

تاريخ القبول: 2020/08/15

تاريخ الاستلام: 2020/07/16

ملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الذكاء الوجداني والأداء الوظيفي ومدى مساهمته في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "زيغود يوسف" بتنس، تكونت عينة الدراسة من 200 موظف حيث تم اعتماد نموذج دانيال جولمان 2001 لقياس الذكاء الوجداني، توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الذكاء الوجداني على الأداء الوظيفي، توصي الدراسة ب: ضرورة إجراء أيام دراسية وملتقيات تكوينية للموظفين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس حول مهارات الذكاء الوجداني التي من شأنها أن تساهم في تحسين الأداء الوظيفي، التركيز على أبعاد الذكاء الوجداني وتوظيفها ضمن نماذج تقييم الأداء الوظيفي واختبارات التوظيف والترقية بالمؤسسة. الكلمات المفتاحية: ذكاء وجداني؛ أداء وظيفي؛ مؤسسة استشفائية عمومية .

Abstract: The study aims to identify the relationship between Emotional Intelligence and job Performance, and the extent of his contribution to improving the job Performance In Public Institution Hospital "Zegoud Yusef" in Tennis. The study sample consisted of 200 employees, where the Daniel Golman 2001 Model was adopted to measure Emotional Intelligence. The study found a statistically significant effect of the dimensions of Emotional Intelligence on job Performance, we highly recommends The necessity of conducting study days and training meetings for employees in the public Institution hospital "Zegoud Yusef" about skills of Emotional Intelligence that would contribute to improving job Performance, focusing on the dimensions of Emotional Intelligence and employing it within models of job Performance evaluation and employment tests and To upgrade the institution.

Keywords: Emotional Intelligence; job Performance; Public Institution Hospital

مساهمة الذكاء الوجداني في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس

*The Contribution of Emotional
Intelligence in improving Job
Performance In Public Institution
Hospital "Zegoud Yusef" in tenes*

* رضوان أنساعد

r.ensaad@univ-chlef.dz

جامعة الشلف (الجزائر)

فتيحة رأس الكاف

rasselkaffatiha@gmail.com

جامعة الشلف

(الجزائر)

* المؤلف المرسل

مقدمة:

من بين القطاعات التي تحتل موقعا متميزا نجد قطاع الخدمات الصحية، والذي أولي باهتمام كبير وذلك لكونه يعد من بين القطاعات الاستراتيجية التي تقوم بدفع عجلة التنمية الاقتصادية، وقد أصبح الوضع الصحي لأي مجتمع يعطي صورة واضحة عن مدى التطور الاقتصادي والثقافي والاجتماعي، ولا شك أن كل مؤسسة صحية يهملها أن تكون فاعلة وناجحة في تحقيق أهدافها، وجزء كبير من هذه الفاعلية يتشكل من قدرات وطاقات الإدارة والعاملين في المنظمة، ومن بين هذه القدرات التي قد يتمتع بها الموظفين عن البعض الآخر ما يعرف بالذكاء الوجداني (العاطفي)، والذي بدأ في الوقت الحالي يجذب انتباه الباحثين وأصحاب المؤسسات ويعد مفهوم الذكاء الوجداني مفهوما حديثا جذب انتباه الباحثين على الرغم من أن أول من أطلق مسمى الذكاء الوجداني هما ماير وسالوفي عام 1990، إلا أن السبب الأساسي لانتشار هذا المفهوم هو دانيال جولمان في كتابه المعنون بـ: (Emotional Intelligence) الذي كان إصداره عام 1995 والذي تبعه بعد ذلك الكثير من المقالات التي توضح فكرة أن النجاح في الحياة الاجتماعية أو المهنية لا يعتمد على قدرات الفرد الذهنية (الذكاء العقلي) ولكن على ما يملكه من قدرات أصطلح على تسميتها بالذكاء الوجداني.

اشكالية الدراسة:

وبناء على ما سبق و من أجل دراسة وتحليل مساهمة الذكاء الوجداني في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس، قمنا بطرح الاشكالية الرئيسية التالية:

ما مدى مساهمة الذكاء الوجداني في تحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس؟

الأسئلة الفرعية:

وينبثق من السؤال الرئيس الأسئلة التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الذكاء الوجداني على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الوعي بالذات على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "زيغود يوسف" بتنس؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد إدارة الذات على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "زيغود يوسف" بتنس؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الوعي بالآخرين على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "زيغود يوسف" بتنس؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد إدارة العلاقات على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية "زيغود يوسف" بتنس؟

فرضيات الدراسة:

من خلال الأسئلة الفرعية السابقة يمكننا بناء فرضية الدراسة كالتالي:

(H1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الذكاء الوجداني على الأداء الوظيفي بالمؤسسة

العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس؛

و يندرج عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

(H1₁): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الوعي بالذات على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس؛

(H1₂): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد إدارة الذات على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس؛

(H1₃): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الوعي بالآخرين على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس؛

(H1₄): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد إدارة العلاقات على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس.

أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة في كون الذكاء الوجداني من المواضيع الجديدة في العلوم الإنسانية الذي حظي باهتمام العديد من الباحثين حيث تطلب منهم تكثيف جهودهم لمعرفة أهميته وإسهاماته في شتى مجالات الحياة وخاصة في مجال العمل؛
- توجيه اهتمام الموظفين خاصة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس إلى أهمية قدرات الذكاء الوجداني و مدى فاعليتها في رفع الأداء الوظيفي للعاملين وبالتالي تحقيق الأهداف المطلوبة منهم بكفاءة؛
- تساهم في التماس مواطن القوة والضعف والعوامل المؤثرة في تشكيل مستوى الذكاء الوجداني لدى موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية مما يساعد المعنيين في إعادة النظر في الخطط والأبعاد للوصول إلى مستوى عال من الذكاء الوجداني والذي يحقق فعالية ويجسّن الأداء؛

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الوجداني والأداء الوظيفي ومدى مساهمته في تحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس من خلال تحقيق الأهداف التالية:
- معرفة مستوى الذكاء الوجداني لدى موظفي المؤسسة قيد الدراسة؛
- معرفة مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة قيد الدراسة؛
- الكشف عن مدى مساهمة الذكاء الوجداني في تحسين الأداء الوظيفي؛
- دراسة العلاقة بين الذكاء الوجداني والأداء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة؛

منهج الدراسة:

استخدمنا في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والذي تم من خلاله وصف الظاهرة المدروسة من خلال التطرق إلى المفاهيم الأساسية للذكاء الوجداني والأداء الوظيفي والعلاقة بينهما، ثم تحليل البيانات المتحصل عليها من خلال أداة الدراسة الاستبتيان، كما تم الاعتماد على أسلوب دراسة حالة في الجانب التطبيقي للدراسة .

الدراسات السابقة:

بني هذا البحث على عدد من الدراسات السابقة التي تناولت متغيري الدراسة الذكاء الوجداني والأداء الوظيفي، وجاءت كالاتي:
-دراسة عزمي محمد بظاظو، 2010: بعنوان أثر الذكاء العاطفي(الوجداني) على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الوجداني على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا والخروج بتوصيات تعمل على زيادة الاهتمام بهذا الجانب كأحد عوامل التميز والتفوق الوظيفي وذلك من خلال

دراسة واقع الذكاء الوجداني لدى شريحة المدراء في مكتب غزة الإقليمي، تم توزيع استبيان على عينة مكونة من 92 مدير ، واعتمدت هذه الدراسة على تحليل البيانات بالاعتماد على الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية Spss، وبعد اختبار الفرضيات قد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني بمكوناته الثلاثة حسب نموذج سينغ وفاعلية الأداء المهني بأبعاده الأربعة، وأوصت الدراسة بـ بأن يدرج عامل الذكاء الوجداني في إجراءات التوظيف ومقابلات التوظيف، وبتصميم مقاييس للذكاء الوجداني باستخدام اختبارات الأداء عبر أسلوب توافق الرأي الجماعي يحاكي واقع البيئة التنظيمية في فلسطين؛

-دراسة محمد أحمد موصلي، 2013: بعنوان أثر الذكاء الوجداني على أداء المديرين وأنماط القيادة الادارية على فنادق مدينة حلب، هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد الذكاء الوجداني وأثرها في أداء المديرين وأنماط القيادة الادارية في الفنادق ذات الأربع والخمس نجوم التابعة لمديرية السياحة في مدينة حلب، تم توزيع استبيان على عينة تعدادها 61 مدير يعملون في سبع فنادق، فندقين من فئة الخمس نجوم وخمسة فنادق من فئة الأربع نجوم، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الوجداني بأبعاده الخمسة (إدراك العواطف، فهم العواطف، إدارة العواطف، التعاطف، التواصل) في أداء المديرين، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات: رفع المستوى المعرفي لدى المديرين فيما يخص الذكاء الوجداني في حقل العمل الإداري وتوضيح أثره على الأداء على النمط القيادي المتبع عبر عقد ندوات ومحاضرات دورية حول مفهوم الذكاء الوجداني بالإضافة إلى عقد ورش عمل لدراسة واقع الذكاء الوجداني في الفنادق وتوزيع نشرات تثقيفية؛

-دراسة كرميش عبد المالك فريد، 2014: بعنوان الذكاء الوجداني وعلاقته بالأداء لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية لمرحلة التعليم المتوسط بمدينة المسيلة، هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين الذكاء الوجداني والأداء لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية، تم توزيع استبيان على عينة الدراسة والمكونة من 55 أستاذ تربية بدنية ورياضية حيث تم اعتماد أسلوب الحصر الشامل، واعتمدت هذه الدراسة على تحليل البيانات بالاعتماد الحزمة الاحصائية للعلوم، توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية: وجود علاقة ارتباطية قوية بين أبعاد الذكاء الوجداني والأداء لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية، كما توصلت إلى أن الذكاء الوجداني أحد أهم العوامل الأساسية والضرورية لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية للتميز والنجاح في الميدان التربوي التعليمي، أوصت بـ: إجراء ملتقيات تكوينية لأساتذة التربية الرياضية والبدنية حول أسس ومكونات الذكاء الوجداني التي من شأنها أن تيسر عملية التدريس في المؤسسات التربوية التعليمية، نشر ثقافة الموضوعات المتعلقة بالذكاء الوجداني في أوساط أساتذة التربية البدنية والرياضية في مختلف المؤسسات التربوية وكذلك في الجامعات وتبيين دورها في نجاح الأفراد مهنيًا؛

-دراسة (Hassan Abd Ghanem Gorgi) وآخرون، 2015: بعنوان تأثير الذكاء الوجداني على الأداء الوظيفي في المستشفيات الموجودة في طهران بإيران، هدفت هذه الدراسة إلى تقديم تحليل استكشافي للذكاء الوجداني لمديري المستشفيات الموجودة في طهران وفحص علاقتها بالأداء، تم إجراء دراسة مقطعية مستعرضة وتم تطوير استبيانات أداء الادارة وخصيصا لهذه الدراسة، تكونت عينة الدراسة من 120 مدير و360 من المرؤوسين بالمستشفيات الموجودة بطهران، توصلت الدراسة إلى أنه: يوجد ضعف بين مدراء المستشفيات كما هو الحال بالنسبة للمهارات الاجتماعية العامة والدافع الذاتي كانت في أعلى وأدنى المستويات على التوالي، وتشير النتائج أيضا إلى أن الزيادات مع الخبرة أظهرت أيضا عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الوجداني والأداء لدى مديري المستشفيات، وأشارت هذه الدراسة إلى أن المستويات المرتفعة من الذكاء الوجداني لا تؤدي بالضرورة إلى أداء أفضل لمديري المستشفيات؛

-دراسة (Besar Berisha & Gadaf Reshepi)، 2017: بعنوان أثر الذكاء الوجداني على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة والخاصة في مقدونيا، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف تأثير الذكاء الوجداني على أداء الموظف في مكان عمله، وإلى إثبات أن

النجاح في العمل وأداء العمل العام لا يعتمد على المعرفة المهنية ومستوى حاصل الذكاء لدى الموظفين والمدراء، تم توزيع استبيان على عينة مكونة من 265 مستجوب مقسمين إلى 215 منصب غير اداري و 51 منصب بمركز اداري، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن أداء الموظفين يعتمد على مستوى الذكاء الوجداني، حيث كان معامل الارتباط إيجابيا بين كل من مؤشر أداء العمل وبين مستوى الذكاء الوجداني للموظفين، أي أن الموظفين الذين لديهم مستوى أداء أعلى من الذكاء الوجداني هم أكثر نجاحا في عملهم ولديهم أداء أعلى في العمل؛

-دراسة أحمد غنيم أبو الخير ونور عادل أبو شعيرة، 2018: بعنوان مستوى الذكاء الوجداني وعلاقته بتحسين أداء مديري المدارس في المرحلة الأساسية الدنيا التابعة لوكالة الغوث بمنطقة غرب غزة التعليمية، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الذكاء الوجداني لدى المديرين وعلاقته بتحسين أدائهم من وجهة نظر المشرفين بمدارس المرحلة الأساسية الدنيا بمنطقة غرب غزة التعليمية التابعة لوكالة الغوث، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي تم توزيع استبيان على عينة مكونة من 39 مشرف تربوي في مدارس المرحلة الأساسية في غرب محافظة غزة باستخدام أسلوب الحصر الشامل، وقد توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن مستوى الذكاء الوجداني لدى مديري مدارس المرحلة الأساسية بمنطقة غرب غزة التعليمية من وجهة نظر المشرفين كان متوسطا بوزن نسبي 66,291% وأن مستوى أداء مديري المدارس كان عاليا بوزن نسبي 71,187%، كما تبين وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء الوجداني للمديرين وتحسين مستوى الأداء لديهم، أوصت بعقد ندوات ومحاضرات دورية حول مفهوم الذكاء الوجداني، تحسين وتهيئة البيئة الداخلية وتطويرها باستمرار للمساهمة في رفع مستوى الذكاء الوجداني للمديرين، توزيع نشرات تثقيفية على الكوادر الادارية، قياس مستوى الذكاء الوجداني للمتقدمين للوظائف الادارية وخاصة القياديين منها.

2. الاطار النظري للدراسة:

سنحاول في هذا الجزء من البحث للتعرف على متغيرات الدراسة والمتمثلة في الذكاء الوجداني والأداء الوظيفي، حيث سنحاول التعرض لما كتبه المهتمين عنهما.

1.2 **عموميات حول الذكاء الوجداني:** جاء مفهوم الذكاء الوجداني مكملا للنظرية التقليدية للذكاء من خلال تركيز هذا المفهوم على الخصائص الوجدانية (العاطفية) والشخصية والاجتماعية للسلوك الذكي للفرد (بن غريبال، 2015، صفحة 40)، فالذكاء " هو محصلة القدرات العقلية، اللفظية، الحسائية، التخيلية، الذاكرة، الملاحظة، سرعة رد الفعل، وتقوم هذه القدرات على منظومة مهارات التفكير التي يجب التحلي بها في الفهم والتحليل والتذكر، والربط والاستنتاج، أي القدرة على إدراك المواقف كما هي وليس كما تريد أن تدركها (شين ، 2014 ، صفحة 254)، أما الوجدان فقد اختلف حوله كثير من علماء النفس فيعرفه قاموس إكسفورد بأنه يشير إلى مشاعر معينة تصاحبها أفكار محددة، حالة بيولوجية ونفسية واستعدادات متفاوتة للسلوك، ومنه يعتبر الذكاء الوجداني أو ما يسمى بالذكاء العاطفي أو الانفعالي أو ذكاء المشاعر مفهوما حديثا في علم النفس المعاصر، وقد تضافرت جهود الباحثين في تحديد تعريف دقيق له وفيما يلي سيتم سرد بعض هذه التعاريف التي وردت في قسمين: حيث أن القسم الأول يرى أن الذكاء الوجداني يتكون من القدرات العقلية ومنفصل عن السمات الشخصية والقسم الثاني يرى أنه يتكون من مجموعة من الكفاءات الشخصية والاجتماعية (الوجدانية). (محمد ع.، 2009، صفحة 17)، فيما يخص القسم الأول فقد عرف (Mayer & Salovey) الذكاء الوجداني على أنه مجموعة فرعية من الذكاء الاجتماعي الذي ينطوي على القدرة على مراقبة مشاعر المرء ومشاعر الآخرين، للتمييز بينهم واستخدام هذه المعلومات لتوجيه تفكير المرء وأفعاله. (b.hunt, 2013, p. 15) ، كما عرفه (Parker & Baron) بأنه " مجموعة متعددة العوامل من القدرات العاطفية والشخصية والاجتماعية المترابطة التي تؤثر في قدرتنا الشاملة على التعامل بفعالية مع المتطلبات والضغوط". (slaski & Cartwright, 2003, p. 234)، أما القسم الثاني فقد عرفه جولمان سنة 1998 بأنه " القدرة على التعرف على مشاعرنا

الذاتية ومشاعر الآخرين لتحفيز أنفسنا وإدارة الانفعالات بصورة جيدة في أنفسنا وفي علاقاتنا، ويتصف الذكاء الوجداني بأنه مكمل للقدرات المعرفية الخاصة التي تقيسها IQ " وفي سنة 2001 قام بتعديلات على هذا التعريف حيث أصبح يتضمن أربع مستويات: الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي بالآخرين، إدارة العلاقات (عباس، 2010، صفحة 48)

نموذج دانيال جولمان للذكاء الوجداني (2001): يعد جولمان من رواد النماذج المختلطة التي تجمع بين القدرات العقلية والسمات الشخصية والانفعالات وترتكز على حالات الشعور والدوافع والميول، و قدم جولمان نموذج معتمدا على عمل ماير وسالوفي سنة 1990 وتم تنقيح نمودجه في مقال عام 1990 وعام 2001 (العقون و قرش، 2018، صفحة 302) حيث يعكس نمودجه الحديث التحليل الاحصائي الذي قام به مع زميله بويتزيس (Boyatzis) للأبعاد الخمسة للذكاء الوجداني بما تتضمنه من خمسة وعشرين كفاءة، وتتمثل هذه الأبعاد في: الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي بالآخرين. إدارة العلاقات (أمزال، 2017، صفحة 65)

2.2 الأداء الوظيفي:

تركز المنظمات الحديثة على الاهتمام بأداء الفرد في المؤسسة وإعطائه العناية اللازمة للوصول بالمؤسسة إلى أسمى أهدافها، حيث تخصص الكثير من ميزانيتها لإيجاد السبل الكفيلة لرفع الأداء وتحقيق مستويات إنتاجية عالية، وبالتالي فإن المورد البشري هو المحور الحقيقي في المنظمات التي يعطى لها مكانتها بين المؤسسات من خلال أدائه الوظيفي، وهذا ما تلعب عليه المؤسسات اليوم من رفع كفاءة هذا المورد من أجل البقاء والاستمرار مما يحقق لها ميزة تنافسية .

مفهوم الأداء الوظيفي :

إن الأداء هو تادية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة. (محمد ا.، 2013، صفحة 106) و يقصد بالأداء الوظيفي " قيام الفرد بالمهام والأنشطة والواجبات المتعلقة بالوظيفة المكلف بها بحكم عمله ويمكن الحكم على أداء هذا العمل من خلال مقاييس معيارية خاصة ومحددة، كمية ونوعية الجهد المبذول ونمط الأداء ". (كردي و عبد السادة، 2014، صفحة 06).

3. الجانب الميداني للدراسة:

يتضمن هذا الجزء من الدراسة مجتمع وعينة الدراسة وصدق أداة الدراسة وثباتها إضافة إلى الإشارة إلى الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

1.3 مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية "زيغود يوسف" بتنس (ولاية الشلف) متمثلا في كل من الطاقم الإداري والطاقم الاستشفائي (طبي وشبه طبي)، وقد بلغ حجم مجتمع الدراسة 424 إداري واستشفائي، وجمع البيانات تم توزيع الاستبيانات على عينة ميسرة متكونة من 200 مفردة، وتم استرداد 189 استبانة، وبعد تفحص الاستبيانات تم استبعاد 14 استبيان نظرا لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبيان وبذلك يكون عدد الاستبيانات المقبولة للدراسة هو 175 استبيان. بناء أداة القياس واختبارات الصدق والثبات: تم تصميم الاستبيان اعتمادا على متغيرات الدراسة ووفقا لذلك تم تقسيمه إلى قسمين: قسم متعلق بالبيانات الشخصية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي)، أما القسم الثاني فيحتوي على محورين، الأول خاص بالأبعاد الأربعة للذكاء الوجداني وفقا لدانيال جولمان 2001 (الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي بالآخرين، إدارة العلاقات) أما المحور الثاني فتناول عبارات الأداء الوظيفي.

2.3 صدق أداة الدراسة: تم اختبار أداة الدراسة (الاستبيان) وعباراتها للتأكد من جودتها أنها تقيس ما صممت لقياسه وذلك باستخدام نوعين من الاختبارات الصدق الظاهري والصدق البنائي .

1.2.3 الصدق الظاهري: للتحقق من صدق الاستبيان وصلاحيته في قياس ما وضع من أجله عرض على لجنة من الخبراء والمحكمين ذوي الخبرة والاختصاص، وقد بلغ عددهم (02) محكمين حيث تم تعديل عبارات المقياسين إضافة إلى تقويم الصياغة اللغوية ومختلف الملاحظات المتعلقة بالتعديل أو التغيير أو الحذف، وبناءً على هذه التصحيحات تم التعديل.

2.2.3 الصدق البنائي: تم حساب الصدق البنائي (الاتساق الداخلي) من خلال إيجاد معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات أبعاد الذكاء الوجداني وجميع عبارات محور الذكاء الوجداني، وبين كل عبارة من عبارات الأداء الوظيفي وجميع عبارات محور الأداء الوظيفي كما هو موضح في الجدولين رقم (01) و(02):

جدول رقم (01): معاملات الارتباط للاتساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات أبعاد الذكاء الوجداني وجميع عبارات محور الذكاء الوجداني.

محور الذكاء الوجداني							
إدارة العلاقات		الوعي بالآخرين		إدارة الذات		الوعي بالذات	
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
0.503**	22	0.478**	16	0.429**	09	0.409**	01
0.490**	23	0.456**	17	0.440**	10	0.573**	02
0.311**	24	0.536**	18	0.499**	11	0.509**	03
0.548**	25	0.572**	19	0.650**	12	0.430**	04
0.553**	26	0.300**	20	0.531**	13	0.278**	05
0.464**	27	0.492**	21	0.585**	14	0.331**	06
0.530**	28			0.545**	15	0.474**	07
						0.450**	08

**دال عند مستوى (0.01) المصدر: مخرجات الحاسوب بالاعتماد على spss v 20 مع إعادة التنظيم.

*دال عند مستوى (0.05)

جدول رقم (02): معاملات الارتباط للاتساق الداخلي بين الأداء الوظيفي و الأداء الوجداني

محور الأداء الوظيفي			
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
0.430**	37	0.175*	29
0.223**	38	0.032	30
0.118	39	0.456**	31
0.482**	40	0.592**	32
0.426**	41	0.491**	33
0.497**	42	0.429**	34
0.515**	43	0.483**	35
0.532**	44	0.503**	36

**دال عند مستوى (0.01) المصدر: مخرجات الحاسوب بالاعتماد على spss v 20 مع إعادة التنظيم.

*دال عند مستوى (0.05)

يتضح من خلال الجدول رقم (01) أن معاملات الارتباط لعبارات الاستبيان المتعلقة بمحور الذكاء الوجداني جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01)، كما يتضح من الجدول

رقم (02) أن جميع معاملات الارتباط لعبارات الاستبيان المتعلقة بمحور الأداء الوظيفي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) ماعدا العبارة رقم (29) دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، أما بالنسبة للعبارتين (30) و(39) فهما غير دالتين إحصائياً، والسبب يعود أساساً إلى أن العبارتين "لا أجد صعوبة في ممارسة عملي" و"لم تسجل المؤسسة أي تأخر لي عند تأدية عملي" ذات اتجاه إيجابي ذو معنى سلمي للتأكد من شدة تركيز المستجوبون أثناء الإجابة وللكشف عن الاستبيانات ذات الإجابة العشوائية.

3.3 أساليب المعالجة الإحصائية: تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، معامل ارتباط بيرسون، معامل ألفا كرونباخ، نموذج الانحدار البسيط، تحليل التباين الاحادي. (ANOVA)

4.3 تحليل النتائج: يوضح هذا العنصر اختبار ثبات أداة الدراسة وخصائص العينة ثم عرض النتائج واختبار الفرضيات وفي الأخير مناقشة هذه النتائج.

5.3 ثبات أداة الدراسة (الإستبيان): بعد التأكد من صدق أداة الدراسة تم استخراج معامل ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، والجدول رقم (03) يبين أن قيمة ألفا كرونباخ لجميع محاور الدراسة بلغت القيمة (0.864) والتي جاءت دالة إحصائياً وهذا مؤشر على ثبات أداة الدراسة بدرجة.

الجدول رقم (03): قيمة ألفا كرونباخ لكل محاور الدراسة

عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
44	0.864

المصدر: مخرجات الحاسوب بالاعتماد على spss v 20 مع إعادة التنظيم

6.3 خصائص عينة الدراسة: يتبين من خلال الجدول رقم (04) أن (63) موظف هم من فئة الذكور وأن (112) هم من فئة الإناث وهذا يشير إلى أن عدد الإناث بنسبة (64%) وهي نسبة مرتفعة مقارنة بعدد الذكور بنسبة (36%)، ويمكن تفسير ارتفاع نسبة الإناث على الذكور إلى: ميول فئة الإناث إلى وظيفة الطب والتمريض أكثر من فئة الذكور.

الجدول (04): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل، المسمى الوظيفي

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	63	36
	أنثى	112	64
الفئة العمرية	من 19 إلى 30 سنة	79	45.1
	من 31 إلى 40 سنة	60	34.3
	من 41 إلى 50 سنة	20	11.4
	أكثر من 51 سنة	16	9.1
سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	113	64.6
	من 11 إلى 20 سنة	36	20.6
	أكثر من 21 سنة	26	14.9
المؤهل العلمي	ثانوي	58	33.1
	جامعي	89	50.9
	دراسات عليا	28	16
المسمى الوظيفي	طاقم إداري	43	24.6
	طاقم طبي وشبه طبي	131	74.9

المجموع	175	%100
---------	-----	------

المصدر: مخرجات الحاسوب بالاعتماد على spss v 20 مع إعادة التنظيم

7.3 عرض نتائج الدراسة: تم عرض نتائج الدراسة من خلال جداول اتجاه العبارات المكونة للاستبيان:

1.7.3 تحليل وعرض نتائج مستوى الذكاء الوجداني لدى موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية:

الجدول رقم (05): اتجاهات اجابات أفراد عينة الدراسة الخاصة بالذكاء الوجداني

أبعاد الذكاء الوجداني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الأهمية
الوعي بالذات	1.82	0.49	4	منخفض
إدارة الذات	1.83	0.54	3	منخفض
الوعي بالآخرين	2.05	0.53	1	منخفض
إدارة العلاقات	1.96	0.52	2	منخفض
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	1.91	0.42		

المصدر: مخرجات الحاسوب بالاعتماد على spss v 20 مع إعادة التنظيم

يشير الجدول رقم (05) إلى أن بعد الوعي بالآخرين قد جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.05) وانحراف معياري (0.53) يليه بعد إدارة العلاقات في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (1.96) وانحراف معياري (0.52)، أما المرتبة الثالثة فقد احتلها بعد إدارة الذات بمتوسط حسابي قدره (1.83) وانحراف معياري (0.54) ثم في المرتبة الرابعة والأخيرة يأتي بعد الوعي بالذات بمتوسط حسابي قدره (1.82) وانحراف معياري (0.49)، فمن خلال إجابات أفراد عينة الدراسة نخلص إلى أن مستوى الذكاء الوجداني منخفض لدى موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس بمتوسط حسابي "1.91" وانحراف معياري "0.42".

2.7.3 تحليل وعرض نتائج مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة الاستشفائية:

الجدول رقم (06): اتجاهات اجابات أفراد عينة الدراسة الخاصة بالأداء الوظيفي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف لمعياري	الترتيب	الأهمية
تعدم الأخطاء عند تأدية عملي	3.01	1.24	5	متوسط
لا أجد صعوبة في ممارسة عملي	3.93	1.09	1	مرتفع
لدي الرغبة في العمل خارج أوقات الدوام	3.11	1.41	4	متوسط
أتمتع بالقدرة على حل مشاكل العمل	2.27	0.99	6	منخفض
أحسن التصرف في المواقف الحرجة	2.05	0.89	9	منخفض
لدي المسؤولية الكاملة لتحمل مسؤولية نتائج عملي	1.62	0.62	14	منخفض جدا
أطور مهاراتي بشكل مستمر	1.67	0.72	12	منخفض جدا
أقدم المساعدة لزملائي من أجل تأدية وظائفهم	1.57	0.62	15	منخفض جدا
أتقيد بما هو مطلوب مني من إجراءات عند القيام بعملي	1.67	0.77		منخفض جدا
لم تسجل المؤسسة أي غياب لي عند تأدية عملي	3.70	1.22	2	مرتفع
لم تسجل المؤسسة أي تأخر لي عند تأدية عملي	3.61	1.23	3	مرتفع
أستشعر الرقابة الذاتية عند تأدية عملي	1.73	0.77	11	منخفض جدا
يساهم مناخ العمل في تحسين مردود عملي	2.13	1.24	7	منخفض
يتم تقييم أدائي بناء على أسس علمية مقبولة	2.07	0.95	8	منخفض

منخفض جدا	16	0.81	1.56	تحفيزي النتائج الإيجابية للتقييم على العمل بكفاءة أكبر
منخفض جدا	10	0.75	1.75	تدفعني النتائج السلبية للتقييم للتطلع إلى التدريب وتطوير مهاراتي
		0.36	2.34	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام

المصدر: مخرجات الحاسوب بالاعتماد على spss v 20 مع إعادة التنظيم

بناء على إجابات أفراد عينة الدراسة الخاصة بالأداء الوظيفي اتضح أن هناك مستوى منخفض للأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس بمتوسط حسابي " 2.34 " وانحراف معياري " 0.36 ".

8.3 اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية الأولى H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الذكاء الوجداني على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس .

1.8.3 الفرضية الفرعية الأولى H1₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الوعي بالذات على الأداء الوظيفي. ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (F) (One Way Anova) كما هو موضح في الجدول رقم (07).

الجدول (07): إختبار التباين الأحادي بين متوسطات بعد الوعي بالذات و الأداء الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	معامل الارتباط	معامل التحديد %	مستوى الدلالة
الإنحدار	2.830	1	2.830	24.303	3.89	0.351	12.3	0.00
الخطأ	20.145	173	0.116					
المجموع	22.975	174	/					

المصدر: مخرجات الحاسوب بالاعتماد على spss v 20 مع إعادة التنظيم

معامل التحديد: من خلال نتائج الجدول رقم (07)، نلاحظ أن القوة التفسيرية للنموذج بلغت (12.3%) حيث أن التباين الحاصل في الأداء الوظيفي يعود سببه لبعد الوعي بالذات والنسبة المتبقية تفسرها عوامل أخرى لم يتم إدراجها في نموذج الانحدار الخطي البسيط. اختبار المعنوية الإجمالية باستعمال اختبار فيشر: نلاحظ من خلال نتائج الجدول (07) أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الوعي بالذات على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس، باعتبار أن قيمة F المحسوبة (24.303) أكبر من قيمتها F الجدولية (3.89)، عند درجة الحرية (1-173) وعند مستوى الدلالة (0.05)، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة H1₁.

معامل الارتباط: من خلال نتائج الجدول رقم (07) نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون جاء ضعيفا (0.35) ومستوى المعنوية (0.00) مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة منخفضة القوة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

نعبّر عن معادلة الانحدار كالاتي: $Y=1.86 + 0.25 X1$

وعليه يمكن القول أن الذكاء الوجداني له علاقة كبيرة بالنجاح في الأعمال وقدرة الإنسان على التعامل مع مشاعره وعواطفه والقدرة على التكيف مع الشدة والتوترات، وثقته بنفسه التي تعتبر منبعا قويا للتميز في الأداء بمستوى المهارة والتدريب، حيث يساعد الوعي الوجداني بالذات على معالجة ردود الأفعال الانفعالية وجعلها مناسبة للموقف مما يؤدي إلى تحقيق النجاح في العمل تحقيق أداء مرتفع، حيث تتفق هذه النتيجة مع دراسة (أحمد موصلي، 2013) والتي توصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الوعي بالذات في أداء مديري الفنادق بمدينة حلب، فكلما كان الفرد لأكثر وعيا بذاته كلما كان مستوى أداءه مرتفعا.

2.8.3 الفرضية الفرعية الثانية H1₂: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لعد إدارة الذات على الأداء الوظيفي ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (F) (One Way Anova) كما هو موضح في الجدول رقم (08).

الجدول (08): اختبار التباين الأحادي بين متوسطات بعد إدارة الذات و الأداء الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	معامل الارتباط	معامل التحديد %	مستوى الدلالة
الانحدار	5.318	1	5.318	52.106	3.89	0.481	23.1	0.00
الخطأ	17.657	173	0.102					
المجموع	22.975	174	/					

المصدر: مخرجات الحاسوب بالاعتماد على spss v 20 مع إعادة التنظيم

معامل التحديد: يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (08) أن القوة التفسيرية للنموذج بلغت 23.1%، حيث أن التباين الحاصل في الأداء الوظيفي يعود سببه لبعدها إدارة الذات، والنسبة المتبقية تفسرها عوامل أخرى لم يتم إدراجها لنموذج الانحدار الخطي البسيط.

اختبار المعنوية الإجمالية باستعمال اختبار فيشر: نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (08) أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها إدارة الذات على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس، باعتبار أن قيمة F المحسوبة (52.106) أكبر من قيمة F الجدولية (3.89) عند درجة الحرية (1-173) وعند مستوى الدلالة (0.05)، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة.

معامل الارتباط: من خلال نتائج الجدول رقم (08) نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون جاء متوسط (0.48)، ومستوى المعنوية (0.000) مما يدل على وجود علاقة ارتباط موجبة متوسطة القوة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعنوية (0.05).

ويمكن تفسير هذه النتيجة بالقول أنه كلما كان الفرد قادرا على التعامل مع انفعالاته وإدارتها بصورة جيدة كلما كان قادرا على اتخاذ قرارات صائبة، فتحكم الفرد في انفعالاته وتنظيمها وإدارتها في الاتجاه الإيجابي من العوامل التي تساعده على الاستقرار والتركيز أكثر وبالتالي نجاحه في مهامه وفي أداءه أثناء عمله، وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة (كرميش عبد المالك فريد، 2014) والتي توصلت إلى وجود علاقة بين إدارة الذات والأداء الوظيفي، كما تتفق هذه النتيجة مع دراسة (محمد أحمد موصللي، 2013) والتي توصلت إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها إدارة الذات على أداء مديري الفنادق في مدينة حلب، فهذا يعني أنه كلما كان الفرد قادرا على إدارة ذاته كلما ارتفعت نسبة أداءه لعمله بابتكار وإبداع وتطبيق الأفكار الجديدة لتحقيق نتائج جيدة، والوصول بالمؤسسة إلى أعلى مستويات النجاح .

نعبّر عن معادلة الانحدار كالتالي: $Y=1.751+0.323 X_2$

3.8.3 الفرضية الفرعية الثالثة H1₃: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها الوعي بالآخرين على الأداء الوظيفي، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (F) (One Way Anova) كما هو موضح في الجدول رقم (09).

الجدول (09): إختبار التباين الأحادي بين متوسطات بعد الوعي بالآخرين و الأداء الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	معامل الارتباط	معامل التحديد %	مستوى الدلالة
الانحدار	3.712	1	3.712	33.335	3.89	0.402	16.2	0.000
الخطأ	19.263	173	0.111					
المجموع	22.975	174	/					

المصدر: مخرجات الحاسوب بالاعتماد على spss v 20 مع إعادة التنظيم

معامل التحديد: يتضح من خلال الجدول رقم (09) أن القوة التفسيرية للنموذج بلغت (16.2%) حيث أن التباين الحاصل في الأداء الوظيفي يعود سببه لبعدها الواعي بالآخرين والنسبة المتبقية تفسرها عوامل أخرى لم يتم إدراجها في نموذج الانحدار الخطي البسيط. اختبار المعنوية الاجمالية باستعمال اختبار فيشر: نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (09) أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الواعي بالآخرين على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس، باعتبار أن قيمة F المحسوبة (33.335) أكبر من قيمة F الجدولية (3.89) عند درجة الحرية (1-173)، وعند مستوى الدلالة (0.05)، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة.

معامل الارتباط: من خلال نتائج الجدول رقم (09) نلاحظ أن معامل الارتباط بيرسون جاء متوسطا، ومستوى المعنوية (0.000)، مما يدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة القوة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

نعتبر عن معادلة الانحدار كالتالي: $Y = 1.786 + 0.271 X_3$

يمكن تفسير النتائج السابقة بأنه كلما كان الفرد قادرا على قراءة أفكار الآخرين وفهم وجهات نظرهم كلما كان قادرا على التواصل معهم بشكل فعال، فالموظفين الذين يعملون بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة والذين يتميزون بالقدرة على الوعي بالآخرين لهم قدرة كبيرة على بناء علاقات جيدة مع المرضى والفهم الجيد والتعاطف مع معاناتهم وأحزانهم ومعرفة مشاعرهم وعواطفهم بشكل فعال، خاصة وأن طبيعة العمل في المؤسسات الاستشفائية تفرض على موظفيها فهم معاناة المرضى وتقديم أفضل الخدمات من أجل راحتهم والتخفيف عنهم، إلا أن الواقع المعاش في المؤسسات الاستشفائية الجزائرية بعكس ما توصلت إليه النتيجة السابقة لأنه أصبح للمجتمع نظرة سيئة عن المؤسسات الاستشفائية العمومية، فنجد بعض المستشفيات لديهم ثقافة الوعي بالآخرين في حين البعض الآخر تنعدم لديهم حيث تتوافق النتيجة السابقة والتي توصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها الواعي بالآخرين والأداء الوظيفي لموظفي المؤسسة محل الدراسة مع نتيجة دراسة (محمد أحمد موصلي، 2013) التي توصلت إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها الواعي بالآخرين على أداء المديرين في الفنادق في مدينة حلب، فالموظف القادر على اكتشاف مشاعر وأحاسيس من حوله في بيئة العمل والتعاطف معها سينعكس ذلك إيجابا على التواصل مع الآخرين وتقديم المساعدة ضمن فريق العمل ليكون أداءه جيدا مقارنة بالموظف غير المتعاطف.

4.8.3 الفرضية الفرعية الرابعة H14: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعدها إدارة العلاقات على الأداء الوظيفي. ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار (F)(One Way Anova) كما هو موضح في الجدول (10).

الجدول (10): إختبار التباين الأحادي بين متوسطات بعد إدارة العلاقات و الأداء الوظيفي

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	معامل الارتباط	معامل التحديد %	مستوى الدلالة
الانحدار	7.797	1	7.797	88.876	3.89	0.583	33.9	0.000
الخطأ	15.178	173	0.088					
المجموع	22.975	174	/					

المصدر: مخرجات الحاسوب بالاعتماد على spss v 20 مع إعادة التنظيم

معامل التحديد: يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (10) أن القوة التفسيرية للنموذج بلغت (33.9%)، حيث أن التباين الحاصل في الأداء الوظيفي يعود سببه لبعد إدارة العلاقات والنسبة المتبقية تفسرها عوامل أخرى لم يتم إدراجها نموذج الانحدار الخطي البسيط. إختبار المعنوية الاحتمالية باستعمال اختبار فيشر: نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (10) أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد إدارة العلاقات على الأداء الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس، باعتبار أن قيمة F المحسوبة (88.876) أكبر من قيمة F الجدولية (3.89) عند درجة الحرية (1-173) وعند مستوى الدلالة (0.05)، وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة H_{14} .

معامل الارتباط: يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (10) أن معامل الارتباط بيرسون جاء متوسط (0.583) ومستوى المعنوية (0.000) مما يدل على وجود علاقة ارتباطية معتدلة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05).

نعتبر عن معادلة الانحدار كالتالي: $Y=1.549+0.404X_4$

يمكن تفسير النتيجة السابقة إلى أن الموظفين الذين لديهم قدرة على إدارة العلاقات مع الآخرين بشكل جيد هم الأكثر تميزا في أداءهم لمهامهم في العمل، هذا وإن النجاح في الحياة العملية قائم على تحفيز الاستجابات المرغوب بها لدى الآخرين من تنمية الآخرين والتأثير فيهم والتواصل الذي يعتبر العامل الرئيسي في النجاح التنظيمي بالإضافة إلى إدارة الصراع خاصة في المواقف الصعبة وتحفيز الآخرين وبناء الروابط بين مجموعة الأفراد العاملين والعمل الجماعي في فريق متعاون، ونجد أن النتيجة المتوصل إليها لا تعكس الواقع المعاش فنجد أنه لا يوجد تواصل جيد بين الطاقم الإداري والطاقم الطبي وشبه الطبي بشكل عام والمتمثلة عدم تلبية الطاقم الإداري للحاجيات والمستلزمات الضرورية للعلاج كأجهزة السكاكين والتحليلات الضرورية للعلاج، وغياب أساليب التحفيز التي تساعد الموظف على بذل مجهود أكبر من أجل الرفع من أداء المؤسسة، حيث أن النتائج المتوصل إليها والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية ($\alpha \leq 0.05$) لبعد إدارة العلاقات على الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية زيغود يوسف بتنس اتفقت مع دراسة (عزمي محمد بظاظو، 2010) التي أسفرت على وجود علاقة ذات دلالة احصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد إدارة العلاقات والأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، مع دراسة (محمد أحمد موصلي، 2013) والتي توصلت إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية لبعد إدارة العلاقات في أداء المديرين في الفنادق بمدينة حلب.

4. خاتمة:

1.4 نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية لموضوع الذكاء الوجداني والأداء الوظيفي وما تم اسقاطه في الجانب التطبيقي من خلال تحليل البيانات والبحث عن مدى مساهمة الذكاء الوجداني في تحسين الأداء الوظيفي حسب نموذج دانيال جولمان 2001 تم التوصل إلى النتائج التالية:

- بعد القيام بعملية تحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة الخاصة بالذكاء الوجداني فقد احتل بعد الوعي بالآخرين المكانة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2.05)، وهذا يدل على أنه لديهم وعي بالآخرين ولو بقدر منخفض الأمر الذي يؤثر بشكل إيجابي على القدرة على التصرف في المواقف الحرجة والقدرة على فهم وجهات نظر الآخرين والتعاطف معهم مما يساهم في تحسين أدائهم و بالتالي تحسين أداء المؤسسة؛

- يدل المتوسط العام للذكاء الوجداني لدى موظفي المؤسسة محل الدراسة والمقدر بـ (1.91) والذي جاء بدرجة منخفضة أي أنه يوجد ذكاء وجداني لدى أفراد عينة الدراسة ولكن بدرجة منخفضة، وهذا ما يعكس معاشتنا لواقع أفراد عينة الدراسة حيث تبين أن هناك تباين في معرفة وفهم هذا المصطلح؛

- يدل المتوسط العام للأداء الوظيفي لدى موظفي المؤسسة محل الدراسة والمقدر بـ (2.34) والذي جاء بدرجة منخفضة أي أنه يوجد أداء وظيفي منخفض لدى العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس، لكن هذه النتيجة قد تكون معاكسة لما لمسناه أثناء الدراسة حيث نجد هناك أسباب أخرى تكمن وراء هذا الانخفاض في الأداء فقد يرجع السبب في انخفاض الأداء إلى عدم توفير الامكانيات اللازمة من أجهزة وتوفير أطباء اختصاصيين وتوفير الدعم المادي والمعنوي الذي يمثل دورا كبيرا في تحسين أدائهم؛

- توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الذكاء الوجداني والأداء الوظيفي حيث اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Bessar Berisha & Gadaf Rrshepi) 2017 ودراسة (أحمد غنيم أبو الخير ونور عادل أبو شعيرة، 2018) ودراسة (عزمي محمد بظاظو، 2010) ودراسة (كريمش عبد المالك، 2014) حيث جاء معامل الارتباط ايجابي بين الأداء والذكاء الوجداني، أي أن الموظفين الذين لديهم مستوى أداء أعلى من الذكاء الوجداني هم أكثر نجاحا في عملهم ولديهم أداء أعلى في العمل، على عكس ما توصلت إليه دراسة (Hassan Abd Ghanem Gorgi) التي كشفت عن عدم وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الذكاء الوجداني والأداء لدى مديري المستشفيات؛

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد الذكاء الوجداني على الأداء الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية العمومية زيغود يوسف بتنس حيث اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (عزمي محمد بظاظو، 2010) حيث أسفرت عن وجود أثر ذو دلالة احصائية للذكاء الوجداني على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، ودراسة (محمد أحمد موصلي، 2013) حيث توصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للذكاء الوجداني بأبعاده الخمسة (إدراك العواطف، فهم العواطف، إدارة العواطف، التعاطف، التواصل) على أداء المديرين وأنماط القيادة الادارية في الفنادق ذات الأربع والخمس نجوم التابعة لمديرية السياحة في مدينة حلب ، ودراسة (Besar Berisha & Gadaf Reshepi) 2017، حيث توصلت إلى أن أن أداء الموظفين يعتمد على مستوى الذكاء الوجداني، وعليه يمكن القول أن:

- معرفة الموظف لمشاعره وقدرته على التنبؤ بما مستقبلا وتقييم ذاته جيدا هو المفتاح لإدراكه لجوانب القوة والضعف لديه، فالدقة في التقييم تجعله مدركا لقدراته وتوضح له أخطائه مما يساعده في تحقيق أداء مرتفع؛

- الموظف الذكي وجدانيا هو الموظف القادر على إدارة مشاعره وانفعالاته أثناء العمل بالمؤسسة الاستشفائية والتعبير عنها بطريقة فعالة وبالتالي نجاحه في مهامه وفي أداءه أثناء عمله؛
- الموظفين الذين يعملون بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة والذين يتميزون بالقدرة على الوعي بالآخرين لهم قدرة كبيرة على بناء علاقات جيدة مع المرضى والفهم الجيد والتعاطف مع معاناتهم ومعرفة مشاعرهم وعواطفهم بشكل فعال؛
- الموظفين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة الذين لديهم قدرة على إدارة العلاقات مع الآخرين بشكل جيد هم أكثر تميزا في أدائهم لمهامهم في العمل؛
- الذكاء الوجداني مهارات يمكن اكتسابها من خلال التدريب والتعلم من خلال الدورات بغض النظر عن جنس الموظف.

2.4 التوصيات:

- بعد استعراض نتائج الدراسة من خلال إسقاط المعلومات النظرية على أرض الواقع والميدان التطبيقي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس يمكننا وضع بعض التوصيات التي بموجبها يمكن معالجة نقاط الضعف والخلل وتعزيز نقاط القوة فيما يتعلق بالذكاء الوجداني وأثره في تحسين الاداء الوظيفي كالآتي:
- عقد ندوات تثقيفية لموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية زيغود يوسف بتنس وتعريفهم بالذكاء الوجداني من خلال توزيع مطبوعات ونشرات تثقيفية حول الذكاء الوجداني؛
 - تحسين مستويات الذكاء الوجداني لدى الموظفين من خلال الدورات التدريبية وورش العمل؛
 - التركيز على أبعاد الذكاء الوجداني وتوظيفها ضمن نماذج تقييم الأداء الوظيفي للعاملين؛
 - توظيف قدرات الموظفين في مكانها المناسب وتسخيرها لرفع الأداء الوظيفي في المؤسسة؛
 - الاستفادة من مهارات الذكاء الوجداني في زيادة التواصل بين موظفي المؤسسة وسيادة روح العمل الجماعي؛
 - ضرورة التواصل الجيد بين الطاقم الإداري ومختلف مصالح المستشفى والعمل على حل المشكلات وإدارة الصراعات القائمة وتوفير كافة المستلزمات والامكانيات التي من شأنها أن تساهم في الرفع من الأداء الوظيفي؛
 - حسن تسيير المورد البشري بإسناد المهام حسب كفاءات ومهارات الموظف أي وضع الرجل المناسب في المكان المناسب؛
 - إعادة التهيئة العمرانية للمستشفى وتطوير وتحسين الآلات والمستلزمات وإدخال التكنولوجيا من أجل الحصول على أداء جيد للعاملين؛

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

1. الخفاف إيمان عباس . (2010). الذكاء الانفعالي تعلم كيف تفكر إنفعاليا. الأردن : دار المناهج.
2. المحاسنة ابراهيم محمد. (2013). دارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. الأردن: دار جرير.
3. حليلة أمزال. (2017). لذكاء الوجداني وعلاقته بالدافعية للانجاز والرضا الوظيفي لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي. مذكرة ماجستير. تيزي وزو، علم النفس، الجزائر: جامعة مولود معمري.
4. زينب العقون، و عبد القادر قرش. (2018). الذكاء العاطفي وعلاقته بضغط العمل. مجلة دفاتر اقتصادية، 10(01)، 295-318.
5. سعيدة بن غربال. (2015). الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني. مذكرة ماجستير. بسكرة، العلوم الاجتماعية، الجزائر: جامعة محمد خيضر.

6. شلاكة فاضل كردي، و محمد غسان عبد السادة. (2014). الذكاء الإنفعالي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى إداري منتديات الشباب في العراق. مجلة كربلاء لعلوم التربية الرياضية، 01(06)، 163-167.
 7. علا عبد الرحمن محمد. (2009). الذكاء الوجداني والتفكير الابتكاري عند الطفل. الأردن: دار الفكر.
 8. فيروز شين . (2014). أهمية ممارسة القيادة بالذكاء العاطفي في العمل. مجلة الأبحاث الاقتصادية والادارية، 14(3)، 27-3.
- المراجع باللغة الأجنبية:

1. b.hunt, j. (2013). the relationship between emotional intelligence and transformational leadership investigation and review of competing in literative. *American international journal social science* 2013, 02(08), 3-32.
2. slaski, m., & Cartwright, S. (2003). Emotional intelligence training and its implications for stress, health and performance. *stress and health*, 19(04), 233-239.