

2022

## فاعلية برنامج تدريبي قائم على نموذج روزنبرغ في التواصل اللاعنفي لتغيير أساليب حل النزاع لدى طلبة جامعة دمشق

The Effectiveness of a Training Program based on the Rosenberg model on nonviolent communication to change the conflict resolution methods used by university students

سليمان كاسوحة

كاسوحة، سليمان (2022) "فاعلية برنامج تدريبي قائم على نموذج روزنبرغ في التواصل اللاعنفي لتغيير أساليب حل النزاع لدى طلبة جامعة دمشق، سوريا", كلية التربية، جامعة دمشق، سوريا, [solyman.kasouha@seciauni.org](mailto:solyman.kasouha@seciauni.org)

Follow this and additional works at: [https://digitalcommons.aaru.edu.jo/aaru\\_jep](https://digitalcommons.aaru.edu.jo/aaru_jep)

 Part of the [Education Commons](#)

### Recommended Citation

كاسوحة، سليمان (2022) "فاعلية برنامج تدريبي قائم على نموذج روزنبرغ في التواصل اللاعنفي لتغيير أساليب حل النزاع لدى طلبة جامعة دمشق". *The Effectiveness of a Training Program based on the Rosenberg model on nonviolent communication to change the conflict resolution methods used by university students*, *Association of Arab Universities Journal for Education and Psychology*. Vol. 17 : Iss. 3 , Article 2. Available at: [https://digitalcommons.aaru.edu.jo/aaru\\_jep/vol17/iss3/2](https://digitalcommons.aaru.edu.jo/aaru_jep/vol17/iss3/2)

This Article is brought to you for free and open access by Arab Journals Platform. It has been accepted for inclusion in Association of Arab Universities Journal for Education and Psychology by an authorized editor. The journal is hosted on [Digital Commons](#), an Elsevier platform. For more information, please contact [rakan@aarj.edu.jo](mailto:rakan@aarj.edu.jo), [marah@aarj.edu.jo](mailto:marah@aarj.edu.jo), [u.murad@aarj.edu.jo](mailto:u.murad@aarj.edu.jo).

## البحث الثاني

## فاعلية برنامج تدريبي قائم على نموذج روزنبرغ في التواصل اللاعنفي لتغيير أساليب حل النزاع لدى طلبة جامعة دمشق.

د. سليمان كاسوحة\*

### الملخص

يهدف البحث الحالي إلى تعرف فاعلية برنامج تدريبي قائم على نموذج روزنبرغ في التواصل اللاعنفي لتغيير أساليب حل النزاع المستخدمة لدى طلبة الجامعة، ولتحقيق أهداف البحث استخدم الباحث اختبار توماس كيلمان لقياس أساليب حل النزاع ( Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument) بعد ترجمته إلى اللغة العربية وإجراء دراسة سيكومترية للمقياس ضمن البيئة السورية للتحقق من صدقه وثباته وصلاحيته للتطبيق، وتكونت عينة البحث من طلبة علم النفس وعددهم (٢٢) طالباً وطالبة، طبق الباحث اختبار توماس- كيلمان قبل التدريب على نموذج روزنبرغ في التواصل اللاعنفي وبعده، وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الاختبار القبلي والبعدي في أساليب حل النزاع، أما بالنسبة لترتيب استخدام أساليب حل النزاع فقد حل التعاون رابعاً بعد أن كان في المرتبة الخامسة لتصبح بالترتيب التبادلي، المساومة والانسحاب ثم التعاون فالتنافس، كما ظهرت فاعلية التدريب في رفع مستوى التعاون لدى طلبة السنة الخامسة اختصاص علم النفس وخفض استخدام التنافس؛ ما يشير إلى الحاجة لوقت أطول وتدريبات أكثر لظهور نتائج مرضية فيما يتعلق بتغيير أساليب حل النزاعات.

الكلمات المفتاحية: التواصل اللاعنفي، نموذج روزنبرغ، حل النزاعات، طلبة علم النفس.

\* مدرس في قسم علم النفس - جامعة دمشق - كلية التربية - سورية.

## **The Effectiveness of a Training Program based on the Rosenberg model on nonviolent communication to change the conflict resolution methods used by university students**

**Dr. Suliman Kasuha**

Assistant professor in Department of Psychology

Faculty of Education

Damascus University

Syria

### **Abstract**

The current research aims at identifying the effectiveness of a training program based on the Rosenberg model on nonviolent communication to change the conflict resolution methods used by university students. To achieve the objectives, the researcher used (Thomas Killmann Conflict Mode Instrument), which was translated into Arabic and conducted a psychometric study of the scale within the Syrian environment to verify its validity, reliability and applicability. The research sample consisted of 22 psychology students. The researcher applied the Thomas-Kellmann test before and after the training on Rosenberg's model of nonviolent communication.

Results showed that there were no statistically significant differences between the pre-test and post-test in the conflict resolution methods. As for the arrangement of the use of conflict resolution methods, cooperation was ranked fourth in post-test after it was ranked fifth. Its became in order, Avoiding, Compromising Accommodating and then Collaborating and Competing. The effectiveness of training has been shown in raising the level of Collaborating and reducing the use of competing for fifth year students of psychology indicating the need for longer time and more training to produce satisfactory results with respect to changing conflict resolution methods.

**Keywords:** Nonviolent Communication, Rosenberg Model, Conflict Resolution, Psychology Students.

## 1. مقدمة البحث:

إن النزاعات جزء لا يتجزأ من وجودنا وهذا أمر طبيعي، فابتداءً من العلاقات الشخصية البينية المصغرة ومروراً بالمجموعات، والمنظمات، وانتهاءً بالتجمعات والمجتمعات والأمم، نستطيع القول إن العلاقات الإنسانية كافة اجتماعية واقتصادية...-تتسم بالنمو والتغيير والنزاع، فالنزاعات تنشأ من حالة عدم التوازن بين هذه العلاقات: كالمكانة الاجتماعية غير المتكافئة، والوصول إلى الموارد والثروات غير المتكافئ، والتمتع بالسلطة لفئة على حساب الآخرين، إن حالة عدم التوازن هذه تقود إلى مشاكل عديدة كالتمييز، والبطالة، والفقر، والاضطهاد، والجريمة؛ وعليه نلاحظ أن كل مستوى يتصل بالمستوى الآخر، مشكلاً زخماً تعبويًا من القوات التي يمكن أن تحدث تغييراً بنائاً أو عنفاً مدمراً، تقع النزاعات عندما يسعى الأشخاص لتحقيق أهداف متناقضة وغير متسقة (فيشر وآخرون، ١٩٨٨، ٢٢)، ويؤكد ذلك كل من Putnam & Poole, 1987; Cahn, 1992; Folger & Poole, 1984;) (Tjosvold, 1997)، كما جاء في (Gross, Guerrero & Alberts, 2004) إن النزاع ينشأ عندما يحاول اثنان أو أكثر من الناس المتقاربين أن يتكيفوا مع أفكار وأهداف متضاربة.

هناك بعد آخر- أكثر عمقاً لفهمنا للنزاع يتعلق بالمشاعر والاتجاهات والقيم التي يتبناها الأشخاص، ومع أن هذه العمليات غير عنيفة بحد ذاتها لكنها قد تكون أحد مسببات العنف، أو على الأقل تفتح المجال للسلوك العنيف ولهاكل العنف؛ فالكراهية والخوف وعدم الثقة تجعلنا نصنف الأشخاص إما بمنزلة دنيا أو بمنزلة عليا، وفقاً لتصنيفات عديدة، وقد تدفع هذه المشاعر مجموعات من الأشخاص ليصبحوا غير قادرين على تحمل أي شخص يختلف عنهم في أحد أو جميع هذه التصنيفات، وعليه؛ لن يتطلب الأمر إلا خطوة أو حدثاً صغيراً-بعد توفر معلومات خاطئة- ليعودوا أفراد المجموعات الأخرى أقل مكانة من البشر- لتجريدتهم من إنسانيتهم ويسوغ تنفيذ أعمال غير إنسانية نحوهم.

ويذهب بعض الباحثين -ضمن سياق العلاقات بين-الشخصية- إلى أن استراتيجيات النزاع المتكاملة التي تركز على التعاون وحل المشكلات، يُنظر إليها عموماً على أنها أكثر كفاية من استراتيجيات التفريق (السيطرة أو الضبط) أو استراتيجيات التجنب (Canary & Cupach, 1988; Canary & Spitzberg, 1987, 1989, 1990). et al., 2001; Canary & Gross, Guerrero & Alberts, 2004) وترى نظرية التواصل التعاطفي أن النزاعات ناتجة

عن الأنماط الاعتيادية، التي تستخدم في محاولة لتلبية حاجة الفرد إذ تستند اللغة العنيفة على مشاعر؛ مثل: الخوف، والشعور بالغضب إضافة للذنب.

فإذا ما أردنا أن نحقق السلام لا بد من العمل الهادف للحد من السلوك العنيف بمهمة موجهة نحو كل من الاتجاهات والسياق/الموقف، وتشير الخبرة إلى ثلاثة توجهات في الرد على النزاع، إما استخدام القوة القسرية، وهذا قد يولد دائرة عنف أيضاً، وإما تبني موقف اللاعنف المطلق، وهناك نهج اللاعنف النشط ومؤيدو هذا النهج يرفضون استخدام العنف ولا يريدون التسبب بأذى للآخرين وفقدان العلاقات معهم إلا أن مبدأ استخدام القوة والاضطهاد وارد لديهم (فيشر وآخرون، ١٩٨٨، ٣٠-٣١).

ومن هنا يبرز دور التدريب على التواصل اللاعنفى نموذجاً في حل النزاعات وبناء السلام انطلاقاً من دور الجامعة ودور الشباب الجامعي في المساهمة ببناء مجتمع مسالم.

## 2. مشكلة البحث:

إن الشباب الجامعي هو ما يعتمد عليه أي بلد للنهوض على كافة الصعد، الاجتماعية والاقتصادية والسياسية، لذلك فإن معرفة أساليب إدارة النزاعات لديهم مهمة من أجل التحضير للدخول في الحياة الفعالة والإنتاجية اللازمة لنمو أي مجتمع إنساني، وبالرجوع إلى مفهوم الصحة النفسية "هي حالة من العافية يستطيع فيها كل فرد إدراك إمكانياته الخاصة والتكيف مع حالات التوتر العادية والعمل بشكل منتج ومفيد والإسهام في مجتمعه المحلي" (WHO, 2007).

وتجدر الإشارة إلى أن النزاعات من أكثر المعوقات للصحة النفسية للفرد ومن أكثرها تعقيداً للإنتاج الفردي والمؤسسي والوطني، ويمكن أن تنشأ النزاعات تبعاً لأسباب عدة، من الاختلافات الفلسفية والأهداف المتباينة إلى احتلال توازن القوى في أي حالة تنطوي على أكثر من شخص واحد.

إن النزاعات غير المدارة أو المدارة بأسلوب غير صحي تولد انهيار الثقة وفقدان العلاقات الاجتماعية، لذلك فإن استخدام أساليب حل النزاعات من أهم المهارات التي يفضل أن يتحلى بها أي إنسان يعمل في جو من العلاقات الاجتماعية، ومع فهم أساسي لاستراتيجيات إدارة النزاع الخمسة، يمكن للإنسان التعامل على نحو أفضل مع النزاعات قبل أن تتصاعد إلى وضع غير قابل للإصلاح.

وهنا يأتي دور التواصل اللاعنفى كأسلوب يمكن تطبيقه بفعالية على كل المستويات في المفاوضات الدبلوماسية ومفاوضات العمل وفي النزاعات والصراعات أيّاً كانت طبيعتها، وفي نظرية التواصل اللاعنفى تنتج النزاعات عن أنماط التواصل المعتادة حيث تركز اللغة العنيفة على أساس عواطف مثل الخوف، والغضب وكذلك الذنب، وتستخدم في محاولة لتلبية حاجة المرء.

إن التواصل اللاعنفى هو نهج لإنشاء تواصل تعاطفى وصادق بين الناس باستخدام تقنيات التواصل، وقد وضع التواصل اللاعنفى أول مرة من قبل (روزنبرغ، ٢٠٠٣) في ١٩٦٠، وتستند مبادئه إلى مفاهيم إنسانية من المنظرين مثل "روحرز، وماسلو، وفروم".

من خلال عمل الباحث كمدرس في جامعة دمشق واحتكاكه مع الطلبة، عبر البعض منهم عن صعوبات تتعلق بأسلوبه في التواصل وحل النزاعات مع زملائه وفي محيطه الاجتماعى، وهذا دعا الباحث للتقصي عن أساليب حل النزاع لديهم ومن ثم تدريبهم على نموذج روزنبرغ في التواصل اللاعنفى لتنمية التواصل الفعال وحل النزاعات.

واستناداً إلى ما سبق فإن مشكلة البحث تتحدد في الإجابة عن السؤال التالى:

ما فاعلية برنامج تدريبي قائم على نموذج روزنبرغ في التواصل اللاعنفى لتغيير أساليب حل النزاع لدى عينة من طلبة علم النفس في كلية التربية في جامعة دمشق؟

### 3. أهمية البحث:

تتضح أهمية البحث الحالى من أهمية التواصل الحامل الأساسى لكل ما يتم تبادلته من معلومات ومشاعر وأفكار وأهمية أساليب حل النزاع.

ويزيد من أهمية البحث أن الفئة المستهدفة الشباب الجامعى الذى يعول عليه بناء المستقبل؛ فقدرتة على التواصل بشكل فعال مع الآخرين يؤمن الطريق لحياة أفضل.

وفي ضوء ذلك يمكننا تفصيل أهمية البحث الحالى من خلال:

٣. ١. الأهمية النظرية:

٣. ١. ١. طبيعة الظاهرة التي يتصدى لها البحث وما ينجم عنها من مشكلات صحية ونفسية تنعكس سلباً على الفرد والمجتمع.

٣. ١. ٢. أهمية الفئة المستهدفة بالدراسة وهم طلبة علم النفس وخاصة فيما يتعلق بمهارتهم التواصلية التي تنعكس على حياتهم الشخصية والمهنية، فهم في الطور النهائى من الاستعداد الدخول إلى ميدان العمل الإنسانى المهني، وتدريبهم على هذه المهارات قد يساهم في إعدادهم لاستخدام أساليب فعالة في الجانب المهني في حياتهم.

٣. ١. ٣. من المتوقع أن يتمكن البحث الحالى من تحديد فاعلية البرنامج التدريبي القائم على نموذج روزنبرغ لتغيير أساليب حل النزاع لدى طلبة علم النفس.

٣ . ٢ . الأهمية التطبيقية:

٣ . ٢ . ١ . تناول مطلب ملح لطلبة علم النفس في كلية التربية، وهو اكتساب المعرفة بنموذج روزنبرغ في التواصل اللاعنفي وأساليب حل النزاع الخمسة بما يلي حاجتهم للمعرفة والفهم.

٣ . ٢ . ٢ . إعداد برنامج تدريبي يهدف إلى تطوير معرفة طلبة كلية التربية قسم علم النفس بالتواصل اللاعنفي المعتمد على الخطوات الأربع في نموذج روزنبرغ، وبأساليب حل النزاع، والتحقق من قدرة الطلبة على تطبيق هذا النموذج.

٣ . ٢ . ٣ . أهمية الأدوات التي تم إعدادها وذلك فيما يتعلق باختبار إدارة النزاع التي تم التحقق من صدقها وثباتها وفق الطرائق العلمية المتبعة بمنهج البحث.

٣ . ٢ . ٤ . قد يسمح هذا البحث بتسليط الضوء على أهمية التدريبات في تطوير مهارات الشباب الجامعي ودعوة الجامعة لمزيد من التدريبات الضرورية.

٣ . ٢ . ٥ . قد تساهم نتائج هذه الدراسة في تنمية الوعي بأهمية التواصل اللاعنفي لدى الجانب الأكاديمي والطلابي في الجامعات، ووضع بعض الأسس الداعمة لتطوير مهارات التواصل في مناهجها.

#### 4. أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى:

٤ . ١ . تعرّف فاعلية البرنامج التدريبي القائم على نموذج روزنبرغ في التواصل اللاعنفي لتغيير أساليب حل النزاع المستخدمة لدى طلبة السنة الخامسة في قسم علم النفس.

٤ . ٢ . الكشف عن الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث على اختبار أساليب حل النزاع.

#### ٥. سؤال البحث وفرضياته:

٥ . ١ . سؤال البحث:

ما ترتيب استخدام أساليب حل النزاع لدى طلبة علم النفس؟

٥ . ٢ . فرضيات البحث:

٥ . ٢ . ١ . لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات درجات

الطلبة عينة البحث في القياسين القبلي والبعدي على اختبار أساليب حل النزاع لصالح التقييم البعدي في استخدام أسلوب التنافس.



٥ . ٢ . ٢ . لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات درجات الطلبة عينة البحث في القياسين القبلي والبعدي على اختبار أساليب حل النزاع لصالح التقييم البعدي في استخدام أسلوب التعاون.

٥ . ٢ . ٣ . لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات درجات الطلبة عينة البحث في القياسين القبلي والبعدي على اختبار أساليب حل النزاع لصالح التقييم البعدي في استخدام أسلوب المساومة.

٥ . ٢ . ٤ . لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات درجات الطلبة عينة البحث في القياسين القبلي والبعدي على اختبار أساليب حل النزاع لصالح التقييم البعدي في استخدام أسلوب التفادي.

٥ . ٢ . ٥ . لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات درجات الطلبة عينة البحث في القياسين القبلي والبعدي على اختبار أساليب حل النزاع لصالح التقييم البعدي في استخدام أسلوب الانسحاب.

#### ٦ . حدود البحث:

٦ . ١ . الحدود البشرية: اقتصر إجراء هذا البحث على عينة متيسرة من طلبة السنة الخامسة في قسم علم النفس في جامعة دمشق والذين التزموا ببرنامج التدريب كاملاً وتم استبعاد من غاب جلسة واحدة، وتشمل العينة ذكوراً وإناثاً.

٦ . ٢ . الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة في هذا البحث ضمن الحرم الجامعي التابع لجامعة دمشق في دمشق.

٦ . ٣ . الحدود الزمنية: تم إجراء البحث الحالي في مدة زمنية تمتد بين شهري تشرين الثاني وكانون الأول للعام الدراسي (٢٠١٤-٢٠١٥) وذلك حسب ما تتطلبه الدراسة.

٦ . ٤ . الحدود العلمية: اقتصر البحث الحالي على تعريف فاعلية البرنامج التدريبي القائم على نموذج روزنبرغ في التواصل اللاعنيف وأساليب حل النزاع الخمسة (التنافس، التعاون، المساومة، التفادي والانسحاب).

#### ٧ . التعريف بمصطلحات البحث:

يمكن تعريف المصطلحات الواردة في عنوان الدراسة على النحو التالي:

١.٧ . نموذج روزنبرغ في التواصل اللاعنفي: مجموعة من الإجراءات التعليمية-التعلمية المستندة إلى التمييز بين الملاحظة/التقييم والشعور/الأفكار والحاجة/الاستراتيجية والطلب/التطلب، إضافة إلى طريقة تطبيقها على المناحي الثلاث، التعاطف مع الذات، والتعبير عن الذات، والإصغاء التعاطفي ( Rosenberg, 2003) من خلال الحوار والتطبيق العملي للمفاهيم المطروحة.

ويعرف البرنامج التدريبي القائم على نموذج روزنبرغ في التواصل اللاعنفي إجرائياً بأنها مجموعة من اللقاءات التعليمية-التعلمية المخططة والمنظمة والمبرمجة زمنياً، والمستندة إلى نموذج (روزنبرغ) في التواصل اللاعنفي التي تهدف إلى تنمية مهارات التواصل التعاطفي.

٢.٧ . أساليب حل النزاعات: هي الأساليب الخمسة المذكورة في تعريف توماس، كيلمان ( Thomas, 1974, Kilmann)؛ وهي:

١.٢.٧ . التنافس: أسلوب حازم وغير تعاوني يستخدمه الأفراد في محاولة لتلبية احتياجاتهم الخاصة على حساب الشخص الآخر.

٢.٢.٧ . التعاون: أسلوب حازم وتعاوني يستخدمه الأفراد لإيجاد حل الريح-الريح ليرضوا تماماً حاجاتهم وحاجات الطرف الآخر.

٣.٢.٧ . المساومة: أسلوب وسطي بين التعاون والحزم يستخدمه الأفراد لإيجاد تسوية مقبولة جزئياً فقط ترضي اهتمامات كل الأطراف.

٤.٢.٧ . التفادي: أسلوب غير حازم وغير تعاوني يستخدمه الأفراد دون محاولة لتلبية اهتمامات أي شخص.

٥.٢.٧ . الانسحاب: أسلوب غير حازم وتعاوني يستخدمه الأفراد في محاولة لتلبية حاجات الطرف الآخر على حسابهم الشخصي.

وتعرف أساليب حل النزاعات إجرائياً بالعلامة التي يحصل عليها الطالب على اختبار (TKI) المستخدم في هذه الدراسة على الأبعاد المقابلة (التنافس، التعاون، المساومة، التفادي والانسحاب).

٣.٧ . طلبة علم النفس في كلية التربية إجرائياً: وهم الطلبة المسجلون في السنة الخامسة في كلية التربية جامعة دمشق والملتزمون بالدراسات الجامعي في العام الدراسي ٢٠١٤/٢٠١٥.

## ٨. الدراسات السابقة:

فيما يأتي بعض الدراسات التي وجدها الباحث ذات الصلة باستخدام نموذج التواصل اللاعنيف في علاقته بمتغير حل النزاع:

٨.١. دراسة (Alihosseini, F. ; Rangan, U. & Zadeh, M. M., 2014) الهندي:

عنوان الدراسة: تحسين الرضا الزوجي باستخدام نموذج التواصل اللاعنيف كتقنية تدخل.

Improving marital satisfaction by using Non-violent Communication model as an intervention technique.

هدفت الدراسة إلى تعرف فيما إذا كان التدريب على المهارات التواصلية باستخدام طريقة التواصل اللاعنيف يمكن أن تعزز الرضا الزوجي بطريقة يتمكن بها الأزواج عن طريق بناء علاقة صحيحة تمتع أي توترات قد تؤدي إلى نشوء الخلافات الزوجية أو الحد من الرضا الزوجي، وتحديد تأثير التواصل اللاعنيف على الرضا الزوجي، وتحديد تأثير التواصل اللاعنيف على التواصل بين الزوجين، وتحديد تأثير التواصل اللاعنيف على العلاقة الجنسية بين الزوجين، وتحديد تأثير التواصل اللاعنيف على حل النزاع بين الأزواج، وأجري اختبار قبلي واختبار بعدي بوجود مجموعة ضابطة، واختبار بعدي مؤجل بعد ثلاثة أشهر لتقييم استقرار التجربة، وتم قياس أربعة أبعاد لإثراء الرضا الزوجي؛ وهي: رضا الزوجين، والتواصل بين الزوجين وحل النزاعات والعلاقة الجنسية، وتكونت عينة الدراسة من (٦٤) زوجاً من الطلبة الأزواج من الأجناب والهنود الذين لديهم درجات منخفضة من الرضا الزوجي، وأظهر التحليل العاملي المعاد (ANOVA) أن التدريب على مهارات التواصل اللاعنفية حسنت رضا الزوجين، والتواصل، وحل النزاعات والعلاقة الجنسية بينهما.

٨.٢. دراسة (Nash, A. L., 2007) الولايات المتحدة الأمريكية:

عنوان الدراسة: دراسة حالة معهد (Tekoa): توضيح كيف يؤثر التدريب على التواصل

اللاعنيف (NVC) في حل النزاعات.

Case Study of Tekoa Institute: Illustration of Nonviolent Communication Training's Effect on Conflict Resolution.

هدفت الدراسة إلى معرفة إذا كان التدريب على التواصل اللاعنفي (NVC) للفريق وللصبيان والفتيات لحل المشكلات بكلمات أفضل من القتال أو العنف، وتم اختيار أوقات الملاحظة عشوائياً من مساء الأحد، إذا كان اختيار الأوقات المحددة متداخلاً مع الأكاديميين، يتم تجاهل تلك الأوقات واختيار أوقات أخرى، واستخدمت شبكة الملاحظة، واشتملت العينة على (٥٠) من فريق العمل، وتم تدريب (٢٠) منهم على التواصل اللاعنفي، و(٣٠) لم يتلقوا التدريب في معهد (Tekoa) للبنين وهو دار رعاية ومؤسسة تعليمية للأحداث، وأكدت النتائج الفرضيتين الأولى والثانية بدلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠.٠٥)؛ "في معهد (Tekoa) للبنين، إن تبني فريق العمل المقيم الذي تم تدريبه على (NVC) لحلول غير عنفية سيزداد في الفترة الممتدة بين الاختبار القبلي والاختبار البعدي (بعد سنتين)، أكثر من أعضاء الفريق الذين لم يتلقوا التدريب، في معهد (Tekoa) للبنين، إن تبني فريق العمل المقيم الذي تم تدريبه على (NVC) لحلول عنفية سينخفض في الفترة الممتدة بين الاختبار القبلي والاختبار البعدي (بعد سنتين)، أكثر من أعضاء الفريق الذين لم يتلقوا التدريب"، أما الفرضية الثالثة فلم يتم العثور على أي تأثير يذكر "في معهد (Tekoa) للبنين، إن مساهمة فريق العمل المقيم الذي تم تدريبه على (NVC) في التحريض على النزاعات سينخفض في الفترة بين الاختبار القبلي والاختبار البعدي (بعد سنتين)، أكثر بالمقارنة مع أعضاء الفريق الذين لم يتلقوا التدريب".

٨. ٣. دراسة (Fullerton, E., 2008) اسكتلندا:

عنوان الدراسة: تنمية "التواصل اللاعنفي" في محيط السنوات المبكرة لدعم حل النزاع وتنمية ذكاء عاطفي مرتبط بالذات والآخر.

The development of "Nonviolent Communication" in an Early Years Setting to support conflict resolution and develop an emotional intelligence related to both self and others.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى قدرة الأطفال على استعمال هذا الأسلوب من اللغة للتفاوض وحل صراعاتهم الخاصة فيما لو استخدم هذا النموذج باستمرار، سيطورون وعياً وتعبيراً عن مشاعرهم الخاصة وحاجاتهم الأساسية بالإضافة لتكوير فهمهم وإظهار الاحترام والتعاطف لمشاعر الآخرين وحاجاتهم، وتم اختيار الملاحظة كأسلوباً عملياً ومفيداً، ومثلت شبكة ملاحظة أداة الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على ٢٢ طفلاً من ٣-٥ سنوات، وأظهرت النتائج فرقاً ملحوظاً في المهارات واللغة فغالبية الأطفال استخدموها للتفاوض خلال وضع صراعي، وهذا كان في المدرسة عند استعمالهم الكتب البصرية،

ومع ذلك هناك قيود على المدى الذي يمكن أن يقاس فيه التغيير داخل المجموعة ككل، كل طفل في مرحلة مختلفة من النمو الشخصي والاجتماعي والعاطفي، وقد يكون من المناسب أن ننظر إلى الملاحظات على كل طفل وتقييمه فردياً إذا كان هناك تغيير خلال مدة المشروع، ٢١ من ٢٢ طفلاً استخدم الكتب البصرية لوحظت تغيرات في حل النزاعات لديهم، كما لوحظت بعض التغييرات من استبيانات الموظفين، علقوا أن الحلول قد وجدت وكان قد تم حل النزاعات عندما استخدم الأطفال الكتب البصرية بدعم الكبار، أما الأطفال الأكبر سناً فلوحظ تعبيرهم عن المشاعر والاحتياجات في حالات مختلفة، كما أصبحوا أكثر وعياً لاحتياجات الآخرين (على سبيل المثال: عند رؤية طفل آخر في حاجة إلى الدعم).

٨. ٤. التعقيب على الداسات السابقة:

لقد أظهرت الدراسات التي وجدها الباحث المتصلة بالتدريب على التواصل اللاعنيف أثره في متغيرات أخرى كالرضا الزوجي والتواصل بينهما إضافة إلى حل النزاع والعلاقة الجنسية، كذلك ازدياد الحلول اللاعنفية وانخفاض العنفية منها بعد التدريب على التواصل اللاعنيف، إضافة إلى الدور الهام في تنمية الذكاء العاطفي والتفاوض والتعبير عن المشاعر والحاجات، وتفهم مشاعر الآخر وحاجاته، بينما يركز البحث الحالي على عينة مختلفة وهي طلبة السنة الخامسة باختصاص علم النفس، إضافة إلى النموذج والمحتوى التدريبي للتواصل اللاعنيف.

ساهمت الدراسات السابقة في إغناء معلومات الباحث من حيث تقدم الحلفية النظرية، والاستفادة في صياغة مشكلة الدراسة من خلال الاستعانة ببعض الأفكار التي تُبين مدى أهمية التواصل اللاعنيف في حياة الإنسان وشخصيته، والاستفادة من أدوات البحث المستخدمة في الدراسات السابقة. الاطلاع على ما ركزت عليه هذه الدراسات والمتغيرات التي تمت دراستها لمحاولة إيجاد متغيرات جديدة لها أهمية في الدراسة للاستفادة منها في تفسير نتائج أسئلة وفرضيات الدراسة، كذلك الاطلاع على النتائج التي توصلت إليها، وكيفية عرضها لهذه النتائج ومناقشتها وتفسيرها.

#### ٩. الإطار النظري:

٩. ١. مدخل إلى التواصل اللاعنفية: إن المشاعر والاحتياجات العامة المشتركة بين البشر هي النقطة الأساسية الرئيسية لهذه النظرية/ وتوصي باستخدام عملية من أربع خطوات للمساعدة في تحقيق الوضوح والوعي في الاتصالات، وتستند هذه الخطوات إلى الملاحظات، والمشاعر، والاحتياجات، والطلبات، تتضمن الخطوة الأولى التفريق بين الملاحظات والتقييمات، لذلك يمكن تحديد السلوكات والإجراءات

المحددة الحالية من الحكم، الخطوة الثانية أن تصبح على وعي بالمشاعر المرافقة، والخطوة الثالثة للعثور على الحاجة الأساسية وراء هذا الشعور، الخطوة الأخيرة تنطوي على طلب عمل ملموس يمكن أن يساعد على تلبية هذه الحاجة، ويقول (روزنبرغ وإيسلر، ٢٠٠٣) إن تطبيق مبادئ التواصل اللاعنفى في حياة الفرد يمكن أن يساعدنا على رؤية ما هو حي وتعاطفي في أنفسنا وكذلك في الآخرين.

٩. ٢. عملية التواصل اللاعنفى: من أجل الوصول إلى رغبة متبادلة في العطاء من القلب، نركز نافذة الإدراك على أربعة جوانب، نشير إليها على أنها المقومات الأربعة لنموذج التواصل اللاعنفى.

٩. ٢. ١. مقومات نموذج التواصل اللاعنفى:

٩. ٢. ١. ١. تفریق الملاحظات من التقييمات.

٩. ٢. ١. ٢. تحديد المشاعر والتعبير عنها.

٩. ٢. ١. ٣. ربط المشاعر إلى الاحتياجات.

٩. ٢. ١. ٤. الاستجابة لطلبات من أجل المساهمة في ازدهار الإنسان.

هذه المهارات مستخدمة في ثلاثة أوضاع: التعبير عن الذات، الإصغاء التعاطفي، التعاطف مع

الذات.

٩. ٢. ٢. أوضاع استخدام مهارات نموذج التواصل اللاعنفى:

٩. ٢. ٢. ١. التعبير عن الذات: يعتمد على تعبير الفرد عن ملاحظاته الخاصة، والمشاعر، والاحتياجات، والطلبات، في البداية يلاحظ الفرد ما يحدث فعلياً في الموقف: ما يقوله أو يفعله الآخرون، هل يجعلني أشعر بمشاعر أفضل ويثري حياتي ويجعلها أكثر قيمة وجمالاً أم لا؟ وهنا من الأفضل أن يكون الفرد قادراً على صياغة هذه الملاحظة والتعبير عنها بدون إصدار أي حكم أو تقييم، فيحدد ببساطة إن كان ما يقوله أو يفعله الآخرون يعجبه أم لا، وبعد ذلك، يحدد الفرد مشاعره عند ملاحظة هذا التصرف: هل شعر بالخوف أم البهجة أم الاستمتاع أم الغضب، الخ؟ ثالثاً، يقرر احتياجاته التي ترتبط بالمشاعر التي قام بتحديددها، وسوف يتشكل لديه إدراك لهذه المقومات الثلاثة عندما يستخدم عملية التواصل اللاعنفى للتعبير عن نفسه بوضوح وصدق.

٩. ٢. ٢. ٢. الإصغاء التعاطفي: يعني الحضور غير القلق والقدرة على تقديم التغذية الراجعة إلى شخص آخر كالملاحظات الخاصة به دون التقييمات المرفقة، إنها تنطوي على استشعار حدسي لمشاعر واحتياجات الآخر ثم يستكشف الفرد بعد ذلك ما يمكن أن يثري حياته ويجعلها أفضل مما هي عليه، وذلك بأن يتلقى منهم المعلومة الرابعة أو المقوم الرابع، وهو طلبهم، فالجانب الآخر من هذه الطريقة في

التواصل تلقى نفس هذه المعلومات الأربع من الآخرين، وفيما يبقى الفرد اهتمامه مركزاً باستمرار على هذه الجوانب المشار إليها، ويساعد الآخرين على فعل الشيء نفسه، فإنه بذلك ينشئ تياراً من التواصل، جيئة وذهاباً، إلى أن يظهر التعاطف بصورة طبيعية: ما ألاحظه، وأشعر به، وأحتاجه، وما أطلبه لتصبح حياتي أفضل، وما تلاحظه، وتشعر به، وما تحتاجه، وما تطلبه لتصبح حياتك أفضل.

٩. ٢. ٣. التعاطف مع الذات: ينطوي على القدرة على التعرف وتحويل التفكير المعيق للحياة إلى التفكير الرؤوف، التحول في حوار الفرد الداخلي الخاص يمهّد الطريق لتواصل صادق ومتعاطف، تعدّ هذه المفاهيم، وهذه المهارات الأربع في ثلاثة أوضاع بسيطة لكنها تتطلب ممارسة كبيرة؛ لأنها متناقضة مع معظم الطرق التي تعودها الفرد لفهم نفسه والآخرين، وباختصار؛ لا يدعو التواصل اللاعنفي لمجرد شكل جديد من أشكال التعبير ولكن لطريقة جديدة للعلاقة مع الذات والآخرين، وهكذا فإنه ليس غاية في حد ذاته بل إنه أسلوب لتواصل مهم للحياة والتفاهم بين الأفراد والجماعات.

٩. ٣. تطبيق التواصل اللاعنفي في حياتنا وعالمنا: عندما يستخدم الفرد التواصل اللاعنفي في تفاعلاته- مع نفسه، أو مع طرف آخر، أو داخل مجموعة- فإنه بذلك يستند إلى حالته الطبيعية من التعاطف، وبالتالي فالتواصل اللاعنفي هو أسلوب يمكن تطبيقه بفعالية على كل المستويات في مختلف المواقف: في العلاقات الحميمة، داخل الأسرة، داخل المدرسة، في المؤسسات والمعاهد، في المعالجة وتقديم الاستشارات، في المفاوضات الدبلوماسية ومفاوضات العمل، في النزاعات أياً كانت طبيعتها.

٩. ٤. التواصل التعاطفي والنزاعات: تقترح نظرية التواصل التعاطفي أن النزاعات ناتجة عن الأنماط الاعتيادية، التي تستخدم في محاولة لتلبية حاجة الفرد إذ تستند اللغة العنيفة على مشاعر مثل الخوف، والشعور بالغضب إضافة للذنب، إن المشاعر والحاجات هي النقاط الأساسية الرئيسية لهذه النظرية، وتوصي نظرية التواصل التعاطفي باستخدام عملية من أربع خطوات للمساعدة في تحقيق الوضوح والوعي في التواصل، هذه هي الخطوات المعتمدة على الملاحظات، والمشاعر، والحاجات، والطلبات.

الخطوة الأولى تنطوي على تمييز الملاحظات والتقييمات، حيث أن سلوكيات وأفعال محددة جداً يمكن أن تكون خالية من الحكم، والخطوة الثانية أن تصبح على بينة من الشعور الموجود في اللحظة، والخطوة الثالثة للعثور على الحاجة الكامنة وراء هذا الشعور، الخطوة الأخيرة تنطوي على طلب فعل ملموس يمكن أن يساعد على تلبية هذه الحاجة (HOOPER, 2013).

يقول (Rosenberg, 2003) إن تطبيق مبادئ نظرية التواصل التعاطفي في حياة الفرد يمكن أن تساعدنا على رؤية ما هو على قيد الحياة في نفسه، وكذلك في الآخرين.

٥. ٩. نظريات حول مسببات النزاع: للاطلاع على طرق مواجهة النزاع نعرض الخلاصة التالية للنظريات الرئيسة عن أسباب النزاع، حيث يبيّن كل سبب منها مناهج وأهداف متنوعة بحسب (فيشر وآخريين، ١٩٨٨، ٢٧-٢٨):

٥. ٩. ١. نظرية العلاقات المجتمعية (Community Relations Theory): تفترض هذه النظرية أن سبب النزاع هو الاستقطاب المستمر، وعدم الثقة، والعداء بين جماعات عديدة داخل المجتمع، وأهداف المنهجية التي تركز عليها "نظرية العلاقات المجتمعية" هي:

٥. ٩. ١. ١. تحسين سبل الاتصال والتفاهم بين المجموعات المتنازعة.

٥. ٩. ١. ٢. تنمية قدرة أكبر على التحمل وتقبل الاختلافات بين أفراد الجماعة.

٥. ٩. ٢. نظرية المفاوضات المرتكزة على المبادئ (Principled Negotiation Theory): تفترض هذه النظرية أن سبب النزاع هو المواقف غير المتجانسة، وأن أطراف النزاع يؤمنون أنه ليس هناك رابع جزاء النزاع، فالكل خاسر، وأهداف المنهجية التي تركز عليها "نظرية المفاوضات المرتكزة على المبادئ" هي:

٥. ٩. ١. ٢. تمكين الأطراف المتنازعة من تمييز الأمور الذاتية من المشاكل/القضايا؛ ومساندتهم في التفاوض على أساس مصالحهم وليس على أساس مواقفهم الثابتة.

٥. ٩. ٢. ٢. تيسير الوصول لاتفاقيات يكون الرابع بها الطرفان/كافة الأطراف.

٥. ٩. ٣. نظرية الاحتياجات الإنسانية (Human Needs Theory): تقترض هذه النظرية أن سبب النزاع المتحذر والعميق عدم الإيفاء باحتياجات الإنسان الأساسية الفيزيائية أو النفسية أو الاجتماعية، فالعديد من النزاعات كان سببها فقدان الأمن أو الهوية أو الاعتراف أو المشاركة أو الحكم الذاتي، وأهداف المنهجية التي تركز عليها "نظرية الاحتياجات الإنسانية" هي:

٥. ٩. ٣. ١. مساندة الأطراف المتنازعة في تحديد الاحتياجات اللازمة ثم وضع بدائل للإيفاء بتلك الاحتياجات.

٥. ٩. ٣. ٢. على الأطراف أن تصل لاتفاقات تفي بالاحتياجات الإنسانية الأساسية لكل طرف.



٩. ٥. ٤. نظرية الهوية (Identity Theory): تفترض هذه النظرية أن سبب النزاع هو الشعور بالملس بالهوية أو خسارة مؤلمة حصلت بالماضي ولم يتم الوصول بها إلى حل، وأهداف العمل التي تركز عليها "نظرية الهوية"؛ هي:
٩. ٥. ٤. ١. من خلال ورشات عمل وحوار مُيسر على الأطراف المتنازعة أن تُحدد التهديدات والمخاوف التي تمحس في كل طرف؛ وأن نجعلهم يعايشون معاناة بعضهم لتحقيق المصالحة بينهم.
٩. ٥. ٤. ٢. الوصول معاً إلى اتفاقيات تُعنى باحتياجات الهوية الأساسية لكل طرف من الأطراف.
٩. ٥. ٥. نظرية سوء الاتصال بين الثقافات ( Intercultural Miscommunication Theory): تفترض هذه النظرية أن سبب النزاع التباين في أساليب الاتصال الثقافي، وأهداف منهجية العمل التي تركز عليها نظرية سوء الاتصال بين الثقافات؛ هي:
٩. ٥. ٥. ١. تنمية معرفة الأطراف المتنازعة بثقافة الآخر.
٩. ٥. ٥. ٢. الحد من النمطيات السلبية السائدة لدى كل طرف عن الآخر.
٩. ٥. ٥. ٣. تعزيز سبل الاتصال الفعال بين الثقافات المختلفة- هي الغاية القصوى.
٩. ٥. ٦. نظرية تحويل النزاعات (Conflict Transformation): تفترض هذه النظرية أن النزاع ينجم عن مشاكل عميقة متمثلة تحديداً في الظلم والتمييز الناجم عن أطر العمل الاجتماعية والثقافية والاقتصادية المختلفة، وأهداف منهجية العمل ل "نظرية تحويل النزاعات"؛ هي:
٩. ٥. ٦. ١. تغيير البنى وأطر العمل المسببة للظلم والتمييز بما في ذلك إعادة التوزيع الاقتصادي.
٩. ٥. ٦. ٢. توثيق علاقات واتجاهات طويلة الأمد بين الأطراف المتنازعة.
٩. ٥. ٦. ٣. الارتقاء بالعمليات والأنظمة التي من شأنها تدعيم التكامل والعدالة والسلام والتسامح والمصالحة والاعتراف.
٩. ٦. أساليب حل النزاعات: يشير كل من (Lindelow & Scott, 1989 ; Mukhtar & Habib, 2010) كما وثق في (Alino & Schneider, 2012) إلى إن النزاع لا يمكن تجنبه، ومعظمنا يراه عملية مدمرة، وغالباً ما يصبح عنصراً حيوياً في العمل الإنساني، ليكون النزاع قوة إيجابية يجب السعي إلى فهم أفضل للصراع، وتعتمد نظرتنا للصراع على أنه إيجابي أو سلبي، على طريقة حله (Rahim, 1986)، يقول (Tidd & Friedman, 2002) إن حل النزاع يخفض من الأثر السلبي للصراع، واستخدام الحل الإيجابي يمكن أن يخفف ويزيل آثاره.

يعرف (جونسون وجونسون، ٢٠١٢) النزاع بأنه تفاعلات تواصلية بين اثنين أو أكثر لهم علاقة ببعضهم ولديهم أهداف منفصلة.

حدد الباحثون عدة نماذج، منها المستخدمة لقياس واحد من الأبعاد المتعلقة بالآخرين على سبيل المثال: التعاونية واللاتعاونية (Deutsch, 1973)، أما بالنسبة لنموذج (Thomas & Kilmann, 1974) فهناك بعدان لحل النزاع، المصلحة الشخصية (التوكيدي) وما يتعلق بالآخرين (التعاون).

لهذا النموذج خمسة أساليب، التبادلي (التجنب)، الاستيعاب، التعاون، المساومة (التسوية) والتنافس، إن الأفراد الذين لديهم مصالح شخصية مرتفعة يستخدمون التنافس أو التعاون، فأسلوب التنافس يزيد مكاسب الفرد إلى الحد الأعلى على حساب الآخرين، بينما يركز الأسلوب التعاوني على المصالح الشخصية آخذاً بعين النظر مصالح الآخرين، إن الأفراد الذين لديهم اهتمام ذاتي منخفض يتبنون أسلوب التبادلي والاستيعاب، ويستخدم الأفراد أسلوب التبادلي عندما لا يفضل مصالحه ولا مصالح الآخرين، وأسلوب الاستيعاب يشير إلى التضحية بالمصالح الشخصية في خدمة منافع الآخرين، وأخيراً، المساومة (التسوية) هي تركيبة بين أسلوب التوكيد والتعاون، إنها تأخذ بالحسبان بذل الجهود لحل النزاع. مع فهم أساسي لاستراتيجيات إدارة النزاع الخمسة، يمكن للإنسان التعامل بشكل أفضل مع النزاعات قبل أن تتصاعد إلى وضع غير قابل للإصلاح.

إن التوجه النفسي الرئيسي للتعاون يتضمن المواقف الإيجابية التي تقول "نحن هنا لأجل بعضنا"، "نحن نفيد بعضنا بعضاً"، بالمقارنة مع التنافس، فإنه يتضمن الموقف السلبي الذي يقول "نحن نقف ضد بعضنا"، وفي شكله المتطرف "أنت هنا لأجل أذيتي" (Deutsch, 2000, 26).

## ١٠. منهج البحث وإجراءاته:

- ١٠.١. إجراءات الدراسة: لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بالخطوات التالية:
- ١٠.١.١. الاطلاع على التراث النفسي والتربوي المتعلق بالتواصل اللاعنفي كالأطر النظرية والدراسات السابقة، والمقاييس المستخدمة في الأبحاث، ثم تحديد التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة، وتحديد أدواتها.
- ١٠.١.٢. في ضوء القراءات السابقة قام الباحث باعتماد وبترجمة اختبار توماس كيلمان لقياس أساليب حل النزاع (Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument) إلى اللغة العربية ومن ثم عرضه على بعض المحكمين من كلية التربية، وقام بحساب الصدق التمييزي وحساب ثبات المقياس للتأكد من قابليته للتطبيق.

- ١٠ . ١ . ٣ . تحديد عينة الدراسة من طلبة علم النفس في كلية التربية في جامعة دمشق، قام الباحث بإجراء القياس القبلي على مجموعة من طلبة السنة الخامسة اختصاص علم النفس في جامعة دمشق، قبل أن تتلقى المجموعة البرنامج التدريبي المعد.
- ١٠ . ١ . ٤ . تم تطبيق البرنامج التدريبي القائم على نموذج روزنبرغ في التواصل اللاعنيف على مدى (٨) جلسات بمعدل ساعتين لكل جلسة، بعد الانتهاء من تقديم جلسات البرنامج تم إجراء القياس البعدي ومقارنة نتائج المجموعة قبل التدريب وبعده.
- ١٠ . ١ . ٥ . تمت معالجة النتائج إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) للتحقق من أسئلة الدراسة وفروضها.
- ١٠ . ١ . ٦ . تم تفسير النتائج التي توصلت إليها الدراسة في ضوء الدراسات السابقة، والإطار النظري وتقديم بعض المقترحات.

١٠. ٢. منهج البحث: تطلبت طبيعة البحث استخدام المنهج شبه التجريبي الذي يُعد من أكثر المناهج ملائمة للبحث. والمنهج شبه التجريبي "تغيير مضبوط ومقصود لجملة من الشروط التي تحدد تلك الظاهرة وملاحظة التغيرات الناجمة عنها ثم تحليل هذه التغيرات وتفسيرها" (الأحمد، ٢٠٠٦، ٢٨)، وقد استخدم المنهج شبه التجريبي لتعرف مدى فاعلية البرنامج التدريبي القائم على نموذج روزنبرغ في التواصل اللاعنفي كونه متغيراً مستقلاً في تغيير أساليب حل النزاع كمتغيرات تابعة، ويقاس ذلك من خلال التغيرات الحاصلة في درجات الطلبة على المقياس المستخدم في البحث الحالي.

١٠. ٣. مجتمع البحث وعينته: يتكون مجتمع البحث الأصلي من طلبة علم النفس السنة الخامسة المسجلين في العام الدراسي (٢٠١٤/٢٠١٥)، وعددهم الإجمالي (٨٦) طالباً وطالبة، واقتصرت عينة البحث على الطلبة المنتظمين بحضور المحاضرات في المادة المقررة في كلية التربية. وعددهم (٢٢) طالباً منهم (٢٠) إناثاً و(٢) ذكوراً، وتعدّ هذه العينة عينة متيسرة وهي العينة التي يختارها الباحث من الأفراد الذين يسهل الوصول إليهم أو الأفراد الذين يقابلهم بالصدفة، أو الأفراد الذين يعتقد الباحث أنهم لن يرفضوا الاشتراك في العينة بسبب علاقات الصداقة أو القرى التي تربطهم بالباحث (عباس وآخرون، ٢٠٠٧، ٢٢٨).

١٠. ٤. أدوات البحث:

١٠. ٤. ١. اختبار توماس كيلمان (TKI): إن اختبار توماس كيلمان يحدد سلوك الشخص في حالات النزاع، ففهم طريقة معالجة النزاع ومجموعة واسعة من وسائل النزاع قد تساعد الأفراد على نحو أفضل، ويستخدم (TKI) عادة في مجموعة متنوعة من التطبيقات، بما في ذلك الإدارة والتدريب الإشرافي، وبناء الفريق، والتدريب على القيادة، والزواج والإرشاد الأسري (Johnson, Thompson & Anderson, 2014, 1).

قام الباحث بترجمة اختبار توماس كيلمان لقياس أساليب حل النزاع (THOMAS-KILMANN CONFLICT MODE INSTRUMENT) إلى اللغة العربية ثم قام بعرضه على لجنة من المحكمين في كلية التربية ثم إجراء دراسة سيكومترية للمقياس ضمن البيئة السورية، للتحقق من صدق المقياس وثباته وصلاحيته للتطبيق، ثم اعتماد نتائجه في البحث.

١٠. ٤. ١. ١. الخصائص السيكومترية للأداة المستخدمة في البحث الحالي:

١٠.٤.١.١.١. الصدق (Validity): يشير مصطلح الصدق إلى كون الاختبار يقيس فعلاً ما أعد لقياسه أو ما أردنا نحن أن نقيسه به (ميخائيل، ٢٠٠٦، ١٤١)، وقام الباحث بحساب صدق المقياس بطرق عدة:

١٠.٤.١.١.١.١. صدق المحكمين (Trustees Validity): يتم ذلك بعرض الأداة على عدد من المحكمين المختصين والخبراء في المجال الذي تقيسه الأداة (عباس، نوفل، العبسي وأبو عواد، ٢٠٠٧، ٢٦٤).

ومن أجل ذلك قام الباحث بعرض المقياس على عدد من السادة المحكمين من أساتذة جامعة دمشق ومدرسيها في كلية التربية، بهدف التأكد من صلاحية المقياس علمياً وتمثيلها للغرض الذي وضع من أجله؛ راجع الملحق (٣).

١٠.٤.١.١.٢. الصدق التمييزي (Discriminate Validation): تعتمد هذه الطريقة على المقارنة بين الفئات المتطرفة في الاختبار ذاته كأن يؤخذ الربع (أو الثلث) الأعلى من الدرجات المتحصلة في هذا الاختبار (الذي يمثل الفئة العليا) ويقارن بالربع (أو الثلث) الأدنى للدرجات فيه (الذي يمثل الفئة الدنيا)، ثم تحسب الدلالة الإحصائية للفرق بين متوسطي الفئتين، فإذا ظهرت هذه الدلالة عد الاختبار صادقاً (بدلالة الفرق بين الفئتين العليا والدنيا) (ميخائيل، ٢٠٠٦، ١٥٢).

ولقد اعتمد الباحث أعلى (٢٥%) وأدنى (٢٥%) من درجات المفحوصين بعد أن رتبت تصاعدياً، وتم اختبار الفروق عن طريق اختبار (ت) ستودنت وكانت النتائج المتعلقة بالربيعات كالتالي:

جدول 1

نتائج الميئات للتحقق من الصدق التمييزي

المجموع		
15	Valid	ن
0	Missing	
142.00	25	
179.00	50	الميئات
209.00	75	

جدول ٢

نتائج الربيعات للتحقق من الصدق التمييزي

ريعات	ن	المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للتقدير
مجموعة أدنى	4	141.25	.500	.250
مجموعة أعلى	4	224.00	10.000	5.000

جدول ٣

نتائج اختبار (ت) ستودنت للتحقق من الصدق التمييزي

اختبار ليفين للتجانس		اختبار ت-لعينتين مستقلتين		فروق الخطأ		درجات الحرية		القيمة الاحتمالية		القيمة الاحتمالية	
ف	ت	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	فروق المتوسط	فروق الخطأ المعياري	الأدنى	الأعلى	ت	القيمة الاحتمالية	ف	القيمة الاحتمالية
Equal variances assumed	8.102	6	.000	-82.750	5.006	-95.000	-70.500	-16.529	.029		
Equal variances not assumed	8.102	3.015	.000	-82.750	5.006	-98.637	-66.863	-16.529	.029		

يتبين من الجدول أن القيمة الاحتمالية (0.000) أصغر من مستوى الدلالة ل (ت) المحسوبة > (0.05) وهذا يشير إلى وجود فروق بين متوسطات المجموعتين لصالح فئة الطلبة ذوي الدرجات المرتفعة، وهذا يعني أن المقياس يتصف بصدق تمييزي.

١.٠٤.١.١.٢. الثبات (Reliability): قام الباحث بحساب الثبات بالطرق التالية:

١.٠٤.١.١.٢. الثبات بالاتساق الداخلي (Internal Consistency Method):

تتطلب هذه الطريقة حساب ارتباط البنود مع بعضها بعضاً (ميخائيل، ٢٠٠٦، ١٩٥)؛ والجدول رقم (٤) يظهر معامل ثبات ألفا.

جدول ٤

معامل ثبات ألفا كرونباخ

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.862	30

يتبين من الجدول أن معامل ثبات ألفا بين بنود مقياس أساليب حل النزاع = (٨٦٢٠) مرتفع

ويدل على الاتساق الداخلي للبنود وثباتها، ما يجعل المقياس صالحاً للاستخدام.

١٠ . ٤ . ١ . ١ . ٢ . ٢ . الثبات بالتجزئة النصفية (Split- Half Method): "تقوم هذه الطريقة على تقسيم الاختبار بعد تطبيقه في جلسة اختبارية واحدة إلى نصفين يفترض أنهما متكافئان، ثم حساب معامل الارتباط بين الدرجات التي حصل عليها المفحوصون على النصف الأول والدرجات التي حصلوا عليها على النصف الثاني" (ميخائيل، ٢٠٠٦، ١٩٠)؛ كما هو موضح في الجدول رقم (٥).

جدول ٥

معاملات الثبات بالتجزئة لمقياس أساليب حل النزاعات

.902	القيمة	.686	
15a	عدد البنود	15a	
.846	القيمة	.743	معامل ألفا-كرونباخ
15b	عدد البنود	15b	
30		30	
.987			الترابط
.951		.994	معادلة سبيرمان - براون للأصناف
.951		.994	
.990			معامل جتمان للأصناف

a. The items are: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15.

b. The items are: 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30.

يتبين من الجدول أن معاملات الثبات بالتجزئة جيدة ومرتفعة تدل على ثبات المقياس، ما يجعل

المقياس صالحاً للاستخدام.

١٠ . ٤ . ٢ . البرنامج التدريبي القائم على نموذج روزنبرغ في التواصل اللاعنفي: تم بناء البرنامج التدريبي

على ثماني جلسات مدة كل منها (١٢٠ د) موزعة كما يأتي:

١٠ . ٤ . ٢ . ١ . مدخل إلى التواصل التعاطفي ومعوقاته.

١٠ . ٤ . ٢ . ٢ . تمييز الملاحظة من التقييم.

١٠ . ٤ . ٢ . ٣ . تمييز المشاعر/الأحاسيس من الأفكار أو الاعتقادات.

١٠ . ٤ . ٢ . ٤ . تمييز الحاجات من الاستراتيجيات.

١٠ . ٤ . ٢ . ٥ . تمييز الطلب من التطلب/ الأمر.

١٠ . ٤ . ٢ . ٦ . الإصغاء التعاطفي.

- ١٠ . ٤ . ٢ . ٧ . التعاطف مع الذات.
- ١٠ . ٤ . ٢ . ٨ . تطبيقات عملية.
- قام الباحث بتطبيق البرنامج التدريبي مستخدماً أساليب عدة كالعصف الذهني والحوار ومجموعات العمل وعرض الشرائح وبعض التمارين؛ ملحق رقم (٣).
- ١٠ . ٥ . متغيرات البحث: تضمنت هذه الدراسة المتغيرات الآتية:
- ١٠ . ٥ . ١ . المستقل: تلقي البرنامج التدريبي القائم على نموذج روزنبرغ للتواصل اللاعنفى.
- ١٠ . ٥ . ٢ . التابع: أساليب حل النزاع وله خمسة أبعاد؛ وهي: التنافس، التعاون، التفادي، المساومة، الانسحاب.
- ١٠ . ٦ . المعالجات الإحصائية: بهدف معالجة البيانات بما يتناسب مع البحث وفرضياته تم استخدام ما يأتي:
- ١٠ . ٦ . ١ . اختبار (ت) للتحقق من الصدق التمييزي، ولدراسة بعض الفروق.
- ١٠ . ٦ . ٢ . معامل الارتباط بيرسون (Person) للتحقق من الثبات وصدق الاتساق الداخلي.
- ١٠ . ٦ . ٣ . معادلة سبيرمان- براون (Spearman-Brown) للأصناف المتساوية للتحقق من الثبات بالتجزئة النصفية.
- ١٠ . ٦ . ٤ . معادلة جتمان (Guttman) للتجزئة النصفية للتحقق من الثبات بالتجزئة النصفية.
- ١٠ . ٦ . ٥ . ألفا كرونباخ (Cronbach's- Alpha) للتحقق من الثبات.
- ١٠ . ٦ . ٦ . اختبار ليفين (Levene) لفحص تجانس التباين.
- ١١ . نتائج البحث:
- ١١ . ١ . سؤال البحث: ما ترتيب استخدام أساليب حل النزاع لدى طلبة علم النفس؟
- من أجل الإجابة عن هذا السؤال جرى حساب المتوسطات الحسابية القبليّة والبعدية والانحرافات المعياريّة لكل أسلوب من أساليب حل النزاع وكانت النتائج كما في الجدول رقم (٦):



## الإحصاء الوصفي لأساليب حل النزاع لتوماس- كيلمان

Paired Samples Statistics				
المتوسط	ن	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط	
4.7727	22	2.89387	.61697	Pair 1 تنافسي قبلي
4.4091	22	2.23945	.47745	Pair 2 تعاوني قبلي
7.0455	22	2.38002	.50742	Pair 3 مساوم قبلي
7.7273	22	2.14214	.45670	Pair 4 متفادي قبلي
6.0455	22	2.05814	.43880	Pair 5 منسحب قبلي
المتوسط	ن	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري للمتوسط	
4.9545	22	2.85319	.60830	Pair 1 تنافسي بعدي
4.6818	22	2.12438	.45292	Pair 2 تعاوني بعدي
6.9091	22	2.26588	.48309	Pair 3 مساوم بعدي
7.1818	22	2.01509	.42962	Pair 4 متفادي بعدي
6.2727	22	2.18614	.46609	Pair 5 منسحب بعدي

يظهر من الجدول أعلاه أن متوسط درجات الطلبة الأعلى في أسلوب التفادي، يليه المساومة ثم الانسحاب وبعدها التنافس ثم التعاون في الاختبار القبلي، أما في البعدي فإن متوسط درجات الطلبة كان الأعلى في أسلوب التفادي، يليه المساومة ثم الانسحاب وبعدها التعاون ثم التنافس.

## جدول ٧

## نتائج ترتيب أساليب حل النزاع تبعاً للمتوسطات القبليّة والبعديّة

الترتيب	المتوسط البعدي	الترتيب	المتوسط القبلي	
٥	4.9545	٤	4.7727	التنافس
٤	4.6818	٥	4.4091	التعاون
٢	6.9091	٢	7.0455	المساوم
١	7.1818	١	7.7273	المتفادي
٣	6.2727	٣	6.0455	المنسحب

وبالرجوع الى الجدول السابق لم يتغير ترتيب متوسطات أساليب حل النزاعات الثلاثة الأولى إذ بقي المتفادي أولاً والمساوم ثانياً والمنسحب ثالثاً في حين حصل تغير في ترتيب التنافس الذي كان رابعاً في التطبيق القبلي فأصبح خامساً في التطبيق البعدي والتعاون الذي كان خامساً في القبلي أصبح رابعاً في

البعدي، هذا ما يدل على فاعلية التدريب في رفع مستوى التعاون لدى طلبة السنة الخامسة باختصاص علم النفس وخفض استخدام التنافس، وفيما يلي عرض للنتائج الإحصائية.

١١. ٢. نتائج الفرضية الأولى والمتعلقة بأسلوب التنافس؛ ونصّها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات درجات الطلبة عينة البحث في القياسين القبلي والبعدي على اختبار أساليب حل النزاع لصالح التقييم البعدي في استخدام أسلوب التنافس؛ وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترابط واختبار ت ستودنت لأفراد المجموعة كما يظهر في الجدولين (٨ و ٩).

جدول ٨

حساب الترابط بين استخدام أسلوب التنافس قبل وبعد تلقي البرنامج التدريبي

Paired Samples Correlations		
القيمة الاحتمالية	الترابط	ن
.000	.875	22

جدول ٩

نتائج اختبار (ت-ستودينت) للفروق فيما يتعلق بأسلوب التنافس

Paired Samples Test					
القيمة الاحتمالية	درجة الحرية الافتراضية (تجاهان)	Paired Differences			
		متوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	95% مستوى الثقة للمتوسط
.559	21	-.594	.45464	-.81827	.30605

يظهر من الجدول (٨) أعلاه الترابط العالي بين استخدام أسلوب التنافس قبل تلقي التدريب وبعده

= (.875).

كما تظهر نتائج اختبار ت ستودنت من الجدول (٩) أن القيمة الاحتمالية ل (ت) = -.594 المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة < (٠.٠٥) وهذا يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الطلبة على اختبار توماس-كيلمان فيما يتعلق بتوظيف أسلوب التنافس قبل التدريب وبعده وبالتالي نقبل بفرضية العدم ونقر بعدم وجود فروق.

٣.١١. نتائج الفرضية الثانية والمتعلقة بأسلوب التعاون؛ ونصّها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات درجات الطلبة عينة البحث في القياسين القبلي والبعدي على اختبار أساليب حل النزاع لصالح التقييم البعدي في استخدام أسلوب التعاون؛ وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترابط واختبار ت ستودنت لأفراد المجموعة كما يظهر في الجدولين (١٠ و ١١).

جدول ١٠

حساب الترابط بين استخدام أسلوب التعاون قبل وبعد تلقي البرنامج التدريبي

Paired Samples Correlations			
القيمة الاحتمالية	الترابط	ن	
.001	.639	22	Pair 2 تعاوني قبلي & تعاوني بعدي

جدول ١١

نتائج اختبار (ت-ستودنت) للفروق فيما يتعلق بأسلوب التعاون

Paired Samples Test

القيمة	Paired Differences							
	درجة الاحتمالية	قيمة ت	95% مستوى الثقة للمتوسط	الخطأ المعياري				
الحرية الافتراضية (اتجاهان)			الحد الأدنى	الحد الأعلى				
Pair 2 تعاوني قبلي - 2 تعاوني بعدي	.498	21	-.689	-.55031	-1.09577	-.39577	1.85631	-.27273

يظهر من الجدول (١٠) أعلاه الترابط العالي بين استخدام أسلوب التعاون قبل تلقي التدريب وبعده = (.639). كما تظهر نتائج اختبار ت ستودنت من الجدول (١١) أن القيمة الاحتمالية ل (ت) = (.498) المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة < (٠.٠٥) وهذا يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الطلبة على اختبار توماس- كيلمان فيما يتعلق بتوظيف أسلوب التعاون قبل وبعد التدريب وبالتالي نقبل بفرضية العدم ونقر بعدم وجود فروق.

٤.١١. نتائج الفرضية الثالثة والمتعلقة بأسلوب المساومة؛ ونصّها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (٠.٠٥) بين متوسطات درجات الطلبة عينة البحث في القياسين القبلي والبعدي على اختبار أساليب حل النزاع لصالح التقييم البعدي في استخدام أسلوب المساومة؛ وللتحقق من صحة

هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترابط واختبار ت ستودنت لأفراد المجموعة كما يظهر في الجدولين (١٢ و ١٣).

جدول ١٢

حساب الترابط بين استخدام أسلوب المساومة قبل وبعد تلقي البرنامج التدريبي

Paired Samples Correlations			
القيمة الاحتمالية	الترابط	ن	
.000	.743	22	Pair 3 مساوم قبلي & مساوم بعدي

جدول ١٣

نتائج اختبار (ت-ستودينت) للفروق فيما يتعلق بأسلوب المساومة

Paired Samples Test							
القيمة الاحتمالية الافتراضية (التجاهان)	درجة الحرية	قيمة ت	Paired Differences				
			المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	95% مستوى الثقة للمتوسط	
			الحد الأدنى	الحد الأعلى			
.706	21	.383	.87695	-.60422	-.35612	1.67034	Pair 3 مساوم قبلي - مساوم بعدي

يظهر من الجدول (١٢) أعلاه الترابط العالي بين استخدام أسلوب المساومة قبل تلقي التدريب وبعده = (.743).

كما تظهر نتائج اختبار ت ستودنت من الجدول (١٣) أن القيمة الاحتمالية ل (ت) = (.706) المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة < (.005) وهذا يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الطلبة على اختبار توماس-كيلمان فيما يتعلق بتوظيف أسلوب المساومة قبل التدريب وبعده وبالتالي تقبل بفرضية العدم ونقر بعدم وجود فروق.

١١. ٥. نتائج الفرضية الرابعة والمتعلقة بأسلوب التفادي؛ ونصّها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (.005) بين متوسطات درجات الطلبة عينة البحث في القياسين القبلي والبعدي على اختبار أساليب حل النزاع لصالح التقييم البعدي في استخدام أسلوب التفادي. وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترابط واختبار ت ستودنت لأفراد المجموعة كما يظهر في الجدولين (١٤ و ١٥).

## جدول ١٤

حساب الترابط بين استخدام أسلوب التفادي قبل وبعد تلقي البرنامج التدريبي

Paired Samples Correlations		
القيمة الاحتمالية	الترابط	ن
.000	.729	22

## جدول ١٥

نتائج اختبار (ت-ستودينت) للفروق فيما يتعلق بأسلوب التفادي

Paired Samples Test							
القيمة الاحتمالية الافتراضية (الجهاان)	درجة الحرية	القيمة ت	Paired Differences				
			95% مستوى الثقة للمتوسط	الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط	
			الحد الأدنى	الحد الأعلى			
.110	21	1.667	1.22586	-.13495	.32718	1.53459	.54545

يظهر من الجدول (١٤) أعلاه الترابط العالي بين استخدام أسلوب التفادي قبل تلقي التدريب

وبعدده = (.729).

كما تظهر نتائج اختبار ت ستودينت من الجدول (١٥) أن القيمة الاحتمالية ل (ت) = (.110) المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة < (.005) وهذا يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الطلبة على اختبار توماس-كيلمان فيما يتعلق بتوظيف أسلوب التفادي قبل وبعد التدريب وبالتالي نقبل بفرضية العدم ونقر بعدم وجود فروق.

١١.٦. نتائج الفرضية الخامسة والمتعلقة بأسلوب الانسحاب؛ ونصّها: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (.005) بين متوسطات درجات الطلبة عينة البحث في القياسين القبلي والبعدي على اختبار أساليب حل النزاع لصالح التقييم البعدي في استخدام أسلوب الانسحاب. وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترابط واختبار ت ستودنت لأفراد المجموعة كما يظهر في الجدولين (١٦ و ١٧).

جدول ١٦

حساب الترابط بين استخدام أسلوب الانسحاب قبل وبعد تلقي البرنامج التدريبي

Paired Samples Correlations			
القيمة الاحتمالية	الترابط	ن	
.000	.749	22	منسحب قبلي & منسحب بعدي

جدول ١٧

نتائج اختبار (ت-ستودينت) للفروق فيما يتعلق بأسلوب الانسحاب

Paired Samples Test						
القيمة الاحتمالية	درجة الحرية	القيمة ت	Paired Differences			
			المتوسط	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	%95 مستوى الثقة للمتوسط
			الحد الأدنى	الحد الأعلى		
.488	21	-.706-	.44209	-.89664-	.32187	1.50971

Pair 5 منسحب قبلي  
منسحب بعدي

يظهر من الجدول (١٦) أعلاه الترابط العالي بين استخدام أسلوب الانسحاب قبل تلقي التدريب وبعده = (.749).

كما تظهر نتائج اختبار ت ستودينت من الجدول (١٧) أن القيمة الاحتمالية ل (ت) = (.488) المحسوبة أكبر من مستوى الدلالة < (.٠٠٥) وهذا يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجات الطلبة على اختبار توماس- كيلمان فيما يتعلق بتوظيف أسلوب الانسحاب قبل التدريب وبعده وبالتالي نقبل بفرضية العدم ونقر بعدم وجود فروق.

## ١٢. مناقشة النتائج:

يعزو الباحث هذه النتائج إلى صعوبة التغيير بالأساليب التي اعتادها الطلبة خلال الفترة السابقة من حياتهم وهذا يؤكد (روزنبرغ، ٢٠٠٣) فالإشراف الثقافي يقودنا إلى تركيز انتباهنا على مواضع من غير المرجح أن نحصل من خلالها على ما نريده.

"ربما نشعر بالارتباك والاستغراب ونحن ننحرف عن سلوكياتنا المعتادة التي حولها الإشراف الثقافي إلى سلوكيات تلقائية، ولكن إذا كان هدفنا أن نعيش الحياة بصورة واعية في انسجام وتوافق مع قيمنا

ومبادئنا، فسوف نرغب في منح أنفسنا الوقت الكافي" (روزنبرغ، ٢٠٠٣، ١٥٢)، وهذا يتطلب منا معرفة احتياجاتنا، والقدرة على التواصل مع أنفسنا، وكلاهما أمر صعب في ظل الإشارات الثقافي.

ويؤيد الباحث ما يذكره (فيشر وآخرون، ٢٠٠٠) على أن احتياجاتنا الأساسية الملحة قد تنبع من أفعالنا واستراتيجياتنا - في الأوقات المستقرة التي تتسم بها علاقاتنا بالثقة العالية والمتانة، وقد تعترينا الرغبة لكشف احتياجاتنا للآخرين ومناقشتها أمامهم في حالة توفر الثقة بالآخرين، وإذا ما قاموا بالتحليل والتعاطف، فقد يتفهمون احتياجاتنا حتى قبل التصريح بها.

هناك صعوبة في إمكانية التخلص من التراكمات بسبب النزاع وعدم الاستقرار وفقدان الثقة سعيًا للوصول للاحتياجات الحقيقية التي تُشكّل أساس أفعال الأفراد والمجموعات، وكذلك الوصول لأية أرضية مشتركة بين الأفراد الذين يتمرسون خلف مواقفهم - ما يعنى أنه لن يتم الإيفاء باحتياجاتهم الأساسية، ومن غير المحتمل أن يتم ذلك بالمستقبل - أيضاً.

قد يتجه الناس للكشف عن معلومات أكثر عندما يتعزز مستوى الثقة، وإن كانوا بطيئين في الانفتاح على الأطراف الأخرى، فإن ذلك من شأنه أن يُكسبهم الدراية باحتياجاتهم الأكثر إلحاحاً، ما يمكنهم من تحديد الاهتمامات التي يمكن الوصول إلى تسوية بشأنها

ويكمن الهدف طويل الأمد في تحسين سبل الاتصال والتواصل بين أطراف النزاع؛ فضلاً عن بناء جسور الثقة للحد الذي يستطيع معه كل طرف البوح باحتياجاته الحقيقية مع تفهم احتياجات الآخرين ومحاولة الإيفاء بها.

### ١٣. مقترحات البحث:

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية يقدم الباحث المقترحات التالية:

- ١٣.١. إجراء المزيد من الدراسات حول النزاعات والتواصل لدى الطلبة والمحاضرين.
- ١٣.٢. تخصيص مفردات حول حل النزاعات والتواصل اللاعنيف في المناهج الجامعية.
- ١٣.٣. العمل على تصميم برامج تدريبية تساعد الطلبة والمحاضرين على تطوير أساليب إيجابية في مواجهة الضغوط الحياتية التي يتعرضون لها دون اللجوء إلى العنف، وتمكين المحاضرين من نقل المعرفة، وتمثيل نموذج يحتذى به الطلبة.
- ١٣.٤. إنشاء مراكز استشارات نفسية في الجامعات والعمل على تفعيل دورها وتطويره بما يتماشى مع المتغيرات في مجال الأسرة والجامعة والمجتمع.

١٣ . ٥ . أخيراً يرى الباحث ضرورة إجراء الدراسة على فئات أخرى، وذلك للوصول إلى برنامج قابل للتطبيق على فئات أوسع.

### المراجع العربية

عباس، محمد خليل؛ نوفل، محمد بكر؛ العبسي، محمد مصطفى؛ فريال، أبو عواد. (٢٠٠٧). مدخل إلى مناهج البحث في التربية وعلم النفس. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

فيشر، سيمون؛ لودن، جو؛ وليامز، ستيف؛ وليامز، سو؛ عبدي، ديخا؛ سميث، ريتشارد. (٢٠٠٠). التعامل مع النزاعات: مهارات واستراتيجيات للتطبيق. ترجمة نضال الجبوسي، المملكة المتحدة: شركة بوك كرافت.

ميخائيل، امطانيوس. (٢٠٠٦). القياس النفسي. منشورات جامعة دمشق، دمشق.

### المراجع الأجنبية

Alihosseini, F; Rangan, U; & Zadeh, M. M. (2014). Improving Marital Satisfaction by Using Non-Violent. *the international journal of humanities & social studies.* , 2(7), 342-348.

Alino, N. U. & Schneider, G. P. (2012). Conflict Reduction in Organization Design: Budgeting and Accounting Control Systems. *Academy of Strategic Management Journal*, 11(1), 1.

Blake, R. R., & Mouton, J. S. (1964). *The Managerial Grid*. Houston: Gulf.

Bonebright, D. (2010). 40 years of storming: A historical view of Tuckman's model of small group development. *Human Resource Development International*, 13, 111-120.

Deutsch, M. (1973). *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*. Yale University Press, New Haven, CT.



- Deutsch, M. (2000). *Cooperation and Competition*. In M. Deutsch and P. T. Coleman (eds.), *The Handbook of Conflict Resolution*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Friedman, R.A., Currall S.C. & Tsai, J.C. (2000). What goes around comes around: the impact of personal conflict styles on work conflict and stress. *The International Journal of Conflict Management*, 11(1), 32-55.
- Gross, M. A.; Guerrero, L.K. & Alberts, J. K. (2004). Perceptions of Conflict Strategies and Communication Competence in Task-Oriented Dyads. *Journal of Applied Communication Research*, 32(3), 249-270.
- Hooper, L. (2013). *Nonviolent Communication (NVC) in Education*. Munich, GRIN Verlag, <http://www.grin.com/en/e-book/262262/nonviolent-communication-nvc-in-education>. Consulted 2015-11-20.
- Johnson, C. A.; Thompson, R. C. & Anderson, M. G. (2014). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. Global Research Project for Translated TKI Assessments Copyright 2014 by CPP, Inc.
- Johnson, D. W. & Johnson, R. T. (2012). Restorative justice in the classroom: Necessary roles of cooperative context, constructive conflict, and civic values. *Negotiation and Conflict Management Research*, 5(1), 4-28.

- Nash, A. L. (2007). *Case Study of Tekoa Institute: Illustration of Nonviolent Communication Training's Effect on Conflict Resolution*. Doctoral dissertation, Virginia Tech.
- Rahim, M.A. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. *International Journal of Conflict Management*, 13(3), 206-235.
- Rosenberg, M. (2003). *Nonviolent communication: A language of life*. Encinitas, CA: PuddleDancer Press.
- Thomas, K.W. and Kilmann, R.H. (1974). *Conflict Mode Instrument*. Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.
- Tidd S.T. & Friedman R.A. (2002). conflict style and coping with role conflict: an extension of the uncertainty model of work stress. *International Journal of Conflict Management*, 13(3), 236-257.
- World Health Organization. (2007). *International Classification of Functioning, Disability, and Health: Children & Youth Version: ICF-CY*. World Health Organization.

<< وصل هذا البحث إلى المجلة بتاريخ ٢٠١٧/١/٣١، وصدرت الموافقة على نشره بتاريخ ٢٠١٧/٥/٣ >>