

علاقة الذكاء الانفعالي باستراتيجيات إدارة
الصراع
لدى المتفوقين دراسياً
إعداد
أ. أحمد جمال طه أحمد

مقدمة الدراسة :

للذكاء الانفعالي دور مهم في حياة كل فرد، مما يدعو إلى ضرورة الاهتمام به، وتناوله بالبحث، وتوفير الإمكانيات المناسبة من أجل التعرف السليم والفهم المناسب للذكاء الانفعالي في مدارسنا، خاصة المدارس الثانوية؛ لأنها تمثل مرحلة فاعلة في حياة المتعلم، وربما قد يفيد ارتفاع الذكاء الانفعالي في تقديم حلول تسهم بفاعلية في حل المشكلات الاجتماعية أو النفسية أو السلوكية ويعد الذكاء الانفعالي مفهوماً له جذور تاريخية راسخة، وإن كان من أحدث أنواع الذكاءات التي ظهرت في مجال علم النفس مع بداية التسعينيات؛ نظراً للتطور الذي نعيشه ونلاحظه، مما أدى إلى زيادة الاهتمام بالذكاء الانفعالي، وتزايد أعداد البحوث المنشورة في الدوريات والمجلات العربية والأجنبية التي تعالج هذا الموضوع من جوانب مختلفة؛ وقد يرجع ذلك إلى تعقد الحياة في مجتمع التقدم والثورات العلمية، وشدة الكفاح في سبيل العيش والإنتاج، والضغط الحياتية التي يعيشها الفرد في مجتمعه، والخوف من الغد، وماذا سيحدث في المستقبل؟ مما يتطلب مزيداً من الرعاية في مجال الخدمات النفسية، التي تهين للفرد حياة حرة كريمة، يشعر فيها بالسعادة والرضا والأمن النفسي، والتحمس للحياة والتفاعل الانفعالي مع نفسه ومع أبناء المجتمع، والقدرة على مواجهة الصراعات .

ويرى عادل عبد الله محمد (٢٠٠٠: ٣١ - ٣٢) أن الفرد الذي لا يحقق النجاح في حياته ولا يكون له حظ في موافقة الآخرين له، فإنه يدين نفسه، ويحط من قدر نفسه وتكون النتيجة حدوث اضطراب الأنا (Ego disturbance) وينخفض مستوى قدرته على مواجهة الإحباط. وذلك يعني أن الفرد الذي لا يحقق النجاح في حياته، ويشعر بالرفض من الآخرين، فإنه قد يتعرض لاضطرابات متعددة تصيبه بالإحباط مما قد يؤدي إلى عدم القدرة على مواجهة الصراع أو إدارته.

ويرى عبد اللطيف عبد الكريم المؤمني (٢٠١٠: ٢٩٦) أن المراهق في مرحلة الثانوية العامة يمر بما يسمى التناقض الوجداني، مما يعني أن هذا التناقض قد يتعرض

المتعلم من خلاله للصراع، وقد يزداد كلما ازداد طموح الفرد وتطلع إلى المستقبل، ولكي يستطيع الفرد التحكم في صراعاته وضبط هذه الصراعات ينبغي عليه أن يضبط انفعالاته، ويتوقف ذلك على الذكاء الانفعالي الذي يتوفر لدى الفرد.

وتنقسم استراتيجيات إدارة الصراع كما أشار إليها محمد سعد محمد (٢٠١٠، ٤٧٣-٤٧٥) إلى (استراتيجيات التنافس . استراتيجيات التعاون . استراتيجيات التوفيق (التعويض) . استراتيجيات التلطيف (المواءمة) . استراتيجيات الانسحاب) . مشكلة الدراسة :

يُعد الذكاء الانفعالي مؤشراً مهماً للصحة النفسية؛ حيث يمتد أثره إلى أغلب سلوكيات الفرد وهناك حاجة ملحة إلى معرفة المزيد عن الذكاء الانفعالي عند بعض فئات المجتمع، ولدى الطلاب المتفوقين دراسياً بالثانوية العامة خاصةً، فالطلاب المتفوقون في مرحلة الثانوية العامة قد يعيشون الصراع في مواقف كثيرة .

وهذا ما لاحظته الباحثة من خلال الاحتكاك المباشر بطلاب متفوقين في الثانوية العامة والاحتكاك ببعض معلمي الثانوية العامة وبعض الموجهين، والاستفادة من خبراتهم حيث أيدوا :

١ . عدم توفر قدر كاف من المعلومات عن الذكاء الانفعالي؛ وأن الذكاء الانفعالي لا يتم تفعيله وتنشيطه لدى المتعلم أو المعلم .

٢ . عدم قدرة الطالب بالثانوية العامة على مواجهة صراعاته بحكمة، وإدارته الجيدة لتلك الصراعات، والطالب المتفوق قد يتوفر لديه قدر كاف من الذكاء الانفعالي إلا أنه رغم ذلك قد لا يستطيع استخدام استراتيجيات إدارة الصراع بكفاءة وفاعلية .

وبهذا يتضح الجانب الأول من مشكلة الدراسة في الإحساس بالمشكلة والحاجة الملحة لحلها من خلال التعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي واستراتيجيات إدارة الصراع لدى المتفوقين بالمرحلة الثانوية بالمنيا .

كما يتضح الجانب الثاني من المشكلة في الآثار السلبية التي قد تنشأ عن نقص الذكاء الانفعالي وعدم القدرة على استخدام استراتيجيات إدارة الصراع بكفاءة وفاعلية، والتي قد لا يسلم منها الفرد والمجتمع على حد سواء، حيث قد يؤدي انخفاض الذكاء الانفعالي أو غيابه لتعرض الفرد لأخطار واضطرابات عديدة، بل قد تجعله أقل مسؤولية تجاه تصرفاته التي يقوم بها خاصة طلاب المرحلة الثانوية، فهم في مرحلة

مهمة وخطيرة، يحتاجون فيها إلى زيادة الوعي بالذكاء الانفعالي في كل ما يحيط بهم في حياتهم، وضبط مشاعرهم؛ حتى لا يقل اعتقادهم وثقتهم في قدراتهم على الأداء في مجال معين مما قد يقلل من إنجازه ويعطل قدراته وأهدافه .

ولكل ما سبق فهناك ضرورة أخلاقية، واجتماعية، واقتصادية تدعو للتعرف على العلاقة بين الذكاء الانفعالي واستراتيجيات إدارة الصراع عند المتفوقين دراسياً من طلاب الثانوية العامة.

أما الجانب الثالث من مشكلة الدراسة الحالية فيتضح في النقاط الآتية :

١ . عدم معرفة الكثير من المتعلمين في المرحلة الثانوية عن الذكاء الانفعالي وفوائده وكيفية تنميته، وقد يرجع ذلك إلى عدم توافر الإمكانيات المناسبة، وقلة الكوادر المدربة على تفعيل وتنشيط الذكاء الانفعالي .

٢ . الطلاب في المرحلة الثانوية قد يتعرضون للصراع؛ وقد يرجع ذلك إلى الضغوط الكثيرة التي تقع على عاتقهم، فقد يتعرض الطالب في هذه المرحلة لصراع بينه وبين ذاته، وبينه وبين زملائه من حيث التفوق مثلاً والمستوى العلمي والمادي والاجتماعي، وتزداد آمال الطالب وتتعدد طموحاته وتتعدد أهدافه، وقد لا يستطيع السيطرة على هذه الصراعات .

٣ . الطالب المتفوق في المرحلة الثانوية قد لا يستطيع مواجهة صراعاته وإدارتها بكفاءة وفاعلية .

٤ . قلة الدراسات . في حدود علم الباحث . التي حاولت التعرف على علاقة الذكاء الانفعالي باستراتيجيات إدارة الصراع لدى عينة من المتفوقين دراسياً بمرحلة الثانوية العامة بالمنيا .

٥ . إن استراتيجيات إدارة الصراع من المتغيرات التي لم تجد الاهتمام الكافي من قبل الباحثين، وأن البحث في العلاقة بين الذكاء الانفعالي واستراتيجيات إدارة الصراع . في حدود علم الباحث . لم يكن كثيراً، ولا توجد دراسة عربية . في حدود علم الباحث - تناولت العلاقة بينهما . وبهذا تتضح مشكلة الدراسة في الإحساس بها والحاجة الملحة لحلها .

وبناء على ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في محاولة الإجابة عن الأسئلة التالية:

أ . ما طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وأبعاده واستراتيجيات إدارة الصراع لدى المتفوقين دراسياً عينة الدراسة ؟

ب . هل تختلف درجات الذكور ودرجات الإناث في الذكاء الانفعالي وأبعاده؟

ج . هل تختلف درجات الذكور ودرجات الإناث في استراتيجيات إدارة الصراع ؟

ج - متغيرات الدراسة :

١ - الذكاء الانفعالي :

تتصف مرحلة المراهقة بتغيرات فسيولوجية، وعقلية واجتماعية وخلقية، وتختلف تأثيراتها السلوكية والانفعالية من فرد لآخر، وترتبط الفروق الفردية بين الأفراد تبعاً للتأثر ببعض المؤسسات الاجتماعية منها الأسرة - المدرسة - جماعات الأقران، ويشعر الفرد بأنه أصبح أكثر تأكيداً لذاته وتصبح علاقاته بأقرانه أكثر أهمية . Garnefski (2000:1175-1180).

وللذكاء مكانة مهمة وبارزة منذ القدم في ميدان البحث العلمي، ولا يزال حتى الآن محط اهتمام العديد من العلماء الدارسين، فقديمًا كان يُنظر إليه باعتباره العامل الرئيس والمهم في نجاح الفرد وتفوقه بل ومنبئاً دالاً على النجاح في المستقبل، إلا أنه في الوقت الراهن . ومع ظهور العديد من الآراء والنظريات - اختلفت تلك النظرة، حيث لوحظ أن كثيراً ممن يتمتعون بمعامل ذكاء مرتفع يتعثرون في حياتهم العملية، ويعانون كثيراً من القلق والتوتر، وعدم القدرة على مواجهة الضغوط التي يتعرضون لها في حين أن هناك من هم أقل منهم ذكاءً، ويحققون النجاح، ولهم وضع مهم وفعال في المجتمع، وليس ذلك إلا لامتلاكهم مجموعة من المهارات تتمثل في الدافعية الذاتية للنجاح، والقدرة على التحكم في الانفعالات وتوجيهها، ويتميزون بمهارة التواصل مع الآخرين، والتعاطف معهم. أحمد عبد الملك أحمد (٢٠٠٨ : ٢). ويرى Kazdin,(2000:528) أن التعاطف يمثل استجابة انفعالية عاطفية تركز على فهم حالة الانفعال للآخرين، ويتضمن مشاعر الحب والشفقة والأسى والاهتمام بالآخر، وتبادل المشاعر الدافئة.. وللوالدين والأقران دور مؤثر في الذكاء الانفعالي بشكل ملحوظ لدى المراهقين(Danielle,c,etal,(2002:1102).

وعندما يستطيع الفرد الذي يتمتع بالذكاء الانفعالي القدرة على التحكم في عواطفه وكيفية إدارتها فإن ذلك يعد مهماً للغاية لجعل الحياة أفضل وأكثر سعادة (Ka &Miss(2005:23) Wai, ، كما يعد امتلاك الفرد لمهارات الذكاء الانفعالي مؤشراً مهماً لنجاح الفرد في التعامل بفاعلية إزاء ما يتعرض له من مشكلات.

وعلى النقيض من ذلك فإن انخفاض الذكاء الانفعالي لدى الفرد يزيد من إمكانية تعرض الفرد للمخاطر النفسية والتعرض للأمراض الجسمية، وانخفاض القدرات العقلية،

ويعيق التعلم من الناحية الاجتماعية، ويتصف أيضًا ذوو الذكاء الانفعالي المنخفض بأنهم أقل شعبية، وغير مقبولين بين أقرانهم، وأكثر عرضًا للمشكلات السلوكية. فوقية محمد راضي (٢٠٠١ : ١٧٩).

(أ) مفهوم الذكاء الانفعالي :

اختلف العلماء فيما بينهم عند تناولهم لمفهوم الذكاء الانفعالي إلى ثلاثة أقسام :
القسم الأول : وينظر إلى الذكاء الانفعالي باعتباره مجموعة من القدرات العقلية التي يمتلكها الفرد ومن رواد هذا الفكر " Mayer & Salvoey " ومن التعريفات الحديثة لهذا الاتجاه : تعريف (Mayer & Salvoey, 1993:433) للذكاء الانفعالي بأنه: " نوع من الذكاء الاجتماعي يشتمل القدرة على تحفيز مشاعرنا وانفعالاتنا، ومشاعر وانفعالات الآخرين، والتمييز بينهما، واستخدام هذه المعلومات لإرشاد وتوجيه التفكير والسلوك "، وعرفه (Mayer & Salvoey, 1997:10) حسب أربعة عوامل متمثلة في القدرة على فهم الانفعالات بدقة وتقييمها والتعبير عنها وتوليد مشاعر جديدة وكذلك القدرة على فهم العاطفة والمعرفة العاطفية والقدرة على تنظيم العواطف لتطوير النمو العقلي والعاطفي، ويعرفه محمد عبد الغني محمد (٢٠١١: ١٣) : بأنه " قدرة التعرف على شعورنا الشخصي وشعور الآخرين، وذلك لتحفيز أنفسنا، وإدارة عاطفتنا بشكل سليم في علاقتنا مع الآخرين"، أو "هو مجموعة من العناصر التي تدعم القدرة على قيام الفرد بالتحكم في عواطفه وأحاسيسه هو والآخرين والتمييز بينهما، واستخدام هذه المعلومات لتوجيه تفكيره وأعماله أو تصرفاته".

القسم الثاني : ينظر إلى الذكاء الانفعالي باعتباره مجموعة من المهارات التي يمكن تنميتها من خلال برامج إثرائية هادفة ومن رواد هذا القسم " دانيال جولمان " ومن التعريفات الحديثة لهذا الاتجاه : يعرف (Goleman, 1995:43) الذكاء الانفعالي بأنه "وعي الفرد بانفعالاته، وتنظيم هذه الانفعالات وتحفيز الذات، وإدراك انفعالات الآخرين، وضبط العلاقات" .

ويعرفه (Greenberg & Bar-on, 2000: 119) بأنه كمفهوم يشتمل على خمسة أبعاد رئيسية هي التعاطف، الاهتمام بالجانب الأخلاقي، النضج، الاختلاط بالآخرين، النزعة إلى الهدوء". ويعرفه (Abraham, 2000:169) : بأنه " مجموعة من المهارات تساعد الفرد على أن يكون دقيقًا في تقدير مشاعر الذات واكتشاف الملامح

الانفعالية للآخرين، واستخدامها في تحقيق الدافعية والإنجاز في حياة الفرد"، ويعرفه (Mehrabian, 2003:9) : بأنه " التعاطف الانفعالي للفرد والانتباه والتمييز بين الانفعالات المختلفة، والتعرف على مزاجه العام ومزاج الآخرين، والقدرة على مواجهة مواقف الحياة المختلفة وإدارة الانفعالات والتواصل الاجتماعي الجيد "، وتعرف نصره محمود إسماعيل (٢٠٠٥ : ١٢) الذكاء الانفعالي بأنه " القدرة على الوعي بمشاعرنا ومشاعر الآخرين، وضبط وتنظيم انفعالاتنا وتحفيز أنفسنا، وهو القدرة على الإحساس بمشاعر الآخرين ومشكلاتهم ومشاركتهم في حلها، وإقامة علاقات جيدة والتفاعل معهم بدفء"

القسم الثالث: اهتم العلماء في هذا القسم بالتوسط بين وجهتي النظر السابقتين وذلك باعتبار أن الذكاء الانفعالي مزيجًا من القدرة العقلية، والمهارة الذاتية والاجتماعية، ومن رواد هذا القسم "بار. أون" ومن أشهر وأحدث التعريفات لهذا الاتجاه:

يعرف (Bar - on, 2000:364) الذكاء الانفعالي بأنه "القدرة على توليد المشاعر التي تيسر وتساعد في عمليات التفكير لدى الفرد، وحتى يستطيع فهم الانفعالات والمعرفة الانفعالية وتنظيمها؛ لكي تساعده على النمو الانفعالي والعقلي"، ويعرفه (Petrides & Furnham, 2004:278) بأنه " مجموعة من الأنماط السلوكية والإدراكات الذاتية التي تعنى بقدرة الفرد على إدراك المعلومات التي تحملها الانفعالات واستثمارها في الحياة " .

ويميل الباحث إلى وجهة نظر علماء القسم الثاني والذين عرفوا الذكاء الانفعالي باعتباره مجموعة من المهارات التي يمكن تنميتها من خلال برامج إثرائية هادفة، ويعرف الباحث الذكاء الانفعالي من خلال العرض السابق بأنه " قدرة انفعالية تساعد الفرد على الفهم الواضح للانفعالات والأحداث العاطفية المحيطة من خلال بعض المهارات التي يكتسبها الفرد في حياته، فتتكون لديه القدرة على التعرف على مشاعره وانفعالاته والتمييز بين هذه الانفعالات وضبطها والتحكم فيها والقدرة على مواجهة المشاعر السلبية التي تنتج عن ضغوط الحياة ومشكلاتها والتعامل معها"، ويقودنا ما سبق ذكره إلى ضرورة التعرف على أهمية الذكاء الانفعالي.

(ب) أهمية دراسة الذكاء الانفعالي :

يشتمل الذكاء الانفعالي على مجموعة من السمات المزاجية والاجتماعية التي تؤثر على تنوع المحتوى الانفعالي للأشخاص من حيث قدرتهم على مواجهة وفهم المشكلات، فكلما زاد فهمنا للمشاعر أدى ذلك إلى الوصول لمستوى أعلى لمواجهة المشكلات التي يتعرض لها الإنسان في حياته اليومية. صافية حميد (٢٠١١ : ٢).

ويعد الذكاء الانفعالي مدخلا ذا فعالية لحياة تسودها قيم النجاح والكفاءة ؛ فضلا عن كونه سببلا وقيماً من الاضطرابات العاصفة التي تصيب الإنسان بتوتراتها في أمنه واستقراره النفسي. سميحة محمد على (٢٠٠٥ : ٧) ، كما يلعب الذكاء الانفعالي دوراً مهماً في العلاقات الشخصية والتواصل الاجتماعي والاندماج العاطفي مع الآخرين وفي جميع مناحي الحياة، لأنه يشكل استعداداً جوهرياً يعمل على تفعيل قدرات ومهارات الشخص ويزيد من إيجابيتها، فالنقص في امتلاك مهارات الذكاء الانفعالي، يؤدي إلى تفاقم المشكلات لدى الفرد من حيث عدم القدرة على التعاطف أو تفهم انفعالات الآخرين، كما يضم (Boyatzis, et al , 2000:345) إدارة الصراع كمهارة ضمن المهارات الاجتماعية. مما قد يدل على أن هناك همزة وصل بين إدارة الصراع والذكاء الانفعالي باعتباره يضم الكثير من المهارات الاجتماعية.

ويرى Maurice,(2004:40) أن العوامل الانفعالية والانفعالية تلعب دوراً مهماً في عملية التعلم، كما أن الضعف في مهارات الذكاء الانفعالي يعيق أداء العقل جزئياً أو كلياً كعدم القدرة على فهم الانفعالات كالخوف والقلق والغضب والتحكم بها، ويتفق ذلك مع ما ذكرته ردة رزق الله (٢٠٠٦ : ٤٤) أنك تجد الشخص يملك قدرًا مرتفعًا من الذكاء الانفعالي فإنه يمتلك زمام الأمور، ويفهم الانفعالات الذاتية، ويتحكم بها ويستطيع حل المشكلات، ويكون له قدرة على ضبط الذاتي، والتفاوض رغم المعوقات المحيطة، وكل ذلك يساعد العقل على العمل بأقصى طاقاته الإبداعية.

(ج) أبعاد الذكاء الانفعالي :

يتكون الذكاء الانفعالي من مجموعة من الخصائص التي تميز الأفراد الأكثر فاعلية في العمل والحياة، وهي عبارة عن مجموعة من القدرات والمهارات الانفعالية والاجتماعية التي تميز هؤلاء الأفراد، ولقد استطاع الباحثون أن يضعوا هذه القدرات والمهارات ضمن أبعاد مثل (إدراك الانفعالات وضبطها، التعاطف، والأمل، والتفاوض،

والتواصل الاجتماعي)، وفيما يلي يعرض الباحث أهم مكونات الذكاء الانفعالي ومهاراته وأبعاده ضمن بعض النماذج :

(١) أبعاد الذكاء الانفعالي لماير وسالوفي :

يتضمن نموذج القدرات (Mayer & Selovey, 1997:3) الأبعاد الآتية :

(أ) الوعي الانفعالي والمعرفة الانفعالية : ويشتمل قدرة الفرد على إدارة الانفعالات بطريقة ملائمة والتعبير عنها وتفسير الانفعالات بدقة .

(ب) استخدام الانفعالات : ويشتمل على استخدام الانفعالات الاستخدام الأمثل والمناسب لتسهيل عملية التفكير والمزج بين الانفعالات والأحاسيس .

(ج) فهم الانفعالات : ويشتمل قدرة الفرد على فهم الانفعالات وتحليلها إلى أجزاء ، وتبسيط المشاعر والانفعالات المعقدة في المواقف المختلفة .

(د) إدارة الانفعالات : ويشتمل على قدرة الفرد على إدارة المشاعر الذاتية ومشاعر وانفعالات الآخرين وضبطها والسيطرة على الحالة المزاجية .

(٢) أبعاد الذكاء الانفعالي لجولمان :

أكد جولمان (Golman, 1999:15) على أن النجاح الأكاديمي والشخصي والمهني لا يمكن أن يتحقق بدون اكتساب الفرد للمهارات الانفعالية والاجتماعية، وقسم الذكاء الانفعالي إلى خمسة عوامل هي:

(أ) مهارة الوعي بالذات : تتمثل في الثقة بالنفس ومعرفة الفرد لمواطن القوة والضعف لديه، ومعرفة الحالة المزاجية وتنظيمها، ومن خلال ذلك يتخذ قراراته .

(ب) مهارة إدارة الانفعالات: تتمثل في مهارة الفرد على إدارة المشاعر الذاتية وضبطها والسيطرة على ذاته والتحكم فيها والتعامل مع المشاعر التي تؤذيه أو تزعجه مثل القلق والمخاوف والغضب والحزن وهذه المعالجة هي أساس الذكاء الانفعالي.

(ج) مهارة دافعية الذات وتحفيزها : فالذكاء الانفعالي يؤثر بقوة في كافة القدرات الأخرى سلباً أو إيجاباً لأن الحالة الانفعالية للفرد تؤثر على الأداء والقدرات العقلية بشكل عام.

(د) التعاطف : يعبر عن إدراك مشاعر الغير والتفاهم الذي يؤدي إلى التناغم الانفعالي، ويعني قراءة مشاعر الآخرين من صوتهم أو تعبيرات وجوههم، وليس بالضرورة مما يقولون وأن معرفة مشاعر الغير قدرة إنسانية أساسية وقد يكبح التعاطف قسوة الإنسان ويحافظ على تحضره.

(هـ) مهارة الوعي الاجتماعي (المهارات الاجتماعية) : تتمثل في مهارة الفرد على التفاعل الإيجابي في المواقف الاجتماعية وبطريقة تتسم مع قيم المجتمع ومعاييرها، وتحقيق التوافق بين الفرد والمجتمع وتتضمن التأثير في الآخرين، والاتصال، والقدرة على إدارة الصراعات، والقيادة، والتعاون والعمل الجماعي.

٣) أبعاد الذكاء الانفعالي لبار. أون:

ويتضمن الذكاء الانفعالي (Bar – on, R & etal,2000:1108) الأبعاد الآتية:

(أ) بعد الكفاءة الاجتماعية: وتتمثل في الدراية بمشاعر الآخرين، وفهمها، وتقييمها، وتدعيم العلاقات الاجتماعية والحفاظ عليها، والتعاطف، والمسئولية الاجتماعية.

(ب) بعد الكفاءة الشخصية: وتتمثل في إمكانية دراية الفرد وفهمه لنفسه، ومشاعره، والتعبير عن مشاعره وأفكاره، وتحقيق الذات، والاستقلالية والوعي بالذات ومعالجة الانفعالات.

(ج) بعد التكيف : ويتمثل في مرونة الفرد وحل مشكلاته والقدرة على موازنة مشاعر الفرد مع الآخرين، وتقييم حجم المواقف الحالية بدقة .

(د) بعد إدارة الضغوط : وتتمثل في قدرة الفرد على السيطرة على الانفعال وتحمل الضغوط .

(هـ) بعد المزاج العام: ويتمثل في تفاؤل الفرد وسعادته ونظرته الإيجابية للأمور في الحياة ، والشعور بالمشاعر الموجبة والتعبير عنها.

خلاصة وتعقيب :

للذكاء الانفعالي دور مهم في حياة كل فرد، الأمر الذي يدعو إلى ضرورة الاهتمام به، والبحث فيه، وتوفير الإمكانيات المناسبة من أجل التعرف السليم والفهم المناسب للذكاء الانفعالي في مدارسنا، خاصة المدارس الثانوية، وربما قد يفيد ارتفاع الذكاء الانفعالي في تقديم حلول تسهم بفاعلية في حل المشكلات الاجتماعية أو النفسية أو السلوكية، وهناك فرق بين الذكاء العام والذكاء الانفعالي، حيث يظن البعض أن الذي يتمتع بذكاء عقلي فإنه يستطيع مواجهة الحياة، والسيطرة على تصرفاته وانفعالاته، ولا يعنى بالضرورة أن الذكي عموماً أو المتفوق لابد وأن يتوفر لديه قدر عال من الذكاء الانفعالي، فإنك تجد شخصاً متفوقاً في دراسته ونسبة ذكائه مرتفعة، إلا أنه لا يستطيع مواجهة أي مشكلة انفعالية يتعرض لها سواء في مدرسته

أو في حياته، ويعجز عن التصرف، وقد لا يستطيع أيضًا مواجهة الصراعات التي يواجهها في مدرسته أو في حياته بصفة عامة، ومما يشتمل عليه الذكاء الانفعالي إدراك المشاعر والوعي والفهم، وثقة الفرد في نفسه - تنظيم الانفعالات والمشاعر وضبطها والتحكم فيها - التوجه نحو المشاعر الإيجابية . التعاطف والتواصل مع الآخرين وفهم مشاعرهم، كما يسهم الذكاء الانفعالي في حل مشكلات الفرد، ونمو الابتكار والحب، واتخاذ القرارات والتخطيط الجيد للحياة، وعدم الاستسلام للصعوبات المحيطة، أو الهروب من الصراع الذي يتعرض له الفرد. كما أن للذكاء الانفعالي دور مهم عندما يتمتع شخص ما بقدر عالٍ منه؛ إذ أن ذلك يمكن الشخص من الحياة النفسية الطيبة، وكذلك ضبط الانفعالات المزعجة، مما يعنى أن مفتاح السعادة العاطفية يتمثل في توفر قدر عالٍ من الذكاء الانفعالي لدى الفرد .

ويعرف الباحث الذكاء الانفعالي بأنه " قدرة انفعالية تساعد الفرد على الفهم الواضح للانفعالات والتعرف على مشاعره وانفعالاته والتمييز بين هذه الانفعالات وضبطها والتحكم فيها والقدرة على مواجهة المشاعر السلبية التي تنتج عن ضغوط الحياة ومشكلاتها والتعامل معها"، والفرد ذو الذكاء الانفعالي المرتفع يتسم بالقدرة على صنع المواقف الإنسانية وإدارتها، وحل المشكلات بفاعلية، واحترام مشاعر الآخرين، وإقامة علاقات طيبة، وربما يستطيع الفرد الذي يتسم بذكاء انفعالي أعلى من المتوسط تحمل المسؤولية، واحترام الذات، والفرد الذي يتسم بذكاء انفعالي أقل من المتوسط فإنه مهمل لذاته، ويلبي رغبات الآخرين حتى لو تعارض ذلك مع مصالحه الشخصية واهتماماته، وعلاقاته تتسم بالضعف مع الآخرين، أما الفرد ذو الذكاء الانفعالي المنخفض، فإنه يتسم باعتماده على الآخرين، وأهدافه غير واضحة ومحددة .

ويمكن أن نلخص أبعاد الذكاء الانفعالي بالاعتماد على نظرية الذكاء الانفعالي لجولمان، الذي اعتبر أن الذكاء الانفعالي يتمثل في مجموعة من المهارات التي يمكن تنميتها من خلال برامج إثرائية هادفة، إلى ما يلي :

أ- الوعي بالذات : وتدور بنوده حول وعي الطالب المتفوق دراسيًا بما يشعر تجاه نفسه، وتجاه الآخرين، وقدرته على التحكم في التصرفات والانفعالات، والثقة بالنفس، والمهارة في إثبات الذات والقدرة على اتخاذ القرارات، وتحمل الفرد مسؤولياته، وتحديد طموحاته.

ب- التعاطف والمهارات الاجتماعية : وتدور حول الطالب المتفوق دراسيًا في المرحلة الثانوية المتعاطف، الذي يشعر بالآخرين، ويسعد لسعادتهم، ويساعد الآخرين في حل مشكلاتهم

والتواصل معهم، ولديه القدرة على إدراك انفعالات الآخرين، والتوحد معهم انفعاليًا وفهم مشاعرهم، والقدرة على التفاعل مع الآخرين بصورة إيجابية، وتكوين علاقات اجتماعية طيبة قائمة على الصدق والأمانة والتفاهم .

ج - إدارة الانفعالات: وتدور حول قدرة الطالب المتفوق دراسيًا على إدارة انفعالاته بحكمة، والتعامل معها بما يضمن التعامل الإيجابي مع الآخرين، والتكيف الملائم في الحياة، وقدرة الفرد على التواصل الاجتماعي بطريقة مقبولة كمبادرته بتكوين صداقات جديدة ومساندته أصدقائه في فرحه وفي حزنه، وقدرته على المثابرة والاستمرار في بذل الجهد للوصول إلى ما يريد من أهداف، وبدء الحوار، والمشاركة الانفعالية لأبناء مجتمعه.

د- مهارة الدافعية والتحفيز : وتدور حول قدرة الطالب المتفوق دراسيًا في المرحلة الثانوية على مواجهة الإحباط والتغلب عليه والثقة بالنفس ، والمقدرة على مواجهة العوائق من أجل تحقيق الأهداف والجد والاجتهاد وإنجاز المهام المكلف بها بتفاؤل وأمل .

٢ - استراتيجيات إدارة الصراع :

تسهم استراتيجيات إدارة الصراع في حل بعض المشكلات التي يواجهها الفرد في حياته، خاصة التي تكون خلال المرحلة الأخطر من حياة الفرد، وهي فترة المراهقة. والصراع ظاهرة سلوكية طبيعية موجودة في حياة الأفراد والجماعات والمنظمات ، ومن الطبيعي عند اجتماع الناس معًا لا يمكن منع الصراعات، وبالتالي يصبح الهدف هو إدارة الصراع بشكل بناء. أركارو جانيس (٢٠٠١ : ٦٦) ، ويؤكد ذلك (Seyfarth,1999:147) الذي يرى أن الصراع ملازم للحياة البشرية المتغيرة والمتجددة باستمرار، ويرى Michael Szporluk, Scott Dubin,(2006:2) أن الهدف الأساسي من استراتيجيات إدارة الصراع هو مساعدة الناس لكي يكونوا منتجين ومتسامحين، وغير عدائيين ولديهم القدرة على التحمل، وتمثل مرحلة المراهقة فترة عمرية لها أهميتها، وتعد من أخطر المراحل العمرية؛ حيث تتأثر بشكل أو بآخر بالإطار الفكري والثقافي السائد ، والذي يضيف عليها إما غموضًا أو وضوحًا في الفهم لطبيعتها وما يمكن أن يعترى الفرد فيها من التحولات المختلفة.

وبوصول الفرد إلى مرحلة المراهقة يبدأ في التفكير في ذاته والاهتمام بتحديد الصفات أو الخصائص التي تتميز بها هذه الذات، والتي ترضي تقديره دون أن تغترب به اغترابًا جذريًا

عن البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها، ويمر المراهق في سبيل تحقيق ذلك بمرحلة مليئة بالصراعات والمعاناة . مدحت إسماعيل عبده (٢٠٠٣ : ٦٦ ، ٦٨) .

أ (مفهوم إدارة الصراع :

تعددت تعريفات إدارة الصراع، واختلف الباحثون في تعريفه، ويعرض الباحث لبعض

التعريفات :

يعرف (Roberts,1997:24) إدارة الصراع بأنها "التدخل الهادف لحفز وتشجيع الصراع المفيد أو التدخل لمنع وحل الصراع المدمر" ، ويعرّف ديفيد لانج فورد ووبارشير ومحمود المشيقيح (٢٠٠٠ : ٦٧) إدارة الصراع بأنها " الطريقة التي تستخدم في إدارة الصراع أو الأسلوب الذي يتخذه الفرد في أداء عمله، ويتأثر النزاع بين الأفراد بتوجيهات وميول وأفكار ورغبة وطموح وأهداف الأطراف المشاركة " ، ويعرف سعود سعيد السلمي (٢٠٠٤ : ١١) إدارة الصراع بأنها " الحالة التي يتم فيها تشخيص الصراع والتدخل فيه على المستوى الفردي داخل الفرد نفسه أو بينه وبين الآخرين أو على المستوى الجماعي داخل الجماعة نفسها ، أو بينها وبين جماعات أخرى" ، ويصف (Davidson & Wood) استراتيجيات إدارة الصراع كما ورد في (٢١ : ٤٧١) بأنها " نشاطات معرفية أو سلوكية معنية بالمهارة، والتي تختص باختيار أحد البدائل من بين البدائل المتاحة لكي يتم من خلالها التعامل مع متطلبات الموقف الذي يعاني الفرد فيه الصراع" ، ويعرفها (Francis ,2010: 11) بأنها " فن تصميم استراتيجية ملائمة لتسوية النزاع وحل الصراع " .

من خلال ما سبق يعرف الباحث استراتيجيات إدارة الصراع بأنها " الإجراءات التي يستخدمها الطالب المتفوق دراسياً في المرحلة الثانوية؛ من أجل حل الصراع وإدارته وذلك للخروج من موقف الصراع بأفضل ما يمكن، باستخدام الاستراتيجية المناسبة لإدارة الصراع من بين الاستراتيجيات الآتية: استراتيجية التنافس . استراتيجية التوافق . استراتيجية التجنب . استراتيجية التعاون . استراتيجية التفاوض " .

ب) أسباب الصراع :

يرى (Beebe&Masterson,1997:24) أن الصراعات يمكن أن تكون نتيجة الفروق الفردية بين الأفراد في المعلومات والاتجاهات والقيم والأهداف، والتنافس بينهم. ويرى علاء محمود الشعراوي (٢٠٠٤ : ٩٧) أن الصراع يحدث عندما يوجد الفرد بين

قوتين - على الأقل - تدفعانه، وعليه أن يختار أحدهما، كما يظهر الصراع عندما تختلف أهداف الفرد مع أهداف الآخرين، أو عندما يتنافس الفرد مع الآخرين، وتحدث الصراعات في الأسرة عندما تختلف الاهتمامات، أو تختلف الأجيال في ثقافتها، أو حتى في النسق القيمي لها، ومن الأسباب المؤدية إلى الصراع :

(١) الفروق الفردية : يختلف الناس من حيث الفروق الفردية فمثلا في المعاملة تجد بعض الأشخاص طموح، عدائي و مندفع، بينما تجد البعض الآخر معتدل، متسامح، متعاون، ونجد بعضهم يتسامح في تقبل النقد والبعض الآخر لا يتقبل النقد ومن هنا ينشب الصراع .

(٢) اختلاف القيم : اختلاف الأفراد من حيث القيم والتصورات تؤدي لحدوث الصراع .

(٣) ضعف جوانب الاتصال: فالأفراد يختلفون فيما بينهم في فهم المعاني أو استقبالهم للمعلومات أو عدم كفاية المعلومات مما قد يؤدي لظهور الصراع (Asha Sethi , 1997 : 82).

(ج) الآثار الإيجابية لإدارة الصراع :

هناك آثار إيجابية للصراع يوردها إبراهيم عبد الفتاح زهدي (٢٠٠٩ : ١٩) منها:

(١) الصراع يُبرز الطاقات الكامنة والقدرات والاستعدادات التي لا تظهر في الظروف العادية.

(٢) الصراع يساعد الفرد على البحث عن حل للمشكلة التي يتعرض لها.

(٣) الصراع نوع من الاتصال، وحل الصراع قد يساعد في تفتيح ذهن الفرد وتنشيطه، والتفكير الجيد للوصول إلى الحل.

(٤) الصراع يساعد على إشباع حاجات الأفراد خاصةً الشخص العدواني.

(٥) الصراع يساعد على التعرف على معلومات وحقائق وخبرات جديدة .

(٦) إدارة الصراع تعد مهارة تستهدف التغيير البناء والمنتج للأفراد. سوزان محمد المهدي وحسام إسماعيل هيبية (٢٠٠٠ : ٢٢٢).

(د) الآثار السلبية لإدارة الصراع :

هناك آثار سلبية للصراع يوردها إبراهيم عبد الفتاح زهدي (٢٠٠٩ : ١٩) منها:

(١) السعي لحل الصراع قد يؤدي إلى الاهتمام بالمصلحة الشخصية دون مصلحة الجماعة.

٢) الصراع قد يهدم المعنويات ويُهدر الوقت والجهد ويؤدى إلى نقص الفاعلية والكفاءة.

٣) الصراع قد يترتب عليه فقد الثقة وعدم التعاون .

ويرى نبيل عبد المنعم محمد (٢٠٠٣ : ٨٧) أن من الآثار السلبية للصراع إذا لم يتم إدارة الصراع بطريقة جيدة، أنه قد يسبب المتاعب، والاصطدام، وانتشار الإشاعات المضللة، والانتقادات وإيجاد جو من عدم الثقة، وانخفاض الروح المعنوية بين أطراف الصراع.

هـ) الخصائص السلوكية لإدارة الصراع:

تتعدد الخصائص السلوكية التي قد يستخدمها الفرد لإدارة صراعاته مع الذات، وهي:

١) الأسلوب التعبيري (المعبر) : الشخص المعبر هو ذلك الفرد الذي يتصف بالبصيرة والحيوية ومن الممكن أن يكون هذا الشخص مناوئًا وقابلًا للإثارة، وسريعًا في تحركه وقراراته تلقائية، ولا يهتم بالحقائق والتفاصيل، ويعيش منخرطًا ومتعاشيًا مع الناس، ومثل هؤلاء الأشخاص يتميزون بالقدرة على التأثير وإقناع الآخرين والقيادة وحب الناس وحب القيادة، كما يحبون أن يصفق الآخرون دائماً لهم، ويحب الشخص المعبر التفاعل مع الآخرين، ولكن عندما تحاول الوصول معه إلى اتفاقية فإنه يحتاج التأكد من تفهم كل التفاصيل وتلخيص كل شيء كتابة حتى لا ينسى شيئاً.

٢) الأسلوب الاندفاعي : الشخص المندفع غالباً ما يكون صارماً مع الآخرين ويصدر قرارات سريعة، ومن صفاته أنه موجه نحو الإنتاجية، ومولع بالنتائج الأساسية، وبالتالي فهو يكون عنيداً وغير صبور ومتشسباً برأيه، وهو يجاهد للسيطرة على الآخرين والتحكم في المواقف، ويدخل معظم الأفراد من الخلفيات الثقافية المختلفة ضمن هذه الفئة، ولكي تكون العلاقة منتجة مع الشخص الاندفاعي؛ فإننا نحتاج إلى تنظيم وكفاءة في التعامل معه، كما يجب أن تكون العلاقة معه علاقة عمل، ولكي نؤثر على قراراته علينا أن نقدم له خيارات ونتركه يصل إلى نتائج .

٣) الأسلوب التحليلي (المحلل) : الشخص الذي يستخدم الأسلوب التحليلي يتصف بالمتابعة وحل المشكلات بشكل نظامي، وعادة ما يكون ناقضاً للأمور التي تحدث حوله، ويصعب إرضائه حيث يريد أن يكون كل شيء صحيحاً، وهذا ما يجعله يعتمد بشدة على البيانات، وتميل أفعاله وقراراته إلى الحذر الشديد وهو يفكر قبل أن يتحدث حتى يتأكد

أن كل ما يقوله صحيح، ولكي تتوافق مع هذا الشخص المحلل يجب عليك أن تكون منظماً ومستعداً بالتحضير الكافي للموضوعات التي تناقشها معه .

٤) الأسلوب الودود : عادة ما تكون درجة الاستجابة عالية عند الشخص الودود، وهو غير منحاز بالنسبة لذاته نسبياً، وهو شخص يعتمد عليه وأحياناً ما يبدو كثير الشكوى، رقيق القلب وميلاً للقبول والإذعان، وهو بطئ في اتخاذ أي فعل أو إجراء، وهو يحب أن يعرف رأي الناس قبل أن يتخذ أي قرار، ولا يحب الشخص الودود الصراع بينه وبين الأشخاص الآخرين، ولذلك إنه دائماً يقول ما يجب أن يسمعه الغير بدلاً من أن يقول ما يدور في عقله بصورة صريحة، والأسلوب الودود يختلف عن الأسلوب الاندفاعي حيث أن الشخص الودود يعترف بوجود من هو أعلى منه، أما الشخص الاندفاعي فيتصرف كما لو كان الرئيس، وعلينا في حالة الشخص الذي يعتمد في تعامله مع الآخرين على الأسلوب الودود أن ندعم مشاعره، ونظهر له الاحترام كشخص يجب تقدير، ومن الأفضل أن تغلب على علاقتنا به الشكل الودي وغير الرسمي. محمد عبد الغني محمد (٢٠٠٤ : ٩٨-١٠٠).

و) استراتيجيات إدارة الصراع :

إن الهدف الأساسي من استراتيجيات إدارة الصراع هو مساعدة الناس لكي يكونوا منتجين ومتسامحين، وغير عدائيين ولديهم القدرة على التحمل (Michael, S, Scott,D, 2006:2)، ويشير تميم عابنة (١٩٩٥ : ٣٩) إلى أن إدارة الصراع لا تعنى حل الصراع ؛ ذلك لأننا لكي نحل الصراع ينبغي أن نقلل هذا الصراع أو نزيله تماماً ، ولكن إدارة الصراع تتطلب بدء تشخيص الصراع لكي يتم من خلال التشخيص تحديد حجم الصراع، لكي يتم التعاون مع هذا الحجم المتوفر لدى الفرد، فقد لا يكون الصراع موجوداً أصلاً فيتم التدخل لإيجاده بالقدر المناسب أو تقليله إن كان أكثر من اللازم، ويرى (Gregorio,B,(2003:158) أنه عندما تتعدد الخيارات فلا بد أن يوجد خلاف أو تعارض ومثل هذه الاختلافات عندما يتم التعامل معها بشكل صحيح ، فإنها تؤدي إلى حلول أكثر فاعلية وأكثر إبداعاً ، أما عندما يتم التعامل معها بشكل سيء فإن الناتج سيكون عدم الرضا، ويرى علاء محمود الشعراوي (٢٠٠٤ : ٨٤) أن اضطراب السلوك يمكن أن ينتج عن الطرق التي يتناولها الفرد لمشكلاته، وإدارة مواقف الصراع التي يتعرض لها، فانسحاب الفرد من المشكلات وعدم مواجهتها من العوامل التي تزيد من توتره، والفرد الذي يعاني من القلق أو الاكتئاب قد يستخدم طرق الانسحاب أو التنازل عن

حقوقه، أما المتمرد أو الذي يميل للعنف فقد يستخدم كل منهما القوة للسيطرة على الآخرين والتحكم فيهم، بينما يميل الأسوياء إلى التعاون لحل المشكلات، وقد يستخدمون طريقة التوفيق عندما تتفق أهدافهم مع أهداف الآخرين.

ز (خلاصة وتعقيب :

يتعرض الطالب في المرحلة الثانوية لإرهاق فكري نتيجة سعيه للبقاء والاستمرار، والدفاع عن مصالحه وأهدافه، والمواقف السيئة التي قد تواجه الفرد، والخبرات الجديدة التي لا يستطيع الفرد التعامل معها ، وتعدد الدوافع التي يسعى الفرد لإشباعها، وأهدافه المتناقضة، الأمر الذي قد يعرضه للصراع، ولا حياة بدون صراع، وحياة الفرد منذ الطفولة سلسلة من الصراعات التي يحاول حلها فالفرد لديه دافع التفوق وتخطى الآخرين لكسب حبه وتقديرهم، ولكي يحقق الفرد ذلك ويتكيف مع محيطه، ويحقق أهدافه كان لزاماً عليه أن يحطم كل ما يعيقه لتحقيق أهدافه، إلا أن الناس يختلفون في قدراتهم على تحمل الصراع وحسمه، وإذا استمر الصراع وفشل الفرد في حله، فإنه قد يؤدي به إلى مخاطر نفسية، ويعرف الباحث الصراع بأنه " جملة المشاعر السالبة المتمثلة في القلق والتوتر والخوف التي يعاني منها الطالب المتفوق دراسياً في المرحلة الثانوية؛ نتيجة للعقبات التي تقف دون تحقيق الأهداف واتخاذ القرارات المناسبة، والاختيار الأفضل من بين الاختيارات المتاحة "، ويسعى الإنسان من خلال نظرية التحليل النفسي إلى الابتعاد عن الألم، لكي يقلل من توتره وآلامه، ولكي يستطيع تحقيق مطالبه الضرورية التي تنتج من خلال تفاعل الفرد مع بيئته، مما قد يؤدي إلى حدوث الصراع، أما النظرية السلوكية، فالإنسان قد يتعرض لمواقف مختلفة في حياته ، تمنعه من تحقيق أهدافه، فقد يكون أحد هذه المواقف معارض لأهدافه، أو كلاهما مهم بالنسبة إليه وعليه أن يختار أحدهما فقط، أو كلاهما غير مناسب له، ويكون لزاماً عليه أن يختار أحدهما، وغير ذلك من وجوه التعارض، مما قد يؤدي بالفرد إلى الوقوع في الصراع، أما نظرية المنحى الإنساني، فإن الفرد قد يعاني الصراع نتيجة أن شيئاً ما يمنعه من تحقيق إنسانيته ويؤثر عليها .

والأسباب التي قد تؤدي إلى حدوث الصراع الذي يعاني منه الفرد كثيرة منها، التنافس بين المتعلمين أو اختلاف الثقافات بينهم أو التعارض في الأفكار والفرص التي يتعرض لها الفرد واختلاف الآراء وتناقضها أو من خلال السعي وراء التفوق

أو القوة أو الطموح للمستقبل المشرق بالمال أو السلطة أو التنافس على الحصول على الدرجات والتفديرات العليا بالمرحلة التي يدرس فيها .

ويحتاج الصراع الذي قد يتعرض له المتعلم المتفوق في المرحلة الثانوية، إلى طريقة فعالة لإدارته، ويعرف الباحث استراتيجيات إدارة الصراع بأنها " الإجراءات التي يستخدمها الطالب المتفوق دراسياً في المرحلة الثانوية؛ من أجل حل الصراع وإدارته وذلك للخروج من موقف الصراع بأفضل ما يمكن، باستخدام الاستراتيجية المناسبة لإدارة الصراع من بين الاستراتيجيات الآتية :

استراتيجية التنافس . استراتيجية التوافق . استراتيجية التجنب . استراتيجية التعاون . استراتيجية التفاوض .

وكل طالب له أسلوب خاص قد يتبعه عند إدارة الصراع ومن هذه الأساليب :
الأسلوب التعبيري يستخدمه الشخص القادر على إقناع الآخرين والتقرب منهم، والتفاعل معهم وحب القيادة، والأسلوب الاندفاعي يستخدمه الشخص الصارم في قراراته التي قد تكون سريعة، مما قد يؤثر على اتخاذ القرارات، والأسلوب التحليلي يستخدمه الشخص المثابر المنظم، الحذر في تصرفاته، المحاور للآخرين، والأسلوب الودود يستخدمه الشخص العطوف المحب للآخرين، والذي يتسم برقة القلب وعدم الانحياز لطرف ضد آخر، وقد يعتمد الشخص الودود كثيراً على الأساليب الانفعالية في إدارة الصراع الذي يواجهه .

ويقسم الباحث استراتيجيات إدارة الصراع إلى ما يلي :

أ. استراتيجية المنافسة : ويوصف من يستخدم هذه الاستراتيجية بأنه غير متعاون، ويسعى لإثبات ذاته . يسعى لتحقيق مصالحه . حاسم ومنضبط . مصر على تحقيق الهدف . يسعى وراء القوة والسلطة، يحب السيطرة على الآخرين .

ب . استراتيجية التوافق : ويوصف من يستخدم هذه الاستراتيجية بأنه يهمل مصالحه لحساب الآخرين . يلبي احتياجات الآخرين . يتخلى عن العلاقة الاجتماعية أو يحتفظ بها من أجل تحقيق الهدف - يتعلم من الخطأ .

ج- استراتيجية التجنب : ويوصف من يستخدم هذه الاستراتيجية بأنه يتجنب التعامل مع الأفراد الذين يختلف معهم - غير متعاون - غير واقعي .

د- استراتيجية التعاون : ويُوصف من يستخدم هذه الاستراتيجية بأنه متعاون . متفتح الذهن . مستعد للنقاش وتبادل الحوار .

هـ- استراتيجية التفاوض : ويُوصف من يستخدم هذه الاستراتيجية بالتفاهم . الحكمة . ارتفاع التعاون .

٣ - الطلاب المتفوقون دراسياً :

إن الاهتمام بالطالب المتفوق من أكثر الأمور المهمة والمتداولة في أروقة أكثر وزارات التربية والتعليم، وعلى الرغم من توافر العديد من البنود بشأن العناية بالطلبة المتفوقين ضمن سياسات التعليم العام، إلا أن معظم الدول العربية لم تأخذ القرارات الحازمة في سبيل توفير تلك العناية بالمدارس العامة عبد الرحمن نور الدين كلنتن (١٩٩٦ : ٣٠٨)، ولقد زاد الاهتمام في الآونة الأخيرة بالتلاميذ المتفوقين باعتبار أنهم الثروة البشرية التي يجب اكتشافها، وإطلاق طاقاتها لصالح تقدم المجتمع في عالم أصبح الحسم فيه إلى حسن استخدام موارده البشرية، وتشير أدبيات البحث العلمي أن حوالي ١% من تعداد أي شعب يصنفون في عداد النوابغ، وما يقرب من ١٠% - ١٥% يصنفون في عداد المتفوقين. محمد حبشي حسين و جاد الله أبو المكارم جاد الله (٢٠٠٤ : ٢٨٢) .

وتبين مشيرة عبد الحميد اليوسفي (٢٠١١ : ٦) أن المتفوقين والموهوبين ثروة لا تعادلها أي ثروة، والاهتمام بالموهوبين والمتفوقين لا يقتصر على توفير البرامج التربوية التعليمية التي تهتم بتنمية قدراتهم العقلية والذهنية ولا تقتصر على سن القوانين والأنظمة والتشريعات التي تنظم حياتهم وتسهل التعامل معهم بل ويتعدى ذلك إلى رعايتهم نفسياً وعقلياً وجسماً واجتماعياً ووضع البرامج الإرشادية اللازمة لهم، مما يساعد في تحقيق الشخصية السوية المتكاملة في جميع جوانبها، وقد بذلت المحاولات عبر قرون عدة لتطوير أو تنبيه تلك النوعية من الأطفال الذين يتمتعون بذكاء خارق، والاهتمام بهؤلاء الموهوبين وتلبية احتياجاتهم الفلسفية والسياسية والاجتماعية في المجتمع. ففي اليونان القديمة كان أفلاطون يؤيد فكرة اختيار الأطفال الموهوبين ذوي الذكاء الخارق منذ طفولتهم المبكرة، وأن يتلقوا نوعاً خاصاً من التعليم في العلوم الفلسفية والميتافيزيقا وأكثر هؤلاء ذكاءً وأغزرهم علمًا وثقافةً، يصبحون قادة للدولة، وخلال القرنين التاسع عشر والعشرين تم بذل القليل من الجهد المنظم في أوروبا لاختيار الأطفال الموهوبين وتوفير نوعية تعليم خاصة لهم. ولم يشعر البعض بضرورة هذا

طالما أن المدارس الثانوية والجامعات كانت قاصرة على تعليم الطبقات الاجتماعية الراقية والتي كان يعتقد أن القادة الأكثر نكاءً تأتي منها .

أ) مفهوم التفوق الدراسي :

ولقد تعددت تعريفات التفوق الدراسي نذكر منها تعريف عبد الرحمن نور الدين كلنتن (١٩٩٦ : ٣١١-٣١٢) : الذي عرف الطلاب المتفوقين بأنهم " الذين يتم اختيارهم والتعرف عليهم من قبل الأفراد المتخصصين والمؤهلين علمياً، وهم ذوو قدرات ومهارات متميزة وعالية الأداء، وهم بحاجة إلى خدمات تعليمية مختلفة عن أقرانهم في الصفوف الدراسية العادية، لإتاحة الفرصة لهم لخدمة أنفسهم ومجتمعهم، وتضم القدرات كل الإنجازات العلمية أو المهارات الأساسية في المجالات الآتية: القدرات العقلية العامة - الميول العلمية المتخصصة . الإبداع والأعمال الإبداعية . المهارات القيادية - الأعمال والفنون الجميلة . المهارات الحركية، وتعرف فاطمة جميل عبد الله (٢٠١٠ : ٢٠) المتفوقين دراسياً بأنهم " أولئك الطلاب الذين لديهم القدرة على أن يكون مستواهم التحصيلي مرتفعاً في مجال دراسي أو أكثر، مقارنة بغيرهم بنسبة تميزهم وتوهم لأن يكونوا من أفضل الأفراد في مجموعاتهم التي ينتمون إليها "، وتعرف جومانة محمد خير (٢٠١٢ : ٦٦) المتفوقين دراسياً بأنهم " أولئك الذين لديهم القدرة على أن يكون مستواهم التحصيلي مرتفعاً في مجال دراسي أو أكثر مقارنة بغيرهم بنسبة تميزهم وتوهم لأن يكونوا من أفضل أفراد المجموعة التي ينتمون إليها".

من خلال العرض السابق يمكن تعريف الطالب المتفوق دراسياً بأنه "الطالب المتفوق والتميز عن أقرانه العاديين ممن هم في مثل سنه، كما يتميز بصفات وقدرات خاصة، وذكاء مرتفع، ويتم التعرف عليه من خلال الدرجات العالية التي يحصل عليها في الاختبارات المدرسية بحيث تزيد علاماته عن (٧٥%)، والتفوق في المهارات المختلفة، وممارسة الأنشطة بفعالية، وتقارير المعلمين في المواد الدراسية"، ويقودنا ما سبق إلى ضرورة التعرف على محكات الحكم على المتفوقين دراسياً .

ب) حاجات المتفوقين دراسياً :

من خلال ما سبق يمكن القول بأن المتفوقين دراسياً لابد وأن يتوفر لديهم ما

يساعدهم على توفير احتياجاتهم، بما يتناسب مع ميولهم واستعدادهم وقدراتهم، ووضع البرامج المناسبة لتحقيق المزيد من التفوق الدراسي لديهم، الأمر الذي قد يساعد على تحقيق الأهداف المنشودة وإنجاز الأعمال المختلفة .

(ج) رعاية الطلاب المتفوقين دراسياً :

من خلال العرض السابق يمكن أن يستنتج الباحث أن المتفوقين دراسياً في حاجة إلى رعاية خاصة وخدمات إرشادية مميزة للحفاظ على مستواهم الدراسي، ويمكن إتباع الخطوات التالية لرعايتهم :

(١) دور الأسرة : إن للأسرة دور كبير في دعم التفوق حيث أن المستوى الثقافي والاجتماعي للوالدين يساعد على تحقيق فرص النجاح والتفوق لأبنائهم، وذلك بالمشاركة الإيجابية الفعالة في تحديد مستويات من الطموح تتناسب مع قدرات الأبناء ومنحهم الاستقلال في اتخاذ قراراتهم نحو الدراسة المناسبة لهم، وتهيئة الجو الملائم للاستذكار وتوفير الإمكانيات اللازمة والمشاركة الإيجابية في تذليل العقبات والصعوبات التي تعترض سبيل تفوقهم وتقديمهم وتوفير الظروف الملائمة للنمو السليم والتفاعل الأسري.

(٢) دور المدرسة: يمكن أن يكون للمدرسة دور فعال ومهم في رعاية المتفوقين، ومن ذلك :

(أ) تهيئة المناخ النفسي المناسب لاستغلال الطاقات العقلية، وتوفير الإمكانيات اللازمة لمساعدة هؤلاء الطلاب على التفوق .

(ب) تزويد الطلاب المتفوقين بنشاطات وخبرات تعليمية إضافية بهدف توسيع المعلومات، والتعمق في موضوعات الدروس العادية، وإجراء التجارب وإعداد البحوث بحيث تكون متفككة مع استعداداتهم وقدراتهم وميولهم ومستوى طموحاتهم .

(ج) جمع الطلاب المتفوقين والموهوبين في فصل دراسي واحد في فترة غير أوقات الدراسة العادية لإعطائهم برنامجاً إضافياً يومياً أو في الإجازة الصيفية، مع توفير الأجهزة والأدوات والوسائل التعليمية اللازمة لإجراء التجارب والتطبيقات العملية بمساعدة المتخصصين الأكفاء .

(د) عدم تقييد الطلاب المتفوقين دراسياً بالمرحلة الدراسية التي يمر بها على أساس

أن المتفوق يتعلم أسرع من الطلاب العاديين .

(هـ) تنظيم مسابقات في البحث العلمي وكتابة الشعر والقصص وتشجيعهم على الابتكار والاختراع ويتم توفير الخامات والآلات والوسائل المعينة لهم على الإنتاج الفني والتقني ونشر إنتاجهم وأعمالهم في معارض خاصة تقام لهذا الغرض .
(و) وضع برنامج خاص بالطلاب أصحاب القدرات الخاصة والمتفوقين والموهوبين والمبدعين، والتي تثير فيهم روح البحث العلمي وتنمي قدراتهم على التفكير والابتكار.

إن توفير الرعاية المناسبة للطلاب المتفوقين دراسياً يضمن تفاعلهم في الحياة بالقدر المطلوب، واستفادة المجتمع من قدراتهم على الوجه الأمثل، وإكسابهم الثقة والأمل والتفاؤل في الحياة وتشجيعهم على الدراسة والبحث؛ من أجل بناء مجتمع تعليمي قائم على التطور والتقدم والدعم .

الدراسات السابقة :

ومن الدراسات التي تناولت الذكاء الانفعالي في علاقته باستراتيجيات إدارة الصراع :

١ - دراسة (Afzalur & Clement, 2002) :

تعد هذه دراسة عبر الثقافات، ومما هدفت إليه الدراسة التعرف على العلاقة بين خمسة أبعاد للذكاء الانفعالي وهي (الوعي الذاتي . التنظيم الذاتي . الدافعية . العواطف - المهارات الاجتماعية)، وبين طرق التعامل مع الصراع وحل مشكلاته، وتكونت عينة الدراسة من طلاب (MBA) عددها (١٣٩٥) اختيرت من سبع بلدان وهي (الولايات المتحدة - اليونان - الصين - بنجلاديش - هونج كونج - مكاو - جنوب أفريقيا - البرتغال)، وتم جمع البيانات عن الدراسة من خلال استبيانات قدمت لهؤلاء الطلاب، وكان مما أسفرت عنه النتائج أن الوعي الذاتي يرتبط إيجابياً بالتنظيم الذاتي والعواطف والمهارات الاجتماعية، وأن المهارات الاجتماعية ترتبط بالدوافع ، وأن الدوافع ترتبط إيجابياً بطريقة حل المشكلات، وترتبط سلبياً بطريقة التفاوض والحوار .

٢ - دراسة (Ka Wai & Miss, 2005) :

ومما هدفت إليه الدراسة اكتشاف العلاقة بين الذكاء الانفعالي وأساليب إدارة الصراع واتخاذ القرار، وتكونت عينة الدراسة من (١٧٩) فرد من مدينة زونج شان في الصين، وكان مما أسفرت عنه النتائج أن الذكاء الانفعالي يرتبط إيجابياً بأساليب إدارة الصراع وكذلك توصلت الدراسة إلى أن تنمية الذكاء الانفعالي لدى شخص ما ومعرفة كيف يتحكم في عواطفه ؟ وكيف يديرها ؟ مهم للغاية لجعل الحياة أفضل وأكثر .

٣- دراسة (Andrea,2010) :

ومما هدفت إليه الدراسة التعرف على أهمية المهارات الشخصية والذكاء الانفعالي والقدرة على حل الصراع، ودراسة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وأساليب إدارة الصراع، وتكونت عينة الدراسة من طلاب مدارس (MBA) في أمريكا، ومن المقاييس المستخدمة في الدراسة مقياس (Thomas-Killman,1974) لقياس أساليب إدارة الصراع، وكان مما أسفرت عنه النتائج أن هناك علاقات ارتباطية دالة إحصائياً بين الذكاء الانفعالي وأساليب إدارة الصراع .

تعقيب على ضوء الدراسات السابقة :

من خلال ما سبق، يمكن أن نقول : أن استراتيجيات إدارة الصراع من المتغيرات التي لم تجد الاهتمام الكافي من قبل الباحثين، وأن البحث في العلاقة بين الذكاء الانفعالي واستراتيجيات إدارة الصراع . في حدود علم الباحث - لم يكن كثيراً، ولا توجد دراسة عربية . في حدود علم الباحث . تناولت العلاقة بينهما، وقد اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناول العلاقة بين الذكاء الانفعالي واستراتيجيات إدارة الصراع، كدراسة Afzalur, & Clement, (2002) والتي هدفت مما هدفت إليه التعرف على العلاقة بين خمسة أبعاد للذكاء الانفعالي وهي (الوعي الذاتي - التنظيم الذاتي . الدافعية - العواطف - المهارات الاجتماعية)، وبين طرق التعامل مع الصراع وحل مشكلاته، ودراسة (Ka Wai & Miss, 2005) ، والتي هدفت مما هدفت إليه التعرف على أهمية المهارات الشخصية والذكاء الانفعالي والقدرة على حل الصراع، ودراسة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وأساليب إدارة الصراع، ودراسة (Andrea Claire Ellis,2010) والتي هدفت مما هدفت إليه التعرف على أهمية المهارات الشخصية والذكاء الانفعالي والقدرة على حل الصراع ودراسة العلاقة بين الذكاء الانفعالي وأساليب إدارة الصراع، كما اتفقت نتائج بعض الدراسات السابقة والدراسة الحالية كدراسة (Ka Wai & Miss, 2005) حيث أثبتت نتائج الدراسة أن الذكاء الانفعالي يرتبط إيجابياً بأساليب إدارة الصراع، ودراسة (Andrea Claire Ellis,2010) حيث مما أسفرت عنه نتائج الدراسة وجود علاقات واضحة بين الذكاء الانفعالي وأساليب إدارة الصراع، وفي الدراسة الحالية أسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين درجات الطلاب المتفوقين دراسياً على مقياس الذكاء الانفعالي ودرجاتهم على مقياس استراتيجيات إدارة الصراع فيما عدا استراتيجية التوافق فلا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين درجات الطلاب المتفوقين دراسياً على مقياس الذكاء

الانفعالي ودرجاتهم على استراتيجية التوافق، واختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث العينة والبيئة، وتختلف البيئة العربية كما نعلم عن البيئة الأجنبية، ففي الدراسة الأولى، وتكونت عينة الدراسة من طلاب (MBA) عددها (١٣٩٥) اختيرت من سبع بلدان وهي (الولايات المتحدة - اليونان - الصين - بنجلاديش - هونج كونج - مكاو - جنوب أفريقيا - البرتغال) وفي الدراسة الثانية تكونت عينة الدراسة من (١٧٩) شخص من مدينة زونج شان في الصين، وفي الدراسة الثالثة تكونت عينة الدراسة من طلاب مدارس (MBA) في أمريكا، أما في الدراسة الحالية تكونت عينة الدراسة من الطلاب المتفوقين دراسياً بالمرحلة الثانوية بالمنيا.

فروض الدراسة :

على ضوء ما سبق يمكن صياغة الفروض كما يلي:

- ١ - لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين درجات الطلاب المتفوقين دراسياً على مقياس الذكاء الانفعالي وأبعاده ودرجاتهم على مقياس استراتيجيات إدارة الصراع .
 - ٢ - لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور و متوسطي درجات الإناث على مقياس الذكاء الانفعالي وأبعاده.
 - ٣ - لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور و متوسطي درجات الإناث على مقياس استراتيجيات إدارة الصراع .
- و - الإجراءات :

١ - العينة : تكونت عينة الدراسة الأساسية من (٢٩٦) طالب وطالبة من الطلاب المتفوقين دراسياً من الصف الأول الثانوي ببعض مدارس مدن (المنيا - بني مزار - ملوي)، وقد تم اختيار المتفوقين دراسياً من طلاب الصف الأول الثانوي اعتماداً على التفوق في التحصيل الدراسي بمتوسط عمري بلغ (١٥.٧١)، وانحراف معياري (٠.٤٥)، ومتوسط نسبة ذكاء (٦١.٦٥) وانحراف معياري (٤.٦٨)، والحصول على نسبة ٧٥% فأكثر من درجات الفصل الدراسي الأول في الصف الأول الثانوي عام ٢٠١١-٢٠١٢م من واقع كشوف الدرجات بكل مدرسة، وللتأكد من تفوق هؤلاء الطلاب دراسياً قام الباحث بتطبيق اختبار الذكاء اللفظي للمرحلة الثانوية والجامعية إعداد جابر عبد الحميد جابر، ومحمود أحمد عمر (١٩٩٣) على العينة المختارة، وتم اختيار الطلاب الذين حصلوا على درجة ٥٤ درجة خام فأكثر من المجموع الكلي ٨٠ درجة خام بناءً على تعليمات المقياس.

٢- أدوات الدراسة : لاختبار صحة فروض الدراسة الحالية وللتأكد من نتائج الدراسات السابقة حول موضوع الدراسة وللوصول إلى نتائج الدراسة، تم استخدام الأدوات التالية :

١- اختبار الذكاء اللفظي للمرحلة الثانوية والجامعية، إعداد جابر عبد الحميد جابر، و محمود أحمد عمر (١٩٩٣)؛ للتأكد من تفوق العينة المختارة دراسياً، وبعد تطبيق هذا الاختبار تم استبعاد من لم تنطبق عليه نسبة الذكاء كما حددها معدا المقياس .

٢- مقياس الذكاء الانفعالي للطلاب المتفوقين دراسياً بالمرحلة الثانوية (إعداد الباحث: ٢٠١٢).

٣ - مقياس استراتيجيات إدارة الصراع للطلاب المتفوقين دراسياً بالمرحلة الثانوية (إعداد الباحث: ٢٠١٢).

نتائج الدراسة ومناقشتها :

١ - نتيجة الفرض الأول وتفسيرها : ونصه " لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين درجات الطلاب المتفوقين دراسياً على مقياس الذكاء الانفعالي ودرجاتهم على مقياس استراتيجيات إدارة الصراع "، وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام معامل الارتباط الخطي لبيرسون والجدول التالي يوضح معاملات الارتباط الخطي بين درجات الذكاء الانفعالي ودرجات استراتيجيات إدارة الصراع لدى عينة الدراسة.

جدول (١)

معاملات الارتباط الخطي بين درجتي الذكاء الانفعالي واستراتيجيات إدارة الصراع لدى عينة الدراسة

الدرجة الكلية	الرابع (مهارة الدافعية والتحفيز)	الثالث (إدارة الانفعالات)	الثاني (التعاطف والمهارات الاجتماعية)	الأول (الوعي بالذات)	أبعاد الذكاء الانفعالي الاستراتيجيات
**٠.٢٩٩-	*٠.١٤٣-	**٠.٢٢٤-	**٠.٣١٣-	**٠.٢٤٦-	١- استراتيجية التنافس
٠.٠٠٨-	٠.٠٦٢	٠.٠٦٢-	٠.٠٢٩-	٠.٠٠٤-	٢- استراتيجية التوافق
**٠.٣٣٥-	**٠.١٧٨-	**٠.٣٠٧-	**٠.٢٦١-	**٠.٢٧٩-	٣- استراتيجية التجنب
**٠.٢٨٤	**٠.١٦٩	**٠.٢٥١	**٠.٢٤٨	**٠.٢١٨	٤- استراتيجية التعاون
**٠.١٧٥	٠.٠٠٦-	**٠.١٨٢	**٠.١٩٥	**٠.١٦٣	٥- استراتيجية التفويض

** دال عند مستوى ٠.٠١ * دال عند مستوى ٠.٠٥ ن=٢٩٦

ويتضح من الجدول السابق وجود معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١)

و(٠.٠٥) بين درجات الطلاب على مقياس الذكاء الانفعالي ودرجاتهم على مقياس واستراتيجيات إدارة الصراع، ما عدا استراتيجية التوافق فكانت غير مرتبطة بأي بعد من أبعاد

الذكاء الانفعالي والدرجة الكلية له، كما يلاحظ وجود علاقة ارتباطيه سلبية دالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) بين كل من استراتيجية التنافس واستراتيجية التجنب وبين أبعاد الذكاء الانفعالي والدرجة الكلية، وهناك علاقة ارتباطيه موجبة دالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) بين كل من استراتيجية التعاون واستراتيجية التفاوض وبين أبعاد الذكاء الانفعالي والدرجة الكلية له، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من (Andrea, 2010) و(Ka Wai, &Miss, 2005) في ارتباط الذكاء الانفعالي بأساليب إدارة الصراع، ويمكن تفسير ذلك في ضوء ما أكده (Reiff, 2001:66) من أن للذكاء الانفعالي أهمية كبيرة لدى الأفراد ولصحتهم النفسية، ويتضح ذلك من الدور المهم والفعال في حل المشكلات التي يواجهها الإنسان بجانب القدرات العقلية الأخرى وترسيخ القيم الإنسانية العليا، وكذلك نمو الابتكار والحب والمسئولية لدى الأفراد، وكذلك الاهتمام بالآخرين والتوجه نحو الأهداف والرضا عن الحياة، وتتفق هذه النتيجة أيضًا مع ما ذكرته مها زحلق (٢٠٠١ : ١٦) بأن المتفوقين دراسيًا متكيفون اجتماعيًا، مستقرون عاطفيًا، واثقون من أنفسهم، وأفضل تكيفًا من غيرهم مع من حولهم ويمتازون بالتفكير الأخلاقي الرفيع والمشاركة الوجدانية، ويتمتعون بالمرونة، والقدرة على التعبير عن آرائهم بجرأة ووضوح، ويفضلون مناقشة الأفكار والمشكلات.

كما يتفق مع ما تراه سميحة محمد على (٢٠٠٥ : ٧) من أن الذكاء الانفعالي يعد مدخلا ذات فعالية لحياة تسودها قيم النجاح والكفاءة ؛ فضلا عن كونه سبيلا واثقيا من الاضطرابات العاصفة التي تصيب الإنسان بتوتراتها في أمنه واستقراره النفسي .

ويفسر الباحث وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) بين استراتيجية التنافس واستراتيجية التجنب وبين أبعاد الذكاء الانفعالي بما يلي : أن الطالب المتفوق دراسيًا الذي يعتمد أو يستخدم التنافس في إدارته للصراع يوصف بأنه : غير متعاون، ويسعى لإثبات ذاته - يسعى لتحقيق مصالحه - حاسم ومنضبط - مصر على تحقيق الهدف - يسعى وراء القوة والسلطة، يحب السيطرة على الآخرين ، وتختلف أغلب هذه الصفات تمامًا عن الصفات الواجب توافرها في الطالب المتفوق الذي يتمتع بالذكاء انفعالي، حيث يوصف بأنه: متعاون مع غيره، يميل إلى حب الآخرين واحترام آرائهم، يسعى لإثبات ذاته بثقة لا تغضب الآخرين منه، يسعى لتحقيق مصالحه إذا لم تتعارض مع مصالح الآخرين، ويتفق هذا التفسير مع ما ذكرته شرين نايل المحمدي (٢٠٠٤ : ٩٠) أن من ضمن مهارات إدارة الصراع خفض المنافسة عن طريق التعاون بروح الفريق الواحد ، بعيداً عن العدوانية.

كما يمكن تفسير وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين استراتيجية التعاون واستراتيجيه التفاوض، وبين أبعاد الذكاء الانفعالي بأنها نتيجة منطقية حيث أن الطالب المتفوق دراسياً الذي يعتمد أو يستخدم التعاون والتفاوض في إدارته للصراع يوصف بأنه : يحاول الوصول إلى رضا الطرف الآخر القائم على التعاون المثمر؛ لحل المشكلات وفهم الاختلافات للوصول إلى الحل فهو متعاون، متفتح الذهن، مستعد للنقاش وتبادل الحوار، يهمل اهتماماته الشخصية قدر المستطاع معتمداً على التفاوض من أجل حسم الخلاف والسيطرة عليه، والتحكم فيه، والتخطيط الجيد وتقديم التنازلات من أجل إرضاء الآخرين، حيث قد يضحى باهتماماته ورغباته من أجل إرضاء الآخرين وتحقيق اهتماماتهم، والوصول إلى الاتفاق المناسب بين الطرفين، التفاهم، الحكمة، وتتفق هذه الصفات تماماً مع الصفات الواجب توافرها في الطالب المتفوق الذي يتمتع بالذكاء الانفعالي، حيث يوصف بأنه: متعاطف يشعر بالآخرين، ويسعد لسعادتهم، ويساعد الآخرين في حل مشكلاتهم والتواصل معهم، لديه القدرة على إدراك انفعالات الآخرين، والتوحد معهم انفعالياً وفهم مشاعرهم، والقدرة على التفاعل مع الآخرين بصورة إيجابية، وتكوين علاقات اجتماعية طيبة قائمة على الصدق والأمانة، إدارة انفعالاته بحكمة، والتعامل معها بما يضمن التعامل الإيجابي مع الآخرين، التكيف الملائم في الحياة، وقدرة الفرد على التواصل الاجتماعي بطريقة مقبولة كمبادرته بتكوين صداقات جديدة ومساندته أصدقائه في فرحه، وفي حزنه، والمشاركة الوجدانية لأبناء مجتمعه، ويؤكد ما سبق ذكره من تفسير ما ذكرته ميرفت عزمي زكي (٢٠١١ : ٢٣٣) أن الذكاء الانفعالي يؤدي إلى قدر كبير في تحسين جميع المستويات في شتى مجالات الحياة. ويفسر الباحث ذلك بأن الطالب المتفوق دراسياً يتميز بالمشاركة وحب الاستطلاع والفضول، والقدرة على التفاعل الاجتماعي والاستقرار العاطفي، والقدرة على حل المشكلات، والنشاط الزائد، والطموح العالي، وهذه الصفات تؤكد أن الطالب المتفوق الذي يتمتع بذكاء انفعالي مرتفع يميل بدرجة أكبر إلى التعاون والتفاوض كما أنه لا يعتمد على التنافس الذي يهمل من خلاله مصالح الآخرين، أو التجنب الذي يهرب من مواجهة المواقف الحياتية المختلفة، مما يدل على أن هناك همزة وصل بين إدارة الصراع والذكاء الانفعالي

باعتباره يضم الكثير من المهارات الاجتماعية.

ويفسر الباحث عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين استراتيجية التوافق ، وأبعاد الذكاء الانفعالي قد يرجع إلى أن الطالب المتفوق دراسياً بالمرحلة الثانوية (الصف الأول الثانوي)

بأنه لا يعتمد على الحل الوسط - ويوصف من يستخدم هذه الاستراتيجية بأنه يهمل مصالحه لحساب الآخرين - يتخلى عن العلاقة الاجتماعية أو يحتفظ بها من أجل تحقيق الهدف ويتناقض هذا مع الذكاء الانفعالي المرتفع، كما يعني ذلك أيضاً أن المتفوق دراسياً بصفة عامة لا يستخدم هذه الاستراتيجية أو يستخدمها في مواقف قليلة معينة.

ونظراً لما أسفرت عنه نتائج الفرض الأول ، فإنه يمكن صياغة الفرض الأول كالتالي :
"توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين درجات الطلاب المتفوقين دراسياً على مقياس الذكاء الانفعالي وأبعاده ودرجاتهم على مقياس استراتيجيات إدارة الصراع فيما عدا استراتيجية التوافق فلا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين درجات الطلاب المتفوقين دراسياً على مقياس الذكاء الانفعالي وأبعاده ودرجاتهم على استراتيجية التوافق".

٢ - نتيجة الفرض الثاني وتفسيرها : ونصه : " لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات الذكور و الإناث على مقياس الذكاء الانفعالي وأبعاده " ، وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار " ت " t-test لتعرف الفرق بين متوسطي درجات الذكور والإناث على مقياس الذكاء الانفعالي وأبعاده، والجدول الآتي يوضح قيمة (ت) ودلالاتها بين درجات الذكور والإناث على مقياس الذكاء الانفعالي.

جدول (٢)

قيم "ت" ودلالاتها للفروق بين متوسطي درجات الذكور والإناث على مقياس الذكاء الانفعالي وأبعاده

الأبعاد	الذكور ن=(١٣٨)		الإناث ن=(١٥٨)		قيم ت	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	انحراف معياري	المتوسط الحسابي	انحراف معياري		
الأول (الوعي بالذات)	٢٥.٦٧	٢.٩٨	٢٥.٣٤	٢.٩٣	٠.٩٦٢	غير دال
الثاني (التعاطف والمهارات الاجتماعية)	١٥.٩٢	١.٦٠	١٦.٤٦	١.٣٥	٣.١٤٤-	دال
الثالث (إدارة الانفعالات)	١٩.٩٢	١.٦٣	٢٠.٤٦	١.٦٥	٢.٨٥-	دال
الرابع (مهارة الدافعية والتحفيز)	١٣.٩٧	١.٨٠	١٣.٩٨	١.٧٣	٠.٠١٣-	غير دال
الدرجة الكلية	٧٥.٤٩	٦.٤١	٧٦.٢٥	٥.٨١	١.٠٧١-	غير دال

ت = ١.٩٦ عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) ، ت = ٢.٥٨ عند مستوى الدلالة (٠.٠١)

يتضح من الجدول السابق وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠١) بين متوسطي درجات الذكور والإناث على بعدي (التعاطف والمهارات الاجتماعية)، (إدارة الانفعالات)

لصالح الإناث، أي أن الإناث أكثر تعاطفًا وممارسة للمهارات الاجتماعية، وأكثر قدرة على إدارة الانفعالات مقارنة بالذكور من المراهقين ، ويفسر الباحث ذلك من واقع الحياة بأن الإناث أكثر ميلا وقربًا من بعد التعاطف والعلاقات والقدرة على التكيف مع الحياة ، ويميلن إلى الحفاظ على العلاقات وزيادتها، ويحزنّ لحزن الآخرين، وهن أكثر فرحًا واهتمامًا عندما يفرح من حولهن فنجد الإناث تسيطر عليهن عاطفة جياشة بطبيعتها قد تحكم أغلب التصرفات والانفعالات. أما بالنسبة لبعد إدارة الانفعالات فنظرًا لأن الأنثى أكثر هدوءًا وتأنياً في الكثير من المواقف ، ولا تغضب بسرعة كالذكور بفضل طبيعتها الإنسانية الرقيقة، وكذلك أعراف المجتمع وتقاليدته الذي قد يجعلها في مواقف أخرى عاجزة بعض الشيء عن التعامل مع بعض المواقف، أو للحفاظ على مظهرها أمام الآخرين فلا يكون أمامها إلا التصرف الحكيم في إدارة الانفعالات .

كما يتضح عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور والإناث على بعدي الوعي بالذات ومهارة الدافعية والتحفيز وكذلك الذكاء الانفعالي ككل ، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة ميرفت عزمي زكي (٢٠١١) والتي أسفرت عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث من عينة الدراسة في الذكاء الانفعالي وأبعاده .

وعليه يفسر الباحث هذه النتيجة بأن الطلاب المتفوقين دراسياً الذكور والإناث يتمتعون بمهارات عالية ومتساوية على بعدي الوعي بالذات ومهارة الدافعية والتحفيز من الذكاء الانفعالي وكذلك يتمتعون بصفات متساوية على مقياس الذكاء الانفعالي ككل مثل الصراحة والمرح والضبط الاجتماعي، والتكيف مع الضغوط، وتكوين علاقات متوازنة وملتزمة مع الآخرين، ويتفق هذا التفسير مع ما ذكره محمد عبد الغني محمد (٢٠١١): (٦٦-٦٧) أن الذكور يتمتعون بالذكاء العاطفي من حيث : التوازن في المشاعر نحو الآخرين ، الصراحة، والمرح، مقاومة القلق، الالتزام في العلاقات مع الآخرين، الرضا عن النفس والمجتمع والآخرين، وتتمتع الإناث بالتعبير المباشر عن المشاعر، درجة عالية من الثقة ، المرح ، الصراحة، وإجادة تكوين العلاقات، عدم الشعور بالقلق . ونظرًا لما أسفرت عنه نتائج الفرض الثاني، فإنه الفرض الثاني يظل كما افترضه الباحث كالتالي :

" لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور و متوسطي درجات الإناث على مقياس الذكاء الانفعالي وأبعاده " .

ج- نتيجة الفرض الثالث وتفسيرها :

ونصه : " لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور والإناث على مقياس استراتيجيات إدارة الصراع" ، وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار " ت " t-test لتعرف الفروق بين متوسطي درجات الذكور والإناث على مقياس استراتيجيات إدارة الصراع ، والجدول الآتي يوضح قيمة (ت) ودلالاتها للفروق بينهما .

جدول (٣)

قيم " ت " للفروق بين متوسطي درجات الذكور و متوسطي درجات الإناث على مقياس

استراتيجيات إدارة الصراع

مستوى الدلالة	قيم ت	الإناث ن = ١٥٨		الذكور ن = ١٣٨		الاستراتيجيات
		انحراف معياري	المتوسط الحسابي	انحراف معياري	المتوسط الحسابي	
غير دال	١.٢٨٧	١.٨١	٢.٣٤	٢.٢٦	٢.٦٥	١- إستراتيجية التنافس
غير دال	٠.٣٢٧	٢.٣٨	٥.٥٦	٢.٣٢	٥.٦٥	٢- إستراتيجية التوافق
غير دال	.٢٨	١.٩٠	١.٧٥	١.٥٨	١.٢٧	٣- إستراتيجية التجنب
غير دال	٠.٢٤٥	٢.٦٧	٧.٠٦	٣.٠١	٧.١٤	٤- إستراتيجية التعاون
غير دال	٠.٠٠٨	٢.٤١	٦.٢٦	٢.٤٠	٦.٢٦	٥- إستراتيجية التفاوض

ت = ١.٩٦ عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) ، ت = ٢.٥٨ عند مستوى الدلالة (٠.٠١)

يتضح من الجدول السابق عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات الطلاب المتفوقين دراسياً ومتوسطي درجات الطالبات المتفوقات دراسياً على مقياس استراتيجيات إدارة الصراع، ويفسر الباحث عدم وجود فروق بين الجنسين في استراتيجيات التنافس والتوافق والتجنب والتعاون والتفاوض في أن كلا الجنسين يستخدمان نفس الاستراتيجيات بنفس الكفاءة والتميز، بالإضافة إلى أن المتفوقين دراسياً بصفة عامة (ذكوراً وإناثاً)، يتسمون بالفضول العلمي والشغف بالتعلم، والمشاركة الوجدانية الفعالة، وحب المغامرة، والإصرار على تحقيق الأهداف، والطموح العالي، والانشغال كثيراً بالمستقبل والتخطيط الجيد له، وحب الاستطلاع، والتفاعل الاجتماعي والاستقرار العاطفي، والقدرة على حل المشكلات، والنشاط الزائد، وكل هذه الصفات المتميزة ترتبط ارتباطاً وثيقاً باستراتيجيات التنافس والتوافق والتعاون والتفاوض، كما أن المتفوقين دراسياً من الجنسين يستخدمون التجنب في بعض المواقف التي

يكون التجنب فيها نوعاً من الحكمة والتفاوض ويدعم هذا التفسير محمد عبد الغني محمد (٢٠٠٤ : ٤٩) بقوله : يكون التجنب نوعاً من الحكمة أو التفاوض الماهر مع الأمور إذا كانت الخسارة المرتقبة في مواجهة الصراع تزيد على الفائدة أو إذا أردت أن يهدأ الناس حتى يكون معدل التوتر عندهم معقولاً، وينبغي ألا يترك الفرد القرارات المهمة تأتي إليه عن طريق الخطأ أو أن تبذل طاقات كبيرة في تجنب الموضوعات التي يجب مواجهتها .

كما يدعم تفسير ما سبق ما ذكرته مشيرة عبد الحميد اليوسفي (٢٠١١ : ٥١-٥٢) أن المتفوقين دراسياً يتسمون بالعمل المتقن : فلا يرضى ذو الكمالية اللاتكيفية إلا بالوصول إلى أعلى درجة من الإتقان والتركيز على المستقبل والانشغال بالتفكير المستمر والدعوب في إنجازات المستقبل وتكون الأهداف الدراسية أولاً وقبل كل شيء حيث أنه يهتم بالدراسة ويضعها ضمن أولوياته، وينظر بمنظار أكبر إلى إنجازاته لتبدو صغيرة وغير جديرة بالتقدير، حيث لا يرضيه أن يحرز المركز الثاني على شعبته بل يريد أن يحرز المركز الأول ، ويتفق هذا التفسير أيضاً مع ما ذكرته مها زحلق (٢٠٠١ : ١٥-١٦) أن المتفوقين دراسياً يتسمون بالسعي نحو المزيد من الكمال، ودقة الملاحظة والمرونة وإنهاء ما هو مطلوب منهم مهما كانت العقبات ويمتازون بمستوى عالي من التفكير الأخلاقي الرفيع والمشاركة الوجدانية ويفضلون مناقشة الأفكار والحب العالي للاستطلاع .

ونظراً لما أسفرت عنه نتائج الفرض الثالث، فإنه الفرض الثالث يظل كما افترضه الباحث

كالتالي :

" لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور ومتوسطي درجات الإناث على مقياس استراتيجيات إدارة الصراع " .

المراجع

- ١- إبراهيم عبد الفتاح زهدي (٢٠٠٩) . استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وعلاقتها بأخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام بكليات التمريض في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. رسالة ماجستير، كلية العلوم التربوية ، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا .
- ٢- أحمد عبد الملك أحمد (٢٠٠٨) . فعالية برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الانفعالي لدى عينة من الصم بمدينة المنيا . رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة المنيا.
- ٣- أركارو جانيس (٢٠٠١) . إصلاح التعليم: الجودة الشاملة في حجرة الدراسة. ترجمة : سهير بسيوني، القاهرة : دار الأحمدي للنشر.
- ٤- تميم عبابنة (١٩٩٥) . أساليب إدارة الصراع : دراسة مقارنة بين مديري القطاعين العام والخاص في الأردن، دراسة تطبيقية على محافظة اربد. رسالة ماجستير ، الجامعة الأردنية ، عمان، الأردن .
- ٥- جومانة محمد خير (٢٠١٢) . الفرق بين الطالبات المتفوقات والمتأخرات دراسياً في الأساليب المعرفية: دراسة على طالبات كلية العلوم جامعة الملك عبد العزيز المملكة العربية السعودية. مجلة دراسات عربية في علم النفس، رابطة الأخصائيين المصرية (رانم)، المجلد(١١) ، العدد(١) ، ٩٩-١٥٢ .
- ٦- ديفيد لانج فورد ووبارشير ومحمود المشيقيح (٢٠٠٠) . إدارة النزاع ونجاح المشاريع الإنشائية، مراجعة للأدبيات، وتطوير إطار نظري، ترجمة حمود بن سليمان المشيقيح . مجلة الإدارة العامة، الرياض، معهد الإدارة العامة، المجلد (٣٩) ، العدد (٤)، ٦٢ - ٩٨ .
- ٧- رندة رزق الله (٢٠٠٦) . فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات الذكاء الانفعالي، دراسة تجريبية في مدارس مدينة دمشق على عينة من تلاميذ الصف السادس من التعليم الأساسي. رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة دمشق.
- ٨- سامي محمد موسى (٢٠٠٤) . الذكاء الانفعالي وعلاقته بالصحة النفسية لدى تلاميذ المرحلة الثانوية . مجلة دراسات عربية في علم النفس ، المجلد(٣) العدد(٣) ، ١٣١-١٩٦ .
- ٩- الصراع بين مديري مدارس التعليم العام والمشرفين التربويين بمحافظة جدة (دراسة ميدانية). رسالة دكتوراه، كلية البنات، جامعة عين شمس .

- ١٠- سميحة محمد على (٢٠٠٥). الذكاء الانفعالي لدى الأطفال في مرحله ما قبل المدرسة وعلاقته ببعض المتغيرات، رسالة دكتوراه، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس .
- ١١- شيرين نايل المحمدي (٢٠٠٤). تفعيل دور التنظيمات غير الرسمية في الحلقة الثانية من التعليم الأساسي باستخدام مدخل إدارة الصراع. رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة عين شمس .
- ١٢- صفية مبارك موسى (٢٠١١). فاعلية برنامج إرشادي لتنمية الذكاء الوجداني لدى المعوقين بصرياً المقيمين داخل المدرسة من طلاب المرحلة الثانوية. رسالة دكتوراه، معهد الدراسات التربوية ، جامعة القاهرة .
- ١٣- عادل عبد الله محمد (٢٠٠٠) . العلاج المعرفي السلوكي أسس وتطبيقات . القاهرة : دار الرشاد .
- ١٤- عبد الرحمن نور الدين كلنتن (١٩٩٦) . الاستقلال : ٤ سنوات تطوعية في خدمة الطالبة المتفوقة. عدد خاص من مجلة كلية التربية، مؤتمر تربية الغد، جامعة الإمارات .
- ١٥- عبد اللطيف عبد الكريم المؤمني (٢٠١٠) . الذكاء الانفعالي لدى طلبة المرحلة الثانوية في ضوء بعض المتغيرات. مجلة العلوم التربوية والنفسية ، جامعة البحرين، المجلد (١١) العدد (١)، مارس ، ٢٩١ . ٣٢٣ .
- ١٦- علاء محمود الشعراوي (٢٠٠٤) . المناخ النفسي الاجتماعي المدرسي واستراتيجيات إدارة الصراع وعلاقتها بالاضطرابات السلوكية لدى طلاب التعليم الثانوي الفني. مجلة كلية التربية بأسيوط، المجلد (٢٠)، العدد (٢)، الجزء (١)، ٧٨-١٣٢ .
- ١٧- فاطمة جميل عبد الله (٢٠١٠) . استراتيجيات المعلمين في التعامل مع المتفوقين دراسيا في المدارس الثانوية الحكومية من وجهة نظر المعلمين والمديرين. رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية .
- ١٨- فوقية محمد راضي (٢٠٠١). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتحصيل الدراسي والقدرة على التفكير الابتكاري لدى طلاب الجامعة . مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة ، يناير، العدد (٤٥) ، ١٠٧ . ٢٠٤ .

- ١٩- محمد حبشي حسين و جاد الله أبو المكارم جاد الله (٢٠٠٤) . المكونات العاملة لذكاء الانفعالي لدى عينة من المتفوقين وغير المتفوقين من طلاب التعليم الثانوي. مجلة دراسات نفسية، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية (رانم)، المجلد (١٤) العدد (٣)، ٢٨١-٣٣٦ .
- ٢٠- محمد سعد محمد (٢٠١٠) . استراتيجيات إدارة الصراعات وعلاقتها بخبرة العمل لدى عينة من المديرين . مجلة دراسات نفسية، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية (رانم) ، المجلد (٢٠)، العدد(٣)، ٤٦٥ . ٥٠٢ .
- ٢١- محمد عبد الغني محمد (٢٠٠٤). مهارات إدارة الصراع. القاهرة : مركز تطوير الأداء والتنمية .
- ٢٢- محمد عبد الغني محمد (٢٠١١). الذكاء العاطفي والاجتماعي. القاهرة : مركز تطوير الأداء والتنمية .
- ٢٣- مدحت إسماعيل عبده (٢٠٠٣). المناخ الوجداني للأسرة وعلاقته بالخوف الاجتماعي لدى طلاب المرحلة الثانوية. رسالة ماجستير، معهد الدراسات التربوية . جامعة القاهرة .
- ٢٤- مشيرة عبد الحميد اليوسفي (٢٠١١) . سيكولوجية الموهبة والتفوق. كلية التربية ، جامعة المنيا .
- ٢٥- مها زحلق (٢٠٠١). المتفوقون دراسياً في جامعة دمشق (واقعهم - حاجاتهم - مشكلاتهم) "دراسة ميدانية". مجلة جامعة دمشق، المجلد (١٧) ، العدد(١) ، ٩-٥٠ .
- ٢٦- ميرفت عزمي زكي (٢٠١١). الذكاء الانفعالي وعلاقته بأساليب التعامل مع الضغوط لدى عينة من المتفوقين دراسياً من الطلاب الجامعيين. مجلة البحث في التربية وعلم النفس، المجلد (٢٤)، العدد(٢)، الجزء (١)، ٢٢١-٢٦٣ .
- ٢٧- نموذج مقترح لإدارة الصراع في شركات المقاولات. رسالة دكتوراه، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس .
- ٢٨- نصره محمود إسماعيل (٢٠٠٥). الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من وجهة الضبط، تقدير الذات والتحصيل الدراسي لدى عينة من تلاميذ المرحلة الإعدادية بقنا. رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة المنيا .

29- Abraham, R. (2000). The Role of Job Control as a Moderator of Emotional Dissonance and Emotional Intelligence-

- Outcome Relation. Journal of Psychology Interdisciplinary and Applied , 134(2), 169-189.**
- 30- Afzalur, R.& Clement,P. (2002) . Amodel of Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies:A Study in Seven Countries. International Journal of Organizational Analaysis , 10 (4) , 302-326**
- 31- Andrea, C. (2010). Exploring the Relationship of Emotional Intelligence and Conflict Management Styles. Doctor of Philosophy, the Faculty of The Graduate School at The University of North Carolina.**
- 32- Asha, S. (1997). Control and Management of Conflict" in singh, H.M. "Foundamentals of Educational Management" Vikas publishing House Put Ltd.**
- 33- Bar-On, R., Brown, J. Kirkcaldy, B., Thome, E. (2000). Emotional Expression and Implications for Occupational Stress : An Application of the Emotional Quotient Inventory (EQ- i). Personality and Individual Differences , 28 , 1107-1118 .**
- 34- Beebe , S., Masterson , J. (1997). Communication in Small Groups : Prinsiples and Practices (5th.) . New York .Longman.**
- 35- Boyatzis, R., Goleman, D., . Rhee,k. S. (2000). Clustering Competence in Emotional Inteilience Insights From the Emotional Competence Inventory. In: Bar-on & J. Parker (Eds.), The Handbook of Emotional Intelligence , San Francisco, A Wiley Company, ,343-362.**
- 36- Danielle, C. & Adelheid, A. (2002). Emotional Intelligence and Leadership in Adolescents. Department of Military Psychology and Leadership, Royal Military College of Canada PO Box 17000, Station Forces, Kingston, ON, Canada K7K 7B4, Personality and Individual Differences ,33, 1101–1113.**
- 37- Francis, W. (2010). Human Security and Conflict Management Post-Conflict Reconstruction in Sierra Leone 2002 to 2009. Doctor of Philosophy , Faculty of The Graduate School, Howard University .**
- 38- Garnefeski, N. (2000). Age Differences in Depressive Symbtoms , Antisocial Behavior, and Negative Perceptions of Family, School , and Peers Among Adolescents. J of Child and Adoles Cent Psychiatvy, 39(9), 1175-1181.**
- 39- Goleman , D. (1995a). Emotional Intelligence. New York: Bantam Books.**

- 40- Greenberg , J., Bar-on, r. (2000). **Behavior in Organization.** New Jersey: Prentice Hall , Inc.Upper Saddle River.
- 41- Gregorio, B. (2003). **Conflict Management Skills .** California: University, Chapter, 13, 157-174.
- 42- Kazdin, A. (2000): **Encyclopedia of Psychology.** Oxford: Oxford University Press.
- 43- Ka Wai, C., Miss, C. (2005). **Emotional Intelligence and Conflict Management Styles .** University of Macau , 7 (239) , 1-27.
- 44- Maurice, e. (2004). **The Connection Between Social- Emotional Learning and Learning Disabilities. Implications for Intervention, Learning Disability Quarterly, The Council for Learning Dis abilities.** Maurice,27, (1) , 53 Win.
- 45- Mayer , J., Salovey, P. (1997). **What is Emotional Intelligence?.** In P. Salovey & DJ. Sluyter (Eds.), **Emotional Development and Emotional Intelligence: Implication for Educators.** New York: Basic Books , 1 , 3-31 .
- 46- Mayer , j. (2001). **Emotional Intelligence and Giftedness.** Roeper Review, 23,131-137.
- 47- Mayer, J., Salovey, P. (1993) . **The Intelligence of Emotional Intelligence.** Journal of Intelligence, 17 , 433-442.
- 48- Mehrabian, A. (2003). **Emotional Intelligence Test & Optional Software .** Available on the Web at <http://www.kaaj.com/psych/scalaslei.htm>.
- 49- Michael, S., Scott, D, (2006). **The Bridge- New Civil Society and Conflict Management Strategy.** Mercy Corps Civil Society & Conflict Management Team Newsletter Vol. VI Third Quarter.
- 50- Parker, J., Creque, R., Barnhart, D., Harris, J., Majeski, S.(2004). Wood Laura, Bond, Barbara & Hogan, M. **Academic Achievement in High school: Does Emotional Intelligence Matter?.** Personality& Individual Differences, 37 (7), 1321-1331.
- 51- Petrides, k., Furnham .(2004) . **The Role of Trait Emotional Intelligence in Academic Performance and Deviant Behavior at School.** Journal of Personality and Individual Differences, 36, 267-276.
- 52- Reiff, h. (2001). **the Relation of Idand Gender with Emotional Intellingence in College Students** Journal of Learning Disabilities,34, (1), 66-100.

- 53- Roberts , W. (1997). An Investigation of the Relationship Between Principals Self-Efficacy Beliefs and Their Methods of Management Conflict with Teachers. Dissertation ,Abstracts International ,57(6), 14-42.
- 54- Seyfarth, J. (1999). The Principal New Leadership for New Challenges, Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall International, Inc.
- 55- Ting-Toomey, S., Takai, J. (2006). Explaining Intercultural Conflict: Promising Approaches and Future Directions. In J. G. Oetzel & S. Ting-Toomey (Eds.), The Sage Handbook of Conflict Communication: Integrating Theory, Research, and Practice , 691-723.
- 56- Ting-Toomey, S., Yee-Jung, K., Shapiro, R., Garcia, W., Wright, T., Oetzel, J. (2000). Ethnic /Cultural Identity Saliency and Conflict Styles in Four US Ethnic Groups. International Journal of Intercultural Relations, 24, 47-81.
- 57- Todd, H. (1992). Supervision First Line Management.(5th ed) Boston : R.R. Donnelley & sons, Inc.
- 58- Tosi, H. (1995). Managing Organizational Behavior, 3rd Edition , Oxford : Blackwell Publishing Inc.
- 59- Tzu-Wen, (2011). schools for Children of Taiwanese Businesspeople in Mainland China: A Multi-Site Case Study of the Chinese Approach to Conflict Management and Resolution. Doctor of Philosophy in the Steinhardt School of Culture, Education, and Human Development, New York University.

الملخص باللغة العربية :

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي واستراتيجيات إدارة الصراع لدى الطلاب المتفوقين دراسياً بالمرحلة الثانوية، والفروق بين الجنسين في الذكاء الانفعالي، والفروق بين الجنسين في استراتيجيات إدارة الصراع، وتكونت عينة الدراسة من (٢٩٦) من الطلاب والطالبات المتفوقين دراسياً بالمرحلة الثانوية من مدارس

(مدينة بني مزار - مدينة المنيا - مدينة ملوي) بمحافظة المنيا ٢٠١٢م خلال الفصل الدراسي الثاني، واستخدم الباحث اختبار " الذكاء اللفظي للمرحلة الثانوية والجامعية (١٩٩٣)، إعداد جابر عبد الحميد جابر، ومحمود أحمد عمر" للتعرف على الطلاب المتفوقين دراسياً وتحديدهم، وتم تطبيق مقياس الذكاء الانفعالي (إعداد الباحث: ٢٠١٢)، ومقياس استراتيجيات إدارة الصراع (إعداد الباحث: ٢٠١٢)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين درجات الطلاب المتفوقين دراسياً على مقياس الذكاء الانفعالي وأبعاده ودرجاتهم على مقياس استراتيجيات إدارة الصراع فيما عدا استراتيجية التوافق حيث لم توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين درجات الطلاب المتفوقين دراسياً على مقياس الذكاء الانفعالي وأبعاده ودرجاتهم على استراتيجية التوافق، كما لم توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات الذكور ومتوسطي درجات الإناث في الذكاء الانفعالي وأبعاده، كذلك لم توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات الذكور ومتوسطي درجات الإناث في استراتيجيات إدارة الصراع .

Summary

The current study aims at recognizing the relation between emotional intelligence and strategies of conflict management for the superior students and the difference between the ratio of marks of males and females in emotional intelligence and in the strategies of conflict management, .The sample consists of (296)student :138 males and 158 females from the toppers (superiors) in the first year of secondary school in the second term 2012 AC/1433 H. The research has handled some of Minia

schools in Bani Mazar city , Minia city , Mallowy city during the school year 2012 in the second term .The researcher has used the Oral Intelligence test for the secondary and university stages (1993) ,prepared by Gabber Abdel-Hammed Gabber ,& Mahmoud Ahmed Omar and he also applied the scale of emotional intelligence and the scale of strategies of conflict management ,both prepared by the researcher (2012) .Among the findings revealed by the current study are:

- *There is a statistic significant correlative relationship between the scores of the superiors on the scale of emotional intelligence and their scores on the scale of the conflict management strategies expect for adaptability strategy.**
- *There are no statistically significant differences between the scores ratio of males and females in emotional intelligence**
- *There no statistically significant differences between the scores ratio of males and females in strategies of conflict management**