درجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية

الدكتورة أثير حسني الكوري **الدكتورة ميرنا سامي زريقات**

الدكتور أحمد غالب سليمان

تاريخ الاستلام 2021/1/14 تاريخ القبول 2021/3/30

الملخص

هدفتِ الدِّراسة التعرف إلى درجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية. واتبعت الدراسة المنهجُ الوصفيُّ المسحي، واستخدمت الدِّراسة في جمع بياناتها استبانة، مكونة من (22) فقرة، وتم التأكد من صدقها وثباتها. وتكونت عينة الدِّراسة من (195) مديراً ومديرة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية. وأظهرت نتائج الدِّراسة أن درجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية جاءت بدرجةٍ متوسطة على جميعِ المجالاتِ، وأظهرتِ النَّتائجُ وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور في جميع المجالات، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير العمر، باستثناء مجال التسوية حيث جاءت هذه الفروقات لصالح افراد العينة من عمر (40 سنة فأكثر)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير سنوات الخبرة. ومن أبرز التوصيات التي توصلت لها الدراسة "التركيز على مهارة التفاوض ورفع أداء المعلم بها من خلال ورشات تدريبية وجعلها من ضمن الأولويات الأساسية التي يتعامل بها المعلم مع نزاعات الطلبة".

الكلماتُ المِفْتاحيّة: درجةُ الممارسة، أساليب حل النزاعات، المعلمون، مديرو المدارس، محافظة إربد.

The Practice Degree of Teachers in Irbid Governorate Conflict Resolution Methods Between Students from High School Principals' Point of View

Abstract

This study aimed to identify the practice degree of teachers in Irbid Governorate conflict resolution methods between students from high school principals' point of view، the study followed the descriptive survey method. The study uses data collection as a questionnaire on the practice degree of teachers in Irbid Governorate conflict resolution methods between students consisting of (22) items. The study sample consisted of (195) school principals chosen by using a random sample method. The results indicated that the practice degree of teachers in Irbid Governorate conflict resolution methods between students from high school principals' point of view، which comes at a medium degree on the tool as a whole and all domains. The results indicated that there were significant differences in the responses of the sample members according to gender in favor of male، the results showed that there were no significant differences in the responses of the sample members according to age، except the settlement item in favor of who has more than 40 years، and the results indicated that there were no significant differences in the responses of the sample members according to years of experience.The most important recommendations are focusing on the skill of negotiation and raising the teacher's performance through training workshops، making it among the main priorities that the teacher deals with in terms of students conflict.

Key words: The Practice Degree، Conflict Resolution Methods، Teachers، High School Principals، Irbid Governorate.

مقدمة:

تُعد المدرسة مؤسسة تربوية من أجل إعداد أفراد الجيل الجديد لإعداد أشخاص إيجابيين في المجتمع، وهي لا تقتصر على تعليم الطلبة علوم ومعارف بل تعمل على نقل التراث الثقافي والنمو الشخصي للطلبة، وتنمية أنماط سلوكية وقدرات ابداعية تدفعهم للنجاح مع توفير مناخ مناسب لذلك، حيث يتطلب من مُعلمو المدرسة أن يُراعوا الأساليب والطرق التي تؤدي إلى منع حصول خلافات بين الطلبة، وعليهم أن يركزوا على تعميم أهداف المدرسة ونشرها، والقيام بتحديد الواجبات والمهمات والمسؤوليات، وأن يسهلوا عملية الاتصال بينهم وبين الطلبة، وأن يحرصوا على إيجاد جو من الثقة والاحترام المتبادل بينهم، وعلى الإدارات التربوية ومعلميها السعي لتوفير المناخ السليم ليكتسب الطالب المهارات التي تصقل شخصيته في إطار منظومة متوازنة.

فالمدارس تضم شرائح اجتماعية متنوعة منها الطلبة والمعلمون، ولكنها تخضع لمختلف ظروف المجتمع السياسية والاقتصادية والاجتماعية وتتأثر بها، بالإضافة إلى بيئتها الثقافية الخاصة التي تحتوي مجموعة من القوانين والأنظمة والقيم والاتجاهات السلوكية والعادات وأساليب العمل. استناداً لذلك على الإدارات التربوية ومعلميها أن يسعوا دائماً لتوفير الأجواء السليمة التي تعكس الحالة الصحية لتلك المؤسسات، وأن تؤمن لأفرادها الحرية المسؤولة، والديمقراطية في القول والفعل، ويجب عليها أن تغرس قيم التسامح والتعاون، والابتعاد عن التعصب الديني والعرقي، ونشر المعرفة والعلم، وبناء الشخصية الطالبية السليمة في إطار منظومة قيمية متوازنة (العساف والصرايرة، 2010).

تواجه إدارات المدارس الثانوية العديد من السلوكات السلبية التي تصدر عن الطلبة، ومن أهمها السلوك الذي تم تصنيفه على أنه سلوك مشكل، وللسلوك المشكل أشكالًا عدة، كما يمكن أن يؤثر في الجانب النفسي والجسمي والاجتماعي للطالب، إضافة إلى تأثيره في تحصيله وقدرته على التعلم كون السلوك المشكل يرتبط بالجانب الاجتماعي للطالب، إذ يعد من أكبر التحديات التي يواجهها النظام التربوي والمجتمع، حيث إنه يعكر صفو العملية التعليمية، ويشوش عملية التفاعل الصفي، ويؤدي إلى النزاع (الجراح وعاصلة، 2016).

وإن وجود فئة الطلبة من ذوي السلوك المشكل، وانتشار هذا النوع من السلوكات قد يؤدي إلى النزاع فيما بينهم، خاصة وأن النزاع ظاهرة موجودة ومنتشرة في الثقافات كافة، وأنه أمر لا مفر منهُ في المدارس، فلكل طالب قِيم وأهداف مختلفة، جمعت معًا في مكان واحد، ولذلك من المهم التعرف على الطريقة المناسبة للتعامُل مع هذه النزاعات؛ للتخفيف من أثرها على العملية التعليمية وعلى تفاعل الطلبة (Turnuklu، Kacmaz، Gurler، Turk، Kalender، Zengin ، & Sevkin 2010).

وتعد النزاعات بين الطلبة أكثر خطورة، إذا ما انتشرت في مؤسسات التعليم التي تقوم بعبء النهوض بالمجتمع، حيث بدأت بوادر العنف بين الطلبة في المدرسة الثانوية بالظهور، ولم يعد للقانون المدرسي احترام، مع أن الفهم الصحيح لطبيعة العملية التعليمية وأهدافها يحتم على الطلبة أن يكونوا أكثر انتماء وأكثر وعياً من غيرهم؛ وذلك لأنهم أعدوا لأدوار اجتماعية محددة، يتوقع منهم أداؤها للوطن ولأنفسهم مستقبلاً (Aggestam،2010).

والفكر الإداري الحديث يشير إلى كيفية إدارة النزاع وليس تجنبه، أي أن تتوفر للمؤسسة المقدرة على تكييف النزاع وفقا لمصلحة المؤسسة وبما يضمن تحقيق الأهداف المحددة، إذ تتضمن عملية إدارة النزاع كيفية الحفاظ على وضع التوافق والتوازن. فإذا كانت درجة النزاع أقل من الحالات المرغوبة فيها، فان ذلك سيؤدي إلى الجمود وعدم اللامبالاة، وهذا يتطلب القيام باستخدام

الاستراتيجيات المتعلقة بإثارة النزاع داخل المؤسسة. وفي حالة أن يكون النزاع بشكل يزيد عن الحالة المرغوبة فيها، فانه سيؤدي إلى فوضى وإلى انعدام السيطرة أو انهيار المؤسسة، وهذا يستدعي القيام باستخدام بعض الاستراتيجيات الخاصة بتخفيف النزاع والتقليل من حدته (Owens، 2005).

وتكمن أهمية أساليب حل النزاع في كثير من مواقف النزاع في قدرتها على تحقيق فاعلية أفضل للمؤسسة من خلال وضع أساليب لحل النزاعات بين الطلبة في المدرسة، وأهم أساليب حل النزاع التي من الممكن أن يستخدمها مدير المدرسة للوصول إلى فض النزاع ومنها:

1- **أسلوب التعرف على موقف النزاع**: إذ تقوم هذه الاستراتيجية على أساس الوعي بحجم المشكلة، ودرجة انفعال الأطراف المتنازعين، وتعكس هذه الاستراتيجية التعرف إلى الانفعالات الأساسية الستة (الحزن، والسعادة، والخجل، والغضب، والدهشة، والخوف)، من أجل تحديد إمكانية تطبيق أسلوب يمكن استخدامه لحل النزاع.

2- **أسلوب مواجهة ضغط الأطراف المتنازعة**: ويقصد به مقاومة ضغط الأطراف المتنازعة باستخدام مهارات الرفض والتهدئة، ونفي الأفكار التي تعمل على زيادة درجة وحدة النزاع.

3- **أسلوب المبادرة بالحديث**: ويقصد به البدء بالكلام مع الأطراف، والحديث بطريقة متفاوتة بين الجد والفكاهة كوسيلة لتلطيف الأجواء ويكون الهدف هو امتصاص غضب كل من الأطراف، وكوسيلة لفهم النزاع وأسبابه.

4- **أسلوب التجنب**: تتصف بالذاتية، والتعاون بدرجة متدنية، ولهذه الاسلوب ارتباط بالانسحاب، والهروب من مواجهة النزاع، وفية اهتمامات الطرفين مهملة.

5- **أسلوب التعامل مع خيبة الأمل**: ويقصد به تطبيق أساليب إدارة النزاع للتعامل مع خيبة الأمل، وزيادة الدافعية لتغيير استجابة الغضب من خلال التفكير بالنتائج المترتبة على السلوك.

6- **أسلوب التوفيق**: ويتصف بالوسطية بين الذاتية، والتعاون بدرجة عالية، وفية يحاول الفرد أن يعمل مع الطرف الآخر على إيجاد حل مقبول يلبي حاجات الطرفين.

7- **أسلوب الاسترضاء**: ويتصف باهتمام متدن بالنفس، واهتمام كبير بالآخرين، حيث يتابع الفرد اهتمامات الآخرين على حساب اهتماماته هو.

8- أسلوب المواجهة الإيجابية: ويقصد به أن يواجه الفرد الطرف الآخر بما أقدم عليه من أقوال أو أفعال أدت إلى تفاقم النزاع بشكل سيء فيما بينهما، محاولة منه أن يتم احتواء هذا النزاع (Smith، Skjelsbaek & 2001).

إن التفاعل بين الطلاب داخل المدرسة يخلق ظواهر مختلفة كالتعاون والمنافسة والصراع، وإن ظهور أي شكل من أشكال الصراع داخل المدرسة هو أحد أهم قوى التغيير. وتعد عملية إدارة الصراع وتحديد الأساليب والإستراتيجيات المناسبة تحدياً كبيراً للمعلم، والمعلم الناجح هو من يقيم الأوضاع والخلافات بشكل واقعي ويحاول اكتشاف حلول وعلاجات للصراع من خلال دراسة وتحليل الأسباب الأساسية لها. فالصراع أمر حتمي لا مفر منه وأن نتائج الصراع ممكن أن تكون إيجابية أو سلبية ويعتمد ذلك على طريقة إدارة المعلم للموقف.

الدِّراسات السّابقة:

فيما يلي استعراض للدِّراسات السّابقة ذات العلاقة بموضوع هذه الدِّراسة، من حيث تركيزها على هدف الدِّراسة ومنهجيتها وأداتها، وتمّ تناولها حسب التَّسلسل الزَّمني من الأقدم إلى الأحدث.

وأجرت قطيشات (2004) دراسة هدفت التعرف إلى درجة توافر الكفايات المهنية لدى مديري المدارس الثانوية العامة في الأردن ودرجة استخدامهم لإستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي والعلاقة بينهما من وجهة نظر المديرين والمعلمين أنفسهم. تكونت عينة الدراسة من (95) مدير ومديرة، و (380) معلماً ومعلمة، وتم اعتماد أداتين للدراسة، الأولى لقياس درجة توفر الكفايات المهنية لدى مديري المدارس الثانوية، والثانية لقياس درجة استخدام مديري المدارس الثانوية لإستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي، وأظهرت نتائج الدراسة أن إستراتيجيات إدارة الصراع المعتمدة من طرف مديري المدارس الثانوية من الأكثر استخداماً إلى الأقل استخداماً من وجهة نظر المديرين جاءت بالترتيب التالي: التوفيق، والمنافسة، والتعاون، والتجنب، والاسترضاء. أما من وجهة نظر المعلمين فكانت: التعاون، والتوفيق، والمنافسة، والاسترضاء، والتجنب.

وأجرى قولدسورثي و شوارتز وباراب ولاندا (Goldsworthy Schwartz، Barab & Landa،2007) دراسة هدفت إلى البحث في مدى أهمية التعاون بين الطلبة، ومديري المدارس، أو بين الطلبة أنفسهم في عملية حل النزاعات، ومدى فعالية هذا التعاون في المدارس الحكومية المختلفة في الولايات المتحدة الأمريكية. استخدم المنهج الوصفي. تكونت عينة الدراسة من طلبة الصف الخامس، وتم أخذ العينة من أربع مدارس حكومية مختلفة في الولايات المتحدة، كما احتوى كل صف على ما مجموعه (22) طالباً منهم (10) طالبات و(12) طالب من ذكور. وأشارت نتائج الدراسة إلى أنه للوصول لحل بنّاء وفعال للنزاع في المدارس، فعلى الأفراد (سواء المعلمين أو الطلبة) إدراك حقيقة اعتمادهم على بعضهم في تأدية المصالح المشتركة بينهم، كما بينت نتائج الدراسة أيضاً، أهمية التقييم من قبل المعلمين في توجيه أساليب حل النزاع لدى الطلبة.

هدفت دراسة أوم (Ome)، 2013 التعرف إلى العلاقة التنبؤية بين الشخصية والجنس في حل النزاعات لطلبة الجامعات في جامعة نيجيريا. تكونت عينة الدراسة من (282) طالباً وطالبة حيث تم أخذ عينات عشوائية، بأعمار تراوحت بين (18–38 سنة)، ومتوسط عمر (22.68)، اعتمدت الدراسة على مسح مقطعي، وأظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد الهرمي وجود علاقة إيجابية كبيرة بين الانفتاح والتفاوض والوساطة والتحكيم، وأظهرت النتائج أيضاً وجود علاقة سلبية كبيرة بين القبول والتهديد، والعصبية والتفاوض، وأظهرت النتائج أيضاً اختلاف الذكور والإناث بشكل كبير في تفضيلهم للتفاوض والوساطة والتحكيم، حيث أظهر الذكور تفضيلاً أكبر للأنماط في حالة الصراع بين المجموعات، وخلص إلى أن التفاوض سيكون أكثر فعالية في حل النزاعات عندما تكون الأطراف منفتحة وواعية ومقبولة أكثر مما هي عليه عندما تكون شديدة العصبية.

وأجرت الجعافرة (2013) دراسة لمعرفة العلاقة بين أساليب إدارة الصراع وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى مديري المدارس الحكومية ومديراتها في محافظة الكرك، الأردن من وجهة نظرهم. وتكونت عينة الدِّراسة من (225) مديرًا ومديرة، واستخدم المنهج الوصفي الارتباطي. وأظهرت نتائج الدراسة أن المجال الكلي لأساليب إدارة الصراع جاء بدرجة مرتفعة، ولم توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب إدارة الصراع تعزى للجنس والخبرة. كما أشارت النتائج إلى أن المجال الكلي للإبداع الإداري جاء بدرجة مرتفعة، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإبداع الإداري الكلي تعزى للجنس والمؤهل العلمي. وأظهرت النتائج فروق ذات دلالة إحصائية في الإبداع الإداري الكلي تعزى للخبرة، مع وجود علاقة ايجابية دالة إحصائياً بين أساليب إدارة الصراع وأبعاده والإبداع الإداري وأبعاده.

وأجرى اوكتوني واوكتوني (Ocotoni and Ocotoni،2013) دراسة هدفت التعرف إلى إدارة الصراعات داخل إدارة المدارس الثانوية في ولاية أوشن في نيجيريا. استخدم المنهج الوصفي الارتباطي. وبلغ مجتمع الدراسة (360) مدرسة ثانوية بالولاية، وقد تم اختيار (36) مدرسة كعينة عشوائية ممثلة للمجتمع الأصلي من مديري المدارس. ومن خلال الدراسة تم التعرف إلى أنواع عديدة من الصراع منها: الصراع بين الإدارة المدرسية والهيئة التدريسية، والصراع بين الهيئة التدريسية والطلبة، والصراع بين المجتمعات المحلية والمدارس. وأظهرت نتائج الدراسة أن أسباب الصراع شملت، عدم تمتع العاملين بالرعاية، وإحالة الموظفين إلى التقاعد بالإجبار، وعدم الكفاءة الإدارية، والصدامات الشخصية، وأن معظم مديري المدارس ليسوا على دراية بإدارة الصراع.

وأجرى بنات وبخيت (2015) دراسة هدفت التعرف إلى أساليب حل الصراعات لدى الطلبة الموهوبين والمتفوقين في المراكز الريادية في عين الباشا، الأردن. استخدم الباحث المنهج الوصفي. وقد تم بناء مقياس أساليب حل الصراعات المكون من (40) فقرة، وتم تطبيقه على عينة الدِّراسة والبالغ عددها (54) طالباً وطالبة من الطلبة الموهوبين والمتفوقين في المركز الريادي. أشارت نتائج الدِّراسة إلى أن أسلوب حل الصراعات الأكثر استخداماً من قبل الطلبة الموهوبين والمتفوقين في المراكز الريادية هو أسلوب التعاون وأقلها أسلوب الانسحاب. كذلك أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائياً في استخدام أسلوب الإجبار فقط لصالح الذكور، وأيضاً تبين وجود فروق في استخدام أسلوب الإجبار لصالح الفئة العمرية (15-18)، وأسلوب تلطيف الأجواء لصالح الفئة العمرية من (12- أقل من 15).

وهدفت دراسة عبد العزيز (2016) التعرف إلى المناخ النفسي وعلاقته بالأمن النفسي وأساليب إدارة الصراع لدى المعلمين في المدارس الابتدائية بمحافظة المنيا في مصر. ولتحقيق أهداف الدراسة، استخدمت الباحثة مقياس المناخ النفسي، ومقياس الأمن النفسي، ومقياس أساليب إدارة الصراع. وتكونت عينة الدراسة من (208) معلماً ومعلمة. أشارت نتائج الدِّراسة إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين المناخ النفسي وأسلوب الإجبار، وأظهرت النتائج أيضاً وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المناخ النفسي وأسلوب التعاون، وأسلوب التجنب، وأسلوب التفاوض، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في أسلوب التعاون، وأسلوب التجنب، وأسلوب التفاوض تعزى لمتغير الجنس.

فقد هدفت دراسة الحربي (2019) التعرف إلى درجة امتلاك معلم اللغة العربية لأساليب حل النزاعات بالطرق السلمية وعلاقتها بقيم التسامح لدى طلاب المرحلة الثانوية بدولة الكويت، واتبعت الدراسة المنهاج الوصفي لتحقيق أغراضه. واستخدمت الدراسة في جمع بيانتها أداتين إحداهما استبانة عن أساليب حل النزاعات مكونة من (30) فقرة، والثانية استبانة عن قيم التسامح مكونة من (25) فقرة، وجرى التأكد من صدقهما وثباتهما وتكونت عينة الدراسة من (270) معلماً ومعلمة، و (290) طالباً وطالبة. أظهرت نتائج الدراسة أن درجة امتلاك معلمي اللغة العربية لأساليب حل النزاعات من وجهة نطرهم ككل جاءت مرتفعة، ودرجة امتلاك طلبة المرحلة الثانوية لقيم التسامح من وجهة نظرهم ككل كانت متوسطة، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في درجة امتلاك معلمي اللغة العربية لأساليب حل النزاعات تعزى لمتغير الجنس، ولصالح الذكور. بينما لم توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في درجة امتلاك معلمي اللغة العربية لأساليب حل النزاعات بالطرق السلمية تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، والخبرة.

تباينت الدراسات السابقة من حيث أهدافها والمتغيرات التي تناولتها، وتميزت هذه الدِّراسة عن غيرها من الدِّراسات السابقة بأنها الدِّراسة الأولى – في حدود علم الباحثون– التي تناولت ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية، بالإضافة إلى تميزها عن غيرها من الدِّراسات السابقة في مجالات أداة الدِّراسة وعينتها، ونظراً لأهمية إدارة الصراع في الارتقاء بالأداء التدريسي وتحسين مستوى كفاءة الطلبة في البيئة المدرسية، فقد شهدت العقود الأخيرة من القرن الماضي اهتماماً كبيراً من المؤسسات التربوية باستراتيجيات إدارة الصراع التي يستخدمها المعلمون في هذه المؤسسات. ومن هنا يمكن القول أن هناك حاجة ملحة لإجراء هذه الدراسة، وقد تم الإفادة من الدِّراسات السابقة في إثراء الأدب النظري، وتطوير أداة الدِّراسة، والأساليب الإحصائية المتبعة، ومناقشة النتائج ومقارنتها.
ونظراً لطبيعة دور المعلمين الفاعل في حل النزاعات بين الطلبة، جاءت الدراسة الحالية للتعرف على درجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

نظراً للأدوار التي يؤديها المعلم في النظام التعليمي كونه حلقة الوصل بين جميع عناصر العملية التعليمية من المديرين والمناهج والطلبة، فقط تطلب من المعلمين امتلاك مجموعة من القدرات والمهارات لأجل ممارسة أدوارهم بكل كفاءة وفعالية.
ومن خلال واقع عمل الباحثون في مجال التدريس ومعايشتهما للواقع وتواصلهما المباشر مع المعلمين والمعلمات والطلبة، فقد لاحظوا وجود كثير من الاختلاف وعدم التوافق الذي يؤدي إلى النزاعات بين الطلبة ولجوء بعضهم إلى العنف والابتعاد عن الحوار في حل النزاعات بطرق سلمية، وهذا يعد مؤشراً سلبياً قد يؤثر في طبيعة العملية التعليمية ومخرجاتها، وأكدت كل من دراسة عبد العزيز (2016) ودراسة اوكتوني واوكتوني (Ocotoni and Ocotoni،2013) على أهمية اتباع الأساليب الحكيمة لحل النزاعات بين الطلبة لما لها التأثير الكبير العملية التربوية.
وبناء على ما سبق تتمثل مشكلة لدراسة في محاولة معرفة درجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية وذلك بالإجابة عن الاسئلة الآتية:
1-ما درجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية؟
2-هل توجد فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في تحديد درجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية تعزى لاختلاف المتغيرات الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة التعرف إلى درجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية، والكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة درجة ممارسة المعلمين في محافظة

إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس تعزى لمتغيرات الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في ناحيتين، هما:

1- **الأهمية النظرية:** يتمثل بندرة الدراسات الأردنية -على حد علم الباحثون - التي تناولت أساليب حل النزاعات، وبهذا تكون هذه الدراسة انطلاقة لدراسات أخرى، وتَسدّ الفجوة الموجودة في هذا المجال. كما تبرز أهمية الدراسة بسبب استهدافها لفئة مهمة جدًا، وهي فئة المراهقين في المدارس الثانوية الذين تكثر النزاعات فيما بينهم، بسبب اختلاف رغباتهم، ودوافعهم، وحاجاتهم، وأهدافهم، كذلك تقديم معلومات عن النزاع وأساليب حله.
2- **الأهمية التطبيقية:** تتمثل في إمكانية توظيف النتائج التي تم التوصل إليها في المدارس، حيث إن فهم ومعرفة القائمين على المدارس لأساليب حل النزاعات التي يستخدمها مديري المدارس في إدارة النزاعات، قد يسهم في إدارة النزاع بالشكل المناسب.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية:

تضمنت الدراسة بعض المصطلحات التي تم تعريفها اصطلاحياً وإجرائياً كما يأتي:

أساليب حل النزاعات: هو "القدرة على التعامل مع النزاعات، حيث يقوم الفرد بتجنب الطرق القهرية أو الجانبية والسلوكيات غير المرغوبة بأسلوب منظم" (الضلاعين، 2011: 27).

وتعرف إجرائياً بأنها: مجموعة الأساليب التي يمارسها معلمو المدارس الثانوية في محافظة إربد لحل النزاعات بين الطلبة والتي يمكن قياسها من خلال استجابات عينة الدراسة على استبانة حل النزاعات التي أعدها الباحثون. والمحددة بالمجالات الآتية: (مجال التفاوض، ومجال الحوار، ومجال التعاون، ومجال التسوية).

ويُعرّف الباحثون درجة المُمارسة إجرائيًا بأنها: هي الدرجة التي يسجلها المستجيبون على أداة الدِّراسة التي أعدها الباحثون لقياس مستوى ممارسة المعلمين من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية في محافظة إربد أثناء قيامهم بالعمل.

ويُعرّف الباحثون المعلم إجرائيًا بأنه: هو الشخص المعين رسمياً في دائرة التربية والتعليم ويكون مسؤولاً مباشراً عن العملية التعليمية وتحسين مستوى الطلبة بمختلف الجوانب.

ويُعرّف الباحثون إربد إجرائيًا بأنها: مدينة في شمال الأردن وهي ثاني أكبر مدينة بالأردن وعدد سكانها يتجاوز نصف مليون وتعتبر مركزاً إدارياً وثقافياً مهماً يخدم شمال الأردن.

حدود الدراسة ومحدداتها:

تتحدد هذه الدِّراسة بالحُدود الآتية:

- **الحُدود الموضوعيّة:** اقتصرت هذه الدِّراسة على درجة مُمارسة المُعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة.
- **الحُدود البشريّة:** اقتصرت هذه الدِّراسة على جميع مديري ومديرات المدارس الثانوية في مُحافظة إربد.

- **الحُدود المكانيّة:** اقتصرت هذه الدِّراسة على مُديريات التَّربية والتَّعليم في مُحافظة إربد.
- **الحُدود الزَّمنيّة:** طُبقت هذه الدِّراسة في العام الدِّراسي (2021/2020).

أما محدداتها فإنها تتحدد بمستوى صدق وثبات الأداة وموضوعية استجابة أفراد العينة لفقرات الأداة.

الطريقة والإجراءات:

تضمن هذا الجزء وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها وأداة الدراسة والإجراءات اللازمة للتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة، والإجراءات والطرق الإحصائية التي تم استخدامها في تحليل البيانات.

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي المسحي كونه الأنسب لهذه الدراسة.

مجتمع الدراسة:

تكوّنَ مجتمع الدِّراسة من جميع مديري ومديرات المدارس الثانوية في محافظةِ إربد الذين على رأس عملهم خلال العام الدِّراسي (2021/2020) والبالغ عددهم (225) مديراً ومديرة، وتم اختيار العيّنة بالطريقة العشوائيَّة.

عينة الدراسة:

تمّ اختيار عيّنة الدِّراسة بالطريقة العشوائيّة من مجتمع الدِّراسة، حيث اشتملت عيّنة الدِّراسة على (195) مديراً ومديرة، حيث تمّ توزيع (220) استبانة على أفراد عيّنة الدِّراسة، وتمّ استرداد (195) استبانة، بنسبة استرداد (97.5%)، والجدول (1) يوضح التكرارات وال نسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها.

الجدول (1): التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها.

المتغيرات	الفئات	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	100	%51.2
	أنثى	95	%48.8
	المجموع	195	%100.0
العمر	أقل من 40 سنة	25	%12.8
	من 40 سنة فأكثر	170	%87.2
	المجموع	195	%100.0
الخبرة سنوات	اقل من 10 سنوات	66	%33.8
	10 سنوات فأكثر	129	%66.2
	المجموع	195	%100.0

أداة الدراسة:
قام الباحثون بتطوير أداة الدراسة، وذلك استناداً لمراجع الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة مثل دراسة حفيظ (2018)، ودراسة الحربي (2019)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع المعلومات من أفراد عينة الدراسة، وقد تم بناء الأداة وفقاً لأسلوب ليكرت الخماسي (كبيرة جدا، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً) وهي تُمثل رقميًّا (1،2،3،4،5) على الترتيب. وتكونت أداة الدراسة من (22) فقرة، وزعت على مجالات الدراسة التالية: (مجال التفاوض (5) فقرات، ومجال الحوار (6) فقرات، ومجال التعاون (5) فقرات، ومجال التسوية (6) فقرات).

صدق أداة الدِّراسة:

1- الصدق المحتوى (صدق المحكمين):
تم التحقق من صدق الأداة بعد عرضها بصورتها الأولية على (10) محكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية من المختصين في الإدارة التربوية، وذلك للحكم عليها من حيث الصياغة اللغوية ومناسبة الفقرات، وإضافة أو حذف، أو اقتراح فقرات، وفي ضوء آراء المحكمين وملاحظاتهم عدلت صياغة بعض الفقرات التي أجمع عليها ثمانية محكمين فأكثر، لتستقر الاستبانة بصورتها النهائية من (22) فقرة، وزعت على مجالات الدراسة التالية: (مجال التفاوض (5) فقرات، ومجال الحوار (6) فقرات، ومجال التعاون (5) فقرات، ومجال التسوية (6) فقرات).
وكانت التعديلات على النحو التالي:
1-تعديل عناوين المجالات للاستبانة المتعلقة بدرجة مُمارسة المُعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة.
2- تعديل الصياغة اللغوية لبعض الفقرات.
3-حذف المجال الخامس "الوساطة الطلابية".

2- صدق البناء:
لاستخراج دلالات صدق البناء تمّ تطبيق الدراسة على عينّة استطلاعيّة تألفت من (20) مديراً ومديرة، من خارج عيّنة الدِّراسة المستهدفة، وذلك من أجل حساب معامل الارتباط المُصحح لعلاقة الفقرات بأداة الدّراسة وبالمجال الذي تنتمي إليه، وكما هو مبين في الجدول (2).

الجدول (2): معاملات الارتباط بين مجالات استبانة درجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية " والدرجة الكليّة ببعضها.

المجالات	التفاوض	الحوار	التعاون	التسوية	الأداة ككل
التفاوض	1				
الحوار	.826**	1			
التعاون	.740**	.821**	1		
التسوية	.759**	.786**	.813**	1	
الأداة ككل	.905**	.941**	.916**	.911**	1

ثبات أداة الدِّراسة:
لأغراض التحقق من ثبات الأداة وثبات الاتساق الداخلي للأداة ومجالاتها، فقد تمّ حسابه باستخدام معادلة كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha على بيانات التطبيق الأول للعيّنة الاستطلاعية، ولأغراض التحقق من ثبات الإعادة لأداة الدِّراسة ومجالاتها؛ فقد تمّ التحقق بطريقة الاختبار وإعادة الاختبار (Test-Retest) بتطبيق المقياس، وإعادة تطبيقه بعد أسبوعين على مجموعة من خارج عينة الدِّراسة مكوّنة من (20) مديراً ومديرة، ومن ثم تمّ حساب معامل ارتباط بيرسون بين تقديراتهم في المرتين على أداة الدِّراسة، وذلك كما في الجدول (3).

الجدول (3): قيم معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا وثبات الإعادة لمجالات استبانة درجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة والدّرجة الكليّة.

المجال	الاتساق الداخلي	عدد الفقرات
التفاوض	0.94	5
الحوار	0.94	6
التعاون	0.93	5
التسوية	0.96	6

يلاحظ من الجدول (3) أنَّ قيم ثبات الإعادة لمجالات استبانة درجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية والدّرجة الكلية بلغ (0.98)، واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات هذه الدّراسة.

إجراءات الدراسة:
يتضمن هذا الجزء وصفاً لمنهجية الدراسة ومجتمع الدراسة، وعينتها والطريقة التي تم فيها اختيار العينة والأدوات المستخدمة فيها، وطرق التحقق من صدقها وثباتها، وإجراءات الدراسة ومتغيراتها، والمعالجات الإحصائية التي استخدمت للوصول إلى نتائج الدراسة.

المعالجة الإحصائية:
للإجابة عن أسئلة الدراسة، تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية: للإجابة عن السؤال الأول تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وللإجابة عن السؤال الثاني تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين الثلاثي (دون تفاعل لها). واعتمدت الدِّراسة سلم ليكرت الخماسي وهي: درجة (1) قليلة جداً، ودرجة قليلة (2)، ودرجة (3) متوسطة، ودرجة (4) كبيرة، ودرجة (5) كبيرة جداً، ثم اعتمد المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة؛ لتكون مؤشراً على درجة التقدير بالاعتماد على المعادلة التالية:
طول الفئة= (أعلى قيمة – أدنى قيمة) مقسومًا على عدد الخيارات

طول الفئة= 5-1=4 ÷5=0.8 وبذلك حدد الباحثون خمسة مستويات، والجدول (4) يبين ذلك:

الجدول (4): المعيار الإحصائي لتحديد درجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية.

المتوسط الحسابي	الدرجة
1.80أقل من 1.00	قليلة جداً
2.60أقل من 1.80	قليلة
3.40أقل من 2.60	متوسطة
4.20أقل من 3.40	كبيرة
5.00 – 4.20	كبيرة جداً

نتائج الدِّراسة ومناقشتها

تضمن هذا الجزء عرضاً للنتائج التي توصلت إليها هذه الدِّراسة من خلال إجابة أفراد العينة على أسئلة الدِّراسة، وعلى النحو الآتي:

النّتائج المُتعلّقة بالإجابة عن السُؤال الأوّل: ما درجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس؟

للإجابة عن هذا السؤال تمّ حساب المُتوسطات الحسابيّة والانحرافات المعياريّة لدرجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس، ثمّ الدرجة الكليّة لكل مجال من مجالات الاستبانة، مرتبة تنازلياً، والجدول (5) يوضّح بذلك.

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية مرتبة تنازليًّا لكل مجال.

الرُتبة	رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	2	الحوار	3.20	0.826	متوسطة
2	3	التعاون	2.75	0.685	متوسطة
3	4	التسوية	2.70	0.695	متوسطة
4	1	التفاوض	2.58	0.70	متوسطة
		المقياس ككل	2.81	.668	متوسطة

يبيّن الجدول رقم (5) أن المتوسط العام لدرجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة فقد بلغت قيمته (2.81)، وبانحراف معياري (0.668) وبدرجة متوسطة، والمُتوسطات الحسابيّة قد تراوحت ما بين (2.58-3.2) حيث حصل المجال الثاني: الحوار على

المرتبة الأولى بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي (3.2)، وبانحراف معياري (0.826)، والمجال الثالث: التعاون بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي (2.75)، وبانحراف معياري (0.685) على التوالي، أمّا المجال الرابع: التسوية فقد جاء بالمرتبة الثالثة بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي (2.7)، وبانحراف معياري (0.695)، أمّا المجال الأول: التفاوض فقد جاء بالمرتبة الأخيرة بدرجة متوسطة، وبمتوسط حسابي (2.58)، وبانحراف معياري (0.7).

وقد تُعزى هذه النتيجة إلى كثرة المهام والإجراءات الروتينية الملقاة على عاتق المعلمين مما يقلل من إسهام المعلمين في اتباع كافة الأساليب لحل النزاعات بين الطلبة وربما تعود هذه النتيجة أيضاً إلى كثرة الخلافات بين الطلبة وصعوبة حل النزاعات والتوصل لحل مناسب يرضي الأطراف المتنازعة مما يستدعي حلها بطريقة أكثر مهنية، وتتفق هذه النَّتائج مع نتائج دراسة عبد العزيز (2016) والتي أظهرت نتائجها وجود علاقة ارتباطية سالبة بين المناخ النفسي وأسلوب الإجبار، وأظهرت النتائج أيضاً وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المناخ النفسي وأسلوب التعاون، وأسلوب التجنب، وأسلوب التفاوض. واختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسة دراسة الحربي (2019) والتي أظهرت نتائجها أنّ درجة امتلاك معلمي اللغة العربية لأساليب حل النزاعات من وجهة نظرهم ككل مرتفعة.

أولاً: مجال التفاوض

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المعلمين عن فقرات هذا المجال، والجدول (6) يبين ذلك.

الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري مرتبة تنازليًّا المتعلقة بمجال التفاوض.

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدَّرجة
1	5	يطرح المعلم البدائل عند الحاجة لذلك والتي تساعد في حل النزاع.	2.63	0.779	متوسطة
2	2	يحدد المعلم دور كل طرف من أطراف التفاوض.	2.60	0.778	متوسطة
3	3	يحدد المعلم أهدافه من عملية التفاوض بناءً على أهداف المدرسة.	2.59	0.785	متوسطة
4	4	يحدد المعلم القضايا التي سيتم التفاوض حولها.	2.57	0.764	متوسطة
5	1	يتفاوض المعلم بمهارة واحترام لاختلاف الرأي بين الطلبة.	2.50	0.785	متوسطة
		مجال الأول: التفاوض	2.58	0.7	متوسطة

يبين الجدول (6) أن المتوسط الحسابي العام فقد بلغ (2.58)، وبانحراف معياري (0.70) وبدرجة (متوسطة)، والمتوسطات الحسابيّة قد تراوحت ما بين (2.58- 2.63)، وقد يعزى ذلك إلى أن بعض المعلمين يفتقرون لمهارات عالية بالتفاوض وتبادل الآراء وهذا لقلة الدورات التي تعزز وتركز على جميع جوانب هذا المجال والذي من أهدافه التي لابد أن تتواءم وتتطابق مع أهداف المدرسة التي تخدم دور كل طرف من الأطراف فليس طرح البدائل هو المهم فقط.

حيث جاءت الفقرة (5) التي نصّت على "يطرح المعلم البدائل عند الحاجة لذلك والتي تساعد في حل النزاع". في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.63)، وبانحراف معياري (0.779)، وبدرجة (متوسطة)، وقد يعزى ذلك إلى اعتقاد أفراد عينة الدراسة أن بعض المعلمين يهتمون بطرح البدائل القابلة للتنفيذ أكثر من اهتمامهم بتحديد القضايا والأهداف، وقد يعزى ذلك أيضاً إلى أن بعض المعلمين يمتلكون خبرة كافية لطرح البدائل مع التحليل المبدئي للوضع والتأكد من قابليتها للتنفيذ على أرض الواقع مما يساعد على تهدئة الموقف والوصول لحل مناسب يرضي الأطراف المتنازعة.

بينما جاءت الفقرة رقم (1) التي نصت على "يتفاوض المعلم بمهارة واحترام لاختلاف الرأي بين الطلبة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.50)، وبانحراف معياري (0.785) وبدرجة (متوسطة)، وقد يعزى ذلك إلى أن بعض المعلمين غير محترفين بمهارة التفاوض التي تنتهي بالاحترام وتقبل الآخرين، وينبغي على المعلم زرع مبدأ " اختلاف الرأي لا يفسد للود قضية" وعدم التعصب إلى الرأي الفردي، الأمر الذي من شأنه أن يؤدي إلى تدهور العلاقات بين الطلبة، وتتفق هذه النَّتائج مع نتائج دراسة اوكتوني واوكتوني (Ocotoni and Ocotoni،2013) والتي أظهرت أنَّ نتائج الدراسة أن أسباب الصراع شملت، عدم تمتع العاملين بالرعاية، وأن معظم مديري المدارس ليسوا على دراية بإدارة الصراع.

ثانياً: مجال الحوار

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المعلمين عن فقرات هذا المجال، والجدول (7) يبين ذلك.

الجدول (7): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مرتبة تنازليًا المتعلقة بمجال الحوار.

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	6	يتيح المعلم للأطراف المتنازعة من الطلبة لإبداء آرائهم.	2.71	0.778	متوسطة
2	8	يُعّرف المعلم للطلبة بأهمية الحوار في تعزيز مبادئ المواطنة الصالحة.	2.70	0.815	متوسطة
3	10	يتخذ المعلم الحوار- كأسلوب لتنمية الاتجاهات الإيجابية نحو قيم الديموقراطية لدى الطلبة.	2.69	0.803	متوسطة
4	7	لديه وعي بأهمية الحوار في بناء أسس التعايش السلمي داخل الوطن.	2.68	0.78	متوسطة
5	9	يعّرف المعلم الطلبة بالأسس العلمية والعملية للحوار.	2.61	0.76	متوسطة
6	11	يتخذ المعلم الحوار- كأسلوب في حل النزاعات المدرسية.	2.58	0.757	متوسطة
		المجال الثّاني: الحوار	3.20	0.826	متوسطة

يبين الجدول (7) أنّ المتوسطات الحسابيّة قد تراوحت ما بين (2.58–2.71)، أما المتوسط الحسابي العام فقد بلغ (3.2)، وبانحراف معياري (0.826) وبدرجة (متوسطة)، وقد يعزى ذلك إلى ضعف المهارات والقدرات لدى المعلمين بإدارة الحوار وحل النزاعات بين الطلبة ويرجع ذلك لعدم تلقي المعلمين للدورات ولورشات العمل التي تنمي وتعزز قدراتهم ومفاهيمهم في حل النزاعات بشكل جذري ومهني بدلاً من الحلول المؤقتة والتي تكون غالباً على حساب أحد الأطراف ومسببه لمشاكل مستقبلية تعاني منها المدرسة والتي تؤثر على المناخ التعليمي.
جاءت الفقرة (6) التي نصت على "يتيح المعلم للأطراف المتنازعة من الطلبة لإبداء آرائهم" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.71)، وبانحراف معياري (0.778)، وبدرجة (متوسطة)، وقد يعزى ذلك إلى أن الطلاب عند إبداء آرائهم لا يتم الأخذ بها من بعض المعلمين، حيث أن بعض المعلمين يتعاملون مع الطلبة بشكل تسلطي غير مبالين لآراء الطلبة التي في الواقع ممكن أن تكون حل مناسب لإنهاء الصراع.
بينما جاءت الفقرة رقم (11) التي نصت على "يتخذ المعلم الحوار- كأسلوب في حل النزاعات المدرسية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.58)، وبانحراف معياري (0.757) وبدرجة (متوسطة)، وقد يعزى ذلك إلى أن بعض المعلمين لا يستخدمون أسلوب الحوار بطريقة صحيحة مع ضعف التواصل اللفظي والاستماع لآراء الطلبة والتحاور معهم بطريقة إيجابية للوصول إلى قرارات رشيدة، وتتفق هذه النَّتائج مع نتائج دراسة قطيشات (2004)، والتي أظهرت أنَّ إستراتيجيات إدارة الصراع المعتمدة من طرف مديري المدارس الثانوية من الأكثر استخداماً إلى الأقل استخداماً من وجهة نظر المديرين جاءت بالترتيب التالي: التوفيق، والمنافسة، والتعاون، والتجنب، والاسترضاء.

ثالثاً: مجال التعاون

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المعلمين عن فقرات هذا المجال، والجدول (8) يبين ذلك.

الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مرتبة تنازليًا المتعلقة بمجال التعاون.

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	12	يطرح المعلم الأفكار ويناقشها بشكل علني مع الطلبة ويتطلب انجازها تعاون الجميع.	2.79	0.781	متوسطة
2	13	يسعى المعلم لطلب المساعدة من الآخرين في إيجاد حلول جذرية للنزاع.	2.78	0.751	متوسطة
3	14	يحاول المعلم الوصول للفهم الصحيح لمشكلات الطلبة قبل البدء بحلها.	2.75	0.785	متوسطة
4	15	يستخدم المعلم المنطق السليم والموضوعية في علاج النزاعات لتغليب المصلحة العامة.	2.75	0.772	متوسطة
5	16	يشرك المعلم الطلاب في وضع خطط والبرامج لحل النزاعات.	2.70	0.793	متوسطة
		المجال الثالث: التعاون	2.75	0.685	متوسطة

يُبين الجدول (8) أنّ المتوسطات الحسابيّة قد تراوحت ما بين (2.70- 2.79)، أما المتوسط الحسابي العام فقد بلغ (2.75)، وبانحراف معياري (0.685) وبدرجة (متوسطة)، وقد يعزى ذلك إلى انشغال المعلمين بالأداء التدريسي والعملية التعليمية أكثر من انشغاله في وضع خطط لحل النزاعات ومناقشتها مع الجميع بالتعاون مع أطراف النزاع للوصول لحل جذري لها، ومجال التعاون هو من الأساليب المستخدمة بشكل قليل بين المعلمين وقد يعزى ذلك إلى عدم التعاون والعمل بروح الفريق بين الأطراف المتنازعة لحل الخلافات ما بينهم.
جاءت الفقرة (12) التي نصت على "يطرح المعلم الأفكار ويناقشها بشكل علني مع الطلبة ويتطلب إنجازها تعاون الجميع" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.79)، وبانحراف معياري (0.781)، وبدرجة تقييم (متوسطة)، وقد يعزى ذلك إلى اعتقاد أفراد عينة الدراسة لقلة قيام المعلمين بطرح الأفكار وعرضها للنقاش مع الطلبة والوصول لحل المشكلات بأقل وقت وضرر ممكن، وقد يعزى ذلك إلى عدم اهتمام بعض المعلمين للإفصاح بشكل علني عن الأفكار وأسباب وطرق حل النزاع مما يؤدي إلى شعور بعض الطلبة بعدم الرضى وبوجود غموض بالموقف.
جاءت الفقرة (16) التي نصت على "يشرك المعلم الطلاب في وضع خطط والبرامج لحل النزاعات". في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.70)، وبانحراف معياري (0.793) وبدرجة (متوسطة)، وقد يعزى ذلك إلى أن بعض المعلمين لا يثقون بقدرات الطلاب على وضع خطط وبرامج لحل المشكلات أو تقديم أفكار التي قد تساهم بفض النزاع، وقد يعزى ذلك أيضاً إلى قلة خبرة الطلاب وعدم الاهتمام بالأمور النظرية مثل عمل خطط وبرامج لحل النزاعات بينهم.

رابعاً: مجال التسوية

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات المعلمين عن فقرات هذا المجال، والجدول (9) يبين ذلك.

الجدول (9): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية مرتبة تنازليًّا المتعلقة بمجال التسوية.

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	17	يسعى المعلم للحيلولة دون حدوث توتر.	2.78	0.766	متوسطة
2	18	يتيح المعلم فرصة للطلبة لتحمل مسؤولية حل النزاع بينهم.	2.72	0.751	متوسطة
3	19	يشجع من سياسة "الأخذ والعطاء" للتوصل إلى حل.	2.72	0.758	متوسطة
4	21	يتلافى المعلم المواقف المؤدية إلى جدل أثناء النزاع.	2.7	0.8	متوسطة
5	20	يتجنب المعلم تأجيج المشاعر وزيادة حدة الخلاف للوصول إلى تسوية ترضي جميع الأطراف.	2.69	0.725	متوسطة
6	22	يعمل المعلم على جعل العلاقة بين الأطراف المتنازعة في أضيق الحدود.	2.66	0.808	متوسطة
		المجال الرابع: التسوية	2.7	0.695	متوسطة

يُبين الجدول (9) أنّ المتوسطات الحسابيّة قد تراوحت ما بين (2.66- 2.78)، أما المتوسط الحسابي العام فقد بلغ (2.70)، وبانحراف معياري (0.695) وبدرجة تقييم (متوسطة)، وقد يعزى ذلك إلى امتلاك بعض المعلمين لإستراتيجية التسوية حيث يتم تشجيع كلا الطرفين المتنازعين على التنازل من أجل التوصل إلى قرار مشترك، وقد يعزى أيضاً إلى قلة عمل لقاءات بين أطراف النزاع للتفاوض داخل المدرسة، وعدم توفر المناخ المناسب الذي يقضي على حدة التوتر بين الأطراف المتصارعة.

جاءت الفقرة (17) التي نصت على "يسعى المعلم للحيلولة دون حدوث توتر". في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.78) وبدرجة (متوسطة)، وقد يعزى ذلك إلى أن المعلم هو الواجهة الأولى التي تكون في الحقل وهو أول من يواجه أي مشكلة وأي نزاع بين الطلبة وعليه تقع مسؤولية التنبؤ وإيجاد الحل السريع لأي نزاع واتخاذ قرارات سريعة التي تخفف من حدة النزاع لحين تدخل الجهات المعنية إذا اقتضت الضرورة، إلا أن البعض لا يقوم بالدور بشكل كامل.

جاءت الفقرة (22) التي نصت على "يعمل المعلم على جعل العلاقة بين الأطراف المتنازعة في أضيق الحدود". في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.66)، وبانحراف معياري (0.808) وبدرجة (متوسطة)، وقد يعزى ذلك إلى عدم اعتماد سياسة "الأخذ والعطاء" للتوصل إلى حل جذري وإنما إيقاف فوري للنزاع وعدم تطوره لمستويات أكثر تعقيداً، وقد يعزى ذلك أيضاً إلى أن المعلم في الحدث لا يملك الوقت لحل جميع أنواع النزاعات لأنه يحتاج للوقت والصلاحيات ولهذا يعمل على تضييقها وإيقافها بالنقطة التي تدخل بها وتحويلها للجهات المختصة/المدير–المرشد التربوي. وتتفق هذه النَّتائج مع نتائج دراسة قولدسورثي وشوارتز وباراب ولاندا (Goldsworthy،Schwartz ، Barab & Landa، 2007)، والتي أظهرت أنَّ الوصول لحل بنّاء وفعال للنزاع في المدارس، فعلى الأفراد (سواء المعلمين أو الطلبة) إدراك حقيقة اعتمادهم على بعضهم في تأدية المصالح المشتركة بينهم، كما بينت نتائج الدراسة أيضاً، أهمية التقييم من قبل المعلمين في توجيه أساليب حل النزاع لدى الطلبة.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السّؤال الثاني: هل تُوجد فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة (α=0.05) بين متوسطات استجابات أفراد عيّنة الدراسة حول درجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية تُعزى لاختلاف متغيرات (الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة)؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين المتعدد لاستجابات أفراد عينة الدِّراسة حسب متغيرات الجنس، والخبرة، والمؤهل العلمي، والجداول ذوات الأرقام (10، 11) تبين ذلك.

الجدول (10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية حسب متغيرات الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة.

المتغيرات	الفئات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العدد
الجنس	ذكر	2.99	.682	100
	أنثى	2.66	.619	95
	المجموع	2.81	.668	195
العمر	أقل من 40 سنة	2.72	.537	25
	من 40 سنة فأكثر	2.82	.682	170
	المجموع	2.81	.668	195
الخبرة سنوات	أقل من 10 سنوات	2.77	.600	66
	10 سنوات فأكثر	2.82	.695	129
	المجموع	2.81	.668	195

يلاحظ من الجدول (10) وجود فروق ظاهرية في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة حول درجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية فيها بسبب اختلاف فئات متغيرات الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة، ولفحص أثر كل مجال على حده حسبت نتائج تحليل التباين الثلاثي (3-way ANOVA)، والجدول (11) يبين هذه النتائج.

الجدول (11): تحليل التباين الثلاثي للمتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل مجال من مجالات درجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية، وفقاً لمتغير (الجنس، والعمر، وسنوات الخبرة).

مصدر التباين	المجال	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس Hotelling's Trace value=.113 Sig.= .000	الأول: التفاوض المجال	10.868	1	10.868	24.685	.000*
	الثاني: الحوار المجال	11.168	1	11.168	17.483	.000*
	الثالث: التعاون المجال	6.470	1	6.470	14.512	.000*
	المجال الرابع: التسوية	5.631	1	5.631	12.183	.001*
العمر Hotelling's Trace value=.083 Sig.= .002	الأول: التفاوض المجال	5.400	1	5.400	12.265	.001
	الثاني: الحوار المجال	1.582	1	1.582	2.476	.117
	الثالث: التعاون المجال	.637	1	.637	1.428	.233
	المجال الرابع: التسوية	1.882	1	1.882	4.073	.045*
سنوات الخبرة Hotelling's Trace value=.012 Sig.= .613	الأول: التفاوض المجال	.050	1	.050	.114	.736
	الثاني: الحوار المجال	.587	1	.587	.918	.339
	الثالث: التعاون المجال	.200	1	.200	.449	.504
	المجال الرابع: التسوية	.000154	1	.000154	.000	.996
الخطأ	الأول: التفاوض المجال	97.735	191	.440		
	الثاني: الحوار المجال	141.810	191	.639		
	الثالث: التعاون المجال	98.974	191	.446		
	المجال الرابع: التسوية	102.608	191	.462		
المجموع	الأول: التفاوض المجال	1614.120	194			
	الثاني: الحوار المجال	2463.880	194			
	الثالث: التعاون المجال	1819.680	194			
	المجال الرابع: التسوية	1752.306	194			

* ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية (α= 0.05)

يتبين من الجدول (11) وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة الإحصائيّة (α=0.05) لجميع مجالات درجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية على حسب متغير الجنس، وتعزى هذه الفروقات لصالح الذكور في جميع مجالات درجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية، وقد يعزى هذا الشيء لطبيعة الشخصية الذكورية التي واجهت العديد من النزاعات والتي تم التعامل معها بمختلف الأساليب والتي قد تمتاز

بالمواجهة والصرامة داحضاً بعض النزاعات بعيداً عن العواطف والانفعالات قبل أن تتطور أكثر بين الطلاب، وقد يعزى ذلك أيضاً لطبيعة الشخصية الأنثوية التي تفرض عليها البيئة الاجتماعية أن تنأى عن النزاعات بشكل أكبر خوفاً من عواقب الخوض بها، وتعزى أيضاً لقلة النزاعات بين الإناث مقارنة بالذكور والتعامل معها، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة الإحصائيّة (α=0.05) لجميع مجالات درجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية على حسب متغير العمر، باستثناء مجال التسوية وتعزى هذه الفروقات لصالح افراد العينة من عمر (40 سنة فأكثر)، وهذا يدل على أن المديرين في هذه الفئة العمرية أكثر ادراكاً وخبرة في التواصل مع الطلبة مما يجعل لديهم قدرة أكبر على ادراك سلوكياتهم حيث أنهم في هذه الفئة العمرية لديهم تصور تربوي أكثر من غيرهم لحل النزاعات والتوصل لحلول ترضي جميع الأطراف، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيّة عند مستوى الدلالة الإحصائيّة (α=0.05) لجميع مجالات درجة ممارسة المعلمين في محافظة إربد لأساليب حل النزاعات بين الطلبة من وجهة نظر مديري المدارس الثانوية على حسب متغير سنوات الخبرة، ويعزى ذلك أن صلاحيات المعلمين مقيدة بالأنظمة والقوانين بحيث يعتمدون أساليب مشابهة وبنمط واحد باختلاف الخبرة بحيث أن الاعتبارات التي يعتمدها المعلمون لأساليب حل النزاعات لا تتأثر كثيراً بعلاقات متغيرة عبر السنوات المختلفة.

التوصيات:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحثون بما يلي:

- التركيز على مهارة التفاوض ورفع أداء المعلم بها من خلال ورشات تدريبية وجعلها من ضمن الأولويات الأساسية التي يتعامل بها المعلم مع نزاعات الطلبة.
- تضييق النزاعات بين الطلبة من خلال إنشاء ريق لحل النزاعات بقيادة المعلم وأعضاء من الطلبة ودعم من الأهالي داخل المدرسة.

المراجع العربية:

بنات، سهيلة وبخيت، ضياء الدين (2015). أساليب حل الصراعات لدى الطلبة الموهوبين والمتفوقين في المراكز الريادية، مجلة جامعة الخليل للبحوث الإنسانية، جامعة الخليل، 10 (1)، 1-20.

الجراح، عبد الناصر وعاصلة، وائل محمد (2016). الذكاء الاجتماعي واستراتيجيات إدارة النزاع لدى الطلبة العاديين وذوي السلوك المشكل في المرحلة الثانوية، دراسات، العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، 43 (5)، 1915 - 1935.

الجعافرة، صفاء جميل (2013). أساليب إدارة الصراع وعلاقته بالإبداع الإداري لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية في محافظة الكرك من وجهة نظرهم، دراسات، العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، 40 (2)، 1663-1687.

الحربي، عثمان (2019). درجة امتلاك معلمي اللغة العربية لأساليب حل النزاعات بالطرق السلمية وعلاقتها بقيم التسامح لدى طلبة المرحلة الثانوية بدولة الكويت، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، عمان، الأردن.

الضلاعين، انس (2011). فاعلية برنامج التوجيه الجمعي لتحسين مهارتي توكيد الذات وحل النزاعات لدى طلبة الصف التاسع في محافظة الكرك، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك، الاردن.

عبد العزيز، أسماء (2016). المناخ النفسي وعلاقته بالأمن النفسي وأساليب إدارة الصراع لدى المعلمين، مجلة كلية التربية بالإسكندرية، 26 (1)، 23-69.

العساف، ليلى والصرايرة، خالد (2010). دور الإدارات التربوية في معالجة سلوك العنف الطلابي الموجه ضد المعلمين والإداريين في المدارس الثانوية الحكومية في الأردن، دراسات العلوم التربوية، الجامعة الأردنية، 37 (1)، 167-188.

قطيشات، ليلى عبد الحليم (2004). الكفايات المهنية لمديري ومديرات المدارس الثانوية في الأردن وعلاقتها باستراتيجيات إدارة الصراع التي يستخدمونها من وجهة نظر المديرين والمعلمين، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمّان العربية للدراسات العليا، عمّان، الأردن.

المراجع الأجنبية:

Aggestam، K. (2010). Conflict Prevention: Old Wine in New Bottle?، International Peacekeeping، 10 (1)، 12-23.
Goldsworthy، R، Schwartz، N، Barab، S & Landa، A (2006). Evaluation of a Collaborative Multimedia Conflict Resolution Curriculum. Educational Technology Research and Development، 55(6)، 597-625.
Ocotoni، O. & Ocotoni، A. (2013). Conflict management in secondary schools in Osun State، Nigeria، Nordic Journal of African Studies، 12 (1)، 23 – 38.
Ome، B. 2013. Personality and Gender Differences in Preference for Conflict Resolution Styles، Gender & Behaviour، 11(2)، 5512-5524.
Owens، R. (2005). Organizational behavior in education، Allyn & Bacon، Boston.
Smith، D.، & Skjelsbaek، I (2001). Gender، Peace، and Conflict، International Peace solving training and middle school students with disruptive behavior.
Turnuklu، A.، Kacmaz، T.، Gurler،S.، Turk، F.، Kalender، A،. Zengin، F.& Sevkin، B.(2010). The effect of conflict resolution and peer mediation Training on Turkish elementary school students' conflict resolution strategies. Journal of Peace Education، 7(1)، 33-45.