
علاقة الذكاء الوجداني بأساليب إدارة الصراع لدى طلاب الجامعة

إعداد

دكتورة / إسعاد عبد العظيم البنا

أستاذ الصحة النفسية المساعد

كلية التربية - جامعة المنصورة

مجلة بحوث التربية النوعية - جامعة المنصورة

العدد الثاني عشر - يوليو ٢٠٠٨

علاقة الذكاء الوجداني بأساليب إدارة الصراع لدى طلاب الجامعة

د/إسعاد عبد العظيم البنا

مقدمة :

في ظل العولمة والإنترنت والفضائيات أصبح المجتمع مجتمعا مفتوحا يتأثر أفرادها بما يطلعون عليه في المجتمعات الغربية. هذا بالإضافة إلى ما تعرض له المجتمع من تغيرات اقتصادية وسياسية واجتماعية في العقد الأخير من القرن العشرين، وانعكست آثار هذه التغيرات على الحياة الاجتماعية وعلى العلاقة بين الأفراد ومتطلبات أدوارهم وشكل التفاعلات بينهم. ومن الطبيعي أن انتماء الإنسان للمجتمع يفرض عليه تكوين تلك العلاقات مع غيره من البشر، وهذه العلاقات المختلفة لا يمكن أن تستمر في ظل مناخ دائم من الوفاق والوثام دون أن يكون هناك تناقض في الرأي واختلاف في وجهات النظر؛ مما يجعل الإنسان معرضا وبصورة مستمرة ليكون طرفا في شكل من أشكال الصراع، ومرد هذا الصراع هو اختلاف ميول ورغبات وآمال وتطلعات وخبرات وتجارب وقيم واتجاهات الأفراد؛ وبذلك فقد أصبح الإنسان يعيش وسط صراعات متباينة، فهو يعاني على المستوى الشخصي صراعا بين طموحاته وإمكانية تحقيقها، ويعاني في علاقاته مع الآخرين نتيجة للضغوط التي تفرضها عوامل البيئة المتغيرة من اقتصادية وسياسية واجتماعية وتكنولوجية وغيرها. كما يعاني الإنسان من صراعات في المؤسسة أثناء عمله بسبب الهيكل التنظيمي أو تعدد المستويات الإدارية أو التخصص الوظيفي أو نوع السلطة التي يمارسها، أو أهداف المنظمة التي قد تتعارض مع أهدافه الشخصية، كما يحدث الصراع أيضا بين الجماعات التي قد يكون الإنسان عضوا فيها، وبحكم انتمائه يعيش تلك الصراعات (أحمد ماهر، ٢٠٠٥).

فالصراع شئ طبيعي لا يمكن تجنبه، يكاد يمثل مشكلة سلوكية يومية. حيث يضم المجتمع بشرا يتعامل مع بشر، وهنا يحدث الصراع فلبشر تطلعات ومشاعر وقيم واتجاهات ودوافع مختلفة. ومن ثم فلهم رؤى وأهداف مختلفة. كما أن ندرة الموارد أو محدوديتها تدفع الأفراد للتنافس على المورد المشترك الوحيد أو المحدود. (أحمد مصطفى، ٢٠٠٥) فالصراع من أكثر التحديات التي تواجه الأشخاص عند تعاملهم مع الآخرين وذلك لأنه يعد أحد صور التفاعل بين الأفراد أو الجماعات. ولذلك فإنه من الممكن حدوثه في أي منظمة، وفي أي وقت. (أحمد ماهر، ٢٠٠٥).

إلا أن الصراع في أي مظهر من مظاهره، وعلى أي نطاق من نطاقاته، بدءا من داخل النفس البشرية الواحدة، وانتهاء بالصراعات الدولية، هو غريزة متجذرة في أغوار النفس البشرية، منذ أن قتل قابيل أخاه هابيل حتى يرث الله الأرض ومن عليها، وهو حقيقة من حقائق الحياة الثابتة. (عباس العمارة، ١٩٩٣) ونظرا لكون الصراع حتمي الوجود، فقد تعددت أنواعه، وتعددت أسبابه، وأصبح من الضروري تطوير استراتيجيات إدارته، بما يتلاءم مع معطيات العصر (سعود السلمي، ٢٠٠٤).

ونظرا لما للصراع من علاقة تبادلية مع الإحباط والغضب، والضغط العصبي، فالصراع يؤدي للإحباط، الذي يؤدي بدوره للغضب، ويتسبب الثلاثة في الضغط. (أحمد مصطفى، ٢٠٠٥). كما أن الصراعات غير المحلولة تزيد من حدة الصراعات المستقبلية. (نادر أبو شيخة، ١٩٩٧). ولا يكون الصراع سلبيا دائما بل إنه يمكن أن يكون صحيحا عندما تتم إدارته بكفاءة وفعالية (جيف هونز، ٢٠٠٦). والخلاصة أن الصراع يمكن أن يساهم في الفاعلية المجتمعية، عندما يدار بطريقة جيدة ولا يخرج عن نطاق التحكم؛ فقد أشار معظم الباحثين إلى أن وجود الصراع في المجتمع عند مستوى معين يعد حافزا لأفراده، ويعتبر أحد مصادر القوة لرفع الأداء الوظيفي للأفراد والجماعات، ولكن وصول الصراع إلى مستوى عالٍ قد يترتب عليه آثارا سلبية أكثر منها إيجابية. (سعود السلمي، ٢٠٠٤) ولذلك لا يعد الصراع شيئا سيئا ولا شيئا جيدا، فكيفية احتوائه تحدد طبيعته. (طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم، ٢٠٠٧)

إن التأثير السلبي للصراع لا يقف عند مشاعر الفرد وحالته النفسية والوجدانية، ولكنه يتعدى ذلك إلى التأثير في علاقاته مع ذاته ومع الآخرين، حيث أنه غالبا ما تؤدي الاختلافات بين وجهات النظر إلى عدم الإدراك الجيد للآثار السلبية المترتبة على عدم احتواء الصراع، فكثيرا ما تبدأ عملية إدارة الصراع بين الأطراف الذين ليس لديهم رغبة في إدارته بالعبارات المهذبة التي سرعان ما تتحول إلى صدامات ومشاحنات كلامية، وتؤدي تلك المشاحنات إلى تحويل التركيز عن القضية موضوع الصراع والتركيز على قضايا أخرى فرعية، وبالتالي لا تتم إدارة الصراع. (طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم، ٢٠٠٧)، كما أن ارتفاع قدرة الفرد على إدارة وحل الصراعات التي يتعرض لها تعد من العوامل التي تحسن من مستوى الصحة النفسية، فحل الصراعات أحد المكونات المهمة في إعداد الشباب حتى تكون استجاباتهم سوية وبعيدة عن العنف، وفي هذا الصدد يشير جيرارد (Girard, 1995) أن منع العنف يعني الحد من الاضطراب الخارجي للسلوك.

فالواقع أن العلاقة ذات الصراعات المتكررة قد تكون أفضل من العلاقة دون صراعات ملحوظة. ويحدث الصراع في كل مستويات التفاعل: في العمل، وبين الأصدقاء، وداخل العائلات، وعند حدوث الصراع قد تقوى العلاقات أو تضعف مما يعد حدثا مهما في تطور تلك العلاقات. فقد يكون الصراع مثمرا حين يؤدي إلى فهم أعمق واحترام متبادل وتقارب؛ وقد لا يعتمد كون العلاقة صحية أو غير صحية على عدد الخلافات بين المشاركين ولكن على كيفية حل الصراعات (Donna, 2004)

وبهذا يمكن القول أن الصراع بمختلف مستوياته يعد ظاهرة حتمية يجب فهمها والتعامل معها بفاعلية، وعدم التقليل من شأنها أو تجاهلها لأن ذلك سيلقى أثرا سلبيا على علاقات الأفراد والجماعات والمنظمات، كما يجب الاستفادة من آثارها الإيجابية وهذا يتطلب مهارات ضرورية وأساسية لدى كل من يقوم بهذه المهمة. (سعود السلمي، ٢٠٠٤). فالأفراد بحاجة للبحث عن الكيفية التي يديرون بها مواجهة تلك الصراعات بنجاح خلال حياتهم المهنية والعملية، وكيف يقومون باستخدام التناغم والانسجام بين العقل والعاطفة.

هنا تجدر الإشارة إلى ما توصلت إليه دراسة شينج شوهو (Cheang- Shu- Hua , 1998) وهو أن سلوك الفرد أثناء الصراع يتأثر بوجدانه وانفعالاته وإدراكاته للعلاقة التفاعلية الشخصية. ولعل اهتمام جولمان (Goleman) بالذكاء الوجداني يعود إلى قناعته بحاجة البشر لقيم التعاطف وحل الصراعات والتعاون . فالتفوق والنجاح والاستمتاع بالحياة لا يكون من خلال قهر الآخر المنافس أو المختلف (Goleman , 1998) . وهنا تتضح أهمية انتشار الثقافة الانفعالية والتي تتضمن وعى الفرد بانفعالاته وانفعالات الآخرين وتعلم المهارات الانفعالية القائمة على التحكم في الانفعالات والمثابرة والتواصل الجيد مع الآخرين ، وفي تجنب الكثير من الصراعات بين البشر وتطوير أساليب الحياة . فقد أورد (دانييل جولمان ، ٢٠٠٠) تعريفاً للذكاء الوجداني مؤداه أن يكون الفرد قادراً على التحكم في نزعاته ونزواته ، وأن يقرأ مشاعر الآخرين ، ويتعامل بمرونة في علاقاته معهم . فالذكاء يوجد بأشكاله المتنوعة وبدرجاته المختلفة ، غير أن كيفية توظيف الذكاء لخدمة الفرد والمجتمع يحتاج لنوع معين من الذكاء ألا وهو الذكاء الوجداني Emotional Intelligence ، وكما قال أرسطو : أن يغضب أى إنسان ، فهذا أمر سهل .. لكن أن تغضب من الشخص المناسب ، وفي الوقت المناسب ، وللهدف المناسب ، وبأسلوب المناسب ، فليس هذا بالأمر السهل " (دانييل جولمان ، ٢٠٠٠) .

لذلك فإن للذكاء الوجداني أهمية كبيرة في إدارة الصراع وحل المشكلات قد تفوق أهمية الذكاء التقليدي ، كما أن لمكوناته (الوعي الذاتي ، وال ضبط ، والتحفيز ، والتقمص ، والعلاقات الاجتماعية الصحية) دور فعال في مواجهة وإدارة الصراع (; Batcheldor , 2000 ; Bjerknas , 2002) ، حيث يتعلم ذوى الذكاء الوجداني المرتفع التعامل بشكل جيد مع الآخرين ، وأن يكونوا أكثر إنتاجاً ، ولذا يجب تعليمه للأطفال داخل الفصول ليساعدهم في تعلم كيفية حل الصراع (Glefestaff , 2001) . حيث يرى لورانس شابيرو (٢٠٠٣) أن أهم ما يميز الذكاء الوجداني عن معدل الذكاء المعرفي هو أن الذكاء الوجداني أقل درجة من حيث الوراثة الجينية ، مما يعطى الفرصة للوالدين والمربين في أن يقوموا بتنميته لتحديد فرص نجاح الأبناء في الحياة .

فالصراعات تنشأ نتيجة لعدم تلبية بعض الحاجات الوجدانية ، وكلما ازدادت حدة المشاعر كلما ازدادت صعوبة احتوائها ، ولكي يتمكن الفرد من احتواء الصراع يجب أن يعمل على تلبية المطالب الوجدانية لجميع الأطراف (سلامة عبد العظيم ، طه عبد العظيم ، ٢٠٠٦) .

إن حل الصراع عملية إنسانية يلزم لنجاحها توافر عاملين مهمين هما : التواصل والثقة ، فإذا لم يكن الفرد على وعى بمدى تأثيره في سلوك وأفكار ومعتقدات عملائه ، فإن النتيجة المتوقعة ستضعف ، وبالإضافة إلى ذلك ، إن لم تتوافر لدى الفرد القدرة على التأمل الذاتي فإن قدرته على تنظيم سلوكياته ستضعف ، كما ستقل دافعيته للنجاح والتقدم ، بالرغم من أن كلا من جولمان Goleman* ، وسليجمان Seligman* يعدان الدافعية عاملاً مهماً في ممارسة حل الصراع . إن التعليم والتدريب القائم على تنمية كفاءات الذكاء الوجداني من شأنه أن يزيد من قدرة الفرد على فهم الصراعات اليومية وإدارتها بشكل أفضل . ففي الحياة اليومية ، يحدد الصراع بأمرين : الموضوع أو الهدف الذى يبني عليه النزاع ، والعلاقة بين المتنازعين ، فالخطوة الأولى في كيفية استخدام الصراع

بإيجابية هي تحديد أهمية الموضوع وأهمية العلاقة، وبمجرد فهم ذلك يمكن للفرد أن يختار طريقه بحكمة . (Kristine & Daniel, 2002)

وتعد نظريات جولمان Goleman من المساعدات البناءة التي تعين على فهم الدور الحيوي الذي تلعبه العاطفة في حياة الفرد ، إنه يعتمد على المدخل الانفعالي (العاطفي) في صناعة القرارات وتحديد أولوية المعلومات . فالعاطفة يصدر عنها التواصل غير اللفظي ، وبالتالي إذا تم تجاهل العاطفة يتم معها تجاهل أكثر من ٩٠٪ من التواصل الإنساني . لذا فتعلم الذكاء الوجداني عملية معززة حيث تزيد من القوة الداخلية للفرد ، وكلما زادت القوة والمعرفة الداخلية ، كلما زادت قدرة الفرد على التعاطف والفهم والتقمص العاطفي ، ويسمى كلا من فولجر وبوش Folger and Bush * أن هذا يعرف (بالتعزيز) أو (المعرفة) وهي الطريقة التي يحل بها الصراع وهي في النهاية متعلقة بالذكاء الوجداني للفرد (Kristine & Daniel , 2002) .

لقد أشار جوردان وتروث (Jordan & Troth, 2004) إلى ما أكدته نتائج إحدى الدراسات أن الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع يميلون إلى استخدام حلول تعاونية عند مواجهة الصراعات ، وفي دراسة أخرى للباحثين ذاتهما توصلت إلى أهمية العاطفة في حل الصراع .

مشكلة البحث :

مبررات المشكلة :

يعد الصراع ظاهرة سلوكية وتنظيمية حتمية يتعذر تجنبها لأن أهداف وقيم واحتياجات الأفراد لا تتوافق دائما ، فقد يكون الاتفاق التلقائي على كل شئ سمة غير طبيعية وموهنة للقوى ، فمن الطبيعي أن يكون هناك اختلافات في الآراء حول المهام والمشروعات ، وفي هذه الحالة لا يجب كبت هذه الخلافات ، بل يجب إظهارها لأن ذلك يعد الطريقة الوحيدة التي يمكن بها كشف نقاط الخلافات وتسويتها . فالصراع له آثاره الإيجابية والسلبية (ميشيل أرمسترونج ، ٢٠٠٤) ، أما الآثار السلبية فلا تقف عند حد التأثير السلبي على مشاعر الفرد وحالته النفسية والوجدانية ؛ ولكنه يتعدى ذلك إلى التأثير في علاقات الفرد مع ذاته ومع الآخرين (طه عبد العظيم ، سلامة عبد العظيم ، ٢٠٠٧) وتغلب الآثار السلبية للصراع عندما يكون الأفراد غير واعين بكيفية مساهمة سلوكهم في حل وإدارة الصراعات، فإيجابية العلاقة بين الأفراد لا تعتمد على كثرة الصراعات ولكن على كيفية إدارتها (Donna, 2004) فلا يكون الصراع سلبيا دائما بل إنه في الحقيقة يمكن أن يكون صحيا عندما تتم إدارته بكفاءة وفاعلية (جيف هونز ، ٢٠٠٦) .

فقد توصلت دراسة شينج شو- هو (Cheang- Shu- Hua , 1998) إلى أن سلوك الفرد أثناء الصراع يتأثر بوجدانه وانفعالاته وإدراكاته للعلاقة التفاعلية الشخصية .

إن فهم الإنسان لمشاعره يعد مطلباً سابقاً للتحكم في الذات وإدارة الغضب ، كما أن فهم مشاعر الآخرين يعد ضرورة لقراءة المواقف الاجتماعية بدقة والاستجابة لها بطريقة مناسبة وبدون

* In Kristine & Daniel , 2002 .

فهم المشاعر لن يستطيع الأفراد التفسير الصحيح لسلوكيات الآخرين . (Elksnin & Elksnin , 2003) ويدعم ذلك أيضا ما أشار إليه كل من بيركنز ، باتشدر ، وباين (; Batcheldor , 2000 ; Bjerknnes , 2002 ; Bayne , 1990) من أن الذكاء الوجداني له أهميته في إدارة الصراع وحل المشكلات والتي تفوق أهمية الذكاء التقليدي، كما أن مكوناته (الوعي الذاتي ، والضبط ، والتحفيز ، والتقمص ، والعلاقات الاجتماعية الصحية) ذات دور فعال في إدارة الصراع ، فقد ذكر رابيساردا (Rapisarda , 2003) أن الذكاء الوجداني يرتبط بصورة دالة بكل من التواصل ، بناء الروابط ، وإدارة الصراع ، والتأثير والتعاطف ، وضبط النفس ، وتلك هي المهارات الانفعالية التي افترض جولمان (Goleman , 1998) ، وميشيل (Michele , 2002) أن النجاح في الحياة يكون من خلالها أكثر من الذكاء العام التقليدي ؛ وأنها تتنبأ بـ ٨٠٪ من نجاح الإنسان في الحياة (Click , 2002)

وجدير بالذكر ما كشف عنه هنلي ، ونيكولا وآخرون (Henley & Nicholas , et al . , 1999) من فعالية تدريبات الذكاء الوجداني حيث اقترحا ضرورة التدخل في إدارة الصراعات من خلال فنيات الذكاء الوجداني ؛ هذا بالإضافة إلى ما أشار إليه جلفستاف (Glefestaff , 2001) من ضرورة تعلم الذكاء الوجداني للأطفال داخل الفصول ليساعدهم في تعلم حل الصراع .

من هنا عكف البحث الحالي على تبيان الدور الذي يمكن أن يلعبه الذكاء الوجداني لدى الطلاب في اختيار أساليبهم لإدارة الصراع . هذا إلى جانب عدم اتساق أو اتفاق الدراسات السابقة حول الاختلاف بين الذكور والإناث في الذكاء الوجداني ، فمن الدراسات ما أشار إلى أن الإناث أكثر تفوقا من الذكور في الذكاء الوجداني ، بينما أشارت دراسات أخرى إلى عدم وجود فروق بينهما في الذكاء الوجداني ، وثالثة أشارت إلى أن الذكور أكثر تفوقا من الإناث في بعض أبعاد الذكاء الوجداني .

وبناء على ما سبق تتحدد مشكلة البحث الحالي في محاولة الإجابة على التساؤلات الآتية :

- ١- هل توجد فروق بين مرتفعي ومنخفضي الذكاء الوجداني (الأبعاد والدرجة الكلية) في أساليب إدارة الصراع ؟
- ٢- ما الفروق بين الذكور والإناث في الذكاء الوجداني (الأبعاد والدرجة الكلية) ؟
- ٣- ما الفروق بين الذكور والإناث في أساليب إدارة الصراع ؟
- ٤- هل توجد إمكانية للتنبؤ بأساليب إدارة الصراع من خلال الذكاء الوجداني وأبعاده ؟

أهداف البحث :

يهدف البحث إلى :

- التعرف دور الذكاء الوجداني في اختيار أساليب إدارة الصراع .
- التحقق من وجود فروق بين الذكور والإناث في الذكاء الوجداني وأبعاده .
- الكشف عن الفروق بين الذكور والإناث في أساليب إدارة الصراع .
- الكشف عن إمكانية التنبؤ بأساليب إدارة الصراع من الذكاء الوجداني وأبعاده .

أهمية البحث :

يكتسب البحث الحالي أهميته من :

- 1- تناوله ظاهرة اجتماعية حتمية لها آثارها السلبية على كل من تحقيق الفرد لأهدافه، ونجاح المجتمع، وذلك إذا لم يتم إدارتها بنجاح ، وهي ظاهرة الصراع وذلك من خلال الدور الذي يمكن أن يلعبه الذكاء الوجداني - كمتغير دال على الصحة النفسية ، والذي يعد التصور الأخير في فهم العلاقة بين العقل والانفعال (Salovey , et al ., 2004) - في اختيار أساليب إدارة الصراع ، بالإضافة إلى أن تلك المتغيرات لم تتناولها - في حدود علم الباحثة - أي من الدراسات العربية ولا زالت مجالاً خصباً حديثاً في الدراسات الأجنبية .
- 2- استفاضة قطاع الشباب - وهو قطاع يمثل الثروة البشرية للمجتمع - من خلال ما تسفر عنه نتائج البحث الحالي في كيفية اختيار أساليب إدارته للصراع .
- 3- الاستفادة من نتائج البحث في التأكيد على ضرورة تنمية الذكاء الوجداني إذا ما توصلت النتائج إلى وجود علاقة بينه وبين أساليب إدارة الصراع .
- 4- إثراء المكتبة التربوية بمقياس أساليب إدارة الصراع ومقياس الذكاء الوجداني .

مصطلحات البحث :

الذكاء الوجداني : Emotional Intelligence

تعرفه الباحثة بأنه " التنظيم الانفعالي للشخصية والذي يتألف من مجموعة من الكفاءات الشخصية والاجتماعية والقدرات التي تؤهل الفرد لوعيه بذاته ومعرفته بها ، وتحفيزه لها ، وبالتالي معرفة انفعالاته وإدارته لها وإدراكه انفعالات الآخرين والتعاطف معهم وفهم مشاعرهم وامتلاكه مهارة التعامل والتواصل معهم " .

ويتحدد الذكاء الوجداني إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها الطالب في مقياس الذكاء الوجداني المستخدم في البحث الحالي .

الصراع : Conflict

تعرفه الباحثة بأنه " صورة من صور التفاعل الذي يتم بين الأفراد أو الجماعات والتي تبدأ عندما يدرك أحد الطرفين أن الطرف الآخر قد أثر أو على وشك أن يؤثر سلباً على شئ يهتم به الطرف الأول " .

إدارة الصراع : Conflict Management

وتعرفها الباحثة بأنها " العملية التي تبدأ بتشخيص الفرد لأسباب التي تقف وراء موضوع الصراع بحيث ينتهي به الأمر لتطبيق الأسلوب المناسب للتوصل إلى حل مناسب لموقف الصراع " وتتحدد تلك الأساليب (الأنماط) إجرائياً بالدرجات التي يحصل عليها الطالب في المقياس المستخدم في البحث الحالي لكل أسلوب على حده (التنافس - التضامن - التساهل - التجنب - التسوية) .

أدبيات البحث ودراساته السابقة

أولا : الذكاء الوجداني :

كانت نظرة علماء النفس قديما إلى الانفعالات سلبية فكانوا لا يهتمون بالحالات الوجدانية وسادت نظرة سلبية تتمثل في أن الانفعالات ليس لها دور في نجاح الفرد بل تمثل عائقا أمام تفكيره وذكائه ، فهي غامضة ويصعب السيطرة عليها وضبطها ، إلا أن هذه النظرة قد تغيرت حديثا وأصبح ينظر إلى الانفعالات على أنها سلوكيات منظمة توجه عمليات استقبال وتدفق المعلومات إلى النظام المعرفي للفرد ، بل وتوجه تفكيره ، وأصبح ينظر إلى الفرد باعتباره كائنا يجمع بين الوجدان والتفكير ، ومن ثم تحول الاهتمام إلى دراسة الجانب الوجداني لدى الفرد ، والذي يشمل المزاج والانفعال والعاطفة ، إلى جانب النواحي المعرفية وذلك لما لهما من أهمية في البناء النفسي للفرد (سلامة عبد العظيم ، طه عبد العظيم ، ٢٠٠٦)

لقد أدت تلك النظرة التكاملية بين العقل والانفعال إلى ظهور مفهوم الذكاء الوجداني ، تلك النظرة التي أشار إليها ثورنديك في كتابته عن الذكاء وظهور ما أسماه الذكاء الاجتماعي والتي تناولها كاتل في دراسته عن الارتباط بين مقاييس الشخصية والعوامل المعرفية وبحوث إيزنك التي توصلت إلى الارتباط بين السمات الوجدانية والعوامل المعرفية في الشخصية ، والتي تناولها جاردر في نظريته عن الذكاءات تحت مستوى الذكاء الشخصي Personal Intelligence والتي قسمها لنوعين: الذكاء بين الأفراد Interpersonal Intelligence ، وهو مرادف للذكاء الاجتماعي ، والذكاء داخل الفرد Intrapersonal Intelligence (Gardener, 2003) إلا أن سالوفي وماير Salovey & Mayer - فيما يذكر محمد عبد الهادي (٢٠٠٥) - يعتقدان بأن الذكاء الوجداني أوسع من الذكاء الاجتماعي ، فهو يجمع بين الانفعالات الشخصية (الذاتية) والانفعالات في سياقها الاجتماعي (من خلال التفاعل مع الآخرين) ، كما أشارا إلى أن أهم ما يميز الذكاء الوجداني عن الذكاء الاجتماعي هو أن الذكاء الوجداني أقل درجة من حيث الوراثة الجينية ، مما يعطى الفرصة للوالدين والمربين في أن يقوموا بتنمية ما لم تتطرق الطبيعة لتنميته لتحديد فرص للنجاح في الحياة . فقد أشارت دراسات عديدة (ليلي المزروع ، ٢٠٠٧) إلى أهمية دور التنشئة الاجتماعية في تنمية الذكاء الوجداني لدى الأبناء من خلال الدور الذي يقوم به الوالدان ولإكسابهم سلوكيات إيجابية أو سلبية من خلال نمذجة الأدوار ، ومع تقدم الأبناء في العمر فإنهم يصبحون أكثر وعيا بما ينبغي عليهم ضبطه .

إن الذكاء الوجداني لا يتعلق بالانفعالات في حد ذاتها ، وإنما بطريقة الأفراد الفعالة في دمج الانفعالات بالتفكير والسلوك بطريقة فعالة ، وكذلك على خفض الخبرات الانفعالية السيئة (Salski & Cartwright , 2003) ، فالعناصر الأولية للذكاء الوجداني تبدأ بالذات ، ويستخدم الاختصار ARM لتنمية : الوعي الذاتي Self awareness ، القدرة على تنظيم أفكار الفرد وسلوكياته Regulate one's behavior and thoughts ، وتنمية دافعية الفرد Motivate one self فيما يواجهه من عقبات ، هذه العناصر الثلاثة هي العناصر الرئيسية في تنمية كفاءتي :

الاستجابات الوجدانية الأفضل بين الأفراد ، وتنمية علاقات صحية سليمة مع الآخرين (Kristine & Daniel , 2002) .

وعند رصد تعاريف الذكاء الوجداني يلاحظ أنها متقاربة وتصف السلوك الذي يمكن أن نطلق عليه السلوك الذكي انفعاليا ؛ فقد عرف جاردرن Gardner الذكاء الوجداني كنوع جديد يجمع ما بين الذكاء الشخصي البيني والذكاء الشخصي الداخلي على أنهما مجموعة من القدرات التي تساعد الفرد على إدراك أمزجة الآخرين ومقاصدهم ودوافعهم ومشاعرهم والتمييز بينها ، وتضم هذه الحساسية التعبيرات الوجهية والصوت والإيماءات والقدرة على التمييز بين مختلف أنواع السلوكيات ، وأيضا هي القدرة على معرفة الذات والتصرف توافقيا على أساس تلك المعرفة ، ويتطلب ذلك تعرف الفرد بشكل دقيق على نواحي القوة والضعف لديه ، والوعي بأمزجته الداخلية ومقاصدها ودوافعه وحالاته المزاجية والانفعالية ورغباته والقدرة على تأديب الذات وفهمها وتقديرها (Gardner , 2003) .

ويرى سالويي وماير Salovey & Mayer أن الذكاء الوجداني يشمل القدرة على إدراك الانفعالات بدقة وتقييمها والتعبير عنها ، والقدرة على توليد المشاعر أو الوصول إليها ، والقدرة على فهم الانفعال ، والمعرفة الانفعالية ، والقدرة على تنظيم الانفعالات بما يعزز النمو الانفعالي والعقلي ، وعلى ذلك يتكون الذكاء الوجداني في رأيهما من عدة قدرات فرعية أو مهارات نوعية ، تجعل الفرد يتجه إلى الدقة في التعبير عن انفعالاته وانفعالات الآخرين ، وتقديرها ، وتنظيمها بفاعلية ، واستخدام هذه الانفعالات في الدافعية ، والتخطيط ، والإنجاز في حياة الفرد (Salovey , et al ., 2004) .

لقد ربط باتاستيني Batastini (٦ ، ٢٠٠١) بين الذكاء الوجداني وبين الذكاء الاجتماعي ، حيث ذكر أن الذكاء الوجداني هو " نوع من الذكاء الاجتماعي يشير إلى القدرة على توجيه الانفعالات تجاه الآخرين ، والقدرة على تحديد الانفعالات ، واستخدامها لتوجيه التفكير والأحداث " . وأشار سلاسكي وكارتيرت (Slaski & Cartwright , 2003) إلى أن بار- أون وباركر Bar-on & Parker قد اتفقا مع هذا التعريف وعلى طريقة جولمان في تعريفه ، فقد عرفا الذكاء الوجداني بأنه مجموعة من العوامل أو القدرات الاجتماعية والشخصية والانفعالية المتداخلة ، والتي تؤثر على القدرة الكلية للتكيف الفعال والنشط مع مطالب الحياة وضغوطها ، وهذه العوامل هي : تقدير الذات العميق ، والقدرة على الإدراك والفهم لانفعالات الفرد وانفعالات الآخرين ، والقدرة على تكوين والاستمرار في علاقات جيدة بالآخرين ، والقدرة على التعبير وإدارة الانفعال ، والتحكم في الذات ، والإقرار بشرعية تفكير الفرد ومشاعره ، والتعامل مع التغيير وحل المشكلات بفاعلية .

وأعاد كاريوسو وماير وسالويي (Caruso , et al ., 2002) تعريف الذكاء الوجداني بأنه القدرة على الإدراك والتقدير والتعبير عن الانفعالات لتوليد الانفعالات التي تيسر التفكير ، وفهم الانفعالات والمعرفة الانفعالية ، وتنظيم الانفعالات لتحقيق نمو انفعالي وعقلي جيد .

كما يرى بار- أون وباركر (Bar-On & Barker) أن الذكاء الوجداني نسق من المؤهلات والكفايات والمهارات غير المعرفية ، التي تؤثر في قدرة المرء أن يكون ناجحاً في مواجهة متطلبات البيئة وضغوطها (Bar-On & Barker , 2000) .

وقدم جولمان (Goleman , 1995) تعريفاً للذكاء الوجداني معتمداً على عمل ماير وسالوفي ، حيث وصفه بأنه : القدرة على معرفة المشاعر التي نشعر بها ، والتعامل معها دون أن نعرض أنفسنا للخطر ، والقدرة على فهم ما يشعر به الآخرون ، قدرة الفرد على التمييز بين الشعور الطيب والشعور السيئ ، وقدرته على التحول من الحزن والكآبة إلى السعادة والمرح ، الوعي بالذات والمهارة في الإدارة الذاتية التي تساعد الفرد للوصول إلى أقصى درجة من السعادة ، القدرة على تحفيز الذات لإنجاز المهام وأدائها على نحو خلاق ، القدرة على إقامة علاقات اجتماعية والتعامل معها بفاعلية .

كما عرفه دانييل جولمان بأنه " مجموعة من القدرات أو المهارات التي قد يسميها البعض صفاتاً أو سماتاً شخصية لها أهميتها البالغة في مصير الأفراد " (دانييل جولمان ، ٢٠٠٠ : ٥٨)

وذكر كل من فاروق عثمان ، محمد رزق (٢٠٠١ : ٣٨) أن الذكاء الوجداني هو : القدرة على الانتباه والإدراك الجيد للانفعالات والمشاعر الذاتية ، وفهمها وصياغتها بوضوح ، وتنظيمها وفقاً لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم ، للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية ومهنية إيجابية ، تساعد الفرد على الرقى العقلي والوجداني والمهني ، وتعلم المزيد من المهارات الإيجابية للحياة المهنية والاجتماعية " .

ويعرفه جودنف (Goodnough) بأنه " اقتراب الفرد من حياته الانفعالية كوسيلة يفهم بها نفسه ويفهم بها الآخرين " (Goodnough , 2001 , 185) .

وعرفه مارتينز (Martins) فيما يذكر فيكتور ومالكولم (Victor & Malcolm , 2000 - 342) ، بأنه " مجموعة من المهارات والقدرات والكفاءات غير المعرفية التي تؤثر في قدرة الفرد على مواجهة الضغوط والمتطلبات البيئية " .

كما يرى كاي Kay أن الذكاء الوجداني هو استخدام الحكمة في المشاعر كمصدر للمعلومات والذي يحفزنا ويجعلنا نرتبط بالآخرين (Kay , 2002 , 59-79) .

ويلاحظ أن فؤاد أبو حطب (١٩٩١) قد تناول هذا النوع من الذكاء وأسماه الذكاء الشخصي باعتباره نموذجاً فرعياً من النموذج المعلوماتي العام للعمليات المعرفية الذي اقترحه وطوره ، وعرفه بأنه حسن المطابقة بين التقدير الذاتي للمفحوص عن عالمه الداخلي ومحكات موضوعية مرتبطة تقبل الملاحظة الخارجية .

وباستعراض أدبيات الكتابة السيكولوجية في الدراسات العربية حول مصطلح " الذكاء الوجداني " يلاحظ تقارب التعريفات في مضمونها ومحتواها لما انطوت عليه التعريفات الأجنبية ، وليس هذا فحسب ، بل يتضمن التراث النفسي بعض من الأطروحات التي تعد بمثابة مقدمات تمهيدية لنشأة هذا المفهوم وبداية عهدنا به ، هذه الأطروحات قد ألمحت إلى وجود " ذكاء وجداني "

ولكنها لم تذكر هل كان الذكاء الوجداني يمثل أحد تنظيمات الشخصية الانفعالية أم أنه أحد تنظيمات الشخصية الاجتماعية؟، ومن هذه الأطروحات والتي تعد بمثابة مقدمات تمهيدية لنشأة مفهوم الذكاء الوجداني ساهمت بشكل فاعل في بلورة فهم بدايات هذا المفهوم في التراث السيكولوجي ، تلك المحاولة التي قدمها فؤاد أبو حطب (١٩٧٣) حينما استهدف تفسير العلاقة بين المعرفة والوجدان أثناء عرضه " لنموذجه المعرفي الجديد لبنية العقل " والذي اقترح من خلاله ثلاثة أنواع للذكاء الإنساني (الذكاء المعرفي ، الذكاء الاجتماعي ، الذكاء الوجداني) والتي عمقت فكرة متصل (المعرفة – الوجدان) ، هذا وقد استبدل " أبو حطب " في تحديثه وتعديله لأنواع الذكاء الإنساني (١٩٨٣) الذكاء الوجداني بالذكاء الشخصي ، أو ذكاء العلاقات داخل الشخص نفسه ، ولكنه لم يوضح أي نوع من أنواع التفسير حول ترادف أو تعارض هذين المفهومين ، وأيهما أعم وأشمل من الآخر (صلاح عراقي ، تحية عبد العال، ٢٠٠٥) .

وبالنظر إلى التعريفات السابقة نجد أنه على عكس الذكاء المعرفي فإن مفهوم الذكاء الوجداني لم يثر جدلاً بين الباحثين ، ولم يجعلوا منه قضية شائكة ، فكل التعريفات متقاربة ، وكلها تصف السلوك والذي يمكن أن نطلق عليه السلوك الذكي انفعالياً ؛ كما يتضح أن الذكاء الوجداني ينظر إليه كسمة أو قدرة ، وفي حالة كونه سمة فإنه يشير إلى عدد من الإدراكات الذاتية المتعلقة بالانفعالات ، والميول ، أو ما يسمى بفاعلية الذات الانفعالية ، وهو يشمل عوامل دافعية ونزعات انفعالية مثل : مفهوم الذات ، والتأكيدية ، والتعاطف ، وهذه النظرة هي الأكثر انتشاراً ، أما كونه قدرة فهي نظرة أقل انتشاراً وتسمى بالقدرات الانفعالية المعرفية ، كما تقاس باختبارات القدرة أو اختبارات الأداء الأقصى ، وهذا المدخل يركز على مهارات الأفراد في إدراك المعلومات الانفعالية والقيام باستدلال مجرد اعتماد على هذه المعلومات أو الاستعداد لتجهيز المعلومات الانفعالية (Arsenio , 2003 ; Petrides & Furnham , 2003) .

والنظرة للذكاء الوجداني كسمة قد أفرزت مقاييس التقرير الذاتي ، أو قوائم التقدير ، أما النظرة إليه كقدرة أفرزت مقاييس القدرة ، وكلا النوعين من القياس له قيمته ، فما يعتقد الفرد أنه حقيقي من خلال مقاييس التقرير الذاتي يعد أمراً مهماً مثل ما هو حقيقي بالفعل كما يقاس باختبارات القدرة (Caruso , et al ., 2002) .

مكونات الذكاء الوجداني في ضوء بعض النماذج المفسرة له :

يعود الفضل إلى ماير وسالوفي (Salovey & Mayer, 1990) في بلورة الذكاء الوجداني والبحث والتنقيب عنه في سياق أكاديمي بحثي ، وقد عدّ الذكاء الوجداني قدرة عقلية ، فقد ميز مايرو وآخرون (Mayer , et al ., 2000) بين نماذج القدرة والتي تهتم بالذكاء الوجداني من حيث كونه قدرة مثل القدرة على التعرف على الانفعالات ، والتعبير عنها ، وتسميتها ، في مقابل النماذج المختلطة التي تتعامل مع الذكاء الوجداني على أنه مجموعة من المهارات والسمات والخصائص الشخصية المتعلمة ، وليس كما يظن البعض أنه ملكات داخلية مثل التعاطف ، وتأكيد الذات ،

والتفاؤل ؛ ويمثل الاتجاه الأول ساليوي وماير Mayer & Salovey، بينما يمثل الاتجاه الثاني كل من جولمان Goleman ، وبار أون Bar-On (Salovey , et al ., 2004) .

والذكاء الوجداني كما يراه ساليوي (11 ، 1998 ، Salovey & Sluter) يتضمن بعض المكونات الفرعية وهي : إدراك الانفعالات (Identifying Emotions) ، التعامل مع المشاعر (Using Emotions) ، فهم الانفعالات (Understanding Emotions) ، إدارة الانفعالات (Managing Emotions) .

وعرض جولمان (43 ، 1995 ، Goleman) نظريته إلى الذكاء الوجداني ، وقدم نموذجا متعدد الأبعاد (Mixed Model) مزيجا من سمات الشخصية والدافعية والميول ، ويتضمن نموذجه خمسة مكونات : الوعي بالذات (Self Awareness) ، إدارة الانفعالات (Emotional Management) ، التعاطف (Empathy) ، المهارات الاجتماعية (Social Skills) ، دافعية الذات (Self Motivatin) .

وفي سياق محاولات جولمان لتبسيط مفهوم الذكاء الوجداني ، فقد أحدث تعديلا جوهريا في مفهوم الذكاء الوجداني وقدم نموذجا لمكوناته تشابهت محاوره مع مكونات نموذج ماير وساليوي حيث أصبح للذكاء الوجداني عددا من المكونات الرئيسية هي : الوعي بالذات ، وإدارتها ، والتعرف على انفعالات الآخرين ، وإدارة العلاقات مع الآخرين (المهارات الاجتماعية) ، والتفهم أو التعاطف (Goleman , 1995) .

وقد تأثر جولمان Goleman في تناوله للذكاء الوجداني بنظرية جاردنر Grdener في الذكاءات المتعددة خاصة في الذكاء الشخصي والذكاء الاجتماعي ، وبهذا التعديل الطفيف قدم جولمان نظرية جديدة في الذكاء الوجداني ، مزج فيها خصائص أخرى كالدافعية ، والعلاقات الاجتماعية ، إلى جانب القدرة على فهم ومعالجة الانفعالات (عادل مريدي ، ٢٠٠٣) .

ثم وسع جولمان (1995 ، Goleman) نظريته للذكاء الوجداني ، حيث أصبح يتضمن خمسا وعشرين مهارة ، مدرجة تحت نفس الأبعاد الخمسة .

ويرى جولمان (1998 ، Goleman) أن الكفاءة الوجدانية هي التي تظهر الكيفية التي يتم بها توظيف مهارات " الذكاء الوجداني " كقدرات حياتية ، كالتعامل بشكل جيد مع الآخرين باعتباره نوعا من الكفاءة الوجدانية القائمة على تنظيم الذات ، وهذا ما جعل " ويستنجر* Wistenger (١٩٩٨) ينظر إلى الذكاء الوجداني على أنه الاستخدام الذكي للانفعالات ، فأنت تجعل انفعالاتك تعمل لصالحك من خلال استخدامها في توجيه سلوكك وتفكيرك بطريقة ترفع من مستوى أدائك .

ثم قدم بار- أون (Bar-On , 2000) ليقدم نموذجا للذكاء العاطفي يمثل أحدث النماذج المقدمة في هذا المجال ، يمكن تصنيفه ضمن إطار النماذج أو المركبة من الكفاءات الشخصية

* في (صلاح عراقى، تحية عبد العال، ٢٠٠٥)

والاجتماعية ، وتكون نموذجه من خمسة أبعاد هي : الذكاء الشخصي ، الذكاء الاجتماعي ، القابلية للتكيف ، إدارة الضغوط ، المزاج العام .

وتشير جيهان العمران (٢٠٠٦) إلى أن " بار- أون Bar-On " هو أول من حاول أن يقيس الذكاء الوجداني باستخدام معامل الذكاء الوجداني (EQ) مقابل معامل الذكاء العقلي (IQ) .

وقدم غورياني وزملائه (Gharbani , et al ., 2002) نموذجا بسيطا الجديد فيه أنه يصف الذكاء الوجداني من منظور تجهيز المعلومات بمكوناته الثلاث : المدخلات : وتتمثل في الانتباه للانفعالات . العمليات : وتتمثل في استيضاح الانفعالات . المخرجات : وتتمثل في تعديل ومعالجة الانفعالات لتظهر بشكل ملائم .

أما نموذج ريد (Read , 2000) فقد أكد أن الذكاء الوجداني يشمل ما بداخل الفرد وأيضا طريقته مع الآخرين ، وأشار إلى تعريف جولمان Goleman للذكاء الوجداني بأنه " القدرة على التعرف على مشاعر الفرد الخاصة ، وكذلك مشاعر الآخرين لتحفيز ذاته وإدارة مشاعره جيدا وعلاقته مع الآخرين " فهو يقسم الذكاء الوجداني إلى مجالين هما :

المجال الأول (مع الذات) ويشمل : احترام الذات ، الوعي بالذات ، تحفيز الذات ، إدارة المشاعر .

المجال الثاني (مع الآخرين) ، ويشمل : التعاطف ، إدارة العلاقات .

من العرض السابق لبعض نماذج الذكاء الوجداني يتضح أن النظر إليه كسمة أكثر انتشارا من النظر إليه كقدرة حيث النظر إليه كسمة تشير إلى عدد من الإدراكات الذاتية المتعلقة بالانفعالات والميول ، أو ما يسمى بفاعلية الذات الانفعالية ، وهى تشمل عوامل دافعية ونزعات انفعالية مثل : مفهوم الذات والتأكيدية والتعاطف ، وتقاس من خلال مقاييس التقرير الذاتي . وتحدد الباحثة مكونات الذكاء الوجداني التي يشملها البحث الحالي من خلال رصد ما كتب حول الذكاء الوجداني ، وهى :

الوعي بالذات Self Awareness :

ويعنى استبصار الفرد بدوافعه ومشاعره ، وانفعالاته وفهمها ، وتأمله لذاته ورؤيتها بواقعية ، ومعرفته مواطن القوة والضعف ومحدداتها ، ووعيه بالعلاقة بين أفكاره العقلانية ومشاعره الذاتية وقدرته على التعبير عنها والتنبؤ بمشاعره ومشاعر الآخرين .

إدارة الانفعالات Emotional Management :

وتعنى التصرف الانفعالي وفقا للموقف والتحكم في الانفعالات السلبية وتأخير الإشباع وإخفاء التصرف الاندفاعي ، وتهدئة الذات ، والاسترخاء لمواجهة الخوف والقلق والحزن وتوجيه المشاعر والانفعالات إلى تحقيق الإنجاز ، وصنع أفضل القرارات ، بمعنى إلى أى مدى تحدد الانفعالات سلوك الفرد .

تحفيز الذات : Morivating yourself

ويعنى منح الفرد لنفسه طاقة للأداء الجيد بالتفاؤل ، الأمل ، الإصرار على تحقيق الهدف المنشود ، وخفض القلق ، المرونة ، وتجنب اللوم الناتج عن السلوك الاندفاعي ، عدم التورط في مشكلات هامشية تستهلك طاقته النفسية ، بمعنى توجيه مشاعر الفرد لتحقيق أهدافه .

التواصل الاجتماعي Social Communication :

ويعنى القدرة على إدراك مشاعر الآخرين وانفعالاتهم من خلال التواصل اللفظي وغير اللفظي، والقدرة على التعبير عن الآراء والدفاع عن الذات ، وعدم إساءة فهم الآخرين والاستماع إليهم بانتباه ، والتسامح معهم وإظهار مشاعر الاحترام لهم ، والتأثير عليهم بالإقناع ومعرفة متى يقودهم الفرد ومتى يتبعهم ، وتهديتهم وإتباع آداب الاتصال ، والتواصل معهم وقيادتهم بشكل فعال .

خصائص ذوى الذكاء الوجداني المرتفع :

بالإضافة إلى أبعاد النماذج السابقة التي تصف خصائص ذوى الذكاء الوجداني المرتفع، فإنه توجد مجموعة أخرى من الخصائص أسفرت عنها الدراسات في هذا المجال والمتمثلة في أن يكون الفرد على وعى بمدى انفعالاته ، مدفوعاً لتحقيق وتتبوع أهدافه ، يطور نموذج دقيق لذاته ، يوجد المدخل أو المخرج للتعبير عن مشاعره ومعتقداته ، يعيش وفق نظام قيمى أخلاقي ، يعمل باستقلالية ، شغوف بأسئلة كثيرة ترتبط بالحياة مثل (المعنى ، والغاية ، والارتباط) ، يتدبر أمور استمرار تعلمه ونموه الشخصي ، يحاول البحث عن خبراته الداخلية، يعمل استبصارات حول النفس وخصائصها المعقدة والظروف الإنسانية ، مصدر طاقة للآخرين ، يكافح من أجل تحقيق الذات (Campbell , et al 196 , 196 , 1996 ..) . أكثر قدرة على قراءة مشاعر الآخرين وانفعالاتهم والاستجابة المناسبة لهذه الانفعالات ، لديه القدرة على تحديد ما يفكر فيه وما يشعر به بدقة ، أكثر ثقة في نفسه ، مستقلاً ، لديه دوافع داخلية (21 , 2002 , Gazzard) . قادراً على التعبير عن مختلف مشاعره وتحقيق أكبر إحساس شخصي بالذات (635 , 1999 , Shepard , et al ..) . يتمتع بدرجة عالية من توجيه الذات ، متعاطفاً في المواقف الاجتماعية ، يجيد المهارات الاجتماعية ، أكثر تعاوناً مع زملائه ، علاقاته حنونة وحميمة ، راض عن علاقاته بالآخرين ، يتمتع بدرجة عالية من الرضا والسعادة الزوجية (Schutte , 523 , 2001 , et al ..) لديه القدرة على استيعاب وجهات النظر المختلفة ، يتجنب الانفعالات السالبة ، لديه القدرة على التمييز بين التعبيرات الانفعالية الحقيقية والزائفة (306 , 2002 , Caruso , et al ..) . لديه قدرة عالية على تحقيق الذات ، يتمتع بدرجة منخفضة من الاكتئاب والقلق وإدراك الضغوط . لديه قدرة عالية على التكيف ، لديه القدرة على إعادة ترميز التعبيرات الوجيهة للآخرين ، يقيم علاقات طيبة مع الآخرين ، أكثر حساسية للمثيرات الانفعالية ، أكثر حساسية لاستقراء الحالات المزاجية للآخرين (39 , 2003 , Petrides & Furnham) . ملتزم ، ومتفائل ، ومتعاطف ، ومتعاون ، لديه القدرة على فهم الآخرين والتأثير فيهم ، يتمتع بدرجة عالية من التحكم والتقييم الذاتي ، على درجة عالية من الوعي السياسي (11 , 2001 , Mayer) . متوازن اجتماعياً ، صريح ، مرح ، متحمل للمسئولية ، وخلق ، لا يستغرق في القلق ، يتكيف للضغوط النفسية ، حياته العاطفية تتسم بالثراء

راض عن نفسه وعن الآخرين وعن المجتمع ، يعبر عن مشاعره بطريقة مباشرة ، نادرا ما يشعر بالذنب أو القلق ، تلقائي ، للحياة معنى عنده ، حاسم (دانيل جولمان، ٢٠٠٠، ٧٠-٧١) . منبسط ، ثابت انفعاليا ، أكثر قبولا ، منفتح على الخبرات ، ذو ضمير حي (Derzee , et al ., 2003) . يتمتع بدرجة منخفضة من الضغوط والضييق ، يشعر بالرفاهية ، الصحة العامة لديه جيدة ، يتمتع بروح معنوية مرتفعة ، يستمتع بحياته (Slaski & Cartwright , 2003) . يعمل من أجل العمل وبدون كلل أو ملل ، يمارس العمل بعد الفشل مرة أخرى بروح تفاؤلية وطموحة ، لديه القدرة على خلق دوافع للعمل ، يجيد في الأعمال التي تناط به ، يجعل الابتهاج سائدا في جو العمل ، يواصل العمل لساعات طويلة بدون انقطاع ، يشعر بأن العمل الجاد المتواصل من أهم عوامل النجاح (إبراهيم محمد المغازي، ٢٠٠٢) . ذو وجهة ضبط داخلية (محمد إبراهيم جودة، ١٩٩٩) . يظهر إحساسا بالاستقلال أو إرادة قوية ، لديه إحساس واقعي بنواحي قوته ونواحي ضعفه ، يؤدي عملا جيدا حين يترك وحده ليلعب أو يدرس أو يذاكر ، لديه ميل أو اهتمام أو هواية لا يتحدث عنها كثيرا ، يفضل العمل بمفرده على العمل مع الآخرين ، قادر على التعلم من إخفاقاته ونجاحاته في الحياة (جابر عبد الحميد، ٢٠٠٣، ٥٤-٤٦) . متألق ، وعلى درجة عالية من الثبات الانفعالي ، سيادة سمة السيطرة ، الاندفاعية (الحماس ، والنشاط ، والحيوية ، والانفتاح) ، أقل امتثالا ، الجرأة العالية ، الحساسية الزائدة ، أقل ارتيابا ، على درجة من التخيل ، والحكمة (الخبرة والبساطة) ، أكثر طمأنينة (عبد المنعم الدريز، ٢٠٠٤) .

والذكاء الوجداني متعلم ، فقد أشار محمد عبد الهادي (٢٠٠٥) إلى ما أكده جولمان Goleman من أن تعلم الذكاء الوجداني والتدريب عليه يبدأ منذ السنوات الأولى في حياة الفرد ويستمر تعلمه ، كما أن الجنس قد يكون له تأثيرا على الذكاء الوجداني للفرد ، فبعض الدراسات السابقة أشارت إلى تفوق الإناث على الذكور في بعض أبعاد الذكاء الوجداني ودرجته الكلية (هشام مخيمر، ٢٠٠٣، ٢٠٠٣: Rivera- Cruz , 2004 ; Brackett , at al ., 2003 ; Reiff , 2001 ; Petrudes & Furnham , 2000 ; Bar-On , 1997 ; Deborah , 1999 ; Mayer , et al ., 1999) . والبعض الثاني توصل إلى وجود فروق بين الذكور والإناث في الذكاء الوجداني كدرجة كلية وأبعاده ، وذلك لصالح الذكور (جيهان العمران، ٢٠٠٦، رشاد الديدي، ٢٠٠٥، هشام الخولي، ٢٠٠٢، ٢٠٠٤: Rivera- Cruz , 2004 ; Bar-On & Parker , 2000 ; Bar-On , 1997 ; Petrudes & Furnham , 2000) . ومجموعة ثالثة من الدراسات لم تتحقق من وجود تلك الفروق بين الذكور والإناث في الذكاء الوجداني كدرجة كلية وبعض أبعاد (هشام مخيمر، ٢٠٠٧، مجدى فرغلى، ٢٠٠٥، عبد المنعم الدريز، ٢٠٠٢، ٢٠٠٥: Bar-On ; Briody , 2005 ; Petrudes & Furnham , 2000 ; & Parker , 2000) .

مفهوم العقل الوجداني :

لقد أتاحت الاكتشافات في علم الأعصاب ووظائف المخ ، الفرصة نحو إعطاء المزيد من الاهتمام لدراسة المخ العاطفي (العقل الانفعالي) بنفس القدر الموجه نحو العقل المفكر ليس فقط في مجال التعليم ، ولكن أيضا في مجالات الحياة الأخرى ، حيث تواجه الصراعات الحياتية والخبرات والحقائق التي تؤكد على ضرورة ومدى حيوية الكفاءة الانفعالية في تحقيق النجاح في الحياة ، ومن

هنا كان للمخ دور مهم ومعقد في طريقة استخدام الفرد لذكائه الوجداني) ويشير جولمان Goleman * أننا نهمل العقل الوجداني رغم أنه يقوم بفحص كل ما يقع للفرد لحظة بلحظة لتبين ما إذا كان ما يحدث يسبب له إيلاما أو إثارة الغضب ، فإذا حدث هذا يعلن عن وجود طوارئ ويتحرك بسرعة تفوق ما يحتاجه العقل المفكر ليتبين ما يحدث ، وهذا يفسر كيف يسيطر الغضب أحيانا ويدفع الإنسان لارتكاب أفعال يتمنى ألا يكون قد ارتكبها . إن العواطف يتم التحكم فيها بواسطة جهاز إيصال سريع الإضاءة بداخل المخ يسيطر عليه المهاد واللوزة والفصوص الجبهية في لحاء المخ ، وتساندها في ذلك مجموعة تراكيب وعقد في المخ التي ترسل المعلومات في صورة كيماويات عضوية إلى باقي أجزاء الجسم ، وتعتبر اللوزة Amygdala هي المسيطر القاطن بالعقل العاطفي والعواطف تؤثر في التفكير التحليلي ، فإذا كانت الاتصال بين الدوائر العصبية للنتوء اللوزي في مقدمة الفصل الأمامي للمخ والقشرة المخية Cortex سليما ناضجا فإنه يمكن التحكم في الاستجابات التي ترسلها اللوزة من رسائل حيث تستطيع القشرة المخية أن توقف استجابة الهجوم ، حيث النشاط التحليلي الذي تقوم به القشرة المخية Cortex يكون سابقا لنشاط اللوزة ولذلك فإن كل إنسان يغضب ولكن ليس كل إنسان يستجيب استجابات تتسم بالعنف (Read , 2000) .

ولذلك فإن إشارات الانفعال الشديد يمكن أن تخلق تجمدا عصبيا يدمر قدرة الفص الأمامي على الاحتفاظ بالوقائع في العقل لإنجاز مهمة أو حل مشكلة ، وهذا ما يجعل الفرد يقول وأنا متوتر عاطفيا لا أستطيع أن أفكر تفكيرا سليما (محمد عبد الهادي ، ٢٠٠٥) ، وترى الباحثة أن ما سبق عرضه قد يكون مسئولاً عما يحدث للفرد أمام مواقف الصراع المختلفة ، وعلى قدر كفاءة العقل الوجداني يكون اختيار أساليب إدارة الصراع ، وهذا يعنى أن للانفعالات دورها في القرارات العقلانية .

إن قنوات الاتصال بين النتوء اللوزي Amygdala والتراكيب الجوفية المتصلة بينه وبين القشرة المخية Neocortex هي محور المعارك واتفاقات التعاون بين الانفعال والتفكير ، تلك الدوائر العصبية تفسر أهمية الانفعال لفاعلية التفكير في اتخاذ قرارات حكيمة ، وإتاحة الفرص للتفكير الواضح ، ففي دراسة أنتونيو داماسيو * Antonio Damasio توصل إلى أن حدوث تلف في الدوائر العصبية للنتوء اللوزي في مقدمة الفص الأمامي للمخ نقطة الالتقاء بين التفكير والعاطفة ، والتي تمثل المحزن الذي يحتفظ فيه الإنسان بخبراته التي يكتسبها عما يفضله وعما يرفضه خلال حياته ، مما يؤدي إلى خلل سريع في القرارات التي يتخذها الفرد فرغم سلامة ذكائه التقليدي يحدث أن تنتابه الهواجس والقلق بصورة لا حدود لها حول أبسط القرارات .

ولذلك يعد عمل اللوزة وتفاعلها مع القشرة الجديدة هو لب الذكاء الوجداني ، أي أن الانفعال والمعرفة يعملان معا بصورة تعاونية في اتخاذ القرار (السيد السامدوني ، ٢٠٠٧)

ويلاحظ أن العواطف لا تعد أفكارا مجردة أو معنوية ولكنها أشياء واقعية ، إنها تأخذ شكل مواد كيميائية حيوية ينتجها المخ ويتصرف الجسد تجاهها ، فيعد السيروتونين أحد الكيماويات

* In (Read , 2000 , 2 – 15) .

** في (محمد عبد الهادي ، ٢٠٠٥) .

التي يطلق عليها اسم " الموصلات أو الناقلات العصبية " Neuropteran Smatter ويعمل على إثارة ردود الفعل العاطفية عن طريق توصيل أو نقل رسائل عاطفية من المخ إلى مختلف أجزاء الجسم ، فزيادة معدل السيروتونين يصحبها دائما نقص في العدوانية والكرهية، ولا يتطلب إنتاجه سوى ابتسامة بسيطة أو عابرة ، فعندما يبتسم الشخص فإن عضلات الوجه تتقلص مما يسبب برودة الدم ، مما ينتج عنه انخفاض ضغط الدم في المخ ويسبب ذلك إنتاج السيروتونين ، وذلك بعكس إنتاج الكيماويات العضوية المرتبطة بالعدوانية (كاتيكولامينز Catecholamines) التي تزيد الإثارة والميل للعراك (محمد عبد الهادي ، ٢٠٠٥) .

ولذلك يؤكد جولمان على أهمية برامج التنمية الوجدانية والاجتماعية (دانيال جولمان ، ٢٠٠٠) لأن اللوزة لا تنضج قبل سن ١٥ - ٦ سنة ، فالفرص متاحة لتعليم وتدريب الأبناء أن يتعاملوا مع مشاعرهم بفهم وحكمة ، وبذلك يتعلم الأبناء التأثيرين أن يتعاملوا مع مشاعرهم بفهم وحكمة ، ويتعلمون البدائل الآمنة للمواقف المختلفة ويتعلم الخجولين المهارات الاجتماعية لإدارة العلاقات الاجتماعية .

ثانيا : الصراع Conflict

مفهوم الصراع :

يعد الصراع حقيقة من حقائق الحياة التي يواجهها الإنسان يوميا ، وعندما يشعر الفرد بالصراع فإنه يسعى لإيجاد طريقة يتعامل بها مع الموقف المسبب لهذا الصراع ، وتتطلب مواجهة الصراعات ردود فعل فسيولوجية من الإنسان في كثير من الأحيان ، حيث يصبح في حالة من الإثارة والاستنفار ، والاستمرار في هذه الحالة لفترة طويلة من الزمن يشكل ضغطا عصبيا حيث يصبح الفرد غاضبا وحائرا وخائفا في نفس الوقت ، مما يؤثر سلبا على صحته النفسية والبدنية (محمد عبد الغنى حسن ، ٢٠٠٤) .

والإنسان في صراع دائم مع نفسه طالما أراد الاختيار أو المفاضلة ، أو مع الآخرين طالما اختلفت الآراء والاتجاهات .

ويمكن تعريف الصراع بأنه وضع تنافسي يدرك فيه طرفي الصراع التعارض بين مصالحهما ، ويرغب كل طرف في الحصول على المنافع التي تتعارض مع رغبة الطرف الآخر ، مما يؤدي إلى تعطيل اتخاذ القرارات لصعوبة إجراء عملية المفاضلة والاختيار بين البدائل ، وينتج تداخل الأهداف من تعارض المصالح ، وتناقض القيم والمعتقدات والآراء ، واختلاف المشاعر والأحاسيس والاتجاهات (طه عبد العظيم ، سلامة عبد العظيم ، ٢٠٠٧)

كما يعرفه (محمد سعيد سلطان ، ٢٠٠٤ ، ٣١٥) كعملية تنشأ حينما يدرك كل طرف أن تصرفات الطرف الآخر لها تأثيرات سلبية على مصالحه الخاصة ، هذه الاعتقادات تؤدي إلى روح عدائية تؤثر سلبا على مصالح كلا الطرفين .

يعرف هانسون (Hanson) * الصراع بأنه حالة تفاعلية تظهر دائماً في حالة عدم التوافق وعدم الاتفاق أو الاختلاف داخل أو بين الوحدات الاجتماعية (الجماعات)، مثل: الأفراد - الجماعات - التنظيمات، ومصادر الصراع عادة ما تكون متصلة في الأهداف غير المنسقة، واختلاف وجهات النظر أو العواطف .

ويشير ريتشارد بتنجر (Richard , 2000 : 151) إلى " أن الصراع يمتد في كل الحالات التي يكون فيها الأفراد أو الجماعات غير متفقين لأي سبب من الأسباب " .

ويرى جوزيف دي فيتو (Joseph , 1999 , 413) أن الصراع " حالة شديدة من المنافسة يحاول فيها الفرد أن يجلب منافسه إلى محيطه أو بيئته ، وأنها حالة تكون فيها سلوكيات الفرد موجهة نحو التدخل في شئون شخص آخر أو إعاقته أو إيذائه " .

بينما ترى جوليا وود (Julia. W , 1999 : 279) أن أوضح تعريف للصراع هو " أنه ينشأ عندما يعبر الأفراد الذين يعتمدون على بعضهم البعض عن وجهات النظر، واهتمامات، وأهداف متباينة " .

ويعرف ستيفان رينز (Robbins , 1998 , 434) الصراع بأنه : " العملية التي تبدأ عندما يدرك أحد الطرفين أن الطرف الآخر قد أثر أو على وشك أن يؤثر سلباً على شئ يهتم به الطرف الأول " .

وعلى الرغم من اتساع رقعة التعريفات وتعددتها إلا أن هناك خصائص مشتركة تجمعها وأساسيات ترتكز عليها أغلب هذه التعريفات : **أولاً** : أن الأطراف الداخلة في الصراع يجب أن تدرك وجوده ، فعملية الإدراك أساسية في حدوث الصراع ، بحيث إذا انعدم وجود الوعي انعدم وجود الصراع من أساسه . **ثانياً** : وجود حالة أو نوع من التفاعل أو شكل من أشكال عدم الاتفاق والتعارض ، وهذا يعني أن الصراع ظاهرة سلوكية إنسانية في أي تنظيم اجتماعي ، يعني تعارض في المصالح والأدوار وعدم اتفاق في الرغبات والأهداف . يتضمن موقف الصراع طرفين أو أكثر، كل طرف من أطراف الصراع على معرفة وإدراك بالطرف الآخر (سعود السلمي ، ٢٠٠٤) .

فالصراع ينشأ داخل الفرد لوجود تعارض بين اهتمامات الفرد واهتمامات الجماعة ، وعندما يشعر الفرد بهذا التعارض فإنه يعتقد أن تصرفات الآخرين سوف تعترض تحقيق اهتماماته ورغباته ، وبالفعل يقوم الآخرون ببعض التصرفات التي تعترض اهتمامات الفرد والتي يكون نتيجتها حدوث الصراع بين الفرد وبين الآخرين ، عندما ينشأ الصراع فإنه يمر ببعض المراحل ، فإدراك أطراف النزاع أو الصراع بوجود هذا الصراع ، يولد حالة من التفكير والانفعالات لدى أطراف الصراع ، تجعلهم يفكرون في إتباع طريقة أو أسلوب معين لكسب الموقف ، ويؤدى هذا إلى سلوك فعلى من أحد الجوانب أو الأطراف المشتركة في الصراع ، وهذا السلوك الفعلى يقابله رد فعل من الجانب أو الطرف الآخر للصراع ، وتكرر نفس مراحل الصراع بنفس الطريقة . (أحمد ماهر ، ١٩٩٥ ؛ أحمد مصطفى ، ٢٠٠٥) ؛ وهذا

* نقلا عن سعود السلمي (٢٠٠٤ ، ٤٧)

يعنى أن هناك عدة مراحل للصراع هي : **الصراع الكامن** وفيه : لا يدرك الفرد أو الأفراد المشكلة ولا يتعرفون عليها . **والصراع المتصور** : حيث يدرك الأفراد المشكلة ولكنهم يكونون غير قادرين على تحديدها . **والصراع المحسوس** : حيث تظهر الخلافات في الرأي والمصالح المتعارضة بوضوح في موضوعات محددة ويحدد كل طرف موقفه ويلتزم بالدفاع عنه . وأخيرا **الصراع الظاهر** : يقوم كل طرف بالتخطيط والسعي والعمل من أجل إحباط الطرف الآخر ويكون الصراع واضحا (محمد عبد الغنى ، ٢٠٠٤) .

وللصراع آثار سلبية وأخرى إيجابية (صلاح عبد الباقي ، ٢٠٠١) : فأما الآثار السلبية للصراع فتتضح في حدوث آثار ضارة بالصحة النفسية والجسمية للأفراد ، بما يؤدي إلى اتجاهات وسلوكيات سلبية تجاه الأفراد وبعضهم البعض ، كما قد تؤدي الصراعات إلى انخفاض الإنتاجية والشعور بعدم الرضا لدى الأشخاص الذين ينشأ بينهم النزاع ، مما يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية وعدم تحقيق روح الفريق الواحد ، وقد يؤدي الصراع إلى إهدار الوقت والجهد والمال سواء نتيجة للصراع أو نتيجة لمحاولات علاج الصراع ، ولكن ليست كل الصراعات تؤدي إلى آثار سلبية ، فهناك بعض الجوانب الإيجابية للصراعات ، ومن أمثلة الآثار الإيجابية للصراعات ، تشجع الصراعات على التفكير في حلول غير تقليدية للمشكلات التي تواجهها المنظمات ، ويؤدي ذلك إلى الحلول الابتكارية الخلاقة . وأيضا يشجع الصراع على إشباع الحاجات النفسية للأفراد ، والتغلب على الإحباط والكبت لدى الأفراد . كما يشجع الصراع على اكتشاف حلول وعلاج لهذا الصراع من خلال دراسة وتحليل أسبابه . ويساعد وجود الصراعات على إحداث التغيير والتطوير اللازم في المنظمات . كما قد ينتج عن الصراعات تحسين الاتصالات بين العاملين في المنظمات المختلفة . كما أنه يساهم في الفاعلية التنظيمية ، وكذلك بين الأفراد ، ولكن ذلك يتحقق فقط عندما يدار الصراع بطريقة جيدة ولا يخرج عن نطاق التحكم .

وللصراع أنواع : (سعود السلمي ، ٢٠٠٤)

الصراع وفقا للمستوى : الصراع الذاتي ، الصراع بين الأفراد ، الصراع بين الجماعات .

الصراع بين الأفراد : Interpersonal Conflict

ويمثل موضع اهتمام البحث الحالي : ويطلق عليه أيضا الصراع الاجتماعي Social Conflict ويتضمن هذا النوع من الصراع طرفين أو أكثر بحيث يدرك الأطراف أن لهم اهتمامات منفصلة ومتصارعة ، ويتبع هذا الصراع في بيئة العمل حين يختلف الأفراد في إدراكهم لاختصاصات وظائفهم ، أو يختلفون على مقدار حصتهم من الموارد ، أو عند تطبيق سياسات مغايرة لما اعتادوا عليه . (سعود السلمي ، ٢٠٠٤) ، ويأخذ هذا الصراع صورة صراع عاطفي حين يشوبه مشاعر من الخوف وعدم الألفة والاحتكاكات الشخصية (أحمد مصطفى ، ٢٠٠٠) ، ويلعب العامل الإدراكي في هذا النوع من الصراع أهمية كبرى ، فكلما أدرك الفرد أن هناك ضررا أو خسارة تقع عليه من جراء تصرف الطرف الآخر كلما زاد شعوره بالنزاع مع هذا الطرف (سعود السلمي ، ٢٠٠٤) .

الصراع وفقا لاتجاهاته : ذكرت ماري جوهانش (Mary , 1997) أن للصراع اتجاهين، وهما **الصراع الأفقي** Horizontal Conflict : يسمى هذا النوع من الصراع بالصراع الأفقي ، لأنه يحدث في العلاقات التي تأخذ شكل تدفق متعامد مع الخطوط الهرمية الرأسية للسلطة ، ومن أمثلته الصراع الذي يحدث بين مديري إدارتين مدرستين ، أو بين تخصصين لقسم واحد، أو قسمين من أقسام المؤسسة أو طالبين في فرقة واحدة . **الصراع الرأسى** Vertical Conflict : يتبع الصراع الرأسى الخطوط الهرمية للسلطة ، فيحدث بين المدير والموظفين أو بين الوالدين والأبناء (صراع الأجيال) أو المدرس والتلاميذ . ويلاحظ أن تأثير عامل القوة أكبر في الصراع الرأسى منه في الصراع الأفقي ، حيث السلطة والقوة وجهان لعملة واحدة ، لذلك فإن التعامل مع الصراع الرأسى يختلف عن التعامل مع الصراع الأفقي (سعود السلمي ، ٢٠٠٤) . ويرى (أحمد مصطفى ، ٢٠٠٥) أنه من الصعوبة بمكان القول بأن أحد النوعين من الصراع أخطر على المجتمع من النوع الآخر حيث تتوقف خطورة الصراع على نوعية الأسباب التي مهدت لظهوره ، وطبيعته ، ودرجة نفوذ وسلطة الأطراف الداخلة فيه

ويشير حيف هونز (٢٠٠٦) إلى أشكال متنوعة من الصراع :صراع الهدف : عندما يبحث أو يطلب شخصا ما أو مجموعة واحدة من الناس عن نتيجة أو مردود مختلف عن المردود الآخر . **الصراع الإدراكي** : عندما يتمسك شخص ما أو مجموعة بأفكار تتنازع مع الأفكار التي لدى الآخرين . **الصراع العاطفي** : عندما تكون عواطف ومشاعر أو مواقف شخص ما أو مجموعة متعارضة مع الآخرين . **الصراع السلوكي** : عندما يتصرف أحد الأشخاص أو إحدى المجموعات بطريقة يجدها الآخرون غير مقبولة .

ولكل شكل من أشكال الصراع أسباب قد تختلف وقد تتشابه ، وقد اتفق أكثر الكتاب على أن الصراع ينشأ للأسباب التالية : (سعود السلمي ، ٢٠٠٤) .

الأسباب الشخصية :

أولا : إن الصراع عادة ما ينتج عن عوامل شخصية كالعلاقات بين الأفراد ، بالإضافة لأسباب أخرى كالهيكلة التنظيمي أو تعارض المصالح وتضاربها . **ثانيا :** التفسيرات الخاطئة لأسباب تصرفات الآخرين ، فالفرد عادة ما يهتم بماذا يتصرف الآخرون هكذا ؟ **ثالثا :** الخطأ في الاتصال ، بمعنى أن النقد الموجه للفرد أحيانا ما يكون هداما وليس بناءً ، فيكون رد فعل الفرد تجاه هذا النقد سلبيا مما يؤدي إلى كثير من الخلافات والصراعات . **رابعا :** من الأسباب الشخصية للصراع أيضا عدم الثقة ، فإذا تواجد الخوف أو عدم الثقة نشبت الخلافات والصراعات . **خامسا :** السمات الشخصية : فهناك بعض الأشخاص لديهم ميل طبيعي للصراعات .

والخلاصة أن الصراع ينبع من العلاقات بين الأفراد، ومن الخصائص الشخصية للأفراد.

الأسباب التنظيمية :

كعدم تحديد المسئوليات وتعارض الأهداف داخل المؤسسة الواحدة ، التنافس على الموارد وأنظمة الرقابة (من حوافز واستراتيجيات التحفيز لتحسين الأداء) .

وتختلف مسببات الصراع في كل مستوى من مستوياته التي سبق عرضها ، والواقع أن للتصرفات دائما بعدا عاطفيا حيث تؤثر الاختلافات في القيم والاتجاهات والمعارف في سلوكيات الأفراد أو هي من العوامل التي لا بد من أخذها في الاعتبار لتعميق فهم أي صراعات (محمد عبد الغنى حسن ، ٢٠٠٤) . كما أن ضعف عملية الاتصال قد تمثل صعوبة في فهم المعاني أو المعلومات أو عدم كفايتها وتعد أيضا مصادر محتملة لنشوء الصراع (Asha , 1997) .

ويشير (Richard , 2000) إلى المؤشرات التي تدل على وجود الصراع مهما كانت الأسباب المؤدية لنشوئه ، ومن هذه المؤشرات : ضعف الاتصال بين أفراد المؤسسات بعناصرها المختلفة ، ضعف العلاقات بين أفراد الجماعة لتصبح علاقات مبنية على الغيرة والغضب وعدم الاحترام ، زيادة المشاحنات وأعمال الشغب والاضطرابات .

إلا أنه من المهم إدارة تلك الصراعات ومواجهتها مهما كانت الأسباب التي تكمن وراءها .

إدارة الصراع :

يعرف شون تايسون وألفرد يورك (Shaun & Alfred , 1996 : 445) إدارة الصراع بأنها " العملية التي تبدأ بتشخيص دقيق للأسباب التي تقف وراء المشكلة ، مما يفتح المجال لتطبيق الأسلوب المناسب للوصول إلى الحل " .

كما يعرفها ديفيد لانج (٦٧ ، ٢٠٠٠) بأنها " الطريقة المستخدمة في إدارة الصراع أو الأسلوب الذي يتخذه الفرد في أداء عمله ، ويتأثر سلوك حل النزاع بين المشاركين بتوجيهات وميول وأفكار ورغبة وطموح وأهداف الأطراف المشاركة " .

ويشير علاء الشعراوي (٨٦ ، ٢٠٠٤) إلى أن إدارة الصراع هي " الاستراتيجية التي تمكن الفرد من تناول موضوع الصراع بأمان وفاعلية بحيث يصل الفرد إلى حل مناسب لموقف الصراع " .

وإدارة الصراع هي عبارة عن عملية تنطوي على مجموعة من الخطوات لمساعدة أطراف الصراع على التوصل إلى حل المشكلة منار الصراع ، ولكي تنجح تلك العملية لا بد من قيام الأطراف المتصارعة بالتصرف بصورة حيادية أثناء مواقف الصراع ، وقد تتطلب عملية إدارة الصراع الكثير من الوقت بغرض التوصل إلى اقتلاع جذور الصراع من أصولها (طه عبد العظيم حسين ، وسلامة عبدالعظيم ، ٢٠٠٧ ، ٧٦) . فإدارة الصراع تساعد على جودة عملية اتخاذ القرارات وزيادة التطوير والابتكار . (عادل زايد ، ١٩٩٥)

ولكل أسلوب من أساليب إدارة الصراع مزاياه وعيوبه ، وليس هناك خيار واحد مثالي لكل موقف صراعي ولكن الفرد الماهر يعرف أي من هذه الأساليب يمكن استخدامه فيما يواجهه من صراع (سعود السلمي ، ٢٠٠٤) .

أساليب إدارة الصراع :

للقوف على أساليب إدارة الصراع تعود الباحثة إلى توماس (Thomas , 1997 : 487) والذي طور نموذجا عرف بنموذج توماس لإدارة الصراع ، مستخدما بعدين ، هما :

- بعد التعاون Cooperativeness : ويعرف بأنه الدرجة التي يحاول عندها الفرد إرضاء وإشباع اهتماماته الخاصة .

- بعد التشدد Assertiveness : ويعرف بأنه الدرجة التي يكون فيها الفرد مستعداً لتحقيق أهدافه على حساب الأفراد الآخرين .

وأظهر توماس خمسة أساليب لإدارة الصراع تتراوح ما بين بعدى التعاون والتشدد .

أ - التنافس Competing :

(Assertive - غير متعاون Uncooperative) ، وهنا يحاول طرف معين أن يحقق طموحاته بغض النظر عن مدى تأثير ذلك على الآخرين ، فيكون تحقيق هدفه على حساب هدف الطرف الآخر ، وفيها يحاول الفرد أن يقنع الآخر بأنه على حق ، ويجعله يقبل لومه بخصوص تلك المشكلة . ولهذا يتسم سلوكه بالصلب والإصرار للحصول على ما يريده ، واستخدام الصوت المرتفع للتأثير على سير المناقشات لصالحه ، وتحقيق أكبر قدر من المكاسب حتى ولو على حساب الطرف الآخر ، ومحاولة طرح الأسئلة التي تساعد على كشف نقاط الضعف لدى الطرف الآخر ، واستخدام المعلومات كدليل لتدعيم موقفه لإقناع الآخر بوجهة نظره ، ويكون أسلوب المناقشة ملائماً عندما يكون القرار بتصرف سريع أو حاسم ، مثل حالات الطوارئ أو في المسائل المهمة حيث يتطلب تنفيذ تصرفات غير معتادة ، وأيضاً في مواجهة الأفراد الذين يستغلون السلوك غير التنافسي .

ب - التضامن Collaborating :

وهنا تسعى الأطراف الداخلة في الصراع إلى الوصول إلى نتائج ترضى جميع الأطراف ، فنجد التعاون من الأطراف من أجل البحث عن فائدة مناسبة للجميع ، ونجد هنا محاولات لحل المشكلة بتوضيح الاختلافات ويكون الموقف الذي يتبناه الطرفان هو البحث عن كسب - كسب win- win solution الذي يمكن الطرفين من تحقيق أهدافهم ، ويصبح أسلوب التضامن ملائماً لإيجاد حل موحد حين تكون كل الاهتمامات مهمة لا يمكن التنازل عنها . ولدمج وجهات النظر المختلفة ، وأيضاً دمج رؤية أفراد يحملون وجهات نظر مختلفة ، وتحقيق الالتزام عن طريق دمج الاهتمامات وتحقيق الإجماع ، والعمل من خلال مشاعر قد تدخلت في العلاقات .

ج - التجنب Avoiding :

(غير متشدد Unassertive - غير متعاون Uncooperative) وهنا يعي الفرد وجود الصراع ، ويكون موقفه موقف المنسحب ، فيتجاهل موقف الصراع أو يقمعه ، بصرف الانتباه عنه ، ويتجنب التعامل مع الأفراد الذين يختلف معهم ، ويكون أسلوب التجنب ملائماً حين تكون المسألة عادية ويوجد ضغط على أمور أكثر أهمية ، وحين يدرك الفرد أن فرصته في إشباع اهتماماته وتحقيقها غير متاحة ، وحين يكون الانقطاع والتجنب المحتمل أكثر أهمية من التسوية ، لترك الناس لتهدأ وتستعيد نظرتهما ، وحين يكون جمع المعلومات أفضل من القرار المتسرع ، وحين يكون للآخرين حل الصراع بفاعلية أكثر ، وعندما يبدو أن المسألة لها علاقة أو نتيجة بمسألة أخرى .

د - التساهل Accommodating :

وهنا يحاول أحد الأطراف استرضاء الطرف الآخر ، مفضلاً مصلحة الغير على مصلحته الشخصية ، ويكون ذلك بأن يضحي بهدفه في سبيل تحقيق هدف الغير ، مؤكداً للصدقة ، لذلك فهو يهتم بالعلاقات الاجتماعية، ويتسم سلوكه بالاهتمام برغبات الطرف الآخر أكثر من اهتمامه بنفسه ، ويكون أسلوب التساهل ملائماً حين يكتشف الفرد أنه على خطأ ، ويسمح للأفضل أن يسمع ، أو حين تكون المسألة مهمة للطرف الآخر ، في محاولة لإرضاء الآخرين والإبقاء على التعاون ، ولبناء دعم اجتماعي للمسائل المستقبلية ، ولتقبل الخسارة ، إذا كان خاسراً والطرف الآخر أقوى ، وحين يكون الانسجام والاستقرار مهما بشكل خاص ، كما يكون أسلوب التساهل ملائماً عند السماح للطرف الآخر التعلم من الأخطاء .

هـ - التسوية Cooperativeness/ Compromising :

(وسط بين التعاون والتشدد Midarange on both assertiveness and Cooperativeness)

ويكون بالحل الوسط ما بين الأطراف ، فلا نرى بوضوح مكسباً أو خسارة ، ولكن كل طرف يحاول أن يعطى شيئاً ، ويتميز هذا النمط بقصد من كل طرف بأن يقدم شيئاً لينتهي الصراع ، ومن الحالات الملائمة لاستخدام أسلوب التسوية : حين تكون الأهداف مهمة لكن لا تستحق الجهد أو الفوضى المتوقعة لحالات مستقرة ، حين تحصل الأطراف المتنازعة على دعم قوى متساوية وتلتزم بأهداف تضامنية ، لتحقيق حلول مؤقتة لمسائل معقدة ، للوصول إلى حلول عملية تحت ضغوط الوقت ، كحل بديل حين يكون التشارك أو التنافس غير ناجح .

ولكي يُحل الصراع حلاً إيجابياً يجب اختيار النموذج الذي يتناسب مع كل موقف . وإدارة الصراع لا تعنى حله بالضرورة ، وإنما تتطلب عملية إدارة الصراع التدخل للتقليل منه إذا كان أكثر من اللازم ، وتتضمن عملية التدخل في الصراع لإدارته كذلك تشخيص الصراع كعملية هامة لإدارته بفعالية وهي تتضمن معرفة أسباب الصراع الحقيقية في المدرسة من أجل معالجتها بشكل جذري ، حجم الصراع على مستوى الفرد والمجموعة وبين المجموعات ، أساليب معالجة الصراع ، ونتائج التشخيص يجب أن تبين هل هناك حاجة للتدخل وما نوع التدخل المطلوب لإدارة الصراع ؟ (طه عبد العظيم ، سلامة عبد العظيم ، ٢٠٠٧)

وقد حدد ستوتمان* Stutman ثلاثة مفاهيم مختلفة حول أسلوب إدارة الصراع ، حيث أشار إلى أن أساليب إدارة الصراع تعتمد على : طبيعة الفرد والخصائص الشخصية المميزة له . طبيعة الصراعات ، واستراتيجيات الاتصال والتواصل في مجال الصراع.

فهناك من الدراسات السابقة التي أظهرت نتائجها وجود أثر لمتغير الجنس على نمط إدارة الصراع (جمال الخضور ، ١٩٩٦ : توفيق سالم ،** ١٩٨٨ ، حسين الشرعة*** ، ١٩٨٨ ، حسنى بواب*** ، ١٩٨٦ ، Jitsuo

* (طه عبد العظيم ، سلامة عبد العظيم ، ٢٠٠٧)

** (سعود السلمي ، ٢٠٠٤)

1999؛ Scott، 1993؛ Peterso & Marie، 1994) إلا أنه كان هناك اختلاف بين تلك الدراسات حول الوقوف على نوعية أنماط إدارة الصراع التي تتفوق فيها الإناث عن الذكور، وبالتالي أنماط الصراع التي يتفوق فيها الذكور عن الإناث. كما أشارت بعض الدراسات السابقة إلى عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في أساليب إدارة الصراع (Larry، 1994)

العلاقة بين الذكاء الوجداني والصراع :

لقد أصبح التغير الحادث في المجتمع في الوقت الحالي أكبر وأسرع بكثير مما كان يحدث في الماضي ويعد ذلك انعكاسا للتقدم التكنولوجي والعملة، مما جعل المجتمع في حالة من التحديث المستمر، فخلق ذلك حالة من عدم الثبات والوضوح وانخفاض القدرة على التنبؤ فنشأ عن ذلك حالات من الصراع والاضطراب الانفعالي، مما جعل مفاهيم مثل الذكاء الوجداني، من أهم عناصر تحقيق النجاح في مجتمع له هذه الخصائص (Batastini، 2001).

ولاشك أن معظم القضايا والمشاكل والنزاعات التي تحدث بين أفراد الأسرة الواحدة أو بين أفراد المجتمع، أو بين الأسر والجماعات داخل المجتمع الواحد، أو بين المجتمعات تعزى إلى زيادة التوتر والانفعالات بصور يصعب السيطرة عليها، وبالتالي فإن عدم القدرة على التحكم في هذه الانفعالات وخاصة الانفعالات السلبية منها قد تدفع بالفرد إلى الوقوع في برائث الأمراض النفسية والعقلية، فالذين يأتون إلى العلاج النفسي يعانون كثيرا من صعوبة التحكم في انفعالاتهم المختلفة، ومن هنا يظهر لنا أهمية الذكاء الوجداني ودوره الإيجابي في السيطرة على هذه الانفعالات وضبطها وما يتطلبه هذا من الذكاء، فزيادة الذكاء الوجداني بين أفراد المجتمع يساعد على ضبط الذات والانفعالات بينهم. ويساعد في تحويل هذه الانفعالات السلبية من غضب، وكراهية ومؤامرات وعدوانية إلى انفعالات إيجابية من حب واهتمام وتقديم المساعدات للمحتاجين، أي إعلاء وتسامى للانفعالات السلبية في صورة يقبلها المجتمع وتساعد على تقدم المجتمع وازدهاره (طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم، ٢٠٠٦) قال تعالى: "الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَاطِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ" (آل عمران: ١٣٤).

إن البيانات العصبية البيولوجية تجعلنا ندرك بوضوح أكثر من أي وقت مضى كيف تحركنا مراكز "المخ" الخاصة بالعاطفة فنشعر بالغضب، أو نبكى بالدموع، وكيفية توجيه أجزاء المخ التي تدفعنا إلى أن نخوض حربا، أو إلى ممارسة مشاعر الحب إلى الأفضل أو إلى الأسوأ، وهناك سؤال أكثر تحدٍ: ما الذي يمكن أن نغيره لكي نساعد أنفسنا على تحقيق النجاح في الحياة؟ وما العوامل التي تجعل من يتمتع بمعامل ذكاء مرتفع على سبيل المثال، يتعثر في الحياة بينما يحقق آخرون من ذوى الذكاء المتواضع نجاحا مدهشا؟ والإجابة هو أن هذا الاختلاف يكمن - في حالات كثيرة - في تلك القدرات التي تسمى "الذكاء الوجداني" والذي يشمل: ضبط النفس، والحماس، والمثابرة، والقدرة على حفر النفس والوعي بالآخرين، والقدرة على التعامل مع المواقف المختلفة التي يقابلها الفرد في حياته اليومية بنجاح، هناك توازن قائم بين العقل العاطفي، والعقل المعرفي. فالعاطفة تغذى وتزود عمليات العقل المعرفي بالمعلومات، بينما يعمل العقل المعرفي على تنقية

مدخلات العقل العاطفي، وأحيانا يعترض عليها. وهناك بين العقليين في كثير من اللحظات أو في معظمها، تنسيق دقيق رائع، فالمشاعر ضرورية للتفكير والتفكير مهم للمشاعر. ولكن إذا تجاوزت المشاعر ذروة التوازن، عندئذ يسود الموقف العقل العاطفي، ويكتسح العقل المعرفي (دانييل جولمان، ٢٠٠٠) فالحالات الوجدانية تنعكس على كل جهد عقلي يبذله الفرد، والجانب المعرفي أيضا يسهم بشكل إيجابي في الحالات الوجدانية من خلال تفسير الموقف الوجداني وترميزه وتسميته، ومن خلال عملية الإفصاح والتعبير عنه، كما يمكن أن تسهم سلبا عن طريق التفسير الخاطئ للموقف، وبمعنى آخر قد يحدث تحريف في التفكير لدى الفرد بسبب حالاته الوجدانية، وعلى الجانب الآخر يسهم الوجدان في ترشيد وتنشيط التفكير، فالوجدان الإيجابي ينشط الإبداع، ويحل المشكلات ويعمل على تحديد الحلول والبدائل، ويساعد على تصنيف وتنظيم المعلومات، فلا شك أن درجة تفاعل الفرد أو تشاؤمه تنعكس على رؤيته وتقييمه لذاته، وللمواقف من حوله، وبالإضافة إلى هذا فإن الحالات الوجدانية تساعد على التواصل الاجتماعي بين الأفراد، فهي لغة عامة بين البشر تتجاوز حدود اللغة المنطوقة، ولذلك يرى الفرد كثيرا من الأمور الاجتماعية من خلال حالاته الوجدانية. في حين أن الحالات الوجدانية الشديدة السلبية تشوه الإدراك وتعطل التفكير المنظم، فمثلا عندما يكون الفرد منفصلا بشدة لا يرى في خصمه إلا عيوبه ولا يسمع في كلامه إلا الإهانات التي توجه إليه، فالانفعال الشديد يعمى الفرد عن رؤية الحقائق ولا يتيح له الفرصة في التفكير السليم. (طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم، ٢٠٠٦).

وتتطلب عملية احتواء الصراع مهارات خاصة في التواصل وتبادل الآراء، فعدم التواصل أو التواصل السلبي يؤدي إلى سوء الفهم الذي يكون وقودا للصراع، كما أن عدم الاهتمام بقنوات الاتصال وتبادل الآراء وعدم الاهتمام بحاجات واهتمامات كل فرد يؤدي إلى صراعات غير متناهية (طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم، ٢٠٠٧). فقد أظهرت نتائج دراسة جاردان وتورث (Jardan & Torth, 2004) أهمية العاطفة في حل الصراع؛ فالعاطفة يصدر عنها التواصل غير اللفظي وبالتالي إذا تم تجاهلها يتم معها تجاهل أكثر من ٩٠% من التواصل الإنساني (Kristine & Daniel, 2002).

فالعالم في تغير مستمر مما يفرض على الفرد أن يكون أكثر فهما وعمقا ووعيا لما يحمله هذا التغير من خبرات مستحدثة تفرضها روح العصر الحديث. ولهذا كان للذكاء الانفعالي دور مهم في تسيير ودفع أمور الحياة في أي مجال من مجالات العمل الإنساني التي دائما ما تكون عرضة للتقلب الانفعالي (المزاج) أو الانفعال. ويعتبر الذكاء الوجداني مهما لتوافق الفرد مع بيئته حيث إنه يمنح الفرد القدرة على فهم الآخرين، وكذلك فهم نفسه، مما يجعله يسلك في الحياة السلوك الذي يوفر له الانسجام مع نفسه ومع الآخرين (رافت السيد أحمد، ٢٠٠٥). وقال سقراط (اعرف نفسك) وهذا هو حجر الزاوية في الذكاء الانفعالي، والذي يعرف بأنه وعى الإنسان بمشاعره وقت حدوثها وكيفية تعامله مع المواقف الضاغطة المحيطة به (ريهام عنان، ٢٠٠٦) ولقد ذكر جاردنر Gardner في كتابه أطر العقل أن معرفة الإنسان بنفسه وبالأخرين جزء لا يقل أهمية عن معرفته بالأشياء من حوله، بل إنه يستحق الاهتمام الأكبر بالمقارنة بالأشكال الأخرى من المعرفة. (Kihlstrom &

2000 , Cantor) . ففهم الإنسان لمشاعره يعد مطلباً سابقاً للتحكم في الذات وإدارة الغضب ، وفهم مشاعر الآخرين يعد شيئاً جوهرياً ، حتى يتمكن الأفراد من قراءة المواقف الاجتماعية بدقة، ويستجيبون لها بطريقة مناسبة ، وبدون فهم المشاعر لن يستطيع الأفراد التفسير الصحيح لسلوكيات الآخرين . (Elksnin & Elksnin , 2003)

لذلك فإن توافر المهارات السلوكية لطرفي الصراع وللقاتمين على أمر إدارة الصراع المدرسي تلعب دوراً ليس بسيطاً في الإدارة الفعالة والإيجابية للصراع ، مما يساعد على إدارة الصراع . كمهارة الاستعداد التام للاعتذار عند اقرار الأخطاء . مهارة إبراز مظاهر الاحترام للنفس وللآخرين . مهارة استخدام ضمير المتكلم . التواصل والتعبير عن الآراء (طه عبد العظيم ، سلامة عبد العظيم ، ٢٠٠٧) .

أما (O'neil , 1996) فيرى أن الذكاء الوجداني يتطلب مجموعة من المهارات تتضمن: ضبط الذات ، الحماسة ، المثابرة ، الدافعية الذاتية ؛ ويؤكد جولمان (Goleman , 1998) أن تنمية مثل هذه المهارات يسفر عن شخصية متزنة قادرة على تحمل المسؤولية ، وتأكيد الذات ، والقدرة على حل المشكلات ، وضبط النفس في مواقف الصراع ، واتزان المشاعر ، والسلوك ، والتفكير ، والقدرة على التواصل الفعال ، وتوقع النتائج المترتبة على السلوك . حيث تعد الصراعات نتاجاً لضعف الاتصال وفقده (جيف هونز ، ٢٠٠٦) .

وفي ظل عالم يتسم التعامل فيه بين البشر بالقسوة والعنف بشكل متصاعد ، تتوافر دلائل قوية على أن المواقف الأخلاقية السوية تنبع من الإمكانيات الوجدانية الأساسية للأفراد ، فالتعاطف مع الآخرين هو منبث الإيثار ، بينما تنتج الأثرة من قلة الاهتمام بالآخرين .

من هنا تمثل " العواطف والانفعالات " جزءاً هاماً وأساسياً من بناء الفرد النفسي ، فهي تحدد معالم الشخصية الإنسانية وترسى أساسها ، وهذا يعني أن للانفعال والوجدان - تأثيراً مهماً على السلوك والتعلم يفوق بكثير تأثير العمليات العقلية . (صلاح عراقي وتحية عبدالعال ، ٢٠٠٥)

إن الذكاء الوجداني يمد الفرد بمجموعة العوامل أو المضردات التي تؤهله لكي يتعامل مع التغييرات الاجتماعية والتكنولوجية والتحويلات السريعة التي تطرأ على بنية المجتمعات والأفراد فتجعلهم في حاجة ملحة إلى تلك القدرة المتضمنة في مفهوم " الذكاء الوجداني " إدراك انفعالات ومشاعر الآخرين ، والاستجابة لها بالإضافة إلى مهارة مساعدة الآخرين على التحكم في انفعالاتهم أيضاً (Tucker , Sojka , et al . , 2000) . كما أن له علاقة بالقدرة على إدارة الانفعالات ، وارتباط موجب بالعلاقات الاجتماعية والتواصل ، والتعاون (لوبز وآخرون ، 2003 ، Lopes , Salovey & Straus) .

ومن أوائل من نادى بأهمية الذكاء الوجداني جولمان الذي ذكر أن أهمية الذكاء الانفعالي تعادل ضعف أهمية الذكاء المعرفي ، وأنه يتنبأ بـ ٨٠٪ من نجاح الإنسان في الحياة (Click , 2002) .

ويقوم الذكاء الوجداني على فكرة مؤداها أن نجاح الفرد في الحياة الاجتماعية أو المهنية لا يتوقف على ما يوجد لدى الفرد من قدرات عقلية فقط (الذكاء المعرفي) ، ولكنه يتوقف أيضاً على ما يمتلكه الفرد من مهارات انفعالية واجتماعية اصطلاح على تسميتها بالذكاء الوجداني .

ومن هنا أشار " رابيساردا " (Rapisarda , 2003) إلى ارتباط الذكاء الوجداني بصورة دالة بكل من (التواصل ،بناء الروابط ، وإدارة الصراع ، القيادة ، التأثير ، الإيجابية ، القدرة على التكيف ، ضبط النفس ، توجيه الإنجاز).

وافترض جولمان أن مقاييس الذكاء الوجداني تعطى فهماً أفضل للعمليات العقلية البشرية أفضل من معامل الذكاء الناتج من طرق الاختبار اللفظي والرياضي ، وبناء على ذلك يكون النجاح في الحياة من خلال المهارات الانفعالية أكثر من الذكاء العام التقليدي (Michele , 2002 ; Bridget , 1998).

فالقدرة المعرفية تتنبأ ب (٤% - ٢٥%) من التباين في المخرجات (3 : Cherniss , 2002) وهذا يعني أن الذكاء الوجداني يحدد ما بين (٧٥% - ٩٦%) من درجة النجاح التي يحرزها كل فرد (Aaron , 2002 : 24).

ويرى كل من بار - أون وباركر (Bar- On & Barker , 2000) أن الأفراد الذين يتمتعون بالذكاء الوجداني المرتفع هم القادرون على الوعي بانفعالاتهم والتعبير عنها ، وفهم انفعالات الآخرين ، وإقامة علاقات قوية معهم ، وتحمل المسؤولية الاجتماعية ، دون اعتماد على الآخرين في تسيير أمور حياتهم ، هؤلاء الأفراد غالباً ما يتسمون بالتفاؤل ، والسعادة ، والمرونة ، والواقعية ، والنجاح في حل المشكلات ، والتعامل مع الضغوط ، مع المقدرة على السيطرة والتحكم في أنفسهم . ومن هنا بدأ مفهوم الذكاء الوجداني يوجه انتباه أصحاب النظريات التقليدية في الذكاء للدور الذي يلعبه الجانب الوجداني في حياة الفرد ، وبأنه عملية غير منفصلة عن التفكير ، بل إن الانفعال والتفكير عمليتان متفاعلتان ومتداخلتان ، لا يمكن فصل أحدهما عن الآخر ، وأن الذكاء المعرفي وحده لا يضمن تحقيق النجاح للفرد في جوانب ومجالات الحياة المختلفة ، وإنما يحتاج الفرد إلى مزيد من القدرات العقلية ، والمهارات الانفعالية ، حيث يؤدي هذا المزيج إلى إمكانية تحقيق النجاح (Salovey , et al . , 2004).

وعلى هذا ، يمكن القول أن الذكاء الوجداني يتناول الجوانب الانفعالية ، والشخصية ، والاجتماعية في الذكاء ، وأن تلك الجوانب تعد أكثر أهمية بالنسبة للحياة اليومية .

ويدعم ذلك أبراموفيتز (Abramovitz , 2001) حيث ذكر أن الذكاء الوجداني يؤثر من جوانب عدة على كفاءة الفرد العقلية والجسمية ، وقدرته على مسايرة الآخرين ، وتحديد أسلوب الحياة السليم ، حيث لم يعد نجاح شخص ما في حياته - بمختلف جوانبها - دالة ذكائه المعرفي التقليدي فحسب ، بل أصبح النجاح بمعناه الشامل يتوقف في جانب كبير منه على تمتع الفرد بمجموعة من السمات والمهارات الذاتية والبيئية الشخصية تمكنه من الاستجابة الملائمة لمشاعره ، ومشاعره الآخرين ، والتوظيف الفعال للمعلومات الوجدانية سواء على مستوى الحياة الخاصة أو المهنية ، وفق مقتضيات الزمان والمكان .

فتمثل مرحلة تحديد المشاعر خطوة هامة في إدارة المشاعر الوجدانية والانفعالية . فقدره الفرد على تحديد أسلوب الحياة السليم تعتمد على كيفية إدارته لانفعالاته وانفعالات الآخرين ،

وعلى قدرته على الاتصال والإقناع وإقامة علاقات مع الآخرين ، أكثر من توافر الذكاء العام والمهارات الفنية لديه . (طه عبد العظيم ، سلامة عبد العظيم ، ٢٠٠٧)

ويضيف فورجاس (Forgas , 2001) أن الحالة الانفعالية لا تؤثر فقط على محتوى المعرفة والسلوك (ما نفكر فيه ، وما نفعله) لكن أيضا على تجهيز المعرفة ، أو كيف يفكر الأفراد . فالمزاج الجيد يطلق العنان للأفكار والميول والاستعدادات ، ويعطى انطبعا بأن البيئة صالحة ، بينما المزاج السيئ يعطى انطبعا بأن البيئة من الممكن أن تكون خطيرة .

وترى الباحثة أن تلك القدرات وهذه السمات قد تكمن وراء اختيار الفرد للأساليب التي تمكن من مواجهة الصراع بوضوح ، وتنظيمها ، وفقا لمراقبة وإدراك دقيق لانفعالات الآخرين ومشاعرهم ، للدخول معهم في علاقات انفعالية اجتماعية إيجابية ، تساعد الفرد على الرقى العقلي والانفعالي والمهني ، وتعلمه المزيد من المهارات الإيجابية للحياة . ويشير (إسماعيل بدر ، ٢٠٠٢) إلى أن الذكاء الوجداني هو " القدرة على تقديم نواتج إيجابية في علاقة الفرد بنفسه وبالأخرين ، وذلك من خلال التعرف على انفعالات الفرد وانفعالات الآخرين ، والنواتج الإيجابية تشمل النجاح في الدراسة والعمل والحياة " .

كما وجد كل من ماير وآخرون (Mayer , et al . , 2000) أن الأفراد ذوى الذكاء الوجداني المرتفع ينجحون في حياتهم أكثر من ذوى الذكاء الوجداني المنخفض ، حتى إذا كانت نسبة الذكاء العام متوسطة ، مما يدعم أهمية الذكاء الانفعالي في فهم الفرد لانفعالاته وانفعالات الآخرين ، وكيفية التحكم فيها واستخدامها من حث واستثارة الآخرين ، وتوقع الصراع ، وإدارته ، والبعد عن الشكوك والاندفاع في طريقة التعامل معهم .

ويذكر بويري وميلر (Bourey & Miller, 2001) أن الأفراد مرتفعي الذكاء الوجداني أكثر مرونة وانفتاحا وتقمصا عاطفيا تجاه الآخرين ، ولديهم إحساس كبير بالمسئولية الاجتماعية ، وأكثر مهارة في فهم انفعالاتهم الشخصية ، وهذه الكفاءات الانفعالية تعد مفتاح النجاح في العمل ، كما أن الوعي بالذات وهو أحد المكونات المهمة في الذكاء الوجداني يجعلنا نحسن أنفسنا وإرادتنا خاصة في أوقات الأزمات .

فقد ذكر روبنز وسكوت (٢٠٠٠) أن التعامل مع مشاعر الغير ذلك الفن الرفيع في إقامة العلاقات الاجتماعية يتطلب نضج مهارتين وجدانيتين هما إدارة الذات والتعاطف أو التفهم . والقصور في هذه المهارات قد يسبب لأكثر الناس ذكاءً سوءاً في العلاقات الاجتماعية ، فهذه القدرات أو الكفاءة الاجتماعية تسمح للفرد أن يكون مصدر تأثير وإقناع للآخرين وأن يكون مصدر سلام للآخرين ، قادرا على ضبط مشاعره وانفعالاته ؛ وهذا النضج الوجداني يجعله قادرا على التعايش مع الضغوط والإحباطات والصراع (سلامة عبد العظيم ، طه عبد العظيم ، ٢٠٠٦) .

وأشارت دراسة راحيم وآخرون (Rahim , et al . , 2002) إلى بحث العلاقة بين خمسة أبعاد للذكاء الوجداني (الوعي الذاتي ، الضبط الذاتي ، التحفيز ، التقمص العاطفي ، والمهارات الاجتماعية للمشرفين) وبين استراتيجيات حل الصراع لدى المرؤوسين (حل المشكلات ، والمساومة) ،

تكونت العينة من (١٣٩٥) مشاركا جمعت البيانات من ٧ دول ، واقترح النموذج أن الذكاء الوجداني والوعي الذاتي يرتبطان إيجابيا بالضبط الذاتي والتقمص ، والمهارات الاجتماعية ، ويرتبط التقمص والمهارات الاجتماعية إيجابيا بالتحفيز ، والذي يرتبط بدوره إيجابيا بإستراتيجية حل المشكلات ، وسلبيا بإستراتيجية المساومة أو المقايضة .

وفي دراسة (Ritu & Catherine , 2006) والتي استهدفت اكتشاف دور المتغيرات الثقافية والشخصية (الوعي بالذات والذكاء العاطفي) في التنبؤ باختيار استراتيجيات إدارة الصراع وذلك على عينة قوامها (١٠٩) من طلاب الجامعة الذين لم يتخرجوا بعد ، كان من بين النتائج أن الذكاء العاطفي يتنبأ بإستراتيجية الهيمنة في إدارة الصراع تنبؤا سلبيا ، كما أن الذكاء العاطفي يؤثر في اختيار الفرد لإستراتيجيات إدارة الصراع أكثر من تأثير القيم والمعتقدات الثقافية لديهم .

وحاول شن شينج وآخرون (Chun- Cheng , et al . , 2006) دراسة العلاقة بين الذكاء الانفعالي لدى المشرفين ، وأنماط إدارة الصراع بين المرؤوسين ، تناولت الدراسة خمسة أبعاد للذكاء الوجداني وخمسة أنماط لإدارة الصراع ، وأشارت النتائج باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد إلى وجود تأثير دال للذكاء الوجداني على كل من نمطي التكامل والتسوية ، وأن الذكاء الوجداني أكثر تنبؤا بنمط التكامل لإدارة الصراع ، وكان من بين النتائج أيضا أن الذكاء الوجداني للمشرفين يتنبأ بالأساليب الإيجابية لدى المرؤوسين لإدارة الصراع وليست السلبية كما هو متوقع .

وكان من بين ما هدفت إليه دراسة (ريهام عنان ، ٢٠٠٦) تحديد الفروق بين مستويات المعلمين في درجة الذكاء الوجداني والاستراتيجيات التي يقومون باستخدامها لإدارة الضغوط الصفية ، وكانت الدراسة على عينة (٢٠٠) معلما ومعلمة مستخدمة مقياس من بينها مقياس للذكاء الوجداني ، ومقياس استراتيجيات إدارة الضغوط الصفية ، وكان من بين نتائج الدراسة وجود أثر ودلالة لبعدها إدارة الوجدان والتقمص الوجداني ، والوعي الذاتي ، والمهارات الاجتماعية نحو استخدام استراتيجيات التوجه نحو التسلسل ، والهجوم على الموقف وإدارته ، ولم تظهر أي دلالة لأي بعد من أبعاد الذكاء الوجداني نحو إستراتيجية التوجه نحو التجنب .

وقام كاكنج وانج (Wang , 2002) بدراسة الذكاء الوجداني والكفاية الذاتية ، وأسلوب المواجهة لدى الأحداث الجانحين على عينة تتكون من (٢٢٨) حدثا جانحا تتراوح أعمارهم بين ١١ - ١٢ سنة منهم (٢٩٤) ذكر ، (٢٤) أنثى) في سجن جواندونج بالصين .

أما دراسة (Amatruda , Jo , 2006) فكانت تهدف إلى عمل برنامج لتنمية مهارات التواصل الاجتماعي وحل الصراع لدى الأطفال (سن ١٠ - ١٣ سنة) بالمدارس الابتدائية الذين يخضعون لبرنامج تعليمي خاص ، حيث استخدم الباحث فنيات التفاعل وطرق السيوكودراما لمدة أسبوعين كي يساعد الأطفال على التواصل الفعال مع بعضهم . وتوصل الباحث إلى خفض السلوك السلبي للأطفال داخل الفصل ، وتحسين التفاعلات فيما بينهم مما زاد من قدرتهم على حل الصراعات القائمة بينهم بصورة إيجابية .

بينما هدفت دراسة (Borbely , et al ., 2005) إلى تناول الارتباط بين فعالية حل الصراع لدى عينة من المراهقين (٤٥٠ طالبا) ومهارات التواصل كأحد المهارات الاجتماعية . طبقت هذه الدراسة على عينة من طلاب الصف السادس بأحد مدارس نيويورك مستخدمة ثلاثة سياقات اجتماعية : (الصراع مع الزملاء - الصراع مع الآباء - الصراع مع المعلمين) واستراتيجيات لعب الدور . وتوصلت الدراسة إلى أن الطلاب أكثر فعالية في حل الصراع مع زملائهم عن آبائهم ، وأن مهارات التواصل القوية ترتبط بالحل الفعال للصراعات ، ووجد على غير المتوقع أن الحدة / العصبية تسهل حل الصراع مع الآباء .

كما هدفت دراسة فولكر (Volker , 1996) بجامعة جنوب أفريقيا إلى تناول مشكلات سوء الاتصال في المدارس متعددة الثقافات في جنوب أفريقيا ، وما يمكن أن تؤدي إليه من مشكلات سوء إدارة الصراع أو سوء الفهم بين الأفراد ، ومن مراجعة الأدبيات ، وكذلك جمع البيانات من عدد كبير من المدرسين والمديرين العاملين بهذه المدارس ووجدت حدوث مشكلات التواصل في مواقف اتصال المجموعات الثقافية بالمدارس مما يؤدي إلى سوء الفهم بينهم ، والصراع الناتج عن قصور مهارات التواصل لديهم ، لذلك أوصت بضرورة استفادة المسئولين من مهارات الاتصال المتعددة في حل مواقف الصراع بالمدسة ، واستخدام مهارات التواصل الفعال لتحسين العلاقات بين المجموعات المختلفة ، وتدريب مسئولو التعليم على التواصل الفعال لحل مواقف الصراع بين المجموعات المختلفة .

وحاول شينج شوهو (Cheang- Shu- Hua , 1998) إلى التعرف على تأثير عمليات المعرفة في تطوير استراتيجيات إدارة الصراع ومدى تأثير الانفعالات على التحولات في استراتيجيات إدارة الصراع من حيث المقارنة بين الاستراتيجيات الأولية والاستراتيجيات السلبية التكاملية الناتجة . توصل الباحث إلى أن سلوك المدير أثناء الصراع يتأثر بوجدانه وانفعالاته وإدراكاته للعلاقة التفاعلية الشخصية .

أما دراسة هيونج - بي - هوت (Hong- Yi- Hut , 1997) والتي هدفت إلى دراسة استراتيجيات العلاقات العامة والمخرجات ذات العلاقة باستراتيجيات إدارة الصراع ، من خلال استكشاف ثلاثة مفاهيم محورية ، وهي : العلاقة السببية بين كل من استراتيجيات العلاقات العامة - العلاقات بين المنظمة العامة - واستراتيجيات إدارة الصراع . فقد توصلت إلى عدة نتائج منها أن التواصل المتناسق هو عامل فعال يحقق الثقة وتبادل الضبط ، والالتزام بالعلاقات ذات الاتجاهين وأن التواصل المتناسق والتواصل والتفاعلي الشخصي لهما فاعلية في التنبؤ بالثقة وتبادل الضبط والرضا عن العلاقات بين الأطراف المتصارعة .

وتناولت دراسة (Keller , 1997) تقدير الذات ومهارات التواصل وطرق حل الصراع لدى عينة من طلاب المدارس المتوسطة المدربة على برامج إدارة الصراع ، حيث تكونت العينة من (٦٠) طالبا في الصفوف السادس والسابع والثامن من مدرستين مختلفتين ، وكان برنامج الدراسة تقييم هؤلاء الطلاب في تطبيقهم لمهارات التواصل وطرق حل الصراع - المدرسة نظريا - في بيئة المنزل ، وتم جمع البيانات التي سجلها الآباء والمدرسين ، فقد قسمت العينة إلى (٣٠) طالبا بالمجموعة التجريبية تم

تدريبهم على مهارات التواصل وطرق حل الصراع ، (٣٠) طالباً بالمجموعة الضابطة لم يتم تدريبهم على هذه المهارات .

وكشفت دراسة جيرى (Geery, 1997) عن عدد من الخصائص الشخصية والسلوكية لمديري المدارس مرتفعي الذكاء الوجداني ، وأظهرت النتائج أن مديري المدارس مرتفعي الذكاء الوجداني يتسمون باستخدام المعرفة للحفاظ على الهدوء والتحكم في الانفعالات، والتفاؤل ، والتحكم في الاستجابات السلبية ، وحل الصراعات بهدوء وتروى وفهم انفعالات الآخرين لمنع تصعيد الصراعات ، وتطوير وبناء جسور من الثقة مع الآخرين ، واستخدام الانفعالات في حث واستثارة الآخرين ، وتوقع الصراعات وإدارتها بحكمة وفاعلية .

كما قام جان (Jane , 1997) بدراسة استكشافية للطرق المستخدمة من جانب المديرين ذوى الذكاء الوجداني في إدارة الصراع وفي قيادة مؤسساتهم التعليمية ، وأوضح من خلال نتائج هذه الدراسة أن المديرين ذوى الذكاء الوجداني المرتفع لديهم قدرة على فهم انفعالاتهم وانفعالات الآخرين ، كما أن لديهم القدرة على التعبير عن مشاعرهم والتحكم فيها مقارنة بالمديرين ذوى الذكاء الوجداني المنخفض ، مما انعكس على ارتفاع المكانة الاجتماعية للمديرين ذوى الذكاء الوجداني المرتفع مقارنة بذوى الذكاء الوجداني المنخفض .

فروض البحث :

في ضوء ما تم عرضه من أدبيات حول متغيرات البحث الحالي ، وما أسفرت عنه نتائج الدراسات السابقة ، ومشكلة البحث ، أمكن للباحثة صياغة الفروض التالية :

- ١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكور والإناث من أفراد عينة البحث في أبعاد الذكاء الوجداني (الوعي بالذات ، إدارة الانفعالات ، تحفيز الذات ، التواصل الاجتماعي) والدرجة الكلية .
- ٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكور مرتفعي ومنخفضي الذكاء الوجداني وأبعاده - من أفراد عينة البحث- في أساليب إدارة الصراع (المنافسة، التضامن ، التجنب ، التساهل ، التسوية) .
- ٣- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الإناث مرتفعي ومنخفضي الذكاء الوجداني وأبعاده - من أفراد عينة البحث- في أساليب إدارة الصراع (التنافس، التضامن ، التجنب ، التساهل ، التسوية) .
- ٤- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكور والإناث - من أفراد عينة البحث- في أساليب إدارة الصراع (المنافسة ، التضامن ، التجنب ، التساهل ، التسوية) .
- ٥- يمكن التنبؤ بأساليب إدارة الصراع لدى أفراد عينة البحث من الذكور والإناث كل على حده من خلال الذكاء الوجداني (الدرجة الكلية والأبعاد) .

إجراءات البحث :

عينة البحث :

شملت عينة البحث (٣٠٩) طالب وطالبة بالفرقة الرابعة بكلية التربية جامعة المنصورة بمتوسط عمر زمني (٢٠,٧٨) وانحراف معياري (٠,٦٩) ، منهم (١٠٠) ذكور بمتوسط عمر زمني (٢١,٠٦) وانحراف معياري (٠,٨٥) ، (٢٠٩) إناث بمتوسط عمر زمني (٢٠,٦٤) وانحراف معياري (٠,٥٥) .

المقاييس المستخدمة في البحث :

مقياس الذكاء الوجداني : (إعداد الباحثة)

من خلال اطلاع الباحثة على أدبيات البحث والدراسات السابقة التي تناولت خصائص مرتفعي الذكاء الوجداني وكذلك الاطلاع على بعض المقاييس العربية والأجنبية للذكاء الوجداني (فاروق عثمان ، محمد عبد السميع ، ٢٠٠١ ، جولان ، ٢٠٠٠ ، Mayer , et al , 1999 ، Bar-On , 2000 ؛ Abramovitz , 2001) قامت الباحثة بتحديد أبعاد المقياس الحالي .

ويتكون المقياس من (٤٢) مفردة جاءت تحت أربعة أبعاد أساسية هي (الوعي بالذات ، إدارة الانفعالات ، تحفيز الذات ، التواصل الاجتماعي) وقد تمت الإجابة عنها بتحديد الطالب لدرجة انطباقها عليه باختيار بديل من ثلاثة بدائل : غالبا (ثلاث درجات) ، أحيانا (درجتان) ، نادرا (درجة واحدة) بالإضافة إلى (١٥) موقفا من المواقف الحياتية التي يمكن أن يتعرض لها الطالب ، ولكل موقف بدائل للتصرف حياله ، يختار من بينها ما يفعله - وقد تم اختيار بدائل الموقف من خلال عرض الموقف على مجموعة من الطلاب وسؤالهم عن كيفية التصرف حياله ، واختيرت البدائل الأكثر شيوعا لتكون بدائل لهذا الموقف - تلك المفردات والمواقف تمثل أبعاد الذكاء الانفعالي ومجموع درجات الأبعاد تمثل الدرجة الكلية للمقياس . وفيما يتعلق بالمواقف فقد عرضت على مجموعة من المحكمين لترتيب البدائل حسب درجة تعبيرها عن الذكاء الوجداني ، وبناء على هذا الترتيب تتراوح درجة الفرد ما بين ثلاث درجات ودرجة واحدة . وتشير الدرجة المرتفعة إلى ارتفاع الذكاء الوجداني .

صدق المقياس :

صدق المحكمين (الصدق المنطقي) :

تم التحقق من صدق المقياس بعرضه على مجموعة من المحكمين* المتخصصين في مجال علم النفس والصحة النفسية ، وكانت نسبة اتفاهم فيما يتعلق بمفردات المقياس ومواقفه من حيث مدى مناسبتها للبعد الذي تنتمي إليه ومدى مناسبة الأبعاد لقياس الذكاء الوجداني ، وكذلك

* أ. د. فاروق جبريل

أ. د. علاء الشعراوي .

أ. د. فؤاد المواي .

د . هشام جاد الرب .

أ. د. هانم أبو الخير

مناسبة بدائل المواقف وترتيبها (كما سبق) حسب درجة تعبيرها عن الذكاء الوجداني، وكانت نسب اتفاق المحكمين لا تقل عن ٨٥٪، وتم تعديل صياغة بعض المفردات في ضوء اتفاق المحكمين.

صدق المحك الخارجي :

تم حساب معامل الارتباط بين درجات أبعاد الذكاء الوجداني لمقياس (فاروق السيد عثمان ، محمد عبد السميع رزق ، ٢٠٠١) والدرجة الكلية للمقياس الحالي وكانت معاملات الارتباط جميعها دالة عند (٠.٠١) وذلك على عينة قوامها (٥٠) طالبا وطالبة .

صدق الاتساق الداخلي :

وذلك كمؤشر من مؤشرات صدق التكوين حيث تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل مفردة بدرجة البعد الذي تنتمي إليه وكانت تلك المعاملات دالة عند (٠.٠١) عدا الفقرات (٢ ، ٣٥ ، ٣٢ ، ٤٧ ، ٥٧) كانت معاملات الارتباط دالة عند (٠.٠٥) .

ثبات المقياس :

تم حساب ثبات المقياس بمعامل ألفا كرونباخ وكانت قيمته (٠.٧٣) للمقياس الكلي ، بينما كان معامل ألفا لمكونات المقياس على التوالي هو : الوعي بالذات (٠.٧١) ، وإدارة الانفعالات (٠.٧٢) ، تحفيز الذات (٠.٦٩) ، التواصل الاجتماعي (٠.٧١) وذلك على عينة قوامها (٥٠) طالبة وطالبة .

مقياس أساليب إدارة الصراع : (إعداد الباحثة)

قامت الباحثة بإعداد مقياس أساليب إدارة الصراع طبقا للخطوات الآتية :

١- الاطلاع على بعض المقاييس الأجنبية المتاحة على شبكة المعلومات الدولية على المواقع العلمية الخاصة بالمقياس النفسي مثل :

- Conflict Style Questionnaire :
File ://A:\Conflict4020style20%Questionnaire.htm .
- Conflict management Test :
<http://www.psychtests.com/Cgi-bin/tests/conflict-management.cgi> .

١- الاطلاع على بعض المقاييس الأجنبية والعربية والتي تناولت أنماط إدارة الصراع :

- مقياس حل الصراع جيمس وأونز (James & Owens , 2004) والمصمم اعتمادا على أعمال كل من فليدمان وجوين 1998 ، Feldman & Gowen ، تشارلتون 2001 ، Charlton .
 - مقياس استراتيجيات إدارة الصراع (علاء محمود الشعراوي ، ٢٠٠٣) والمأخوذ بتصريف عن مقياس جونسون وجونسون (Johnson & Johnson , 1997) .
 - استبانة استراتيجيات إدارة الصراع (سعود السلمي ، ٢٠٠٤) .
 - استقصاء نمط إدارة الصراع (صلاح الدين عبد الباقي ، ٢٠٠١) .
- ٢- الاطلاع على أدبيات البحث حول أنماط إدارة الصراع .

وصف المقياس :

يتكون مقياس أساليب إدارة الصراع في صورته النهائية من (٣٠) عبارة تمثل كل أسلوب من الأساليب (التنافس ، التضامن ، التجنب ، التساهل ، التسوية) (٥) عبارات بالإضافة إلى (٦) مواقف ذات خمسة اختيارات يمثل كل منها الأساليب الخمسة السابقة لإدارة الصراع.

صدق المقياس :

صدق المحكمين (الصدق المنطقي) :

تم التحقق من صدق المقياس بعرضه على عدد من المحكمين المتخصصين* في مجال علم النفس والإدارة ، وكانت نسبة الاتفاق بينهم على عبارات ومواقف المقياس لا تقل عن ٨٥٪ .

الصدق التلازمي :

تم حساب صدق المقياس على عينة قوامها (٥٠) طالبا وطالبة وذلك بإيجاد معاملات الارتباط بين الدرجات على استراتيجيات إدارة الصراع (بمقياس علاء محمود الشعراوي ، ٢٠٠٣) والمأخوذ بتصريف عن مقياس جونسون وجونسون (Johnson & Johnson , 1997) ، والدرجات على أساليب حل الصراع بالمقياس الحالي ، وكان معاملات الارتباط دالة عند (٠,٠١)

ثبات المقياس :

تم التحقق من ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ حيث طبق المقياس على (٥٠) طالبا وطالبة ، وكانت قيمة معاملات الثبات (٠,٦٨ ، ٠,٦٩ ، ٠,٦٥ ، ٠,٦٤ ، ٠,٦٢) لأساليب إدارة الصراع (التنافس ، التضامن ، التجنب ، التساهل ، التسوية) على الترتيب .

نتائج البحث (عرض وتحليل) :

تناولت الباحثة نتائج البحث بالعرض والتحليل والتفسير ، وذلك لاختبار الفروض ، حيث استخدمت اختبار (ت) T.Test للتحقق من الفروض الأربعة الأولى ، تحليل الانحدار المتتالي Stepwise analysis للتحقق من الفرض الخامس ، وذلك على النحو التالي :

أ. فؤاد المواجي

أ.د. فاروق جبريل

* أ.د. بشير البنا .

أ.د. يوسف جلال .

أ.د. علاء الشعراوي

الفرض الأول : يوضح جدول (١) نتائج اختبار الفرض الأول :

جدول (١) دلالة الفروق بين متوسطات درجات الذكور والإناث في الذكاء الوجداني (الأبعاد والدرجة الكلية)

الدلالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ن	المجموعة	مكونات الذكاء الوجداني
غير دالة	٢,٥٦	٣,٢٩	٢٩,٤٧	١٠٠	ذكر	الوعي بالذات
		٣,٢١	٢٨,٤٦	٢٠٩	إناث	
دالة ❖	١,٩٣	٢,٦٢	٣٥,٣٤	١٠٠	ذكر	إدارة الانفعالات
		٣,٠١	٣٤,٦٦	٢٠٩	إناث	
دالة ❖	٤,٥٩	٣,٤١	٢٧,٨٥	١٠٠	ذكر	تحفيز الذات
		٤,٢٧	٢٥,٦١	٢٠٩	إناث	
غير دالة	٠,٩٣	٤,٥٧	٤٠,٥٦	١٠٠	ذكر	التواصل الاجتماعي
		٤,٢١	٤١,٠٥	٢٠٩	إناث	
دالة ❖	٢,٦٣	١٠,٢٤	١٣٣,٢٢	١٠٠	ذكر	الدرجة الكلية
		١٠,٩٩	١٢٩,٧٩	٢٠٩	إناث	

❖ عند مستوى ٠,٠١ .

تشير نتائج جدول (١) إلى أن الذكور أكثر تفوقاً عن الإناث في الذكاء الوجداني ، وأكثر قدرة على إدارة الانفعالات وتحفيز الذات ، وتتفق تلك النتائج مع دراسة (رشا الديدي، ٢٠٠٥ ؛ هشام الخولى، ٢٠٠٢) وكذلك تتفق جزئياً مع دراسة (جيهان العمران، ٢٠٠٦ ؛ Bar-On & Parker , 2000)

الفرض الثاني : يوضح جدول (٢) نتائج اختبار الفرض الثاني :

جدول (٢) نتائج الفروق بين متوسطات درجات الذكور مرتفعي ومنخفضي أبعاد الذكاء الوجداني ودرجته الكلية في أساليب إدارة الصراع

الدلالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموعة	أساليب إدارة الصراع	مكونات الذكاء الوجداني	
غير دالة	١.٠٣	٣.٩٣	١٢.٢٦	مرتفعي	التنافس	الوعي بالذات	
		٣.٧٢	١٢.١٩	منخفضي			
دالة ❖	٣.٠٤	٣.٨٤	٢١.٣٣	مرتفعي	التضامن		
		٢.٤٧	١٨.٦٧	منخفضي			
دالة ❖	٣.٦٣	٢.٦٧	١٠.٦٧	مرتفعي	التجنب		
		٢.٣٣	١٣.١٥	منخفضي			
غير دالة	١.٩٨	٣.٤١	١٨.١١	مرتفعي	التساهل		
		٢.٥٥	١٦.٤٨	منخفضي			
غير دالة	١.٧٦	٤.٠٨	٢٠.٠٤	مرتفعي	التسوية		
		٣.٩٧	٢١.٩٦	منخفضي			
غير دالة	٠.٢٧	٤.٤١	١٢.٨٥	مرتفعي	التنافس		إدارة الانفعالات
		٤.٥٩	١٣.١٩	منخفضي			
غير دالة	٠.٦	٢.٩	٢٠.٤٤	مرتفعي	التضامن		
		٣.٨٧	١٩.٨٩	منخفضي			
دالة ❖	٤.١٢	٢.٤٦	١٠.٥٢	مرتفعي	التجنب		
		٢.٨٧	١٣.٥٢	منخفضي			
غير دالة	٠.٤٨	٣.١٩	١٧.٢٢	مرتفعي	التساهل		
		٣.٠١	١٦.٨٢	منخفضي			
غير دالة	٠.٦٥	٤.٤٧	٢٠.٥٦	مرتفعي	التسوية		
		٣.٤٤	٢١.٢٦	منخفضي			
غير دالة	١.٥٣	٣.٧٦	١٢.١٩	مرتفعي	التنافس	تحفيز الذات	
		٤.٢٢	١٣.٨٥	منخفضي			
دالة ❖	٢.٧٤	٣.٠٧	٢١.١١	مرتفعي	التضامن		
		٣.٦٥	١٨.٥٩	منخفضي			
دالة ❖	٢.٧٣	٢.٧٥	١١.٠٧	مرتفعي	التجنب		
		٢.٨٤	١٣.١٥	منخفضي			
غير دالة	١.٣٤	٢.٧٦	١٧.٤٨	مرتفعي	التساهل		
		٢.٦٩	١٦.٤٨	منخفضي			
غير دالة	٠.٩٤	٣.٧٥	٢١.٠٧	مرتفعي	التسوية		
		٣.٨٢	٢٢.٠٥	منخفضي			

الدالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموعة	أساليب إدارة الصراع	مكونات الذكاء الوجداني	
غير دالة	٠.٨١	٣.٠٦	١٢.٣	مرتفعي	التنافس	التواصل الاجتماعي	
		٤.٨٤	١٣.١٩	منخفضي			
غير دالة	١.٢٧	٣.٢٦	٢١.٢٢	مرتفعي	التضامن		
		٣.٩٨	١٩.٩٦	منخفضي			
دالة ❖	٢.٦٨	٢.٥٢	١١.٤٤	مرتفعي	التجنب		
		٢.٦٦	١٣.٣٣	منخفضي			
غير دالة	١.٤٦	٣.٥	١٨.٠٤	مرتفعي	التساهل		
		٣.١٨	١٦.٧	منخفضي			
غير دالة	٠.٩١	٤.١٦	١٩.٩٦	مرتفعي	التسوية		
		٣.٨٨	٢٠.٩٦	منخفضي			
غير دالة	٠.٦٨	٣.٨٥	١٢.٣	مرتفعي	التنافس		الدرجة الكلية
		٤.٥٦	١٣.٠٧	منخفضي			
دالة ❖❖	٢.٢	٣.٥٨	٢١.٣٣	مرتفعي	التضامن		
		٣.٦	١٩.١٩	منخفضي			
دالة ❖	٤.٨٨	٢.٣١	١٠.٥٦	مرتفعي	التجنب		
		٢.٤٣	١٣.٧	منخفضي			
غير دالة	١.٥٧	٣.٦	١٧.٩٦	مرتفعي	التساهل		
		٣.١٦	١٦.٥٢	منخفضي			
غير دالة	١.١٩	٣.٦٧	١٩.٨٥	مرتفعي	التسوية		
		٣.٤٥	٢١.٠	منخفضي			

ن = ٢٧٪ الأعلى والأدنى من عينة البحث من الذكور .

❖ دالة عند ٠.٠٥ .

❖ دالة عند ٠.٠١ .

الفرض الثالث : يوضح جدول (٣) نتائج اختبار الفرض الثالث :

جدول (٣) نتائج الفروق بين متوسطات درجات الإناث مرتفعي ومنخفضي أبعاد الذكاء الوجداني ودرجته الكلية في أساليب إدارة الصراع

الدلالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموعة	أساليب إدارة الصراع	مكونات الذكاء الوجداني	
غير دالة	١,٠٢	٣,١٥	١١,١٤	مرتفعي	التنافس	الوعي بالذات	
		٢,٩٤	١١,٧٣	منخفضي			
دالة ❖	٣,٣٥	٣,٠٢	٢١,٤٥	مرتفعي	التضامن		
		٣,١٣	١٩,٥	منخفضي			
دالة ❖	٤,٠٢	٢,٨٩	١١,٤٥	مرتفعي	التجنب		
		٣,٢٢	١٣,٧٧	منخفضي			
غير دالة	٠,٧٣	٢,٧٩	١٧,٨	مرتفعي	التساهل		
		٢,٩٤	١٧,٤	منخفضي			
غير دالة	١,١٢	٣,٢٩	٢٢,٠٤	مرتفعي	التسوية		
		٣,٥٧	٢١,٢٥	منخفضي			
دالة ❖	٣,٠١	٢,٨٥	١١,٤١	مرتفعي	التنافس		إدارة الانفعالات
		٤,٠١	١٣,٣٩	منخفضي			
دالة ❖	٤,٣	٢,٨٩	٢١,٥٩	مرتفعي	التضامن		
		٣,٢٢	١٩,١١	منخفضي			
دالة ❖❖	٢,١	٣,١٢	١١,٥٧	مرتفعي	التجنب		
		٣,١٩	١٢,٨٢	منخفضي			
دالة ❖❖	٢,٢٩	٢,٨٢	١٨,٠٤	مرتفعي	التساهل		
		٣,١٢	١٦,٧٥	منخفضي			
غير دالة	٠,٥٩	٢,٩٨	٢١,٥	مرتفعي	التسوية		
		٣,٤٤	٢١,٨٦	منخفضي			
غير دالة	١,٠١	٢,٩١	١١,٦٨	مرتفعي	التنافس	تحفيز الذات	
		٢,٧٣	١٢,٢١	منخفضي			
دالة ❖	٣,٠٥	٣,٢٨	٢١,٦٦	مرتفعي	التضامن		
		٣,١٧	١٩,٨	منخفضي			
دالة ❖	٣,٠١	٣,٢٥	١١,٥٩	مرتفعي	التجنب		
		٣,٧٧	١٣,٥٩	منخفضي			
غير دالة	٠,٧٩	٢,٥٤	١٧,٥	مرتفعي	التساهل		
		٢,٩٦	١٧,٠٩	منخفضي			

الدلالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموعة	أساليب إدارة الصراع	مكونات الذكاء الوجداني
❖ ❖ دالة	٢,٣	٣,٤٦	٢٠,٩٣	مرتفعي	التسوية	التواصل الاجتماعي
		٣,٢٨	٢٢,٣٩	منخفضي		
غير دالة	١,٧٧	٢,٧٧	١١,٦٤	مرتفعي	التنافس	
		٣,٧٧	١٢,٧٥	منخفضي		
❖ ❖ دالة	٣,٤٤	٢,٩٢	٢١,٢٠	مرتفعي	التضامن	
		٣,٢٧	١٩,١٨	منخفضي		
❖ ❖ دالة	٣,٧٢	٢,٧٧	١٠,٩٦	مرتفعي	التجنب	
		٣,٢٠	١٣,٠٧	منخفضي		
غير دالة	١,٢٥	٢,٦٧	١٧,٩٦	مرتفعي	التساهل	
		٣,٢٢	١٧,٢٧	منخفضي		
غير دالة	٠,٤٥	٣,١٠	٢٢,٠٥	مرتفعي	التسوية	
		٣,٢٧	٢١,٧٩	منخفضي		
❖ دالة	٣,٤٦	٢,٦٢	١٠,٨٢	مرتفعي	التنافس	الدرجة الكلية
		٣,٧٨	١٢,٩٥	منخفضي		
❖ دالة	٤,٤٧	٣,١٧	٢١,٧١	مرتفعي	التضامن	
		٣,١٢	١٩,٠٥	منخفضي		
❖ دالة	٣,٨٩	٢,٩٨	١١,٣٦	مرتفعي	التجنب	
		٣,٦١	١٣,٧٩	منخفضي		
غير دالة	١,٠٦	٢,٦٧	١٨,٠٥	مرتفعي	التساهل	
		٣,١٧	١٧,٤٦	منخفضي		
غير دالة	٠,١٥	٣,١٢	٢١,٦٣	مرتفعي	التسوية	
		٣,٢٧	٢١,٥٤	منخفضي		

ن = ٢٧٪ الأعلى والأدنى من عينة البحث من الإناث .

❖ ❖ دالة عند ٠,٠٥

❖ دالة عند ٠,٠١ .

ونتيجة لاختبار الفرض الثاني والفرض الثالث فقد أشارت نتائج جدول (٢) وجدول (٣) إلى وجود فروق بين مرتفعي ومنخفض الذكاء الوجداني وأبعاده في اختيار أساليب إدارة الصراع لدى كل من الذكور والإناث من عينة البحث ، مما يدل على أن الذكاء الوجداني وأبعاده له دور وأهمية في اختيار الطالب لأساليب إدارة الصراع ، وبذلك تتفق تلك النتائج مع نتائج دراسة (هشام الخولي ، ٢٠٠٢ ؛ روبنز وسكوت ، ٢٠٠٠ ؛ Jordan & Troth , 2004 ؛ Rahim , et al ., 2002 ؛ Bourey & Miller : 2001 ، 2000 ؛ Mayer , et al ., 1998 ؛ Cheang-Shu-Hua , 1998 ؛ Geery , 1997 ؛ Jane , 1997) .

فقد أظهرت النتائج أن مرتفعي الذكاء الوجداني من الذكور والإناث عينه البحث يفضلون أسلوب التضامن في إدارة الصراع، بينما منخفضي الذكاء الوجداني فهم يفضلون أسلوب التجنب في إدارة الصراع، بالإضافة إلى أسلوب التنافس لدى الإناث .

كما أشارت النتائج إلى أن الذكور والإناث مرتفعي الوعي بالذات وتحفيزها يفضلون أسلوب التضامن أيضا في إدارة الصراع وأن المنخفضين فهم يفضلون أسلوب التجنب، بالإضافة إلى أسلوب التسوية لدى الإناث فيما يتعلق بمنخفضي تحفيز الذات .

كما أشارت النتائج إلى أن منخفض إدارة الانفعالات والتواصل الاجتماعي ذكورا وإناثا يفضلون أسلوب التجنب بالإضافة إلى أسلوب التنافس لدى الإناث منهم، بينما مرتفعي إدارة الانفعالات والتواصل الاجتماعي من الإناث يفضلون أسلوب التضامن في إدارة الصراع بالإضافة إلى أسلوب التساهل لدى مرتفعي إدارة الانفعالات .

الفرض الرابع : يوضح جدول (٤) نتائج اختبار الفرض الرابع :

جدول (٤) دلالة الفروق بين متوسطات درجات الذكور والإناث في أساليب إدارة الصراع

أساليب إدارة الصراع	المجموعة	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	الدلالة
التنافس	ذكر	١٠٠	١٢.٧٨	٣.٨٢	٢.١	دالة ❖
	إناث	٢٠٩	١١.٨٩	٣.٣٦		
التضامن	ذكر	١٠٠	٢٠.١٤	٣.٥٦	١.٠٩	دالة ❖ غير
	إناث	٢٠٩	٢٠.٥٩	٣.٣١		
التجنب	ذكر	١٠٠	١١.٩٦	٢.٩٨	١.٣١	دالة ❖ غير
	إناث	٢٠٩	١٢.٤٥	٣.١٦		
التساهل	ذكر	١٠٠	١٧.٣٢	٣.٠٧	٠.٦٧	دالة ❖ غير
	إناث	٢٠٩	١٧.٥٧	٣.٠١		
التسوية	ذكر	١٠٠	٢١.٠٦	٣.٨٧	١.٦٩	دالة ❖ غير
	إناث	٢٠٩	٢١.٧٩	٣.٣٧		

❖ دالة عند ٠.٠٥ .

رصد جدول (٤) نتائج اختبار الفرض الرابع حيث أشارت تلك النتائج إلى وجود فروق بين الذكور والإناث عينه البحث في أساليب إدارة الصراع، وبذلك تتفق مع دراسة (جمال الخضور ١٩٨٦ : توفيق سالم* ١٩٨٨، حسين الشرعة* ١٩٨٨ : Scott , 1993 ; Jitsou , 1990 ; Peterson & Marie , 1994 ; Larry , 1994) .

وظهرت تلك الفروق في تفضيل الذكور على الإناث لأسلوب التنافس في إدارة الصراع وهو ما اختلفت فيه مع دراسة جمال الخضور (١٩٨٦)

* في سعود السلمي ، ٢٠٠٤ .

الفرض الخامس :

لاختبار الفرض الخامس تم استخدام تحليل الانحدار بطريقة Stepwise analysis لاستخراج العوامل المنبئة بأساليب إدارة الصراع من خلال الدرجة الكلية للذكاء الوجداني وأبعاده، وذلك فيما يتعلق بعينة البحث من الذكور وعينة البحث من الإناث كل على حده .

أولاً : عينة الذكور

١- أسفر تحليل الانحدار عن استخراج عامل واحد منبئ بأسلوب التجنب لإدارة الصراع عند الذكور، هو الدرجة الكلية للذكاء الوجداني حيث قيمة $R^2 = 0.20$ ، وجدول (٥) يبين قيمة (ف) ودلالاتها لمعامل الانحدار .

جدول (٥) قيمة (ف) ودلالاتها لمعامل الانحدار للدرجة الكلية للذكاء الوجداني للنتبؤ من خلالها بأسلوب (التجنب)

العامل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة
الدرجة لكلية	الانحدار	١٧٥,٨٥	١	١٧٥,٨٥	٢٤,٤٨	دالة ❖
	البواقي	٧٠٣,٩٩	٩٨	٧,١٨		
	الكلي	٨٧٩,٨٤	٩٩			

❖ الدلالة عند ٠,٠١ .

معادلة الانحدار : التجنب - ٢٩,٣ - ٠,١٣ × الدرجة الكلية

٢- أسفر تحليل الانحدار عن استخراج عامل واحد فقط منبئ بأسلوب التضامن لإدارة الصراع عند الذكور هو تحفيز الذات أحد أبعاد الذكاء الوجداني حيث قيمة $R^2 = 0.113$ ، وجدول (٦) يوضح قيمة (ف) ودلالاتها لمعامل الانحدار .

جدول (٦) قيمة (ف) ودلالاتها لمعامل الانحدار لأحد أبعاد الذكاء الوجداني (تحفيز الذات) للنتبؤ من خلالها بأسلوب (التضامن)

العامل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة
تحفيز الذات	الانحدار	١٤١,٨٧	١	١٤١,٨٧	١٢,٥	دالة ❖
	البواقي	١١١٢,١٧	٩٨	١١,٣٥		
	الكلي	١٢٥٤,٠٤	٩٩			

❖ الدلالة عند ٠,٠١ .

معادلة الانحدار : التضامن = ٩,٤ + ٠,٣٦ × تحفيز الذات

من جدول (٥) ، جدول (٦) يمكن القول بأن الدرجة الكلية للذكاء الوجداني لدى الذكور تمثل مكان الصدارة في التنبؤ بأسلوب التجنب بنسبة مساهمة قدرها ٢٠% ، يليها مساهمة تحفيز الذات لدى الذكور كأحد أبعاد الذكاء الوجداني في التنبؤ بأسلوب التضامن كأحد أساليب إدارة الصراع بنسبة ١١% .

ثانيا : عينة الإناث

١ - أسفر تحليل الانحدار عن استخراج عامل واحد منبئ بأسلوب التنافس لإدارة الصراع عند الإناث يمثل أحد أبعاد الذكاء الوجداني وهو إدارة الانفعالات حيث قيمة $R^2 = ٠,٠٤$ ، و جدول (٧) يوضح قيمة (ف) ودلالاتها لمعامل الانحدار

جدول (٧) قيمة (ف) ودلالاتها لمعامل الانحدار لأحد أبعاد الذكاء الوجداني (إدارة الانفعالات) للتنبؤ من خلالها بأسلوب (التنافس)

العامل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة
تحفيز الذات	الانحدار	٩٦,٢٤	١	٩٦,٢٤	٨,٨٧	دالة ❖
	البواقي	٢٢٤٦,٢٣	٢٠٧	١٠,٨٥		
	الكلي	٢٣٤٢,٤٧	٢٠٨			

❖ الدلالة عند ٠,٠١ .

معادلة الانحدار : التنافس = $١٥,٩٧ - ٠,١٦ \times$ إدارة الانفعالات

٢ - أسفر تحليل الانحدار عن استخراج عاملين منبئين بأسلوب التجنب في إدارة الصراع عند الإناث هما الدرجة الكلية للذكاء الوجداني وأحد أبعاده وهو إدارة الانفعالات ، حيث قيمة $R^2 = ٠,١٠$ ، $٠,١٤$ على الترتيب ، و جدول (٨) يوضح قيمة (ف) ودلالاتها لمعامل الانحدار .

جدول (٨) قيمة (ف) ودلالاتها لمعامل الانحدار للدرجة الكلية للذكاء الوجداني (إدارة الانفعالات) كأحد أبعاده للتنبؤ من خلالها بأسلوب (التجنب)

العامل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة
الدرجة الكلية	الانحدار	٢٠٩,٨٦	١	٢٠٩,٨٦	٢٣,٢٦	دالة ❖
	البواقي	١٨٦٧,٩٦	٢٠٧	٩,٠٢		
	الكلي	٢٠٧٧,٨٢	٢٠٨			
إدارة الانفعالات	الانحدار	٢٨٦,٧٥	٢	١٤٣,٣٧	١٦,٤٩	دالة ❖
	البواقي	١٧٩١,٠٧	٢٠٦	٨,٧		
	الكلي	٢٠٧٧,٨٢	٢٠٨			

❖ الدلالة عند ٠,٠١ .

معادلة الانحدار: التجنب = $24.32 - 0.09 \times$ الدرجة الكلية

التجنب = $27.69 - 0.16 \times$ الدرجة الكلية + $0.23 \times$ لإدارة الانفعالات

٣- أسفر تحليل الانحدار عن استخراج عامل واحد فقط منبها بأسلوب التضامن لإدارة الصراع لدى الإناث وهو الدرجة الكلية للذكاء الوجداني، حيث قيمة $R^2 = 0.10$ ، ويوضح جدول (٩) قيمة (ف) ودلالاتها لمعامل الانحدار.

جدول (٩) قيمة (ف) ودلالاتها لمعامل الانحدار للدرجة الكلية للذكاء الوجداني للتنبؤ من خلالها بأسلوب (التضامن)

العامل	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	الدلالة
الدرجة الكلية	الانحدار	٢٢٨.٧٣	١	٢٢٨.٧٣	٢٣.١	دالة
	البواقي	٢٠٤٩.٨٩	٢٠٧	٩.٩		
	الكلية	٢٢٧٨.٦١	٢٠٨			

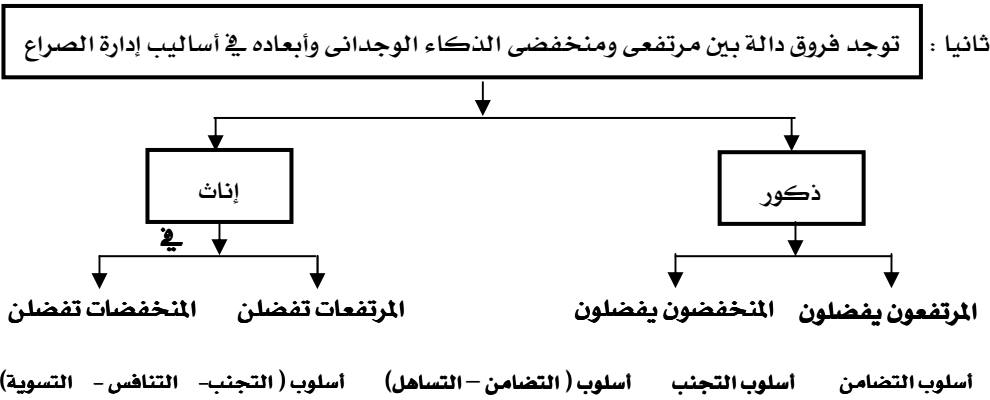
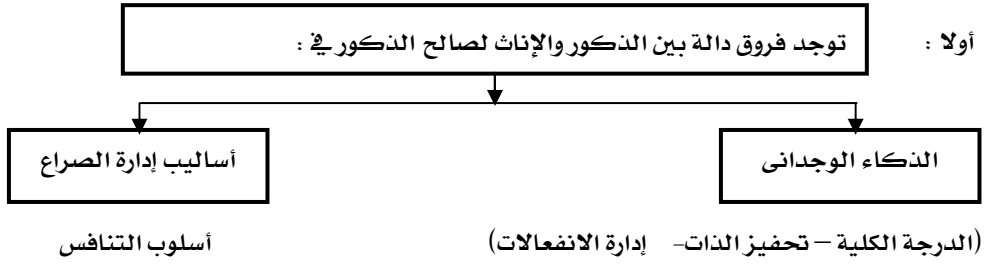
الدلالة عند ٠.٠١ .

معادلة الانحدار: التضامن = $8.2 + 0.095 \times$ الدرجة الكلية .

أما فيما يتعلق بالإناث من عينة البحث، فمن جدول (٧)، جدول (٨)، جدول (٩) يتضح أن إدارة الانفعالات كأحد أبعاد الذكاء الوجداني تسهم في التنبؤ بأسلوب التنافس والتجنب لإدارة الصراع بنسبة ٤٪، ١٤٪ على الترتيب، بينما تسهم الدرجة الكلية للذكاء الوجداني في التنبؤ بأسلوب التجنب والتضامن لإدارة الصراع بنسبة ١٠٪ لكل منهما .

من النتائج السابقة يتضح أن الذكاء الوجداني للذكور والإناث كدرجة كلية وبعض أبعاده (إدارة الانفعالات، التحفيز) له قدرة تنبؤية دالة بأساليب (التجنب، التضامن، التنافس) من أساليب إدارة الصراع، وتلك النتائج تتفق مع دراسة (Ritu & Catherine, 2006; Hong-Yi-Hut, 1997).

خلاصة نتائج البحث وتفسيرها



شكل (١) ملخص لنتائج البحث

يتضح من نتائج البحث تفوق الذكور على الإناث في الذكاء الوجداني ، وهذا يعنى أنهم أكثر قدرة على التعبير عن مشاعرهم وأكثر مهارة في اتخاذ قراراتهم من الإناث ، كما أن لديهم مهارة تهدئة النفس ، والبعد عن الاندفاعية والتحكم في الانفعالات والوعي الذاتي ودافعيتها ، وتعزى الباحثة ذلك إلى عاملين الأول وهو طبيعة الذكور والتي حباها الخالق لهم من قوة ورباطة جأش والبعد عن الاندفاعية واتخاذ القرارات العشوائية ، ففي ذلك فضلهم الله على الإناث وأوكل لهم القوامة ، أما العامل الثاني فهو أساليب التنشئة الاجتماعية والتي توجه الذكور إلى الاستقلالية وتحمل المسؤولية والقدرة على ضبط الانفعالات (حتى في البكاء) ، وكذلك تيسير إقامتهم للعلاقات الاجتماعية واتساع دائرة تواصلهم واتصالهم بالآخرين ، وتحفيزهم على العمل والإنجاز منذ نعومة أظفارهم ، مما يوفر فرصة تنمية ذكائهم الوجداني بصورة عشوائية قد لا تتوفر للإناث فتلك طبيعة المجتمع وسماته .

أما فيما يتعلق بكون الذكور أكثر اختياراً لأسلوب التنافس في إدارة الصراع من الإناث وهو أسلوب متشدد صارم ، فيه إجبار وسيطرة وإصرار وصوت مرتفع للتأثير على أطراف الصراع في المناقشات ، تعتقد الباحثة أن تلك الخصائص التي يتطلبها أسلوب المناقشة لا تناسب الأنثى ، فقد وصفها رسول الله صلى الله عليه وسلم بأنها مخلوق ضعيف حنون دافئ ، أوصى به الرجال وعضد ذلك أساليب التنشئة الاجتماعية التي تراعى بل وتحرص على رعاية وتوظيف هذا المفهوم إلا أن الأنثى حينما تشعر بالقلق وفقد ثقتها بنفسها وبقدراتها وبفضلها في إدارة علاقاتها بالآخرين وافتقادها وعيها لذاتها وقدرتها على إدارة انفعالاتها فإنه في مواقف ضعفها أمام مجتمع ساد فيه العنف ، هنا تلجأ إلى التنافس فأصبح مفهومها الآن هو البقاء للأقوى وليس للأصلح ، وهذا يفسر أيضاً نتائج البحث التي أشارت إلى أن الإناث منخفضي الذكاء الوجداني يفضلون أسلوب التنافس لإدارة الصراع . أي أن أسلوب التنافس لدى الذكور يرشحه عاملان ، بينما لدى الإناث يرشحه عامل واحد فقط . وترى الباحثة أن تفوق الذكور على الإناث في هذا الأسلوب يركن لتلك العوامل .

إن اختلاف مرتفعي ومنخفضي الذكاء الوجداني في أساليبهم لإدارة الصراع يعنى أن الذكاء الوجداني له دور واضح في اختيار الفرد لأساليب إدارته للصراع ، وهذا ما أكدته دراسة جاردان وتورث (Jordan & Toroth , 2004) والتي أشارت إلى أن الأفراد ذوي الذكاء الوجداني المرتفع يميلون إلى استخدام حلول تعاونية عند مواجهة الصراع ، وهذا ما أكدته نتائج البحث الحالي ، وأظهرت أيضاً أهمية التعاطف في حل الصراع ، واتفق معهما في ذلك كرستين ودانييل (2002 , Kristine & Daniel) اللذان أشارا إلى أن العاطفة يصدر عنها التواصل غير اللفظي . وبالتالي إذا تم تجاهلها يتم معه تجاهل أكثر من 90% من التواصل الإنساني .

إن حل الصراع هو عملية إنسانية يلزم لنجاحها توافر التواصل والثقة وإذا لم تتوافر لدى الفرد القدرة على التأمل والوعي بالذات ، فإن قدرته على تنظيم وإدارة انفعالاته وسلوكياته ستضعف كما ستقل دافعيته للنجاح في الحياة ، بالرغم من أن الدافعية (تحفيز الذات) تعد عاملاً مهماً في ممارسة حل الصراع (2002 , Kristine & Daniel) ؛ إن إدراك طبيعة الصراع تتخلل ثانياً

عملية الاتصال بين أطراف الصراع ، لكن تلعب عمليات التواصل اللفظي وغير اللفظي دورا فعالا في تحديد الصراع ، وكيفية التعامل معه ، وبذلك فإن معرفة عناصر الصراع تمثل أهمية كبرى في تحديد أفضل آليات احتواء الصراع وإدارته ، إن الأسلوب الفعال في التواصل مع الآخرين والتعبير عن الآراء بفاعلية ومهارة يؤدي إلى التعامل بشكل جيد مع الصراعات حيث يتمثل النضج الوجداني في تقييم الفرد لمشاعره والوعي بالذات ولعواطف الآخرين ومشاعرهم ، وفي تحديد المشاعر والتعبير عنها يجعل الفرد قادرا على حل الصراعات والتعايش معها (سلامة عبد العظيم ، طه عبد العظيم ، ٢٠٠٦)

ويرى شابيرو (٢٠٠٣) أن الأفراد الأذكاء وجدانيا يتوفر لديهم الدافع الذاتي للإنجاز والرغبة والإرادة لمواجهة العوائق وتخطيها ، كما أن مرتفعي الذكاء الوجداني لديهم القدرة على تفهم متطلبات الآخر ؛ وفي المقابل فإن منخفضي الذكاء الوجداني يفشلون في إدارة النزعات بل يتجنب هؤلاء تلك الصراعات (دانييل جولان ، ٢٠٠٠)

فالذكاء الوجداني يعبر عن الاتزان الانفعالي حيث أن الفرد المتزن انفعاليا يعبر عن انفعالاته بصورة متزنة وهدوء وثبات ، وتكون تعبيراته الانفعالية مناسبة لمثيرات الانفعال ، ولديه القدرة على ضبط الذات في المواقف التي تثير الانفعال ، أي البعد عن التهور والاندفاع وتأجيل التعبير عن الانفعال ، مما يتيح للفرد التفكير واختيار أنسب الاستجابات ، ويعرف كيف يؤثر في الآخرين وينمى الثقة بينه وبينهم ، إن مرتفعي الذكاء الوجداني لديهم القدرة على تنظيم انفعالاتهم وإدارتها متمسكون بعدة خصائص منها : التروى وعدم الاندفاع عند صنع القرار والتعامل مع المشاعر والانفعالات بطريقة فعالة ، إضافة إلى الهدوء والتفاؤل والقدرة على بناء علاقات طيبة مع الآخرين ، مسيطرون على مشاعرهم وردود أفعالهم السلبية ، لذلك فالأفراد الذين يتمتعون بمهارات الذكاء الوجداني هم أكثر الأفراد كفاءة وقدرة على التعامل مع الصراعات ، هذا إلى جانب أن التدريب على إدارة مشاعر الفرد الداخلية يساعده على التأثير على مشاعر الآخرين والتحكم فيها ، وهذا يمثل مهارة مهمة من مهارات الذكاء الوجداني التي تتطلبها مواقف إدارة الصراع (سلامة عبد العظيم ، طه عبد العظيم ، ٢٠٠٦) .

إن التعليم والتدريب القائم على تنمية كفايات الذكاء الوجداني من شأنه أن يزيد من قدرة الفرد على فهم الصراعات اليومية وإدارتها بشكل أفضل ، ويعد تعلم المزيد من الذكاء الوجداني يزيد من القوة الداخلية للفرد ، وكلما زادت القوة الداخلية كلما زادت القدرة على التعاطف والفهم والتقمص العاطفي ، ويسمى كلا من فولجر وبوش Folger & Bush هذه الحركة بالمعرفة أو التعزيز ، ويرون أنها الطريقة التي يحل بها الصراع (Kristine & Daniel , 2002) . وإذا استطاع الفرد أن يحقق العلاقة الإيجابية بين الانفعالات وقضايا الصراع فإنه سيتمكن من إدارة الصراع ، ويصير فردا متمتعا بالذكاء الوجداني ويمتلك أفضل أساليب إدارة الصراع (سلامة عبد العظيم ، طه عبد العظيم ، ٢٠٠٦) .

توصيات البحث :

- استنادا إلى ما توصل إليه البحث الحالي من نتائج توصى الباحثة بما يأتي :
- ١- ضرورة الاهتمام بتنمية الذكاء الوجداني لدى الطلاب في المراحل العمرية المختلفة ، وذلك بتنظيم ورش عمل للمرشدين النفسيين والمعلمين في المدارس وتدريبهم على معاملة الطلاب بما ينمي الذكاء الوجداني لديهم طبقا للنموذج .
 - ٢- توعية المربين والآباء بضرورة الاهتمام بالتربية المتكاملة للأبناء والتي تجمع بين تنمية العقل والمعرفة وتنمية الوجدان والعاطفة .
 - ٣- مساعدة الطلاب على إدارة العلاقات وتدريبهم على العمل في جماعات بزيادة الأنشطة التي تنمي صفات التعاون والاستماع والتواصل .
 - ٤- زيادة قدرة الطلاب على إدارة انفعالاتهم بنموذج السلوك الموجب وذلك بإعطائهم الفرصة للتحدث عن مشاعرهم والاستماع إليهم ، بل واكتشافها من خلال الأنشطة الدرامية ولعب الأدوار والقصص .
 - ٥- زيادة دافعية الذات لدى الطلاب وتحفيزها من خلال زيادة الحماس والتفاؤل بمساعدتهم على وضع أهداف حقيقية ذات مستوى معقول التحدي وتوضيح العمليات المطلوبة لتحقيق تلك الأهداف وتقويم الدعم المناسب .

بحوث مقترحة :

- ١- فعالية برنامج لتنمية الذكاء الوجداني وأثره على اختيار أساليب إدارة الصراع لدى تلاميذ المرحلة الثانوية .
- ٢- العلاقة بين الذكاء الوجداني وأساليب إدارة الصراع لدى التلاميذ في المراحل التعليمية المختلفة (ابتدائي ، ثانوي ، جامعة) (دراسة مقارنة) .

المراجع

- ١- إبراهيم محمد المغازى (٢٠٠٣) : الذكاء الاجتماعي والوجداني والقرن الحادي والعشرين ، المنصورة : مكتبة الإيمان .
- ٢- أحمد سيد مصطفى (٢٠٠٥) : إدارة السلوك التنظيمي ، نظرة معاصرة لسلوك الناس في العمل ، القاهرة : دار الفكر العربي .
- ٣- أحمد ماهر (١٩٩٥) : السلوك التنظيمي - مدخل لبناء المهارات ، طه ، مركز التنمية الإدارية ، جامعة الإسكندرية ، ٢٧٢ .
- ٤- أحمد ماهر (٢٠٠٥) : إدارة الذات . الإسكندرية: الدار الجامعية .
- ٥- إسماعيل إبراهيم محمد بدر (٢٠٠٢) : إدراك الأبناء للقبول - الرفض الوالدي وعلاقته بموضوع الضبط لدى هؤلاء الأبناء ، مجلة كلية التربية ، جامعة الزقازيق ، العدد (٦) ، ١٦٩ - ١٩٩ .
- ٦- السيد إبراهيم السمدوني (٢٠٠٧): الذكاء الوجداني أسسه وتطبيقاته وتنميته. عمان: دار الفكر
- ٤- بام روبنز وجان سكوت (٢٠٠٠) : الذكاء الوجداني ، ترجمة صفاء الأعسر وعلاء الدين كفاي ، القاهرة : دار قباء .
- ٨- جابر عبد الحميد (٢٠٠٣): الذكاءات المتعددة والفهم : تنمية ، وتعميق. القاهرة: دار الفكر العربي
- ٩- جمال فارس سليمان الخضور (١٩٩٦) : أنماط إدارة الصراع لدى مديري المدارس الأساسية في محافظة المنوف في ضوء متغيرات الخبرة والجنس والمؤهل العلمي ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك.
- ١٠- جيف هونز (٢٠٠٦) : المهارات الإدارية في المدارس - مرجع للقيادات الإدارية ، ترجمة : نهير منصور نصر الله ، فلسطين : دار الكتاب الجامعي .
- ١١- جيهان عيسى العمران (٢٠٠٦) : الذكاء الوجداني لدى عينة من الطلبة البحرينيين تبعا لاختلاف مستوى التحصيل الأكاديمي والنوع والمرحلة الدراسية ، مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية ، المجلد اثنين وعشرون ، العدد (٢) ، ١٣١ - ١٦٨ .
- ١٢- دانييل جولمان (٢٠٠٠) : الذكاء العاطفي ، ترجمة ليلى الجبالي . الكويت : عالم المعرفة ، العدد (٢٦٢) .
- ١٣- ديفيد لانج ، بارشير ومحمود المشيقح (٢٠٠٠) : إدارة النزاع ونجاح المشاريع الإنشائية ، مراجعة للأدبيات وتطوير إطار نظري ، ترجمة : حمود سليمان المشيقح ، مجلة الإدارة العامة ، المجلد التاسع والثلاثون ، العدد (٤) ، الرياض ، معهد الإدارة العامة ، ٦٧ .
- ١٤- رأفت السيد أحمد السيد (٢٠٠٥) : الذكاء الوجداني وعلاقته بالاضطرابات العقلية بالمقارنة بالأسوياء . المجلة المصرية للدراسات النفسية ، الجمعية المصرية للدراسات النفسية ، المجلد الخامس عشر ، العدد (٤٨) ، ١٩٤ - ٢٤١ .
- ١٥- رشا الديدى (٢٠٠٥) : الذكاء الانفعالي وعلاقته باضطرابات الشخصية لدى عينة من دارسى علم النفس ، مجلة علم النفس العربي المعاصر ، المجلد الأول، العدد (١) ، ٦٩ - ١١٢ .
- ١٦- ريهام مصطفى عنان (٢٠٠٦) : الذكاء الوجداني والمعرفي وأثرهما على إدارة الضغوط الصفية لدى معلمى المرحلة الإعدادية .رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية ، جامعة المنصورة .
- ١٧- سعود سعيد مسفر السلمى (٢٠٠٤) : استراتيجيات مقترحة لإدارة الصراع بين مديري مدارس التعليم العام والمشرفين التربويين بمحافظة حيرة (دراسة ميدانية)، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية البنات ، جامعة عين شمس.
- ١٨- سلامة عبد العظيم حسين ، طه عبد العظيم حسين (٢٠٠٦) : الذكاء الوجداني للقيادة التربوية . عمان : دار الفكر .

- ١٩- صلاح الدين عراقى محمد وتحيه محمد عبد العال (٢٠٠٥) : الذكاء الوجدانى وعلاقته بالسلوك القيادى للمعلم . المؤتمر السنوى الثانى عشر ، مركز الإرشاد النفسى ، جامعة عين شمس ، المجلد الأول ، ١٥٩ - ٢١٨ .
- ٢٠- صلاح الدين محمد عبد الباقي (٢٠٠١) : السلوك التنظيمى . الإسكندرية : الدار الجامعية .
- ٢١- طه عبد العظيم حسين ، سلامة عبد العظيم حسين (٢٠٠٧) : استراتيجيات إدارة الصراع المدرسى . عمان : دار الفكر .
- ٢٢- عادل محمد زيدان (١٩٩٥) : استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمى من دولة الإمارات العربية المتحدة ، مجلة الإدارة العامة ، الرياض .
- ٢٣- عادل محمد هريدى (٢٠٠٣) : الفروق الفردية في الذكاء الوجدانى ، مجلة دراسات عربية في علم النفس ، المجلد الثانى ، العدد (٢) ، ١٠٨ - ٥٧ .
- ٢٤- عباس رشدى العمارى (١٩٩٣) : إدارة الأزمات في عالم متغير ، القاهرة : مركز الأهرام للترجمة والنشر .
- ٢٥- عبد الله جاد محمود (٢٠٠٦) : التوافق الاجتماعى في علاقته ببعض عوامل الشخصية والذكاء الانفعالى . مجلة كلية التربية ، جامعة المنصورة ، العدد (٦٠) ، ٥٣ - ١١٠ .
- ٢٦- عبد المنعم أحمد الدردير (٢٠٠٢) : الذكاء الانفعالى لدى طلاب الجامعة وعلاقته ببعض المتغيرات المعرفية والمزاجية ، مجلة دراسات تربوية واجتماعية ، المجلد الثامن ، العدد (٤) ، ٣١٧ - ٢٢٩ .
- ٢٧- عبد المنعم أحمد الدردير (٢٠٠٤) : دراسات معاصرة في علم النفس المعرفي . القاهرة : عالم الكتب .
- ٢٨- علاء محمود الشعراوى (٢٠٠٤) : المناخ النفسى الاجتماعى المدرسى واستراتيجيات إدارة الصراع وعلاقتها بالاضطرابات السلوكية لدى طلاب التعليم الثانوى الفنى ، مجلة كلية التربية ، جامعة أسيوط ، المجلد العشرون ، العدد (٢) ، ٨٠ - ١٣٢ .
- ٢٩- فؤاد أبو حطب (١٩٩١) : الذكاء الشخصى ، النموذج وبرنامج البحث ، المؤتمر السابع لعلم النفس في مصر . الجمعية المصرية للدراسات النفسية، القاهرة : مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٥ - ٣٢
- ٣٠- فاروق السيد عثمان ، محمد عبد السميع رزق (٢٠٠١) : الذكاء الانفعالى ، مفهومه وقياسه . مجلة علم النفس ، العدد (٥٨) ، القاهرة : الهيئة المصرية العامة للكتاب ، ٣٢ - ٤٩ .
- ٣١- فوقيه محمد راضى (٢٠٠١) : الذكاء الانفعالى وعلاقته بالتحصيل الدراسى والقدرة على التفكير الابتكارى لدى طلاب الجامعة . مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة ، العدد (٤٥) ، ٣ - ٣١
- ٣٢- لورانس شابيرو (٢٠٠٣) : كيف تنشئ طفلا يتمتع بذكاء عاطفي ، ترجمة مكتبة جرير ، الرياض : مكتبة جرير .
- ٣٣- لىلى بنت عبد الله السليمان المزروع (٢٠٠٧) : الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من المستوى الدراسي والتخصص والتحصيل الدراسي لدى عينة من طالبات جامعة أم القرى . مجلة دراسات تربوية واجتماعية ، كلية التربية ، جامعة حلوان ، المجلد الثالث عشر ، العدد (٣) ، ١١ - ٤٩ .
- ٣٤- مجدى فرغلى محمد (٢٠٠٧) : الذكاء الوجداني والذكاء العام ، مجلة دراسات نفسية ، المجلد السابع عشر ، العدد (٢) ، ٤٨١ - ٥١١ .
- ٣٥- محمد إبراهيم جودة (١٩٩٩) : دراسة لبعض مكونات الذكاء الوجداني في علاقتها بمركز التحكم لدى طلاب الجامعة ، مجلة كلية التربية ، جامعة الزقازيق . المجلد العاشر ، العدد (٤) ، ١١٧ - ١١٠ .
- ٣٦- محمد القريونى (١٩٩٣) : السلوك التنظيمي ، دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة ، ط٢ ، عمان : دار المستقبل .
- ٣٧- محمد سعيد أنور سلطان (٢٠٠٤) : السلوك التنظيمي . الإسكندرية : دار الجامعة الجديدة .
- ٣٨- محمد عبد الغنى حسن (٢٠٠٤) : مهارات إدارة الصراع . القاهرة : مركز تطوير الأداء والتنمية

- ٣٩- محمد عبد الهادي حسين (٢٠٠٥) : مدرسة الذكاءات المتعددة . فلسطين ، غزة : دار الكتاب الجامعي .
- ٤٠- ميشيل أرمسترونج (٢٠٠٤) : إذا كنت مديرا ناجحا كيف تكون أكثر خبرة ، مجموعة متكاملة من الأساليب المختبرة والمهارات الأساسية . الرياض : مكتبة جرير .
- ٤١- نادر أحمد أبو شيخة (١٩٩٧) : أصول التفاوض . عمان : مجدلاوى للنشر والتوزيع .
- ٤٢- نجلاء بسيونى سلامة (٢٠٠٦) : الذكاء الوجداني للمرأة وعلاقته بتوافقها الزواجى، المجلة المصرية للدراسات النفسية، المجلد السادس عشر، العدد (٥١)، ٤٥٥ - ٤٩٢ .
- ٤٣- هشام محمد إبراهيم مخيمر (٢٠٠٧) : الذكاء الانفعالي وفاعلية الذات والتوافق الزواجى لدى عينة من المتزوجين ، مجلة دراسات تربوية واجتماعية . كلية التربية ، جامعة حلوان ، المجلد الثالث عشر ، العدد (٣)، ٥٣ - ١١٣ .
- ٤٤- هشام محمد الخولى (٢٠٠٢) : الذكاء الوجداني كدالة للتفاعل بين الجنس ، تقدير الذات ، السعادة ، القلق لدى عينة من طلاب الجامعة ، مجلة كلية التربية بينها ، المجلد الثاني عشر ، العدد (٥٢) ، ١١٧ - ١٥٨ .
- 45- Aaron , H . (2002) : Emotional Strength Lifts production : The Tighter your up the production ladder you are Determined to go . *Research* , vol . 25 , (4) , 24 - 27 .
- 46- Abramovitz , G . (2001) : Your EQ Skills : get what it Take , *Journal of Accountancy* , vol 195 , 65 - 69 , American Institute of Certified public Librar , New York .
- 47- Amatruda , M . (2006) : Conflict Resolution and Social Skill Development with Children . *Journal of Group psychotherapy , psychodrama and sociometry* . vol . 58 , (4) , 168 - 181 .
- 48- Ang , M . (2002) : Advanced Communication Skills : Conflict Management and Persuasion . *Academic - Medicine* , vol . 77 , (11) , 1166 .
- 49- Arsenio , W . (2003) : Emotional Intelligence and the Intelligence of Emotions : A Developmental perspective and Mixed Elmodels , *Human Development* , vol . 46 , 103 - 97 .
- 50- Asha , S . (1997) : Control and Management of Conflict in Singh , H . M . *Founda Mentals of Educational Management* , Vikas Publishing House Prt Ltd , 82 .
- 51- Bar- On , R . (1997) : *Development of the Bar- On EQ-1 : Ameasure of Emotional and Social Intelligence* , paper presented at the 105th Annual Convention of the American Psychological Association , Chicago .
- 52- Bar-On , R . & Parker , J . (2000) : EQ - I : *The Emotional Quotient Inventory : Manual : A test of Emotional Intelligence* . Toronto Multi - Health Systems .
- 53- Batastini , S . (2001) : The Relationship Among student's Emotional Intelligence , Creativity and Leadership , *ph.D,Thesis , U.S.A* , Drex University .
- 54- Batchelor , M . (2000) : The Elusive Intangible Intelligence : Conflict Management and Emotional Intelligence in the Work place . *The Western Scholar* , Fall . 7 - 9 .
- 55- Bayne , R . (1990) : Emotional Intelligence. *HOPE Learning Systems LTD* . T6J2W4 (403) , 438 - 3899 .
- 56- Bjerknæs , D . ; Parànica , K . (2002) : Training Emotional Intelligence for Conflict Resolution practitioners . *Mediate .com* .
- 57- Borbely , C . ; Graber , J . ; Nichols , T . ; Brooks , G & Botvin , G . (2005) : Sixth Grader's Conflict Resolution in Role Plays with apper , parent and teacher . *Journal of Yoth and Adolescence* . vol . 34 , (4) , 279 - 291 .

- 58- Bourey , J . & Miller , A . (2001) : Do you know what your Emotional IQ Is ? (Cover Story) . **Public Management** (US) , vol .83 , Issue , 4 – 11 .
- 59- Boyatzis , R . (2000) : Developing Emotional Intelligence to be published in Cherniss , C ., Boyatzis , R ., and Elias , M . (eds) in press : **Developments Emotional Intelligence** , San Francisco : Jossey – Bass .
- 60- Bridget , M . (1998) : Does Emotional Intelligence Maller in the Workplace ? **American Psychological Association monitor** , vol 29 , (7) , 1-4 .
- 61- Briody , M . (2005) : Emotional Intelligence: Personality , Gender , and Cultural Factors . **Unpublished Dissertation** , Fairleigh Dickinson University , Vancouver .
- 62- Campbell , L . ; Campbell , B . & Dickinson , D . (1996) : **Teahing and Learning Through Multiple Intelligence** , Boston , Allyn & Bacon .
- 63- Caruso , D ; Mayer , J & Salovey , P . (2002) : Relation of an Ability Measure of Emotional Intelligence to Personality , **Journal of Personality Assessment** , vol . 79 , (2) , 320 – 306 .
- 64- Cheng-Shu-Hua . (1998) : Effects of Conginon – Emotion processes on shift in conflict Management Stratygy , **Diss. Abst. Int** , vol . 59 , (2) , 911 .
- 65- Cherniss , C . (2002) : Emotional Intelligence and the Good Community . **American Journal of Community Psychology** , vol . 30 , (1) , 1- 11 .
- 66- Chun-Sheng Yu , Ron , M ; Sardessai , June , Lu , & Jing – Hua (2006) : Relationship of Emotional Intelligence with Conflict Management styles : An Empirical study in China . **International Journal of Management and Enterprise Development** , vol . 3 , (1/2) . 19 – 29 .
- 67- Click , H . (2002) : **An Exploration of Emotional Intelligence , Scores Among Students in Educational Administration , Endorsement Programs** , ph , D Thesis East Tennessee State University .
- 68- Deborah , H . (1999) : Measurement of Difference in Emotional Intelligence of pre – Service Educational Leadership Students and Practicing Administrators as Measured by the Multifactor Emotional Scale , **Diss , Abst , Int** , vol . 60 , (3) , 606 .
- 69- Derzee,K., Thi js , M & Sc h ake , L. (2002) : The Relationship of Emotional Intelligence with Academic Intelligence and the Big Five, **European Journal of Personality**, vol 16, 103-125
- 70- Donna , B . (2004) : Interpersonal Conflict and Effective Communication - U R L
- 71- <http://www.drbalternatives.com/articles/cc2.htm>; Prganization : DRB Alternatives , Inc .
- 72- Drezee , K .; Thijs , M & Schake , L . (2002) : The Relationship of Emotional Intelligence with Academic Intelligence and the Big five , **European Journal of Personality** , vol .16 , 103 – 125 .
- 73- Elksnin , L . & Elksnin , N . (2003) : Fostering Social – Emotional Learning in the Classroom , **Education** , vol . 124 , (1) , 63 – 75 .
- 74- Forgas , J.(2001) : Affective Intelligence : The Role of Affect in Social Thinking and Behavior in Ciarrochi , J., Forgas , j.P. & Mayer , J. D. (Eds). **Emotional Intelligence in Every Day Life** , Philadelphia , psychology press.
- 75- Gardner , H . (2003) : Multiple Intelligence After Twenty Years . **Paper Presented at the American Educational Research Association** , Chicago , Illinois .
- 76- Gazzard , A . (2002) : Emotional Intelligence the witness and Education , **Education for Meaning and Social Justice** , vol . 15 , (4) , 20 – 29 .

- 77- Gerry , I . (1997) : An Exploratory Study Ways in Which Superintendents Use Their Emotional Intelligence to Address Conflict in their Educational Organizations . *Diss . Abst . Int* , vol . 58 , (11) , 3137- 3138 .
- 78- Gharbani , N . ; Bing , M . ; Watson , P . ; Davison , H . & Mack , D . (2002) : Self Reported Emotional Intelligence: Construct Similarity and Functional Dissimilarity of Higher Order Processing In Iran and United States , *International Journal of Psychology* , vol . 37 , (5) , 297 – 308 .
- 79- Girard , L . (1995) : Preparing Teachers for Conflict Resolution in the Schools , *Eric Digest* , ED 387456 .
- 80- GLEFStaff . (2001) : Emotional Intelligence : The “ Missing Piece “ , *Edutopia* .
- 81- Goleman , D . (1995) : *Emotional Intelligence : Why it can matter than IQ* . New York : Bantom Book .
- 82- Goleman , D . (1998) : *Working with Emotional Intelligence* . New York : Bantom Book .
- 83- Goodnough , K . (2001) : Multiple Intelligence Theory : A Framework for Personalizing Science Curricula . *Scool Science & Mathematics* , vol . 101 , (4) , 180 – 198 .
- 84- Henley , L . & Nicholas , J . (1999) : Teaching Emotional Intelligence to Impulsive-Aggressive Youth . *Journal of Emotional and Behavioral Problems* , vol . 7 , (4) .
- 85- Hong-Yi- Hut (1997): Public Relation strategies , Relational Outcomes and Conflict Management Strategies. *Diss. Abst. Int* . Business Administration Marketing , 58 (11) , 4112 .
- 86- Jams , H . & Owens , D . (2004) : Peer Victimization and Conflict Resolution Among Adolescent Girls in a Single – Sex South Australian School . *International Education Journal* , vol . 5 , (1) , 37 – 49 .
- 87- Jane , G . (1997) : Emotional Intelligence to a Dress Conflict in their Educational Organizations Leadership , *Diss , Abst , Int* , vol . 58 , P . 4137 .
- 88- Jitsuo , F . (1990) : Conflict Resolution Strategies by K.12 Site Administrators in Los Angeles Country Public School Districts , *Ed.D , Pepper dine University* .
- 89- Jordan , P . & Troth , A . (2004) : Managing Emotions During Team Problem Solving : Emotional Intelligence and Conflict Resolution , *Human Performance* . vol . 17 (2) , 195 – 218 .
- 90- Joseph , A . (1999) : *Essentials Human Communication* 3th ed , Addison Wesley Longman , Inc , 413 .
- 91- Julia , T . (1999) : International Communication : Everyday Encounters 2nd ed , Wadsworth publishing Company , 279 .
- 92- Kay , H . (2002) : Emotions and Emotional Intelligence Have Become Hot Topics . *Knight Rider / Tribune . News Service* , vol. 28 , 5979 .
- 93- Keller , T . (1997) : A Middle School Student Centered Conflict Management Program : Impact on Student Management self- Esteem , Communication Skills , and Approaches to Conflict Resolution. *University of Northern Low A* (0743)
- 94- Kihlstrom , J & Cantor , N . (2000) : Social Intelligence in *Strenberg , R . (Eds) , Hand book of Intelligence , 2nd ed. , Cambridge , U.K : Cambridge University press .*
- 95- Kristine , P .& Daniel , B . (2002) : Training Emotional Intelligence for Conflict Resolution Practitioners . *Family Resolution News* .

- 96- Larry , C . (1994) : An Analysis of Crisis Conflict Resolution Strategies preferred by Washington state public High school Principals , Doctoral Dissertation , Gonzaga University , *Diss, Abst- Int* , vol . 55 (4) , 823 .
- 97- Lopes , P . ; Salovey , P . & Straus , P . (2003) : Emotional Intelligence, Personality and the Perceive quality of Social Relationships , *Personality & Individual Differences* , vol. 35 , (3) , 640 – 659 .
- 98- Mary , J . (1997) : *Organization Theory* , Oxford University press , Inc , 301 .
- 99- Mayer , J . (2001) : A Field Guide to Emotional Intelligence in Ciarrochi , J ; Forgas , J & Mayer , J (Eds) . *Emotional Intelligence in Every Day life* , Philadelphia , Psychology press .
- 100- Mayer , J . ; Carsuso , D . & Salovey , P . (1999) : *Emotional Intelligence Meets Traditional Standards for an Intelligence* . Manuscript Submitted for publication .
- 101- Mayer , J . ; Salovey , P . & Caruso , D . (2000) : *Emotional Intelligence as Personality and as Mental Ability* . In Bar-On & Parker (Eds) . The Handbook of Application at Home , Scool and in the Workplace . Jossey – Bass Awiley , Company Sanfrancisco , U.S.A .
- 102- Michele , K . (2002) : Defining Emotional Intelligence in Music Education . *Arts Education Policy Review* , vol 103 , (5) , 9-7 .
- 103- Oneil , J . (1996) : On Emotional Enteuigence A Conversation with Daniel Goleman , *Educational Leadership* , vol . 54 (1) .
- 104- Peterson , H . & Marie , C . (1994) : “ The Relationship of Psychological Gender Orientation and Conflict Management Strategies of school Administration , *Diss , Abst , Int* . vol 55, (6) A , 1442 .
- 105- Petrides , K . & Furnham , A . (2000) : On the Dimensional Structural of Emotional Intelligence . *Personality and Individual Differences* , vol .29 , 313 – 320 .
- 106- Petrides , K . & Furnham , A . (2003) : Trait Emotional Intelligence : Behavioral Vatisation in tow Studies of Emotion Recognition and Reactivity to Mood Induction , *European Journal of Personality* , vol . 17 , 39 – 57 .
- 107- Rahim , M . ; Afzalur , Psenicka , Clement , Polychroniou , Panagiotis and Zhao , Jing – Hua . (2002) : A Model of Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies : A study in Seven countries . *International Journal of Organizational Analysis* , vol . 10 , (4) .
- 108- Raoy , D . ; Alonso , A . & Viswesvaran , C . (2004) : Group Difference in Emotional Intelligence Scores . *Journal of Personality and Individual Differences* , vol . 38 , 389 – 700 .
- 109- Rapisarda , B . (2002) : The Impact of Emotional Intelligence on work Team Cohesiveness and Performance . *Diss . Abst . Int* . B , 63109 , 4357 .
- 110- Read , C . (2000) : Emotional Intelligence in the primary Classroom , “ Have Fun Learning English “ , Elt Conference for Teachers of English to young Learners , *Zagreb* , (20 – 21 October) , 9 – 15 .
- 111- Reiff , B . (2001) : The Relation of LD and Gender with Emotional Intelligence in College Students . *Journal of Learning Disabilities* , vol . 34 , Issue (1) , 66 .
- 112- Richard , P . (2000) : *Mastring Organizational Behavior* , Macmillan Master Series , 155 .

- 113- Ritu , K & Catherine , T . (2006) : The Role of Culture and Personality in Choice of Conflict Management Strategy . *International Journal of Intercultural Relations* , vol . 30, 579 – 603 .
- 114- Rivera – Cruz , B . (2004) : Across Contexts Comparison of Emotional Intelligence Competencies : A Discovery of Gender Differences . *Unpublished Doctoral Dissertation* , Case Western Reserve University Cleveland , Ohio .
- 115- Robbins, S . (1998) : Managing Organizational Conflict : *Approach Englewood Cliffs*, NJ Preantice , 47 .
- 116- Salovey , P . & Mayer , J . (1990) : Emotional Intelligence. *Imagination , Cognition , and Personality* , 185 – 211 .
- 117- Salovey , P . & Sluter , J . (1998) : *Emotional Development and Emotional Intelligence* : Educational Implications . Basic Book , L . L . C : British Library , P . 177 .
- 118- Salovey , P . ; Brackett , M . & Mayer , J . (2004) : *Emotional Intelligence: Key Readings on the Mayer and Salovey Model* : New York : Dube .
- 119- Schutte , N . ; Malouff , J . ; Bobik , C . ; Caston , T . ; Greeson , C . ; Jedlicka , C . ; Rhodes , C . & Wendorf , C . (2001) : Emotional Intelligence and Interpersonal Relations , The *Journal of Social Psychology* , vol 141 , (4) , 523 – 536 .
- 120- Scott, E . (1993) : Conflict Management by Male and Femal *Management as Reported by self and by Male and Female Subordinates International*. vol. 53 (7), 38822-B.
- 121- Shaun, T. & Alfered , Y . (1996) : *Human Resource Management, Edition* , British Library Cataloguing in publication data , 242 .
- 122- Shepard , R . ; Fasko , D . & Osborne , F . (1999) : Interpersonal Intelligence : *Affective Factors in Thinking , Education* , vol . 199 , (4) , 633 .
- 123- Slaski, M . & Cartwright , S . (2003) : Emotional Intelligence Training and its Implications for Stress . *Health and Performance , Stress and Health* , vol 19, 233 – 239 .
- 124- Stephen, P. (1998) : *Organizational Behavior : Concepts Controversies Applications*, 8th ed , Prentice – Hall , Inc , 434 .
- 125- Thomas , W. (1997) : Toward Multi Dimensional Values in Teaching the Examples of conflict Behaviors , *Academy of Management Review* , 2 Table 1, 487 .
- 126- Tucker , M . ; Sojka , Z . ; Bar-On , J . & McCarthy . A (2000) : Training Tomorrow's Leaders : Enhancing the Emotional Intelligence of Business Graduates . *Journal of Education for business* , vol . 75 , (6) , 331 – 337 .
- 127- Victor , D & Malcolm , H . (2000) : Emotional Intelligence : A Review and Evaluations Study , *Journal of managerial Psychology* , vol . 15 , (4) , 372 – 341 .
- 128- Volker , A. (1996) : Communication skills as an aid to Effective conflict Management in Multicultural school situations : *An Educational Management Perspective* . University of South Africa , 0596 .
- 129- Wang ,C . (2002) : Emotional Intelligence , General Self – Efficacy and Coping style of Juvenile Delinquents . *Chinese Mento / Health Jairnel* , vol . 10 , (8) , 565-567 , By . www.Spider.apa.org/plweb-Cgi/Oms-Psychitme .