

الذكاء الشعوري وانعكاساته على الصراع المنظمي دراسة تحليلية في كلية الآثار في جامعة الموصل

الملاحظ رشا مزهر أحمد
جامعة ابن سينا
للغات الطبيعية والصيدلانية

م.د. أسيل زهير رشيد التك
كلية الإدارة والاقتصاد
جامعة الموصل

المستخلص

تسعى المنظمات في بيئه الاعمال في العصر الراهن الى اداء اعمالها بكفاءة وفاعلية وبالشكل الذي يحقق اهدافها باقصر مدة ممكنة، وعلى هذا فان المنظمات عموما تحاول جاهدة ان تذلل كل العقبات التي تقف في وجه تحقيق الاهداف. ومن اهم العقبات حالات الصراع بين الافراد العاملين التي تؤدي الى التراجع في العمل بشكل ملحوظ، وتأسياً على ذلك يسعى البحث الحالي الى القاء الضوء على واحدة من اهم اليات القضاء على الصراع والمتمثلة باستغلال أحد انواع ذكاءات الاعمال وهو الذكاء الشعوري.

ولهذا تمحورت مشكلة البحث هي تحليل طبيعة العلاقة والأثر بين الذكاء الشعوري والصراع المنظمي. وأثر الاول في الثاني من حيث امكانية تقليله او الغاءه. وقد سعى البحث الى تحديد كلية الآثار كمجتمع للبحث واعتمد في جمع البيانات على استماراة الاستبيان كاداة رئيسة وعلى الملاحظة والمقابلة لاجل الوصول الى الحقيقة المطلوبة .

وبعد ان حل البحث بياناته بالتقانات الضرورية لاجل ذلك توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها:

١. وجود علاقة ارتباط وأثر معنوي بين متغيرات البحث
 ٢. اتفق الكثير من عينة البحث على ان فقرات ك(الوعي الذاتي وادارة الانفعالات والتقمص الشعوري وادارة العلاقات الإنسانية) هي في غاية الاهمية إذا ما اعتمدت في المنظمة المبحوثة لغرض القضاء على الصراع بين الافراد العاملين فيها .
- كما عرض البحث عدد من التوصيات التي تخدم مجتمع البحث وتعينه في معالجة مشكلة الصراع والحد منها .

Emotional intelligence and its impact on the conflict Organizational An analytical study in the faculty of Archaeology at the University of Mosul

Abstract:

Organizations are priced in terms of the business environment now to perform their work efficiently and effectively and in a form that achieves its goals shortest time possible, and this is generally the organizations are trying hard to overcome all the obstacles that stand in the face of achieving the goals. One of the main obstacles conflict situations between individuals working that lead to a decline in work significantly based on the current research seeks to shed light on one of the most important mechanisms for the

elimination of conflict and the exploitation of a zkaouat types of business which is emotional intelligence.

That was the research methodology is the study of the relationship between emotional intelligence and organizational conflict and the impact of the first in the second in terms of the possibility of reduced or canceled. The research sought to determine the effects as a community college for research and data collection adopted in the form of a questionnaire as a tool and the head of the observation and interview for the required access to the truth having analyzed the research data Baltquant necessary for this research has come to a set of conclusions including:

1. The existence of a correlation between the moral and the impact of the research variables.
2. Agreed that a lot of the research sample that paragraphs (k self-awareness and management of emotions and emotional empathy and management of human relationships).

He also presented a number of research recommendations that serve the research community and appointed in addressing the problem of conflict and reduction.

المقدمة

يرى عالم النفس الامريكي (جولمان) ان الافراد الذين يتمكنون من حل الازمات والتواافق معها هم اولئك الذين يتمتعون بذكاء شعوري عالي فالذكاء العقلي وحده لا يكفي ولا يكفل للفرد النجاح في حياته المهنية والاجتماعية وانما يتطلب الامر مزيجاً من التعقل والتفكير والتحسس بحيث يساعد هذا المزيج على النجاح في الحياة .

كما ان ذوي الذكاء الشعوري لديهم حس استبصاري بمشاعر وافكار واتجاهات الاخرين، ويحدث نتيجة الاسقط الذاتي على المواقف (التموضع)، وهو ما يعرف بالفهم المتعاطف (Empathic understanding) حيث ان التعاطف (Empathy) وهو الوعي الموضوعي بالمعنى التي تتضمنها المشاعر او الافكار، وعي يؤكد موصلة الموضوعية ويفصل المشاعر حتى في حالة المواجهة بأمور نفسية مزعجة.

اما الجانب الثاني من الذكاء الشعوري فيختص كما ذكر (جولمان) بمجموعة من المهارات الشعورية والاجتماعية التي تميز مرتقي الذكاء الشعوري وتشمل الوعي الذاتي والتحكم في الانفعالات والمثابرة والحماس والدافعية الذاتية والتقمص العاطفي والاناقة او اللباقة الاجتماعية .

من كل ما سبق فان الفرد الذي يتمتع بذكاء شعوري يكون قادرًا أكثر من غيره على امتلاص الازمات وحل الصراعات مهما كان نوعها وعلى هذا فقد اعنى البحث بالتعرف على مفاهيم الذكاء الشعوري والصراع ودور الاول في الحد من الثاني من خلال فصول ثلاثة تضمن الفصل الاول منهجية البحث، في حين تحدث الفصل الثاني عن الجانب النظري لمتغيرات البحث اما الفصل الثالث فقد اشتمل على الجانب الميداني بمحبيين اختص الاول بوصف متغيرات البحث وتحليلها اما البحث الثاني فقد اشتمل على اهم الاستنتاجات والتوصيات التي اختتم بها البحث .

الفصل الأول

الذكاء الشعوري وانعكاساته على الصراع المنظمي

اولاً. مشكلة البحث:

تبين مشكلة البحث من خلال تفاقم التحديات والضغوطات واثارها على حياة الافراد العلمية والمهنية والاجتماعية. وقد يرجع السبب في ظهور هذه المشكلات الى انخفاض مستوى الذكاء الشعوري لديهم. وعلى هذا يركز البحث على التساؤولات الآتى:

أ. هل يمتلك الافراد المبحوثين ذكاءً شعورياً؟

ب. هل يعني الأفراد المبحوثين من وجود صراع تنظيمي في الكلية؟

ج. هل أن أسباب الصراع في الميدان المبحوث يرتبط بالذكاء الشعوري للأفراد المبحوثين؟

د. هل يؤثر الذكاء الشعوري في تقليل مستوى الصراع التنظيمي في الميدان المبحوث؟

ثانياً. أهداف البحث:

يهدف البحث الى ما يأتي:

١. قياس الذكاء الشعوري لدى العالمين في كلية الآثار.

٢. التعرف على دور الذكاء الشعوري لدى الافراد في السيطرة على الصراع المنظمي.

٣. التطرق الى ايضاح مفهوم نوع جديد من انواع الذكاء الا وهو الذكاء الشعوري.

٤. مساعدة مجتمع الدراسة المنتخب على استخدام اليات عمل جديدة تعينه في السيطرة على مجريات العمل لديه بشكل فاعل ومؤثر.

ثالثاً. أهمية البحث:

تشهد بدايات الالفية الثالثة ظهور العديد من السلوكيات المضادة والغير العادية في المجتمع كالانحرافات وجرائم العنف والسرقات (مطر، ٢٠٠٤، ١) ناهيك عن الضغوطات النفسية التي يمر بها الفرد وحالات القلق المزمن ومشكلات العمل والدراسة ومشكلات الاسرة والزوجين وكلها تتغصن حياة الفرد وتهدد امنه واستقراره (الناشيء، ٢٠٠٥، ٢) وكل هذه الامور تشير الى سيطرة موجات من الانفعالات غير المحكومة على صعيد حياتنا وحياة المحيطين بنا. ولعل من اسباب تفاقم هذه الازمات كما يراها عالم النفس الامريكي (جولمان) هو الافتقار الى مجموعة من القدرات والمتمثلة بالقدرة على ضبط النفس والتحكم بالانفعالات (جولمان، ٢٠٠٠، ٤٤) على العكس من ذلك فان الاشخاص الذين يمتلكون هكذا قدرات يكونون اكثر سيطرة وتحكم في الازمات وبنفس عاليه بالنفس (خوالدة، ٢٠٠٤، ٣٢) ولا يكفي الشخص اللامع والبارز في مجال عمله امتلاكه لذكاء عقلي عالي بل يجب ان يكون حائزًا على نسبة كبيرة من مهارات الذكاء الشعوري لكي يستطيع ان يصل الى اهدافه وان يحقق النجاح في حياته الاجتماعية والعملية (المغازي، ٢٠٠٣، ٦٤) وكذلك فان الاشخاص الاذكياء شعورياً هم الاقدر على تحقيق وتنمية اواصر العلاقات الحميمية مع الاخرين (Passer & Ronald, 2001, 438) و (Smith, 2003, 347).

وتأسيساً على ما سبق تبرز أهمية البحث الحالي في القاء الضوء على هذا النوع من أنواع الذكاءات بشكل خاص لما له من أثر على حياة الإنسان بين زملاءه وفي مجال عمله بالشكل الذي يجعله يسير في خطى ثابتة نحو النجاح

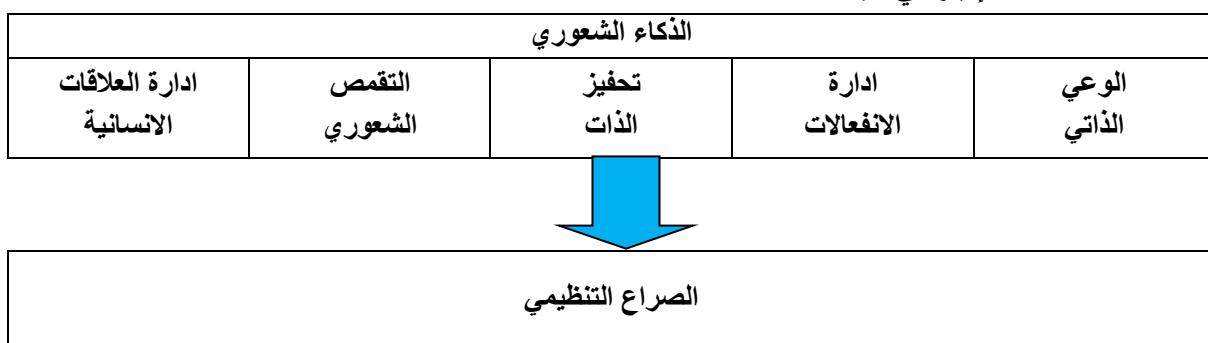
رابعاً. حدود البحث: تمثل حدود البحث الآتي:

١. الحدود المكانية: اختيار البحث كلية الآثار مجتمعاً له.

٢. الحدود البشرية: تمثل عينة البحث بعدد من رؤوساء الأقسام والأساتذة والفنين الذين تم انتخابهم بشكل عشوائي في الكلية.

٣. الحدود الزمنية: امتدت الفترة الزمنية الازمة لاعداد البحث من ٢٠١٣/٤/١ ولغاية ٢٠١٣/١٢/٣١.

خامساً. المخطط الإجرائي للبحث:



سادساً. فرضيات البحث:

افترض البحث ما يلي:

١. يوجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة احصائية بين الذكاء الشعوري والصراع التنظيمي في الميدان المبحوث.

٢. يوجد تأثير معنوي ذي دلالة احصائية بين الذكاء الشعوري والصراع التنظيمي في الميدان المبحوث.

سابعاً. البيانات جمع البيانات وبرامجيات التحليل:

أولاً:

١. اعتمد البحث الحالي على استمرار الاستبيان في جمع البيانات الضرورية الازمة للاجابة على الاسئلة المطروحة والخاصة بموضوع البحث.

٢. الملاحظة الميدانية والمقابلة مع بعض افراد العينة.

ثانياً: اما البرامجيات المستخدمة لتحليل بيانات الجانب الميداني فكانت الآتي:

١. استخدام نظام SPSS في عمليات التحليل.

٢. الاعتماد على النظام السابق في اجراء التحليلات الخاصة بـ:

أ. النسب المئوية والتكرارات والأوساط الحسابية والانحراف المعياري.

ب. معامل الارتباط بيرسون لقياس قوة العلاقة بين المتغيرين.

ج. معادلة خط الانحدار لقياس التأثير بين المتغيرين.

ثامناً. وصف عينة البحث:

الجدول (١-١) وصف عينة البحث

المجموع	النسبة المئوية	الاعداد	الفقرات	ت
٣٦			الجنس	١
	٥٨,٣	٢١	ذكر	
	٤١,٦	١٥	انثى	
٣٦			العمر	٢
	٥,٥	٢	٢٥-٢٠	
	١٣,٨	٥	٣٠-٢٥	
	٣٠,٥	١١	٣٥-٣٠	
	٢٥	٩	٤٠-٣٥	
	١٦,٦	٦	٤٥-٤٠	
	٨,٣	٣	فاكثر	
٣٦			سنوات الخدمة	٣
	٣٦,١	١٣	٥-١	
	٢٥	٩	١٠-٥	
	١٩,٤	٧	١٥-١٠	
	٥,٥	٢	٢٠-١٥	
	٥,٥	٢	٢٥-٢٠	
	٨,٣	٣	فاكثر	
			الشهادة	
٣٦	٦٩,٤	٢٥	بكالوريوس	٤
	-	-	دبلوم علي	
	٢,٧	١	ماجستير	
	٢٢,٢	٨	دكتوراه	
	٥,٥	٢	اخرى	

المصدر: الجدول من اعداد الباحثان.

من الجدول (١-١) اعلاه يتضح لنا ان نسبة الذكور الى الاناث كانت (٤١,٦ ، ٥٨,٣) وهذا دليل على غلبة الرأي الذكري في مسألة الربط بين متغيري البحث. وبخصوص العمر فقد انحصرت أكبر نسبة عمرية بالفئة (٣٥-٣٠) بنسبة (٣٠,٥) في حين كانت اقل نسبة من نصيب الفئة (٢٥-٢٠) بنسبة (٥,٥) وهذا يوضح بان افراد العينة كانوا يتصنفون بأنهم من الفئات الشبابية المقبلة على العمل والانتاج في حين تناوبت بقية الفئات العمرية بين الفتنين المذكورتين .

اما عدد سنوات الخدمة فقد انحصرت هي الاخرى بين الفتنين (٥-١) سنوات كاكبر تكرار و (٢٠-١٥) و (٢٥-٢٠) كاقل تكرار.

هنا نستخلص بان العينة كانت من ذوي الخدمة الحديثة بمعنى ان العينة لم تكون من اصحاب الخدمة الطويلة ممن اشبعوا من اجراء العمل وضغوطاتها. الا ان العينة المذكورة تمتلك من الخدمة ما يؤهلها للإجابة عن تساؤلات البحث الحالي .

وعن الشهادة التي يحملها افراد العينة فقد كان معظم افراد العينة من حملة شهادة البكالوريوس وبتكرار (٢٥) فرداً من أصل (٣٦) في حين ثلث هذه النسبة اصحاب شهادة الدكتوراه وبواقع (٨) افراد تلتها في التدرج (٢) من حملة الشهادات الاخرى واخيراً كان هناك شخصاً واحداً فقط من حملة شهادة الماجستير .

وهذا ما يدل على ثقافة الاشخاص الممثلين لعينة البحث واعتمادهم الرأي العلمي في الاجابة عن اسئلة الاستبانة كما ينبغي ان يكون.

الفصل الثاني الجانب النظري للبحث

المبحث الأول: الذكاء الشعوري اولاً. مفهوم الذكاء الشعوري

لغرض ايضاح مفهوم الذكاء الشعوري، يوضح الجدول (١-٢) بعض التعريفات الخاصة بمفهوم الذكاء الشعوري والموضوعة من قبل عدد من الباحثين وكالاتي :

الجدول (١-٢) تعريفات الذكاء الشعوري

التعريف	اسم الباحث والسنة والصفحة	ت
قدرة الشخص على فهم وضبط وتوجيه عواطفه وعواطف الآخرين القابلية على قراءة انفعالات الآخرين بشكل صحيح والاستجابة لهم بشكل ملائم ودفع الذات لإدراك الانفعالات الذاتية للفرد ولتنظيم السيطرة على الاستجابات الشعورية.	النبهان، ٢٠٠٤، ١٦٣	١
قدرة الفرد على فهم ذاته وفهم الآخرين من حوله وتقديره لمشاعرهم وتكيفه ومرؤنته تجاه التغيرات المحيطة به والتعامل بطريقة ايجابية مع المشكلات اليومية بما يمكنه من تحمل الضغوط النفسية التي يتعرض لها والتحكم في مشاعره وادارتها بكفاءة.	Passer & Ronald, 2001, 347	٢
قدرة الفرد على ان يدرك عواطفه ومشاعره وعواطف ومشاعر الآخرين وادارتها وان يمتلك القراءة على تحفيز النفس وتوجيه العلاقات الإنسانية بكفاءة عالية.	Barron & Parker, 2001, 1	٣
القدرة على تملك الذات والتحكم بالانفعالات العاطفية والاستماع الى صوت العقل والمحافظة على الهدوء في جميع الظروف والتفاؤل رغم المصاعب والمحن والقدرة على قراءة مشاعرنا ومشاعر الآخرين على حد سواء.	الاعسر وعلاء الدين، ٢٠٠٠، ٤٨	٤
هو قدرتنا على فهم انفعالاتنا وانفعالات الآخرين ومعرفة التعامل مع النفس ومع الآخر.	جبيل، ٢٠٠١، ٧	٥
	أدم، ٢٠٠١، ١٦٦	٦

التعريف	اسم الباحث والسنة والصفحة	ت
المقدرة على معرفة كيف يستنتاج المرء وكيف يشعر والقابلية على استخدام المعلومات في توجيه افكاره وافعاله بحيث تكون متكيفة بشكل عالي مع الوضاع الاجتماعي المختلفة.	Kassim, 2001, 464	٧
قابلية الفرد على فهم مشاعره ودوافعه وانفعالاته والتحكم بها وقدرته على فهم مشاعر الآخرين والتعامل بمرؤنة معهم من خلال امتلاكه لمهارات الاتصال الجيد.	العكاشي، ٢٠٠٣، ٢٢، ٢٠٠٣	٨
معرفة الفرد لنفسه والآخرين الذين يتعامل معهم	المغاري، ٢٠٠٣، ٦٢	٩
الاستخدام الذكي للعواطف بحيث يجعل الشخص عواطفه تعمل من أجله ولصالحه في ترشيد سلوكه وتفكيره مما تزيد نجاحه في العمل والمدرسة والحياة بصورة عامة.	خليل، ٢٠٠٤، ١	١٠
مجموعة القدرات التي تتعلق بكيفية وقدرة الفرد على التعامل الذاتي مع مشاعره وعواطفه والقدرة على التعامل مع مشاعر الآخرين.	العنبي، ٢٠٠٥، ١	١١
قدرة الإنسان على التحكم في انفعالاته وعواطفه وقدرته على التعاطف مع الآخرين.	المخزومي، ٢٠٠٤، ١	١٢
قدرة الإنسان على التعامل الإيجابي مع نفسه ومع الآخرين بحيث يحقق أكبر قدر من السعادة لنفسه ولمن حوله.	أبو السعد، ٢٠٠٥، ٢	١٣
قدرة الفرد على إدراك مشاعره الذاتية وإدارة انفعالاته بشكل جيد وتحفيز ذاته لزيادة دافعيته وتعاطفه مع الآخرين وإدراك مشاعر الآخرين وإدارة علاقتهم معه.	الناشي، ٢٠٠٥، ١٣	١٤
مجموعة القدرات والصفات الشخصية تتمثل بالوعي بمشاعرنا ومشاعر الآخرين والتحكم بانفعالاتنا وتقديم الاستجابة الشعورية المناسبة لتحقيق النجاح في حياتنا الاجتماعية والمهنية.	العبيدي، ٢٠٠٦، ١٥ محمد، ٢٠٠٩، ٣٠٥	١٥

المصدر: الجدول من اعداد الباحثان.

وبعد ذكر التعريف الخاص بالذكاء الاجتماعي في الجدول اعلاه لا يفوتنا ان نذكر بان مفهوم الذكاء الشعوري وتسميته بهذا الاسم تعد حديثة. حيث بدأ التفكير بهذا الموضوع من قبل علماء النفس الامريكيين امثال هاورد جاردينير (Howard Gndener) وبيتير سلوفي (Petor Salovey) وجون ماير (John Mayer) في التسعينيات من القرن العشرين. غير انه انتشر على يد دانيال جولمان (Danial Golma) الذي عمل جاهداً بفضل نشاطه عبر التلفاز على نشر مقالات عديدة تناولت هذا المفهوم في مجالات واسعة الانتشار مما اثار اهتمام الناس من مختلف القطاعات النفسية والاجتماعية والاقتصادية (المخزومي، ٢٠٠٤، ١) وللذكاء الشعوري جذور قديمة كذلك وليس اول على ذلك من وصية سocrates التي تقول (اعرف نفسك) والتي تتحدث عن حجر الزاوية للذكاء الشعوري والذي هو وعي الانسان بمشاعره وقت حدوثها (أبو السعد، ٢٠٠٥، ٢٥)

ثانياً. سمات الشخصية المتميزة بالذكاء الشعوري:

هناك مجموعة من السمات التي تميز بها الشخصية ذات الذكاء الشعوري العالي، وهذه السمات هي الاتي: (ابراهيم، ٢٠٠٦، ٤-٢)

١. الادراك الواضح لدواتفه الشخصية بما في ذلك وعيه بالمشاعر التي تتملكه حتى وهو في قمة الانفعال.
٢. يثق في نفسه ويتحمل مسؤولية افعاله وينزع للاستقلال في تصرفاته وارائه .
٣. يتمتع بدرجة عالية من الصحة النفسية بما في ذلك الخلو النسبي من اضطرابات القلق والكآبة .
٤. ينظر للحياة بتفاؤل وإيجابية.
٥. قد يشعر اصحاب هذا النوع من الشخصية بالكره والضيق احياناً كالآخرين ولكنهم يستطيعون التخلص من هذه المشاعر في فترات قصيرة بسبب ما يتسمون به من عقلانية وحنكة.
٦. لديهم قدرة عالية على التحكم في تقلباتهم الشعورية مع توظيف مشاعرهم وعواطفهم لما فيهصالح الشخصي دون التضحية بمصالح الآخرين .
٧. يتقهرون جيداً ما يواجههم من امال والام ومن ثم تتسع الفرص امامهم للنجاح والتوفيق وتكوين علاقات انسانية فعالة بالآخرين.
٨. يمكنهم توقع ما يستطيعون تحقيقه في الحياة من فوز وتفوق ويساعدون بذلك امتلاكهم للذكاء الشعوري.
اما في مجال العمل فيتسم الشخص ذو الذكاء الشعوري بالآتي:(المغازي، ٢٠٠٣، ٦٣-٦٤)

 ١. يعمل من اجل العمل وبدون كلل ولا ملل.
 ٢. يواصل العمل لساعات طويلة وبدون انقطاع.
 ٣. يحب عمله ويشعر بالرضا عنه ويتسلى به.
 ٤. يواصل العلم لتحقيق اهدافه التي وضعها لنفسه.
 ٥. لديه القدرة على العمل والاندماج فيه بكل جد ونشاط.
 ٦. شعر بان العمل الجاد والمتواصل من اهم عوامل النجاح.
 ٧. يمارس العمل بعد الفشل مرة اخرى وبروح تفاؤلية وطمأنة.
 ٨. له قناعة بان العمل والمثابرة يدفعان الفرد نحو الابداع.
 ٩. لديه القدرة على خلق دوافع للعمل.
 ١٠. يعمل على حل المشاكل التي تتعارض في الحياة العملية.
 ١١. يطرح افكار جديدة لتطوير العمل.
 ١٢. يجيد الاعمال التي تناط به ويملىء اجواء العمل بالبهجة.
 ١٣. لا يتسرب اليه الانزعاج اثناء العمل.
 ١٤. يشعر بان الساعة تسير بسرعة اثناء العمل.

ثالثاً. نظريات الذكاء الشعوري:

أ. نظرية بيتر سالوفي وجون ماير (١٩٩٠):

يعتبر كل من بيتر سالوفي وجون ماير اول من قدما نظرية ومفهوم الذكاء الشعوري من خلال تقديم نموذج للذكاء الشعوري ونشراه في كتابهما (الخيال، الم عرفة، الشخصية) عام ١٩٩٠ (خوادة، ٢٠٠٤، ٢٩-٣٣) وقد استند سالوفي في تصوره للذكاء الشعوري لأول مرة على نظرية جاردنر للذكاء الشخصي حيث صنف سالوفي الذكاء الشخصي تحديده للذكاء الشعوري في خمسة مجالات اساسية هي :

١. مجال معرفة وفهم العواطف: فالوعي بالنفس والتعرف على شعور ما وقت حدوثه هو الحجر الاساس في الذكاء الشعوري. وان القدرة على رصد المشاعر من لحظة لآخرى عاملًا حاسماً في النظرة السايكولوجية الثابتة وفهم النفس، كما ان القدرة على ملاحظة مشاعرنا الحقيقة تجعلنا نقع تحت رحمتها. فالأشخاص الذين يتقون بانفسهم هم من نعتبرهم أفضل من يعيشون حياتهم لأنهم يمتلكون الثقة في كل ما يتذلونه من قرارات مثل اختيار زوجاتهم او الوظيفة التي يشغلونها.
 ٢. ادارة الانفعالات او العواطف: ان التعامل مع المشاعر لتكون مشاعر ملائمة هي قدرة تبنى على الوعي بالذات. وهي القدرة على تهدئة النفس والتخلص من القلق وسرعة الاستشارة.
 ٣. تحفيز النفس: اي توجيه العواطف في خدمة هدف ما وهو امر مهم يعمل على تحفيز النفس وانتباها و على التفوق والإبداع وذلك لأن التحكم في الانفعالات بمعنى تأجيل الاشباع ووقف الدوافع المكتوبة التي لا تقاوم اساس مهم لكل انجاز وكذلك القدرة على الانغماس في تدفق العواطف حين تستلزم ذلك التواصل الى اعلى اداء. كما ان هولاء الاشخاص هو اعلى من اداء غيرهم ويتميزون بالفاعلية في كل ما يعهد إليهم من اعمال (جولمان، ٢٠٠٠، ٦٥).
 ٤. مجال التعرف على عواطف الاخرين او التقمص الشعوري: هو مقدرة اخرى تتأسس على الوعي بالانفعالات (جولمان، ٢٠٠٠، ٦٨) من خلال الشعور بانفعالات الاخرين، ومن خلال هذه القدرة يضع الفرد نفسه موضع الغير وت تكون لديه المقدرة على إدراك وفهم مشاعر الآخرين ودوافعهم ووجهات نظرهم (الريماوي، ٢٠٠٤، ٢٨٣) و (ولي محمد جاسم، ٢٠٠٤، ٣٥١) وما يمرون به من تجارب وفهم شعورهم هو المفتاح الذي يؤدي الى الارتباط بالأشخاص الآخرين ويسمح بإقامة علاقات ناجحة بين الأشخاص (Archibald, 2005, 1).
 ٥. مجال توجيه العلاقات الإنسانية: اي فن العلاقات بين البشر وهو في معظم مهارة في تطوير عواطف الآخرين او هي القدرات التي تكمن وراء التمتع بالشعبية والقيادة والفاعلية في عقد الصلات مع الآخرين ولا شك في ان المتفوقين في هذه المهارة يجيئون التاثير بمرونة في كل شيء يعتمد على التفاعل مع الناس. ومن الطبيعي ان يختلف الناس في قدراتهم في هذه المجالات المختلفة (جولمان، ٢٠٠٠، ٦٩)
- وفقاً لهذه النظرية فان طبيعة الذكاء الشعوري تكمن في كون الفرد قادر على إدراك انفعالاته وتقييمها والتعبير عنها بدقة والوصول الى المشاعر وتوليدها حيث تسهل الانفعالات الايجابية عملية التفكير وهو ايضاً القدرة على فهم الانفعالات والمعرفة الشعورية والقدرة على تنظيم الانفعالات لتعزيز النمو الشعوري العقلي.
- ب. نظرية دانيال جولمان (١٩٩٥):**

لقد نشر جولمان مصطلحه للذكاء الشعوري في كتابه عام ١٩٩٥ وأشار فيه بأن فهم الانفعالات والسيطرة عليها هي احد المفاتيح الرئيسية في الصحة والنجاح في الحياة.(Smith, 2003, 438) لقد اعتمد جولمان في بناء نظريته للذكاء الشعوري على الابحاث والدراسات الطبية التي اجريت على الدماغ البشري ليخرج باكتشافات تركيبة المخ الشعوري والتي تفسر كيف يؤثر الانفعال على العقل المفكر ويرى جولمان ان مفهوم الذكاء الشعوري يرتكز بالاساس على الوعي الذاتي للانفعالات والذي

يتطلب من الفشة المخية ان تبقى في حالة نشاط بحيث يمكنها تحديد الانفعالات المستشاره (جولمان، ٢٠٠٠، ٤٣) وبما ان الانفعالات يمكن ان تكون محرك ودافع لسلوك الفرد. لذا فان جولمان يرى ان كل الانفعالات في جوهرها هي دوافع لافعالنا وهي الخطط الفورية للتعامل مع الحياة.

وان الارث الجيني لكل فرد سلسلة من الخصائص الشعورية التي تحدد طباعه غير ان مجموعة دوائر المخ مرنة بصورة غير عادية وتتأثر بظروف البيئة (جولمان، ١٩٩٥، ١٣) اي ان للبيئة اثر في تطور الذكاء الشعوري. وفي عام ١٩٩٥ حدد جولمان مكونات وابعاد الذكاء الشعوري بـ:

١. الوعي بالذات.

٢. معالجة الجوانب الشعورية.

٣. التعاطف العقلي (التقمص).

٤. الدافعية.

٥. المهارات الاجتماعية.

ومن ثم تحدد ملامح نظرية جولمان في الذكاء الشعوري بشكل اوسع عندما اعتبر الذكاء الشعوري نظرية في الاداء ففي عمله عام ١٩٩٨ في مجال الذكاء الشعوري وضع إطار عمل للذكاء الشعوري الذي يعكس امكانية المرء على السيطرة على مهاراته في إدراك الذات وادارة الذات والادراك الاجتماعي وعلاقات الادارة المترجمة في النجاح في العمل ويرتكز هذا النموذج ايضاً على قابلية التنافس للذكاء الشعوري والتي حدتها الكثير من المؤسسات والمنظمات على انها مقاييس اداء بارزة متميزة في العمل .

تميز أفضل الأفراد عن أولئك الذين لديهم اداء متوسط وقد عرفت المنافسة الشعورية هي انها مقدرة يتم تعلمها بالاستناد على مكونات الذكاء الشعوري وتنتج في الاداء البارز في العمل مثلاً خدمة الزبائن وادارة العلاقات والشكل التالي يوضح الصيغة الحالية لإطار الذكاء الشعوري.

الجدول (٢-١): إطار عمل الذكاء الشعوري لدى جولمان

التنافس الاجتماعي للذات	التنافس الشخصي للذات	
- الادراك الاجتماعي - التقمص او التعاطف - التوجّه نحو الخدمة - الادراك المنظمي	- إدراك الذات - إدراك الانفعالات - تقييم الذات الصحيح - الثقة بالنفس	الادراك
- ادارة العلاقات - تطوير الاخرين - التأثير - الاتصالات ادارة التزاعات - القيادة - تغيير المخفر	- الادارة الذاتية - السيطرة الذاتية - الثقة او الامانة - الضمير - التكيف - مسبق للإنجاز	التنظيم
- بناء الروابط - فرص العمل والتسيير او التعاون فيما بينهما	- المبادرة	

Sources: Golman.Danial, 2001, "An El, based theory of performance" from the book of emotionally intelligent work place, printed in the New York, 1-2.

**المبحث الثاني: الصراع المنظمي
اولاً. مفهوم الصراع المنظمي:**

لغرض ايضاح مفهوم الصراع المنظمي، التعريفات الخاصة بذلك والموضوعة من قبل عدد من الباحثين، يعرض الجدول (٢-٢)

الجدول (٢-٢): تعريفات الصراع المنظمي

ت	المصدر	التعريف
١	حريم، ١٩٩٧، ٢٣	وجود التفاعل بين الأفراد والجماعات تكون ظاهرة الصراع حتمية وهي شائعة كشروع التعاون والتواصل الاجتماعي وله نتائجه الإيجابية والسلبية.
٢	الفريلوي، ٢٠٠٠، ٤٤١	عمل مقصود من طرف ما للتأثير سلباً في طرف آخر على نحو يعيق تحقيق أهدافه وخدمة مصالحه
٣	داغر وحرحوش، ٢٠٠٠، ٥٦	هو أي موقف توجد فيه أهداف أو معارف أو مشاعر متعارضة لدى الأفراد أنفسهم أو بين الأفراد بعضهم مع الآخر أو بين المجموعات المختلفة مما يؤدي إلى مواجهة بين الطرفين المعنية.
٤	حمود، ٢٠٠٢، ١٤٣	حالة اضطراب أو تعطيل لعملية اتخاذ القرارات بحيث يواجه الفرد أو الجماعة صعوبة في اختيار البديل الأفضل للقرار المراد اتخاذه؟
٥	اللوزي، ٢٠٠٣، ٧٤	الصراع التنظيمي هو أحد الأشكال الرئيسية للتفاعل طالما استهدف تحقيق الوحدة بين الجماعات حتى وإن تم ذلك من خلال القضاء على أحد أطراف الصراع.
٦	المرسي وادريس، ٢٠٠٥، ٤٨٢	مواجهة بين جماعتين أو أكثر تؤدي إلى تعزيز أو تدعيم الأداء التنظيمي بين الأفراد.
٧	الجندى، ٢٠٠٦، ٦٠٢	عملية الخلاف أو النزاع أو التضارب التي تنشأ رد فعل لممارسته ضغطاً كبيراً من جانب فرد معين أو مجموعة أو منظمة على فرد آخر أو مجموعة أخرى أو منظمة أخرى سواء من داخل ميدان عمل او في ميدان مجتمعي آخر.
٨	الحمامي، ٢٠٠٦، ٧	ظاهرة طبيعية حتمية تنظيمية تصاحب التفاعلات الإنسانية التي تحدث بين الأفراد والجماعات داخل أي منظمة.
٩	حنظل، ٢٠٠٧، ٣٧	نوع من التفاعل الاجتماعي يمارسه الفرد ضمنياً أو علناً لتحقيق هدف معين.
١٠	Glinow, & Mcshan, 2007, 200	عملية يدرك من خلالها كل طرف رغبة الآخر.
١١	سوادي، ٢٠٠٨، ٢٦	مواقف اختيار واتخاذ قرار بين حاجتين مختلفتين فهو الضغط باتجاهين متناقضين.
١٢	سوادي، ٢٠٠٨، ٢٧	حالة تعبير الأفراد عما يحملونه من مواقف داخلهم نحو موضوع معين سواء كانت هذه الحقيقة إيجابية أم سلبية وينتتج عنها اختلاف في وجهات النظر مما يؤدي إلى الصراع وهو أمر حتمي يجب التعامل معه.

التعريف	المصدر	ت
اجراءات يتخذها أحد الاطراف او بسبيله الى اتخاذها وينظر اليها الطرف الآخر على انها تلحق ضرراً بمصالحه.	جرينبرج وبارون، ٢٠٠٩، ٤٧٧	١٣
موقف تقود فيه السلوكيات او المشاعر او الاتجاهات او الاهداف المتنافرة الى عدم الموافقة والتعارض بين طرفين او أكثر.	Quick and Nelson, 2009, 110	١٤
موقف تنافسي بين فريقين او تنظيمين اهدافهما متعارضة ويكون فيه اطراف الصراع مدركين للتعارض فيما بينهم في الوقت الذي يرغب فيه كل طرف بالحصول على مركز او صلاحية او القوة بما يتعارض مع رغبة الطرف الآخر.	العميان، ٢٠١٠، ٣٦٤	١٥

المصدر: الجدول من اعداد الباحثتان.

ثانياً. اسباب الصراع المنظمي:

لقد ميز العلماء بين مصادرin للصراع الاول: خارج عن ارادة الافراد وسببيه طبيعة العمل والتنظيم وفيه يظهر الصراع بسبب الخلاف الناتج عن السياسات المحددة للعمال والإجراءات المتبعة فيه او استخدام الموارد. اما الثاني: فيخص الفرد ذاته وينشا نتيجة عواطفه وانفعالاته ومشاعره في إطار علاقات العمل، لذلك يظهر الصراع هنا بسبب اختلاف الافراد في شخصياتهم وادراكم وقيمهم واتجاهاتهم (الحمامي، ٢٠٠٦، ٧).

ويرتبط مفهوم الصراع مع بعض المفاهيم الاخرى (التنافس والتعارض) وهذه المفاهيم تعبر عن "حالة توتر معينة" سواء اكانت على مستوى الفرد او مستوى الجماعة او حتى على مستوى المنظمة. وللتمييز بين هذه المفاهيم هناك معياران رئيسان هما: (عساف، ١٩٩٩، ٢١١-٢١٢)

١. درجة التوتر السائدة.

٢. هدف التوتر.

فالصراع يمثل اعلى درجات التوتر حدة وخطورة ويعبر عن حالة يصبح فيها طرفا العلاقة متناحرین بالقدر الذي يرفض كل طرف فيهما الاعتراف بحق الوجود للطرف الآخر بما يمثله من قيم ومصالح او اهداف. فهي علاقة اما (ربح او خاسر). اما التنافس فهو يمثل درجة ادنى من حالات التوتر فهو يتقبل وجود الطرفين المتنافسين ولو انه يتضمن حرص كل طرف على الحق الهزيمة النكراء بالطرف الاخر، الا ان وجود نوع من التوازن بين القوى المختلفة يدفعها الى الاحساس باهمية التعايش او الاتفاق بشكل او اخر حول الاهداف. غالباً ما تكون هذه الاهداف هي برامج الحد الادنى (الهواري، ٢٠٠٦، ٧)

ثالثاً. مستويات او انواع الصراع:

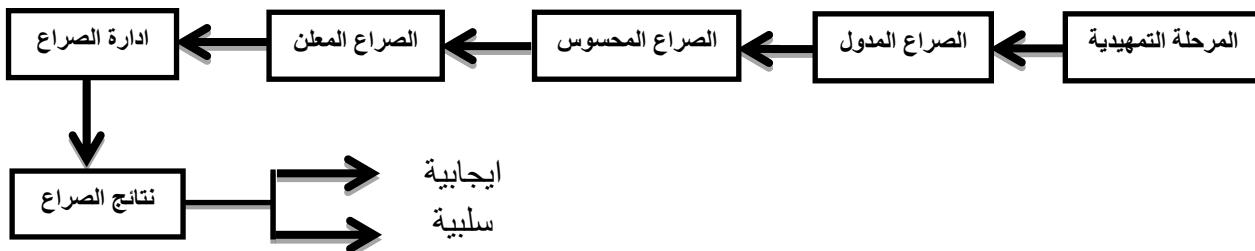
يمكن ان يصنف الصراع حسب ما اشار الى ذلك (عساف، ١٩٩٩، ٢١٣-٢١٤) الى الآتي:

١. الصراع على مستوى الادارة العليا بين القيادات الادارية وبعضها.
٢. الصراع على مستوى الادارة الوسطى وذلك بين القيادات التنفيذية وبعضها.
٣. الصراع على مستوى الادارة الدنيا وذلك بين القيادات الاشرافية وبعضها او بين العاملين مع بعضهم.
٤. الصراع بين الرؤساء والرؤوسين عبر مختلف خطوط السلطة.

٥. الصراع بين الادارة والعاملين في المستويات الدنيا .
٦. الصراع بين الخبراء والاداريين.
٧. الصراع بين المنظمة واداراتها من جهة وبين الاتحادات والنقابات المختلفة .
٨. الصراع بين المنظمة وإداراتها وبين جمهور المنتفعين.

رابعاً. مراحل الصراع:

يرى (القريوتي، ٢٠٠٠، ٢٥٠) بأنه يمكن تصور تدرج مراحل تطور الصراع من الحالة البسيطة والمتمثلة بسوء الفهم ونقطات الاختلاف البسيطة الى مرحلة طرح الاسئلة الاستنكارية والتحدي ومرحلة الهجوم الكلامي فمرحلة التهديد الى مرحلة الایذاء الجسدي وصولاً الى المحاولة الواضحة لتحطيم الطرف الآخر. كما قسم مراحل الصراع كل من (Robbins, 1997, 437-449) و (Schermerhon & Osbov, 3-384) الى الآتي:



الشكل (٢-٢)

مراحل عملية الصراع

المصدر: داغر، منفذ، حرحوش، عادل صالح، ٢٠٠٠، نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي، دار الكتب للطباعة والنشر، بغداد، ص ٥١٢.

خامساً. العلاقة بين الذكاء الشعوري والصراع:

يسهم الذكاء الشعوري دوراً كبيراً في مساعدة الأفراد على اكتساب المهارات التي بدورها تمكّنهم من القدرة على التعامل مع المواقف المختلفة. ويتضمن هذا النوع من الكفاءة القدرة على الاستجابة بشكل ملائم لكل المواقف الطارئة (جولمان، ٢٠٠٠)

اذ يرى جولمان بأن الأفراد ذوي الذكاء الشعوري العالي أكثر شعبية ومحبوبون من أصدقائهم وذوي مهارة اجتماعية عالية. واقل عدوانية ويكونون أكثر انتباهاً في المواقف المؤثرة وبالتالي يصبحون عناصر فعالة وهم كذلك يعززون عمل الفريق من خلال مساعدتهم وتوجيههم المستمر في حل مشكلاتهم بهدوء، مما يساعدهم على مواجهة الصعوبات والتوفيق مع الواقع المختلفة. وتؤكد (القطان، ٢٠٠٥، ٢٩) على ان الأفراد ذوي القدرة على تنظيم انفعالاتهم اقل احتمالاً للتعرض للاضطرابات النفسية ومن ثم أكثر توافقاً لذلك يلعب الذكاء الشعوري دوراً حيوياً في توجيه سلوك الفرد وعلاقته مع الآخرين. فالفرد الذي يمتلك القدرة على فهم الآخرين ويعامل مع من حوله بمرونة ومهارة ومسؤولية سيكون أقدر على النجاح في اقامة علاقات اجتماعية ايجابية مع الآخرين (Schilling, 1996, 150) وبالتالي الحد من الصراع بين الأفراد في المنظمة.

الفصل الثالث الجانب الميداني

المبحث الاول اولاً. وصف وتشخيص مجتمع البحث

تأسست كلية الاثار في جامعة الموصل عام ٢٠٠٨ م لاعداد الكوادر المتخصصة في حقل العمل الاثاري بكل اقسامه وفروعه من اثار قديمة وكتاباتها المسماوية واثار اسلامية ولغات قديمة وحضارات قديمة فضلاً عن التقنيات الاثرية وصيانة وترميم الاثار المكشوفة. ويعود تاريخ جامعة الموصل في حقل العمل الاثاري الى سبعينيات القرن الماضي حيث تم تأسيس قسم الاثار في كلية الاداب لأول مرة سنة ١٩٧٠ وتم قبول دورة واحدة فقط فيه تخرجت سنة ١٩٧٤ ثم توقف القبول فيه لاكثر من عقدين من الزمن لاسباب لم تكن لجامعة الموصل يد فيها.

وقد اعيد فتح قسم الاثار في الجامعة عام ١٩٩٤ م واعقبه باربعة سنوات فتح قسم النقوش واللغات العراقية القديمة. الا ان الحاجة في جامعة الموصل ظلت قائمة لتأسيس كلية لاثار تجمع هذه الاقسام والتخصصات التي تتضمن تحت علم الاثار على غرار ماموجود في الدول التي تمتلك حضارات تمتد لالاف السنين كمصر وسوريا والاردن خصوصاً وان العراق ذو حضارة تعد من اقدم الحضارات وأنضجها. وفي هذه الكلية اقسام ثلاثة هي :

١. قسم الاثار.
٢. قسم النقوش.
٣. قسم الحضارة.

اما كوادر هذه الكلية فكانت (٧٢) تدريسي في الاقسام الثلاثة وبمختلف الاختصاصات و (٧٥) موظف اداري بمختلف العناوين الادارية و (٦) عاملين بوظائف (التنظيم والبستنة والخ).

ثانياً. وصف اجابات افراد العينة وتشخيصها.

الجدول (١-٣): وصف اجابات افراد العينة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	ابداً 1		نادراً 2		احياناً 3		غالباً 4		دائماً 5		ت
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
اولاً. الذكاء الشعوري												
0.749	4.31	-	-	-	-	16.7	6	36.1	13	47.2	17	1
0.882	3.72	-	-	8.3	3	30.6	11	41.7	15	19.4	7	2
0.822	4.19	-	-	-	-	25.0	9	30.6	11	44.4	16	3
.256	3.67	-	-	11.1	4	33.3	12	33.3	12	22.2	8	4
.655	4.50	-	-	-	-	8.3	3	33.3	12	58.3	21	5
1.009	3.69	-	-	13.9	5	27.8	10	33.3	12	25.0	9	6
.971	4.17	-	-	5.6	2	22.2	8	22.2	8	50.0	18	7
.732	3.75	-	-	2.8	1	3303	12	50.0	18	13.9	5	8
.820	3.89	-	-	-	-	38.9	14	33.3	12	27.8	10	9
.920	3.69	-	-	5.6	2	44.4	16	25.0	9	25.0	9	10
.806	4.25	-	-	2.8	1	13.9	5	38.9	14	44.4	16	11
.504	4.26	-	-	-	-	-	-	44.4	16	55.5	20	12
.996	3.75	-	-	11.1	4	30.6	11	30.6	11	27.8	10	13
.728	3.61	-	-	2.8	1	44.4	16	41.7	15	11.1	4	14
.770	4.42	-	-	2.8	1	8.3	3	33.3	12	55.6	20	15
.841	4.08	-	-	2.8	1	22.2	8	28.9	14	36.1	13	16
0.762	4.14	-	-	-	-	2202	8	41.7	15	36.1	13	17
.717	4.33	-	-	-	-	31.9	5	38.9	14	47.2	17	18
.604	4.58	-	-	-	-	5.6	2	30.6	11	63.9	23	19
1.054	3.44	-	-	25.0	9	22.2	8	36.1	13	61.7	6	20
.723	4.36	-	-	-	-	13.9	5	36.1	13	50.0	18	21
.791	3.94	-	-	-	-	33.3	12	38.9	14	27.8	10	22
.845	4.03	-	-	5.6	2	16.7	6	47.2	17	30.6	11	23
.887	3.89	-	-	2.8	1	36.1	13	30.6	11	30.6	11	24
18.844	96.66	المجموع										
.7851	4.0275	الوسط الحسابي										
ثانياً. الصراع المنظمي												
.822	3.81	-	-	8.3	3	19.4	7	55.6	20	16.7	6	25
.770	4.25	-	-	-	-	19.4	7	36.1	13	44.4	16	26
.833	3.86	-	-	2.8	1	33.3	12	38.9	14	25.0	9	27
.951	3.69	-	-	8.3	3	38.9	14	27.8	10	25.0	9	28
.971	4.17	-	-	8.3	3	13.9	5	30.6	11	47.2	17	29
.810	3.97	-	-	2.8	1	25.0	9	44.4	16	27.8	10	30
.820	3.89	-	-	2.8	1	30.6	11	41.7	15	25.0	9	31
5.977	27.46	المجموع										
.8538	3.948	الوسط الحسابي										

المصدر: الجدول من اعداد الباحثان.

من الجدول (٣-١) السابق نلاحظ بان اعلى نسبة اتفاق بين المبحوثين على المقياس (دائماً) كانت من نصيب السؤال (١٩) اذ بلغ عدد المتفقون على هذا السؤال (٢٣) شخص وبنسبة مؤوية بلغت (٦٣,٩) % وانحراف معياري مقداره (٠,٦٠٤) ووسط حسابي (٥٨,٤). وجاء الاتفاق بين المبحوثين على المقياس (غالباً) كاعلى نسبة من نصيب السؤال (٢٥) اذ بلغ عدد المبحوثين (٢٠) شخص وبنسبة مؤوية (٥٥,٦) % وانحراف معياري مقداره (٠,٨٢٢) ووسط حسابي (٣٠,٨١)

اما اعلى نسبة اجابة عن المقياس (نادرأ) فكانت من نصيب السؤال (٢٠) بنسبة مؤوية (%)٢٥ وبانحراف معياري (١,٠٥٤) ووسط حسابي (٣,٤٤) واخيراً جاءت اعلى نسبة اجابة للمبحوثين عن المقياس الوسطى (احياناً) من نصيب السؤالين (١٠) و (١٤) بنسبة مؤوية (%)٤٤,٤) وانحراف معياري (٠,٩٢٠) و(٠,٧٢٨) على الترتيب ووسط حسابي (٣,٦٩) و (٣,٦١) على الترتيب كذلك. اما بخصوص المقياس (ابداً) الذي ينفي الاتفاق على اي سؤال فلم يكن هناك اي اجابة على اي سؤال من الاسئلة المطروحة في استماراة الاستبيان .

ثالثاً. تحليل متغيرات البحث

١. علاقة الارتباط: يوضح الجدول (٢-٣) بان علاقه الارتباط بين متغيري البحث كانت معنوية وضمن مستوى المعنوية ٠,٠٥ وكالاتي :

الجدول (٢-٣) علاقه الارتباط بين الذكاء الشعوري والصراع التنظيمي

الذكاء الشعوري	المستقل		مستوى المعنوية ٠,٠٥
	الصراع التنظيمي	المعتمد	
٠,٣٨٥*			

N=36

وهذا دليل على وجود علاقه ارتباط معنوية قوية بين متغيرات البحث انفة الذكر وعند مستوى معنوية ٠,٠٥ مما يشير الى صحة الفرضية الاولى للبحث الحالى

٢. علاقة الاثر:

يوضح الجدول (٣-٣) بان نسبة تأثير الذكاء الشعوري في ادارة الصراع هي (١٩,١%) وهذا ما اكده قيمة الـ (R2) التي بلغت (٠,١٩١) اي ان باقي التأثير هو لمتغيرات اخرى لم يتم التطرق اليها هنا ومقدارها (٨٠,٩%) ويدعم هذا الكلام قيمة الـ F المحسوبة ومقدارها (٨,٠١٨) وقيمة الـ T ومقدارها (٠٠,٨٠٨) وكلاهما أكبر من القيم المجدولة وبدرجات حرية (٣٤-٣)

الجدول (٣-٣) علاقه الاثر بين الذكاء الشعوري والصراع التنظيمي

Bo	Beta	T	F	R2
0.878	0.437	0.808	8.018	0.191

=df ٣٤-١ N=36 مستوى معنوية ٠,٠٨

بعد تحليل علاقه الاثر بين متغيرات البحث الحالى، و لعرض التعرف على درجة تأثير احدهما على الآخر اذ تشير معطيات الجدول (٣-٣) الخاص بتحليل الانحدار الى ان قيمة معامل (R2) بلغت (٠,١٩١) اي ان ١٩,١% من التباين في الصراع التنظيمي يعود الي تأثير الذكاء الشعوري اما الباقى

(٩٨٠٪) فيعود الى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها ، و تدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (١٠٠٨) وهي اكبر من قيمتها المجدولة عند مستوى معنوية (٥٠,٠٥) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة والبالغة (٨٠,٨٠٨) وهي اكبر من قيمتها المجدولة و بهذا تبين بان هناك علاقة اثر احصائية بين متغيرات البحث الحالي مما يتفق مع الفرضية الثانية للبحث

المبحث الثاني

الاستنتاجات والتوصيات

أ. الاستنتاجات

١. توصل البحث الى وجود علاقة ارتباط معنوي بين متغيرات البحث.
٢. توصل البحث الى وجود اثر معنوي بين متغيرات البحث.
٣. كانت هناك نسبة اتفاق عالية بين المبحوثين على ان التضامن في العمل يعد واحداً من اهم الاليات التي يجب ان تشجعها المنظمة للقضاء على الصراع.
٤. اتفقت نسبة كبيرة من (عينة البحث) على ان سعي الادارة لمعرفة اسباب الصراع هي من اهم اليات القضاء على الصراع في المنظمة المبحوثة.
٥. هناك نسبة قليلة من عينة البحث تسعى للتعرف على اهتمامات الاخرين ورغباتهم مما يؤدي الى زيادة الصراع بين العاملين في المنظمة المبحوثة .
٦. هناك نسبة لا باس بها من افراد العينة من يتأثرون بالبيئة المحيطة بهم فيسعون نتيجة لذلك الى تحقيق اهدافهم القريبة لضمان تحقيقها ويتجاهلون الاهداف البعيدة المدى .
٧. اتفق الكثير من عينة البحث على ان فقرات (الكالوغرافي الذاتي وادارة الانفعالات والتقمص الشعوري وادارة العلاقات الإنسانية) هي في غاية الاهمية إذا ما اعتمدت في المنظمة المبحوثة لغرض القضاء على الصراع بين الافراد العاملين فيها.

ب. التوصيات

١. ينبغي على كل ادارة إذا ما ارادت ان تبدع في السيطرة على الصراع بداخل منظمتها ان تستغل ما لديها من امكانيات وقدرات ذكائية في هذه المسالة .
٢. على ادارة المجتمع المبحوث ان تسعى للتعرف على كينونة الذكاء الشعوري لديها وان تستغله في عملها بأفضل صورة ممكنة .
٣. من ذكاءات الاعمال في العالم المعاصر الان (الذكاء الشعوري) الذي يسهم بشكل كبير في التعرف على سلوكيات الافراد وتحاول توجيهها بعد ذلك بالشكل الذي يخدم العمل المنظمي اولاً واخراً .
٤. على المنظمة المبحوثة ان تعمد على اجراءما يسمى بالمقارنة المرجعية مع مثيلاتها من المنظمات في البيئة وان تحاول التماشي مع كل جديد في عالم الاعمال اليوم .
٥. يعتبر الذكاء الشعوري واحداً من الاليات الفاعلة في تسخير العمل المنظمي بكفاءة وفاعلية اذا ما احسن استغلاله بالشكل المطلوب .

المصادر العربية والاجنبية

١. العبيدي، سرى غانم، ٢٠٠٦، "الذكاء الشعوري وعلاقته بالمسايرة الاجتماعية لدى طلبة الجامعة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الموصل.
٢. النبهان، موسى، ٢٠٠٤، "اسسیات القياس في العلوم السلوكية"، مكتبة دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
٣. الناشي، وجдан عبد الامير، ٢٠٠٥، "الذكاء الشعوري وعلاقته بفاعلية الذات لدى المدرسين"، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الآداب، الجامعة المستنصرية، بغداد.
٤. المغازي، ابراهيم محمد، ٢٠٠٣، "الذكاء الاجتماعي والوجданى والقرن الحادى والعشرين"، بحوث ومقالات، مكتبة الایمان جامعة الازهر.
٥. مطر، جيهان وديع نيكولا، ٢٠٠٤، "أثر برنامج تعليمي مستندًا إلى نظرية الذكاء الشعوري على مستوى هذا الذكاء ودرجة العنف لدى الطلبة العدوانيين في الصف الخامس والسادس"، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الأردنية.
٦. المخزومي، امل، ٢٠٠٤، "الذكاء الشعوري"، مجلة الحصن النفسي.
٧. العكايشي، بشرى احمد جاسم، ٢٠٠٣، "التوافق في البيئة الجامعية وعلاقته بالذكاء الشعوري وقلق المستقبل لدى طلبة الجامعة، اطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة المستنصرية.
٨. العتيبي، ياسر، ٢٠٠٥، "الذكاء العاطفي في الادارة والقيادة"، مكتبة دار الفكر، دمشق.
٩. ابو السعد، مصطفى، ٢٠٠٥، "الذكاء الوجданى موعد مع القمة".
١٠. ادم، بسمة، ٢٠٠١، "الذكاء العاطفي"، مجلة شؤون اجتماعية، جمعية الاجتماعيين والجامعة الامريكية، جامعة دمشق، العدد (٧٢)
١١. الاعسر، صفاء، علاء الدين، الكفافي، ٢٠٠٠، "الذكاء الوجданى"، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة.
١٢. جيل، اوذ باري، ٢٠٠١، "اخبر ذكاءك العقلي والعاطفي" ، ترجمة: د. عقيل الشيخ حسن، سلسلة عالم المعرفة، مطبع الوطن، الكويت .
١٣. جولمان، دانيال، ٢٠٠٠، "الذكاء العاطفي" ، سلسلة كتاب ثقافية صادرة عن المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.
١٤. خليل، سعادة، ٢٠٠٤، "دوره في الذكاء العاطفي" ، موقع الإقلال: (www.eqla.com) .
١٥. خوالدة، محمود عبدالله محمد، ٢٠٠٤، "في الذكاء العاطفي والذكاء الشعوري" دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان،الأردن
١٦. سوادي، عبير طه، ٢٠٠٨، "انواع المعرفة وتاثيرها في ادارة الصراع" ، رسالة دبلوم عالي تخصصي في الادارة الصحية وادارة المستشفيات، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الموصل .

١٧. حنظل، قاسم احمد، ٢٠٠٧، "ادارة الصراع البناء وأثره في الابتكار"، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، جامعة تكريت، المجلد (٣)، العدد ٦.
١٨. حريم، حسين، ١٩٩٧، "السلوك التنظيمي، سلوك الافراد في المنظمات". دار زهران للنشر والتوزيع، عمان.
١٩. حمود، خضرير كاظم، ٢٠٠٢، "السلوك التنظيمي"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٢٠. داغر، منذر، حروش عادل، ٢٠٠٠، "نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي"، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، بغداد.
٢١. القربيوتى، محمد قاسم، ٢٠٠٠، "السلوك التنظيمي دراسة للسلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة"، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
٢٢. اللوزي، موسى، ٢٠٠٣، "التطوير التنظيمي اسasيات ومفاهيم حديثة"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٢٣. الجندي، عادل، ٢٠٠٦، "الادارة والتخطيط التعليمي الاستراتيجي"، مجموعة النيل العربية، القاهرة.
٢٤. الحمامي، سناه محمد رشاد، ٢٠٠٦، "اساليب ادارة الصراع وتراثها في اداء العاملين"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد.
٢٥. جرينبيرج، جيرالد، بارون، روبرت، ٢٠٠٩، "ادارة السلوك في المنظمات"، ترجمة: محمود فتوح، شعاع للنشر والعلوم، حلب، سوريا.
٢٦. العيمان، محمود سلمان، ٢٠١٠، "السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال"، الطبعة الخامسة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.
٢٧. المرسي، جمال الدين، ادريس، ثابت عبد الرحمن، ٢٠٠٥، "السلوك التنظيمي: نظريات ونماذج وتطبيقات علمي لادارة السلوك في المنظمة"، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
٢٨. القحطان، سامية، ٢٠٠٥، "الذكاء الوج다كي"، مكتبة الانجلو، القاهرة، مصر.
٢٩. الهواري، سعيد، ٢٠٠٦، "المدير الفعال للقرن ٢١"، مجموعة النيل العربية، القاهرة.
٣٠. عساف، عبد المعطى، ١٩٩٩، "السلوك التنظيمي في المنظمات المعاصرة"، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٣١. إبراهيم، عبد السatar، ٢٠٠٦، "الذكاء الوجداكي العاطفي نافذتك على التوازن النفسي والنجاح في الحياة"، مجلة منوعات في النفس والحياة، الظهران، السعودية.

٣٢. محمد، محمد سعيد، ٢٠٠٩، "الذكاء الشعوري لدى مدرسي ومدرسات المرحلة الثانوية وعلاقته ببعض المتغيرات"، كلية التربية، جامعة دهوك، اقليم كردستان، العراق.

33. Barron & Parker, 2000,"Emotional Intelligence" <http://www.knass.com>
34. Kassim. Saul, 2001, "Psychology", printed in the library of congress catalog, Boston.
35. Passer. Michael W& Ronald E. Smith, 2001, "Psychology frontier and applications", printed acid free paper.
36. Smith. Edward E, 2003, "Emotional Intelligence Psychology", printed in London.
37. Meshane and Glinow, 2007, "organizational behavior essentials", McGraw-Hill, Irwin company. New York.
38. Quick, J.C, Nelson, 2009, "principles of organizational behavior: Realities and challenges, south-western, cengage learning.
39. Golman. Daniel, 2001, "An El, based theory of performance", From the book the emotionally intelligence work place, printed in the New York.
40. Archibald, Elaine, 2005, "Emotional Intelligence", <http://www.anh.edu>.
41. Schilling, D, 1996, "50 activities for teaching emotional intelligence level I, Elementary Human sciences press, inc.