

استراتيجيات إدارة الصراع وعلاقتها بجودة الحياة الأسرية كما تدركها الزوجة

رشا عبد العاطي راغب

الأستاذ المساعد بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة

كلية الاقتصاد المنزلي - جامعة حلوان

مقدمة ومشكلة البحث:

مع تنوع مطالب الحياة تنشأ مشكلات مختلفة وقد يتعرض الإنسان لإرهاقات وصراعات اجتماعية ومهنية متنوعة تجعله بحاجة إلى أساليب تقنية تساعده في التخفيف من هذه الإرهاقات والمتطلبات الحياتية بشكل عام، فالصراع ملازم للحياة فالفرد منذ بداية حياته وحتى مماته يقع في صراع ينشأ من الرغبة الأكيدة في إشباع الدوافع، وقد ينشأ أيضا الصراع في المجتمع الحالي وما يعتريه من كثرة الأدوار التي يتعارض بعضها البعض (محدب رزيقة، ٢٠١١).

ويبدأ الصراع داخل الفرد لوجود تعارض بين اهتمامات الفرد واهتمامات الآخرين وعندما يشعر بهذا التعارض فإنه يعتقد أن تصرفات الآخرين سوف تعترض تحقيق اهتماماته ورغباته والتي يكون نتيجتها حدوث الصراع بين الفرد والآخرين. (أحمد ماهر، ٢٠٠٣)

والصراع هو حالة نفسية يشعر بها الفرد بالتوتر والضييق عندما يكون مشدود في وقت واحد بقوتين تعملان في اتجاهين متضادين ومتعارضين ومختلفين مما يجعله عاجزاً عن التحرك في اتجاه أي منهما إلا إذا تغلبت إحدى القوتين على الأخرى وحل الصراع في اتجاه القوة العظمى. أما إذا تعادلت القوتين استمر الشعور بالعجز عن اتخاذ القرار، ويعاني الفرد من ضغوط وارهاق عصبي وتوتر وقلق. (محمد خليل، ٢٠٠٠)

وترى عايدة خطاب (٢٠٠٠) بأن الصراع هو حالة من عدم الاتفاق سواء داخل الفرد أو بين فردين أو أكثر نتيجة لتعارض المصالح أو الأهداف، كما يشير (Kinicki & Williams, 2006) بأنه العملية التي تبدأ عندما يجد أحد الأطراف أن الطرف الآخر أثر أو قد يؤثر سلباً على أحد شئونه، لذا فالصراع ظاهرة طبيعية، سلوكية، تنظيمية مستمرة تنجم عن التفاعل بين الأفراد (حسين سلامة وحسين طه، ٢٠٠٦). كما أنها نتيجة حتمية لتنوع مهارات وقدرات الأفراد وتباين اتجاهاتهم وأنماط سلوكهم (زياد المعشر، ٢٠٠٥).

فالفرد يعيش في مجتمع به أنظمة وقوانين وأعراف وتقاليد، يسعى فيه إلى تحقيق أهدافه وإشباع دوافعه وحاجاته في المحيط الذي يعيش فيه، بوسائل يفرضها عليه المجتمع، ونتيجة صعوبة وتعدد الحياة الاجتماعية للفرد تنشأ أنواع مختلفة من الصراع منها النفسي والاجتماعي والأسري. (عبد السلام عبد الغفار، ٢٠٠٧)

فهناك العديد من الأسر تحولت فيها الحياة إلى ساحة من العنف الشديد الذي يمارسه أفرادها تجاه بعضهم البعض خاصة إذا كان أحد هؤلاء الأفراد يسبب العديد من المشكلات التي لا يرضى بها أفراد أسرته. (محمد خليل، ٢٠٠٠).

ويحدث الصراع عادة أثناء عملية التفاعل الاجتماعي بين الأفراد لتعارض مصالحهم ورغبتهم في تحقيقها، فنجد الفرد في موقف الصراع يشعر بالتناقض الجسدي، والنفسي، والاجتماعي، والعقل

ويعجز فيه عن اتخاذ القرارات أو الرؤية الصحيحة للأحداث ، وبهذا فإن الصراع يعد من الظواهر الاجتماعية الحتمية في حياة الفرد والأسرة .(أحمد وحيد ، ٢٠٠١)

وقد تنشأ الصراعات داخل الأسرة لعدة أسباب منها المفاهيم الخاطئة عن كيفية إدارة الصعوبات والمشكلات التي تواجه أفرادها، وقد تكون نتيجة للعلاقات السائدة بين الأبوين والأبناء مما يؤدي إلى شعور الأبناء بعدم الاستقرار الانفعالي واضطرابهم مما يزيد في شدة الصراع .(محمد خليل، ٢٠٠٠).

وتعتبر العلاقات الأسرية القائمة على الحوار البناء والاتصال الإيجابي ضرورية من أجل بناء حياة أسرية مفعمة بالاستقرار النفسي والاجتماعي، ولكن إذا حدث أن ظهر خللاً في عملية الاتصال والتواصل بين أفراد الأسرة فإن ذلك يؤدي إلى توتر العلاقات ومنه ظهور الخلافات والصراعات لا سيما تلك الصراعات المستمرة التي تحدث بين الزوجين، أو بين الآباء والأبناء. (رمضان القذافي، ٢٠٠٠)

إن الأسر التي يسود فيها الصراع تنعدم فيها عوامل الأمان وتضرب فيها الأدوار وتضيع المسؤوليات، ويضطرب اشباع الحاجات الانسانية، ويؤدي ذلك إلى القلق والتوتر والاضطراب لدى أفرادها بشكل يدفعهم مع الحياة بشكل سلبي.(محمد خليل، ٢٠٠٠).

فالصراعات والضغوط الناشئة ما هي إلا رد فعل للتغيرات الحالية والسريعة التي طرأت على المجتمع والأسرة وهي السبب الرئيسي وراء الإحساس بالآلام النفسية (أماني عبد الوهاب، ٢٠٠٧)

ونتيجة لهذه التغيرات وجدت الأسرة نفسها في محيط من التغيرات الحضارية المتصارعة والتي أدت إلى تنامي الإحساس بالمعاناة وأصبحنا بصدد ظاهرة نفسية اجتماعية هي الصراعات الأسرية والضغوط (إبتسام شتات، ٢٠٠٨).

فإضطراب السلوك يمكن أن ينتج عن الطرق التي يتناولها الفرد لمشكلاته، وإدارة مواقف الصراع التي يتعرض لها، فانسحاب الفرد من المشكلات وعدم مواجهته لها من العوامل التي تزيد من توتره، والفرد الذي يعاني من القلق أو الاكتئاب قد يستخدم طرق الانسحاب أو التنازل عن حقوقه، أما المتمرّد أو الذي يميل للعنف فقد يستخدم كل منهما القوة للسيطرة على الآخرين والتحكّم فيها بينما يميل الأسوياء إلى التعاون لحل المشكلات، وقد يستخدمون طريقة التوفيق عندما تتفق أهدافهم مع أهداف الآخرين، وقد يؤثر الصراع على طاقة الفرد النفسية، تبعاً لشدة الصراع وطول فترته، كما إن معاناة الفرد من الصراع لفترة طويلة، قد ترهقه وتجعله في حالة من التوتر النفسي، وربما قد يجعله ذلك عرضة للاضطرابات النفسية، والقدرة على تحمل الصراع ومواجهته وحله من علامات الصحة النفسية، كما أن الفرد الذي يتمتع بصحة نفسية، قد يكون قادراً على تحمل الصراع وحسمه في الوقت المناسب؛ إلا أن الناس يختلفون في قدراتهم على تحمل الصراع وحسمه، وإذا استمر الصراع وفشل الفرد في حله، فإنه قد يؤدي به إلى مخاطر نفسية لذا فمن المناسب تعويد الفرد على إدراك الصراع وتحمله وحسن إدارته باستخدام الاستراتيجيات المناسبة حتى تكون لديه القدرة على مواجهة الصراعات في مراحل حياته المختلفة (علاء الشعراوي، ٢٠٠٤).

حيث تسعى استراتيجيات إدارة الصراع إلى مساعدة وتأهيل الناس لكي يكونوا منتجين ومتسامحين، وغير عدائيين ولديهم القدرة على التحمل (Michael, S. Scott, D, 2006)، ومن

الطبيعي أن يكون هناك تباين في بعض الاستراتيجيات التي يستخدمها الفرد للتعامل مع تلك الصراعات أو النزاعات التي تنشأ في مواقف الحياة المختلفة.

فإدارة الصراع هي الحالة التي يتم فيها تشخيص الصراع والتدخل فيه على المستوى الفردي داخل الفرد نفسه أو بينه وبين الآخرين أو على المستوى الجماعي داخل الجماعة نفسها، أو بينها وبين جماعات أخرى. (سعود السلمي، ٢٠٠٤)

كما أكدت دراسة ابتسام شتات (٢٠٠٨) أن أساليب مواجهة الصراعات تتأثر بشخصية الفرد وقدرته على تحمل المسؤولية كما أنها تكسبه الثقة بالنفس والقدرة والتحكم في الانفعال ودافعية حل الصراعات.

ويصف (Davidson & Wood, 2000) استراتيجيات إدارة الصراع بالنشاطات المعرفية أو السلوكية المعنية بالمهارة، والتي تختص باختيار أحد البدائل من بين البدائل المتاحة لكي يتم من خلالها التعامل مع متطلبات الموقف الذي يعاني الفرد فيه الصراع.

ويري مروان وشاحي (٢٠٠٢) بأن الأساليب والطرق المفضلة التي يستخدمها الفرد في مواجهة الصراع وتدبره، توصف من خلال بعدين أساسيين هما: بعد الحزم الذي يمثل مدى محاولة الفرد لإرضاء اهتماماته الخاصة والثاني هو بعد التعاون الذي يمثل مدى محاولة الفرد إرضاء اهتمامات الآخرين.

ونجد أن عجز الأسرة عن اتباع ممارسات وسلوكيات لإدارة صراعاتها ينتج عنه اضطراب القيم والمعايير وتفكك العلاقات الأسرية ويغلب عليها عوامل القلق بشكل يهدد الصحة النفسية وهي أحد أبعاد جودة الحياة. (محدب رزيقة، ٢٠١١).

فمفهوم جودة الحياة على درجة بالغة التعقيد، فهو يضم بين جنباته أبعاداً عدة كالحالة الصحية، والقدرة على أداء الأنشطة اليومية، والعمل، وإمكانية الحصول على الفرص الترويحية، والعلاقات مع الآخرين (Carr, 2004). وكذلك الاهتمام الشخصي، والترفيه، والخبرات الحسية الممتعة، والامتيازات، والحصول على الفرص التعليمية الجامعية، والقدرة على الاختيار، والمسئولية الاجتماعية، والاتصال الفعال، والأخذ والعطاء (Seed & Lioyed, 1997)، لذا فالشعور بجودة الحياة يمثل أمراً نسبياً، لأنه يرتبط ببعض العوامل الذاتية مثل المفهوم الإيجابي للذات، والرضا عن الحياة وعن العمل، والحالة الاجتماعية، والسعادة التي يشعر بها الفرد، كما يرتبط ببعض العوامل الموضوعية مثل الإمكانيات المادية المتاحة، والدخل، ونظافة البيئة، والحالة الصحية، والحالة السكنية والوظيفية، ومستوى التعليم، وغير ذلك من العوامل التي تؤثر في الفرد. وهذه العوامل الذاتية والموضوعية تجعل أمر تقدير درجة جودة الحياة لدى الفرد أمراً ضرورياً لأن الفرد الذي يتفاعل مع أفراد مجتمعه، يحاول دائماً أن يحقق مستوى معيشي أفضل والحصول على خدمات أجد، أو يحافظ على مستوى معيشي لا يقل عن مستوى الحياة التي كان يعيشها في الماضي. (محمود منسي، على كاظم، ٢٠٠٦).

وتعد جودة الحياة هدفاً يسعى إلى تحقيقه الجميع أفراد وجماعات يبذلون في سبيله الغالي والنفيس من خلال الاهتمام بكل العوامل والمقومات لإشباع الحاجات النفسية التي تسهم في تحسين جودة الحياة. (كمال الفليت، ٢٠١٢)، كما أصبحت جودة الحياة الأسرية من المتطلبات الأساسية في الوقت الحاضر لما تحققه من طموحات أفرادها وصحتها النفسية وخاصة مع ما تتعرض له الأسرة من تحديات

في العصر الحالي (نادية أبو سكيمة، ٢٠٠٩) فهي تحدد للأسرة مجموعة من الأسس والمبادئ التي تكون الدافع لتحقيق أهدافها ورغباتها في ضوء ما لديها من إمكانيات وقدرات ووصولاً إلى إثبات الذات وتنميتها (محمد عبد التواب، ٢٠٠٠).

وقد تبين من دراسة (Pittman & Lolyd 1999) أن الجودة في الحياة الأسرية لها أهمية كبرى في رفع مستوى قدرة الأسرة على مواجهة المشكلات الحياتية المختلفة. فهي توجد حينما يتم تلبية الاحتياجات الاقتصادية والجسمية والاجتماعية والنفسية لأفراد الأسرة، وأن الجودة في الحياة الأسرية تقاس بالفروق بين كلا من الأهداف والطموحات والخبرات الشخصية للأفراد في تحقيقهم لتلك الأهداف، وقياس مستوى تحقيق هذه الأهداف من خلال المواقف الحياتية. (Retting et al., 2001) وأشار (Wolinsky et al., 2004) أن جودة الحياة ترتبط بعلاقة وثيقة بالصحة المشتملة على الوظائف الجسمية والاجتماعية والدور الذي يقوم به الشخص داخل المجتمع كما تشمل الصحة العقلية وإدراكات الفرد حول الصحة العامة.

ويعتبر تحقيق الانسجام والتوافق داخل الأسرة في العلاقة بين جميع أطرافها أمر بالغ الأهمية لأن نجاح الحياة الأسرية يحدد إلى درجة كبيرة الجودة في نوعية حياة الإنسان ودرجة شعوره بالسعادة والرضا عن ذاته وعن حياته، ويرتبط بالصحة النفسية والصحة الجسمية (نسيمة داود ونزيه حمدي، ٢٠٠٤). فقد أشارت نتائج العديد من الدراسات إلى أن الرضا عن الحياة يرتبط إيجابياً بتقدير الفرد لذاته، وأن تقدير الفرد لذاته أحد أهم العوامل المسؤولة عن إحساس الفرد بجودة الحياة (مجدي الدسوقي، ١٩٩٩).

ومما سبق يتضح أن الصراع يمثل بعداً مهماً من أبعاد الحياة البشرية فلا حياة بلا صراع، وحياة الفرد سلسلة من الصراعات التي يحاول حلها ولكي يحقق الفرد السعادة والجودة الأسرية ويتكيف مع محيطه ويحقق أهدافه كان لزاماً عليه أن يجتاز كل ما يعيقه لتحقيق رغباته. وهنا تتبلور مشكلة البحث في الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ما هي أكثر المواقف الأسرية المسببة للصراع؟
- ما هي استراتيجيات إدارة الصراع المستخدمة في المواقف الأسرية المختلفة؟
- ما الاختلاف في الأوزان النسبية لاستراتيجيات إدارة الصراع المستخدمة لدى عينة البحث؟
- ما هي الأوزان النسبية لمستوى أبعاد جودة الحياة الأسرية كما تدركها الزوجات عينة البحث؟
- ما الفروق في استراتيجيات إدارة الصراع المستخدمة لدى عينة البحث تبعاً لمتغيرات الدراسة (عمل الزوجة- المستوى التعليمي- مستوى الدخل الشهري للأسرة - حجم الأسرة)؟
- ما الفروق في جودة الحياة الأسرية كما تدركها عينة البحث تبعاً لمتغيرات الدراسة (عمل الزوجة- المستوى التعليمي- مستوى الدخل الشهري للأسرة - حجم الأسرة)؟
- ما طبيعة العلاقة بين استراتيجيات إدارة الصراع المستخدمة لدى عينة البحث وجودة الحياة الأسرية كما تدركها الزوجات عينة البحث؟

أهداف البحث:

- يهدف البحث الحالي إلى دراسة العلاقة بين استراتيجيات إدارة الصراع وجودة الحياة الأسرية كما تدركها المرأة من خلال الأهداف الفرعية التالية:
- ١- الكشف عن أكثر المواقف الأسرية المسببة للصراع.
 - ٢- التعرف على استراتيجيات إدارة الصراع المستخدمة في المواقف الأسرية المختلفة.
 - ٣- التعرف على الأوزان النسبية لاستراتيجيات إدارة الصراع المستخدمة لدى عينة البحث الأساسية.
 - ٤- التعرف على الأوزان النسبية لمستوى أبعاد جودة الحياة الأسرية كما تدركها الزوجات عينة البحث.
 - ٥- تحديد الفروق في استراتيجيات إدارة الصراع (استراتيجية التعاون-استراتيجية الهيمنة-استراتيجية التجنب-استراتيجية التسوية) المستخدمة لدى عينة البحث تبعاً لمتغيرات الدراسة (عمل الزوجة- المستوى التعليمي- مستوى الدخل الشهري للأسرة - حجم الأسرة).
 - ٦- تحديد الفروق في جودة الحياة الأسرية كما تدركها عينة البحث تبعاً لمتغيرات الدراسة (عمل الزوجة- المستوى التعليمي- مستوى الدخل الشهري للأسرة - حجم الأسرة).
 - ٧- الكشف عن العلاقة الارتباطية بين استراتيجيات إدارة الصراع المستخدمة لدى عينة البحث وجودة الحياة الأسرية كما تدركها الزوجات عينة البحث.

أهمية البحث: تتمثل أهمية البحث الحالي فيما يلي:

- ١- الكشف عن الاستراتيجيات التي من شأنها التحكم في الصراع وإدارته باستخدام الإستراتيجية المناسبة التي تسهم بفاعلية في إدارة الصراع التي تواجهها المرأة في حياتها الأسرية لتمكينها الأسري والمجتمعي.
- ٢- إلقاء الضوء على أهمية جودة الحياة الأسرية حيث يعد من التوجهات الحديثة التي يتبناها قسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة باعتبارها البؤرة الأساسية لتبني الاتجاهات الإيجابية لتحسين الأداء النفسي والوظيفي لأفراد الأسرة بما يتجاوز نطاق أو حدود الصحة النفسية العادية بما يخدم المجتمع في خفض مستوى الصراعات الداخلية لتحقيق التنمية البشرية.
- ٣- تنمية وعي الزوجات في كيفية التعامل مع المواقف والصراعات المختلفة التي تواجههن في حياتهن اليومية من خلال تبني استراتيجيات إيجابية تمثل سلوك يحتذى به في الحياة

فروض البحث:

- ١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات إدارة الصراع (استراتيجية التعاون-استراتيجية الهيمنة-استراتيجية التجنب-استراتيجية التسوية) لدى عينة البحث تبعاً لمتغيرات الدراسة (عمل المرأة - المستوى التعليمي للمرأة - مستوى الدخل الشهري للأسرة - حجم الأسرة)
- ٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الأسرية لدى عينة البحث تبعاً لمتغيرات الدراسة (عمل المرأة - المستوى التعليمي للمرأة - مستوى الدخل الشهري للأسرة - حجم الأسرة).
- ٣- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات إدارة الصراع (استراتيجية التعاون- استراتيجيه الهيمنة-استراتيجية التجنب-استراتيجية التسوية) وبين جودة الحياة الأسرية لدى عينة البحث.

المصطلحات والمفاهيم النظرية للبحث:

- الإستراتيجية:

تعرف بأنها: "مجموعة من القرارات العقلانية نحو التجديد والتغيير في بنية أي النظام" (محمود غنيمه، ١٩٩٦)

وتعرفها ابتسام مرزوق (٢٠١١) إجرائياً بأنها: تصور كلي واضح المعالم للأهداف التي يسعى الفرد أو الجماعة إلى ترجمتها إلى خطوات مدروسة وذلك من أجل تحقيق تلك الأهداف. وتعرف الاستراتيجية إجرائياً بأنها: "خطة تضم تصور كلي واضح المعالم للأهداف التي يسعى الفرد لتحقيقها وتتضمن مجموعة من القرارات العقلانية في المواقف المختلفة في الحياة."

- الإدارة :

تعرف الإدارة بأنها " مجموعة متشابكة من الوظائف أو العمليات من تخطيط ، تنظيم ،وتوجيه ومتابعة والتي تسعى إلى تحقيق أهداف معينة عن طريق الاستخدام الأمثل للموارد.(يوسف مصطفى، ٢٠٠٥)

- الصراع:

يعرف حسين سلامة وحسين طه (٢٠٠٧) الصراع بأنه: "وضع تنافسي يدرك فيه طرفي الصراع التعارض بين مصالحهما، ويرغب كل طرف في الحصول على المنافع التي تتعارض مع رغبة الطرف الآخر، مما يؤدي إلى تعطيل اتخاذ القرارات لصعوبة إجراء عملية المفاضلة والاختيار بين البدائل، وينتج تداخل الأهداف من تعارض المصالح، وتتناقض القيم والمعتقدات والآراء، واختلاف المشاعر والأحاسيس والاتجاهات".

ويعرفه محمد الصيرفي (٢٠٠٨) بأنه حالة من الاختلاف تنشأ بين فردين أو أكثر وتؤدي إلى الخوف والاضطراب والقلق واليأس والقنوط مما يؤدي إلى تعطيل اتخاذ القرارات نتيجة لصعوبة عملية المفاضلة والاختيار بين مجموعة من البدائل المتاحة، ويعرفه (Deepa, 2010) بأنه شكل من أشكال التوتر بين طرفين وينشأ أثر هذا التوتر من عدم توافق في الأهداف والحاجات والرغبات والقيم والمعتقدات والاتجاهات وتعرفه محذب رزيقة (٢٠١١) بأنه حالة انفعالية تؤدي إلى الحيرة والقلق للفرد نتيجة تواجده أمام هدفين متعارضين يجب عليه اختيار أحدهما.

وتعرف ابتسام مرزوق (٢٠١١) الصراع بأنه: السلوك الصدامي الناجم عن التفاعل المباشر للأفراد أو الجماعات، بهدف إرباك أو تعطيل أو إحباط اهتمامات ومصالح فئة أخرى أو جماعة أخرى ينظر إليها على أنها مصدر لإلحاق الضرر وتعطيل مصالح وأهداف أولئك الأفراد أو الجماعات.

وتعرف الباحثة الصراع إجرائياً " على أنه التصادم والتعارض بين أفراد الأسرة بسبب اختلاف الاهتمامات ووجهات النظر المتعددة وبنخرطان في سلسلة من الأفعال وردود الأفعال العداوية التي تهدف إلى إلحاق الأذى النفسي أو اللفظي بالطرف الآخر.

إدارة الصراع :

عرف زياد المعشر (٢٠٠٥) إدارة الصراع بأنها: "العملية التي يتم من خلالها التعامل مع الصراع ومواجهته من خلال اختيار الإسلوب الملائم بعد فهم أسباب الصراع وأبعاده". ويعرف محمود المشيقح (٢٠٠٠) إدارة الصراع بأنها "الطريقة التي تستخدم في توجيه الصراع أو الإسلوب الذي يتخذه الفرد في أداء عمله، ويتأثر النزاع بين الأفراد بتوجيهات وميول وأفكار ورغبة وطموح وأهداف الأطراف المشاركة

استراتيجيات إدارة الصراع:

يعرفها (Francis, 2010) بأنها "فن تصميم إستراتيجية ملائمة لتسوية النزاع وحل الصراع". ويعرف (أحمد الشريف، ٢٠١٢) استراتيجيات إدارة الصراع بأنها "الإجراءات المستخدمة من أجل حل الصراع وإدارته وذلك للخروج من موقف الصراع بأفضل ما يمكن، باستخدام الإستراتيجية المناسبة لإدارة الصراع .

وتعرفها (ابنسام مرزوق، ٢٠١١) بأنها تلك الطرق والسلوكيات أو الآليات المتبعة لتوجيه التباين والخلاف بين الأفراد والجماعات المتصارعة والمتباينة وتعرف استراتيجيات إدارة الصراع اجرائياً بأنها: الأساليب الايجابية أو السلبية التي تستخدمها الأسرة في ادارة المواقف المسببة للصراع والتي من شأنها تواجه الصراع وتنتهي وتمثل في (استراتيجية التعاون- استراتيجية الهيمنة- استراتيجية التجنب- استراتيجية التسوية).

ومن بين الاستراتيجيات التي تبنتها الباحثة في الدراسة الحالية ما يلي:

أ- استراتيجيات إدارة الصراع الايجابية : وتضمن (استراتيجية التعاون- استراتيجية التسوية)

١- إستراتيجية التعاون:

ويقصد بها أن يعمل الفرد بالتعاون مع الطرف الآخر لإيجاد الحل الذي يلبي حاجات الطرفين، ويعني باهتمامات كل منهما، وتسمى هذه الإستراتيجية "بإستراتيجية الريح"، فهي تتميز باهتمام كبير بالفرد والأداء داخل التنظيم (زياد المعشر، ٢٠٠٥) ويضيف عادل زايد (١٩٩٥) أن هذه الإستراتيجية لا يوجد بها خسارة أحد الأطراف نتيجة لمكسب الآخر (Win- Win).

بينما يوضح (أحمد الشريف، ٢٠١٢) استراتيجية التعاون بأنها الاستراتيجيات التي تتميز بارتفاع التوكيدية والتعاون وتهتم بمواجهة الخلافات في وجهات النظر واتخاذ كل الإجراءات اللازمة والممكنة لحل الصراع بشكل مباشر ويوصف من يستخدم هذه الاستراتيجيات بأنه يجب أن يكون منفتح الذهن مستعداً للنقاش وتبادل الحوار .

بينما تعرفها الباحثة اجرائياً بأنها الطريقة المشتركة بين الطرفين لمواجهة الصراع وحل المشكلات المترتبة عليه والتي تتطلب مهارات التواصل والابتكار من جانب كل فرد لإيجاد حل مفيد يرضى الطرفين .

(٢) إستراتيجية التسوية (التفاوض)

يعرف ثابت أدريس (٢٠٠١) تلك الاستراتيجية بأنها عملية اجتماعية ونفسية ومنطقية تعتمد على التفاعل والحوار وتبادل وجهات النظر الهادفة للوصول إلى اتفاق وحل يرضى جميع الأطراف ويرى عبد الوهاب كامل (٢٠٠٣) أنها عملية نفسية اتصالية اجتماعية يمارسها الإنسان في كل موقف يريد أن يحقق فيه مكسباً معنوياً ومادياً بينما يؤكد أحمد جلال (٢٠٠٧) على أنها عملية ديناميكية تعتمد على مهارات فنية وسلوكية للوصول إلى حلول ترضى أطراف التفاوض ونجاحها مرهون بمهارة التفاوض، وهى الإستراتيجية التي يحاول فيها الفرد الوصول إلى حل وسط يرضى جزئياً رغبات أطراف الصراع وتتصف بقدر متوسط من الحزم والتعاون (زياد المعشر، ٢٠٠٥)

وتعرف الباحثة إستراتيجية التسوية (التفاوض) إجرائياً على أنها تنازل كل طرف من أطراف النزاع لتخفيف حدة الصراع وإنهاء موقف الصراع الحادث أو الوصول إلى حلول مرضية نسبياً لكلاً من الطرفين.

ب- استراتيجيات إدارة الصراع السلبية : وتضمن (استراتيجية الهيمنة-استراتيجية التجنب) (١) إستراتيجية الهيمنة:

ذكر صلاح الدين عبد الباقي (٢٠٠٤) أن أسلوب الهيمنة هو الإجبار عند حل الصراع ويعنى استخدام وسائل السلطة الرسمية والقوة لإجبار الأطراف المتصارعة على وقف الصراع وقبول حلول معينة، ولكن لا ينصح باستخدام هذه الوسائل لأنها حلول وقتية ولا تعالج الأسباب التي أدت إلى حدوث الصراع.

بينما يعرفه محمد عبد الغني (٢٠٠٤) على أنه سلوك يسعى فيه الأفراد نحو مصالحهم على حساب الغير وغالباً ما يتم استخدام إستراتيجية الهيمنة من قبل أفراد يكون توجههم نحو القوة والسلطة ويستخدم مثل هؤلاء الأفراد أي أسلوب متاح لتحقيق مكاسب لهم أو الدفاع عن مصالحهم. ويوضحها (محمد محمد، ٢٠١٠) بأنها إستراتيجية تتميز بارتفاع التوكيدية وانخفاض التعاون ومن يستخدم هذه الاستراتيجيات يحاول فرض القوة والسيطرة على الآخرين ومحاولة إجبارهم على الخضوع لأرائه وأهوائه وتوصف هذه الإستراتيجية بالعدوانية وإشباع الحاجات الذاتية فقط.

وتعرف الباحثة إستراتيجية الهيمنة إجرائياً على أنها: إخضاع أحد طرفي الصراع بالقوة إلى الرضوخ والامتثال لوجهة نظر الطرف الآخر والموافقة على ما يتخذه من قرارات في شأن الصراع الواقع بينها مستنداً على سلطته وقوته الموكل بها.

(٢) إستراتيجية التجنب:

ويقصد بها عدم مواجهة الصراع وتتميز باهتمام قليل بالنفس وبالأطراف الأخرى (زياد المعشر، ٢٠٠٥)، وتعتمد هذه الاستراتيجية على إهمال أسباب الصراع وتجنبها من خلال إهمال المواقف السيئة أو السماح بالتفاعل بين أطراف النزاع والتعاطى عن أسباب الصراع (محمد عبد الرحيم، ٢٠٠١) ويرى جمال الدين الموسى وثابت أدريس (٢٠٠٥) أن إستراتيجية التجنب تأخذ أشكال رئيسية أولها الإهمال بمعنى محاولة تجاهل الموقف كلية والتعاطي عن التصرفات العدائية للطرف الآخر على أمل أن يتحسن الموقف لاحقاً، أما الشكل الثاني يتم فيه محاولة أبعاد المجموعات المتصارعة عن بعضها البعض بحيث

يتقدم التفاعل أو التعامل ومن ثم مسببات الصراع أما الشكل الثالث للتجنب يسمى التفاعل المحدود أن التفاعلات تتم في أضيق الحدود وعند الضرورة مثل الاجتماعات الرسمية كما يرى ويؤكد (Gregorio, 2003) ، أن الفرد في هذه الإستراتيجية يتجاهل موقف الصراع أو يقمعه ويتجنب التعامل مع الأفراد الذين يختلف معهم ولا يبذل جهداً أو طاقة في حل الصراع.

وتعرف الباحثة إستراتيجية التجنب إجرائياً على أنها رفض موقف الصراع أملاً في تلاشيهِ وقلّة ضرره أو قرار بالانسحاب من موقف الصراع الذي يمثل تهديداً للأسرة دون الوصول إلى حل معين لموقف الصراع.

الجودة :

تشير الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد (٢٠١١) إلى الجودة بأنها مجموعة الخصائص والسمات التي تعبر بدقة وشمولية عن جوهر أي عناية وحالاتها بما في ذلك كل أبعادها،مدخلات وعمليات ومخرجات وتغذية راجعة، والتفاعلات المتواصلة التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة والمناسبة لمجتمع معين وعلى قدر سلامة الجوهر تتفاوت مستويات الجودة.

جودة الحياة الأسرية:

جودة الحياة:

وجد الباحثون في العلوم النفسية والتربوية صعوبة في تعريف جودة الحياة، تعريفاً محدداً، فقد تعددت الآراء حول هذا المفهوم، فقد عرف (Taylor & Bogdan, 1998) جودة الحياة على أنها رضا الفرد بقدرة في الحياة والشعور بالراحة والسعادة، كما عرفها (Good, 1999) بأنها امتلاك الفرص لتحقيق أهداف ذات معنى، وعرفها (Dodson,1994)بأنها الشعور الشخصي بالكفاءة وإجادة التعامل مع التحديات، وعرفها فيليس (Frisch, 1997) على أن جودة الحياة بمفاهيمها المختلفة ترتبط بالقيم الشخصية للفرد التي يحدد معتقداته حول كل ما يحيط به من متغيرات حياتية وما تواجهه من مشكلات للسعى إلى تحقيق الرضا الذاتي.

ويرى العارف بالله ومحمد الغندور (١٩٩٩) أن جودة الحياة هي البناء الكلي الذي يتكون من مجموعة المتغيرات التي تهدف إلى إشباع الحاجات الأساسية للإنسان بحيث يمكن قياس هذا الإشباع بمؤشرات موضوعية تقيس الإمكانيات المتدفقة على الفرد، ومؤشرات ذاتية تقيس مقدار الإشباع الذي تحقق. أما حسن عبد المعطى (٢٠٠٥) فيعرف جودة الحياة بأنها التعبير عن الرقي في مستوى الخدمات المادية والاجتماعية والنفسية التي تقدم لأفراد المجتمع، وهي التي تعبر عن نزوع الأفراد نحو نمط حياة يتميز بالترف، وهذا النمط يمكن أن يتحقق في المجتمعات التي استطاعت حل كافة مشاكلها المعيشية، ويرى كل من فوقيه عبد الفتاح ومحمد حسين (٢٠٠٦) أن جودة الحياة هي الاستمتاع بالظروف المادية في البيئة الخارجية والإحساس بحسن الحال وإشباع الحاجات والرضا عن الحياة، فضلاً عن إدراك الفرد لجوانب حياته وشعوره بمعنى الحياة إلى جانب الصحة الجسمية الإيجابية وتوافقه مع القيم السائدة في المجتمع.

كما تعرف جودة الحياة بأنها شعور الفرد بالرضا والسعادة وقدرته على إشباع حاجاته من خلال ثراء البيئة ورفي الخدمات التي تقدم له في المجالات الصحية والاجتماعية والتعليمية والنفسية مع حسن إدارته للوقت والاستفادة منه. (رغداء نعيسة، ٢٠١٢)

وتعرفها (سنا حسام، ٢٠٠٩) بأنها درجة رضا أو عدم رضا التي يشعر بها الفرد اتجاه المظاهر المختلفة في الحياة ومدى سعادته بالوجود الإنساني، وتشمل الاهتمام بالخبرات الشخصية لمواقف الحياة، كما أنها تشتمل على عوامل داخلية ترتبط بأفكار الفرد حول حياته وعوامل خارجية كذلك التي تقيس سلوكيات الاتصال الاجتماعي - النشاطات، ومدى إنجاز الفرد للمواقف. كما تراها خنساء الكرجي (٢٠١١) بأنها شعور الفرد بالرضا والسعادة وبالقدرة على إشباع الحاجات في أبعاد الحياة الذاتية والموضوعية والتي تشمل (النمو الشخصي، والسعادة البدنية والمادية، والاندماج الاجتماعي، والحقوق البشرية).

جودة الحياة الأسرية:

يعرف (Park et al., 2003) جودة الحياة الأسرية بأنها الدرجة التي عندها تشبع حاجة أفراد الأسرة إلى الالتقاء أو التجمع واستمتاع أفراد الأسرة بحياتهم معاً، وتوفر الفرص لديهم لانجاز أهدافهم التي تعتبر هامة بالنسبة لهم.

ويرى (Isaacs, et al., 2007) أن جودة الحياة الأسرية هي الأداء الجيد للوالدين في الأسرة أو السعادة الأسرية ويعتبر الرضا والفرص المتاحة لزيادة دخل الأسرة أو فرص الاشتراك في أنشطة وقت الفراغ تعتبر من أهم مؤشرات جودة الحياة الأسرية.

وعرفتها منار عبد الرحمن وأحلام عبد العظيم (٢٠١١) بأنها نوعية الحياة الأسرية المستقرة والتي تضمن سعادة أفرادها ويتوفر فيها احتياجاتهم المختلفة ويتحقق ذلك عن طريق التوافق بين الزوجين، وقدرتهم على التواصل ومواجهة صعوبات الحياة معاً، وقدرة الزوجين على النجاح في رعاية أبنائهم "بدنياً، نفسياً، اجتماعياً"، مما يوفر الظروف البيئية الملائمة لتنمية قدرات ومهارات الأطفال لإعداد جيل صاعد للمجتمع من الموهبين والمبدعين.

وتعرف الباحثة إجرائياً جودة الحياة الأسرية بأنها الشعور بالرضا عن تحقيق المستوى الأمثل للتفاعل الأسري، ودرجة التمكين الاقتصادي والاجتماعي للمرأة، والصحة النفسية بما يحقق لها الإشباع النفسي والعقلي ويتيح لها القدرة على تحسين أدائها الأسري.

وترتكز جودة الحياة الأسرية في هذه الدراسة على الأبعاد التالية:

١- جودة التفاعل الأسري:

يعرف (محمد المرشدي، ١٩٩٣) التفاعل الأسري بأنه محور التلاقي بين أفراد الأسرة والتعاون بين الآباء والأبناء وبين الأبناء بعضهم البعض.

وتعرفها (إيناس بدير، ٢٠١٢) بأنها العلاقات القائمة والمستمرة بين الفرد وأسرته والتي تظهر من خلال سلوك الأشخاص المتفاعلين مع بعضهم البعض (الآباء، والأبناء) بحيث يستطيعون الوصول لعلاقات مرغوب فيها تتمثل في التفاهم والترابط والاحترام المتبادل بين الجميع في المواقف المختلفة.

وتعرف الباحثة جودة التفاعل الأسري إجرائياً بأنها الشعور بالرضا عن العلاقات التفاعلية الإيجابية بين الوالدين والأبناء وبين الأبناء بعضهم البعض وتحقيق التوافق والتكيف وتحمل المسئوليات وتدعيم أسس الاستقرار الأسري.

٢- التمكين الإقتصادي والاجتماعي:

تعرفه (نشوى ثابت، ٢٠٠٤) بأنه زيادة قوة ومكانة المرأة بجانبها الاستاتيكي والديناميكي ويعبر الجانب الاستاتيكي عن الخصائص الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والثقافية للمرأة، أما الجانب الديناميكي فيشمل الخيارات والفرص المتاحة والإمكانية لممارسة تلك الخيارات والقدرة على صنع القرار لدى المرأة في الأمور التي تمس حياتها وحياتها أسرتها ومجتمعها وتعرف (إيناس بدير، رشا عبد العاطي، ٢٠٠٦) التمكين بأنه عملية أحداث تغيرات بنائية في وعي المرأة بحقوقها وواجباتها وتطوير قدرتها على اتخاذ القرارات والتخطيط السليم والمشاركة الإيجابية الأسرية والمجتمعية واستغلال الإمكانات المختلفة المتاحة لمواجهة التحديات المعاصرة للوصول إلى التنمية البشرية في المجتمع من خلال تمكنها اقتصادياً واجتماعياً ومهنياً.

وتعرف الباحثة التمكين إجرائياً على أنه الشعور بالرضا والثقة والقدرة على التحكم في القرارات التي تؤثر في مجالات الحياة وإيجاد شبكة علاقات اجتماعية لتنشيط المشاركة الأسرية والمجتمعية وتنمية الممارسة في مواجهة التحديات والمشكلات الاقتصادية والاجتماعية. وقد حددت الباحثة التمكين في بعدين أساسيين هما :

أ) التمكين الإقتصادي: وتقصد به في هذا البحث الحالي هو المقدره و المشاركة الاقتصادية للمرأة داخل الأسرة وفي المجتمع والاعتماد على النفس والقدرة على اتخاذ القرارات الاقتصادية.

ب) التمكين الاجتماعي: ويقصد به الوعي والمعرفة والقابلية لامتلاك العناصر الضرورية للمشاركة الاجتماعية والمتمثلة في صنع القرارات الأسرية والمجتمعية والقدرة على تحمل المسئولية والتفاعل الإيجابي مع الآخرين.

٣- الصحة النفسية:

وتعرف بأنها الحالة النفسية التي تتسم بالثبات النسبي والتي يكون فيها الفرد راضياً عن نفسه ويتقبل ذاته كما يتقبل الآخرين فيحقق لنفسه التوافق الشخصي والاجتماعي والاتزان الانفعالي وأن يشعر بالسعادة والرضا وأن يعيش حياة خالية من التأزم والاضطراب وأن يكون إيجابياً خلاقاً مبدعاً (عبد الحميد شاذلي، ٢٠٠١)، كما يعرفها (حامد زهران، ٢٠٠٣) على أنها حالة إيجابية تتضمن التمتع بصحة السلوك وسلامته وليست مجرد غياب أو الخلو من أعراض المرض النفسي.

وتعرفها الباحثة إجرائياً بأنها الشعور بالرضا والتوافق وتقبل الذات بما يضمن تجنب الإحباطات والصراعات النفسية والقلق بناء على المواقف التي يمر بها الفرد.

الادراك:

هو عملية عقلية وانفعالية وحسية معقدة يدخل فيها الشعور والتخيل والتذكر وهي تتأثر بالأفكار والمعتقدات والخبرات والاتجاهات. (فرج طه، ٢٠٠٠)

الأسلوب البحثي:**أولاً: منهج البحث:**

يتبع هذا البحث المنهج الوصفي التحليلي وهو يعتمد على جمع البيانات والحقائق وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها لاستخلاص الدلالات والوصول إلى الاستنتاجات واستخلاص التعميمات عن هذه الظاهرة أو الموضوع (محمود منسي، ٢٠٠٣).

ثانياً: حدود البحث:

١- **عينة البحث الاستطلاعية:** تكونت من (٤٠) زوجة منجبات ولديهن طفل أو أكثر في مراحل التعليم المختلفة تم اختيارهن بطريقة عرضية من العاملات في بعض المؤسسات (من العاملات بكلية الاقتصاد المنزلي-شركة الرواد للمقاولات-شركة المقطم لأوراق المالية-الشركة العامة للبترول) وغير العاملات (تم اختيارهن عن طريق العلاقات الأسرية للباحثة) المقيمت بمحافظة الجيزة والقاهرة ومن مستويات اجتماعية اقتصادية مختلفة وذلك لتقنين أدوات الدراسة (استمارة البيانات العامة، استبيان المواقف الأسرية المسببة للصراع، مقياس استراتيجيات إدارة الصراع، ومقياس جودة الحياة الأسرية).

٢- **عينة البحث الأساسية:** وتكونت من (٣٢٥) زوجة وبنفس شروط عينة البحث الاستطلاعية وقد تم استبعاد (٩) استمارات وذلك لعدم اكتمال الإجابة على بنودها وبذلك أصبحت عينة البحث الأساسية (٣١٦) زوجة من العاملات وربات الأسر.

ثالثاً: أدوات البحث:

١- **استمارة البيانات العامة:** وتم إعدادها بهدف الحصول على بعض المعلومات التي تفيد في تحديد الخصائص الاجتماعية والاقتصادية للأسر عينة البحث واشتملت هذه الاستمارة على ما يلي (المستوى التعليمي للزوجة، الدخل الشهري للأسرة، حجم الأسرة، عمل الزوجة).

٢- استبيان المواقف الأسرية المسببة للصراع: (إعداد الباحثة)

اشتمل الاستبيان على ثلاث محاور: **المحور الأول** اشتمل على (٢٠) عبارة توضح أنواع مختلفة من الموقف الأسرية التي تسبب صراعات داخل الأسرة وجاءت هذه المواقف من خلال ثلاث مجالات هي (العلاقة بين الزوجين- صراعات خاصة بتربية الأبناء- مواقف خاصة باقتصاديات الأسرة) وكان المطلوب من المفحوصة الإجابة على العبارات من خلال تحديد (المواقف المتكررة، المواقف المتكررة إلى حد ما، والمواقف قليلة التكرار)، كما ترك للمفحوصة حرية إضافة مواقف أخرى.

المحور الثاني: تحديد الاستراتيجيات التي تستخدمها عينة البحث في مواجهة وإدارة المواقف الأسرية السابقة المسببة للصراع من الاستراتيجيات المحددة (استراتيجية التعاون - استراتيجية الهيمنة- استراتيجية التجنب - استراتيجية التسوية).

المحور الثالث: ترتيب استراتيجيات ادارة الصراع تبعا لأهميتها وكثرة استخدامها في الحياة الأسرية
لدى عينة البحث

٣- مقياس استراتيجيات إدارة الصراع: (إعداد الباحثة)

إن هذا المقياس يهدف إلى التعرف على الأساليب والطرق التي تتبعها الزوجة في حل الصراعات الناشئة داخل الأسرة وقد تكون المقياس من (٦١) عبارة خبرية تقديرية تجيب عليها الزوجة وفقاً لتقدير ثلاثي متدرج متصل (٣، ٢، ١) وقد احتوى المقياس على أربعة استراتيجيات.

أ- **إستراتيجية التعاون:** واشتمل على (١٥) عبارة تقيس اهتمام الأطراف المتصارعة لمواجهة الاختلافات في وجهة النظر واتخاذ الإجراءات اللازمة من تقريب تلك الآراء المختلفة للوصول إلى حل يلبي احتياجات جميع الأطراف من خلال النقاش وتبادل الحوار بحيث لا يشعر أحد الطرفين بالخسارة نتيجة لكسب الآخر.

ب- **إستراتيجية الهيمنة:** واشتمل على (١٨) عبارة تقيس السلوك التوكيدي غير المتعاون الذي يسعى فيه الأفراد نحو مصالحهم على حساب الغير والتشدد في تحقيق المصلحة الشخصية والطموحات الخاصة بغض النظر عن الآخرين وتوجههم نحو استخدام القوة والسلطة والسيطرة للتحكم في الصراع.

ج- **إستراتيجية التسوية (التفاوض)** واشتمل على (١٣) عبارة تقيس عمليات التواصل والتحاور والمهارات الفنية للتفاعل مع الطرف الآخر للصراع للوصول إلى حل وسط يرضى جزئياً رغبات أطراف الصراع لتخفيف حدة الصراع وإنهاءه.

د- **إستراتيجية التجنب:** واشتمل على (١٥) عبارة تقيس التجاهل أو الهروب من مواجهة مواقف الصراع أو مسيباته وإهمال التفاعل مع الأطراف المتصارعة أو الانسحاب من موقف الصراع الذي يمثل تهديداً دون الوصول إلى حل ينهي الصراع الحادث.

٤- مقياس جودة الحياة الأسرية (إعداد الباحثة)

تم إعداد هذا المقياس بهدف التعرف على الرضا والسعادة في جوانب الحياة الأسرية على إشباع الحاجات في أبعاد جودة الحياة الأسرية.

وقد تكون المقياس من (٧٥) عبارة خبرية تقديرية وفقاً لتقدير ثلاث متدرج متصل (٣، ٢، ١) وقد احتوى المقياس على ثلاثة أبعاد لقياس جودة الحياة الأسرية.

أ- **البعد الأول: التفاعلات الأسرية:** واشتمل على (٢٥) عبارة تقيس جودة التفاعل الأسري من خلال ديناميات هذا التفاعل فكانت هناك عبارات توضح علاقة الزوجين ببعضهما وأسلوب مناقشتهما لأمر حياتهم ومدى التعاون بينهم في القرارات الأسرية والمسئوليات وكذلك تقدير كل منهما لاهتمامات وأولويات الآخر، ويظهر هذا البعد أيضاً ادراك الزوجين لأهمية المشاركة الأسرية والتفاعل فيما بينهما، ويتضمن البعد أيضاً عبارات توضح علاقة الأبناء بالآباء والقدرة على

التواصل فيما بينهم ودينامية العلاقة بينهم من خلال المشاركة وتحمل المسئوليات الأسرية وكذلك تبادل الآراء، واحترام الآخر، ومعاونة ومساندة الآخرين، وتقديم الدعم المناسب في المواقف المختلفة.

ب- البعد الثاني: التمكين الاقتصادي والاجتماعي: وقد اشتمل على (٢٥) عبارة توضح درجة الامان الاقتصادي والاجتماعي والتي تشعر بها الأسرة من خلال استقلاليتها في اتخاذ قراراتها الاقتصادية والاجتماعية، ومدى الاستقرار المالي للأسرة وقدرتها على وضع ميزانية مالية والتخطيط للمستقبل والابتكار في استخدام المدخلات لتحسن الجوانب المالية، وكذلك قدرة الأسرة على تحقيق الكفاية المادية لتلبية احتياجاتها مما يساعد في تحقيق تمكين اقتصادي مُرضي، وتضمن هذا البعد أيضاً المشاركة الاجتماعية للأسرة من خلال العلاقة الاجتماعية الطيبة بالأهل والأصدقاء والجيران وكذلك الاشتراك معاً في المناسبات والأنشطة الاجتماعية المختلفة بالإضافة إلى القدرة على المساهمة في العمل التطوعي وخدمة المجتمع.

ج- البعد الثالث: الصحة النفسية: وقد اشتمل على (٢٥) عبارة يظهرن تمتع الأسرة بالصحة النفسية بأبعادها المختلفة والتي تتضح من خلال الاتزان الانفعالي في المواقف المختلفة والاستقلالية والتقدير الإيجابي للنفس كذلك المشاعر النفسية والمزاجية التي تظهر على أفراد الأسرة، وتقدير الزوجة لذاتها إيجابياً أو سلبياً، ومستوى الرضا عن الأداء الحياتي والعلاقات اليومية وأسباب الشعور بالسعادة والقناعات المختلفة التي تشعر الأسرة وأفرادها بنوعية وجودة الحياة.

• وقد حددت الباحثة ثلاث مستويات لدرجات جودة الحياة الأسرية بحيث يمكن اعتبارها معياراً للمقارنة في ضوءها على مستوى جودة الحياة الأسرية سواء منخفضة أو متوسطة أو مرتفعة وهذه المستويات هي (٥٠% : ٦٥% منخفض، أكثر من ٦٥% : ٨٠% متوسط، أكثر من ٨٠% مرتفع) وقد استشارت الباحثة بعض متخصصي الإحصاء في هذه المستويات وفيما يلي نبذة عن محاور المقياس :

تقنين الأدوات: ويقصد بها حساب صدق وثبات المقاييس.

١- صدق المقاييس: تم التحقق من صدق أدوات البحث بطريقتين.

أ- صدق المحتوى:

تم عرض مقياسي (استراتيجيات إدارة الصراع، وجودة الحياة الأسرية) في صورتهم المبدئية على بعض الأساتذة المحكمين في تخصص إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة بكلية الاقتصاد المنزلي - جامعة حلوان وبعض الأساتذة المتخصصين في مجال علم النفس بكلية التربية جامعة حلوان وذلك للتعرف على آرائهم في المقياسين من حيث الملائمة للهدف منها ومدى صحة صياغة العبارات ومدى ارتباط كل عبارة بمفهوم المحور الذي تتضمنه، ومناسبة التقدير الذي وضع لكل عبارة ثم تفرغ بيانات التحكيم وتبين اتفاق آراء السادة المحكمين على صحة معظم العبارات وذلك بنسبة تتراوح ما بين ٨٥% : ٩٠% كما تم إجراء بعض التعديلات على صياغة بعض العبارات للمقياسين.

ب- صدق الاتساق الداخلي:

وذلك عند طريق حساب معامل ارتباط بيرسون لكل من مقياسي البحث.

- مقياس استراتيجيات إدارة الصراع: وتراوحت قيم ارتباط العبارات والمحاور في المقياس بين (٠.٧٢٨ ، ٠.٨٥٤) وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١) مما يدل على تجانس عبارات ومحاور المقياس والدرجة الكلية له.
- مقياس جودة الحياة الأسرية: وتراوحت قيم ارتباط العبارات والمحاور في المقياس بين (٠.٦٠٧ ، ٠.٨٩٤) وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠١ ، ٠.٠٥) مما يدل على تجانس عبارات ومحاور المقياس والدرجة الكلية له.

٢- حساب ثبات المقاييس:

تم حساب ثبات المقاييس في ضوء درجات العينة الاستطلاعية لتقنين مقياس استراتيجيات إدارة الصراع، وجودة الحياة الأسرية وكانت كما يلي:

جدول (١) قيم معامل الثبات لمحاور مقياس استراتيجيات إدارة الصراع

محاور مقياس استراتيجيات إدارة الصراع	عدد العبارات	ألفاكرونباخ	تجزئة نصفية	سيبرمان	جيوتمان
إستراتيجية التعاون	١٥	٠.٧٩٩	٠.٧٥١	٠.٨٣٣	٠.٧٧١
إستراتيجية الهيمنة	١٨	٠.٨٨٢	٠.٨٤٦	٠.٩٢٥	٠.٨٧٠
إستراتيجية التسوية (التفاوض)	١٣	٠.٩١٤	٠.٨٦٢	٠.٩٤٨	٠.٨٨٣
إستراتيجية التجنب	١٥	٠.٧٥٣	٠.٧١٣	٠.٨٠٢	٠.٧٤١
المقياس ككل	٦١	٠.٨٢٤	٠.٧٧٨	٠.٨٥١	٠.٨٠٨

جدول (٢) قيم معامل الثبات لمحاور مقياس جودة الحياة الأسرية كما تدركها الزوجة

محاور مقياس جودة الحياة الأسرية	عدد العبارات	ألفاكرونباخ	تجزئة نصفية	سيبرمان	جيوتمان
التفاعلات الأسرية	٢٥	٠.٩٠٩	٠.٨٥٤	٠.٩٣٧	٠.٨٧٩
التمكين الاقتصادي والاجتماعي	٢٥	٠.٧٧٧	٠.٧٣٩	٠.٨١٦	٠.٧٥٢
الصحة النفسية	٢٥	٠.٨٧٥	٠.٨٢٠	٠.٩١١	٠.٨٥٥
المقياس ككل	٧٥	٠.٨٤٦	٠.٧٩٦	٠.٨٧٢	٠.٨٣١

يتضح من جدول (١)، (٢) أن جميع قيم معامل الثبات لمقاييس أدوات البحث كانت قيم عالية

مما يدل على ثبات المقاييس وإمكانية تطبيقها على عينة البحث.

المعالجة الإحصائية:

بعد جمع البيانات وتفرغها وتمت المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج SPSS وحساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة، وتحليل التباين one way Anova في اتجاه واحد، اختبار (ت) T.test للتعرف على دلالة الفروق بين المتوسطات، اختبار (LSD) للمقارنات المتعددة وحساب قيم معاملات ارتباط بيرسون.

النتائج ومناقشتها

أولاً: النتائج الوصفية:

- ١- وصف عينة البحث: فيما يلي وصف شامل لعينة البحث موضحة في جدول (٣)
جدول (٣) توزيع أفراد العينة وفقاً للخصائص الاجتماعية والاقتصادية (ن = ٣١٦)

البيان	الفئة	العدد	النسبة المئوية
عمل المرأة	عاملات	١٩١	٦٠.٤٤
	غير عاملات	١٢٥	٣٩.٥٦
	الإجمالي	٣١٦	١٠٠
المستوى التعليمي	تعليم ثانوي وفوق المتوسط	٦٥	٢٠.٥٧
	تعليم جامعي	١٥٤	٤٨.٧٣
	تعليم فوق الجامعي	٩٧	٣٠.٧
	الإجمالي	٣١٦	١٠٠
الدخل الشهري للأسرة	منخفض (أقل من ٢٥٠٠ ج)	٨٣	٢٦.٢٦
	متوسط (أكثر من ٢٥٠٠ - أقل من ٤٠٠٠ ج)	١٣٨	٤٣.٦٧
	مرتفع (أكثر من ٤٠٠٠)	٩٥	٣٠.٠٦
	الإجمالي	٣١٦	١٠٠
حجم الأسرة	صغير (٣ أفراد)	٧٨	٢٤.٦٨
	متوسط (٤-٥ أفراد)	١٨٦	٥٨.٨٦
	كبير (أكثر من ٥ أفراد)	٥٢	١٦.٤٦
	الإجمالي	٣١٦	١٠٠

يتضح من جدول (٣) مايلي:

- عمل المرأة (الزوجة): أن غالبية أفراد عينة البحث كانت من العاملات بنسبة ٦٠.٤٤% بينما كانت نسبة الزوجات غير العاملات ٣٩.٥٦%.
 - المستوى التعليمي للمرأة: أن أعلى نسبة سيدات عينة البحث تعليمهن جامعي بنسبة (٤٨.٧٣%) بينما أقلهن كان تعليمهن (تعليم ثانوي وفوق المتوسط) بنسبة (٢٠.٥٧%).
 - الدخل الشهري للأسرة: كانت أعلى نسبة للدخول تقع في الفئة من : (من أكثر من ٢٥٠٠ إلى أقل من ٤٠٠٠ جنيه) بنسبة (٤٣.٦٧%) يليها فئة (أكثر من ٤٠٠٠ جنيه) بنسبة (٣٠.٠٦%) وأقلها تقع في الفئة أقل من (٢٥٠٠ جنيه) بنسبة (٢٦.٢٦%).
 - حجم الأسرة: غالبية أفراد عينة البحث ينتمين لأسر حجمها متوسط (من ٤-٥ أفراد) بنسبة (٥٨.٨٦%) يليها كان حجم الأسرة صغير (٣ أفراد) بنسبة (٢٤.٦٨%) بينما كانت أقلهن ينتمين لأسر حجمها كبير (أكثر من ٥ أفراد) بنسبة (١٦.٤٦%).
- ٢- أكثر المواقف الأسرية المسببة للصراع: فيما يلي توضيح لأكثر المواقف الأسرية المسببة للصراع لدى عينة البحث في مجالات (العلاقات الزوجية-تربية الأبناء-اقتصاديات الأسرة)

أ- المواقف المرتبطة بالعلاقات الزوجية:

جدول (٤) يوضح المواقف الأسرية المسببة للصراع في مجال (العلاقات الزوجية): ن = ٣١٦

رقم	العبرة	مسببة للصراع بصورة متكررة		مسببة للصراع إلى حد ما		لا تسبب صراعا	
		العدد	%	العدد	%	العدد	%
١	علاقة الزوج (الزوجة) بأهل الزوج (الزوج)	٧٥	٢٣.٧	١٩٦	٦٢.٠٢	٤٥	١٤.٢٤
٢	عدم مشاركة الزوج للزوجة في بعض المسئوليات الأسرية	١٨٣	٥٧.٩١	٨١	٢٥.٥٣	٥٢	١٦.٤٥
٣	المجاملات الأسرية لأهل أحد الزوجين	٩٧	٣٠.٦٩	٩٥	٣٠.٠٦	١٢٤	٣٩.٢٤
٤	عدم رضا الزوج عن مستوى أداء الزوجة للمهام الأسرية	٢١٤	٦٧.٧٢	٨٠	٢٥.٣١	٢٢	٦.٩٦
٥	الاختلافات في وجهات النظر السياسية	٤٧	١٤.٨٧	٩٢	٢٩.١١	١٧٧	٥٦.٠١
٦	غياب الزوج عن المنزل لفترات طويلة من اليوم	٧٣	٢٣.١٠	١٨٥	٥٨.٥٤	٥٨	١٨.٣٥
٧	اختلاف وتضارب أولويات واهتمامات أفراد الأسرة	١٥٦	٤٩.٣٦	٩٣	٢٩.٤٣	٦٧	٢١.٢٠

يتضح من جدول (٤) أن أكثر المواقف في العلاقات الزوجية مسببة للصراع بشكل متكرر كانت (عدم رضا الزوج عن مستوى أداء الزوجة للمهام الأسرية) فكانت بنسبة (٦٧.٧٢%) ، بينما أقلها كانت (الاختلافات في وجهات النظر السياسية) فكانت بنسبة (١٤.٨٧%)

ب- المواقف المرتبطة بتربية الأبناء:

جدول (٥) يوضح المواقف الأسرية المسببة للصراع في مجال (تربية الأبناء): ن = ٣١٦

رقم	العبرة	مسببة للصراع بصورة متكررة		مسببة للصراع إلى حد ما		لا تسبب صراعا	
		العدد	%	العدد	%	العدد	%
١	اختيار الأصدقاء من قبل الأبناء ورفضهم من قبل الوالدين	١٠١	٣١.٩	٨٩	٢٨.١٦	١٢٦	٣٩.٨٧
٢	طرق انفاق الأبناء لمصروفهم	١٣٢	٤١.٧	٩٧	٣٠.٦٩	٨٧	٢٧.٥٣
٣	علاقة الأبناء مع بعضهم البعض	٧٠	٢٢.١٥	١٤٥	٤٥.٨٨	١٠١	٣١.٩٦
٤	اسراف الأبناء في استخدام الأجهزة الإلكترونية الحديثة	١٥٦	٤٩.٣٦	٩٣	٢٩.٤٣	٦٧	٢١.٢٠
٥	التقييم الدوري للأبناء الدراسي والأخلاقي	٨٥	٢٦.٨٩	١٦١	٥٠.٩٤	٧٠	٢٢.١٥
٦	عدم رضا أحد الزوجين عن أسلوب الآخر في آليات الثواب والعقاب للأبناء	١٣٧	٤٣.٣٥	١١٢	٣٥.٤٤	٦٧	٢١.٢٠
٧	عدم التزام الأبناء بالنظام وتعليمات الأسرة	١٣٦	٤٣.٠٣	٩٥	٣٠.٠٦	٨٥	٢٦.٨٩

يتضح من جدول (٥) أن أكثر المواقف في تربية الأبناء مسببة للصراع بشكل متكرر كانت (اسراف الأبناء في استخدام الأجهزة الإلكترونية الحديثة) فكانت بنسبة (٤٩.٣٦%) ، بينما أقلها كانت (اختيار الأبناء لأصدقائهم) فكانت بنسبة (٣٩.٨٧%).

ج- المواقف المرتبطة بإقتصديات الأسرة:

جدول(٦) يوضح المواقف الأسرية المسببة للصراع في

مجال (اقتصديات الأسرة): ن = ٣١٦

رقم	العبارة	مسببة للصراع بصورة متكررة		مسببة للصراع إلى حد ما		لا تسبب صراعا	
		العدد	%	العدد	%	العدد	%
١	الخلاف على شراء أو تحديث الأجهزة التكنولوجية	٩٨	٣١.٠١	١٢٣	٣٨.٩٢	٩٥	٣٠.٠٦
٢	الخلاف على تجديدات صيانة المسكن	٤٧	١٤.٨٧	١٠٠	٣١.٦٤	١٦٩	٥٣.٤٨
٣	أولويات الشراء لمتطلبات أفراد الأسرة	٧٦	٢٤.٠٥	٩٨	٣١.٠١	١٤٢	٤٤.٩
٤	موقف الزوج من عمل الزوجة	٥٥	١٧.٤٠	١٠٨	٣٤.١٧	١٥٣	٤٨.٤١
٥	الخلاف على شراء بعض المستلزمات الكمالية الخاصة بالزوجة	١٤٩	٤٧.١٥	٨٤	٢٦.٥٨	٨٣	٢٦.٢٦
٦	نسبة المساهمة المادية في الانفاق الأسري لكلاً من الزوجين	١٦٣	٥١.٥٨	٩١	٢٨.٧٩	٦٢	١٩.٦٢

يتضح من جدول (٦) أن أكثر المواقف في اقتصديات الأسرة مسببة للصراع بشكل متكرر كانت (نسبة المساهمة المادية في الانفاق الأسري لكلاً من الزوجين) فكانت بنسبة (٥١.٥٨%) ، بينما أقلها كانت (الخلاف على تجديدات صيانة المسكن) فكانت بنسبة (١٤.٨٧%)

٣- استراتيجيات ادارة الصراع المستخدمة في المواقف الأسرية المختلفة

جدول (٧) النسبة المئوية لاستخدام استراتيجيات ادارة الصراع في المواقف الأسرية

الرقم	المواقف الأسرية	استراتيجيات إدارة الصراع الأسري							
		استراتيجية التعاون		استراتيجية الهيمنة		استراتيجية التجنب		استراتيجية التسوية	
		العدد	%	العدد	%	العدد	%	العدد	%
١	المواقف المرتبطة بالعلاقات الزوجية	١٥١	٤٧.٧٥	٧٥	٢٣.٧٣	٦٢	١٩.٦٢	٢٨	٨.٨٦
٢	المواقف المرتبطة بتربية الأبناء	٨١	٢٥.٦٣	١٣٧	٤٣.٣٥	١٢	٣.٧٩٧	٨٦	٢٧.٢١
٣	المواقف المرتبطة بإقتصديات الأسرة	١٣٢	٤١.٧٧	٧٦	٢٤.٠٥	٨	٢.٥٣١	١٠٠	٣١.٦٤

يتضح من اجابات عينة البحث أن أكثر استراتيجيات ادارة الصراع المستخدمة في المواقف المرتبطة بالصراع في العلاقات الزوجية هي استراتيجية التعاون بنسبة (٤٧.٧٥%) يليها الهيمنة فالتجنب وأقلها استخداما في العلاقات الزوجية استراتيجية التسوية.

كما يتضح من جدول (٧) أن أكثر استراتيجيات ادارة الصراع المستخدمة في المواقف المرتبطة بتربية الأبناء هي استراتيجية الهيمنة بنسبة (٤٣.٣٥%) يليها استراتيجية التسوية فاستراتيجية التعاون وأقلها استخداماً في مواقف تربية الأبناء استراتيجية التجنب.

كذلك يتضح من جدول (٧) أن أكثر استراتيجيات ادارة الصراع المستخدمة في المواقف المرتبطة باقتصاديات الأسرة هي استراتيجية التعاون بنسبة (٤١.٧٧%) يليها استراتيجية التسوية فاستراتيجية الهيمنة وأقلها استخداماً في مواقف اقتصاديات الأسرة هي استراتيجية التجنب.

٤- اختلاف الأوزان النسبية لاستراتيجيات إدارة الصراع بين أفراد العينة الأساسية.

جدول (٨) الوزن النسبي لاستراتيجيات إدارة الصراع
في أسر أفراد عينة البحث

الترتيب	النسبة المئوية	الوزن النسبي	استراتيجيات إدارة الصراع
الثاني	٢٥.٩%	٥٠١	إستراتيجية الهيمنة
الثالث	٢٤.١%	٤٦٥	إستراتيجية التسوية
الرابع	٢١.٨%	٤٢٠	إستراتيجية التجنب
الأول	٢٨.٢%	٥٤٥	إستراتيجية التعاون
	١٠٠	١٩٣١	المجموع

يتضح من جدول (٨) إن إستراتيجية التعاون هي أكثر الاستراتيجيات إدارة الصراع استخداماً بين أفراد العينة الأساسية بنسبة (٢٨.٢%) وهي التي تعتمد على المواجهة ومحاولة جميع الأطراف المتصارعة إيجاد حلول جذرية للمشكلة وتتضمن هذه الإستراتيجية قدرة الأفراد على النقاش والحوار. تليها إستراتيجية الهيمنة والإجبار وهي السيطرة في الصراع وفرض الرأي والتمسك بالموقف الصراعى لتحقيق الرغبات الشخصية وكانت بنسبة (٢٥.٩%) وجاءت في المرتبة الثالثة استراتيجية التسوية بنسبة (٢٤.١%) وهي تسعى للتفاوض والوساطة وتتنازل أطراف لأطراف أخرى لحل الصراع بينما جاءت إستراتيجية التجنب في نهاية الاستراتيجيات المستخدمة بنسبة (٢١.٨%) وهذه الإستراتيجية تعتمد على الانسحاب من موقف الصراع والهروب من دون الوصول إلى حل. وتفسر الباحثة ذلك بأن التغيير المجتمعي وتعدد وسائل الاتصال تفتح المجال لإتباع الأساليب الديمقراطية في مواجهة المشكلات والصراعات المختلفة كذلك تنمية ثقافة الديمقراطية والتعاون ساعد في توجيه الأسر لاستخدام التعاون والديمقراطية والنقاش الإيجابي والتفاعل المتبادل في الأداء الوظيفي لتخفيف الصراع الواقع على أحد أفراد الأسرة أو لمواجهة الصراع في حالة اختلاف الرؤى ووجهات النظر. كما تفسر الباحثة حصول إستراتيجية الهيمنة على المرتبة الثانية وهي الإستراتيجية التي عادةً ما يتبعها الوالدين مع الأبناء بفرض الرأي أو استخدام العقوبات الممكنة لإنهاء الصراع أي كانت أشكاله سواء كانت بين الوالدين والأبناء أو بين الأبناء بعضهم البعض. وقد لاحظت الباحثة أن إستراتيجية التجنب جاءت في المرتبة الرابعة والأخيرة وتفسر ذلك بأن غالبية أفراد العينة البحث يبتعدون عن استخدام هذه الاستراتيجية لأنها لا تحل الصراع أو تواجهه ولكنها تتوجه وقد يتفاقم الصراع كما أنه يدل على ضعف في القدرات الإدارية لربة

الأسرة لإدارة الصراع ومواجهته كما أن الباحثة ترى أن الانسحاب من موقف الصراع قد يولد صراعاً آخرًا جديداً.

واتفقت هذه النتيجة ودراسة ابتسام مرزوق (٢٠١١) التي طبقت على استراتيجيات إدارة الصراع في القطاع الإداري والتي أكدت استخدام هذه الاستراتيجيات بوزن نسبي متفاوت ما بين (٥٩.٠٢) إلى (٨٠.٨٩) إلا أن أكثرها شيوعاً هي إستراتيجية التعاون بوزن نسبي (٨٠.٨٩) كما أن الدراسة وجدت أن ترتيب استخدام هذه الاستراتيجيات هي (إستراتيجية التعاون - إستراتيجية التسوية - إستراتيجية التنازل - إستراتيجية التنافس - التجنب).

واتفق أيضاً مع هذه النتيجة كلاً من دراسة (Michael, 2005) و (Nevzat, 2007) واختلفت مع هذه النتيجة دراسة فوزى عساكر (٢٠٠٨) التي وجدت انخفاض في استخدام استراتيجيات إدارة الصراع أما نمط التعاون فكان غير واضح الاستخدام .

٥- اختلاف الأوزان النسبية لمستوى جودة الحياة الأسرية:

جدول (٩) الوزن النسبي لمستويات أبعاد جودة الحياة الأسرية كما تدرجها الزوجة (عينة البحث)

الترتيب	النسبة المئوية	الوزن النسبي	أبعاد جودة الحياة الأسرية
١- التفاعل الأسري			
الثاني	٣٢.١%	٤٠٦	منخفض
الأول	٣٧.٣%	٤٧٢	متوسط
الثالث	٣٠.٦%	٣٨٨	مرتفع
	١٠٠	١٢٦٦	الإجمالي
٢- التمكين الاقتصادي والاجتماعي			
الثالث	٢٩.٩%	٤١١	منخفض
الأول	٣٦.٦%	٥٠٣	متوسط
الثاني	٣٣.٥%	٤٦٢	مرتفع
	١٠٠	١٣٧٦	الإجمالي
٣- الصحة النفسية			
الثاني	٣٣.٣%	٣٥٩	منخفض
الأول	٣٥.٤%	٣٨١	متوسط
الثالث	٣١.٣%	٣٣٧	مرتفع
	١٠٠	١٠٧٧	الإجمالي
٤- جودة الحياة الأسرية ككل			
الثاني	٣١.٤%	٤١٩	منخفض
الأول	٣٩.٩%	٥٣٣	متوسط
الثالث	٢٨.٧%	٣٨٤	مرتفع
	١٠٠	١٣٣٦	الإجمالي

مستوى أبعاد جودة الحياة الأسرية

ويتضح من جدول (٩) اختلاف الأوزان النسبية لمستوى جودة الحياة الأسرية بأبعادها المختلفة لدى أفراد العينة الأساسية حيث يظهر الجدول ما يلي:

- **جودة التفاعل الأسري:** اختلفت الأوزان النسبية لمستوى جودة للتفاعل الأسري فكانت متوسط بنسبة (٣٧.٣%) تليها مستوى منخفض للتفاعل الأسري بنسبة (٣٢.١%) وأقلهن كانت جودة التفاعل الأسري المرتفعة بنسبة (٣٠.٦%). وتفسر الباحثة ذلك بسبب اختلاف أولويات واهتمامات أفراد الأسرة وكذلك كثرة الضغوط أدى إلى غياب التواصل والتفاعل الجيد بين أفراد الأسرة وكذلك التغيرات الاجتماعية والسياسية للمجتمع أدت إلى تغير في التركيبة الاجتماعية للمجتمع وأصبح التفاعل الأسري قائم على الصراعات والنقاشات، كما غابت أسرياً عبارات الحب والمودة والتفاهم في ظل أحداث الحياة الضاغطة. وهذه اتفقت ودراسة أمانى عبد الوهاب (٢٠٠٧) التي توصلت إلى تراجع معدلات التوافق والتفاعل الأسري وظهور أنماط سلبية جديدة على المجتمع وهذا ما أكدته إيناس بدير (٢٠١٣) بأن أحداث الحياة الضاغطة والظروف المجتمعية أثرت على الدعم الأسري والتفاعل والتواصل الأسري.

- **التمكين الاقتصادي والاجتماعي** أظهر جدول (٩) مستوى جودة التمكين الاقتصادي والاجتماعي متوسط بنسبة (٣٦.٦%) لدى عينة البحث إلا أنه تلاها المستوى المرتفع ثم المنخفض وتفسر الباحثة ذلك بأن مستوى الدخل لأفراد العينة مناسب لإتاحة الفرصة لربة الأسرة القدرة الاستقلال الاقتصادي واتخاذ القرارات الاقتصادية كما أن تمكن المرأة والأسرة اقتصادياً يتيح ويسمح بتلبية الاحتياجات المجتمعية لأفراد الأسرة ودفعها لأداء المتطلبات الاجتماعية والمشاركة الفعالة . وتتفق هذه النتيجة ودراسة (إيناس بدير ورشا راغب، ٢٠٠٦) التي أكدت أن ارتفاع مستوى الدخل يساعد على تمكين المرأة والأسرة وكذلك دراسة هناء السيد (٢٠٠١) التي أظهرت أن ضعف مستوى الدخل يؤدي إلى قلة الوعي الاقتصادي والصحي والسياسي والاجتماعي والمهني مما يقلل من جودة تمكين المرأة وهذا ما أثبتته نشوى ثابت (٢٠٠٤) من وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين الدخل وتمكين المرأة.

- **جودة الصحة النفسية:** ويشير جدول (٩) إلى أن جودة الصحة النفسية لدى غالبية أفراد عينة البحث الأساسية كانت متوسطة بنسبة ٣٥.٤% يليها المنخفض بنسبة ٣٣.٣% وأقل نسبة كانت جودة الصحة النفسية عالية بنسبة ٣١.٣%. وترجع الباحثة ذلك إلى أن الصحة النفسية هي مرآة لجوانب مختلف تحيط بالأسرة فترى الباحثة أن جودة المحورين السابقين وهما التفاعل الأسري والتمكين الاقتصادي والاجتماعي يؤثران بشكل كبير وأساسي في التمتع بالصحة النفسية، كما أن التغيرات المجتمعية وأحداث الحياة الضاغطة والصراعات المختلفة داخل وخارج الأسرة يؤثران ويقللان من شعور الأسرة بالصحة النفسية.

ثانياً: النتائج في ضوء الفروض:

الفرض الأول:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات إدارة الصراع لدى عينة البحث تبعاً لمتغيرات الدراسة (عمل المرأة - المستوى التعليمي للمرأة - الدخل الشهري للأسرة - حجم الأسرة). وللتحقق من هذا الفرض تم إجراء:

أ- اختبار (ت) للوقوف على دلالة الفروق بين متوسطات استراتيجيات إدارة الصراع تبعاً لمتغير عمل المرأة.

ب- تحليل التباين لإيجاد قيمة (ف) للوقوف على دلالة الفروق في استراتيجيات إدارة الصراع تبعاً لمتغيرات (المستوى التعليمي - الدخل الشهري للأسرة - وحجم الأسرة)

ج- اختبار (LSD) لإيجاد اتجاه الفروق في حالة وجودها لمتغيرات المستوى التعليمي للمرأة ومستوى الدخل الشهري للأسرة وحجم الأسرة.

جدول (١٠) دلالة الفروق بين متوسطات استراتيجيات إدارة الصراع المستخدم في أسر

عينة البحث تبعاً لمتغير عمل المرأة ن = ٣١٦

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	الانحراف المعياري	المتوسطات الحسابي	عمل المرأة	استراتيجيات إدارة الصراع
٠.٠٥ دالة لصالح العاملة	٣.١١٢	٤.١٦٩	٥٩.٠٨٢	عاملة	استراتيجيات إيجابية (التعاون - التسوية)
		٣.٥٨٥	٥٦.٩٤٩	غير عاملة	
٠.١٩٥ دالة غير	٠.٦٨٥	٣.٥٢٦	٤٩.٩٢٦	عاملة	استراتيجيات سلبية (الهيمنة - التجنب)
		٢.٧٠٥	٤٨.٧٤٨	غير عاملة	

ينتضح من جدول (١٠) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات إدارة الصراع الإيجابية (التعاون - التسوية) حيث كانت (ت) دالة عند مستوى دلالة (٠.٠٥) لصالح العاملات، وقد ترجع ذلك إلى أن خروج المرأة للعمل أكسبها قدرة ودراية بأساليب التعامل مع الصراعات المختلفة ويمنحها المعرفة والمهارات الإيجابية لإدارة الصراع ومواجهته كما يكسبها العمل القدرة على التوفيق بين أوضاعها بالتعاون والتسوية.

جدول (١١) تحليل التباين للفروق بين متوسطات استراتيجيات إدارة الصراع المستخدمة في أسر

عينة البحث الأساسية وفقاً لمستوى التعليمي للمرأة ن = ٣١٦

الدلالة	قيمة (ف)	درجات الحرية	متوسط المربعات	مجموع المربعات	مصدر التباين	استراتيجيات إدارة الصراع
٠.٠١	٤٤.٠٦٤	٢	٢٣١٣٦.٠٥٩	٤٦٢٧٢.١١٧	بين المجموعات	الاستراتيجيات الإيجابية
		٣١٣	٥٢٥.٠٦٢	١٦٤٣٤٤.٣٢٦	داخل المجموعات	
		٣١٥		٢١٠٦١٦.٤٤٣	المجموع	
٠.٠١	٥٢.٣٦٢	٢	٢٤٤٥٨.٥٦٩	٤٨٩١٧.١٣٧	بين المجموعات	الاستراتيجيات السلبية
		٣١٣	٤٦٧.١٠٥	١٤٦٢٠٣.٨٠٠	داخل المجموعات	
		٣١٥		١٩٥١٢٠.٩٣٧	المجموع	

ينتضح من جدول (١١) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات إدارة الصراع السائدة في أسر عينة البحث تبعاً للمستوى التعليمي لربة الأسرة، ولبيان اتجاه دلالة الفروق تم تطبيق اختبار (L.S.D) للمقارنات المتعددة وفيما يلي بيان بذلك.

جدول (١٢) تحليل التباين للفروق بين متوسطات استراتيجيات إدارة الصراع المستخدمة في أسر عينة البحث الأساسية وفقاً لمستوى التعليمي للمرأة ن = ٣١٦

استراتيجيات إدارة الصراع	المستوى التعليمي لربة الأسرة	ثانوي عام وفني م = ٤٦.١٩٣	تعليم جامعي م = ٥٥.٨٢١	تعليم فوق الجامعي م = ٧٩.٠٧٨
الاستراتيجيات الإيجابية	ثانوي عام وفني	-	-	-
	تعليم جامعي	**٩.٦٢٨	-	-
	تعليم فوق جامعي	**٣٢.٨٨٥	**٢٣.٢٥٧	-
الاستراتيجيات السلبية	ثانوي عام وفني	-	-	-
	تعليم جامعي	**١٢.٠٨٤	-	-
	تعليم فوق جامعي	**٢٤.٧١١	**١٢.٦٢٧	-

** دال عند مستوى ٠.٠١

يتضح من جدول (١٢) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإستراتيجيات الإيجابية لإدارة الصراع تبعاً للمستوى التعليمي لصالح المستوى الأعلى.. وتفسر الباحثة ذلك بأن ارتفاع المستوى التعليمي يرفع من مستوى وعي الفرد بالآثار والمخاطر المترتبة على أساليب مواجهة الصراع كما أن التعليم يكسب المرأة الأدوات الافناعية لتقريب وجهات النظر داخل الأسرة لمنع الصراعات كما أن التعليم يكسب المرأة ثقافة الديمقراطية والتعاون الأسري في مواجهة الصراع وحله. وأكدت هذه النتيجة كلاً من إيناس بدير (٢٠١٣)، وإبتسام شتات (٢٠٠٨) التي أكدتا أن للمستويات التعليمية للأمر دور حيوي ورئيسي في مواجهه الصراع وأحداث الحياة الضاغطة التي تواجهها الأسرة.

جدول (١٣) تحليل التباين للفروق بين أفراد العينة الأساسية في استراتيجيات إدارة الصراع تبعاً لمستوى الدخل الشهري ن = ٣١٦

استراتيجيات إدارة الصراع	الدخل الشهري	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
الاستراتيجيات الإيجابية (التعاون - التسوية)	بين المجموعات	٦٨٦.٨٧٨	٣٤٣.٤٣٩	٢	١.٣٨٣	٠.٢٥٢ غير دال
	داخل المجموعات	٧٧٧٥٢.٤٤٨	٢٤٨.٤١٠	٣١٣		
	المجموع	٧٨٤٣٩.٣٢٦		٣١٥		
الاستراتيجيات السلبية (الهيمنة - التجنب)	بين المجموعات	٢٠٠.٤٥٥	١٠٠.٢٢٧	٢	١.٤١٢	٠.٢٤٥ غير دال
	داخل المجموعات	٢٢٢٢١.٨٨٧	٧٠.٩٩٦	٣١٣		
	المجموع	٢٢٤٢٢.٣٤٢		٣١٥		

يتضح من جدول (١٣) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في استراتيجيات إدارة الصراع (الإيجابية - السلبية) تبعاً لدخل الأسرة الشهري - حيث كانت قيمة (ف) غير

دالة، وترجع الباحثة ذلك أن استخدام استراتيجيات إدارة الصراع تتحدد في ضوء مجموعة من العوامل منها صفات وخصائص الفرد الشخصية فالأفراد الذين يتسمون بخصائص إيجابية مثل القدرة على الإقناع والنقاش الحيادي والصلابة النفسية وتقدير الذات وبعد النظر يكونون أقدر على استخدام الاستراتيجيات الإيجابية بينما الأفراد الذين يتسمون بخصائص نفسية سلبية كحب السيطرة أو التخاذل والتردد وفقدان الثقة بالنفس يلجأون إلى استخدام الاستراتيجيات السلبية.

جدول (١٤) تحليل التباين للفروق بين أفراد العينة في استراتيجيات إدارة الصراع

تبعاً لحجم الأسرة ن = ٣١٦

مستوى الدلالة	قيمة (ف)	درجات الحرية	متوسط المربعات	مجموعات المربعات	حجم الأسرة	استراتيجيات إدارة الصراع
٠.٠١	٤٣.٢١٢	٢	٢٢٩٧٩.٦٢٢	٤٥٩٥٩.٢٤٣	بين المجموعات	الاستراتيجيات الإيجابية
		٣١٣	٥٣١.٧٨٤	١٦٦٤٤٨.٢٥٦	داخل المجموعات	
		٣١٥		٢١٢٤٠٧.٤٩٩	المجموع	
٠.٠١	٤٩.٦٤٩	٢	٢٤٢٧٤.٥٣٨	٤٨٥٤٩.٠٧٦	بين المجموعات	الاستراتيجيات السلبية
		٣١٣	٤٨٨.٩٢١	١٥٣٠٣٢.٣٢٦	داخل المجموعات	
		٣١٥		٢٠١٥٨١.٤٠٢	المجموع	

يتضح من جدول (١٠) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاستراتيجيات إدارة الصراع (الإيجابية والسلبية) المستخدم في الأسرة عينة البحث تبعاً لحجم الأسرة حيث كانت (ف) دالة عند مستوى ٠.٠٠١، ولبيان اتجاه دلالة الفروق تم تطبيق اختبار (LSD) للمقارنات المتعددة وفيما يلي بيان بذلك.

جدول (١٥) الفروق بين متوسطات استراتيجيات إدارة الصراع لعينة

البحث الأساسية تبعاً لحجم الأسرة

كبير م = ٤٨.٦٢١	متوسط م = ٦١.٣٧٧	صغير م = ٧٢.٥٤٢	حجم الأسرة	استراتيجيات إدارة الصراع
		-	صغير	الاستراتيجيات الإيجابية (التعاون-التسوية)
	-	**١١.١٦٥	متوسط	
-	**١٢.٧٥٦	**٢٣.٩٢١	كبير	
كبير م = ٩٣.١٤٨	متوسط م = ٨٠.٣٦٧	صغير م = ٥١.٤٤٢	حجم الأسرة	الاستراتيجيات السلبية (الهيمنة-التجنب)
		-	صغير	الاستراتيجيات السلبية (الهيمنة-التجنب)
	-	**٢٨.٩٢٥	متوسط	
-	**١٢.٧٨١	**٤١.٧٠٦	كبير	

** دال عند ٠.٠١

* دال عند مستوى ٠.٠٥

يتضح من جدول (١٥) وجود فروق ذات دلالة في استخدام استراتيجيات إدارة الصراع (الإيجابية) لصالح حجم الأسرة الأصغر وتفسر الباحثة ذلك بأن حجم الأسرة الصغير يسمح باستخدام الاستراتيجيات الإيجابية التي تعتمد على تقريب وجهات النظر والتفاعل والتعاون بين جميع أفراد الأسرة

لمواجهة موقف الصراع وإيجاد حلول توافقية له كما أن حجم الأسرة الصغير يسمح بالنقاش وتبادل الآراء دون اللجوء إلى ارتفاع الأصوات والتعصب نتيجة لكثرة الأطراف المتصارعة والمتنازعة. كما يظهر الجدول وجود فروق بين أفراد العينة الأساسية في استخدام استراتيجيات إدارة الصراع السلبية تبعاً لحجم الأسرة لصالح الأسرة الكبيرة وتفسر الباحثة ذلك بأن حجم الأسرة الكبير يصعب معه النقاش وإرضاء جميع الأطراف لحل الصراع القائم كما أن حجم الأسرة الكبير قد يرجع إلى وجود أحد الأجداد أو كليهما في الأسرة مما قد يتسبب في وجود صراع أجيال يصعب معه تقريب وجهات النظر فتلجأ ربة الأسرة إلى استخدام أسلوب الهيمنة وفرض الرأي أو توجيه العقاب لتنفيذ الرأي أو تتجه نحو الهروب من موقف الصراع. وبهذا نتحقق صحة الفرض الأول جزئياً.

الفرض الثاني:

" توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الأسرية لدى عينة البحث تبعاً لمتغيرات الدراسة (عمل المرأة - المستوى التعليمي للمرأة - الدخل الشهري - حجم الأسرة).

وللتحقق من هذا الفرض تم إجراء:

- أ- اختبار (ت) للوقوف على دلالة الفروق بين متوسطات جودة الحياة الأسرية تبعاً لمتغير عمل المرأة.
ب- تحليل التباين لإيجاد قيمة (ف) للوقوف على دلالة الفروق في جودة الحياة الأسرية تبعاً لمتغيرات (المستوى التعليمي - الدخل الشهري للأسرة - حجم الأسرة).
ج- اختبار (LSD) لإيجاد اتجاه الفروق في حالة وجودها لمتغيرات (المستوى التعليمي للمرأة - الدخل الشهري - حجم الأسرة).

جدول (١٦) دلالة الفروق بين متوسطات جودة الحياة الأسرية بين أسر عينة

البحث تبعاً لمتغير عمل المرأة ن = ٣١٦

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	الانحراف المعياري	المتوسطات الحسابي	عمل المرأة	
دالة عند ٠.٠١ لصالح العائلات	١٦.٢٨٣	٥.٢٣٧	٦٢.٧٦١	عاملة	جودة التفاعل الأسري
		٣.٩٥٤	٣٩.٤٨٢	غير عاملة	
دالة عند ٠.٠١ لصالح العائلات	١٣.٢٦٢	٢.٤٦٤	٥٥.٢٧٩	عاملة	جودة التمكّن الاقتصادي - الاجتماعي
		١.١٥٢	٣٠.٣٨٢	غير عاملة	
دالة عند ٠.٠١ لصالح العائلات	١٨.٥٥٩	٦.٤٨٧	٧٠.٨١٦	عاملة	جودة الصحة النفسية
		٣.٠٠٦	٤٦.٧٨٢	غير عاملة	

يتضح من جدول (١٦) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العائلات وغير العائلات حيث (ت) كانت دالة عند مستوى دلالة ٠.٠١ لصالح العائلات وتفسر الباحثة ذلك بأن المرأة العاملة لها قدرة على التفاعل المجتمعي والمشاركة الإيجابية مما يساعد على تمكينها اقتصادياً واجتماعياً وبالتالي أسرتها كما أن عمل المرأة يكسبها المقدره على إيجاد التوازن لتحقيق الاستقرار الأسري ويكسبها مهارات شخصية واجتماعياً وتزيد من ثقته بنفسها وتحقق ذاتها مما يعود إيجابياً على صحتها النفسية ومن ثم صحة أسرتها النفسية وتتفق هذه النتيجة ودراسة زينب حقي وألفت الآشي (٢٠١٣) في أن عمل الزوجة يساعد على زيادة القدرة على إدارة جودة الحياة وتحقيقها كذلك اتفقت دراسة (Anderson, 2005) التي أشارت

إلى أن النساء العاملات هن أكثر شعوراً بجودة الحياة من أقرانهم غير العاملات. إلا أنها اختلفت ودراسات كلاً من رغداء نعيصة (٢٠١٢) وبشرى مبارك (٢٠١٢) وفاطمة عبد العاطي (٢٠١٣) اللاتي لم يجدن علاقة أو فروق في جودة الحياة تبعاً لمتغير عمل المرأة.

جدول (١٧) تحليل التباين للفروق في متوسطات جودة الحياة الأسرية تبعاً للمستوى التعليمي

جودة الحياة الأسرية	مصدر التباين	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
جودة التفاعل الأسرى	بين المجموعات	٤١٧٤٨.٢٧٤	٢٠٨٧٤.١٣٧	٢	٣١.١٨٤	٠.٠١ دال
	داخل المجموعات	٢٠٩٥١٧.٦٥٩	٦٦٩.٣٨٥	٣١٣		
	المجموع	٢٥١٢٦٥.٩٣٣		٣١٥		
جودة التمكين (الاقتصادي - الاجتماعي)	بين المجموعات	٤٥٣٩٩.٠٣٩	٢٢٦٩٩.٥١٩	٢	٤١.٦٥٥	٠.٠١ دال
	داخل المجموعات	١٧٠٥٦٦.٩٥٧	٥٤٤.٩٤٢	٣١٣		
	المجموع	٢١٥٩٦٥.٩٩٦		٣١٥		
جودة الصحة النفسية	بين المجموعات	٤٦٧٣٥.٨١٨	٢٣٣٦٧.٩٠٩	٢	٤٥.٢٩٥	٠.٠١ دل
	داخل المجموعات	١٦١٤٧٨.٥٤١	٥١٥.٩٠٦	٣١٣		
	المجموع	٢٠٨٢١٤.٣٥٩		٣١٥		

يتضح من جدول (١٧) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الأسرية بأبعادها الثلاثة بين أفراد عينة البحث تبعاً للمستوى التعليمي للمرأة، ولبيان اتجاه دلالة هذه الفروق تم تطبيق اختبار (LSD) للمقارنات المتعددة كما يلي:

جدول (١٨) الفروق بين متوسطات جودة الحياة الأسرية لعينة البحث تبعاً للمستوى التعليمي للمرأة

تعليم المرأة	ثانوي عام وفني	جامعي	فوق الجامعي
تعليم المرأة	ثانوي عام وفني	جامعي	فوق الجامعي
ثانوي عام وفني	-	٥١.٩٢٦ = م	٦٨.٦٣٣ = م
جامعي	*٣.٥٠١	-	-
فوق الجامعي	**٢٠.٢٠٨	**١٦.٧٠٧	-
تعليم المرأة	ثانوي عام وفني	جامعي	فوق الجامعي
ثانوي عام وفني	-	٥٤.١١١ = م	٦٥.٥٤١ = م
جامعي	**١٨.٧٣٤	-	-
فوق الجامعي	**٣٠.١٦٤	**١١.٤٣٠	-
تعليم المرأة	ثانوي عام وفني	جامعي	فوق الجامعي
ثانوي عام وفني	-	٦٣.٣٢٥ = م	٧١.٩٤٠ = م
جامعي	**٢٠.٦٩٤	-	-
فوق الجامعي	**٢٩.٣٠٩	**٨.٦١٥	-

** دال عند ٠.٠١

* دال عند ٠.٠٥

يتضح من جدول (١٨) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في وجود الحياة الأسرية كما تدرجها الزوجة بأبعدها الثلاث، تبعاً لمستوى تعليمها عند مستوى دلالة (٠.٠٥ ، ٠.٠١) لصالح المستوى الأعلى وتفسر الباحثة ذلك بأن المستوى التعليمي للمرأة ينمي مداركها ومعرفتها بالطرق المختلفة لأحداث توافق نفسى واجتماعي وأسرى لها ولأسرتها كما أن المستوى التعليمي يحقق لها المكانة الاجتماعية التي تمكنها وتشعرها بجودة حياتها وأسرتها كذلك فإن مستوى التعليم المرتفع ينمي لدى المرأة القدرة على التفاعل الإيجابي الأسرى المجتمعي مما يشعر أفراد الأسرة بالسعادة الأسرية والصحة النفسية. وانفقت هذه النتيجة ودراسة كلاً من منار خضر وأحلام مبروك (٢٠١١) ودراسة فاطمة عبد العاطي (٢٠١٣).

جدول (١٩) تحليل التباين في متوسطات جودة الحياة الأسرية بين أفراد عينة البحث

تبعاً لدخل الأسرة الشهري ن = ٣١٦

جودة الحياة الأسرية	مصدر التباين	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف) مستوى الدلالة
جودة التفاعل الأسرى	بين المجموعات	٤٣٨٦٤.١٨٦	٢١٩٣٢.٠٩٣	٢	٣٧.٢٥٣
	داخل المجموعات	١٨٤٢٧٤.٤٣١	٥٨٨.٧٣٦	٣١٣	
	المجموع	٢٢٨١٣٨.٦١٧		٣١٥	
جودة التمكين (الاقتصادي - الاجتماعي)	بين المجموعات	٤٨٩٥٨.١٧٧	٢٤٤٧٩.٠٨٨	٢	٥٠.٥٠٥
	داخل المجموعات	١٥١٧٠.٦٠١٠	٤٨٤.٦٨٤	٣١٣	
	المجموع	٢٠٠٦٦٤.١٨٧		٣١٥	
جودة الصحة النفسية	بين المجموعات	٥٢٨٠٤.٤١٩	٢٦٤٠٢.٢٠٩	٢	٦٣.٤١٠
	داخل المجموعات	١٣٠٣٢٣.٩٣٠	٤١٦.٣٧٠	٣١٣	
	المجموع	١٨٣١٢٨.٣٤٩		٣١٥	

جدول (٢٠) اختار (LSD) للمقارنات المتعددة في متوسطات جودة الحياة الأسرية تبعاً لمتوسط الدخل الشهري ن = ٣١٦

الدخل الشهري للأسرة			
منخفض	متوسط	مرتفع	م
٤٥.٦٢٠	٦٤.٣٣٦	٦٦.٣٤٧	م
جودة التفاعل الأسرى			
منخفض	-	-	
متوسط	**١٨.٧١٦	-	
مرتفع	**٢٠.٧٢٧	*٢.٠١١	
الدخل الشهري للأسرة			
منخفض	٣٢.٢٧٤	٧٣.٨٢٩	م
متوسط	٥٧.٣٨٢	٧٣.٨٢٩	م
مرتفع	٣٢.٢٧٤	٧٣.٨٢٩	م
جودة التمكين (الاقتصادي والاجتماعي)			
منخفض	-	-	
متوسط	**٢٥.١٠٨	-	
مرتفع	**٤١.٥٥٥	**١٦.٤٤٧	
الدخل الشهري للأسرة			
منخفض	٤٤.٨٥١	٦٩.٧٠٤	م
متوسط	٥٣.٠٠٦	٦٩.٧٠٤	م
مرتفع	٤٤.٨٥١	٦٩.٧٠٤	م
جودة الصحة النفسية			
منخفض	-	-	
متوسط	**٨.١٥٥	-	
مرتفع	**٢٤.٨٥٣	**١٦.٦٩٨	

** دال عند ٠.٠١

* دال عند ٠.٠٥

يتبين من النتائج الموضحة بجدول (١٩) و (٢٠) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الأسرية بأبعدها الثلاث بين أفراد العينة الأساسية تبعاً لمتغير دخل الأسرة لصالح متوسط الدخل الأعلى، وتفسر الباحثة ذلك بأن الرضا المادي والاستقرار المالي للأسرة يؤثر بشكل كبير على رضاها العام وتوافقها النفسي ويساعد في تمكينها الاقتصادي والاجتماعي ويحفزها لأداء أدوارها

المجتمعية المختلفة ومن ثم ينعكس على شعورها بالصحة النفسية، فالأفراد الذي يعيشون في أسر ذات مستوى اقتصادي مرتفع يملكون مقومات الحياة الأسرية الجيدة مقارنة بالأفراد الذين يعيشون في مستوى أقل فهو أحد المحددات الرئيسية لتحقيق جودة الحياة فمن خلال الدخل المرتفع يمكن للأسرة توفير متطلبات أفرادها واحتياجاتهم المتعددة ويستطيعون تكوين بعض المدخرات مما يجعل الحياة الأسرية أكثر استقراراً وتفاعل إيجابية ويشعرون بجودة الحياة وتتفق هذه النتيجة ودراسة (Kurdek, 1993)، (Dail, 1996)، (Hockenbunrg & Hockenbunrg, 2000)، (Roberks, 2005)، نادية حسن (٢٠٠٩) منار خضر وأحلام مبروك (٢٠١١) وفاطمة عبد العاطي (٢٠١٣). إلا أنها تختلف دراسة رغداء نعيسة (٢٠١٢) التي أشارت إلى عدم وجود علاقة بين دخل الأسرة وأبعاد جودة الحياة.

جدول (٢١) تحليل التباين في متوسطات جودة الحياة الأسرية بين أفراد العينة الأسرية

تبعاً لحجم الأسرة ن = ٣١٦

جودة الحياة الأسرية	مصدر التباين	مجموعات المربعات	متوسط المربعات	درجات الحرية	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
جودة التفاعل الأسري	بين المجموعات	٤٣١٦٠.٣٨٧	٢١٥٨٠.١٩٤	٢	٣٥.٢١٤	٠.٠١
	داخل المجموعات	١٩١٨١٥.٧٦٥	٦١٢.٨٣٠	٣١٣		
	المجموع	٢٣٤٩٧٦.١٥٢		٣١٥		
جودة التمكين (الاقتصادي - الاجتماعي)	بين المجموعات	٤٤٥٣٢.٩٥٣	٢٢٢٦٦.٤٧٧	٢	٣٩.١٨٦	٠.٠١
	داخل المجموعات	١٧٧٨٥٢.٩٤١	٥٦٨.٢٢٠	٣١٣		
	المجموع	٢٢٢٣٨٥.٨٩٤		٣١٥		
جودة الصحة النفسية	بين المجموعات	٤٢٦٢٦.٩٩١	٢١٣١٣.٤٩٦	٢	٣٣.٦٧٨	٠.٠١
	داخل المجموعات	١٩٨٠٨٨.١٩٥	٦٣٢.٨٧٠	٣١٣		
	المجموع	٢٤٠٧١٥.١٨٦		٣١٥		

جدول (٢٢) اختار (LSD) للمقارنات المتعددة في متوسطات

جودة الحياة تبعاً لحجم الأسرة ن = ٣١٦

حجم الأسرة	صغير م = ٥٦.٦٠٠	متوسط م = ٥٢.٤١٨	كبير م = ٣١.٠٤٧
جودة التفاعل الأسري	صغير	-	-
	متوسط	*٤.١٨٢	-
	كبير	**٢٥.٥٥٣	**٢١.٣٧١
جودة التمكين	صغير	-	-
	متوسط	*٤.٧٤٩	-
	كبير	**١٨.٧٠١	**١٣.٩٥٢
جودة الصحة النفسية	صغير	-	-
	متوسط	*٢.١٢٣	-
	كبير	**٢٦.٣٦٧	**٢٤.٢٤٤

** دال عند ٠.٠١

* دال عند ٠.٠٥

يتبين من النتائج الموضحة في جدولي (٢١)، (٢٢) وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الأسرية بأبعادها بين أفراد عينة البحث الأساسية تبعاً لمتغير حجم الأسرة لصالح حجم

الأسرة الصغيرة. وتفسر الباحثة ذلك بأن حجم الأسرة الصغير يتيح لأفراد الأسرة جميعاً التفاعل الجيد والمتوافق كما أنها تقل الصراعات والخلافات بينهما كما أن الأسرة في ظل حجم الأسرة الصغيرة تستطيع تحقيق رغبات أفراد الأسرة الاقتصادية وتحقق لهم الأمان الاقتصادي والأمان الاجتماعي فيشعرهم بالصحة النفسية والجودة.

الفرض الثالث:

"توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات إدارة الصراع وبين جودة الحياة الأسرية لدى عينة البحث الأساسية".

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط بيرسون بين مقياس استراتيجيات إدارة الصراع ومحاوره ومقياس جودة الحياة الأسرية بمحاورة لدى عينة البحث كما هو موضح بالجدول التالي.

جدول (٢٣) معاملات الارتباط بين استراتيجيات إدارة الصراع وجودة الحياة الأسرية لدى عينة البحث

مقياس جودة الحياة الأسرية ككل	جودة الصحة النفسية	جودة التمكين الاقتصادي والاجتماعي	جودة التفاعل الأسري	جودة الحياة الأسرية	استراتيجيات إدارة الصراع
**٠.٧٧٣	**٠.٩٢٨	*٠.٦٣٨	**٠.٨٥١	التعاون	إيجابية
**٠.٨١٣	**٠.٧٧٦	**٠.٨٩٩	*٠.٦٢٢	التسوية	
**٠.٨٠٢-	**٠.٩٠٨-	*٠.٦١٧-	**٠.٧٨٩-	الهيمنة	سلبية
**٠.٧٦٦-	*٠.٦٠١-	**٠.٨٢٧-	**٠.٧٥٤-	التجنب	

* دال عند ٠.٠٥ ** دال عند ٠.٠١ - سلبى

وينص من جدول (٢٣) وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة عند مستوى دلالة يتراوح بين (٠.٠٠٥، ٠.٠٠١) بين استخدام استراتيجيات إدارة الصراع الإيجابية (التعاون - التسوية) وبين جودة الحياة الأسرية بأبعادها المختلفة (التفاعل الأسري - جودة التمكين - جودة الصحة النفسية) وتفسر الباحثة ذلك بأن الإستراتيجيات الإيجابية تعمل على إزالة الاحتقان الأسري بطرق صحية وبناءة كما تدعو للتعاون والمشاركة في مواجهة وحل الصراع مما يوطد العلاقات الأسرية وكذلك تشعر كل فرد في الأسرة بأهميته فيها لمواجهة الصراعات الأسرية كما أن هذه الإستراتيجيات تخفض وتقلل من حدوث صراعات مستقبلية مما يؤثر على جودة تفاعلهم الأسري إيجابياً وكذلك يحفزهم للتمكين واتخاذ القرارات الاقتصادية والاجتماعية بتوافق أسرى كامل وذلك بأكمله ينعكس على الصحة النفسية للأسرة.

ولم تجد الباحثة دراسات في حدود علمها ترتبط بالعلاقة بين إستراتيجيات إدارة الصراع وجودة الحياة إلا أن هناك دراسة قامت على العلاقة بين أساليب إدارة الصراع والروح المعنوية للمعلمين بالمدارس، والروح المعنوية هي جانب من جوانب الصحة وهي دراسة (أحمد الخالدي، ٢٠٠٨) والتي أكد أن لاستخدام هذه الأساليب دور كبير في رفع الروح المعنوية كما أكدت الدراسة أن إستراتيجياتي التعاون والتسوية من أكثر الاستراتيجيات ارتباط برفع الروح المعنوية.

كما أظهر جدول (٢٣) وجود علاقة ارتباطية عكسية بين استراتيجيات إدارة الصراع السلبية وجودة الحياة الأسرية لدى عينة البحث حيث كانت دالة عند (٠.٠٠٥، ٠.٠٠١) وتفسر الباحثة ذلك بأن استخدام أسلوب فرض الرأي أو توقيع العقاب أو التجنب والهروب من الصراع يقلل من التفاعل الأسري وقد يأخذ كل فرد جانب ويقل التواصل منعا للاحتكاك أو لتقليل فرض العقوبات كما أن هذا الأسلوب يقلل من الثقة بالنفس مما ينعكس بصورة مباشرة على القدرة على التمكين والمشاركة الفعالة الاقتصادية

والاجتماعية داخل المسكن وخارجه كما أن الشعور بوجود صراعات متلاحقة قد يؤدي تفاقمها إلى حدوث صدام بين أفراد الأسرة يؤثر بشكل سلبي على الصحة النفسية حيث أنها تعبر نسيباً عن السعادة والرضا والتوافق النفسي مع الجوانب البيئية والاجتماعية المحيطة بالفرد.

ملخص النتائج:

- ١- أكثر استراتيجيات ادارة الصراع المستخدمة في المواقف المرتبطة بالصراع في العلاقات الزوجية هي استراتيجية التعاون ،بينما أكثر استراتيجيات ادارة الصراع المستخدمة في المواقف المرتبطة بتربية الأبناء هي استراتيجية الهيمنة ، أما أكثر استراتيجيات ادارة الصراع المستخدمة في المواقف المرتبطة باقتصاديات الأسرة هي استراتيجية.
- ٢- اختلاف الأوزان النسبية لاستراتيجيات إدارة الصراع المستخدمة بين أفراد العينة الأساسية حيث كانت إستراتيجية التعاون هي أكثر الاستراتيجيات إدارة الصراع استخداماً بين أفراد العينة الأساسية بنسبة (٢٩.٢١) تليها إستراتيجية الهيمنة والإجبار وهي السيطرة في الصراع وفرض الرأي والتمسك بالموقف الصراعي لتحقيق الرغبات الشخصية وكانت بنسبة (٢٦.٩%) في أسر عينة البحث.
- ٣- اختلاف الأوزان النسبية لمستوى جودة الحياة الأسرية حيث تبين اختلاف الأوزان النسبية لمستوى جودة للتفاعل الأسرى فكانت متوسط بنسبة (٤٢.٦٣%) تليها مستوى منخفض للتفاعل الأسرى بنسبة (٣٤.٠٧%) وأقلهن كانت جودة التفاعل الأسرى المرتفعة بنسبة (٢٣.٣%)، وتبين أن مستوى جودة التمكين الاقتصادي والاجتماعي متوسط بنسبة (٥١.٩٤%) لدى عينة البحث إلا أنه تلاها المستوى المرتفع ثم المنخفض، وكذلك جودة الصحة النفسية لدى غالبية أفراد عينة البحث الأساسية كانت متوسطة بنسبة ٤٥.٣٢% يليها المنخفض بنسبة ٣٠.٩% وأقل نسبة كانت جودة الصحة النفسية عالية بنسبة ٢٤.٥٨%.
- ٤- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات إدارة الصراع الإيجابية (التعاون - التسوية) حيث كانت (ت) دالة عند مستوى دلالة (٠.٠٥) لصالح العاملات بينما كانت الفروق غير دالة إحصائياً بين الأمهات العاملات وغير العاملات لعينة البحث في الاستراتيجيات السلبية لإدارة الصراع حيث كانت قيمة (ت) غير دالة إحصائياً.
- ٥- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإستراتيجيات الإيجابية لإدارة الصراع تبعاً للمستوى التعليمي لصالح المستوى الأعلى.
- ٦- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في استراتيجيات إدارة الصراع (الإيجابية - السلبية) تبعاً لدخل الأسرة الشهري
- ٧- وجود فروق ذات دلالة في استخدام استراتيجيات إدارة الصراع (الإيجابية) لصالح حجم الأسرة الأصغر
- ٨- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في وجود الحياة الأسرية لدى عينة البحث تبعاً لمتغيرات الدراسة (عمل المرأة - المستوى التعليمي للمرأة - الدخل الشهري - حجم الأسرة) وذلك لصالح العاملات، ولصالح المستوى الأعلى، وكذلك لصالح متوسط الدخل الأعلى، وأخيراً لصالح حجم الأسرة الصغيرة.
- ٩- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين استراتيجيات ادارة الصراع الايجابية وجودة الحياة الأسرية بأبعادها عند مستوى دلالة (٠.٠٥، ٠.٠١) بينما توجد علاقة ارتباطية سالبة بين استراتيجيات ادارة الصراع السلبية وجودة الحياة الأسرية عند مستوى دلالة (٠.٠٥، ٠.٠١).

*** برنامج إرشادي مقترح لتعزيز استخدام المرأة لاستراتيجيات إدارة الصراع الإيجابية لتحسين جودة الحياة :

خطوات إعداد البرنامج:

تم إعداد البرنامج الإرشادي وفقاً لما أظهرته نتائج الدراسة الوصفية بتطبيق مقياس استراتيجيات إدارة الصراع الأسري والتوصل إلى أن ٤٧% من الأسر المصرية تستخدم فيها استراتيجيات إدارة الصراع السلبية (الهيمنة - التجنب)، وكذلك في ضوء مستوى جودة الحياة المتوسط الذي تبين من النتائج الوصفية لمقياس جودة الحياة. وصيغت هذه الخطوات في صورة جلسات تعليمية وإرشادية تشمل كل منها على جوانب (معرفية - مهارية - وجدانية) وتم إعداد محتوى الجلسات بالاستعانة بالعديد من المراجع العلمية المتخصصة كما تم تحديد الطرق والوسائل الإرشادية المستخدمة والزمن المطلوب لكل جلسة كما هو موضح بالجدول رقم (٢٤).

الفئة المستهدفة:

المرأة (الزوجة والأم) لتعزيز استخدامها لاستراتيجيات إدارة الصراع الأسري لتحسين جودة الحياة (في ظل الظروف الراهنة للدولة وعدم الاستقرار الاقتصادي والسياسي).

محتوى البرنامج:

يحتوي البرنامج على (أربع) جلسات يتناولن في مضمونهن استراتيجيات إدارة الصراع الإيجابية (التعاون - التسوية) وكيفية تطبيقها في الحياة الأسرية وآثارها على تحسين جودة الحياة.

تقييم البرنامج:

يتم تقييم البرنامج من خلال:

التقييم المبدئي:

من خلال طرح عدة أسئلة عن محتوى الجلسة وربطها بالبرنامج.

التقييم النهائي لكل جلسة:

من خلال طرح عدة أسئلة في نهاية الجلسة للتأكد من مدى الاستيعاب لمحتوى الجلسة.

جدول (٢٤) محتوى البرنامج الإرشادي المقترح لتعزيز استخدام المرأة لاستراتيجيات إدارة الصراع

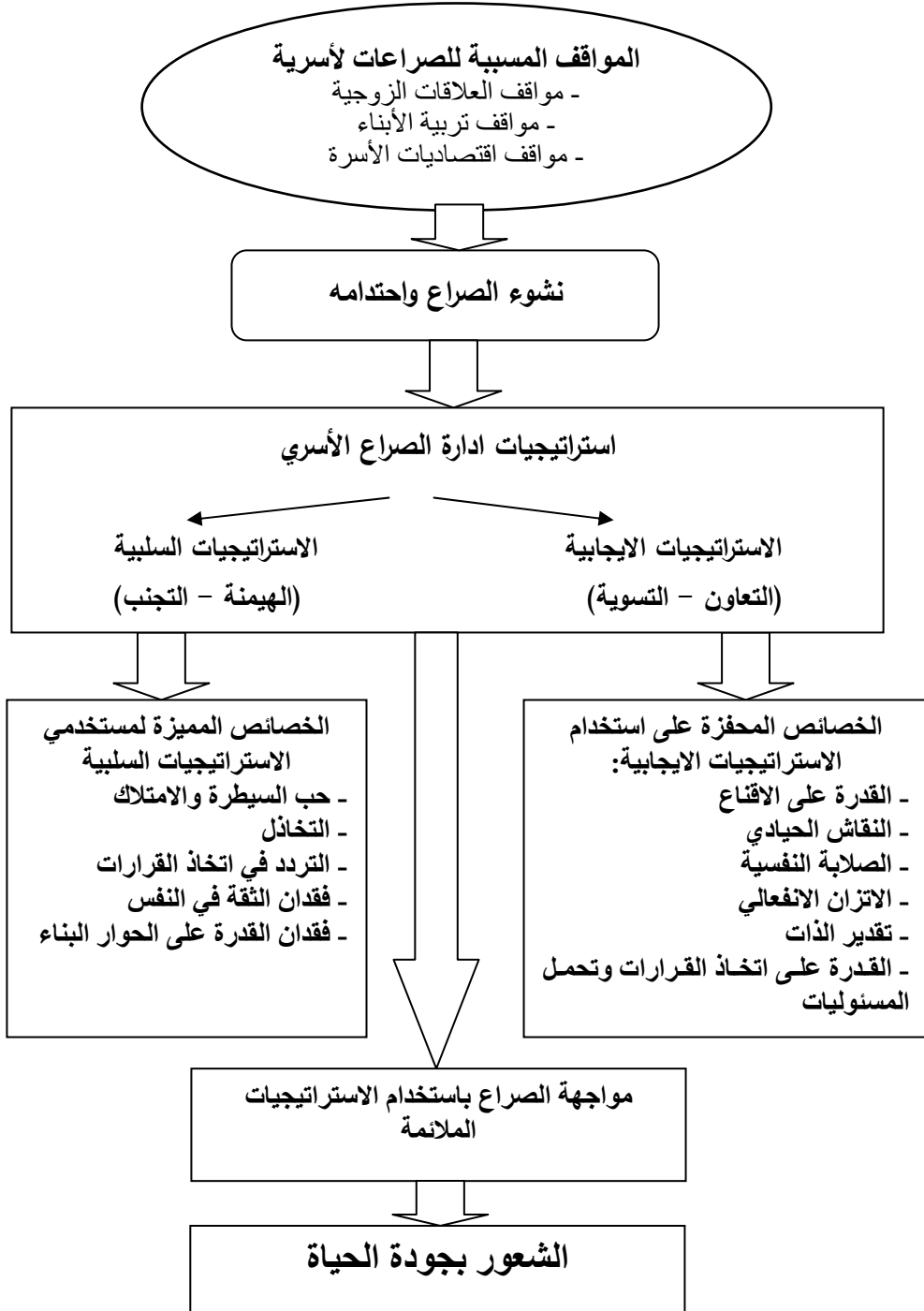
الإيجابية لتحسين جودة الحياة

الجلسة وعنوانها	الأهداف الإجرائية لجلسات البرنامج	محتوى الجلسة الإرشادية	استراتيجيات التدريس	الزمن
الجلسة الأولى (تعارف وتعريف بالبرنامج وإبراز أهميته)	في نهاية الجلسة تستطيع المرأة أن: أولاً: الأهداف المعرفية: ١- تحدد أهداف البرنامج. ٢- تشرح أهمية البرنامج. ٣- توضح العلاقة بين دراسة البرنامج وتحسين أبعاد جودة الحياة. ثانياً: الأهداف الوجدانية: ١- يستمع بيقظة إلى الدرس. ٢- يشارك بنشاط في المناقشة	- تعارف. - أهداف البرنامج. - أهمية البرنامج. - محاور البرنامج.	- عرض Power Point لمحتوى الجلسة. - مخطط يوضح أهداف وأهمية البرنامج ومحتواه. - المحاضرة	ساعة

الجلسة وعنوانها	الأهداف الإجرائية لجلسات البرنامج	محتوى الجلسة الإرشادية	استراتيجيات التدريس	الزمن
الجلسة الثانية (استراتيجية التعاون أحد الإستراتيجيات الايجابية لادارة الصراع الأسري)	في نهاية الجلسة تستطيع المرأة أن: أولاً: أهداف معرفية: ١- تعرف استراتيجيات ادارة الصراع. ٢- تحدد مفهوم استراتيجية التعاون. ٣- تعدد فوائد والآثار المترتبة على استخدام استراتيجية التعاون. ثانياً: الأهداف النفس حركية: ١- يسجل فوائد استراتيجية التعاون. ٢- تمثل دور يحاكي استخدام استراتيجية التعاون لادارة الصراع الأسري. ثالثاً: الأهداف الوجدانية ١- يكون اتجاهاً إيجابياً نحو الإستراتيجيات الايجابية لادارة الصراع الأسري. ٢- يستمع باهتمام إلى استراتيجية التعاون.	- مفهوم الصراع الأسري. - مفهوم استراتيجيات ادارة الصراع - انواع استراتيجيات ادارة الصراع الايجابية والسلبية - فوائد استخدام استراتيجية التعاون لادارة الصراع الأسري. - طرق وأساليب تطبيق استراتيجية التعاون في الأسرة - الفوائد والآثار المترتبة على استخدام استراتيجية التعاون	- عرض Power Point لمحتوى الجلسة. - مخطط يوضح استراتيجيات ادارة الصراع. - المحاضرة - لعب أدوار - المناقشة الجماعية.	ثلاث ساعات
الجلسة الثالثة (استراتيجية التسوية أحد الإستراتيجيات الايجابية لادارة الصراع الأسري)	في نهاية الجلسة تستطيع المرأة أن: أولاً: أهداف معرفية: ١- تعرف استراتيجية التسوية. ٢- تحدد الأوقات المناسبة لاستخدام استراتيجية التسوية. ٣- تعدد فوائد استخدام استراتيجية التسوية. ثانياً: أهداف مهارية: ١- تحلل أساليب استخدام استراتيجية التسوية ٢- تطبق استراتيجية التسوية في الدلرة صراع افتراضي. ثالثاً: أهداف وجدانية: ١- تتواصل مع الآخرين بشكل إيجابي ٢- تشارك في المناقشة حول استراتيجية التسوية	- مفهوم استراتيجية التسوية. - طرق وأساليب تطبيق استراتيجية التسوية في الأسرة - الفوائد والآثار المترتبة على استخدام استراتيجية التسوية	- عروض تقديمية Power Point - لعب أدوار (تمثيلية توضح استراتيجية التسوية) - المحاضرة. - المناقشة الجماعية	ساعتين

الجلسة وعنوانها	الأهداف الإجرائية لجلسات البرنامج	محتوى الجلسة الإرشادية	استراتيجيات التدريس	الزمن
جلسة لرابعة (جودة الحياة لأسرية والتقييم لنهائي)	في نهاية الجلسة تستطيع المرأة أن: أولاً: الأهداف المعرفية: ١- تعرف جودة الحياة الأسرية. ٢- تصنف أبعاد جودة الحياة. ٣- تشرح العلاقة بين استراتيجيات ادارة الصراع الايجابية وتحسين جودة الحياة ثانياً: الأهداف المهارية: ١- يجيّد استخدام الاستراتيجيات الايجابية ٢- تسجّل أبعاد جودة الحياة ثالثاً: الأهداف الوجدانية: ١- يشعر بأهمية استراتيجيات ادارة الصراع لتحسين جودة الحياة	- مفهوم جودة الحياة الأسرية - أبعاد جودة الحياة. أ- التفاعل الأسري. ب- التمكين الاقتصادي والاجتماعي. ج- الصحة النفسية. - علاقة استخدام الاستراتيجيات الايجابية لادارة الصراع في تحسين جودة الحياة - التقييم النهائي.	- المحاضرة. - المناقشة الجماعية. - عروض تقديمية Power Point - مخطط يوضح أبعاد جودة الحياة	ثلاث ساعات

*** تصور مقترح لكيفية استخدام استراتيجيات ادارة الصراع في المواقف الأسرية المختلفة



التوصيات :

- ١- تطبيق الباحثين والدارسين المتخصصين في ادارة مؤسسات الأسرة والطفولة للبرنامج المقترح لما له من دور في تعزيز استخدام الاستراتيجيات الايجابية لادارة الصراع لتحسين جودة الحياة
- ٢- بناء وصياغة استراتيجيات حديثة لادارة الصراع مبنية على أسس علمية وخلفية ثقافية واجتماعية من قبل المتخصصين والباحثين في مجال الادارة وعلم النفس لتلائم في طبيعتها مع نوعية الصراعات الحادثة في الأسرة تبعاً للمتغيرات التي تطرأ على الأسرة والمجتمع.
- ٣- حث المتخصصين بإعداد وادخال المفاهيم الخاصة بجودة الحياة الأسرية وأهمية تطبيقها في الحياة الأسرية ضمن المناهج الدراسية في المرحلة الجامعية لزيادة الوعي الثقافي بالأساليب والاستراتيجيات الادارية والعلمية لترسيخ أبعاد جودة الحياة.
- ٤- تفعيل دور قسم ادارة مؤسسات الأسرة والطفولة بكلية الاقتصاد المنزلي في اعداد الدورات التدريبية لفئات مختلفة من المجتمع لتدريبهم على كيفية استخدام الاستراتيجيات الايجابية لادارة الصراع لتحسين نوعية الحياة والارتقاء بمستوى الصحة النفسية للأسرة والمجتمع.

المراجع

المراجع العربية

- ١- ابتهام محمود على شتات (٢٠٠٨): العلاقة بين ادارة الوقت وأساليب مواجهة الضغوط ودافعية الانجاز لدى طلاب المرحلة الثانوية-رسالة دكتوراه غير منشورة-معهد الدراسات العليا للطفولة-جامعة عين شمس
- ٢- ابتهام يوسف محمد مرزوق (٢٠١١): استراتيجيات إدارة الصراع التي يتبعها مديرو مدارس وكالة الفوت بمحافظة غزة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي لدى المعلمين - رسالة ماجستير - كلية التربية - الجامعة الإسلامية - غزة.
- ٣- أحمد جمال طه أحمد الشريف (٢٠١٢): الذكاء الانفعالي في علاقته باستراتيجيات إدارة الصراع لدى عينة من المتفوقين دراسياً من طلاب المرحلة الثانوية بالمنيا - رسالة ماجستير - كلية التربية - قسم الصحة النفسية.
- ٤- أحمد عبد اللطيف وحيد (٢٠٠١): علم النفس الاجتماعي .دار المسيرة للنشر والتوزيع-ط١- عمان-الأردن
- ٥- أحمد فهمي جلال (٢٠٠٧): مهارات التفاوض، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، كلية الهندسة، جامعة القاهرة.
- ٦- أحمد ماهر (٢٠٠٣): السلوك التنظيمي (مدخل بناء المهارات). طبعة (٨)، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- ٧- أحمد محمد مهدي الخالدي (٢٠٠٨): أساليب إدارة الصراع التنظيمي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية بمدينة مكة المكرمة وعلاقتها بالروح المعنوية للمعلمين من وجهة نظرهم (دراسة ميدانية) رسالة ماجستير غير منشورة - قسم الإدارة التربوية والتخطيط - كلية التربية - جامعة أم القرى - المملكة العربية السعودية.

- ٨- أماني عبد المقصود عبد الوهاب (٢٠٠٧): أثر المساندة على الشعور بالرضا عن الحياة لدى الأبناء المراهقين من الجنسين - المؤتمر السنوي الرابع عشر للإرشاد النفسي - بجامعة عين شمس - الإرشاد النفسي من أجل التنمية في ظل الجودة الشاملة (توجهات مستقبلية) ٨-٩ ديسمبر .
- ٩- أماني عبد المقصود وتهاني عثمان (٢٠٠٧): الضغوط الأسرية والنفسية (الأسباب والعلاج) - مكتبة الأنجلو المصرية-القاهرة
- ١٠- إيناس ماهر بدير (٢٠١٢): إدراك الأبناء لديناميات التفاعل الأسرى وأثره على تنمية شعورهم بالمسئولية الاجتماعية. مجلة بحوث التربية النوعية-جامعة المنصورة - عدد (٢٦)
- ١١- إيناس ماهر بدير (٢٠١٣): الدعم الأسرى وعلاقته بأساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة للشباب الجامعي علوم وفنون ودراسات وبحوث - العدد الأول - مجلد الخامس والعشرون - يناير - جامعة حلوان.
- ١٢- إيناس ماهر بدير، رشا عبد العاطي راغب (٢٠٠٦): المهارات الحياتية ودورها في تمكين المرأة العاملة كمدخل للتنمية البشرية- مجلة المؤتمر العربي العاشر للاقتصاد المنزلي - كلية الاقتصادية المنزلي - جامعة المنوفية المجلد (١٦) العدد (٣) أغسطس.
- ١٣- بشرى عناد مبارك (٢٠١٢): جودة الحياة وعلاقتها بالسلوك الاجتماعي لدى النساء المتأخرات عن الزواج، مجلة كلية الآداب - جامعة دوالي العدد ٩٩
- ١٤- ثابت عبد الرحمن إدريس (٢٠٠١): التفاوض، مهارات واستراتيجيات، الإسكندرية: الدار الجامعية.
- ١٥- جمال الدين المرسي وثابت إدريس (٢٠٠٥): السلوك التنظيمي (نظريات ونماذج وتطبيق عملي لإدارة السلوك في المنظمة). الإسكندرية: الدار الجامعية.
- ١٦- حامد عبد السلام زهران (٢٠٠٣): دراسات في الصحة النفسية والإرشاد النفسي - الطبعة الأولى - القاهرة - عالم الكتب
- ١٧- حسن مصطفى عبد المعطي (٢٠٠٥): الإرشاد النفسي وجودة الحياة في المجتمع المعاصر، وقائع المؤتمر العلمي الثالث: الإنماء النفسي والتربوية للإنسان العربي في ضوء جودة الحياة (ص ص ١٣-٢٣) جامعة الزقازيق - مصر، ١٥-١٦ مارس.
- ١٨- حسين سلامة وحسين طه (٢٠٠٦): استراتيجيات إدارة الصراع المدرسي. دار الفكر. عمان
- ١٩- خنساء نوري الكرخي (٢٠١١): جودة الحياة لدى المرشدين التربويين وعلاقتها بالذكاء الانفعالي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الأساسية/ جامعة بغداد.
- ٢٠- رغداء على نعيصة (٢٠١٢): جودة الحياة لدى طلبة جامعي دمشق وتشيرين - مجلة جامعة دمشق - المجلد ٢٨ العدد الأول.
- ٢١- رمضان محمد القذافي (٢٠٠٠): الصحة والتوافق - المكتب الجامعي الحديث-ط٥-الأسكندرية.
- ٢٢- زياد المعشر (٢٠٠٥): الصراع التنظيمي دراسة تطبيقية لاتجاهات الرؤوسين نحو أساليب إدارة الصراع في الدوائر الحكومية في محافظات الجنوب بالأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، ٢ (١)، ص (٤٠-٦٨).

- ٢٣- زينب محمد حقي وألفت عبد العزيز الأشي (٢٠١٣): إدارة الجودة في الحياة الأسرية وعلاقتها بالرضا عن الحياة (دراسة ميدانية على عينة من الأسر السعودية بمدينة جدة - بحث منشور في المؤتمر السنوي (العربي الثامن - الدولي الخامس) إستشراق مستقبل التعليم في مصر والوطن العربي رؤي واستراتيجيات ما بعد الربيع العربي - كلية التربية النوعية بالمنصورة.
- ٢٤- سعود سعيد السلمي (٢٠٠٤). إستراتيجية مقترحة إدارة الصراع بين مديري مدارس التعليم العام والمشرفين للتربويين بمحافظة جدة (دراسة ميدانية). رسالة دكتوراه، كلية البنات، جامعة عين شمس.
- ٢٥- سلامة حسين ووطه حسين (٢٠٠٧). استراتيجيات إدارة الصراع المدرسي. عمان: دار الفكر.
- ٢٦- سناء أحمد جسام (٢٠٠٩): فاعلية برنامج إرشادي عقلائي انفعالي لتحسين جودة الحياة وبعض المتغيرات المرتبطة بها لدى عينة من المسنين - رسالة دكتوراه غير منشورة - كلية التربية - الجامعة المستنصرية - العراق.
- ٢٧- صلاح الدين عبد الباقي (٢٠٠٤): السلوك الفعال في المنظمات. الإسكندرية، الدار الجامعية.
- ٢٨- عادل الأشول (٢٠٠٥): نوعية الحياة Quality of life من المنظور الاجتماعي والنفسي والطبي. المؤتمر العلمي الثالث، الإنماء النفسي والتربوي للإنسان العربي في ضوء جودة الحياة، كلية التربية، جامعة الزقازيق، في ١٦-١ مارس ٢٠٠٥.
- ٢٩- عادل زايد (١٩٩٥): استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في دولة الإمارات العربية المتحدة. مجلة الإدارة العامة، مجلد (٣٤)، عدد (٤) ص ٢٢٥-٢٤٥.
- ٣٠- عايدة خطاب (٢٠٠٠). العلوم السلوكية. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر.
- ٣١- عبد الحميد محمد شاذلي (٢٠٠١): الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية - الطبعة الثانية المكتبة الجامعية - الإسكندرية.
- ٣٢- عبد السلام عبد الغفار (٢٠٠٧): مقدمة في الصحة النفسية - دار الفكر للنشر والتوزيع - ط١- الأردن.
- ٣٣- عبد الوهاب محمد كامل (٢٠٠٣): إدارة الأزمات المدرسية "المدخل السيكولوجي المعلوماتي". مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
- ٣٤- علاء محمود الشعراوي (٢٠٠٤): المناخ النفسي الاجتماعي المدرسي واستراتيجيات إدارة الصراع وعلاقتها بالاضطرابات السلوكية لدى طلاب التعليم الثانوي الفني. مجلة كلية التربية بأسبوط، المجلد (٢٠)، العدد (٢) الجزء (١)، ٧٨-١٣٢.
- ٣٥- فاطمة محمد أبو الفتوح عبد العاطي (٢٠١٣): جودة الحياة الأسرية وانعكاساتها على تنشئة الأبناء على قيم التنمية والتحديث علوم وفنون ودراسات وبحوث - العدد الرابع - مجلد الثامن والعشرون - أكتوبر - جامعة حلوان .
- ٣٦- فرج عبد القادر طه (٢٠٠٣): موسوعة علم النفس والتحليل النفسي - دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع - الطبعة الثانية - القاهرة

- ٣٧- فوزى عبد الرحمن حامد عساكر (٢٠٠٨): أنماط إدارة الصراع وأثرها على التطوير التنظيمي. دراسة تطبيقية على وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التجارة - قسم إدارة الأعمال- الجامعة الإسلامية - غزة.
- ٣٨- فوقية أحمد السيد عبد الفتاح، ومحمد حسين سعيد حسين (٢٠٠٦): العوامل الأسرية والمدرسية والمجتمعية المنبئة بجودة الحياة لدى الأطفال ذوي صعوبات التعلم بمحافظة بني سويف، المؤتمر العلمي الرابع: دور الأسرة ومؤسسات المجتمع المدني في لاكتشاف ورعية ذوي الحاجات الخاصة (ص ص ١٨٧-٢٧٠)، كلية التربية - جامعة بني سويف، ٣-٤ مايو.
- ٣٩- كمال كامل خليل الفليت(٢٠١٢): فاعلية برنامج ارشادي لتنمية ثقافة الحوار وعلاقتها بتحسين جودة الحياة لدى طلاب الجامعة بفلسطين.رسالة دكتوراه غير منشورة-قسم الارشاد النفسي-معهد الدراسات التربوية-جامعة القاهرة.
- ٤٠- مجدى محمد الدسوقي (١٩٩٩): مقياس الرضا عن الحياة - القاهرة - مكتبة النهضة المصرية.
- ٤١- محذب رزيقة (٢٠١١). الصراع النفسي الاجتماعي للمراهق المتمدرس وعلاقته بظهور القلق (حالة- سمة) دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو. كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر.
- ٤٢- محمد أحمد بيومي خليل (٢٠٠٠): سيكولوجية العلاقات الأسرية-دار قباء للطباعة والنشر- القاهرة
- ٤٣- محمد الصيرفي (٢٠٠٨): إدارة الصراع. القاهرة: مؤسسة حورس الدولية.
- ٤٤- محمد الغندور العارف بالله (١٩٩٩): أسلوب حل المشكلات وعلاقته بنوعية الحياة، المؤتمر الدولي السادس: جودة الحياة توجه قومي للقرن الحادي والعشرين (٦٦-٨٢)، لمركز الإرشاد النفسي - جامعة عين شمس، ١٠-١٢ نوفمبر.
- ٤٥- محمد المرشدي(١٩٩٣):علاقة حجم الأسرة بالتفاعل الأسري والاتجاهات الأسرية-مجلة التربية-العدد(٢٣) جامعة المنصورة
- ٤٦- محمد سعد محمد (٢٠١٠): استراتيجيات إدارة الصراعات وعلاقتها بخبرة العمل لدى عينة من المديرين. مجلة دراسات نفسية، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية (رانم)، المجلد (٢٠)، العدد (٣)، ٤٦٥-٥٠٢.
- ٤٧- محمد عبد التواب (٢٠٠٠):الهدف من الحياة وبعض المتغيرات النفسية المرتبطة لدى عينة من طلاب الجامعة- مجلة البحث في التربية وعلم النفس- كلية التربية- جامعة المنيا .
- ٤٨- محمد عبد الغني محمد (٢٠٠٤): مهارات إدارة الصراع، القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية.
- ٤٩- محمد عبد الله عبد الرحيم (٢٠٠١): مهارات إدارة الصراع: الصراعات الإدارية وتأثيرها على الأداء. القاهرة: مركز تطوير الأداء والتنمية.
- ٥٠- محمد غنيمه(١٩٩٦):التربية والعمل وحتمية التطوير لسوق العمالة العربية-الدار العربية اللبنانية-بيروت

- ٥١- محمود المشيقيح (٢٠٠٠): إدارة النزاع ونجاح المشاريع الإنشائية، مراجعة للأدبيات، وتطوير إطار نظري، ترجمة ، مجلة الإدارة العامة، الرياض، معهد الإدارة العامة، المجلد (٣٩)، العدد (٤)، ٦٢-٩٨.
- ٥٢- محمود عبد الحليم منسى (٢٠٠٣): مناهج البحث العلمي في المجالات التربوية والنفسية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- ٥٣- محمود عبد الحليم منسى، على مهدي كاظم (٢٠٠٦): مقياس جودة الحياة - وقائع ندوة علم النفس وجودة الحياة- جامعة السلطان قابوس - مسقط ١٧-١٩.
- ٥٤- محمود غنيمة (١٩٩٦):
- ٥٥- مروان وشاحي (٢٠٠٢): إدارة الصراع التنظيمي لدى إداري وزارة الشباب والرياضة في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- ٥٦- منار عبد الرحمن محمد وأحلام عبد العظيم مبروك (٢٠١١): جودة حياة الأسرة وتأثيرها على قدرة الأم لاكتشاف وتنمية الذكاءات المتعددة لدى الأطفال في سن ما قبل المدرسة. مجلة بحوث التربية النوعية جامعة المنصورة عدد(٢٤)
- ٥٧- نادية حسن أبو سكينه (٢٠٠٩): جودة أسلوب الحياة للمرأة في الوظائف الإدارية العليا وعلاقته بمسببات الضغوط - مجلة بحوث الاقتصاد المنزلي - جامعة المنوفية - مجلة (١٩) العدد (٢).
- ٥٨- نسيمه داود ونزيه حمدي (٢٠٠٤): الأسرة والطفل، الجزء الأول- الرياض - مكتبة التربية العربي لدول الخليج".
- ٥٩- نشوى توفيق أحمد ثابت (٢٠٠٤): تمكين المرأة ودورها في عملية التنمية دراسة اجتماعية بمدينة القاهرة، رسالة ماجستير غير منشورة كلية الآداب- قسم اجتماع - جامعة عين شمس.
- ٦٠- هناء محمد السيد (٢٠٠١): التدخل المهني لطريقة تنظيم المجتمع باستخدام إستراتيجية التدعيم وأداء القيادات النسائية لدورها : دراسة مطبقة على القيادات النسائية الريفية بقرية الفرق القبلي - الفيوم - دراسة دكتوراه غير منشورة - كلية الخدمة الاجتماعية بالفيوم - جامعة القاهرة.
- ٦١- يوسف مصطفى(٢٠٠٥): الإدارة التربوية مداخل جديدة لعالم جديد. دار الفكر العربي-عمان- الأردن

المراجع الأجنبية:

- 62- Anderson, Michael (2005): "Conflict Management and the Prospective Principal. Academic Exchange Quarterly. June 22. 2005- Texas.
- 63- Carr. A. (2004): **Positive Psychology: the science of happiness and human strengths.** New York, Brunner – Rout ledge.
- 64- Davidson&Wood.(2000):

- 65- Deepa, O. (2010): **An Examination of the Implication of Intrinsic Religiousness and Social Identification with Religion on Intercultural Communication Apprehension and Conflict Communication in the Context of Cultural Adaptation**. Doctor of Philosophy, College of Bowling, Green State University in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of.
- 66- Dodson. W.E. (1994): **Quality of life measurements in children with epilepsy** in: M.R Trimble & W.E. Dodson (Eds.). *Epilepsy and Quality of Life* (pp. 217-226). New York Raven Press Ltd.
- 67- Francis, W. (2010): **Human Security and Conflict Management Post-Conflict Reconstruction in Sierra Leone 2002 to 2009**. Doctor of Philosophy, Faculty of The Graduate School, Howard University .
- 68- Frisch M.B.(1997):**Use of the quality of life inventory in problem assessment and treatment planning for cognitive** .Therapy of depression in a Freeman&M.Dattilio(eds) comprehensive casebook therapy.NewYork Plenum.
- 69- Good D. A. (1999): **Thinking about and discussing quality of life**. In: **R.L. Schalock & M Begab (Eds.). Quality of life perspectives and issues** (pp. 41-57). Washington American Association on
- 70- Gregorio, B. (2003): **Conflict Management Skills**. California: University, Chapter, 13, 157-174.
- 71- Isaacs, A, Powell. DR. and Stclair. M. (2007): **Families and early childhood interventions**. Handbook of child psychology (6th ed) New York. Wiley.
- 72- Kinicki, A. Williams, B. (2006): **Management: A Practical Introduction**, New York: McGraw- Hill.
- 73- Kurdek(1993) Self- and other- Referent criteria of careersuccess, Journal of career assessment, 11(3), 262-282
- 74- Michael, S., Scott, D. (2006): **The Bridge- New Civil Society and Conflict Management Strategy**. Mercy Corps Civil Society & Conflict Management Team Newsletter Vol. VI Third Quarter.
- 75- Nevzal. Mirzeolgu (2007): **Confined and Management**, Administrative Science. Quarterly Vol. 22. No.1, p.46-56.
- 76- Park, H., Davila Jaann, and Rommey, D. (2003): **Parents differential Socialization of boys and girls: Ameta- Analysis**. Psychological Bulletin.
- 77- Pittman, Joe F & Lloyd, Sally A. (1999): **Quality of Life, Social Support & Stress**. Journal of Marriage and the family. Vol. 50: P.53-67.
- 78- Retting, Kathryn D. Danes, Sharon M. & Bauer, Jean W. (2001): **Family Life Quality: Theory and Assessment in Economically Stressed Farm Families**. Journal of Social Indicators Research. Vol. 24: P.269-299.
- 79- Seed, P., & Lloyd, G. (1997): **Quality of life**. London, Jerssica, Kingsley publishers.
- 80- Taylor, H.R. & Bogdan, R. (1998): **Quality of life and the individual perspective in : R.L Schalock & M. Begab (Eds.). Quality of life perspectives and issues** (pp. 27-40) Washington. American Association on Mental Retardation.
- 81- Wolinsky(2004) **Effect of adults" self -regulation of diabetes on quality-of-life outcomes** ,Diabetes Care.23.

ملخص البحث

استراتيجيات إدارة الصراع وعلاقتها بجودة الحياة الأسرية كما تدركها الزوجة

يهدف البحث الحالي إلى التعرف العلاقة بين استراتيجيات إدارة الصراع وجودة الحياة الأسرية كما تدركها المرأة- وتكونت عينة البحث من (٣٢٥) زوجة تم اختيارهن بطريقة غرضية من العاملات في بعض مؤسسات الدولة وغير العاملات المقيمت بمحافظة الجيزة والقاهرة ومن مستويات اجتماعية اقتصادية مختلفة وطبقت عليهم استمارة البيانات العامة، استبيان نوعية المواقف المسببة للصراع، مقياس استراتيجيات إدارة الصراع، مقياس جودة الحياة الأسرية كما تدركها الزوجة - وقد أسفرت النتائج عن:

- ❖ اختلاف الأوزان النسبية لاستراتيجيات إدارة الصراع المستخدمة بين أفراد العينة الأساسية حيث كانت إستراتيجية التعاون هي أكثر الاستراتيجيات إدارة الصراع استخداماً بين أفراد العينة الأساسية بنسبة (٢٩.٢١) تليها إستراتيجية الهيمنة وكانت بنسبة (٢٦.٩%) في أسر عينة البحث.
 - ❖ اختلاف الأوزان النسبية لمستوى جودة الحياة الأسرية حيث تبين اختلاف الأوزان النسبية لمستوى جودة للتفاعل الأسري فكانت متوسط بنسبة (٤٢.٦٣%) ، وتبين أن مستوى جودة التمكين الاقتصادي والاجتماعي متوسط بنسبة (٥١.٩٤%) لدى عينة البحث ، وكذلك جودة الصحة النفسية لدى غالبية أفراد عينة البحث الأساسية كانت متوسطة بنسبة ٤٥.٣٢%
 - ❖ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات إدارة الصراع الإيجابية (التعاون - التسوية) حيث كانت (ت) دالة عند مستوى دلالة (٠.٠٥) لصالح العاملات بينما كانت الفروق غير دالة إحصائياً بين الأمهات العاملات وغير العاملات لعينة البحث في الاستراتيجيات السلبية لإدارة الصراع حيث كانت قيمة (ت) غير دالة إحصائياً.
 - ❖ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإستراتيجيات الإيجابية لإدارة الصراع تبعاً للمستوى التعليمي لصالح المستوى الأعلى.
 - ❖ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة في استراتيجيات إدارة الصراع (الإيجابية - السلبية) تبعاً لدخل الأسرة الشهري
 - ❖ وجود فروق ذات دلالة في استخدام استراتيجيات إدارة الصراع (الإيجابية) لصالح حجم الأسرة الأصغر
 - ❖ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في وجود الحياة الأسرية لدى عينة البحث تبعاً لمتغيرات الدراسة (عمل المرأة - المستوى التعليمي للمرأة - الدخل الشهري - حجم الأسرة) وذلك لصالح العاملات، ولصالح المستوى الأعلى، وكذلك لصالح متوسط الدخل الأعلى، وأخيراً لصالح حجم الأسرة الصغيرة.
 - ❖ توجد علاقة ارتباطية موجبة بين استراتيجيات ادارة الصراع الايجابية وجودة الحياة الأسرية بأبعادها عند مستوى دلالة (٠.٠١، ٠.٠٥) بينما توجد علاقة ارتباطية سالبة بين استراتيجيات ادارة الصراع السلبية وجودة الحياة الأسرية عند مستوى دلالة (٠.٠١، ٠.٠٥).
- وقد اقترحت الباحثة برنامج إرشادي لتعزيز استخدام المرأة لاستراتيجيات إدارة الصراع الإيجابية لتحسين جودة الحياة وتصور لاستخدام استراتيجيات إدارة الصراع

Abstract

Conflict management strategies and their relationship to the quality of family life as perceived by wife

The current research aims to identify the relationship between conflict management strategies and the quality of family life as perceived by women - and the sample consisted of (325) wife who were selected object- workers in some state institutions and non-working residents of the governorate of Giza and Cairo , and the levels of various socio-economic and applied them form data general measure of conflict management strategies , measure the quality of family life as perceived by women - have yielded results for:

* different relative weights for conflict management strategies used between members of the core sample where the strategy of cooperation is more strategies of conflict management used between members of the core sample by (29.21), followed by a strategy of domination and coercion , a control in the conflict and the imposition of opinion and to maintain the position

* different relative weights for the quality of family life by showing the different relative weights to the level of quality of the interaction of prisoners was

* The presence of statistically significant differences in conflict management strategies positive (cooperation - the settlement) where (t) function at the level of significance (0.05) for the benefit of workers , while the differences were not statistically significant between working mothers and non-working sample search strategies negative conflict management where she was value (v) is not statistically significant .

* The presence of statistically significant differences in positive strategies to manage conflict, depending on the level of education for the benefit of the highest level

lack of statistically significant differences between respondents in conflict management strategies (positive - negative) according to the monthly household income

* The presence of significant differences in the use of conflict management strategies (positive) in favor of smaller family size

* The presence of statistically significant differences in the presence of family life among a sample search accordingly

*The variables of the study (women's work - the educational level of women - Monthly Income - size Family) and for the benefit of workers , and in favor of the top-level , as well as for the benefit of the average Higher income , and finally for the benefit of small family size .

* There is a positive correlation between positive conflict management strategies and the quality of family life dimensions at the level of significance (0.01,0.05), while there is a negative correlation between negative conflict management strategies and the quality of family life at the level of (0.05 , 0.01) .

The researcher suggested Indicative Programme is to promote women's use of positive conflict management strategies to improve the quality of life