

مدى ممارسة مهارات إدارة الصراع النفسي لدى الشباب الجامعيين بمحافظة حجة في اليمن

إعداد الباحث

جبران طيب صالح الباشا

مدرس مساعد بقسم العلوم التربوية والنفسية
كلية التربية - جامعة حجة - الجمهورية اليمنية

إشـراف

الأستاذ الدكتور / محمد درويش محمد

أستاذ علم النفس الإرشادي والصحة النفسية

ورئيس قسم علم النفس الإرشادي سابقا

كلية الدراسات العليا للتربية - جامعة القاهرة

الأستاذ الدكتور / يحيى يحيى مظفر العلي

أستاذ بقسم العلوم التربوية والنفسية - كلية التربية

رئيس مركز ضمان الجودة والتطوير الأكاديمي -

جامعة حجة

١٤٣٨ هـ - ٢٠١٧ م

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مدى ممارسة مهارات إدارة الصراع التي يستخدمها الشباب الجامعيين بمحافظة حجة في اليمن. ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (١٢٠) شاباً وشابة جامعيين من جامعة حجة بنسبة (٨٧%) من المجتمع الأصلي.

وقد استخدمت الدراسة مقياس مهارات إدارة الصراع النفسي من إعداد الباحث. والذي تكون من (٣٦) عبارة موزعة على سبعة بنود أو ما يسميها البحث مهارات وهي (مهارة الاسترخاء العضلي والعقلي وتكون من (٥) عبارات، مهارة التنفيس الانفعالي بالفكاهة والمرح ويتكون من (٥) عبارات، مهارة دحض الأفكار اللاعقلانية وإعادة البناء المعرفي وتكون من (٥) عبارات، مهارة التخيل الذاتي الموجه وتكون من (٦) عبارات، مهارة الحديث الذاتي الإيجابي وتكون من (٥) عبارات، مهارة السلوك التوكيدي للذات وتكون من (٥) عبارات، ومهارة القدرة على اتخاذ القرار وتكون من (٥) عبارات).

وبعد تطبيق أداة الدراسة تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحاسوب الإحصائي (SPSS) وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية وأهمها:

- جاءت ستة أبعاد (مهارات) بدرجات ضعيفة، وبعُد واحد فقط جاء بدرجة متوسطة، إذ تراوحت متوسطات الأبعاد بين (٢.٦٣ - ٢.٢٧)، حيث حل البعد الخامس وهو " مهارة الحديث الذاتي الايجابي " على الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدره (٢.٦٣) وانحراف معياري قدره (٠.٧٤)، في حين جاء البعد الثاني وهو " مهارة التنفيس الانفعالي بالفكاهة والمرح " في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي قدره (٢.٢٧) وانحراف معياري قدره (٠.٤٩). وبإدراك هذا الانخفاض لدرجات ممارسات مهارات إدارة الصراع النفسي لدى عينة الدراسة الذي جاء ككل بمتوسط حسابي (٢.٤٩) وانحراف معياري (٠.٣٨) على ضعف ممارسات وتفعيل مهارات إدارة الصراع النفسي من قبل الشباب الجامعيين بمحافظة حجة في اليمن عند مواجهتهم لمواقف الصراعات النفسية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين متوسط تقديرات أفراد العينة لمدى ممارسة مهارات إدارة الصراع لدى الشباب الجامعيين بمحافظة حجة في اليمن تعزى لمتغير (الجنس).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين متوسط تقديرات أفراد العينة لمدى ممارسة مهارات إدارة الصراع لدى الشباب الجامعيين بمحافظة حجة في اليمن تعزى لمتغير (التخصص) ولصالح التخصصات العلمية.

مدى ممارسة مهارات إدارة الصراع النفسي لدى الشباب الجامعيين بمحافظة حجة في اليمن

الباحث: جبران طيب صالح الباشا

تمهيد:

الإنسان في صراع دائم مع نفسه طالما أراد الاختيار أو المفاضلة، أو مع الآخرين طالما اختلفت الآراء والاتجاهات مما يتطلب مواجهة تلك الصراعات في كثير من الأحيان ومما يحتم عليه السعي لإيجاد طريقة ما يتعامل بها مع الموقف المسبب لهذا الصراع، وهنا إما ينجح في التغلب على الصراع أو يفشل ويستسلم فيصبح في حالة من الإثارة والاستنفار والاضطراب.

لما كان الشعور بالصراع أمرًا عادي يتعرض له كل إنسان من أن إلى آخر في حياته اليومية، لذا كانت القدرة على تحمل الصراع والقدرة على حله من علامات الصحة النفسية، فالشخص المتمتع بصحة نفسية قادرٌ على تحمل الصراع وحلّه في الوقت المناسب بأساليب توافقية بناءة. لكن ليس كل شعور بالصراع محمود، فقد تبين من دراسات كثيرة في مجالات علم النفس الإكلينيكي وعلم النفس المرضي وعلم الصحة النفسية أن استمرار الصراع وفشل الشخص في حله، يؤدي إلى التوتر الشديد والقلق الزائد والحيل النفسية الدفاعية، وقد تنشأ بعض الأمراض العصبية والذهان والانحرافات السلوكية في كثير من الأحيان. وهذا ما يحتم علينا ضرورة تربية أولادنا وطلابنا على تحمل الصراع وتدريبهم على حله، حتى ننمي عندهم القدرة على مواجهة الصراعات التي قد يتعرضون لها في مراحل حياتهم المختلفة، كما أن علينا مساعدتهم على إدراك ما يعانونه من صراعات، والاعتراف بها صراحةً حتى يمكنهم حلها بسرعة، قبل أن يصيبهم القلق والاضطراب النفسي، وقبل أن يلجئوا إلى حلّها بالحيل النفسية الدفاعية (محمد عودة محمد وكمال إبراهيم مرسى، ١٩٩٤، ص ١٣٩).

ومع ذلك فإن البشر ليسوا بنفس الكفاءة في درجة حلهم لصراعاتهم فمنهم من يحل صراعاته بطريقة سريعة كالتنازل والمسايرة أحياناً. وبالإحباط والاستسلام. أو تقبل الأمر الواقع والسعي نحو التخفيف من أثر الخسائر الناجمة بدرجة عالية من فهم حدود الحياة وخصائصها. فالصراع يهزنا من الداخل ويدعونا للتعامل معه بطريقة ما (سعاد منصور غيث، ٢٠٠٦، ص ١٤٥).

ويستخدم الشباب لمواجهة الصراع مجموعة من الحيل مثل المبالغة في المثالية والنشاط الزائد والاستغراق في الخيال وأحلام اليقظة والتأخر الدراسي والانعزال والانعزالية، مما يشعرهم بالإحباط والإحساس بالانفصال والاعتراّب والقلق (فاروق السيد عثمان، ٢٠٠١، ص ٣١).

مما يؤكد أن حل الصراعات وإدارتها أحد المكونات المهمة في إعداد الشباب حتى تكون استجاباتهم سوية بعيدة عن العنف والانحراف والاضطرابات النفسية، كما أن تحسين قدراتهم المهارية من العوامل المهمة في التخلص من الصراع وتحقيق الصحة النفسية.

مشكلة الدراسة:

وكثيراً ما يكون الصراع بين خليط من الحوافز البيولوجية والدوافع النفسية والضغوط الاجتماعية. وقد تنتهي الكثير من المواقف بصراعات نتعلم منها طريقةً للتعامل معها يمكن بها أن نحتمل الحياة، وبانجاز الاختيار يُحل الصراع. وانجاز الاختيار هو مشكلة المشاكل. فقد يكون الاختيار على غير ما نهوى ويكون ذلك سبباً من أسباب تفكك الشخصية وإشاعة الاضطراب في نسقتها

وانهيارها. وتدور الصراعات – التي تثقل قدراتنا التوافقية – حول موضوعات فحواها: تجنب الواقع أو مواجهته، واختيار الاعتماد على الغير أو التسيير الذاتي وإيثار التكامل أو المصلحة الذاتية، والخوف أو الفعل الايجابي، والحب والكراهية والرغبات الجنسية أو الضوابط، وقد يدور الصراع بين القيم.. الخ (عبد المنعم الحفني، ١٩٩٢، ص٢٢-٢٣).

إن تجاذب الصراعات، وتعدد الاحباطات، إذا لم يعالجها الإنسان بحكمة ودراية فإنها ستفضي به إلى سوء التوافق الشخصي والاجتماعي، وقد تسوق إلى الوقوع في براثن الاضطرابات النفسية، وربما العقلية والانحرافات السلوكية (أحمد الجرُموزي، ٢٠٠٨، ص١٥٣).

وقدرة الفرد على إدارة وحل الصراعات التي يتعرض لها تعد من العوامل التي تحسن من مستوى الصحة النفسية، فحل الصراعات أحد المكونات المهمة في إعداد الشباب، وهذا يتطلب مهارات ضرورية وأساسية وباستخدام التناغم بين العقل والعاطفة. لأن ما توصلت إليه دراسة شينج شوهو (Cheang Shu Hua, 1998) هو أن سلوك الفرد أثناء الصراع يتأثر بوجوده وانفعالاته وإدراكاته للعلاقة التفاعلية الشخصية (إسعاد عبد العظيم البناء، ص٣٨-٣٩، ٢٠٠٨).

وليس من الصعب تفسير حالة القلق وعدم الاستقرار التي يحس بها قطاع كبير من الشباب فهي ترجع إلى عدة أسباب منها الصراع الحاد الذي يعانون منه بسبب التعارض والتناقض فيما يطلب إليهم تحمله من مسؤوليات أو يتوقع منهم من التزامات من الأهل والأقران وغيرهم (عزت حجازي، ١٩٨٥، ص٩-١٠).

ونظراً لأن الشباب في مجتمعنا اليمني – وفي كل المجتمعات - يمثل مورداً بشرياً أكثر قوة من الموارد المادية فإن هذا يفرض على المجتمع أن ينظر إلى الشباب كطاقة كبرى يمكن استثمارها وتنمية إشباعها لتوفير الصحة النفسية لهذه الفئة الهامة في المجتمع، مما يؤكد الحاجة إلى ضرورة تلقينهم لخدمات الإرشاد النفسي الذي يجب أن يتعدى البحث في مجال الصراع النفسي مستوى الوصف والبحث عن العوامل المرتبطة إلى مستوى التدخل، لتعلم كيفية إدارة الفرد لصراعه النفسي، وذلك من أجل أن يكون لديه القدرة على التعامل مع الأحداث والمواقف الحياتية اليومية المتعلقة بالصراع النفسي والسيطرة على انفعالاته النفسية واضطرابية السلوكية.

وبالتالي يعد البحث الحالي محاولة في هذا المجال، حيث يسعى إلى معرفة مدى تمكن عينة من الشباب الجامعي اليمني من مهارات إدارة الصراع النفسي.

ومن هذا المنطلق فإن مشكلة البحث تتحدد بالسؤال الآتي:

ما مدى ممارسة مهارات إدارة الصراع النفسي لدى الشباب الجامعيين بمحافظة حجة في اليمن؟
هدف وأسئلة الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى ممارسة مهارات إدارة الصراع النفسي لدى الشباب الجامعي بمحافظة حجة في اليمن من خلال الإجابة على الأسئلة الآتية:

(١) ما مدى ممارسة مهارات إدارة الصراع النفسي لدى الشباب الجامعيين بمحافظة حجة في

اليمن؟

(٢) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات

عينة الدراسة تعزى لمتغير (الجنس)؟

٣) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير (التخصص) ؟
أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة الحالية في الهدف الذي تتصدى له، وعليه ترجع الأهمية إلى:
١. مرحلة الشباب من أهم مراحل حياة الإنسان - إن لم تكن الأهم- ومن المهم دراسة مشكلاتهم.
٢. الكشف عن الأساليب والمهارات التي يتعامل الشباب من خلالها مع مواقف الصراع النفسي.
٣. أول دراسة يمنية - في حدود علم الباحث - تناولت مهارات إدارة الصراع النفسي.
مصطلحات الدراسة:

المهارة The skill:

تعرف المهارة بأنها: نشاط معقد يتطلب فترة من التدريب المقصود والممارسة والخبرة المضبوطة، بحيث يؤدي بطريقة ملائمة، وعادة ما يكون لهذا النشاط وظيفة مفيدة، ومن معاني المهارة وصف الشخص بأنه على درجة من الكفاءة والجودة في الأداء (فؤاد أبو حطب وآمال صادق، ١٩٩٢، ص٥١٩).

كما تعرف المهارة بأنها: ذلك الشيء الذي تعلم الفرد أن يؤديه عن فهم بسهولة ويسر ودقة، وقد يؤدي بصورة بدنية أو عقلية (عبد الرحمن بن عبد الله المالكي، ٢٠٠٥، ص٣٩).

ويعرفها عبد الحميد أحمد علي حيدر (٢٠٠٨، ص٢١): أنها هي كل ما يتقنه الإنسان من قدرات وخبرات تساعده على الإنتاج، بحيث كل ما زادت مهارات الإنسان زاد عطاؤه ونفعه وأثره، كما أن المهارة أيضاً هي كل نشاط أو عمل تؤديه بمستوى عالٍ وثابتٍ على نحو دائم ومتكرر.
ويعرف الباحث المهارة إجرائياً:

بأنها قدرة الفرد على القيام بنشاط عقلي أو انفعالي أو سلوكي يتصف بالدقة العالية والكفاءة في الأداء ويكون بشكلٍ دائمٍ ومتطور.

إدارة الصراع Conflict Management:

يعرف أفضل الرحيم (١٩٨٦) إدارة الصراع: بأنه التشخيص الكامل للصراع، وتدخلك فيه من حيث قياس حجمه، ومصادره، وأسبابه وفاعليته، وأساليب معالجته (سوزان محمد المهدي وحسام إسماعيل هيبية، ٢٠٠٠، ص٢٢١).

و عرفها روبنس Robbins (2001, p392) بأنها عملية استخدام الحلول والمثيرات لتحقيق مستوى الصراع المرغوب فيه.

كما يقصد بإدارة الصراع: الإجراءات التي يتم إتباعها بغرض حل الصراعات واحتواءها بصورة مناسبة وبصورة تعاونية (سلامة عبد العظيم حسين وطه عبد العظيم حسين، ٢٠٠٧، ص٣٢٣).

وتعرفها إسعاد عبد العظيم البنا (٢٠٠٨) بأنها: العملية التي تبدأ بتشخيص الفرد للأسباب التي تقف وراء موضوع الصراع بحيث ينتهي به الأمر لتطبيق الأسلوب المناسب للتوصل إلى حل مناسب لموقف الصراع (إسعاد عبد العظيم البنا، ص٤٢، ٢٠٠٨).

ويعرف الباحث إدارة الصراع إجرائياً: بأنها قدرة الفرد على إدارة صراعاته النفسية بحيث يتمكن من خفضها والحد من الصراعات غير المرغوب فيها.

الصراع النفسي Psychological Conflict:

يعرف عبد السلام عبد الغفار (١٩٩٦، ص٨٧) الصراع النفسي بأنه: تعرض الفرد لقوى متساوية تدفعه في وجهات متعددة بحيث يصبح عاجزاً عن اختيار وجهة معينة، ويشعر الفرد في مثل هذا الموقف بمشاعر الضيق والتوتر لعجزه عن الاختيار. ويعرفه صلاح مخيمر (١٩٧٩، ص٧٩) بأنه إحباط داخلي ينتج عن دافع يعترضه دافع آخر مضاد.

كما يقصد بالصراع في الطب النفسي تضارب قوى انفعالية أو دافعية كالدوافع والنزعات الغريزية والرغبات تكون متعارضة وغير متنسقة (جابر عبد الحميد جابر وعلاء الدين كفاقي، ١٩٨٩، ص٧١٢).

ويعرف محمد قاسم عبد الله (٢٠٠٧) الصراع النفسي بأنه: حالة يمر بها الفرد حين لا يستطيع إرضاء دافعين معاً (أو دوافع عدة) ويكون كلٌ منها قائماً لديه " فالصراع حالة نفسية مؤلمة يشعر بها الفرد بوجود نزعات ورغبات وحاجات متناقضة لا يمكن تحقيقها معاً (محمد قاسم عبد الله، ٢٠٠٧، ص١٣٥).

ويعرف الباحث الصراع النفسي إجرائياً: بأنه حالة نفسية غير سارة تتولد لدى الفرد نتيجة تعارض دوافعه الداخلية أو الخارجية أو الداخلية والخارجية معاً. وفي ضوء ما تقدم من تعريفات لكل من المهارة وإدارة الصراع والصراع النفسي تعرف الدراسة الحالية مهارات إدارة الصراع النفسي إجرائياً بأنها: مدى ممارسة الشاب الجامعي في محافظة حجة لأنشطة مهارية (عقلية أو انفعالية أو سلوكية) لحل وإدارة صراعاته النفسية من خلال الدرجة التي يحصل عليها على مقياس مهارات إدارة الصراع النفسي التي تتراوح بين (٣٦- ١٨٠) درجة.

أما المهارات السبع الموجودة في المقياس فيعرفها الباحث إجرائياً كما يلي:

مهارة الاسترخاء العضلي والعقلي The skill muscular and mental relaxation:

ويقصد بها قدرة الفرد على الوصول إلى حالة من الهدوء البدني والنفسي الخالي من التوتر العضلي وذلك بالتوقف الكامل لكل الانقباضات والتقلصات العضلية المصاحبة للتوتر من خلال تدريبات معينة لأعضاء الجسم. ثم الانتقال إلى الاسترخاء العقلي (الذهني) من خلال صرف الانتباه عن المشكلة والتفكير المرهق والتركيز على شيء آخر كالتفكير الواعي ورسم صورة عقلية محببة إلى النفس فيستعيد توازنه ويستطيع اتخاذ القرارات الصائبة.

أما مهارة التنفيس الانفعالي بالفكاهة والمرح The skill emotional catharsis of

humor and fun:

فيقصد بها قدرة الفرد على تصريف أو تفرغ الشحنات الانفعالية السلبية والتوترات المتمثلة في الصراع النفسي عن طريق الفكاهة والمرح بأي وسيلة يختارها كالمشاهدة أو السماع أو التحدث أو غير ذلك.

مهارة دحض الأفكار اللاعقلانية وإعادة البناء المعرفي

The skill refute irrational thoughts and cognitive reconstruction:

ويقصد بها قدرة الفرد على التعرف على أفكاره اللاعقلانية - التي يتخذها مسلمات وحقائق - وقدرته على إعادة التفكير بها واختبار مصداقيتها والقيام بدحضها وتفنيدها، والقدرة على إعادة البناء المعرفي السليم لأفكار عقلانية صحيحة تخفف من حدة الصراع النفسي الذي يعانيه.

مهارة التخيل الذاتي الموجه Self directed visualization skill :

ويقصد بها قدرة الفرد على استشراف الإمكانات الواقعية للمستقبل من خلال تخيل عقلائي انفعالي موجه لهدف مستقبلي والقدرة على عمل صور ذهنية عقلانية تخيلية موجهة لأسوأ ما سوف يحدث له لو استمر في صراعه النفسي، وكيف سيتصرف إن حصل ذلك؟ وما الذي سيشعر به؟ لا هروباً وإنما إنهاء واقع مؤلم.

مهارة الحديث الذاتي الإيجابي Positive self-talk skill :

وهي قدرة الفرد على الحوار العقلائي الإيجابي الذاتي وتعزيز المحادثة اللفظية الذاتية التي يجريها بينه وبين نفسه بصورة غير معلنة متباحثاً بين أفكاره ومعتقداته للتخلص من الأفكار اللاعقلانية إزاء بعض المواقف الصراعية والأحداث اليومية.

مهارة السلوك التوكيدي للذات The skill of self-affirmative behavior :

وتعني قدرة الفرد على التعبير بشكل ايجابي - لفظي أو غير لفظي - عن نفسه وما يفكر فيه ويشعر به بصدق والدفاع عن حقوقه الشخصية وحرصه على التصرف بحرية وتلقائية وفي إطار من الندية في مختلف التفاعلات الحياتية والبنشخصية وزيادة الثقة بالنفس في مواقف الصراع.

مهارة القدرة على اتخاذ القرار Skill Ability to make decisions :

وتعني قدرة الفرد على اختيار القرار المناسب بكفاءة عالية - أحياناً بسرعة وحسم - من بين أحد البدائل المتاحة في موقف معين لتحقيق هدف مرجو أو حل مشكلة ما أو تجاوز صعوبات معينة تقف أمامه من خلال التدابير والحساب والتفكير العقلائي وعلى أساس موازنة إيجابيات وسلبيات كل بديل إضافةً إلى تقويم احتمالية نجاح كل بديل وتفضيل الفرد له لإنهاء الصراع لديه.

الإطار النظري:

أولاً: الصراع النفسي Psychological Conflict

معنى الصراع النفسي:

الصراع هو تصادم الدوافع والحوافز، أو أن يكون للمرء اختيارات بين هدفين أو موقفين متماثلين أو مختلفين (عبد المنعم الحفني، ١٩٩٢، ص ٧٨٢-٧٨٣).

وتحدد نبيلة الشوربجي (٢٠٠٧، ص ١٨-١٩) الصراع في مواجهة الشخص لموقف معقد يؤدي إلى قيامه باستجابات متعارضة، وبمعنى آخر محاولة الذات تحقيق أكثر من هدف واحد في وقت واحد، أو لوجود أكثر من سبيل واحد لتحقيق نفس الهدف.

أشكال الصراع النفسي :

تصنف أشكال الصراع النفسي حسب مواقف الصراع الداخلي التي تواجه الإنسان والمؤدية للإحباط والقلق وفقاً لطبيعة الأهداف المتناقضة أو المتباينة السائدة في الموقف وتبعاً للمعيار المستخدم في التصنيف. ويقع الصراع في مستويات متعددة بالنسبة للفرد فمنه ما يحدث داخل نفسه أو يحدث بين الأفراد، أو يحدث بين الجماعات، أو يحدث على مستوى الجماعات.. الخ (Katz & Lawyer, 1993, p

ويمكن تصنيف أهم أطراف الصراع ومضمونه على النحو التالي :

- 1- صراع بين الإنسان ونفسه كالصراع بين الذات والضمير أو بين المكونات المكبوتة والذات.
- 2- صراع بين السلطة والفرد أو السلطة والشعب. كما هو الحال بين السلطة الوالدية.
- 3- صراع طبقي ويحدث عند التفاوت الكبير والهوة الواسعة بين الطبقات مادياً وفكرياً وفعالياً.
- 4- صراع بين الريف والحضر بسبب التفاوت الشديد في الاهتمام والرعاية والخدمات.
- 5- صراع بين المواطن والبيروقراطية وما يتضمنه من هدر في الوقت والجهد والمال وغيره.
- 6- صراع ثقافي : ويشمل الصراع الفكري ، أي التناقض بين أسلوبين في التفكير وحل المشكلات.

- 7- صراع بين القديم والحديث، أو بين السلفية والحداثة، وبمعنى بين الأصالة والمعاصرة.
- 8- صراع القيم.. ويحدث بين قيم ايجابية وأخرى سلبية.. أو صراع بين قيم مادية وأخرى روحية.
- 9- صراع بين توجهات متعارضة : كالصراع بين الدين والعلمانية (سعد المغربي، ١٩٩٥، ص٦).

تصنيف الصراع النفسي بناءً على نظرية التحليل النفسي لمكونات الشخصية :

يحدث هذا النوع من الصراع في البناء العميق للشخصية ويكون بعيداً عن وعي صاحبه وليس في مستوى شعوره ، لذلك فإن عملية اكتشافه ليست سهلة. وأشكاله عند فرويد:

- الصراع بين دوافع الهو The Id – Conflict
- الصراع بين دوافع الهو والأنا الأعلى The Id – Super Ego Conflict
- الصراع بين مكونات الأنا Ego – Conflict (سعاد منصور غيث، ٢٠٠٦، ص١٤٢-١٤٤).

تصنيف الصراع النفسي بناءً على النظرية السلوكية :

أشار العديد من علماء النفس والصحة النفسية ومنهم (أ.ب. بتروفكسي و م.ج. ياروشفكسي، ترجمة حمدي عبد الجواد وعبد السلام رضوان، ب ت، ص ٥٨) (ريتشارد م. سوين، ترجمة أحمد عبد العزيز سلامة، ب ت، ص٣١٧-٣١٨) (والترج . كوفيل و تيموثي د.كوستيللو و فابيان ل. روك، ترجمة محمود الزيادي، ب ت، ص ٩٠) (صلاح مخيمر، ١٩٧٩، ص٧٦-٧٩) (إ. م. كولز، ترجمة عبد الغفار عبد الحكيم الدماطي وآخرون، ١٩٩٢، ص٣٤٩-٣٥٠) (عبد السلام عبد الغفار، ١٩٩٦، ص٩٣-١٠٤) (غريب عبد الفتاح غريب، ١٩٩٩، ص٢٨٧-٢٩٢) (نور الهدى محمد الجاموس، ٢٠٠٤، ص١٣٣-١٣٤) إلى تقسيم السلوكيين للصراعات النفسية على أساس الانجذاب أو النفور من شيء معين (الإقدام مقابل الإحجام) وتصنيفه إلى أربعة أنواع أساسية رئيسة من منطلق القوى العاملة فيه، وهي كما يأتي :

١- صراع الإقدام - الإقدام Approach - Approach Conflict

ويسمى صراع الرغبة أو الاقتراب وفيه يكون الفرد في موقف أمام هدفين إيجابيين أو متعادلين من حيث الصفات المرغوبة في كل منهما ويتعذر عليه إشباعها أو تحقيقها في نفس الوقت لكن عليه

الاختيار كما هو الحال في فرصتي عمل متساويتين من حيث إمكان النجاح في كلٍ منهما، ويرمز له بإشارة (+ +).

٢- صراع الإحجام - الإحجام Avoidance - Avoidance Conflict

ويسمى صراع الرهبة أو الاجتناب أو الإحراج وفي هذا النوع من الصراع يكون الفرد أمام هدفين كلاهما سلبي وغير مقبول أو غير محبوب وكما يقال أحلاهما مر فلو أن الفرد تجنب أو هرب من أحدهما فإنه يضطر لمواجهة الآخر، ويرمز له بإشارة (- -).

٣- صراع الإقدام - الإحجام Approach - Avoidance Conflict

وهو صراع الرغبة والرغبة أو الاقتراب والاجتناب وفي هذا النوع يكون الفرد أمام هدفين أحدهما يدفع الآخر للاقتراب والآخر يدفعه للابتعاد. وقد يكون هدف واحد لكنه ينطوي على عوامل إيجابية وعوامل سلبية في نفس الوقت مما يجعل اتخاذ القرار من بينهما في منتهى الصعوبة، ويرمز له بإشارة (- +).

٤- صراع الإقدام - الإحجام المزدوج Dabble Approach - Avoidance Conflict

ويسمى صراع الميول المتناقضة المضاعف وهو ليس نوعاً مستقلاً من أنواع الصراع وإنما هو نوع من أنواع الصراع الثلاثة السابق ذكرها وهو (صراع الإقدام - الإحجام) حيث تضاف إلى أحد جانبي الصراع قوة إضافية تعزز من إمكانية الإقدام على أحدهما وتقلل من الإحجام عن الآخر أو العكس وفي هذا النوع من الصراع يكون الفرد أمام هدفين كلاهما إيجابي وسلبي في نفس الوقت، ويرمز له بإشارة (± ±).

ثانياً: مهارات إدارة الصراع النفسي Conflict Psychological Management skills

أهمية اكتساب مهارات إدارة الصراع النفسي:

تأخذ مهارات إدارة الصراع النفسي أهميتها من تأثيرها على إدارة الصراع النفسي بشكل فعال ومؤثر وإيجابي حتى نستطيع أن نخفض من الصراع النفسي الذي يواجهنا في المواقف والأحداث اليومية إن لم نستطيع أن نمنعه. ومن تنوعها ما بين مهارات خاصة بالنواحي العقلية، ومهارات خاصة بالنواحي الانفعالية، ومهارات خاصة بالنواحي السلوكية. وهي في حقيقتها متداخلة وليست مستقلة مائة بالمائة في ناحية معينة.

مهارات إدارة الصراع النفسي:

حدد الباحث بعض المهارات الفعالة يحتاجها الشاب في المرحلة الجامعية لمواجهة صراعاته النفسية بدل عن تلك الحيل المؤقتة كالانسحاب والانطواء وغيرها التي قد لا تجد كثيراً في حل أي مشكلة من أساسها. وحدد الباحث سبع مهارات لإدارة الصراع النفسي تنوعت بين معرفية وانفعالية وسلوكية:

أ) المهارات المعرفية Cognitive Skills:

وهي ما يتعلق بمهارة التفكير الإيجابي من خلال البناء المعرفي بالأفكار العقلانية ودحض الأفكار اللاعقلانية، ولذلك فإن امتلاك الفرد وممارسته لمهارات معرفية حتى يتمكن من إدارة صراعه النفسي بشكل سليم وإيجابي عند مواجهة أي موقف يسبب له التوتر والضيق فإنه يعمل على التفكير بعقلانية ونبذ أي فكرة غير عقلانية ومنطقية، وهذه المهارات هي:

١- مهارة دحض الأفكار اللاعقلانية وإعادة البناء المعرفي

The skill refute irrational thoughts and cognitive reconstruction

٢- مهارة الحديث الذاتي الإيجابي **Positive self-talk skill**

Emotional Skills (ب) المهارات الانفعالية

أو ما نسميها بالمهارات الوجدانية التي تؤثر بشكل كبير على السلوكيات خاصة إذا لم يكن لدى الفرد القدرة على إدراك مشاعره الانفعالية وتحديدها، ولذلك فإن امتلاك الفرد لهذه المهارات لإدارة الصراع النفسي لديه أثناء المواقف المتوترة يساعده على تقييم تلك المواقف بحيادية وبصورة سليمة، وهذه المهارات هي:

٣- مهارة التنفيس الانفعالي بالفكاهة والمرح

The skill emotional catharsis of humor and fun

٤- مهارة التخيل الذاتي الموجه **Self directed visualization skill**

Behavioral Skills (ج) المهارات السلوكية

إن توفر المهارات السلوكية لدى الفرد الذي يواجه مواقف تسبب الصراع النفسي تلعب دوراً ليس بسيطاً في الإدارة الفعالة والايجابية للصراع النفسي لأهميتها من الناحية الجسدية جنباً إلى جنب إلى جنب مع المهارات المعرفية والانفعالية، مما يساعد ليس فقط على إدارة الصراع النفسي لكن أيضاً على تقليل حدوث تلك الصراعات النفسية لدى الأفراد وربما منع حدوثها في المستقبل، وهذه المهارات هي:

٥- مهارة الاسترخاء العضلي والعقلي

The skill muscular and mental relaxation

٦- مهارة السلوك التوكيدي للذات **The skill of self-affirmative behavior**

٧- مهارة القدرة على اتخاذ القرار **Skill Ability to make decisions**

الدراسات السابقة:

يعرض الباحث أهم ما توصل إليه من بحوث ودراسات – عربية وأجنبية- في مجال مهارات وأساليب إدارة الصراع بوجه عام والصراع النفسي بوجه خاص وإن كانت نادرة – في حدود علم الباحث - ومنها:

كشفت دراسة ليتل (Littl. Sara Elizabeth, 2004) عن كيفية إدارة الصراع لدى المراهقين الأقران وطلاب الجامعات. وتألقت العينة من (٢٣٠) ممن هم في أواخر مرحلة المراهقة (١٨-٢١) سنة. واستخدمت الدراسة (15) سيناريوهات أو استراتيجيات افتراضية لإدارة الصراع وحل النزاعات وكانت النتائج قد أظهرت أن حوالي ثلث العينة كان متميزاً بتوجيه الهدف رداً على الصراع بين الأقران، كما أظهرت النتائج أن المراهقين الأقران يختلفون في أهداف واستراتيجيات الصراع ومهارات حل النزاعات مع الأقران وفقاً للجنس والميول وتفضيل الصديق أو الشريك العاطفي.

وهدف دراسة إسعاد عبد العظيم محمد (٢٠٠٨) إلى التعرف على دور الذكاء الوجداني في اختيار أساليب إدارة الصراع لدى طلاب الجامعة، والكشف عن وجود فروق في أساليب إدارة الصراع وفي الذكاء الوجداني تعزى لمتغير الجنس. تكونت العينة من (٣٠٩) من الطلاب بالفرقة الرابعة بكلية التربية جامعة المنصورة، (١٠٠) طالب و(٢٠٩) طالبات. تم استخدام مقياس الذكاء الوجداني،

ومقياس أساليب إدارة الصراع. وأظهرت أبرز النتائج وجود فروق دالة إحصائية بين مرتفعي ومنخفضي الذكاء الوجداني وأبعاده في اختيار أساليب إدارة الصراع لدى الذكور والإناث، فالمرتفعون يفضلون أسلوب التضامن، أما المنخفضون فيفضلون أسلوب التجنب. أما الإناث فالمرتفعات يفضلن أسلوب التضامن والتساهل، بينما المنخفضات يفضلن أسلوب التجنب، والتسوية، والتنافس. وتبين النتائج تفضيل الذكور على الإناث لأسلوب التنافس في إدارة الصراع. وأشارت النتائج إلى أن الذكاء الوجداني للذكور والإناث كدرجة كلية وبعض أبعاده كإدارة الانفعالات، والتحفيز له قدرة تنبؤية دالة بأساليب التجنب، والتضامن، والتنافس من أساليب إدارة الصراع.

وأجرى كاكيموفا ليسان (Khakimova Leysan, 2008) دراسة هدفت إلى معرفة أساليب إدارة الصراع عند كل من الشباب العرب والأمريكيين وعلاقتها بالهوية العرقية وتحقيق الذات. وتكونت العينة من الطلاب الذكور بالجامعات الأمريكية في الولايات المتحدة على النحو الآتي (١٨٥) طالباً عربياً و (١٤٥) طالباً أمريكياً. وتوصلت أهم النتائج إلى أن صراع تأكيد الذات كان أكثر من صراع تأكيد الهوية العرقية الثقافية لدى العنيتين العربية والأمريكية، إلا أن الطلاب العرب لديهم تأكيد الهوية العرقية أقوى من الطلاب الأمريكيين. أما أساليب إدارة الصراع فقد فضل الطلاب الأمريكيين أسلوب التكامل والتقارب وأسلوب الهيمنة وأسلوب تأكيد الذات أكثر من غيرها، في حين فضل الطلاب العرب نفس الأساليب باستثناء أسلوب الهيمنة.

واستهدفت دراسة ليتل وماريون (Little & Marion, 2008) في (هويدا عبد الرحمن محرم، ٢٠١١، ص ٥٦) تطوير مهارات حل الصراع باستخدام إستراتيجية التعاطف وتنمية مهارة الاتصال السلمي لدى الطلاب. وكانت هذه الدراسة تجريبية تم فيها تطبيق أدوات قبل التدريب ثم عمل جلسات تدريبية للطلاب ومقابلات لتحليل الأبعاد على عينة قوامها (١٤) طالباً تتراوح أعمارهم ما بين (١٦-١٩) سنة. وأسفرت النتائج عن: زيادة واضحة في الفهم والتطبيق للمهارات لدى المجموعة التجريبية مع عدم ظهور أي تقدم للمجموعة المقارنة. وأوضحت الدراسة أيضاً أن التقييم الذاتي قد يكون تكاملياً لتطوير مهارات الصراع وقرار حل الصراع ويكون لها أثر واضح للقياسات التي واجهتهم من صدمات نفسية وصراع في الهيئة المحيطة. كما أثبتت الدراسة أن إستراتيجية التعاطف الذاتي وتنمية مهارة الاتصال تدعم تنمية مهارات حل الصراع خاصةً ومهارة الاتصال السلمي بين الشباب عموماً.

أما دراسة منى سمير درغام (٢٠١٠) فقد هدفت إلى التعرف على دور كلٍ من مهارات التفكير الناقد والمهارات الاجتماعية وعلاقتها بأساليب إدارة الصراع لدى طلاب كلية التربية وتكونت عينة الدراسة من (٥١٦) طالباً وطالبة بالفرقة الرابعة بكلية التربية - جامعة المنصورة (١٦٨) ذكور و (٣٤٨) إناث، وتم تطبيق اختبار التفكير الناقد واختبار المهارات الاجتماعية ومقياس أساليب إدارة الصراع، وتوصلت الباحثة إلى نتائج أهمها: عدم وجود علاقة ارتباط بين مهارات التفكير الناقد وأساليب إدارة الصراع التفاوض والتجنب إلا أنه ترتبط بعض مهارات التفكير الناقد ودرجته الكلية بأسلوب التحكم والتعاون، وعدم وجود ارتباط بين مهارتي التعبير الانفعالي والضبط الانفعالي وبين أساليب إدارة الصراع، وعدم وجود أثر دال للتفاعل بين كلٍ من مهارات التفكير الناقد والمهارات الاجتماعية على اختيار أساليب إدارة الصراع لدى طلاب كلية التربية. وكشفت عن وجود فروق دالة بين الذكور والإناث في استخدام أسلوب التحكم لصالح الذكور، وعدم وجود فروق بين الجنسين في استخدام أساليب التجنب والتفاوض والتعاون.

وقامت ابتسام يوسف مرزوق (٢٠١١) بدراسة هدفت إلى تقصي استراتيجيات إدارة الصراع التي يتبعها مديرو مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى المعلمين من وجهة نظر المعلمين. وتكونت عينة الدراسة من (٧٨٨) معلماً ومعلمة. واستخدمت الباحثة استبيانين: الأولي لقياس استراتيجيات إدارة الصراع، أما الثانية فقد كانت لقياس مستوى الالتزام التنظيمي وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية وأهمها: مديرو مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة يستخدمون جميع استراتيجيات إدارة الصراع ولكن بنسب متفاوتة تتراوح من (٥٩.٠٢) إلى (٨٠.٨٩). وهذه الاستراتيجيات (المهارات) مرتبة تنازلياً (التعاون، التسوية، التنافس، التجنب)، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط تقديرات أفراد العينة لاستراتيجيات إدارة الصراع التي يستخدمها مديرو مدارس وكالة الغوث بمحافظة غزة تعزى لمتغير (سنوات الخدمة، المؤهل العلمي) ومتغير (الجنس) ماعدا إستراتيجية التنافس حيث كانت الفروق لصالح الإناث.

وتناولت دراسة أحمد جمال الشريف (٢٠١٢) الذكاء الانفعالي في علاقته باستراتيجيات إدارة الصراع لدى عينة من المتفوقين دراسياً ضمن طلاب المرحلة الثانوية بالمنيا. وتكونت عينة الدراسة من (٢٩٦) من الطلاب والطالبات المتفوقين دراسياً بالمرحلة الثانوية من مدارس محافظة المنيا، واستخدم الباحث اختبار الذكاء اللفظي للمرحلة الثانوية والجامعية المعد من قبل جابر عبد الحميد جابر ومحمود أحمد عمر، ومقياسي الذكاء الانفعالي واستراتيجيات إدارة الصراع من إعداد الباحث. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة ارتباطية لدى الطلاب المتفوقين دراسياً بين ذكاءهم الانفعالي واستراتيجيات إدارة الصراع لديهم فيما عدا إستراتيجية التوافق، ولم توجد فروق بين الجنسين على مقياسي الذكاء الانفعالي واستراتيجيات إدارة الصراع.

وفي دراسة ميريام مايلي باوتشر (Miriam Miley Boucher, 2013) التي هدفت إلى الكشف عن أساليب مديري المدارس الابتدائية في ولاية كارولينا الجنوبية في إدارة الصراع وعلاقة الصراع الرئيسي بأسلوب الإدارة والمناخ المدرسي، استخدمت الباحثة تصميم أساليب متباينة، وحددت خمسة أنماط من إدارة الصراع لتحديد تفضيلات أسلوب إدارة الصراع الرئيسي. كما استخدمت ثمانية مؤشرات على بطاقات تقرير المدرسة لقياس المناخ المدرسي في ولاية كارولينا الجنوبية. وأجرت مقابلات مع سبعة مدراء للحصول على معلومات إضافية حول تفضيلات أسلوب إدارة الصراع. وأظهرت النتائج أن مدراء المدارس يفضلون بشدة دمج أسلوب إدارة الصراع، كما أظهرت وجود علاقة بين أسلوب إدارة الصراع الرئيسي ومؤشرات المناخ المدرسي. وقد حددت المقابلات فهم الممارسات الأساسية لإدارة الصراع الرئيسي، وربط مديرو المدارس الثقة والاستماع بمعالجة قضايا الصراع فوراً ومباشرة، ومعرفة الذات بالممارسات الفعالة لإدارة الصراع.

التعقيب على الدراسات السابقة:

بمطالعة الدراسات التي تم تناولها، يتضح اهتمامها بتناول أساليب إدارة الصراع الخارجي مع الآخرين، وعلاقتها ببعض المتغيرات كالهوية والتفكير الناقد والذكاء الانفعالي، إلا أن الباحث لاحظ قلة الدراسات التي أجريت على أساليب أو مهارات الصراع النفسي لدى الشباب في الجمهورية اليمنية عامةً ومحافظة حجة خاصةً، ولذلك جاءت هذه الدراسة للكشف عن مدى ممارسة الشباب الجامعي بمحافظة حجة لمهارات إدارة الصراع النفسي. ويمكن استخلاص النقاط الآتية:

- هدفت الدراسات السابقة إلى الكشف عن أساليب واستراتيجيات إدارة الصراع لدى المراهقين والشباب وطلاب المرحلتين الثانوية والجامعية والمعلمين، وهدفت من ذلك لحل الصراعات التي تواجه الفرد في حياته ومجتمعه.
- أكدت بعض الدراسات على وجود علاقة بين أساليب أو استراتيجيات إدارة الصراع وبعض المتغيرات كـ (الهوية الثقافية، تأكيد الذات، الذكاء الوجداني والانفعالي، مهارات التفكير الناقد، المهارات الاجتماعية، والالتزام التنظيمي) وذلك بنسب متفاوتة حسب الجنس والمؤهل وغيرها.
- استفاد الباحث من الدراسات السابقة في تحديد موضوع ومشكلة دراسته الحالية، وفي الإطار النظري، وبناء أداة الدراسة، وإجراءات التطبيق والمعالجة الإحصائية، وفي تحليل النتائج وتفسيرها ومناقشتها
- يتضح تشابه الدراسات والبحوث التي تم عرضها من ناحية موضوع الدراسة وهو الصراع بشكل عام مع الدراسة الحالية. وتشابه بعضها من ناحية العينة وهم الشباب بعينة الدراسة الحالية.
- أما أبرز ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة فيتمثل في سعيها إلى تقديم مهارات إدارة النفسي، التي - حسب حدود علم الباحث - لم يجد دراسة سابقة في هذا المجال والكشف عن مدى ممارستها من قبل الشباب الجامعيين في محافظة حجة بالجمهورية اليمنية.
- إجراءات الدراسة:**
- يتضمن هذا الجزء عرضاً لمنهج الدراسة ومجتمعها وعينتها وأداة الدراسة وصدقها وثباتها وإجراءات الدراسة والمعالجة الإحصائية على النحو الآتي:
- **منهجية الدراسة:**
- يستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في إجراء هذه الدراسة.
- **مجتمع وعينة الدراسة:**
- بعد النزول الميداني الذي قام به الباحث خلال الدراسة الاستطلاعية تم تحديد المجتمع الأصلي للدراسة والذي يشمل (١٣٨) شاباً وشابة من طلبة الفرقة الرابعة بكلية التربية- جامعة حجة بمحافظة حجة. وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العشوائية الطبقية حسب متغيري (الجنس، التخصص) وبلغ عددهم (١٢٠) شاباً وشابة ممن استجابوا للدراسة.
- **أداة الدراسة:**
- بعد أن تم الإطلاع على الأدب التربوي والنفسي، والدراسات السابقة التي تناولت أساليب واستراتيجيات إدارة الصراع، قام الباحث ببناء وتطوير مقياس بهدف التعرف على مدى ممارسة مهارات إدارة الصراع النفسي لدى الشباب الجامعيين بمحافظة حجة في اليمن. واحتوى المقياس على جزئين رئيسيين هما:
- الجزء الأول: عبارة عن البيانات الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة وتمثلت في (الجنس، التخصص).

الجزء الثاني: عبارات المقياس الذي تكون من (٣٦) عبارة مقسمة على سبعة أبعاد (مهارات) هي:

- البعد الأول: مهارة الاسترخاء العضلي والعقلي، وتكون من (٥) عبارات.
 - البعد الثاني: مهارة التنفيس الانفعالي بالفكاهة والمرح، ويتكون من (٥) عبارات.
 - البعد الثالث: مهارة دحض الأفكار اللاعقلانية وإعادة البناء المعرفي، وتكون من (٥) عبارات.
 - البعد الرابع: مهارة التخيل الذاتي الموجه، وتكون من (٦) عبارات.
 - البعد الخامس: مهارة الحديث الذاتي الإيجابي، وتكون من (٥) عبارات.
 - البعد السادس: مهارة السلوك التوكيدي للذات، وتكون من (٥) عبارات.
 - البعد السابع: مهارة القدرة على اتخاذ القرار، وتكون من (٥) عبارات.
- واستخدام مقياس ليكرت الخماسي (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً) لتحديد مدى ممارسة أفراد عينة الدراسة للعبارات المحددة في المقياس.

صدق الأداة:

من أجل التأكد من صدق الأداة قام الباحث باستخدام الطرق التالية:

١- **الصدق الظاهري:** تم عرض المقياس بصيغته الأولية على مجموعة من السادة المحكمين من ذوي الاختصاص والخبرة من أعضاء هيئة التدريس، وذلك للتأكد من مدى ارتباط كل عبارة من عباراته بالبعد الذي ينتمي إليه، ومدى وضوح كل عبارة وسلامة صياغتها اللغوية وملاءمتها لتحقيق الهدف الذي وضعت من أجله، واقترح طرق تحسينها وذلك بالحذف أو الإضافة أو إعادة الصياغة أو غير ما ورد مما يرونه مناسباً، وفي ضوء التوجيهات التي أبداها المحكمون قام الباحث بإجراء التعديلات المقترحة.

٢- **صدق الاتساق الداخلي:** تم حساب صدق الاتساق الداخلي بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات العبارات والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه العبارة، ودرجات الأبعاد مع الأداة ككل، انظر جدول (١)

جدول (١) معاملات ارتباط بيرسون لعبارات أداة الدراسة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، ومعاملات ارتباط بيرسون للأبعاد بالدرجة الكلية للأداة

| البعد / المهارة | رقم العبارة | معامل ارتباط العبارة بالدرجة الكلية للبعد | مستوى الدلالة | الدلالة المعنوية |
|-----------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------|---------------|------------------|
| المهارة الأولى الاسترخاء العضلي والعقلي | ١ | .572 | .000 | دالة |
| | ٢ | .589 | .000 | دالة |
| | ٣ | .596 | .000 | دالة |
| | ٤ | .563 | .000 | دالة |
| | ٥ | .623 | .000 | دالة |
| م. ارتباط البعد بالدرجة الكلية للأداة | | .639 | .000 | دالة |
| المهارة الثانية | ٦ | .680 | .001 | دالة |

| | | | | |
|------|------|------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| دالة | .000 | .607 | ٧ | التفيس الانفعالي بالفكاهة والمرح |
| دالة | .000 | .694 | ٨ | |
| دالة | .000 | .451 | ٩ | |
| دالة | .000 | .629 | ١٠ | |
| | .000 | .702 | م.ارتباط البعد بالدرجة الكلية للأداة | |
| دالة | .001 | .457 | ١١ | المهارة الثالثة دحض الأفكار اللاعقلانية وإعادة البناء المعرفي |
| دالة | .000 | .484 | ١٢ | |
| دالة | .000 | .652 | ١٣ | |
| دالة | .000 | .534 | ١٤ | |
| دالة | .000 | .775 | ١٥ | |
| دالة | .000 | .779 | م.ارتباط البعد بالدرجة الكلية للأداة | |
| دالة | .000 | .653 | ١٦ | المهارة الرابعة التخيل الذاتي الموجه |
| دالة | .000 | .611 | ١٧ | |
| دالة | .000 | .609 | ١٨ | |
| دالة | .000 | .487 | ١٩ | |
| دالة | .000 | .708 | ٢٠ | |
| دالة | .000 | .736 | ٢١ | |
| دالة | .000 | .512 | م.ارتباط البعد بالدرجة الكلية للأداة | |
| دالة | .000 | .732 | ٢٢ | المهارة الخامسة الحديث الذاتي الإيجابي |
| دالة | .000 | .759 | ٢٣ | |
| دالة | .000 | .743 | ٢٤ | |
| دالة | .000 | .726 | ٢٥ | |
| دالة | .000 | .742 | ٢٦ | |
| دالة | .000 | .673 | م.ارتباط البعد بالدرجة الكلية للأداة | |
| دالة | .000 | .495 | ٢٧ | المهارة السادسة السلوك التوكيدي للذات |
| دالة | .000 | .680 | ٢٨ | |
| دالة | .000 | .659 | ٢٩ | |
| دالة | .000 | .538 | ٣٠ | |
| دالة | .000 | .551 | ٣١ | |
| دالة | .000 | .639 | م.ارتباط البعد بالدرجة الكلية للأداة | |
| دالة | .000 | .673 | ٣٢ | المهارة السابعة القدرة على اتخاذ القرار |
| دالة | .000 | .702 | ٣٣ | |
| دالة | .000 | .779 | ٣٤ | |
| دالة | .000 | .512 | ٣٥ | |

| | | | |
|------|------|------|--------------------------------------|
| دالة | .000 | .639 | ٣٦ |
| دالة | .000 | .702 | م.ارتباط البعد بالدرجة الكلية للأداة |

يتضح من الجدول (١) أن قيم معامل ارتباط كل عبارة من العبارات مع البعد الذي تنتمي إليه موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) فأقل، وتراوح معامل الاتساق للعبارات من (٠.451) إلى (٠.779). في حين أن ارتباط الأبعاد (المهارات) السبعة للمقياس بالدرجة الكلية للمقياس أيضاً موجب ودال إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) فأقل، وتراوح معامل الاتساق للأبعاد من (٠.512) إلى (٠.779). مما يدل على صدق اتساق العبارات مع الأبعاد، وصدق اتساق الأبعاد مع الأداة ككل أيضاً.

- ثبات الأداة:

تم التأكد من ثبات المقياس من خلال حساب ثبات الاتساق الداخلي للعبارات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، كما تبين نتائج الجدول الآتي:

جدول (٢) قيم معامل ألفا كرونباخ لحساب ثبات مقياس مهارات إدارة الصراع

النفسي

| معامل الثبات ألفا كرونباخ | عدد العبارات | الأبعاد / المهارات |
|------------------------------|--------------|--------------------|
| ٠.53 | ٥ | البعد الأول |
| 0.60 | ٥ | البعد الثاني |
| 0.52 | ٥ | البعد الثالث |
| ٠.70 | ٦ | البعد الرابع |
| ٠.79 | ٥ | البعد الخامس |
| ٠.52 | ٥ | البعد السادس |
| ٠.67 | ٥ | البعد السابع |
| ٠.83 | ٣٦ | المقياس ككل |

يتضح من الجدول (٢) السابق أن جميع قيم معاملات الثبات لأبعاد المقياس كانت قيم عالية ومقبولة حيث تراوحت قيم معامل الثبات للأبعاد بين (٠.٥٢ - ٠.٧٩) وبلغت قيمة معامل الثبات الكلي للمقياس (٠.٨٣) وهي قيمة مرتفعة للمقياس ككل إذ تشير إلى أن المقياس يتمتع بدرجة ثبات مناسبة تؤكد صلاحيته وتبرر استخدامه لأغراض الدراسة الحالية وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها.

- طريقة التفسير:

لتحديد طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي تم حساب المدى بتحديد درجة الاستجابة بحيث يعطى الدرجة (٥) للاستجابة دائماً، والدرجة (٤) للاستجابة غالباً، والدرجة (٣) للاستجابة أحياناً، والدرجة (٢) للاستجابة نادراً، والدرجة (١) للاستجابة أبداً.

وبذلك يكون الحكم لدرجة ممارسة مهارات الصراع لكل عبارة بناءً على الفئات الآتية:

- من ١ إلى ١.٨٠ يمثل درجة موافقة (ضعيفة جداً).

- من ١.٨١ إلى ٢.٦٠ يمثل درجة موافقة (ضعيفة).
- من ٢.٦١ إلى ٣.٤٠ يمثل درجة موافقة (متوسطة).
- من ٣.٤١ إلى ٤.٢٠ يمثل درجة موافقة (كبيرة).
- من ٤.٢١ إلى ٥.٠٠ يمثل درجة موافقة (كبيرة جداً).

المعالجة والأساليب الإحصائية المستخدمة:

بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي سعت إلى تحقيقها، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، واستخراج النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية الآتية: النسب المئوية- المتوسطات الحسابية- الانحرافات المعيارية- معامل ارتباط بيرسون- معامل ألفا كرونباخ- معادلة المدى لوصف المتوسط الحسابي للاستجابات على كل عبارة وبعدها- اختبار لعينتين مستقلتين (T-Test).

- عرض نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها:

بعد تطبيق أداة الدراسة يحاول الباحث عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها من خلال أسئلة وفروض الدراسة ومتغيراتها وفي ضوء الدراسات السابقة:
السؤال الأول: "ما مدى ممارسة مهارات إدارة الصراع النفسي لدى الشباب الجامعيين بمحاظفة حجة في اليمن؟"

وللإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على كل بُعد من أبعادها السبعة وعلى الأداة ككل وحساب مستوى الممارسة والرتبة كما في جدول (٣).

جدول (٣) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد مقياس مهارات إدارة الصراع النفسي، مرتبة تنازلياً

| الرتبة تنازلياً | رقم البعد | المهارة / البعد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | نسبة الممارسة | درجة الممارسة |
|-----------------|-----------|-----------------------------------------------|-----------------|-------------------|---------------|---------------|
| ١ | ٥ | الحديث الذاتي الإيجابي | ٢.٦٣ | ٠.٧٤ | ٥٢.٥٦ | متوسطة |
| ٢ | ٣ | دحض الأفكار اللاعقلانية وإعادة البناء المعرفي | ٢.٥٥ | ٠.٥٦ | ٥١.٠٧ | ضعيفة |
| ٣ | ٤ | التخيل الذاتي الموجه | ٢.٥٥ | ٠.٥٣ | ٥٠.٩٧ | ضعيفة |
| ٤ | ٧ | القدرة على اتخاذ القرار | ٢.٥٣ | ٠.٦٤ | ٥٠.٦٣ | ضعيفة |
| ٥ | ٦ | السلوك التوكيدي للذات | ٢.٤٩ | ٠.٤٧ | ٤٩.٨٠ | ضعيفة |
| ٦ | ١ | الاسترخاء العضلي والعقلي | ٢.٤٣ | ٠.٥٧ | ٤٨.٦٧ | ضعيفة |
| ٧ | ٢ | التنفس الانفعالي بالفكاهة والمرح | ٢.٢٧ | ٠.٤٩ | ٤٥.٣٧ | ضعيفة |
| | | الأداة ككل | ٢.٤٩ | ٠.٣٨ | ٤٩.٨٧ | ضعيفة |

يتبين من الجدول (٣) أن ستة أبعاد (مهارات) جاءت بدرجات ضعيفة، وبعدها واحد فقط جاء بدرجة متوسطة، إذ تراوحت متوسطات الأبعاد بين (٢.٢٧ - ٢.٦٣)، حيث حل البعد الخامس وهو "مهارة الحديث الذاتي الإيجابي" على الترتيب الأول بمتوسط حسابي قدره (٢.٦٣) وانحراف معياري

قدره (٠.٧٤)، في حين جاء البعد الثاني وهو " مهارة التنفيس الانفعالي بالفكاهة والمرح " في الترتيب الأخير بمتوسط حسابي قدره (٢.٢٧) وانحراف معياري قدره (٠.٤٩).

وبدل هذا الانخفاض لدرجات ممارسات مهارات إدارة الصراع النفسي لدى عينة الدراسة الذي جاء ككل بمتوسط حسابي (٢.٤٩) وانحراف معياري (٠.٣٨) - بصفة عامة - على ضعف ممارسات وتفعيل مهارات إدارة الصراع النفسي من قبل عينة الدراسة عند مواجهتهم لمواقف الصراعات النفسية، الأمر الذي يعزى لدى أغلبية الشباب الجامعيين في محافظة حجة بالجمهورية اليمنية إلى - ربما- انشغالهم بظروف البلد الحالية والوضع النفسي والاقتصادي والاجتماعي.. المتأزم الذي يعيشوه والذي يزيد من صراعاتهم النفسية يوماً بعد يوم مما يشغلهم عن اكتساب مهارات لإدارة صراعاتهم النفسية وغيرها فضلاً عن ممارستها.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة لينتل وماريون (Little & Marion, 2008) في عدم ظهور أي تقدم في مهارات حل الصراع للمجموعة المقارنة (الضابطة) التي لم تتعرض لبرامج تطوير مهارات حل الصراع.

السؤال الثاني: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين متوسطات استجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير (الجنس)؟"

وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام (ت) لعينتين مستقلتين للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول مدى ممارسة مهارات إدارة الصراع النفسي لدى الشباب الجامعيين في محافظة حجة والتي تعزى إلى اختلاف الجنس، ويوضح نتائج الجدول (٤).

جدول (٤) يبين نتائج اختبار (ت) في مدى ممارسة مهارات إدارة الصراع النفسي على المقياس ككل تبعاً لمتغير الجنس

| القرار | مستوى الدلالة | درجة الحرية | قيمة (ت) | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العدد | الجنس |
|----------|---------------|-------------|----------|-------------------|-----------------|-------|-------|
| غير دالة | ٠.٠٩ | ١١٨ | ١.٧١ | ٠.٣٨ | ٢.٥٤ | ٦٨ | ذكور |
| | | | | ٠.٣٦ | ٢.٤٣ | ٥٢ | إناث |

من خلال جدول (٥) يتضح أن قيمة ت = (١.٧١) وقيمة مستوى الدلالة (٠.٠٩) أي أكبر من مستوى الدلالة الافتراضي (٠.٠٥)، وهذا يدعو الباحث لقبول فرضية العدم، أي لا توجد فروق دالة إحصائية في درجة مستوى الصراع النفسي بين أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس. ويمكن تفسير هذه النتيجة لتجانس المواقف والعوامل المؤثرة في درجة مستوى الصراع النفسي، كما أن الأعباء الأكاديمية المختلفة والنواحي الاقتصادية والضغوط المختلفة التي يتعرض لها الطلبة في المرحلة الجامعية في المجتمع اليمني لا علاقة لها بنوع الجنس الذي لا يؤثر على درجة مستوى الصراع النفسي.

واختلفت هذه النتيجة مع دراسة لينتل (Littl. Sara Elizabeth, 2004) التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة استراتيجيات ومهارات إدارة الصراع تعزى لمتغير التخصص. كما اختلف مع دراسة إسعاد عبد العظيم محمد (٢٠٠٨) ودراسة منى سمير درغام

(٢٠١٠) ودراسة ابتسام يوسف مرزوق (٢٠١١) في اختيار واستخدام أساليب إدارة الصراع تعزى لمتغير الجنس.

في حين اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة أحمد جمال الشريف (٢٠١٢) في عدم وجود فروق بين الجنسين على مقياس استراتيجيات إدارة الصراع.

السؤال الثالث: "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥) بين

متوسطات استجابات عينة الدراسة تعزى لمتغير (التخصص)؟"

وللإجابة على هذا السؤال تم استخدام (ت) لعينتين مستقلتين للتعرف على دلالة ما قد يوجد من فروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول مدى ممارسة مهارات إدارة الصراع النفسي لدى الشباب الجامعيين في محافظة حجة والتي تعزى إلى اختلاف التخصص، ويوضح نتائج الجدول (٥).

جدول (٥) يبين نتائج اختبار (ت) في مدى ممارسة مهارات إدارة الصراع النفسي على المقياس ككل تبعاً لمتغير التخصص

| القرار | مستوى الدلالة | درجة الحرية | قيمة (ت) | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | العدد | التخصص |
|--------|---------------|-------------|----------|-------------------|-----------------|-------|--------|
| دالة | ٠.٠٣ | ١١٨ | ٢.٢٧ | ٠.٤٧ | ٢.٥٧ | ٦٠ | علمي |
| | | | | ٠.٢٣ | ٢.٤٢ | ٦٠ | إنساني |

من خلال جدول (٥) يتضح أن قيمة ت = (٢.٢٧) وقيمة مستوى الدلالة (٠.٠٣) أي أقل من مستوى الدلالة الافتراضي (٠.٠٥)، وهذا يدعو الباحث لرفض فرضية العدم، أي توجد فروق دالة إحصائية في درجة ممارسة مهارات إدارة الصراع النفسي بين أفراد عينة الدراسة لصالح التخصص العلمي.

ويمكن تفسير هذه النتيجة باعتبار أن الشباب الجامعيين ذوي التخصصات العلمية أكثر وعياً وأحرص على الدقة العملية والبحث عن الحقائق العلمية والتجريبية وحل المشكلات الشخصية والأكاديمية وغيرها.

ولم يجد الباحث - على حد علمه - أي دراسة بحثت في مهارات إدارة الصراع النفسي. مما يميز هذه الدراسة بالبحث في متغير (التخصص) وإمكانية تأثيره على وجود أو ممارسة مهارات إدارة الصراع النفسي.

توصيات الدراسة:

في ضوء نتائج الدراسة الحالية يتقدم الباحث بمجموعة من التوصيات، وهي كما

يأتي:

- تبصير الشباب الجامعيين وحثهم على البحث عن المهارات والإستراتيجيات التي تساعدهم في إدارة صراعاتهم النفسية وممارستها لمحاولة الحد من الصراع النفسي.
- قيام المرشدين النفسيين والأكاديميين بتنمية مهارات إدارة الصراع النفسي لدى الشباب الجامعيين.
- عقد برامج إرشادية ودورات تدريبية حول كيفية استخدام مهارات إدارة الصراع النفسي.

البحوث والدراسات المقترحة:

- إجراء دراسات حول علاقة وجود الصراع النفسي بمهارات إدارة الصراع النفسي.
- إجراء دراسات حول فئات أخرى غير الشباب في مدى ممارسة مهارات إدارة الصراع النفسي.
- إجراء بحوث ودراسات لتنمية مهارات إدارة الصراع النفسي لدى الشباب من خلال برامج إرشادية.

قائمة المراجع:

- أحمد الجرُموزي (٢٠٠٨)، الصحة النفسية، ط٢، مركز الأمين للنشر والتوزيع، صنعاء.
- أحمد جمال الشريف (٢٠١٢). الذكاء الانفعالي في علاقته باستراتيجيات إدارة الصراع لدى عينة من المتفوقين دراسياً من طلاب الثانوية بالمنيا، ماجستير، قسم الصحة النفسية، كلية التربية، جامعة المنيا.
- إبتسام يوسف محمد مرزوق (٢٠١١). استراتيجيات إدارة الصراع التي يتبعها مديرو مدارس وكالة الغوث بمحافظات غزة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى المعلمين، رسالة ماجستير، قسم أصول التربية والإدارة التربوية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية بغزة.
- إسعاد عبد العظيم البنا (٢٠٠٨). علاقة الذكاء الوجداني بأساليب إدارة الصراع لدى طلاب الجامعة، مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة، العدد الثاني عشر، يوليو ٢٠٠٨، ص ٣٥ - ٨٩.
- أ.ف. بتروفكسي و م.ج. ياروشفكسي (ب.ت). معجم علم النفس المعاصر، ترجمة حمدي عبد الجواد وعبد السلام رضوان، دار العالم الجديد، القاهرة.
- ريتشارد م. سوين (ب.ت). علم الأمراض النفسية والعقلية، ترجمة أحمد سلامة، مكتبة الفلاح، الكويت.
- سعاد منصور غيث (٢٠٠٦). الصحة النفسية للطفل، ط١، دار صفاء عمان.
- سعد المغربي (١٩٩٥). الصراع في المجتمع وطرق فضه وتسويته، مجلة علم النفس، العدد الرابع والثلاثون "ابريل - مايو" السنة التاسعة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة.
- سلامة عبد العظيم حسين، وطه عبد العظيم حسين (٢٠٠٧). استراتيجيات إدارة الصراع المدرسي، ط١، دار الفكر، عمان.
- سوزان محمد المهدي وحسام إسماعيل هيبه (٢٠٠٠) : إستراتيجية مقترحة لإدارة الصراع التنظيمي في المؤسسات التعليمية، مجلة كلية التربية، "التربية وعلم النفس"، كلية التربية، جامعة عين شمس، العدد الرابع والعشرون، الجزء الرابع، مكتبة زهراء الشروق، القاهرة.
- صلاح مخيمر (١٩٧٩)، المدخل إلى الصحة النفسية، ط٣، مكتبة الإنجلو المصرية، القاهرة.
- عبد الحميد أحمد علي حيدر (٢٠٠٨). خطوة خطوة نحو القمة، تطوير للتنمية والإبداع الفكري، صنعاء.
- عبد الرحمن بن عبد الله المالكي (٢٠٠٥). مهارات التربية الإسلامية، ط١، كتاب الأمة، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية بدولة قطر، الدوحة.
- عبد السلام عبد الغفار (١٩٩٦). مقدمة في الصحة النفسية، دار النهضة العربية، القاهرة.
- عبد المنعم الحفني (١٩٩٢). موسوعة الطب النفسي، المجلد الثاني، ط٢، مكتبة مدبولي، القاهرة.
- عزت حجازي (١٩٨٥). الشباب العربي ومشكلاته، عالم المعرفة، الكويت.
- غريب عبد الفتاح غريب (١٩٩٩). علم الصحة النفسية، ط١، مكتبة الإنجلو، القاهرة.
- فاروق السيد عثمان (٢٠٠١). القلق وإدارة الضغوط النفسية، ط١، دار الفكر العربي، القاهرة.
- فؤاد أبو حطب، وأمال صادق (١٩٩٢). علم النفس التربوي، ط٣، مكتبة الإنجلو المصرية، القاهرة.
- إ. م. كولز (١٩٩٢). المدخل إلى علم النفس المرضي الإكلينيكي، ترجمة عبد الغفار عبد الحكيم الدماطي وآخرون، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- محمد عودة محمد وكمال إبراهيم مرسي (١٩٩٤). الصحة النفسية في ضوء علم النفس والإسلام، ط٣، دار القلم، الكويت.
- محمد قاسم عبد الله (٢٠٠٧). مدخل إلى الصحة النفسية، ط٣، دار الفكر، عمان.
- منى سمير درغام (٢٠١٠). التفكير الناقد والمهارات الاجتماعية وعلاقتها بأساليب إدارة الصراع لدى طلاب كلية التربية، رسالة ماجستير، جامعة المنصورة، كلية التربية، قسم علم النفس التربوي.
- نبيلة الشوريجي (٢٠٠٧). المشكلات النفسية للأطفال، دار النهضة العربية، القاهرة.
- نور الهدى محمد الجاموس (٢٠٠٤). الاضطرابات النفسية - الجسمية، دار الباروزي العلمية، عمان.

- هويدا محرم (٢٠١١). فعالية برنامج تدريبي لتنمية مهارات الصراع المفاهيمي في حب الاستطلاع والدافع المعرفي والاتجاه نحو الصراع لدى طلاب الثانوية، دكتوراه، كلية الدراسات الإنسانية للبنات، الأزهر.
- والترج . كوفيل و تيموثي د.كوستيللو و فابيان ل . روك (ب ت). الأمراض النفسية، ترجمة محمود الزبيدي، مكتبة الفلاح، الكويت.
- Katz, Neil H.; Lawyer, John W. (1993) . **Conflict resolution building bridges** . California : Corwin Press.
- Khakimova, Leysan. (2008). **Conflict management styles among young male Arabs and Americans: Exploring the effects of ethnic identity and self-construal**. (M.A). Department Communication Studies University of Kansas, United States – Kansas. p81.
- Little, Sara Elizabeth. (2004). **Social goals and strategies in adolescent peer conflict situations** **Author**. (Ph.D). North Carolina State University. United States - North Carolina. p137.
- Miriam Miley Boucher (2013). **The Relationship Of Principal Conflict Management Style And School Climate**. (Ph.D). Educational Administration, College of Education, University of South Carolina, USA.
scholarcommons.sc.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1949&context=etd.
last visit 26/10/2015.
- Robbins, Stephn (2001). **Organizational Behavior**. Upper scddie river, New jersey ; prentice. Hall International. Inc.