كل المستويات الإدارية، من أجل تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمنظمة Poister & Streib, 2005:48 ()). وهي تلك الوسيلة التي يتمكن بواسطتها المدراء من التحقق من مدى توافق أنشطة ومخرجات العاملين

مع مستويات الأداء المخططة بشكل مسبق، وبالتالي استخدام التغذية العكسية عن عملية التقييم لإعلام الأفراد عن جودة مستوى أدائهم واتخاذ الاجراءات اللازمة والكفيلة بإجراء التعديلات في الاستراتيجيات المتبعة لدعم مستويات أداء العاملين وتنمية شعور التحدي لديهم للتغلب على نقاط الضعف وتنمية نقاط القوة لديهم لوضع المنظمة في إطارها البيئي(Armstrong,2007, 99).

- **استراتيجيات تعويضات ومكافآت الموارد البشرية :** من أهم الاستراتيجيات التي تؤثر في دافعية الأفراد للنمو والتطور والاستمرارية بعملية التعلم ومحفزاً لمزيد من الانتاجية والسعي لتحسين أداء المنظمة ككل (Dessler,G. 2008, 253). فهي مجموعة من الاجراءات التي تتخذها المنظمة بهدف تحفيز الأفراد على تقديم أقصى ما لديهم مع رفع معنوياتهم والمحافظة عليهم ورفع الروح المعنوية والولاء الوظيفي لديهم، ويتضمن ذلك الإطراء، التقدير الذاتي والحوافز العينية والمكافآت، ومشاركة العاملين في الخطط الاستراتيجية، وتُعد جانباً رئيساً من اهتمامات العاملين التي تؤثر على رغبتهم في العمل والابداع ورفع مستوى أدائهم، ومن المسائل ذات الاهمية بالنسبة للمستشفيات (Findikli et al,2015).

الجانب الميداني

ويتضمن المحاور الآتية:

أولاً- مجتمع البحث

يعد تحديد مجتمع البحث من المحاور المهمة، لأنه المصدر الرئيس للحصول على البيانات الخاصة بالبحث والاستفادة منها في التوصل إلى نتائج صحيحة، تم اختيار عينة في بعض من جميع مستشفيات الطبية الحكومية التابعة لمدينة الموصل، بوصفها مجتمع البحث، وقد تم اختيار عينة من القيادات الإدارية متمثلة بمديريها ومعاونيها ومديري أقسامها ووحداتها العاملة في بعض من جميع مستشفيات مدينة الموصل.

ثانياً- وصف عينة البحث

يوضح الجدول (٢) وصف الأفراد المبحوثين، إذ تظهر البيانات التي تصف الأفراد المبحوثين بحسب الجنس وان غالبية الأفراد من الذكور والتي كانت نسبتهم ٥٣% مقابل ٤٧% من الاناث، أما فيما يخص التحصيل الدراسي فتبين البيانات أن نسبة الحاصلين على شهادة البكالوريوس ٣١ %، فيما كانت نسبة الحاصلين على شهادة الماجستير ٢٢%، والحاصلين على شهادة الدكتوراه ١٨%، والحاصلين على الدبلوم الفني والصحي بنسبة ١٦%و ١٣% على التوالي، مما يعكس قدرتهم على التعامل مع المواقف والحالات الطارئة بصورة موضوعية. كما تشير البيانات إلى أن من لديهم خدمة حالية بين (١- أقل من ٥ سنة) كانت نسبتهم ٥٠%، وقد شكلت أعلى نسبة، بينما كانت نسبة خدمة بين (أكثر من ١٠ سنوات) بنسبة ٤١% في حين كانت نسبة خدمتهم الحالية من ٥-اقل من ١٠ سنة بنسبة ٩%. فيما كانت نسبة الذين لديهم خدمة إجمالية بين أكثر من ٢٠ سنة بمقدار ٥٣%، فيما كانت نسبة الخدمة الإجمالية تتراوح بين ١٠- وأقل من ٢٠ سنة بمقدار ٣٨%، وتليها مدة الخدمة إلى أقل من ١٠ سنة بمقدار ٩% وهذا يبين مدى تراكم الخبرة والمعرفة لدى عينة البحث.

الجدول ٢: وصف الافراد المبحوثين

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	١٧	٥٣
انثى	١٥	٤٧
المجموع	٣٢	%١٠٠
العمر	العدد	النسبة المئوية
٢٠- أقل من ٣٠سنة	٢	٦
٣٠- أقل من ٤٠	٦	١٩
٤٠- أقل من ٥٠	١٣	٤١
٥٠ سنة فأكثر	١١	٣٤
المجموع	٣٢	%١٠٠
عدد سنوات الخدمة الحالية	العدد	النسبة المئوية
١- أقل من ٥سنة	١٦	٥٠
٥- أقل من ١٠ سنة	٣	٩
أكثر من ١٠ سنة	١٣	٤١
المجموع	٣٢	%١٠٠
عدد سنوات الخدمة الإجمالية	العدد	النسبة المئوية
١- أقل من ١٠ سنة	٣	٩
١٠- أقل من ٢٠ سنة	١٢	٣٨
أكثر من ٢٠ سنة	١٧	٥٣
المجموع	٣٢	%١٠٠

الجدول من إعداد الباحثة

ثالثاً- الإطار الميداني للبحث

يتناول هذا المحور وصف متغيرات البحث وتشخيصها بهدف معالجتها بدءاً من التحليل الاولي للبيانات المتعلقة للبيانات المتعلقة بمتغيرات البحث مستخدمين التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية واختيار العلاقة والأثر بين المتغيرات، ولتحقيق ذلك تم تقسيم هذا المبحث على فقرتين:

أولاً:- وصف متغيرات الذكاء الاجتماعي وتشخيصه

تشير معطيات الجدول (٣) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة ببعد (الذكاء الاجتماعي) المتمثل بالمتغيرات (المهارات الاجتماعية، الوعي الاجتماعي، مهارات حل المشكلات)، وكان الهدف من ذلك هو بيان مدى فاعلية الذكاء الاجتماعي في تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية للمستشفيات عينة البحث، وهذا يدل عن إمكانية وصف متغيرات المحور الاول والتي تعكس رضاً عاما من قبل المبحوثين عن مجمل مؤشرات هذا المتغير، وذلك بدلالة معدل الأوساط الحسابية لمجمل الاجابات التي جاءت مرتفعة بواقع (٤,٠٧) وبمعدل انحراف معياري (٠,٥٨).

١- المهارات الاجتماعية: تشير معطيات الجدول (٣) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة ببعد (المهارات الاجتماعية) المتمثلة بالمتغيرات(x1-x4) إذ تشير النسب إلى أن (٨٢%) من الأفراد المبحوثين متفقون مع مؤشرات هذا المتغير، كما تبين أن (٤%) منهم غير متفقين و(١٤%) متفقين إلى حد ما، وذلك بوسط حسابي (٤,١٨)وانحراف معياري (0.79)، ومن أبرز المتغيرات التي أسهمت في إغناء المتغير هو (x1) الذي ينص على أنه تعتمد قيادة المنظمة المبحوثة أسلوب قيادة فريق ذات منهج العمل الجماعي في مشروع ما، وباتفاق (٩٠%) لدى المبحوثين بوسط حسابي (٤,٤٣٧) وانحراف معياري (٠,٦٦)، فيما كان المتغير (x3) متضمنا تشجع قيادة المنظمة المبحوثة الأفراد العاملين على المشورة وأخذ رأيها عندما تواجههم المشكلات باتفاق (٨٧%) لدى المبحوثين، فيما كانت نسبة الاتفاق إلى حد ما (٦%) ونسبة عدم الاتفاق (٦%) مدعوما بوسط حسابي (٤,٣٧) وانحراف معياري (٠,٨٧).أما المتغير (x2) الذي ينص على أنه(تعمل قيادة المنظمة المبحوثة على تفسير المواقف والأحداث بصورة يقبلها الآخرون) بنسبة اتفاق لكل منهما (٧٥%) وبوسط حسابي (٣,٨٧) (٠,٧٩) و المتغير(x4) الذي ينص (تحاول قيادة المنظمة المبحوثة مناقشة أفكارها مع الأفراد العاملين واقناعهم بوجهة نظرها)، بنسبة اتفاق لكل منهما (٧٥%) بوسط حسابي (٤,٠٦) وانحراف معياري (٠,٨٤). يتضح من الجدول (٣) أن المستشفيات المبحوثة تولي اهتماما واضحا بالمهارات الاجتماعية وكيفية تشجيع القيادات الإدارية والعاملين معها بالعمل بروح الفريق الفاعل مع استخدام أفضل الطرائق والاساليب المتطورة لصقل مهارات العاملين وتشجيعهم وصولا لتحقيق أهداف المستشفيات المبحوثة.

٢- الوعي الاجتماعي: تشير معطيات الجدول (٣) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة ببعد (الوعي الاجتماعي) المتمثلة بالمتغيرات (x5-x8)، إذ تشير النسب إلى أن (٧٠%) من الأفراد المبحوثين متفقون مع هذه المتغيرات التي تتيح للمبحوثين التفاعل مع المجتمع ككل، مقابل (٨%) غير متفقين مع متغيرات هذا البعد و(٢٢%) كانوا محايدين مع هذه المتغيرات، وجاء ذلك بوسط حسابي (٣,٨٨) وانحراف معياري (٠,٩٣)، وتمثل أبرز هذه المتغيرات في إغناء هذا البعد هو المتغير (x5) الذي ينص على أنه (تمتلك قيادة المنظمة المبحوثة رؤية واضحة عن توجهها الاستراتيجي الشامل التي تتحدد فيها أهدافها وانعكاسها على الأداء)باتفاق (٧٨%) ويدعم ذلك الوسط الحسابي (٤,٠٩)

وانحراف معياري (٠,٩٢). يليه العنصر (x6) والذي ينص (تعمل قيادة المنظمة المبحوثة على استغلال مواهب الموارد البشرية في تأدية أعمالهم) باتفاق (٧٥%)، وعزز ذلك الوسط الحسابي (٤,٠٦) وانحراف معياري (١,٠٧). بينما كان (x7) ينص على أنه (تعمل قيادة المنظمة المبحوثة على الارتقاء بمستويات تغيير وجهات نظر الموارد البشرية ذوي القدرات غير المستغلة من خلال تفهمها لحاجات الواقع الميداني) بنسبة اتفاق (٧٢%) ونسبة عدم اتفاق (٣%) ونسبة اتفق إلى حد ما (٢٥%) مدعوما بوسط حسابي (٣,٩٠) وانحراف معياري (٠,٨٩). فيما بين المتغير (x8) والذي ينص على أنه تشجع قيادة المنظمة المبحوثة على الاستجابة لرغبات وانفعالات الموارد البشرية أثناء اجراء الحوارات مع الزبائن الحاليين والجدد، بنسبة اتفاق (٥٦%) فيما كانت نسبة عدم الاتفاق (١٦%) ونسبة اتفق إلى حد ما (٢٨%) مدعوما بوسط حسابي (٣,٤٦) وانحراف معياري (٠,٨٤). استغلال مواهب الموارد البشرية في تأدية أعمالهم، إذ كانت نسبة الاتفاق (٧٥%)، وعزز ذلك الوسط الحسابي (٤,٠٦) وانحراف معياري (١,٠٧). ويتضح لنا من المعطيات الواردة في الجدول (٣) أن المستشفيات المبحوثة تولي اهتماما واضحا بالوعي الاجتماعي، إذ يؤكد أغلب الأفراد المبحوثين ومن خلال إجاباتهم ان مستشفياتهم تتبنى الوعي الاجتماعي الذي يمكنها من تحقيق التوافق مع الاستجابة لمتطلبات البيئة ذات الواقع الميداني.

٣- مهارات حل المشكلات : تشير معطيات الجدول (٣) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة ببعد (مهارات حل المشكلات) المتمثلة بالمتغيرات (x9-x12)، إذ تشير النسب إلى أن (٨٣%) من المبحوثين متفقون على اهمية حل المشكلات ومايواجهها وبالسرعة الممكنة مقابل (٥%) غير متفقين مع متغيرات هذا البعد و(١٢%) كانوا محايدين مع هذه المتغيرات وجاء ذلك بوسط الحسابي (٤,١٤) وانحراف معياري (٠,٨٣).، ومن أهم المتغيرات التي أسهمت في اغناء هذا البعد المتغير(x9) الذي ينص على أنه (تعمل قيادة المنظمة المبحوثة على تحديد المشكلة التي تواجهها تحديدا دقيقا مع مقارنة كل الخيارات المطروحة لاختيار أفضلها) يدعمه وسط حسابي (٤,٣٤) وانحراف معياري (٠,٨٢). فيما كان المتغير(x10) الذي يتضمن أنه (تسعى قيادة المنظمة المبحوثة إلى تبني خطة عمل تلتزم بها عندما تواجهها مشكلة)، بنسبة اتفاق (٩١%)، ويدعم ذلك وسط حسابي (٤,١٨) وانحراف معياري (٠,٧٨). أما المتغير (x11) فيتضمن (تعطي قيادة المنظمة المبحوثة الوقت الكافي للتعامل مع المشكلة ومقارنة نتائج المشكلة مع ما كانت تتوقع حدوثه) بنسبة اتفاق (٧٨%) وعدم الاتفاق (٦%) ونسبة الاتفاق إلى حد ما (١٦%) مدعوما بوسط حسابي (٤,٠٠٠) وانحراف معياري (٠,٨٤).في حين كان المتغير (x12) الذي ينص على(تستخدم قيادة المنظمة المبحوثة مهاراتها المعرفية الاجتماعية في حل ما يواجهها من مشكلات من خلال تحليل المشكلة إلى عناصر حتى يتخذ القرار على ضوئها) بنسبة اتفاق (٧٨%) من المبحوثين مدعوما بوسط حسابي (٤,٠٦) وانحراف معياري (٠,٨٧). ويتضح لنا من المعطيات الواردة في الجدول (٣) أن المستشفيات المبحوثة تولي اهتماما واضحا بمهارات حل المشكلات، إذ يؤكد أغلب الأفراد المبحوثين من خلال إجاباتهم أن القدرة على حل المشكلات لها أثر واضح في احتواء المشكلة ومعالجتها عند

ظهورها، أو في بعض الاحيان قبل ظهورها بشكل يجعل المستشفيات المبحوثة تحافظ على مكانتها المجتمعية التي تجعل من المسؤلية الاجتماعية والاخلاقية محورا مهما من أجل تحقيق أهداف المستشفيات المبحوثة ككل.

جدول (٣): استجابات عينة البحث حول مؤشرات الذكاء الاجتماعي

الذكاء الاجتماعي												
المهارات الاجتماعية	اتفق بشدة		اتفق		اتفق إلى حد ما		لااتفق		لااتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
X1	١٧	٥٣	١٢	٣٨	٣	٩	–	–	–	–	٤,٤٣	٠,٦٦
X2	٦	١٩	١٨	٥٦	٦	١٩	٢	٦	–	–	٣,٨٧	٠,٧٩
X3	١٨	٥٦	١٠	٣١	٢	٧	٢	٦	–	–	٤,٣٧	٠,٨٧
X4	١١	٣٤	١٣	٤١	٧	٢٢	١	٣	–	–	٤,٠٦	٠,٨٤
المعدل		٤٠,٥		٤١,٥		١٤,٢		٣,٧٥			٤,١٨	٠,٧٩
الوعي الاجتماعي												
X5	١٢	٣٨	١٣	٤٠	٦	١٩	١	٣	–	–	٤,٠٩	٠,٩٢
X6	١٤	٤٤	١٠	٣١	٥	١٦	٢	٦	١	٣	٤,٠٦	١,٠٧
X7	٨	٢٥	١٥	٤٧	٨	٢٥	-	-	١	٣	٣,٩٠	٠,٨٩
X8	٢	٦	١٦	٥٠	٩	٢٨	٥	١٦	–	–	٣,٤٦	٠,٨٤
المعدل		٢٨		٤٢		٢٢		٦,٢٥		١,٥	٣,٨٨	٠,٩٣
مهارات حل المشكلات												
X9	١٧	٥٣	١٠	٣١	٤	١٣	١	٣	–	–	٤,٣٤	٠,٨٢
X10	١١	٣٥	١٨	٥٦	١	٣	٢	٦	–	–	٤,١٨	٠,٧٨
X11	٩	٢٨	١٦	٥٠	٥	١٦	٢	٦	–	–	٤,٠٠	٠,٨٤
X12	١١	٣٤	١٤	٤٤	٥	١٦	٢	٦	–	–	٤,٠٦	٠,٨٧
المعدل		٣٨		٤٥		١٢		٥			٤,١٤	٠,٨٣

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج الحاسبة الالكترونية (spss).

ثانيا: وصف مؤشرات استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وتشخيصها

تضمن المحور الثاني من استمارة الاستبانة (١٨) سؤالا أُعدت لقياس استراتيجيات إدارة الموارد البشرية المتمثل بمتغيراتها (استراتيجية التعويضات والمكافأة، استراتيجية تخطيط الموارد البشرية، استراتيجية تقييم أداء الموارد البشرية، استراتيجية التدريب والتطوير، استراتيجية التوظيف)، وكان الهدف من ذلك هو بيان مدى فاعلية الذكاء الاجتماعي في تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية للمنظمة عينة البحث، وقد تم قياس ذلك في ضوء الأبعاد الآتية:

١: **استراتيجية التعويضات/المكافآت:** إذ يشير الجدول (٤) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة ببعد (التعويضات / المكافأة) المتمثلة بالمتغيرات (x13-x16) إذ تشير النسب إلى أن اتفاق أكثر من نصف عينة البحث عند مستوى (اتفق واتفق بشدة) وهذا يؤيد أن المستشفيات المبحوثة تدعم استراتيجية التعويضات والمكافآت لكافة الأفراد العاملين، وتقدم التسهيلات وتخصص الأموال لدعم العاملين لديها، وذلك باتفاق (٦٥%) من المبحوثين في مقابل لا اتفق ولا اتفق بشدة (١١%) فضلا عن أن (٢٤%) منهم يتفقون إلى حد ما، ويدعم ذلك الوسط الحسابي (٣,٧٧) وبانحراف معياري (١,٠٥). وكان من أبرز هذه المتغيرات في إغناء هذا البعد هو (x16) الذي ينص على (تدعم المنظمة المبحوثة استراتيجية التعويضات والمكافآت للمحافظة على الكفاءات والقدرات الابداعية ومنعها من التسرب إلى المستشفيات المنافسة) باتفاق (٧٥%) يدعمه وسط حسابي (٣,٩٦) وانحراف معياري (١,٠٣). والمتغير (x15) باتفاق نسبة (٦٦%) في أنه ينص (تعتمد المنظمة المبحوثة بتحديد آليات وأساليب تنفيذ استراتيجية التعويضات المكافآت بشكل واضح)، ويدعم ذلك الوسط الحسابي (٣,٨١) وانحراف معياري (١,٠٢).

٢- استراتيجية تخطيط الموارد البشرية : تشير معطيات الجدول (٤) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة ببعد (استراتيجية تخطيط الموارد البشرية) المتمثلة بالمتغيرات (x17-x19) إذ تشير النسب إلى اتفاق (٧٠%) من الأفراد المبحوثين على أن المستشفيات تعمل على وفق استراتيجية عمل ضمن خطة تخطيط الموارد البشرية، بينما (٢٥%) لا يتفقون على ذلك، في حين (٢٤%) يتفقون إلى حد ما، ويعزز ذلك الوسط الحسابي (٣,٨٥) والانحراف المعياري (٠,٩١)، ومن أهم المتغيرات التي أغنت هذا البعد هو المتغير (x18)الذي ينص على أن (هناك توصيف لكل وظيفة من حيث الواجبات والمسؤوليات في المنظمة المبحوثة)، ويدعم ذلك الوسط الحسابي (٤,١٢) والانحراف المعياري (١,٠٠).

٣- استراتيجية تقييم أداء الموارد البشرية: تبين نتائج الجدول (٤) التوزيعات التكرارية وقيم الأوساط الحسابية والانحراف المعياري لعناصر المتغير (x20-x22)، إذ تشير النسب إلى اتفاق (٨٢%) بوسط حسابي (٤,٠٠٠) وانحراف معياري (٠,٧٥)، ومن أهم المتغيرات التي أغنت هذا البعد هو المتغير (x21) الذي ينص

على أنه (تعتمد المنظمة المبحوثة على نتائج تقييم الأداء كأساس لتعديل الخطط الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية)، ويدعم ذلك الوسط الحسابي (٤,٠٣) وانحراف معياري (٠,٦٩).

٤- استراتيجية التدريب /التطوير: تشير معطيات الجدول (٤) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة ببعد (استراتيجية التدريب/التطوير) المتمثلة بالمتغيرات (x23-x26)، إذ تشير النسب إلى أن (٧٤%) من الأفراد المبحوثين متفقين مع هذه المتغيرات مقابل (٥%) غير متفقين مع متغيرات هذا البعد و(٢١%) كانوا محايدين مع هذه المتغيرات، وجاء ذلك بوسط حسابي (٣,٩٢) وانحراف معياري (٠,٧٩). ومن أهم المتغيرات التي أسهمت في إغناء هذا المتغير هو(X23) والذي ينص (يتم وضع الخطط والبرامج التدريبية في المنظمة المبحوثة بما يتلاءم مع متطلبات تحقيق الاهداف الاستراتيجية)، وباتفاق (٨٤%) ويدعم ذلك الوسط الحسابي (٤,٢١) وانحراف معياري (٠,٧٩).

٥- استراتيجية التوظيف: تشير معطيات الجدول (٤) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة ببعد (استراتيجية التوظيف)المتمثلة بالمتغيرات (x27-x30) إذ تشير النسب إلى أن (٦٧%) من الأفراد المبحوثين متفقين مع هذه المتغيرات مقابل (٩%) غير متفقين مع متغيرات هذا البعد و (٢٤%) كانوا محايدين مع هذه المتغيرات، وجاء ذلك بوسط حسابي (٣,٧٨١) وانحراف معياري (٠,٩٦). ومن أبرز المتغيرات التي أفادت هذا البعد هو المتغير (X28) والذي ينص على أنه (تحرص المنظمة المبحوثة على تعيين الكفاءات البشرية القادرة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية)، بنسبة اتفاق (٧٨%) بينما (٦%) لا يتفقون على ذلك، في حين (١٦%) يتفقون إلى حد ما، ويعزز ذلك الوسط الحسابي (٤,١٢) وانحراف معياري (١,٠٠).

الجدول (٤): إجابات عينة البحث حول استراتيجيات إدارة الموارد البشرية

ت	اتفق بشدة		اتفق		اتفق إلى حد ما		لا اتفق		لا اتفق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
استراتيجيات التعويضات/ المكافآت	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%		
X13	7	22	12	38	8	25	3	9	2	6	3.59	1.13
X14	8	25	11	34	10	31	2	6	1	3	3.71	1.02
X15	9	28	12	38	8	25	2	6	1	3	3.81	1.02
X16	11	34	13	41	5	16	2	6	1	3	3.96	1.03
المعدل		28		38		24		6		4	3.77	1.05
استراتيجية تخطيط الموارد البشرية												
X17	4	13	16	50	10	31	2	6	-	-	3.68	0.78
X18	14	44	12	38	2	6	4	13	-	-	4.12	1.00
X19	7	22	13	41	10	31	1	3	1	3	3.75	0.95
المعدل		26		43		23		7.3		3	3.85	0.91
استراتيجية تقييم أداء الموارد البشرية												
X20	8	25	18	56	3	9	3	9	-	-	3.96	0.86
X21	7	22	20	63	4	13	1	3	-	-	4.03	0.69
X22	7	22	19	59	5	16	1	3	-	-	4.00	0.71
المعدل		23		59.3		13		5			4.000	0.75
استراتيجية التدريب /التطوير												
X23	13	41	14	44	4	13	1	3	-	-	4.21	0.79
X24	6	19	15	47	8	25	3	9	-	-	3.75	0.87
X25	5	16	19	59	7	22	1	3	-	-	3.875	0.70
X26	6	19	17	53	7	22	2	6	-	-	3.843	0.8076
المعدل		24		51		20		5			3.92	0.79

استراتيجية التوظيف												
X27	4	13	18	56	6	19	2	6	2	6	3.62	1.00
X28	14	44	11	34	5	16	1	3	1	3	4.12	1.00
X29	7	22	16	50	6	19	2	6	1	3	3.81	0.96
X30	5	16	11	34	13	41	3	9	-	-	3.56	0.87
المعدل		24		43		24		6		3	3.78	٠.96

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج الحاسبة الالكترونية (spss).

ثالثا: اختبار العلاقات الواردة في مخطط البحث

استكمالاً للعمليات الوصفية والتشخيصية القائمة على معطيات التحليل والوصف لمتغيرات الذكاء الاجتماعي واستراتيجيات إدارة الموارد البشرية، وانسجاما مع أهداف البحث واختبار فرضياته، يهدف هذا المحور إلى اختبار علاقات الارتباط والأثر في المنظمة مجتمع البحث من خلال جدول (٥):

١- تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث

تتضمن هذه الفقرة اختبار صحة الفرضية الرئيسة الأولى والتي تشير إلى (وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين متغيرات الذكاء الاجتماعي واستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على مستوى المؤشر الكلي وعلى مستوى الأبعاد الفرعية) وقد تم اختبار هذه الفرضية باستعمال معامل ارتباط (سبيرمان)، وكانت النتائج على النحو الآتي:

- علاقة الارتباط بين متغيرات الذكاء الاجتماعي واستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على المستوى الكلي: يمثل مضمون هذه العلاقة التحقق من صحة الفرضية الرئيسة الأولى، إذ تشير معطيات الجدول (٥) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متغيرات الذكاء الاجتماعي واستراتيجيات إدارة الموارد البشرية في المستشفيات عينة البحث على المستوى الكلي وبمعامل ارتباط كانت قيمته (0.606) عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة بين المتغيرين الرئيسين.

الجدول (٥): نتائج علاقة الارتباط بين متغيري الذكاء الاجتماعي واستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على المستوى الكلي

المتغير التفسيري / المتغير المستجيب	الذكاء الاجتماعي
استراتيجيات إدارة الموارد البشرية	٠,٦٠٦

المصدر: نتائج الحاسبة الالكترونية (spss) عند مستوى معنوية (0.05) (0.01) n =32

٢- علاقة الارتباط بين متغيرات الذكاء الاجتماعي واستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على مستوى الأبعاد الفرعية.

من خلال الجدول (٦)، ومن متابعة معاملات الارتباط بين متغيرات الذكاء الاجتماعي واستراتيجيات إدارة الموارد البشرية يتضح ما يأتي:

أ- وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين المهارات الاجتماعية ومؤشرات استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، إذ كانت قيمة الارتباط (* 0.509) عند مستوى معنوية (0.05).

ب- وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الوعي الاجتماعي ومؤشرات استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، إذ كانت قيمة الارتباط (*0,530) عند مستوى معنوية (0.05).

ت- وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين مهارات حل المشكلات ومؤشرات استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، إذ كانت قيمة الارتباط (*0.545) عند مستوى معنوية (0.05).

وتشير هذه العلاقات إلى أنه كلما توافرت متغيرات الذكاء الاجتماعي في المستشفيات المبحوثة عينة البحث أسهم ذلك في تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بشكل أكبر، ومن خلال (المهارات الاجتماعية، والوعي الاجتماعي، مهارات حل المشكلات) لما لتلك المتغيرات من دور بارز في تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، وبناء على ما تقدم من نتائج علاقات الارتباط على المستوى الكلي والجزئي، نتوصل إلى إثبات صحة الفرضية الرئيسة الأولى.

الجدول (٦): نتائج علاقة الارتباط الجزئي بين متغيرات الذكاء الاجتماعي واستراتيجيات إدارة الموارد البشرية على المستوى الكلي للعينة

المتغير التفسيري / المتغير المستجيب	متغيرات الذكاء الاجتماعي		
	المهارات الاجتماعية	الوعي الاجتماعي	مهارات حل المشكلات
استراتيجيات إدارة الموارد البشرية	0.509	0.530	0.545

المصدر: نتائج الحاسبة الالكترونية(spss) عند مستوى معنوية 0.05 n=32

ثانيا: تحليل علاقات التأثير بين متغيرات البحث

استنادا إلى مضمون الفرضية الرئيسة الثانية التي تشير إلى وجود تأثير معنوي لمتغيرات الذكاء الاجتماعي في تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على المستوى الكلي وعلى مستوى الأبعاد، وكانت نتائج الاختبار على النحو الآتي:

* اختبار علاقة التأثير على المستوى الكلي : يوضح الجدول (٧) أن لمتغيرات الذكاء الاجتماعي تأثيراً معنويا في تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، ويدعم هذا التأثير قيمة (f) والتي كانت (25.125*) عند درجتي حرية (١،٣٠) ومستوى معنوية (٠,٠٥)، ويستدل من قيمة معامل التحديد (R2) والتي كانت (٠,٤٦)، وهذا يشير إلى أن الذكاء الاجتماعي يفسر ما قيمته (46%) من المتغير المستجيب والمتمثل باستراتيجيات إدارة الموارد البشرية، ويدعم ذلك قيمة معامل الانحدار (٠,٦٧٥) وعزز ذلك قيمة (T) والتي كانت (٥,٠١٢*)عند درجتي حرية (١،٣٠) ومستوى معنوية (٠,٠٥)، ويوضح هذه النتائج أهمية متغيرات الذكاء

الاجتماعي وفي قدرة المبحوثين على التكيف مع هذا المتغير في هذه الأبعاد، إذ يتطلب من المبحوثين امتلاك المهارات الاجتماعية والوعي الاجتماعي اللازم ولمهارات حل المشكلات لتعمل على تحقيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية لدى المستشفيات المبحوثة، وهذا يؤكد قبول الفرضية الرئيسة الثانية التي تنص بوجود علاقة تأثير لمتغيرات الذكاء الاجتماعي في تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في الميدان المبحوث.

الجدول (٧): نتائج علاقة تأثير لمتغيرات الذكاء الاجتماعي في تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على المستوى الكلي

متغير مستجيب / متغير تفسيري	استراتيجيات إدارة الموارد البشرية				
الذكاء الاجتماعي	B0	B1	R2	F	Tالمحسوبة
الأبعاد مجتمعة	0.665	0.675	0.462	25.125	5.012*

المصدر: نتائج الحاسبة الالكترونية (spss) مستوى معنوية 0.05 N=32 df(1,30)

رابعا: الاستنتاجات والمقترحات

خصص هذا المبحث لاستعراض أهم النتائج والمقترحات التي قدمها البحث، من خلال ما يأتي:

اولا: استنتاجات الجانب العملي

١- أظهرت نتائج التحليل الاحصائي لمتغيرات الذكاء الاجتماعي أن المستشفيات المبحوثة عينة البحث تولي اهتماما واضحا لهذه المتغيرات، إذ احتل بعد المهارات الاجتماعية المرتبة الأولى من حيث أهميته النسبية، إذ يؤكد أغلب الأفراد المبحوثين ومن خلال إجاباتهم أن مستشفياتهم تتبنى المهارات الاجتماعية والذي يمكنها من تحقيق الاستجابة مع متطلبات الأحداث التي تواجهها ضمن البيئة الخارجية، ومن ثم جاء في المرتبة الثانية بعد مهارات حل المشكلات وفي المرتبة الثالثة بعد الوعي الاجتماعي، هذا يعني أن هناك اهتماما جديا بموضوع الذكاء الاجتماعي ومتغيراته**، وذلك من خلال الأبعاد المعبرة عنها، هذا ما أفصحت عنه إجابات المبحوثين، إذ نجد أن قيم المهارات الاجتماعية شكلت محورا فاعلا لديهم، وذلك في ظل الاهتمام بأسلوب قيادة فريق العمل ذات منهج العمل الجماعي في القيام بأي مشروع ما، وقد أسهمت مهارات حل المشكلات بدور مهم في دعم وترسيخ عملية التفاعل والانفتاح على البيئة المحيطة لدى المستشفيات المبحوثة، ويدعم ذلك سعي قيادات المستشفيات المبحوثة إلى تجسيد الوعي الاجتماعي لدى المبحوثين مع تعزيز ذلك، وهذا٠ يعد مؤشر إيجابي فعلي لوجود مستوى جيد من الذكاء الاجتماعي لدى المستشفيات المبحوثة.

٢- أظهرت نتائج التحليل الاحصائي لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية أن المستشفيات المبحوثة عينة البحث تولي اهتماما واضحا بهذه الاستراتيجيات، إذ احتلت استراتيجية تقييم أداء الموارد البشرية على المرتبة الاولى

من حيث الأهميته النسبية، إذ يؤكد أغلب الأفراد المبحوثين ومن خلال إجاباتهم أن لاستراتيجية تقييم الأداء للموارد البشرية اثرا واضحا في تعديل الخطط الاستراتيجية ضمن معايير موضوعية محددة بالوصف الوظيفي من خلال القيام بمراجعة دورية لمعايير الأداء وفقا للتغيرات التي تحدث في بيئة العمل الداخلية والخارجية. ومن ثم جاءت بالمرتبة الثانية استراتيجية التدريب والتطوير، تليها استراتيجية تخطيط الموارد البشرية ثالثاً، وتليها استراتيجية التعويضات / المكافأة رابعا، ثم استراتيجية التوظيف خامسا. وفي ذلك مدخل لإمكانية التفاعل وهذا يعد اساسا محورياً مهما يمكن على ضوئه إحداث التغييرات والتي تتلاءم مع متطلبات تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

٣- أظهرت نتائج التحليل الاحصائي على المستوى الكلي وعلى مستوى الأبعاد الفرعية، تحقيق متغيرات الذكاء الاجتماعي علاقات ارتباط ذات دلالة معنوية مع استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، لتشير هذه النتائج إلى أن تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية يعتمد بشكل كبير على فاعلية الذكاء الاجتماعي، إذ كلما زاد توجه المستشفيات عينة البحث نحو تبني الذكاء الاجتماعي وتوظيف متغيراته بشكل صحيح أسهم ذلك في تحقيق قدرة استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على تحقيق أهداف المستشفيات ككل.

٤- بينت نتائج تحليل علاقة التأثير على المستوى الكلي أن استخدام المستشفيات المبحوثة عينة البحث لمتغيرات الذكاء الاجتماعي يؤثر معنويا في تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، وذلك من خلال اعتماد المهارات الاجتماعية وصقلها وتوسيع مقدرتها مع تحقيق الوعي الاجتماعي بتشجيع المواهب والخبرات واستغلالها بشكل يجعل القيادات الإدارية تستجيب لإجراء الحوارات مع الزبائن الحاليين والجدد، وهذا يعزز ما جاء به الجانب النظري للبحث.

ثانياً- المقترحات

تتلخص أبرز المقترحات التي قدمها البحث بما يأتي:

١. ضرورة إعطاء القيادات الإدارية لدى المستشفيات المبحوثة المزيد من الاهتمام لموضوع الذكاء الاجتماعي، مع العمل على تحقيق أوجه التفاعل مع كافة استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وترسيخ روح فريق العمل لدى قيادات المستشفيات المبحوثة.

٢. الاهتمام بالذكاء الاجتماعي واستراتيجيات إدارة الموارد البشرية في المستشفيات المبحوثة عينة البحث لتشجيع حالة التمكين من خلال ديمومة التفاعل والتواصل بين قيادة المنظمة وبين العاملين فيها، بهدف تحديد الآليات والأساليب اللازمة لتنفيذ استراتيجيات المنظمة ككل.

٣. تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في المستشفيات المبحوثة عينة البحث من خلال تشجيع المستشفيات على إقامة دورات وبرامج تدريبية متطورة ومتقدمة في المجالات التي يعملون بها.

٤. تشجيع قياداتها ومعاونيها ورؤساء أقسامها ووحداتها بالدخول والتعامل مع حالات الانفتاح على البيئة الخارجية، وذلك عن طريق الاطلاع على آخر المستجدات التي تطرحها (Catalogs) الكتالوجات والمجلات الطبية المتخصصة لدى المستشفيات الطبية المتطورة.

٥. فتح قنوات فضائية متخصصة لمثل هذا التخصص سواء أكانت مستلزمات طبية أم أدوات واجهزة دقيقة مع تفعيل مواقع التواصل الاجتماعي لدى المستشفيات الطبية الصحية الخدمية الحكومية.

٦. تشجيع إقامة ورش العمل والحلقات الدراسية والندوات والمؤتمرات الطبية الصحية المتخصصة في هذه المجالات مع توظيف التكنولوجيا الحديثة التي تمكنها من التفاعل والاندماج مع المجتمع واستغلال الفرص المتاحة ومواكبة التطورات والتغيرات السريعة للبيئة.

Refrences

Abo Amsha, Ibrahim, (2013) Social Intelligence and Emotional Intelligence and their Relation to the Feeling of Happiness Among University Students in Gaza Governorate, Unpublished Master Thesis, Al-Azhar University, Gaza, Palestine. (In Arabic)

Al- Attar, Iqbal Ahmad (2007) Social Intelligence and its Relationship to both Self-Concept and Psychological Rigidity Among Students of home Economics at King Abdul Aziz University, Journal of the college of Education, vol 1, No,36.,pp.45-62. (In Arabic)

Albrecht, Karl.(2006). Social Intelligence. Volume (32)1. Business Book Review, LLC.

Al-Dhafiri, Ahmad Maashi Marzouq., Melhem, Sami Muhammad Theeb,(2013)., Social Intelligence of Psychological Counselors and Its Relation to Decision-Making, Unpublished Master Thesis, Amman Arab University. (In Arabic)

Al-Zoghbi, Ahmad(2001) Social intelligence and aggressive behavior among ordinary and outstanding Students, The Jordanian Journal of Educational Sciences, vol,7, No.4, pp, 419-431. (In Arabic)

Armstrong, M., (2007). A Hanad book of Human Resource Management practice , 10 th ed. : Kogan page Limited, London and Philadelphia.

Armstrong,M., & Brown,D.,(2019). Strategic Human Resource Management Back to the Future?

Armstrong,M.,& Taylor,S.,(2014). Armstrong s Hand book of Human Resource Management.

Ayranci , Evren,. (2011) Effect of Top Turkish Managers Emotional and Spiritual Intelligences on their Organizations Financial Performance Business Intelligence Journal, vol,4,.No,1.

Bamberger,P.A.,& Biron, M., Meshoulam,I., (2014). Human Resource Strategy: Formulation, implementation , and impact.Routledge.p.,306.

Bandura, A (2011). The Social and Policy impact of Social Cognitive Theary. In. m. Mark, S. I. Donaldson, & B. Campbell, (Eds.)., Social Psychology and Evaluation.(pp. 33-70). New york, NY: Guildford Press.

Bandura, A. (2008).Toward an agentic Theory of The Self. In H. Marsh, R.G. Craven, & D.M. Mclnerney(Eds), Advances in Self Research, vol.3: Self- Processes Learning and enabling human potential (pp. 15-49).Charlotte. Nc: Information Age Publishing.

Buzan, T. (2002). The Power of Social Intelligence: 10 ways to Top into Your Social Genius, New York Thorsons.

Decenzo, D.A., and Robbins, S.P.,(2010), " Fundamentals of Human Resource Management", 10th ed , NewYork: John Wiley and Sons, Inc.

Dermol,V., & Rakowska, A. (2014). Strategic Approaches to human resources Management Practice. To know press monographs.p.,326.

Dessler, G,. (2008). Human Resource Management, (11 th ed.) Prentice hall.

Dessler,Gary (2000), " Human Resource Management 8th ed, Prentice Hall. Inc, New Jersey.

Dimba, B.A.,& Kobonyo , P. (2009). The effect of Strategic Human Resource Management Practices on Performance of Manufacturing Multinational Companies in Kenya: Moderating role of employee cultural orientations and mediating role of employee motivation.

Findikli, M.A.,Yozgat , V., and Rofcanin, Y.,(2015)," Examining Organizational Innovation and Knowledge Management Capacity The Central Role of Strategic Human Resources," Practices Procedia – Social and Behavioral Sciences, No(181).

Gilmore , Evelyn p,. (2008) "Emotional Intelligence For Engineers" , Engineers Journal 1 volume 62: Issue 6 July/August.

Goleman ,D.,(2006). Social Intelligence- the new Science of Human Relationships. Bantam Dell, New York.

Goleman, D. & Boyatzis, R.,(2008). Social Intelligence & The Biology of Leadership. Harvard Business Reviw, HBR.ORG.

Hawari, S,I.& Shdefat, F,A.,(2016) Impact of Human Resources Management Practices on Employees, Satisfaction. Afield Study on the Rajhi Cement Factory. International Journal of Academic Researchin Accounting, Finance and Management Sciences, vol.6, No,4, Poister& streib,2005, October 2016, pp. 274-286.

Jar, Think, (2010) The Evolution of Enterprise Social Intelligence Visible Technologies, 2010. Int. WWW. Jon Rognerud. Com/ docs/Corporate- Social-Intelligence- Measurement. Pdf.

Kepha, A.O.(2015). Influence of Human Resource Management Practices on the Performance of Employees in Research Institutes in Kenya, Doctoral Dissertation.

Marlowe , H. (1985). " Social Intelligence: I implication for adult Education".lifelong learning. Vol.8(6). (4-5).

Nas, F., Aftab, J.& Awais ,M., (2016),Impact of Human Resource Management Practices (HRM) On Performance of SMEs in Multan, Pakistan, International Journal of Management, Accounting and Economics vol.3,No.11.

Poster, T.,H., and Streib,G., (2005),"Elements of Strategic Planning and Management in Municipal Government: Statue after Tow De Cades", Public Administration Review, vol(65), No(1).

Riggio, Ronald E., & Reichard, Rebecca J.,(2008). The Emotional and Social intelligences of Effective Leader ship , Journal of Managerial Psychology, Emerald Group publishing Limited, vol.23 No,2,pp,169- 185.

Sani, A, D.,(2012), Strategyic Human Resource Management And Organizational Performance In The Nigerian Insurance Industry. The Impact of Organizational Climate , Business Intelligence Journal, Vol.5.,No.1,pp.8-20.

Schlitz, Marilyn Mandala , Vieten, Cassandra& Miller, Elizabeth M. ,(2010), Worldview Transformation and the Development of Social Consciousness, Journal of Consciousness Studies, 17, No, 7-8 ,(2010), .PP. 18-36.

Shdefat,F,A.& Hawari,S,I.(2016). Impact of Human Resources Managament Practices on Employee s Satis Faction. Afield Study on the Rajhi cement Factory. International Journal of Academic G. Research in Accounting, Finance and Management.

Sigmar, Lucia.,(2007), Emotional intelligence: pedagogical Considerations for Skills-based Learning in business Communication Courses Journal of Instructional Pedagogies. Pp1-11.

Weis,Susanne.(2008). Theory and Measurement of Social Intelligence as a Cognitive Performance Construct.(Doctoral Dissertation, University of Magdeburg).