

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

الملاحظ رشا مزهر أحمد
جامعة ابن سينا
للعلوم الطبية والصيدلانية

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

المستخلص

تسعى المنظمات في بيئة 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، وتأسيساً على ذلك يسعى البحث الحالي الى لقاء الضوء على واحدة من اهم اليات القضاء على الصراع والتمثلة 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 الاثار كمجتمع للبحث واعتمد في جمع البيانات على استمارة الاستبيان كاداة رئيسية وعلى الملاحظة والمقابلة لاجل الوصول الى الحقيقة المطلوبة.

وبعد ان حلل 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 والتقصص الشعوري وادارة العلاقات الانسانية) 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 الأمريكي (جولمان) ان الافراد الذين يتمكنون من حل الازمات والتوافق 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 الآخرين، ويحدث نتيجة الاسقاط الذاتي على المواقف (التموضع)، وهو ما يعرف بالفهم المتعاطف (Empathic understanding) حيث ان التعاطف (Empathy) وهو الوعي الموضوعي بالمعاني التي تتضمنها المشاعر او الافكار، وعي يؤكد مواصلة الموضوعية ويفصل المشاعر حتى في حالة المواجهة بأمر نفسية مزعجة.

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

من كل ما سبق فان الفرد الذي يتمتع بذكاء شعوري يكون قادراً أكثر من غيره على امتصاص الازمات وحل الصراعات مهما كان نوعها وعلى هذا فقد اعتنى 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 بمبحثين اختص الاول بوصف متغيرات البحث وتحليلها اما المبحث الثاني فقد اشتمل على اهم الاستنتاجات والتوصيات التي اختتم بها البحث.

الفصل الاول

الذكاء الشعوري وانعكاساته على الصراع المنظمي

اولاً. مشكلة البحث:

- تبرز 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 التساؤلات الاتي:
- أ. هل يمتلك الافراد المبحوثين ذكاءً شعورياً؟
 - ب. هل يعاني 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 الاثار.
 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. اهمية البحث:

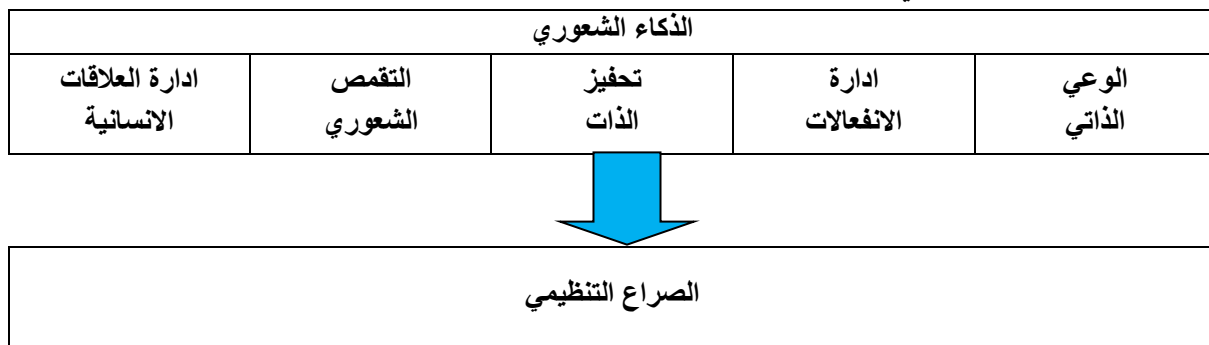
تشهد بدايات الالفية الثالثة ظهور العديد من السلوكيات المضادة والغير العادية في المجتمع كالانحرافات وجرائم العنف والسرقات (مطر، ٢٠٠٤، ١) ناهيك عن الضغوطات النفسية التي يمر بها الفرد وحالات القلق المزمن ومشكلات العمل والدراسة ومشكلات الاسرة والزوجين وكلها تنغص حياة الفرد وتهدد امنه واستقراره (الناشيء، 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 وبنقطة عالية بالنفس (خوالدة، ٢٠٠٤، ٣٢) ولا يكفي الشخص اللامع والبارز في مجال عمله امتلاكه لذكاء عقلي عالي بل يجب ان يكون حائزاً 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 الانكباء شعورياً هم الاقدر على تحقيق وتقوية اواصر العلاقات الحميمة مع الاخرين (Passer & Ronald, 2001, 347) و (Smith, 2003, 438).

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

رابعاً. حدود البحث: تتمثل حدود البحث بالآتي:

١. الحدود المكانية: اختار البحث كلية الآثار مجتمعاً له .
٢. الحدود البشرية: تمثلت عينة البحث بعدد من رؤساء الاقسام والاساتذة والفنيين الذين تم انتخابهم بشكل عشوائي في الكلية.
٣. الحدود الزمنية: امتدت الفترة الزمنية اللازمة لاعداد البحث من ٢٠١٣/٤/١ ولغاية ٢٠١٣/١٢/٣١.

خامساً. المخطط الإجرائي للبحث:



الشكل (١-١) مخطط البحث

سادساً. فرضيات البحث:

افتراض 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. اليات جمع البيانات وبرامجيات التحليل:**
- اولاً:**

١. اعتمد البحث الحالي على استمارة الاستبيان في جمع البيانات الضرورية اللازمة للاجابة على الاسئلة المطروحة والخاصة بموضوع البحث .
٢. الملاحظة الميدانية والمقابلة مع بعض افراد العينة .

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

١. استخدام نظام الـ SPSS في عمليات التحليل.
٢. الاعتماد على النظام السابق في اجراء التحليلات الخاصة بـ:
 - أ. النسب المئوية والتكرارات والاوساط الحسابية والانحراف المعياري.
 - ب. معامل الارتباط بيرسون لقياس قوة العلاقة بين المتغيرين.
 - ج. معادلة خط الانحدار لقياس التأثير بين المتغيرين.

ثامنا. وصف عينة البحث:

الجدول (١-١) وصف عينة البحث

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

المصدر: الجدول من اعداد الباحثان.

من الجدول (١-١) اعلاه يتضح لنا ان نسبة الذكور الى الاناث كانت (٥٨,٣ ، ٤١,٦) وهذا دليل على غلبة الراي الذكوري في مسالة 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 يتصفون بأنهم من الفئات الشبابية المقبلة على العمل والانتاج في حين تناوبت بقية الفئات العمرية بين الفئتين المذكورتين .
اما عدد سنوات الخدمة فقد انحصرت هي الاخرى بين الفئتين (٥-١) سنوات كأكبر تكرار و (٢٠-١٥) و (٢٥-٢٠) كأقل تكرار.

هنا نستخلص بان العينة كانت من ذوي الخدمة الحديثة بمعنى ان العينة لم تكن من اصحاب الخدمة الطويلة ممن اشبعوا من اجواء 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 الراي 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 (٢-١) بعض التعريفات الخاصة بمفهوم الذكاء الشعوري والموضوعة من قبل عدد من الباحثين وكالاتي :

الجدول (٢-١) تعريفات الذكاء الشعوري

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

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

المصدر: الجدول من اعداد الباحثان.

وبعد ذكر التعاريف الخاصة 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 جاردنير (Howard Gndener) وبيتر سللوفي (Petur Salovey) وجون ماير (John Mayer) في التسعينات 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، ١، ٢٠٠٤) وللذكاء الشعوري جذور قديمة كذلك وليس اول على ذلك من وصية سقراط التي تقول (اعرف نفسك) والتي تتحدث عن حجر الزاوية للذكاء الشعوري والذي هو وعي الانسان بمشاعره وقت حدوثها (ابو السعد، ٢٥، ٢٠٠٥)

ثانياً. سمات الشخصية المتميزة بالذكاء الشعوري:

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

١. الإدراك الواضح لدوافعه الشخصية بما في ذلك وعيه بالمشاعر التي تتملكه حتى وهو في قمة الانفعال.
 ٢. يثق في نفسه ويتحمل مسؤولية أفعاله وينزع للاستقلال في تصرفاته وأرائه .
 ٣. يتمتع بدرجة عالية من الصحة النفسية بما في ذلك الخلو النسبي من اضطرابات القلق والكأبة .
 ٤. ينظر للحياة بتفاؤل وإيجابية.
 ٥. قد يشعر اصحاب هذا النوع من الشخصية بالكدر 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 فيه الصالح الشخصي دون التضحية بمصالح الآخرين .
 ٧. يتفهمون جيداً ما يواجههم من آمال والام ومن ثم تتسع الفرص امامهم للنجاح والتفوق وتكوين علاقات انسانية فعالة بالآخرين.
 ٨. يمكنهم توقع ما يستطيعون تحقيقه في الحياة من فوز وتفوق ويساعدتهم 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 وطموحة.
٨. له قناعة بان العمل والمثابرة يدفعان الفرد نحو الابداع.
٩. لديه القدرة على خلق دوافع للعمل.
١٠. يعمل على حل المشاكل التي تعترضه 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 (خوالدة، ٢٠٠٤، ٢٩-٣٣) وقد استند سالوفي في تصوره للذكاء الشعوري لأول مرة على نظرية جاردنر للذكاء الشخصي حيث صنف سالوفي الذكاء الشخصي في تحديد الذكاء 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 عاملاً حاسماً في النظرة السايكولوجية الثابتة وفهم النفس، كما ان القدرة على ملاحظة مشاعرنا الحقيقية تجعلنا نقع تحت رحمتها. فالاشخاص الذين يثقون بانفسهم هم من نعتبرهم أفضل من يعيشون حياتهم لأنهم يمتلكون الثقة في كل ما يتخذونه 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 وانتباهها وعلى التفوق والابداع وذلك لان التحكم في الانفعالات بمعنى تاجيل الاشباع ووقف الدوافع المكبوتة 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 الآخرين او التقمص الشعوري: هو مقدرة اخرى تتأسس على الوعي بالانفعالات (جولمان، ٢٠٠٠، ٦٨) من خلال الشعور بانفعالات الآخرين، ومن خلال هذه القدرة يضع الفرد نفسه موضع الغير وتتكون 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 الانسانية: اي فن العلاقات بين البشر وهو في معظمه مهارة في تطويع 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 يجيدون التأثير بمرونة في كل شي يعتمد على التفاعل مع الناس. ومن الطبيعي ان يختلف الناس في قدراتهم في هذه المجالات المختلفة (جولمان، ٢٠٠٠، ٦٩)
- ووفقاً 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 بان فهم الانفعالات والسيطرة عليها هي احد المفاتيح الرئيسة 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 تركيبية المخ الشعوري والتي تفسر كيف يؤثر الانفعال على العقل المفكر ويرى جولمان ان مفهوم الذكاء الشعوري يركز بالاساس على الوعي الذاتي للانفعالات والذي

يتطلب من القشرة المخية ان تبقى في حالة نشاط بحيث يمكنها تحديد الانفعالات المستشارة (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 أثر 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 وإدارة الذات والادراك الاجتماعي وعلاقات الادارة المترجمة في النجاح في العمل ويرتكز هذا النموذج ايضاً على قابلية التنافس للذكاء الشعوري والتي حددتها الكثير من المؤسسات والمنظمات على انها مقاييس اداء بارزة متميزة في العمل .

تميز أفضل الافراد عن اولئك 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 وإدارة العلاقات والشكل التالي يوضح الصيغة الحالية لإطار الذكاء الشعوري.

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

التنافس الشخصي للذات	التنافس الاجتماعي للآخرين	
<ul style="list-style-type: none"> - إدراك الذات - إدراك الانفعالات - تقييم الذات الصحيح - الثقة بالنفس 	<ul style="list-style-type: none"> - الإدراك الاجتماعي - التقمص او التعاطف - التوجه نحو الخدمة - الإدراك المنظمي 	الإدراك
<ul style="list-style-type: none"> - الادارة الذاتية - السيطرة الذاتية - الثقة او الامانة - الضمير - التكيف - مسبق للإنجاز 	<ul style="list-style-type: none"> - ادارة العلاقات - تطوير الآخرين - التأثير - الاتصالات ادارة النزعات - القيادة - تغيير المخفر 	التنظيم
<ul style="list-style-type: none"> - المبادرة 	<ul style="list-style-type: none"> - بناء الروابط - فرص العمل والتنسيق او التعاون فيما بينهما 	

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

المبحث الثاني: الصراع المنظمي

أولاً. 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	بوجود التفاعل بين الافراد والجماعات تكون ظاهرة الصراع حتمية، وهي شائعة كشيوع التعاون والتماسك الاجتماعي وله نتائجه الايجابية والسلبية.
٢	القيوتي، ٢٠٠٠، ٢٤١	عمل مقصود من طرف ما للتأثير سلباً في طرف اخر على نحو يعيق تحقيق اهدافه وخدمة مصالحه
٣	داغر وحرشوش، ٢٠٠٠، ٥٠٦	هو اي موقف توجد فيه اهداف او معارف او مشاعر متعارضة لدى الافراد أنفسهم او بين الافراد بعضهم مع الاخر او بين المجموعات المختلفة مما يؤدي الى مواجهة بين الاطراف المعنية.
٤	حمود، ٢٠٠٢، ١٤٣	حالة اضطراب او تعطيل لعملية اتخاذ القرارات بحيث يواجه الفرد او الجماعة صعوبة في اختيار البديل الافضل للقرار المراد اتخاذه؟
٥	اللوزي، ٢٠٠٣، ٧٤	الصراع التنظيمي هو أحد الاشكال الرئيسة للتفاعل طالما استهدف تحقيق الوحدة بين الجماعات حتى وان تم ذلك من خلال القضاء على أحد أطراف الصراع.
٦	المرسي وادريس، ٢٠٠٥، ٤٨٢	مواجهة بين جماعتين او أكثر تؤدي الى تعزيز او تدعيم الاداء التنظيمي بين الافراد.
٧	الجندي، ٢٠٠٦، ٦٠٢	عملية الخلاف او النزاع او التضارب التي تنشأ رد فعل لممارسته ضغطاً كبيراً من جانب فرد معين او مجموعة او منظمة على فرد اخر او مجموعة اخرى او منظمة اخرى سواء من داخل ميدان عمل او في ميدان مجتمعي اخر.
٨	الحمامي، ٢٠٠٦، ٧	ظاهرة طبيعية حتمية تنظيمية تصاحب التفاعلات الانسانية التي تحدث بين الافراد والجماعات داخل اي منظمة.
٩	حنظل، ٢٠٠٧، ٣٧	نوع من التفاعل الاجتماعي يمارسه الفرد ضمناً او علناً لتحقيق هدف معين.
١٠	Glinow, & Mcshan, 2007, 200	عملية يدرك من خلالها كل طرف رغبة الاخر.
١١	سوادي، ٢٠٠٨، ٢٦	مواقف اختيار واتخاذ قرار بين حاجتين مختلفتين فهو الضغط باتجاهين متناقضين.
١٢	سوادي، ٢٠٠٨، ٢٧	حالة تعبير الافراد عما يحملونه من مواقف داخلهم نحو موضوع معين سواء اكانت هذه الحقائق ايجابية ام سلبية وينتج عنها اختلاف في وجهات النظر مما يؤدي الى الصراع وهو امر حتمي يجب التعامل معه.

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

المصدر: الجدول من اعداد الباحثان.

ثانياً. اسباب الصراع المنظمي:

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

ويرتبط مفهوم الصراع مع بعض المفاهيم الاخرى (كالتنافس 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 متناحرين بالقدر الذي يفرض كل طرف فيهما الاعتراف بحق الوجود للطرف الاخر بما يمثله من قيم ومصالح او اهداف. فهي علاقة اما (رابح او خاسر). اما التنافس فهو يمثل درجة أدنى من حالات التوتر فهو يتقبل وجود الطرفين المتنافسين ولو انه يتضمن حرص كل طرف على الحاق 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. وغالباً ماتكون هذه الاهداف هي برامج الحد الادنى (الهواري، ٢٠٠٦، ٧)

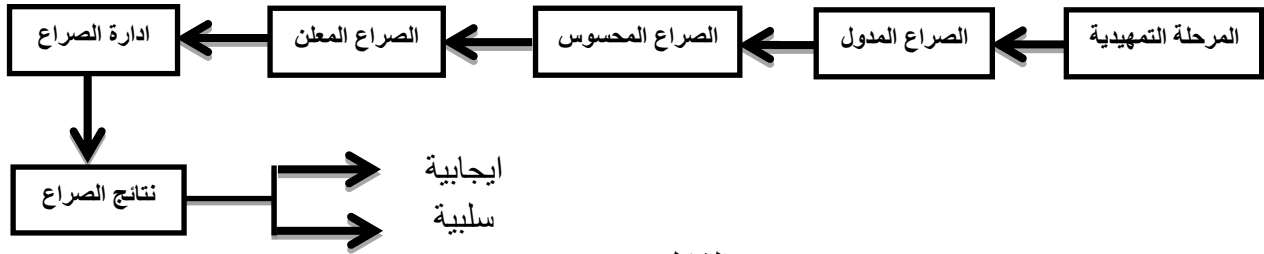
ثالثاً. مستويات أو أنواع الصراع:

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 والمرؤوسين عبر مختلف خطوط السلطة.

٥. الصراع بين الادارة والعاملين في المستويات الدنيا .
 ٦. الصراع بين الخبراء والاداريين.
 ٧. الصراع بين المنظمة وادارتها من جهة وبين الاتحادات والنقابات المختلفة .
 ٨. الصراع بين المنظمة وإدارتها وبين جمهور المنتفعين.
- رابعاً. مراحل الصراع:

يرى (القريوتي، ٢٠٠٠، ٢٥٠) بأنه يمكن تصور تدرج مراحل تطور الصراع من الحالة البسيطة والمتمثلة بسوء الفهم ونقاط الاختلاف البسيطة الى مرحلة طرح الاسئلة الاستنكارية والتحدي ومرحلة الهجوم الكلامي فمرحلة التهديد الى مرحلة الايذاء الجسدي وصولاً الى المحاولة الواضحة لتحطيم الطرف الاخر. 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 الافراد على اكتساب المهارات التي بدورها تمكنهم 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 بان الافراد ذوي الذكاء الشعوري العالي أكثر شعبية ومحبوبون من اصدقائهم وذوو مهارة اجتماعية عالية. وقل 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 والتوافق مع العوائق المختلفة. وتؤكد (القطان، ٢٠٠٥، ٢٩) على ان الافراد 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 ويتعامل 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 الافراد في المنظمة.

الفصل الثالث الجانب الميداني

المبحث الاول

اولاً. وصف وتشخيص مجتمع البحث

تأسست كلية الآثار في جامعة الموصل عام ٢٠٠٨ م لاعداد الكوادر المتخصصة في حقل العمل الاثاري بكل اقسامه وفروعه من اثار قديمة وكتابات المسمارية واثار اسلامية ولغات قديمة وحضارات قديمة فضلاً عن التقنيات الاثرية وصيانة وترميم الاثار المكتشفة. ويعود تاريخ جامعة الموصل في حقل العمل الاثاري الى سبعينات القرن الماضي حيث تم تاسيس قسم الاثار في كلية الاداب لأول مرة سنة ١٩٧٠ وتم قبول دورة واحدة فقط فيه تخرجت سنة ١٩٧٤ ثم توقف القبول فيه لكثر 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 لتاسيس كلية للآثار تجمع هذه الاقسام والتخصصات التي تنضوي تحت علم الاثار على غرار ماموجود في الدول التي تمتلك حضارات تمتد لآلاف السنين كمصر وسوريا والاردن خصوصاً وان العراق ذو حضارة تعد من أقدم الحضارات وأنضجها. وفي هذه الكلية اقسام ثلاثة هي :

١. قسم الآثار.

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 (التنظيف والبستنة والخ).

ثانياً. وصف اجابات افراد العينة وتشخيصها.

الجدول (٣-١): وصف اجابات افراد العينة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أبداً 1		نادراً 2		أحياناً 3		غالباً 4		دائماً 5		ت
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
أولاً. 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
٠.256	3.67	-	-	11.1	4	33.3	12	33.3	12	22.2	8	4
٠.655	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
٠.971	4.17	-	-	5.6	2	22.2	8	22.2	8	50.0	18	7
٠.732	3.75	-	-	2.8	1	33.3	12	50.0	18	13.9	5	8
٠.820	3.89	-	-	-	-	38.9	14	33.3	12	27.8	10	9
٠.920	3.69	-	-	5.6	2	44.4	16	25.0	9	25.0	9	10
٠.806	4.25	-	-	2.8	1	13.9	5	38.9	14	44.4	16	11
٠.504	4.26	-	-	-	-	-	-	44.4	16	55.5	20	12
٠.996	3.75	-	-	11.1	4	30.6	11	30.6	11	27.8	10	13
٠.728	3.61	-	-	2.8	1	44.4	16	41.7	15	11.1	4	14
٠.770	4.42	-	-	2.8	1	8.3	3	33.3	12	55.6	20	15
٠.841	4.08	-	-	2.8	1	22.2	8	28.9	14	36.1	13	16
0.762	4.14	-	-	-	-	22.2	8	41.7	15	36.1	13	17
٠.717	4.33	-	-	-	-	31.9	5	38.9	14	47.2	17	18
٠.604	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
٠.723	4.36	-	-	-	-	13.9	5	36.1	13	50.0	18	21
٠.791	3.94	-	-	-	-	33.3	12	38.9	14	27.8	10	22
٠.845	4.03	-	-	5.6	2	16.7	6	47.2	17	30.6	11	23
٠.887	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												
٠.822	3.81	-	-	8.3	3	19.4	7	55.6	20	16.7	6	25
٠.770	4.25	-	-	-	-	19.4	7	36.1	13	44.4	16	26
٠.833	3.86	-	-	2.8	1	33.3	12	38.9	14	25.0	9	27
٠.951	3.69	-	-	8.3	3	38.9	14	27.8	10	25.0	9	28
٠.971	4.17	-	-	8.3	3	13.9	5	30.6	11	47.2	17	29
٠.810	3.97	-	-	2.8	1	25.0	9	44.4	16	27.8	10	30
٠.820	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 (١-٣) 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 ونسبة مئوية بلغت (٦٣,٩) % وانحراف معياري مقداره (0,604) ووسط حسابي (٥٨,٤). وجاء الاتفاق بين المبحوثين على المقياس (غالباً) كاعلى نسبة من نصيب السؤال (٢٥) اذ بلغ عدد المبحوثين (٢٠) شخص ونسبة مئوية (55,6) % وانحراف معياري مقداره (٠,٨٢٢) ووسط حسابي (٣,٨١) اما اعلى نسبة اجابة عن المقياس (نادراً) فكانت من نصيب السؤال (٢٠) بنسبة مئوية (٢٥) % وبانحراف معياري (1,054) ووسط حسابي (3,44) واخيراً جاءت اعلى نسبة اجابة للمبحوثين عن المقياس الوسطى (احياناً) من نصيب السؤالين (١٠) و (١٤) بنسبة مئوية (44,4) % وانحراف معياري (0,920) و (0,728) 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 استمارة الاستبيان .

ثالثاً. تحليل متغيرات البحث

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

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

المستقل	المعتمد
الذكاء الشعوري	الصراع التنظيمي
٠,٣٨٥*	

N=36

مستوى المعنوية ٠,٠٥

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

٢. علاقة الأثر:

يوضح الجدول (٣-٣) بان نسبة تأثير الذكاء الشعوري في ادارة الصراع هي (١٩,١) % وهذا ما اكدته 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 (٠,٨٠٨) وكلاهما أكبر من القيم المجدولة وبدرجات حرية (١-٣٤)

الجدول (٣-٣) علاقة 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 علاقة الاثر بين متغيرات البحث الحالي، ولغرض التعرف على درجة تأثير احدهما على الاخر 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 الباقي

(٨٠,٩%) فيعود الى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها ، و تدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة التي بلغت (٨,٠١٨) وهي اكبر من قيمتها المجدولة عند مستوى معنوية (٠,٠٥) وبدلالة قيمة (T) المحسوبة والبالغة (٠,٨٠٨) 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 أثر 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 ممن يتاثرون 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 (كالوعي الذاتي وادارة الانفعالات والتقمص الشعوري وادارة العلاقات الانسانية) 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 منظماتها 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 بافضل صورة ممكنة .
٣. من ذكاءات الاعمال في العالم المعاصر الان (الذكاء الشعوري) الذي يسهم بشكل كبير في التعرف على سلوكيات الافراد ويحاول توجيهها بعد ذلك بالشكل الذي يخدم العمل المنظمي اولاً و اخرأ .
٤. على المنظمة المبحوثة ان تعتمد على اجراء ما 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 تسيير العمل المنظمي بكفاءة وفاعلية اذا ما احسن استغلاله بالشكل المطلوب .

المصادر العربية والاجنبية

١. العبيدي، سري غانم، ٢٠٠٦، "الذكاء الشعوري وعلاقته بالمسايرة الاجتماعية لدى طلبة الجامعة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الموصل.
٢. النبهان، موسى، ٢٠٠٤، "اساسيات القياس في العلوم السلوكية"، مكتبة دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
٣. الناشي، وجدان 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 والوجداني والقرن الحادي والعشرين"، بحوث ومقالات، مكتبة الايمان جامعة الازهر.
٥. مطر، جيهان وديع نيقولا، ٢٠٠٤، " أثر برنامج تعليمي مستنداً الى نظرية الذكاء الشعوري على مستوى هذا الذكاء ودرجة العنف لدى الطلبة العدوانيين في الصف الخامس والسادس"، اطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الدراسات العليا، الجامعة الاردنية.
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 الوجداني 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 الوجداني"، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة.
١٢. جيل، اوز باري، ٢٠٠١، "اختبر ذكاءك العقلي والعاطفي"، ترجمة: د. عقيل الشيخ حسن، سلسلة عالم المعرفة، مطابع الوطن، الكويت.
١٣. جولمان، دانيال، ٢٠٠٠، "الذكاء العاطفي"، سلسلة كتب ثقافية صادرة عن المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت.
١٤. خليل، سعادة، ٢٠٠٤، "دورة في الذكاء العاطفي"، موقع الإقلاع: (www.eqla.com).
١٥. خوالدة، محمود عبدالله محمد، ٢٠٠٤، "في الذكاء العاطفي والذكاء الشعوري" دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن
١٦. سوادى، عيبر طه، ٢٠٠٨، "انواع المعرفة وتأثيرها 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، خضير كاظم/٢٠٠٢، "السلوك التنظيمي"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٢٠. داغر، منقذ، حروش. عادل، ٢٠٠٠، "نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي"، مديرية دار الكتب للطباعة والنشر، بغداد.
٢١. القريوتي، محمد قاسم، ٢٠٠٠، " السلوك التنظيمي دراسة للسلوك الانساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة"، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان- الاردن .
٢٢. اللوزي، موسى، ٢٠٠٣، "التطوير التنظيمي اساسيات ومفاهيم حديثة"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٢٣. الجندي، عادل، ٢٠٠٦، "الادارة والتخطيط التعليمي الاستراتيجي"، مجموعة النيل العربية، القاهرة .
٢٤. الحمادي، سناء محمد رشاد، ٢٠٠٦، "اساليب ادارة الصراع وتثرها في اداء العاملين"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد .
٢٥. جرينبرج، جيرالد، بارون، روبرت، ٢٠٠٩، "ادارة السلوك في المنظمات"، ترجمة: محمود فتوح، شعاع للنشر والعلوم، حلب، سوريا .
٢٦. العميان، محمود سلمان، ٢٠١٠، " السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال"، الطبعة الخامسة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الاردن .
٢٧. المرسي، جمال الدين، ادريس، ثابت عبد الرحمن، ٢٠٠٥، " السلوك التنظيمي: نظريات ونماذج وتطبيق علمي لادارة السلوك في المنظمة"، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
٢٨. القطان، سامية، ٢٠٠٥، " الذكاء الوجداني"، مكتبة الانجلو، القاهرة، مصر.
٢٩. الهواري، سعيد، ٢٠٠٦، "المدير الفعال للقرن ٢١"، مجموعة النيل العربية، القاهرة.
٣٠. عساف، عبد المعطي، ١٩٩٩، "السلوك التنظيمي في المنظمات المعاصرة، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، الاردن .
٣١. إبراهيم، عبد الستار، ٢٠٠٦، " الذكاء الوجداني 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", Mcgrow-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 EI, 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/edul>.
41. Schilling, D, 1996, "50 activities for teaching emotional intelligence level I, Elementary Human sciences press, inc.