

درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في محافظة جرش لأساليب حل النزاعات الطلابية من وجهة نظر المعلمين

ميرنا سامي زريقات*

أ.د. عدنان بدري الابراهيم**

أ.د. انيس صقر الخصاونة***

تاريخ قبول البحث 2020/3/31

تاريخ استلام البحث 2020/2/15

ملخص:

هدفت الدراسة التعرف إلى درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في محافظة جرش لأساليب حل النزاعات الطلابية من وجهة نظر المعلمين، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، واستخدمت الدراسة في جمع بياناتها استبانة عن أساليب حل النزاعات مكونة من (26) فقرة، وجرى التأكد من صدقها وثباتها. وتكونت عينة الدراسة من (421) معلماً ومعلمة تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية. وقد أظهرت نتائج الدراسة أنَّ ممارسة مديري المدارس الثانوية في محافظة جرش لأساليب حل النزاعات الطلابية من وجهة نظر المعلمين ككل جاءت متوسطة، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية لأساليب حل النزاعات الطلابية تعزى لمتغير الجنس، ولصالح الإناث. بينما لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية لأساليب حل النزاعات الطلابية تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، والخبرة.

الكلمات المفتاحية: مديرو المدارس، أساليب حل النزاعات، المعلمون.

*الأردن/ mernasami197@yahoo.com

** كلية التربية/ جامعة اليرموك/ الأردن/ adnanbadri@yu.edu.jo

*** كلية الأعمال/ جامعة اليرموك/ الأردن/ Khasawneh_a@yu.edu.jo

The Degree to with Secondary School Principals in Jerash Governorate Practice Methods for Resolving Student Conflict from the Teachers' Point of View

Mirna Sami Zureikat*

Prof. Adnan Badri Al-Ibrahim**

Prof. Anis Saqr Al-Khasawneh***

Abstract:

This study aimed to identify the degree of practicing high school principals in Jerash Governorate of students conflict resolution methods from teachers' point of view, The study used the descriptive methodolo in data collection. To achieve the objectives of this study, a questionnaire on conflict resolution methods consisting of (26) items was developed where its validity and reliability were assured, The sample of the study consisted of (421) teachers chosen by using stratified randomly sample method. The results of the study revealed that the degree of practicing high school principals in Jerash Governorate conflict resolution methods students from teachers' point of view as a whole was medium. The results also revealed that there were statistically significant differences between the mean responses of the study sample in the degree of practicing high school principals students conflict resolution methods to variable of gender in favor of females, While no significant differences between the mean responses of the study sample in the degree of practicing high school principals students conflict resolution methods to variables of academic qualification and years of experience.

Keywords: School Principals, Methods of conflict resolution, Teachers.

Jordan\ mernasami197@yahoo.com *

Faculty of Education\ Yarmouk University\ Jordan\ adnanbadri@yu.edu.jo **

Faculty of Business\ Yarmouk University\ Jordan\ Khasawneh_a@yu.edu.jo ***

المقدمة:

تعد المدرسة مؤسسة تربوية نظامية أوجدها المجتمع لتحقيق أهدافه، وهي وحدة إدارية أساسية في النظام التربوي، تمثل المستوى الإجرائي للعملية التربوية، وتعد قاعدة لهذا النظام، وينعكس ما يجري داخلها من تفاعلات وممارسات على جميع العاملين فيها من معلمين ومتعلمين وإداريين ومستخدمين.

وتواجه إدارات المدارس الثانوية عديداً من الأنماط السلوكية السلبية التي تصدر عن الطلبة، ومن أهمها السلوك الذي يتم تصنيفه على أنه سلوك مشكل، وللسلوك المشكل أشكالاً عدة، كما يمكن أن يؤثر في الجانب النفسي والجسمي والاجتماعي للطلاب، فضلاً عن تأثيره في تحصيله ومقدرته على التعلم، وكون السلوك المشكل يرتبط بالجانب الاجتماعي للطلاب، إذ يعد من أكبر التحديات التي يواجهها النظام التربوي والمجتمع، إذ إنه يعكر صفو العملية التعليمية، ويشوش عملية التفاعل الصفّي، ويؤدي إلى النزاع (Al-Jarrah, & Asleh, 2016).

وفي السياق ذاته أشار جارنير (Garner, 2008) إلى أن النزاعات عند الطلبة تتمركز حول الذات، وسلوك الأطراف المتنازعة يتمثل بسرعة الغضب، والسلوك العدواني، وسلوك النزاع سلوك يعد مزعجاً في المدرسة، ويظهر على عدة أشكال منها: العصيان، وعدم الاستجابة للمعلم، فضلاً عن السلوك العدواني، والقسوة تجاه الرفاق، والتصرفات الفوضوية داخل الصف. وهنا يأتي دور مدير المدرسة ركن الأساس الذي يقوم عليه كيان المدرسة، والقادر على حل النزاعات ويمتلك الأساليب المناسبة من خلال التعامل مع الطرفين المتنازعين بطريقة مرضية قائمة على إستراتيجية مناسبة تتناسب الموقف وطبيعة النزاع، فلم يعد دوره مقتصرًا على المحافظة على النظام والالتزام بالقوانين وتطبيقها، وإنما امتد دوره ليشمل القيادة والتطوير، وتعليم الطلبة الثقة والتحاور البناء، والتعاون (Tjosvold, 2007; Edwards, 2001).

وتعد النزاعات بين الطلبة أكثر خطورة، إذا ما انتشرت في مؤسسات التعليم التي تقوم بعبء النهوض بالمجتمع، فقد 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 أدائها للوطن ولأنفسهم مستقبلاً (Aggestam, 2010). فالنزاع هو عملية من العمليات التفاعلية التي تحصل بين الطلبة داخل المدرسة، يرافقه التنافر وعدم التوافق وعدم الانسجام بينهم

(Rahim, 2001; Robbins & Decenzo, 2011).

وأشار الشورطي (Al-Sourti, 2016) إلى عدد من الأساليب التي من الممكن أن يلجأ إليها المدير لحل النزاع بين الطلبة وهي:

أولاً: التفاوض: طريقة من الطرق السلمية لحل النزاعات، تهدف إلى إبعاد أطراف النزاع عن التمحور، والمواقف المتصلبة المتخذة مسبقاً، ودفع كلا الطرفين نحو التفاهم، والتقاء المصالح، وتحقيق أهدافهم المشتركة فيما بينهم بجهود موحدة، وجعل العلاقة بينهم قوية.

ثانياً: الوساطة الطلابية: طريقة تدخل بواسطة طرف ثالث يتبنى منهج حل المشكلات التعاوني بين المتنازعين، ويسهل لأطراف النزاع الوصول إلى حلولهم الخاصة بهم، ويتحكم الوسيط بعملية التفاوض من حيث إعطاء الفرصة لكل طرف سماع صوته، وبذلك يتم تمكين الأطراف المتنازعة لحل خلافاتهم بأنفسهم.

ثالثاً: الحوار: عملية تتضمن تبادل الحديث بين أفراد أو مجموعات على اختلاف توجهاتهم، وأفكارهم من أجل تبادل المعرفة والفهم فيما بينهم، إذ يتصف بالهدوء والبعد عن التعصب، وذلك بإتباع أساليب اجتماعية وتربوية، مع استعداد كل طرف لقبول رأي الطرف الآخر.

رابعاً: التنازل: عملية تتضمن ترك أحد أطراف النزاع لاهتماماته الخاصة به مقابل تحقيق رغبات الطرف الآخر، فصاحب هذا النمط يضحى بنفسه من أجل الطرف المقابل.

خامساً: التعاون: عملية تتضمن التعرف إلى أسباب النزاع الحقيقية وحلها بمنهجية محددة، والمصالح المشتركة للمجموعات المتنازعة والتركيز عليها.

تناول الباحثون بعض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، وفيما يأتي عرض لهذه الدراسات من الأحدث إلى الأقدم. فقد أجرت العدوان (Al-Adwan, 2017) دراسة هدفت إلى التعرف إلى درجة تطبيق استراتيجيات إدارة الصراع من وجهة نظر المعلمين، وأظهرت النتائج أن درجة تطبيق مديري المدارس لاستراتيجيات إدارة الصراع كانت متوسطة، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مديري المدارس لاستراتيجيات إدارة الصراع تعزى لمتغير المؤهل العلمي ولصالح حملة البكالوريوس، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة تطبيق مديري المدارس لاستراتيجيات إدارة الصراع تعزى لمتغيرات الجنس، الخبرة.

وأجرى الجراح وعاصلة (Al-Jarrah, & Asleh, 2016) دراسة هدفت إلى الكشف عن مستوى الذكاء الاجتماعي، واستراتيجيات إدارة النزاع لدى الطلبة العاديين، وذوي السلوك المشكل

في المرحلة الثانوية، وأظهرت النتائج أنَّ مستوى الذكاء الاجتماعي جاء مرتفعاً، وأن استراتيجيات التكامل الأكثر استخداماً، بينما كانت استراتيجيات الإهمال الأقل استخداماً لديهم، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي تعزى للجنس لصالح الإناث. وأجرى بنات وبخيت (Banat & Bakhiat, 2015) دراسة هدفت التعرف إلى أساليب حل الصراعات لدى الطلبة الموهوبين والمتفوقين في المراكز الـريادية، أشارت نتائج الدراسة إلى أن أسلوب حل الصراعات الأكثر استخداماً من قبل الطلبة الموهوبين والمتفوقين في المراكز الـريادية هو أسلوب التعاون وأقلها أسلوب الانسحاب، كذلك أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية في استخدام أسلوب الإيجار فقط لصالح الذكور.

وأجرى اوكتوني واوكتوني (Ocotoni and Ocotoni, 2013) دراسة هدفت التعرف إلى إدارة الصراعات داخل إدارة المدارس الثانوية في ولاية أوشن في نيجيريا، وأظهرت نتائج الدراسة أن أنواع الصراعات التي ظهرت هي: الصراع بين الإدارة المدرسية والهيئة التدريسية، والصراع بين الهيئة التدريسية والطلبة، والصراع بين المجتمعات المحلية والمدارس، وأسباب هذه الصراعات شملت، عدم الكفاءة الإدارية، والصدمات الشخصية، وأن معظم مديري المدارس ليسوا على دراية بإدارة الصراع.

وهدف دراسة جولدوز وتتك واناند (Gunduz, Tunc, & Inand, 2013) إلى تحديد نهج مديري المدارس في مواجهة الضغوط وضبط الغضب، ومدى تنبؤها بأساليب إدارة النزاع لديهم، وأظهرت النتائج أن التحكم في الغضب لدى المديرين والسيطرة على الضغط يرتبط بشكل كبير بأساليب إدارة الصراع ويتنبأ بها. وتباينت الدراسات السابقة من حيث أهدافها والمتغيرات التي تناولتها، وتميزت هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة بأنها الدراسة الأولى - في حدود علم الباحثين - التي تناولت أساليب حل النزاعات الطلابية في الأردن، فضلاً عن تمييزها عن غيرها من الدراسات السابقة في مجالات أداة الدراسة وعينتها، ومن هنا يمكن القول أن هناك حاجة ملحة لإجراء هذه الدراسة، وقد تم الاستفادة من الدراسات السابقة في إثراء الأدب النظري، وتطوير أداة الدراسة، والأساليب الإحصائية المتبعة، ومناقشة النتائج ومقارنتها.

مشكلة الدراسة وأسئلتها

تُعد المدارس الثانوية مكاناً يجتمع فيه عدد من الطلبة، فيتفاعلون فيما بينهم، وتجمع بينهم أهداف ودوافع ورغبات، ويختلفون في أخرى، مما قد ينتج عنه أنواع من النزاعات، سواء بين

أهداف ودوافع وحاجات الطلبة، أو بين دوافع وأهداف الطالب نفسه (Al-Jarrah, & Asleh, 2016)، وأكدت دراسات الجمعية الأمريكية للإرشاد المدرسي بأن حدوث النزاعات والعنف داخل المدرسة، يشعر الطلبة بنمط غير آمن تجاه المدرسة (Edwards, 2001)، ومن جهة أخرى لاحظ الباحثون وجود شكوى من المرشدين التربويين العاملين في المدارس الثانوية الأردنية وخاصة الذكور من ظواهر جديدة لوحظت في الآونة الأخيرة في المدارس الثانوية ألا وهي ظاهرة اللجوء إلى العنف والابتعاد عن الحوار في حل النزاعات بطرق سلمية.

وبناء على ما سبق تتمثل مشكلة الدراسة في محاولة معرفة درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في محافظة جرش لأساليب حل النزاعات الطلابية من وجهة نظر المعلمين وذلك بالإجابة على الاسئلة الآتية:

1. ما درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في محافظة جرش لأساليب حل النزاعات الطلابية من وجهة نظر المعلمين؟
 2. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 \geq \alpha$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في تحديد درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في محافظة جرش لأساليب حل النزاعات الطلابية من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغيرات الجنس، والخبرة، والمؤهل العلمي؟
- أهداف الدراسة:**

تسعى هذه الدراسة إلى التعرف إلى درجة تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في محافظة جرش لأساليب حل النزاعات الطلابية، والكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لدرجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في محافظة جرش لأساليب حل النزاعات الطلابية تعزى لمتغيرات الجنس، والخبرة، والمؤهل العلمي.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في ناحيتين، هما: الناحية النظرية، ويتمثل بندرة الدراسات الأردنية - على حد علم الباحثين - التي تناولت أساليب حل النزاعات، وبهذا تكون هذه الدراسة انطلاقة لدراسات أخرى، وتسدّ الفجوة الموجودة في هذا المجال. كما تبرز أهمية الدراسة بسبب استهدافها لفئة مهمة جداً، وهي فئة المراهقين في المدارس الثانوية الذين تكثر النزاعات فيما بينهم، بسبب اختلاف رغباتهم، ودوافعهم، وحاجاتهم، وأهدافهم، كذلك تقديم معلومات عن النزاع واساليب حله.

بينما تتمثل الناحية العملية للدراسة الحالية في إمكانية توظيف النتائج التي تم التوصل إليها في المدارس، إذ إن فهم القائمين على المدارس ومعرفتهم بأساليب حل النزاعات التي يستخدمها مديرو المدارس في إدارة النزاعات، قد يسهم في إدارة النزاع بالشكل المناسب.

التعريفات الاصطلاحية والإجرائية:

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

- **النزاعات الطلابية:** "النتيجة غير المرغوب فيها، التي تحدث نتيجة تنافر أو إشتباك رغبات بين طرفين أو أكثر" (Dincyurek & Civelek, 2008, 216).
- **أساليب حل النزاعات:** هو الجهد الذي يبذله مدير المدرسة لإيجاد حل يشعر فيه المتنازعان بأنهما قد كسبا نسبياً، وذلك يختلف عن الموقف الذي يكسب فيه فرد ويخسر الآخر (Al-Hadi, 2009). وتعرف إجرائياً بأنها: الدرجة التي يحصل عليها مدير المدرسة الثانوية الحكومية على استبانة حل النزاعات التي أعدها الباحثون في هذه الدراسة من وجهة نظر المعلمين.

حدود الدراسة ومحدداتها:

اقتصرت هذه الدراسة على جميع معلمي المرحلة الثانوية في مدارس محافظة جرش للعام الدراسي 2020/2019، أما محدداتها فإنها تتحدد بمستوى صدق الأداة وثباتها وموضوعية استجابة أفراد العينة لفقرات الأداة.

الطريقة والإجراءات

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

منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي المرحلة الثانوية في مديرية تربية وتعليم جرش، والبالغ عددهم (1476) معلماً ومعلمة، وفقاً لإحصائيات قسم التخطيط بمديرية تربية جرش لعام 2019، وتم اختيار عينة منهم بالطريقة العشوائية الطبقية بنسبة (28.5%)، بواقع (421) معلماً

ومعلمة، والجدول (2) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيراتها.

الجدول (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	الفئات	العدد	النسبة المئوية	المجموع
الجنس	ذكور	177	42%	421
	إناث	244	58%	
المؤهل العلمي	بكالوريوس فأقل	225	53.4%	421
	دراسات عليا	196	46.6%	
سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	192	45.6%	421
	10 سنوات فأكثر	229	54.4%	
المجموع				421

أداة الدراسة:

قام الباحثون بتطوير أداة الدراسة، وذلك استناداً لمراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة مثل دراسة الجراح وعاصلة (Al-Jarrah, & Asleh, 2016)، ودراسة العدوان (Al Adwan, 2017-)، كذلك 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 من المحكمين فأكثر، لتستقر الاستبانة بصورتها النهائية من (26) فقرة. كما تم التحقق من ثبات أداة الدراسة بتطبيقها على عينة استطلاعية مكونة من (32) معلماً ومعلمة، وبعد عشرة أيام من التطبيق تم تطبيقها مرة أخرى على العينة ذاتها، ثم تم احتساب معامل ارتباط بيرسون بين مرتي التطبيق لاستخراج معامل الثبات بالإعادة، وكانت قيم معامل ارتباط بيرسون جيدة، ومقبولة، إذ تراوحت ما بين (0.74-0.94)، كذلك تم احتساب معامل الاتساق الداخلي وفقاً لمعادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) إذ تراوحت قيم الثبات لمجالات الاستبانة ما بين (0.90-0.95)، وهو قيم مقبولة لأغراض الدراسة ويمكن الوثوق به، والجدول (2) يبين ذلك.

الجدول (2) قيم معامل ارتباط بيرسون ومعامل كرونباخ ألفا لكل مجال من مجالات الدراسة

المجال	عدد الفقرات	أرقام الفقرات	معامل الثبات بالإعادة	معامل الاتساق الداخلي
التفاوض	5	1-5	0.93	0.95
الحوار	5	6-10	0.78	0.95
الوساطة الطلابية	5	11-15	0.89	0.94
التعاون	5	16-20	0.94	0.95
التنازل	6	21-26	0.74	0.90

إجراءات الدراسة:

تحديد مشكلة الدراسة ووضع مخطط لها، وإعداد أداة الدراسة، والتحقق من صدقها وثباتها، ثم أخذ الموافقة على تطبيق الدراسة بالتنسيق مع الجهات المعنية، ثم توزيع الاستبانات على جميع أفراد عينة الدراسة ثم جمعها بعد فترة من الزمن وتفرغها وإدخالها إلى الحاسوب باستخدام برنامج (SPSS) لمعالجتها إحصائياً، وإجراء التحليلات الإحصائية المناسبة ثم استخراج النتائج وتفسيرها، وتقديم التوصيات الملائمة في ضوء النتائج.

المعالجة الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة، تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية: للإجابة عن السؤال الأول تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والرتب، وللإجابة عن السؤال الثاني تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين المتعدد. واعتمدت الدراسة سلم ليكرت الخماسي: وهي: درجة (1) قليلة جداً، ودرجة قليلة (2)، ودرجة (3) متوسطة، ودرجة (4) كبيرة، ودرجة (5) كبيرة جداً، ثم أعتمدت المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة؛ لتكون مؤشراً على درجة التقدير بالاعتماد على المعادلة الآتية:

$$1.33 = \frac{1-5}{3} = \frac{\text{الحد الأعلى للبداية} - \text{الحد الأدنى للبداية}}{\text{عدد المستويات}}$$

وحدد الباحثون ثلاثة مستويات، على النحو الآتي: (1 - 2.33) بدرجة منخفضة، و(2.34 - 3.67) بدرجة متوسطة، و(3.68 - 5) بدرجة مرتفعة.

نتائج الدراسة ومناقشتها

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

نتائج السؤال الأول ومناقشتها والذي ينص على: ما درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في محافظة جرش لأساليب حل النزاعات الطلابية من وجهة نظر المعلمين؟ للإجابة عن هذا السؤال تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتب، لاستجابات أفراد الدراسة على استبانة أساليب حل النزاعات، كما هو مبين في الجدول (3).

الجدول (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات افراد عينة الدراسة لمجالات الدراسة مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم المجال	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	2	الحوار	3.19	0.82	متوسطة
2	4	التعاون	3.16	0.82	متوسطة
3	1	التفاوض	3.15	0.81	متوسطة
4	5	التنازل	3.14	0.86	متوسطة
5	3	الوساطة الطلابية	3.08	0.88	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.14	0.73	متوسطة

يبين الجدول (3) أن درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في محافظة جرش لأساليب حل النزاعات الطلابية من وجهة نظر المعلمين كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.14) وانحراف معياري (0.73)، وجاءت جميع المجالات بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية للمجالات بين (3.08-3.19)، إذ حصل مجال الحوار على أعلاها في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.19)، وانحراف معياري (0.82)، ومجال التعاون حصل على الرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.16)، وانحراف معياري (0.82)، تلاه في الرتبة الثالثة مجال التفاوض بمتوسط حسابي (3.15)، وانحراف معياري (0.81)، وحصل مجال التنازل على الرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.14)، وانحراف معياري (0.86)، وأخيراً جاء في الرتبة الأخيرة مجال الوساطة الطلابية بمتوسط حسابي (3.08)، وانحراف معياري (0.88)، وبدرجة متوسطة. وقد يعود السبب إلى أن المعلمين يرون أن مديري المدارس ومديراتها عليهم كثير من المهمات والواجبات والمسؤوليات الملقة على عاتقهم بحكم موقعهم الوظيفي من النواحي الإدارية والفنية، وكثرة الاجراءات الروتينية الإدارية، والفنية التي على المدير الالتزام بها، وكثرة التعليمات التي عليه التقيد بها؛ مما يقلل من اتباع كافة أساليب حل النزاعات التي تعد آخر أولوياته، كذلك سعي المدير المتواصل لحل الخلاف الذي قد يحدث داخل المدرسة بطريقة مرضية لأطراف النزاع كافة، ولذلك يعمل المدير بطريقة تعاونية مع الأطراف المتنازعة بهدف الوصول إلى قرار من شأنه إرضاء الجميع، فضلاً عن قيامه بتبادل المعلومات مع المعلمين لتسهيل التوصل إلى حل مناسب يرضي الأطراف المختلفة من غير إحداث أي ضرر لأي طرف. وقد يعزى حصول مجال الحوار على الرتبة الأولى وبدرجة متوسطة، إلى أن مدير المدرسة يلجأ إلى الحوار كل يوم، بل ربما عدة مرات في اليوم الواحد لكي يجد حلاً معقولة ومقبولة للمشكلات الخلافية بين الطلبة، واختيار الوقت المناسب المخصص لعملية الحوار بين الأطراف المتنازعة، وربما تدرب المدير على

استراتيجيات الحوار كأحد أساليب حل النزاعات بين الطلبة بالدورات التدريبية التي تركز على المهارات الحياتية في ظل اقتصاد المعرفة. بينما جاء مجال الوساطة الطلابية في الرتبة الأخيرة، وبدرجة متوسطة. وقد يعود السبب في ذلك إلى خصائص المرحلة العمرية التي يمر بها الطلبة في المرحلة الثانوية، وهي مرحلة المراهقة، إذ إن الطالب في هذه المرحلة يصر على موقفه ويراه بأنه الموقف الصواب بغض النظر عن مواقف الآخرين وآرائهم، كما يتصف المراهق بعدم نضجه انفعاليًا، ويتسرع كذلك، وهذا بدوره قد يقوده إلى قلة اعتماد مديري المدارس عليهم في دور الوسيط في التدخل؛ لحل النزاعات بين زملائهم. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة العدوان (Adwan, 2017) التي أشارت إلى أن درجة تطبيق مديري المدارس لاستراتيجيات إدارة الصراع كانت متوسطة. وفيما يأتي عرض تفصيلي للنتائج ومناقشتها كل مجال من مجالات أساليب حل النزاعات بالطرق السلمية والفقرات كلاً على حدة:

المجال الأول: التفاوض:

الجدول (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات أفراد عينة الدراسة

لفقرات مجال التفاوض مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	1	يتفاوض مدير المدرسة بمهارة وحرص.	3.22	0.92	متوسطة
5	5	يطرح مدير المدرسة البدائل عند الحاجة لذلك والتي تساعد في حل النزاع.	3.16	0.98	متوسطة
2	2	يحدد مدير المدرسة دور كل طرف من أطراف التفاوض.	3.13	1.00	متوسطة
3	3	يحدد مدير المدرسة أهدافه من عملية التفاوض بناء على أهداف المدرسة.	3.13	1.01	متوسطة
4	4	يحدد مدير المدرسة القضايا التي سيتم التفاوض حولها.	3.10	0.99	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.15	0.81	متوسطة

يبين الجدول (4) أن تقديرات أفراد عينة الدراسة على مجال التفاوض ككل كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.15)، وانحراف معياري (0.81)، وجاءت جميع فقرات هذا المجال بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.10 - 3.22)، وقد جاءت الفقرة (1) ونصها " يتفاوض مدير المدرسة بمهارة وحرص " في الرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.22) وانحراف معياري (0.92)، وقد يعود السبب إلى أن مدير المدرسة يعي أجواء التفاهم، ليس فيها رابح وخاسر، ويفهم أسباب النزاع ومحيطه وتفهم العوامل التي تؤدي إلى تصعيد أو توتر النزاع

بقصد تحديد كيفية التدخل لتسوية النزاع، إذ يتم من خلالها تنفيذ سياسات المدرسة وأهدافها من جهة، والحفاظ على بناء علاقة قوية مع الطالب من جهة أخرى؛ لأنهم يمثلون رأس المال الحقيقي للمدرسة. في حين جاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (4) ونصها " يحدد مدير المدرسة القضايا التي سيتم التفاوض حولها " بمتوسط حسابي (3.10) وبانحراف معياري (0.99) وبدرجة متوسطة. ويعود السبب إلى أن المدير يتعرف نوايا كل طرف من أطراف النزاع حتى يستطيع الحكم السليم للأمور والمقدرة على التمييز بين القضايا الأساسية والفرعية التي سيتم التفاوض حولها.

المجال الثاني: الحوار:

الجدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات أفراد عينة الدراسة

لفقرات مجال الحوار مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	6	يتيح مدير المدرسة الفرصة للأطراف المتنازعة من الطلبة لإبداء آرائهم.	3.28	0.94	متوسطة
2	10	يتخذ مدير المدرسة الحوار - كأسلوب في حل النزاعات المدرسية.	3.19	1.01	متوسطة
3	7	يعرف مدير المدرسة الطلبة بأهمية الحوار في تعزيز مبادئ المواطنة الصالحة.	3.17	0.99	متوسطة
4	8	يعرف مدير المدرسة الطلبة بالأسس العلمية للحوار .	3.16	1.02	متوسطة
5	9	يتخذ مدير المدرسة الحوار - كأسلوب لتنمية الاتجاهات الإيجابية نحو قيم الديمقراطية لدى الطلبة.	3.15	0.99	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.19	0.82	متوسطة

يبين الجدول (5) أن تقديرات أفراد عينة الدراسة على مجال الحوار ككل كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.19)، وانحراف معياري (0.82)، وجاءت جميع فقرات هذا المجال بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.15 - 3.28)، وقد جاءت الفقرة (6) ونصها " يتيح مدير المدرسة الفرصة للأطراف المتنازعة من الطلبة لإبداء آرائهم " في الرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.28) وبانحراف معياري (0.94)، وقد يعزى ذلك إلى إيمان أفراد عينة الدراسة بضرورة تقبل الطرف الآخر عن طريق التواصل اللفظي من خلال الاستماع إلى آرائهم، وهذا الأمر لا يتحقق إلا من خلال الحوار الإيجابي الذي يتيح الفرصة لتقريب وجهات النظر بين الطلبة المتنازعين، ودعوتهم للتفكير في اقتراح الحلول للمشكلة الطلابية، ويسهم ذلك في توثيق الصلة بين مدير المدرسة أو المعلم وطلابهم؛ لان الحوار يعتمد على احترام كل طرف

للآخر وتقديره، ويشجع الطلبة على الجرأة في إبداء الرأي مهما كانت نوعيته وزيادة تفاعلهم في المدرسة. في حين جاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (9) ونصها " يتخذ مدير المدرسة الحوار - كأسلوب لتنمية الاتجاهات الإيجابية نحو قيم الديمقراطية لدى الطلبة " بمتوسط حسابي (3.15) وبانحراف معياري (0.99). ويعود السبب إلى أن المدير يفترض أن يبني جسور الثقة مع الطلبة مما سهل عملية الانفتاح، والشفافية أثناء الحوار مع الطلبة، ويعزز الديمقراطية لديهم بمشاركة آرائهم، ويعبروا عن مشاعرهم دون تردد، أو خوف.

المجال الثالث: الوساطة الطلابية:

الجدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات أفراد عينة الدراسة

لفقرات مجال الوساطة الطلابية مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	12	يتفهم مدير المدرسة أهمية المعرفة لمبادئ الوساطة الطلابية.	3.12	1.08	متوسطة
2	15	يحدد مدير المدرسة الحالات التي يمكن التوسط فيها.	3.10	1.07	متوسطة
3	11	يحاول مدير المدرسة إدراك أهمية المعرفة ببرامج الوساطة الطلابية في المدارس.	3.09	0.96	متوسطة
4	13	يركز مدير المدرسة على أهمية المعرفة بمراحل الوساطة الطلابية.	3.04	1.01	متوسطة
5	14	يركز مدير المدرسة على أهمية المعرفة لدور الوسيط وخصائصه.	3.03	1.05	متوسطة
الدرجة الكلية					
			3.08	0.88	متوسطة

يبين الجدول (6) أن تقديرات أفراد عينة الدراسة على مجال الوساطة الطلابية ككل كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.08)، وانحراف معياري (0.88)، وجاءت جميع فقرات هذا المجال بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.12 - 3.03)، وقد جاءت الفقرة (12) ونصها " يتفهم مدير المدرسة أهمية المعرفة لمبادئ الوساطة الطلابية " في الرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.12) وبانحراف معياري (1.08)، وقد يعود السبب إلى اعتقاد أفراد عينة الدراسة إلى أن مدير المدرسة يحرص على الاطلاع على سلوك الطلبة، وإقامة علاقة ودية مع الطلبة من خلال المعاملة الحسنة، والاهتمام بالنواحي الوجدانية الشعورية للطلبة من خلال الاستماع إلى مشكلاتهم والمحافظة على أسرهم واحترامهم، وتقديرهم. في حين جاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (14) ونصها " يركز مدير المدرسة على أهمية المعرفة لدور الوسيط وخصائصه " بمتوسط حسابي (3.03) وبانحراف معياري (1.05). وقد يعود السبب إلى اعتقاد أفراد عينة

الدّراسة إلى أن مدير المدرسة يمتلك معرفة بالخصائص العمرية التي يمر بها الطلبة وهي مرحلة المراهقة، كذلك معرفتهم بأسلوب الإدارة المدرسية في التعامل مع النزاعات التي تحصل في المدرسة، وعدم وعي مدير المدرسة بدور الوسيط في إدارة النزاع يؤدي إلى نتائج سلبية على أطراف النزاع.

المجال الرابع: التعاون:

الجدول (7) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات أفراد عينة الدّراسة

لفقرات مجال التعاون مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	19	يستخدم مدير المدرسة المنطق السليم والموضوعية في علاج النزاعات.	3.17	0.93	متوسطة
2	16	يطرح مدير المدرسة الأفكار ويناقشها مع الطلبة.	3.16	1.06	متوسطة
2	17	يسعى مدير المدرسة لطلب المساعدة من الآخرين في إيجاد الحلول للنزاع.	3.16	1.04	متوسطة
2	18	يحاول مدير المدرسة الوصول للفهم الصحيح لمشكلات الطلبة قبل البدء بحلها.	3.16	0.98	متوسطة
5	20	يسعى مدير المدرسة لتثبيت فكرة أننا جميعاً في قارب واحد لدى الطلبة.	3.15	1.01	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.16	0.82	متوسطة

يبين الجدول (7) أن تقديرات أفراد عينة الدّراسة على مجال التعاون ككل كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.16)، وانحراف معياري (0.82)، وجاءت جميع فقرات هذا المجال بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.15 - 3.17)، وقد جاءت الفقرة (19) ونصها " يستخدم مدير المدرسة المنطق السليم والموضوعية في علاج النزاعات " في الرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.17) وبانحراف معياري (0.93)، وقد يعود السبب إلى اعتقاد أفراد عينة الدّراسة إلى أن أولى خطوات حل النزاع الاستماع إلى الأطراف المتنازعين حتى تتبلور صورة عن المشكلة المتنازع عليها، ليتسنى لهم فيما بعد اختيار الأسلوب المناسب لحل النزاع، وربما جاءت هذه النتيجة انعكاساً لما يقوم به مدير المدرسة من ممارسات تهيء لهم راحة نفسية يستطيعون من خلالها العمل بطريقة إيجابية فاعلة؛ فالحالة النفسية للعاملين تؤثر سلباً، أو إيجاباً في الممارسات التي يؤديونها في ضوء طبيعة تلك الحالة، لذلك يعمل المدير الذكي الذي تهمة مصلحة المدرسة أولاً، على تهيئة المناخ المدرسي المناسب الذي يعمل على تحقيق الراحة النفسية لهؤلاء الأفراد، فضلاً عن تهيئة متطلبات عملهم ، وتلبية احتياجاتهم المعقولة ، والمقبولة قدر

الإمكان. في حين جاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (20) ونصها " يسعى مدير المدرسة لتثبيت فكرة أننا جميعاً في قارب واحد لدى الطلبة " بمتوسط حسابي (3.15) وانحراف معياري (1.01). وقد يعود السبب إلى اعتقاد أفراد عينة الدراسة إلى أن الأفراد الذين تحكمهم علاقة قائمة على التسامح والتعاون هم أكثر ميلاً إلى حل النزاع بعيداً عن الوسائل العنيفة، وهم أكثر مقدرة على مراعاة احتياجات بعضهم بعضاً وبالتالي هم أكثر ميلاً للتفاوض والتوسط، كذلك إيمان مدير المدرسة بأهمية الثقة في العمل سواء بينه وبين المعلمين، أم بين المعلمين أنفسهم، أم بين المعلمين وأولياء أمور الطلبة. لذا فإن قيام المدير بتعزيز الثقة في نفوس العاملين معه له مردودات إيجابية كثيرة ويسهل عملية الاتصال بينهم.

المجال الخامس: التنازل:

الجدول (8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والرتبة والدرجة لتقديرات أفراد عينة الدراسة

لفقرات مجال التنازل مرتبة تنازلياً

الرتبة	رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
1	22	يتيح مدير المدرسة فرصة للطلبة لتحمل مسؤولية حل النزاع بينهم.	3.18	1.01	متوسطة
2	23	يراجع مدير المدرسة قراراً تم اتخاذه في سبيل مصلحة فض النزاع.	3.16	1.02	متوسطة
3	21	يسعى مدير المدرسة للحيلولة دون حدوث توتر.	3.15	0.98	متوسطة
4	24	يتجنب مدير المدرسة تأجيج المشاعر وزيادة حدة الخلاف.	3.13	1.03	متوسطة
5	25	يتلافى مدير المدرسة المواقف المؤدية إلى جدل في أثناء النزاع.	3.12	1.06	متوسطة
6	26	يعمل مدير المدرسة على جعل العلاقة بين الأطراف المتنازعة في أضيق الحدود.	3.10	1.06	متوسطة
		الدرجة الكلية	3.14	0.86	متوسطة

يبين الجدول (8) أن تقديرات أفراد عينة الدراسة على مجال التنازل ككل كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.14)، وانحراف معياري (0.86)، وجاءت جميع فقرات هذا المجال بدرجة متوسطة، إذ تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3.18 - 3.10)، وقد جاءت الفقرة (22) ونصها " يتيح مدير المدرسة فرصة للطلبة لتحمل مسؤولية حل النزاع بينهم " في الرتبة الأولى وبمتوسط حسابي (3.18) وانحراف معياري (1.01)، وقد يعود السبب إلى اعتقاد أفراد عينة الدراسة إلى أن مديري المدارس قادرين على تكوين رؤية شاملة لموقف النزاع والقضايا المتعلقة به بكافة جوانبها حتى يستطيعوا العمل على إيجاد الأسلوب المناسب لحل النزاع بين

الأطراف من خلال اتاحة الفرصة للطلبة للمشاركة في حل النزاعات فيما بينهم بالطرق التي ترضي جميع الأطراف. في حين جاءت في الرتبة الأخيرة الفقرة (26) ونصها " يعمل مدير المدرسة على جعل العلاقة بين الأطراف المتنازعة في أضيق الحدود " بمتوسط حسابي (3.10) وبانحراف معياري (1.06). ربما يعزى ذلك إلى وعي مديري المدارس وامتلاكهم لأساليب إدارة النزاع إذ يسعى مديرو المدارس إلى تضيق الخلاف وإدارة النزاع بشكل يرضي حاجات جميع الأطراف، ويحقق أهدافهم.

نتائج السؤال الثاني ومناقشتها والذي ينص على: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة في تحديد درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية في محافظة جرش لأساليب حل النزاعات الطلابية من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغيرات الجنس، والخبرة، والمؤهل العلمي؟ للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتحليل التباين المتعدد لاستجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس، والخبرة، والمؤهل العلمي، والجدولان (9،10) يبيان ذلك.

الجدول (9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة ممارسة مديري مدارس محافظة جرش لأساليب حل النزاعات الطلابية من وجهة نظر المعلمين تبعاً لمتغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي

المتغير	الفئات		التفاوض	الحوار	الوساطة الطلابية	التعاون	التنازل	الكلية
الجنس	ذكر	س	2.94	3.09	2.91	3.04	2.99	2.99
		ع	0.68	0.67	0.79	0.68	0.75	0.52
	أنثى	س	3.30	3.26	3.20	3.24	3.24	3.25
		ع	0.86	0.90	0.92	0.90	0.90	0.83
سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	س	3.22	3.21	3.15	3.23	3.25	3.21
		ع	0.86	0.88	0.94	0.88	0.91	0.80
	10 سنوات فأكثر	س	3.09	3.17	3.02	3.10	3.06	3.09
		ع	0.76	0.75	0.82	0.77	0.79	0.66
المؤهل العلمي	بكالوريوس فأقل	س	3.13	3.19	3.06	3.14	3.12	3.13
		ع	0.81	0.81	0.86	0.79	0.81	0.73
	دراسات عليا	س	3.17	3.19	3.10	3.18	3.16	3.16
		ع	0.82	0.82	0.90	0.85	0.90	0.73

س = المتوسط الحسابي ع = الانحراف المعياري

يبين الجدول (9) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة ممارسة مديري مدارس محافظة جرش لأساليب حل النزاعات الطلابية من وجهة نظر المعلمين تبعاً لمتغيرات الجنس، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي، ولتحديد فيما كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة

إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ ، تم تطبيق تحليل التباين المتعدد، وجاءت نتائج تحليل التباين على النحو الذي يوضحه الجدول (10).

الجدول (10) تحليل التباين المتعدد لأثر متغيرات الجنس والخبرة والمؤهل العلمي لتقديرات أفراد عينة الدراسة لمجالاتها

مصدر التباين	المجالات	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الجنس هوتلنج=0.000 ح=0.069	التفاوض	12.709	1	12.709	20.272	*0.000
	الحوار	2.715	1	2.715	4.091	*0.044
	الوساطة الطلابية	8.855	1	8.855	11.680	*0.001
	التعاون	3.938	1	3.938	5.879	*0.016
	التنازل	5.712	1	5.712	8.009	*0.005
	الدرجة الكلية	6.313	1	6.313	12.102	*0.001
سنوات الخبرة ويلكس=0.155 ح=0.020	التفاوض	1.220	1	1.220	1.945	0.164
	الحوار	0.139	1	0.139	.210	0.647
	الوساطة الطلابية	1.121	1	1.121	1.479	0.225
	التعاون	0.789	1	0.789	1.177	0.278
	التنازل	0.979	1	0.979	1.373	0.242
	الدرجة الكلية	0.779	1	0.779	1.494	0.222
المؤهل العلمي هوتلنج=0.540 ح=0.010	التفاوض	1.003	1	1.003	1.600	0.207
	الحوار	0.039	1	0.039	0.059	0.809
	الوساطة الطلابية	1.012	1	1.012	1.335	0.249
	التعاون	1.173	1	1.173	1.752	0.186
	التنازل	2.922	1	2.922	4.097	0.044
	الدرجة الكلية	0.999	1	0.999	1.915	0.167
الخطأ	التفاوض	261.430	417	0.627		
	الحوار	276.796	417	0.664		
	الوساطة الطلابية	316.122	417	0.758		
	التعاون	279.310	417	0.670		
	التنازل	297.366	417	0.713		
	الدرجة الكلية	217.524	417	0.522		
الدرجة الكلية	التفاوض	4450.240	420			
	الحوار	4561.320	420			
	الوساطة الطلابية	4314.160	420			
	التعاون	4488.120	420			
	التنازل	4463.750	420			
	الدرجة الكلية	4385.511	420			

*ذات دلالة إحصائية $(\alpha \geq 0.05)$

يبين الجدول (10) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ لدرجة

ممارسة مديري المدارس الثانوية في محافظة جرش لأساليب حل النزاعات الطلابية من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغير الجنس في الدرجة الكلية، استناداً إلى قيمة (ف) المحسوبة إذ بلغت (12.102) وبمستوى دلالة (0.001)، وكذلك وجود فروق في جميع المجالات، إذ تعد هذه القيم دالة إحصائياً؛ لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة كان أقل من (0.05) وجاءت الفروق لصالح الإناث (المعلمات). ويمكن أن تعزى هذه النتيجة إلى طبيعة الشخصية الأنثوية، والتي تركز على العواطف والانفعالات والعلاقات الاجتماعية وتهتم بالتعامل مع المشكلات بهدوء، ويعبرن بأساليب متنوعة لحل النزاع غير التعامل بالقوة، بينما طبيعة الذكور تختلف عن طبيعة الإناث، فهم يحبون استخدام القوة أثناء تفاعلاتهم مع الآخرين، ويعبرون عن ذواتهم وهويتهم بهذه الطريقة النمطية إذ أن أسلوب مواجهة النزاعات يسبب حالة من التوتر العصبي والتشتت، كذلك يمكن عزو ذلك إلى أساليب التنشئة الأسرية إذ يميل الوالدان لتربية الإناث على التصرف بلين ولطف أكثر من الذكور، بينما يتم التركيز في أثناء تربية الذكور على المواجهة والمقاومة، حتى يكونوا أكثر قوة وصرامة. وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العدوان (Al -Adwan, 2017) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب إدارة الصراع تعزى للجنس.

كما يبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ لدرجة ممارسة مديري مدارس محافظة جرش لأساليب حل النزاعات الطلابية من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغير سنوات الخبرة في الدرجة الكلية، استناداً إلى قيمة (ف) المحسوبة إذ بلغت (1.494) وبمستوى دلالة (0.222)، وكذلك عدم وجود فروق في جميع المجالات، إذ تعد هذه القيم غير دالة إحصائياً؛ لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة كان أكبر من (0.05). وهذه النتيجة غير متوقعة فقد يعود السبب إلى اعتقاد أفراد عينة الدراسة أن مديري المدارس يتصرفون في ضوء الصلاحيات التي تمنحها لهم الأنظمة والقوانين، ويكون تعاملهم مع جميع الطلبة بالطريقة ذاتها والنمط ذاته، والاعتبارات التي يعتمدها المعلمون في تقديراتهم لدرجة ممارسة مديري مدارسهم أساليب حل النزاعات لا تتأثر كثيراً بالعلاقات المتغيرة عبر السنوات المختلفة، كون هذه الاعتبارات مستمدة من قيم ثابتة لديهم وثقافة مهنية مستقرة وذات طابع ديني إسلامي أخلاقي. تختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة العدوان (Al -Adwan, 2017) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب إدارة الصراع تعزى للخبرة.

كما يبين الجدول (10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$

لدرجة ممارسة مديري مدارس محافظة جرش لأساليب حل النزاعات الطلابية من وجهة نظر المعلمين تعزى لمتغير المؤهل العلمي في الدرجة الكلية، استناداً إلى قيمة (ف) المحسوبة إذ بلغت (1.915) وبمستوى دلالة (0.167)، وكذلك عدم وجود فروق في جميع المجالات، إذ تعد هذه القيم غير دالة إحصائياً؛ لأن قيمة مستوى الدلالة المحسوبة كان أكبر من (0.05). وقد يعزى ذلك إلى أن المعلمين على اختلاف مؤهلاتهم العلمية يرون أن فضلاً عن مديري المدارس ينفذون المهمات ذاتها والأنشطة داخل مدارسهم ويتعرضون إلى النزاعات ذاتها بين الطلبة، فضلاً عن أن برامج إعداد المعلمين في الجامعة لم تتضمن موضوعات ضيع تختص بإدارة الأزمات التعليمية بسبب حداثة المفهوم فكانت سبباً أساسياً في أن تكون استجاباتهم على اختلاف مؤهلهم العلمي متوافقة. اختلفت هذه النتيجة مع دراسة العدوان (Al –Adwan, 2017) والتي أظهرت نتائجها وجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير المؤهل العلمي ولصالح المعلمين الحاصلين على درجة البكالوريوس.

التوصيات:

1. في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة يوصي الباحثان بما يأتي:
2. تنظيم دورات تدريبية لمديري المدارس الثانوية وخاصة مدارس الذكور تتعلق بموضوع حل النزاعات من حيث مفهومها وأهميتها وأساليبها.
3. إنشاء فريق لإدارة النزاعات في المدارس الثانوية بقيادة مدير المدرسة وعضوية بعض المعلمين والمرشد التربوي والطلبة.
4. عمل برامج وأنشطة تدريبية للطلبة حول حل النزاعات بهدف تعزيز الوساطة الطلابية في حل معظم أشكال النزاعات التي تحدث بين الطلبة داخل المدرسة.
5. إجراء دراسات أخرى على ممارسة المعلمين لأساليب حل النزاعات وعلاقتها بقيم التسامح لديهم، وربطها بمتغيرات أخرى.

References:

- Aggestam, K. (2010). Conflict prevention: old wine in new bottle?, **International Peacekeeping**, 10 (1), 12-23.
- Al –Adwan, H.(2017). **The degree of practicing servant leadership by government secondary school principals in the governorate of the capital Amman and it's relation to the degree of applying conflict**

- management strategies from teachers' point of view**, (Unpublished Master's Thesis), Middle East University, Amman, Jordan.
- Al-Hadi, S. (2009). **Conflicts resolution tendencies and its correlation with some demographic variables among the gifted children in Khartoum school of gifted children**, (Unpublished Master's Thesis), Khartoum University, Khartoum, Sudan.
- Al-Jarrah, A. & Asleh, W. (2016). Social intelligence and conflict management strategies among high intact students, and those with problematic behavior in the secondary stage, **Dirassat: Educational Sciences Journal**, 43(Supplement 5), 1915-1935.
- Al-Sourti, Y. (2016). **Conflict resolution in Arab education**, center for Arab Unity Studies, Beirut.
- Banat, S. & bakhiat , D. (2015). Recognizing the approaches of conflict solving among gifted and talented students in pioneer centers, **Hebron University Journal for Research – B**, 10(1), 1-20.
- Dincyurek, S. & Civelek, A.(2008). The determination of the conflict management style in nigerian organizations, **African Journal of Business and Economic Research**, 4(1), 90-105.
- Edwars, C. (2001). Student violence and the moral dimensions of education. Brigham Young University, **Psychology in the Schools**, 38 (3), 249-258.
- Garner, N. E. (2008). **Conflict resolution programs in the schools (ACAPCD-19)**. Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Gunduz, B, Tunc, B, & Inand, Y (2013). The relationship between the school administrators' anger control and stress coping methods and their conflict management style, **International Journal of Human Sciences**, 10(1), 641-660.
- Ocotoni , O. & Ocotoni, A. (2003). Conflict management in secondary schools in Osun State, Nigeria, **Nordic Journal of African Studies**, 12 (1), 23 – 38.
- Rahim, A. (2001). **Managing conflict in organizations**, London: Quorum Books.
- Robbins, S. P. & Decenzo, D, A (2011), **Fundamentals of management**, John Wiley & Sons, Inc, New York.
- Tjosvold, D. (2007). The conflict – positive organization: It depends upon us, **Journal of Organizational Behavior**, 29(1), 19 – 28.