



دور المهارات الناعمة في تعزيز الأداء المتميز في شركات التأمين في قطاع غزة

عبد القادر نعيم عبد القادر صيام *

باحث دكتوراه، كلية إدارة الأعمال، جامعة القرآن الكريم وتأسيس العلوم، السودان

The Role of Soft Skills in Enhancing Outstanding Performance in Insurance Companies in The Gaza Strip

Abdulqadir Naim Abdulqadir Syam *

PhD Researcher, Faculty of Business Administration, University of the Holy Quran and the
Origination of Sciences, Sudan

*Corresponding author

ansyam78@gmail.com

*المؤلف المراسل

تاريخ النشر: 2023-04-23

تاريخ القبول: 2023-04-17

تاريخ الاستلام: 2023-03-16

المخلص

هدفت الدراسة الى التعرف على دور المهارات الناعمة في تعزيز الأداء المتميز في شركات التأمين في قطاع غزة، والكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($a \geq 0.05$) في دور المهارات الناعمة في تعزيز الأداء المتميز في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى المتغيرات الديموغرافية والشخصية (الجنس- المسمى الوظيفي -عدد سنوات الخبرة)، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركات التأمين بقطاع غزة وعددهم (105)، وقام الباحث باختيار عينة المسح الشامل، وقام الباحث بتوزيع (105) وقام باسترداد (100)، وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة المهارات الناعمة لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة التي بلغت (81%) وهو مستوى "مرتفع"، كما أشارت نتائج الدراسة أن نسبة مهارة الاتصال والتواصل التي بلغت (79%) وهو مستوى "مرتفع"، وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة مهارة ادارة الأزمات التي بلغت (82.2%) وهو مستوى "مرتفع"، كما أشارت نتائج الدراسة أن نسبة مهارة العمل بروح الفريق التي بلغت (81.9) وهو مستوى "مرتفع"، وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة مهارة الأداء المتميز التي بلغت (76.4%) وهو مستوى "مرتفع"، حيث يتضح انه يوجد علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المهارات الناعمة والأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة لجميع المجالات، كما يوجد دور للمهارات الناعمة في تعزيز الاداء المتميز في شركات التأمين في قطاع غزة، ويتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المهارات الناعمة والأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس لجميع الأبعاد، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المهارات الناعمة والأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى لمتغير سنوات الخبرة لجميع الأبعاد، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المهارات الناعمة والأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي لجميع الأبعاد.

الكلمات المفتاحية: المهارات الناعمة، الأداء المتميز، شركات التأمين، قطاع غزة.

Abstract

The study aimed to identify the role of soft skills in enhancing outstanding performance in insurance companies in the Gaza Strip, and to reveal the presence of statistically significant differences at the level of significance ($0.05 \geq a$) in the role of soft skills in enhancing outstanding performance in insurance companies in the Gaza Strip due to variables Demographic and personal (gender - job title - number of years of experience), and the study population consists of all (105) workers in insurance companies in the Gaza Strip. The researcher chose the comprehensive survey sample, and the researcher distributed (105) and recovered (100), and the results indicated The study showed that the percentage of soft skills among workers in insurance companies in the Gaza Strip, which amounted to (81%), which is a "high" level. The skill of crisis management, which amounted to (82.2%), which is a "high" level. High, as it is clear that there is a direct and statistically significant relationship between soft skills and outstanding performance among workers in insurance companies in the Gaza Strip in all fields, and there is also a role for soft skills in enhancing outstanding performance in insurance companies in the Gaza Strip, and it turns out that there are no significant differences There are no statistically significant differences between the averages of soft skills and the distinguished performance of workers in insurance companies in the Gaza Strip due to the variable of years of experience for all dimensions, nor There are statistically significant differences between the averages of soft skills and the outstanding performance of workers in insurance companies in the Gaza Strip due to the job title variable for all dimensions.

Keywords: Soft Skills, Outstanding Performance, Insurance Companies, Gaza Strip.

مقدمة:

نظرا للتغيرات التكنولوجية وزيادة أعداد المنافسين بشكل كبير، وأصبح إرضاء الزبائن بشكل رئيس ليس بالأمر السهل كان لزاماً على القيادات الإدارية أن تكون أكثر فاعلية لتحقيق التميز والريادة في الأعمال، من خلال نتائج مقنعة للإدارة العليا وللزبائن وأصحاب المصلحة، وكل هذا يتطلب امتلاك تلك القيادات مهارات عالية المستوى تحقق من خلالها الأهداف المنشودة.

وتعتبر المهارات الناعمة من المهارات غير الملموسة وغير مرتبطة بنتائج محددة خلال عمل المشروع، لذلك هي مهارات غير تقنية ولها علاقة بالعمل الجماعي وضمان إرضاء الزبائن وخلق بيئة عمل إيجابية، للقدرة على بناء فريق عمل قادر على إنجاز المشاريع ضمن الميزانية والوقت المخطط بجودة عالية (Sukhoo et al, 2016:p263).

كما لم تعد المهارات الناعمة مهارات كمالية، بل أصبحت من المهارات المهمة والمطلوب توافرها في القيادات والعاملين، وتعتبر من الأولويات لأي منظمة، فهي تعتبر سمات شخصية مرتبطة بالتواصل مع الآخرين من خلال التعاون والتفاعل ومن هذه المهارات (مهارة الاتصال والتواصل، وإدارة الأزمات، والعمل بروح الفريق) (Srirucha,2017:p36).

المهارات الناعمة تعبر عن السمات الشخصية التي تعزز تفاعلات الفرد وأداءه الوظيفي، وبعبارة أخرى هي السلوكيات الدقيقة وأنماط الإتصال التي تساعد على جعل بيئة العمل التفاعل مع الآخرين أكثر سهولة في الإدارة، لذلك تعتبر المهارات الناعمة مزيج الأشخاص والمهارات الاجتماعية والسمات الشخصية للأفراد، والتي من الممكن أن تعطي الأفراد القدرة على التعامل مع البيئات المختلفة داخل مجتمعاتهم ومؤسساتهم لتحقيق الأهداف (عتيبة, 2021: 69).

هناك اختلاف كبير بين العمل والدراسة، ممكن أن يكون الشخص ناجح في دراسته، لكنه غير قادر على التكيف مع بيئة العمل، من هنا جاءت المهارات الناعمة لتكمل النقص الموجود وتعطي قيمة إضافية للقيادات للقدرة على التعامل مع بيئة العمل بفعالية، وتكون مكمل للمهارات الصلبة التي يمتلكها القادة والأفراد، وهي تعتبر المهارات غير الملموسة ويتم تعلمها واكتسابها على الاغلب من تجارب الحياة (حميد والجمعان, 2022: 188).

إن القيادة الناعمة ليست قيادة مستسلمة أو قيادة شديدة عرجاء ولكنها قيادة حازمة حيث يعتمد القادة اسلوب الإتصالات فيما بينهم والتعاون لتنفيذ المهام وبالتالي تعد القيادة الناعمة مزيجا من القيادة الشجاعة وقيادة

الفكر وان توضيح مفهوم القيادة الناعمة بأنها عملية تحديد الأهداف والتأثير على الناس من خلال استخدام أسلوب الإقناع المرن وبناء فرق عمل قوية، والتفاوض عليها مع وقف مريح للجانبين، وكذلك احترام فشلهم، وبالتالي يؤدي الى تماسكهم وتحفيزهم باستمرار من خلال مواءمة طاقاتهم وجهودهم الموحدة والاعتراف بها وتقدير اسهاماتها في تحقيق الأهداف والغايات التنظيمية مع التركيز على المهارات لانه يقوم على الحق في التفكير من خلال مجموعة من المهارات التي يقدمونها ومجموعة أدوات يعتمدون عليها في اداء العمل(رضوان,2018: 25).

ويعتبر التميز مفهوماً شاملاً إذ يشمل ممارسات المنظمة لتحقيق الأهداف، والقدرة على التفوق على المنافسين، وتحقيق أداء متميز يفوق توقعات الزبون، وإرضاء جميع أصحاب المصلحة)، وهذا يعني أن التميز هو تفوق وتفرد المنظمة في الأداء والنتائج عن مثيلاتها ومنافسيها من المنظمات الأخرى، لذلك يعتبر التميز الكيفية التي تمكن المنظمة من استخدام قدراتها الاستراتيجية لتحقيق التوازن بين بيئة المنظمة الداخلية والخارجية، بما يخدم مصلحة الزبائن والمنظمة، (الرفيعي، 2018:305).

حيث إنه مفهوم ليس وليد اللحظة، ولا يمكن الوصول إليه بالكلمات، لذلك هناك الكثير من الجهود والعمل المتواصل والجماعي من جميع مستويات المنظمة والعاملين فيها وتوظيف قدراتهم للوصول إلى المستوى العالي من الأداء والإنجاز، لأن هناك الكثير من العوامل الداخلية والخارجية تعتبر كتحديات وضغوطات، وقد تكون في بعض الأوقات فرص تواجهها المنظمات بسبب آثار العولمة والتغير المتسارع في الأسواق العالمية، مع الأخذ بعين الاعتبار النواحي السياسية والاقتصادية والهيكلية والتكنولوجية المؤثرة، كل ذلك ولد أفكاراً بحثية ضرورية للوصول إلى تطوير المناهج والأساليب الحديثة والمتقدمة للحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة؛ لتحقيق التفوق كميزة مهمة(العبدالات، 2019:14).

وطرح مفهوم الأداء عدة إشكالات ولم يتوصل إلى مفهوم موحد حوله، وقد اختلف الباحثون إلى قسمين هناك من اعتمد على الجوانب الكمية، وهناك من اعتبر الأداء الوظيفي يتضمن أبعاد تنظيمية واجتماعية، وهنا تتباين الفروق الفردية في درجة استجابتها تجاه تلك المثيرات، ويمكن القول إن ضعف جودة الأداء الوظيفي هي ردود الأفعال التي تنتج عن التفاعل ما بين الظروف البيئية التي يعمل بها الفرد، وهو قدرة المؤسسة على التجديد والتغير على المدى الطويل في المستقبل لتحقيق مستويات أداء مرضية في مجال النمو والتطور(الأخضر, 2018: 66).

وإن الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات هو حصيلة استثمار حقيقي من قبل المنظمات لقدرات ومهارات ومعارف ودافعية العاملين داخل المنظمة وخارجها، ومما لا شك فيه أن مستوى الأداء للعاملين وللمنظمة على حدٍ سواء يمثل مقياساً حقيقياً لمدى نجاح إدارة الموارد البشرية بالمنظمة ومدى سلامة برامجها المستخدمة نحو تحقيق ميزة تنافسية قوية راسخة تركز على الابتكار والإبداع في الأداء، وتؤدي في النهاية إلى تحقيق أهداف المنظمة والعاملين معاً، والحفاظ على مكتسبات وممتلكات المنظمة (أبو عودة, 2018: 27).

وقد أشارت أدبيات الإدارة إلى أن الأداء هو حصيلة تفاعل عاملي القدرة والدافعية معاً، حيث العلاقة واضحة بين المتغيرين، فالفرد قد يمتلك القدرة على أداء عمل معين، ولكنه لن يكون قادراً على إنجازه بكفاءة وفاعلية إن لم تكن لديه الدافعية الكافية لأدائه، والعكس صحيح، فيمكن أن تتوافر لدى الفرد الدافعية الكافية لأداء العمل، لكنه قد لا يؤديه بالشكل المطلوب لعدم توافر القدرة على ذلك، ويمثل الأداء المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها خلال فترة محددة (Muhammad,2018: 58).

مشكلة الدراسة:

تسعى معظم مؤسسات القطاع الخاص إلى الاهتمام بتحقيق التميز على المستوى الفردي والمؤسسي، لا سيما تلك المتعلقة بأداء إدارتها ووحداتها التنظيمية المختلفة، إلا أنها تواجه العديد من التحديات والصعوبات في بيئة العمل الداخلية والخارجية، ومن التحديات الداخلية هو حاجتها المستمرة والدائمة وضرورة امتلاكها عاملين وقيادات ذات مهارات وقدرات عالية المستوى لضمان التفوق والاستمرارية والصعوبات التي قد تواجهها خارجياً هي المنافسة الشرسة وبيئة تتسم بالتعقيد على المستويات والمجالات الاقتصادية والتكنولوجية والسياسية والاجتماعية كافة. وفي إطار قيام الباحث بتحديد مشكلة الدراسة، وبناء وتنمية

متغيرات الدراسة، وفي ضوء ما تقدم من اعتماد الباحث على مصادر مهمة في تحديد مشكلة الدراسة، فإنه يرى ضرورة دراسة دور المهارات الناعمة في تعزيز الأداء المتميز في شركات التأمين في قطاع غزة. وبالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة وتحديدها في السؤال الرئيس التالي:

ما دور المهارات الناعمة في تعزيز الأداء المتميز في شركات التأمين في قطاع غزة؟
وينبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى المهارات الناعمة لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة؟
2. ما مستوى الأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين لقطاع غزة؟
3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارات الناعمة والأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين لقطاع غزة؟
4. ما دور المهارات الناعمة في تعزيز الاداء المتميز في شركات التأمين في قطاع غزة.
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq a)$ في دور المهارات الناعمة في تعزيز الأداء المتميز في شركات التأمين في قطاع غزة تعزي المتغيرات الديموغرافية والشخصية (الجنس- المسمى الوظيفي -عدد سنوات الخبرة)؟

فرضيات الدراسة:

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارات الناعمة والأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين لقطاع غزة.
 2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المهارات الناعمة والأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزي لمتغير الجنس.
 3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المهارات الناعمة والأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزي لمتغير سنوات الخبرة.
 4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المهارات الناعمة والأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزي لمتغير المسمى الوظيفي.
- أهداف الدراسة:

1. التعرف على مستوى المهارات الناعمة لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة.
2. الكشف عن مستوى الأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين لقطاع غزة.
3. الكشف عن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارات الناعمة والأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين لقطاع غزة.
4. التعرف على دور المهارات الناعمة في تعزيز الاداء المتميز في شركات التأمين في قطاع غزة.
5. الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0.05 \geq a)$ في دور المهارات الناعمة في تعزيز الأداء المتميز في شركات التأمين في قطاع غزة تعزي المتغيرات الديموغرافية والشخصية (الجنس- المسمى الوظيفي -عدد سنوات الخبرة)؟

اهمية الدراسة:

1. ندرة الأبحاث العلمية عموماً وفي قطاع غزة خصوصاً في الربط بين المهارات الناعمة والاداء المتميز.
2. تنبع أهمية الدراسة من أهمية قطاع التأمين في قطاع غزة، والذي أصبح قطاعاً مهماً ورئيساً.
3. تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف المتعلقة بالمهارات الناعمة الخاصة بالعاملين في شركات التأمين الفلسطينية.
4. تطوير قدرة الباحث في مجال تطوير القدرات والمهارات الناعمة للقيادات الإدارية للوصول إلى الأداء المتميز.

حدود الدراسة:

الحد المكاني: فلسطين- قطاع غزة.

الحد الزمني: تم تطبيق الدراسة خلال العام الدراسي 2023م.
الحد البشري: تم إجراء الدراسة على عينة من العاملين في شركات التأمين بقطاع غزة.

مصطلحات الدراسة:

المهارات الناعمة:

هي المهارات التي ليس لها علاقة بالتفكير المجرد، وإنما تعتبر غير تقنية وغير ملموسة، وتعتمد بالأساس على القدرات الفردية الشخصية للشخص نفسه ومدى قدرته على أداء الأعمال المحددة بتقنية عالية (شبير، 2016: 36).

التعريف الإجرائي:

هي الدرجة التي يحصل عليها المفحوص على المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

الأداء المتميز:

يعبر هذا المفهوم عن قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها المتنوعة مثل الأهداف السوقية والمالية وزيادة الأرباح عن طريق تطوير مؤشرات قياس الأداء للمؤسسة مثل مؤشرات العائد على الأصول والحصة السوقية ومعدل النمو والسمعة والصورة الخاصة بالمؤسسة داخل السوق (أبو طه، 2019: 12).

التعريف الإجرائي:

هي الدرجة التي يحصل عليها المفحوص على المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

الدراسات السابقة:

دراسة (صامت والقطاونة، 2020)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة المهارات الناعمة منفردة ومجمعة مع التوجه الريادي لدى طلاب كلية الأعمال جامعة مؤتة، ومن أجل تحقيق هذا الهدف قام الباحث بتطوير استبانة، وقد بلغت عدد الاستبانات الخاضعة للتحليل عدد (271) استبانة بمعدل استجابة بلغ (98.54%)، وتوصل للعديد من النتائج، والتي من أهمها: أنه توجد علاقة إيجابية طردية قوية بين المهارات الناعمة والتوجه الريادي لدى طلاب كلية الأعمال جامعة مؤتة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.66)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01، كما أتضح من خلال نتائج الدراسة أن طلاب كلية الأعمال جامعة مؤتة يمتلكون مجموعة من المهارات الناعمة وبمستويات كبيرة، حيث بلغ المتوسط العام لمحور المهارات الناعمة (4.17) وبدرجة كبيرة، كما أتضح أن الطلاب لديهم توجه ريادي وبدرجة كبيرة حيث بلغ المتوسط العام لمحور التوجه الريادي (4.13) وبدرجة كبيرة.

دراسة (الحدراوي ومحمد، 2020)

هدفت الدراسة إلى التعرف على استثمار مهارات القيادة الناعمة لتحقيق التطوير التنظيمي: دراسة تحليلية لأراء عينة من منتسبي المعهد التقني في السلیمانية، من أجل تحديد مستوى اهتمام المنظمة المبحوثة بمهارات القيادة الناعمة والتطوير التنظيمي، وتكونت عينة الدراسة من (50) موظفاً، إذ اعتمدت استمارة الاستبيان، واستخدم البحث عدداً من الوسائل الإحصائية لاختبار فرضياته. وتوصل البحث إلى عدد من الاستنتاجات والتوصيات كان من أهمها أن المنظمة المبحوثة لديها اهتمام مقبول نوعاً ما بمتغيرات البحث (مهارات القيادة الناعمة والتطوير التنظيمي) باستثناء مهارة التواصل التي تبين أنها بحاجة إلى زيادة الاهتمام من قبل المسؤولين بالمنظمة المبحوثة، فضلاً عن أن مهارات القيادة الناعمة على المستوى العام تدعم التطوير التنظيمي على مستوى البحث الحالي، أما على مستوى الأبعاد الفرعية لمهارات القيادة الناعمة فتبين أن مهارتي (القدرة على القيادة والتنمية والتدريب) لا تؤثر بالتطوير التنظيمي وان هاتين مهارتين بحاجة إلى إعادة النظر بالأساليب والإجراءات المتبعة فيهما.

دراسة (أبا بكر وآخرون، 2021)

تهدف الدراسة إلى دراسة دور المهارات الناعمة في الحد من التهكم التنظيمي، وأنتهج البحث المنهج الوصفي التحليلي وتم تصميم استمارة الاستبيان لهذا الغرض وتوزعت على عينة البحث (225) المدراء

ومسؤولي الشعب في جامعة صلاح الدين/أربيل وكلياتها، وقام الباحثون بتوزيع الاستبيان عليهم، ورجع (160) منها، حيث يكون نسبة (71%) من مجموع الكلي للمبحوثين، وتم استخدام برنامج (SPSS) لدراسة العلاقات المفترضة في أنموذج البحث وتوصل الباحث إلى مجموعة الاستنتاجات أهمها وجود علاقة وتأثير بين المهارات الناعمة والتهكم التنظيمي بحيث أن ممارسة المديرين للمهارات الداعمة المتمثلة في الكليات يحد من التهكم التنظيمي .

دراسة (ادم وبيومي, 2022)

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة المهارات الناعمة بتشكيل رأس المال الفكري للعاملين في قطاع النسيج، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة وزعت على العاملين في مصنع نسيج الدويم بالسودان، وتكونت العينة من (255) عامل، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج من أبرزها أن أكثر المهارات الناعمة استخداما بواسطة العاملين في مصنع نسيج الدويم (السودان) هي مهارات التواصل والاتصالات، مهارة حل المشكلات واتخاذ القرارات ومهارات العمل ضمن الفريق الواحد، كما استفاد العاملون بالمصنع من خبرات وتجارب زملاء العمل في إنجاز أعمالهم الموكولة إليهم بصورة جيدة.

دراسة (محمود وجاسم, 2021)

هدفت الدراسة إلى تحديد علاقة تأثير المتغير المستقل المهارات الناعمة على المتغير المعتمد الديمومة التنظيمية، في المنظمة الصحية المبحوثة، ولغرض تحقيق أهداف الدراسة، والإجابة على تساؤلاتها، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، للوصول إلى النتائج، واتخذت الدراسة من دائرة صحة ديالى مجتمعا لها، فقد تم توزيع (180) استبانة على القيادات الإدارية العاملين في دائرة صحة ديالى، واسترد منها (160) استبانة استبيان صالحة للتحليل، واعتمدت الدراسة الاستبانة أداة رئيسية، فضلا عن المقابلات التي أجراها الباحثان مع عدد من أفراد العينة المبحوثة، وبعد جمع البيانات والمعلومات ومعالجتها إحصائيا توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها: وجود تأثير للمهارات الناعمة على الديمومة التنظيمية.

دراسة (Sadq . 2019)

هدفت الدراسة إلى تحديد دور المهارات القيادية الناعمة التي تتكون من (مهارات الاتصال، ومهارات المبادرة، ومهارات التدريب، ومهارات بناء الفريق) في تعزيز (كفاءة القيادة، ونية قيادة الأعمال، والسلوك الجريء) في كليات جامعة صالح الدين أربيل/ العراق، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، عينة الدراسة: استخدمت الباحثة أسلوب المسح لإستطلاع آراء مجتمع الدراسة التي تبلغ (61) من القادة الأكاديميين، استخدمت الدراسة الاستبيان، وتشير أهم نتائج هذه الدراسة إلى: وجود ارتباط إيجابي وهناك تأثير للمهارات القيادية الناعمة على تعليم قيادة الأعمال، سواء بشكل جماعي أو فردي.

دراسة (الخضيرى والعريفى, 2020)

هدفت الدراسة إلى التعريف بمفهوم وأهمية الالتزام الوظيفي والأداء الوظيفي وتحديد مستوى الالتزام الوظيفي ومستوى الأداء الوظيفي السائد في فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمدت الدراسة على مؤشرات قياس موضوعية، وخلصت للعديد من النتائج أهمها: حقق فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير تحسنا ملحوظا في معدلات نمو مؤشرات الأداء والالتزام الوظيفي، حيث حققت معدلات نمو موجبة في المتوسط، أما معدلات نمو مؤشرات الالتزام الوظيفي فقد حققت بعضها مؤشرات نمو سالبة في المتوسط وهي (عدد أيام الحضور - عدد أيام الغياب - عدد الموظفين - معدل دوران المنقولين).

دراسة (غماري وبنى زاهي, 2021)

هدفت الدراسة إلى بناء مقياس محلي والتعرف على البناء العملي للأداء الوظيفي لأستاذة الجامعة باستعمال التحليل العملي الاستكشافي والتوكيدي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وتمثلت أدوات الدراسة في استبانة الاستبيان، وتم تطبيقها على عينة عشوائية قوامها (419) أستاذ متفرقين على كليات جامعة البويرة. وجاءت نتائج الدراسة مؤكدة على أن معاملات الارتباط للفقرات بأبعادها كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) وهي مرتفعة ومقبولة في مجملها، وأن معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية وأبعاد المقياس كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.01) وهي جيدة، وأن مقياس الأداء الوظيفي يتمتع بخصائص سيكومترية جيدة وموثوقة.

دراسة (بني خيرة وبوخلوه، 2021)

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر إدارة أداء العاملين في الأداء الوظيفي بالتطبيق في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة بتقوت، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بتصميم استبانة وذلك لجمع المعلومات الأولية حيث تكونت عينة الدراسة من (63) موظفاً. وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: يوجد اهتمام متواضع بإدارة أداء العاملين أهميتها النسبية (50.75%)، حيث أن هناك ممارسة متوسطة لأبعاده (تخطيط الأداء، تنفيذ الأداء، تقييم الأداء، مراجعة الأداء)، بالإضافة إلى أن الأداء الوظيفي كان حسناً بأهمية نسبية (57.42%) من وجهة نظر العاملين، وجود أثر إيجابي لأبعاد إدارة أداء العاملين في الأداء الوظيفي بالمؤسسة محل الدراسة.

دراسة (Arief and Rohman, 2018)

هدفت الدراسة إلى التعرف على ممارسات الموارد البشرية تأثيرها على الأداء الوظيفي، وأيضاً دراسة العلاقة بين الشفافية في الإختيار والتعيين والأداء الوظيفي للعاملين، والعلاقة بين برامج التدريب والتطوير والأداء الوظيفي للعاملين، وذلك من خلال تطبيق الدراسة على (92) فرعاً لأكثر ثلاثة بنوك في مدينة لهور الباكستانية، من خلال عينة بلغ حجمها (500) موظف، وقد توصلت الدراسة لوجود علاقة ارتباط قوية بين الالتزام التنظيمي وتعزيز الأداء الوظيفي للعاملين، ووجود علاقة ارتباط قوية بين الشفافية في توظيف واختيار العاملين وتعزيز الأداء الوظيفي لهم، وأيضاً وجود علاقة ارتباط قوية بين التعويضات المقدمة على أساس التميز في العمل وتعزيز الأداء الوظيفي، وعلاقة ارتباط أخرى قوية بين برامج التدريب والتطوير وتعزيز الأداء الوظيفي للعاملين.

التعقيب على الدراسات السابقة

استفاد الباحث من الدراسات في إثراء وتدعيم الإطار النظري، وإعداد الاستبانة التي استخدمت في جمع البيانات، واختيار منهج البحث المتبع، واختيار عينة البحث، وتحديد إجراءات البحث، وتحديد المعالجات الإحصائية المناسبة للبيانات، وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها، كما أن الدراسات السابقة وجهت الباحث إلى العديد من المراجع المتعلقة بموضوع البحث الحالي دور المهارات الناعمة في تعزيز الأداء المتميز في شركات التأمين في قطاع غزة.

إجراءات الدراسة الميدانية

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها حيث يعتمد هذا المنهج على دراسة الظاهرة كما توجد فعلاً بالواقع، كما يهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كميّاً أو تعبيراً كميّاً.

مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من وعددهم (105).

عينة الدراسة: قام الباحث باختيار عينة المسح الشامل، وقام الباحث بتوزيع (105) وقام باسترداد (100).

جدول (1) توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	البيان	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	54	54
	أنثى	46	46
	المجموع	100	100%
المسمى الوظيفي	مدير دائرة	24	24
	موظف إداري/ مالي	26	26
	رئيس قسم	50	50
	المجموع	100	100%
سنوات الخبرة	أقل من 5	8	8
	5-10 سنوات	53	53
	أكثر من 10 سنوات	39	39
	المجموع	100	100%

أداة الدراسة:

قام الباحث بالاطلاع على الدراسات والإطار النظري، وقام بصياغة الفقرات.

أولاً: المهارات الناعمة

صدق الاستبيان:

يقصد بصدق الاستبيان أن تقيس أسئلة الاستبانة

ما وضعت لقياس، وقام الباحثة بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1. صدق المحكمين: صدق المحكمين:

قام الباحث بعرض مقياس الدراسة على مجموعة من المحكمين بصورته الأولية، للتحقق من الصدق الظاهري، وبناء على ذلك قامت المحكمين بالتعديل على مقياس الدراسة من خلال حذف فقرات وتعديل بعض الفقرات وإضافة بعض الفقرات.

2. صدق المقياس

جدول رقم (2) معاملات الارتباط بين كل فقرة والمجال التي تنمي إليه

معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م
				مهارة الاتصال والتواصل	
**0.854	11	**0.784	6	**0.565	1
**0.636	12	**0.635	7	**0.745	2
**0.787	13	**0.741	8	**0.624	3
**0.569	14	**0.658	9	**0.545	4
**0.741	15	**0.769	10	**0.562	5

يتضح من الجدول رقم (2) أن جميع الفقرات دالة إحصائياً.

حساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للمقياس

جدول رقم (3) معامل الارتباط بين كل درجة كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

الدرجة الكلية	العمل بروح الفريق	مهارة ادارة الازمات	مهارة الاتصال والتواصل	المجال
			-	مهارة الاتصال والتواصل
		-	**0.784	مهارة ادارة الازمات
	-	**0.636	**0.585	العمل بروح الفريق
-	**0.695	**0.741	**0.765	الدرجة الكلية للمهارات الناعمة

يتضح من الجدول رقم (3) وجود علاقة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 بين المجالات والدرجة الكلية.

ثبات الاستبانة

ثبات المقياس: تم حساب الثبات للمقياس بطريقتين معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha والتجزئة النصفية

جدول رقم (4) معامل الثبات ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لكل مجال من مجالات المقياس

التجزئة النصفية	معامل ألفا كرونباخ	المجال
0.922	0.911	مهارة الاتصال والتواصل
0.914	0.898	مهارة ادارة الازمات
0.936	0.914	العمل بروح الفريق
0.932	0.932	الدرجة الكلية للمهارات الناعمة

يتضح من الجدول رقم (4) معاملات الثبات مرتفعة.

ثانياً: الأداء المتميز

صدق الاستبانة:

صدق الاتساق الداخلي تم حساب معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية للمجال كما هو موضح

في جدول (5)

جدول (5) معاملات الارتباط بين فقرات الاستبانة والدرجة الكلية

معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م
**0.787	6	**0.754	1
**0.865	7	**0.695	2
**0.774	8	**0.525	3
**0.695	9	**0.784	4
**0.787	10	**0.696	5

يتضح من الجدول (5) أن جميع فقرات المقياس دالة إحصائياً عند مستوى 0.01، مما يدل على اتساق الفقرات والدرجة الكلية للمقياس.

الثبات تم حساب الثبات لاستبانة بطريقة: معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha والتجزئة النصفية

جدول (6) معامل الثبات ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية

التجزئة النصفية	قيمة ألفا كرونباخ	المجال
0.933	0.925	الدرجة الكلية للاستبانة

يتضح من الجدول (6) أن معاملات ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية مرتفعة.

تصحيح الاستبانة:

تحديد قيمة فئات المقياس المتدرج كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (7) تصحيح الاستبانة

الوزن النسبي	أقل من 36%	36%-52%	53%-68%	69%-84%	85% فما فوق
المتوسط الحسابي	1-1.80	2.60-1.81	3.40-2.61	4.20-3.41	5-4.21
التصنيف	منخفض جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

الأساليب الإحصائية المستخدمة: وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية الاتساق الداخلي Internal Consistency، معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alfa، طريقة التجزئة النصفية Split Half Method، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي، الانحدار المتعدد لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع، اختبار T.test لإيجاد الفروق بين عينتين مستقلتين، اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين ثلاث عينات مستقلة فأكثر. ولإجابة على السؤال الأول والذي ينص على : ما مستوى المهارات الناعمة لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة ؟ وللتحقق من ذلك تم استخدام النسب المئوية والرتب والنسب المئوية يتضح ذلك في الجداول التالية:

جدول رقم (8) يوضح النسب المئوية لأبعاد مستوى المهارات الناعمة لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة

م	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة
1	مهارة الاتصال والتواصل	3.95	0.84	79	3
2	مهارة ادارة الازمات	4.11	0.69	82.2	1
3	العمل بروح الفريق	4.09	0.68	81.9	2
	البعد الكلي	4.05	0.65	81	

أشارت نتائج الدراسة أن نسبة المهارات الناعمة لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة التي بلغت (81%) وهو مستوى "مرتفع".

ويعزو الباحث أن السبب في ذلك سعي موظفين شركات التأمين في قطاع غزة إلى تطبيق وتنفيذ المهارات الناعمة بأبعادها (مهارات الاتصال والتواصل، مهارة ادارة الازمات، العمل بروح الفريق) بكفاءة عالية والعمل على تطويرها وتعزيزها وتحديثها بشكل دوري من أجل الاستفادة من نتائجها وزيادة قيمتها من قبل المستفيدين لكي يحقق أعلى مستويات من الأداء المتميز.

جدول رقم (9) يوضح المتوسط والانحراف والنسبة المئوية والرتب لمجال مهارة الاتصال والتواصل

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة
1	ينصت مسئولو الشركة بعناية لوجهات نظر الآخرين	4.1	1.07	82	2
2	يجيد مسئولو الشركة استخدام لغة الجسد عند التحدث مع الآخرين	3.83	1.23	76.6	4
3	يتمتع مسئولو الشركة بالقدرة على التعامل مع من يخالفهم الرأي في العمل	3.89	1.03	77.8	3
4	يتقن مسئولو الشركة التواصل مع الجميع لتحقيق أهداف المؤسسة	3.68	1.24	73.6	5
5	يلعب مسئولو الشركة دورا ايجابيا في إيجاد الحلول المناسبة لمشكلات العمل	4.26	0.76	85.2	1
	الدرجة الكلية	3.95	0.84	79	

أشارت نتائج الدراسة أن نسبة مهارة الاتصال والتواصل التي بلغت (79%) وهو مستوى "مرتفع" بالنظر إلى الجدول رقم (9) يتضح أن أعلى الفقرات هي الفقرة رقم (5)، والتي نصت على " يلعب مسئولو الشركة دورا ايجابيا في إيجاد الحلول المناسبة لمشكلات العمل " والتي نسبتها (85.2%) ويتضح أن الفقرة رقم (4) والتي نصت على " يتقن مسئولو الشركة التواصل مع الجميع لتحقيق أهداف المؤسسة " احتلت المرتبة الدنيا بنسبة مئوية مقدارها (73.6%) من حيث مهارة الاتصال والتواصل. ويعزو

الباحث أن الفقرة (5) حصلت على أعلى مرتبة لأن الإدارة العليا في شركات التأمين بقطاع غزة يقدم مسئولو الشركة دورا ايجابيا في إيجاد الحلول المناسبة لمشكلات العمل, مما تعطي فرص ريادية للبحث والتطوير من قبل الموظفين لخلق وسائل وابتكار طرق جديدة حول استخدام المهارات الناعمة, وقد اختلفت في ذلك مع دراسة (Sadq .2019) أما حصول الفقرة (4) على أدنى مرتبة لأن مسئولو شركات التأمين بقطاع غزة لم يتقن التواصل مع الجميع لتحقيق أهداف المؤسسة وقد اتفقت في ذلك مع دراسة (صامت والقطاونة,2020).

جدول رقم (10) يوضح المتوسط والانحراف والنسبة المئوية والرتب لمجال مهارة ادارة الازمات

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة
1	يتوفر لدى المسئولين بالشركة القدرة على التنبؤ بوجود مشكلة أو خلل ما قبل وقوعها.	4.19	0.86	83.8	2
2	يضع مسئولو الشركة خطط واضحة لإدارة الأزمات.	4.25	0.73	85	1
3	تتوافر لدى مسئولو الشركة القدرة على استعادة نشاطهم بعد حدوث أي أزمة في العمل.	4.11	0.84	82.2	3
4	يستطيع مسئولو الشركة ادارة فريق عمل خاص بالأزمة بشكل سلس.	3.96	1.12	79.2	5
5	يملك المسئولون بالشركة القدرة على مواجهة الأزمات التي تواجه الشركة.	4.03	0.98	80.6	4
الدرجة الكلية		4.11	0.69	82.2	

أشارت نتائج الدراسة أن نسبة مهارة ادارة الازمات التي بلغت (82.2%) وهو مستوى "مرتفع" بالنظر إلى الجدول رقم (10) يتضح أن أعلى الفقرات هي الفقرة رقم (2)، والتي نصت على " يضع مسئولو الشركة خطط واضحة لإدارة الأزمات " والتي نسبتها (85%) ويتضح أن الفقرة رقم (4) والتي نصت على " يستطيع مسئولو الشركة ادارة فريق عمل خاص بالأزمة بشكل سلس " احتلت المرتبة الدنيا بنسبة مئوية مقدارها (79.2%) من حيث مهارة ادارة الازمات, ويعزو الباحث السبب في ذلك أن الفقرة رقم (2) كانت أعلى الفقرات, أن القائمين على شركات التأمين في قطاع غزة يقومون بوضع خطط واضحة لإدارة الازمات التي تواجههم, كما ان الفقرة رقم (4) كانت نسبتها متدنية لان القائمين على الشركة لم يستطيعوا ادارة فريق عمل خاص متعلق بالأزمات.

جدول رقم (11) يوضح المتوسط والانحراف والنسبة المئوية والرتب لمجال العمل بروح الفريق

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة
1	يفضل المسئولون العمل الجماعي أكثر من العمل الفردي	4.37	0.66	87.4	1
2	يستخدم المسئولون فرق العمل عند وضع الحلول المناسبة للمواقف المختلفة.	4.15	0.86	83	2
3	يجيد المسئولون التعامل مع الضغوط المختلفة في العمل بالتعاون مع أعضاء الفريق	4.01	1.02	80.2	3
4	يتعاطى المسئولون مع الخيارات المطروحة داخل فريق العمل بتوازن ومنطقية	3.96	0.89	79.2	5
5	يتجنب المسئولون إلقاء اللوم على أعضاء الفريق عند حدوث الخطأ	3.98	1.03	79.6	4
الدرجة الكلية		4.09	0.68	81.9	

أشارت نتائج الدراسة أن نسبة مهارة العمل بروح الفريق التي بلغت (81.9) وهو مستوى "مرتفع" بالنظر إلى الجدول رقم (11) يتضح أن أعلى الفقرات هي الفقرة رقم (1)، والتي نصت على "يفضل المسئولون العمل الجماعي أكثر من العمل الفردي" والتي نسبتها (87.4%) ويتضح أن الفقرة رقم (4) والتي نصت على "يتعاطى المسئولون مع الخيارات المطروحة داخل فريق العمل بتوازن ومنطقية" احتلت المرتبة الدنيا بنسبة مئوية مقدارها (79.2%) من حيث العمل بروح الفريق، ويعزو الباحث ذلك ان الفقرة رقم (1) هي أعلى الفقرات لأن مسؤولو شركات التأمين في قطاع غزة يفضلون العمل الجماعي أكثر من العمل الفردي وهذا يجعل العاملين يبدعون في مجالاتهم، وأن الفقرة رقم (4) كانت أدنى الفقرات بسبب أن مسؤولو شركات التأمين بقطاع غزة لا يتعاطون مع الخيارات المطروحة داخل فريق العمل بتوازن وهذا يختلف مع دراسة (الحدراوي ومحمد، 2020).

السؤال الثاني : ما مستوى الأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين لقطاع غزة؟ وللتحقق من ذلك تم استخدام النسب المئوية والرتب والنسب المئوية يتضح ذلك في الجداول التالية:
جدول رقم (12) يوضح المتوسط والانحراف والنسبة المئوية والرتب الأداء المتميز

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الرتبة
1	تطور إدارة الشركة رسالة وقيم الشركة بما ينسجم مع تميز الأداء.	3.58	1.23	71.6	10
2	تسعى إدارة الشركة الى تحقيق مركز تنافسي متميز	3.8	1.19	76	7
3	تعكس استراتيجية الشركة رؤيتها المستقبلية	3.76	1.06	75.2	8
4	تحقق الخطة الإستراتيجية أهداف وغايات الشركة	3.98	0.96	79.6	1
5	تسعى إدارة الشركة إلى التأكد من الاستخدام الأمثل للموارد التقنية والاستفادة منها	3.96	1.08	79.2	2
6	يوجد تطوير مستمر لنظم إدارة الموارد البشرية.	3.88	1.22	77.6	3
7	تعمل الشركة على تطوير مؤهلات العاملين	3.66	1.23	73.2	9
8	تقوم الشركة بجمع وتحليل المعلومات باستمرار للتعرف على سير العمل لديها.	3.84	1.11	76.8	6
9	تستقي الشركة التغذية الراجعة من أصحاب المصالح كافة	3.86	1.15	77.2	5
10	تهتم الشركة بقياس رضا العملاء بشكل دوري	3.89	0.93	77.8	4
	الدرجة الكلية	3.82	0.82	76.4	

أشارت نتائج الدراسة أن نسبة مهارة الأداء المتميز التي بلغت (76.4%) وهو مستوى "مرتفع" بالنظر إلى الجدول رقم (12) يتضح أن أعلى الفقرات هي الفقرة رقم (4)، والتي نصت على "تحقق الخطة الإستراتيجية أهداف وغايات الشركة" والتي نسبتها (79.6%) ويتضح أن الفقرة رقم (1) والتي نصت على "تطور إدارة الشركة رسالة وقيم الشركة بما ينسجم مع تميز الأداء." احتلت المرتبة الدنيا بنسبة مئوية مقدارها (71.6%) من حيث الأداء المتميز، ويعزو الباحث أن الفقرة (4) حصلت على أعلى مرتبة لأن مسؤولو شركات التأمين بقطاع غزة تمتلك القدرة على تحقيق الخطة الاستراتيجية لأهداف وغايات الشركة مما يجعلها متميزة في الأداء، وتختلف ذلك مع دراسة (غماري وبني زاهي، 2021). أما حصول الفقرة (1) على أدنى مرتبة لأن مسؤولو شركات التأمين بقطاع غزة لا يعملون على تطور ادارة ورسالة الشركة بما ينسجم مع تميز الأداء فيجعلها تفتقر للتميز في الأداء.

للإجابة على السؤال الثالث: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارات الناعمة والأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين لقطاع غزة؟ ينبثق من السؤال الثالث الفرضية التالية:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارات الناعمة والأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين لقطاع غزة.

جدول (13) معامل الارتباط بين المهارات الناعمة والأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين لقطاع غزة

القسم الاحتمالية (sig)	معامل بيرسون للارتباط	المتغير التابع المتغير المستقل
0.00	** 0.756	مهارة الاتصال والتواصل
0.00	** 0.621	مهارة ادارة الازمات
0.00	** 0.683	العمل بروح الفريق
0.00	**0.780	الأداء المتميز

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

يبين جدول رقم (13) أن معامل الارتباط يساوي (0.780) وأن القيمة الاحتمالية (sig) تساوي (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يدل على وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المهارات الناعمة والأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة لجميع المجالات.

للإجابة على السؤال الرابع: ما دور المهارات الناعمة في تعزيز الاداء المتميز في شركات التأمين في قطاع غزة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي التدريجي Stepwise لقياس دور المهارات الناعمة في تعزيز الاداء المتميز في شركات التأمين في قطاع غزة، وقد تبين التالي:

يبين نموذج الانحدار النهائي باستخدام طريقة الانحدار التدريجي (Stepwise) أن الأداء المتميز وهو يمثل المتغير التابع يتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية بالمهارات الناعمة وجميع أبعادها.

جدول (14): يوضح تحليل الانحدار التدريجي (Stepwise) (المتغير التابع: الأداء المتميز)

مستوى الدلالة عند (0.05)	القيمة الاحتمالية sig.	قيمة t	معاملات الانحدار المعيارية Beta	الخطأ المعيارى	معاملات الانحدار	المتغيرات المستقلة
دال	0.00	6.95		0.32	0.36	المتغير الثابت
غير دال	0.002	3.26	0.56	0.17	0.55	مهارة الاتصال والتواصل
دال	0.038	2.099	0.37	0.21	0.45	مهارة ادارة الازمات
دال	0.00	7.69	0.636	0.58	0.847	العمل بروح الفريق
دال	0.00	8.36	0.474	0.36	0.51	المهارات الناعمة
تحليل التباين ANOVA						
0.000	القيمة الاحتمالية			58.6		قيمة اختبار F
0.000	القيمة الاحتمالية لمعامل التفسير			0.647		قيمة معامل التفسير المعدل R ²

يتضح من الجدول السابق أن قيمة مستوى الدلالة أقل من 0.05، وبذلك يوجد دور للمهارات الناعمة في تعزيز الاداء المتميز في شركات التأمين في قطاع غزة، ويعزو الباحث في ذلك أن $R^2 = (0.647)$ وذلك يعني التغير في (مستوى الأداء المتميز) يعود للتغير في المتغيرات المستقلة سابقة الذكر في الجدول السابقة.

للإجابة على السؤال الخامس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq a$) في المهارات الناعمة لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى المتغيرات الديموغرافية والشخصية (الجنس- المسمى الوظيفي -عدد سنوات الخبرة)؟

ينبثق من السؤال الخامس الفرضيات التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المهارات الناعمة لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس
استخدم الباحثة اختبار "ت" للتعرف على الفروق بين المجموعتين

جدول رقم (15) المتوسط والقيمة المحوسبة ودلالاتها للتعرف إلى الفروق تبعاً لمتغير الجنس

المجالات	النوع	التكرار	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
مهارة الاتصال والتواصل	ذكر	54	3.77	0.95	2.35	0.020
	أنثى	46	4.16	0.63		
مهارة ادارة الازمات	ذكر	54	4.06	0.72	0.817	0.416
	أنثى	46	4.17	0.67		
العمل بروح الفريق	ذكر	54	4.06	0.68	0.494	0.623
	أنثى	46	4.13	0.69		
الدرجة الكلية للمهارات الناعمة	ذكر	54	3.96	0.7	0.932	0.149
	أنثى	46	4.15	0.59		

يتبين من الجدول رقم (15) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المهارات الناعمة لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس لجميع الأبعاد، ويعزو الباحث في ذلك أن قيمة مستوى الدلالة $\text{sig}=0.149$ وهي أكبر من $\alpha=0.05$ وأن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المهارات الناعمة لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى لمتغير سنوات الخبرة

استخدم الباحثة اختبار التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في متغير سنوات الخبرة.

جدول رقم (16) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
مهارة الاتصال والتواصل	بين المجموعات	5.76	2	2.88	0.636	0.852
	داخل المجموعات	63.5	97	0.65		
	المجموع	69.3	99			
مهارة ادارة الازمات	بين المجموعات	4.71	2	2.36	0.414	0.362
	داخل المجموعات	43	97	0.44		
	المجموع	47.7	99			
العمل بروح الفريق	بين المجموعات	2.81	2	1.41	0.652	0.451
	داخل المجموعات	42.7	97	0.44		
	المجموع	45.6	99			
الدرجة الكلية للمهارات الناعمة	بين المجموعات	4.03	2	2.02	0.474	0.525
	داخل المجموعات	38.2	97	0.39		
	المجموع	42.2	99			

يتبين من الجدول رقم (16) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المهارات الناعمة لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى لمتغير سنوات الخبرة لجميع الأبعاد، ويعزو الباحث ذلك أن قيمة مستوى الدلالة $\text{sig}=0.525$ وهي أكبر من $\alpha=0.05$ وأن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المهارات الناعمة لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي

استخدم الباحثة اختبار التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في متغير المسمى الوظيفي

جدول رقم (17) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
مهارة الاتصال والتواصل	بين المجموعات	0.59	2	0.29	0.413	0.663
	داخل المجموعات	68.7	97	0.71		
	المجموع	69.3	99			
مهارة ادارة الازمات	بين المجموعات	2.17	2	1.08	2.306	0.105
	داخل المجموعات	45.5	97	0.47		
	المجموع	47.7	99			
العمل بروح الفريق	بين المجموعات	2.89	2	1.44	3.28	0.042
	داخل المجموعات	42.7	97	0.44		
	المجموع	45.6	99			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	1.56	2	0.78	1.868	0.16
	داخل المجموعات	40.6	97	0.42		
	المجموع	42.2	99			

يتبين من الجدول رقم (17) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المهارات الناعمة لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي لجميع الأبعاد، ويعزو الباحث ذلك أن قيمة مستوى الدلالة $\text{sig}=0.16$ وهي أكبر من $\alpha=0.05$ وأن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية.

للإجابة على السؤال السادس: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(a \geq 0.05)$ في الأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى للمتغيرات الديموغرافية والشخصية (الجنس- المسمى الوظيفي - عدد سنوات الخبرة)؟
ينبثق من السؤال الرابع الفرضيات التالية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الأداء المتميز على الأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس
استخدم الباحثة اختبار "ت" للتعرف على الفروق بين المجموعتين

جدول رقم (18) المتوسط والقيمة المحسوبة ودلالاتها للتعرف إلى الفروق تبعاً لمتغير الجنس

البعده	الجنس	التكرار	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية الأداء المتميز	ذكر	54	3.75	0.94	0.069	0.353
	أنثى	46	3.9	0.66		

يتبين من الجدول رقم (18) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس، ويعزو الباحث ذلك أن قيمة مستوى

الدلالة sig=0.219 وهي أكبر من $\alpha=0.05$ وأن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الأداء المتميز على الأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى لمتغير سنوات الخبرة
استخدم الباحثة اختبار التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في متغير سنوات الخبرة.

جدول رقم (19) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية الأداء المتميز	بين المجموعات	4.78	2	2.39	0.374	0.217
	داخل المجموعات	62.5	97	0.64		
	المجموع	67.3	99			

يتبين من الجدول رقم (19) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ويعزو الباحث ذلك أن قيمة مستوى الدلالة sig=0.280 وهي أكبر من $\alpha=0.05$ وأن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي
استخدم الباحثة اختبار التباين الأحادي (One Way Anova) للتعرف على الفروق في متغير سنوات الخبرة.

جدول رقم (20) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) تبعاً لمتغير المسمى الوظيفي

المجالات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية الأداء المتميز	بين المجموعات	1.85	2	0.93	1.373	0.258
	داخل المجموعات	65.5	97	0.67		
	المجموع	67.3	99			

يتبين من الجدول رقم (19) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، ويعزو الباحث ذلك أن قيمة مستوى الدلالة sig=0.258 وهي أكبر من $\alpha=0.05$ وأن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية.

النتائج:

1. أشارت نتائج الدراسة أن نسبة المهارات الناعمة لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة التي بلغت (81%) وهو مستوى "مرتفع".
2. أشارت نتائج الدراسة أن نسبة مهارة الاتصال والتواصل التي بلغت (79%) وهو مستوى "مرتفع".
3. أشارت نتائج الدراسة أن نسبة مهارة إدارة الأزمات التي بلغت (82.2%) وهو مستوى "مرتفع".
4. أشارت نتائج الدراسة أن نسبة مهارة العمل بروح الفريق التي بلغت (81.9%) وهو مستوى "مرتفع".
5. أشارت نتائج الدراسة أن نسبة مهارة الأداء المتميز التي بلغت (76.4%) وهو مستوى "مرتفع".
6. وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المهارات الناعمة والأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة لجميع المجالات.
7. يوجد دور للمهارات الناعمة في تعزيز الاداء المتميز في شركات التأمين في قطاع غزة.

8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المهارات الناعمة والأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس لجميع الأبعاد
9. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المهارات الناعمة والأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى لمتغير سنوات الخبرة لجميع الأبعاد.
10. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المهارات الناعمة والأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين في قطاع غزة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي لجميع الأبعاد.

التوصيات:

1. تنظيم برامج تدريبية متخصصة في مجال المهارات الناعمة، حيث تشمل هذه البرامج التدريبية كافة الأساليب العلمية للعمل على استخدام المهارات الناعمة المختلفة مما يزيد من انتماء الموظفين لشركاتهم وتميزهم في الأداء.
2. تعزيز برامج التدريب المطبقة في الشركة لتقليل أخطاء العاملين وتجعلهم متميزين في أدائهم.
3. توفير برنامج مكافآت يجعل العاملين الاهتمام بالمهارات الناعمة حتى يتميزوا بأداء الشركة.
4. العمل على زيادة الوعي لدى العاملين في شركات التأمين بقطاع غزة حول أهمية امتلاك المهارات الناعمة وأثرها الكبير على تميز الأداء.

المصادر والمراجع:

1. أبايكر، كوسرت، يوسف، رنا، وشريف، أحمد. (2020). دور المهارات الناعمة في الحد من التهمك التنظيمي: دراسة تحليلية لآراء عينة من المدراء في جامعة صلاح الدين - أربيل. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج16، ع52، 523-545.
2. أبو طه، حلمي (2019) أثر الخصائص الريادية وجودة الحياة الوظيفية في تميز الأداء المؤسسي لدى البلديات الفلسطينية، (دراسة تطبيقية البلديات الكبرى- المحافظات الجنوبية)، رسالة ماجستير، جامعة القدس، فلسطين.
3. أبو عودة، محمود إسماعيل (2018) أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي لدى منظمات المجتمع المدني، (دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني" في قطاع غزة)، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية- غزة.
4. الأخضر، صياحي (2018) دور القيادة التحولية في تحقيق التميز التنظيمي بالمؤسسة الاقتصادية في الجزائر، (دراسة حالة مجمع كوندور ببرج بوعربريج في الجزائر)، دراسة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة- الجزائر.
5. آدم، حسابو، وبيومي، ميادة. (2022). علاقة المهارات الناعمة بتشكيل رأس المال الفكري. مجلة ربحان للنشر العلمي، ع19، 161-187.
6. الأغا، محمد (2018) المهارات الناعمة وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى العاملين في بنوك محافظات فلسطين، (دراسة تطبيقية على العاملين في بنوك محافظات فلسطين الجنوبية)، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر - غزة.
7. بني خيرة، سامي، وبوخلو، باديس. (2021). أثر إدارة أداء العاملين في الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في مؤسسة الكهرباء والطاقت المتجددة بتقوت. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، مج8، ع1، 1-16.
8. حجاج، علا (2014) دور المهارات الناعمة في عمل اقتناص الوظائف الإدارية لدى القطاع الخاص والحكومي، (دراسة تطبيقية على الوظائف الإدارية في قطاع غزة)، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية - غزة.
9. الحدراوي، رافد، ومحمد، جلال ع. (2020). استنثار مهارات القيادة الناعمة لتحقيق التطوير التنظيمي: دراسة تحليلية لآراء عينة من منتسبي المعهد التقني في السلیمانية. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مج28، ع3، 206-223.
10. حميد، منتظر، والجمعان، صفاء. (2022). المهارات الناعمة لدى المرشدين التربويين. مجلة العلوم التربوية والنفسية، ع150، 185-214.
11. الخضيري، خضير، العريقي، بسيم. (2020). الالتزام الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على فرع وزارة الشؤون الإسلامية والدعوة والإرشاد في منطقة عسير. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، مج4، ع13، 16-43.
12. خميس، عبد الله (2014) المهارات الناعمة التي يبحثون عنها، مؤسسة الرؤيا للصحافة والنشر، مؤسسة عمان، الأردن.
13. رضوان، نعم (2018) المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية وأثرها في جودة القرارات بالمؤسسات النسوية المحافظات الجنوبية، (دراسة ميدانية على المؤسسات النسوية- المحافظات الجنوبية)، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بغزة، فلسطين.

14. الرفيعي، علي، عبد، ضرغام، (2018) أثر القدرات الإستراتيجية في تحقيق التميز التنظيمي دراسة تطبيقية في الشركة العامة للسمنت الجنوبي، مجلة الغري للعلوم الإقتصادية والإدارية، العراق، المجلد الخامس عشر – العدد 1، 291-323.
15. شبير، رمضان (2016) المهارات الناعمة وعلاقتها بالتوجيهات الريادية لدى طلبة الكليات التقنية والمهنية في محافظات غزة، (دراسة ميدانية على طلبة الكليات التقنية والمهنية في غزة)، رسالة ماجستير، التجارة الجامعة الإسلامية – غزة، فلسطين.
16. الصامت، عبد الكريم، والقطاونة، أيمن. (2020) المهارات الناعمة وعلاقتها بالتوجه الريادي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة.
17. صرصور، جابر (2019) الريادة الاستراتيجية لدى القيادات الأكاديمية وعلاقتها بجودة الأداء المؤسسي في جامعة الأقصى، (دراسة ميدانية على القيادات الأكاديمية لدى جامعة الأقصى-غزة)، رسالة ماجستير، جامعة الأقصى-غزة، فلسطين.
18. عبد الواحد، مؤمن (2016) دور المهارات الناعمة في الحصول على الوظائف الأكاديمية في وزارة التربية والتعليم بغزة، دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم – قطاع غزة، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، مج6، ع304، 2-338.
19. العبدالات، فاطمة (2019) تقرير معايير تميز مقترحة لعضو هيئة التدريس الجامعي في الأردن، (دراسة تطبيقية على أعضاء هيئة التدريس الجامعي في الأردن)، رسالة دكتوراه، الجامعة الأردنية، الأردن.
20. عتيبة، أمال. (2021). المهارات الناعمة: مدخل لمواءمة مخرجات الجامعات لمتطلبات سوق العمل. مجلة البحوث التربوية والنوعية، ع5، 66-86.
21. غماري، فاتح، وبني زاهي، منصور. (2021). البنية العملية لمقياس الأداء الوظيفي: دراسة وصفية باستخدام التحليل العامل الإستكشافي والتوكيدي. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مج13، ع4، 357-370.
22. قويدر، أريج (2017) دور المهارات الناعمة في تحسين أداء الموظفين في الوزارات الفلسطينية، (دراسة ميدانية على العاملين في الوظائف الإشرافية لدى الوزارات الفلسطينية)، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بغزة، فلسطين.
23. محمود، ناجي ع، وجاسم، عدنان. (2021). تأثير المهارات الناعمة في تعزيز الديمومة التنظيمية: دراسة استطلاعية لأراء عينة من القيادة الإدارية في دائرة صحة ديالى. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج17، ع54، 432-452.

المراجع الأجنبية:

1. Arief, M. , Thoyib , and Rohman , Fatchur (2018) The Effect Of Entrepreneurial Orientation On The Firm Performance Through Strategic Flexibility: A Study On The Smes Cluster In Malang, Journal Of Management Research ,Vol 5, No 3.
2. Bora, Balaram (2015). THE ESSENCE OF SOFT SKILLS. International Journal of Innovative Research and Practices, Aditya Institute of Technology and Management (AITAM), Tekkali, Srikakulam, 7-22 .
3. Muhammad, Khalifa, Nasari, Amin, Ahmed, Abu al-Hasan (2018). regulatory effect Excellence and employee performance on organizational productivity within it The Healthcare Sector in the UAE, Journal of Engineering and Applied Sciences, Selangor, Malaysia, Vol 13 No. 15, 61-81.
4. Sadq, Zana (2019).The Role of Leadership Soft Skills in Promoting The Learning Entrepreneurship,(JPMNT) Journal of Process Management – New Technologies, International, Koya University, Iraq, Vol. 7, No 1, 31-48 .
5. Srirucha, Buajan, Chanaphol, Sarichpolchai (2017). Leadership Soft Skills of the Director That Affects the Performance of the Subordinate at Sub district Health Promoting Hospitals, Procedia - Social and Behavioral Sciences Almeria, Spain, Volume 237, 41-49.
6. Sukhoo, Eloff, Van, Aneerav, Mariki, John (2016) Accommodating Soft Skills in Software Project Management, Issues in Informing Science and Information Technology, University of South Africa, Pretoria, 692-703.