

دراسة فارقة للتسامح واستراتيجيات إدارة الصراع لدى عينة من طلاب وطالبات كلية التربية بجامعة المنيا "دراسة من منظور علم النفس الإيجابي"

د. أحمد عبد الملك أحمد

أستاذ مساعد بكلية العلوم والآداب بعقلة الصقور، جامعة القصيم

(قُدّم للنشر في ١١/٤/١٤٣٢هـ، وقبل للنشر في ١٦/٧/١٤٣٢هـ)

ملخص البحث. هدفت الدراسة الحالية إلى بحث: الفروق بين الذكور والإناث من طلاب كلية التربية بجامعة المنيا في كل من التسامح، واستراتيجيات إدارة الصراع، وكذلك التعرف على العلاقة بين التسامح واستراتيجيات إدارة الصراع، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على الفروق بين ذوي المستوى المرتفع وذوي المستوى المنخفض في التسامح في استراتيجيات إدارة الصراع.

وتكوّنت عينة الدراسة الأساسية في الدراسة الحالية من (٢٣٥) طالباً وطالبة بكلية التربية جامعة المنيا، منهم (١١٢) طالباً، و (١٢٣) طالبة، تتراوح أعمارهم بين (١٨ - ٢٠) سنة، بمتوسط عمري قدره (١٩,٢٢) سنة، وانحراف معياري قدره (٠,٥٩٦). وقد طُبّق عليهم مقياسا التسامح، واستراتيجيات إدارة الصراع اللذان أعدهما الباحث.

وقد انتهت الدراسة إلى ما يلي:

- وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في التسامح عند مستوى (٠,٠١) لصالح الإناث.
- وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في أبعاد (التسوية، والتعاون، والتجنب) من أبعاد إستراتيجيات إدارة الصراع عند مستوى دلالة (٠,٠١) لصالح الإناث، في حين توجد فروق دالة إحصائياً بين

الذكور والإناث في بعدي (المواجهة، والسيطرة) من أبعاد استراتيجيات إدارة الصراع عند مستوى دلالة (٠,٠١) لصالح الذكور.

- وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين التسامح واستراتيجيات التعاون، والتسوية، والتجنب، وعلاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين التسامح واستراتيجيتي المواجهة، والسيطرة.

- وجود فروق دالة إحصائياً بين الأفراد ذوي المستوى المرتفع في التسامح، والأفراد ذوي المستوى المنخفض في التسامح في أبعاد استراتيجيات إدارة الصراع: (التسوية، والتعاون، والتجنب) عند مستوى دلالة (٠,٠١) لصالح الأفراد ذوي المستوى المرتفع في التسامح، في حين توجد فروق دالة إحصائياً بين الأفراد ذوي المستوى المرتفع في التسامح والأفراد ذوي المستوى المنخفض في التسامح في بعدي (المواجهة، والسيطرة) من أبعاد استراتيجيات إدارة الصراع عند مستوى دلالة (٠,٠٥) لصالح الأفراد ذوي المستوى المنخفض في التسامح..

مقدمة

يُعد سليجمان (Seligman) رائد علم النفس الإيجابي، وقد تركزت أبحاثه حول فكرة الوقاية من المرض النفسي من خلال تعزيز مكامن القوة الموجودة لدى البشر وتنميتها، وإذ أنها تعمل كمضادات شديدة الفعالية ضد المرض النفسي، وتساعد على تحسين نوعية الحياة الإنسانية وجودتها، ومنها: الجرأة، والشجاعة، والتفاؤل، ومهارات العلاقات بين الشخصية، والأمانة، والأمل، والتسامح، والمثابرة، والتطلع إلى المستقبل. [٣٩، ٥]

كما يركز علم النفس الإيجابي على المستوى الذاتي على الخبرة الذاتية الإيجابية والتي منها: السعادة، والرفاهية الشخصية، والتفاؤل، والأمل، والإيمان، والولاء. أما على المستوى الفردي فإنه يتناول: السمات الشخصية الإيجابية والتي تشمل: التسامح، والجرأة، ومهارات العلاقات بين الشخصية، والذوق الجمالي، والقدرة على الحب، والأصالة، والتطلع إلى المستقبل، والحكمة. أما على مستوى الجماعة فيهتم علم النفس الإيجابي بالفضائل مثل: المواطنة، والمسؤولية، والإيثار، والتحمل، والاعتدال. [٤٠، ٩]

ويعد التسامح من السمات النفسية الإيجابية التي يهتم بها علم النفس الإيجابي. ويعرف التسامح بأنه "الشعور بالسلام الذي ينشأ عن التعامل مع أخطاء الآخرين بمرونة، فيشعر الفرد بأنه بطل بدلاً من شعوره بأنه ضحية". وهو أيضاً "السلام مع الحاضر، ولا يعنى تغيير الماضي، بل التقليل من المعاناة التي يشعر بها الفرد نتيجة أخطاء الآخرين، وفهمه أن الخطأ جزء من الحياة". [٢٥، ١٢]

ولكي يشعر الفرد بالتسامح فإنه يحتاج إلى فهم مبادئ التسامح التالية: ضرورة مواجهة الصراع بسرعة بدلاً من تركه حتى لا يزداد حدة، والفهم العميق للأسباب التي تدفع الآخر إلى التصرف بطريقة غير مقبولة لدينا؛ أي التعاطف مع الآخر، وأسأل نفسك هل يمكن أن تتصرف مثل الآخر في نفس الموقف، ابحث عن دورك في إحداث الصراع مع الآخر، تعلم كيفية

كما تنبع مشكلة الدراسة من ملاحظة الباحث لبعض طلاب الجامعة، وملاحظة تفاعلاتهم الاجتماعية مع بعضهم البعض، وإدراكهم للمواقف الصراعية مع الآخرين، وما يتركه هذا الصراع من آثار سلبية على العلاقة بين الطلاب. فقد لاحظ الباحث أن بعض الطلاب يلجؤون إلى استخدام العنف لحل المشكلات التي تحدث بينهم. وينشأ الصراع بين الطلاب نتيجة لأحد الأسباب التالية: انعدام التسامح بين الطلاب وعدم تقبل اختلافات الآخرين من حيث نشأتهم سواء كانت النشأة حضرية أو ريفية، أو اختلاف المستوى الاقتصادي بين الأغنياء والفقراء، وضعف القدرة على إدارة الصراع بفعالية، وضعف الإيثار بين الطلاب، وزيادة الأنانية، وضعف القدرة على التعاون، وضعف مهارات الاتصال الفعال، والتنافس غير الشريف بين الطلاب.

وعن الجوانب السلبية المترتبة على الصراع بين الطلاب يشير سيد كاسب [٦، ٥٩] أنها تتمثل في: الشعور بالانهزام وعدم الرضا، وانخفاض روح التعاون، ونقص الاتصال الفعال، وسيادة روح الشك وعدم الثقة، واستمرار الصراع بصورة أكبر.

كما لاحظ الباحث أيضاً بعد تحليل نتائج تطبيق الاستبيان المفتوح على عينة من طلاب وطالبات الكلية الذي ضم سؤالاً عن وجهة نظرهم حول النتائج المترتبة على التسامح مع النفس، ومع الآخرين أن التسامح يرتبط ببعض أساليب التفكير الخاطئة لدى بعض الطلاب مثل أن التسامح يعنى: الضعف، وتكرار الآخرين للأشياء التي تضايقنا أكثر من مرة، وموافقة الشخص على تصرفه الخاطئ، وبالتالي يمكن أن تنعكس هذه الأفكار السلبية على إدراك الموقف الصراعى.

ولكي يستخدم الفرد استراتيجية مناسبة لإدارة الصراع بإيجابية فعليه أن يتفهم أسس الصراع حتى يستطيع توظيف استراتيجيات التعامل معه في الموضع الصحيح والوقت المناسب. فمثلاً استراتيجية التجنب يمكن أن تؤدي إلى إضعاف الصراع شيئاً ما، إلا أنها قد تؤدي إلى عواقب وخيمة في أحيان أخرى. وهناك أيضاً من يعتقد أن استخدام استراتيجية المواجهة عمل غير مطلوب، والأفضل أن لا نعبر عن

مشاعر الغضب التي بداخلنا، على الرغم من أن المواجهة إذا تم توظيفها في الوقت المناسب ستكون مفيدة جداً في حل كثير من الصراعات. وبالتالي فإن التوظيف الجيد لإحدى استراتيجيات إدارة الصراع المختلفة يعتمد على مجموعة من العوامل، من أهمها سمات الفرد النفسية، وهذا ما دعا البحث الحالي إلى محاولة التعرف على طبيعة العلاقة التي تربط بين التسامح كسمة إنسانية إيجابية واستراتيجيات إدارة الصراع المختلفة التي يلجأ إليها الفرد. وتثير مشكلة الدراسة التساؤلات التالية:

- ١- هل توجد فروق بين الذكور والإناث من طلاب كلية التربية في التسامح؟
- ٢- هل توجد فروق بين الذكور والإناث من طلاب كلية التربية في استراتيجيات إدارة الصراع؟
- ٣- هل توجد علاقة بين التسامح واستراتيجيات إدارة الصراع لدى طلاب كلية التربية؟
- ٤- هل توجد فروق بين الأفراد ذوي المستوى المرتفع وذوي المستوى المنخفض في التسامح في استراتيجيات إدارة الصراع.

أهداف الدراسة

- تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على:
- ٥- الفروق بين الذكور والإناث من طلاب كلية التربية في التسامح.
 - ٦- الفروق بين الذكور والإناث من طلاب كلية التربية في استراتيجيات إدارة الصراع.
 - ٧- العلاقة بين التسامح واستراتيجيات إدارة الصراع لدى طلاب كلية التربية.
 - ٨- الفروق بين الأفراد ذوي المستوى المرتفع وذوي المستوى المنخفض في التسامح في استراتيجيات إدارة الصراع.

أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية النظرية

- ١- زيادة الحاجة إلى البحوث التي تركز على مكامن القوة البشرية والسمات الإنسانية الإيجابية التي تسمو بحياة الإنسان.
- ٢- يمكن الاستفادة من استراتيجيات إدارة الصراع التي هي موضع الدراسة الحالية في التعامل بإيجابية مع الموقف الصراعي، والاستفادة من إيجابيات الصراع في: إعطاء الفرد فرصة للتعبير عن رأيه، وابتكار حلول جديدة للمشكلات، والاستفادة من تنوع آراء الآخرين وأفكارهم ؛ مما يؤدي إلى تطوير الأفكار.
- ٣- تتناول الدراسة الحالية طلاب الجامعة وهي مرحلة ذات طبيعة خاصة، حيث تكثر فيها الصراعات والتوترات النفسية التي تؤثر سلباً على شخصية الفرد مثل: أزمة الهوية، والرغبة في الاستقلال عن الوالدين، والضغوط النفسية، والعدوان، والاعتراب النفسي... وغيرها من الاضطرابات الانفعالية والنفسية، التي إن لم توجه بصورة صحيحة من قبل الأسرة والمربين فإنها يمكن أن تؤدي إلى زيادة الضغوط النفسية لدى الفرد، التي ربما تؤدي إلى ظهور الأمراض النفسية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

- ١- إعداد مقياس التسامح لطلاب وطالبات الجامعة.
- ٢- إعداد مقياس استراتيجيات إدارة الصراع لطلاب وطالبات الجامعة.
- ٣- قد تسهم الدراسة الحالية في التعريف بأهمية الأهداف الوقائية التي يقدمها علم النفس الإيجابي، حيث يرى علم النفس الإيجابي أن المريض النفسي ليس بحاجة فقط إلى تخفيف شعوره بالقلق واليأس، إنما هو بحاجة أيضاً إلى إشباع حاجاته وتحقيق السعادة وتحقيق الذات والتفؤل.
- ٤- يمكن أن تسهم نتائج الدراسة الحالية في وضع برامج إرشادية وعلاجية تقوم على التسامح، والتدريب على إدارة الصراع.

٥- توجيه الوالدين والعاملين جميعاً بالحقل التعليمي إلى أهمية التسامح في حياة الفرد، حتى يتجاوز الفرد مرحلة المراهقة (والتي تمثل عينة الدراسة الحالية) وهو متمتع بقدر مناسب من الصحة النفسية.

مصطلحات الدراسة

١- التسامح Forgiveness

يعرف التسامح في معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه "الاستعداد لتقبل وجهات النظر المختلفة في السلوك والرأي دون الموافقة عليها". [٣، ٤٦٢]

ويعرف التسامح إجرائياً في الدراسة الحالية بأنه: السلام الداخلي مع النفس، والذي يساعد الفرد على تقبل أخطاء الآخرين رغم اختلافاتهم الفكرية والاجتماعية والثقافية والدينية. ويقاس بالدرجة المرتفعة التي يحصل عليها الطلاب والطالبات على مقياس التسامح المستخدم في الدراسة الحالية.

٢- استراتيجيات إدارة الصراع Conflict management strategies

يعرف الصراع بأنه " العملية التي تحدث عندما يوجد تناقض بين الأفراد في الاحتياجات، والأفكار، والمعتقدات، والأهداف ؛ فيشعر الفرد بنوع من الإحباط نتيجة لتجاوز الآخر لحقوقه". فرويد (Froyd) [١٥، ١٦]

أما استراتيجيات إدارة الصراع فتعرف بأنها " توجه عام وثابت تجاه الطرف الآخر وموضوع الصراع، وتظهر من خلال السلوكيات

الملاحظة، والتي تشكل في نمط معين يسعى الفرد من خلاله إلى التوصل لحلول ترضى جميع الأطراف " . كوبلي (Copley) [١٢، ٥] ويعرف شيونج، وشواه (Cheung & Chuah) [١١، ٣٩٦] استراتيجية المواجهة أو حل المشكلات بأنها " طريقة تهدف إلى مواجهة الصراع بطريقة مباشرة، وبحث الأطراف المتصارعة عن الحل الأفضل للمشكلة الذي يجعل كليهما يفوز " .

ويذكر ماك نامارا (McNamara) [١٥، ٢٩] أن استراتيجية التسوية يقصد بها " أن يجتمع الطرفان في نقطة وسط أثناء الموقف الصراعى، أو في الحالات التي يسعى فيها الفرد إلى تحقيق أهداف الآخرين وتحقيق أهدافه في نفس الوقت " .

أما إستراتيجية التعاون فيعرفها ماك نامارا (McNamara) [١٣، ٢٩] بأنها " محاولة التوفيق بين الاختلافات في وجهات النظر من خلال إيجاد حلول ابتكاريه ترضي جميع الأطراف، مع المحافظة على العلاقات الاجتماعية الحميمة بين الناس " .

كما يشير ماك نامارا (McNamara) [١٦، ٢٩] أن استراتيجية السيطرة تعنى " استخدام الفرد للقوة أحياناً حتى يفوز، وخاصة عندما تكون الأهداف مهمة بدرجة شديدة " .

وكذلك يذكر ماك نامارا (McNamara) [١٥، ٢٩] أن استراتيجية التجنب تعرف بأنها: " الانسحاب أو تأجيل تحقيق الأهداف حتى يتحاشى الفرد الصراع، وخاصة عندما يكون الوقت والمكان غير ملائمين لتحقيق الأهداف " .

وتعرف استراتيجيات إدارة الصراع إجرائياً في الدراسة الحالية بأنها: الأساليب التي يستخدمها الفرد للتقليل من الآثار السلبية الناتجة عن حدة الصراع بين الأطراف المتصارعة، وتحقيق مستوى مناسب

من تفهم اختلافات الآخرين عنا. وتتمثل هذه الاستراتيجيات في (المواجهة، والتسوية، والتعاون، والسيطرة، والتجنب). وتقاس بالدرجة المرتفعة التي يحصل عليها الطلاب والطالبات في كل استراتيجية بمقياس استراتيجيات إدارة الصراع المستخدم في الدراسة الحالية.

الإطار النظري

أولاً: التسامح

يشير التسامح إلى " قدرة الفرد على التخلي عن حقه في الاستياء والحكم على أخطاء الآخرين ". وهو " إظهار الشفقة والسماحة تجاه المخطئين في حقنا ". بيديرسن (Pedersen) [٢١، ٣٢].

الآثار الإيجابية للتسامح

هناك عدة آثار إيجابية للتسامح تتمثل فيما يلي:

- ١- الآثار الفسيولوجية: يساعد التسامح على خفض معدل ضربات القلب، وخفض ضغط الدم، والتقليل من أخطار أمراض القلب.
- ٢- الآثار النفسية: يؤدي التسامح إلى زيادة الجوانب النفسية الإيجابية التالية: (استخدام استراتيجيات أكثر فعالية في إدارة الصراع بين الناس مثل حل المشكلات والتسوية، والتعاطف والتعاون بين الناس، والشعور بالأمل، والتفاؤل، والشعور بالسعادة، وتحسين العلاقات بين الشخصية، وفعالية الذات، وإدراك الدعم الاجتماعي والانفعالي من الآخرين، وزيادة الإنتاجية، وتقدير الذات). كما يساعد التسامح على خفض الجوانب النفسية السلبية التالية للفرد: (القلق، والاكتئاب، والخوف، والضغوط النفسية، والغضب، والعدائية). مادسين وآخرون (Madsen, et al.)

[٢٦، ٦١ : ٨٠]

مبادئ التسامح

لكي يتسامح الفرد مع ذاته، ومع الآخرين فعليه أن يتبع بعض المبادئ التالية: ضرورة نبذ الإشفاق على الذات، وضرورة نبذ كثرة النقد الموجه للناس، وتصيد أخطائهم، وتخلي الفرد عن إحساسه بأنه ضحية، ويجب أن يؤمن الفرد بأن التمسك بالأفكار غير العادلة والمتزمتة هو طريق المعاناة، كما يجب أن يؤمن الفرد بأن التمسك بالغضب لن يمنحه ما يصبو إليه، وأن يؤمن بأن التسامح هو مفتاح السعادة، وأن الهدف الأساسي من التسامح ليس هو تغيير الشخص الآخر ولكن تغيير الأفكار المتناقضة والسلبية بداخله هو، وتخلص الفرد من اعتقاده في ضرورة إيذاء أو معاقبة الشخص الآخر أو حتى نفسه على التصرفات الخاطئة. [٤، ١٠٣: ١٠٤]

أسباب عدم التسامح

هناك من يبرر عدم التسامح بالمبررات الآتية: التسامح مع الناس يجعلهم يكررون الأشياء التي تضايقتنا أكثر من مرة، وأن التسامح يعني الضعف، والتسامح يعني موافقة الشخص على تصرفه الخاطئ، وأن الأمر دائماً خطأ الآخرين فلماذا أسامح، وعندما نتسامح فإن ذلك يقلل من شأننا أمام الآخرين، وعدم التسامح مع الآخرين يجعل الفرد أكثر تحكماً في الطرف الآخر، وعدم التسامح مع الآخرين يحافظ على المسافات بين الناس. [٤، ٣٧]

خطوات تنمية التسامح

اقترح سيد صبحي [٥، ٧٢: ٧٤] خمس خطوات لتنمية التسامح

هي:

١- تعلم أن لغة الحوار بداية الطريق إلى التسامح: إن لغة الحوار هي بداية المعرفة والفهم والوضوح. فلا بد أن يعرف الفرد كيف يتكلم مع الآخرين، كيف يحسن انتقاء الألفاظ واستخدامها؛ حتى تتكون لدى المستمع إليه علاقة حميمة.

٢- تجنب التنافس البغيض: ينتج عن التنافس الشريف جو من الألفة وتبادل الخبرات، أما إذا كان التنافس يعتمد على وأد القدرات، والتقليل من شأن الآخرين، وتحقيق المكاسب الفردية دون النظر إلى الآخرين،

فإنه يسود بين الأفراد جو من الحقد والكراهية. فالتسامح يدفع الفرد إلى الاعتراف بقدرات الآخرين، وتهنئة المتميزين، وإعطاء كل ذي حق حقه. ٣- تعريف الفرد بقدراته الفعلية: يجب أن يخضع تقدير الفرد لقدراته إلى معايير موضوعية، أي لا يقلل الفرد من قدراته، ولا يببالغ في مدحها، كما يتقبل النقد من الآخرين دون مجاملة.

٤- تعلم كيفية الحرص على الأصدقاء: إن التسامح هو الذي يصنع الأصدقاء، ويقوي العلاقات الاجتماعية السليمة بين الأفراد.

٥- تعديل المفهوم الخاطئ " إن التسامح هو تجاوز عن الحقوق ": يعتقد كثير من الناس أن التسامح يعني التجاوز عن الحقوق والانسحاب من مواجهة الموقف، بينما يعتبر التسامح طاقة منتجة تدفع أصحابها إلى العمل والإنتاج، حيث يدعم التسامح التعاون، والاعتراف بقدرات الآخرين.

ثانياً: استراتيجيات إدارة الصراع

يعتبر الصراع مكوناً أساسياً من مكونات النفس البشرية. ويحدث بين الأفراد في الحالات التالية: عندما تتعارض الأهداف بينهم، اهتمام أحد الأطراف بتحقيق انتصارات على حساب الآخر، وعند الرغبة في السيطرة والتأثير على الآخرين. وقد اقترح سيد كاسب [٦١، ٦٢] تقسيم مراحل الصراع إلى:

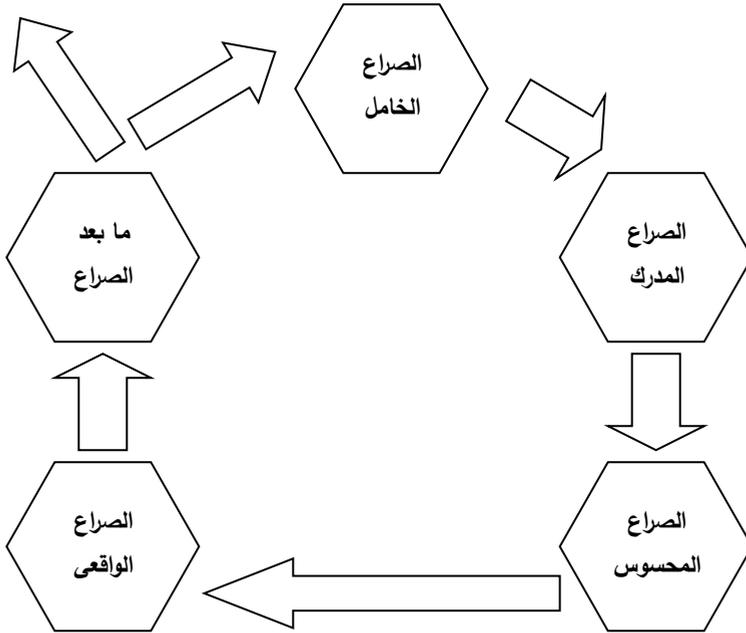
١- مرحلة الصراع الخامل: وهي المرحلة التي تتوافر فيها مسببات الصراع دون حدوثه. وهنا لا يظهر الصراع؛ نظراً لانخفاض حده الصراع أو عدم استعداد الطرفين للدخول في الصراع.

٢- مرحلة الصراع المدرك: وفيها يدرك أطراف الصراع أن هناك صراعاً سيحدث. وتتوافر في هذه المرحلة مسببات الصراع دون حدوثه. وهنا لا يظهر الصراع؛ نظراً لانخفاض حده الصراع أو عدم استعداد الطرفين للدخول في الصراع.

٣- مرحلة الصراع المحسوس: وهنا يشعر أطراف الصراع بوجود مؤشرات على بدء الصراع.

٤- مرحلة الصراع الواقعي: وتظهر فيها ردود الأفعال المترتبة على وجود الصراع، كما يتم فيها التفكير في إنهاء الصراع.
٥- مرحلة ما بعد الصراع: وتحدد فيها طبيعة العلاقة بين الأطراف المتصارعة بعد انتهاء الصراع. وتتضح مراحل الصراع من خلال

الشكل رقم (١):



الشكل رقم (١). مراحل الصراع.

وتتمثل استراتيجيات إدارة الصراع في الاستراتيجيات الآتية:

١- استراتيجية المواجهة أو حل المشكلات

Confronting Or Problem solving Strategy

تعتبر هذه الاستراتيجية من أفضل الاستراتيجيات المتبعة لإدارة الصراع؛ وذلك لأنها تهدف إلى مواجهة الصراع بطريقة مباشرة من خلال استخدام اتجاه حل المشكلات، وتعميم الحل الأفضل النابع من خلاصة الآراء المختلفة للأطراف المتصارعة، وبذلك يبحث كلا الطرفين

عن الحل الأفضل للمشكلة الذي يجعل كليهما يفوز. شيونج، وشواه (Cheung & Chuah) [٣٩٦، ١١] وقام كلاً من لوفجرين، ومالم (Löfgren & Malm) [٧٦، ٢٤] بتقسيم هذه الاستراتيجية إلى ثلاث مراحل هي:

- مرحلة الإعداد: وتشمل دعوة الميسرين لحل المشكلة، وتقييم الصراع، والموافقة على الإجراءات والأحكام المشتركة، وإيجاد منطقة سلام مشتركة بين الطرفين المتصارعين.

- مرحلة التدخل: ويتم فيها تعريف المشكلة أو الموضوع، إعادة تعريف المشكلة أو الموضوع، وتصميم الاختيارات وابتكارها، وتطوير مبادئ اتخاذ القرار، والتفاوض، والموافقة المبدئية أو التمهيدية على القرارات.

- مرحلة التقوية أو التعزيز: ويتم فيها اختبار الواقع، واستخدام الوسائل، وإعادة النظر، والمراجعة.

٢- استراتيجية التسوية Compromising Strategy

تتمثل فلسفة هذه الاستراتيجية عندما يجتمع الطرفان في نقطة وسط أثناء الموقف الصراعى، أو في الحالات التي يسعى فيها الفرد إلى تحقيق أهداف الآخرين وتحقيق أهدافه في نفس الوقت. وتستخدم استراتيجية التسوية في الحالات التالية: عندما تكون الأهداف التي يسعى الفرد لتحقيقها مهمة بدرجة متوسطة، وكذلك عند الرغبة في توفير الوقت. ماك نامارا (McNamara) [٢٩، ١٥]

ويتميز الفرد الذي يستخدم هذه الاستراتيجية بأنه متوسط التأكيدية ومتوسط التعاون. وتتضح التسوية في: التفاوض، والتنازل، وإيجاد أرضية مشتركة. فرويد (Froyd) [٢٢، ١٥]

٣- استراتيجية التعاون Collaborating Strategy

تتمثل فلسفة هذه الاستراتيجية في وجود فريق عمل يعمل على التوفيق بين الاختلافات في وجهات النظر من خلال إيجاد حلول ابتكارية ترضى جميع الأطراف، مع المحافظة على العلاقات الاجتماعية الحميمة

بين الناس. وتستخدم استراتيجيات التعاون في الحالات التالية: عندما يوجد مستوى عال من الثقة بين الأفراد، وعندما لا يريد الفرد تحمل المسؤولية كاملة، وعندما يرغب الفرد في الاستماع إلى آراء جديدة. ماك نامارا (McNamara) [٢٩، ١٣]

ويتميز الفرد الذي يستخدم هذه الاستراتيجية بأنه أكثر تأكيدية وأكثر تعاوناً. حيث يجمع الفرد أفكاراً مختلفة حول الموقف الصراعي والدواعي إليه؛ وذلك للتوصل لحل مناسب للصراع، وتحسين العلاقات بين الأفراد. ويتضح التعاون في: الاستماع الجيد، وتحليل مدخلات النزاع، والمواجهة غير المهددة للفرد. فرويد (Froyd) [٢٥، ١٥]

٤- استراتيجية السيطرة Controlling Strategy

تتمثل فلسفة هذه الاستراتيجية عندما تكون الأهداف مهمة بدرجة شديدة، فيجب أن يستخدم الشخص أحياناً القوة حتى يفوز. وتستخدم استراتيجيات السيطرة في الحالات التالية: عندما يكون الفرد على حق، وعندما يريد الفرد التمسك بحقوقه، وعندما يريد الفرد السرعة في اتخاذ القرار، أو في حالة عدم الرغبة في الاستجابة لمطالب الآخرين. ماك نامارا (McNamara) [٢٩، ١٦]

ويتميز الفرد الذي يستخدم هذه الاستراتيجية بأنه أكثر تأكيدية وأقل تعاوناً. وتتضح السيطرة في: تأكيد الفرد لآرائه ومشاعره، والوقوف على أرضية صلبة، والمجادلة أو المناقشة، واستخدام النفوذ أو التأثير. فرويد (Froyd) [٢٥، ١٥]

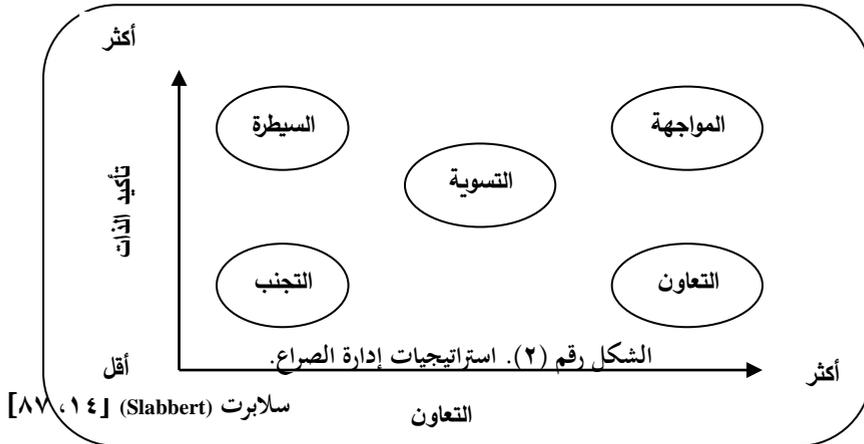
٥- استراتيجية التجنب Avoiding Strategy

تتمثل فلسفة هذه الاستراتيجية في تحاشي الصراع عن طريق الانسحاب أو تأجيل تحقيق الأهداف. وتستخدم هذه الاستراتيجية عندما يكون الوقت والمكان غير ملائمين لتحقيق الأهداف. كما يستخدم التجنب في الحالات التالية: عندما يكون الصراع صغيراً، وتكون العلاقات بين الأفراد في خطر، وعندما يحتاج الفرد إلى معلومات أكثر عن أسباب الخلاف، وعندما يكون الفرد انفعالياً جداً والمحيطون به يستطيعون حل الصراع بطريقة أكثر نجاحاً، كما يستخدم التجنب عندما لا يكون لدى

الفرد القوة مع عدم وجود فرص لتحقيق ما يريد. ماك نامارا (McNamara) [٢٩، ١٥]

ويتميز الفرد الذي يستخدم هذه الاستراتيجية بأنه أقل تأكيدية وأقل تعاوناً، وذلك خوفاً من الدخول في الصراع، فهو ليس لديه مهارات لإدارة الصراع بفعالية. ويتضح التجنب في: الانسحاب، وترك الأشياء بدون حل. فرويد (Froyd) [٢٧، ١٥]

ويمكن تمثيل استراتيجيات إدارة الصراع من خلال الشكل رقم (٢):



العوامل المؤثرة في اختيار استراتيجية إدارة الصراع

يذكر فرويد (Froyd) [٢٨، ١٥] أن هناك بعض العوامل التي تؤثر على استجابة الفرد نحو الصراع تتمثل فيما يلي:

١- الجنس: حيث يفضل الذكور استخدام استراتيجية السيطرة لإدارة صراعاتهم مع الآخرين؛ وذلك لأن هذه الاستراتيجية تساعدهم على تأكيد ذاتهم، بينما يميل الإناث إلى استخدام استراتيجيات التعاون أو التجنب.

٢- مفهوم الذات: هي الطريقة التي نفكر ونشعر بها حول أنفسنا، وهل أفكارنا ومشاعرنا وآراؤنا يستجيب لها الآخرون أم لا تؤثر في اختيار استراتيجية إدارة الصراع؟

٣- التوقعات: ومن هذه التوقعات " هل الطرف الآخر في الصراع يريد أن ينهى الصراع ويحل المشكلة أم لا ؟ " .

٤- الموقف: تؤثر بعض التساؤلات في موقف الصراع في النمط الذي يستخدمه الفرد لإدارة الصراع، مثل " أين يحدث الصراع؟، هل نعرف الطرف الآخر الذي يتصارع معنا؟، وهل الصراع شخصي أم عام؟ " .

٥- القوة الاجتماعية: تؤثر حالة القوة الاجتماعية للفرد في علاقته بالآخرين في موقف الصراع، حيث يختلف نمط إدارة الصراع إذا كانت هذه القوة أقل أو أكثر أو متساوية مع الطرف الآخر.

٦- الخبرة: تساعد الخبرة على اختيار الاستراتيجية الملائمة لموقف الصراع بفعالية وسهولة، مع المرونة في تغيير هذه الاستراتيجية عند الضرورة لخفض الصراع.

٧- مهارات الاتصال: تتوقف القدرة على إدارة الصراع بفعالية على القدرة على الاتصال الفعال مع الآخرين، حيث يساعد الاتصال الفعال على حل الصراع بطريقة أكثر سهولة ونجاح.

الدراسات السابقة

أولاً: دراسات تناولت الفروق بين الجنسين في التسامح

دراسة كونستام وآخرين (Konstam ; et al.) [٢١، ٢٦ : ٣٩] هدفت إلى التعرف على العلاقة بين العمليات التوافقية الانفعالية الخلقية ومنها (الخجل، والشعور بالذنب، والغضب، والتعاطف) وبين التسامح. وتكونت العينة من (١٣٨) طالباً وطالبة من الجامعة. وقد أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في التسامح لصالح الإناث.

دراسة داي ومالتبي (Day & Maltby) [١٤، ٩٩ : ١٠٩] وهدفت إلى التعرف على العلاقة بين التسامح وميكانيزمات الدفاع. وتكونت العينة من (٣٠٤) من طلاب الجامعة، منهم (١٥١) طالباً، (١٥٣) طالبة). وقد

بينت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في التسامح لصالح الإناث. بما يعنى أن الإناث أكثر تسامحاً من الذكور.

دراسة مالتبي وآخرين: (Maltby; et al.) [٢٧، ١: ١٣] وهدفت إلى التعرف على العلاقة بين التسامح والسعادة. وتكونت العينة من (٢٢٤) طالباً وطالبة من الجامعة ببريطانيا. وقد طبق مسح التسامح، ومقياس السعادة الاكتئاب، واستبيان أكسفورد للسعادة (النسخة المختصرة) وقد بينت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في التسامح لصالح الإناث. بما يعنى أن الإناث أكثر تسامحاً من الذكور.

دراسة توسين وويب: (Toussain & Webb) [٦٨٥: ٤٣، ٦٧٣] وهدفت إلى التعرف على العلاقة بين التسامح والتعاطف. وكذلك التعرف على الفروق بين الجنسين في التسامح والتعاطف. وتكونت العينة من (١٢٧) من طلاب الجامعة. وقد أوضحت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في كل من التسامح والتعاطف لصالح الإناث. بما يعنى أن الإناث أكثر تسامحاً وتعاطفاً من الذكور.

دراسة ميولتي وريفيري: (Mulleti & Riviere) [٣٠، ١٥٩: ١٧٢] وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين ثقافة التسامح للأبناء وثقافة التسامح للآباء. وتكونت العينة من (١٦٦) من الأبناء الذين تراوحت أعمارهم بين (١٨ - ٣٣) سنة، و(١٦٦) من الآباء الذين تراوحت أعمارهم بين (٣٤ - ٧٢) سنة، و(١٦٦) من الأمهات اللاتي تراوحت أعمارهن بين (٣٤ - ٦٣) سنة. وقد كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في التسامح لصالح الإناث. بما يعنى أن الإناث أكثر تسامحاً من الذكور.

دراسة أوراثينكال وآخرين: (Orathinkal; et al.) [٢٧: ٣١، ٢٠] وهدفت إلى التعرف على أثر المتغيرات الديموجرافية مثل (الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الاقتصادي) على التسامح. وقد تكونت العينة من (٢٢٠) طالباً وطالبة بالجامعة. وقد أظهرت النتائج وجود أثر دال إحصائياً للجنس على التسامح، وأن الإناث أكثر تسامحاً من الذكور.

ثانياً: دراسات تناولت الفروق بين الجنسين في إدارة الصراع

دراسة كورابيك وآخرين: (Korabik; et al.) [٢٢، ٤٠٥، ٤٢٠] وهدفت إلى التعرف على العلاقة بين نمط إدارة الصراع والقيادة الفعالة. وتكونت العينة من (٤٣) مجموعة من القادة المراهقين والمراهقات. وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في إدارة الصراع.

دراسة شين وريان: (Chen & Ryan) [١٠، ١: ٣٢] وهدفت إلى التعرف على أثر الثقافة على إدارة الصراع، وتكونت العينة من (٥٠) من طلاب وطالبات الجامعة الأمريكيين، و(٤٨) من طلاب وطالبات الجامعة الصينيين. وقد كشفت النتائج عن وجود فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في إدارة الصراع، لصالح الإناث في استراتيجيتي التعاون، والتجنب، لصالح الذكور في استراتيجيتي السيطرة، والمواجهة، وذلك في المجموعتين الأمريكية والصينية.

دراسة هافينجا: (Havenga) [١٨، ٢٢: ٢٨] وهدفت إلى التعرف على نمط إدارة الصراع وفقاً لمتغيرات (الجنس، والعمر). وذلك لدى عينة من صغار رجال الأعمال قوامها (٦٨) رجلاً وامرأة. وقد أوضحت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في إدارة الصراع.

دراسة جينكينز وآخرين: (Jenkins ; et al.) [٢٠، ٢٧٧: ٣٠٩] وهدفت إلى التعرف على العلاقة بين إدارة الصراع، وفعالية الذات، والاكتماب. وتكونت العينة من (١٢٨) من طلاب وطالبات المدرسة، بلغت أعمارهم (١٢) سنة. وقد وجدت فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في إدارة الصراع لحساب الإناث في استراتيجيات التعاون، والتسوية، والتجنب، ولحساب الذكور في استراتيجيتي السيطرة، والمواجهة.

دراسة بولوسكي وسونتور: (Poloski & Sontor) [٣٣، ١: ١٦] وهدفت إلى التعرف على العلاقة بين السمات الشخصية ونمط إدارة الصراع، وكذلك التعرف على الفروق بين (الجنسين، والعمر، ومستوى التحصيل الدراسي) في إدارة الصراع. وتكونت العينة من (١٢٢) من طلاب وطالبات الجامعة. وقد بينت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين

الجنسين في إدارة الصراع لحساب الإناث في استراتيجيات التعاون، والتسوية، والتجنب، ولحساب الذكور في استراتيجيات السيطرة، والمواجهة.

دراسة ساسكيا وآخرين: (Saskia ; et al.) [٣٧، ٦٠ : ٦٩] وهدفت إلى التعرف على العلاقة بين نمط إدارة الصراع، وتقدير الذات، والانحراف. وتكونت العينة من (١٣١٣) من المراهقين والمراهقات. وقد كشفت النتائج وجود فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في إدارة الصراع لحساب الإناث في استراتيجيات التعاون، والتسوية، والتجنب، ولحساب الذكور في استراتيجيات السيطرة، والمواجهة.

تعقيب

يتضح من عرض الدراسات السابقة اتفاق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في كون العينة من طلاب وطالبات الجامعة، ومن هذه الدراسات: دراسة شين وريان (Chen & Ryan 1999)، وكونستام وآخرين (Konstam ; et al. 2001)، وداى ومالتبي (Day & Maltby 2004)، وتوسين وويب (Toussain & Webb 2005)، ومالتبي وآخرين (Maltby ; et al. 2005)، وبولوسكى وسونتور (Poloski & Sontor 2009).

كما تتفق نتائج العديد من الدراسات السابقة على وجود فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في التسامح لصالح الإناث، ووجود فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في إدارة الصراع لحساب الإناث في استراتيجيات التعاون والتجنب، ولحساب الذكور في استراتيجيات السيطرة، والمواجهة.

وتختلف الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في كون العينة الحالية من طلاب وطالبات الجامعة، بينما في بعض الدراسات السابقة كانت دون ذلك، ومن هذه الدراسات: دراسة كورابيك وآخرين (Korabik ; et al. 1993)، وهافينجا (Havenga 2000)، وجينكينز وآخرين (Jenkins ; et al. 2002). وقد تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في نتائجها وفي صياغة فروض الدراسة. وكذلك الاطلاع على الأطر النظرية الخاصة بالتسامح

وإدارة الصراع. مما أعطى الباحث خلفية نظرية واضحة وجيدة عن هذه المتغيرات.

ثالثاً: دراسات تناولت العلاقة بين التسامح وإدارة الصراع

دراسة بيكمور: (Bickmore) [٧، ٢٥: ٣٣] هدفت إلى إجراء دراسة حالة على المعلمين في (٤) مدارس ثانوية؛ وذلك للتعرف على استراتيجيات إدارة الصراع التي يستخدمونها، والتي تؤثر في المناخ الاجتماعي داخل الفصل. وقد تبين وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين التسامح واستراتيجية التجنب والتي تستخدم في إدارة الصراع داخل الفصل.

دراسة وونغ: (Wong) [٤٥، ١٦٤١] وهدفت إلى التعرف على أثر الاتصال الحضاري والبين شخصي على التعاون والتفاعل بين الحضارات المختلفة. وتكونت العينة من (١١٣٥) فرداً من ثلاث دول مختلفة هي (أمريكا، وكندا، واليابان). وتراوحت أعمارهم بين (٣٥ - ٤٥) سنة. وقد وجد أن هناك عدة عوامل لها تأثير على التفاعل بين الحضارات، وهي: (اللغة، وأساليب الاتصال غير اللفظي، والتوجه نحو العلاقات، والتسامح، وتأكيد الذات، واتخاذ القرار، والاهتمامات البين شخصية، واحترام الحضارات الأخرى، وإدارة الصراع، والعدل، والفكاهة). وقد أظهرت النتائج أن هناك علاقة موجبة دالة إحصائياً بين التعاون والتفاعل بين الحضارات المختلفة. وأن هناك علاقة موجبة دالة إحصائياً بين التسامح واستراتيجيتي التجنب والتعاون في إدارة الصراع.

دراسة ريتوفي ودروري: (Ritov & Drory) [٣٥، ١٣٩: ١٥٥] وهدفت إلى التعرف على العلاقة بين الغموض والتسامح وبين استراتيجيات إدارة الصراع، وذلك لدى عينة قوامها (٨٣٦) من طلاب وطالبات الجامعة، الذين تراوحت أعمارهم بين (١٩ - ٢٢) سنة. وقد بينت النتائج أن هناك علاقة سالبة دالة إحصائياً بين التسامح واستراتيجيتي المواجهة والسيطرة في إدارة الصراع. وأن هناك علاقة موجبة دالة إحصائياً بين تحمل الغموض واستراتيجية التنافس.

دراسة جريجوري: (Gregory) [١٦، ١٠٨٢] وهدفت إلى التعرف على أثر التدريب على فعالية الذات والكفايات الاجتماعية على كل من مهارات

التسامح، وإدارة الصراع، والصدقة. وتكونت العينة من (١١٣) فرداً من المتطوعين الذين تراوحت أعمارهم بين (٢٤ - ٣٠) سنة. وقد بينت النتائج وجود أثر موجب دال إحصائياً لكل من فعالية الذات والكفايات الاجتماعية على كل من: التسامح، وإدارة الصراع، والصدقة. وأن هناك علاقة موجبة دالة إحصائياً بين التسامح واستراتيجيات التسوية، والتعاون، والتجنب في إدارة الصراع.

دراسة وورثينجتون: (Worthington) [٤٦، ٣: ١٥] وهدفت إلى استخدام العلاج المعرفي السلوكي في تحسين التوافق الزوجي لدى (٣٠) من الأزواج. تراوحت أعمارهم بين (٣٢ - ٤٥) سنة. وقد أظهرت النتائج أن الرضا الزوجي يؤدي إلى تحسين استخدام استراتيجيات إدارة الصراع، وبالتالي زيادة التسامح بين الأزواج.

دراسة ماكيلفي: (Mcelvey) [٢٨، ٢١٢٨] وهدفت إلى التعرف على العوامل المؤثرة في القيادة، وذلك لدى عينة قوامها (٣٢) من رؤساء الجامعات بجورجيا، و(٣٥٤) فرداً من المسؤولين ببعض الكليات. وقد أوضحت النتائج وجود علاقة سالبة دالة إحصائياً بين التسامح واستراتيجية السيطرة في إدارة الصراع.

دراسة بيرشارد وآخرين: (Burchard ; et al.) [٩، ٢٤٠: ٢٥٢] وهدفت إلى دراسة أثر برنامج إرشادي زوجي في تحسين الرضا عن الحياة لدى عينة من المتزوجين قوامها (٢٠) زوجاً وزوجة من حديثي الزواج، تراوحت أعمارهم بين (٢٠ - ٤٠) سنة. وقد تم تقسيمهم إلى (٣) مجموعات، منهم مجموعتان تلقيتا البرنامج الإرشادي، ومجموعة ضابطة. وقد ركز البرنامج على تعلم بعض الجوانب الإيجابية مثل: التسامح، والتعاطف، والشعور بالأمل. وقد وجد أثر موجب دال إحصائياً للبرنامج الإرشادي في تحسين الرضا عن الحياة. كما وجدت علاقة موجبة دالة إحصائياً بين التسامح وكل من الرضا عن الحياة، والاتصال الفعال بين الأزواج، و علاقة سالبة دالة إحصائياً بين التسامح واستراتيجيات المواجهة والسيطرة في إدارة الصراع بين الأزواج.

دراسة لاولير وآخرين: (Lawler ; *et al.*) [٢٣، ١٥٧ : ١٦٧] وهدفت إلى التعرف على العلاقة بين التسامح والصحة الجسمية. وذلك على عينة قوامها (٨١) فرداً من البالغين. وقد تم استخدام (٤) مقاييس للتسامح، و(٥) مقاييس للصحة الجسمية وهي (الأعراض الجسمية، والاستخدامات الطبية، وكفاءة النوم، والإحساس بالتعب، والشكاوى الجسمية). وقد وجدت علاقة موجبة دالة إحصائياً بين التسامح وانخفاض ضغط الدم، ووجدت علاقة سالبة دالة إحصائياً بين التسامح وكل من الأعراض الجسمية، والضغط. كما وجد أن التسامح يسهم بدرجة كبيرة في كل من إدارة الصراع وإدارة الضغوط بفعالية.

دراسة ريزكالا وآخرين: (Rizkalla ; *et al.*) [٣٦، ١ : ٤٢] وهدفت إلى التعرف على العلاقة بين إدارة الانفعالات وكل من إدارة الصراع، والميل إلى التسامح. وتكونت العينة من (٢٢) فرداً من البالغين. وقد تم استخدام مقياس إدارة الانفعالات، وإدارة الصراع، والميل إلى التسامح. وقد كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين الميل إلى التسامح وبين استراتيجية المواجهة في إدارة الصراع. كما وجدت علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين إدارة الانفعالات وكل من إدارة الصراع، والميل إلى التسامح.

تعقيب

يتضح من عرض الدراسات السابقة أن الدراسة الحالية تتفق مع بعض الدراسات السابقة في كون العينة مكونة من الذكور والإناث معاً، ومنها: دراستا ريتوفى ودرورى (Ritov & Drory 1996)، بيرشارد وآخرين (Burchard ; *et al.* 2003).

كما تتفق نتائج العديد من الدراسات السابقة على وجود علاقة موجبة دالة إحصائياً بين التسامح واستراتيجيات إدارة الصراع. وقد تمت الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة وصياغة فروض الدراسة. وكذلك الاطلاع على الأطر النظرية الخاصة بالتسامح واستراتيجيات إدارة الصراع مما أعطى الباحث خلفية نظرية واضحة وجيدة عن هذه المتغيرات.

فروض الدراسة

- ١- توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات الذكور والإناث في التسامح لصالح الإناث.
- ٢- توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات الذكور والإناث في استراتيجيات إدارة الصراع لحساب الإناث في استراتيجيات التعاون، والتسوية، والتجنب، ولحساب الذكور في استراتيجيات السيطرة، والمواجهة.
- ٣- توجد علاقة ارتباطيه موجبة دالة إحصائياً بين التسامح واستراتيجيات التعاون، والتسوية، والتجنب، وعلاقة ارتباطيه سالبة دالة إحصائياً بين التسامح واستراتيجيات المواجهة، والسيطرة.
- ٤- لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات ذوى المستوى المرتفع وذوى المستوى المنخفض في التسامح في استراتيجيات إدارة الصراع.

عينة الدراسة

تمثلت عينة الدراسة الاستطلاعية في (٩٣) طالباً وطالبة بالفرقة الأولى شعب (أحياء، رياضيات، وعلم النفس) بكلية التربية بجامعة المنيا. بينما عينة الدراسة الأساسية قوامها (٢٣٥) طالباً وطالبة بكلية التربية جامعة المنيا، منهم (١١٢) طالباً، و(١٢٣) طالبة، تتراوح أعمارهم بين (١٨ - ٢٠) سنة، بمتوسط قدره (١٩,٢٢) سنة، وانحراف معياري قدره (٠,٥٩٦). وتم تطبيق الدراسة في الفصل الدراسي الثاني للعام الدراسي ٢٠٠٨ / ٢٠٠٩ م. والجدول رقم (١) يوضح توزيع العينة الأساسية وفقاً للفرقة، والشعبة، والجنس:

الجدول رقم (١). توزيع العينة الأساسية وفقاً للفرقة والشعبة والجنس.

الفرقة الثانية			الفرقة الثالثة			الفرقة الرابعة		
الشعبة	ذكر	أنثى	الشعبة	ذكر	أنثى	الشعبة	ذكر	أنثى
رياضيات	٧٣	٥	أحياء	٢	١٥	فنية	١٨	٣٦

			١٤	٦	كيمياء	٢١	٤	زراعية
			١٤	٢	فرنسي			
			١٨	٧	أساسي رياضيات			
٣٦	١٨		٦١	١٧		٢٦	٧٧	المجموع الكلى

أدوات الدراسة

١- مقياس التسامح (إعداد الباحث)

قام الباحث بإعداد المقياس وذلك للمبررات التالية:
 • توفير أداة سيكومترية مناسبة للبيئة المصرية وأهداف البحث وعينته.

• قلة المقاييس التي تناولت التسامح كمتغير إيجابي في الشخصية، وعلى الرغم من وجود التسامح في بعض القوائم والمقاييس إلا أنه يقاس بعدد محدود من العبارات التي لا تغطي جميع أبعاد التسامح التي يتناولها المقياس الحالي، هذا فضلاً عن اختلاف عينة الدراسة الحالية عن عينات القوائم والمقاييس الأخرى.

وقد مر إعداد المقياس بالخطوات الآتية:
 - الاطلاع على الأطر النظرية العربية والأجنبية التي تناولت التسامح.

- الاطلاع على أهم المقاييس التي تناولت التسامح وهي : مسح الذات لقياس التسامح إعداد/ دوريتى وستانهوب (Daugherty & Stanhope) [١٣ ، ١ : ٢٢] ، ومقياس التسامح إعداد/ ويتفليت وآخرين (Witvliet , et al.) [٤٤ ، ١ : ١٣] ، ومقياس الميل نحو التسامح إعداد/ برون (Brown) [٨ ، ٧٥٩ : ٧٧١] ، ومقياس التسامح إعداد/ ستراثيرز وايتون (Struthers & Eaton) [٤٢ ، ٢٩٩ : ٣٠٨] ، ومقياس مهارات التسامح والأخلاق إعداد/ سكوت (Scott) [٣٨ ، ١ : ٣٤] .

قام الباحث بتصميم استبيان مفتوح يحتوى على ثلاثة أسئلة ؛ للاستفادة منها في صياغة عبارات المقياس وهي : " ما هي أهم

مظاهر تسامحك مع نفسك ، ومع الآخرين ؟ " ، " ما هي المواقف التي تتسامح فيها مع نفسك ، ومع الآخرين ؟ " ، و "من وجهة نظرك ما هي النتائج المترتبة على تسامحك مع نفسك ، ومع الآخرين ؟ " . وتم تطبيقه على عينة قوامها (٥٠) طالباً وطالبة بالفرقة الأولى شعب (أحياء ، رياضيات ، وعلم النفس) بكلية التربية بجامعة المنيا . وقد أسفرت نتائج هذا الاستبيان عن صياغة عدد من العبارات لقياس التسامح .

تمت صياغة عدد من العبارات قدرها (٣٥) عبارة ، وتم تصنيف هذه العبارات في بعدين هما : بعد السلام الداخلي مع النفس ، وبعد تقبل أخطاء الآخرين . مع وجود خمسة بدائل أمام كل عبارة ، يختار الطالب من بينهما ما يتناسب مع وجهة نظره ، ودرجاتها كالتالي :

الاختيار	لا تنطبق إطلاقاً	تنطبق بدرجة بسيطة	تنطبق بدرجة متوسطة	تنطبق كثيراً	تنطبق تماماً
درجة العبارات الإيجابية	١	٢	٣	٤	٥
درجة العبارات السلبية	٥	٤	٣	٢	١

تم عرض المقياس على متخصص في اللغة العربية لمراجعته لغوياً . وعرض المقياس في صورته الأولية على مجموعة من السادة المحكمين من أساتذة الصحة النفسية وعلم النفس ؛ لتحديد مدى ملائمة تلك العبارات لقياس التسامح، وتعديل وإضافة ما يرويه مناسباً من عبارات. ثم تم توزيع العبارات بطريقة دائرية.

تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية قوامها (٩٣) طالباً وطالبة بالفرقة الأولى شعب (أحياء، رياضيات، وعلم النفس) بكلية التربية جامعة المنيا ؛ للتعرف على الخصائص السيكومترية للمقياس.

الخصائص السيكومترية لمقياس التسامح

- صدق المقياس: لحساب صدق المقياس تم استخدام الطريقتين

التاليتين:

١- صدق المحكمين: تم عرض المقياس في صورته الأولية على مجموعة من السادة المحكمين من أساتذة الصحة النفسية وعلم النفس وعددهم (٧) لتحديد مدى ملائمة تلك العبارات لمقياس التسامح لدى طلاب كلية التربية، وتعديل وإضافة ما يروونه مناسباً من عبارات، مع مراعاة ألا تقل نسبة الاتفاق بين المحكمين على (٨٥٪) بواقع (٦) آراء من (٧). وقد أوصى المحكمون بتعديل صياغة (٣) عبارات، وحذف (٤) عبارات.

٢- التجانس الداخلي: تم حساب التجانس الداخلي من خلال حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة في المقياس ودرجة البعد الذي تنتمي إليه كل على حده، وذلك كما يوضح الجدول رقم (٢):

الجدول رقم (٢). معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه في مقياس التسامح (ن = ٩٣).

العبارات										البعد	
١٩	١٧	١٥	١٣	١١	٩	٧	٥	٣	١	رقم العبارة	السلام الداخلي مع النفس
**٠,٤٦٤	**٠,٥٣٩	**٠,٤٦٥	**٠,٦٢٤	**٠,٣٨٤	**٠,٥٨٢	**٠,٦٣٤	**٠,٥١٣	**٠,٣٠٤	**٠,٣٧٨	معامل الارتباط	
						٢٧	٢٥	٢٣	٢١	رقم العبارة	
						**٠,٥٧٨	**٠,٤٤٥	**٠,٤٩٤	**٠,٥٥٤	معامل الارتباط	
٢٠	١٨	١٦	١٤	١٢	١٠	٨	٦	٤	٢	رقم العبارة	بعض أجزاء الآن...

العبارات										البعد
**٠,٤٦	**٠,٥٣٦	**٠,٦٥٨	**٠,٤٧٥	**٥٣٢.٠	**٠,٥٧٢	**٤٨٦.٠	*٢٠٥.٠	**٠,٥٣٩	**٣٢٢.٠	معامل الارتباط
			٣١	٣٠	٢٩	٢٨	٢٦	٢٤	٢٢	رقم العبارة
			**٠,٥٢١	**٥٨.٠	**٠,٥٦٦	**٦٠٨.٠	**٥١٤.٠	**٠,٦٥٢	**٦.٠	معامل الارتباط

* دالة عند مستوى (٠,٠٥)

** دالة عند مستوى (٠,٠١)

يتضح من الجدول السابق أن جميع العبارات في بعدي السلام الداخلي مع النفس، وتقبل أخطاء الآخرين مرتبطة بالبعد عند مستوى دلالة (٠,٠١)، باستثناء العبارة (٦) فهي دالة عند مستوى (٠,٠٥). مما يشير إلى أن هناك درجة عالية من التجانس داخل مقياس التسامح. ثبات المقياس: لحساب ثبات المقياس تم استخدام الطريقتين التاليتين:

١- طريقة إعادة التطبيق: تم حساب ثبات المقياس باستخدام طريقة

إعادة التطبيق بفاصل زمني قدره (١٥) يوماً بين التطبيقين الأول والثاني، وذلك على عينة قوامها (٩٣) طالباً وطالبة بالفرقة الأولى شعب (أحياء، رياضيات، وعلم النفس) بكلية التربية بجامعة المنيا. وقد وجد أن معامل الثبات للبعد الأول (٠,٨٥٤)، ومعامل الثبات للبعد الثاني (٠,٧٤١)، وهي قيم دالة عند مستوى (٠,٠١) مما يدل على أن بُعدي المقياس يتمتعان بدرجة عالية من الثبات.

٢- طريقة ألفا كرونباخ: تم حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ،

حيث تم حساب الارتباط بين عبارات كل بعد في المقياس على حده. وقد وجد أن معامل الثبات للبعد الأول (٠,٧٦٤)، ومعامل الثبات للبعد الثاني (٠,٨٢٨)، وهي قيم مرتفعة ودالة عند مستوى (٠,٠١) حيث (ن=٩٣). مما يشير إلى أن المقياس يتمتع بثبات مرتفع، وبالتالي صلاحية استخدامه مع عينة الدراسة.

ومن النتائج السابقة لصدق وثبات المقياس يتضح توفر الشروط السيكومترية لمقياس التسامح، وصلاحيته وإمكانية استخدامه في الدراسة الحالية.

الصورة النهائية للمقياس: يتكون المقياس في صورته النهائية من (٣١) عبارة. والجدول رقم (٣) يوضح أرقام العبارات الإيجابية والسلبية في كل بعد من المقياس:

الجدول رقم (٣). أبعاد مقياس التسامح وأرقام العبارات الإيجابية والسلبية في كل بعد.

أرقام العبارات السلبية	أرقام العبارات الإيجابية	البعد
٢٧ - ١٩ - ١١	١ - ٣ - ٥ - ٧ - ٩ - ١٣ - ١٥ - ١٧ ٢١ ٢٣ ٢٥	السلام الداخلي مع النفس
٣٠ - ٢٤ - ١٦	٢ - ٤ - ٦ - ٨ - ١٠ - ١٢ - ١٤ - ١٨ ٢٠ ٢٢ ٢٦ ٢٨ ٢٩ ٣١	تقبل أخطاء الآخرين

٢- مقياس استراتيجيات إدارة الصراع: (إعداد الباحث)

قام الباحث بإعداد المقياس وذلك للمبررات التالية:
 • توفير أداة سيكومترية مناسبة للبيئة المصرية وأهداف البحث وعينته.

• قلة المقاييس في البيئة العربية والتي تناولت استراتيجيات إدارة الصراع. حيث وجد مقياس لقياس الصراع النفسي إعداد / مجدي الدسوقي [٢، ٥٤٠] في حين تتناول الدراسة الحالية أهم الاستراتيجيات التي يمكن من خلالها إدارة الصراع.

وقد مر إعداد المقياس بالخطوات الآتية:

- الاطلاع على الأطر النظرية العربية والأجنبية التي تناولت استراتيجيات إدارة الصراع.

- الاطلاع على أهم المقاييس التي تناولت استراتيجيات إدارة الصراع وهي: مقياس فعالية الذات في إدارة الصراع إعداد / هاربر (Harper) [١٧، ١ : ٧]، ومقياس استراتيجيات إدارة الصراع إعداد / ريجينالد (Reginald) [٣٤، ١ : ١٥]، ومقياس استراتيجيات إدارة الصراع إعداد / كوبلي (Copley) [١٢، ١ : ٨].

- تم تصنيف المقياس إلى خمس استراتيجيات هي: (المواجهة، والتسوية، والتعاون، والتجنب، والسيطرة). وتم صياغة عدد من العبارات لكل استراتيجية. فأصبح عدد العبارات في كل المقياس (٧٠) عبارة، علماً بأن طريقة تصحيح هذه العبارات هي نفس طريقة تصحيح مقياس التسامح.

- تم عرض المقياس على متخصص في اللغة العربية لمراجعته لغوياً. وعرض المقياس في صورته الأولية على مجموعة من السادة المحكمين من أساتذة الصحة النفسية و علم النفس ؛ لتحديد مدى ملائمة تلك العبارات لقياس استراتيجيات إدارة الصراع، وتعديل وإضافة ما يروونه مناسباً من عبارات. ثم تم توزيع العبارات بطريقة دائرية.

- تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية قوامها (٩٣) طالباً وطالبة بالفرقة الأولى شعب (أحياء، ورياضيات، و علم النفس) بكلية التربية جامعة المنيا ؛ للتعرف على الخصائص السيكومترية للمقياس.

الخصائص السيكومترية لمقياس استراتيجيات إدارة الصراع:

صدق المقياس: لحساب صدق المقياس تم استخدام الطريقتين التاليتين:

١- صدق المحكمين: تم عرض المقياس في صورته الأولية على مجموعة من السادة المحكمين من أساتذة الصحة النفسية و علم النفس وعددهم (٧) لتحديد مدى ملائمة تلك العبارات لقياس استراتيجيات إدارة الصراع لدى طلاب كلية التربية، وتعديل وإضافة ما يروونه مناسباً من عبارات، مع مراعاة ألا تقل نسبة الاتفاق بين المحكمين على (٨٥٪) بواقع (٦) آراء من (٧). وقد أوصى المحكمون بتعديل صياغة (٥) عبارات، وحذف (٦) عبارات.

٢- التجانس الداخلي: تم حساب التجانس الداخلي من خلال حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة في المقياس ودرجة البعد الذي تنتمي إليه كل على حده، وذلك كما يوضح الجدول رقم (٤):

الجدول رقم (٤). معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه في مقياس استراتيجيات إدارة الصراع (ن=٩٣).

العبارات										البعد
٤٦	٤١	٣٦	٣١	٢٦	٢١	١٦	١١	٦	١	رقم العبارة
**٠,٦١٢	**٠,٥٧	**٤١,٠	**٠,٤٧	**٥٢٩,٠	**٠,٥٩٩	**٥٨٦,٠	**٣٤٥,٠	**٠,٦٣٨	**٤٩٦,٠	معامل

العبارات										العدد	
										الارتباط	
										رقم العبارة	٥١
										معامل الارتباط	**٠,٥٦٦
٤٧	٤٢	٣٧	٣٢	٢٧	٢٢	١٧	١٢	٧	٢	رقم العبارة	**٣٤٨٠
**٤٤٩٠	**٤٦٦٠	**٤٤٠	**٤٢٢٠	**٥٣٣٠	**٥٥٤٠	**٠,٦١٦	**٤٧٤٠	**٠,٦٢٣	**٣٤٨٠	معامل الارتباط	**٠,٦٢٣
										رقم العبارة	٥٦
										معامل الارتباط	**٧٦٣٠
٤٨	٤٣	٣٨	٣٣	٢٨	٢٣	١٨	١٣	٨	٣	رقم العبارة	١١٨٠
**٧٢٣٠	**٦٦٤٠	**٥٦٥٠	**٣٧١٠	**٥٧٠	**٤٥٢٠	**٤٦٠	**٥١٧٠	**٥٥٢٠	١١٨٠	معامل الارتباط	**٥٥٢٠
										رقم العبارة	٥٧
										معامل الارتباط	**٠,٥١
٤٩	٤٤	٣٩	٣٤	٢٩	٢٤	١٩	١٤	٩	٤	رقم العبارة	**٠,٥٤٣
**٥٦٥٠	**٦٢٧٠	**٠,٥٥٨	١٩٢٠	**٤٤٤٠	**٧٣٨٠	**٣٥٩٠	**٥٤٠	**٠,٥٦٧	**٠,٥٤٣	معامل الارتباط	**٠,٥٤٣
										رقم العبارة	٦٤
										معامل الارتباط	**٠,٥٧٣
٥٠	٤٥	٤	٣٥	٣٠	٢٥	٢٠	١٥	١٠	٥	رقم العبارة	**٠,٣٩٧
**٤٦٨٠	**٦٠٣٠	**٠,٥٧٢	**٥٤٨٠	**٤٩٩٠	**٥٧٥٠	**٥١٩٠	**٥٢٦٠	**٦٦٦٠	**٠,٣٩٧	معامل الارتباط	**٠,٣٩٧
										رقم العبارة	٦٣
										معامل الارتباط	**٠,٣٦٨

** دالة عند مستوى (٠,٠١)

يتضح من الجدول رقم (٤) أن جميع العبارات في الاستراتيجيات الخمس مرتبطة بالبعد عند مستوى دلالة (٠,٠١)، باستثناء العبارة (٣)، و(٣٤) فهما غير دالتين، وبالتالي يتم حذفهما. مما يشير إلى أن هناك درجة عالية من الاتساق داخل مقياس استراتيجيات إدارة الصراع.

ثبات المقياس: لحساب ثبات المقياس تم استخدام الطريقتين التاليتين:

١- طريقة إعادة التطبيق: تم حساب ثبات المقياس باستخدام طريقة إعادة التطبيق بفاصل زمني قدره (١٥) يوماً بين التطبيقين الأول والثاني، وذلك على عينة قوامها (٩٣) طالباً وطالبة بالفرقة الأولى شعب (أحياء، رياضيات، وعلم النفس) بكلية التربية بجامعة المنيا.

الجدول رقم (٥). معاملات الارتباط إعادة التطبيق (ن = ٩٣).

البعد	إستراتيجية المواجهة	إستراتيجية التسوية	إستراتيجية التعاون	إستراتيجية التجنب	إستراتيجية السيطرة
معامل الارتباط	**٠,٨٦٣	**٧٧٥.٠	**٧٨٦.٠	**٨٠٣.٠	**٨٨٢.٠

** دالة عند مستوى (٠,٠١)

ومن الجدول رقم (٥) يتضح أن قيم معامل الثبات مرتفعة، ودالة عند مستوى (٠,٠١) مما يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

٢- طريقة ألفا كرونباخ: تم حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ، حيث تم حساب الارتباط بين عبارات كل بعد في المقياس على حده. ويوضح الجدول رقم (٦) قيم معامل الثبات لكل استراتيجيات:

الجدول رقم (٦). معاملات الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس استراتيجيات إدارة الصراع (ن=٩٣).

إستراتيجية السيطرة	إستراتيجية التجنب	إستراتيجية التعاون	إستراتيجية التسوية	إستراتيجية المواجهة	البعد
**٨٠١.٠	**٨٢١.٠	**٧١٨.٠	**٧٤٦.٠	**٦٥٧.٠	معامل الثبات

** دالة عند مستوى (٠,٠١)

يتضح من الجدول رقم (٦) أن قيم معاملات الثبات لأبعاد مقياس استراتيجيات إدارة الصراع مرتفعة ودالة عند مستوى (٠,٠١)، مما يشير إلى أن المقياس يتمتع بثبات مرتفع، وبالتالي صلاحية استخدامه مع عينة الدراسة.

ومن النتائج السابقة لصدق المقياس وثباته يتضح توافر الشروط السيكومترية لمقياس استراتيجيات إدارة الصراع، وصلاحيته وإمكانية استخدامه في الدراسة الحالية.

- الصورة النهائية للمقياس: يتكون المقياس في صورته النهائية من (٦٢) عبارة. والجدول رقم (٧) يوضح أرقام العبارات الإيجابية والسلبية في كل بعد من المقياس:

الجدول رقم (٧). أبعاد مقياس التسامح وأرقام العبارات الإيجابية والسلبية في كل بعد.

أرقام العبارات السلبية	أرقام العبارات الإيجابية	البعد
٢١-١٦-٦	٥١-٤٦-٤١-٣٦-٣١-٢٦-١١-١	إستراتيجية المواجهة
٣٧-٢٢	٥٢٥٦-٤٧-٤٢-٣٢-٢٧-١٧-١٢-٧-٢	إستراتيجية التسوية
٤٨-١٣	٤٣٥٣-٣٨-٣٣-٢٨-٢٣-١٨-٨-٣	إستراتيجية التعاون
٥٤	-٣٩-٣٤-٢٩-٢٤-١٩-١٤-٩-٤ ٦١ ٥٩ ٥٧ ٤٩ ٤٤	إستراتيجية التجنب
٥٠	٤٠-٣٥-٣٠-٢٥-٢٠-١٥-١٠-٥ ٦٢ ٦٠ ٥٨ ٥٥ ٤٥-	إستراتيجية السيطرة

• الأساليب الإحصائية

للتحقق من صدق وحساب ثبات أدوات الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

• صدق التجانس الداخلي.

• معادلة ألفا كرونباخ.

• معامل ارتباط بيرسون.

ولاختبار صحة فروض الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- اختبار (ت).

- معامل ارتباط بيرسون.

- مربع إيتا.

نتائج الدراسة

نتائج الفرض الأول

ينص الفرض الأول على أنه: " توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات الذكور والإناث في التسامح لصالح الإناث ". وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار " ت " للتعرف على الفروق بين متوسطي درجات الذكور والإناث في التسامح. ويوضح الجدول رقم (٨) قيم " ت " ودلالاتها للفروق بين متوسطي درجات الذكور والإناث في التسامح.

الجدول رقم (٨). قيمة " ت " لدلالة الفروق بين متوسطات الذكور والإناث في التسامح.

المتغيرات	الذكور (ن = ١١٢)	الإناث (ن = ١٢٣)	قيمة ت المحسوبة	مستوى الدلالة	لصالح	مربع إيتا η^2

• تم استخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار (١١) لجميع المعالجات الإحصائية

				ع	م	ع	م	
التسامح	١٠٠,٩٥	١٩,٣٥	١١٥,٣٤	١٥,٩٧	٦,٢٣	٠,٠٠٠	الإناث	٠,١٤

يتضح من الجدول رقم (٨) وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في التسامح عند مستوى (٠,٠١) لصالح الإناث، أي أن الإناث أكثر تسامحاً من الذكور. وللتعرف على الدلالة العملية للفروق بين الجنسين في التسامح، قام الباحث بحساب حجم التأثير باستخدام المعادلة:

$$\text{مربع ايتا (2\eta) = \frac{ت^2}{ت^2 + درجات الحرية}} \quad [١, ٤٣٩]$$

فؤاد أبو حطب

وقد أكدت قيمة مربع ايتا على دلالة الفروق بين الجنسين، ويمكن تفسير ذلك بأن الإناث يتميزن بالعاطفية الزائدة والتعاطف مما يدفعهن للتسامح نحو الآخر، كما يملن أكثر إلى مشاركة الآخرين وجدانياً، ويكنّ أكثر رغبة في التوافق الاجتماعي معهم. كما أنهن أكثر قدرة في قراءة الإشارات العاطفية اللفظية وغير اللفظية.

وتتفق نتيجة هذا الفرض مع نتائج دراسات: كونستام وآخرين Konstam (2001)؛ وداى ومالتبى (Day & Maltby (2004)، ومالتبى وآخرين Maltby ; et al. (2005)، وتوسين وويب (Toussain & Webb (2005)، وميوليتى وريفيرى Mulleti & Riviere (2006)، وأوراثينكال وآخرين Orathinkal ; et al. (2008). حيث أشارت نتائج هذه الدراسات إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في التسامح لصالح الإناث.

ومن النتائج السابقة لجدول (٨) يتضح وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات الذكور والإناث في التسامح لصالح الإناث، وبذلك تتحقق صحة الفرض الأول.

نتائج الفرض الثاني

ينص الفرض الثاني على أنه: " توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات الذكور والإناث في استراتيجيات إدارة الصراع

لحساب الإناث في استراتيجيات التعاون، التسوية، والتجنب، ولحساب الذكور في استراتيجيات السيطرة، والمواجهة".
وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار "ت" للتعرف على الفروق بين متوسطي درجات الذكور والإناث في استراتيجيات إدارة الصراع. ويوضح الجدول رقم (٩) قيم "ت" ودلالاتها للفروق بين متوسطي درجات الذكور والإناث في استراتيجيات إدارة الصراع.

الجدول رقم (٩). قيمة "ت" لدلالة الفروق بين متوسطات الذكور والإناث في استراتيجيات إدارة الصراع.

مربع ايتا η^2	حساب	مستوى الدلالة	قيمة ت المحسوبة	الإناث (ن = ١٢٣)		الذكور (ن = ١١٢)		المتغيرات	
				ع	م	ع	م		
٠,١٥	الذكور	٠,٠١	٦,٢٩	٧,٢١	٣١,١٥	١٠,٠٩	٣٨,٣٠	المواجهة	استراتيجيات إدارة الصراع
٠,٣٥	الإناث	٠,٠١	١١,١٨	٦,٧٣	٤٩,٦٨	٧,٩٦	٣٨,٩٥	التسوية	
٠,٥١	الإناث	٠,٠١	١٥,٥٨	٤,٤٥	٥٢,١٤	٨,٢٩	٣٨,٧٨	التعاون	
٠,٢٤	الذكور	٠,٠١	٨,٥٨	٣,٨١	٤٥,٧٠	٧,٨٦	٥٢,٥٢	السيطرة	
٠,٢٣	الإناث	٠,٠١	٨,٢٧	٩,٠٤	٤٥,٧٦	٧,٤٧	٣٧,٤٨	التجنب	

يتضح من الجدول رقم (٩) ما يلي:

-وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في أبعاد (التسوية، والتعاون، والتجنب) من أبعاد استراتيجيات إدارة الصراع عند مستوى دلالة (٠,٠١) لصالح الإناث وهو ما أكدته قيم مربع ايتا.
-وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في بعدى (المواجهة، والسيطرة) من أبعاد استراتيجيات إدارة الصراع عند مستوى دلالة (٠,٠١) لصالح الذكور وهو ما أكدته قيم مربع ايتا.
ويمكن أن ترجع هذه النتيجة إلى اختلاف أساليب التنشئة الاجتماعية باختلاف الجنس في البيئة المصرية والعربية، والتي تحت على أن يكون الإناث أقل مشاركة من الذكور في العديد من المواقف

الاجتماعية التي تتطلب التعبير عن الرأي بحرية تامة، واعتبار ذلك مظهراً من مظاهر الحياء وحسن الخلق لدى الإناث، مما يجعل الإناث أقل توكيدية من الذكور، فيتولد عن ذلك تجنب بعض الإناث لأي موقف صراعي؛ وذلك لخوفهن من التقييم السلبي من الآخرين، أو السعي نحو الوصول إلى تسوية الموقف الصراعي، والتعاون من أجل إيجاد حلول ترضى جميع الأطراف. هذا إلى جانب أن الذكور أكثر ممارسة للأنشطة الاجتماعية المختلفة التي توفر لهم فرصاً أكثر للتفاعل الاجتماعي وإثبات الذات، وتأكيداتها، كما أنهم أكثر حرية واستقلالية عن الإناث، حيث تفرض معايير الرجولة في البيئة المصرية والعربية بعض الأفكار حول إدارة الصراع، إذ يعتبر البعض أن تجنب الصراع مظهر من مظاهر الخوف والضعف. أي يتم تدعيم بعض سلوكيات السيطرة في الموقف الصراعي عندما تصدر من الذكور، في حين يتم استهجانها عندما تصدر من الإناث.

ومما يدعم ذلك، ما يشير إليه فرويد (Froyd) [١٥، ١٨] في أن الذكور يفضلون استخدام استراتيجية السيطرة لإدارة صراعاتهم مع الآخرين؛ وذلك لأن هذه الاستراتيجية تساعدهم على تأكيد ذاتهم، بينما تميل الإناث إلى استخدام استراتيجيتي التعاون أو التجنب.

وتتفق نتيجة هذا الفرض مع نتائج دراسات: شين وريان (Chen & Ryan (1999)، وجينكينز وآخرين (Jenkins ; et al. (2002)، وبولوسكي وسونتور (Poloski & Sontor (2009)، وساسكيا وآخرين (Saskia ; et al. (2010). ومن النتائج السابقة لجدول رقم (٩) يتضح وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات الذكور والإناث في إدارة الصراع، وبذلك تتحقق صحة الفرض الثاني.

نتائج الفرض الثالث

ينص الفرض الثالث على أنه: " توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين التسامح واستراتيجيات التعاون، والتسوية، والتجنب، وعلاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين التسامح واستراتيجيتي المواجهة، والسيطرة ".

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام معامل ارتباط بيرسون للتعرف على العلاقة بين التسامح واستراتيجيات إدارة الصراع. ويوضح الجدول رقم (١٠) قيم معاملات الارتباط ودلالاتها للعلاقة بين التسامح واستراتيجيات إدارة الصراع.

الجدول رقم (١٠). معاملات الارتباط بين التسامح و استراتيجيات إدارة الصراع.

التجنب	السيطرة	التعاون	التسوية	المواجهة	إستراتيجية إدارة الصراع	التسامح
٠,١٥	٠,٢٩-	٠,٥٩	٠,٥٦	٠,٣٢-	معامل الارتباط	
٠,٠٥	٠,٠١	٠,٠١	٠,٠١	٠,٠١	مستوى الدلالة	

يتضح من الجدول رقم (١٠) ما يلي:

وجود علاقة ارتباطيه موجبة دالة إحصائيا بين التسامح واستراتيجيات إدارة الصراع (التسوية، والتعاون) عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وعند مستوى دلالة (٠,٠٥) بالنسبة لاستراتيجية التجنب. وجود علاقة ارتباطيه سالبة دالة إحصائيا بين التسامح واستراتيجيات إدارة الصراع (المواجهة، والسيطرة) عند مستوى دلالة (٠,٠١).

ويمكن أن ترجع هذه النتيجة إلى أن التسامح يساعد في مواجهة الصراع مع الآخرين بفعالية، حيث يعد الصراع مكوناً أساسياً من مكونات النفس البشرية، فيقول تعالى في كتابه الكريم: ﴿أَبْهَتَ بِبِئْسَ مَا يَفْعَلُ النَّاسُ لِنَفْسِهِمْ إِنَّهُم لأَكْثَرُونَ﴾ (سورة البقرة: الآية ٣٠)، أي أن الصراع موجود، ولكن ينبغي أن يتعامل معه الفرد بعقلانية، وتفهم لأسباب الصراع وسبل السيطرة عليه بطريقة أكثر فعالية؛ وذلك حتى لا يقع الفرد فريسة للعديد من الاضطرابات النفسية.

ولكي يستخدم الفرد استراتيجية مناسبة لإدارة الصراع بإيجابية فعليه أن يتفهم أسس الصراع حتى يستطيع توظيف استراتيجيات التعامل معه في الموضع الصحيح والوقت المناسب. فمثلاً استراتيجية التجنب يمكن أن تؤدي إلى إضعاف الصراع شيئاً ما، إلا أنها قد تؤدي إلى

عواقب وخيمة في أحيان أخرى. وهناك أيضاً من يعتقد أن استخدام إستراتيجية المواجهة عمل غير مطلوب، والأفضل أن لا نعبر عن مشاعر الغضب التي بداخلنا، على الرغم من أن المواجهة إذا تم توظيفها في الوقت المناسب ستكون مفيدة جداً في حل كثير من الصراعات.

ومما يدعم ذلك ما يشير إليه سيد كاسب [٦، ٥٩] من أن الجوانب السلبية المترتبة على الصراع بين الطلاب تتمثل في: الشعور بالانهزام وعدم الرضا، وانخفاض روح التعاون، ونقص الاتصال الفعال، وسيادة روح الشك وعدم الثقة، واستمرار الصراع بصورة أكبر. كما يذكر هينسون (19) [Henson، 54] أن الفرد لكي يشعر بالتسامح فإنه يحتاج إلى فهم مبادئ التسامح التالية: ضرورة مواجهة الصراع بسرعة بدلاً من تركه حتى لا يزداد حده، والفهم العميق للأسباب التي تدفع الآخر إلى التصرف بطريقة غير مقبولة لدينا أي التعاطف مع الآخر، وأسأل نفسك هل يمكن أن تتصرف مثل الآخر في نفس الموقف؟ وابتحث عن دورك في إحداث الصراع مع الآخر، وتعلم كيفية التحكم في غضبك، واختر أن تكون سعيداً مع الآخر أكثر من أن تكون على حق.

وتتفق نتيجة هذا الفرض مع نتائج دراسات: بيكمور (1993) Bickmore ، وونج (1993) Wong ، وجريجورى (1997) Gregory فى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين التسامح واستراتيجيات التعاون، والتسوية، والتجنب، في حين وجدت علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين التسامح واستراتيجيات المواجهة، والسيطرة كما أشارت دراسات: ريتوفى ودرورى (1996) Ritov & Drory ، وماكيلفى Mcelvey (2001) ، وبيرشارد وآخرين (2003) Burchard ; et al. ، وريزكالا وآخرين (2008) Rizkalla ; et al.

ومن النتائج السابقة لجدول (١٠) يتضح وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين التسامح واستراتيجيات التعاون، والتسوية، والتجنب، وعلاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين التسامح واستراتيجيات المواجهة، والسيطرة، وبذلك تتحقق صحة الفرض الثالث.

نتائج الفرض الرابع

ينص الفرض الرابع على أنه: " لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات الأفراد ذوي المستوى المرتفع والأفراد ذوي المستوى المنخفض في التسامح في استراتيجيات إدارة الصراع. وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار " ت " للتعرف على الفروق بين متوسطي درجات الأفراد ذوي المستوى المرتفع وذوي المستوى المنخفض في التسامح في ضوء استراتيجيات إدارة الصراع. ويتضح ذلك من الجدول رقم (١١):

الجدول رقم (١١). قيمة " ت " لدلالة الفروق بين متوسطات الأفراد ذوي المستوى المرتفع وذوي المستوى المنخفض في التسامح في استراتيجيات إدارة الصراع (ن = ١١٦).

الأبعاد	الأفراد ذوو المستوى المرتفع في التسامح (ن = ٥٨)		الأفراد ذوو المستوى المنخفض في التسامح (ن = ٥٨)		قيمة ت المحسوبة	مستوى الدلالة	لصالح
	ع	م	ع	م			
المواجهة	١٠,٧١	٣٧,٢٤	٩,١٤	٣٣,٥١	٢,٠٢	٠,٠٥	الأفراد ذوو المستوى المنخفض في التسامح
التسوية	٦,٤٨	٣٨,١٩	١١,٢٥	٤٧,٧٩	٥,٦٣	٠,٠١	الأفراد ذوو المستوى المرتفع في التسامح
التعاون	٥,٩٢	٣٨,٢٩	١١,٠٦	٤٩,٣٤	٦,٧١	٠,٠١	الأفراد ذوو المستوى المرتفع في التسامح
السيطرة	٧,٨٠	٥١,٣٦	١٠,٦٠	٣٩,٩٨	٦,٥٨	٠,٠١	الأفراد ذوو المستوى المنخفض في التسامح
التجنب	١٠,١٨	٣٨,٤٠	٧,٦٣	٤٦,٥٠	٤,٨٥	٠,٠١	الأفراد ذوو المستوى المرتفع في التسامح

يتضح من الجدول رقم (١١) ما يلي:

-وجود فروق دالة إحصائية بين الأفراد ذوي المستوى المرتفع في التسامح والأفراد ذوي المستوى المنخفض التسامح في أبعاد استراتيجية إدارة الصراع " التسوية، التعاون، التجنب " عند مستوى دلالة (٠,٠١) ولصالح الأفراد ذوي المستوى المرتفع في التسامح مما يشير إلى أن الأكثر تسامحاً يكونون أكثر استخداماً لاستراتيجيات: التسوية، والتعاون، والتجنب في إدارة الصراع عن الأقل تسامحاً.

-وجود فروق دالة إحصائية بين الأفراد ذوي المستوى المرتفع في التسامح والأفراد ذوي المستوى المنخفض التسامح في أبعاد إستراتيجية إدارة الصراع " المواجهة، السيطرة " عند مستوى دلالة (٠,٠٥) ولصالح الأفراد ذوي المستوى المنخفض في التسامح مما يشير إلى أن الأقل تسامحاً يكونون أكثر استخداماً لاستراتيجيات: المواجهة، والسيطرة في إدارة الصراع عن الأكثر تسامحاً.

ويمكن أن ترجع هذه النتيجة إلى أن التسامح له تأثير على اختيار الفرد لاستراتيجية إدارة الصراع. فالذي يتسامح مع الآخرين بدرجة منخفضة يستخدم إحدى استراتيجيتي (المواجهة، والسيطرة) في إدارة صراعاته مع الآخرين، حيث يرى منخفضو التسامح أن التسامح يعني: الضعف، وتكرار الآخرين للأشياء التي تضايقنا أكثر من مرة، وموافقة الشخص على تصرفه الخاطئ، وبالتالي يمكن أن تنعكس هذه الأفكار السلبية على إدراك الموقف الصراعي. في حين يستخدم مرتفعو التسامح استراتيجيات (التسوية، والتعاون، والتجنب) في إدارة صراعاتهم.

ومما يدعم هذه النتيجة ما يشير إليه (جامبولسكي) [٤ ، ١٠٣ : ١٠٤] من أنه لكي يتسامح الفرد مع ذاته ، ومع الآخرين فعليه أن يتبع بعض المبادئ التالية : ضرورة نبذ كثرة النقد الموجه للناس ، وتصيد أخطائهم ، وتخلي الفرد عن إحساسه بأنه ضحية ، ويجب أن يؤمن الفرد بأن التمسك بالأفكار غير العادلة والمتزمتة هو طريق المعاناة ، ويجب أن يؤمن الفرد بأن التمسك بالغضب لن يمنحه ما يصبو إليه ، وأن يؤمن الفرد بأن التسامح هو مفتاح السعادة ، وأن الهدف الأساسي من التسامح ليس هو تغيير الشخص الآخر ولكن تغيير الأفكار المتناقضة والسلبية

بداخله هو ، وتخلص الفرد من اعتقاده في ضرورة إيذاء أو معاقبة الشخص الآخر أو حتى نفسه على التصرفات الخاطئة . كما يذكر (صبيح) [٥ ، ٧٢ ، ٧٤] أن كثيراً من الناس يعتقدون أن التسامح يعني التجاوز عن الحقوق والانسحاب من مواجهة الموقف ، بينما يعتبر التسامح طاقة منتجة تدفع أصحابها إلى العمل والإنتاج ، حيث يدعم التسامح التعاون ، والاعتراف بقدرات الآخرين . وأن لغة الحوار هي بداية المعرفة والفهم والوضوح . فلا بد أن يعرف الفرد كيف يتكلم مع الآخرين ، وكيف يحسن انتقاء الألفاظ واستخدامها ، حتى تتكون لدى المستمع إليه علاقة حميمة. كما تتفق نتيجة هذا الفرض مع نتيجة دراسة لاولير وآخرين (2005) Lawler ; et al. والتي أوضحت أن التسامح يسهم بدرجة كبيرة في إدارة الصراع بفعالية .

توصيات الدراسة

- في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة الحالية يمكن اقتراح التوصيات التالية:
- ١- تصميم دورات تدريبية للمعلمين والمعلمات في مجال التربية والتعليم على تطبيق التسامح وإدارة الصراع بفعالية داخل بيئة العمل وخارجها.
 - ٢- تصميم دورات تدريبية لطلاب وطالبات الجامعة لتدريبهم على التسامح، وإدارة الصراع بإيجابية ؛ لأن ذلك من شأنه أن يفرز بيئة مناخية جيدة أثناء التفاعل الصفّي داخل الفصول الدراسية.
 - ٣- ينبغي على الآباء تربية أبنائهم على تقبل الاختلاف في وجهات النظر مع الآخرين ؛ لأن ذلك من شأنه المساعدة في زيادة قدرتهم على التسامح وإدارة الصراع بإيجابية.
 - ٤- زيادة الاهتمام بالأنشطة المتنوعة (الدينية الثقافية الاجتماعية والرياضية) للطلاب داخل الجامعة ؛ لأن ذلك من شأنه أن يزيد من تعلم كيفية التحكم في الغضب، وأن نلتمس الأعذار للآخرين حينما يخطئون.

البحوث المقترحة

- ١- استراتيجيات إدارة الصراع وعلاقتها بأساليب المعاملة الوالدية لدى عينة من طلاب الجامعة.
- ٢- دراسة مقارنة لاستراتيجيات إدارة الصراع لدى الجانحين والعاديين من الشباب.
- ٣- فعالية برنامج إرشادي للتسامح في خفض الصراع لدى عينة من طلاب الجامعة.

المراجع

المراجع العربية

- [١] أبو حطب، فؤاد، صادق، أمال. *مناهج البحث وطرق التحليل الإحصائي في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية*، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية، (١٩٩١).
- [٢] الدسوقي، مجدي. " الصراع النفسي من حيث علاقته بالأعراض السيكوباتولوجية لدى عينة من الجانحين وغير الجانحين من الجنسين"، المؤتمر الدولي الخامس بعنوان الإرشاد النفسي والتنمية البشرية، مركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، (١٩٩٨)، ٥٣٥ : ٥٢٥.
- [٣] بدوى، أحمد. *معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية*، القاهرة: مكتبة لبنان. (د.ت).
- [٤] جامبولسكى، جيرالد، ج. *التسامح أعظم علاج على الإطلاق*، المملكة العربية السعودية: مكتبة جرير، ط ٣، (٢٠٠٤).
- [٥] صبحي، سيد. *النمو العقلي والمعرفي لطفل الروضة*، القاهرة: الدار المصرية اللبنانية. ط ١، (٢٠٠٣).
- [٦] كاسب، سيد. *تكوين الفرق والعمل الجماعي*، القاهرة: مشروع الطرق المؤدية إلى التعليم الجامعي *PATHWAYS*، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة، جامعة القاهرة. (٢٠٠٧).

المراجع الأجنبية

- [7] Bickmore , Kathy. " Conflict matters: teaching about peace in the social studies curriculum ". *Thresholds in Education* , Vol. 19, No. 3, (1993) , pp. 25-33.
- [8] Brown. Ryan P. " Measuring Individual Differences in the Tendency to Forgive: Construct Validity and Links With Depression ". *Journal of the Society for Personality and Social Psychology*, Vol. 29, No. 6, (2003), pp. 759-771.
- [9] Burchard , Glenice A. ; et al." A study of two marital enrichment programs and couples' quality of life " , *Journal of psychology and Theology* , Vol. 31, No. 3, (2003), pp. 240-252.
- [10] Chen , Guo-Ming & Ryan , Kristen. " The determinants of conflict management among Chinese and Americans ". *Journal of Intercultural Communication Studies*, Vol. 9, No. 2, (1999), pp. 1-32.
- [11] Cheung , C.C. & Chuah , K.B. " Conflict management styles in Hong Kong industries ". *International journal of project Management*, Vol. 17, No. 6, (1999), pp. 393 – 399.
- [12] Copley , Rachel D. " Conflict management styles: a predictor of likability and perceived effectiveness among subordinates ". *Thesis Submitted to the faculty of the university graduate school in partial fulfillment of the requirements for the degree master of arts in the department of communication studies*, Indiana University, (2008), online rcopley@libertyfund.org.
- [13] Daugherty , Dorothy & Stanhope , Victoria. " Pathways to tolerance ". *The national mental health and education center is a public service program of the national association of School psychologists*, (1998), pp. 1-22, online, www.naspweb.org/center.html.
- [14] Day , Liz & Maltby , John. " Forgiveness and defense style ". *The journal of Genetic Psychology*, Vol. 165, No. 1, (2004), pp. 99 – 109.
- [15] Froyd , Jeffrey. " Understanding conflict and conflict management ". (2008), online, <http://www.foundationcoalition.org>. pp. 15 – 28.
- [16] Gregory , Bayard O. " Community mediation training: some latent effects of the community board model " , *Dissertation abstract international* , Vol. 51 – 04A , (1997) , p. 1082.
- [17] Harper , Cora Elaine. " The conflict management styles , strength of conflict management self-efficacy ,and moral development levels of school counselors ". *a dissertation submitted to the graduate faculty of North Carolina state university*, in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy , (2004), online , charper@wcpss.net.
- [18] Havenga , Werner. " Gender and age differences in conflict management within small businesses ". *Journal of Human Resource Management*, Vol. 6, No. 1, (2000), pp. 22 – 28.
- [19] Henson , Lisa. " The psychology of forgiveness ". (2008), online, www.irvineforfamilies.org.
- [20] Jenkins , Sharon Rae ; et al. " Gender differences in early adolescents' relationship qualities , self – efficacy , and depression symptoms ". *Journal of Early Adolescence*, Vol. 22, No. 3, (2002), pp. 277 – 309.

- [21] Konstam, Varda; et al. " Toward forgiveness: the role of shame, guilt, anger, and empathy ". *Journal of Counseling and Values*, Vol. 46, No. 1, (2001), pp. 26 – 39.
- [22] Korabik , Karen ; et al. " Managers' conflict management style and leadership effectiveness: the moderating effects of gender ". *Journal of Sex Roles*, Vol. 29, No. 5-6, (1993), pp. 405 – 420.
- [23] Lawler , Kathleen A. ; et al. " The unique effects of forgiveness on health: an exploration of pathways " , *Journal of Behavioral Medicine* , Vol. 28, No. 2 , (2005), pp. 157 – 167.
- [24] Löfgren , Horst & Malm , Birgitte. *Bridging the fields of drama and conflict management , empowering students to handle conflicts through school - based programs*, Sweden: Barsebäck publisher, (2005).
- [25] Luskin , F. *Forgive for good: a proven prescription for health and happiness*. New York: HarperSan Francisco, (2002), online, www.rjp.umn.edu.
- [26] Madsen , Susan R. ; et al. " Forgiveness as an human resource development intervention: the literature and a proposed framework ". *Journal of Theoretical and Philosophical Psychology*, Vol. 25, No. 1, (2008), pp. 61 – 80.
- [27] Maltby , John ; et al. " Forgiveness and happiness , the differing contexts of forgiveness using the distinction between hedonic and eudaimonic happiness ". *Journal of Happiness Studies*, Vol. 6, (2005), pp. 1 – 13.
- [28] Mcelvey , Randy Hugh. " Presidents' perceptions of their individual leadership attributes and their faculties' perceptions of the Presidents' leadership attributes in technical institutes in Georgia " , *Dissertation Abstract International* , Vol. 54 – 06A , (2001) , p. 2128.
- [29] McNamara , Carter. " Basics of conflict management ". (2008), online, www.managementhelp.org, pp. 10 – 17.
- [30] Mulleti , Etienne & Riviere , Sheila. " Relationships between young adults' forgiveness culture and their parents' forgiveness culture " , *Journal of Cultural and Evolutionary Psychology*, Vol. 4, No. 2, (2006), pp. 159 – 172.
- [31] Orathinkal, Jose ; et al. "Are demographics important for forgiveness?". *The family journal*, Vol. 16, No. 1, (2008), pp. 20 – 27.
- [32] Pedersen , Judith A. " The power of forgiveness ". *Workshop for professionals current research and practice with client - centered*, (2007), online, www.interregnum.org
- [33] Poloski Vokic , Nina & Sontor , Sanja. " Conflict management styles in croatian enterprises – the relationship between individual characteristics and conflict handling styles ". *Working paper*, University of Zagreb , pp. 1-16, (2009), online <http://www.efzg.hr/wps>
- [34] Reginald , Adkins. " Conflict Management Styles Quiz ". (2006), online, <http://elementaltruths.blogspot.com/11/conflictmanagement-quiz.html>
- [35] Ritov , Llana & Drory , Amos. " Ambiguity and conflict management strategy " , *International Journal of Conflict Management* , Vol. 7, No. 2, (1996), pp. 139 – 155.

- [36] Rizkalla , Laura ; et al. “ The roles of emotion management and perspective taking in individuals’ conflict management styles and disposition to forgive ”. *Journal of Research in Personality*, Vol. 42, Issue. 6, (2008), pp. 1-42.
- [37] Saskia A. M. , Wijsbroek ; et al. “ Is the resolution style exiting statements related to adolescent problem behavior ? ”. *Journal of Applied Developmental Psychology*, Vol. 31, No. 1, (2010), pp. 60 – 69.
- [38] Scott , Warrick. “ Tolerance for humans: ants , trolls & emotionally intelligent communicators ”. *National diversity conference presenter*, (2008), pp. 1-34, online, www.scottwarrick.com
- [39] Seligman , Martin E.P. “ Positive psychology , positive prevention , and positive therapy ”. (2000), pp. 1-27, online, www.psych.upenn.edu/seligman
- [40] Seligman , Martin E.P. & Csikszentmihalyi , M.“ Positive psychology: an introduction ”. *Journal of American Psychologist*, Vol. 55, No 1, (2000), pp. 5 – 14.
- [41] Slabbert , A.D. “ Conflict management styles in traditional organizations ”. *The social Science Journal*, Vol. 41, (2004), pp. 83 – 92.
- [42] Struthers, C. Dupuis R. & Eaton, J. “ Promoting forgiveness among co-workers following a workplace transgression: The effects of social motivation training ”. *Canadian Journal of Behavioral Science*, Vol. 37, (2005), pp. 299 – 308.
- [43] Toussain , Loren & Webb , Jon R. “ Gender differences in relationship between empathy and forgiveness ”. *The journal of Social Psychology*, Vol. 145, No. 6, (2005), pp. 673 – 685.
- [44] Witvliet, C. ; et al. “Physiological reactivity to apology and restitution”. *Paper presented at the society of behavioral medicine*, Washington, DC, (2002), pp. 1-13.
- [45] Wong , Clifford Kenlop. " Analysis of multicultural crew factors for international manned spaceflight missions (American , Canadian , European , Japanese) ". *Dissertation Abstract International*, Vol. 54 – 03B , (1993) , p. 1641. [46] Worthington , Everett L. " Marriage counseling: a Christian approach to counseling couples " , *Counseling and Values* , Vol. 35, No. 1, (2000) , pp. 3 – 15.

A Differentiating Study on Forgiveness and Conflict Management Strategies to a Sample from the Male and Female Students at the Faculty of Education of Al-Menia University: From the Positive Psychology Vision

Dr. Ahmed Abd El-malek Ahmed

Associate professor of psychology dept.

Qassim University , Oklat Al-Skoor College of Sciences & Arts

(Received 11/4/1432H; accepted for publication 16/7/1432H)

Abstract. The current study investigating: the differences between males and females in both forgiveness and conflict management strategies on a sample from the Faculty of Education, Al-Menia University , the relationship between forgiveness and conflict management strategies , and the differences between low and high scorers on the forgiveness scale. The sample of the study comprised of 235 male and female students aged 18-20 years with an age average 19,22, and standard deviation 0.596. The tools of the study utilized to fulfill the aims of the study were forgiveness scale, and conflict management strategies scale. The study ended with the following results :

1. There has been statistically significant differences at (0.01) between males and females in forgiveness in favor of females.

2. There has been statistically significant differences at (0.01) between males and females in three dimensions of conflict management strategies; equivalence, cooperation, and avoidance, in favor of females.

3. There has been statistically significant differences at (0.01) between males and females in other dimensions of conflict management strategies; confront and control , in favor of males.

4. There has been a statistically significant positive correlation between forgiveness from one side and the conflict management strategies of cooperation, equivalence, and avoidance from the other side. On the other hand there has been a statistically significant negative correlation between forgiveness and both confront and control strategies .

There has been statistically significant differences at (0.01) between high scorers and low scorers on the forgiveness scale in three dimensions of conflict management strategies; equivalence, cooperation, and avoidance, in favor of high scorers. On the other hand, low scorers on the forgiveness scale outperformed high scorers in conflict and control dimensions at a statistically significant difference (0.05)..