



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/library/3723>

تاريخ الاسترداد: 2025/05/14 02:37 +03

الموسوعة السياسية 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 لاغناء المحتوى العربي على الانترنت.

لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على

info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام

<https://political-encyclopedia.org/terms-of-use>

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة تنمية الراشدین كلية الادارة والاقتصاد / جامعة الموصل ورفده في مكتبة الموسوعة السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي يتضمن 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-Jameel¹

¹College 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 - دراسة استطلاعية للقيادات الإدارية في عدد من المستشفيات الطبية الخدمية الحكومية في محافظة نينوى

ريم سعد الجميل^١

^١كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق

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

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

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

تنمية الرافدين

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

المجلد (٤٠)، العدد (١٣١)،
٢٠٢١ يولول

© جامعة الموصل |

كلية الادارة والاقتصاد، الموصل، العراق.

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 التوعويات والمكافآت، استراتيجية تقييم أداء الموارد البشرية). لدى عينة مختارة من القيادات الإدارية للمستشفيات الطبية الحكومية في مدينة الموصل. وتحمّل مشكلة البحث بصفة مشهد التنافسي الاستراتيجي بسبب التطورات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال المعاصرة. وقد تم اعتماد مخطط افتراضي يتضمن متغيرات البحث، فضلاً عن صياغة عدد من الفرضيات الرئيسية والفرعية واستخدام المنهج الوصفي والتحليلي من أجل الوصول إلى النتائج، من خلال اختبارها بعدد من الامثلية الاحصائية، وكانت استمارنة 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 توجّه المستشفيات عينة البحث إلى تبني الذكاء الاجتماعي أسلهم ذلك في تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية لدى المستشفيات المبحوثة.

الكلمات الرئيسية

الذكاء الاجتماعي، استراتيجيات إدارة الموارد البشرية.



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 المقالة في أي وسیط 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



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 ونجاجه الاجتماعي والتزامه بسلوكيات المجتمع وأيضاً مظاهر خاصة تتمثل بتعامله مع الأفراد وذلك من خلال فهمهم وتقسيم السلوك الصادر عنهم بما يتضمن تعزيز "المهارات الاجتماعية، الوعي الاجتماعي، ومهارات حل المشكلات"، وأن المورد البشري لدى المستشفيات الحديثة يُعد بمثابة رأس المال الفكري الذي يفكر ويتبأ ويخطط ويدير كل العمليات والأنشطة، من خلال تسلط الضوء على استراتيجيات إدارة الموارد البشرية المكونة من (استراتيجية تحطيط 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 ب مدى امتلاكها للذكاء الاجتماعي المتمثلة بمهارات 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 ممثلة ب مدیریها، ورؤسائها، ورؤسائها وأقسامها ووحداتها، وهو يحاول اختبار علاقه وتأثير الذكاء الاجتماعي في تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، وقد تم تقسيم البحث إلى أربعة أجزاء، تضمن الأول منهجة البحث، في حين رکز الثاني على الجانب النظري للبحث، واشتمل الثالث على التحليل العملي للبحث، واختتم البحث بالجزء الرابع الذي يتضمن الاستنتاجات والمقترحات.

أولاً: منهجة البحث

١_ مشكلة البحث

تواجه المستشفيات في أغلب الأحيان 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 الملزمه بها. فالاتجاهات الإدارية الحديثة تعتمد على ضرورة إطلاق القوة الكامنة لدى العنصر البشري من علم وخبرة ومجهود وتوفير مناخ منظم ي يتم 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 ممثلة ب (استراتيجية تحطيط الموارد البشرية، استراتيجية توظيف الموارد البشرية، استراتيجية التعويضات



والكافات، 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 وخاصة من خلال الالتزام بالمعايير والمواصفات بشكل حرفياً 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 بلوغ 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 معاورها؟
- ٣- ما الأثر الذي تملئه 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 الأساسية لدى المستشفيات، تضعها في إطار تعزيز تلك الاستراتيجيات بشكل يضمن حاجة تلك المستشفيات الصحية لها والذي يُعد إضافة علمية جديرة بالاهتمام.

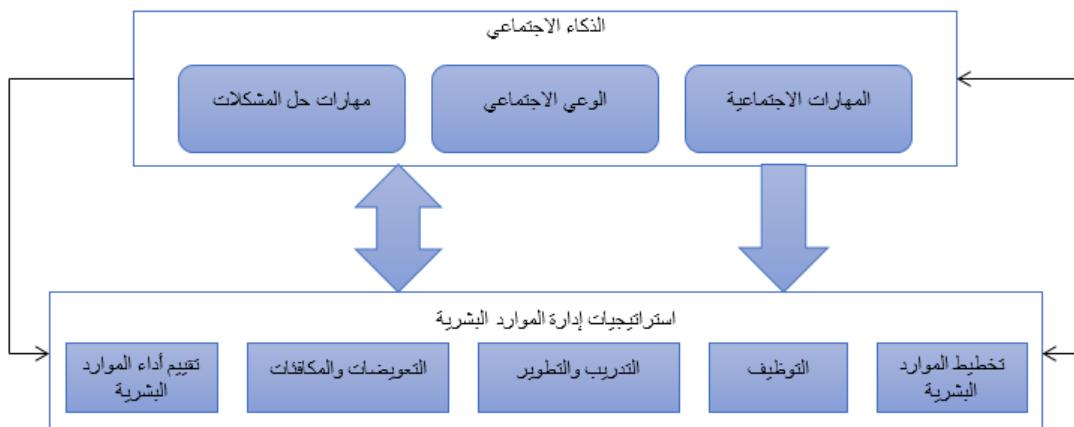
٣: أهداف البحث

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

- ١- توضيح المضامين والدلائل النظرية والعملية للذكاء الاجتماعي بالنسبة للأفراد عينة البحث في المستشفيات المبحوثة، فضلاً عن تحديد ماهية استراتيجيات إدارة الموارد البشرية ضمن أبعاد الرئيسة.
- ٢- وصف متغيرات الذكاء الاجتماعي وتشخيصه، وأبعاد استراتيجيات إدارة الموارد البشرية المعتمدة في المستشفيات المبحوثة.

٤: مخطط البحث الافتراضي

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



الشكل (١): مخطط البحث الافتراضي

٥- فرضيات البحث: تم تحديد فرضيات البحث استناداً إلى المخطط الافتراضي بهدف إثبات العلاقة الاحصائية وتقديراتها:

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

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



جدول (١): مضمون استمار الاستبانة

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

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 بقصد 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 (%) 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 و أخرى أدوات تحليلية، وكما يأتي:

- ١- الأدوات الاحصائية الوصفية : وتمثل ب 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 النساء للنسائية والتوليد، مستشفى السلام العام، مستشفى الحمييات العام، مستشفى الجمهوري التعليمي العام، مستشفى الاورام الموصل العام، مستشفى ابن سينا التأهيلي، مستشفى البتول التعليمي العام.

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

عينة البحث ووصفها

بعد تحديد ميدان البحث من أهم المرتكزات الأساسية في نجاح أو فشل أي بحث ميداني، وعلى أساس ذلك تتحدد متغيراتها وتتصبح مشكلتها، لذا يتطلب الدقة والموضوعية في تحديد ميدان البحث، وعلى هذا الأساس تم اختيار المستشفيات الطبية الخدمية الحكومية في مدينة الموصل ميدانياً، لما لها أهمية من بين المستشفيات الحكومية التي تعمل على توفير الخدمات والعلاجات الطبية ومعالجة جميع الحالات المرضية وتوفير المستلزمات الطبية، إذ تسعى دائماً 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 محدوداً بالقيادات الإدارية لدى تلك المستشفيات من مديرین عامین، معاونیہم، رؤسائے اقسام، وحدات، وفروع العاملین لدى المستشفيات غير مستقر، لوجود اضرار كبيرة لعملية الهدم والتجير، ففي الجانب الایسر كان موقع مستشفى السلام مدمجاً مع مستشفى الحمييات، ولوجود أضرار بالغة في مستشفى النساء وبين الاثير والمراکز الصحية تحت المعالجة ومع مستشفى ابن سينا التأهيلي والانقضاض التي كانت تحت عملية الرفع في حينها لدى مدينة الموصل من جهة، أما في الجانب الایمن فكانت صعوبة الوصول إلى مستشفى العام والجمهوري والبتول لعدم وجود البنىيات وذلك ل تعرضها للاعتداء عليها وهدمها وتجييرها وفي حينها كانت بداية العمل في الكرفانات مشروع وتهيئتها كمستشفيات طبية حكومية (مستشفى العام، مستشفى الجمهوري ومستشفى البتول).

ثانياً: الجانب النظري للبحث

اولاً: 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 ممتعاً بالقدرة على التفاعل الاجتماعي واقامة علاقات مع الآخرين يكون ذكياً، 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 (Björkqvist, 2001) ،



(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 الأنماذج ويقلده، ويصبح هذا التقليد ضمن اتجاهاته (الزعبي، ٢٠٠١، ٢٥). وينعد المورد البشري كائناً اجتماعياً يسعى بيسطع العيش ضمن جماعة تربطه بأفرادها علاقات متبادلة، وهذا ما يسمى بالتفاعل الاجتماعي، الذي يرتبط ارتباطاً مباشرأ بمهاراته الاجتماعية وعلاقاته مع الآخرين (الكحال : ٢٠٠٣، ١٦٨). والذكاء الاجتماعي أيضاً هو القدرة على إدراك العلاقات الاجتماعية والتفاعل مع المورد البشري، وحسن التصرف في مواقف العلاقات الإنسانية والسلوك الحكيم في الأوضاع الاجتماعية، مما يؤدي إلى التوافق الاجتماعي، ونجاح الفرد في حياته الاجتماعية (Gardner, 2005, 6). ويوصي الذكاء الاجتماعي القدرة البشرية الحيوية على التغلق والتقاويم في العلاقات الاجتماعية المعقّدة والبيئات المختلفة بفاعلية (Goleman, 2006:52). فهو يتضمن مجموعة قابلية شخصية بنيت على الدوائر العصبية المحددة (الأنظمة الأفرازية 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 ويكون 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 سلية وواضحة، فهو قدرة الفرد على تحليل المواقف والحالات الاجتماعية واستخدام هذا التحليل في اتخاذ القرارات (Ayrancı, 2011:10). والذكاء الاجتماعي هو القدرة على فهم مشاعر الآخرين وسلوكهم وأفكارهم مع الفعل المناسب على وفق الاهداف المرسومة (Ayrancı, 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 والإبداع في المواقف الاجتماعية (أبو عمše، ٢٠١٣ : ٣٩) مما تقدم يمكن القول إن هناك توافقاً مشتركاً بين التعريفات المختلفة للذكاء الاجتماعي، فجميعها تؤكد على ضرورة فهم القرارات البشرية المتعددة والتي تضم مجموعة من القدرات الجوهرية والقدرات المكتسبة الادراكية والمهارات المعرفية الضمنية أو الصريحة، مع ضرورة لهم ذلك لتعزيز التفاعل والتتوافق 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 للقيادة 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 للقيادة بوصفها قدرة يُعرف من خلالها على الانماط، واتخاذ القرارات وكيفية الحصول على المدخلات الأساسية للمنظمة (Goleman & Boyatzic, 2008: 77). وما اثبتته هذه الدراسات أن القائد في المنظمة يحتاج إلى قدرات الذكاء الاجتماعي واستيعابها لكي يحقق الأداء العالمي (Gilmore, 2008: 367) . فنقل المعلومة لتعريف المجتمع بها، وغرس مهارات الذكاء الاجتماعي الفاعلة في المجتمع، تعطي التزاماً للفرد على التدريب وفهم مهارات ذلك الذكاء وإنقاذه، 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 بطائق 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 والمدرسین، اختصاصي العلاج المعلمی، القادة الفدوة (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 معظم مهارة تطوير عواطف الآخرين، فالكفاءة الاجتماعية أو عدمها، والمهارات المتميزة تلزمها هذه الكفاءة والقدرات التي تمكن 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 بعد 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 والدافع المختلفة والقدرة على تشكيل العلاقات الاجتماعية وتكوين الصداقات فضلاً عن القدرة على التعرف على رغبات الآخرين (Goleman, 2006,8).

ثانياً: استراتيجيات إدارة الموارد البشرية

يعتمد نجاح المستشفيات في أداء مهامها على المورد البشري هو الأساس لنجاح المستشفيات والمحور الرئيس لتحقيق أي منظمة لأهدافها الاستراتيجية، وبالتالي يعتبر رأس مال بشري الأكثر تأثيراً في تحسين الانتاجية، ولا يمكن الاستغناء عنه أو استبداله، على الرغم من أن الموارد التقليدية للمنظمة مثل الموارد الطبيعية والتكنولوجيا ووفرات الحجم تسهم في إيجاد واضافة القيمة، إلا أنه من السهل تقديرها من قبل المستشفيات المنافسة في السنوات الأخيرة، فنجد الموارد غير الملموسة مثل الموارد البشرية وسمعة المنظمة واسم المنظمة من الصعوبة بمكان تقديرها من قبل الجهات المنافسة. ويرى الباحثون أمثل (Shdefat & Hawari, 2016, 286) أن إدارة الموارد البشرية تسهم في تدعيم ولاء وانتماء الأفراد نحو مستشفياتهم من خلال استراتيجياتها التي تؤدي دوراً 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 عالمياً، فما يحدد في منظمة معينة قد لا يحدد على انه افضل استراتيجيات في منظمة معينة اخرى على اعتبار ان تحديد افضل استراتيجيات 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 ومضمونها 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 مزيجاً من العوامل البيئية الداخلية والخارجية الشيء الذي يدفع المستشفيات إلى البحث والتطوير واعتماد نماذج ثقافية وهيكيلية جديدة، تكيف مع متطلبات المنافسة العالمية سريعة التغيير ، وتمثل هذه الاستراتيجيات بالآتي) (Decenzo & Robbins, 2010:98)(Dessler, 2008, 299):

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



مجموعة الوظائف المتتابعة التي سيتردغ 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 وتحصيص الموارد البشرية على نشاطات المنظمة وضبط تكاليفها، وتعرف بأنها تحليل احتياجات المنظمة من الموارد البشرية وتلبيتها بطريقية توافق مع رسالة واهداف واستراتيجيات المنظم (Dessler, 2008, 25). فهي تعبّر عن التصور المستقبلي المرتبط بكيفية تقديم وترقي المورد البشري في المنظمة في إطار كل من حاجة ومتطلبات الأداء الحالي والمرتقب في المنظمة من جهة وتعلقيات الموارد البشرية العاملة الحالية والمستقبلية من جهة أخرى وهذا يعزز من قدرة المنظمة على مواجهة التحديات التنافسية ويمكنها من الاستجابة للتغيرات الطارئة والسرعة (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 وتحطيم 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:** تمثل عمليات تدريب وتطوير الموارد البشرية وتقدير أدائها بأنها أنشطة حيوية متربطة 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 المتعددة 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 الأهداف الاستراتيجية للمنظمة Poister & Streib, 2005:48 () . وهي تلك الوسيلة التي يمكن بواسطتها المدراء من التحقق من مدى توافق أنشطة وخرجات العاملين



الجميل

مع مستويات الأداء المخططة بشكل مسبق، وبالتالي استخدام التغذية العكسية عن عملية التقييم لإعلام الأفراد عن جودة مستوى أدائهم واتخاذ الإجراءات اللازمة والكافحة بإجراء التعديلات في الاستراتيجيات المتبعه 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 والسعى لتحسين أداء المنظمة ككل (Dessler, G. 2008, 253). فهي مجموعة من الإجراءات التي تخذلها 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 والحوافر العينية والمكافآت، ومشاركة العاملين في الخطط الاستراتيجية، وثعد جانبياً رئيساً من اهتمامات العاملين التي تؤثر على رغبتهم في العمل والإبداع ورفع مستوى أدائهم، ومن المسائل ذات الأهمية بالنسبة للمستشفيات (Findikli et al,2015).

الجانب الميداني

ويتضمن المحاور الآتية:

أولاً- مجتمع البحث

يعد تحديد مجتمع البحث من المحاور المهمة، لأن 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 الإناث، 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- أقل 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 الأفراد المبحوثين**

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	١٧	٥٣
انثى	١٥	٤٧
المجموع	٣٢	%١٠٠
العمر	العدد	النسبة المئوية
- أقل من ٣٠ سنة	٢	٦
- أقل من ٤٠	٦	١٩
- أقل من ٥٠	١٣	٤١
٥٠ سنة فأكثر	١١	٣٤
المجموع	٣٢	%١٠٠
عدد سنوات الخدمة الحالية	العدد	النسبة المئوية
١- أقل من ٥ سنة	١٦	٥٠
٥- أقل من ١٠ سنة	٣	٩
أكثر من ١٠ سنة	١٣	٤١
المجموع	٣٢	%١٠٠
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 الاولى للبيانات المتعلقة للبيانات المتعلقة بمتغيرات البحث مستخدمين التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية و اختيار العلاقة والأثر بين المتغيرات، ولتحقيق ذلك تم تقسيم هذا البحث على فترتين:



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 الأول والتي تعكس رضاً عاماً من قبل المبحوثين عن مجمل مؤشرات هذا المتغير، وذلك بدلالة معدل الأوساط الحسابية لمجمل الإجابات التي جاءت مرتفعة بواقع (٤٠,٧) وبمعدل انحراف معياري (٠,٥٨).

١- المهارات الاجتماعية: تشير معطيات الجدول (٣) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة ببعد (المهارات الاجتماعية) المتمثلة بالمتغيرات (١-X4) إذ تشير النسب إلى أن (٨٢%) من الأفراد المبحوثين متلقون مع مؤشرات هذا المتغير، كما تبين أن (٤%) منهم غير متلقين و(١٤%) متلقين إلى حد ما، وذلك بوسط حسابي (٤,١٨) وأنحراف معياري (0.79)، ومن أبرز المتغيرات التي أسهمت في إغناء المتغير هو (١X) 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) وأنحراف معياري (٠,٦٦)، فيما كان المتغير (٣X) متضمناً تشجيع 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%) مدعوماً بوسط حسابي (٤,٣٧) وأنحراف معياري (٠,٨٧). أما المتغير (٢X) الذي ينص على أنه (تعمل قيادة المنظمة المبحوثة على تفسير المواقف والأحداث بصورة يقبلها الآخرون) بنسبة اتفاق لكل منها (٧٥%) وبوسط حسابي (٣,٨٧) (٠,٧٩) و المتغير (٤X) الذي ينص (تحاول قيادة المنظمة المبحوثة مناقشة أفكارها مع الأفراد العاملين واقناعهم بوجهة نظرها)، بنسبة اتفاق لكل منها (٧٥%) بوسط حسابي (٤,٠٦) وأنحراف معياري (٠,٨٤). يتضح من الجدول (٣) أن المستشفيات المبحوثة تولي اهتماماً واضحاً بالمهارات الاجتماعية وكيفية تشجيع القيادات الإدارية والعاملين معها بالعمل بروح الفريق الفاعل مع استخدام أفضل الطرق والأساليب المتطرفة لصقل مهارات العاملين وتشجيعهم وصولاً لتحقيق أهداف المستشفيات المبحوثة.

٢- الوعي الاجتماعي: تشير معطيات الجدول (٣) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة ببعد (الوعي الاجتماعي) المتمثلة بالمتغيرات (٨-X5)، إذ تشير النسب إلى أن (٧٠%) من الأفراد المبحوثين متلقون مع هذه المتغيرات التي تتيح للمبحوثين التعامل مع المجتمع ككل، مقابل (٨%) غير متلقين مع متغيرات هذا البعد و(٢٢%) كانوا محابيين مع هذه المتغيرات، وجاء ذلك بوسط حسابي (٣,٨٨) وأنحراف معياري (٣,٩٠)، وتمثل أبرز هذه المتغيرات في إغناء هذا البعد هو المتغير (٥X) 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 (٩٢٪). يليه العنصر (٦) والذي ينص (تعمل قيادة المنظمة المبحوثة على استغلال مواهب الموارد البشرية في تأدية أعمالهم) باتفاق (٧٥٪)، وعزز ذلك الوسط الحسابي (٦٠٪) وانحراف معياري (١٠٪). بينما كان (٧٪) ينص على أنه (تعمل قيادة المنظمة المبحوثة على الارقاء بمستويات تغير وجهات نظر الموارد البشرية ذوي القدرات غير المستغلة من خلال تفهمها لحاجات الواقع الميداني) بنسبة اتفاق (٧٢٪) ونسبة عدم اتفاق (٣٪) ونسبة اتفاق إلى حد ما (٢٥٪) مدعوماً بوسط حسابي (٩٣٪) وانحراف معياري (٨٩٪). فيما بين المتغير (٨٪) 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 اتفاق إلى حد ما (٢٨٪) مدعوماً بوسط حسابي (٤٦٪) وانحراف معياري (٤٠٪). استغلال مواهب الموارد البشرية في تأدية أعمالهم، إذ كانت نسبة الاتفاق (٧٥٪)، وعزز ذلك الوسط الحسابي (٤٠٪) وانحراف معياري (١٠٪). ويوضح لنا من المعطيات الواردة في الجدول (٣) أن المستشفيات المبحوثة تولي اهتماماً واضحاً بالوعي الاجتماعي، إذ يؤكّد أغلب الأفراد المبحوثين ومن خلال إجاباتهم أن مستشفياتهم تبني الوعي الاجتماعي الذي يمكنها من تحقيق التوافق مع الاستجابة لمتطلبات البيئة ذات الواقع الميداني .

- مهارات حل المشكلات : تشير معطيات الجدول (٣) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة وبعد (مهارات حل المشكلات) المتمثلة بالمتغيرات (٩x12)، إذ تشير النسب إلى أن (٨٣٪) من المبحوثين متقوّون على أهمية حل المشكلات وما يواجهها وبالسرعة الممكنة مقابل (١٢٪) غير متقوّون مع متغيرات هذا بعد و(١٢٪) كانوا محايدين مع هذه المتغيرات وجاء ذلك بوسط الحسابي (٤١٪) وانحراف معياري (٨٣٪)، ومن أهم المتغيرات التي أسهمت في اغناء هذا بعد المتغير (٩٪) الذي ينص على أنه (تعمل قيادة المنظمة المبحوثة على تحديد المشكلة التي تواجهها تحديداً دقيقاً مع مقارنة كل الخيارات المطروحة لاختيار أفضلها) يدعمه وسط حسابي (٤٣٪) وانحراف معياري (٨٢٪). فيما كان المتغير (١٠٪) الذي يتضمن أنه (تسعى قيادة المنظمة المبحوثة إلى تبني خطة عمل تلتزم بها عندما تواجهها مشكلة)، بنسبة اتفاق (٩١٪)، ويدعم ذلك وسط حسابي (٤١٪) وانحراف معياري (٧٨٪). أما المتغير (١١٪) فيتضمن (تعطي قيادة المنظمة المبحوثة الوقت الكافي للتعامل مع المشكلة ومقارنة نتائج المشكلة مع ما كانت تتوقع حدوثه) بنسبة اتفاق (٧٨٪) وعدم اتفاق (٦٪) ونسبة الاتفاق إلى حد ما (١٦٪) مدعوماً بوسط حسابي (٤٠٪) وانحراف معياري (٨٤٪). في حين كان المتغير (١٢٪) 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 مدعوماً بوسط حسابي (٤٠٪) وانحراف معياري (٨٧٪). ويوضح لنا من المعطيات الواردة في الجدول (٣) أن المستشفيات المبحوثة تولي اهتماماً واضحاً بمهارات حل المشكلات، إذ يؤكّد أغلب الأفراد المبحوثين من خلال إجاباتهم أن القدرة على حل المشكلات لها أثر واضح في احتواء المشكلة ومعالجتها عند



ظهورها، أو في بعض الأحيان قبل ظهورها بشكل يجعل المستشفى المبحوثة تحافظ على مكانتها المجتمعية التي تجعل من المسؤولية الاجتماعية والأخلاقية محوراً مهماً من أجل تحقيق أهداف المستشفى المبحوثة كل.

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

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

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



ثانياً: وصف مؤشرات استراتيجية إدارة الموارد البشرية وتشخيصها

تضمن المحور الثاني من استمارة الاستبانة (١٨) سؤالاً أعدت 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 والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة وبعد (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٪) فضلاً عن أن (٤٪) منهم يتلقون إلى حد ما، ويدعم ذلك الوسط الحسابي (٣,٧٧) وبانحراف معياري (١,٠٥). وكان من أبرز هذه المتغيرات في إغناه هذا البعد هو (x16) الذي ينص على (تدعم المنظمة المستشفيات المنافسة) باتفاق (٧٥٪) يدعمه وسط حسابي (٣,٩٦) وانحراف معياري (١,٠٣). والمتغير (x15) باتفاق نسبة (٦٪) 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).
- استراتيجية تخطيط الموارد البشرية : تشير معطيات الجدول (٤) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة وبعد (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 يتلقون على ذلك، في حين (٤٪) يتلقون 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).
- 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 (٤,٠٠) وانحراف معياري (٠,٧٥)، ومن أهم المتغيرات التي أغنت هذا البعد هو المتغير (x21) الذي ينص



الجمليل

على أنه (تعتمد المنظمة المبحوثة على نتائج تقييم الأداء كأساس لتعديل الخطط الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية)، ويدعم ذلك الوسط الحسابي (٤٠٣) وانحراف معياري (٦٩).

٤- استراتيجية التدريب / التطوير: تشير معطيات الجدول (٤) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والواسط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة وبعد (استراتيجية التدريب/التطوير) المتمثلة بالمتغيرات (x_{23})، إذ تشير النسب إلى أن (٧٤%) من الأفراد المبحوثين متلقين مع هذه المتغيرات مقابل (٥٥%) غير متلقين مع متغيرات هذا البعد و(٢١%) كانوا محابين مع هذه المتغيرات، وجاء ذلك بوسط حسابي (٩٢) وانحراف معياري (٠٧٩). 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 (٤٢١) وانحراف معياري (٠٧٩).

٥- استراتيجية التوظيف: تشير معطيات الجدول (٤) إلى التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والواسط الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابات الخاصة وبعد (استراتيجية التوظيف) المتمثلة بالمتغيرات (x_{30}) إذ تشير النسب إلى أن (٦٧%) من الأفراد المبحوثين متلقين مع هذه المتغيرات مقابل (٩%) غير متلقين مع متغيرات هذا البعد و(٢٤%) كانوا محابين مع هذه المتغيرات، وجاء ذلك بوسط حسابي (٣٧٨١) وانحراف معياري (٠٩٦). 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 يتحققون على ذلك، في حين (١٦%) يتحققون إلى حد ما، ويعزز ذلك الوسط الحسابي (٤١٢) وانحراف معياري (١٠٠).



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

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

												استراتيجية التوظيف
1.00	3.62	6	2	6	2	19	6	56	18	13	4	X27
1.00	4.12	3	1	3	1	16	5	34	11	44	14	X28
0.96	3.81	3	1	6	2	19	6	50	16	22	7	X29
0.87	3.56	-	-	9	3	41	13	34	11	16	5	X30
.96	3.78	3		6		24		43		24		المعدل

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

ثالثاً: اختبار العلاقات الواردة في مخطط البحث

استكمالاً للعمليات الوصفية والتشخيصية القائمة على معطيات التحليل والوصف لمتغيرات الذكاء الاجتماعي واستراتيجيات إدارة الموارد البشرية، وانسجاماً مع أهداف البحث وأختبار 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 الرئيسية 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 (سييرمان)، 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 الرئيسية الأولى، إذ تشير معطيات الجدول (٥) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متغيرات الذكاء الاجتماعي واستراتيجيات إدارة الموارد البشرية في المستشفى عينة البحث على المستوى الكلي وبمعامل ارتباط كانت قيمته (0.606) عند مستوى معنوية (0.05)، وهذا يدل على وجود علاقة بين المتغيرين الرئيسيين.

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

الذكاء الاجتماعي	المتغير التفسيري	المتغير المستجيب	
		متغير المستجيب	مستوى معنوية
٠,٦٠٦	استراتيجيات إدارة الموارد البشرية		

المصدر: نتائج الحاسبة الالكترونية (spss) عند مستوى معنوية (0.05) (0.01) (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 أسمهم 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 الرئيسية الأولى.

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

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

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

ثانياً: تحليل علاقات التأثير بين متغيرات البحث

استناداً إلى مضمون الفرضية الرئيسية 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 معنوباً في تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، ويدعم هذا التأثير قيمة (f) والتي كانت (*25.125) عند درجتي حرية (١٠،٣٠) ومستوى معنوية (٠٠،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 (١٢،٥٠)، عند درجتي حرية (١٠،٣٠) ومستوى معنوية (٠٠،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 ومهارات حل المشكلات لتعمل على تحقيق استراتيجيات إدارة الموارد البشرية لدى المستشفيات المبحوثة، وهذا يؤكد قول الفرضية الرئيسية 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

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

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

رابعاً: الاستنتاجات والمقترحات

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

اولاً: استنتاجات الجانب العملي

١- أظهرت نتائج التحليل الاحصائي لمتغيرات الذكاء الاجتماعي أن المستشفيات المبحوثة عينة البحث تولي اهتماماً واضحاً 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 اهتماماً جدياً بموضوع الذكاء الاجتماعي ومتغيراته *، وذلك من خلال الأبعاد المعتبرة عنها، هذا ما أفصحت عنه إجابات المبحوثين، إذ نجد أن قيم المهارات الاجتماعية شكلت محوراً فاعلاً 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 تحسين الوعي الاجتماعي لدى المبحوثين مع تعزيز ذلك، وهذا 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 اهتماماً واضحاً بهذه الاستراتيجيات، إذ احتلت استراتيجية تقييم أداء الموارد البشرية على المرتبة الأولى



الجميل

من حيث الأهمية النسبية، إذ يؤكد أغلب الأفراد المبحوثين ومن خلال إجاباتهم أن لاستراتيجية تقييم الأداء للموارد البشرية اثراً واضحاً في تعديل الخطط الاستراتيجية ضمن معايير موضوعية محددة بالوصف الوظيفي من خلال القيام بمراجعة دورية لمعايير الأداء وفقاً للتغيرات التي تحدث في بيئة العمل الداخلية والخارجية. ومن ثم جاءت بالمرتبة الثانية استراتيجية التدريب والتطوير، تليها استراتيجية تحفيظ الموارد البشرية ثالثاً، وتليها استراتيجية التعويضات / المكافأة رابعاً، ثم استراتيجية التوظيف خامساً. وفي ذلك مدخل لإمكانية التفاعل وهذا يعد أساساً محورياً مهماً 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 توجيه المستشفى عينة البحث نحو تبني الذكاء الاجتماعي وتوظيف متغيراته بشكل صحيح أسمى ذلك في تحقيق قدرة استراتيجية 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 يؤشر معنوياً في تعزيز استراتيجيات إدارة الموارد البشرية، وذلك من خلال اعتماد المهارات الاجتماعية وصلتها 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- المقترنات

تتألخص أبرز المقترنات 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 متطرفة ومتقدمة في المجالات التي يعملون بها.
٤. تشجيع قياداتها ومعاونيها ورؤسائها وأقسامها 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 المتطرفة.



٥. فتح قنوات فضائية متخصصة لمثل هذا التخصص سواء أكانت مستلزمات طبية أم أدوات واجهة دقيقة مع تفعيل موقع 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 تمكّنا من التفاعل والاندماج مع المجتمع واستغلال الفرص المتاحة ومواكبة التطورات والتغيرات السريعة للبيئة.

References

- 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.
- Ayrancı , 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 Theory. 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. McInerney(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 , New York: 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 Review, 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).



الجميل

- 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).