

العلاقة بين الذكاء العاطفي والصدقة التنظيمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من الاطباء في دائرة صحة كركوك(*)

الباحث: أحمد محمود خلف
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة تكريت
ah88mo29@gmail.com

أ.د. ناجي عبدالستار محمود
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة تكريت
naje.abdulsattar@tu.edu.iq

المستخلص:

هدفت الدراسة بشكل رئيس الى التحقق من مدى تطبيق ابعاد الذكاء العاطفي بغية الوصول الى اعلى مراتب العلاقات الاجتماعية بين العاملين في المنظمة المبحوثة، والتعرف على طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والصدقة التنظيمية، وتم اعتماد المنهج الوصفي الاستطلاعي، ومن خلال اعتماد اساليب الذكاء العاطفي والذي تستند فكرته على الانتباه والادراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية وفهمها وصياغتها بوضوح وتنظيمها وفقا لمراقبة وادراك السلوك، ويدعم ذلك امتلاك المنظمة المبحوثة مسوغات الذكاء العاطفي وابعاده والتي تعطي لمن يمتلكونها من الاطباء ومن هنا تبرز مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيسي والذي مفاده: ما هو دور الذكاء العاطفي في الصداقة التنظيمية؟ وللإجابة على التساؤل تم صياغة مخطط الدراسة الافتراضي الذي يوضح مسار العلاقة بين متغيرات الدراسة من خلال مجموعة من الفرضيات، ولقد تم توزيع (278) استمارة استبيان على الاطباء في دائرة صحة كركوك واسترد منها (178) استمارة استبيان صالحة للتحليل واعتمد الباحثان الاستبانة كأداة رئيسية فضلاً عن المقابلات التي اجراها الباحثان مع بعض افراد العينة المبحوثة لجمع البيانات عن الميدان المبحوث، وتوصلت الدراسة الى اهم الاستنتاجات وهي: أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط معنوية بين الذكاء العاطفي والصدقة التنظيمية، وكان الارتباط إيجابي لجميع أبعاد الذكاء العاطفي.
الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، الصداقة التنظيمية.

The Relationship Between of Emotional Intelligence And Organizational Friendship An Exploratory Study The Opinions of a Sample of Doctors in The Department of Health Kirkuk

Prof. Dr. Najji Abdul Sattar Mahmood
College of Administration and Economics
Tikrit University

Researcher: Ahmed Mahmoud Khalaf
College of Administration and Economics
Tikrit University

Abstract:

The main objective of the study was to investigate the extent to which the dimensions of emotional intelligence were applied in order to reach the highest levels of social relations between the employees of the organization in question and to identify the nature of the relationship between emotional intelligence and organizational friendship. The descriptive exploratory approach was adopted, To the attention and

(*) بحث مستل من رسالة ماجستير بعنوان: دور الذكاء العاطفي في تعزيز الصداقة التنظيمية/دراسة استطلاعية لآراء عينة من الاطباء في دائرة صحة كركوك.

awareness of self-feelings and self-understanding and formulation clearly and organized according to the monitoring and perception of behavior, and supports the possession of the organization investigated the rationale of emotional intelligence and its dimensions, which gives to those who have doctors. The study of the main to question that: What is the role of emotional intelligence in organizational friendship? A questionnaire was (278) distributed to the doctors in the Department of Health in Kirkuk and retrieved (178) questionnaire forms valid for analysis. The researcher adopted the questionnaire as a main tool. As well as the interviews conducted by the researcher with some of the sample respondents to collect data on the field researched. The study reached the most important conclusions: The results of the study showed a significant correlation between emotional intelligence and organizational friendship, and the correlation was positive to all dimensions of public intelligence.

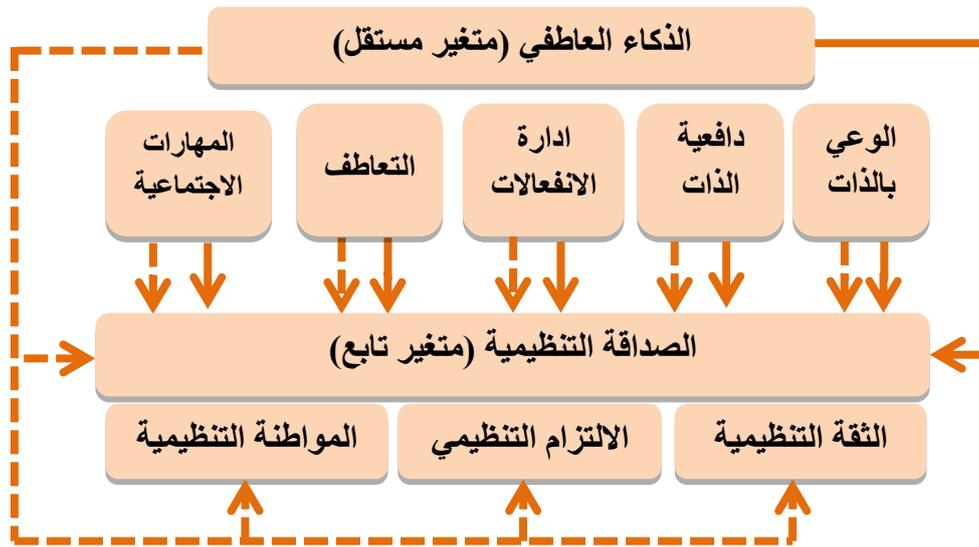
Keywords: Emotional Intelligence, Organizational Friendship.

المبحث الاول: الإطار العام للدراسة

اولاً. مشكلة الدراسة: تتسم بيئة الالفة الثالثة بالتغيير والتعقيد الكبيرين، الامر الذي القى بضلاله على المنظمات مواجهة تلك التحديات من اجل تحقيق التكيف والاستجابة، ولان من الالهية القصوى الاطلاع على المفاهيم الحديثة نسبياً في الفكر الاداري، واعتمدت دائرة صحة كركوك مجتمعاً لها، وتمثلت عينة الدراسة بمجموعة من الاطباء العاملين في دائرة صحة كركوك، وان خصوصية الخدمة الصحية تمتاز بان الطلب عليها يفوق قدرات مراكز انتاجها، الامر الذي ينتج عنه تحدي حقيقي في ضرورة تقديم خدمات صحية وطبية بمستوى جيد يواكب المراكز العالمية المتقدمة، وهذا الامر يتعلق بحياة الانسان، فالأخير هو غاية التنمية ووسيلتها والاداة الحقيقية لدفع عملية التطور في البلد. وفي ضوء ما تقدم تتمحور مشكلة الدراسة تتمحور في التساؤل الرئيسي مفاده ما هو دور الذكاء العاطفي في الصداقة التنظيمية؟ وتنبثق من التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية الاتية:

١. ما مدى أدراك ابعاد الذكاء العاطفي لدى الافراد في المنظمة المبحوثة؟
 ٢. ما مدى أدراك توافر الصداقة التنظيمية في المنظمة المبحوثة؟
 ٣. هل يسهم الذكاء العاطفي في تكوين علاقات الصداقة التنظيمية في المنظمة المبحوثة؟
 ٤. هل توجد علاقة تربط بين الذكاء العاطفي والصداقة التنظيمية في المنظمة المبحوثة؟
- ثانياً. أهمية الدراسة: تكتسب الدراسة اهميتها من خلال الاتي:
١. أهمية المتغيرات المبحوثة والموضوع الذي يعالجه والموقع المختار للدراسة من خلال طرح الاطر النظرية لمتغيرات الدراسة المتمثلة بالذكاء العاطفي والصداقة التنظيمية التي تعتبر من الضرورات الاستراتيجية للارتقاء بمستوى القطاع الصحي.
 ٢. ان الخدمة الطبية والصحية تمتاز بانها خدمة مركبة فهي سلسلة من العمليات والانشطة والتي تبدأ من مراجعة المريض ثم اجراء التحليلات المخبرية والتشخيصية والجراحية والخدمة الفندقية (الايوائية) الامر الذي يلقي بضلاله على صيغ التفاعل الانساني والاجتماعي للأطباء.
- ثالثاً. أهداف الدراسة: من خلال التعرف على مشكلة الدراسة واهميتها يمكن توضيح الاهداف الرئيسية للدراسة تعزيز الصداقة التنظيمية، فضلا عن الأهداف الفرعية والتي تتمثل بالاتي:
١. التعرف على طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والصداقة التنظيمية.

٢. معرفة مدى تبني المؤسسات الصحية لمفهوم الذكاء العاطفي وتأثيره في الصداقة التنظيمية.
٣. التحقق من جدلية العلاقة بين ابعاد الذكاء العاطفي مجتمعة ودورها في تعزيز في الصداقة التنظيمية من خلال الطروحات الفكرية والنظرية.
- رابعاً. **مخطط الدراسة الافتراضي وفرضياته:**
- مخطط الدراسة الافتراضي:** تتطلب المعالجة المنهجية لمشكلة الدراسة على وفق اطارها النظري ومضامينها الميدانية بناء مخطط افتراضي يعكس طبيعة العلاقة المنطقية بين المتغيرات المبحوثة، فضلاً عن توضيح الابعاد الفرعية لتلك المتغيرات وتأثيراتها في المنظمات الصحية قيد الدراسة مع مراعاة امكانية قياس هذه الابعاد احصائياً وعلى افتراض ان العلاقة تشير باتجاه واحد.
- إذ يمثل الذكاء العاطفي متغيراً مستقلاً فيما تمثل الصداقة التنظيمية متغيراً تابعاً والشكل (١) التالي يوضح ذلك:



الشكل (١): المخطط الافتراضي للدراسة

- وفي إطار مخطط الدراسة تنبثق الفرضيات التالية:
١. الفرضية الرئيسية الاولى: يسهم الذكاء العاطفي في تكوين علاقات الصداقة التنظيمية.
٢. الفرضية الرئيسية الثانية: تتباين ابعاد الذكاء العاطفي في المنظمة المبحوثة.
٣. الفرضية الرئيسية الثالثة: تتباين ابعاد الصداقة التنظيمية في المنظمة المبحوثة.
٤. الفرضية الرئيسية الرابعة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الذكاء العاطفي المتمثل بأبعاده (الوعي الذاتي، دافعية الذات، التعاطف، ادارة الانفعالات، المهارات الاجتماعية) والصداقة التنظيمية.
- سادساً. ادوات واجراءات الدراسة:** جرى اعتماد عدد من الادوات الخاصة بجمع البيانات وتحليلها، للوصول الى النتائج النهائية، وعلى النحو الآتي:
١. الجانب النظري: اعتمدت الدراسة على المصادر المختلفة والمتمثلة بالأدبيات العربية والاجنبية من كتب وأطاريح ورسائل ودوريات ومواقع شبكة الانترنت وبحوث ومقالات ذات علاقة بطبيعة الدراسة.
٢. الجانب العملي: إذ تم الاعتماد في الجانب العملي على مجموعة من الوسائل وهي:
- أ. المقابلات الشخصية: وتعد أسلوباً فاعلاً يقوم به الباحث بقصد جمع المعلومات عن مجتمع وعينة الدراسة المبحوثة، لأنها توفر معلومات ضرورية بصورة مباشرة ودقيقة عن الميدان المبحوث.

ب. الاستبانة: وهي الاداة الرئيسية والمعول عليها في هذه الدراسة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالجانب الميداني، وقد طورت الاستبانة الخاصة بهذه الدراسة من خلال مراجعة الادبيات المتعلقة بموضوع المتغيرات الرئيسية للحصول على مقاييس وتصميم أسئلة الاستبانة والتي أُعدت من قبل الباحثان بمقاييسها الخاصة.

الجزء الأول: الذي يشمل البيانات الديموغرافية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة (العمر المنقضي، الجنس، المؤهل العلمي، وعدد سنوات الخدمة، العنوان الوظيفي).

الجزء الثاني: يتعلق بالمتغير المستقل (الذكاء العاطفي) بأبعاده وابعاد الصداقة التنظيمية، ولقد خضعت استبانة الدراسة بمقاييسها المعتمدة إلى اختبارات الصدق والثبات، وكما يأتي:

١. مصداقية الاستبانة: إن الصدق يعد من الشروط الضرورية لبناء الاختبارات والمقاييس فهو يدل على المدى الذي تقيس به فقرات الاستبانة للأهداف التي اعدت من أجلها بحيث تكون مفهومة لكل من يقوم بقراءتها.

٢. ثبات الاستبانة: يقصد بالثبات دقة المقياس أو اتساقه بمعنى قدرته على إعطاء نفس النتائج أو نتائج قريبة منها إذا ما أعيد تطبيقه على نفس الأفراد مرة أخرى، وتم استخدام اختبار معامل كرونبارخ ألفا لقياس ثبات متغيرات الدراسة كما في الجدول (١):

الجدول (١): اختبار معامل كرونبارخ ألفا (Alpha-Cronbach) و (Smart PLS) باستخدام التحليل العاملي (Factor Loading) للنموذج المقترح

الابعاد	الذكاء العاطفي	المواطنة التنظيمية	الالتزام التنظيمي	الثقة التنظيمية
الايثار		٠,٨١٦		
الكياسة		٠,٨٧٤		
الروح الرياضية		٠,٨٥٠		
وعي الضمير		٠,٧١٧		
السلوك الحضاري		٠,٨٠٥		
المشاركة الطوعية		٠,٤٧٢		
الالتزام الشعوري			٠,٨٦٤	
الالتزام المعياري			٠,٩١١	
الالتزام المستمر			٠,٦٢٣	
الثقة بالإدارة العليا				٠,٦٩١
الثقة بالمشرفين				٠,٨٦٣
الثقة بزملاء العمل				٠,٧٦٥
الوعي الذاتي	٠,٨١١			
إدارة الانفعالات	٠,٨١٢			
التعاطف	٠,٨٢٨			
دافعية الذات	٠,٨٥٩			
المهارات الاجتماعية	٠,٨١٤			

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي.

سابقاً. وصف مجتمع وعينة الدراسة: يستمد تحديد القطاع الذي تجري فيه الدراسة أهمية كبيرة، إذ تتبين متغيرات الدراسة وأهدافها في إطار التحديد الصحيح والواضح للقطاع مجتمع الدراسة، وبناءً على ذلك اختيرت دائرة صحة كركوك ميداناً لإجراء الدراسة أولاً. ومبررات اختيار الميدان المبحوث:

١. انسجام طبيعة الدراسة وأهدافها مع واقع المنظمات الصحية وطبيعة عملها.
 ٢. استمرار العمل في المنظمات الصحية المبحوثة على الرغم من الظروف الصعبة التي يمر بها البلد.
 ٣. ان المنظمات الصحية تتعامل مع حياة الانسان وصحته، لذا نجد من الاهمية الولوج الى اليات التفاعل الانساني للممارسات في موقع العمل الميداني لعينة الدراسة.
- ثانياً. وصف عينة الدراسة: في ضوء مشكلة الدراسة ووصولاً إلى اختبار وتطبيق فرضياته، تم اختيار عينة الدراسة من الاطباء العاملين (دائرة صحة كركوك) والبالغ عددهم (١٠٢٤) وفق احصائية قسم التخطيط وقد تم اختيار ثلاث مستشفيات هي (مستشفى ازادي، ومستشفى كركوك، ومستشفى الاطفال) عينة الدراسة وقام الباحثان بتوزيع، (٢٧٨) استمارة استبيان على الأفراد المبحوثين (عينة الدراسة)، تم استرجاع (٢٠٨) وبعد التفريغ تبين ان هناك (٣٠) استمارة غير مكتملة، ومن ثم اصبحت عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل (١٧٨) استمارة، أي إن نسبة الاستثمارات الصالحة إلى الاستثمارات الموزعة (٦٠,٤%)، ويوضح الجدول (٢) خصائص الأفراد (عينة الدراسة) في المنظمة المبحوثة.

الجدول (٢): خصائص الأفراد المبحوثين في المنظمة عينة الدراسة

النوع الاجتماعي											
انثى				ذكر							
العدد		%		العدد		%					
٦٨		٣٨,٢		١١٠		٦٨,٨					
العمر المنقضي											
٦١ سنة فأكثر		٥١-٦٠ سنة		٤١-٥٠ سنة		٣١-٤٠ سنة		٣٠ سنة فأقل			
العدد		%		العدد		%		العدد		%	
٤		٢,٢		١٢		٦,٧		٦٢		٣٤,٨	
٤٠		٢٢,٥		٤٠		٢٢,٥		٣٣,٧		٦٠	
التحصيل الدراسي											
اخرى		بكالوريوس		بورد		دبلوم عالي					
العدد		%		العدد		%		العدد		%	
٨		٤,٥		٦٨		٣٨,٢		٥٤		٣٠,٣	
٤٨		٢٧,٠		٤٨		٢٧,٠		٤٨		٢٧,٠	
عدد سنوات الخدمة											
٢١ سنة فأكثر		١٦-٢٠ سنة		١١-١٥ سنة		٥-١٠ سنة		٥ سنة فأقل			
العدد		%		العدد		%		العدد		%	
٣٤		١٩,١		٣٦		٢٠,٢		٢٨		١٥,٧	
١٨		١٠,١		١٨		١٠,١		٣٤,٨		٦٢	
العنوان الوظيفي											
مقيم دوري		مقيم أقدم		اختصاص		استشاري					
العدد		%		العدد		%		العدد		%	
٤٨		٢٧,٠		٢٠		١١,٢		٤٥		٢٥,٣	
٦٥		٣٦,٥		٦٥		٣٦,٥		٦٥		٣٦,٥	

١. النوع الاجتماعي: يتضح من النتائج في الجدول (٢) بأن الجزء الأكبر من أفراد عينة الدراسة من حيث الجنس هم الذكور بنسبة (٦٨,٨%)، ثم الإناث بنسبة (٣٨,٢%) من مجمل أفراد العينة.
٢. العمر المنقضي تبين أن الجزء النسبة الأكبر من الافراد المبحوثين هم من الذين تتراوح اعمارهم بين (٤١-٥٠ سنة) اذ بلغت نسبتهم (٣٤,٨%)، ويليهم (٣٠ سنة فأقل) بنسبة بلغت (٣٣,٧%)، ثم الفئات الأخرى.
٣. التحصيل الدراسي: ومن حيث التحصيل الدراسي فقد تبين أن الجزء الأكبر هم من يحملون شهادة البكالوريوس بنسبة (٣٨,٢%)، ثم الذين يحملون شهادة بورد بنسبة (٣٠,٣%).
٤. عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية: فقد أظهرت النتائج أن الجزء الأكبر من أفراد العينة بنسبة (٣٤,٨%) الذين بلغت سنوات الخدمة (أقل من ٥ سنوات)، ثم يليها نسبة (٢٠,٢%) للذين بلغت سنوات خدمتهم (١٦-٢٠ سنة)، ثم يليها نسبة (١٩,١%) التي بلغت سنوات الخدمة (٢١ سنة فأكثر).
٥. العنوان الوظيفي: بلغت أعلى نسبة (٣٦,٥%) لتخصص استشاري. ويليهما مقيم دوري بنسبة (٢٧,٠%)، و ثم جاء بنسبة (٢٥,٣%) للوظيفة اختصاص، وبالمرتبة الأخيرة مقيم أقدم بلغت نسبتهم (١١,٢%) من اجمالي افراد العينة.

المبحث الثاني: الإطار النظري للدراسة

اولاً. مفهوم الذكاء العاطفي: حظي مفهوم الذكاء العاطفي باهتمام كبير من قبل الباحثين في المجالات التربوية والنفسية المتعددة وقد يرجع السبب وراء هذا الاهتمام المتزايد لما يوفره الذكاء العاطفي للأفراد من فرص عديدة للنجاح في حياتهم، فالذكاء العاطفي يشتمل على سمات مزاجية واجتماعية والتي تؤثر على تنوع انفعالات الاشخاص وقدراتهم. اذ عرفه (عبد، ٢٠١٦: ١٠٩) قدرة الفرد على فهم ذاته وفهم الآخرين من حوله وتقدير مشاعرهم، التعامل بطريقة ايجابية مع المشكلات التي تواجهه بشكل يومي اما (Ricciotti, 2016: 10) فيرى انه القدرة على تقييم واستخدام مجموعة متنوعة من الاشارات والمعلومات غير المعرفية من اجل التفاعل الاجتماعي الفعال، اما (Bhullar, 2018: 3) كونه يشير الى مجموعة من الافكار والكفاءات وضبط وتسخير العواطف في الذات والآخرين وتتضمن القدرة على التحكم والاستفادة من المشاعر بحكمة.

ثانياً. اهمية الذكاء العاطفي: يعد مفهوم الذكاء العاطفي مفهوم حديث نسبياً، حيث يكون له تأثير واضح ومهم في حياة كل فرد وفي طريقة تفكيره وانفعالاته وعلاقاته. فالتعاون بين القلب والعقل وكذلك بين الفكر والشعور. يبرز لنا اهمية الذكاء العاطفي من خلال التفكير سواء كان من خلال اتاحة الفرصة للتفكير بوضوح وصفاء واتخاذ القرارات الحكيمة وفي هذا الإطار يوجز الغالبي وعلى اهمية الذكاء العاطفي بالنقاط التالية: (الغالبي وعلي، ٢٠١٤: ١٣)

١. فهم المسؤوليات والادوار بصورة أكثر عملية.
 ٢. بالإمكان جعل عمليات اتخاذ القرارات أكثر فاعلية وجودة.
 ٣. جعل الاهداف المعقدة والمتعددة أكثر توافق مع بعضها البعض.
 ٤. زيادة وتشجيع التعاون بين العاملين نحو الافضل، والمساعدة في تطوير المهارات.
- ثالثاً. ابعاد الذكاء العاطفي: لقد تم اعتماد الدراسة على نموذج جولمان وبعنوان (العمل بذكاء عاطفي) حيث تنوزع المهارات او الكفاءات الاساسية الخمسة الوعي الذاتي، المهارات الاجتماعية، العاطفة، ادارة الانفعالات، فهم الذات وهذه هي الابعاد التي سوف يتم اعتمادها في الدراسة لأنها تتناسب مع طبيعة الميدان المبحوث من جهة ومن جهة اخرى فإنها تتناسب مع خصوصية الاطباء في المنظمات المبحوثة.

١. الوعي الذاتي: تعد حكمة سقراط (اعرف نفسك) الحجر الاساس في مفهوم الذكاء العاطفي كما اشار جولمان، فالوعي الذاتي اي وعي الفرد بمشاعره وعواطفه والوعي بالأفكار المرتبطة بهذه العواطف والانتباه بشكل مستمر لحالة الفرد الشخصية الداخلية حيث يعتبر اساس للبصيرة السيكولوجية وثقة الفرد بنفسه وقد تم تعريف الوعي الذاتي بانه الانتباه الذي يحظى به المستنار لوقت طويل والاعتراف بأفكاره والاستجابات الفسيولوجية والسلوكيات (Wilkes: 2012: 42). اما (يحيى: ٢٠١٥: ٢٨٥) فقد عرفه بانه عبارة عن مقدرة الفرد في التعرف على عواطفه وانفعالاته والوعي لها، فضلا عن المقدرة على التمييز بين عواطفه وانفعالاته اذ يمثل الاساس الذي يعتمد عليه الفرد في اتخاذ قراراته التي يتخذها في شؤون حياته ومجمل اموره.
٢. ادارة الانفعالات: ان مصطلح ادارة الانفعالات او تنظيم الانفعالات ولد في تسعينيات القرن الماضي في الولايات المتحدة الامريكية حيث لاحظ الباحثين من خلال دراساتهم التي شملت الاف الافراد ان سعادة الانسان ونجاحه لا يعتمدان فقط على تحصيله الدراسي وشهادته وكانت ادارة الانفعالات احدى المكونات الرئيسة للذكاء العاطفي (سليمان، ٢٠١٦: ٧٦٤).
٣. اما (Rusk, 2011: 6-7) وتشير ادارة الانفعالات وتنظيمها الى تلك العمليات التي يؤثر بها الاشخاص على تجربتهم وتعبيرهم عن الانفعالات ويشمل تنظيم الانفعالات مجموعة واسعة من الاهداف والاساليب والتي يمكن ان تشمل زيادة او الحفاظ او تقليل التعبير عن الانفعالات الايجابية والسلبية والتي تنطوي على اقصى قدر من المتعة وتقليل الالم او استخدام مشاعر الفرد بطريقة تخدم اهداف الفرد، حيث يمكن استخدامها لتقليل او زيادة العاطفة السلبية او الايجابية.
٣. الدافعية: يتضمن هذا المكون تأجيل الإشباعات أي التحكم بعمليات ضبط الانفعالات مما يتيح الوقت للأفراد للتفكير واختيار الاستجابة السليمة وكذلك تأجيل الاشباع الفور لاحتياج الافراد من اجل تمكينهم من تحقيق اهدافهم طويلة الامد، والبعض يطلق عليها الدافعية والتي تعني ان يكون لدى الافراد هدف ومعرفة خطواتهم بخطوة بخطوة من اجل تحقيق الاهداف وان يتمتعوا بالأمل وتوجيه انفعالاتهم في خدمة هدفهم (بن غريال، ٢٠١٥: ٧٢) بمعنى ان الذكاء العاطفي له تأثير قوي وعميق في كافة المقدرات الاخرى بشكل ايجابي وسليبي لان حالة الأفراد الانفعالية لها تأثير على قدراته العقلية وادائهم بشكل عام (الطنطاوي، ٢٠١٤: ٤).
٤. التعاطف: تعددت مسميات التي اطلقت على مفهوم التعاطف فالبعض اسماه تعاطفاً والبعض الاخر اسماه تفهم وبعضهم اطلق عليه تقمص ولقد استخدم مفهوم التعاطف ليبدل على مشاركة الوجدان بصفته العامة، (الخفاف والموزاني، ٢٠١٧: ١٣٧) ففي الوقت الذي اهتمت الابعاد الثلاثة السابقة للذكاء العاطفي بما يدور داخل الفرد وبذاته فان هذا البعد ركز اهتمامه على علاقته بالأفراد الاخرين، فهو يعتمد على التعرف على تعبيرات الافراد من اصواتهم وتعبيرات وجوههم ومن تلميحاتهم من خلال قراءته لمشاعرهم، فقد تم تعريف التعاطف على انه القدرة على الشعور او تخيل التجربة العاطفية لفرد اخر، وتمثل القدرة على التعاطف جزءاً هاماً في التطور الاجتماعي والعاطفي، مما يؤثر على سلوك الفرد تجاه الافراد الاخرين وعلى تطور ونوعية العلاقات الاجتماعية (McDonald & Messinger, 2011: 2)
٥. المهارات الاجتماعية: البشر هم اجتماعيون بطبيعتهم، وتفاعلاتهم مع الاخرين هي جانب اساسي في التجربة الانسانية، وفي العديد من النواحي تتوقف القدرة على انشاء والحفاظ على علاقات مجدية مع الاخرين على المهارات الاجتماعية الكافية ومعرفة القواعد الاجتماعية وآداب السلوك

الذي يحكم معايير السلوك التقليدية، إذ يعبر هذا البعد عن مقدرة الافراد في تكوين العلاقات مع الافراد الاخرين وقدرتهم على ان يتفاعلوا معهم ومقدرتهم على تكوين ارتباطات اجتماعية وقيادة الافراد الاخرين، ويشير (جولمان) الى ان الافراد الذين لديهم هذه الميزات اي المهارات الاجتماعية يكونون قادرين على بناء ثقة او امانة (خرف الله، ٢٠١٤: ١٢٥-١٢٦)، وأشار (موصلي، ٢٠١٣: ٣١) على انها تعني المقدرة على فهم وقراءة مهارة المشاركة الاجتماعية والسلوك الاجتماعي مثل التعابير العاطفية واللفظية والمقدرة على القيام بالأدوار الاجتماعية بكفاءة وفاعلية.

المبحث الثالث: الصداقة التنظيمية

أولاً. مفهوم الصداقة التنظيمية: الصداقات التنظيمية لعبت ادواراً محورية في حياة الناس ولعدة قرون، ولقد درس الفلاسفة اليونانيون وقدموا تعليقات حول علاقات الصداقة وكيف تؤثر هذه العلاقات على الذات والاخرين، وتصرفات الافراد وعمليات التفكير، فالعديد من مواقع العمل تمثل بيئات اجتماعية. حيث يكون هناك تفاعل بين العاملين وزملائهم في العمل حول الامور المتعلقة بالوظائف. حيث عرفها (Rumens, 2010: 139) وسيلة لمساعدة العاملين على الحفاظ على شعورهم الحقيقي بالنفس في المنظمات التي يعملون فيها، اما (Lee & Ok, 2011: 2) علاقات عمل طوعية غير حصرية تنطوي على الثقة المتبادلة والالتزام والشعور المتبادل والمصالح والقيم المشتركة.

ثانياً: اهمية الصداقة التنظيمية:

تتمثل اهمية الصداقة التنظيمية (Ofoegbu & Akanbi, 2013: 47-48) بالآتي:

١. تؤدي الصداقة التنظيمية الى جعل الموظفين مسؤولين عن تصرفاتهم داخل المنظمة.
 ٢. تثبط الانتهازية السلبية وتقليل من حالات القلق والتوتر.
 ٣. تضيق المصلحة الشخصية وتخلق قيماً وتجارب مشتركة.
 ٤. تشجع التبادل المفتوح والصادق للمعلومات وتسهم في الحد من الاجهاد في العمل وزيادة التواصل.
- ثالثاً. ابعاد الصداقة التنظيمية: لقد تم اختيار الابعاد الرؤيوية للصداقة التنظيمية بالشكل الذي يتناسب مع الميدان المبحوث من جهة ومع ابعاد الذكاء العاطفي من جهة اخرى وسوف نتطرق لتلك الابعاد بالشكل الآتي: -

١. الثقة التنظيمية: احد احتياجات الموظفين هو بناء الثقة بينهم وبين الادارة العليا والمديرين وزملائهم في العمل، وان وجود مستوى عال من الثقة في المنظمة هو السبب في انخفاض التكاليف واليات الرقابة الاخرى وتعرف الثقة التنظيمية على انها الشعور بالثقة والدعم في اصحاب العمل، والاعتقاد بان اصحاب العمل سيكونون واضحين ومتابعين للالتزامات (Oyer, 2012: 7) حيث يؤدي انخفاض مستوى الثقة التنظيمية الى ترك المنظمة تتمتع بسمعة مشوهة ومواقف سلبية وقدرة اقل على تشجيع الابتكار والابداع والتفكير المعيب وصنع القرارات وكذلك يؤدي الى الحد من قدرة المنظمة على التطور والوصول الى امكانياتها الكاملة، الامر الذي يجعل الموظفين يشعرون بالقلق من فقدان وظائفهم والشعور بالأمان (Genetzky-Haugen, 2010: 6-7).
٢. الالتزام التنظيمي: اجتذب الالتزام اهتماماً كبيراً خلال العقود الاخيرة نظراً لحقيقة ان له العديد من التأثيرات الايجابية على الموظفين والمنظمات، فالالتزام التنظيمي يتعلق بتحسين الأداء الوظيفي للعاملين وتم تصوير الالتزام التنظيمي على نطاق واسع في الادب والسلوك التنظيمي في وقد

عرف بأنه قوة ادارة تجمع الناس وبالتالي قد يجتمع الاعضاء التنظيميون بسبب التزاماتهم بتنظيمهم ويعد متغير مهم في فهم سلوك عمل الموظفين في المنظمات، وله تأثير على رضا العاملين في المنظمة لأنه يعبر عن درجة استقرار العاملين كما يرتبط الالتزام التنظيمي بشكل ايجابي بعدة نتائج ايجابية في العمل، حيث ان توافق الاهداف بين العاملين ومدراء يرتبط بشكل ايجابي بالالتزام التنظيمي (Schoon, 2008: 15).

٣. المواطنة التنظيمية: يعتبر انشاء سلوكيات المواطنة التنظيمية امرأ ضرورياً بالنسبة للمنظمات، حيث تم تقديم هذا المفهوم لأول مرة من قبل وفي ذلك الوقت لم يكن أحد على دراية بحقيقة سلوكيات المواطنة التنظيمية وتم تعريفها بانها أنشطة متعلقة بالعمل تتجاوز نطاق الوظيفة والعقد الرسمي وحوافز الموظفين ومع ذلك فان هذه السلوكيات لا تزال تزيد من الفعالية التنظيمية لهذا السبب فهي سلوكيات مرغوب فيها من قبل الموظفين. اذ تتضمن المواطنة التنظيمية العديد من السلوكيات بما في ذلك مساعدة الناس والتطوع للقيام بمهام اضافية والامثال للقواعد والاجراءات في مكان العمل وتمثل القيمة المضافة للموظف والتي تعد احدى اشكال السلوكيات الاجتماعية الايجابية والبناء والهادفة، فهي سلوكيات غير خاضعة للتنظيم الرسمي ويمكنه تحسين اداء المنظمات (Rahmawati, 2016: 15).

المبحث الرابع: الإطار التحليلي للدراسة

اختبار الفرضيات

الفرضية الاولى. يسهم الذكاء العاطفي في تكوين علاقات الصداقة التنظيمية في المنظمة المبحوثة: للإجابة عن هذه الفرضية، تم استخدام اختبار (One-Sample Test) للتعرف على مدى اسهام الذكاء العاطفي في تكوين علاقات الصداقة التنظيمية، والجدول رقم (٣) يبين ذلك.

الجدول (٣): اختبار (One-Sample Test)

المتغير المستقل	المتغير التابع الصداقة التنظيمية					
	T	Mean	Sig.	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
الذكاء العاطفي	24.657	3.763	.000*	.76371	.7026	.8248

يظهر من الجدول (٣) أن قيمة (T) بلغت (24.657) وبدلالة إحصائية (0.000) اقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يؤكد صحة الفرضية الرئيسية الاولى. والتي تؤكد بأن للذكاء العاطفي القدرة على تكوين علاقات الصداقة التنظيمية لدى العاملين في دائرة صحة كركوك. وبذلك تقبل الفرضية الرئيسية الاولى للدراسة والتي تنص على: يسهم الذكاء العاطفي في تكوين علاقات صداقة تنظيمية في المنظمة المبحوثة.

الفرضية الثانية. تتباين ابعاد الذكاء العاطفي في المنظمة المبحوثة: للإجابة عن هذه الفرضية، تم استخدام اختبار (ANOVA) للتعرف على التباين بين ابعاد الذكاء العاطفي، والجدول (٤) يبين ذلك.

الجدول (٤): نتائج التباين بين ابعاد الذكاء العاطفي

الابعاد		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
الوعي الذاتي	Between Groups	36.301	126	.288	3.587	.000
	Within Groups	4.096	51	.080		
	Total	40.397	177			
إدارة الانفعالات	Between Groups	44.969	126	.357	4.146	.000
	Within Groups	4.391	51	.086		
	Total	49.360	177			
التعاطف	Between Groups	43.207	126	.343	4.327	.000
	Within Groups	4.042	51	.079		
	Total	47.248	177			
دافعية الذات	Between Groups	45.982	126	.365	7.083	.000
	Within Groups	2.628	51	.052		
	Total	48.610	177			
المهارات الاجتماعية	Between Groups	32.960	126	.262	3.335	.000
	Within Groups	4.000	51	.078		
	Total	36.960	177			

يظهر من الجدول (٤) أن قيمة (F) لجميع ابعاد الذكاء العاطفي كانت عند مستوى دلالة إحصائية أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يؤكد صحة الفرضية الثانية، حيث كان هناك تباين بين الابعاد، وجاء بالمرتبة الاولى بعد (دافعية الذات)، وبالمرتبة الاخيرة جاء بعد (المهارات الاجتماعية)، وهذا يؤكد أن إجابات افراد العينة تباينت اجاباتهم نحو أهمية دافعية الذات من الذكاء العاطفي الذي يبنى عليه تحسين حالة الافراد. وبذلك تقبل الفرضية الرئيسية الثانية للدراسة والتي تنص على: تتباين ابعاد الذكاء العاطفي في المنظمة المبحوثة. الفرضية الثالثة: تتباين ابعاد الصداقة التنظيمية في المنظمة المبحوثة: للإجابة عن هذه الفرضية، تم استخدام اختبار (ANOVA) للتعرف على التباين بين ابعاد الصداقة التنظيمية، والجدول (٥) يبين ذلك.

الجدول (٥): نتائج التباين بين ابعاد الذكاء العاطفي

الابعاد		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
الثقة التنظيمية	Between Groups	68.778	70	.983	20.338	.000
	Within Groups	5.169	107	.048		
	Total	73.947	177			
الالتزام التنظيمي	Between Groups	64.007	70	.914	43.283	.000
	Within Groups	2.260	107	.021		
	Total	66.268	177			
المواطنة التنظيمية	Between Groups	41.125	70	.588	18.887	.000
	Within Groups	3.328	107	.031		
	Total	44.454	177			

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي. يظهر من الجدول (٥) أن قيمة (F) لجميع ابعاد الصداقة التنظيمية كانت عند مستوى دلالة إحصائية أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يؤكد صحة الفرضية الثالثة، حيث كان هناك تباين

بين الأبعاد، وجاء بالمرتبة الأولى بعد (الالتزام التنظيمي)، وبالمرتبة الأخيرة جاء بعد (المواطنة التنظيمية)، وهذا يؤكد أن إجابات أفراد العينة تباينت إجاباتهم نحو أهمية الالتزام التنظيمي في الصداقة التنظيمية الذي يبني عليه تعزيز الصداقات التنظيمية للأفراد. وبذلك تقبل الفرضية الرئيسية الثالثة للدراسة والتي تنص على: تتباين أبعاد الصداقة التنظيمية في المنظمة المبحوثة. الفرضية الرابعة. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الذكاء العاطفي المتمثل بأبعاده (الوعي الذاتي، إدارة الانفعالات، التعاطف، دافعية الذات، المهارات الاجتماعية) والصداقة التنظيمية:

لاختبار هذه الفرضية استخدم معامل ارتباط بيرسون (Correlation Coefficient Pearson) لقياس علاقة الارتباط بين الذكاء العاطفي بأبعاده والصداقة التنظيمية، وكانت النتائج كما مبينة في الجدول (٦).

الجدول (٦): اختبار علاقة الارتباط (Pearson) بين الذكاء العاطفي بأبعاده والصداقة التنظيمية

الإبعاد	الذكاء العاطفي	الوعي الذاتي	إدارة الانفعالات	التعاطف	دافعية الذات	المهارات الاجتماعية	الصداقة التنظيمية
الذكاء العاطفي	Correlation	1					
	Sig.	***					
الوعي الذاتي	Correlation	.812**	1				
	Sig.	.000					
إدارة الانفعالات	Correlation	.821**	.633**	1			
	Sig.	.000	.000				
التعاطف	Correlation	.829**	.706**	.513**	1		
	Sig.	.000	.000	.000			
دافعية الذات	Correlation	.857**	.535**	.680**	.590**	1	
	Sig.	.000	.000	.000	.000		
المهارات الاجتماعية	Correlation	.804**	.483**	.535**	.610**	.717**	1
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	
الصداقة التنظيمية	Correlation	.783**	.617**	.636**	.630**	.676**	.664**
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000	.000

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج التحليل الاحصائي. يتضح من الجدول (٦) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الذكاء العاطفي والصداقة التنظيمية على المستوى الكلي إذ بلغ معامل الارتباط (0.783) عند مستوى دلالة إحصائية (0.000) أقل من مستوى الدلالة المعنوية (0.05)، حيث كان الارتباط معنوي لجميع أبعاد الذكاء العاطفي ودال إحصائياً، وبالتالي تؤكد هذه النتائج صحة الفرضية الرئيسية الرابعة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الذكاء العاطفي المتمثل بأبعاده (الوعي الذاتي، إدارة الانفعالات، التعاطف، دافعية الذات، المهارات الاجتماعية) والصداقة التنظيمية.

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً. الاستنتاجات:

١. أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة معنوية للذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، ادارة الانفعالات، التعاطف، دافعية الذات، المهارات الاجتماعية) والصدقة التنظيمية. حيث جاء بالمرتبة الاولى (المهارات الاجتماعية)، وجاء بالمرتبة الاخيرة (الوعي الذاتي) من حيث درجة التأثير في الصداقة التنظيمية، وتفسر تلك النتيجة إلى أنه كلما زادت تطبيق المهارات الاجتماعية من قبل الاطباء في دائرة صحة كركوك يؤدي الى زيادة الصداقة التنظيمية لديهم.
٢. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة معنوية للذكاء العاطفي والصدقة التنظيمية بأبعادها (الثقة التنظيمية، الالتزام التنظيمي، المواطنة التنظيمية). حيث كانت معامل التحديد (R^2) (٦١,٣%) هو مقدار التباين الحاصل في الصداقة التنظيمية بشكل عام ناتج عن ممارسة الذكاء العاطفي، وكان أكثر بعد تأثر من ممارسة الذكاء العاطفي هو المواطنة التنظيمية وتليها الالتزام التنظيمي واخيراً الثقة التنظيمية، وتفسر تلك النتيجة إلى أن الاطباء في دائرة صحة كركوك يمارسون المواطنة التنظيمية بفعل ما يمتلكونه من مشاركة طوعية وسلوك حضاري يحفزهم على التعاون ومساعدة الاخرين في اعمالهم، وهذا ناتج عما لديهم من ذكاء عاطفي.
٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو الذكاء العاطفي تبعاً للمتغيرات (النوع الاجتماعي، العمر المنقضي، العنوان الوظيفي)، وتعزو هذه النتيجة إلى الاطباء بكافة فئاتهم العمرية وجنسهم وتخصصاتهم لديهم درجات متساوية في تحمل المسؤولية في المواقف الضاغطة والصعوبات التي تواجههم في حياتهم اليومية بشكل يساعدهم على اتخاذا القرارات الصائبة تجاه العمل وتشجعهم على التعامل مع الاخرين والتعاون مع بعضهم البعض.
٤. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط معنوية بين الذكاء العاطفي والصدقة التنظيمية، وكان الارتباط إيجابي لجميع أبعاد الذكاء العاطفي، وتفسر تلك النتيجة إلى أن الاطباء الذين يمتلكون الذكاء العاطفي بشكل مستمر سيؤدي حتماً إلى زيادة الصداقة التنظيمية لديهم.

ثانياً: التوصيات:

١. ضرورة اهتمام إدارة دائرة صحة كركوك بعمل العديد من الدورات التدريبية للذكاء العاطفي من خلال اقامة المؤتمرات والمشاركة في الندوات وورش العمل الصحية لجميع الكوادر الطبية في دائرة صحة كركوك المبحوثة.
٢. معالجة القصور الذي يحدث نتيجة انفعال الاطباء عند حدوث مشاكل في العمل وذلك من خلال القيام بحاسبتهم على جميع السلوكيات التي تحدث المشاكل بالعمل وغير المرغوب فيها.
٣. ضرورة اهتمام دائرة صحة كركوك في دافعية الاطباء تجاه المواظبة على حضور الدوام ومغادرته، من خلال تعزيز الدافعية لديهم بأن تقديم الخدمات الطبية عمل أنساني يشجع على المواظبة في الدوام.
٤. حت إدارة صحة كركوك إلى ممارسة سياسات إدارية وتعاونية بين العاملين من خلال من خلال اعتماد مفهوم الصداقة التنظيمية والذي يسهم في بناء علاقات مشتركة بين زملاء العمل وتعزيز الثقة التنظيمية مع الإدارة.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

١. الخفاف، ايمان عباس علي والموزاني، بتول كريم جاسم، (٢٠١٧)، أثر برنامج تعليمي مستند على اللعب التمثيلي في تنمية التعاطف لدى اطفال الروضة، مجلة العلوم النفسية، جامعة بغداد، العدد (٢٥).
٢. الطنطاوي، حازم شوقي محمد محمد، (٢٠١٤)، الذكاء الانفعالي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة بنها، مصر.
٣. الغالبي، طاهر محسن منصور وعلي، ليلي لفته، (٢٠١٤)، دور الذكاء العاطفي في تعزيز سلوكيات القيادة التحويلية من خلال التأثير الوسيط للحكمة: دراسة ميدانية لعينة من قيادات جامعات وسط وجنوب العراق، مجلة دراسات ادارية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة البصرة، المجلد (٨) العدد (١٥).
٤. بن غربال، سعيدة، (٢٠١٥)، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني: دراسة ميدانية على عينة من اساتذة جامعة محمد خضير-بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد خضير-بسكرة، الجزائر.
٥. خرف الله، علي، (٢٠١٤)، نوعية العلاقة الزوجية وعلاقتها بمهارات الذكاء العاطفي: دراسة مطبقة على عينة من الأزواج بولايات باتنة، وادي، مسيلة، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر.
٦. سليمان، هند احمد، (٢٠١٦)، ادارة الانفعالات لدى النازحين من طلبة المرحلة الاعدادية في مدينة خانقين، مجلة كلية التربية الاساسية، كلية العلوم الانسانية والرياضية، جامعة كربمان، المجلد ٢٢، العدد ٩٦.
٧. عبد، خنساء عبد الرزاق، (٢٠١٦)، أثر الهندسة النفسية في تنمية بعض مهارات الذكاء الانفعالي لدى طلاب معاهد الفنون الجميلة، مجلة الفتح، جامعة ديالى، العدد ٦٧.
٨. موصللي، محمد احمد، (٢٠١٣)، أثر الذكاء العاطفي في اداء المديرين وانماط القيادة الادارية، دراسة ميدانية على الفنادق في مدينة حلب، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سوريا.
٩. يحيى، حاج محمد، (٢٠١٥)، مستوى الذكاء الانفعالي لدى طلبة جامعة اليرموك في ضوء بعض المتغيرات: الجنس، التخصص، المستوى الدراسي، المشاركة في الانشطة اللامنهجية، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة غرداية (الجزائر)، العدد ٢٠.

ثانياً. المصادر الاجنبية:

1. Bhullar, Navjot, (2018), Emotional intelligence, University of New England (Australia) www.researchgate.net/publication/322835797.
2. Genetzky-Haugen, Mindy S., (2010). Determining the Relationship and Influence Organizational Culture has on Organizational Trust, the Faculty of The Graduate College at the University of Nebraska, USA.
3. Lee, Jung Hoon Jay & Ok, Chihyung ,(2011), Effects of Workplace Friendship on Employee Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, Turnover Intention, Absenteeism, and Task Performance, Hospitality Management and Dietetics

4. Mc Donald, Nicole M., & Messinger, Daniel S., (2011), The Development of Empathy: How, When, and Why, University of Miami, USA:
<https://www.researchgate.net/publication/267426505>.
5. Ofoegbu. & Akanbi, Paul, (2013), (Exploring the Link between Emotional Intelligence and Workplace Friendship, International Journal of Business Management & Research (IJBMR) Vol. 3.
6. Oyer, Mary (2012), Relationships among Work Empowrtment, Organizational Trust, Staffa Nurses Work SATISFACTION and Organizational Commitment, BALL State University, USA.
7. Rahmawati, (2016), Pengaruh Organizational Citizenship Behaviour Dan Kepemimpinan Terhadapap Kinerja RJA OrganIsasl, Ilmu Politik, Universitas Lampung, Indonesia.
8. Ricciotti, Nancy A, (2016), Emotional Intelligence and Instigation of Workplace Incivility in a Business Organization, College of Management and Technology, Walden University.
9. Rumens, Nick ,(2010), Firm friends: exploring the supportive components in gay men's workplace friendships), The Sociological Review, 58:1
10. Rusk, Natalie, (2011), Learning Goals for Emotion Regulation: A Randomized Intervention Study, Tufts Graduate School of Arts and Sciences, Tufts University, USA.
11. Schoon, Hilary, (2008), Person-Supervisor Fit: Implications for Organizational Stress, Organizational Commitment, and Job Satisfaction, Clemson University, USA.
12. Wilkes, c. Dallas, (2012), The Use Of A Phototherapy Intervention To Foster Empathy, Self-Awareness, And Self-Disclosure In Counselors-In-Ttanhng Using The Personal Growth Group, College of Education University of Central Florida, USA.