

اساليب معالجة الصراع لدى اساتذة الجامعة

ا.م.د. طالب علي مطلب الساعدي

جامعة بغداد / كلية التربية للعلوم الصرفة - ابن الهيثم

يهدف البحث الحالي التعرف على :- أساليب معالجة الصراع السائدة لدى أساتذة الجامعة .الفروق في اساليب معالجة الصراع بحسب متغير الجنس (ذكور -اناث) والتخصص (علمي- انساني) ولتحقيق ذلك تم تبني مقياس التميمي (٢٠١٧) لقياس أساليب معالجة الصراع طبق على عينة من أساتذة الجامعة بلغ عددهم (٢٠٠) تدريسي وتدرسيية تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية وبأسلوب التوزيع المتساوي .أظهرت النتائج ان أسلوب معالجة الصراع السائد لدى أساتذة الجامعة هو أسلوب التعاون ، وان الاناث لديهن اسلوب التجنب اكثر من الذكور .وفي ضوء نتائج البحث توصل الباحث إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات ، والمقترحات استكمالاً للبحث الحالي.

Abstract

This researcher aimed at identifying:

The styles of handle conflict for universities teachers.

Differences in handle conflict for universities teachers to the variables sex (male, female) specialty (scientific , Humanitarian).

To achieve that used (AL . Tamimi, ٢٠١٧) for the styles of handle conflict, The test has been applied the sample of the study which is (٢٠٠) universities teachers, has been chosen as the sample stratified random way with equal distribution . The results have appeared The treatment of the prevailing conflict for universities teachers style is the style of cooperation, and the female have the style of Avoidance moral than male .

In the light of these results the researcher has put a number of recommendations and suggestions forwards.

الفصل الأول : التعريف بالبحث :

مشكلة البحث : ان أي منظمة تتكون من أفراد يحملون قيما واتجاهات وأهداف مختلفة ، لذا فانها لا يمكن أن تعيش بعيدا عن الصراع ، فهي وهؤلاء الأفراد ربما يتعاونون فيما بينهم من أجل تحقيق أهداف مشتركة ، بالرغم من اختلاف قيمهم واتجاهاتهم ، أو ربما يتنافسون بين بعضهم البعض (جلاب ، ٢٠١١ ، ص٣٧٦) لكن حدوث الصراع في الجامعات له آثاره على الجوانب الحياتية الأخرى ، فالمشكلة التي تصيب التعليم لا تقف عنده ، بل أنها تؤثر على ميادين أخرى ، لأن مشكلة التعليم هي التي تلد سائر المشكلات ، فمعظم مشكلات الحياة العملية ، إن لم تكن جميعها إنما هي حاصلة بسبب وجود مشكلة في النظام التعليمي ، ولحل تلك المشكلة فانه لا بد من حل المشكلة الأم قبلها ، وعليه فأن المسؤولية الملقاة على عاتق كوادر النظام التعليمي كبيرة للغاية ، وفي مقدمتهم التدريسي .(محمود ، ١٩٩٠ ، ص ٨٧) ولذا فإن مهمة التدريسي الجامعي ، مهمة شاقة ذات أهداف متعددة وأبعاد مختلفة منها إعداد الطلبة علميا وفكريا وثقافيا ، والمساهمة في بناءهم الشخصي والنفسي ، ليكونوا مؤهلين لمواجهة ظروف العمل والحياة الاجتماعية المختلفة ، ولكي يتمكنوا من أداء أدوارهم التي أعدوا من أجلها ، وتطوير ما انتهى إليه من سبقهم بإضافة ما هو جديد وإبداعي ، لذلك يقف البحث الحالي أمام عدة تساؤلات تتعلق بقدرة التدريسي الجامعي على القيام بواجباته في ظل الظروف التي تحيطه ، والتي قد تؤدي إلى حدوث الصراعات.وعليه تتجلى مشكلة البحث الحالي في محاولة الاجابة عن السؤال الاتي :

(ما هي اساليب معالجة الصراع السائدة لدى تدريسي الجامعة ؟)

اهمية البحث : نظرا لأهمية دور التدريسي الجامعي فانه يتطلب معرفته لمقومات نجاحه كمساهم أساسي في صناعة التقدم البشري ، ولكونه المؤتمن على إعداد الثروة البشرية وتطويرها ، وهذه المقومات ترتبط بصفاته الشخصية. (سلامة وآخرون ، ٢٠٠٩ ، ص ٣٨ - ٣٨) وبما ان الاستاذ الجامعي بحكم عمله ودوره الاجتماعي لديه شبكة معقدة من العلاقات المتبادلة التي تربط الأشخاص فيما بينهم ، فانه من المتوقع أن تحدث خلافات بين أفراد المجموعة الواحدة لأسباب عديدة وهذه الخلافات قد تصل إلى درجة الصراع ، ولا يقتصر الصراع على الأفراد والمجموعات بل ربما يحدث الصراع داخل الفرد نفسه . (الطائي ، ٢٠٠٨ ، ص٢٤٤) .أي أن الصراع يعد أمرا حتميا على مستوى التنظيمات السياسية والاجتماعية والاقتصادية والتعليمية ، فضلا عن حتمية وجود الصراع داخل الفرد نفسه ، فعلى مستوى التنظيمات فان شدة التناقضات وتعدها تعتمد على درجة الاختلاف في الرأي ، وتعدد وجهات النظر والاجتهادات ، أما وجود الصراع داخل الفرد فأنه يستند إلى أمرين ، الأول : هو تعدد المؤثرات النفسية والاجتماعية ، والثاني : هو أن الإنسان يؤدي عدة أدوار في آن واحد من يومه أو حياته . فالتدريسي الجامعي مثلا يقوم بعدة ادوار (زوج ، وأب أو أم ، ورئيس ، ومرؤوس ، وأخ ، وصديق ، الخ) وأن

ذلك ربما يؤدي إلى حصول تعارض بين هذه الأدوار ، وأن هذا التعارض قد يؤدي إلى حدوث حالة من حالات الصراع . (القيوتي ، ٢٠١٢ ، ص ٢٥٧). وفي الحديث عن أهمية أساليب معالجة الصراع ، يشير (لانج ٢٠٠٩، Lang) أن التعليم العالي في أمريكا يعطي لموضوع أساليب معالجة الصراع أهمية كبيرة ، وبالرغم من ذلك فإن نسبة (١٤%) فقط من الجامعات تدرس هذا الموضوع بشكل إلزامي ، مع العلم أن المديرين في كل المؤسسات والمنظمات يصرفون (٢٥%) من وقتهم اليومي في العمل لحل الصراعات ، وهذا يعد هدراً واضحاً لوقتهم وجهدهم ، ولما فيه من تأخير في العمل ، ولذلك يؤكد الباحثون على ضرورة تمكين التدريسيين من التعرف على أساليب معالجة الصراع التي يستخدمونها ، وبالتالي تمكين طلبتهم من ذلك . (Lang, 2009, p: 240). إن برامج التدريب على معالجة الصراع هو مسؤولية مواقع العمل - لاسيما الجامعات - فكل فرد بحاجة إليها سواء في العمل أو خارجه ، فإن لم تتوفر في الجامعات أو المؤسسات الأخرى فلا بأس أن يشارك الناس في دورات تطويرية خارج نطاق العمل ، إذ إن هناك منظمات كثيرة معروفة بإمكانياتها العلمية تقدم برامج ودورات تدريبية وتطويرية ، وتعطي تقيماً دقيقاً بأساليب إحصائية وتجريبية . (Rupp, 2006, p: 145). إن الأزمان المختلفة التي يمر فيها مجتمعنا منذ زمن طويل إنما هي ناتجة عن إهمال التعليم بكل مؤسساته ، وإهمال المتعلم والمعلم على حد سواء ، فالثورة العلمية والمعرفية التي انتشرت في أرجاء العالم ، على مستويات متباينة ، كان ومازال مصدرها وثروتها العقل البشري ، إذ اتجه العالم إلى ما يسمى بصناعة العقول ، والتنمية البشرية ، وما إلى ذلك ، وهذا ما جعل الطاقات العقلية بإمكانها التغلب على معظم المشكلات ، وعليه فإن الاهتمام بالتعليم هو الذي يوفر الحلول للمشكلات . ويمكن إبراز أهمية البحث الحالي بما يأتي : يسלט البحث الحالي الضوء على أهمية التدريسي الجامعي بكونه مساهماً أساسياً في إعداد الثروة البشرية ، ومشاركاً فعالاً في تطوير البلد بمختلف ميادين الحياة ، وهذا ما يلفت انتباه الباحثين لاختيار هذه الشريحة كمجتمع بحث في دراساتهم وبحوثهم . يكشف أسلوب معالجة الصراع السائد لدى التدريسيين لأهمية ذلك في سير حياته المهنية والاجتماعية .

اهداف البحث : يهدف البحث الحالي الى تعرف :

اساليب معالجة الصراع السائدة لدى اساتذة الجامعة . الفروق في اساليب معالجة الصراع لدى اساتذة الجامعة بحسب متغيري الجنس (ذكور - اناث) والتخصص (علمي - انساني) .

حدود البحث: يتحدد البحث الحالي باساتذة جامعة بغداد ومن كلا الجنسين (الذكور - الاناث) وللتخصصين (العلمي - الانساني) للعام الدراسي ٢٠١٨ - ٢٠١٩ .

تحديد المصطلحات :

أساليب معالجة الصراع : عرفها توماس (١٩٧٦ ، Thomas) : النمط الثابت للسلوك الظاهر الذي يقوم به طرف ما تجاه طرف آخر عند حدوث الصراع . (Kuhn & Poole, 2000, p: 560)

التعريف النظري : تبنى الباحث تعريف توماس (١٩٧٦ ، Thomas) ، لأنه تبنى مقياس (التمييزي ، ٢٠١٧) الذي تبنى نظريته .

التعريف الإجرائي : هي الدرجة التي يحصل عليها المستجيب عن كل أسلوب عند إجابته على مقياس أساليب معالجة الصراع والذي يتضمن خمسة أساليب ، وهي : (التنافس ، والتعاون ، والتسوية ، والتجنب ، والتنازل) .

الفصل الثاني : اطار نظري :

أساليب معالجة الصراع The Conflict Handling Styles :

مفهوم الصراع :

الصراع (Conflict) ، اصطلاحاً مشتق من الكلمة اللاتينية (Conflit) والتي تعني الخلاف أو النزاع أو العراك ، والصراع تعارض ، أو تضاد يحدث داخل الفرد ، أو بين الأفراد ، أو بين المجموعات . (الطويل ، ٢٠٠٦ ، ص ٤٢) وفي ظل التباين الفكري للباحثين ، واختلاف ميادين تخصصاتهم ، فقد اختلفت وجهات نظرهم حول الصراع ، إذ يرى (ليكيرت) (Likert) أنه : نزاع يقوم به طرف ضد طرف آخر من اجل الحصول على النتائج المرغوبة ، وهذا ما يؤدي إلى ظهور العداء ، أما (مارش) (March) فيرى أنه تعطيل عملية اتخاذ القرار ، أو حالة اضطراب تجعل من الفرد أو الجماعة يواجهون صعوبة في اختيار بدائل أفضل (الشماع ، ٢٠٠٠ ، ص ٢٩٦) ويرى (سيكيو) (Sekiou , 2001) بأن الصراع هو النتيجة الحاصلة بسبب وجود تعارض أو تباعد في الأفكار أو في المصالح أو في الاحترام ، بين طرفين تربطهما علاقة مباشرة ضمن بيئة العمل . (المغربي ، ٢٠٠٤ ، ص ١١٢) . ويرى (رحيم) (Rahim , 2002)

بأنه عملية تفاعلية تحدث بين الأفراد أو الجماعات داخل المنظمات ، والتي تظهر في حالة عدم الاتفاق فيما بينهم ، أو الاختلاف والتنافر ، أو عند تعرض طرف من الأطراف إلى أهداف طرف آخر ومحاولة منعه من إشباع حاجاته ، وإتمام مهامه والتدخل فيها . (Rahim , ٢٠٠٢ , p : ٢٠٧)

مستويات الصراع : صنف الباحثون والمفكرون مستويات الصراع كالآتي :

الصراع داخل الفرد : ويحدث هذا النوع من الصراع عندما يكون الفرد محل جذب لعدة عوامل ، ويجد نفسه مرغما على اختيار واحدة منها ، لاعتقاده بعدم قدرته على تحقيقها جميعا . (القيوتي ، ٢٠١٢ ، ص ٢٦٤) . يرى علماء النفس أنه من الممكن تصنيف الصراعات داخل الفرد بحسب الأحداث ، وبحسب طريقة حسمها من قبل الفرد واتخاذها القرار الذي يراه مناسباً ، وهي كالآتي :

صراع الإقدام - إقدام : ويحدث عندما يجد الفرد نفسه منجذباً إلى هدفين أو أمرين لهما نفس قوة التأثير ، وأن تحقيق أو اختيار أحدهما يعني ترك الآخر . صراع الإحجام - إحجام : وهذا النوع عكس الأول ، ففي هذه الحالة يجد الفرد نفسه أمام خيارين ينفرهما ولا يرغب بأبي منهما ، ولكنه مضطر لاختيار أحدهما ، ولهما نفس قوة التأثير عليه . صراع الإقدام - إحجام : ويحدث عندما يجد الفرد نفسه في حالة انجذاب ونفور في نفس الوقت لهدف واحد . صراع الإقدام - إحجام المزدوج : يحدث عندما يكون الفرد أمام هدفين لكل منهما نقاط قوة ونقاط ضعف ، وعليه أن يقرر اختيار أحدهما . (دافيدوف ، ١٩٨٣ ، ص ٦١٨) .

الصراع بين الأفراد : يحدث هذا النوع من الصراع نتيجة لاختلاف الأفراد داخل المنظمة الواحدة في أهدافهم ، أو اتجاهاتهم ، أو نتيجة للتباين الطبيعي بينهم في الجوانب العلمية والفكرية والثقافية والاجتماعية والقيمية والعقائدية ، ويكون الصراع عقلانياً إذا ارتبط بالاختلاف في وجهات النظر حول كيفية تحقيق الأهداف ، أو في إجراءات العمل وسياقاته ، ويكون غير عقلاني إذا حدث لأسباب أخرى ، أو بسبب أفكار عدوانية . (العديلي ، ١٩٩٥ ، ص ٢٩٨) .

الصراع بين الجماعات : يحدث هذا النوع من الصراع بين الوحدات أو المجموعات التنظيمية داخل منظمة العمل الواحدة . (القيوتي ، ٢٠١٢ ، ص ٢٦٥) . أو يحدث بين مستويات السلطة داخل منظمات العمل ، والمقصود بمستويات السلطة هي السلطة العليا والوسطى والمباشرة ، أو بين الجهة الاستشارية والجهة التنفيذية . (الجندي ، ٢٠٠٤ ، ص ٦٨) .

الصراع بين المنظمات : ويحدث هذا الصراع بين المنظمات والمؤسسات المتنافسة ، والتي يكون للتنافس أساس في استمرار عملها ، أو في تطورها (القيوتي ، ٢٠١٢ ، ص ٢٦٥) .

الآثار الإيجابية والسلبية للصراع :

الآثار الإيجابية : بحسب ما تراه المدرسة الحديثة يعد الصراع أمراً مرغوباً فيه متى ما كان ضمن المستويات المسيطر عليها ، أي يكون ضمن الحد الذي يمكن الاستفادة منه ، وكما مبين في النقاط الآتية :

حدوث الصراع والوقوف عند أسبابه يكشف عن جوانب مجهولة أو مخفية تحتاج إلى معالجة .
من الممكن تحويل الصراع إلى حافز وتسخيره للتنافس الإيجابي .

من خلال الصراع والخوض في جوانبه وأطرافه ، فإنه يمكن صياغة مشاعر الأفراد بشكل إيجابي ، وتغيير صورة العلاقات الإنسانية فيما بينهم وتحسينها (مصطفى ، ٢٠٠٠ ، ص ٤٤٦) ، ومن الممكن اعتبار الصراع مصدراً للمعلومات لأصحاب القرار ، وبذلك يعطيهم الفرصة في اتخاذ القرار المناسب أو الأفضل .

يعلن عن وجهات النظر المتنوعة والمتباينة ، ويكشف عن الرصيد المعرفي للأفراد ، وعن خبراتهم . (سلطان ، ٢٠٠٢ ، ص ٣٢٢)

الآثار السلبية : يرى الباحثون أنه إذا خرج الصراع عن حدود السيطرة عليه ، أو إذا كان أصحاب القرار لا يمتلكون الكفاءة المطلوبة ، أو إذا لم يعالج بالطريقة المناسبة أو في الوقت المناسب ، فإن ظهور الآثار السلبية سيكون أمراً محتملاً ومتوقفاً ، ويمكن أن تتجلى تلك الآثار بالآتي :

قد يكون الصراع سبباً في ضياع الطاقات والجهود والأموال التي تبذل من أجل تحقيق الأهداف .

قد يؤدي إلى شيوع الفوضى مما يدفع أصحاب القرار إلى استخدام الأسلوب السلطوي في الإدارة ، وهذا ما يخلق جواً من التوتر ، وقد يؤدي ذلك إلى تولد صراعات أخرى متفرعة جديدة تؤثر بشكل كبير على سير العمل . (عبد العليم ، ٢٠٠٧ ، ص ٧٤) .

قد يستغل البعض وجود الصراع في تكوين كتلتات ومجموعات تهدف إلى تحقيق أهداف ومنافع خاصة .

ربما يحاول البعض إثارة الفتن والتسبب في نشوب الخصام ، وبث روح الشك والانتقام ، وتفكيك الروابط الأخوية والإنسانية . (محمود ، ١٩٩٠ ص ١٢٢) .

نظرية أساليب معالجة الصراع لتوماس وكيلمان : يعد ما قدمه (توماس وكيلمان Thomas & Kilman) في نظريتهما أساليب معالجة الصراع ، من أهم ما قدم في موضوع الصراع وقد صنفا خمسة أساليب لمعالجة الصراع وهي كالآتي :

المنافسة Competition

التجنب Avoidance

التنازل Accommodation

التسوية compromise

التعاون Collaboration

لقد قام (توماس وكيلمان) بتصميم مخطط ذا بعدين يحددان سلوك الفرد ويشيران إليه وهما :

البعد الأول : التعاون (Cooperativeness) : هذا البعد يحدد الدرجة التي يصل إليها الفرد في تلبية حاجات الطرف الآخر وإشباعها .

البعد الثاني : الحزم (Assertiveness) : يحدد الدرجة التي يصل إليها الفرد في تلبية وإشباع حاجاته الخاصة . (العميان ، ٢٠٠٥ ، ص ٣٨٥) . ومن خلال تقاطع هذين البعدين تنتج خمسة أساليب لمعالجة الصراع وهي :

أساليب معالجة الصراع حسب نظرية (توماس وكيلمان) :

١- **أسلوب التنافس :** يشير هذا الأسلوب إلى الحزم وعدم التعاون ويتمثل بالربح والخسارة . (المدهون والجزراوي ، ١٩٩٥ ، ص ٥١٨) . والمنافسة موقف يحاول فيه طرف ما أن يحصل على كل شيء ويعزز مصالحه على حساب مصالح الطرف الآخر ، إذ يستخدم هذا الطرف أية قوة متاحة لكسب الموقف لصالحه . (بو رغدة ، ٢٠٠٥ ، ص ١٥٢) . وتنتضح الأناية جليا في هذا الأسلوب إذ يصرف الفرد النظر عن مصالح الآخرين واهتماماتهم ، ويحرص على تحقيق اهتماماته ومصالحه الخاصة ، فهو يحاول الربح في مقابل خسارة الآخر ، أو أنه ينظر إلى ربحه ولا يكتثرت إن سبب ذلك خسارة أحد . (العسكر ، ١٩٩١ ، ص ٢٥) . وإن لثقافة المجتمع والظروف التي يعيشها دور في الأساليب التي يستخدمها الأفراد في الصراع ، فنحن نعيش في ظل ثقافة يكون المتوقع فيها من الذكور أن يكونوا أكثر استقلالية من الإناث ، وأن يكونوا أكثر قدرة على التنافس ، وأكثر حزما . (إسماعيل ، ١٩٨٦ ، ص ٢٨٢) .

ومن الجدير بالذكر أن تباين الأفراد في نظرتهم إلى المواقف والظواهر ، والاختلاف في شخصياتهم وقيمهم وانتماءاتهم الجغرافية والعشائرية ، يؤدي إلى اختلاف في وجهات النظر ، وحدث صراعات مستمرة ، ومثل هذه الصراعات غالبا ما يتم معالجتها بأسلوب التنافس . (الشريف وعبد العليم ، ٢٠١٠ ، ص ٢٨٠) . ويرى (كيللي وستابلسكي) أن ما يدفع الفرد في استمراره على استخدام هذا الأسلوب في معالجة حالات الصراع هو نجاحه المتكرر فيه ، وبذلك يكون الوصول معه إلى اتفاق أمرا غاية في الصعوبة (رويح ، ٢٠٠٧ ، ص ٣٤) .

٢- **أسلوب التعاون :** يتمثل هذا الأسلوب بالحزم والتعاون معا ، ويشير إلى محاولة كل طرف من أطراف الصراع تأمين أو تحقيق مصالح وأهداف الطرف الآخر . (الحريري ، ٢٠٠٨ ، ص ٤٠٤) .

يعد هذا الأسلوب أسلوب مواجهة ، والمواجهة هنا لا تعني نزوع الطرفين أو أحدهما إلى التصادم والتخاصم ، وإنما تعني المقابلة لتبادل وجهات النظر في أجواء يسودها الهدوء والتعقل . (عيد ، ١٩٩٥ ، ص ٤٤) .

إن فلسفة هذا الأسلوب تقوم على مبدأ ضمان الربح للطرفين ، فكلاهما سيكون راضيا بالحل ، لضمان عدم إلحاق أي طرف منهما بالضرر أو الخسارة . (الجندي ، ٢٠٠٤ ، ص ٢١١) .

٣- **أسلوب التسوية :** ويعد هذا الأسلوب ، أسلوباً وسطاً بين الحزم (التشدد) والتعاون ، أي بمعنى آخر ، البحث عن حل وسط يتحقق فيه للطرفين جزء من الربح ويتعرضان لجزء من الخسارة ، ويكون فيه التعاون جزئياً ، والحزم جزئياً أيضا ، وذلك لغرض تحقيق المصالح والأهداف للطرفين ولو جزئياً عن طريق التفاوض مع تقديم بعض التنازلات ، ويتسم هذا الأسلوب بدرجة عالية من المرونة . (بو رغدة ، ٢٠٠٥ ، ص ١٥٤) .

وينظر العلماء إلى أسلوب التسوية على أنه أسلوب مناورة ، ففيه يتم البحث عن الحل الوسط الذي يحقق ربحا وخسارة للطرفين ، من أجل الحفاظ على مصلحة الطرفين وحل الصراع . (عبد الباقي ، ٢٠٠١ ، ص١٩٩) .

٤- **أسلوب التجنب** : ويتمثل هذا الأسلوب بعدم الحزم وعدم التعاون ، فبعض الأشخاص يرفضون الدخول في أي صراع مع طرف آخر ، أي عدم الرغبة بمواجهة الصراع ، ويتميز هذا الأسلوب بعدم الاهتمام بالذات أو بالآخرين ، ولهذا يعد أسلوبا سلبيا في معالجة الصراع . (المعشر ، ٢٠٠٥ ، ص٤٤) .

ولكن في ظل ظروف معينة يمكن أن يكون هذا الأسلوب مقبولا أو مرغوبا فيه وذلك عندما تكون القضية من الماضي ولا جدوى لهدر الجهد والوقت عليها . (رويح ، ٢٠٠٧ ، ص٣٥) .

إن الشخص الذي يستخدم أسلوب التجنب يكون حذرا في تعامله مع الآخرين ، محاولا عدم الدخول معهم في أية صراعات قدر الإمكان ، وقد يتضمن هذا الأسلوب جانبا إيجابيا ، إذ يمكن طرفي الصراع بأخذ وقتٍ كافٍ للتروي والتفكير مليا ، ومحاولة إعادة النظر بالموقف الذي أدى إلى حدوث الصراع . (اللوزي ، ٢٠٠٠ ، ص١٣٠) .

إن مجتمعنا يحبذ الصورة التي تتسم بالصلابة والمنافسة وتوكيد الذات بالنسبة للذكور، في حين تكون الصورة المرغوبة للإناث هي تلك التي تتسم بالرفقة والوداعة وتجنب الصراع مع الآخرين. (إسماعيل، ١٩٨٦، ص١٤٠) .

٥- **أسلوب التنازل** : ويسمى أيضا أسلوب التساهل أو التضحية ، وهو أسلوب غير حازم ومتعاون ، وهو على عكس أسلوب المنافسة تماما ، إذ يحاول الفرد تحقيق مصلحة الطرف الآخر حتى وإن كان على حساب مصلحته الخاصة ، أو التخلي عن موقفه أمام مصلحة الطرف الآخر . (بورعدة ، ٢٠٠٥ ، ص١٥٣) .

ويشير هذا الأسلوب إلى التضحية والتعاون ومراعاة مشاعر الآخرين ، ومحاولة إرضائهم بهدف المحافظة على العلاقة معهم ، والبحث عن حلول تحقق رضاهم ، مع التنازل عن إشباع حاجات الفرد نفسه ، وبالنتيجة يشعر هذا الفرد بأنه يحظى بالقبول والمرغوبية الاجتماعية من قبل الآخرين ، وأنه قد ضمن احترامهم إليه . (Hellriegel, et . al, ٢٠٠١, p:٣٠٥) .

وبالرغم من أن بعض العلماء والباحثين يرون أن هذا الأسلوب يعد أسلوبا سلبيا في معالجة الصراع إلا أن بعضهم الآخر يراه إيجابيا ويعطي لذلك مبررا ، إذ يشير أن الإنسان في سعي دائم ومنذ طفولته لتحقيق إحدى حاجاته الأساسية وهي الارتباط بمن حوله ، أو الشعور بالانتماء إليهم ، فهو بطبيعته كائن اجتماعي ، وعندما ينضج الفرد يصبح انتماءه بوعي وانتقاء ، في الأوضاع الراهنة ، أو في الظروف الاستثنائية تتطلب معاشة الفرد للمجتمع الذي ينتمي إليه إزالة القلق والتوتر ، والوصول إلى الأمن النفسي ، وهذا ما يحققه الانتماء ، ومن أبعاد الشعور بالانتماء هو الإيثار ، أو تنازل الفرد عن إشباع حاجاته مقابل إرضاء الآخرين ، والإيثار يعد سلوكا انتمائيا إيجابيا . (العرجا وعبد الله ، ٢٠١٥ ، ص٧٥ ، ص٨٨) .

الفصل الثالث : منهجية البحث وإجراءاته

يتضمن هذا الفصل عرضا لمنهجية البحث وإجراءاته من حيث المجتمع والعينة والأدوات وكيفية استخراج خصائصها السايكومترية

أولا : **منهجية البحث** :- تم اعتماد المنهج الوصفي - الدراسات الارتباطية - دراسة العلاقات الارتباطية لأنه يتلاءم مع مشكلة البحث الحالي وأهدافه .

ثانيا: **مجتمع البحث**:- يتمثل مجتمع البحث الحالي بالتدريسيين الجامعيين في الجامعات العراقية والبالغ عددهم (٣٠٢٩٠) تدريسيًا وتدرسيية ومن كلا الجنسين (الذكور- الإناث) وللتخصصين (العلمي والإنساني) بواقع (١٨٧٦٢) تدريسيًا منهم (١١٨٩٠) تدريسيًا من التخصص العلمي و(٦٨٧٢) تدريسي من التخصص الانساني، و(١١٥٢٨) تدريسية بواقع (٧٥٤٣) تدريسية من التخصص العلمي و(٣٩٨٥) تدريسية من التخصص الانساني، والجدول (١) يوضح ذلك .

الجدول (١)

توزيع مجتمع البحث بحسب الجامعة والجنس والتخصص*

المجموع	إناث	ذكور	الجامعات
---------	------	------	----------

الكلية	المجموع	إنساني	علمي	المجموع	إنساني	علمي	
٧٣	٤١٧	٢٨٣	١٣٤	٣٥٦	١٣٠	٩٧٦	بغداد

ثالثاً: عينة البحث : بلغ عدد افراد العينة (٢٠٠) تدريسياً وتدريسية تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية وبأسلوب التوزيع المتساوي ، بواقع (١٠٠) تدريسي من الذكور منهم (٥٠) تدريسي من التخصص العلمي و (٥٠) تدريسي من التخصص الانساني ، و(١٠٠) تدريسية من الاناث منهم (٥٠) تدريسية من التخصص العلمي و (٥٠) تدريسية من التخصص الانساني ، والجدول (٢) يوضح ذلك.

الجدول (٢)

توزيع عينة البحث بحسب الجامعة والجنس والتخصص

المجموع الكلي	إناث			ذكور			الكليات
	أ	ب	ج	د	هـ	و	
١٠	٥	٠	٠	٥	٠	٠	التربية للعلوم الصرفة - ابن الهيثم
١٠	٥	٠	٠	٥	٠	٠	التربية للعلوم الانسانية - ابن رشد
٢٠	١	٠	٠	١	٠	٠	

رابعاً: اداة البحث: بما ان البحث الحالي يهدف الى تعرف اساليب معالجة الصراع السائدة لدى اساتذة الجامعة فقد تطلب ذلك توافر اداة مناسبة لذا فقد تبنى الباحث مقياس (التميمي ، ٢٠١٧) .

وصف مقياس اساليب معالجة الصراع : يتكون المقياس من (١٦) فقرة موقفية ولكل منها خمسة بدائل للإجابة كل واحد منها يمثل اسلوب من اساليب معالجة الصراع الخمسة وهي:

أ-أسلوب التنافس : يشير هذا الأسلوب إلى الحزم وعدم التعاون ويتمثل بالربح والخسارة .

ب- أسلوب التعاون : يتمثل هذا الأسلوب بالحزم والتعاون معا ، ويشير إلى محاولة كل طرف من أطراف الصراع تأمين أو تحقيق مصالح وأهداف الطرف الآخر .

ج-أسلوب التسوية : ويعد هذا الأسلوب ، أسلوب وسط بين الحزم (التشدد) والتعاون ، أي بمعنى آخر ، البحث عن حل وسط يتحقق فيه للطرفين جزء من الربح ويتعرضان لجزء من الخسارة ، ويكون فيه التعاون جزئياً ، والحزم جزئياً أيضاً ، وذلك لغرض تحقيق المصالح والأهداف للطرفين ولو جزئياً عن طريق التنازل مع تقديم بعض التنازلات ، ويتسم هذا الأسلوب بدرجة عالية من المرونة .

د-أسلوب التجنب : ويتمثل هذا الأسلوب بعدم الحزم وعدم التعاون ، فبعض الأشخاص يرفضون الدخول في أي صراع مع طرف آخر ، أي عدم الرغبة بمواجهة الصراع ، ويتميز هذا الأسلوب بعدم الاهتمام بالذات أو بالآخرين ، ولهذا يعد أسلوباً سلبياً في معالجة الصراع.

هـ-أسلوب التنازل : ويسمى أيضاً أسلوب التساهل أو التضحية ، وهو أسلوب غير حازم ومتعاون ، وهو على عكس أسلوب المنافسة تماماً ، إذ يحاول الفرد تحقيق مصلحة الطرف الآخر حتى وإن كان على حساب مصلحته الخاصة ، أو التخلي عن موقفه أمام مصلحة الطرف الآخر.وتكون الإجابة عن الفقرات باختيار واحد من البدائل الخمسة ، أي يختار المستجيب البديل الذي يراه مناسباً للموقف المذكور في الفقرة ، ويصحح المقياس بحساب عدد تكرارات اختيار المستجيب لكل أسلوب من الأساليب الخمسة (البدائل) ، وبذلك يكون

لكل مستجيب خمس درجات كل واحد منها يمثل درجته على اسلوب من اساليب معالجة الصراع وبذلك تكون اعلى درجة يمكن الحصول عليها لكل اسلوب من الاساليب الخمسة (١٦) وادنى درجة (صفر).

خامسا: التحليل المنطقي لفقرات مقياس أساليب معالجة الصراع : ان التحليل المنطقي يعد ضرورياً في بدايات إعداد الفقرات ، لأنه يُؤشر مدى تمثيل الفقرة ظاهرياً لما أعدت لقياسه ، إذ إن الفقرة الجيدة في صياغتها تسهم في رفع قوتها التمييزية ومعامل صدقه.(الكبيسي، ٢٠٠١ ، ص١٧١) . ويشير أيبيل (Ebel, ١٩٧٢) الى ان أفضل وسيلة للتأكد من صدق الفقرات هي قيام عدد من المحكمين المختصين بتقدير صلاحية قياس الصفة التي وضعت من اجلها . (Ebel, ١٩٧٢, p:٥٥٥) وبناءً على ذلك عرضت فقرات مقياس اساليب معالجة الصراع البالغة (١٦) فقرة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في العلوم التربوية والنفسية بلغ عددهم (٥)* محكمين لغرض الحكم على فقرات المقياس وتحديد الصالح منها وغير الصالح واجراء التعديل المناسب لها ومدى ملاءمة بدائل الاجابة لفقرات المقياس ، وتم اعتماد نسبة اتفاق(٨٠٪) فاكثر على الفقرة لكي تعد صالحة ويتم الابقاء عليها في المقياس، وفي ضوء اراء المحكمين تم الابقاء على جميع الفقرات اذ انها حصلت على نسبة اتفاق اكثر من(٨٠٪) وبذلك اصبح المقياس في صيغته الاولى مكون من (١٦) فقرة .

سادسا: الخصائص السايكومترية لمقياس اساليب معالجة الصراع:- يعد حساب الخصائص القياسية (السيكومترية) من متطلبات بناء المقاييس المهمة ،ويكاد يجمع المختصون في القياس النفسي على ان خاصتي الصدق والثبات من الخصائص المهمة التي ينبغي ان تتوافر في المقياس(عبد الرحمن، ١٩٩٨ ، ص١٦) .

٢-١.م.د. خديجة

*اسماء الخبراء الذين عرض عليهم المقياس : ١-١.د. بشرى كاظم سلمان

حسين سلمان

٥-١.د. قبيل كودي

٤-١.م.د. علياء جاسم محمد

٣-١.م.د. فاطمة عباس مطلق

حسين

وفيما يأتي توضيح للتثبت من هذه الخصائص لمقياس اساليب معالجة الصراع .

اولا :-الصدق:- يعد الصدق من العوامل الاساسية التي على واضع المقياس او مستخدمه التأكد منه وصدق المقياس هو قدرته على قياس ما وضع من اجل قياسه (علام ، ٢٠٠٦ ، ص٣٤) .

اذ يعد من اهم الشروط الواجب توافرها في المقياس ،والاداة تكون صادقة في تقدير الخاصية عند الافراد كلما كانت خالية من تأثير العوامل التي تجعلها متحيزة في ذلك التقدير وكلما زادت مؤشرات صدق المقياس زادت الثقة به (علام ، ٢٠١٠ ، ص٧٨) .
هناك عدة انواع من الصدق استخدم الباحث منها الصدق الظاهري :

الصدق الظاهري: يعد الصدق الظاهري احد مؤشرات الصدق الضرورية للمقياس، وان الهدف منه هو تعرف قدرة الاداة على قياس مجال محدد من السلوك(عودة، ١٩٨٨، ص١٥٧) .

وافضل وسيلة للتأكد من الصدق الظاهري للمقياس هي ان يقوم عدد من الخبراء المختصين بتحديد مدى كون الفقرات ممثلة للظاهرة المراد قياسها. (Ebel , ١٩٧٢, p:٤٠٨) .

وقد تحقق هذا النوع من الصدق للمقياس من خلال عرض فقرات المقياس على مجموعة من المحكمين المختصين ، وكما مر ذكره سابقا في التحليل المنطقي للفقرات

ثانيا :-الثبات :- على الرغم من ان مؤشر الصدق يعد من مؤشرات الثبات المهمة للمقاييس النفسية ،لان المقياس الصادق بطبيعته يكون ثابتا ،في حين ان المقياس الثابت قد لا يكون صادقا اذ قد يكون متجانسا في فقراته ، لكنه يقيس غير الذي اعد لقياسه .(فرج ،١٩٨٠، ص٣٣).الا ان حساب الثبات يعد ضروريا ، وذلك لعدم وجود مقياس نفسي ذي صدق تام ،فضلا عن ان الثبات يعطي دليلا اخر على دقة الاختبار، اذ لا بد ان يقيس المقياس ما وضع لأجل قياسه (Ebel , ١٩٧٢, p:٣٨٩) ، وهناك عدة طرائق لاستخراج الثبات اختار الباحث منها طريقة اعادة الاختبار .

الثبات بطريقة اعادة الاختبار :- ان معامل الثبات على وفق هذه الطريقة هو عبارة عن قيمة معامل الارتباط بين درجات الأفراد التي نحصل عليها من التطبيق الأول وإعادة تطبيق المقياس على الأفراد أنفسهم وبفاصل زمني ملائم بين التطبيقين. (Anastasi, ١٩٧٦,)

(p:110). ولحساب معامل الثبات بهذه الطريقة تم تطبيق المقياس على عينة الثبات البالغة (50) تدريسيا وتدرسية تم اختيارهم بالطريقة الطبقيّة العشوائية ذات التوزيع المتساوي ، والجدول (3) يوضح ذلك.

الجدول (3)

عينة الثبات موزعة بحسب الجنس والتخصص

المد	إناث			ذكور			الكليات
	م	ا	ب	د	ا	ع	
الكلية	لمجموع	نساني	لمي	مجموع	نساني	لمي	
٢٥	١	٣	٣	١	٢	٢	التربية للعلوم الصرفة - ابن الهيثم
٢٥	١	٢	٢	١	٣	٣	التربية للعلوم الانسانية - ابن رشد
٥٠	٢	٥	٣	٢	٥	٢	

وبعد التطبيق الأول بأسبوعين تم إعادة تطبيق المقياس على الأفراد أنفسهم ، وباستعمال معامل ارتباط بيرسون بين درجات الأفراد في التطبيقين تم استخراج معامل الثبات لكل أسلوب من أساليب معالجة الصراع الخمسة (التنافس ، التعاون ، التسوية ، التجنب ، التنازل)، وقد حصلت جميعها على قيم ثبات جيدة إذ بلغت (٠,٨٦ - ٠,٨٨ - ٠,٨٥ - ٠,٨٩ - ٠,٨٧) على التوالي وهذا يعد مؤشرا على استقرار إجابات الأفراد على المقياس عبر الزمن .

الخطأ المعياري للمقياس:- يعد الخطأ المعياري للمقياس من مؤشرات دقة المقياس فهو يوضح اقتراب الدرجة على المقياس من الدرجة الحقيقية ، ويمكن حساب الخطأ المعياري للمقياس من معامل الثبات مباشرة (أبو حطب وآخرون، ٢٠٠٨، ص١٦٠). ويعود الخطأ المعياري للمقياس إلى الاختلاف بين درجات المقياس التي تم الحصول عليها والدرجات الحقيقية (Stanley&Hopkins, ١٩٧٢, p:١١٨) كما يعد كل من الخطأ المعياري للمقياس ومعامل الثبات طرائق بديلة في التعبير عن ثبات المقياس (Anastansi, ١٩٧٦, p:١٣٩) ، وقد قام الباحث بحساب الخطأ المعياري للمقياس لكل أسلوب من أساليب معالجة الصراع الخمسة (التنافس ، التعاون ، التسوية ، التجنب ، التنازل)، إذ بلغت (١,٠٧٦ - ١,٠٥٤ - ١,٠٨٧ - ١,٢١٣ - ١,٧٤٥) على التوالي وتعد قيم الخطأ المعياري هذه قليلة ، وهذا ما يدل على دقة المقياس وعلى ان معاملات الثبات المحسوبة للمقياس جيدة ، إذ ان مقدار الخطأ يقل بزيادة معامل الثبات والدرجة الحقيقية للمستجيب تساوي درجته \pm الخطأ المعياري للمقياس (ثوريندايك وهيجن، ١٩٨٩، ص٨٥) ،

الوسائل الاحصائية: استخدم في البحث الحالي الوسائل الاحصائية الاتية باستخدام الحقيبة

الاحصائية spss

معامل ارتباط بيرسون : لاستخراج الثبات بطريقة الاعداد .

معادلة الخطأ المعياري : لاستخراج الخطأ المعياري لقيم الثبات .

٣-تحليل التباين متعدد المتغيرات للقياسات المتكررة :- للتعرف على اساليب معالجة الصراع

السائدة.

٤- اختبار شيفيه للمقارنات البعدية المتعددة :- لمتابعة دلالة التفاعلات الدالة احصائيا في تحليل

التباين.

الفصل الرابع : عرض النتائج وتفسيرها : يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج البحث وتفسيرها والاستنتاجات والتوصيات والمقترحات .

اولاً: نتائج الهدف الاول : والذي يهدف الى تعرف " اساليب معالجة الصراع السائدة لدى اساتذة الجامعة "

" ولتحقيق هذا الهدف استخدم الباحث تحليل التباين للقياسات المتكررة ، والجدول (٤) يوضح ذلك .

الجدول (٤)

تحليل التباين للقياسات المتكررة للتعرف على اساليب معالجة الصراع السائدة لدى تدريسيي

الجامعات

الدالة	القيمة الفئوية المحسوبة	متوسط المربعات	درجّة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
دالة احصائياً	٢١,٣٣٦	٩٩٠.٩٩	١	١٩٧٢٠٧,	بين الافراد
			٢	٣٧٦	
		٢,٢٨٣	٨	١٨٢٦,٤٠	داخل الافراد
			٠٠	٠	
		٤٤,٢١٤	٤	١٧٦,٨٥٦	بين الاساليب
	٢,٠٧٢	٧	١٦٤٩,٥٤	الخطأ	
			٩٦	٤	
			٩	١٩٩٠.٣٣,	الكلي
			٩٩	٧٧٦	

اظهرت النتائج المبينة في الجدول اعلاه وجود فروق دالة احصائياً في اساليب معالجة الصراع

السائدة لدى التدريسيين، اذ بلغت القيمة الفئوية المحسوبة (٢١,٣٣٦) وهي اعلى من القيمة الفئوية الجدولية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) ودرجتي حرية (٤ - ٧٩٦) وبالبالغة (٢,٣٧).

ولمتابعة دلالة الفروق استخدم الباحث اختبار شيفيه للمقارنات البعدية المتعددة ، والجدول (٥)

يوضح ذلك.

الجدول (٥)

اختبار شيفيه للمقارنات العدية المتعددة لمتبعة دلالة الفروق في اساليب معالجة الصراع

الاساليب	التنافس	التعاون	التجنب	التسوية	التنازل
س	س	ن	ب	ية	ل
التنافس	—	٣,٣	٠,٧٣	١,٦	١,١
س	—	٧٣	١	٨٩	١٦
التعاون	—	—	٤,٠٩	١,٦	٤,٤
ن	—	—	٦	٨٤	٨٩
التجنب	—	—	—	٢,٤	٠,٣
ب	—	—	—	٢	٨٥
التسوية	—	—	—	—	٢,٨
ية	—	—	—	—	٠,٥
التنازل	—	—	—	—	—
ل	—	—	—	—	—

اظهرت نتائج شيفيه المبينة في الجدول اعلاه للفروق بين اساليب معالجة الصراع ان هناك فروق دالة احصائيا اذ ان الفرق في المتوسطات بين كل اسلوب من اساليب معالجة الصراع والاساليب الاخرى دالة احصائيا اذ انها اعلى من قيمة شيفيه الحرجة والبالغة (٠,٢٨٨٧) عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وبالمقارنة بين المتوسطات نجد ان الوسط الحسابي لاسلوب التعاون والبالغ (٥,٩١٦) اعلى من الوسط الحسابي لكل من اسلوب (التنافس، التجنب، التسوية، التنازل) والبالغة (٢,٥٤٣، ١,٨١٢، ٤,٢٣٢، ١,٤٢٧) على التوالي مما يشير الى ان اسلوب معالجة الصراع السائد لدى اساتذة الجامعة هو اسلوب التعاون اذ ان اساتذة الجامعة يدركون ان نجاحهم في اداء مهامهم يحتاج الى ان يتعاونوا مع زملائهم الاخرين وهذا يتفق مع ما اشار اليه فريدمان الى ان الفرد الذي يعتقد ان نجاحه مقرونا بنجاح الاخرين فانه يستخدم اسلوب التعاون كاسلوب في معالجة الصراعات التي تواجهه. (Friedman, ٢٠٠٠:٥٣)

ثانيا : نتائج الهدف الثاني : والذي يهدف الى تعرف " الفروق في اساليب معالجة الصراع لدى اساتذة الجامعة بحسب متغير الجنس والتخصص "

ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام تحليل التباين الثنائي بتفاعل ولكل اسلوب من الاساليب الخمسة ، والجدول (٦) يوضح ذلك .

الجدول (٦)

تحليل التباين الثنائي بتفاعل للفروق في اساليب معالجة الصراع حسب الجنس والتخصص

الاساليب	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة	متوسط المربعات	القيمة الفائية المحسوبة	لدلالة
----------	--------------	----------------	------	----------------	-------------------------	--------

			الحرية			
الته	٨٣,١٥٢	٨٧٠,٢٥٠		٨٧٠,٢٥٠	الجنس	التنافس
ير دالة	٠,١١٦	١,٢١٠		١,٢١٠	التخص	
ير دالة	٣,٥٥٥	٤٧,٢١٠		٣٧,٢١٠	الجنس*	
		١٠,٤٦٦	٩٦	١٠٠٤,٧٢	الخطأ	
			٩٩	١٩١٣,٣٩	الكلي	
ير دالة	٠,٧٣٤	٤٢,٢٥٠		٤٢,٢٥٠	الجنس	التعاون
ير دالة	٠,٢١٧	١٢,٢٥٠		١٢,٢٥٠	التخص	
ير دالة	٢,٩٩٢	١٧٢,٢٣٥		١٧٢,٢٣٥	الجنس*	
		٥٧,٥٥٧	٩٦	١١٢٨١,٣	الخطأ	
			٩٩	١١٥٠٨,١	الكلي	
الته	٧,١٣٨	٧٧,٤٤٠		٧٧,٤٤٠	الجنس	التجنب
ير دالة	٢,٩٣٤	٣١,٨٤٠		٣١,٨٤٠	التخص	
ير دالة	٠,٥٩٥	٦,٧٦٠		٦,٧٦٠	الجنس*	
		١٠,٨٤٩	٩٦	١٠٤١,٥٢	الخطأ	
			٩٩	١١٥٧,٥٦	الكلي	
ير دالة	٢,٩٩٢	٤٦,٢٤٠		٤٦,٢٤٠	الجنس	التسوية
ير دالة	٠,٠٩٣	١,٤٤٠		١,٤٤٠	التخص	

ير دالة	١,٢٦١	١٩,٥٦٠		١٩,٥٦٠	الجنس* التخصص	
		١٥,٥٠٥	٩٦	١٤٨٨,٤٠	الخطأ	
			٩٩	١٥٥٥,٦٤	الكلي	
ير دالة	٢,٠٣٧	٢٠,٠١٠		٢٠,٠١٠	الجنس	التنازل
ير دالة	٣,٣٠٩	٣٢,٤٩٠		٣٢,٤٩٠	التخصص	
ير دالة	٠,٧٤٢	٧,٢٩٠		٧,٢٩٠	الجنس* التخصص	
		٩,٨٢٠	٩٦	٩٤٢,٧٢٠	الخطأ	
			٩٩	١٠٠٢,٥١	الكلي	

١- اسلوب التنافس :- اظهرت نتائج تحليل التباين بالنسبة لمتغير الجنس وجود فروق دالة احصائيا اذ بلغت القيمة الفائية المحسوبة (٨٣,١٥٢) وهي اعلى من القيمة الفائية الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وبدرجاتي حرية (١-١٩٦) وبالبالغة (٣,٨٤) وبالمقارنة بين المتوسطات نجد ان الوسط الحسابي للذكور والبالغ (٢,٨٧١) اعلى من الوسط الحسابي للاناث والبالغ (١,١٢١) ويمكن تفسير ذلك من ان الذكور يكونون اكثر حزما من الاناث في التعامل ويحبون التنافس مع الاخرين وهذا بسبب طبيعة التنشئة الاجتماعية التي تنشئ الذكور على حب التنافس وتشجع عليه .

بينما اظهرت نتائج الفروق بحسب متغير التخصص والتفاعل الثنائي بين متغيري الجنس والتخصص عدم وجود فروق دالة احصائيا اذ بلغت القيم الفائية المحسوبة للفروق حسب التخصص والتفاعل (٠,١١٦ ، ٣,٥٥٥) وهي اصغر من القيمة الفائية الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وبدرجاتي حرية (١-١٩٦) وبالبالغة (٣,٨٤).

٢- اسلوب التعاون : اظهرت نتائج تحليل التباين للفروق بحسب متغير الجنس والتخصص والتفاعل بينهما عدم وجود فروق دالة احصائيا اذ بلغت القيم الفائية المحسوبة (٠,٧٣٤ ، ٠,٢١٧ ، ٢,٩٩٢) وهي اصغر من القيمة الفائية الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وبدرجاتي حرية (١-١٩٦) وبالبالغة (٣,٨٤).

٣- اسلوب التجنب : اظهرت نتائج تحليل التباين بالنسبة لمتغير الجنس وجود فروق دالة احصائيا اذ بلغت القيمة الفائية المحسوبة (٧,١٣٨) وهي اعلى من القيمة الفائية الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وبدرجاتي حرية (١-١٩٦) وبالبالغة (٣,٨٤) وبالمقارنة بين المتوسطات نجد ان الوسط الحسابي للاناث والبالغ (١,٩١٦) اعلى من الوسط الحسابي للذكور والبالغ (١,٠٠١) ويمكن تفسير هذه النتيجة بان الاناث يتسمن بالبرقة وانهن يميلن الى تجنب الصراعات والابتعاد عنها .

بينما اظهرت نتائج الفروق بحسب متغير التخصص والتفاعل الثنائي بين متغيري الجنس والتخصص عدم وجود فروق دالة احصائيا اذ بلغت القيم الفائية المحسوبة للفروق حسب التخصص والتفاعل

(٢,٩٣٤ ، ٠,٥٩٥) وهي اصغر من القيمة الفائية الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وبدرجتي حرية (١) - (١٩٦) وبالبلغة (٣,٨٤) .

٤- اسلوب التسوية : اظهرت نتائج تحليل التباين للفروق بحسب متغير الجنس والتخصص والتفاعل بينهما عدم وجود فروق دالة احصائيا اذ بلغت القيم الفائية المحسوبة (٢,٩٩٢ ، ٠,٠٩٣ ، ١,٢٦١) وهي اصغر من القيمة الفائية الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وبدرجتي حرية (١) - (١٩٦) وبالبلغة (٣,٨٤) .

٥- اسلوب التنازل : اظهرت نتائج تحليل التباين للفروق بحسب متغير الجنس والتخصص والتفاعل بينهما عدم وجود فروق دالة احصائيا اذ بلغت القيم الفائية المحسوبة (٢,٠٣٧ ، ٣,٣٠٩ ، ٠,٧٤٢) وهي اصغر من القيمة الفائية الجدولية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) وبدرجتي حرية (١) - (١٩٦) وبالبلغة (٣,٨٤) .

الاستنتاجات: في ضوء نتائج البحث يستنتج الباحث ما يأتي :

- ١- ان اساتذة الجامعة يؤمنون ان نجاحهم مقترن بنجاح الاخرين من خلال التعاون فيما بينهم وهو الاسلوب السائد لديهم لمعالجة الصراعات التي يواجهونها .
- ٢- الاناث من التدريسيات وبحكم التنشئة الاجتماعية وطبيعتهن يميلن الى اتباع اسلوب التجنب في مواجهة الصراعات .

التوصيات: في ضوء نتائج البحث يوصي الباحث بالاتي :

- اقامة الندوات والمؤتمرات بشكل مستمر في الجامعات والتشجيع على اجراء البحوث المشتركة ما بين الاساتذة كعزز لأسلوب التعاون لديهم .

المقترحات: يقترح الباحث اجراء البحوث المستقبلية الاتية :

- ١- اجراء دراسة عن اساليب معالجة الصراع لدى عينات اخرى مثل رؤساء الاقسام او مدرء المدارس ... الخ من المجتمعات .
- ٢- اجراء دراسة عن العلاقة بين اساليب معالجة الصراع وبعض المتغيرات مثل ضبط الذات ، الاتزان الانفعالي الخ

المصادر

المصادر العربية :

- أبو حطب ، فؤاد وصادق ، آمال وعثمان ، سيد أحمد ، (٢٠٠٨) ، التقويم النفسي ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ط٤ ، القاهرة ، مصر .
- إسماعيل ، محمد عماد الدين ، (١٩٨٦) ، الأطفال مرآة المجتمع ، سلسلة عالم المعرفة ، العدد (٩٩) ، الكويت .
- بو رغدة ، حسين ، (٢٠٠٥) ، إدارة الصراعات التنظيمية ، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التيسير ، العدد (٥) ، ص (١٤٦ - ١٦٠) .
- ثورندايك ، روبرت وهيجن اليزابيث (١٩٨٩) القياس والتقويم في علم النفس والتربية ، ترجمة عبد الله زيد الكيلاني ، وعبد الرحمن عدس ، مركز الكتاب الاردني ، عمان : الاردن

- جلاب ، إحسان دهش ، (٢٠١١) ، إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، ط١ ، عمان ، الأردن .
- الجندي ، عادل السيد ، (٢٠٠٤) ، إدارة الصراع ، ط٢ ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن
- الحري ، رافدة (٢٠٠٨) . مهارات القيادة التربوية في اتخاذ القرارات الإدارية ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، ط٢ ، عمان ، الأردن .
- دافيدوف ، لندا . ل ، (١٩٨٣) ، مدخل علم النفس ، ترجمة : سيد الطواب ، ومحمود عمر ، ونجيب خزام ، مراجعة وتقديم : فؤاد أبو حطب ، الدار الدولية للنشر والتوزيع ، ط٤ ، القاهرة ، مصر
- رويح ، عباس حسن ، (٢٠٠٧) ، أساليب التعامل مع الصراع وعلاقتها بأنماط الشخصية ، أطروحة دكتوراه ، كلية الآداب ، الجامعة المستنصرية ، العراق .
- سلامة ، عادل أبو العز وسوافطة ، وليد عبد الكريم والخريسات ، سمير عبد سالم وقطيبي ، غسان يوسف ، (٢٠٠٩) طرائق التدريس العامة معالجة تطبيقية معاصرة ، ط١ ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن
- سلطان ، محمد سليم ، (٢٠٠٢) ، السلوك التنظيمي في المنظمات ، فهم الجانب الإنساني للعمل ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية ، مصر .
- الشريف ، محمد وعبد العليم ، أسامة ، (٢٠١٠) ، المداخل الإدارية الحديثة في التعليم ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- الشماع ، خليل محمد حسن ، (٢٠٠٠) ، مبادئ إدارة الأعمال ، دار الكتب في الوصل للطباعة والنشر ، الموصل ، العراق .
- الطائي ، بثينة حسين علي ، (٢٠٠٨) ، أساليب معالجة الصراع التنظيمي لدى الكادر الإداري والتدريبي في مديرية التربية الرياضية في جامعة الموصل ، المجلد الأول ، العدد (٩) .
- الطويل ، هاني عبد الرحمن (٢٠٠٦) الإدارة التربوية والسلوك التنظيمي ، سلوك الافراد والجماعات في النظم ، ط٤ ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان : الاردن
- عبد الباقي ، صلاح الدين ، (٢٠٠١) ، السلوك التنظيمي ، مدخل تطبيقي معاصر ، دار الجامعة الجديدة للنشر ، الإسكندرية ، مصر .
- عبد الرحمن ، محمد السيد (١٩٩٨) ، نظريات الشخصية ، دار قباء للطباعة والنشر ، القاهرة .
- عبد العليم ، محمد بكري ، (٢٠٠٧) ، مبادئ إدارة الأعمال ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- العديلي ، ناصر محمد ، (١٩٩٥) ، إدارة السلوك التنظيمي ، ط١ ، دار بيروت للنشر والتوزيع ، بيروت ، لبنان .
- العرجا ، ناهدة سابا وعبد الله ، تيسير محمد ، (٢٠١٥) ، الأمن النفسي وعلاقته بالانتماء الوطني ، المجلة العربية للدراسات ، المجلد (٣١) ، العدد (٦٢) ، ص : (٧٥ - ١٢٢) .
- العسكر ، سمير أحمد ، (١٩٩١) ، دور الصراع في الإدارة ، المجلة العربية للإدارة ، المجلد (٧) ، العدد (٢) ، ص (-) ، مصر .
- علام ، صلاح الدين محمود (٢٠٠٦) ، الاختبارات والمقاييس التربوية والنفسية ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر .
- _____ (٢٠١٠) الاساليب الاحصائية الاستدلالية في تحليل بيانات البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية - البارامترية واللابارمترية ، دار الفكر العربي ، القاهرة : مصر .

- العميان ، محمود ، (٢٠٠٥) ، السلوك التنظيمي في منظمة الأعمال ، ط٥ ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- عودة ، احمد سليمان (١٩٨٨) القياس والتقويم في العملية التدريسية ، ط٢ ، دار الامل للنشر والتوزيع ، اربد ، الاردن .
- عيد ، رمضان أحمد ، (١٩٩٥) ، إدارة الصراع وإحداث التغيير التربوي في المنظمات التعليمية ، دراسة تحليلية ، مجلة الفيصل ، العدد (٢٤٩) ، ص (٢٦ - ٥٨) ، السعودية .
- فرج ، صفوت (١٩٨٠) الاحصاء في علم النفس ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة : مصر .
- القيروتي ، محمد قاسم ، (٢٠١٢) ، السلوك التنظيمي : دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر والتوزيع ، ط٦ ، عمان ، الأردن .
- الكبيسي ، كامل ثامر (٢٠٠١) العلاقة بين التحليل المنطقي والتحليل الاحصائي لقرارات المقياس النفسية ، مجلة الاستاذ ، كلية التربية - ابن رشد - جامعة بغداد .
- اللوزي ، موسى ، (٢٠٠٠) ، التطوير التنظيمي ، أساسيات ومفاهيم حديثة ، ط٢ ، دار الوائل للطباعة والنشر ، عمان ، الأردن .
- محمود ، زكي نجيب (١٩٩٠) بذور وجذور ، ط١ ، دار الشروق ، بيروت ، لبنان .
- مدهون ، موسى والجزراوي ، أحمد ، (١٩٩٥) ، السلوك التنظيمي ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
- مصطفى ، أحمد سيد ، (٢٠٠٠) ، إدارة السلوك التنظيمي رؤية معاصرة ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر .
- المعشر ، زياد يوسف ، (٢٠٠٥) ، الصراع التنظيمي ، دراسة تطبيقية لإدارة المرؤوسين نحو أساليب إدارة الصراع في الدوائر الحكومية في الأردن ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد الأول ، العدد الثاني ، عمان ، الأردن .
- المغربي ، كامل محمد ، (٢٠٠٤) ، السلوك التنظيمي ، مفاهيم وأسس سلوك الفرد والجماعة في التنظيم ، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ، ط٣ ، عمان ، الأردن .

المصادر الاجنبية :

Anastasi , A , (١٩٧٦) , **psychological testing** , Macmillan , New York , USA .

Ebel , R. L , (١٩٧٢) , **Essential of education measurement** , New Jersey , Prantic – Hall .

Friedman, RA. (٢٠٠٠). **What goes around comes around: the impact of personal conflict style on work conflict and stress. The International journal of conflict management**, ١١ (١) , P: ٣٢ .

Helerigel ,D,. Slocum , (٢٠٠١), **Organizational behavior** . South –
Western college publishing

Kuhn, Tim & Poole , Marshal Scott , (٢٠٠٠) , **Do conflict management styles affect group decision making?** **Human communication research**, Vol.٢٦ . No. ٤ October, ٢٠٠٠ international communication association , USA .

Lang, M. (٢٠٠٩). **Conflict management: A gap in business education curricula**. **Journal Of Education For Business** , ٨٤ (٤) , p: ٢٤٠ –٢٤٥.

Rahim , A , (٢٠٠٢) , **Towards a Theory OF Managing organizational conflict** , "Al Behavior" Delhi , India.

Rupp, D. E., Baldwin, A, (٢٠٠٦). **Using developmental assessment centers to foster workplace fairness**. **Psychologist-Manager Journal**, ٩(٢) p:١٤٥-١٧٠.

Stanly,C.J,& Hapkins, T.D, (١٩٧٢) **Educational and Psychological Measurement and Evolution** , New Jersey prentice –Hill ,USA.