وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
مركـــــز البحوث النفسية
الباراسيكولوجي

مجلــة
العلوم النفسية

مجلة علمية فصلية محكمـــة معتمـدة

تصدر عن مركز البحوث النفسية

حاصلـــــــة على الأعتماديـــــة

رقــم الإيــداع 614 / 1994/ الرمز الدولي 1790 – 1816

المجلد (37) – العدد (2)– الجزء(2)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
مركز البحوث النفسية

مجلة

العلوم النفسية

مجلة علمية فصلية محكمـــــة معتمـــدة تصدر عن مركز البحوث النفسية والباراسيكولوجي

المجلد : 37 العدد : 2 الجزء: 2

ISSN : 1816 - 1790

رقم الايداع : 614 / 1994

الرمز الدولي: 1816-1790

حزيران / 2026

مجلة العلوم النفسية
مجلة علمية فصلية محكمة

رئيــس التحريــر/ أ.د. خليل ابراهيم رسول

مدير التحرير/ أ.م.د. بشرى عثمان احمد

أعضاء هيئة التحرير

الاسم	مكان العمل	البلد
أ.د. كامل علوان الزبيدي	جامعة بغداد / كلية الآداب / أستاذ متمرس (متقاعد) / علم النفس – صحة نفسية	العراق
أ.د. يوسف حمه صالح مصطفى	جامعة صلاح الدين / كلية الآداب – أربيل / علم النفس العام	العراق
أ.د. صفاء طارق حبيب	جامعة بغداد / كلية التربية ابن رشد / قسم العلوم التربوية والنفسية / قياس وتقويم	العراق
أ.د. اسامة حامد محمد	جامعة الموصل / كلية التربية للعلوم الانسانية / قسم العلوم التربوية والنفسية/ علم النفس التربوي / قياس وتقويم	العراق
أ.د. مهند عبدالستار النعيمي	جامعة ديالى / كلية التربية الاساسية / قياس وتقويم	العراق
أ.د. حيدر جليل عباس	الجامعة المستنصرية / التربية الاساسية / العلوم التربوية والنفسية / قياس وتقويم	العراق
أ.د. سيف محمد رديف	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / مركز البحوث النفسية والباراسيكولوجي	العراق

أ.د. بشرى عبد الحسين محميد	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / مركز البحوث النفسية والباراسيكولوجي	العراق
أ.د. محمد حبشي حسين	جامعة الاسكندرية / كلية التربية	مصر
أ.د. هناء مزعل حسين الذهبي	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / مركز البحوث النفسية والباراسيكولوجي	العراق
أ.د. عصام توفيق قمر	كلية الدراسات العليا للتربية / المركز القومي لأصول التربية / التربية وعلم النفس	مصر
أ.م.د. بيداء هاشم جميل	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / مركز البحوث النفسية / علم النفس العام	العراق
أ.م.د. براء محمد حسن	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / مركز البحوث النفسية / الشخصية والصحة النفسية	العراق
أ.م.د. بشرى عثمان احمد	وزارة التعليم العالي والبحث العلمي / مركز البحوث النفسية والباراسيكولوجي	العراق
أ.م.د. صباح عايش بنت محمد	جامعة الشلف / كلية العلوم الانسانية والاجتماعية / علم النفس العام	الجزائر
أ.م.د. مقبل بن عايد خليف العنزي	جامعة القصيم / الحدود الشمالية / كلية التربية / قسم التربية والاحتياجات الخاصة	السعودية

مجلة العلوم النفسية

مجلة علمية فصلية محكمة معتمدة متخصصة تصدر عن مركز البحوث النفسية

جمهورية العراق

قسيمة اشتراك

أرجو قبول اشتراكي في مجلة العلوم النفسية :

لمدة ( ) سنة ابتداءاً من .....

الأسم : .....

العنوان : .....

قيمة الاشتراك : .....

طريقة الدفع :- نقدا ( ) شيك ( ) حوالة بريدية ( )

رقم: تأريخ / /

التوقيع : ..... : التأريخ .....

قيمة الأشتراك لعدد واحد	الأفراد :(150.000) الف دينار عراقي داخل العراق (100) $ او ما يعادلها خارج العراق للمؤسسات أو المؤتمرات : (125.000) الف دينار عراقي داخل العراق (96) $ او ما يعادلها خارج العراق

شروط النشر في المجلة

1. تنشر المجلة الأبحاث والدراسات الاكاديمية القيمة والاصيلة باللغتين العربية والإنكليزية في حقل مجالات اهتمام المجلة نفسياً وتربوياً ، والتي لم تقبل أو تنشر سابقاً ، ويتحمل الباحث المسؤولية القانونية في كل القضايا المتعلقة بالأمانة العلمية اذا كان بحثة منشور أو قدم للنشر.
2. يخضع كل بحث مقدم للنشر في المجلة الى الاستلال الالكتروني على أن لا يزيد درجة الاستلال عن (20%).
3. يقدم الباحث المقبول بحثه للنشر في المجلة تعهد خطي بعدم نشر بحثه في مجلة أخرى أو حصوله على قبول نشر مسبقاً.
4. يقدم البحث مطبوعا على نظام (word 2007) مع اسم الباحث واللقب العلمي والاختصاص واسم الجامعة والكلية في بداية الصفحة الأولى للبحث باللغتين مع خلاصة للبحث باللغتين العربية والإنكليزية مثبت فيها عنوان البحث واسم الباحث ومكان عمله على ان لا تزيد عن (250) كلمة
5. تكتب الكلمات المفتاحية باللغتين العربية والإنكليزية في نهاية الملخصين العربي والإنكليزي.
6. يجب أن لا تتجاوز عدد صفحات البحث المقدم للنشر في المجلة أكثر من (25) صفحة فقط بما فيها الجداول والاشكال والملاحق ، وبخلافه يتحمل الباحث مبلغاً اضافياً مقداره (2000) الفين دينار عن كل صفحة إضافية ، ولا يتجاوز البحث بعد الزيادة الـ (35) صفحة بكل الأحوال.

7. موافقة اثنين من المحكمين المختصين الذين يقومون البحث قبل نشره بالأضافة الى تقويم البحث من ناحية اللغة العربية والإنكليزية.
8. يراعى في كتابة البحث الاتي:

أ- الأصول العلمية في كتابة البحث من حيث الدقة في التوثيق والأمانة العلمية في العرض.

ب- يقدم البحث بنسختين مطبوعة على ورق ابيض (A4) وعلى جهة واحدة من الورق مع قرص (CD) وبالمواصفات الاتية.

- الحاشية العليا 4.50 سم.
- الحاشية السفلى 4,50 سم.
- الحاشية اليمنى 3,75سم.
- الحاشية اليسرى 3,75سم.
- يكون الخط المستخدم نوع (Arial) ، حجم الخط (14) بالنسبة للمتن و (12) للجداول.
- تحتوي كل صفحة على (22) سطر فقط وفقاً لبرنامج التنضيد.
- يكون التباعد بين الاسطر للصفحة الواحدة (1,15).
- تكون الاشكال والجداول واضحة وتستخدم فيها الأرقام باللغة الإنكليزية والنظام العالمي للوحدات.
- في حالة وجود صور او رسوم ضرورة ان تكون بصيغة png أو jpg.
- يكون البحث خالي من الأخطاء اللغوية والنحوية ولا تتحمل المجلة مسؤولية ذلك.

لا تستعمل الهوامش في اسفل الصفحات وانما يشار رقمياً الى المصادر حسب موضوعها في نهاية البحث من خلال ذكر اسم

الباحث والسنة وعنوان البحث وتكتب بأسلوب الـ (APA) الإصدار السابع.

- يلتزم الباحث بدفع مبلغ قدره(150000) مائة وخمسون الف دينار عراقي لا غير من داخل العراق و (100) دولار امريكي من خارج العراق.
- يلتزم الباحث بالتعليمات المؤشرة من الخبراء ، ويعيد الباحث النسخة الاصلية للمجلة مع نسخة جديدة ورقية أخرى مصححة.
- لاتعاد البحوث الى أصحابها قبلت أم لم تقبل للنشر.
- لا يزود الباحث بكتاب قبول النشر ، الا بعد التزامه بالتعليمات أعلاه وتسليم النسخ الورقية كافة.
- المجلة غير مسؤولة عن نشر الأبحاث بعد مرور (90) يوم من دون مراجعة الباحث للمجلة والتزامه بالتعليمات كافة.

9- تحتفظ المجلة بحقها في أن تحذف أو تعيد صياغة بعض الكلمات أو الجمل بما يتلائم مع إسلوبها في النشر.

10- تنتقل حقوق نشر البحث الى المجلة حال اشعار الباحث بقبول بحثه للنشر.

مجالات اهتمام المجلة

1. البحوث والدراسات في مجالات العلوم التربوية والنفسية بفروعها المختلفة والطب النفسي، و الباراسايكولوجي .
2. المؤتمرات والندوات العلمية الوطنية والعربية والعالمية التي تعقد حول التخصصات في الفقرة المذكورة اعلاه
3. نشاطات وفعاليات المركز والمؤسسات الاخرى التي تهتم بالمجالات – الواردة في الفقرة (1) .

((في هذا العدد))

ت	الموضوع	الباحث	الصفحة
1.	التدفق النفسي وعلاقته بالمرونة المعرفية لدى مدرسات المرحلة الإعدادية	أ.م.د. مؤيد حامد جاسم الجُميلي	24-1
2.	العدوى الانفعالية وعلاقتها باجترار الأفكار لدى طلبة كلية التربية للعلوم الإنسانية	أ.م اسماء صالح علي	54-25
3.	المواطنة الرقمية وعلاقتها بالمرونة النفسية لدى طلبة الجامعة	م.د عبير دهام صالح	86—55
4.	تأثير الاسلوب الارشادي الوعي بـ (هنا- الان) في تخفيض هزيمة الذات لدى الطلاب الراسبون	م.د جابر موسى عبد الله	114-87
5.	الرشاقة المعرفية وعلاقتها بالأمل لدى طلبة الدراسات العليا	م.د هديل علي جبر	142-115
6.	أثر برنامج إرشادي قائم على العلاج السلوكي المعرفي في تنمية التعاطف المعرفي لدى المدرسين في المدارس الاعدادية	م. علاء خضير نصيف	174-143
7.	الوعي الذاتي وعلاقته بالسيطرة المثبطة لدى طلبة المرحلة الإعدادية	م.م أيام منصور الزاملي م.م هاشم حمزه جبر	206-175
8.	الاستقطاب الاخلاقي لدى طلبة الجامعة	م.م رؤى عباس علي م.م رسل محمود شنيح م.م عباس قيس عباس	222-207
9.	المرونة المعرفية وعلاقتها بالتعلم المنظم ذاتياً لدى المراهقين	م.م حازم رحيم شلتاغ الساعدي	240-223

10	الغموض الأخلاقي لدى طلبة الجامعة	م.م. اية جواد كاظم	264-241
11	الحصانة النفسية وعلاقتها بأصالة الذات لدى طلبة الجامعة	م.م.زينب علي كاظم م.م.نصر ثابت محمد	292-265
12	دور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات التنظيمية والحد من الصراعات النفسية بين الموظفين دراسة تحليلية في مستشفى بغداد التعليمي/بغداد/العراق	م.م فاطمة باسم فاضل	316-293
13	استراتيجية إعادة التركيز الإيجابي وعلاقته بالشخصية المناعية لدى طلبة الجامعة	منى فهمي عواد حردان أ.م.د. مثنى اسماعيل تركي	346-317
14	الشخصية ذاتية الغرض وعلاقتها بالحكمة المعرفية لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعة	مصطفى راضي حسن علي أ.م.د. عمر خلف رشيد الشجيري	378-347

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
مركز البحوث النفسية
الباراسيكولوجي

وحدة مجلة العلوم النفسية

ملاحظـة...

الافكار الواردة في البحوث والدراسات المنشورة تُعبر عن آراء أصحابها وليس بالضرورة عن رأي المجلة .

المراسلات

توجه جميع المراسلات الى رئيس التحرير على العنوان التالي:

مجلة العلوم النفسية – مركز البحوث النفسية/ الباراسيكولوجي

ص.ب. 47041 جادرية – بغداد – العراق

هـ 07833304447

رقم الإيداع في دار الكتب والوثائق

614 لعام 1994

بغداد ـ العراق

دور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات التنظيمية والحد من الصراعات النفسية بين الموظفين

دراسة تحليلية في مستشفى بغداد التعليمي/بغداد/العراق

م.م فاطمـــه باســم فاضــل

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي/ مركز البحوث النفسية والباراسايكولوجي

fatimabassim@yahoo.com

المستخلص

يسعى البحث إلى تحليل الكيفية التي يمكن بها للذكاء العاطفي أن يعزز جودة العلاقات داخل التنظيم ويخفف من النزاعات النفسية بين العاملين، وقد أجريت الدراسة الميدانية على عينة من موظفي مستشفى بغداد التعليمي في العراق، وانطلقت من فرضية مفادها أن المستوى العالي للذكاء العاطفي لدى الأفراد يسهم في تحسين العلاقات وخفض الصراعات النفسية. ولتحقيق ذلك تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، وصُممت استبانة كونها أداة رئيسة لجمع البيانات من عينة عشوائية بسيطة بلغ قوامها (120) موظفاً، شملت الأطباء والممرضين والإداريين والفنيين. كما تمت معالجة البيانات إحصائياً عبر برنامج SPSS، باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، فضلاً عن معامل ارتباط بيرسون لاختبار صحة الفرضيات. أظهرت النتائج أن مستوى الذكاء العاطفي لدى الموظفين كان مرتفعاً، وكذلك مستوى العلاقات التنظيمية، في حين جاء مستوى الصراعات النفسية متوسطاً، كما كشفت النتائج عن وجود علاقات ارتباط إيجابية قوية بين أبعاد الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، التحفيز الذاتي، التعاطف، المهارات الاجتماعية) وبين تحسين العلاقات التنظيمية، وعلاقات عكسية قوية بين الذكاء العاطفي والصراعات النفسية، مما يؤكد أن ارتفاع الذكاء العاطفي يسهم في تقليل التوترات والصراعات داخل بيئة العمل، كما ثبت صحة الفرضية الرئيسة التي تنص على أن للذكاء العاطفي دوراً دالاً إحصائياً في تحسين العلاقات التنظيمية والحد من الصراعات النفسية.

خلص البحث إلى مجموعة من التوصيات، أبرزها: ضرورة تصميم برامج تدريبية لتطوير مهارات الذكاء العاطفي في المؤسسات الصحية، وتعزيز المهارات الاجتماعية والتعاطف، وتحسين دور الإدارة في دعم العلاقات الإيجابية، وإجراء تقييمات دورية لمستوى الذكاء العاطفي والعلاقات التنظيمية والصراعات النفسية، بما يسهم في خلق بيئة عمل مستقرة وإيجابية.

الكلمات المفتاحية: الذكاء العاطفي، العلاقات التنظيمية، الصراعات النفسية.

The role of emotional intelligence in improving organizational relationships and reducing psychological conflicts among employees: An analytical study at Baghdad Teaching Hospital, Baghdad, Iraq

Fatima Basim Fadhil

Ministry of higher education and scientific research

Psychological and Parapsychology research center
fatimabassim@yahoo.com

Abstract

This study aims to analyze how emotional intelligence can enhance the quality of relationships within an organization and mitigate psychological conflicts among employees. The field study was conducted on a sample of employees at Baghdad teaching hospital in Iraq, basing on the hypothesis that high level of emotional intelligence contributes to improve relationships and reduce psychological conflicts. To achieve this, a descriptive-analytical approach was employed, and a questionnaire was designed as the primary data collection tool. A simple random sample of 120 employees, including physicians, nurses, administrators, and technicians, was surveyed. The data were statistically processed using SPSS software, employing means, standard deviations, and Pearson's correlation coefficient to test the validity of the hypotheses.

The results showed that employees had high levels of emotional intelligence and positive organizational relationships, while their level of psychological conflict was moderate. The findings also revealed strong positive correlations between the dimensions of emotional intelligence (self-awareness, self-motivation, empathy, and social skills) improved organizational relationships, and strong

negative correlations between emotional intelligence and psychological conflict. This confirms that high emotional intelligence contributes to reducing tension and conflict within the workplace. The main hypothesis, which states that emotional intelligence plays a statistically significant role in improving organizational relationships and reducing psychological conflict, was also confirmed.

The research concluded with a set of recommendations, most notably: the necessity of designing training programs to develop emotional intelligence skills in healthcare institutions, enhancing social skills and empathy, improving management's role in supporting positive relationships, and conducting periodic assessments of emotional intelligence levels, organizational relationships, and psychological conflict to contribute to creating a stable and positive work environment.

Keywords: **Emotional intelligence, organizational relationships, psychological conflict**s

المقدمة:

في بيئة العمل المعاصرة، لم تعد الكفاءة الفنية وحدها كافية لضمان نجاح المؤسسات واستقرارها، بل أصبح التركيز متزايداعلى الجوانب السلوكية والنفسية التي تؤثر بشكل مباشر على أداء الأفراد وجودة العلاقات داخل التنظيم ومن أبرز هذه الجوانب مفهوم الذكاء العاطفي، الذي يُعد من المفاهيم الحديثة نسبيا في علم الإدارة والسلوك التنظيمي،اذ يشير إلى قدرة الفرد على إدراك مشاعره ومشاعر الآخرين، وتنظيمها وإدارتها بطريقة تسهم في تحسين التفاعل الاجتماعي واتخاذ القرارات بشكل أكثر اتزانًا وفاعلية.

وتبرز أهمية الذكاء العاطفي في بيئة العمل كونه يسهم في تعزيز العلاقات التنظيمية الإيجابية بين الموظفين، من خلال تحسين مهارات التواصل، وزيادة مستوى التعاطف، وتقليل سوء الفهم والصراعات الشخصية التي قد تنشأ نتيجة ضغوط العمل أو اختلاف وجهات النظر، كما يُعد أحد العوامل المهمة في الحد من الصراعات النفسية داخل المؤسسات، إذ يساعد الموظفين على التعامل مع الضغوط والانفعالات السلبية بطريقة أكثر نضجًا ووعيًا، مما ينعكس إيجابًا على بيئة العمل ككل.

وفي ظل التغيرات السريعة والتحديات المتزايدة التي تواجه المنظمات اليوم، أصبح من الضروري الاهتمام بتنمية الذكاء العاطفي لدى العاملين، ليس فقط كونها مهارة فردية، بل

بوصفها أداة استراتيجية لتحسين المناخ التنظيمي وتعزيز التعاون وتقليل التوترات الداخلية. ومن هنا تنطلق هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات التنظيمية والحد من الصراعات النفسية بين الموظفين، ومحاولة فهم آلياته وأثره في بيئة العمل الحديثة.

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

أولا: مشكلة البحث

تكمن إشكالية الدراسة في أن المؤسسات الحديثة غالبا ما تواجه تراجعا في متانة علاقاتها التنظيمية، إلى جانب تضخم مستويات الصراع النفسي بين الموظفين، مما ينعكس سلبا على بيئة العمل الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء الوظيفي وتراجع الإنتاجية وازدياد الضغوط النفسية والانسحاب الوظيفي، وعلى الرغم من اهتمام المنظمات بتطوير الهياكل الإدارية وتحسين الأنظمة التشغيلية إلا أن الجانب الإنساني والسلوكي وبالأخص ما يتعلق بإدارة الانفعالات والتعامل مع المشاعر، ما يزال يعاني من قصور واضح في التطبيق العملي. من هنا، يظهر الذكاء العاطفي كأحد المداخل السلوكية الرئيسية القادرة على إحداث تحول في جودة العلاقات بين أفراد المنظمة، من خلال تنمية الوعي الذاتي وضبط المشاعر واستيعاب انفعالات الآخرين، مما يسهم في خفض الاحتكاكات النفسية. بيد أن هناك غموضا لا يزال قائما بشأن مدى فاعلية الذكاء العاطفي في معالجة ضعف العلاقات التنظيمية والحد من الصراعات النفسية، لا سيما في البيئات ذات الضغوط العالية وتعدد المهام، وتتمثل مشكلة البحث في السؤال الآتي:

"إلى أي مدى يُسهم الذكاء العاطفي في تحسين جودة التفاعلات التنظيمية والتخفيف من النزاعات النفسية بين الموظفين؟"

ويتفرع عن هذه المشكلة عدد من التساؤلات الفرعية، منها:

1. ما مستوى الذكاء العاطفي لدى الموظفين في بيئة العمل؟
2. إلى أي مدى يسهم الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات التنظيمية؟
3. هل يؤدي ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي إلى تقليل الصراعات النفسية بين الموظفين؟
4. ما طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والمناخ التنظيمي داخل المؤسسة؟

ثانياً: أهمية البحث

تنبع أهمية هذا البحث من أهمية المتغيرات التي يتناولها والعلاقات المتبادلة بينها، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجوانب الآتية:

أهمية الذكاء العاطفي: يُعد الذكاء العاطفي من المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام واسع في مجالات الإدارة والسلوك التنظيمي، لما له من دور مؤثر في قدرة الأفراد على فهم مشاعرهم وإدارتها والتعامل الإيجابي مع الآخرين. وقد أكدت الدراسات أن الذكاء العاطفي يسهم في تحسين الأداء الوظيفي، وزيادة الرضا المهني، وتعزيز فاعلية الاتصال والتعاون داخل المنظمات، مما يجعله أحد العوامل الأساسية لتحقيق النجاح الفردي والتنظيمي.

أهمية العلاقات التنظيمية: تمثل العلاقات التنظيمية أساس نجاح المؤسسات واستقرارها، إذ تسهم في تعزيز التعاون والتنسيق بين العاملين، وتسهيل تبادل المعلومات والخبرات، وتحقيق الانسجام بين مختلف المستويات الإدارية. كما أن العلاقات التنظيمية الإيجابية تساعد في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحسين جودة الأداء وتقوية الانتماء التنظيمي، الأمر الذي ينعكس بصورة مباشرة على كفاءة المؤسسة وفاعليتها.

أهمية الصراعات النفسية: تُعد الصراعات النفسية من الظواهر المؤثرة في بيئة العمل، لما تسببه من توتر وضغوط نفسية قد تؤدي إلى انخفاض الأداء والإنتاجية وتراجع جودة العلاقات بين العاملين. كما أن استمرار هذه الصراعات قد ينعكس سلباً على الصحة النفسية للموظفين ويؤثر في قدرتهم على اتخاذ القرارات والتكيف مع متطلبات العمل، مما يجعل دراستها أمراً ضرورياً لفهم أسبابها والحد من آثارها السلبية.

الأهمية العلمية للبحث: يسهم البحث في إثراء الأدبيات العربية المتعلقة بالذكاء العاطفي في المؤسسات الصحية، من خلال تقديم إطار نظري وتطبيقي يوضح طبيعة تأثير الذكاء العاطفي في العلاقات التنظيمية والصراعات النفسية، فضلاً عن توفير نتائج ميدانية يمكن الاستفادة منها في دراسات مستقبلية تتناول المتغيرات ذاتها أو متغيرات مرتبطة بها.

ثالثاً: أهداف البحث

يهدف البحث إلى التعرف على:-

1. مستوى الذكاء العاطفي لدى موظفي مستشفى بغداد التعليمي بأبعاده المتمثلة في (الوعي الذاتي، التحفيز الذاتي، التعاطف، والمهارات الاجتماعية).

2. مستوى العلاقات التنظيمية السائدة بين الموظفين في مستشفى بغداد التعليمي.

3. مستوى الصراعات النفسية بين الموظفين في مستشفى بغداد التعليمي.

4. طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والعلاقات التنظيمية لدى الموظفين.

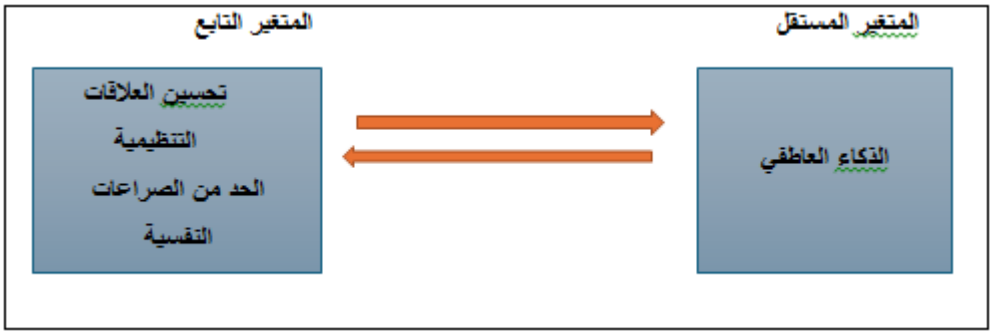
5. طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي والصراعات النفسية لدى الموظفين.

6. مدى إسهام أبعاد الذكاء العاطفي في تحسين العلاقات التنظيمية بين الموظفين.

7. مدى إسهام أبعاد الذكاء العاطفي في الحد من الصراعات النفسية بين الموظفين.

8. الدور الذي يؤديه الذكاء العاطفي في تحسين بيئة العمل وتعزيز التفاعل الإيجابي بين العاملين في مستشفى بغداد التعليمي.

رابعاً: المخطط الفرضي للبحث



الشكل رقم (1) المخطط الفرضي للبحث
الشكل من إعداد الباحث

خامساً: فرضيات البحث

الفرضية الرئيسة: "توجد دلالة إحصائية للذكاء العاطفي في تحسين العلاقات التنظيمية والحد من الصراعات النفسية بين الموظفين."

ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: "توجد دلالة إحصائية للوعي الذاتي في تحسين العلاقات التنظيمية بين الموظفين."

الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد دور ذو دلالة إحصائية للتحفيز الذاتي في الحد من الصراعات النفسية بين الموظفين."

الفرضية الفرعية الثالثة: "يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمهارات الاجتماعية في تحسين العلاقات التنظيمية بين الموظفين."

الفرضية الفرعية الرابعة: "يوجد دور ذو دلالة إحصائية للتعاطف في الحد من الصراعات النفسية بين الموظفين.

سادساً: حدود البحث

يقتصر نطاق البحث على الموظفين (أطباء، ممرضين، إداريين) في مستشفى بغداد التعليمي بالعراق، خلال الفترة 2025-2026.

الفصل الثاني: الإطار النظري

أولاً: الذكاء العاطفي

يُقصد بالذكاء العاطفي قدرة الفرد على التعرف على مشاعره وانفعالاته وفهمها وتنظيمها، سواء كانت خاصة به أو بالآخرين، بما يساعد على التحكم بالعواطف بشكل فعّال يحدّ من المشكلات ويعزز العلاقات والتفاعل الاجتماعي الإيجابي (Mayer et al., 2023,124).

ويتضمن هذا المفهوم مجموعة من المهارات الجوهرية، من أبرزها التحكم بالذات، والدافعية الداخلية، والمثابرة، والتعاطف مع الآخرين، وهي مهارات تمكّن الفرد من التعامل بفاعلية مع المواقف الانفعالية المختلفة واتخاذ قرارات ملائمة في ظل التحديات المتنوعة (Boyatzis & McKee, 2022,26).

يُعدّ الذكاء العاطفي إطارا متكاملاً من القدرات النفسية والاجتماعية التي تساعد الفرد على إدراك مشاعره ومشاعر الآخرين وفهمها وتنظيمها بكفاءة، بما يسهم في تحقيق النجاح على المستويين الشخصي والمهني، ويُحسّن من جودة الحياة بصورة عامة (Pundlik et al., 2024,167).

مما تقدم، يعرف الباحث مفهوم الذكاء العاطفي كونه : تلك القدرة التي تمكن الفرد من استيعاب ذاته وفهم أبعادها، والتحكم الواعي في انفعالاته وتنظيم مشاعره، إلى جانب تمكينه من تكوين علاقات إيجابية قائمة على استيعاب انفعالات الآخرين والتجاوب معها بطريقة سليمة.

أهمية الذكاء العاطفي:

تتجلى أهمية الذكاء العاطفي في العديد من المجالات، من أبرزها ما يأتي:

1. أصبح نجاح المؤسسات الحديثة مرتبطًا بدرجة كبيرة بقدرتها على استثمار مواردها البشرية، لاسيما الأفراد القادرين على التحكم بذواتهم وإدارة انفعالاتهم بكفاءة، مما يعزز الأداء المؤسسي.
2. يسهم الذكاء العاطفي في تحقيق التوازن والتكامل بين الجوانب العقلية والانفعالية، أي بين التفكير والشعور، الأمر الذي يساعد على اتخاذ قرارات أكثر حكمة ووعيا .
3. يؤدي الذكاء العاطفي دورا مهما في فهم دوافع الآخرين وبناء علاقات عمل قوية معهم، مما يدعم فاعلية القيادة؛ إذ يستطيع القائد الناجح إدراك احتياجات العاملين والاستجابة لها بطريقة تعزز مستوى أدائهم داخل المنظمة(عمراني، 2022، 164).

أبعاد الذكاء العاطفي

الوعي الذاتي: يُشير هذا المفهوم إلى قدرة الشخص على استيعاب مشاعره الداخلية وفهمها بدقة، وإدراك أثرها على أفكاره وسلوكه، كما يتضمن ذلك معرفة نقاط قوته وضعفه، بالإضافة إلى القيم والمعتقدات التي تحكم خياراته. فالشخص الذي يتحلى بوعي ذاتي عالٍ يكون أكثر قدرة على تقييم ردود أفعاله العاطفية بموضوعية، وتوظيف هذا الفهم في سلوكه بطريقة أكثر اتزانا، ويُعد الوعي الذاتي لبنة أساسية في الذكاء العاطفي، لأنه يمكن الفرد من إدراك تأثير مشاعره على نشاطه اليومي، ويقوي تكيفه مع المواقف المتعددة ويؤدي لقرارات أكثر فعالية (محمد والربابعة، 2025، 346).

التحفيز الذاتي: هو تلك الدافعية الداخلية التي تمكن الفرد من إنجاز مسؤولياته بكفاءة، دون الحاجة إلى محفزات خارجية وهذا الجانب من الشخصية يمثل طاقة كامنة تدفع الإنسان نحو غاياته، وتجعله يستمر في العمل بنشاط وإيجابية مهما واجه من عقبات، كما يُبرز التحفيز الذاتي دور القائد في إلهام الآخرين وتشجيعهم على الإيمان بالهدف المشترك، مما يسهم في دعم تحقيق الرؤى والاستراتيجيات التنظيمية ويعزز مستوى الأداء والحماس لدى العاملين. وينشأ هذا الدافع نتيجة تفاعل مجموعة من العوامل الداخلية مثل الطموح والرغبة في الإنجاز، إضافة إلى عوامل خارجية كالتقدير والدعم، الأمر الذي يؤدي إلى تبني سلوكيات عمل إيجابية موجهة نحو تحقيق الأهداف(Harahap et al.,2023, 356).

ثالثاً: المهارات الاجتماعية: تُعرف بأنها الأدوات السلوكية التي تجعل الفرد قادرا على التأثير الفاعل في من حوله، من خلال استشعار ما يجول في نفوسهم من مشاعر وانفعالات، وامتلاك الحكمة في تحديد الوقت المناسب للقيادة أو لتقديم المساندة، مع التعامل معهم بأسلوب يحترم كرامتهم ويراعي طبيعة العمل المهني، وتضم هذه المهارات جوانب لفظية وغير لفظية، وتتطلب استجابات ملائمة تتكيف مع طبيعة التفاعل مع البيئة المحيطة. كما

تسهم في تعزيز قدرة الفرد على حل المشكلات، وإدارة النزاعات، وإجراء عمليات التفاوض بكفاءة عالية (بن غربال، 2023، 65).

رابعاً: التعاطف: يُعد الذكاء العاطفي من العوامل الأساسي التي نالت اهتماما متزايدا في بيئات العمل المعاصرة، لما له من دور مهم في تحقيق التوازن بين قدرات الأفراد ومتطلبات النجاح التنظيمي. فعند امتلاك العاملين لمستويات جيدة من الذكاء العاطفي، فإنه يسهم في دعم تصميم وتنفيذ برامج تدريبية فعّالة تعمل على تنمية مهاراتهم الشخصية والمهنية، مما ينعكس إيجابا على تحسين مستوى الأداء ورفع الإنتاجية وزيادة الأرباح داخل المؤسسات (Mayer et al.,2023, 125).

ثانياً: العلاقات التنظيمية:

تُعرّف بأنها ذلك النظام الذي يتولى توجيه تدفق المعلومات والبيانات اللازمة لاستمرارية العمل الإداري، عبر تجميعها وتبادلها باتجاهات متعددة داخل الهيكل التنظيمي (تنازلي، تصاعدي، أفقي) وكذلك مع المحيط الخارجي، مما يُسهّل التواصل بين جميع الأطراف المعنية. وهي تمثل شكلاً من أشكال الاتصال الداخلي في المؤسسة، تنبثق من السلطة الإدارية بهدف توجيه الموظفين، والتأثير في حوافزهم، وتعزيز التماسك الاجتماعي بينهم. وتستند هذه العملية إلى أدوات متنوعة كالقنوات الداخلية، والتعليمات، والإعلانات، وتكون مساراتها وقنواتها محكومة بالقوانين والأنظمة واللوائح التي تنظم العمل وتحدد نطاقه العام((Brockner & Higgins, 2001, 40).

تعبّر العلاقات التنظيمية عن شبكة من الروابط (الرسمية وغير الرسمية) التي تتشكّل بين العاملين داخل المؤسسة، وتسهم في ضبط تفاعلاتهم وتواصلهم وعادةً ما تُصنف هذه العلاقات إلى نمطين أساسيين:

- العلاقات العمودية (الرأسية): وهي الروابط التي تجمع بين المشرفين ومرؤوسيهم، اذ يتولى المدير مسؤولية توجيه العمل، وتحديد المهام، وتوزيع الأدوار وتعد هذه العلاقات القنوات الشرعية لممارسة السلطة والإشراف في المؤسسة.
- العلاقات الأفقية (المرتفعة): تنشأ بين الأفراد أو المديرين المتواجدين على المستوى الإداري نفسه، وتستهدف تحقيق التناسق والتكامل بين الأنشطة والمهام المشتركة، بما يضمن استمرار العمل بسلاسة وكفاءة داخل المنظمة.

تشكّل العلاقات التنظيمية الإطار التفاعلي الذي يربط بين الأفراد على اختلاف مستوياتهم داخل المؤسسة، سواء أكانت هذه التفاعلات ذات طابع رسمي أم غير رسمي. وتُحدد هذه العلاقات موقع الفرد في الهيكل التنظيمي، كما تساعد في إدارة الأنشطة اليومية للموظفين بما يضمن التناغم والكفاءة في أداء المهام. وقد أكدت العديد من الدراسات أن هذه التفاعلات

تُحسّن بيئة العمل، وتُعزز روح التعاون بين الموظفين، وتُقوي الروابط الاجتماعية والمهنية، مما ينعكس بشكل إيجابي على مستوى الإنتاجية (شنيب، بوطالب، 2018، 11).

ثالثاً: الصراعات النفسية:

يُعرَّف الصراع بأنه حالة من عدم الانسجام أو الاتفاق بين فردين أو أكثر، وقد ينشأ نتيجة عوامل شخصية ترتبط باختلاف الطباع والسلوكيات، أو لأسباب مهنية تتعلق بتباين الآراء حول المهام، أو اختلاف الدوافع والقيم والعادات. كما يُعد الصراع أحد أشكال التفاعل الإنساني، ويُشار إليه بمصطلحات مثل النزاع أو الخلاف أو التعارض، اذ يشعر كل طرف بضرورة الاعتراض على وجهة نظر الطرف الآخر والدفاع عن موقفه الخاص (عكاشة ،2018، 12).

يُعرَّف الصراع التنظيمي بأنه شكل متقدم من التنافس بين الأفراد أو المجموعات داخل المنظمة، ويتجسد أحيانًا في مواقف من العداء أو الرغبة في إلحاق الضرر بالآخرين. كما يُمثل حالة من التعارض أو المواجهة التي قد تنشأ داخل بيئة العمل، سواء بين الأفراد أنفسهم أو بين جماعات العمل المختلفة (فريال، 2019، 12).

ويعرِّف كل من القهوي وزعيمش (2015، ص 218) الصراع التنظيمي بأنه اضطراب يعوق عملية صنع القرار، اذ يصبح الفرد أو الجماعة عاجزين عن اختيار البديل الأنسب لتحقيق أهدافهم.

الفصل الثالث

منهجية البحث وإجراءاته

منهج البحث

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الإطار المنهجي الأنسب لهذه الدراسة؛ حيث يسهم هذا المنهج في وصف الظاهرة كما هي، ثم تحليلها، والكشف عن طبيعة الروابط بين متغيراتها المختلفة. وقد تمثلت أداة جمع البيانات في استبانة صممت خصيصاً لتوجه إلى أفراد عينة البحث. بعد ذلك، أُجريت المعالجة الإحصائية باستخدام اختبارات مناسبة، وذلك بغية الوصول إلى نتائج دقيقة وقابلة للتفسير.

مجتمع وعينة البحث

مجتمع البحث: تكون مجتمع البحث من جميع العاملين في القطاع الصحي الحكومي بالعراق وقد تم اختيار هذا القطاع لأنه يتميز بطبيعة عمل قائمة على التفاعل اليومي بين الأفراد، والعمل ضمن فرق متعددة التخصصات، مما يجعل العلاقات التنظيمية عاملاً حاسماً في نجاحه. وبناءً على ذلك، تم حصر مجتمع الدراسة الفعلي بالموظفين العاملين في

أحد المستشفيات الحكومية بمدينة بغداد، وذلك لأن بيئة العمل في المؤسسات الصحية تتطلب مستوى عالياً من التعاون والتواصل، فضلاً عن التعامل مع ضغوط متنوعة قد تؤدي إلى صراعات نفسية. من هنا، تأتي أهمية دراسة دور الذكاء العاطفي في هذا السياق لفهم كيفية تحسين العلاقات التنظيمية وتخفيف حدة التوترات والصراعات داخل بيئة العمل.

عينة البحث: تم سحب عينة البحث من مجتمع الدراسة المتمثل في موظفي مستشفى بغداد التعليمي، وهو أحد أكبر المستشفيات الحكومية في العاصمة بغداد واعتمدت الدراسة أسلوب العينة العشوائية البسيطة، اذ بلغ حجمها (120) موظفاً، شملت فئات الأطباء والممرضين والموظفين الإداريين؛ وذلك بهدف تمثيل مختلف التخصصات المهنية داخل المستشفى. وقد روعي في اختيار العينة أن تكون قادرة على تقديم بيانات واقعية تعكس مستوى العلاقات التنظيمية ودرجة الذكاء العاطفي، بما يحقق أهداف البحث ويتيح استخلاص نتائج قابلة للتطبيق في تحسين بيئة العمل داخل المؤسسات الصحية.

الجدول (1)

المسمى الوظيفي		Frequency	Percent
Valid	أطباء	34	%28.3
	ممرضون	42	%35
	إداريون	28	%23.3
	فنيون	16	%13.4
	Total	120	%100

أداة جمع البيانات:

تم تصميم استبانة بوصفها أداة رئيسة لجمع البيانات، بالاستناد إلى الأدبيات السابقة والدراسات المماثلة. وقد تكونت الاستبانة من ثلاثة محاور رئيسة:

- محور البيانات الديموغرافية- محور الذكاء العاطفي – محور العلاقات التنظيمية والصراعات النفسية.

ثبات الأداة

الثبات (Reliability): تم حساب ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، وقد جاءت القيم كما يلي: (0.88) للذكاء العاطفي، (0.85) للعلاقات التنظيمية، (0.82) للصراعات النفسية، و(0.90) للأداة ككل، وهي قيم تشير إلى درجة ثبات عالية ومقبولة إحصائياً.

تحليل الخصائص الديموغرافية لعينة البحث

أولاً: توزيع العينة حسب الجنس

الجدول (2):

الجنس		Frequency	Percent
Valid	ذكور	68	%56.7
	اناث	52	%43.3
	Total	120	%100

يتضح من الجدول(2) يُلاحظ أن نسبة الذكور (56.7%) أعلى بقليل من نسبة الإناث (43.3%). يعكس هذا التوزيع الطبيعة الشائعة في المؤسسات الصحية الحكومية، اذ يتفوق عدد الذكور في بعض الأقسام الفنية والإدارية، بينما تتركز الإناث بشكل أكبر في أدوار التمريض والخدمات المساندة.

ثانياً: توزيع العينة حسب العمر

الجدول (3)

العمر		Frequency	Percent
Valid	أقل من 30 سنة	22	%18.3
	أقل من 40 – 30	48	%40
	أقل من 50 – 40	32	%26.7
	سنة فأكثر 50	18	%15
	Total	120	%100

تشير النتائج الجدول (3) ان الفئة العمرية (28 – أقل من 38 سنة) تشكل النسبة الأكبر (40.0%)، تليها فئة (38 – أقل من 48 سنة) بنسبة 26.7%. معنى ذلك أن غالبية الموظفين (66.7%) هم في منتصف العمر المهني، وهي مرحلة تمتاز بالخبرة الكافية والاستقرار الوظيفي، مما ينعكس إيجاباً على جودة العلاقات التنظيمية واستقرار بيئة العمل. أقل فئة تمثيلاً هي (48 سنة فأكثر) بنسبة 15.0%، وهو متوقع في بيئة العمل الصحية التي تشهد تقاعداً مبكراً نسبياً.

ثالثاً: توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

الجدول (4)

المؤهل العلمي		Frequency	Percent
Valid	دبلوم	18	%15
	بكالوريوس	64	%53.3
	ماجستير	27	%22.5
	دكتوراه	11	%9.2
	Total	120	%100

من الجدول (4) يلاحظ أن حملة البكالوريوس يشكلون الغالبية العظمى من العينة (53.3%)، وهي نسبة طبيعية في القطاع الصحي اذ تتطلب معظم الوظائف شهادة جامعية أولية، يأتي بعد ذلك حملة الماجستير بنسبة 22.5%، ثم الدبلوم بنسبة 15.0%، وأخيراً الدكتوراه بنسبة 9.2% وجود نسبة معقولة من الدرجات العليا (الماجستير والدكتوراه مجتمعة 31.7%) يشير إلى توفر كفاءات علمية قادرة على تحليل وفهم أبعاد الذكاء العاطفي والعلاقات التنظيمية في المستشفى.

رابعاً: توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

الجدول (5)

سنوات الخبرة		Frequency	Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	28	%23.3
	أقل من 10 سنوات – 5	44	%36.7
	أقل من 15 سنة – 10	28	%23.3
	سنة فأكثر 15	20	%16.7
	Total	120	%100

من الجدول (5) يتضح ان فئة الخبرة (4 – أقل من 9 سنوات) تتصدر النسب بنسبة 36.7%، تليها فئتا (أقل من 4 سنوات) و(9 – أقل من 14 سنة) بنسبة 23.3% لكل منهما، ثم فئة (14 سنة فأكثر) بنسبة 16.7%. هذا التوزيع يعكس وجود خليط متوازن بين الموظفين الجدد نسبياً (خبرة أقل من 4 سنوات) والموظفين ذوي الخبرة المتوسطة والعالية. الميزة في ذلك أن العينة تضم حماس المبتدئين وخبرة القدامى، مما يوفر صورة شاملة عن واقع العلاقات التنظيمية والصراعات النفسية.

عرض النتائج ومناقشتها

أولاً: المتغير المستقل (الذكاء العاطفي) بأبعاده

1. محور الوعي الذاتي

جدول (6)

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تعكس اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات الوعي الذاتي

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري
1	أستطيع تمييز مشاعري بدقة عندما أواجه مواقف مختلفة في العمل	3.88	0.74
2	أعرف الأسباب الكامنة وراء تغيرات حالتي الانفعالية بسهولة	3.81	0.78
3	ألاحظ كيف تؤثر عواطفي على خياراتي المهنية اليومية	3.75	0.80
4	أقوم بتقييم أدائي وذاتي بشكل موضوعي وواقعي	3.85	0.71
5	لدي إدراك واضح لنقاط تميزي ومجالات حاجتي للتطوير	3.92	0.68
	المحور ككل	3.84	0.74

تشير نتائج جدول (6) انه بلغ المتوسط العام للوعي الذاتي (3.84) وهو مستوى مرتفع، مما يدل على أن الموظفين يمتلكون قدرة جيدة على استبصار مشاعرهم وفهم تأثيرها على سلوكهم جاءت أعلى فقرة وهي "لدي إدراك واضح لنقاط تميزي ومجالات حاجتي للتطوير" بمتوسط (3.92)، بينما كانت أدنى فقرة هي "ألاحظ كيف تؤثر عواطفي على خياراتي المهنية" بمتوسط (3.75)، ولكنها لا تزال ضمن المستوى المرتفع. الانحرافات المعيارية تراوحت بين (0.68 و0.80) مما يشير إلى تقارب آراء أفراد العينة حول هذه الفقرات.

محور التحفيز الذاتي

جدول (7)
قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تعكس اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات التحفيز الذاتي

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري
1	أؤدي مهامي بكفاءة دون انتظار توجيهات مستمرة من المشرفين	3.86	0.76
2	لدى رغبة داخلية قوية لبلوغ أهدافي المهنية	3.98	0.69
3	أواصل العمل بجد حتى في الظروف الصعبة	3.77	0.84
4	أشعر بالحماس والفخر كلما أنجزت عملاً مهماً	4.07	0.65
5	أسعى باستمرار لتطوير قدراتي وتحسين نتائج عملي	3.95	0.65
	المحور ككل	**0.73**	**3.93**

تشير نتائج جدول (7) متوسطاً عاماً (3.93) وهو مستوى مرتفع، مما يعكس امتلاك الموظفين لدافعية ذاتية قوية تدفعهم نحو الإنجاز والتطور. أعلى فقرة كانت "أشعر بالحماس والفخر كلما أنجزت عملاً مهماً" (4.07)، تليها "لدى رغبة داخلية قوية لبلوغ أهدافي المهنية" (3.98). أقل فقرة كانت "أواصل العمل بجد حتى في الظروف الصعبة" (3.77) وتشير إلى وجود تحديات تواجه الاستمرارية في الأوقات الصعبة، لكنها لا تزال في المستوى المرتفع. الانحرافات المعيارية منخفضة نسبياً، مما يعني تجانس الإجابات.

محور التعاطف

جدول (8)
قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تعكس اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات محور التعاطف

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري
1	أحاول فهم مشاعر زملائي في العمل و التقاط إشاراتها	3.72	0.81
2	أتعامل مع الآخرين بطريقة تراعي حالتهم النفسية في ذلك الوقت	3.79	0.77
3	باستطاعتي تخيل نفسي مكان زميلي لفهم موقفه بشكل أفضل	3.66	0.85
4	أبدي اهتماماً حقيقياً بمشاكل زملائي الوظيفية	3.63	0.88
5	أتعاطف مع من يمر بضغوط عمل شديدة وأقدم له الدعم المناسب	3.84	0.74
	المحور ككل	**3.73**	**0.81**

تشير نتائج جدول (8) أن بلغ المتوسط العام للتعاطف (3.73) وهو مستوى مرتفع، ولكن أقل من بقية أبعاد الذكاء العاطفي، مما يشير إلى وجود وعي تعاطفي جيد لكنه يحتاج إلى تطوير. أعلى فقرة كانت "أتعاطف مع من يمر بضغوط عمل شديدة" (3.84)، وأدنى فقرة كانت "أبدي اهتماماً حقيقياً بمشكلات زملائي الوظيفية" (3.63). هذه القيمة قريبة من الحد الأدنى للمستوى المرتفع، وقد تشير إلى أن الموظفين يهتمون بمشكلات الزملاء بشكل متوسط وليس عالياً. الانحرافات المعيارية مرتفعة قليلاً (حتى 0.88) مما يدل على تباين في قدرات التعاطف بين الموظفين.

محور المهارات الاجتماعية

جدول (9)

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تعكس اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات المهارات الاجتماعية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري
1	أستطيع تكوين شبكة علاقات مهنية جيدة مع زملائي	3.99	0.70
2	أتواصل مع الآخرين بوضوح وفعالية في بيئة العمل	3.91	0.73
3	أتكيف بمرونة مع الشخصيات المختلفة وأساليبهم	3.82	0.79
4	أساهم في تهدئة الخلافات وإيجاد حلول للنزاعات بين الزملاء	3.67	0.86
5	لدي قدرة عالية على العمل ضمن فريق وتحقيق الأهداف المشتركة	4.03	0.68
	المحور ككل	**3.88**	**0.75**

تشير نتائج جدول (9) ان محور المهارات الاجتماعية حقق متوسطاً عاماً (3.88) وهو مستوى مرتفع. جاءت أعلى فقرة "لدي قدرة عالية على العمل ضمن فريق وتحقيق الأهداف المشتركة" (4.03)، تليها "أستطيع تكوين شبكة علاقات مهنية جيدة" (3.99)، هذه النتائج تعكس أن الموظفين يدركون أهمية العمل الجماعي ويتمتعون بقدرات جيدة في بناء العلاقات. أقل فقرة كانت "أساهم في تهدئة الخلافات وإيجاد حلول للنزاعات" (3.67) وهي بالكاد تندرج ضمن المستوى المرتفع، مما يشير إلى أن مهارات إدارة الصراعات قد تكون الأقل تطوراً، وتحتاج إلى تدريب.

ثانياً: المتغيرات المستقلة

1. متغير العلاقات التنظيمية

جدول (10)

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تعكس اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات العلاقات التنظيمية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري
1	يسود جو من التعاون المتبادل بين الموظفين في مستشفى بغداد التعليمي	3.90	0.74
2	تتم عملية الاتصال بين الزملاء بشكل سلس وفعال	3.86	0.77
3	تقوم الإدارة بدور فعال في دعم العلاقات الإيجابية بين الموظفين	3.78	0.81
4	تتدفق المعلومات والمشاركة المعرفية بين الأقسام بسهولة	3.83	0.76
5	روح الفريق الواحد هي السمة الغالبة في المستشفى	3.95	0.71
	المحور ككل	**3.86**	**0.76**

يشير جدول (10) ان المتوسط العام للعلاقات التنظيمية (3.86) جاء بمستوى مرتفع، مما يشير إلى وجود بيئة عمل إيجابية نسبياً في المستشفى. حصلت فقرة "روح الفريق الواحد هي السمة الغالبة في المستشفى" على أعلى متوسط (3.95)، بينما كانت فقرة "تقوم الإدارة بدور فعال في دعم العلاقات الإيجابية" الأدنى (3.78)، هذا قد يعني أن الموظفين يرون أن العلاقات الجيدة تنبع أساساً من تفاعلهم المباشر مع بعضهم، بينما دور الإدارة في تعزيز هذه العلاقات قد لا يكون بالكفاءة المطلوبة. الانحرافات المعيارية ضمن الحدود المقبولة.

2. متغير الصراعات النفسية

جدول (11)

قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تعكس اتجاهات أفراد العينة نحو فقرات الصراعات النفسية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري
1	أشعر بتوتر واضح في بيئة العمل بشكل متكرر	3.18	0.91
2	تنشأ خلافات بين الموظفين بسبب سوء الفهم وعدم وضوح الأدوار	3.32	0.87
3	أجد صعوبة في التعامل مع بعض الزملاء نتيجة للتصادمات الشخصية	3.08	0.95
4	ضغوط العمل الكبيرة تؤثر سلباً على حالتي النفسية	3.25	0.88

5	أشعر بعدم ارتياح بسبب النزاعات الداخلية التي تحدث في المستشفى	3.15	0.92
	المحور ككل	**3.20**	**0.91**

يشير جدول (11) أن محور الصراعات النفسية سجل متوسطاً عاماً (3.20) وهو مستوى متوسط، مما يعني وجود قدر من التوترات والخلافات في بيئة العمل، لكنها ليست مرتفعة إلى درجة الخطر أعلى فقرة كانت "تنشأ خلافات بين الموظفين بسبب سوء الفهم" (3.32)، وأدنى فقرة كانت "أجد صعوبة في التعامل مع بعض الزملاء" (3.08) الانحرافات المعيارية مرتفعة نسبياً (تصل إلى 0.95) مما يدل على تباين كبير بين الموظفين في إدراكهم للصراعات النفسية؛ بعضهم يعاني منها بوضوح، وآخرون لا يتأثرون بها كثيراً هذا المستوى المتوسط للصراعات يمكن تفسيره بوجود مستوى مرتفع للذكاء العاطفي كما ظهر سابقاً، مما قد يسهم في امتصاص جزء من التوترات ومنعها من الارتفاع.

اختبار الفرضيات

الفرضية الفرعية الأولى: "يوجد دور ذو دلالة إحصائية للوعي الذاتي في تحسين العلاقات التنظيمية بين الموظفين."

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، ولغرض اختبار الفرضيات تم اعتماد مستوى دلالة إحصائية (α 0.05 =) كمعيار للحكم على معنوية النتائج وبناءً على ذلك، تُعد العلاقة أو الفروق ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة ($p \leq 0.05$)، بينما تُعد غير دالة إحصائياً إذا كانت ($p > 0.05$).

جدول (12)
نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط(r)	مستوى الدلالة(p)
الوعي الذاتي	العلاقات التنظيمية	10.6	0.000

من الجدول (12) يتضح انه يوجد ارتباط موجب ($r = 0.61$) بين الوعي الذاتي والعلاقات التنظيمية، وهو دال إحصائياً ($p < 0.01$). هذا يعني أن الموظفين القادرين على فهم مشاعرهم الذاتية ونقاط قوتهم وضعفهم يكونون أكثر نجاحاً في بناء علاقات تنظيمية إيجابية، وبالتالي نقبل الفرضية.

الفرضية الفرعية الثانية: "يوجد دور ذو دلالة إحصائية للتحفيز الذاتي في الحد من الصراعات النفسية بين الموظفين."

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS)، ولغرض اختبار الفرضيات تم اعتماد مستوى دلالة إحصائية (α 0.05 =) كمعيار للحكم على معنوية النتائج وبناءً على ذلك، تُعد العلاقة

أو الفروق ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة ($\leq$ 0.05p)، بينما تُعد غير دالة إحصائياً إذا كانت (< 0.05p).

جدول (13)
نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط(r)	مستوى الدلالة(p)
التحفيز الذاتي	الصراعات النفسية	-0.52	0.000

من الجدول (13) يتضح انه توجد علاقة عكسية متوسطة (r = -0.52) بين التحفيز الذاتي ومستوى الصراعات النفسية، وهي دالة إحصائياً أي كلما زاد التحفيز الذاتي لدى الموظف (رغبته الداخلية في الإنجاز والمثابرة)، انخفض مستوى الصراعات النفسية لديه، وبالتالي نقبل الفرضية.

الفرضية الفرعية الثالثة: "يوجد دور ذو دلالة إحصائية للمهارات الاجتماعية في تحسين العلاقات التنظيمية بين الموظفين."

جدول (14)
نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط(r)	مستوى الدلالة(p)
المهارات الاجتماعية	جودة العلاقات التنظيمية	660.	0.000

من الجدول (14) يتضح انه يوجد ارتباط موجب قوي (r = 0.66) بين المهارات الاجتماعية وجودة العلاقات التنظيمية، وهو دال إحصائياً .(p < 0.01) وهذا أعلى بقليل من ارتباط الوعي الذاتي، مما يشير إلى أن المهارات الاجتماعية (التواصل، حل النزاعات، العمل الجماعي) هي الأكثر تأثيراً مباشرة على جودة العلاقات التنظيمية، وبالتالي نقبل الفرضية.

الفرضية الفرعية الرابعة: "يوجد دور ذو دلالة إحصائية للتعاطف في الحد من الصراعات النفسية بين الموظفين."

جدول (15)
نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط(r)	مستوى الدلالة(p)
التعاطف	الصراعات النفسية	51-0.	0.000

من الجدول (15) يتضح انه توجد علاقة عكسية قوية (r = -0.59) بين التعاطف ومستوى الصراعات النفسية، وهي دالة إحصائياً، الموظفون الذين يتمتعون بقدرة أكبر على فهم مشاعر الآخرين والتعاطف معهم هم أقل تعرضاً للصراعات النفسية، ويسهمون في احتواء النزاعات داخل الفريق، وبالتالي نقبل الفرضية.

الفرضية الرئيسة:

"يوجد دور ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي في تحسين العلاقات التنظيمية والحد من الصراعات النفسية بين الموظفين."

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) لاختبار هذه الفرضية، وذلك باستخدام الدرجة الكلية للذكاء العاطفي ومتوسطات كل من (العلاقات التنظيمية، الصراعات النفسية). تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، واعتماد مستوى دلالة (0.05).

جدول (16)
نتائج اختبار معامل الارتباط بيرسون

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الارتباط(r)	مستوى الدلالة(p)
الذكاء العاطفي	جودة العلاقات التنظيمية	0.71	0.000
	مستوى الصراعات النفسية	-0.63	0.000

من الجدول (16) يتضح بالنسبة للعلاقات التنظيمية: وجود معامل ارتباط موجب وقوي (r = 0.71) عند مستوى دلالة (0.000) يعني أن ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي لدى الموظفين يرتبط بتحسن ملحوظ في جودة العلاقات التنظيمية داخل مكان العمل.

بالنسبة للصراعات النفسية: وجود معامل ارتباط سالب وقوي (r = -0.63) عند مستوى دلالة (0.000) يعني أن ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي لدى الموظفين يرتبط بانخفاض حدة الصراعات النفسية التي قد تنشأ بينهم، أي كلما زاد الذكاء العاطفي، قلت الصراعات النفسية.

وبالتالي تُقبل الفرضية الرئيسة؛ اذ ثبت أن للذكاء العاطفي دوراً دالاً إحصائياً في تحسين العلاقات التنظيمية والحد من الصراعات النفسية بين الموظفين في مستشفى بغداد التعليمي.

نتائج البحث

1. توصلت الدراسة إلى أن مستوى الذكاء العاطفي لدى أفراد العينة كان مرتفعاً، اذ جاءت جميع أبعاده (الوعي الذاتي، التحفيز الذاتي، التعاطف، المهارات الاجتماعية) ضمن المستوى المرتفع وفق مقياس ليكرت الخماسي، ويعكس هذا المستوى امتلاك الموظفين كفاءة جيدة في استيعاب مشاعرهم ومشاعر غيرهم، وتنظيمها بشكل فعال.
2. أثبتت النتائج أن العلاقات التنظيمية بين الموظفين كانت مرتفعة المستوى أيضاً، اذ تمثل روح الفريق الواحد، وجو التعاون المتبادل، وسلاسة الاتصال بين الزملاء، وتدفق المعلومات بين الأقسام الركائز الأساس التي تسهم في تحسين مناخ العمل داخل المستشفى، بينما كان دور الإدارة في دعم العلاقات الإيجابية أقل نسبياً مقارنة ببقية العبارات.
3. جاء مستوى الصراعات النفسية لدى الموظفين متوسطاً، مما يشير إلى وجود قدر من التوترات الناجمة عن تباين الطبائع وضغوط العمل، اذ كانت الخلافات الناتجة عن سوء الفهم الأكثر ظهوراً، في حين كانت صعوبة التعامل مع بعض الزملاء الأقل حدة، لكن الصراعات بشكل عام لم تصل إلى درجة عالية، ويعزى ذلك -وفق النتائج- إلى المستوى المرتفع للذكاء العاطفي الذي أسهم في تخفيف حدة هذه الصراعات.
4. كشفت النتائج عن وجود ارتباط إيجابي قوي بين أبعاد الذكاء العاطفي وجودة العلاقات التنظيمية، فكل من الوعي الذاتي، والتحفيز الذاتي، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية يسهم في تحسين جودة التواصل، وتعزيز روح الفريق، والحد من حالات سوء الفهم بين العاملين، وكانت المهارات الاجتماعية الأكثر تأثيراً في ذلك.
5. أظهرت النتائج أن تطوير مهارات الذكاء العاطفي له أثر واضح في خفض حدة الصراعات النفسية داخل بيئة العمل، على وجه الخصوص، يساعد التعاطف والتحفيز الذاتي في تخفيف التوترات وإدارة النزاعات بأسلوب بناء، وهو ما ينعكس إيجاباً على السلامة النفسية للعاملين وعلى استقرارهم الوظيفي.
6. أثبتت الفرضية الرئيسة للبحث وجود علاقة إيجابية قوية بين الذكاء العاطفي ككل والعلاقات التنظيمية، وعلاقة عكسية قوية بين الذكاء العاطفي والصراعات النفسية، وكلاهما دال إحصائياً، مما يؤكد أن للذكاء العاطفي دوراً دالاً إحصائياً في تحسين العلاقات التنظيمية والحد من الصراعات النفسية بين الموظفين في مستشفى بغداد التعليمي.

المقترحات:

في ضوء نتائج البحث الحالي، يقترح الباحث ما يأتي:

1. إجراء دراسات مستقبلية تتناول أثر الذكاء العاطفي في متغيرات تنظيمية أخرى مثل الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي، والولاء المؤسسي.

2. تنفيذ دراسات مقارنة بين المؤسسات الصحية الحكومية والخاصة لقياس مستوى الذكاء العاطفي وعلاقته بالعلاقات التنظيمية والصراعات النفسية.

3. دراسة أثر برامج تدريبية مقترحة لتنمية الذكاء العاطفي لدى العاملين في القطاع الصحي وقياس فاعليتها على المدى البعيد.

4. التوسع في دراسة الذكاء العاطفي في بيئات عمل مختلفة مثل الجامعات، والمدارس، والمؤسسات الأمنية، لمعرفة مدى اختلاف تأثيره باختلاف طبيعة العمل.

5. دراسة الدور الوسيط أو المعدل لمتغيرات أخرى مثل ضغوط العمل أو القيادة التحويلية في العلاقة بين الذكاء العاطفي والعلاقات التنظيمية.

التوصيات:

1. ضرورة تصميم وتنفيذ برامج تدريبية متخصصة في المؤسسات الصحية لتطوير مهارات الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، التحفيز الذاتي، التعاطف، المهارات الاجتماعية) لدى جميع العاملين.
2. العمل على تحسين تدفق المعلومات بشفافية وفتح قنوات اتصال مباشرة بين الإدارات والموظفين، بما يحد من سوء الفهم ويزيد التنسيق بين الفرق المختلفة.
3. تصميم آليات مبتكرة للتعامل مع التوترات والخلافات النفسية داخل بيئة العمل، من خلال تقديم جلسات دعم نفسي وإرشاد مهني، بهدف التدخل السريع والحاسم في حال نشوب أي نزاعات.
4. دعم البرامج والأنشطة التي تعزز مفاهيم العمل الجماعي، كتنظيم ورش عمل تشاركية ولقاءات دورية، بهدف رفع مستوى التعاون والتناغم بين العاملين.
5. القيام بتقويم مستمر لمستويات الذكاء العاطفي، وجودة العلاقات التنظيمية، وحدة الصراعات النفسية في مستشفى بغداد التعليمي، ثم الاستفادة من النتائج المستخلصة في صوغ سياسات وإجراءات ناجعة لتطوير مناخ العمل.

المراجع:

- بـن غربـال، سـعيدة (2023)، الـذكاء العـاطفي وعلاقتـه بـالتوافق المهنـي وفعاليـة الـذات، ج الأكاديمية، مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الدكتوراه علوم، جامعة محمد خيضر –بسكرة.
- الحراصـي، سـيف درويـش (2022)، تقنـين مقيـاس الـذكاء العـاطفي لجولمـان وترجمتـه ودراسة خصائصه السيكومترية، المجلة التربوية، سلطنة عمان، العدد 142، ج2.
- شـنيب، شـافية، بوطالـب، شـروق (2018)، أنسـة العلاقـات التنظيميـة ودورهـا فـي تحقيـق الفعاليـة التنظيميـة، جامعـة محمـد الصديـق بـن يحـيى، كليـة العمـوم الاجتماعية والإنسانية.
- عكاشـة، جهـاد عبـد القـادر (2018)، الصـراع التنظيمـي وأثـره علـى الاغتـراب الـوظيفي فـي وزارة الصحة، رسالة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، جامعة الأقصى، غزة.
- عمرانـي، حليمـة (2022)، أثـر الـذكاء العـاطفي علـى سـلوك المواطنـة التنظيمـي فـي البنـوك بمدينـة مكـة المكرمـة، مجلـة العلـوم الاقتصـادية والإداريـة والقانونيـة، المجلـد 6، العـدد 1، ص 160- 184.
- فريـال، بـردي، صـبرينة، زعـيمش(2019)، علاقـة العدالـة التنظيميـة بالصـراع التنظيمـي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل.
- محمـد، طـارق و الربابعـة، فاطمـة(2025)، اثـر الـذكاء العـاطفي علـى سـلزك الكواطنـة التنظيمية ، مجلة سلسلة الأعمال، المجلد 14، العدد 2.
- Boyatzis, R. E., & McKee, A. (2022). Resonant leadership: Renewing yourself and connecting with others through mindfulness, hope, and compassion. Harvard Business Review Press.
- Brockner, J., & Higgins, E. (2001). Regulatory focus theory: implications for the study of emotions at work. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 86(1), 35-66
- Harahap, M. A. K., Sutrisno, S., Mahendika, D., Suherlan, S., & Ausat, A. M. A. (2023). *The Role of Emotional Intelligence in*

Effective Leadership: A Review of Contemporary Research. Al-Buhuts, 19(1), 354–369.

- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2023). The ability model of emotional intelligence: Principles and updates. Emotion Review, 15(2), 123-138.
- Pundlik, A., Verma, S., & Dhingra, K. (2024). Neural pathways involved in emotional regulation and emotional intelligence. Journal of Knowledge Learning and Science Technology ISSN: 2959-6386 (online), 3(3), 165-192.