

نوقشت رسالة الطالبة أديانا الإسبر

بـعنوان :

أساليب إدارة النزاع وعلاقتها بأبعاد الشخصية
دراسة ميدانية على عينة من تلامذة التعليم الثانوي العام في محافظة حمص

وأجيزت يوم الأحد الواقع في ٢٠١٨/١٢/٢ من قبل السادة أعضاء
لجنة الحكم التالية أسماؤهم :

الاسم	الصفة	التوقيع
د. وائل حديفة	عضواً	
د. سليمان كاسوكة	عضواً مشرفاً	
د. مازن ملحم	عضواً	

تم إجراء التعديلات المطلوبة وأصبحت الرسالة صالحة لمنح درجة
الماجستير في علم النفس العام - قسم علم النفس .



جامعة دمشق

كلية التربية

قسم علم النفس

أساليب إدارة النزاع وعلاقتها بأبعاد الشخصية

(دراسة ميدانية على عينة من تلامذة التعليم الثانوي العام في محافظة حمص)

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علم النفس

إعداد الطالبة:

أدريانا رياض الإسبر

إشراف الدكتور:

سليمان كاسوحة

الأستاذ المساعد في قسم علم النفس

دمشق: ٢٠١٧-٢٠١٨

١٤٣٨-١٤٣٩

University of Damascus

Faculty of Education

Department of Foundation of Education

**Conflict management styles and it's relationship with personality
dimensions**

**A field study on a sample of students in general secondary
education in the province of Homs**

**Prepared by:
Adriana AL-ESPER**

**Supervised by:
Dr. Souleiman KASSOUHA**

Professor–Assistant at the Department of Psychology

Damascus: 2017–2018

1438–1439

فهرس المحتويات

ملخص.....	٦
الفصل الأول: مدخل إلى البحث.....	١١
١/٢. مقدمة:.....	١٢
١/٢. مشكلة البحث:.....	١٣
١/٣. أهمية البحث:.....	١٥
١/٤. أهداف البحث:.....	١٦
١/٥. أسئلة البحث:.....	١٦
١/٦. فرضيات البحث:.....	١٦
١/٧. متغيرات البحث:	٦
١/٨. مصطلحات البحث.....	١٧
الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....	٢١
٢/١. الدراسات العربية:.....	٢٢
٢/٢. الدراسات الأجنبية:.....	٣٨
٢/٣. التعقيب على الدراسات السابقة:.....	٤٥
الفصل الثالث: الإطار النظري.....	٤٧
٣/١. النزاع وأساليب إدارته.....	٤٨
٣/١/١. مفهوم النزاع:.....	٤٨
٣/١/٢. إدارة النزاع:.....	٤٩
٣/١/٣. تسوية النزاعات:.....	٥٠
٣/١/٤. مراحل النزاع:.....	٥٠
٣/١/٥. أسباب النزاع:.....	٥٣
٣/١/٦. نظريات إدارة النزاع:.....	٥٦
٣/١/٧. مستويات النزاع:.....	٥٩

٥٩	/٣.١.٨. أنواع النزاع:
٦٤	/٣.١.٩. أساليب إدارة النزاع:
٦٦	/٣.٢. الشخصية وأبعادها
٦٦	/٣.٢.١. مفهوم الشخصية:
٦٧	/٣.٢.٢. الخصائص العامة للشخصية:
٤٥	/٣.٢.٣. محددات الشخصية:
٦٩	/٣.٢.٤. نظريات الشخصية:
٨١	 الفصل الرابع: الدراسة الميدانية
٨٢	/٤.١. منهج البحث:
٨٢	/٤.٢. المجتمع الأصلي وعينة البحث:
٨٣	/٤.٣. أدوات البحث:
٨٨	/٤.٥. حدود البحث:
٨٩	/٤.٦. إجراءات التطبيق:
٨٩	/٤.٧. الأساليب الإحصائية المستخدمة:
٩٠	 الفصل الخامس: عرض النتائج وتفسيرها
٩١	/٥.١. عرض النتائج:
١٠٣	/٥.٢. مناقشة النتائج وتفسيرها:
١٠٥	/٥.٣. مقترحات البحث:
١٠٦	 المراجع العربية:
١١٣	 المراجع الأجنبية:
١١٤	 الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٧٣	النزاع في المدارس الإدارية المختلفة	١
٣٩	نافذة جوهاري لتحليل النزاع	٢
٦٢	عدد الطلاب المسجلين في المدارس	٣
٦٣	عدد الطلاب المسجلين في الثانويات	٤
٦٣	عدد الطلاب الذين تم تطبيق أدوات البحث عليهم	٥
٦٦	إحصائيات الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ	٦
٦٦	إحصائيات الثبات باستخدام التجزئة النصفية	٧
٦٧	ارتباطات الصدق البنوي	٨
٧٠	متوسطات درجات الطلاب لأساليب إدارة النزاع	٩
٧٠	متوسطات درجات الطلاب لسمات الشخصية	١٠
٧١	نتائج الفرضية الأولى	١١
٧٢	نتائج الفرضية الثانية	١٢
٧٣	نتائج الفرضية الثالثة	١٣
٧٣	نتائج الفرضية الرابعة	١٤
٧٤	نتائج الفرضية الخامسة	١٥
٧٥	الفروق في أساليب إدارة النزاع تبعا لمتغير العمر	١٦
٧٦	نتائج اختبار شيفيه	١٧
٧٧	نتائج اختبار LSD	١٨
٧٨	الفروق في أساليب إدارة النزاع تبعا لمتغير الجنس	١٩
٧٩	الفروق في سمات الشخصية تبعا لمتغير العمر	٢٠
٨٠	الفروق في سمات الشخصية تبعا لمتغير الجنس	٢١

ملخص

هدفت الدراسة الى:

١/. تعرف العلاقة بين أساليب إدارة النزاع (التنافسي، التعاوني، المساوم، المتفادي، المستوعب) وبعض سمات الشخصية (العصابية، الانبساطية، الذهانية).

٢/. الكشف عن الفروق في أساليب إدارة النزاع تبعاً لمتغير الجنس.

٣/. الكشف عن الفروق في أساليب إدارة النزاع تبعاً لمتغير العمر.

٤/. الكشف عن الفروق في سمات الشخصية تبعاً لمتغير الجنس.

٥/. الكشف عن الفروق في سمات الشخصية تبعاً لمتغير العمر.

٦/. تعرف أساليب إدارة النزاع الأكثر انتشاراً لدى عينة البحث.

٧/. تعرف سمات الشخصية الأكثر شيوعاً لدى عينة البحث.

ولتحقيق أهداف البحث استخدمت الباحثة اختبار توماس كيلمان لأساليب النزاع (التعاون، التفادي، المستوعب، المساوم والتنافس) ومقياس آيزنك لأبعاد الشخصية (العصابية، الذهانية والانبساطية).
تكونت عينة البحث من (٢١٤) طالباً وطالبة من طلاب المرحلة الثانوية في محافظة حمص.
نتائج الدراسة: أظهرت الدراسة النتائج التالي:

-أكثر أساليب إدارة النزاع انتشاراً لدى طلبة المرحلة الثانوية التفادي يليه المساومة فالمستوعب ومن بعدها التعاون ثم التنافس.

-سمة الشخصية الأكثر شيوعاً لدى طلبة المرحلة الثانوية سمة الذهانية يليها العصابية ثم الانبساطية.

-لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع التنافس وسمات الشخصية العصابية والذهانية والانبساطية.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع التعاون وسمات الشخصية العصابية والذهانية والانبساطية.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع المساوم وسمات الشخصية العصابية والذهانية والانبساطية.

-توجد علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع التقادي وسمّة الشخصية العصابية.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع التقادي وسمتي الشخصية الذهانية والانبساطية.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع المستوعب وسمتي الشخصية العصابية والذهانية.

- توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع المستوعب وسمّة الشخصية الإنبساطية.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في كل من أساليب إدارة النزاع (التعاون، التنافس، التقادي والمستوعب) تبعاً لمتغير العمر.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أسلوب إدارة النزاع المساوم تبعاً لمتغير العمر.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب إدارة النزاع تبعاً لمتغير الجنس.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية تبعاً لكل من متغيري العمر والجنس.

Abstract

This study aims to:

Identifying the relationship between conflict management methods (competitive, cooperative, bargaining, evading, accommodating) and some personality characteristics (neurosis, practical, Psychoticism).

Identifying differences in conflict management techniques depending on the gender variable.

Identifying the differences in conflict management techniques depending on the age variable.

Identifying the differences in personality characteristics according to gender variable.

Identifying the differences in personality characteristics according to age variable.

Identifying the most common conflict management techniques in the research sample.

Identifying the most common personality characteristics in the research sample.

To achieve the research objectives, the researcher used Thomas Kellman's test of conflict techniques (co-operation, avoidance, assimilating, bargaining, and competition) and the Eisek scale for personality dimensions (neurosis, Psychoticism and practical).

The research sample consisted of (214) male and female secondary school students in Homs governorate.

Study Results: The study showed the following results:

The most common techniques of conflict management among high school students is evading followed by bargaining and then assimilation and then cooperation and then competition.

The most common personality characteristics of high school students are the Psychoticism, followed by neurosis and then the practical personality.

There is no statistically significant relationship between the competitive conflict management technique and neurosis personality character.

There is no statistically significant relationship between the competitive conflict management technique and Psychoticism personality character.

There is no statistically significant relationship between the competitive conflict management technique and practical personality character.

There is no statistically significant relationship between the collaborative conflict management technique and neurosis personality character.

There is no statistically significant relationship between the collaborative conflict management technique and Psychoticism personality character.

There is no statistically significant relationship between the collaborative conflict management technique and practical personality character.

There is no statistically significant relationship between the bargaining conflict management technique and neurosis personality character.

There is no statistically significant relationship between the bargaining conflict management technique and Psychoticism personality character.

There is no statistically significant relationship between the bargaining conflict management technique and practical personality character.

There is a statistically significant negative relationship between the circumventing conflict management technique and neurosis personality character.

There is no statistically significant relationship between the circumventing conflict management technique and Psychoticism personality character.

There is no statistically significant relationship between the circumventing conflict management technique and practical personality character.

There is no statistically significant relationship between the accommodating conflict management technique and neurosis personality character.

There is no statistically significant relationship between the accommodating conflict management technique and Psychoticism personality character.

There is a statistically significant negative relationship between the accommodating conflict management technique and practical personality character.

There are no statistically significant differences in each of the methods of conflict management (competitive, cooperative, evading, accommodating) depending on the age variable.

There are no statistically significant differences in the bargaining conflict management technique according to the age variable.

There are no statistically significant differences in the techniques of conflict management according to the gender variable.

There are no statistically significant differences in personality characteristics according to age and gender variables.

الفصل الأول: مدخل إلى البحث

-مقدمة:

-مشكلة البحث:

-أهمية البحث:

-أهداف البحث:

-أسئلة البحث:

-فرضيات البحث:

-متغيرات البحث:

مصطلحات البحث النظرية والإجرائية:

١./٢. مقدمة:

يواجه المراهقون اليوم نزاعات أكثر عدداً وأكبر حجماً من نزاعات المراهقين في الأزمنة الماضية نتيجة لما طرأ على المجتمعات من تقلبات سياسية، وتغيرات اجتماعية، وثورات معرفية من تقدم علمي وتطور تكنولوجي في عالم الاتصالات والعولمة والفضائيات والإنترنت، مازاد من كم النزاعات ونوعها وأدى إلى ترك آثار سلبية في أساليب تنشئة بعض هؤلاء المراهقين وتطلعاتهم المستقبلية وعلى وجه الخصوص في بلدنا اليوم وماتعانيه من ويلات وأوضاع أمنية واجتماعية غير مستقرة أدت الى زيادة الضغوط النفسية والاجتماعية السيئة فصار من الطبيعي أن يواجه الفرد وخاصة المراهق الكثير من صور النزاع المختلفة، إذ قد يواجه نزاعاً مع ذاته أو مع الآخرين أو مع الأنظمة والقوانين، كما يواجه نزاعات مع الواقع الاجتماعي والبيئي الذي يعيش فيه، ولعل تعامل الفرد مع هذه المستويات المختلفة من النزاع قد يولد آثاراً مختلفة عليه وعلى أبعاد شخصيته التي تكون في مرحلة التشكل والتكون.

ولمفهوم الشخصية اليوم مكانة هامة في الدراسات الإنسانية عامة والنفسية خاصة، وأصبح محوراً لكثير من فروع العلوم الإنسانية الأخرى، التي أخذت حيث تسعى للوصول الى صورة صحيحة قدر الإمكان عن خصائص الشخصية ومكوناتها ودينامياتها وأبعادها.

يختلف الناس في سلوكهم بسبب اختلاف أبعادهم الشخصية، فهي التي تعطي كل فرد فرديته التي يتميز بها من غيره. ويرى ألبورت نقلاً عن (جابر، ١٩٩٠) أن أبعاد الشخصية تكوينات بيولوجية فيزيقية حقيقية، ويعرفها بأنها: " بنية عصبية نفسية لها القدرة على استخلاص المثيرات المتكافئة وظيفياً، وعلى المبادأة في التوجيه المستمر لأشكال متكافئة على نحو له معنى متسق من السلوك التوافقي والتعبيري"، ويؤكد أيضاً ألبورت على أن الأبعاد الخاصة بفرد ما تقوم بدور داخلي بالنسبة له، فهي التي تحدد أنماط سلوكه. إذ تعدّ كل من الأبعاد والعادات ميولاً محدودة، ولكن الأبعاد أكثر عمومية سواء من حيث المواقف الخاصة بها أو من حيث ما تؤدي إليه من استجابات، فالبعد يمثل نتاج الجمع بين عادتين أو أكثر. (جابر، ١٩٩٠، ص ٢٥٨)

والإنسان يعيش اليوم في زمن تكثر فيه الضغوطات والحوادث المفاجئة التي تؤثر في المقومات الرئيسية لنظام حياة الفرد، وتظهر تأثيرات مختلفة تتضح في شكل نزاعات في بعض الأحيان. ونظرة

سريعة عبر التاريخ وإلى حياتنا اليومية، تؤكد أن النزاع أمر لا بد من حدوثه في مجتمع يعيش فيه البشر معاً أو يعمل فيه الأفراد في مكان واحد.

وبطبيعة الحال فإن استمرار النزاعات وعدم إيجاد أساليب فعالة لحلها لتحويلها من مؤثرات سلبية إلى مؤثرات أكثر إيجابية في حياة الأفراد تدفع بهم إلى مزيد من التطور والإنجاز الذي يؤدي حتماً إلى آثار سيئة سواء على صعيد المجتمع أم على صعيد الفرد، وربما يكون الاختلاف بين الأفراد في سمات الشخصية من الأسباب الرئيسية في اختلاف أساليب إدارة النزاع بين فرد وآخر.

ويشير (Brodth, & Zimbardo, 1981) إلى أن علماء النفس أكدوا أن قدرة الفرد على حل المشكلات الحياتية من أهم المتغيرات التي تؤثر فيها أبعاد الشخصية، والطلبة الذين يمتلكون أبعاد (الذكاء، الثقة بالنفس، الاتزان الانفعالي) لديهم القدرة على حل المشكلات أكثر من غيرهم من الطلبة. والمدرسة مؤسسة ذات أهمية كبيرة في حياة الفرد ففيها يقضي مرحلة مهمة من مراحل حياته التي تصقل فيها المهارات الذهنية والعقلية والاجتماعية، لذا لا بد من أن يكون الاهتمام بكل مكونات المدرسة كبيراً، ومن أهم مكونات هذه المدرسة الطالب الذي يمثل مستقبل المجتمع، ولعل أول ما يحتاجه طلبة المدارس تزويدهم بأساليب فعالة وناجحة في إدارة النزاعات التي تواجههم على نحو يحسن من تفكيرهم الاجتماعي وأدائهم الدراسي، ويعمل على تحويل آثار النزاع السلبية إلى خبرة يفيد منها إيجابياً في مواقف حياتية مشابهة. ومن هذا المنطلق كان الاهتمام بإدارة النزاع وأساليبه المختلفة مدخلاً لتطوير المؤسسات التربوية عموماً والمدارس خصوصاً فالمدارس بحاجة إلى قدر معتدل من النزاع لتجنب الجمود والركود والملل والروتين والحفاظ على نموها وفعاليتها.

(الشريف وعبد العليم، ٢٠٠٩، ٢٥٠).

وفي ضوء ماسبق تتجه هذه الدراسة لتعرف أساليب إدارة النزاع وعلاقته بأبعاد الشخصية.

٢.١. مشكلة البحث:

تعد فترة المراهقة من أهم الفترات التي يمر بها الإنسان في حياته الطبيعية، بل يمكن عدّها فترة ميلاد جديد بالإضافة إلى كونها فترة انتقالية حرجية ينتقل فيها الفرد من الطفولة إلى الرجولة (حمداوي، ٢٠١٥، ٣٠). ويرى حمداوي (٢٠١٥) أن هذه الفترة تتميز بأنها فترة تغير شامل في جميع جوانب النمو، ففيها يحدث تغير في أهداف المراهق في مجالات النضج الانفعالي العام والنضج العقلي

والنضج الاجتماعي العام، والاهتمام بالجنس الآخر، والنزوع نحو الاستقلالية، وملء أوقات الفراغ، وفلسفة الحياة، والتعرف إلى الذات. ثم يضطرب اتزان الشخصية ويرتفع مستوى توترها بحيث تصبح معرضة لاضطرابات انفعالية متتالية، وتختل علاقاتها الاجتماعية بأعضاء الاسرة وأصدقاء المدرسة، فيبيدي المراهق تمرداً وعنفاً ويكون غير ناضج انفعالياً، يبحث عن الاستقلالية، ويصبح حساساً بصفة خاصة لزملائه الأصغر منه سناً، مستعداً لأن يتخذ اتجاهات متطرفة، خجولاً ذا نزعة عدوانية، وفي نزاع دائم مع الاتجاهات والقيم والمثل العليا وأساليب الحياة المختلفة أو مع المكونات الاجتماعية الأخرى.

ويرى الفسفوس (٢٠٠٨)، أن النزاع أمر حتمي وطبيعي داخل العلاقات الإنسانية وقد يظهر من وقت لآخر وبأشكال مختلفة مع الشخص نفسه. وإن عدم إدارة هذا النزاع بأساليب إيجابية يؤدي الى نتائج سلبية على تلك العلاقات، وعلى العكس من ذلك فإن وجود النزاع وإدارته بمهارة سيزيد من فعالية العلاقات الإنسانية وقوتها ومتانتها.

وبحسب كل من Owens, Daly, and Slee (٢٠٠٥) يعود الاختلاف في أساليب إدارة النزاعات الى الفروق في الجنس والعمر، إذ أظهرت نتائج الدراسة التي قاموا بها أن الفتيات أكثر استخداماً للتسوية والتجنب من الفتيان، وأن الطلبة الأكبر سناً أكثر استخداماً للتسوية من الطلبة الأصغر سناً. وفي سياق آخر توصلت بعض الدراسات إلى أن لسمات الشخصية دوراً بارزاً في إدارة النزاعات فقد أكدت دراسة برودت وزيمباردو (Brodth, & Zimbardo, 1981) أن الطلبة الذين يمتلكون سمات (الذكاء، الثقة بالنفس، الاتزان الانفعالي) لديهم القدرة على حل المشكلات أفضل من غيرهم من الطلبة وأشارت دراسة أنطونيوني (Antonioni, 1998)، إلى أن الانبساطية ترتبط بعلاقة إيجابية مع أسلوب السيطرة والدمج وعلاقة سلبية مع أسلوب التجنب، بينما ترتبط العصابية بعلاقة إيجابية مع أسلوب التجنب وعلاقة سلبية مع أسلوب السيطرة. النتائج السابق ذكرها تتفق مع دراسة عبد الواحد (2013)، الذي أكد أن كل شخص يمتلك سمات للشخصية مختلفة عن سمات شخصية الآخر، ولعل هذا الاختلاف في سمات الشخصية يعد من أهم الأسباب المؤدية إلى اختلاف أساليب إدارة النزاعات ويؤكد بعض علماء النفس أن سمات الشخصية تؤثر ببعض المتغيرات المهمة في حياة الأفراد، وأن من أهم هذه المتغيرات هو قدرة الفرد على حل نزاعاته.

ويشير بريك (٢٠١٠) إلى أن البحث عن وسائل وتقنيات ناجعة لمعالجة النزاعات بين الأفراد والجماعات التي تبدو أكثر خطورة من أي وقت مضى حظي اليوم باهتمام كبير على أكثر من صعيد، بل أصبح موضوعاً للعديد من الفروع العلمية كعلم نفس النزاع، وعلم النفس الاجتماعي للنزاع، والأخلاق والنزاع، وإدارة النزاع،... الخ، ويعود ذلك إلى تشبع المجتمعات المعاصرة بالتناقض وسرعة التغيرات التي تطرأ عليها بالإضافة إلى الآثار النفسية-الاجتماعية والاقتصادية والديموغرافية التي خلفتها النزاعات الدولية الكبيرة في العالم.

ومن خلال عمل الباحثة كمرشدة نفسية في مدارس التعليم الأساسي ومدارس التعليم الثانوي واحتكاكها المباشر بالطلبة لاحظت وجود نزاعات بين الطلبة على الصعيدين الشخصي والجماعي. هذه النزاعات قد تطول وقد لا تنتهي بطريقة إيجابية ربما بسبب الاختلاف في أساليب إدارة النزاع. انطلاقاً مما سبق يمكن تلخيص مشكلة البحث بالسؤال الآتي:

ما طبيعة العلاقة بين أساليب إدارة النزاع (التنافسي، التعاوني، التفادي، المستوعب، المساوم) وأبعاد الشخصية (الانبساطية، الذهانية، العصابية) لدى عينة من طلبة التعليم الثانوي العام؟
١/٣. أهمية البحث:

تتجلى أهمية البحث فيما يلي:

الأهمية النظرية:

- تسليط الضوء على بعض الأدبيات التي تناولت العلاقة بين أساليب إدارة النزاع (التنافسي، التفادي، التعاوني، المستوعب، المتجنب) لدى أفراد عينة البحث (طلبة التعليم الثانوي العام) وسمات الشخصية (العصابية، الذهانية، الانبساطية).
- المرحلة العمرية التي يتناولها البحث مرحلة حساسة هامة جداً في بناء الشخصية وفي الأساليب التي يتبعها الطلاب في إدارة النزاعات في حياتهم المستقبلية.
- مرحلة المراهقة من أخطر المراحل التي يمر بها الإنسان في حياته والتي لازالت في حاجة إلى دراسة جادة تساهم في تقديم إجابات واضحة عن كثير من التساؤلات المتعددة والمتنوعة حول الموضوع.

الأهمية التطبيقية:

- يمكن الاستفادة من مقياس إدارة النزاع الذي تم تقنيه على طلاب المرحلة الثانوية.
- من الممكن أن يتوصل البحث الحالي لمعلومات مناسبة لبناء برامج مستقبلية تفيد في تنمية أساليب إدارة النزاع لدى طلبة التعليم الثانوي.

١.٤. أهداف البحث:

١. تعرف العلاقة بين أساليب إدارة النزاع (التنافسي، التعاوني، المساوم، المتفادي، المستوعب) وبين بعض أبعاد الشخصية (العصابية، الانبساطية، الذهانية).
٢. الكشف عن الفروق في أساليب إدارة النزاع تبعاً لمتغير الجنس.
٣. الكشف عن الفروق في أساليب إدارة النزاع تبعاً لمتغير العمر.
٤. الكشف عن الفروق في أبعاد الشخصية تبعاً لمتغير الجنس.
٥. الكشف عن الفروق في أبعاد الشخصية تبعاً لمتغير العمر.
٦. تعرف أساليب إدارة النزاع الأكثر انتشاراً لدى عينة البحث.
٧. تعرف بعد الشخصية الأكثر شيوعاً لدى عينة البحث.

١.٥. أسئلة البحث:

- ١- ما أساليب إدارة النزاع الأكثر انتشاراً لدى طلبة المرحلة الثانوية؟
- ٢- ما بعد الشخصية الأكثر شيوعاً لدى طلبة المرحلة الثانوية؟

١.٦. فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية لهذا البحث: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ٠,٠٥ بين درجات الطلاب على اختبار أساليب إدارة النزاع (التنافسي، التعاوني، المساوم، المتفادي، المستوعب) وبين درجاتهم على مقياس أيزنك للشخصية وفق الأبعاد (الانبساطية، العصابية، الذهانية)

الفرضيات الفرعية:

١. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين درجات العينة في الأسلوب التنافسي ودرجاتهم وفق الأبعاد (الانبساطية، العصابية، الذهانية).
٢. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين درجات العينة في الأسلوب التعاوني ودرجاتهم وفق الأبعاد (الانبساطية، العصابية، الذهانية).
٣. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين درجات العينة في الأسلوب المساوم ودرجاتهم وفق الأبعاد (الانبساطية، العصابية، الذهانية).
٤. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين درجات العينة في الأسلوب المتفادي ودرجاتهم وفق الأبعاد (الانبساطية، العصابية، الذهانية).

٥/. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين درجات العينة في الأسلوب المستوعب ودرجاتهم وفق الأبعاد (الانبساطية، العصابية، الذهانية).

٦/. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في متوسط درجة الطلاب في اختبار أساليب إدارة النزاع تبعاً لمتغير العمر.

٧/. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في متوسط درجة الطلاب في اختبار أساليب إدارة النزاع تبعاً لمتغير الجنس.

٨/. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في متوسط درجة الطلاب في اختبار أبعاد الشخصية تبعاً لمتغير العمر.

٩/. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في متوسط درجة الطلاب في اختبار أبعاد الشخصية تبعاً لمتغير الجنس.

٧.١/. متغيرات البحث

تم دراسة العلاقة بين أساليب إدارة النزاع وأبعاد الشخصية تبعاً لمتغيري العمر والجنس.

٨.١/. مصطلحات البحث

١.٧.١/. النزاع:

لا يوجد إجماع على تعريف واحد للنزاع وربما يعود ذلك إلى أن النزاع يحدث في مستويات متعددة: المستوى الذاتي داخل الفرد نفسه، والمستوى الفردي في التنظيم، والمستوى التنظيمي بين الجماعات داخل المؤسسة، فبعض التعريفات ركزت على مستوى معين دون غيره.

إجرائياً: هو ظاهرة سلوكية وخلاف مدرك يمكن ملاحظته وقياسه، ينشأ بين طالبين أو أكثر في مدارس التعليم الثانوي العام في محافظة حمص أو بين الطالب ومعلم أو بينه وبين والديه، كصدى لأختلاف وجهات النظر، أو تناقض الأدوار، أو تعدد الحاجات، أو البحث عن الكسب المادي أو المعنوي.

١/٧/٢. إدارة النزاع:

عرف المعشر إدارة النزاع بأنه "العملية التي يتم من خلالها التعامل مع النزاع ومواجهته من خلال اختيار الأسلوب الملائم بعد فهم أسباب النزاع وأبعاده" (المعشر، ٢٠٠٥، ٤٩).

إجرائياً: هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها الطالب على مقياس إدارة النزاع ككل.

١/٧/٣. أساليب إدارة النزاع (Conflict Management Styles)

يشير مصطلح أساليب إدارة النزاع إلى تفضيل الأفراد استخدام واحد أو أكثر من الأساليب الخمسة لإدارة النزاع (التعاون، التنافس، التجنب، التسوية، المساومة)، أكثر من غيرها، تبعاً لكل من استعداد الفرد ومتطلبات الموقف.

وإجرائياً: الطرق والسلوكيات أو الآليات التي يترتبها ويتبعها طلاب مدارس التعليم الثانوي العام في محافظة حمص لتوجيه التباين والخلاف-سواء بين الطلاب أم بين الطلاب والمعلمين أم بين الطلاب والديهم-التي يمكن تقدير درجتها على أداة الدراسة من وجهة نظر الطلاب.

١/٧/٣/١. الأسلوب التنافسي *Competitive*

يعبر هذا الأسلوب عن اهتمام بالذات واهتمام متدنٍ بالآخرين، واستخدام الفرد سلوك القوة والإجبار لتحقيق أهدافه ورغباته دون الاهتمام بأهداف ورغبات الطرف الآخر، ويمثل هذا الأسلوب موقف رابح-خاسر. (قطيشات، ٢٠٠٤، ١٨)

ويعرف إجرائياً بأنه: الدرجة الفرعية التي يحصل عليها المفحوص في أدائه على المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

١/٧/٣/٢. الأسلوب التعاوني *Collaboration*

يتميز هذا الأسلوب بالذاتية والتعاون بدرجة عالية، ومحاولة الفرد التعامل مع الطرف الآخر في إيجاد حل مقبول يلبي حاجات الطرفين. (Owens, 1981, 162).

ويعرف إجرائياً بأنه: الدرجة الفرعية التي يحصل عليها المفحوص في أدائه على المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

١/٧/٣. أسلوب المساومة *Compromised*.

أسلوب يتصف بالوسطية بين الذاتية والتعاون، وفيه يحاول الفرد إيجاد حل وسط يرضي الطرفين ويشبع اهتماماتهما جزئياً. (Owens, 1981, 162)

ويعرف إجرائياً بأنه: الدرجة الفرعية التي يحصل عليها المفحوص في أدائه على المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

١/٧/٤. أسلوب التفادي *Avoiding*.

يتصف هذا الأسلوب بالذاتية والتعاون بدرجة متدنية، ولهذا الأسلوب ارتباط بالانسحاب والهروب من مواجهة النزاع. (Owens, 1981, 162)

ويعرف إجرائياً بأنه: الدرجة الفرعية التي يحصل عليها المفحوص في أدائه على المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

١/٧/٥. أسلوب المستوعب *Accommodating*.

يعبر هذا الأسلوب عن اهتمام متدنٍ بالذات واهتمام عال بالآخرين، إذ يهتم الفرد بإرضاء الطرف الآخر والإذعان لمتطلباته على حساب تحقيقه اهتماماته الذاتية في محاولته حل مشكلة النزاع. (مصطفى، ٢٠٠٠، ٤٥٠)

ويعرف إجرائياً بأنه: الدرجة الفرعية التي يحصل عليها المفحوص في أدائه على المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

١/٧/٤. الشخصية:

يعرف أيزنك الشخصية بأنها المجموع الكلي لأنماط السلوك الفعلية أو الكامنة لدى الكائن.

(رزق، ٢٠١٢، ١٠٠).

١/٧/٥. أبعاد الشخصية:

يعرف أيزنك أبعاد الشخصية بأنها مجموعة من الأفعال السلوكية التي تتغير معاً (إبراهيم، ٢٠٠٠، ٢٠) ويقصد بالأبعاد في هذا البحث ما يقيسه مقياس أيزنك للشخصية، وهذه الأبعاد هي الانبساطية والانطوائية والعصابية.

وتعرف إجرائياً بأنها: هي تلك الصفات والقدرات التي تميز طالباً من طالب آخر في جميع المجالات، أو (تميز طالباً من طالب آخر في الأبعاد التالية: العصابية، والانبساطية، والذهانية)، ويقاس بالدرجة التي يسجلها الطالب أو الطالبة من طلاب التعليم الثانوي العام على المقياس المستخدم في هذه الدراسة.

١/٧/٥. الانبساطية (E) Extraversion :

يعرف طه (١٩٩٣، ١١٧) الانبساطية بأنها "نمط في الشخصية يتميز بالميل للابتهاج والسعادة بالتواجد مع الآخرين وإقامة علاقات معهم ومشاركتهم متعنتهم ونشاطهم".

إجرائياً: الدرجة التي يحصل عليها الطالب على مقياس آيزنك في بعد الانبساطية

١/٧/٥.٢. الذهانية: (P) Psychoticism :

هي سمة أساسية في الشخصية، توجد بدرجات معينة لدى الأسوياء، كما توجد ولكن بدرجات كبيرة لدى المرضى، فإذا وجدت بدرجة كبيرة فقد تعبر عن حال متطرفة وقد تشير الى قابلية الفرد لتطوير شذوذ نفسي بحسب آيزنك (رحمة، ٢٠١١، ٣٢٧) ويوصف بأنه عدواني بارد قاسٍ معادٍ للمجتمع، متمركز حول ذاته، لا يتأثر بالمشاعر الشخصية، مندفع، متبلد، قادر على الإبداع أحياناً، صارم العقل متصلب، يصفه من حوله بأنه غريب". (عبد الخالق، ١٩٩٦، ٣٩)

إجرائياً: الرجة التي يحصل عليها الطالب على مقياس آيزنك بعد الذهانية

١/٧/٥.٣. العصابية: (N) Neuroticism :

يعرف آيزنك العصابية بأنها "حالة انفعالية غير مستقرة وشديدة، تجعل الشخص ذا استعداد مسبق الى تطوير أعراض عصابية في مواقف الضغوط والإرهاق، ومن سمات العصابية، وتقلب المزاج والأرق، والعصبية، ومشاعر النقص، والقابلية للإثارة". (رحمة، ٢٠١١، ٣٢٦-٣٢٧)

إجرائياً: الدرجة التي يحصل عليها الطالب على البعد الخاص بالعصابية من مقياس آيزنك للشخصية.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

الدراسات السابقة العربية:

الدراسات السابقة الأجنبية:

تعقيب على الدراسات السابقة:

٢/١. الدراسات العربية:

-دراسة كاسوحة (٢٠١٧) في دمشق:

عنوان الدراسة:

"فاعلية برنامج تدريبي قائم على نموذج روزنبرغ في التواصل اللاعنفي لتغيير أساليب إدارة النزاع لدى طلبة جامعة دمشق"

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تعرف فاعلية برنامج تدريبي قائم على نموذج روزنبرغ في التواصل اللاعنفي لتغيير أساليب إدارة النزاع المستخدمة لدى طلبة الجامعة.

منهج الدراسة:

المنهج شبه التجريبي

عينة الدراسة:

تكونت عينة البحث من طلبة علم النفس في جامعة دمشق وعددهم (٢٢) طالباً وطالبة.

أدوات الدراسة:

اختبار توماس كيلمان لقياس أساليب إدارة النزاع (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument) بعد ترجمته إلى اللغة العربية، وإجراء دراسة سيكومترية للمقياس ضمن البيئة السورية للتحقق من صدقه وثباته وصلاحيته للتطبيق.

نتائج الدراسة:

أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الاختبار القبلي والبعدي في أساليب إدارة النزاع. أما فيما يخص لترتيب استخدام أساليب إدارة النزاع فقد حل التعاون رابعاً بعد أن كان في المرتبة الخامسة لتصبح بالترتيب التقادي، المساومة والانسحاب ثم التعاون فالتنافس.

-دراسة هدار (٢٠١٧) في الجزائر:

عنوان الدراسة:

"سمات الشخصية لدى طلبة الجامعة وفق قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية لكوستا وماكري"

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن نمط التفكير السائد عند الطلبة بجامعة غرداية، كما هدفت إلى التعرف على السمات الأكثر شيوعاً التي تميز شخصية الطلبة ذوي التفكير الإيجابي وذوي التفكير السلبي، إضافة إلى الكشف عن الفروق في سمات الشخصية تعزى لمتغير الجنس.

منهج الدراسة:

المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (٥٠٠) طالب وطالبة من طلبة كلية العلوم الاجتماعية وكلية العلوم والتقنيات التابعين لجامعة غرداية.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى ميل أغلبية طلبة الجامعة نحو التفكير السلبي، كما جاءت سمة العصابية في المرتبة الأخيرة لدى الطلبة ذوي التفكير الإيجابي، بينما احتلت هذه السمة المرتبة الأولى لدى الطلبة ذوي التفكير السلبي، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في السمات التالية: (الانبساط، المقبولية، اليقظة والانفتاح) لصالح الإناث ما عدا سمة العصابية كان الفرق دالاً لصالح الذكور.

دراسة شامية (٢٠١٦) في غزة:

عنوان الدراسة:

"سمات الشخصية وعلاقتها بالتكيف النفسي لدى المراهقين المهمة بيوتهم"

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة الى معرفة العلاقة بين التكيف النفسي وسمات الشخصية التي تم استهدافها وكذلك هدفت الى تتبع أثر هذه السمات في التكيف النفسي لدى المراهقين المهمة بيوتهم في الحرب الأخيرة على قطاع غزة عام ٢٠١٤.

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (٤٩١) مراهقاً، بواقع (٢٤٧ مراهقاً - ٢٤٤ مراهقة)

أدوات الدراسة:

استخدم الباحث مقياس سمات الشخصية لآيزنك

نتائج الدراسة:

سمة الشخصية الانبساطية احتلت المرتبة الأولى عند المراهقين المهمة بيوتهم في قطاع غزة ووجود فروق جوهرية في سمة العصابية لدى المراهقين تعزى لمتغير الجنس وكانت الفروق لصالح الإناث.

-دراسة أسماء (٢٠١٤) في الجزائر:

عنوان الدراسة:

"أساليب إدارة الصراع التنظيمي وفق نموذج "توماس" و"كولمان" وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عمال القطاع الصحي "

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة الى:

- تعرّف درجة ممارسة عمال القطاع الصحي لأساليب إدارة الصراع التنظيمي.
- تعرّف مدى ارتباط أساليب إدارة الصراع التنظيمي باختلاف أوالجنس، أوالسن، أوالأقدمية، أوالوظيفة لدى عمال القطاع الصحي.

منهج الدراسة:

المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (٢٠٠) عامل بمستشفيات دائرة تقرت ولاية ورقلة.

أدوات الدراسة:

مقياس توماس وكليمان

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- هناك ممارسات متباينة لأساليب إدارة الصراع التنظيمي وفق الترتيب التنازلي التالي: أسلوب التعاون، أسلوب التجاهل، أسلوب التنازل، أسلوب التوسط، أسلوب التنافس.
- تختلف درجة ممارسة أسلوب التعاون حسب الجنس لصالح الذكور، والسن لصالح فئة أكثر من سنة، والوظيفة لصالح الأطباء والإداريين.
- لا تختلف درجة ممارسة أسلوب التنافس حسب الجنس، والسن، والأقدمية، والوظيفة.
- تختلف درجة ممارسة أسلوب التوسط حسب الجنس لصالح الذكور، والسن لصالح فئة أكثر من ٣٥ سنة. ولا تختلف باختلاف الأقدمية، والوظيفة.
- لا تختلف درجة ممارسة أسلوب التجاهل حسب الجنس، والسن، والأقدمية، والوظيفة.
- تختلف درجة ممارسة أسلوب التنازل حسب الجنس لصالح الذكور، والسن لصالح فئة أكثر من ٣٥ سنة، والوظيفة لصالح الإداريين. ولا تختلف باختلاف الأقدمية.

-دراسة عبد الواحد (٢٠١٣) في العراق:

عنوان الدراسة:

"بعض سمات الشخصية وعلاقتها بحل المشكلات لدى طلبة الجامعة"

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة الى تعرف:

١. مستوى بعض سمات الشخصية السائدة لدى طلبة الجامعة.
٢. الفروق في مستوى سمات الشخصية بحسب المتغيرات الجنس (ذكور، إناث) التخصص (علمي، إنساني) المرحلة (الأولى، الرابعة) لدى طلبة الجامعة.
٣. مستوى حل المشكلات لدى طلبة الجامعة.
٤. الفروق في مستوى حل المشكلات بحسب المتغيرات الجنس (ذكور، إناث) التخصص (علمي، إنساني) المرحلة (الأولى، الرابعة) لدى طلبة الجامعة.
٥. العلاقة بين سمات الشخصية وحلّ المشكلات لدى طلبة الجامعة.

منهج الدراسة:

المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة:

تكونت العينة من (٢٠٠) طالب وطالبة من الجامعة.

أدوات الدراسة:

- ١ . مقياس كاتل (R . Cattell) لسمات الشخصية المكيف على البيئة العراقية من قبل المولى (٢٠٠١)
- ٢ . مقياس حل المشكلات من إعداد الباحث.

نتائج الدراسة:

- ١-وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة في سمات الشخصية وفق متغير الجنس لصالح الإناث، ووفق متغير المرحلة الدراسية لصالح الرابع، أما متغير التخصص فلاتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة تبعاً لهذا المتغير.
- ٢-ضعف مستوى طلبة الجامعة في حل المشكلات.
- ٣-وجود فروق غير دالة إحصائية بين طلبة الجامعة في حل المشكلات تبعاً لمتغيرات (الجنس، التخصص).
- ٤-الطلاب اللذين لديهم سمات شخصية جيدة أفضل من الطلاب اللذين لديهم سمات شخصية ضعيفة في حل المشكلات.

-دراسة القيق (٢٠١١) في غزة:

عنوان الدراسة:

"سمات الشخصية وعلاقتها بالتفكير التأملي لدى طلبة الثانوية العامة في محافظة غزة"

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة الى الكشف عن مستوى التفكير التأملي وعلاقته بسمات الشخصية لدى طلبة الثانوية العامة في محافظات قطاع غزة.

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة:

بلغت عينة الدراسة (٦٨٨) طالباً وطالبة من طلاب الثانوية العامة.

أدوات الدراسة:

مقياس قائمة العوامل الخمس الكبرى للشخصية لكوستا وماكرية.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- أكثر سمات الشخصية شيوعاً لدى العينة: يقظة الضمير، الطيبة، الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، العصابية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية تعزى لمتغير الجنس، وكانت الفروق لصالح الإناث في كل من العصابية والانبساطية والانفتاح على الخبرة، أما في يقظة الضمير فقد كانت الفروق لصالح الذكور بينما لا فروق بين الطلبة في الطيبة.

دراسة مرزوق (٢٠١١) في محافظات غزة:

عنوان الدراسة:

"إستراتيجيات إدارة الصراع التي يتبعها مديرو مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى المعلمين"

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة الى:

- ١-تحديد درجة تقدير معلمي مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة لإستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي التي يستخدمها مديرو مدارسهم.
- ٢-الكشف عن دلالة الفروق في متوسطات تقديرات عينة الدراسة لإستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي المستخدمة تبعاً للمتغيرات (المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الجنس).
- ٣-تحديد درجة تقدير معلمي مدارس وكالة الغوث لمستوى الالتزام التنظيمي لديهم.
- ٤-الكشف عن دلالة الفروق في متوسطات تقديرات عينة الدراسة لمستوى الالتزام التنظيمي لديهم للمتغيرات _المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، الجنس).
- ٥-الكشف عن العلاقة بين إستراتيجيات إدارة الصراع التي يستخدمها مديرو مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة و بين مستوى الالتزام التنظيمي للمعلمين)،

منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة في دراستها المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (٧٨٨) معلماً ومعلمة من معلمي مدارس وكالة الغوث في محافظات غزة.

نتائج الدراسة:

- ١-مديرو مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة يستخدمون جميع إستراتيجيات إدارة الصراع ولكن بنسب متفاوتة
- ٢-ممارسة مديري وكالة الغوث بمحافظة غزة لإستراتيجيات إدارة الصراع المختلفة مرتبة تنازلياً (إستراتيجية التعاون، إستراتيجية التسوية، إستراتيجية التنازل، إستراتيجية التنافس، التجنب).
- ٣-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط تقديرات أفراد العينة لإستراتيجيات إدارة الصراع التي يستخدمها مديرو مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة تعزى لمتغيري (سنوات الخدمة، المؤهل العلمي).
- ٤-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط تقديرات أفراد العينة لإستراتيجيات إدارة الصراع التي يستخدمها مديرو مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة تعزى لمتغير الجنس (ما عدا إستراتيجية التنافس إذ كانت الفروق لصالح الإناث).

دراسة العسولي (٢٠١١) في محافظات غزة:

عنوان الدراسة:

"درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة لاستراتيجيات إدارة النزاع التنظيمي وسبل تطويرها من وجهة نظرهم"

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة الى:

-تعرف درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة لإستراتيجيات إدارة النزاع التنظيمي.
-تعرف سبل تطوير تلك الإستراتيجيات لدى المديرين

منهج الدراسة:

لتحقيق أغراض الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (134) مديراً ومديرة للمدارس الثانوية ويمثلون مجتمع الدراسة كافة.

أدوات الدراسة:

استخدم الباحث استبانة موزعة على مجالات الدراسة (التنافس، التجنب، التعاون، التسوية، التنازل) كذلك سؤالاً مفتوحاً لبحث سبل التطوير لتلك الإستراتيجيات.

نتائج الدراسة:

الإستراتيجية الأكثر شيوعاً بين أوساط مديري المدارس الثانوية كانت استراتيجية التعاون، ودرجة ممارسة المديرين للإستراتيجيات المختلفة تنازلياً كالتالي: (التعاون، التسوية، التنازل، التنافس، التجنب) ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط تقديرات مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة لدرجة ممارستهم لإستراتيجيات إدارة النزاع التنظيمي تعزى لمتغير الجنس، باستثناء إستراتيجية التنافس كانت الفروق لصالح الذكور.

أوصت الدراسة بضرورة توجيه الباحثين نحو دراسة ظاهرة النزاع من جوانب عديدة وربطها بمتغيرات أخرى في مدارس محافظات غزة.

-دراسة بسيسو وأبو غالي (٢٠٠٩) في محافظات غزة:

عنوان الدراسة:

"التوافق المهني وعلاقته بأساليب إدارة النزاع لدى مديري المدارس الثانوية في محافظات غزة".

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى:

- تعرّف العلاقة بين التوافق المهني وأساليب إدارة النزاع لدى مديري المدارس الثانوية في محافظات غزة.

- تعرّف مستوى التوافق المهني لدى مديري المدارس الثانوية في محافظات غزة.

- الكشف عن الأهمية النسبية لشيوع مجالات أساليب إدارة النزاع لدى مديري المدارس الثانوية في محافظات غزة، والكشف عن الفروق في مستوى التوافق المهني لدى المديرين تبعاً لمتغير الجنس.

منهج الدراسة:

استخدمت الباحثان المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة:

تكونت العينة من=١٢٠ مديراً ومديرة من مديري ومديرات المدارس الحكومية في المرحلة الثانوية في محافظات غزة.

أدوات الدراسة:

استخدمت الباحثان مقياسين الأول لقياس التوافق المهني، والآخر مقياس أساليب إدارة النزاع.

نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة أن هناك مستوى جيد للتوافق المهني لدى مديري المدارس الثانوية، كما بينت نتائج الدراسة أن أكثر مجالات أساليب إدارة النزاع مجال التعاون (83. 8)، يليه على التوالي مجالات: التسوية (80. 1)، والاسترضاء (٧٢,٢)، والمنافسة (59. 9)، والتجنب (٥٨,٥) كما بينت نتائج الدراسة أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين مرتفعي التوافق المهني ومنخفضيه في استخدام كل من أسلوب التعاون والتسوية لصالح مرتفعي التوافق المهني، بينما لا توجد فروق في مجالات التجنب، والمنافسة، والاسترضاء. والدرجة الكلية بين مرتفعي مستوى التوافق المهني ومنخفضيه، ولا فروق دالة إحصائية بين مديري المدارس في مستوى التوافق المهني تعزى لمتغير الجنس

دراسة عيسى (٢٠٠٩) في الأردن:

عنوان الدراسة:

"إستراتيجيات إدارة النزاع التنظيمي وعلاقتها بأخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام بكليات التمريض في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر الهيئة التدريسية":

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة استخدام رؤساء الأقسام بكليات التمريض في الجامعات الأردنية الخاصة إستراتيجيات إدارة النزاع التنظيمي، وعلاقتها بأخلاقيات العمل الإداري لديهم من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج المسحي الارتباطي لملاءمته طبيعة الدراسة من حيث جمع البيانات وتحليلها والربط بينها.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من ١٠٤ من أعضاء هيئة التدريس في كليات التمريض بالجامعات الأردنية الخاصة في الأردن، وعددها ثمانى كليات.

أدوات الدراسة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة صمم الباحث استبانتين:
الأولى: لقياس درجة استخدام إستراتيجيات النزاع.
الثانية: لقياس مستوى أخلاقيات العمل الإداري.

نتائج الدراسة:

وكان من أهم نتائج تلك الدراسة أن استراتيجية التعاون الأكثر استخداماً من قبل رؤساء الأقسام بكليات التمريض في الجامعات الأردنية الخاصة.
مستوى أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام بكليات التمريض في الجامعات الأردنية الخاصة كان مرتفعاً.
وخرج الباحث بتوصيات عدّة أهمها: إقامة دورات تدريبية للإداريين على أساليب إدارة النزاع، وحثهم على إشراك مرؤوسيه.

-دراسة نقبيل (٢٠٠٩) في الجزائر:

عنوان الدراسة:

"علاقة المناخ التنظيمي بأسلوب إدارة النزاع في المدارس الثانوية الجزائرية العامة- دراسة ميدانية
بثانويات ولاية المسيلة".

أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين المناخ التنظيمي وأسلوب إدارة النزاع في المدارس
الثانوية الجزائرية العامة.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من=٢٠٥ أساتذة يتوزعون على (8) مدارس ثانوية على مستوى ولاية المسيلة
بالجزائر.

أدوات الدراسة:

استبانته تضمنت محور المناخ التنظيمي ومحور أسلوب إدارة النزاع.

نتائج الدراسة:

كان من نتائج هذه الدراسة:

وجود علاقة ارتباطيه عند مستوى الدلالة (0. 01) بين المناخ التنظيمي وأسلوب إدارة النزاع.
وكان أسلوب التعاون أكثر أساليب إدارة النزاع استخداماً.

أوصت الدراسة بضرورة قيام الجهات الوصية على التربية والتعليم بتعميق المفاهيم الإدارية الحديثة
لدى مديري المدارس الثانوية وتفعيل دورهم بتوفير المعلومات وتبويبها وتفسيرها كذلك ضرورة التعاون
والتنسيق بين الجامعة الجزائرية ووزارة التربية والتعليم لإتجاز ورشات تدريبية في مجال الإدارة التربوية
الحديثة.

دراسة أبو عساكر (٢٠٠٨) في غزة:

عنوان الدراسة:

"أنماط إدارة الصراع وأثرها على التطوير التنظيمي"

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الى تعرّف أنماط إدارة الصراع الخمسة (القوة، السيطرة، التعاون، التسوية، التجنب والتنازل) ومدى تطبيقها من قبل الإدارة لحل الصراع في وزارة الصحة وما النمط المتبع في الوزارة، وهدفت أيضا الى معرفة مدى تأثير هذه الأنماط في التطوير التنظيمي.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة:

بلغت عينة الدراسة (٤٧٥) عاملا وعاملة في وزارة الصحة الفلسطينية

أدوات الدراسة:

استبيان مكون من ٧٥ فقرة من إعداد الباحث.

نتائج الدراسة:

- تستخدم الإدارة الأنماط الأربعة في التعامل مع الصراع، وهي مرتبة تنازليا كالتالي: (السيطرة، التسوية، التجنب، التنازل)، أما النمط الخامس، وهو نمط التعاون فغير واضح الاستخدام إذ لم يتعرف عليه أفراد العينة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استعمال المفحوصين لأساليب إدارة الصراع تعزى لمتغير الجنس.

-دراسة الخالدي (٢٠٠٨) بمدينة مكة المكرمة:

عنوان الدراسة:

"أساليب إدارة النزاع التنظيمي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية بمدينة مكة المكرمة، وعلاقتها بالروح المعنوية للمعلمين -دراسة ميدانية":

أهداف الدراسة:

هدف الدراسة:

- تعرّف درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الحكومية بمدينة مكة المكرمة أساليب إدارة النزاع التنظيمي.
- معرفة مستوى الروح المعنوية لمعلمي تلك المدارس.
- بيان العلاقة بين أساليب إدارة النزاع لدى مديري المدارس الثانوية بمكة ومستوى الروح المعنوية للمعلمين من وجهة نظر المعلمين.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من =٣٠٠ معلماً من معلمي المدارس الثانوية الحكومية بمدينة مكة المكرمة.

أدوات الدراسة:

تكونت أدوات الدراسة من أداة واحدة هي استبانة من إعداد الباحث.

نتائج الدراسة:

١-أسلوب التعاون من أكثر الأساليب ممارسة لدى مديري المدارس الثانوية من وجهة نظر المعلمين.

٢-هناك علاقة ارتباطية موجبة بين أسلوب التعاون كأحد أساليب إدارة النزاع التنظيمي لدى مديري المدارس الثانوية وبين مستوى الروح المعنوية للمعلمين من وجهة نظرهم. وقد أوصت الدراسة بضرورة تطوير ممارسات مديري المدارس الثانوية في أساليب إدارة الصراع التنظيمي بمدينة مكة المكرمة من خلال التدريب العملي الميداني.

دراسة النملة (٢٠٠٧) في المملكة العربية السعودية:

عنوان الدراسة:

"إدارة النزاع بالمدارس الثانوية بالمملكة العربية السعودية - تصور مقترح".

هدف الدراسة:

هدفت الدراسة تعرّف مفهوم النزاع التنظيمي، وأساليب إدارته التي يستخدمها مديرو المدارس الثانوية في المملكة العربية السعودية من وجهة نظر المعلمين والمديرين. كما هدفت لتقديم تصور مقترح لإدارة النزاع في المدارس الثانوية في المملكة العربية السعودية بناء على النتائج التي أسفرت عنها الدراسة.

منهج الدراسة:

اتباع الباحث المنهج الوصفي

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من=٨٥ مديراً و٥٨٨ معلماً من المدارس الثانوية في المملكة العربية السعودية.

أدوات الدراسة:

استبانة من إعداد الباحث.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى نتائج منها:

١. أن أسلوب التعاون هو الأكثر استخداماً من قبل مديري المدارس الثانوية بالمملكة العربية السعودية، يليه أسلوب الحل الوسط، فأسلوب المجاملة، فأسلوب استخدام السلطة، فأسلوب اللجوء إلى إدارة التربية والتعليم ثم أسلوب التجنب.
 ٢. أن أسلوب " لا يوجد أسلوب " من أساليب إدارة النزاع التنظيمي يستخدم بدرجة ضعيفة من قبل مديري المدارس الثانوية بالمملكة العربية السعودية.
- وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام ببرامج التوعية الموجهة إلى التعليم فيما يتعلق بالصراع في المدارس وتوفير النشرات والدراسات الحديثة الخاصة بإدارة النزاع.
- كما أوصت بتشكيل لجنة فنية دائمة للإشراف على النزاع في كل مدرسة، يرأسها مدير المدرسة وعضوية الوكيل والمرشد وأعضاء من المعلمين القداماء.

دراسة الرويلي (٢٠٠٤) بمنطقة الحدود الشمالية لمكة المكرمة:

عنوان الدراسة:

"إستراتيجيات مديري المدارس الثانوية بمنطقة الحدود الشمالية لمكة في إدارة النزاع التنظيمي".

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على الإستراتيجيات التي يستخدمها مديرو المدارس الثانوية بمنطقة الحدود الشمالية لمكة في إدارة النزاع التنظيمي. كذلك التعرف إلى دور هذه الإستراتيجيات في تنمية المهارات الإبداعية لدى المعلمين.

منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من=٢٧١ مديراً ومعلماً في المدارس الثانوية بمنطقة الحدود الشمالية لمكة.

أدوات الدراسة: استبانة من اعداد الباحث.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الى نتائج عدّة كان من أهمها:

أن الإستراتيجيات الأكثر استخداماً في إدارة النزاع التنظيمي في المدارس الثانوية بمنطقة الحدود الشمالية من وجهة نظر المديرين والمعلمين هي بالترتيب إستراتيجية التعاون ثم التجنب ثم القوة.

دراسة المومني (٢٠٠٣) في المملكة الأردنية:

عنوان الدراسة:

"علاقة المناخ التنظيمي بأسلوب إدارة النزاع في المدارس الثانوية الأردنية من وجهة نظر المديرين والمعلمين".

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تعرّف طبيعة المناخ التنظيمي في المدارس الثانوية الأردنية كما هدفت الى تحديد أسلوب إدارة النزاع المتبع في تلك المدارس، والكشف عن العلاقة بين المناخ التنظيمي وأسلوب إدارة النزاع في المدارس الثانوية الأردنية العامة من وجهة نظر المديرين والمعلمين.

منهج الدراسة:

اتباع الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من = ٢٩٠ مديراً ومديرة و ٦٠٩ من معلمين

أدوات الدراسة:

تم بناء أربع أدوات لجمع المعلومات كانت عبارة عن استبانات لقياس المناخ التنظيمي السائد في المدارس، وقياس أسلوب الصراع من وجهتي نظر المعلمين والمديرين

نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة أن أساليب إدارة النزاع المستخدمة من قبل مديري المدارس الثانوية على التوالي: الأسلوب التعاوني، فالتشاركي، فالتوفيقي، فالتنافسي، فالتجنبي أما من وجهة نظر المعلمين فكانت الأسلوب التعاوني، فالتجنبي، فالتشاركي، فالتوفيقي، فالتنافسي.

وأوصى الباحث بضرورة قيام وزارة التربية والتعليم بتعميق مفهوم المناخ التنظيمي لدى مديري المدارس الثانوية العامة. والعمل على تعميم تجربة المديرين المتميزين الذين يعطون موضوع المناخ التنظيمي وأسلوب ادارة النزاع في مدارسهم الأهمية اللازمة.

٢./٢. الدراسات الأجنبية:

دراسة: Priyadarshini, S. (2017) في الهند

عنوان الدراسة:

Effect of Personality on Conflict Resolution Styles

تأثير الشخصية في أنماط حل النزاع

هدف الدراسة:

دراسة العلاقة بين الشخصية وأنماط حل النزاع

عينة الدراسة:

شملت العينة ٢٧٠ طالباً وطالبة من منطقة شانديغار

أدوات الدراسة:

تم استخدام NEO-FFI لقياس الأبعاد الخمسة الكبيرة للشخصية، تم استخدام ROCI II لقياس درجات الطلاب في أنماط التعامل مع الصراعات الخمسة.

نتائج الدراسة:

- ١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمة العصابية تبعاً لمتغير الجنس
- ٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمة الانبساطية تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث
- ٣- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمي الطيبة والوعي تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث.
- ٤- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمة الانفتاح على الخبرة.
- ٥- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب إدارة النزاع تبعاً لمتغير الجنس ماعدا أسلوب المسيطر والمساوم إذ كانت الفروق لصالح الإناث.
- ٦- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الانفتاح على الخبرة والطيبة والوعي وبين أسلوب الدمج
- ٧- توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين الطيبة وأسلوب التفادي.
- ٨- توجد علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين الوعي وأسلوب التفادي.
- ٩- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من سمات الشخصية العصابية والانبساطية وأسلوب التفادي.
- ١٠- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من سمات الشخصية العصابية والانبساطية وأسلوب المساوم.

(تركيا) Ahmed, Nawaz, Shaukat and Usman (2010)

-دراسة:

عنوان الدراسة:

Personality Does Affect Conflict Handling Style?

هل تؤثر الشخصية في أنماط التعامل مع النزاع؟

هدف الدراسة:

دراسة العلاقة بين سمات الشخصية والأسلوب المفضل للتعامل مع النزاع.

عينة الدراسة:

شملت العينة ٣٠٠ طالب جامعي

أدوات الدراسة:

اختيار نموذج خمس السمات الكبيرة لتقييم الشخصية

نتائج الدراسة:

- ١- الانبساطيون يفضلون أسلوب المساومة في إدارة النزاع ولا يستخدمون أسلوب التفادي.
- ٢- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب التفادي وبين الانبساطية.
- ٣- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب التفادي وبين الانفتاح على الخبرة.
- ٤- توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب المساومة وبين الانبساطية.
- ٥- توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب المساومة وبين الانفتاح على الخبرة.

(هولندا) De Wied, Branje, and Meeus (2007)

دراسة

عنوان الدراسة:

Empathy and conflict resolution in friendship relations among adolescents.
التعاطف وإدارة النزاع في علاقات الصداقة بين المراهقين.

هدف الدراسة:

إيجاد العلاقة بين التعاطف الوجداني الفعال وأساليب إدارة النزاع ضمن سياق علاقات صداقات المراهقين من نفس الجنس.

عينة الدراسة:

شملت عينة البحث ٣٠٧ مراهقين (١٤٩ فتى و١٥٨ فتاة) بجامعة أوترخت، هولندا

أدوات الدراسة:

استخدمت الدراسة استبيان التقرير الذاتي لتقييم قابلية التعاطف الوجداني ونماذج إدارة النزاع (حل المشكلة - التورط بالنزاع - الانسحاب الطاعة)

نتائج الدراسة:

تضمن تحليل سياق مجموعات متعددة الجنس متغيراً وسيطاً بالتوافق مع فرضية أن المستويات الأعلى من التعاطف الفطري مترافق مع إدارة نزاع أكثر نجاحاً وكانت النتائج أن:

التعاطف الفطري الفعال مرتبط إيجابياً مع حل المشكلات و يترافق النزاع بين المراهقين الفتيات والفتية

التعاطف الفطري الفعال لا يتعلق بأكثر من إستراتيجيتين سلبيتين (الانسحاب، الخضوع) الاختلاف الجنسي يظهر بالنزعات العاطفية مع الفتيات كونهم أكثر تعاطفاً من الفتيان. الاختلاف الجنسي أيضاً أسس بمهنية إدارة النزاع مع الفتيات مستخدماً حل المشكلة الانسحاب والخضوع أكثر تكراراً من الفتيان

كلا الجنسين وصل الى نتائج منخفضة متساوية بالتورط بالنزاع ووجدوا أنهم يفضلون حل المشاكل على جميع أساليب إدارة النزاع الأخرى.

دراسة: Owens, Daly, and Slee (2005) (أستراليا)

عنوان الدراسة:

Sex and age differences in victimization and conflict resolution among adolescents in a south Australian school.

اختلاف الجنس والعمر في الإيذاء وإدارة النزاع بين المراهقين في مدارس أستراليا الجنوبية.

هدف الدراسة:

إيجاد العلاقة بين الإيذاء وأساليب إدارة النزاعات بين المراهقين.

عينة البحث:

شملت الدراسة ٥٩١ مراهقاً (٣٠٤ فتیان و٢٨٦ فتاة) من الصف الثامن (١٣ - ١٣,٣ سنة) والصف التاسع (١٤ - ١٥ سنة) والصف العاشر (١٥ - ١٦ سنة) بالمدرسة الثانوية التابعة للمطانية في إيليد جنوب أستراليا.

أدوات الدراسة:

استخدمت الدراسة نسخة معدلة عن التقرير الذاتي بالموازين العدائية المباشرة وغير المباشرة (DIAS).

واستبيان أساليب إدارة النزاع سحب بشكل خاص من عمل Feldman and Gowen (1998) اللذين أدارا العمل.

نتائج الدراسة:

بين التقرير الذاتي أن الفتیان أكثر قوة جسدياً ولفظياً لكن أقل إيذاء غير مباشر من الفتیات، بينما الفتیات أكثر استخداماً للتسوية والانسحاب والاحترام من الفتیان، ولكن بكميات مشابهة من الغضب العلني

استخدم الطلاب الأكبر سناً التسوية بشكل أكبر من الطلاب الأصغر سناً.

الطلاب الأكثر إيذاء كانوا أقل استخداماً للتسوية وأكثر غضباً وانسحاباً من أقرانهم الأقل إيذاء

دراسة: Malcolm & Jensen–Campbell, Gleason, Adams (2003)
(الولايات المتحدة الأمريكية)

عنوان الدراسة:

Interpersonal Conflict, Agreeableness, and Personality Development
النزاع البينشخصي، القبول، وتطوير الشخصية

هدف البحث:

إن هذا البحث متعدد المناهج، يربط العوامل الخمسة الكبرى للشخصية بالنزاع بين شخصين في مرحلة الطفولة. وبعد المقبولية هو المركز عليه في هذا البحث. لأنه قد تم ربطه بالحفاظ على العلاقات البينشخصية الإيجابية لدى المراهقين والراشدين.

عينة البحث:

تكونت العينة من مجموعتين (ن=276) طفلاً، و(ن=234) طفلاً. في جامعة تكساس، أرلينغتون وجامعة فلوريدا، أتلانتيك

نتائج البحث:

تم تقييم أطفال المدرسة الابتدائية في ميدان العوامل الخمسة الكبرى للشخصية، في دراستين. أظهرت الدراسة الأولى (ن=276) أن المقبولية مرتبطة فقط بالموافقة على أساليب إدارة النزاع عند الأطفال، بقدر ما يخبر الوالدان والمعلم عن التكيف والمواءمة. أظهرت الدراسة الثانية (ن=234) أن تصورات الأطفال عن أنفسهم وعن الآخرين أثناء النزاع، قد تأثرت بمقبوليتهم بغض النظر عن مقبولية والديهم. أفاد مراقبون أن الثنائيات من ذوي المقبولية العالية لديها انسجاماً ونزاعات بناءة. كما أشارت النتائج الإجمالية إلى أنه من بين الأبعاد الخمسة الكبرى فإن المقبولية هي البعد الأكثر ارتباطاً مع العمليات والمخرجات المرتبطة بالنزاع البينشخصي وبالتكيف عند الأطفال.

Reese-Weber (2000) (الولايات المتحدة الأمريكية)

-دراسة

عنوان الدراسة:

Middle and Late Adolescents' Conflict Resolution Skills with Siblings: Associations with Inter-parental and Parent-Adolescent Conflict Resolution

مهارات إدارة النزاع بين الإخوة المراهقين في المرحلتين المتوسطة والمتأخرة، الارتباطات بين إدارة النزاع بين الوالدين وبين الوالدين-المراهقين

هدف البحث:

المقارنة بين مهارات إدارة النزاعات المستخدمة في العلاقات بين الوالدين وبين الوالدين والمراهقين، والمراهقين مع أخوتهم.

عينة البحث:

(٩٠) مراهقة متأخرة، و (٨٩) مراهقة متوسطة في جامعة ولاية إلينوي.

أدوات البحث:

ذكر المراهقون تصوراتهم واعتقاداتهم بأنماط أساليب إدارة النزاع (الهجوم والتسوية) مع كل أفراد العائلة ضمن علاقة ثنائية

نتائج البحث:

وجدت اختلافات بين المراهقين في المرحلة المتوسطة والمراهقين في المرحلة المتأخرة في اعتقاداتهم عن أساليب إدارة النزاع (الهجوم والتسوية) المتبعة ضمن العلاقات الثنائية. أظهرت نتائج التحليل أن إدارة النزاع بين الوالدين له تأثير على إدارة النزاع بين الإخوة عن طريق وساطة الأب-المراهق والأم-المراهق. في المرحلتين المتوسطة والمتأخرة من المراهقة.

دراسة: Antonioni (1998) (الولايات المتحدة الأمريكية)

عنوان الدراسة:

Relationship between the big five personality factors and conflict management styles

العلاقة بين عوامل الشخصية الخمسة الكبيرة وأساليب إدارة النزاع.

هدف الدراسة:

إيجاد العلاقة بين عوامل الشخصية الخمسة الكبيرة (العصابية - الانبساطية - الانفتاح على الخبرة - يقظة الضمير والمقبولية) وأساليب إدارة النزاع (الدمج - طلب المساعدة - السيطرة - التجنب والمساومة).

عينة البحث:

شملت الدراسة ٣٥١ طالباً من جامعة ويسكونسن، ماديسون.

أدوات الدراسة:

اختبار Rahim (١٩٨٣).

نتائج الدراسة:

- ١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمات الشخصية تبعاً لمتغير الجنس.
- ٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب إدارة النزاع تبعاً لمتغير الجنس ماعدا أسلوب التفادي والدمج.
- ٣- توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الانبساطية ويقظة الضمير والانفتاح على الخبرة والمقبولية وبين أسلوب الدمج.
- ٤- توجد ارتباط علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الانبساطية وأسلوب السيطرة.
- ٥- توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين المقبولية والعصابية وبين أسلوب التفادي.
- ٦- توجد علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الانبساطية والانفتاح على الخبرة ويقظة الضمير وبين أسلوب التفادي.
- ٧- توجد علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين المقبولية وبين أسلوب السيطرة.
- ٨- توجد علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين العصابية والمقبولية وأسلوب الإيجار.

دراسة- Reese-Weber & Bartle-Haring (1998) (الولايات المتحدة الأمريكية)

عنوان الدراسة:

Conflict Resolution Styles in Family Subsystems and Adolescent Romantic Relationships

أساليب إدارة النزاع بين أفرع العائلة وبين علاقات المراهقين العاطفية

هدف البحث:

الهدف من هذه الدراسة البحث في كيفية ارتباط أساليب إدارة النزاع ضمن ثنائي واحد في الأسرة مع أساليب إدارة النزاع بين ثنائيات أخرى في الأسرة. وكيف ترتبط أساليب إدارة النزاع بين هذه الثنائيات في الأسرة مع أساليب إدارة النزاع في علاقة واحدة خارج الأسرة، وهي العلاقات العاطفية للمراهقين.

عينة البحث:

المراهقون في مرحلة المراهقة المتأخرة (ن=٢١٧) في جامعة ولاية إلينوي.

أدوات البحث:

طلب من المراهقين، أن يذكروا تصوراتهم حول ثلاثة أساليب لإدارة النزاع المستعملة لحل الخلافات بين الوالدين، الأم-المراهق، الأب-المراهق، الإخوة وثنائيات عاطفية.

نتائج البحث:

اعتماداً على الحالات التي أعطت معلومات كاملة (ن=١٦٣)، أظهرت النتائج أن هناك علاقات مباشرة وغير مباشرة بين هذه العلاقات الثنائية.

- أساليب الحلول المستعملة بين الأهل أظهرت أن لها علاقة مباشرة مع حل الأم-المراهق والأب-المراهق ولها علاقة غير مباشرة مع الأخوات والثنائيات العاطفية.
- حل الأم-المراهق والأب-المراهق أظهر علاقة مباشرة مع حل الأخوة والثنائيات العاطفية.
- حل الأخوة كان له علاقة مباشرة مع حلول الثنائيات العاطفية من ناحية أساليب الحلول السلبية ولكن ليس من ناحية أساليب الحلول الإيجابية المتمثلة بالتسوية.

٢/٣. التعقيب على الدراسات السابقة:

يتضح من العرض السابق للدراسات السابقة أنه توجد دراسة واحدة في حدود علم الباحثة وحدود البحث الحالي تناولت دراسة أساليب إدارة النزاع وعلاقتها بعوامل الشخصية، والدراسة الحالية تتشابه

مع هذه الدراسة من حيث بعض المتغيرات، وتختلف معها في العينة والبيئة التي تم التطبيق فيها وكذلك في الأدوات المستخدمة.

أما الدراسات الأخرى فقد ركزت على دراسة العلاقة بين أساليب إدارة النزاع وبعض المتغيرات الأخرى مثل التوافق المهني، أخلاقيات العمل الإداري، الروح المعنوية، العلاقات العاطفية، التعاطف. وفيما يخص عينة الدراسة التي تم اختيارها فهناك دراسات قد تناولتها مثل دراسة (De Wied, 2007 و Branje, and Meeus 2005 و Owens, Daly, and Slee 2005 و Reese-Weber 2000).

وأما أدوات الدراسة فهناك دراسة واحدة تشابهت مع الدراسة الحالية في أداة الدراسة وهي دراسة (كاسوحة ٢٠١٧) ولكن الدراسة الحالية اختلفت معها في المتغيرات والعينة.

وقد ساهمت الدراسات السابقة أيضا في إغناء معلومات الباحث من حيث تقديم الخلفية النظرية، إضافة إلى الافادة في صياغة مشكلة الدراسة من خلال الاستعانة ببعض الفكر التي تبين أهمية إدارة النزاعات في حياة وشخصية الإنسان، والإفادة من أدوات البحث المستخدمة في الدراسات السابقة والاطلاع على ما ركزت عليه هذه الدراسات وعلى المتغيرات التي تمت دراستها، لمحاولة إيجاد متغيرات جديدة لها أهمية في الدراسة، للإفادة منها في تفسير نتائج أسئلة وفرضيات الدراسة. كذلك الاطلاع على النتائج التي توصلت إليها، وكيفية عرضها لهذه النتائج ومناقشتها وتفسيرها.

الفصل الثالث: الإطار النظري

٣/١/٠. النزاع وأساليب إدارته

٣/١/١. تعريف حل النزاع:

٣/١/٢. تسوية النزاعات:

٣/١/٣. مراحل النزاع:

٣/١/٤. أسباب النزاع:

٣/١/٥. نظريات حل النزاع:

٣/١/٦. مستويات النزاع:

٣/١/٧. أنواع النزاع:

٣/١/٨. أساليب حل النزاع:

٣/٢/٠. الشخصية وأبعادها

٣/٢/١. مفهوم الشخصية:

٣/٢/٢. الخصائص العامة للشخصية:

٣/٢/٣. محددات الشخصية:

٣/٢/٤. نظريات الشخصية:

تعريف السمة:

معايير تحديد السمة:

خصائص السمات:

أنواع نظريات السمات:

أولا-نظرية السمات عند ألبورت

ثانيا-نظرية السمات عند كاتل

ثالثا-نظرية السمات عند آيزنك

٣./١./ النزاع وأساليب إدارته

٣./١./١. مفهوم النزاع:

النزاع يعني الصراع والخصام أو الخلاف والشقاق، أما كلمة (conflict) فتعني العراك أو الخصام والصدمة. إذن يعني النزاع اشتقاقاً التعارض بين مصالح وآراء، أو الخلاف. (العميان، ٢٠٠٢، ٣٦٣). ويعرف الفسفوس (٢٠٠٨) النزاع بأنه: "التصادم والتعارض بين شخصين أو أكثر بينهما اختلافات قيمية ومصالحية يخرطان في سلسلة من الأفعال وردود الأفعال الإلزامية التي تهدف إلى إلحاق الأذى والضرر بالطرف الآخر. ويعرف حسين وحسين (٢٠٠٧) النزاع بأنه: "وضع تنافسي يدرك فيه طرفا النزاع التعارض بين مصالحهما، ويرغب كل طرف في الحصول على المنافع التي تتعارض مع رغبة الطرف الآخر، ما 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.

وقد عرفه جرينبرغ وبارون (٢٠٠٤) بأنه: "إجراءات يتخذها أحد الأطراف أو بسبيله إلى اتخاذها، وينظر إليها الطرف الآخر على أنها تلحق ضرراً بمصالحه الأساسية. وقد عرفه المهدي وهيبه (٢٠٠٠) بأنه: "النتيجة الحتمية للتفاعل التنظيمي، وينشأ عن التعقيدات الموجودة داخل مؤسساتنا التعليمية.

كما ذكر Coser كما ذكر كمال (١٩٩٨) أن النزاع هو نزاع على منفعة معينة أو على سلطة أو على موارد نادرة أو ادعاءات على حالة معينة، بحيث لا تكون أهداف الأطراف المتنازعة الحصول على المنفعة الموجودة فقط بل تتعداها إلى تحديد الأضرار أو التخلص من المنافس الآخر. وقد عرفه كامل (١٩٩٣) بقوله: فكرة القتال أو المقاومة والكفاح والاصطدام والتضارب في المبادئ.

أما القريوتي (١٩٩٣) فذهب إلى أنه: "إرباك أو تعطيل للعمل ولوسائل اتخاذ القرارات ما يصعب عملية المفاضلة والاختيار بين البدائل.

إذن يعبر النزاع عن حالة التعارض بين الأطراف في الأهداف والمصالح، فيعرف عندئذ على أنه وضع تكون فيه مجموعة من الأفراد تتخبط في تعارض واعي مع مجموعة أو مجموعات أخرى معينة

لأن كل هذه المجموعات تسعى لتحقيق أهداف متناقضة فعلاً أو تبدو أنها كذلك. (داورتي وبالتسغراف، ١٤٠، ١٩٨٥).

وعلى هذا الأساس يعرف ريمون أرون النزاع كما في داورتي وبالتسغراف (١٩٨٥) بأنه نتيجة تنازع بين شخصين أو جماعتين أو وحدتين سياسيتين للسيطرة على نفس الهدف أو للسعي لتحقيق أهداف غير متجانسة.

من خلال العرض السابق للتعريفات التي تناولت النزاع نلاحظ أن هناك اختلافاً في تلك التعريفات، ويعزى هذا الاختلاف إلى تنوع الخلفيات والاتجاهات العلمية. وعلى الرغم من تلك الاختلافات إلا أنه يمكن تحديد السمات المشتركة في التعريفات السابقة كالتالي:

أ - أن النزاع حالة من تعارض الأهداف أو الأفكار أو المصالح بين الأطراف.

ب - يمكن للنزاع أن يكون فردياً أو جماعياً.

ج - النزاع نتيجة طبيعية للتفاعل بين الأطراف المختلفة.

د - يرتبط النزاع ارتباطاً وثيقاً بالمشاعر المؤلمة كالغضب أو الإحباط.

هـ - ينبثق عن النزاع أفعال وردود أفعال مضادة من الأطراف المختلفة.

وتعرف الباحثة النزاع بأنه: السلوك الصدامي الناجم عن التفاعل المباشر للأفراد أو الجماعات، بهدف إرباك أو تعطيل أو إحباط اهتمامات ومصالح فئة أخرى أو جماعة أخرى ينظر إليها على أنها مصدر لإلحاق الضرر وتعطيل مصالح وأهداف أولئك الأفراد أو الجماعات.

٣/١/٢. مفهوم إدارة النزاع:

تطبق عبارة إدارة النزاع على كل أنواع الجهود المشتركة والمحاولات المتعمدة الهادفة الى التقليل من خطر الحروب والى التخفيف من الخصومات والنزاعات بين الأطراف والى توسيع إمكانات الصداقة والسلام وبناء الثقة. (حماد، ١٩٩٨، ٧٢).

وتتضمن عملية إدارة النزاع مخاطبة الأسباب الجذرية للنزاع وحلها بمعنى إنهاء حالة العنف دون عودة مرة أخرى الى النزاع. (محمد أحمد، ٢٠٠٣، ٢٣٩).

كما يعرف بروتون (١٩٧٩) تحليل النزاع وحله بأنه عملية صنع القرار التي تتجنب ضرورة الإسناد الى القوة من خلال الوصول الى مصدر المشاكل، وحلها على نحو يرضي جميع الأطراف، أي إنهاء النزاع عن طريق الأساليب التحليلية التي تصل الى جذور المشكلة. وتشير إدارة النزاع - حسب بروتون- إلى أن النتيجة من وجهة نظر الأطراف المعنية هي التوصل الى حل دائم للمشكلة.

٣./١./٣. تسوية النزاعات:

تعرف التسوية السلمية للنزاعات (Conflict settlement) بأنها إنهاء النزاع (conflict termination) عن طريق اتفاق متبادل (Mutual agreement) بين الأطراف ذات العلاقة. (مهنيا ومعروف، ١٩٩٣، ٢٤).

تمثل التسوية تراجع الأطراف عن بعض أهدافها الأولية ومطالبها، وهذا لا يعني بالضرورة أن يكون التراجع بنفس الحجم لكل الأطراف، وإنما يستلزم بعض التصحيح للمواقف الأولية لكل الأطراف. وغالبا ما يكون السلام الناتج عن مثل هذه التسوية بارداً لأنه لا يعكس بالضرورة الاحتياجات العادلة للأطراف، كما لا يعكس المصالح البعيدة المدى للطرف الضعيف وإنما يعكس ميزان القوى بين الأطراف المتنازعة (محمد، ٢٠٠٣، ١٥). ولذا فإن معظم النزاعات التي يتم تسويتها تعود الى السطح مرة أخرى، وتتدخل من جديد من الناحية العملية على الرغم من إنهاء النزاع من الناحية الاتفاقية (محمد، ٢٠٠٣، ٢٣٨). وعلى هذا الأساس تختلف التسوية عن إدارة النزاع لأن التسوية عملية تستهدف التوصل الى اتفاق يستند الى عوامل النزاع، وتتم بلورة الاتفاق بهدف تحقيق احتياجات إنسانية أساسية للطرفين، وتتم معالجة هذه الاحتياجات بنفس المستوى، وليس وفقا لموازن القوى بينهما، بل في إطار بناء علاقات جديدة تعزز المساواة والعلاقات المتبادلة. (محمد، ٢٠٠٣، ١٥-١٦)

٣./١./٤. مراحل النزاع:

لقد عرض الشريف وعبد العليم، (٢٠٠٩) المراحل التي يمر بها النزاع سواء على المستوى الفردي أم على المستوى المدرسي كالتالي:

أولاً: مرحلة النزاع الكامن: (Latent conflict)

هي المرحلة التي لا يدرك فيها الأفراد وجود نزاع ظاهر، وتتمثل في عدم الرضا عن الوضع الراهن، وأحياناً لا تكون سبباً في بدء النزاع. وقد تظهر نتيجةً للاعتماد المتبادل في العمل، والسياسات التنظيمية غير المحددة، وتعدد المهام بالنسبة للفرد الواحد، والاختلاف حول أهداف المدرسة وصعوبات الاتصال، والقيم الشخصية لأفراد التنظيم، فمثل هذه الظروف السابقة تؤسس للنزاع.

ثانياً: مرحلة إدراك النزاع: (Perseived conflict)

في هذه المرحلة تتم بلورة الشخص أو الجماعة لموضوع النزاع وتشخيص الأمور لإدراك السبب الذي أدى إليه، ومن ثم تكوين الموقف والاستجابة له بشكل ما.

ثالثاً: مرحلة الشعور بالنزاع: (Feel conflict)

في هذه المرحلة يشعر أفراد الأطراف المتصارعة أنهم على وعي لوجود النزاع وأنهم بحالة من التوتر والغضب والانزعاج، وأحياناً لا يشعر أحد الأطراف بهذه الحالة، ويكون النزاع في هذه المرحلة شخصياً يمكن تهدئته وتخفيفه.

رابعاً: مرحلة إظهار النزاع: (Manifest conflict)

وتسمى مرحلة النزاع العلني، وفيها يتحول النزاع من الإدراك والشعور إلى واقع، وذلك عندما تصل الأمور إلى ذروتها، ويبدأ كل طرف من الأطراف بإظهار صورة مختلفة من السلوك في أثناء المناقشة أو أي موقف من مواقف النزاع سلباً أو إيجاباً. ويحتمل أن تحتوي هذه المرحلة على استعدادات لإدارة النزاع من خلال الأساليب المختلفة.

خامساً: مرحلة مخرجات النزاع: (Conflict aftermath)

وهذا يتصل بظروف ما بعد ظهور النزاع سواء تم التعامل معه بالإيجاب أم الكبت، فإذا كانت نتائج إدارة النزاع مرضية لطرفي النزاع فمن المتوقع أن يسود جو من التعاون يؤدي إلى تحسين أداء الأفراد أو الجماعات، أما إذا انتهت إدارة النزاع إلى حل لا يرضي الطرفين فسيؤدي ذلك إلى أن يكبت كل طرف شعوره بالنزاع، وفي هذه الحالات الكامنة من النزاع تتجمع وتتراكم في أشكال جديدة، وتظهر في النهاية في صورة أكثر خطورة. (الشريف وعبد العليم، ٢٠٠٩، ٢٥٢-٢٥٣)

وفيما يلي شكل توضيحي يبين مراحل حدوث النزاع:

الشكل (١) يوضح مراحل حدوث النزاع



(الشريف وعبد العليم، ٢٠٠٩، ٢٥٤)

أما الخشالي (٢٠٠٤) فقد عرض أربع مراحل لعملية النزاع، وهذه المراحل كالتالي:

أ-مرحلة الإحباط: (Frustration)

تبدأ عملية النزاع لدى الفرد عندما يشعر بحالة من الإحباط في مسعاه لتحقيق أهدافه الهامة.

ب-مرحلة الإدراك: (Conceptualization)

في هذه المرحلة يفهم أطراف النزاع طبيعة المشكلة المتنازع عليها، والاستراتيجيات المختلفة التي يمكن استخدامها لأغراض التعامل مع الطرف الآخر.

ج-مرحلة السلوك: (Behavior)

وهي نتيجة لمرحلة الإدراك لطبيعة الخلاف بين الطرفين حيث يتم الرد أو التفاعل مع موضوعات الخلاف والتصرف على أساسه سلباً أو إيجاباً.

د-مرحلة مخرجات النزاع: (Outcome)

وهي آخر مرحلة وهي محصلة النزاع، وفيها يشعر أحد الأطراف بالرضا الكامل أو الجزئي عن نتيجة النزاع. (الخشالي، ٢٠٠٤، ٥)

أما العتيبي (٢٠٠٦) فقد حدد مراحل إدارة النزاع بثلاث مراحل هي كالتالي:

أ-مرحلة ما قبل عملية النزاع:

تشتمل على المراحل الفرعية التالية:

- 1-النزاع الكامن: فيه ظروف وأسباب تؤدي إلى حدوث النزاع، ولكن أطرافه لا يدركون فيه وجود النزاع.
- 2-النزاع المدرك: يدرك فيه أطراف النزاع إمكانية النزاع، ولكن لا يؤدي ذلك إلى الشعور بالتوتر الشديد.
- 3-النزاع المحسوس: وهنا تثار المشاعر العدوانية، وتزداد حدتها فيظهر التوتر الشديد والقلق.

ب-مرحلة عملية النزاع نفسها:

البدء باتخاذ قرار فعلي بالدخول في عملية النزاع، ويتم التعبير عن النزاع في هذه المرحلة بالسلوك الفعلي وتتألف عملية النزاع من أربعة مكونات هي:

- ١-أطراف النزاع: وتتضمن على الأقل طرفين متنازعين.
- ٢-ديناميكية حالة النزاع: كل طرف يسعى لتعديل وضعه لينسجم مع الطرف المتنازع معه، فإن كان الطرف الآخر أكثر نضالاً، فإن هذا الطرف سيحاول أن يكون أكثر نضالاً طبعاً إذا كانت قوته مشابهة لقوة الطرف الآخر.
- ٣-مجال النزاع: ويتسع مجال النزاع أو يتقلص حسب ديناميكية النزاع، ومن النادر أن يقتصر على الأطراف الأساسية للنزاع. بل تنشأ تحالفات، وتتشكل ائتلافات داخل المنظمة لكسب النزاع
- ٤-تدخل الإدارة للتعامل مع النزاع: عن طريق استخدام أساليب التعامل مع النزاع.

ج-مرحلة ما بعد عملية النزاع:

وهي المرحلة التي ينتهي فيها النزاع بطريقة إما أن تكون مرضية لأطراف النزاع، أو غير مرضية لهم. وفي الحالة الثانية يحدث كبت من أطراف النزاع له، وربما يثور هذا النزاع مرة أخرى، أو يكون سبباً لنزاعات أخرى. (العتيبي، ٢٠٠٦، ٣٥-٣٦)

وترى الباحثة أن أية محاولة لكبت النزاع أو تجاهله تعمل على تفاقمه، ولن تزيد الأمر إلا سوءاً لذا فإنه من الضروري تشخيص النزاع مبكراً قبل أن يستفحل في أجزاء المؤسسة التربوية، والعمل الدءوب على حله بتبادل المعلومات بشكل صحيح، الأمر الذي يوجه النزاع لصالح العملية التربوية وخدمتها.

٣/١/٥. أسباب النزاع:

تشتمل المنظمات التربوية باعتبارها أنظمة اجتماعية على بعدين أساسيين هما: البعد المؤسسي ومكوناته، والبعد الشخصي وعناصره. ويتفاعل هذين البعدين قد يحدث عدم اتفاق بين مكونات هذين البعدين. (الشريف وعبد العليم، ٢٠٠٩، ٢٥٦)

فقلما نجد تنظيماً يحتوي على هذين البعدين ويخلو من صورة من صور النزاع الذي يمكن أن ينشأ لأسباب عدّة، ويرجع فيلدمان وأرنولد (Felidman & Arnold) كما ذكر (فيله وعبد المجيد ٢٠٠٥) أسباب النزاع داخل الجماعات إلى سببين رئيسيين:

أ- ضعف تنسيق العمل بين الجماعات:

يعدّ تنسيق العمل بين الجماعات من أهم المصادر الرئيسية للنزاع والنزاع التنظيمي، حيث يتمثل تنسيق العمل في تحديد المهام والواجبات والمسؤوليات والسلطات وتوضيح الأدوار، وإذا لم يتم ذلك على نحو واضح ومحدد يحدث النزاع .

ب- أنظمة الرقابة التنظيمية:

تعدّ الرقابة والمتابعة المصدر الثاني للنزاع والنزاع الداخلي لجماعات العمل، وتتمثل مشكلات النزاع في أنظمة الرقابة داخل المنظمة في الجوانب التالية:

- 1- تداخل وتشابك الموارد وقيلتها.
- 2- تنافس أنظمة الحوافز.
- 3- استخدام المنافسة كوسيلة للتحفيز، وقد تتجح المنظمة في ذلك، وقد تقشل فتؤدي إلى النزاع والخلافات.

أما جرينبرج وبارون (Greenberg and Baron, 2004) فقد عرضا سببين للنزاع في المنظمات ولكنهما وثقا الصلة ببعضهما وهما:

أ_ غموض السلطة

ب - عدم وضوح السلطة.

أما مصطفى (٢٠٠٠) فقد تناول مسببات النزاع وقام بتصنيفها إلى:

أ-المسببات الفردية: و تتمثل في:

- تباين شخصيات الأفراد وقيمهم وأخلاقياتهم، الأمر الذي يثير المشاحنات والتعارض أو تصادم وجهات النظر.
 - اختلاف أو تعارض الأهداف والمصالح، فما يستهدفه الطرف (أ) من ترقية مثلاً يمثل تهديداً أو خطراً للطرف (ب) الذي يرى خسارته في نجاح (أ) في شغل هذه الدرجة الأعلى.
 - الأنانية، إذ يسعى طرف أو أكثر إلى الانحياز الكامل لمصالحه غير عابئ بمصالح الطرف الآخر، أو معتدياً عليها.
 - الولع بالسلطة نظراً لموقع السلطة، وما تهيئه من نفوذ رسمي يسهل تحقيق المصالح الذاتية.
 - المنافسة غير الشريفة التي تقترن بالوشاية بالطرف الآخر أو تشويه الحقائق أو بث أو نشر الشائعات ضد المنافس الآخر.
 - ضغط الوقت والعمل وما تسببه من توتر وعصبية تمثل بدورها سبباً مؤدياً إلى النزاع أو مساعداً على تأجيجها.
 - تعارض مطالب كل من العمل والأسرة من حيث الوقت والتفكير.
- ويضيف الشريف وعبد العليم (٢٠٠٩) بعضاً من المسببات الفردية للنزاع كالتالي:

- ضعف قدرة الفرد على الوفاء بمتطلبات المهمة.
 - اختلاف الإدراك بين العاملين بالمؤسسات التعليمية نتيجة لتباين ثقافتهم واتجاهاتهم وقيمهم والاختلاف في الانتماء الجغرافي بينهم.
 - سوء العلاقات الشخصية بين الإدارة والمعلمين وانعدام التعاون والثقة بينهم.
 - النقد الهدام الذي يوجهه الآخرون.
 - صعوبة الاتصال وعدم فاعليته بين الأفراد والجماعات والفهم الخاطئ لسلوك الآخرين.
- ب-المسببات التنظيمية للنزاع:

و تتضمن الأسباب الآتية كما حددها مصطفى (٢٠٠٠) :

- محدودية فرص الترقى مع كثرة المتطلعين والمستحقين لها.
- تحيز الإدارة لبعض الأطراف أو ضدهم على أساس الجنس أو الديانة أو المؤهل أو السن أو القرابة.
- الرقابة المكثفة من المستوى الإداري الأعلى.
- محدودية الموارد مثل المكافآت أو التجهيزات أو فرص التدريب أو الابتعاث إلى الخارج.

هذا وتعدّ المهدي وهيبة (٢٠٠٠) أن أنظمة الرقابة في منظمات العمل من أهم المصادر الرئيسة للنزاع داخل المنظمة، وتتمثل المشكلات والنزاعات في أنظمة الرقابة التنظيمية في المدارس في وجود بعض مديري المدارس الذين يعتمدون على السلطة والتحكم الفردي للرقابة على المعلمين والإداريين الآخرين.

وقد عرضت المهدي وهيبة (٢٠٠٠) شكلاً واضحاً للتنافس على الموارد المحدودة في المدارس، بحيث يؤدي النزاع بين المعلمين للحصول على أقل نصاب من الحصص الأسبوعية والأعمال المدرسية الأخرى، وهذا يعني التنافس على الوقت لتحقيق أهداف أخرى. كذلك يتم التنافس والنزاع بين المعلمين داخل الأنشطة الاجتماعية والرياضية كالمسابقات التي تتم بين الفصول أو بين المراحل الدراسية المختلفة.

وتشير دراسة يوسف والقحطاني (٢٠٠١) إلى أن هناك عشرة عوامل تتسبب في نشوء النزاع بين العاملين وهي: التنسيق التنظيمي، والتهافت على حيازة النفوذ والسلطة، والتفاوت في القدرات العلمية والعملية، واختلاف القيم والأعراف، وتدني مستوى الرضا، واعتماد المنظمة على الخبرات الأجنبية، وعلاقات الموظف في العمل، وضعف المشاركة في العمل، وصعوبة الحصول على المعلومات، وعدم توازن الموارد البشرية والمادية. (المومني، ٢٠٠٦، ٤٥)

وتجدر الإشارة هنا إلى أهمية العلاقة بين مدير المدرسة والمعلم من خلال فتح قنوات الاتصال والتواصل الفعال، وهذا يكمن في تشجيع إبداء الآراء في الاجتماعات المدرسية في العملية التعليمية، وإعطاء الطالب حق المشاركة في اتخاذ القرارات المختلفة داخل المدرسة، وفي الأنشطة والفعاليات المختلفة ضمن المدرسة، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى الاهتمام ببناء العلاقات الإنسانية المؤثرة في أداء المعلمين داخل المدرسة، والعلاقات الاجتماعية السليمة بين الطلاب أنفسهم.

كما تشير الباحثة إلى أنه ليس بالضرورة أن تجتمع تلك الأسباب السابقة على اختلاف تصنيفها لنشوب النزاع بل إن سبباً واحداً قد يكفي لذلك.

وليس بالضرورة إعلان الأطراف المتصارعة عن أسباب النزاع لديها فقد يكون السبب مخفياً ويتم التشبث بأية ذريعة لإخفاء الأسباب الحقيقية والجوهرية للنزاع.

٣/١/٦. نظريات إدارة النزاع:

تباينت وجهات النظريات المفسرة لظهور النزاع على صعيد الأفراد أو المؤسسات، فبعضهم نادى بضرورة تجنب النزاع وعدّه حالة سلبية يجب القضاء عليها، وهذا ما يعرف بالنظرة التقليدية للنزاع، كما عدّ فريق آخر أن النزاع ما هو إلا ظاهرة طبيعية وحتمية يمكن حدوثها في جميع المنظمات. أما النظرة الحديثة للنزاع فتؤكد أن النزاع أمر إيجابي يجب العمل على تشجيعه داخل المنظمات على اختلاف أنواعه. وفيما يلي عرض مفصل للنظريات المتعلقة بالنزاع:

أولاً: النظرية التقليدية للنزاع:

يعدّ هذا الاتجاه أن ظاهرة النزاع ظاهرة سلبية سيئة وغير مريحة، لذلك فقد اتجهت الإدارة إلى ضرورة القضاء عليها أو على الأقل تجنبها وعدم الحديث عنها وتجاهلها. وقد ظهر هذا الاتجاه التقليدي في النصف الأول من القرن الماضي، ولا شك في أن مثل هذا الاتجاه نحو النزاع وهذه الآراء فيه تؤدي إلى إعاقة التعامل مع النزاع الموجود حكماً في داخل المنظمات، وبالتالي عدم القدرة على حله كلما وجد بصورة ايجابية تكفل مصلحة الفرد والجماعة داخل التنظيم. (المعشر، ٢٠٠٥، ٤٣) إذن تنظر هذه النظرية للنزاع على أنه مرادف للعنف والتخريب والسلوك غير العقلاني. فهو مصدر إيذاء وشر وضرر. فالنزاع ما هو إلا علامة على تفكك النظام ودليل على عدم قدرته على تطوير معايير مناسبة عند الجماعة، وأصحاب هذه النظرية ينظرون للنزاع من موقف (ربح-خسارة) أو من منطلق (لعبة المجموع الصفري) أي إن نتيجة النزاع ما هي إلا ربح الفرد أو خسارته. (زايد، ١٩٩٥، ٢٩٩-٣٠٠)

ثانياً: النظرية السلوكية للنزاع:

تعدّ النظرية السلوكية للنزاع تطوراً للنظرية التقليدية للنزاع، حيث ينظر للنزاع على أنه أمر حتمي ومتكرر، وهو أمر سيئ بالضرورة، ولا بد من حله أو تخفيضه وضبط حجمه. (القريوتي، ١٩٩٣، ٢٠٥) وقد سادت النظرية السلوكية للنزاع في الأربعينات والخمسينات من القرن الماضي. ويؤكد أصحاب هذه النظرية أن كل النظم ومن خلال طبيعة بنيتها يوجد فيها النزاع. وأن النزاع لا يشكل بالضرورة شيئاً مخيفاً أو شراً من الشرور، بل قد يشكل إمكانية قوة وإيجابية في أداء الجماعة. فهذه النظرية تتعقل في وجود النزاع وترى إمكانية أن يعود بالفائدة على أداء الجماعة. ولكن على الرغم من قبول السلوكيين للنزاع على أنه أمر لا مفر منه، إلا أن تناولهم له يشبه إلى حد ما أصحاب النظرية التقليدية للنزاع الذي يقوم على أساس محاولة إدارة النزاع وإنهائه وعدم تشجيع حدوثه. (زايد، ١٩٩٥، ٣٠٠)

ثالثاً: النظرية الحديثة للنزاع:

- وتسمى الأسلوب التفاعلي أو النظرية التفاعلية للنزاع، و كان عالم الاجتماع كوسر من أوائل الذين طرحوا هذا التصور للتعامل مع النزاع في الإدارة. (زايد، ١٩٩٥، ٣٠٠)
- ويرى أنصار هذه النظرية أن النزاع ظاهرة طبيعية يجب تشجيعها وتعدّ انعكاساً إيجابياً للتجديد والابتكار والإبداع في المنظمة، إذا ما تمت بمستوى معين. (المعشر، ٢٠٠٥، ٤٣)
- وقد أضاف زايد (١٩٩٥) النقاط التي تتميز بها هذه النظرية التفاعلية وهي:
- أ- أنها تعترف بالضرورة المطلقة للنزاع البناء.
 - ب- أنها تشجع صراحة المعارضة، البناء أو الوظيفية.
 - ج- أنها تعرف إدارة النزاع على أنها تتضمن إثارة النزاع في الوقت نفسه الذي تتضمن فيه طرق معالجته وأساليبها.
 - د - أنها تنتظر إلى إدارة النزاع على أنها من مسؤولية جميع إداريي النظام. (زايد، ١٩٩٥، ٣٠١)
- والجدول التالي يوضح النزاع في المدارس الإدارية المختلفة:

جدول (١) النزاع في المدارس الإدارية المختلفة

البيان	النظرية التقليدية	النظرية السلوكية	النظرية التفاعلية
طبيعة النزاع	غريب/ دخيل	طبيعي/ داخل تركيب التنظيم	ضروري/ محرك للإبداع
أسباب النزاع	عوامل شخصية	عوامل تنظيمية	عوامل موقفية وتنظيمية
خصائص النزاع	ضار	ضار/ مفيد	مفيد/ ضار
أطراف النزاع	مثيرو المتاعب	الجميع عرضة له	الجميع
نتائج النزاع	تدمير	تنافس	تطوير
رد الفعل	الرفض	القبول	التشجيع أحياناً
طريقة المواجهة	تفادي	علاج	كيفية الإفادة منه
دور الإدارة	السلطة البيروقراطية	التفاهم	التعاون

(العتيبي، ٢٠٠٦، ١٦)

رابعاً: نظرية الاحتياجات الإنسانية:

تقتض هذه النظرية أن سبب النزاع المتجذر والعميق عدم الإيفاء باحتياجات الإنسان الأساسية الفيزيائية أو النفسية أو الاجتماعية. فالعديد من النزاعات كان سببها فقدان الأمن أو الهوية أو الاعتراف أو المشاركة أو الحكم الذاتي. وأهداف المنهجية التي تركز عليها "نظرية الاحتياجات الإنسانية" هي: -مساعدة الأطراف المتنازعة في تحديد الاحتياجات اللازمة، ومن ثم وضع بدائل للإيفاء بتلك الاحتياجات.

-على الأطراف أن تصل لاتفاقات تفي بالاحتياجات الإنسانية الأساسية لكل طرف. (كاسو، ٢٠١٧، ١٣).

تقوم نظرية الاحتياجات الإنسانية Human needs theory على فرضية مفادها أنه يشترط لإدارة النزاع تلبية الاحتياجات الإنسانية الأساسية.

٣/١/٧. مستويات النزاع:

يرى المغربي (١٩٩٤) أنه على الإدارة أن تتدخل في إحدى الحالتين التاليتين:

أ- إذا زاد مستوى النزاع على المستوى المحدد والمرغوب فيه، فإنه من الواجب على الإدارة أن تتدخل لتخفيض النزاع إلى المستوى المرغوب.

ب- في حالة انخفاض مستوى النزاع عما هو مطلوب، فإنه من واجب الإدارة تنشيط النزاع والارتقاء به إلى أن يصل إلى المستوى المطلوب. (المغربي، ١٩٩٥، ٣١٠)

نخلص مما سبق أن هناك ثلاثة مستويات للنزاع:

1- مستوى نزاع أعلى مما هو مرغوب فيه.

2- مستوى نزاع مرغوب فيه.

3- مستوى نزاع أقل مما هو مرغوب فيه.

٣/١/٨. أنواع النزاع:

تعددت تصنيفات النزاع بين علماء الإدارة، إذ صنفوا النزاع وفقاً للمستوى، ووفقاً للاتجاهات، ووفقاً للتخطيط، ووفقاً للتنظيم ووفقاً للآثار.

أولاً: تصنيف النزاع وفقاً للمستوى:

على الرغم من عدم وجود اتفاق حول تصنيفات النزاع، إلا أن معظم كتاب يتفقون على تصنيف النزاع وفقاً لمستوى الفرد، ومستوى الأفراد، ومستوى الجماعات أو التنظيمات المختلفة.

1- النزاع على مستوى الفرد:

يحدث النزاع الفردي عندما يجد الفرد نفسه محل جذب لعوامل عدة تحتم عليه أن يختار إحداها بحيث لا يمكنه تحقيقها معاً. (القريوتي، ١٩٩٣، ٢٠٢)

وقد تحدث تناقضات بين أدوار الفرد، أو تناقضات بين أهداف الفرد وأهداف المنظمة، أو المشاكل في العمل، تؤدي إلى رد فعل نفسي لدى الفرد، وغالباً ما يظهر رد الفعل النفسي بشكل عدواني أو على شكل انسحاب أو تكرار المحاولة للوصول إلى الهدف، أو البحث عن حل وسط أو بدائل أخرى تعوض هذا الهدف الأصلي. (الخشالي، ٢٠٠٤، ٦)

والنزاع على مستوى الفرد يتضمن نزاع الهدف ونزاع الدور كما تناولهما العميان (٢٠٠٢) :

أ- نزاع الهدف:

وهو يحدث عندما يكون للهدف المراد تحقيقه مظاهر سلبية وإيجابية في الوقت نفسه، أو عندما يواجه الفرد الاختيار بين هدفين أو أكثر، وعليه اختيار واحد منها، ويأخذ إحدى الصور التالية:

• النزاع بين هدفين إيجابيين:

وهنا يواجه الفرد الاختيار بين هدفين إيجابيين لا يمكن تحقيقهما معاً، ويزداد الموقف تعقيداً إذا كان الهدفان لهما نفس الأهمية بالنسبة للفرد.

• النزاع بين هدف إيجابي وآخر سلبي:

ينشأ هذا النوع من النزاع عندما يواجه الفرد بعض العناصر الإيجابية وبعض العناصر السلبية في نفس العمل.

• النزاع بين هدفين سلبيين:

هنا يواجه الفرد الاختيار بين هدفين لا يرغب في تحقيق أي منهما.

ب- نزاع الدور:

في المجتمعات الحديثة أصبح الفرد يقوم بأكثر من دور في نفس الوقت، فقد يقوم بدور الزوج، والوالد، والابن، وطالب دراسات عليا، وجميع هذه الأدوار تشغل فكره، وهو يحاول أن يوفق بين هذه الأدوار وغالباً ما يفشل في ذلك ويعيش في نزاع ضارٍ بينه وبين ذاته. (العميان، ٢٠٠٢، ٣٦٧-٣٧٠)

٢- النزاع على مستوى الأفراد:

وهو عبارة عن تناقض بين اثنين أو أكثر من أفراد الجماعة الواحدة، ويظهر ذلك بسبب تفاعل الأفراد مع بعضهم بعضاً. (الخشالي، ٢٠٠٤، ٥). ويحدث هذا النوع من النزاع نتيجة اختلافات حاجات الأفراد وأدوارهم التي يقومون بها نتيجة الاختلافات في وجهات نظرهم، أو اختلاف شخصياتهم واتجاهاتهم، أو دوافعهم وتنشئتهم الاجتماعية. (فليه وعبد المجيد، ٢٠٠٥، ١٣٢).

ومن النماذج الشائعة لتحليل ديناميكية النزاع بين الأفراد نموذج ما يعرف باسم نافذة جوهاري:

جدول (٢) يوضح نافذة جوهاري لتحليل النزاع

أشياء يعرفها الفرد	Hidden self الذات الخفية (2)	Open self الذات المكشوفة (1)	أشياء يعرفها الفرد
أشياء لا يعرفها الفرد	Undiscovered self الذات غير المكتشفة (4)	Blind self الذات العمياء (3)	أشياء لا يعرفها الفرد

(المومني، ٢٠٠٦، ٤٥)

الحالة الأولى: أن الفرد يعرف نفسه والآخرين، وهذه أفضل الحالات حيث يكون الفرد على بينة من مشاعره ودوافعه، وأيضاً مشاعر وإدراكات ودوافع الآخرين مما يقلل من حدوث أية مشكلات أو نزاعات.

الحالة الثانية: الفرد يعرف نفسه فقط، ولكنه لا يعرف مشاعر وإدراكات ودوافع الآخرين. الحالة الثالثة: الفرد يعرف الآخرين فقط، لديه معلومات متوافرة عن الآخرين ولا يعرف الفرد ما يخصه من معلومات ما يجعله يشعر بأنه عبء على الآخرين ويميل إلى الانطواء، ويكون بعيداً عن زملائه في العمل.

الحالة الرابعة: الفرد لا يعرف نفسه والآخرين، وهذه أسوأ الحالات حيث يرتفع عدم الفهم وسوء الاتصال، وينفجر الموقف بحالات حادة من النزاع ات بين أعضاء الجماعة. (المومني، ٢٠٠٦، ٤٦) وتؤكد الباحثة إمكانية التخفيف من حدة النزاع القائم بين الأفراد والجماعات، وذلك من خلال التعبير الصريح عن النفس ومحاولة الحصول على معلومات عن الآخرين على أساس الثقة المتبادلة بحيث يكون لدى الفرد رؤية واضحة عن نفسه وعن الآخرين من حوله.

3-النزاع على مستوى الجماعات، أو التنظيمات المختلفة:

"وهذا النزاع يمكن أن يحدث بين المؤسسات المتنافسة للحصول على موارد تمكنها من القيام بأعمالها. (القيوتي، ١٩٩٣، ٢٠٤)

وللنزاع على مستوى الجماعات أسباب، مختلفة يمكن إيجازها كما عرضها العميان (٢٠٠٢) بمايلي:

أ -النزاع على الموارد: حيث تتنافس جماعات العمل والأقسام والإدارات على الموارد المتاحة التي غالباً ما تكون محدودة.

ب - التنافس في الأداء: حيث تهدف كل جماعة إلى أن يتميز أداؤها عن أداء باقي الجماعات.

ج -الاختلاف بين المستويات التنظيمية: حيث يؤدي انتماء جماعات العمل إلى مستويات تنظيمية معينة إلى اصطناع وجهات نظرها بطريقة تعكس مصالحها وأهدافها.

د -النزاع بين الإدارات وظيفياً: تتنازع بعض الإدارات على أداء نفس الأعمال، لأن الطبيعة الوظيفية لهذه الأعمال تشير إلى إمكانية قيام أكثر من جهة بأدائه. (العميان، ٢٠٠٢، ٣٧٢-

(٣٧٣)

ثانياً: تصنيف النزاع وفقاً للاتجاهات:

يأخذ هذا التصنيف اتجاهين رئيسيين هما: النزاع الرأسي والنزاع الأفقي، كما عرضهما الشريف وعبد العليم (٢٠٠٩)

١- النزاع الرأسي:

النزاع الذي يحدث بين أطراف تنتمي إلى مستويات تنظيمية مختلفة، أي نزاع بين رئيس ومروّس مثل نزاع مدير المدرسة مع مدير التربية والتعليم وجهازه الإداري، أو نزاع معلم أو مجموعة منهم مع مدير المدرسة.

٢- النزاع الأفقي:

هو النزاع الذي يحدث بين أطراف تنتمي إلى جماعة أو وحدة تنظيمية واحدة، أو بين أفراد أو جماعات تنظيمية مختلفة تقع في مستوى تنظيمي واحد دون أن يكون لأي منهما سلطة على الآخر مثل نزاع مدير المدرسة مع المشرف التربوي أو نزاع معلم مع معلم داخل المدرسة. (الشريف وعبد العليم، ٢٠٠٩، ٢٥٦)

ثالثاً: تصنيف النزاع وفقاً للتخطيط:

من حيث التخطيط فإن النزاع ينقسم إلى نزاع إستراتيجي (مخطط له) ونزاع غير مخطط له:

١- النزاع الاستراتيجي:

وهو النزاع الذي يظهر وينمو نتيجة خطة أو هدف مرسوم منذ البداية، ويكون نتيجة لفائدة ذاتية بالنسبة للفرد أو الجماعة، كما يتم الحصول على الفائدة من خلال تقويم الأداء، وتكون على شكل زيادة، أو هبة من المنظمة للفرد أو لمجموعة من الأفراد أو ترقية أو زيادة تأثير وسلطة. (المهدي وهيبة، ٢٠٠٠، ٢٣٠)

٢- النزاع غير المخطط:

وهو النزاع العفوي غير المقصود الذي ينتج ويتطور نتيجة ظروف معينة. (العتيبي، ٢٠٠٦، ٣٢)

رابعاً: تصنيف النزاع وفقاً للتنظيم:

١- النزاع المنظم:

وهو الذي يستخدم للتعبير عن الأفعال التي تتطلب تضامناً جماعياً، ويتم استخدام المفاوضات الرسمية لحله، وحين تفشل المفاوضات في تحقيق الأهداف المرجوة يتم اللجوء إلى العقوبات الجماعية كالإضراب وغيرها.

٢- النزاع غير المنظم:

وهو النزاع التلقائي الذي تستخدم فيه وسائل فردية للتعبير عن النزاع مثل الشكوى والتذمر والتأخر عن العمل والغياب عنه، أو ترك العمل. (العميان، ٢٠٠٢، ٣٧٥)

خامساً: تصنيف النزاع وفقاً لآثاره:

إن وجود النزاع داخل المنظمة يمكن أن يحدث أثراً إيجابياً أو سلبياً.

١- الآثار الإيجابية للنزاع:

تتجلى الآثار الإيجابية للنزاع فيما يلي:

- ١- تحفيز أطراف النزاع على فهم مواقف بعضهم فهماً كاملاً.
- ٢- يؤدي النزاع إلى تحسين مستوى جودة القرارات التي يتخذها الأفراد.
- ٣- يمكن أن يؤدي النزاع إلى مزيد من الالتزام (Greenberg & Baron, 2004: 484)
- ويضيف الفسفوس (2008) إيجابيات أخرى للنزاع تتمثل في أنه:
- ٤- يساعد الفرد على فهم أي نوع من الأشخاص هو.
- ٥- يخلق حب الاستطلاع ويثير الاهتمام ويدفع الفرد إلى المزيد من البحث في مسألة الاختلاف.
- ٦- إبراز القدرات والاستعدادات الكامنة لدى المدير والإداريين والمعلمين.
- ٧- إتاحة الفرصة للنقاش بين المدير والمعلمين ما قد يسهم في تسهيل عملية تغيير الوضع القائم إلى أفضل.
- ٨- شحذ همم الأفراد على الإبداع والابتكار والتجديد لإثبات الوجود. (المهدي وهيبة، ٢٠٠٠، ٢٣١)
- ٩- يكون خبرة للأفراد بحيث يستفاد منها في إدارة النزاعات مستقبلاً. (العتيبي، ٢٠٠٦، ٣٠-٣١)

٢- الآثار السلبية للنزاع:

تتمثل الآثار السلبية للنزاع بالتالي:

- أ- يعيق النزاع الاتصالات بين الأفراد والجماعات.
- ب- تشتت الانتباه والطاقة عن الأنشطة والجهود الواجب بذلها لتحقيق الأهداف الأساسية للمنظمة.
- ج- يدفع القادة للتحويل من نمط المشاركة في الإدارة إلى النمط السلطوي في القيادة.
- د- يزيد من اتجاه كل طرف إلى وضع الطرف الآخر في قالب سلبي (Greenberg & Baron, 2004: 483).
- هـ- يدفع بأطراف النزاع إلى سلوكيات وتصرفات غير مسؤولة تضر بمصلحة كافة الأطراف.
- و- يلجأ أحد الأطراف المتصارعة إلى تغيير المعلومات وتحريفها وبث الإشاعات المغرضة لإلحاق الضرر بالطرف الآخر.
- ز- يؤدي النزاع إلى إعاقة العمل التعاوني داخل المدرسة. (المهدي وهيبة، ٢٠٠٠، ٢٣٢)

٣/١/٩. أساليب إدارة النزاع:

اقترح توماس وكيلمان (Thomas and Kilmann) نموذجاً بخمسة أبعاد للتعامل مع النزاع:

١- أسلوب التعاون/التآزر (Collaborative Strategy):

ويقصد به أن يعمل الفرد بالتعاون مع الطرف الآخر لإيجاد الحل الذي يلبي حاجات الطرفين، ويعنى باهتمامات كل منهما، وتسمى هذه الإستراتيجية "إستراتيجية الريح"، فهي تتميز باهتمام كبير بالفرد والأداء داخل التنظيم. (المعشر، ٢٠٠٥، ٤٤)

ويضيف زايد (١٩٩٥) أن هذه الإستراتيجية لا ينجم عنها خسارة أحد الأطراف نتيجة لمكسب الآخر Win-Win. (زايد، ١٩٩٥، ٥٣١)

ويكون التعاون أنسب أداة لإدارة النزاع عندما لا تعاني الأطراف من ضغوط الوقت، وتريد حلاً يحقق فائدة للجميع، مع الاقتناع بأهمية المصالح المشتركة. (مصطفى، ٢٠٠٣، ٤٥٠).

٢- أسلوب التفادي (Avoiding Strategy):

ويقصد به عدم مواجهة النزاع، ويتميز باهتمام قليل بالنفس وبالأطراف الأخرى، وبموجب هذه الإستراتيجية فإن اهتمامات كل الأطراف لا تعد ولا تتابع، إذن اهتمام قليل بالأفراد وبالإنجاز أيضاً. (المعشر، ٢٠٠٥، ٤٤). "وتتمثل هذه الإستراتيجية بعدم التعاون وعدم الحزم، وتترجم غالباً بتأجيل النزاع". (المدهون والجزراوي، ١٩٩٥، ٥١٨)

يستخدم الأفراد أسلوب التفادي عندما لا يفضل مصالحه ولا مصالح الآخرين (كاسوكة، ٢٠١٧، ١٤). وقد يكون استخدام أسلوب التفادي مناسباً في الحالات التالية:
أ- في المواقف التي تكون مشكلة النزاع فيها قليلة الأهمية.

ب- إذا كانت الأطراف المتصارعة قادرة على إدارة النزاع القائم بفاعلية.

ج- إذا كانت مخاطر علاج النزاع أكبر من مكاسبه. (الشريف وعبد العليم، ٢٠٠٩، ٢٧٣-٢٧٤)

٣- أسلوب التنافس (Competing Strategy):

"ويتمثل بالقوة والحزم ويترجم هذا الأسلوب بالربح والخسارة (Win-Lose)". (المدهون والجزراوي، ١٩٩٥، ٥١٨). وبما أن الموقف يتضمن ربحاً وخسارة فإن مصطفى (٢٠٠٠) يرى أن هذه الإستراتيجية لا تتجح في إدارة النزاع غالباً، بل تضغطه وتجعله كامناً تحت السطح أو تحت الرماد. ويمكن استخدام المنافسة في الحالات التالية:

أ- عندما يكون هناك حاجة للحسم واتخاذ قرارات سريعة.

ب- عند الرغبة في تطبيق إجراءات غير مستحسنة لدى بعض الأطراف. (الشريف وعبد العليم،

(٢٧٢، ٢٠٠٩)

٤- أسلوب المساومة (Compromising Strategy):

يحاول أحد الأطراف المتنازعة استخدام هذا الأسلوب إيجاد حل يرضي جزئياً رغبات أطراف النزاع، وتتصف بقدر متوسط من الحزم والتعاون. (المعشر، ٢٠٠٥، ٤٩)

والميزة الأساسية لهذا الأسلوب أنه يسمح بوجود حل لمعظم النزاعات ولا ينتج طرفاً رابحاً وآخر خاسراً، ويمكن استخدامه للوصول إلى تسوية مؤقتة للمسائل العالقة وحلول عاجلة في حال ضيق الوقت. (الشريف وعبد العليم، ٢٠٠٩، ٢٧٢)

ويؤكد مصطفى (٢٠٠٠) أن فاعلية هذا الأسلوب متوقفة على تكافؤ قوى الأطراف المتنازعة، فوجود طرف قوي وآخر ضعيف يؤدي إلى معارضة الطرف القوي لأي من الحلول المطروحة، وبالتالي عدم كفاءة هذه الإستراتيجية. (مصطفى، ٢٠٠٠، ٤٤٩)

٥- أسلوب المستوعب (Accommodating Strategy):

يشجع هذا الأسلوب الأطراف على إخفاء مشاعرهم، لذلك فإن فاعليته قليلة في التعامل مع الكثير من المشاكل، ويمكن اللجوء إلى هذا الأسلوب إذا كان النزاع قائماً على اختلاف الصفات الشخصية لأطراف النزاع. (العميرة، ١٩٩٩، ٢٤٧) .

٣./٢. الشخصية وأبعادها

٣./٢./١. مفهوم الشخصية:

كلمة الشخصية لغوياً تأتي من (الشخص) أي الظهور أمام الآخرين، ولا يختلف الحال بالنسبة للأصل الأجنبي لكلمة الشخصية Personality، فقد اشتقت من لفظ Person، أي القناع الذي كان الممثلون اليونانيون القدامى يرتدونه في أدائهم الأدوار المسرحية (فائق، ٢٠٠٣، ٣٠٧).

والشخصية مجموعة منظمة من الأفكار والسمات والميول والعادات التي يتميز بها شخص ما من غيره، وتصف الشخصية الفرد من حيث كونه كلاً موحداً من الأساليب السلوكية والإدراكية معقدة التنظيم، تميزه من الآخرين وبخاصة في المواقف الاجتماعية (عويصة، ١٩٩٦، ٦٤). وهناك تعريفات للشخصية عدّة منها:

تعريف آيزنك للشخصية: إنها المجموع الكلي لأنماط السلوك الفعلية أو الكامنة لدى الكائن، ونظراً إلى أنها تتحدد بالوراثة والبيئة فإنها تتبع وتتطور من خلال التفاعل الوظيفي لأربعة جوانب رئيسية، تنتظم فيها تلك الأنماط السلوكية: الجانب المعرفي (الذكاء)، والجانب النزوعي (الخلق)، والجانب الوجداني (المزاج)، والجانب الجسمي (التكوين). (رزق، ٢٠١٢، ١٠٠).

تعريف بيرت Burt: هي ذلك النظام المتكامل من الميول والاستعدادات الجسمية والعقلية الثابتة نسبياً التي يتحدد بمقتضاها أسلوب الفرد الخاص في التكيف مع البيئة المادية والاجتماعية (بني جابر، عبد العزيز، والمعايطة، ٢٠٠٢، ١٩٦).

تعريف ألبرت Albort: الشخصية هي تنظيم ديناميكي داخل الفرد لكل نظمه النفسجسمية، التي تحدد أسلوبه الفريد في التوافق مع بيئته. (رزق، ٢٠١٢، ٢٣)

تعريف كاتل Cattle: مجموعة السمات المترابطة التي تسمح لنا بالتنبؤ بما سيفعله الشخص في موقف معين (الهنداوي والزغلول، ٢٠٠٢، ٢٨٠).

تعريف جيلفورد Guilford: شخصية الفرد هي ذلك النموذج الفريد الذي تتكون منه سماته. (الطهراوي، ١٩٩٧، ١٠).

٣./٢./٢. الخصائص العامة للشخصية:

١- الشخصية دينامية فهمي ليست صلبة ولا جامدة، بل متغيرة باستمرار نتيجة التفاعل بين العناصر المكونة لها.

٢- الشخصية متكاملة ومتفاعلة.

٣- الشخصية ليست مثيراً ولا استجابة بل هي مكون افتراضي.

٤- التعددية والتنوع: فالشخصية لها مكونات عديدة متنوعة مثل المكونات الجسمية والعقلية والانفعالية.

٥- الشخصية وحدة مميزة للفرد فلا يوجد شخصان متشابهان بشكل كامل. (صيام، ٢٠١٠، ١٨)

3./2./3. محددات الشخصية:

إن المراحل العمرية التي يمر بها الإنسان تبني شخصيته تدريجياً، وبناء الشخصية اكتساب الفرد خصائص ثابتة يتسم بها سلوكه في أغلب مواقف، وفي حدود معينة يتغير فيها سلوكه إذا تغير مجاله جوهرياً (فائق، ٢٠٠٣، ٦١).

وتساهم العديد من العوامل الوراثية في تشكيل النمط الفريد من كل شخصية، فقد اختلف العلماء في مساحة دور كل عامل من العوامل في تشكيل الشخصية، فمنهم من ركز على العوامل الوراثية، ومنهم من ركز على العوامل البيئية، ومنهم من اتخذ موقفاً وسطاً بين العوامل البيئية والوراثية، وسوف نتطرق الباحثة الى هذه العوامل التي تتدخل في تكوين بنية الشخصية بشيء من التفصيل: أولاً-العوامل الوراثية: هناك آراء ترى أن معالم الشخصية تتقرر بالوراثة، وهذا الرأي يستند إلى وراثة الطفل بالتفاعل مع كل ما يؤثر في نمو الجنين أثناء الحمل، حيث تكتسب شخصية المولود من المعالم الأساسية للأم أو الأب. وبعض الآراء وخصوصاً التحليل النفسي ترى معالم الشخصية تتبلور منذ الطفولة، وتظل ثابتة، لا تتغير مع الزمن نسبياً ما يؤكد الاستمرار والثبات في المعالم والتكوين الأساس لها. (الأمانة، ٢٠١٤، ٢٠)

وقد أجريت في هذا المجال بحوث كثيرة قام بها عدد من الباحثين من بينهم "آيزنك، وكاتل، وبلومن، وتيليجان" وغيرهم، وأكدت هذه البحوث أن كثيراً من سمات الشخصية المهمة ذات مكون وراثي أساسي، وتشير التقديرات الحديثة للتأثيرات الوراثية الشاملة في سمات الشخصية إلى نحو ٤٠%، وبكلمات أخرى فإن نحو ٤٠% من الفروق الفردية في سمات الشخصية ترجع إلى الوراثة، وفي الوقت نفسه فإن درجة الوراثة تختلف من سمة إلى أخرى، وبوجه عام فإن العوامل الوراثية تقوم بدور مهم لاسيما ما يتصل منها بالسمات المرتبطة بالمزاج. (عبد الخالق، ٢٠١٥، ٣٨١)

ثانياً-العوامل البيئية: للعوامل البيئية أثر في تكوين الشخصية، ونقصد بالعوامل البيئية: العوامل الثقافية والاجتماعية الأسرية، بما فيها الطبقة الاجتماعية وأسلوب الحياة... وغير ذلك من العوامل الاجتماعية والثقافية.

ويمكن أن نقسم هذه المحددات البيئية إلى نوعين:

أ-الخبرات المشتركة: تشترك كل الأسر في أية ثقافة بمعتقدات وقيم مشتركة، ويتعلم الطفل خلال نموه أن يسلك الطرق المتوقعة من ثقافته، وترتبط هذه التوقعات -من بين ما ترتبط- بالأدوار الجنسية، إذ تتوقع معظم الثقافات أنواعاً من السلوك التي تصدر عن الذكور مختلفة عن الإناث، ولكن الأدوار الجنسية يمكن أن تختلف من ثقافة إلى أخرى، وعلى الرغم من أن الضغوط الثقافية تفرض بعض التشابهات في الشخصية فإن شخصيات الأفراد لا يمكن التنبؤ بها من معرفة المجموعة التي نشأ الفرد فيها، ذلك لأن تأثير الثقافة في الأفراد لا يكون تأثيراً واحداً متسقاً، لأنه ينتقل عن طريق الآباء وغيرهم ممن لا يشتركون جميعاً في القيم وطرق التنشئة نفسها، فضلاً عن ذلك فهناك خبرات فريدة لدى الأفراد.

ب-الخبرات الفريدة: يستجيب كل شخص بطريقة خاصة للضغوط الاجتماعية، وقد تنشأ الفروق بين الأفراد في السلوك نتيجة فروق بيولوجية، ولكنها يمكن أن تنتج أيضاً عن أنواع الثواب والعقاب التي تصدر عن الآباء والمدرسين، وعن نوع النماذج أو القدوة المتاحة للطفل، ومن ناحية أخرى فقد يشكل الفرد الخبرات الخاصة التي مر بها، فالمرض الذي صاحبه فترة طويلة من النفاذه يمكن أن يولد لدى الشخص غراماً بأن يقوم الآخرون بتمريضه ورعايته، ما يؤثر في شخصيته، وهناك خبرات فريدة من مثل: موت الأب أو الأم في عمر حرج، والحوادث الصدمية.. وغير ذلك من الخبرات الفريدة التي لا يمكن حصرها، ويمكن أن تؤثر في نمو الشخصية. (عبد الخالق، ٢٠١٥، ٣٨٥-٣٨٦).

ومن الملاحظ أنه لا يوجد خلاف على دور كل من العوامل الوراثية والعوامل الاجتماعية في التأثير في الشخصية بين النظريات المختلفة، ولكن الخلاف يكمن في الدور النسبي الذي تعطيه كل نظرية للعوامل الوراثية أو للعوامل الاجتماعية، فعلى سبيل المثال لا الحصر تعطي نظرية التحليل النفسي دوراً كبيراً للعوامل الوراثية، بينما نجد النظريات السلوكية تولي جل اهتمامها للعوامل البيئية، كما يظهر الاختلاف نفسه داخل الاتجاه الواحد فمثلاً: في نظريات التحليل النفسي في الوقت الذي سلط فيه فرويد الضوء على العوامل الوراثية أكدها، جاء الفرويديون الجدد وقللوا من هذه الأهمية للوراثة، وأولوا العوامل الاجتماعية دوراً كبيراً وركزوا عليها، كما يظهر تأثير العوامل الاجتماعية في الشخصية في مجالين رئيسيين:

المجال الأول: يتعلق بأثر الجماعة في قرارات الفرد وسلوكه في لحظة معينة، وهذا يسمى التأثير الاجتماعي المعاصر.

أما المجال الثاني: فيتعلق بالتأثير التراكمي في سلوك الفرد منذ لحظة الميلاد وطول حياته، ويسمى هذا التأثير الاجتماعي النمائي. (الرواشدة، ٢٠٠٧، ٢)

٣./٢./٤. نظريات الشخصية:

توجد وجهات نظر متعددة في مجال نظريات الشخصية، فهي تختلف باختلاف زاوية رؤية الباحث صاحب النظرية، وسيتم إلقاء الضوء على بعض هذه النظريات، والتوسع في نظرية آيزنك لعلاقتها بالبحث الحالي:

نظرية الأنماط: تعدّ هذه النظرية من أقدم نظريات الشخصية، وقد حاولت تصنيف الناس إلى أنماط، ويقصد بالنمط أو الطراز فئة أو صنف من الأفراد يشتركون في الصفات العامة نفسها، أو هو السمات المترابطة (قطيشتات، ٢٠٠٩، ٥٨)، ولكل نمط خصائص متميزة، وفي هذا الإطار ظهرت نظرية الأنماط المزاجية عند أبيقراط (٤٠٠ ق.م) (خوري، ١٩٩٦، ٢٥)، ثم ظهرت نظرية الأنماط الجسمية عند كرتشمير (١٩٣٠م)، الذي أخذ مقاييس جسمية للمرضى في المستشفيات، وتوصل إلى تصنيف أربعة أنماط (البدين المكتنز الأكثر استعدادا للإصابة بالجنون الدوري على شكل نوبات من الهوس، والنمط الواهن النحيل المنسحب من الواقع، والنمط الرياضي المكتنز العضلات النشط والعدواني، وأخيرا النمط مشوه البنية مختلط السمات) (الجبوري، ١٩٩٠، ٢٢).

نظرية التحليل النفسي: اقترن اسمها باسم فرويد Frued وشاركه في كثير من مفاهيمها وأرسى الكثير من قواعدها كل من يونغ وإدلر Jung & Adler.

فقد وصف فرويد تركيب الشخصية في نموذج طبوغرافي من الشعور، ما قبل الشعور. ثم طور نظريته فيما بعد في نموذج تركيب يصف الشخصية بأنها تتكون من ثلاث تركيبات هي الهو، والأنا والأنا الأعلى، وهذه التركيبات تتنافس معاً باستمرار من أجل الطاقة النفسية المتاحة "للبيدو". (شنان، ٢٠١٥، ٢٦-٦٦).

نظرية السمات:

إن أبسط الطرق وأقدمها لوصف شخص ما التعرف الى أنماط السلوك التي تصفه وتسميتها بأسماء السمات، ويعد ألبرت عميد سيكولوجية سمات الشخصية، إذ قام هو وأودبرت عام ١٩٣٦ بالرجوع إلى قاموس مطول للغة الإنجليزية وحددا (١٧٩٥٣) كلمة تشير الى صور شخصية للسلوك. وقد قام كل من ألبرت وأودبرت باختصار قائمة سمات الشخصية إلى (٤٥٤١) كلمة، وعدّوا هذه الكلمات بداية طيبة لدراسة الشخصية (لازروس، ١٩٩٣، ٥٦).

وحاولت نظريات السمات أن تصنف الشخصية استناداً إلى الخصائص السلوكية العديدة موضع الملاحظة غالباً يتم تحديد الخصائص السلوكية في نظريات السمة بالاستعانة بالتحليلات الإحصائية. (ويتيج، ١٩٩٥، ٢٥٩).

كما أن -نظريات السمات- من النظريات التي تحاول تصنيف الأفراد، ليس وفق بعض الأنماط السلوكية مثل نظرية الأنماط، وإنما بناء على درجة توفر بعض السمات عندهم. (عدس وتوق، ١٩٩٢، ٢٨١).

إن مفهوم السمات Traits ومفردتها سمة يشير إلى جوانب متعددة من الشخصية تتضمن القدرات والدوافع والمزاج ... الخ، ويميل إلى تناول الجوانب المحددة أو الضيقة من الشخصية، وتمثل كل سمة بعداً متصلاً يمكن إدراكه ويمتد بين صفتين متناقضتين ويربط بينهما كاجتماعي ومنعزل، وصادق وكاذب.

كما تتوافر إمكانية قياس جوانب الشخصية، وتقديم وصف لها اعتماداً على تحديد مواقع الفرد على مجموعة من المقاييس المتدرجة التي يمثل كل مقياس منها سمة معينة، ومن أشهر منطري هذه النظرية، كاتل وأيزنك، اللذان استخدمتا التحليل العاملي في القياس. (عدس وتوق، 1992، ٢٨١).

تعريف السمة:

يرى ألبورت أن السمات تكوينات بيولوجية فيزيقية حقيقية، ويعرفها بأنها "بنية عصبية نفسية لها القدرة على استخلاص المثيرات المتكافئة وظيفياً، وعلى المبادأة في التوجيه المستمر لأشكال متكافئة على نحو له معنى متنسق من السلوك التوافقي والتعبيري. (جابر، ١٩٩٠، ٢٥٧).

أما كاتل فقد عرف السمة بقوله: "إنها مجموعة ردود الأفعال والاستجابات التي يربطها نوع من الوحدة التي تسمح لهذه الاستجابات بأن توضع تحت اسم واحد، ومعالجتها الطريقة نفسها في معظم الأحوال. (عبد الخالق، ١٩٨٣، ٤٢)

وتعدّ السمة من وجهة نظر كاتل جانباً ثابتاً نسبياً من خصائص الشخصية، وهي بعد عاملي يستخرج بواسطة التحليل العاملي للاختبارات أي للفروق بين الناس (غنيم، ١٩٧٥، ٢٧٦) ويعرف أيزنك السمة بأنها "اتساق ملحوظ في عادات الفرد وأعماله المتكررة. (رزق، ٢٠١٢، ١٠٠)

وعرف جليفورد السمة بقولة: "إنها طريقة متميزة ثابتة نسبياً يتميز بها الفرد من غيره من الأفراد. (غنيم، ١٩٧٥، ٢٥١)

في حين عرفها زهران (١٩٩٧) بأنها: "الصفة الجسمية أو العقلية أو الانفعالية أو الاجتماعية الفطرية أو المكتسبة التي يتميز بها الفرد، وتعبّر عن استعداد ثابت نسبياً لنوع معين من السلوك. وبما أن السمات جملة الصفات الجسمية والعقلية والاجتماعية والانفعالية التي تميز الشخص من غيره فيقصد بهذه السمات مايلي:

السمات الجسمية: هي التي تتعلق بالشكل العام للشخص، طوله، ووزنه، وإمكانيات جسمه الخاصة، والصحة العامة، والأداء الحركي، والمهارات الحركية، وغير ذلك مما يلزم في أوجه النشاط الوظيفية مثل وظائف الحواس المختلفة، ووظائف أعضاء الجسم مثل الجهاز الدوري، والتنفسي، والجهاز العصبي، والجهاز الغدي.

السمات العقلية: ويقصد بها الوظائف العقلية مثل الذكاء العام، والقدرات العقلية المختلفة، والعمليات العقلية العليا كالإدراك، والحفظ، والتفكير، والانتباه، والتخيل، والتفكير، والتحصيل، وكذلك الكلام والمهارات اللغوية.

السمات الانفعالية: ويقصد بها السمات التي تتضمن أساليب النشاط المتعلقة بالانفعالات المختلفة مثل الحب، والكره، والخوف، والغضب. وما يرتبط بذلك من ثبات انفعالي أو عدمه.

السمات الاجتماعية: ويقصد بها التنشئة الاجتماعية للشخص في الأسرة والمدرسة. (سفيان، ٢٠٠٤، ٥٨-٥٩)

معايير تحديد السمة:

وضع ألبورت معايير لتحديد السمة وهي:

- ١- السمة أكثر من وجود اسمي.
- ٢- السمات مستقلة نسبياً كل منها عن الآخر.
- ٣- يمكن تحديد السمة تجريبياً أو احصائياً.
- ٤- السمة قد تتفق أولاً مع المفهوم الاجتماعي.
- ٥- السمات يمكن أن تكون عامة أو مشتركة أو فردية مثل الاستعدادات الخاصة.
- ٦- السمة دينامية تحرك سلوك الفرد.
- ٧- الأفعال والعادات غير المستقلة ليست دليلاً على عدم وجود سمة، فقد تظهر سمات تناقضية لدى الشخص كالنظافة والإهمال. (كفاي، ٢٠١٠، ٧١٣).

خصائص السمات:

يمكن أن نجل أهم خصائص السمات وهي:

- 1- أن السمات موجودة داخل الفرد ذاته وجوداً حقيقياً، وليست أسماء توضع للتصنيف.
- 2- السمات منها ما هو ايجابي ومنها ما هو سلبي.
- 3- تتصف وتختص بالعمومية، بمعنى أن الشخص يمكن وصفه بشكل عام وبدرجة كبيرة من الثبات وكذا من السمات المختلفة التي يمكن إسنادها إليه.
- 4- السمات تكوين فرضي لا يمكن ملاحظته مباشرة، وإنما نستدل على وجودها من خلال ملاحظتنا لسلوك الإنسان.
- 5- السمات لها قوة دافعية، فهي نظام دينامي داخل الشخص، وتعمل بأسلوب دينامي متفاعل يؤكد دورها في تحديد سلوك الفرد ودورها كدافع للسلوك.
- 6- السمات يمكن تعديلها بالتعلم. (جابر، ١٩٩٠، ٢٣٠)
- 7- قد تختلف درجات بعض السمات باختلاف العمر، فالسمات تتغير وتتبدل في سياق عملية النمو، إذ يحدث تغير في الشخصية ككل، فالأشخاص الكبار يكونون أكثر ثباتاً واستقراراً في سلوكهم، وهذا لا يعني أن شخصية الفرد ثابتة ومستقرة دائماً، ولكن المقصد هو أن البالغين يكونون أكثر ثباتاً واستقراراً من الأطفال. (خفاجي، ١٩٩٠، ٥٦)
- ٨- السمات خصائص متكاملة للشخص، وليست مجرد جزء من خيال الملاحظ (لازاروس، ١٩٩٣، ٥٦)

أولاً: نظرية السمات عند ألبورت:

رأى ألبورت أن السمة شيء موجود فعلاً عند الأفراد إلا أننا لا نستطيع رؤيتها، ولكن نستدل على وجودها عن طريق ملاحظتنا للأنماط السلوكية الثابتة للفرد، ويمكن للسمة أن تكشف عن نفسها من خلال الاستجابات المتنوعة والمختلفة، فالاستجابات التي تسير في اتجاه واحد تكون جميعها متكافئة في التعبير، وتدل على مستوى السمة التي يتسم بها الفرد (الهنداوي والزغلول، ٢٠٠٢، ١١٤).

أنواع السمات عند ألبورت:

١- سمات مشتركة (Common Trait):

على الرغم من تفرّد الشخصية، فإن بعض المتغيرات البيئية ونمط الثقافة تجعل هناك تشابهاً بين الأفراد في أساليب التكيف (سمات مشتركة) لدى أغلب الأفراد الذين يتأثرون بهذه الثقافة، ويمكن أن تسمى هذه السمات سمات جمعية، ولكن لا يمكنها أن تعطينا أكثر من مجرد مظهر تقريبي لأية شخصية، لأن طريقة عمل السمات تختلف من شخص لآخر.

مثال: قد يكون من يتسم بالسيطرة عدوانياً متردداً، أو انقيادياً خجولاً. (رزق، ٢٠١٢، ١١٧)

٢- السمات الفردية (Personal Disposition):

وهي سمات لا يتماثل فيها فرد مع غيره، ويتفرد بها عن الآخرين وتميزه، وهي تعني الخاصة الفردية للشخص أو السمة التي يمتلكها الفرد ولا يشاركه فيها أحد، وتلعب هذه السمات الفردية دوراً أساسياً في تحديد الخطوط العريضة المميزة لشخصية الفرد من غيره من الأفراد. (الزغلول والهنداوي، ٢٠٠٧، ٣٨٩). وقام ألبورت بتحديد ثلاثة أنواع من السمات الفردية وهي:

(أ) السمات الرئيسية (Cardinal Dispositions):

وهي البارزة، يشتهر بها الفرد، وتظهر لديه في كل المواقف، كأن يقال أكرم من حاتم الطائي، وأعدل من عمر... الخ. فهذه السمة هي السائدة عند الفرد توجه سلوكه في كل المواقف، ومهما كانت الظروف. (رزق، ٢٠١٢، ١١٨).

(ب) السمات المركزية (Central Dispositions):

هي أكثر السمات تمييزاً لشخصية الفرد، وتتراوح بين خمس و عشر سمات يمكن أن نصف بها شخصاً ما، فلكل فرد منا عدد من السمات المركزية تعكس أسلوبه المميز في السلوك والتعامل مع الآخرين والاستجابة للمواقف المختلفة. (الزق، ٢٠٠٦، ٢٥٧).

ج) السمات الثانوية (Secondary Dispositions):

وهي أقل حدوثاً، وأقل أهمية في وصف الشخصية وأكثر تركّزاً من حيث الاستجابات التي تؤدي إليها والمنبهات التي تناسبها. وقد تتصف هذه السمات بالإيجابية أو السلبية.

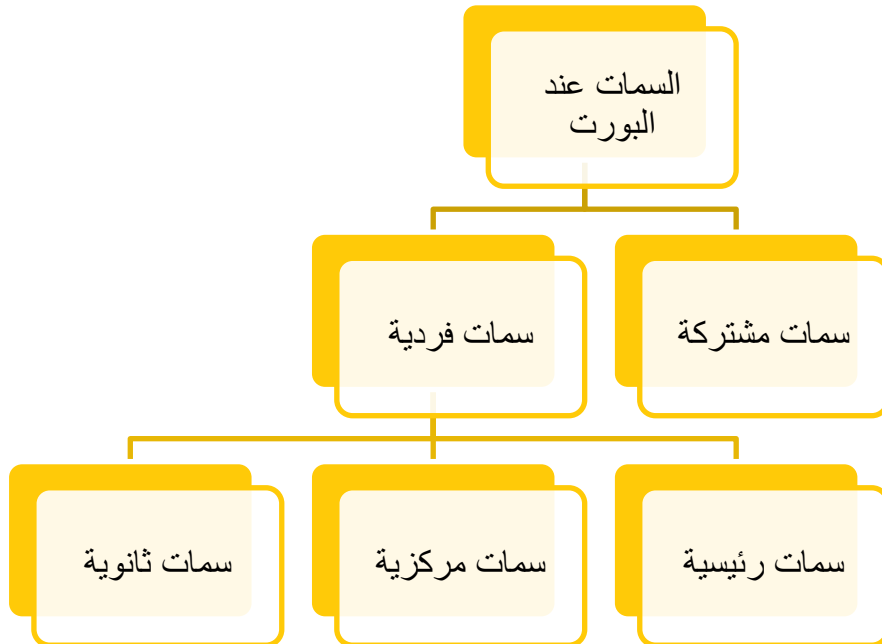
وبعض هذه السمات تكون موجهة بوساطة السمات المركزية.

وتحدث أيضاً "البورت" عن السمات التعبيرية التي تؤثر في شكل السلوك وتلونه (كالميول والقيم والغايات)، والسمات الاتجاهية ذات التأثير في مجالات خاصة معينة من مجالات الحياة (اتجاهات سياسية، دينية، إنسانية... الخ).

أما عن عمل السمات، فتميل السمة إلى أن يكون لها مركز تمارس حوله تأثيرها، ولكن السلوك الذي ينتج عنها يتأثر بنفس الوقت وبوضوح بالسمات الأخرى، وليس هناك حدود واضحة تفصل بين سمة وأخرى، ويحكم هذا التدخل ممارسة السمات الفردية لوظائفها، بمعنى أن السمة تتضمن الاتساق.

ويهتم "البورت" بمقاصد الفرد وأهدافه في المستقبل، أكثر من اهتمامه بماضيه. (رزق، ٢٠١٢، ١١٨-١١٩).

الشكل (٢) يوضح السمات عند البورت:



(القيق، ٢٠١١، ٤٢)

ثانياً: نظرية السمات عند كاتل Cattel:

استخدم كاتل Cattel التحليل العاملي لقياس السمة، وإذا كان ألبورت عميد واضعي نظرية السمات فإن كاتل Cattel هو أحد كبار مهندسيها، وذلك لأن الجهد الأساسي لكاتل خفض قائمة سمات الشخصية بطريقة منظمة الى عدد قليل، يمكن معالجته بواسطة الطريقة الإحصائية، تعرف بطريقة التحليل العاملي. (لازروس، ١٩٩٣، ٥٧).

وتعتمد هذه الطريقة على تحليل معاملات الارتباط بين ألوان السلوك وثيقة الصلة بالشخصية، التي يكشف عنها العديد من الطرق الملاحظة والاختبارات، بحيث يمكن تحديد أي مقاييس الشخصية يتفق معها، وأيها لا يتفق معها. (بني جابر؛ عبد العزيز؛ والمعايطة، ٢٠٠٢، ٢٠٦).

ويرى أن السمة جانب ثابت نسبياً من خصائص الشخصية، وهي بعد عاملي يستخرج بوساطة التحليل العاملي للاختبارات، أي الفروق الفردية بين الأفراد. (الميلادي، ٢٠٠٦، ٣٥)

وقد بدأ في الأصل كاتل Cattel ب (٤٠٠٠) صفة ثم استطاع تقليص هذا العدد الى (١٧١) عن طريق حذف الصفات التي تتطابق، أو تتداخل كثيراً عن طريق حذف النادر كذلك، ثم استطاع بناء على الترابط بين السمات، إرجاعها الى عدد غير كبير من السمات. (عباس، ١٩٩٧، ٢٨).

وانتهى كاتل Cattel بعد بحوث مستفيضة خلال سنوات طويلة الى قائمة السمات المصدرة وعددها (١٦) سمة، ويمكن أن نقارن بين الناس على أساسها، وقد قام كاتل مع سوندرز وستايس Sauders & Stice بوضع اختبار المشهور اختبار عوامل الشخصية للراشدين Personality Factor Questionnaire، (16. P. F)، ويمكن أن نقارن بين الناس على أساسها وهو اختبار مشهور وشائع الاستعمال. (جابر، ١٩٩٨، ٢٩٣).

ويرى كاتل Cattel أن السمات هي وحدات بناء الشخصية، والسمة هي أهم مفهوم في نظريته، وتشكل أهم جزء في بنية الشخصية للفرد، وهي المسؤولة في النهاية عن جميع العناصر المتسقة في سلوكه، وهكذا فإن كل سمة سطحية مسببة ومعلولة لسمة أو أكثر من سمات المصدر، وسمة المصدر يمكن أن تؤثر في عدة سمات سطحية. (جابر، ١٩٩٨، ٢٩١).

أنواع السمات عند كاتل Cattel:

لقد كرس كاتل معظم بحوثه التحليلية والعاملية للبحث عن سمات الشخصية، وكشفت هذه البحوث عن فئات عدة للسمات:

سمات فريدة وسمات مشتركة (Unique Traits & Common Traits): ويتفق كاتل Cattel مع ألبورت في أن هناك سمات مشتركة تشارك فيها الأفراد جميعاً أو جميع أعضاء بيئة اجتماعية معينة، وهو يوافق إضافة إلى ذلك على أن هناك سمات فريدة لا تتوافر إلا لدى فرد معين، ولا يمكن أن توجد لدى أي فرد آخر بل إن قوة السمة تختلف عند نفس الشخص من وقت لآخر. (محمد، ٢٠١٢، ٢٧).

سمات السطح (Surface Traits): تجمعات من الظواهر والأحداث السلوكية التي يمكن ملاحظتها، وهي أقل ثباتاً، كما أنها مجرد سمات وصفية، والسمات السطحية هي مظاهر للسمات المصدرية وتكون أسباب السلوك. (الحجوج، ٢٠٠٤، ٥٢).

سمات المصدر (Source Traits): تشكل أهم جزء في بنية شخصية الفرد وهي مسؤولة في النهاية عن جميع العناصر المتسقة في سلوكه، وهكذا فإن كل سمة سطحية مسببة ومعلولة لسمة أو أكثر من سمات المصدر، كما أن سمة المصدر يمكن أن تؤثر في سمات سطحية عدة. (محمد، ٢٠٠٣، ٤٥٠).

وينتهي كاتل إلى القول إن جميع الأفراد يمتلكون نفس سمات المصدر ولكنهم يحوزونها بدرجات مختلفة. وقد تقسم السمات وفقاً للصور التي تعبر عن نفسها من خلالها، وبالتالي يمكن تقسيم سمات المصدر إلى:

- **السمات الدينامية (Dynamic Traits):** وهي متعلقة بتهيئة الفرد للسعي نحو بعض الأهداف المهمة للشخص.

- **سمات القدرة (Ability Traits):** تتعلق بالفعالية التي يصل بها الفرد إلى الهدف مثل الذكاء والاستعداد الموسيقي.

- **السمات المزاجية (Temperament Traits):** ترتبط بالحياة الانفعالية للشخص فعلى سبيل المثال قد يعمل الفرد بسرعة أو ببطء في المهمة أو قد يكون هادئاً أو منفعلاً. (محمد، ٢٠١٢، ٢٧-٢٨).

ثالثاً: نظرية السمات عند آيزنك:

أكد آيزنك كما ذكر (القيق ٢٠١١) أهمية دراسة الشخصية على نطاق واسع، وقد جمع آيزنك بين الامتياز التقليدي وعلماء النفس البريطانيين في استخدام الأساليب الكمية وبين الاهتمام بدراسة ظاهرة الشخصية في موقف طبي نفسي، ويعتقد آيزنك أنه في المدى البعيد يجب أن تسير النظرية جنباً إلى جنب مع التجربة، كما يجب أن تختفي في النهاية تلك النظريات التي تحمل أكثر مما يجب من الاصطلاحات غير المحددة، وقد أدى اعتقاد آيزنك أن أغلب نظريات الشخصية متعلقة بمتغيرات متشابهة وغير محددة عن طريق استخدامه التحليل العاملي، إلى نظام للشخصية يتميز بعدد صغير جداً من الأبعاد الرئيسية، إذ نظر إلى الشخصية على أنها تنظيم هرمي بحيث نجد في قاعدة الهرم السلوكيات التي نستطيع ملاحظتها واقعياً، وهي الاستجابات المحددة، أما المستوى الثاني (الأوسط) فتظهر فيه الاستجابات المعتادة، وفي قمة الهرم أبعاد واسعة أو أنواع رئيسية. (انجلر، ١٩٩٠، ٢٥٥).

ويحتل مفهوم السمة (Trait) والطرز (Type) مكاناً مركزياً في نظرية آيزنك. وهو يعرف السمة على أنها تجمع ملحوظ في عادات الفرد أو أفعاله المتكررة، أما الطراز فيعرفه بأنه تجمع من السمات، وهكذا فإن الطراز نوع من التنظيم أكثر عمومية وشمولية، ويضم السمة بوصفها جزءاً مكوناً. (وليندزي، ١٩٧٨، ٤٩٩). لقد حاول آيزنك الربط بين نظرية (الأنماط، والسمات، والسلوك) ويرى أن الشخصية تأخذ شكلاً هرمياً، فكل فرد يملك عدداً أكبر أو أصغر من سمات محددة، وهكذا تميل هذه السمات إلى التجمع في أنماط نسقية، وتحدد هذه التجمعات درجة أعلى في وصف الشخصية أو أنماط الشخصية. (يونس، ٢٠٠٥، ٦٢).

أبعاد الشخصية عند آيزنك:

لقد توصل آيزنك إلى نظريته في الشخصية من خلال تطبيق منهج التحليل العاملي لتحليل المعطيات الشخصية المستمدة من دراسته التي أجراها على (٧٠٠) جندي ممن أعياهم عناء الحرب، وتم تشخيص حالاتهم بالإصابة بالعصابية Neurotics أي الأمراض النفسية، التي تشمل القلق والاكتئاب والفوبيا والهستيريا والوسواس القهري، وتوهم المرض، وغيرها من الأعصاب، وانتهى من هذه الدراسة إلى الاعتقاد أن الشخصية يمكن وصفها عن طريق ثلاثة أبعاد من أبعاد الشخصية:

١- الانطواء/ الانبساط

٢- العصابية/ السواء

٣- الذهانية/ السواء (العيسوي، ٢٠٠٢، ٦٦).

أولاً-بعد الانبساطية:

الانبساطية/ الانطوائية: هي عامل ثنائي القطب له قطبان في طرفيه المنبسط الشديد والمنطوي الشديد، مع درجات بينية عديدة بينهما وهي الأكثر شيوعاً وتكراراً، يشغلها مختلف الأفراد، ويشار إلى هذا البعد أو غيره من الأبعاد على أنه متصل، فإذا طبقنا مثلاً اختباراً لقياس الانبساط على عينة كبيرة جداً من الأفراد، فإننا سوف نجد مختلف أفراد هذه العينة يشغلون مراكز تتوزع بطريقة متصلة مستمرة على أساس خواص المنحنى الاعتدالي، وليست مواقع منفصلة أو متقطعة أو بها ثغرات، وقد اتفق الباحثون على الإشارة إلى هذا البعد للإيجاز من ناحية قطب الانبساطية (عسلي، ٢٠٠٥، ١٧٠) وهناك سبعة سمات شخصية لتولد نمط الشخصية الانبساطية، وهذه السمات هي: التعبيرية، الاجتماعية، المجازفة، الاندفاعية، العملية، عدم المسؤولية، النشاط.

كما توجد سبعة سمات تتجمع لتكوين نمط الشخصية الانطوائية هي: عدم الاجتماعية، وعدم النشاط، والكف، والحذر، والشعور بالمسؤولية، والضبط، والتأمل. (عبد الله، ١٩٩١، ٣٧). ولايتوقع أن يحقق كل منبسط كل هذه السمات، بل نسبة كبيرة منها فقط، وكذلك الحال بالنسبة للمنطوي في السمات الخاصة به، مع ملاحظة أن غالبية الأفراد (قاربة الثلثين) يقعون في مركز وسط بين الانبساط والانطواء. وتميل درجة الانبساط إلى أن ترتفع لدى الذكور أكثر من الإناث، وتتناقص بمرور العمر، ولا ترتبط بالطبقة الاجتماعية والاقتصادية. (عبد الخالق، ٢٠١٥، ١٩٠).

ثانياً-بعد العصابية:

العصابية/ الاتزان الانفعالي: هو بعد ثنائي القطب على شكل متصل، يجمع بين مظاهر حسن التوافق والنضج أو الثبات الانفعالي طرفاً، وبين اختلال هذا التوافق وعدم الثبات الانفعالي طرفاً مقابلاً، فالفروق بين العصابي وغير العصابي ليست فروقا كمية، بل هي فروق كمية في أساسها. (مجيد، ٢٠٠٢، ١٥٩).

ويميل ذوو الدرجات العليا في العصابية الى أن تكون استجاباتهم الانفعالية مبالغاً فيها، ولديهم صعوبة في العودة الى الحالة السوية بعد مرورهم بالخبرات الانفعالية، وتكرر الشكوى لديهم من اضطرابات بدنية من نوع بسيط مثل: الصداع واضطرابات الهضم والأرق وآلام الظهر وغيرها، كما يقرّون بأن لديهم الكثير من الهموم والقلق وغير ذلك من المشاعر الانفعالية الكريهة، ولديهم الاستعداد أو التهيؤ للإصابة بالاضطرابات العصابية عندما يتعصب الأمر وتشتد الضغوط لديهم.

هناك سمات تتجمع لتكوين سمة العصابية هي: القلق، والاكتئاب، والشعور بالذنب، والتوتر، وانخفاض تقدير الذات، وتقلب المزاج، والانفعالية. (عبد الخالق، ٢٠٠٠، ٧٣).

وعلى نقيض العصابية ثمة سمة هي الاتزان الانفعالي أو الثبات الانفعالي أو قوة الأنا الذي يرتبط بقدرة الفرد على التحكم بدوافعه، وهناك سمات تتجمع لتكون نمط الشخصية ذات الاتزان الانفعالي: هدوء الطبع، الثبات الانفعالي، التعامل بواقعية مع المشاكل، تحقيق الأهداف بسهولة، يقرّون بالشعور بالرضا لطريقتهم المتبعة في الحياة، لديهم القدرة على مواجهة الضغوط والاحباطات اليومية. (الرويتع والشريف، ٢٠٠٣، ٥٨٤).

ثالثاً-بعد الذهانية:

هي البعد الثالث في الشخصية وهي نمط في الشخصية عكسه التحكم في الاندفاعات، يوجد بدرجات مختلفة لدى جميع الأفراد مع أن توزيع الدرجات المستخرجة من الاختبارات التي تقيسه غير اعتدالي، والملاحظ أن درجات الذكور تميل إلى أن تكون أعلى من الإناث في هذا البعد، وتميل درجة الذهانية إلى أن تكون أقل لدى أفراد الطبقة الوسطى، وتتناقص بزيادة العمر، ويشير ارتفاع درجة الذهانية إلى قابلية لتطوير شذوذ نفسي. (عبد الخالق، ٢٠١٥، ٢٠٢)

يتصف الأشخاص الذين يظهرون وضوحاً مرتفعاً في سمات هذا البعد بالبرودة والقسوة والعوانية التي تؤدي الى نمط شخصية مضادة للمجتمع ومتمركزة حول الذات والتبذ. ويعتقد آيزنك هنا بالأساس الوراثي لبعد الذهانية (رضوان، ٢٠٠٧، ١٧٣).

هذا بالإضافة إلى سمات خاصة مثل: عدم الحساسية، ونقص الاهتمام بالآخرين ورعايتهم، وبخس الناس أشياءهم، وعدم التعاطف معهم، والمخاطرة وعدم الاكتراث بالأخطار، وحب الأشياء الغريبة أو غير العادية كأفلام الحرب والرعب، اضطراب في المزاج، أفكار انتحارية، وهلوسات وهذيان. (عبد الخالق، ٢٠١٥، ٢٠٢)

وتوجد هذه السمة بدرجات متفاوتة لدى جميع الأفراد، وإذا وجدت بدرجة كبيرة، فإنها تهيئ الشخص وتجعله قابلاً لتطوير شذوذ نفسي (الأنصاري، ٢٠٠٢، ٦٧١). ويصف آيزنك الراشد الحاصل على درجة مرتفعة على بعد الذهانية بالصفات الآتية: منزو، لايهتم بالآخرين، يمكن أن يتسم بالقسوة وعدم الإنسانية، تنقصه المشاعر والتعاطف الوجداني ومشاركة الآخرين مشاعرهم، عدائي نحو الآخرين حتى نحو من يحبهم، يميل إلى الأشياء الشاذة الغريبة، لا يكثر بالخطر (عبد الله، ٢٠٠٠، ٦٣)، ومع ذلك تعد حياة هذا الاستعداد بعيدة كثيراً عن الذهان الحقيقي، لأن نسبة صغيرة جداً من الناس الذين حصلوا على درجات ذهانية مرتفعة هم الذين ينتظر أن يكشفوا عن ذهان ما خلال مجرى حياتهم (الأنصاري، ٢٠٠٢، ٦٧١).

حاول آيزنك تقديم تفسير بالاعتماد على الفروق الفردية في عمل الجهاز العصبي، فأشارت نظريته البيولوجية إلى أن الانبساطيين هم عرضة للتأثر بالعوامل المحيطة أكثر من الانطوائيين، وهم بحاجة إلى مزيد من التحفيز الخارجي ومزيد من الراحة في أجواء الإثارة، وبينت نظريته أيضاً أن الفرد العصابي يمكن أن يظهر الكثير من النشاط العصبي اللاإرادي في المواقف العصبية، فبعض الناس قلقون للغاية ويبحثون باستمرار عن علامات الخطر، ويمكن ملاحظة ذلك من الحركة السريعة للعين، أما السمة الثالثة للذهانية: فكان اقتراح آيزنك ارتباطها بهرمونات الذكورة (التستوستيرون على سبيل المثال) التي تؤثر في اندفاع الشخص (Mcrorie, 2009, 28)

الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

-منهج البحث:

-المجتمع الأصلي وعينة البحث:

-أدوات البحث:

-حدود البحث:

-إجراءات التطبيق:-الأساليب الإحصائية:

٤./١. منهج البحث:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وبعدّ المنهج الوصفي التحليلي أحد أشكال البحوث الشائعة التي تسعى إلى تحديد الوضع الحالي لظاهرة معينة ومن ثم يعمل على وصفها وبالتالي فهو يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً. (ابو علام، ٢٠٠٤)

٤./٢. المجتمع الأصلي وعينة البحث:

تم اختيار عينة المجتمع الأصلي على أنها جميع الطلاب المسجلين في المدارس الثانوية التابعة للمجمعات التالية:

الجدول (٣) يبين عدد الطلاب المسجلين في المجمعات

اسم المجمع	عدد الطلاب
مجمع القصير	١٨٧٧
مجمع عين النسر	٦٨٣
مجمع شين	١٣٦٩
مجمع باسل أبو عيطة	٢٠٨٠
المجموع	٦٠٠٩

طلب من كل مجمع أن يختار ثانوية واحدة من الثانويات المختلطة ليتم تطبيق أدوات البحث على الطلاب المسجلين فيها، فتم اختيار ثانوية الشهيد عصام محفوظ في قرية المشرفة من مجمع عين النسر كونها الثانوية الأكبر في المجمع، وثانوية الشهيد سيف الدين عازار في قرية ريلة من مجمع القصير بسبب سوء الأوضاع الأمنية داخل مدينة القصير، وثانوية الشهيد بسام حنا في مرمريتا من مجمع الشهيد باسل أبو عيطة تم اختيارها بالقرعة، وثانوية الجويخات في قرية الجويخات من مجمع شين لأنها الثانوية التي تعمل فيها الباحثة كمرشدة نفسية، ولم تتمكن الباحثة من التطبيق في المنطقة الشمالية بسبب الأوضاع الأمنية.

وبعد اختيار المدارس كان عدد الطلاب (ذكوراً-إناثاً) المسجلين في هذه الثانويات كالتالي:

الجدول (٤) يوضح عدد الطلاب المسجلين في الثانويات

المجموع	العمر						اسم المدرسة
	١٨		١٧		١٦		
	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	
٣٤٤	٤٨	٥٢	٦٠	٥٢	٧٢	٦٠	ثانوية عصام محفوظ
٢٣٢	٤٠	٣٢	٤٠	٣٢	٤٨	٤٠	ثانوية بسام حنا
١٢٠	٢٤	٢٠	٢٠	٢٠	١٦	٢٠	ثانوية الجويخات
١٦٠	٢٤	٢٤	٢٤	٢٨	٣٢	٢٨	ثانوية سيف الدين عازار
٨٥٦	١٣٦	١٢٨	١٤٤	١٣٢	١٦٨	١٤٨	المجموع

تم سحب ٣٠% من الذكور والإناث من كافة المدارس ليصبح عدد العينة التي تم تطبيق أدوات البحث عليها ٢٥٦ طالباً وطالبة تم استبعاد ٤٢ استمارة بسبب عدم اكتمال الإجابات لتصبح عينة البحث وفق الجدول:

الجدول (٥) يبين أعداد الطلاب الذين تم تطبيق أدوات البحث عليهم

المجموع	العمر						اسم
	١٨		١٧		١٦		
	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	
٨٦	١٢	١٣	١٥	١٣	١٨	١٥	عصام محفوظ
٥٨	١٠	٨	١٠	٨	١٢	١٠	بسام حنا
٣٠	٦	٥	٥	٥	٤	٥	الجويخات
٤٠	٦	٦	٦	٧	٨	٧	سيف الدين عازار
٢١٤	٣٤	٣٢	٣٦	٣٣	٤٢	٣٧	المجموع

٤./٣. أدوات البحث:

- الصورة العربية القصيرة لمقياس آيزنك للشخصية:

قام ميخائيل (٢٠٠٦) بإعداد الصورة العربية السورية الموازية للصورة القصيرة لمقياس آيزنك للشخصية من خلال ترجمتها وتقنيها على عينات من الطلبة الجامعيين، وفيما يأتي عرض نتائج دراسة الخصائص السيكمترية للصورة العربية القصيرة لمقياس آيزنك:

١- ثبات المقياس: جرى حساب الثبات بطريقة الإعادة بفترة زمنية تراوحت بين أربعة أسابيع وثمانية أسابيع على عينة من الطلبة بلغ عددهم (٦١) طالباً و (١١١) من طلبة وأظهرت النتائج معاملات ثبات بالإعادة تراوحت بين (٠.429) لمقياس الذهانية و (٠.936) لمقياس الانبساطية. كما حسب ثبات المقياس بطريقة الاتساق الداخلي للمقياس على عينة من الطلبة بلغ عددهم (٣٤) طالباً و (١٥٢) طلبة وأظهرت النتائج معاملات ثبات تراوحت بين (٠.٥٢٢) لمقياس الذهانية و (٠.832) لمقياس العصابية (مخايل، ٢٠٠٦، ٤٤-٤٦)

٢- صدق المقياس: تمت دراسة صدق المقياس بطرائق عدة كما تم التحقق من الصدق المحكي التلازمي للمقياس باستخدام مقياس القلق كسمة لسبيلبرغر على عينة من طلبة الجامعات بلغ عددهم (٢٥٤) وعينة من السجينات بلغ عددهن (٥٠) سجين، وأظهرت النتائج أن مقياس العصابية أظهر أعلى الترابطات مع سمة القلق تراوحت ارتباطاته بين (٠.٤٨-٠.٥٥) لطلبة الجامعات وبلغت (٠.٤٤) لدى عينة السجينات، تلاه مقياس الذهانية الذي أظهر ترابطات دالة لدى عينة الطلبة تراوحت بين (٠.٢٧-٠.٤٩)، من جهة أخرى ظهرت ترابطات سالبة ودالة إحصائياً بين الانبساط والقلق لدى سائر عينات الدراسة تراوحت بين (٠.٢٦-) وبين (٠.٤٤-) لطلبة الجامعات وبلغت (٠.٣٩-) لدى عينة السجينات وهو أمر متوقع بين سمتين كالانبساط والقلق، وارتفاع أحدهما يجعل السمة الأخرى منخفضة.

كما تم التحقق من الصدق المحكي التلازمي للمقياس باستخدام محك آخر هو مقياس بيك للاكتئاب من إعداد أحمد عبد الخالق على عينة من الطلبة الذكور العاديين بلغ عددهم (٢٠) طالباً وعينة من المعاقين سمعياً بلغ عددهم (٢٠) فرداً، وأظهرت النتائج وجود ارتباطات موجبة مع مقياس العصابية (٠.٥٩) للعاديين وبلغت (٠.٧٦) للمعاقين سمعياً، كما أظهرت النتائج وجود ارتباطات موجبة مع مقياس الذهانية (٠.٤٦) للعاديين وبلغت (٠.٥٧) للمعاقين سمعياً، على حين أعطى ترابطاً سلبياً ودالاً مع مقياس الانبساط وبلغ الارتباط (٠.٢٩-) للعاديين وبلغ (٠.٣٩-) للمعاقين سمعياً، ولم يعط أي ترابطات دالة مع الكذب، وهذه الترابطات عموماً جاءت بالاتجاه المتوقع لها.

كما جرى حساب الصدق بطريقة الفرق المتقابلة من خلال دراسة دلالة الفروق بين متوسطات الدرجات التي حصلت عليها كل مجموعة، فأظهرت نتائج دراسة الفروق بين عينة من العاديين الذكور

(٤٦) طالبا وعينة من السجناء (٤٨) سجيناً وجود فروق لصالح السجناء في مقياس الذهانية والعصابية وعدم ظهور فروق دالة في مقياس الانبساط والكذب، بالإضافة الى ظهور فروق دالة في الاتجاه المتوقع لها بين متوسطات الدرجات التي حصل عليها أفراد عينة من الاناث العاديات عددها (٥٠) طالبة وعينة من السجينات مكونة من (٥٠) سجينة، وهذه الفروق الدالة كانت لصالح السجينات في مقياس الذهانية والعصابية وظهور فروق دالة و لصالح العاديات في مقياس الانبساط والكذب. كما درس الصدق بطريقة الفرق المتقابلة على عينة من العاملين والعاطلين عن العمل، وأظهرت النتائج وجود فروق دالة لصالح العاطلين عن العمل في مقياسي الذهانية والعصابية، وظهور فروق دالة في مقياس الانبساط لصالح العاملين.

كما طبق المقياس على عينة من العاديين وعينة من الأيتام لدراسة قدرة المقياس التمييزية، وقد أظهرت النتائج فروقا دالة في مقياس الذهانية والعصابية لصالح الأيتام، كما أظهرت النتائج فروقا دالة في مقياس الانبساط لصالح العاديين، ولم تظهر فروقا دالة في مقياس الكذب.

كما درس صدق المقياس بطريقة الفرق المتقابلة من خلال تطبيقه على عينة من الافراد العاديين وعينة من المعاقين حركياً وعينة من المعاقين بصرياً، وقد أظهرت النتائج فروقاً دالة بين العاديين والمعاقين حركياً والمعاقين بصرياً في الذهانية والعصابية لصالح المعاقين حركياً والمعاقين بصرياً، وفروقا دالة في الانبساطية لصالح العاديين، وعدم وجود فروق دالة في مقياس الكذب.

كما تم دراسة صدق الصورة السورية القصيرة لآيزنك بطريقة الترابطات البينية للمقاييس الفرعية (الصدق النبوي)، وأظهرت النتائج عدم وجود ارتباطات دالة بين المقاييس الفرعية الأربعة ما يشير إلى استقلالية كل مقياس فرعي، ويعطي مؤشراً آخر لصدقها (مخائيل، ٢٠٠٦، ٤٧-٥٨).

واستناداً إلى هذه النتائج التي توصل إليها الأستاذ الدكتور امطانيوس مخائيل (٢٠٠٦) وما وفرته من مؤشرات صدق وثبات للصورة السورية القصيرة لمقياس آيزنك يمكن اعتماد هذا المقياس أداة لجميع البيانات في الدراسة الحالية.

-اختبار توماس كيلمان (TKI) (Thomas-Kilmann conflict mode Instrument)

إن اختبار توماس كيلمان يحدد سلوك الشخص في حالات النزاع. وفهم طريقة معالجة النزاع ومجموعة واسعة من وسائل النزاع قد تساعد الأفراد على إدارة النزاع على نحو أفضل. ويستخدم (TKI) عادة في مجموعة متنوعة من التطبيقات، بما في ذلك الإدارة والتدريب الإشرافي، وبناء الفريق، والتدريب على القيادة، والزواج والإرشاد الأسري. (Johnson, Thompson & Anderson, 2014)

قام كاسوحة (٢٠١٧) بترجمة اختبار توماس كيلمان لقياس أساليب إدارة النزاع (TKI) الى اللغة العربية، وإجراء دراسة سيكومترية للمقياس ضمن البيئة السورية، للتحقق من صدق المقياس وثباته وصلاحيته للتطبيق، ثم اعتمد نتائجه في البحث.

وبما أن العينة التي تمت عليها دراسة كاسوحة (٢٠١٧) شملت طلبة الجامعة، وهي مختلفة عن عينة البحث الحالي، قامت الباحثة بإجراء دراسة سيكومترية للتحقق من صدق المقياس وثباته وصلاحيته للتطبيق، لاعتماد نتائجه في البحث على عينة من طلبة التعليم الثانوي حيث بلغت هذه العينة (١٥) من الذكور و (١٥) من الإناث.

الثبت:

الثبت باستخدام معامل ألفا كرونباخ:

الجدول (٦) يبين إحصائيات الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ

العينة	معامل ألفا كرونباخ
٣٠	٠,٧٧٤

بلغ معامل ثبات ألفا كرونباخ (٠,٧٧٤) وهو مرتفع ويعطي مؤشراً جيداً على ثبات المقياس.

الثبت باستخدام معامل التجزئة النصفية:

الجدول (٧) يبين إحصائيات الثبات بطريقة التجزئة النصفية

ألفا كرونباخ	القسم 1	القيمة	٠. 713
		عدد البنود	15a
	القسم 2	القيمة	٠. 574
		عدد البنود	15b
	مجموع عدد البنود		30
الارتباط بين الشكلين			
	ارتباط سبيرمان-براون	٠. 711	
ارتباط جتمان للتجزئة النصفية			
بنود القسم الأول: س١، س٣، س٥، س٧، س٩، س١١، س١٣، س١٥، س١٧، س١٩، س٢١، س٢٣، س٢٥، س٢٧، س٢٩			
بنود القسم الثاني: س٢، س٤، س٦، س٨، س١٠، س١٢، س١٤، س١٦، س١٨، س٢٠، س٢٢، س٢٤، س٢٦، س٢٨، س٣٠			

بلغت قيمة معامل ثبات التجزئة النصفية (سبيرمان براون) (٠,٧١١) وهو مرتفع، ويعطي مؤشراً

جيداً على ثبات المقياس.

الصدق البنوي:

الجدول (٨) يبين ارتباطات الصدق البنوي

المجموع	مستوعب	متفادي	مساوم	التعاوني	التنافسي	
٠.٧٤٢**	٠.٥١٦**	٠.٥٢٥**	٠.٧٠٤**	٠.٥٥٦**	1	البعد التنافسي
٠.٠٠٠	٠.٠٠٤	٠.٠٠٣	٠.٠٠٠	٠.٠٠١		مستوى الدلالة
30	30	30	30	30	30	العينة
٠.٨٦٣**	٠.٦٨٤**	٠.٧٠٧**	٠.٧٠٤**	1	٠.٥٥٦**	البعد التعاوني
٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠		٠.٠٠١	مستوى الدلالة
30	30	30	30	30	30	العينة
٠.٩١٧**	٠.٧٧٨**	٠.٧٨١**	1	٠.٧٠٤**	٠.٧٠٤**	البعد المساوم
٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠		٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	مستوى الدلالة
30	30	30	30	30	30	العينة
٠.٨٩٣**	٠.٨٣٥**	1	٠.٧٨١**	٠.٧٠٧**	٠.٥٢٥**	البعد المتفادي
٠.٠٠٠	٠.٠٠٠		٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٣	مستوى الدلالة
30	30	30	30	30	30	العينة
٠.٨٨١**	1	٠.٨٣٥**	٠.٧٧٨**	٠.٦٨٤**	٠.٥١٦**	بعد المستوعب
٠.٠٠٠		٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٤	مستوى الدلالة
30	30	30	30	30	30	العينة
1	٠.٨٨١**	٠.٨٩٣**	٠.٩١٧**	٠.٨٦٣**	٠.٧٤٢**	المجموع
	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	٠.٠٠٠	مستوى الدلالة
30	30	30	30	30	30	العينة

العلاقة الارتباطية دالة عند مستوى الدلالة ٠,٠١

نلاحظ في الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين الأبعاد والدرجة الكلية تراوحت بين (٠,٧٤٢)

و (٠,٩١٧) وهي بالمجمل معاملات ارتباط مرتفعة، وتعطي مؤشراً جيداً على الصدق البنوي.

٤/٤. حدود البحث:

الحدود البشرية: تم تطبيق البحث على عينة من طلاب المرحلة الثانوية في محافظة حمص.

الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة في بعض مدارس التعليم الثانوي في محافظة حمص.

الحدود الزمانية: تم تطبيق البحث خلال الفصل الثاني من العام الدراسي ٢٠١٤-٢٠١٥.

الحدود الموضوعية: الدراسة تهدف الى تعرف العلاقة بين أساليب إدارة النزاع وأبعاد الشخصية.

٤./٥. إجراءات التطبيق:

تضمن إجراءات التطبيق الخطوات الآتية:

- تطوير الإطار النظري من خلال المراجع اللازمة والضرورية.
 - اختيار العينة المناسبة للبحث.
 - تطبيق أدوات البحث التي تم اختيارها (مقياس آيزنك، مقياس توماس كليمان لإدارة النزاع، استبانة المعلومات العامة)
 - تطبيق القوانين الإحصائية اللازمة للحصول على نتائج البحث
 - تفسير النتائج وتقديم المقترحات
- ٤./٦. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

قامت الباحثة باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) مستخدمة القوانين التالية:

- معامل ألفا كرونباخ، سبيرمان، جتمان لحساب معاملات الثبات.
- معاملات بيرسون لحساب معاملات الثبات بالإعادة والعلاقة الارتباطية بين متغيرات البحث والدراسة السيكومترية للفقرات.
- اختبار ت-ستيوذنت لقياس الفروق بين العينات المستقلة.
- اختبار شيفيه
- اختبار LSD
- اختبار ف لتحليل التباين.

الفصل الخامس: عرض النتائج وتفسيرها

عرض نتائج الفرضيات

مناقشة النتائج

مقترحات

١.٥. عرض النتائج:

فيما يلي عرض النتائج التي تم التوصل إليها في هذا البحث ومناقشتها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة والتراث السيكلوجي والثقافي لمشكلة البحث.

يلي ذلك عرض أهم أوجه الشبه والاختلاف بين نتائج البحث ونتائج الدراسات السابقة، ثم عرض أهم المقترحات في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث.

سؤال البحث الأول: ما أساليب إدارة النزاع الأكثر انتشاراً لدى طلبة المرحلة الثانوية؟

من أجل الإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل أسلوب من أساليب إدارة النزاع، وكانت النتائج كما في الجدول الآتي:

الجدول (٩) متوسطات درجات الطلاب لأساليب إدارة النزاع

أساليب إدارة النزاع					
متفادي	مساوم	مستوعب	تعاوني	تنافسي	
7.27	7.02	6.07	4.95	4.70	المتوسط الحسابي
2.047	2.054	1.997	1.668	2.422	الانحراف المعياري

يظهر من الجدول أعلاه أن متوسط درجات الطلاب الأعلى في أسلوب التفادي يليه المساومة ثم المستوعب ومن بعدها التعاون ثم التنافس، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة كاسوكة (٢٠١٧)، ولكنها تختلف مع كل من الدراسات التالية: (أسماء ٢٠١٤، مرزوق ٢٠١١، العسولي ٢٠١١، بسيسو وأبو غالي ٢٠٠٩، وعيسى، ٢٠٠٩، ونقيبيل، ٢٠٠٩، والخالدي، ٢٠٠٨، وأبو عساكر والنملة، ٢٠٠٧، والرويلي ٢٠٠٤ والمومني، ٢٠٠٣).

سؤال البحث الثاني: ما سمة الشخصية الأكثر شيوعاً لدى طلبة المرحلة الثانوية؟

من أجل الإجابة عن هذا السؤال تم حساب الربيعيات لكل سمة من سمات الشخصية وكانت النتائج كما في الجدول الآتي:

الجدول (١٠) يبين انتشار درجات الطلاب لسمات الشخصية

الربيعيات	الانبساطية	العصابية	الذهانية
الربيع الأول	٦٥	٥٧	٨١
	%٣٠,٣٧	%٢٦,٦٣	%٣٧,٨٥
الربيع الثاني	٨٠	٧٣	٥٢
	%٣٧,٣٨	%٣٤,١١	%٢٤,٣
الربيع الثالث	٧٩	١١٨	٣١
	%٣٦,٩	%٥٥,١٤	%١٤,٤٩
الربيع الرابع	٢١	٣٨	٥١
	%٩,٨١	%١٧,٧٥	%٢٣,٨٣

يظهر من الجدول أعلاه أن الانتشار حسب الآتي:

الإرباع الأول: الذهانية ثم الانبساطية ثم العصابية

الإرباع الثاني: الانبساطية ثم العصابية ثم الذهانية

الإرباع الثالث: العصابية ثم الانبساطية ثم الذهانية

الإرباع الرابع: الذهانية ثم العصابية ثم الانبساطية

وبالنظر إلى الانتشار في الإرباع الأعلى يمكن النظر إلى أن النتائج أظهرت انتشار للذهانية بالدرجة

الأولى واستمر الانتشار بالدرجة الأولى للذهانية في الإرباع الأدنى.

وهذه النتيجة تختلف مع دراسة كل من (هدار ٢٠١٧، شامية ٢٠١٦ والفيق ٢٠١١).

نتائج الفرضية الأولى:

١/. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين درجات العينة على

الأسلوب التنافسي ودرجاتهم وفق الأبعاد (الانبساطية، العصابية، الذهانية).

للتحقق من صحة الفرضية الأولى تم حساب معاملات الارتباط بين أسلوب إدارة النزاع التنافسي

وسمات الشخصية (عصابية، ذهانية، انبساطية) كما هي موضحة في الجدول الآتي:

الجدول (١١) يبين نتائج الفرضية الأولى

القرار	أسلوب إدارة النزاع التنافسي		سمات الشخصية
	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	
غير دال	0. 16	0. 068	عصابية
غير دال	0. 31	-0. 034	ذهانية
غير دال	0. 38	-0. 02	انبساطية

يظهر من الجدول أعلاه مايلي:

-أسلوب التنافس في إدارة النزاع مع سمة العصابية: القيمة الاحتمالية ل (ر) = (٠,١٦) المحسوبة عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) وهذا يشير الى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع التنافسي وسمة الشخصية العصابية.

-أسلوب التنافس في إدارة النزاع مع سمة الذهانية: القيمة الاحتمالية ل (ر) = (٠,٣١) المحسوبة عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) وهذا يشير الى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع التنافسي وسمة الذهانية.

-أسلوب التنافس في إدارة النزاع مع سمة الانبساطية: القيمة الاحتمالية ل (ر) = (٠,٣٨) المحسوبة عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) وهذا يشير الى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع التنافسي وسمة الانبساطية.

نتائج الفرضية الثانية:

٢/. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين درجات العينة على الأسلوب التعاوني ودرجاتهم وفق الأبعاد (الانبساطية، العصابية، الذهانية).

للتحقق من صحة الفرضية الثانية تم حساب معاملات الارتباط بين أسلوب إدارة النزاع التعاوني وسمات الشخصية (عصابية، ذهانية، انبساطية) كما هي موضحة في الجدول الآتي:

الجدول (١٢) يبين نتائج الفرضية الثانية

القرار	أسلوب إدارة النزاع التعاوني		سمات الشخصية
	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	
غير دال	0. 20	0. 057	عصابية
غير دال	0. 48	0. 003	ذهانية
غير دال	0. 18	-0. 062	انبساطية

يظهر من الجدول أعلاه مايلي:

- أسلوب التعاون في إدارة النزاع وسمّة العصابية: القيمة الاحتمالية ل (ر) = (٠,٢٠) المحسوبة عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) تشير إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع التعاوني وسمّة الشخصية العصابية

- أسلوب التعاون في إدارة النزاع وسمّة الذهانية: القيمة الاحتمالية ل (ر) = (٠,٤٨) المحسوبة عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) تشير إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع التعاوني وسمّة الشخصية الذهانية.

- أسلوب التعاون في إدارة النزاع وسمّة الانبساطية: القيمة الاحتمالية ل (ر) = (0.18) المحسوبة عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) تشير إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع التعاوني وسمّة الشخصية الانبساطية.

نتائج الفرضية الثالثة:

٣/. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين درجات العينة على الأسلوب المساوم ودرجاتهم وفق الأبعاد (الانبساطية، العصابية، الذهانية).
للتحقق من صحة الفرضية الثالثة تم حساب معاملات الارتباط بين أسلوب إدارة النزاع المساوم وسمات الشخصية (عصابية، ذهانية، انبساطية) كما هي موضحة في الجدول الآتي:

الجدول (١٣) يبين نتائج الفرضية الثالثة

أسلوب إدارة النزاع المساوم			سمات الشخصية
القرار	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	
غير دال	0. 49	-0. 001	عصابية
غير دال	0. 084	0. 095	ذهانية
غير دال	0. 18	-0. 062	انبساطية

يظهر من الجدول أعلاه مايلي:

- أسلوب المساوم في إدارة النزاع وسمّة العصابية: القيمة الاحتمالية ل (ر) = (0.49) المحسوبة عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) تشير إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع المساوم وسمّة الشخصية العصابية.

- أسلوب المساوم في إدارة النزاع وسمة الذهانية: القيمة الاحتمالية ل (ر) = (0.084) المحسوبة عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) تشير إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع المساوم وسمة الشخصية الذهانية.

- أسلوب المساوم في إدارة النزاع وسمة الانبساطية: القيمة الاحتمالية ل (ر) = (0.18) المحسوبة عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) تشير إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع المساوم وسمة الشخصية الانبساطية، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة Priyadarshini (٢٠١٧) في حين تختلف مع دراسة Ahmad et al (٢٠١٠).

نتائج الفرضية الرابعة:

٤./ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين درجات العينة على الأسلوب التجنبي ودرجاتهم وفق الأبعاد (الانبساطية، العصابية، الذهانية).
للتحقق من صحة الفرضية الرابعة تم حساب معاملات الارتباط بين أسلوب إدارة النزاع المتفادي وسمات الشخصية (عصابية، ذهانية، انبساطية) كما هي موضحة في الجدول الآتي:

الجدول (١٤) يبين نتائج الفرضية الرابعة

أسلوب إدارة النزاع التفادي			سمات الشخصية
القرار	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	
دال	0.04	-0.12	عصابية
غير دال	0.35	-0.026	ذهانية
غير دال	0.46	0.006	انبساطية

يظهر من الجدول أعلاه مايلي:

- أسلوب التفادي في إدارة النزاع وسمة العصابية: القيمة الاحتمالية ل (ر) = (0.04) المحسوبة عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) تشير إلى وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع التفادي وسمة الشخصية العصابية وهذه النتيجة تتفق مع كل من دراستي Ahmad and all (٢٠١٠) ؛ Antonioni (١٩٩٨) في حين تختلف مع دراسة Priyadarshini (٢٠١٧).

- أسلوب التفادي في إدارة النزاع وسمة الذهانية: القيمة الاحتمالية ل (ر) = (0.35) المحسوبة عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) تشير إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع التفادي وسمة الشخصية الذهانية.

-أسلوب التفادي في إدارة النزاع وسمة الانبساطية: القيمة الاحتمالية ل (ر) = (0.46) المحسوبة عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) تشير إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع التفادي وسمة الشخصية الانبساطية، وهذه النتيجة تتفق مع دراسة Priyadarshini (٢٠١٧) في حين تختلف مع دراسة Antonioni (١٩٩٨).

نتائج الفرضية الخامسة:

٥/. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين درجات العينة على الأسلوب المستوعب ودرجاتهم وفق الأبعاد (الانبساطية، العصابية، الذهانية).
للتحقق من صحة الفرضية الخامسة تم حساب معاملات الارتباط بين أسلوب إدارة النزاع المستوعب وسمات الشخصية (عصابية، ذهانية، انبساطية) كما هي موضحة في الجدول الآتي:

الجدول (١٥) يبين نتائج الفرضية الخامسة

أسلوب إدارة النزاع المستوعب			سمات الشخصية
القرار	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	
غير دال	0.41	-0.014	عصابية
غير دال	0.31	-0.034	ذهانية
دال	0.024	0.13	انبساطية

يظهر من الجدول أعلاه مايلي:

-أسلوب المستوعب في إدارة النزاع وسمة العصابية: القيمة الاحتمالية ل (ر) = (0.41) المحسوبة عند مستوى الدلالة (0.05) تشير إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع المستوعب وسمة الشخصية العصابية.

-أسلوب المستوعب في إدارة النزاع وسمة الذهانية: القيمة الاحتمالية ل (ر) = (0.31) المحسوبة عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) تشير إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع المستوعب وسمة الشخصية الذهانية.

-أسلوب المستوعب في إدارة النزاع وسمة الانبساطية: القيمة الاحتمالية ل (ر) = (0.024) المحسوبة عند مستوى الدلالة (٠,٠٥) تشير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع المستوعب وسمة الشخصية الانبساطية.

نتيجة الفرضية السادسة:

٦/. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في متوسط درجة الطلاب على اختبار أساليب إدارة النزاع تبعاً لمتغير العمر.

للتحقق من صحة الفرضية السادسة تم اختبار الفروق بين متوسط درجات الطلاب الذين أعمارهم (١٦) ومتوسط درجات الطلاب الذين أعمارهم (١٧) ومتوسط درجات الطلاب الذين أعمارهم (١٨) على اختبار أساليب إدارة النزاع باستخدام (ف) وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

الجدول (١٦) يبين الفروق في أسلوب إدارة النزاع تبعاً لمتغير العمر

القرار	القيمة الاحتمالية	ف المحسوبة	الأنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد العينة	العمر	أسلوب إدارة النزاع
غير دال	0.09	2.368	2.39	4.41	79	16	تنافسي
			1.92	4.52	69	17	
			2.83	5.23	66	18	
غير دال	0.69	0.37	1.69	4.84	79	16	تعاوني
			1.57	5.07	69	17	
			1.74	4.95	66	18	
دال	0.04	3.2	2.19	7.3	79	16	مساوم
			1.83	7.2	69	17	
			2.02	6.5	66	18	
غير دال	0.3	1.21	1.89	7.39	79	16	تفادي
			2.14	6.94	69	17	
			2.12	7.42	66	18	
غير دال	0.58	0.54	1.83	6.03	79	16	مستوعب
			2.15	6.26	69	17	
			2.02	5.91	66	18	

يظهر من الجدول أعلاه مايلي:

- أسلوب التنافس في إدارة النزاع والعمر: القيمة الاحتمالية ل (ف) = (0.09) المحسوبة < (٠,٠٥) تشير إلى عدم وجود فروق في أسلوب التنافس في إدارة النزاع تبعاً لمتغير العمر وهذه النتيجة تتفق مع دراسة أسماء (٢٠١٤) وتختلف مع دراسة Owns (٢٠٠٥).

-أسلوب التعاون في إدارة النزاع والعمر: القيمة الاحتمالية ل (ف) = (0.69) المحسوبة < (0,05) تشير إلى عدم وجود فروق في أسلوب التعاون في إدارة النزاع تبعاً لمتغير العمر وهذه النتيجة اختلفت مع (دراسة أسماء ٢٠١٤ ودراسة Owns ٢٠٠٥).

-أسلوب المساوم في إدارة النزاع والعمر: القيمة الاحتمالية ل (ف) = (0.04) > (0.05) وهذا يشير الى وجود فروق في أسلوب المساوم في إدارة النزاع تبعاً لمتغير العمر، وللكشف عن الفروق قمنا بتطبيق اختبار شيفيه، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (١٧) يبين نتائج اختبار شيفيه

العمر	فرق المترسطات	مستوى الدلالة
١٧ ١٦	٠,١٠١	٠,٩٥٦
١٨	٠,٨٠٤	٠,٠٦٢
١٦ ١٧	٠,١٠١	٠,٩٥٦
١٨	٠,٧٠٣	٠,١٣٦
١٦ ١٨	-٠,٨٠٤	٠,٠٦٢
١٧	-٠,٧٠٣	٠,١٣٦

نلاحظ من الجدول أعلاه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية

لذلك قمنا بتطبيق اختبار LSD الذي يكشف عن الفروق الصغيرة وكانت النتائج كما هي في الجدول:

الجدول (١٨) يبين نتائج اختبار LSD

العمر	فرق المترسطات	مستوى الدلالة
١٧ ١٦	٠,١٠١	٠,٧٦٤
١٨	٠,٨٠٤	٠,٠١٩
١٦ ١٧	-٠,١٠١	٠,٧٦٤
١٨	٠,٣٠٧	٠,٠٤٦
١٦ ١٨	-٠,٨٠٤	٠,٠١٩
١٧	٠,٣٠٧	0.046

نلاحظ من الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية ل (ف) = (٠,٧٦٤) < (٠,٠٥) بين العمر ١٦

سنة و١٧ سنة وهذا يشير الى عدم وجود فروق في الأسلوب المساوم في إدارة النزاع بين هاتين المجموعتين.

والقيمة الاحتمالية ل (ف) = (0,046) > (0,05) بين العمر ١٧ سنة و ١٨ سنة، وهذا يشير الى وجود فروق طفيفة جدا بين هاتين المجموعتين والفرق لصالح العمر ١٧ سنة أي الأصغر عمراً.

والقيمة الاحتمالية ل (ف) = (0,019) > (0,05) بين العمر ١٦ سنة والعمر ١٨ سنة وهذا يشير الى وجود فروق بين هاتين المجموعتين والفرق لصالح العمر ١٦ سنة أي الأصغر عمراً.

—أسلوب التفادي في إدارة النزاع والعمر: أن القيمة الاحتمالية ل (ف) = (0.3) المحسوبة < (0,05) وهذا يشير الى عدم وجود فروق في أسلوب التفادي في إدارة النزاع تبعاً لمتغير العمر، وهذه النتيجة تختلف مع دراسة Ows (٢٠٠٥).

—أسلوب المستوعب في إدارة النزاع والعمر: القيمة الاحتمالية ل (ف) = (0.58) المحسوبة < (0,05) تشير إلى عدم وجود فروق في أسلوب إدارة النزاع المستوعب تبعاً لمتغير العمر، وهذه النتيجة تختلف مع دراسة Ows (٢٠٠٥).

نتائج الفرضية السابعة:

٧/. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) في متوسط درجة الطلاب على اختبار أساليب إدارة النزاع تبعاً لمتغير الجنس.

للتحقق من صحة الفرضية السابعة تم اختبار الفروق بين متوسط درجات الطلاب الذكور ومتوسط درجات الطلاب الإناث على اختبار أساليب إدارة النزاع باستخدام (ت)، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

الجدول (١٩) يبين الفروق في أسلوب إدارة النزاع تبعاً لمتغير الجنس

القرار	القيمة الاحتمالية	ت المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد العينة	الجنس	أسلوب إدارة النزاع
غير دال	٩٧ .٠	٥٧ .٠	2. 47	4. 8	103	ذكور	تنافسي
			2. 38	4. 6	111	إناث	
غير دال	١٨ .٠	٦٧ .١	1. 56	5. 15	103	ذكور	تعاوني
			1. 74	4. 77	111	إناث	
غير دال	٦٢ .٠	-١٠١٥	2. 13	6. 85	103	ذكور	مساوم
			1. 96	7. 18	111	إناث	
غير دال	٩٣ .٠	-٠٣ .٠	2. 03	7. 25	103	ذكور	متفادي
			2. 07	7. 26	111	إناث	
غير دال	٠٧ .٠	-٩٤ .٠	1. 82	5. 93	103	ذكور	مستوعب
			2. 14	6. 19	111	إناث	

يظهر من الجدول أعلاه مايلي:

- أسلوب التنافس في إدارة النزاع والجنس: القيمة الاحتمالية ل (ت) = (0.97) المحسوبة < (٠,٠٥) وهذا يشير الى عدم وجود فروق في أسلوب إدارة النزاع التنافسي تبعاً لمتغير الجنس، وهذه النتيجة اتفقت دراسة مع كل من: (مرزوق، ٢٠١١، العسولي، ٢٠١١، أبو عساكر، ٢٠٠٨، أسماء، ٢٠١٤، Priyadarshini، ٢٠١٧، Antonioni، ١٩٩٨).

- أسلوب التعاون في إدارة النزاع والجنس: القيمة الاحتمالية ل (ت) = (0.18) المحسوبة < (٠,٠٥) وهذا يشير الى عدم وجود فروق في أسلوب إدارة النزاع التعاوني تبعاً لمتغير الجنس، وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة كل من: (مرزوق، ٢٠١١، العسولي، ٢٠١١، أبو عساكر، ٢٠٠٨)، وتختلف مع دراسة كل من (أسماء، ٢٠١٤، Priyadarshini، ٢٠١٧، Antonioni، ١٩٩٨).

أسلوب المساوم في إدارة النزاع والمساوم والجنس: القيمة الاحتمالية ل (ت) = (0.62) المحسوبة < (٠,٠٥)، وهذا يشير الى عدم وجود فروق في أسلوب إدارة النزاع المساوم تبعاً لمتغير الجنس، وهذه النتيجة اتفقت مع دراسة كل من (مرزوق، ٢٠١١، العسولي، ٢٠١١، أبو عساكر، ٢٠٠٨) واختلفت مع دراسة Priyadarshini (٢٠١٧).

- أسلوب التفادي في إدارة النزاع والجنس: القيمة الاحتمالية ل (ت) = (0.93) المحسوبة < (٠,٠٥) وهذا يشير الى عدم وجود فروق في أسلوب إدارة النزاع المتفادي تبعاً لمتغير الجنس، وهذه النتيجة اتفقت مع كل من (مرزوق، ٢٠١١، العسولي، ٢٠١١، أبو عساكر، ٢٠٠٨)، واختلفت مع دراسة Antonioni (١٩٩٨).

- أسلوب المستوعب في إدارة النزاع والجنس: القيمة الاحتمالية ل (ت) = (0.07) المحسوبة < (٠,٠٥) وهذا يشير الى عدم وجود فروق في أسلوب إدارة النزاع المستوعب تبعاً لمتغير الجنس، وهذه النتيجة اتفقت مع كل من: (مرزوق، ٢٠١١، العسولي، ٢٠١١، أبو عساكر، ٢٠٠٨، Priyadarshini، ٢٠١٧، Antonioni، ١٩٩٨).

نتائج الفرضية الثامنة:

٨./ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في متوسط درجة الطلاب على اختبار سمات الشخصية تبعاً لمتغير العمر.

للتحقق من صحة الفرضية الثامنة تم اختبار الفروق بين متوسط درجات الطلاب الذين أعمارهم (١٦) ومتوسط درجات الطلاب الذين أعمارهم (١٧) ومتوسط درجات الطلاب الذين أعمارهم (١٨) على مقياس سمات الشخصية باستخدام (ف)، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

الجدول (٢٠) يبين الفروق في سمات الشخصية تبعاً لمتغير العمر

سمة الشخصية	العمر	عدد العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ف المحسوبة	القيمة الاحتمالية	القرار
انبساطية	16	79	16.48	1.69	0.14	0.86	غير دال
	17	69	16.36	1.7			
	18	66	16.5	1.62			
ذهانية	16	79	17.51	1.43	0.84	0.43	غير دال
	17	69	17.13	1.31			
	18	66	17.45	2.75			
عصابية	16	79	16.45	2.4	0.53	0.58	غير دال
	17	69	16.85	3.52			
	18	66	16.39	2.49			

يظهر من الجدول أعلاه مايلي:

- سمة الشخصية الانبساطية والعمر: القيمة الاحتمالية ل (ف) = (0.86) المحسوبة < (٠,٠٥)، وهذا يشير الى عدم وجود فروق في سمة الانبساطية تبعاً لمتغير العمر.
- سمة الشخصية الذهانية والعمر: القيمة الاحتمالية ل (ف) = (0.43) المحسوبة < (٠,٠٥)، وهذا يشير الى عدم وجود فروق في سمة الشخصية الذهانية تبعاً لمتغير العمر.
- سمة الشخصية العصابية والعمر: القيمة الاحتمالية ل (ف) = (0.58) المحسوبة < (٠,٠٥) وهذا يشير الى عدم وجود فروق في سمة الشخصية العصابية تبعاً لمتغير العمر.

نتائج الفرضية التاسعة:

٩/. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) في متوسط درجة الطلاب على اختبار سمات الشخصية تبعاً لمتغير الجنس.

للتحقق من صحة الفرضية التاسعة عشرة تم اختبار الفروق بين متوسط درجات الطلاب الذكور ومتوسط درجات الطلاب الإناث على مقياس سمات الشخصية باستخدام (ت)، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

الجدول (٢١) يبين الفروق في سمات الشخصية تبعاً لمتغير الجنس

القرار	مستوى الدلالة	ت المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد العينة	الجنس	سمة الشخصية
غير دال	0.58	-٠,٤٣	1. 69	16. 39	103	ذكور	انبساطية
			1. 85	16. 49	111	إناث	
غير دال	0.36	-0.٢٥	1. 37	17. 33	103	ذكور	ذهانية
			2. 3	17. 4	111	إناث	
غير دال	0.18	2.69	3. 27	17. 1	103	ذكور	عصابية
			2. 25	16. 06	111	إناث	

يظهر من الجدول أعلاه مايلي:

-سمة الشخصية الانبساطية والجنس: القيمة الاحتمالية ل (ت) = (0.58) المحسوبة < (٠,٠٥)، تشير إلى عدم وجود فروق في سمة الشخصية الانبساطية تبعاً لمتغير الجنس وهذه النتيجة اختلفت مع دراسة كل من: (هدار، ٢٠١٧، عبد الواحد ٢٠١٣، القيق ٢٠١١، Priyadarshini ٢٠١٧).

-سمة الشخصية الذهانية والجنس: القيمة الاحتمالية ل (ت) = (0.36) المحسوبة < (٠,٠٥)، تشير إلى عدم وجود فروق في سمة الشخصية الذهانية تبعاً لمتغير الجنس، وهذه النتيجة اختلفت مع دراسة كل من: (هدار، ٢٠١٧، عبد الواحد، ٢٠١٣، القيق، ٢٠١١)، في حين اتفقت مع دراسة شامية (٢٠١٦).

-سمة الشخصية العصابية والجنس: القيمة الاحتمالية ل (ت) = (0.18) المحسوبة < (٠,٠٥) تشير إلى عدم وجود فروق في سمة الشخصية العصابية تبعاً لمتغير الجنس، وهذه النتيجة اختلفت مع دراسة كل من: (هدار، ٢٠١٧، عبد الواحد، ٢٠١٣ والقيق، ٢٠١١)، في حين اتفقت مع دراسة Priyadarshini (٢٠١٧).

٥./٢. مناقشة النتائج وتفسيرها:

بينت النتائج أن أكثر أساليب إدارة النزاع استخداماً لدى العينة أسلوب التفادي، ويمكن تعليل ذلك بخصائص المرحلة العمرية للعينة المختارة لهذا البحث، وهي خصائص مرحلة المراهقة، إذ يمر المراهق بمرحلة تتغير فيها علاقاته الاجتماعية بأعضاء الأسرة وأصدقاء المدرسة، فقد يصبح المراهق حساساً خجولاً، كما قد تظهر لديه مشكلات سلوكية من أخطرها الانسحاب والانطواء والعزلة والهروب المادي والنفسي من العالم (حمداوي، ٢٠١٥، ٧٣) ويذكر (Elkind, 1967). إن هذه المرحلة العمرية تتميز بالتمركز حول الذات، ولقد أشارت دراسة (Ahmad et al, ٢٠١٠، ٢٦٩) إلى أن الأشخاص الذين يكون لديهم تمركزاً حول الذات لديهم ميل أعلى لاستخدام أسلوب التفادي في إدارة النزاع، فالتمركز حول الذات يجعل الفرد ينطوي على نفسه، وبالتالي يميل إلى حل مشكلاته منفرداً (عيسوي، ١٩٨٧، ٤٤).

ويمكن أن تلعب الأزمة الحالية التي يمر بها بلدنا دوراً كبيراً في جعل الأفراد يميلون إلى أسلوب التفادي بسبب الخوف والتوتر المسيطرين على الأفراد ومهددات الحياة الكثيرة وغياب الإحساس بالأمان، والفوضى التي تخلفها الحروب تجعل عامة الناس أميل إلى المسالمة وتجنب النزاعات للحفاظ على الحياة بأقل قدر ممكن من المهددات والخسارات.

وقد بينت النتائج أيضاً أن أكثر سمات الشخصية شيوعاً لدى العينة سمة الذهان، هذه النتيجة تتسجم مع المرحلة العمرية للعينة المختارة، فقد أثبتت العديد من الدراسات أن هذه المرحلة تتميز بعدم نضج الجانب العقلي والشعوري، وتتصف انفعالات المراهق بالحدة وتظهر نتيجة لذلك بعض أعراض سوء التوافق إذ يتسم سلوك المراهق بالحساسية الزائدة، فهو يصرخ بعنف، ويشتم الآخرين، ويندفع بتهور، ويأتي بحركات لا تدل على الاتزان النفسي (السبتي، ٢٠٠٤، ٥٦-٥٧؛ صادق وآخرون، ١٩٩٩، ٣٠٨-٣٠٩) كما يميل المراهق إلى العزلة والسلبية والتردد وعدم التوافق الاجتماعي، وتتسم حياته الاجتماعية بالغموض والصراعات والتناقضات (عقل، ١٩٩٧، ٣٢٧)، وتدل بعض الدراسات أن (١٠%) ممن هم في سن المراهقة لديهم عدوانية ظاهرة (بكار، ٢٠١٠، ١١٧).

وقد بين (Rycek, Stuhr, McDermott, Benker, & Swartz, 1998) أن المراهق عادة يواجه في حياته أطراً اجتماعية جديدة تتطلب منه حماية نفسه، الأمر الذي قد يؤدي في نهايته إلى التمرکز حول الذات لأن اهتمامات المراهقين في هذه الحالة تتمحور حول ذاتهم، ثم يفقدون القدرة على التفاعل مع المجتمع بسبب نظرته غير الواقعية للأمور.

كل هذه السمات التي تم ذكرها سابقا المرتبطة بمرحلة المراهقة تتفق على نحو مع سمات الشخص الذي يحصل على درجة مرتفعة على بعد الذهانية إذ يظهر شخصاً عدوانياً بارد المشاعر قاسياً، ذا سلوك غريب مضاداً للمجتمع، متركزاً حول ذاته، متصلباً، لا اجتماعياً (عبد الخالق، ٧٨، ٢٠٠٥)

أما ما يخص وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين أسلوب التصادي في إدارة النزاع وسمّة الشخصية العصابية فقد يعود ذلك الى أن الأشخاص الذين لديهم درجات مرتفعة على بعد العصابية تكون لديهم درجة عالية للاستثارة، وتكون استجاباتهم الإنفعالية مبالغاً فيها (رحمة، ٢٠١١، ٣٢٦-٣٢٧؛ عبد الخالق، ٢٠٠٠، ٧٣) وكما هو معلوم في المراهقة لا يرى المراهق نفسه مفهوماً أو مقدراً من المحيط الاجتماعي لديه، ولديه حاجات فيزيولوجية ملحة وعاطفية لا يمكن تلبيتها ضمن قوانين المجتمع وتقاليد ما يدفعه للمواجهة أو العدوان لمحاولة تلبية تلك الاحتياجات الملحة.

وبالتالي فإنه من غير المرجح أن يقوم باستخدام أسلوب التصادي الذي يتصف بالانسحاب والهروب من مواجهة النزاع (Owens, 1981, 161).

أما علاقة أسلوب المستوعب في إدارة النزاع بسمّة الشخصية الانبساطية، فقد تبين وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أسلوب إدارة النزاع المستوعب وسمّة الشخصية الانبساطية، ويمكن تفسير ذلك بالرجوع الى سمات الأسلوب المستوعب، إذ نجد أن استخدام هذا الأسلوب يتطلب اهتماماً عالياً بالآخرين فالفرد الذي يستخدم هذا الأسلوب في محاولته لحل مشكلة النزاع يهتم بإرضاء الطرف الآخر وفهم حاجاته (مصطفى، ٢٠٠٢، ٤٥٠)، وهذا يتفق مع بعد الشخصية الانبساطية التي هي نمط يجعل الشخص يجد متعته من خلال التواجد مع الآخرين وإقامة العلاقات معهم (طه، ١٩٩٣، ١١٧)، وبالتالي فمن الطبيعي أن صاحب هذا البعد الذي يجد متعته في مشاركة الآخرين يستخدم أسلوب إدارة النزاع الذي يضع الآخرين في المقدمة حتى ولو كان على حساب ذاته.

وقد بينت النتائج أيضاً فروقا في الأسلوب المساوم في إدارة النزاع تبعا لمتغير العمر، وكانت الفروق لصالح المرحلة العمرية الأصغر، وقد يعود ذلك برأي الباحثة حسب تعريف أسلوب إدارة النزاع المساوم (إيجاد حل وسط يرضي الطرفين ويشبع اهتماماتهما جزئياً)، (Owens, 1981, 162)

الى أن الأعمار الصغيرة لم تكتمل شخصيتها بشكل كامل بعد، ولم تكتسب خبرات بقدر عمر ١٨ سنة تساعدها على معرفة ماذا تريد وتتمسك به، بينما أعمار ١٨ سنة هم أكثر وعياً وأكثر رغبة بالاستقلالية وفرض آرائهم على الآخرين، وأكثر قدرة على ذلك أما من كان في عمر ١٦ سنة فمن الممكن أن يلجأ الى المناورة للحصول على ما يريد.

وتعزو الباحثة عدم وجود فروق بين أساليب إدارة النزاع تبعاً لمتغير الجنس الى طبيعة العينة التي أخذت من مدارس مختلطة، حيث يكون التفاعل بين الذكور والإناث قوياً قد يكسبهم توجهات متشابهة في أساليب إدارة النزاع، بالإضافة الى أن العينة تنتمي الى بيئة واحدة، وبالتالي فإن تشابه الأساليب التربوية المستخدمة في المدرسة أو في الأسرة قد تحقق نوعاً من التشابه في أساليب إدارة النزاع المستخدمة من قبل الذكور والإناث.

كما لم توجد فروق في سمات الشخصية تبعاً لمتغيري الجنس والعمر، وقد يعود ذلك الى طبيعة العينة التي تنتمي الى مرحلة المراهقة، وفي هذه المرحلة تكون الشخصية في طور البناء، وسمات الشخصية غير واضحة وصفات مرحلة المراهقة هي المسيطرة على الفرد فتترك تشابهاً في سمات الشخصية بين الذكور والإناث. والكثير من الدراسات التي تناولت مرحلة المراهقة لم تتحدث عن فروق في الخصائص الشخصية بين الجنسين (إسعيد، ٢٠٠٣).

٥/٣. مقترحات البحث:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية تقدم الباحثة المقترحات التالية:

- إجراء المزيد من الدراسات حول أساليب إدارة النزاعات لدى عينات أخرى مثل فئة العاملين او فئة الجامعيين أو...
- العمل على زيادة الوعي بالأساليب الإيجابية في إدارة النزاع لدى الطلبة والتلاميذ.
- إجراء دراسات وبحوث علمية أخرى تتناول العلاقة بين أساليب إدارة النزاع ومتغيرات أخرى في الشخصية مثل العوامل الخمسة الكبرى في الشخصية، أو بمتغيرات أخرى لها علاقة بأساليب التفكير مثلاً، أو بأساليب التنشئة الوالدية.
- بناء برامج تدريبية وإرشادية لتخفيف الذهانية والعصابية وبرامج أخرى لتنمية العوامل الإيجابية في الشخصية كالانبساطية.
- مساعدة طلبة المرحلة الثانوية من خلال المراكز الإرشادية على حل نزاعاتهم وتدريبهم على مواجهة المواقف الضاغطة بمزيد من المرونة حتى يستطيعوا استثمار قدراتهم بكفاءة عالية.

المراجع العربية:

- إبراهيم، مها. (٢٠٠٠). سمات الشخصية وعلاقتها بالسلوك الإيثاري لدى طلبة المرحلة الثانوية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الزقازيق، مصر.
- أبو عساكر، فوزي عبد الرحمن حامد. (٢٠٠٨). أنماط إدارة الصراع وأثرها على التطوير التنظيمي. الجامعة الإسلامية. غزة.
- أبو علام، رجاء محمود. (٢٠٠٤). مناهج البحث في علم النفس. دار النشر للجامعات. الاسكندرية
- أحمد، سهير. (٢٠٠٣). سيكولوجية الشخصية. مركز الأسكندرية للكتاب. الإسكندرية. مصر
- إسعيد، دانيال سليم خالد. (٢٠٠٣). مشكلات طلبة المرحلة الثانوية بمحافظة غزة وسبل علاجها في ضوء الفكر التربوي الإسلامي ، رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة
- أسماء، خميس. (٢٠١٤). أساليب إدارة الصراع التنظيمي حسب نموذج توماس و كولمان وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عمال القطاع الصحي ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة سطيف ٢.
- الأمانة، أسعد شريف. (٢٠١٤). سيكولوجية الشخصية. ط١. دار صفاء للنشر والتوزيع. عمان
- الأنصاري، بدر محمد. (١٩٩٩). مقدمة لدراسة الشخصية. ط١. دار الكتاب الحديث. الكويت
- الأنصاري، بدر محمد. (٢٠٠٢). المرجع في مقاييس الشخصية. دار الكتاب الحديث. الكويت
- الخالدي، أحمد. (٢٠٠٨). أساليب إدارة الصراع التنظيمي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية بمدينة مكة المكرمة وعلاقتها بالروح المعنوية للمعلمين ، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية
- الخشالي، شاكر. (2004). إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على إحساس العاملين بفعالية الإدارة وحدة وإيجابية الصراع . دراسة ميدانية على عينة ومن الشركات الصناعية في الأردن.
- المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية: المجلد (٧)، العدد (1)
- الرواشدة، رائف. (٢٠٠٧). العلاقة بين العوامل الخمس الكبرى في الشخصية وأنماط الشخصية المهنية لدى هولاند، مجلة الآداب والعلوم الإنسانية: العدد (٥٠).
- الرويتع، عبد الله؛ الشريفي، حمود. (٢٠٠٣). أبعاد الشخصية وعلاقتها ببعض المتغيرات ، مجلة الآداب والعلوم الإنسانية: العدد (٥٠).
- الرويلي، عبد الله. (٢٠٠٤). إستراتيجيات مديري المدارس الثانوية بمنطقة الحدود الشمالية لمكة في إدارة الصراع التنظيمي ، رسالة ماجستير غير منشورة، المملكة العربية السعودية.

- الزق، أحمد. (٢٠٠٦). علم النفس. دار وائل للنشر. عمان
- السبتي، خولة بنت عبد الله. (٢٠٠٤). مشكلات المراهقات الاجتماعية والنفسية والدراسية، كلية الآداب، جامعة الملك سعود
- السرخي، إبراهيم. (٢٠٠٢). السلوك وبناء الشخصية بين النظريات الغربية وبين المنظور الإسلامي، دراسات تربوية نفسية
- الشريف، عمر؛ عبد العليم، أسامة. (٢٠٠٩). المداخل الإدارية الحديثة في التعليم. دار المناهج. عمان. الأردن
- الطهراوي، جميل. (١٩٩٧). سمات الشخصية وعلاقتها ببعض الأساليب المعرفية لدى الطلاب المتفوقين والمتأخرين أكاديمياً في الجامعة الإسلامية بغزة، رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية، غزة
- العتيبي، طارق. (٢٠٠٦). الصراعات التنظيمية وأساليب التعامل معها - دراسة مسحية لوجهات نظر ضباط المديرية العامة للجوازات بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية
- العسولي، محمد؛ غالب، سعيد. (٢٠١١). درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية بمحافظات غزة لإستراتيجيات إدارة النزاع التنظيمي وسبل تطويرها من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية. غزة.
- العمامرة، محمد. (١٩٩٩). مبادئ الإدارة المدرسية. دار المسيرة. عمان
- العميان، محمود. (٢٠٠٢). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. دار وائل للنشر. عمان.
- العيسوي، عبد الرحمن. (٢٠٠٣). دراسات سيكولوجية. دار المعارف.
- الفسفوس، عدنان. (٧ تموز، ٢٠٠٨). إستراتيجيات إدارة النزاع البينشخصية. تاريخ الاسترداد ٠٢ نيسان، ٢٠١٣، من دنيا الرأي: <http://pulpit.alwatanvoice.com/articles/2008/07/07/138600.Html>
- القريطي، عبد المطلب أمين. (١٩٩٦). سيكولوجيا ذوي الاحتياجات الخاصة وتربيتهم. دار الفكر العربي. القاهرة
- القيوتي، محمد. (١٩٩٣). السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات الإدارية. المكتبة الوطنية. عمان

- القيق، منار سميج. (٢٠١١). سمات الشخصية وعلاقتها بالتفكير التأملي لدى طلبة الثانوية العامة في محافظة غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية، غزة
- المدهون، موسى؛ الجزراوي، إبراهيم. (١٩٩٥). تحليل السلوك الإداري سيكولوجيا وإداريا للعاملين والجمهور. المركز العربي للخدمات الطلابية. عمان
- المعشر، زياد. (٢٠٠٥). الصراع التنظيمي دراسة تطبيقية لاتجاهات المرؤوسين نحو أساليب إدارة الصراع في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب بالأردن . *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*: (2) 1.
- المهدي، سوزان؛ وهيبه، حسام. (٢٠٠٠). إستراتيجية مقترحة لإدارة الصراع التنظيمي في المؤسسات التعليمية . *مجلة كلية التربية وعلم النفس جامعة عين شمس: الجزء (4)، عدد (24)*
- المومني، واصل. (٢٠٠٦). المناخ التنظيمي وإدارة الصراع في المؤسسات التربوية. دار الحامد. عمان
- الميلادي، عبد المنعم. (٢٠٠٦). الشخصية وسماتها. مؤسسة شباب الجامعة. الإسكندرية. مصر
- النملة، سليمان. (٢٠٠٧). إدارة الصراع بالمدارس الثانوية بالمملكة العربية السعودية ، رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية
- الهنداوي، علي؛ الزغلول، عماد. (٢٠٠٢). مبادئ أساسية في علم النفس. مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع. دار جنين للنشر والتوزيع. العين. عمان
- انجلر، بربارا. (١٩٩٠). المدخل الى النظريات الشخصية. ترجمة وليم فهد بن عبد الله. دار الحارثي للطباعة والنشر. الطائف
- بريك، صالح. (٢٠١٠). الكره أو اللاتسامح مع الآخر: منظور نفسي اجتماعي. دار خطوات. دمشق
- بسيسو، نادرة؛ أبو غالي، عطا. (٢٠٠٩). التوافق المهني وعلاقته بأساليب إدارة الصراع لدى مديري المدارس الثانوية في محافظات غزة. *مجلة الجامعة الإسلامية سلسلة الدراسات الإنسانية: المجلد (١٧)، العدد (٢)*.
- بكار، عبد الكريم. (٢٠١٠). المراهق كيف نفهمه وكيف نوجهه؟. ط١. دار السلام
- بني جابر، جودت، عبد العزيز، سعيد، والمعايطة، عبد العزيز. (٢٠٠٢). المدخل الى علم النفس. دار الثقافة للنشر والتوزيع والدار العلمية. عمان. الأردن
- جابر، جابر عبد الحميد. (١٩٩٠). نظريات الشخصية-البناء-الديناميات-النمو وطرق البحث والتقويم. دار النهضة العربية للطبع والنشر والتوزيع. القاهرة

- جابر، جابر. (١٩٨٤). نظريات الشخصية البناء. الديناميات. النمو. طرق البحث. التقويم. دار النهضة العربية، القاهرة، مصر.
- جرينبرغ، جيرالد؛ بارون، روبرت. (٢٠٠٤). إدارة السلوك في المنظمات. دار المريخ. الرياض
- حماد، كمال. (١٩٩٨). النزاعات الدولية (دراسة قانونية دولية في علم النزاعات). ط١. الدار الوطنية للدراسات والنشر. لبنان
- حسين، سلامة وحسين، طه. (٢٠٠٧). إستراتيجيات إدارة الصراع المدرسي. عمان: دار حمداوي، جميل. (٢٠١٥). المراهقة: خصائصها، ومشاكلها، وحلولها
- خفاجي، فاطمة. (١٩٩٠). في الصحة النفسية المرونة-التصلب للعاملات ولغير العاملات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- خوري، توما جورج. (١٩٩٦). الشخصية. المؤسسة الجامعة للدراسات والنشر والتوزيع. بيروت، لبنان.
- داورتي، جيمس؛ بالتسغراف، روبرت. (١٩٨٥). النظريات المتضاربة في العلاقات الدولية. ترجمة وليد عبد الحي. ط١. كاظمة للنشر والترجمة والتوزيع. الكويت
- رحمة، عزيزة. (٢٠١١). الذكاء السائل والتحصيل الدراسي وعلاقتها ببعض سمات الشخصية لدى طلبة جامعة دمشق. مجلة جامعة دمشق للعلوم الإنسانية: ٢٧ (١) : ٣٢١-٣٦١.
- رزق، أمينة محمد. (٢٠١٢). نظريات الشخصية. منشورات جامعة دمشق.
- رضوان، سامر. (٢٠٠٧). الصحة النفسية. ط١. دار الميسرة. عمان، الأردن
- زايد، عادل. (١٩٩٥). إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في دولة الإمارات العربية المتحدة . مجلة الإدارة العامة: مجلد (٣٤)، العدد (٤)
- زهران، حامد. (١٩٩٧). الصحة النفسية والعلاج النفسي. ط٣. عالم الكتب، القاهرة .
- سفيان، نبيل. (٢٠٠٤). المختصر في الشخصية والإرشاد النفسي. ط١، القاهرة.
- شامية، محمود سليمان محمود. (٢٠١٦). سمات الشخصية وعلاقتها بالتكيف النفسي لدى المراهقين المهدمة بيوتهن ، رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية. غزة
- شنان، هبة فوزي. (٢٠١٥). الاتجاهات نحو المرض النفسي وعلاقتها بسمات الشخصية. رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير. كلية التربية. جامعة دمشق.
- صادق، آمال؛ أبو حطب، فؤاد. (١٩٩٩). نمو الإنسان من مرحلة الجنين إلى مرحلة المسنين. مكتبة الإنجلو المصرية.

- صوالحة، عويطة عطا؛ العبوشي، نوال عبد الرؤوف. (٢٠١٠). دراسة وصفية لمستوى بعض السمات الشخصية لطلبة جامعة عمان الأهلية وعلاقتها ببعض المتغيرات . *مجلة العلوم النفسية*: العدد ١٩.
- صيام، صفا عيسى. (٢٠١٠). سمات الشخصية وعلاقتها بالتوافق النفسي للمسنين في محافظات غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التربية. جامعة الأزهر. فلسطين.
- طه، فرج عبد القادر. (١٩٩٣). موسوعة علم النفس والتحليل النفسي. دار سعاد الصباح. الكويت.
- عباس، فيصل. (١٩٩٧). الشخصية دراسة حالات المناهج-التقنيات-الإجراءات. دار الفكر العربي. بيروت. لبنان
- عباس، فيصل. (١٩٩٩). قياس الشخصية. دار الفكر العربي. بيروت. لبنان
- عباس، محمد خليل؛ نوفل، محمد بكر؛ العبسي، محمد مصطفى؛ وفريال، أبو عواد. (٢٠٠٧). مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس. ط٢. دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة. عمان. الأردن
- عبد الخالق، أحمد محمد. (٢٠١٥). علم نفس الشخصية. ط٢. مكتبة الأنجلو المصرية
- عبد الخالق، أحمد. (١٩٩١). اختبار آيزنك للشخصية. دار المعرفة الجامعية. الإسكندرية
- عبد الخالق، أحمد. (٢٠٠٠). قياس الشخصية. دار المعرفة. الإسكندرية
- عبد الخالق، أحمد. (٢٠٠٥). قياس الشخصية. دار المعرفة الجامعية. الإسكندرية
- عبد الخالق، أحمد. (١٩٨٣). الأبعاد السياسية للشخصية. دار المعرفة الجامعية. الإسكندرية
- عبد الله، مجدي. (١٩٩١). أبعاد الشخصية في علم النفس. دار الفكر الجامعي. الإسكندرية
- عبد الله، مجدي أحمد محمد. (٢٠٠٠). علم النفس المرضي، دراسة في الشخصية بين السواء والاضطراب. دار المعرفة الجامعية. مصر
- عبد الواحد، بلال صباح. (٢٠١٣). علاقة بعض سمات الشخصية بحل المشكلات لدى طلبة الجامعة. *مجلة كلية التربية الأساسية* ، جامعة بابل: العدد ١٣
- عبد الواحد، بلال صباح. (٢٠١١). بعض سمات الشخصية وعلاقتها بحل المشكلات لدى طلبة الجامعة . كلية التربية. جامعة تكريت .
- عدس، عبد الرحمن؛ توق، محيي الدين. (١٩٩٢). المدخل الى علم النفس. ط٤. دار الفكر للنشر والتوزيع. عمان. الأردن
- عسلي، محمد. (٢٠٠٥). سيكولوجية الشخصية. مكتبة الطالب الجامعي. غزة

عقل، محمود عطا حسين. (١٩٩٧). النمو الإنساني الطفولة والمراهقة. ط٤. دار الخريجي للنشر والتوزيع. جامعة تكريت

عويصة، كامل محمد محمد. (١٩٩٦). علم نفس الشخصية. دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع. بيروت

عيسوي، عبد الرحمن. (١٩٨٧). سيكولوجية النمو دراسة في نمو الطفل والمراهق . دار النهضة العربية للطباعة والنشر. بيروت

عيسى، إبراهيم. (٢٠٠٩). إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وعلاقتها بأخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام بكليات التمريض في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية ، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن

غنام، ختام عبدالله. (٢٠٠٥). السمات الشخصية والولاء التنظيمي لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس. رسالة جامعية غير منشورة. جامعة النجاح الوطنية. نابلس.

غني، سيد. (١٩٨٩). الشخصية. دار المعارف. القاهرة

غني، سيد. (١٩٧٥). سيكولوجية الشخصية محدداتها وقياسها ونظرياتها. ط١. دار المعارف. القاهرة

فائق، أحمد. (٢٠٠٣). مدخل عام لعلم النفس. مكتبة الأنجلو المصرية. القاهرة

فليه، فاروق؛ عبد المجيد، السيد. (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. دار المسيرة. عمان

قطيشات، ليلي عبد الحليم. (2004). الكفايات المهنية لمديري ومديرات المدارس الثانوية في الأردن وعلاقتها باستراتيجيات إدارة الصراع التي يستخدمونها من وجهة نظر المديرين والمعلمين ،

رسالة دكتوراه غير منشورة. جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن

قطيشات، نازك عبد الحليم؛ التل، أمل يوسف. (٢٠٠٩). قضايا في الصحة النفسية، ط١. دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع. الأردن.

كاسوحة، سليمان. (2017). فاعلية برنامج تدريبي قائم على نموذج روزنبرغ في التواصل اللاعنفي لتغيير أساليب إدارة النزاع لدى طلبة جامعة دمشق . بحث منشور. جامعة دمشق

كامل، مصطفى. (١٩٩٣). إدارة الموارد البشرية. دار المؤلف. القاهرة

كمال، علي. (1998). النفس، انفعالاتها وأمراضها وعلاجها. دار واسط. بغداد

كفافي، علاء الدين. (٢٠١٠). نظريات الشخصية، ط١. دار الفكر. عمان. الأردن

- لازاروس، ريتشارد. (١٩٩٨). الشخصية. ترجمة سيد غنيم. دار الشروق. القاهرة. مصر.
- ليندزي، كالين. (١٩٧٨). نظريات الشخصية ترجمه فرج أحمد فرج وقدرى حفني، ولطفي فطيم. ط٢. دار الشايح للنشر.
- مجيد، سوسن. (٢٠٠٢). اضطرابات الشخصية. أنماطها. قياسها. دار الصفاء للنشر والتوزيع. عمان.
- محمد، هشام حبيب الحسيني. (٢٠١٢). العوامل الخمسة للشخصية. مكتبة الأنجلو المصرية. القاهرة
- محمد، أحمد عبد الغفار. (٢٠٠٣). فض النزاعات في الفكر والممارسة الغربية (دراسة نقدية وتحليلية). دار هومة
- مرزوق، ابتسام يوسف محمد. (٢٠١١). إستراتيجيات إدارة الصراع التي يتبعها مديرو مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى المعلمين ، رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية، غزة.
- مصطفى، أحمد. (٢٠٠٠). إدارة السلوك التنظيمي رؤية معاصرة. دار النهضة العربية. القاهرة
- مهنأ، محمد نصر؛ معروف، خلدون ناجي. (١٩٩٣). تسوية المنازعات الدولية مع دراسة لبعض مشكلات الشرق الأوسط. دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع. القاهرة
- ميخائيل، مطانيوس. (٢٠٠٨). دليل الصورة العربية السورية لمقياس آيزنك لشخصية الناشئ. جامعة دمشق. دمشق.
- ميخائيل، مطانيوس. (٢٠٠٦). القياس النفسي. منشورات جامعة دمشق. دمشق.
- نقبيل، بوجمة. (٢٠٠٩). علاقة المناخ التنظيمي بأسلوب إدارة الصراع في المدارس الثانوية الجزائرية العامة، دراسة ميدانية بثانويات ولاية المسيلة، رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الحاج لخضر، باتنة، الجزائر.
- هدار، زينب. (٢٠١٧). سمات الشخصية لدى طلبة الجامعة وفق قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية لكوستا وماكري. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية: العدد ٣٠.
- ويتيج، ارنوف. (١٩٩٥). سلسلة ملخصات نظريات ومسائل في مقدمة في علم النفس. ترجمة عادل الأشول ومحمد عبد الغفار ونبيل حافظ وعبد العزيز الشخصي مراجعة عبد السلام عبد الغفار. ط٢. الدار الدولية للنشر والتوزيع. القاهرة.
- يونس، انتصار. (٢٠٠٥). السلوك الإنساني. دار المعرفة الجامعية. الإسكندرية. القاهرة.

المراجع الأجنبية :

- Ahmed, I., Nawaz, M. M., Shaukat, M. Z., & Usman, A. (2010). Personality does affect conflict handling style: Study of future managers. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 1(3), 268.
- Antonioni, D. (1998). Relationship between the big five personality factors and conflict management styles. *International journal of conflict management*, 9(4), 336-355.
- Brodt, S. E., & Zimbardo, P. G. (1981). Modifying shyness-related social behavior through symptom misattribution. *Journal of Personality and Social Psychology*, 41(3), 437.
- Burton, J. W. (1991). Conflict resolution as a political philosophy. *Global Change, Peace & Security*, 3(1), 62-72.
- Burton, J. W. (1997). Conflict resolution: Towards problem solving. *Peace and conflict studies*, 4(2), 2.
- Burton, J. W. (1998). Conflict resolution: The human dimension. *International Journal of Peace Studies*, 3(1), 1-5.
- Cunningham, W. G. (1998). Theoretical framework for conflict resolution. *Auckland: LAIN Project*.
- De Wied, M., Branje, S. J., & Meeus, W. H. (2007). Empathy and conflict resolution in friendship relations among adolescents. *Aggressive Behavior: Official Journal of the International Society for Research on Aggression*, 33(1), 48-55.
- Elkind, D. (1967). Egocentrism in adolescence. *Child development*, 1025-1034.
- Jensen-Campbell, L. A., Gleason, K. A., Adams, R., & Malcolm, K. T. (2003). Interpersonal conflict, agreeableness, and personality development. *Journal of Personality*, 71(6), 1059-1086.
- Johnson, C. A., Thompson, R. C., & Anderson, M. G. (2014). ThomasKilman Conflict Mode Instrument. *Global Research Project for Translated TKI Assessments* Copyright 2014 by CPP, Inc.
- Mcorrie, M. et al. (2009). A Model of personality and emotional traits. Springer-Verlag Berlin Heidelberg, (I V) A, 27-33
- Owens, L., Daly, A., & Slee, P. (2005). Sex and age differences in victimisation and conflict resolution among adolescents in a South Australian school. *Aggressive Behavior: Official Journal of the International Society for Research on Aggression*, 31(1), 1-12.
- Owens, R. G. (1981). *Organizational Behavior in Education*, Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-hall, Inc.
- Priyadarshini, S. (2017). Effect of Personality on Conflict Resolution Styles International. *Journal of Management & Social Sciences (ISSN 2455-2267)*, 7(2), 196-207. doi: <http://dx.doi.org/10.21013/jmss.v7.n2.p9>
- Reese-Weber, M. & Bartle-Haring, S. (1988). Conflict Resolution Styles in Family Subsystems and Adolescent Romantic Relationships. *Journal of Youth and Adolescence*, 27 (6) : 735-752.
- Reese-Weber, M. (2000, 7 24). Middle and Late Adolescents' Conflict Resolution Skills with Siblings. Associations with Interparental and Parent-Adolescent *Conflict Resolution*. 29 (6) : pp. 697-711.
- Rycek, R. F., Stuhr, S. L., McDermott, J., Benker, J., & Swartz, M. D. (1998). Adolescent egocentrism and cognitive functioning during late adolescence. *Adolescence*, 33(132), 745.

الملاحق

ملحق (١) مقياس آيزنك للشخصية الصورة القصيرة

الاسم (لمن يرغب فقط):	الجنس:	تاريخ الميلاد:
-----------------------	--------	----------------

يرجى الإجابة من كل سؤال بوضع دائرة حول "نعم" أو "لا" التي تلي هذا السؤال، لا وجود لإجابات صحيحة أو خاطئة هنا. ونرجو عندما يصعب عليك الاختيار أو تردد فيه أن تختار الاحتمال الذي الأقرب سواء أكان نعم أو لا.

الرقم	الأسئلة	نعم	لا
١	هل يتقلب مزاجك كثيرا؟		
٢	هل تعطي اهتماما كبيرا لأفكار الناس؟		
٣	هل أنت شخص كثير الكلام؟		
٤	إذا وعدت بأداء فعل معين فهل تنفذ دائما وعدك ومهما كلف الأمر وسبب من ضيق؟		
٥	هل تشعر بأنك شخص بائس وبدون سبب؟		
٦	هل يقلقك أن تكون عليك ديون؟		
٧	هل أنت على درجة لا بأس بها من الحيوية والنشاط؟		
٨	هل سبق لك في أي وقت أن كنت طماعا وأخذت أكثر من نصيبك في أي شيء؟		
٩	هل أنت سريع الغضب أو الأنفعال؟		
١٠	هل يمكن أن تأخذ عقاقير قد تكون لها آثار غير معروفة أو خطيرة؟		
١١	هل تشعر بالسرور عند مقابلة أشخاص جدد؟		
١٢	هل سبق لك في أي وقت أن لمت شخصا لخطأ ما تعلم أنه صدر عنك؟		
١٣	هل تجرح مشاعرك بسهولة؟		
١٤	هل تفضل المضي في الطريق الذي اختطه لنفسك بدلا من إثبات القواعد السائدة؟		
١٥	هل تسمح لنفسك هادة الذهاب الى حفلة سارة والاستمتاع بها؟		
١٦	هل جميع عاداتك حسنة ومرغوبة؟		
١٧	هل تشعر بالملل في غالب الأحيان؟		
١٨	هل تهمل كثيرا العادات الحميدة والنظافة؟		
١٩	هل تأخذ عادة زمام المبادرة في تكوين صداقات جديدة؟		
٢٠	هل حدث أن أخذت شيئا يخص شخصا آخر (حتى ولو كان تافها كدبوس وزر) ؟		
٢١	هل تعتبر نفسك شخصا عصبيا؟		
٢٢	هل تعتقد أن الزواج هو موضوعة قديمة ويجب مقاطعته؟		
٢٣	هل يسهل عليك أن تبعث شيئا من الحياة في حفلة مملة الى حد ما؟		
٢٤	هل لك في أي وقت أن كسرت أو ضيعت شيئا يخص شخصا آخر؟		
٢٥	هل أنت شخص مهموم ؟		
٢٦	هل يسرك أن تتعاون مع الآخرين ؟		
٢٧	هل تميل الى البقاء في الخلف في المناسبات الاجتماعية؟		
٢٨	هل تقلق اذا علمت ان هناك أخطاء في عملك؟		

٢٩	هل سبق لك أن تفوهت بكلام سيء أو قبيح عن أي شخص؟
٣٠	هل تعتبر نفسك شخصا متوترا أو مشدود الأعصاب؟
٣١	هل تعتقد ان الناس يبددون وقتا كثيرا جدا لضمان مستقبلهم عن طريق الادخار والتأمين؟
٣٢	هل تحب الاختلاط بالناس؟
٣٣	هل حدث مرة أن كنت وقحا مع والديك عندما كنت طفلا؟
٣٤	هل تقلق لفترة طويلة بعد تعرضك لتجربة محرجة؟
٣٥	هل تحاول ألا تكون فظا مع الناس؟
٣٦	هل تحب أن تكون محاطا بالكثير من الصخب والإثارة؟
٣٧	هل سبق لك في أي وقت أن لجأت للغش في اللعب؟
٣٨	هل تعاني من العصبية ؟
٣٩	هل ترغب في أن يخافك الآخرين؟
٤٠	هل سبق لك في أي وقت أن قمت باستغلال أحد؟
٤١	هل تلتزم الصمت غالبا عندما تكون مع الآخرين؟
٤٢	هل تشعر بالوحدة في غالب الأحيان؟
٤٣	هل تفضل اتباع قواعد المجتمع بدلا من أن تسير بطريقك الخاص؟
٤٤	هل يراك الآخرون شخصا مليئا بالحيوية والنشاط؟
٤٥	هل تنفذ دائما ماتنصح به غيرك؟
٤٦	هل تشعر في كثير من الأحيان بالضيق بسبب شعورك بالذنب؟
٤٧	هل تؤجل أحيانا عمل اليوم الى الغد؟

ملحق (٢)

مقياس توماس كيلمان للتقييم الذاتي

الاسم (لمن يرغب فقط) : الجنس: العمر:

تخيل نفسك بموقف تختلف فيه أمنياتك ورغباتك عن أمنيات ورغبات الشخص الآخر. كيف تستجيب عادة لمثل هذا الموقف؟

في الصفحات اللاحقة هناك العديد من التصريحات التي تصف استجابة سلوكية محتملة لكل زوج من التصريحات اختر من العبارات التالية العبارة الأفضل التي يمكن أن تتصور ردة فعلك. في بعض الأحيان لن تكون أي من العبارتين مطابقتين لتصرفك المثالي، لكن حاول أن تختار العبارة التي تبدو الأكثر دقة.

أكتب خياراتك (أ أو ب) على الورقة المخصصة لذلك ثم قم بحساب نتائج كل عمود.

الملحق ٢: مقياس توماس كيلمان (TKI) للتقييم الذاتي

تخيل نفسك بموقف تختلف فيه أمنياتك ورغباتك عن أمنيات ورغبات الشخص الآخر. كيف تستجيب عادة لمثل هذا الموقف؟

في الصفحات اللاحقة هناك العديد من التصريحات التي تصف استجابة سلوكية محتملة لكل زوج من التصريحات اختر من العبارات التالية العبارة الأفضل التي يمكن أن تصوّر ردة فعلك. في بعض الأحيان لن تكون أي من العبارتين مطابقتين لتصرفك المثالي، لكن حاول أن تختار العبارة التي تبدو الأكثر دقة. أنت فقط ستطلع على التمرين عندما ينتهي.

أكتب خيارتك (أ أو ب) على الورقة المخصصة لذلك ثم قم بحساب نتائج كل عمود)،

١	أ- هناك اوقات أدع الآخرين فيها يتولون مسؤولية حل المشكلة ب- عوضاً عن مفاوة الأمور التي نختلف عليها، أحاول التأكيد على الأمور التي يتفق عليها كلانا
٢	أ- أحاول أن أجد حلاً وسط ب- أحاول التعامل مع كل ما يهمني ويهمني
٣	أ- عادة أكون حازماً في متابعة أهدافي ب- قد أحاول مراعاة شعور الآخر والحفاظ على علاقتنا
٤	أ- أحاول أن أجد حلاً وسط ب- في بعض الأحيان اضحي برغباتي من أجل رغبات الشخص الآخر
٥	أ- أطلب بشكل دائم مساعدة الآخرين في إيجاد حل ب- أحاول أن أقوم بما هو ضروري لتجنب التوتر غير المفيد
٦	أ- أحاول تجنب خلق شعور من عدم الارتياح اتجاهي ب- أحاول أن أكسب موقعي
٧	أ- أحاول تأجيل المشكلة أو الموضوع حتى يتسنى لي بعض الوقت لأفكر وأمعن النظر ب- أتخلى عن بعض النقاط مقابل نقاط أخرى
٨	أ- عادة، أكون حازماً في متابعة أهدافي ب- أحاول أن أكشف فوراً عن جميع المشاكل والاهتمامات
٩	أ- أعتقد أن الفوارق لا تستحق دائماً القلق بشأنها ب- أبذل بعض الجهد لأحصل على ما أريد
١٠	أ- أنا حازم في متابعة أهدافي ب- أحاول أن أجد حلاً وسط
١١	أ- أحاول أن أكشف فوراً عن جميع المشاكل والاهتمامات ب- قد أحاول مراعاة شعور الآخر والحفاظ على علاقتنا
١٢	أ- أتجنب بعض الأحيان أخذ المواقف التي قد تخلق خلاف

ب-	سوف أدعه يحصل على بعض مواقفه إذا سمح لي بالحصول على بعض مواقفي	
أ-	أقترح أرضية مشتركة	١٣
ب-	أضغط لتحقيق وجهة نظري	
أ-	أخبره أفكاري وأطلب أفكاره	١٤
ب-	أحاول أن أظهر له المنطق والفوائد التي تدعم موقفي	
أ-	قد أحاول مراعاة شعور الآخر والحفاظ على علاقتنا	١٥
ب-	أحاول أن أقوم بما هو ضروري لتجنب التوتر	
أ-	أحاول أن لأجرح مشاعر الآخر	١٦
ب-	أحاول أن أقنع الشخص الآخر بجدارة موقفي	
أ-	أنا حازم في متابعة أهدافي	١٧
ب-	أحاول أن أقوم بما هو ضروري لتجنب التوتر غير المفيد	
أ-	إذا كان هذا يسعد الشخص الآخر قد ادعه يحافظ على أرائه	١٨
ب-	سوف أدعه يحصل على بعض مواقفه إذا سمح لي بالحصول على بعض مواقفي	
أ-	أحاول أن أكشف فوراً عن جميع المشاكل والاهتمامات	١٩
ب-	أحاول تأجيل المشكلة أو الموضوع حتى يتسنى لي بعض الوقت لأفكر وأمعن النظر	
أ-	أحاول أن أعمل فوراً من خلال فوارقنا	٢٠
ب-	أحاول أن أجد لكلانا مزيجاً عادلاً من الربح والخسارة	
أ-	عندما أقبل على المفاوضات، أحاول أن أكون متفهماً لرغبات الشخص الآخر	٢١
ب-	أميل دائماً إلى مناقشة المشكلة مباشرة	
أ-	أحاول أن أجد موقفاً وسطياً بين موقفه وموقفي	٢٢
ب-	أؤكد على رغباتي	
أ-	أنا اهتم غالباً بارتضاء رغباتي	٢٣
ب-	في بعض الأوقات أدع الآخرين يتولون المسؤولية لحل المشكلة	
أ-	إذا كان الموقف مهماً جداً بالنسبة له، قد أحاول أن أحقق رغباته	٢٤

	ب- أحاول أن اجعل الشخص الآخر يرضى بالحل الوسط	
٢٥	أ- أحاول أن أظهر له المنطق والفوائد التي تدعم موقفي	
	ب- عندما أقبل على المفاوضات، أحاول أن أكون متفهما لرغبات الشخص الآخر	
٢٦	أ- أقترح أرضية مشتركة	
	ب- أنا غالباً مهتم بتحقيق كافة رغباتي	
٢٧	أ- أتجنب بعض الأحيان أخذ المواقف التي قد تخلق خلاف	
	ب- إذا كان هذا يسعد الشخص الآخر قد ادعه يحافظ على آرائه	
٢٨	أ- أنا عادة حازم في متابعة أهدافي	
	ب- أطلب بشكل دائم مساعدة الآخرين في إيجاد حل، أعتقد أن الفوارق لا تستحق دائماً القلق بشأنها	
٢٩	أ- أقترح أرضية مشتركة	
	ب- أعتقد أن الفوارق لا تستحق دائماً القلق بشأنها	
٣٠	أ- أحاول عدم جرح شعور الشخص الآخر	
	ب- أشاطر دائماً المشكلة مع الشخص الآخر حتى نتمكن من حلها	

ملحق ٣ :

التدقيق النحوي و اللغوي د . رندة العمري