

دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية المنظمة

دراسة ميدانية في الجامعة العراقية – كلية الإدارة والاقتصاد

The role of emotional intelligence in improving the effectiveness of the organization
A field study in Al-Iraqia University/ College of Administration and Economics

م.م. معاذ غسان إسماعيل

الجامعة العراقية/ كلية الإدارة والاقتصاد

Assistant Lecturer Moaath Ghassan Ismail

College of Administration and Economics Al-Iraqia University/

mgi72@yahoo.com

تاريخ استلام البحث 2020/10/2 تاريخ قبول النشر 2020/ 11/17 تاريخ النشر 2021/3 /24

المستخلص :

يهدف البحث الكشفي عن أثر عناصر الذكاء العاطفي والمتمثلة في (المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات، والتعاطف، والتواصل الاجتماعي) في تحسين فاعلية المنظمات، إذ تم اختيار عينة البحث لتشمل عدد من موظفي كلية الإدارة والاقتصاد، ولتحقيق أهداف البحث تم تطوير استبانة وزعت على عينة بلغت (95) فرداً من الذكور والإناث ومن مختلف الاعمار والمؤهلات العلمية، استعيد منها (90) استبانة صالحة للتحليل ويهدف معالجة البيانات استعملت مجموعة من الأساليب الإحصائية أبرزها ((الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الارتباط (spearman) ومعامل الانحدار)) بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي (spss) وكانت أبرز النتائج التي توصل اليه البحث وجود علاقة ارتباط وأثر ايجابي للذكاء العاطفي في تحسين فاعلية المنظمة للكلية. اما ابرز التوصيات كانت ضرورة تعزيز العلاقة بين العاملين فكرياً واجتماعياً لدعم الذكاء العاطفي وتطوير مستوى فاعلية المنظمة من خلال إقامة الدورات التدريبية لتحسين أداء العمل.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، فاعلية المنظمة ،

Abstract

The research aims to uncover the effect of the elements of emotional intelligence represented in (emotional knowledge, emotional management, empathy, and social communication) on improving the effectiveness of organizations. The research sample was chosen to include a number of employees of the College of Business and Economics, and to achieve the research objectives, a questionnaire was developed and distributed to a sample of (95) male and female individuals of different ages and academic qualifications, from which (90) questionnaires valid for analysis were retrieved, and for the purpose of data processing, a group of statistical methods were used, most notably, ((arithmetic mean, standard deviation, correlation coefficient. (spearman) and regression coefficient), using the statistical program (spss) The most prominent results of the research were the existence of a correlation and a positive impact of emotional intelligence in improving the effectiveness of the college organization. As for the most prominent recommendations, it was necessary to strengthen the relationship between intellectual and social workers to support emotional intelligence and develop the level of effectiveness of the organization through the establishment of training courses to improve work performance.

Key words: emotional intelligence, effectiveness of the organization

المقدمة:

لا شك كل منظمة يهتما أن تكون فاعلة وناجحة في تحقيق أهدافها، لا سيما في عالم اليوم حيث التحديات والتهديدات المتزايدة وفي ظل تنافس شديد على الموارد المالية والبشرية المحدودة، والبيئة المتغيرة والهائلة والمتقلبة. حيث يختلف الناس في امكاناتهم ونظرتهم للعمل ودرجة ارتباطهم واستجابتهم ومستويات الجهود المبذولة أيضاً تختلف تبعاً لذلك، ومن هذه الامكانات التي قد يتمتع بها بعض العاملين عن البعض الآخر ما يعرف بالذكاء الوجداني او ما يسمى أيضا العاطفي والذي بدأ في الوقت الحالي يجذب انتباه الباحثين وقبلهم أصحاب وممولي المنظمات والمؤسسات لما سوف يعود على تلك المنظمات من زيادة وتطوير في الأداء بين العاملين. لذا فالقدرة على السيطرة على العواطف والانفعالات هي أساس الإرادة وأساس الشخصية الناجحة. والأفراد الذين يدركون مشاعرهم وعواطفهم بصورة دقيقة يتعاملون مع الموضوعات الانفعالية بصورة أفضل ومن ثم يتمتعون أكثر بحياتهم قياساً بأولئك الذين يدركون مشاعرهم وعواطفهم بصورة أقل دقة وللكفاء الوجداني تأثير على قدرة الفرد للتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة به والتعامل مع ضغوطها.

المحور الأول

منهجية البحث ودراسات سابقة

أولاً: مشكلة البحث:

تواجه المنظمات العراقية مشكلة حقيقية تتمثل في محدودية مستوى مهارات الذكاء العاطفي في شريحة واسعة من القطاعات العامة والخاصة والتي قد تؤثر على النجاح في العمل وتحسين فاعلية المنظمة من خلال عدم الانتباه لمفردات الكلام أثناء الحوار، والتحدث بعبارات وألفاظ قد تجرح مشاعر الآخرين، وهم لا يدرون أو قد لا يباليون، باستخدام كلمات صادمة وتبريرها بالمزاح، أو بسلامة المسمى اللغوي دون اعتبار لمدلولاتها الشعورية. وكذلك من الممكن أن تكون أكثر أسباب التسريح أو الفصل أو الإرغام على الاستقالة ترجع لمشكلات يمكن تصنيفها بأنها عجز في الذكاء العاطفي مثل التصلب، والتعامل الفظ مع الآخرين وعدم القدرة على ضبط النفس، والأحلام غير الواقعية وضعف المهارات الاجتماعية والفشل في بناء شبكة اجتماعية واسعة لفهم مهارات الذكاء العاطفي والاستفادة منها بشكل فاعل وحقيقي في دوائرها ووفق هذا المنظور تمحورت مشكلة البحث الرئيسة بالآتي:

التعرف على مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في المنظمات العراقية وتحديداً في كلية الادارة والاقتصاد/ الجامعة العراقية وعلاقته بمستوى فاعلية المنظمة لديهم، والتعرف على نوعية العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى فاعلية المنظمة.

ومنه يمكن ان تتمحور تسائلات فرعية بالآتي :

1. هل تهتم الكلية المبحوثة بالذكاء العاطفي؟
2. هل ترتبط فاعلية المنظمة بالذكاء العاطفي ؟
3. ما مدى تأثير الذكاء العاطفي في تحسين الأداء التنظيمي للكلية المبحوثة
4. ما مدى مساهمة الذكاء العاطفي في تحسين الفاعلية للكلية المبحوثة.

ثانياً: أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته من خلال بيان مدى أثر الذكاء الانفعالي على فاعلية الكلية المبحوثة. وتتضح أهمية البحث في كونه يتناول عناصر الذكاء الانفعالي ودورها في تحقيق ورفع الفاعلية التنظيمية في البيئة العراقية، ومحاولة من

المحاولات لدراسة تطور المنظمات التعليمية إذ أن المنظمات كي تتمكن من النمو والبقاء والتطور عليها مواكبة التغييرات السريعة في كافة المجالات.

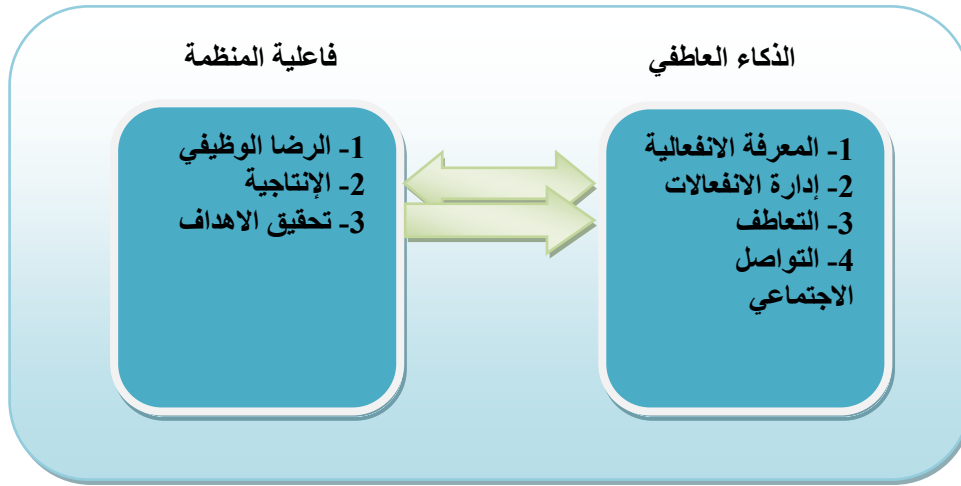
ثالثاً: أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق هدفين اساسيين هما :

1. التعرف على مستوى الفاعلية في المنظمة المبحوثة .
2. عرض وتحليل واقع الذكاء العاطفي ودورها في تحسين الفاعلية في المنظمة المبحوثة عينة البحث مع قياس علاقة وأثر الذكاء العاطفي في تحقيق الفاعلية المميزة لها.

رابعاً: المخطط الفرضي للبحث:

يمثل المخطط الفرضي متغيرات البحث الرئيسة وطبيعة العلاقة والتأثير بينها ولتوضيح مشكلة البحث وفرضياته، تم وضع مخطط موضح في الشكل (1).



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مصدر (Daniel، 2005) و(الصوالحي، 2016) و (Kaplan & Norton، 1992)، 2019.

شكل (1) "المخطط الفرضي للبحث"

خامساً: فرضيات البحث:

في ضوء الإطار النظري ومن أجل تحقيق أهداف البحث تم صياغة الفرضيات وكما يلي:

- 1- الفرضية الرئيسة الأولى
توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وتحسين فاعلية المنظمة تنبثق منها أربع فرضيات فرعية:

1. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المعرفة الانفعالية وأبعاد فاعلية المنظمة .
2. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الانفعالات وأبعاد فاعلية المنظمة .
3. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التعاطف وأبعاد فاعلية المنظمة .
4. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التواصل الاجتماعي وأبعاد فاعلية المنظمة.

2- الفرضية الرئيسية الثانية

هناك أثر معنوي للذكاء العاطفي في تحسين فاعلية المنظمة وتفرعت منها الفرضيات الفرعية الآتية:-

1. يوجد تأثير للمعرفة الانفعالية في فاعلية المنظمة.
2. يوجد تأثير لإدارة الانفعالات في فاعلية المنظمة.
3. يوجد تأثير للتعاطف في فاعلية المنظمة.
4. يوجد تأثير للتواصل الاجتماعي في فاعلية المنظمة.

سادساً: حدود البحث:

1. الحدود المكانية: لغرض اختبار فرضيات البحث اختيرت كلية الإدارة والاقتصاد/ الجامعة العراقية بمختلف أقسامها العلمية والشعب والوحدات ميدانا للبحث.
2. الحدود الزمانية: جرى العمل بتطبيق الاستبيان من 2019/12/1 إلى 2020/3/1.

سابعاً: مجتمع البحث:

هناك مبررات موضوعية ترتبط بمتغيرات البحث لذا تم التركيز على أعضاء الهيئة التدريسية، باعتبارهم الفئة ذات العلاقة المباشرة بتحقيق فاعلية وأهداف الكلية والموظفين كمجتمع للبحث، وشملت العينة الاساتذة ممن يحملون الألقاب العلمية ومناصب إدارية مثل المديرين العامین (العميد) ومعاونيه ومديري الإدارات ورؤساء الأقسام والشعب لدورهم القيادي في رسم أهداف الكلية والإسهام الفاعل في تحقيقها .

ثامناً: عينة البحث:

تكونت العينة من (30%) من مجتمع البحث، وبلغ عدد الاستبانات الموزعة (95) استبانته، أعيد منها (90) كانت جميعها صالحة للتحليل الإحصائي ولم يتم إرجاع (5) استبانته لأسباب خاصة بالمستجوبين.

تاسعاً: أدوات البحث:

تمثلت أدوات البحث في جمع البيانات والمعلومات بما يلي :

1. ما تيسر من المؤلفات والبحوث في مجال متغيرات البحث علاوة على الاطلاع على الجداول الإحصائية والأطاريح والرسائل الجامعية المتعلقة بالموضوع والبحوث المنشورة في المجالات ومن شبكة الإنترنت.
 2. الاستبيان: حيث يعد الاستبيان مصدراً رئيساً للبيانات والتي أمدت الباحث بالبيانات والمعلومات.
- وتم إتباع الخطوات الآتية في إعداد الاستبانة وتوزيعها وتجميعها :

أ- تصميم الاستبانة :

تطلب الحصول على البيانات من أفراد مجتمع البحث إعداد استبانة خصص الجزء الأول منها للبيانات العامة كالجنس، والعمر، والتحصيل العلمي أما الجزء الثاني فقد ضم الفقرات الموزعة على متغيرات البحث حيث كان المحور الأول الخاص بمتغير الذكاء العاطفي يضم (12) فقرة والمحور الثاني الخاص بفاعلية المنظمة يضم (9) فقرة. استفيد من مقياس (Likert) الخماسي في الإجابة عن أسئلة الاستمارة حيث أنه يعدّ من أكثر المقاييس استخداماً في مجال العلوم الإدارية والاجتماعية كونه يتسم بالوضوح والدقة، وهو يعطي أقصى درجة (5) للتأكيد المطلق ثم يبدأ بالتناقص تدريجياً حتى يبلغ أوطاً درجة وهي (1) واعتمد في تصميمها على مقاييس مختبرة بصدد متغيراتها ومنقاة من بحوث ودراسات عالمية وعربية معتمدة من قبل باحثين آخرين، لذا استخدم مقياس (Daniel, 2005) و (الصوالحي، 2016) (في قياس الذكاء العاطفي واعتمد مقياس (Kaplan & Norton,1992) لقياس فاعلية المنظمة.

ب - اختبار صدق وثبات الاستبانة :

للتحقق من ثبات أداة البحث تم احتساب معامل ألفا كرونباخ حيث بلغت قيمة معامل ثبات الاداة 0.953، وهذه القيمة مقبولة ويمكن استخدامها لأغراض البحث العلمي.

جدول (1) حساب معامل الثبات الإجمالي

المحور	عدد العبارات	الثبات	الصدق
الذكاء العاطفي	12	.923	.961
فاعلية المنظمة	9	.945	.972
إجمالي	21	.953	.976

ملاحظة: تم حساب صدق المحك عن طريق جذر معامل الثبات ويلاحظ من الجدول (1) أن معاملات الثبات لجميع متغيرات البحث مرتفعة ومناسبة لأغراض البحث. ج- أدوات المعالجة:

قام الباحث باستخدام عدداً من الأدوات والأساليب الإحصائية لمعرفة علاقة وتأثير الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية المنظمة باستخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف والنسب المئوية والتكرارات ومعامل ارتباط (Spearman) لبيان قوة العلاقة بين متغيرات البحث المستقلة والتابعة، وتحليل الانحدار البسيط لتحديد تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع ومعنوية التأثير للمتغير المستقل، ومعامل الفاكرونباخ لاختبار مدى ثبات المقاييس المستخدمة في استمارة الاستبانة وقد عولجت البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). عاشراً: الدراسات السابقة

1. دراسة (الصوالحي، 2016) بعنوان: الذكاء العاطفي وعلاقته بالإبداع الإداري في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى معرفة علاقة الذكاء العاطفي بالإبداع الإداري في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد تمثل المجتمع في جميع العاملين (الأكاديمي، والإداري) ذوي المناصب الإدارية في الجامعة، وقد بلغ حجم المجتمع (352)، توصلت الدراسة إلى وجود مستوى عالي من الذكاء العاطفي لدى القيادات في الجامعة مع وجود علاقة طردية قوية بين ابعاد الذكاء العاطفي بأبعاده الخمسة (المعرفة الانفعالية، إدارة الانفعالات، تنظيم الانفعالات، التعاطف، التواصل الاجتماعي) وبين الإبداع الإداري.

2. دراسة (الزعيبي، 2007) بعنوان: أثر الإلتزام بالقيم الثقافية والتنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع العام بمحافظة الكرك.

هدفت الدراسة الى معرفة أثر الإلتزام بالقيم الثقافية وقيم العدالة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي القطاع العام . وتوصلت الى ان مستوى ألتزام العاملين بالقيم الثقافية الفردية جاء بدرجة مرتفعة، كما جاء مستوى ألتزامهم بالقيم الثقافية التنظيمية وقيم العدالة التنظيمية ومستوى الأداء الوظيفي بدرجة متوسطة.

3. دراسة (Rosete.D, & Ciarrochi.J, 2005) بعنوان: Emotional Intelligence and Effective Leadership

استهدفت الدراسة العلاقة بين الذكاء الانفعالي والقيادة الفعالة، وبلغت عينتها (149) مديرا، حيث تم قياس مستوى الذكاء الانفعالي عن طريق مقياس ماير سالوفي كاروزو للذكاء الانفعالي، (M.S.C.E.I.T) بينما قيست القيادة الفعالة عن طريق تقييم الأتباع وكذا المسؤولين المباشرين لأداء القادة (360 مرؤوسا، و 41 مسؤولا مباشرا)، وأظهرت النتائج أن القادة الذين يتحصلون على نتائج مرتفعة بسل الذكاء الانفعالي، لديهم ميل طبيعي إلى تحقيق أهداف التنظيم، وإلى النظر إليهم كقادة فعالين من طرف أتباعهم ومن طرف رؤسائهم المباشرين.

4. دراسة (Gardner.L, & Stough.C,):2002

Examining the relationship between Leadership and Emotional Intelligence in Senior Level Managers

لقد حاولت اختبرت الدراسة التحقق من فائدة الذكاء الانفعالي في التنبؤ بالقيادة الفاعلين، ولقد بلغ حجم العينة (250) مديرا من مستويات إدارية عليا. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك ارتباطات بين القيادة التحويلية والذكاء الانفعالي، حيث ترتبط القدرة على إدارة الانفعالات الذاتية وانفعالات الآخرين بشكل جوهري بالإلهام والتشجيع الابداعي للأفراد وبالتالي التأثير المثالي.

● أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

1. الاطلاع على المجالات التي يتم فيها بحث الذكاء العاطفي، وبالتالي تحديد مجال مناسب لبحثه ودراسته.
2. تحديد مشكلة البحث والخطوات الواجب اتباعها.
3. تحديد منهج البحث وطريقة اختيار عينة البحث وحجمها.
4. اختيار أداة القياس المناسبة لهذا البحث وطرق تقنينها.
5. استخدام الاساليب والمعالجات الاحصائية المناسبة وطريقة عرض الجداول الاحصائية.
6. مناقشة نتائج البحث وتفسيرها.

المحور الثاني

الإطار النظري

أولاً: مفهوم الذكاء العاطفي:

إن وعي الفرد بمشاعره في وقت حدوثها قد تبدو من الوهلة الأولى واضحة وجليه له ولكن بعد مرور فترة من الوقت على تلك اللحظات وعلى الحدث والتأمل نحو الأشياء والأفراد وتلك الانفعالات التي تمر بنا، نجد وندرك أننا لم ننتبه لتلك المشاعر بصورة ايجابية حقيقية أو بصورة تمكننا من حسن استغلال الموقف لصالح الآخرين. لذا نجد الكثير من الكتاب والباحثين لهم رؤى مختلفة في تعريف الذكاء العاطفي من حيث فهم الذات فيري (شابيرو، 2007: 6-12) بأنه: يمثل مجموعة من عناصر الذكاء الاجتماعي تتضمن القدرة على قيام الفرد بالتحكم في عواطفه وأحاسيسه هو والآخرين والتمييز بينها واستخدام هذه المعلومات لتوجيه تفكيره وأعماله وتصرفاته. وبين كلا من (Salovey & Mayer, 1990:189) بالذكاء العاطفي هو: مقدرة الفرد على رصد مشاعره وانفعالاته الخاصة ومشاعر الآخرين وانفعالاتهم، وإن يميز الشخص بينهم وإن يستخدم هذه المعلومات في توجيه سلوكه وانفعالاته. أما (Daniel, 2005: 271) فعرفه بأنه: مجموعة من المهارات العاطفية التي يتمتع بها الفرد، واللازمة للنجاح في التفاعلات المهنية وفي مواقف الحياة المختلفة. كما يرى (Abraham, 2000: 169) بأنه مجموعة المهارات التي تعزى إليها الدقة في تقدير وتصحيح مشاعر الذات للفرد واكتشاف الملامح العاطفية للآخرين واستخدامها لأجل الدافعية والانجاز في حياتهم. كما أوضح ((Furnham, 2006: 819) الذكاء العاطفي بأنه القدرة على إدراك وفهم وتناول العواطف والانفعالات وتنظيم المشاعر بحيث يستطيع الفرد أن يؤثر في مشاعر الآخرين.

ويرى الباحث بأن الذكاء الانفعالي هو: القدرة على الانضباط الذاتي والسيطرة على العواطف، مع المثابرة والعمل الجاد.

ثانياً: أهمية الذكاء العاطفي:

يعد الذكاء العاطفي مفهوم عصري وحديث، حيث وجد له تأثير واضح على مجرى سير حياة الأفراد، وطريقة تفكيرهم وعلاقاتهم وانفعالاتهم، فهناك قاسم مشترك بين العواطف والتفكير وبين العقل والقلب، وهناك تعاون فيما بينها لإتاحة الفرصة للإنسان لاتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت والمكان المناسبين والتفكير بشكل سليم، فالشخص الذي يعاني من اضطراب عاطفي أو عدم أئزان عاطفي لا يستطيع السيطرة على عواطفه أو التحكم بانفعالاته حتى وأن كان على مستوى عالي من الذكاء. (أبو رياش وآخرون، 2006: 281-282)، ومن ثم تبدو أهمية الذكاء العاطفي خصوصاً في المجتمعات التي تواجه مشكلات في مجالات عدة على سبيل المثال لا الحصر (سياسية، واجتماعية، وثقافية، واقتصادية)، وليس هناك ثمة شكوك في أن الحلول لمعظم هذه المشكلات التي تسبب الضيق والقلق للمجتمع هو أن يمتلك الفرد ليس فقط القدرات الفكرية المطورة بطريقة جيدة، بل عليهم أيضاً أن يمتلكوا مهارات اجتماعية وعاطفية تتكامل مع المهارات الفكرية لحل تلك المشكلات الراهنة والخروج من الأزمات التي يمر بها الأفراد بين حين وآخر، ومن هنا يتضح أهمية هذه المهارات لدى الافراد والقدرة على ادارتها والتعامل معها والانسجام بينهم بفاعلية وقد ساهم كل هذا في الاهتمام بمفهوم الذكاء العاطفي لتأثيره القوي على ذلك (Pfeiffer & Steven, 2001: 138-142).

ثالثاً: أبعاد الذكاء العاطفي:

هناك اختلافات بسيطة تدور بين الباحثين من وجهة نظرهم عندما تناولوا هذا المفهوم ومكوناته، فمنهم من أطلق عليها أبعاد الذكاء العاطفي، ومنهم من أطلق عليها مكونات، ومنه من ذكر أنها قدرات، إلا أنها بالأغلب تتفق على النقاط الرئيسية أو المكونات الأساسية للذكاء العاطفي كما سلاحظ، إلا أن الاختلافات تبين لنا أن العلوم النفسية مثار جدل دائر بين العلماء والدارسين وأنه لا يمكننا الجزم والتأكيد بدقة متناهية بالعلوم المرتبطة بالأحاسيس والشعور والعواطف داخل الإنسان والنفس البشرية والتي مازال يكتنفها الكثير من الغموض، وسنتطرق لها بشيء من التفصيل من رؤية Daniel (2005: 271-286)) و (الصوالحي، 2016: 24).

فالأبعاد الأربعة للذكاء العاطفي كما يراها (Daniel, 2005) و (الصوالحي، 2016) والتي تنطبق مع رؤية الباحث أيضاً يجب أن تتواجد في كل نشاط فردي وجماعي، تشمل على ما يلي:

1. المعرفة الانفعالية: فمعرفة الفرد لعواطفه ووعي الفرد بذاته وإدراك مشاعره حال حدوثها هو أساس الثقة بالنفس وهو الأساس الذي يبني عليه الفرد قراراته التي يتخذها في مجمل الأمور وشئون حياته التي تتطلب إتخاذ القرارات.
2. إدارة الانفعالات: وهو يعد البعد الثاني من الأبعاد الأربعة للذكاء العاطفي، ويهتم بكيفية معالجة وتعامل الفرد مع المشاعر التي قد تزعجه أو تؤذيها، والقدرة على التعامل مع المشاعر بحيث تكون متوافقة مع المواقف الحالية.
3. التعاطف: ويعني التفهم للآخرين ففي حين اهتمت الأبعاد الثلاثة السابقة للذكاء العاطفي بذات الفرد وما يدور في داخله، أهتم هذا البعد بعلاقاته بالآخرين، فهو يعني قراءة مشاعر الآخرين والتعرف على تعبيراتهم من خلال أصواتهم ووجوههم وحتى تلميحاتهم.
4. التواصل الاجتماعي: ويعني كيفية علاقات وصدقات الفرد وحسن إدارتها مع الآخرين والتعامل المجتمعي بكل مهارة واقتدار، وحل المشكلات والنزاعات والقدرة على التفاوض.

رابعاً: مفهوم فاعلية المنظمة:

ان المنظمات جميعها تنشأ وتبقى وتتطور في عالم الاعمال، الذي يتسم بالتغير والتجديد، مما دفع الباحثين الى ايلاء هذا الموضوع الحيوي العناية والاهتمام البالغين اللذين تجسدا في دراسة فاعلية المنظمة وتحليلها، باعتباره انعكاساً لقدرة ادارة المنظمة في التعامل مع والاستجابة لذلك التغير والتجديد الحاصل ويمكن مناقشة فاعلية المنظمة من خلال التعرف على مفهومها وتحديد المداخل لدراستها، ومن ثم بيان مؤشرات قياسها.

يعتبر مفهوم الفاعلية التنظيمية من المفاهيم التي يصعب تحديدها بدقة نظراً لعدم التوافق على ما هي الفاعلية وعدم التوافق على طبيعة مقاييسها (الضرغامي، 1987: 65)، وقد بينت دائرة المعارف الميريكية بان الفاعلية هي المدى الذي عنده تستطيع المنظمة تحقيق نتائج مقصودة، وان فاعلية المنظمة تعتمد على القدرة والتواصل والخالق، فالمنظمة يجب ان تكون مثالاً لاحترام والخالق والنزاهة والجدارة حتى تستطيع تحقيق التواصل مع جماهيرها للمساعدة في تحقيق اهدافها المرجوة (المكتبة الافتراضية) [org.Wikipedia en//http](http://org.Wikipedia.en)، وأشار (الشماع، 2007: 278)، ان الفاعلية تعني قدرة المنظمة على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن الاهداف التي تحققها، بينما. في حين (2: 2004 Herman)، بين ان الفاعلية هي العالقة بين المخرجات المتحققة للنظام وبين اهدافه المخططة وكلما كانت المخرجات أكثر مساهمة في تحقيق الاهداف كان النظام اكثر فاعلية.

اما (Kushner، 11: 2006) بأنها النجاح المستمر في تحقيق رسالة او مهمة المنظمة. وبين (البركي، 2008: 394) الفاعلية التنظيمية بانها اتخاذ القرارات الصحيحة وتنفيذها بشكل ناجح. في حين بين (Daft، 68: 2001) الفاعلية التنظيمية بمدى قدرة المنظمة على تلبية وتحقيق أهداف أصحاب المصالح، وهناك من يرى بان المؤثرات بفاعلية المنظمة هي الثقافة القوية ومناخ العمل الايجابي وروح الفريق وفرق العمل والولاء للمجموعة والثقة والأمان والاتصال بين الإدارة والعاملين

ويبدو لنا من سياق التعاريف الواردة أعلاه أن مفهوم الأداء يظهر لنا العديد من المقاييس والأسس التي تسهم في قياس فاعلية المنظمة، فضلاً عن إظهار قدرتها وقابليتها في استغلال الموارد المادية والبشرية والمعلوماتية بشكل أمثل لتحقيق الأهداف التي تجعلها في منافسة مع بقية المنظمات الأخرى، كما تمكنها من النمو والبقاء في عالم الأعمال. خامساً: أهمية فاعلية المنظمة:

إن عنصر الجودة الأساسي الذي يؤدي الى نجاح المنظمة هو في السيطرة والتماسك والترابط لفاعلية المنظمة، وتظهر أهمية الفاعلية في قدرتها على خلق ضغوط على العاملين بالمنظمة للمضي قدماً للتفكير والتصرف بطريقة نوعاً ما تتسجم مع الفاعلية السائدة بالمنظمة، والفاعلية تخلق الشعور والاحساس بالهوية بالنسبة لأعضاء المنظمة وتساعد في خلق الإلتزام بين العاملين كمرشد للسلوك الملائم وتعزز استقرار المنظمة كنظام اجتماعي، ويمكن تلخيص أهمية الفاعلية حسب رأي (السالم، 2006: 30) بالآتي:

أ. تعد بمثابة دليل للإدارة والعاملين وتشكل لهم نموذج السلوك والعلاقات الانسانية التي يجب اتباعها والاسترشاد بها.

ب. الإطار الفكري الذي يوجه اعضاء المنظمة الواحدة والذي ينظم اعمالهم وعلاقاتهم وانجازاتهم.

ج. ايجاد نوع من الاستقلالية لدى العاملين والتي تمكنهم من الابداع والابتكار للتأثير على كفاءتهم وأدائهم.

سادساً: مؤشرات فاعلية المنظمة:

اعتمدت الدراسات والبحوث التطبيقية، التي أجريت في مختلف أنواع المنظمات ومن بينها الجامعات، عدداً من المؤشرات للتعبير عن الفاعلية ووصفها. فقد استخدم (Osborn & Hunt، 1974: 238) الأداء مؤشراً للفاعلية، أما (Robbins، 2017: 383) فعبر عن الفاعلية عن طريق ست مؤشرات هي درجة المهارة في العلاقات بجميع أنواعها

وطبيعة الكلية وانفتاح الانظمة والتفاعل الاجتماعي، واعتماد التقييم على جهات خارجية، والسيطرة على البيئة، ومستوى الإجماع على الأهداف التنظيمية، وإيمان العاملين بالأهداف التنظيمية. وقد تبنى (Marrow,1999: 394) ثلاثة مؤشرات هي انجاز الأهداف، واستحسان المرؤوسين ورضاهم والاستحسان الجانبي. ووصفت الفاعلية، من قبل فريق آخر، عن طريق متغيرات اقتصادية هي درجة الكفاءة، ونوعية الخدمة المقدمة، ومعدل الإنتاجية خلال السنوات الأخيرة. أما في المنظمات العلمية الجامعات فنجد أن الفاعلية قد تم التعبير عنها عن طريق مؤشري رضا أعضاء الهيئة التدريسية وإنتاجية البحث العلمي في الجامعة، كما عبر عنها أيضا بعدة مؤشرات هي: (رضا الاساتذة التدريسيين، والمخرجات المهنية، وإنتاجية القسم والكلية)، أما (Jauch, et al., 2017: 84) فاعتبروا إنتاجية البحث العلمي المؤشر الوحيد للفاعلية.

ومن خلال عرض مؤشرات الفعالية التنظيمية يتضح الترابط والتداخل الموجود بينها، فتحقيق أي مؤشر يمكن أن يسهم في تحقيق مؤشر آخر، فمثلا: رضا العاملين قد يؤدي إلى تحسين الإنتاج ورفع جودته وبالتالي تحقيق الأرباح. ومن الجدير بالذكر كما يرى الباحث أنه ليس بالضرورة قياس فاعلية المنظمة من خلال كل هذه المعطيات، فهي مجرد مؤشرات مقترحة نتيجة العديد من الدراسات والبحوث، وليس هناك اتفاق بين الكتاب والباحثين حولها، وبالتالي لا توجد مؤشرات محددة يمكن من خلالها قياس فاعلية المنظمة، ولكن هناك مؤشرات أو معطيات استخدمت ولا تزال على نطاق واسع أكثر من غيرها مثل: الإنتاجية، الرضا، تحقيق الأهداف.. الخ وهي ما ركز عليها البحث.

المحور الثالث

الجانب الاحصائي

يتضمن هذا البحث تحليل بيانات عينة البحث للخصائص الاجتماعية والثقافية والاقتصادية وإجابات المبحوثين باستمارة الاستبيان بخصوص مدى تطبيق اساسيات الذكاء العاطفي وتأثيرها في تحسين فاعلية المنظمة على شكل جداول إحصائية وتحليلها ومناقشتها، حيث يتم إدارة كلية الإدارة والاقتصاد من قبل الاشخاص ذوي الخبرة ممن لا نقل خبرتهم عن ثلاث سنوات أو أكثر في هذا المجال حيث تبدأ الكلية في بداية عملها بعدد بسيط من العاملين منهم المدير العام الذي يقوم المدير التنفيذي الذي يقوم بالعمل والتنسيق مع جميع الاطراف في الكلية.

أولاً: المعلومات الشخصية:

1- الجنس:

جدول (2) توزيع العينة حسب جنس المبحوث

نسبة المئوية	عدد المبحوثين	جنس العينة
67%	60	ذكر
33%	30	انثى
100%	90	المجموع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الجانب الميداني، 2020.

يبين الجدول (2) أن نسبة الذكور هي 67 % مقارنة مع الإناث 33 % وهذا يعطي مؤشر على أن نسبة العاملين الموجودة الاكثر هم من الذكور وهذه النسب تتفق مع النسب في الكلية.

2- العمر:

جدول (3) توزيع عينة البحث حسب اعمار المبحوثين

النسبة المئوية	العدد	عمر المبحوث
0%	0	أقل من 20

33%	30	20-29
48%	43	30-39
11%	10	40-49
8%	7	أكبر من 50
100%	90	المجموع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الجانب الميداني، 2020.

يوضح الجدول (3) ان نسبة الأفراد العاملين للعينة والذين تتراوح أعمارهم من (29-39) سنة يشكلون أعلى نسبة وهي 48 % من العينة المبحوثة يليه فئة الأعمار من (18-28) سنة ونسبتهم 33 % أما فئة العمر من (40-50) تشكل نسبتهم 11% وأخيراً فئة أكبر من 50 سنة فإن نسبتهم تشكل 8%.

من هنا يمكن التوصل إلى أن طبيعة العاملين في كلية الإدارة والاقتصاد هم من الأعمار الشابة والناضجة والقادرة على العمل والإنتاج بمستويات مرغوبة هذا من جهة ومن نظرة أخرى فإن هذه النسب تشير إلى امكانية النمو والتوسع لتقديم أفضل الخدمات نظراً لقابليات الكادر الموجودة.

3- المستوى العلمي:

جدول (4) توزيع عينة البحث حسب المستوى العلمي

النسبة المئوية	العدد	المستوى العلمي
0%	0	اقل من ثانوية
11%	10	ثانوية عامة
28%	25	بكالوريوس
23%	21	ماجستير
38%	34	دكتوراه
100%	90	المجموع

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على نتائج الجانب الميداني، 2020.

يلاحظ من الجدول (4) أن أعلى نسبة من العاملين هم من حملة الشهادة الجامعية العليا الدكتوراه 38 %، ثم يليهم حملة الشهادات للبكالوريوس 28 % ، ثم شهادة الماجستير 23%، أما شهادة الإعدادية فان نسبتهم تمثل 11 % وهذه النسب تعطي مؤشراً لنوعية العمالة التي تعمل في مثل هكذا مؤسسات، إذ أنها تتطلب نوع من العمالة ذات المؤهل العلمي المناسب وإمكانيتها في استخدام التقانة الحديثة في مجال الكلية داخل العراق .
ثانياً: تشخيص واقع المتغير المستقل (الذكاء العاطفي):

من خلال أربع أبعاد فرعية هي: (المعرفة الانفعالية، وإدارة الانفعالات، والتعاطف، والتواصل الاجتماعي)، قيس هذا المتغير إذ يشير الجدول (5) إلى الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف المتعلقة بوجهة نظر العينة المبحوثة في كلية الإدارة والاقتصاد، إذ يعكس الجدول المذكور وسطاً حسابياً عاماً لمتغير الذكاء العاطفي إذ بلغ (3.55) وهو فوق الوسط المعياري ذي القيمة (3) وكان الانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف حولهما (0.63) (17.7%) وهذا يؤكد أهمية دور الذكاء العاطفي في العينة المستهدفة، وفيما يلي تشخيص لواقع المتغيرات الفرعية:

1- المعرفة الانفعالية:

جدول (5) التكرارات ونسبها والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات المتغير الفرعي (المعرفة الانفعالية) واجمالي المتغير المستقل (الذكاء العاطفي)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	معا مل الا خ تلا ف	عالية جدا (5)		عالية (4)		متوسط (3)		منخفضة (2)		منخفضة جدا (1)		الفقرات	
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
			1.09	3.82	28.4%	28	25	46	41	12	11	10		
1.08	3.70	29.1%	20	18	51	46	13	12	10	9	6%	5	اسعى دائماً التعرف على نقاط القوة والضعف لدي	2
1.17	3.70	31.5%	23	21	48	43	13	12	7%	6	9%	8	أكون دائماً واضحاً مع نفسي ومع الآخرين	3
0.87	3.73	23.2%	المعرفة الانفعالية											
0.63	3.55	17.7%	إجمالي المتغير الذكاء العاطفي											

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسب الإلكتروني، (spss)، 2020.

يبين الجدول (5) وسطاً حسابياً عاماً للمتغير الفرعي الأول (المعرفة الانفعالية) فوق الوسط المعياري، إذ بلغ (3.73)، وكان الانحراف المعياري على المستوى العام ومعامل الاختلاف حولهما (0.87) و (23.2%)، أما على مستوى الأسئلة فقد قيس هذا المتغير من خلال ثلاث أسئلة، وكما موضح في الجدول (4)، وكانت النتائج حوله قد توزعت بين أعلى مستوى إجابة وقد حققها السؤال الأول، إذ بلغت قيمة الوسط له (3.82) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، وبتشتت عالي بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (1.09) ومعامل الاختلاف (28.4%)، وهذا مؤشر على أن العينة المبحوثة تجمع على تأثر الخدمة المقدمة للموظفين.

2- إدارة الانفعالات:

يشير الجدول (6) إلى الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف المتعلقة بوجهة نظر العينة المبحوثة بخصوص (إدارة الانفعالات)، إذ يعكس الجدول المذكور وسطاً حسابياً عاماً للمتغير وهو فوق الوسط المعياري إذ بلغ (3.63) وكان الانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف حولهما (0.81) و (22.3%)، أما على صعيد الأسئلة فقد جرى قياس هذا المتغير من خلال ثلاث أسئلة، وكانت النتائج حوله قد توزعت بين أعلى مستوى إجابة وقد حققها السؤال الأول، إذ بلغت قيمة الوسط له (3.91) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، وبتشتت عالي بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (0.88) ومعامل اختلاف (22.6%)، وهذا مؤشر على أن بعد إدارة الانفعالات يلعب دوراً كبيراً في المنظمة من خلال امتلاكها علاقات جيدة مع الموظفين وكسب ثقتهم.

جدول (6) التكرارات ونسبها والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات المتغير الفرعي (ادارة الانفعالات)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	معامل الاختلاف	عالية جدا (5)		عالية (4)		متوسط (3)		منخفضة (2)		منخفضة جدا (1)		الفقرات	
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.88	3.91	22.6 %	23 %	21	53 %	48	17 %	15	4 %	4	2 %	2	1	أبحث دائماً عن النواحي الإيجابية في كل الظروف التي أتعامل معها
1.13	3.60	31.4 %	22 %	20	38 %	34	24 %	22	9 %	8	7 %	6	2	أعترف بأخطائي ولدي القدرة على الاعتذار عنها إذا تطلب الأمر ذلك
1.10	3.33	33.0 %	12 %	11	41 %	37	19 %	17	23 %	21	4 %	4	3	من الصعب أن يميزوا الأفراد الانفعالات على وجهي
0.81	3.63	22.3 %	إدارة الانفعالات											

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسب الإلكتروني، (spss)، 2020.

3- التعاطف:

يظهر الجدول (7) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المتعلقة من وجهة نظر المبحوثين، فقد عكس الجدول وسطاً حسابياً عاماً للمتغير الفرعي الثالث (التعاطف) فوق الوسط المعياري ، إذ بلغ (3.55) ، وكان الانحراف العام ومعامل الاختلاف حولهما (0.75) و (21.1%)، أما محور الأسئلة فقد قيس هذا المتغير من خلال الأسئلة الثلاثة، وكما موضح في الجدول (6)، وكانت النتائج حوله قد توزعت بين أعلى مستوى إجابة وقد حققها السؤال الثالث ، إذ بلغت قيمة الوسط له (3.84) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، وبتشتت عالي بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (1.04) ومعامل اختلاف (27%) ، وهذا مؤشر على أن العينة تؤكد على استثناء الأفراد من الانفعالات بسبب العلاقات الشخصية بين المسؤول والموظف.

جدول (7) التكرارات ونسبها والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات المتغير الفرعي (التعاطف)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	معامل الاختلاف	عالية جدا (5)		عالية (4)		متوسط (3)		منخفضة (2)		منخفضة جدا (1)		الفقرات	
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1.04	3.26	32.1 %	9 %	8	37 %	33	32 %	29	16 %	14	7 %	6	1	أستطيع قراءة مشاعر الأفراد من تعبيرات ملامح وجوههم
1.05	3.48	30.2 %	17 %	15	36 %	32	31 %	28	12 %	11	4 %	4	2	أستطيع الاستجابة لرغبات الآخرين وانفعالاتهم
1.04	3.84	27.0 %	28 %	25	44 %	40	16 %	14	9 %	8	3 %	3	3	أتعاطف مع معاناة الآخرين وأحزانهم بشكل كبير
0.75	3.55	21.1 %	التعاطف											

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسب الإلكتروني، (spss)، 2020.

4- التواصل الاجتماعي

تشير معطيات الجدول (8) إلى الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف بخصوص (التواصل الاجتماعي)، فقد عكس الجدول وسطاً حسابياً عاماً للمتغير وهو فوق الوسط المعياري، حيث بلغ (3.70)، وكان الانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف حولهما (0.90) (24.3%)، أما على صعيد الأسئلة جرى قياس هذا المتغير من خلال ثلاث أسئلة، وكانت النتائج حوله قد توزعت بين أعلى مستوى إجابة وقد حققها السؤال الاول، إذ بلغت قيمة الوسط (3.92) وهي أعلى قيمة من الوسط الفرضي البالغة (3)، وبتشتت عالي بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (0.81) ومعامل اختلاف (20.7%)، وهذا مؤشر على وجود ترتيب داخلي للمنظمة يؤمن للراحة والثقة للموظف.

جدول (8) التكرارات ونسبها والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات المتغير الفرعي (التواصل الاجتماعي)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	معامل الاختلاف	عالية جدا (5)		عالية (4)		متوسط (3)		منخفضة (2)		منخفضة جدا (1)		الفقرات	
			ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
0.81	3.92	20.7%	19	21%	50	56%	18	20%	1	1%	2	2%	1	أستطيع أن أقيم علاقات طيبة مع الآخرين
1.00	3.63	31.4%	20	22%	34	38%	22	24%	8	9%	6	7%	2	أشعر بمحبة الآخرين واحترامهم وان لم يتفقوا معي
1.07	3.75	31.5%	21	23%	43	48%	12	13%	6	7%	8	9%	3	أحافظ على أنفعالاتي وهديتي حتى عندما يضايقني الأفراد بأسنائيم
0.90	3.70	24.3%	التواصل الاجتماعي											

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسب الإلكتروني، (spss)، 2020.

ثالثاً: تشخيص واقع المتغير المعتمد (فاعلية المنظمة):

تم قياس هذا المتغير من خلال ثلاث من المتغيرات الفرعية هي (الرضا الوظيفي، الانتاجية، تحقيق الاهداف)، إذ يشير الجدول (9) إلى الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعاملات الاختلاف المتعلقة بوجهة نظر العينة المبحوثة بخصوص متغير فاعلية المنظمة، إذ يعكس الجدول وسطاً حسابياً عاماً بلغ (4.15) فوق الوسط المعياري البالغ (3) وكان الانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف حولهما (0.41) (9.9%)، وفيما يأتي توضيح للمتغيرات الفرعية:

1- الرضا الوظيفي:

يشير الجدول (9) إلى الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف المتعلقة بالعينة المبحوثة، إذ يعكس الجدول وسطاً حسابياً عاماً فوق الوسط المعياري إذ بلغ (4.11) وكان الانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف حولهما (0.55) (13.5%)، أما بخصوص الأسئلة قيس هذا المتغير من خلال ثلاثة أسئلة، وكما موضح في الجدول (8)، وكانت النتائج حوله قد توزعت بين أعلى مستوى إجابة وقد حققها السؤال الثالث، إذ بلغت قيمة الوسط (4.33) وهي أعلى من قيمة

الوسط الفرضي (3)، وبتشتت عالي بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (0.90) ومعامل اختلاف (20.8%) ، وهذا مؤشر على انه هناك سعي حثيث للحصول على التقانة الحديثة لأغراض العمل في العينة المبحوثة .

جدول (9) التكرارات ونسبها والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات المتغير الفرعي (الرضا الوظيفي) واجمالي المتغير المعتمد (فاعلية المنظمة)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	معامل الاختلاف	عالية جدا (5)		عالية (4)		متوسط (3)		منخفضة (2)		منخفضة جدا (1)		الفقرات
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0.97	4.1 7	23.4 %	46 %	4 1	36 %	32	10 %	9	8%	7	1%	1	1 أفضل البقاء في الكلية حتى لو توفرت فرصة عمل خارجها
0.83	4.1 8	19.8 %	40 %	3 6	42 %	38	13 %	1 2	4%	4	0%		2 اشعر بالرضا عن عملي في الكلية
0.90	4.3 3	20.8 %	54 %	4 9	30 %	27	12 %	1 1	1%	1	2%	2	3 يتمتع غالبية الأساتذة بسمعة أكاديمية في حقل اختصاصهم
0.55	4.1 1	13.5 %	الرضا الوظيفي										
0.41	4.1 5	9.9 %	إجمالي فاعلية المنظمة										

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسب الإلكتروني، (spss)، 2020.

2- الانتاجية:

تشير المعطيات للجدول (10) الى الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف المتعلقة بالبعد (الانتاجية)، حيث يعكس وسطاً حسابياً عاماً للمتغير فوق الوسط المعياري ، إذ بلغ (4.18)، وأن الانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف حولهما (0.50) (11.9%)، أما من جانب الاسئلة فقد قيس هذا المتغير من خلال ثلاثة أسئلة، وكانت النتائج حوله قد توزعت بين أعلى مستوى إجابة وقد حققها السؤال الاول ، إذ بلغت قيمة الوسط الحسابي له (4.53) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، وبتشتت فوق المتوسط بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (0.78) ومعامل اختلاف (17.2%) ، وهذا مؤشر على دعم وتشجيع الادارة العليا على اكساب العاملين افضل الخبرات عن الانتاجية.

جدول (10) التكرارات ونسبها والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات المتغير الفرعي (الانتاجية)

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	معامل الاختلاف	عالية جدا (5)		عالية (4)		متوسط (3)		منخفضة (2)		منخفضة جدا (1)		الفقرات
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
0.7 8	4.5 3	17.2 %	63 %	5 7	32 %	29	1%	1	1%	1	2%	2	1 يشارك عدد من الأساتذة في المؤتمرات العلمية وورش العمل التي تخدم تطوير الطلبة علمياً
0.9 2	4.2 3	21.8 %	44 %	4 0	43 %	39	7%	6	2%	2	3%	3	2 أغلب الأساتذة منشغولون بالتطوير المهني لقدراتهم وقابلياتهم (انجاز بحوث

ترقيات علمية... الخ														
1.0	4.0	24.9	38	3	42	38	14	1	0%		6%	5	تنفذ الكلية العديد من البرامج وورش العمل في مجال خدمة المجتمع	3
1	7	%	%	4	%		%	3						
0.5	4.1	11.9	الانتاجية											
0	8	%												

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسب الإلكتروني، (spss)، 2020.

3- تحقيق الاهداف:

إذ يشير الجدول (11) الى وسطاً حسابياً عاماً فوق الوسط المعياري إذ بلغ (3.85) وأن الانحراف المعياري العام ومعامل الاختلاف هو (0.61) و (13%)، أما على صعيد الأسئلة فقد قيس هذا المتغير من خلال ثلاث أسئلة، وكانت النتائج حوله قد توزعت بين أعلى مستوى إجابة وقد حققها السؤال الثالث، إذ بلغت قيمة الوسط له (4.24) وهي اعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، وبتشتت عالي بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (0.94) ومعامل اختلاف (22.2%)، وهذا مؤشر على انه يتم تخصيص مبالغ كافية لتأمين تحقيق الاهداف.

جدول (11) التكرارات ونسبها والوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات المتغير الفرعي (تحقيق الاهداف)														
الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	معامل الاختلاف	عالية جدا (5)		عالية (4)		متوسط (3)		منخفضة (2)		منخفضة جدا (1)		الفقرات	
			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.8	4.1	20.7	40	3	42	38	13	1	3%	3	1%	1	تعتمد الكلية على الوسائل التكنولوجية الحديثة في تقديم خدماتها	1
6	7	%	%	6	%		%	2						
1.0	3.8	28.3	29	2	42	38	18	1	6%	5	6%	5	تقوم الكلية بالرقابة بشكل مستمر على مرافقها لتحسين الية تقديم الخدمات	2
8	3	%	%	6	%		%	6						
0.9	4.2	22.2	47	4	40	36	8%	7	2%	2	3%	3	تقوم الكلية بإجراء استطلاعات مستمرة للتعرف على حاجات ورغبات الزبون المتنوعة	3
4	4	%	%	2	%		%							
0.6	3.8	13	تحقيق الاهداف											
1	5	%												

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسب الإلكتروني، (spss)، 2020.

رابعاً: اختبار الفرضيات:

1. الفرضية الرئيسية الاولى:

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية ما بين الذكاء العاطفي وتحسين فاعلية المنظمة). وتتفرع منها أربع فرضيات فرعية وكالاتي:

1. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد المعرفة الانفعالية وفاعلية المنظمة.

2. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد الادارة الانفعالات وفاعلية المنظمة.

3. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد التعاطف وفاعلية المنظمة.

4. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين بعد التواصل الاجتماعي وفاعلية المنظمة. وبالتالي ان جميع الفرضيات الفرعية هي معنوية لذا يتم قبول جميع الفرضيات الفرعية. يوضح جدول معامل الارتباط (12) العلاقات الارتباطية التي افترضتها الفرضية الرئيسية الاولى، إذ يؤكد الى وجود علاقة ارتباط ايجابية ومعنوية بين الذكاء العاطفي و بين فاعلية المنظمة ، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط الاجمالية (0.76^{**})، بمستوى دلالة (0.000)، اما قيمة معامل الارتباط بين فاعلية المنظمة وبين الذكاء العاطفي (المعرفة الانفعالية ، إدارة الانفعالات، التعاطف، التواصل الاجتماعي) فكانت على التوالي (0.73^{**} , 0.65^{**} , 0.56^* , 0.62^{**}) ومن خلال النتيجة انفة الذكر يمكن التوصل الى تحقيق الفرضية الرئيسية الاولى.

جدول (12) يوضح معامل الارتباط (pearson) بين الذكاء العاطفي وفاعلية المنظمة

بعد التواصل الاجتماعي X4	التعاطف X3	بعد إدارة الانفعالات X2	بعد المعرفة الانفعالية X1	الذكاء الانفعالي X	ابعاد المتغير المستقل المتغير المعتمد
0.73**	0.65**	0.56*	0.62**	0.76**	Pearson Correlation
.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)
90	90	90	90	90	N

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسب الإلكتروني، (spss)، 2020.

2. الفرضية الرئيسية الثانية:

(يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي وتحسين فاعلية المنظمة)، وتتفرع الفرضية الرئيسية الثانية الى اربع فرضيات فرعية وهي:

1. يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لبعء المعرفة الانفعالية على فاعلية المنظمة.
2. يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لبعء إدارة الانفعالات على فاعلية المنظمة.
3. يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لبعء التعاطف على فاعلية المنظمة.
4. يوجد تأثير ذات دلالة معنوية لبعء التواصل الاجتماعي على فاعلية المنظمة.

جدول (13) تحليل تأثير ابعاد المتغير الذكاء العاطفي في المتغير فاعلية المنظمة

المتغير المعتمد	قيمة (P) مستوى المعنوية	قيمة (F) المحسوبة	معامل ((R ²) التحديد	الثوابت		المتغير المستقل وابعاده
				A	B	
فاعلية المنظمة (Y)	.0000	19.2	.22	.36	.44	(X) الذكاء العاطفي
	.0000	14.3	.16	.30	.40	(1X) بعد المعرفة الانفعالية
	.0010	7.6	.09	.16	.30	(2X) بعد إدارة الانفعالات
	.0010	11.4	.13	.27	.36	(3X) بعد التعاطف
	.0000	25.3	.25	.28	.50	(4X) بعد التواصل الاجتماعي
قيمة (f) الجدولية بمستوى دلالة 0.01 = 4.9						N=90
قيمة (f) الجدولية بمستوى دلالة 0.05 = 2.9						

المصدر: إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسب الإلكتروني، (spss)، 2020.

يتضح في ضوء الجدول اعلاه أن قيمة (f) المحسوبة بلغت قيمتها (19.2)، وكانت هذه القيمة أكبر من قيمتها الجدولية (4.9) بمستوى معنوية (0.01)، ويحدود ثقة (99%)، وهذا يعني وجود تأثير ل(الذكاء العاطفي) في المتغير

الاستجابي فاعلية المنظمة. وهذا يدل على أن منحى الانحدار جيد من حيث وصف العلاقة بين المتغيرين. ومن خلال الجدول (12) يمكن ملاحظة الثابت ($= 0.36$)، والذي يعني ان هناك وجوداً للذكاء العاطفي ما مقداره (0.36)، حتى وان كان فاعلية المنظمة يساوي صفراً. وأما قيمة ($\textcircled{R} = 0.44$)، فهي تدل على ان تغيراً مقداره (1) في الذكاء العاطفي سيؤدي الى تغيير في تحسين فاعلية المنظمة بمقدار (0.44). وأشارت قيمة معامل التحديد (R^2)، والذي يعد مقياساً وصفيًا يستخدم لتفسير مدى فائدة معادلة الانحدار في تقدير القيم، ويمثل نسبة الانخفاض في الأخطاء عند استخدام معادلة الانحدار والذي كان مقداره (0.22)، والذي يعني ما مقداره (0.22)، من التباين الحاصل في تحسين فاعلية المنظمة هو تباين مفسر بفعل الذكاء العاطفي الذي دخل الانموذج وأن (0.78) هو تباين من قبل عوامل لم تدخل انموذج الانحدار. كما أشار الجدول الى المعنوية التي ظهر مقدارها (0.000) في مخرجات النظام الاحصائي، وهو تأكيد الى وجود تأثير عالي ومعنوي للذكاء العاطفي في تحسين فاعلية المنظمة.

وبهذه النتيجة تتحقق الفرضية الرئيسة الثانية من الدراسة الحالية والتي مفادها (يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين الذكاء العاطفي وتحسين فاعلية المنظمة)، وبهذه النتائج تم قبول الفرضيات الفرعية الاربعة.

المحور الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الإستنتاجات:

1. اوضحت نتائج الدراسة على أن جميع أبعاد الذكاء العاطفي لها علاقة بأبعاد تحسين فاعلية المنظمة، وهي بذلك تتطابق مع اغلب الدراسات التي تناولت هذا الجانب.
2. بالرغم من أن جميع أبعاد الذكاء العاطفي اظهرت تأثير ايجابي كما اتضح بالاستنتاج أعلاه، إلا أن بعد المعرفة الانفعالية أظهر أعلى نسبة تأثير قياساً بالأبعاد الأخرى، وهذا يدل على ان كلية عينة البحث تهتم بهذا الجانب كونه يمثل الجانب الرئيس لديمومتها وتطورها.
3. من خلال اجابات عينة البحث، تبين ان هنالك تأثير لأبعاد الذكاء العاطفي منفردة ومجموعة على كل بعد من ابعاد تحسين فاعلية المنظمة، وبهذا يرى الباحث أن هذه الأبعاد تعد مهمة بالنسبة لتحسين فاعلية المنظمة على الرغم من التفاوت الحاصل في نسب التأثير.
4. اعتماد الكلية على تقارير نظام تقويم الاداء العاملين في القرارات المتعلقة بالعاملين لم يكن بالمستوى المطلوب.
5. تفقر الكلية عن توفير خدمة الانترنت المفتوح كما هو معمول به في أكثر دول العالم.
6. اهتمام الكلية بتوثيق الافكار الخاصة بالعاملين وتشجيع المبدعين منهم وإعطائهم المكافأة.

ثانياً: التوصيات:

1. ضرورة تعزيز العلاقة بين العاملين فكرياً واجتماعياً لدعم فاعلية المنظمة وتطوير مستوى الكلية من خلال إقامة الدورات التدريبية لتحسين أداء العمل.
2. على العاملين في الكلية التركيز على بعد المعرفة الانفعالية بشكل كبير، كونه أظهر أعلى نسبة تأثير ايجابي في تحسين فاعلية المنظمة.
3. يرى الباحث ومن خلال نتائج عينة البحث على أن بعد التعاطف كذلك يلعب دوراً مهماً في الكلية من خلال أنظمة تقييم خاصة وبشكل دوري.
4. الأخذ بالمعرفة العالمية في التخصص الدقيق للذكاء العاطفي لدعم وتحفز المعرفة الداخلية المتوافرة والمنافسة مع الكليات المماثلة.
5. وكذلك الاتصال مع الموظفين وكسب ثقتهم .
6. اهتمام الكلية بإقامة الدورات التدريبية التي تهدف بتعريف الموظفين في جميع المستويات الإدارية بالكلية.

المصادر:

1. أبو رياش، حسين. الصافي، عبد الحكيم. عمور، أميمية. شريف، سليم. (2006)، الدافعية والذكاء العاطفي، دار الفكر للنشر والتوزيع عمان، الأردن.
2. شابيرو، لورانس. (2007)، كيف تنشأ طفلاً يتمتع بذكاء عاطفي: دليل الآباء للذكاء العاطفي، (ط5)، مكتبة جرير، الرياض.
3. البكري، ثامر. (2008)، "استراتيجيات التسويق"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
4. الزعبي، خالد يوسف محمد. (2007)، أثر الإلتزام بالقيم الثقافية والتنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع العام بمحافظة الكرك، مجلة الاقتصاد والإدارة، العدد(1)، المجلد(22).
5. السالم، مؤيد سعيد. (2006)، "نظرية المنظمة: مدخل وعمليات"، مطبعة شفيق، بغداد.
6. الشماع، خليل محمد حسن، حمود، خضير كاظم. (2007)، "نظرية المنظمة"، (ط3)، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
7. الصوالحي، عماد يونس حسين. (2016)، "الذكاء العاطفي وعلاقته بالإبداع الإداري في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.
8. الضرغامي، أمين فؤاد. (1987)، "قياس فاعلية المنظمات"، مجلة الإدارة، اتحاد جمعيات التنمية الإدارية، المجلد (11)، العدد(1).
9. -Abraham. R. (2000), **"The Role of job control as moderator of emotional dissonance and emotional Intelligence-outcome relationships"**. Journal of Psychology, Vol. 134-2, Pp. 169-186.
10. Daniel, G., (2005), **"Emotional Intelligence: Why it can matter more than I.Q."** . New York: Bantam Books.
11. Daft, Richard. L., (2001), **"Organization Theory and Design"**, 7th ed., South Western College Publishing, U.S.A.
12. Furnham, A. (2006), **Trait Emotional Intelligence and Happiness Social behavior and Personalitg**, Vol.31, 8, Pp. 815- 824 .
13. Gardner. L, & Stough. C, (2002), **" Examining the relationship between Leadership and Emotional Intelligence in Senior Level Managers"**, Leadership and Organization Development journal, Vol.23, Pp 68-87.
14. Herman, Robert D & Renzo , David (2004), **More theses on Nonprofit organizational Effectiveness; Results and conclusions from opal study; sixth International conference**, July, Toronto, Canada.
15. Jauch, L.R., Glueck, W.F., Osborn, R.N. (2017), **Organizational Loyalty, Professional Commitment, and Academic Research Productivity**. The Academy of Management Journal, Vol. 21, No. 1, Pp. 84-92.
16. Kaplan, R., & Norton, D. (1992), **The balanced scorecard-measures that drive performance**, Harvard business Review, (January-February): Pp70- 80.
17. Kushner, Roland (2006), **Facilitators Guide for assessing organizational effectiveness in national societies**.

18. Morrow, P. C. (1999), "Concept Redundancy in Organizational Research: The Case of work Commitment", Academy of Management Review.
19. Osborn, Richard N.; Hunt, James G.(1974), "Environment and Organizational Effectiveness". Administrative Science Quarterly, Vol.19, 2, 231-246.
20. Pfeiffer, Steven. (2001), "Emotional intelligence. Popular but elusive contrast". Roeper Review, Vol.23, 3, Pp. 138-142.
21. Robbins, S. P. (2017), "Organizational Behaviour", 17th ed., Hall Irc, 5.
22. Rosete. D, & Ciarrochi. J, (2005), "Emotional Intelligence and Effective Leadership", Leadership and Organization Development journal, Vol.26, Pp 388-399.
23. Salovey, P. & Mayer, j. (1990), "Emotional Intelligence imagination", Cognition and Personality, Vol. 9, Pp. 185-211.
24. [Http//en.wikipedia.org](http://en.wikipedia.org).