

# الصلابة النفسية وعلاقتها باستراتيجيات إدارة الصراع لدى طلبة الإرشاد النفسي في كلية التربية بجامعة البعث

طالبة الدراسات العليا: سماهر عبود كلية التربية - جامعة البعث

بإشراف: أ. د. أحمد حاج موسى

## الملخص

هدف البحث التعرف على العلاقة الارتباطية بين الصلابة النفسية واستراتيجيات إدارة الصراع (النزاع) لدى عينة من طلبة الإرشاد النفسي في كلية التربية بجامعة البعث، كما هدف الى الكشف الفروق بين متوسطات درجاتهم على مقياس الصلابة النفسية ومقياس استراتيجيات إدارة الصراع، وتم استخدام الادوات الاتية: مقياس الصلابة النفسية لمخيمر (2002)، ومقياس استراتيجيات إدارة الصراع لتوماس وكيلمان (TKI, 1985)، بعد التأكد من صدقها وثباتها، وتكونت العينة من (91) طالبا وطالبة من طلبة الإرشاد النفسي في كلية التربية بجامعة البعث، ومن اهم النتائج:

1. إن درجات استخدام استراتيجيات إدارة الصراع جاءت مرتفعة، وكانت أكثر استراتيجيات استخداماً (التعاون - التسوية - التنافس) على الترتيب، في حين جاءت استراتيجية التنازل الاقل استخداماً.
2. درجة تمتع أفراد العينة بالصلابة النفسية جاءت متوسطة لدى الطلبة.
3. وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات الطلبة على مقياس الصلابة النفسية تبعاً لمتغير السنة الدراسية (اولى - خامسة).

وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات الطلبة على مقياس استراتيجيات إدارة الصراع تبعاً لمتغير السنة الدراسية (اولى - خامسة)

الكلمات المفتاحية: الصلابة النفسية، استراتيجيات إدارة الصراع

## The relationship between psychological hardiness and conflict management strategies at students of psychological guidance at the education college in Albaath University

### Abstract

The research aims recognizes the relationship between psychological hardiness and conflict management strategies at first and last year of psychological students at the Faculty of Education, and aims to know the difference between students 'average. To achieve this aims, the researcher use the following material: psychological hardiness for Mokhama (2002) and conflict management strategies for Tomas& Kliman(TKI). The research sample consist of (91) students at first and fifth years in psychological department at education college in Albaath University.

This study got the following results:

1. The process of using conflict management strategies was high, and the most strategies used (cooperation – compromising - competition) were arranged, while the lowest concession strategy was used.
2. The degree of sample members of psychological hardiness have been medium in students
3. There are statistically significant differences between the averages of students on the scale of conflict management strategies depending on the year of study
4. There are statistically significant differences between the averages of students on the scale of psychological hardiness depending on the year of study

Keywords: Psychological Hardness, Conflict Management Strategies

## المقدمة

يعيش الناس الكثير من الضغوطات والأزمات التي تؤثر على أدائهم وقدراتهم على مواجهة الضغوط، والكثير من هؤلاء لا يستطيعون تجاوز ضغوطاتهم وأزماتهم دون المشورة النفسية المقدمة من الأخصائي النفسي الذي هو بدوره يتعرض لضغوطات الحياة، فهو يواجه هذه الضغوطات من جانبيين أولهما الجانب الشخصي والآخر هو الجانب المهني، حيث يواجه مشكلات الآخرين بشكل غير مباشر لتقديم المساعدة المباشرة لهم، ولمواجهة هذه الضغوط المهنية دون آثار سلبية عليه التمتع بالصلابة النفسية التي تقيه من الإصابة بالمرض النفسي وتشن طاقته لمواجهة وحل المشكلات، حيث تعتبر سمة الصلابة النفسية من السمات الشخصية الأهم التي تدفعه دوماً للأمام وتمكنه من الأداء الفعال.

حيث اشتقت كوبازا (kobaza, 1979) مفهوم الصلابة النفسية من الفلسفة الوجودية، حيث أن الهدف النهائي لحياة الإنسان هو خلق معنى للشخصية من خلال اتخاذ القرار، والسعي المستمر نحو الإمكانيات المتاحة، ويصف هذا المفهوم الأشخاص الذين ما زالوا في صحة جيدة على الرغم من التعامل مع ضغوطات الحياة بدرجة عالية، وأظهروا مجموعة متميزة من السمات التي تجعلهم مميزين وذوي بنية شخصية متماسكة مختلفة عن الأشخاص الذين يستسلمون للأمراض النفسية والجسدية بفعل الحياة الضاغطة (ورد في شند وإبراهيم والسعدي، 2015، 446)

ولا يتوقف أداءه الفعال على التمتع بالصلابة النفسية فقط وإنما يجب أن تتوافر لديه العديد من السمات والمهارات التي تساعده على التعامل مع مختلف التجارب الحياتية التي يعيشها كالمهارات والأساليب التي يستخدمها لحل الصراعات (النزاعات) التي يتعرض لها سواء في بيئة المنزل أو بيئة العمل. حيث يعتبر الصراع ظاهرة متواجدة في كل زمان ومكان .

وربما يعتقد البعض أن دراسة الصراع أو النزاع تختص فقط بالصراعات الدولية أو ذات الطابع القومي والعرقي. وفي الواقع فإن تلك الأنواع تمثل جزءاً مما تعني به دراسة الصراع. فبالإضافة لذلك تُعنى دراسة الصراع بالصراعات بين الأفراد وفي المجتمعات الصغيرة وأماكن العمل وفي المدارس وغيرها (الصمادي، 2010، 8).

الصراع هو حالة سببها تعارض حقيقي أو متخيل للاحتياجات والقيم والمصالح، ويمكن حصره في ثلاث مستويات من حيث كونه صراعاً داخلياً (في داخل الفرد نفسه) وصراعاً خارجياً (بين اثنين أو أكثر من الأفراد) وصراعاً تنظيمياً (بين المؤسسات بمستوياتها المختلفة) ويحدث عندما يكون هناك تعارض حول الأهداف والقيم والأساليب المختلفة التي يستخدمها كل فرد، ومواقف التصادم التي تقع بين الاقتراب والتجنب. وهو كذلك خلاف أو عدم توافق بين فردين، أو داخل الفرد نفسه، حيث تبدو الخبرات معقدة وصعبة، والأهداف والقيم والمصالح متنافرة وغير متوافقة (حفيظ، 2018، 1). وقد قدم العديد من الباحثين أساليب لإدارة الصراع من أمثال بليك وموتون (1964) فقد قدم مخططاً مفاهيمياً لتصنيف الأنماط الخاصة بالتعامل مع النزاعات الشخصية في خمسة أنواع: أسلوب التجنب وأسلوب المواجهة، وأسلوب الحل الوسط (المساومة)، وأسلوب المنافسة وأسلوب التعاون (قريشي و فائزة، 2015، 89).

#### مشكلة البحث

تتنوع السمات التي يجب على المرشد النفسي التمتع بها لأداء عمله على أكمل وجه، فمن هذه السمات ما يولد مع الفرد ومنها ما يكتسبه خلال حياته الأكاديمية والعملية، من خلال تفاعله وتلقيه المعلومات واكتساب الخبرات. وتعد الصلابة النفسية من أهم هذه السمات حيث تقيه من اثار الضغوط التي يتعرض لها خلال عمله، ويعود ظهور مفهوم الصلابة النفسية الى سوزان كوباسا (Kobasa.S) حيث انطلقت من تساؤل أساسي وهو: لماذا يتعرض بعض الناس للضغوط ولا يمرضون؟ وللإجابة على هذا التساؤل، قامت كوبازا بسلسلة من الدراسات، وبينت نتائج دراساتنا أن الصلابة النفسية تساعد الافراد على الاحتفاظ بصحتهم النفسية والجسمية بالرغم من تعرضهم للأحداث الضاغطة، ويتمتع ذوو الصلابة المرتفعة بخصائص مميزة، فشعورهم بالالتزام والقدرة على ضبط الامور والاستعداد لقبول التحدي، يجعلهم يقيمون احداث الحياة الضاغطة بطريقة افضل من الاشخاص الذين لا يتسمون بالصلابة النفسية ( في علاء الدين، 2016، 16)

وقد أشارت دراسة حنا ومالمسي (Hannah, Malmsey, 1978) إلى أن الصلابة النفسية تيسر عمليات الادراك والتقييم والمواجهة التي يقوم بها الفرد، وقد أكدت

هذه النتيجة العديد من الدراسات الاخرى، كدراسة بيرقدار (2011) التي أكدت على وجود علاقة ارتباطية سلبية بين الضغط النفسي ومستوى الصلابة النفسية لدى طلاب كلية التربية، ووجدت دراسة ديفيد (David, 2000) أن أصحاب الصلابة النفسية المرتفعة يمتلكون القدرة على صنع قرارات جيدة وتوصلت دراسة عيدي (2019) الى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الصلابة النفسية والتمكين النفسي لدي المرشدين التربويين.

من المعلوم أن طلبة الارشاد انفشي يكتسبون خلال دراستهم الخبرات الأكاديمية والمهارات التي تؤهلهم ليصبحون مرشدين فعالين في المستقبل، وقد يكون التمتع باستراتيجيات إدارة الصراع من المهارات المهمة الواجب عليهم اكتسابها، حيث يأتي المسترشد للمرشد مع مشكلة أو أكثر طالباً المساعدة لحلها وفي كثير من الاحيان تمثل هذه المشكلة أحد اشكال الصراع أو أكثر، وتبرز كفاءة المرشد بمساعدة المسترشد على تجاوز صراعه. ولا تقتصر استخدام هذه المهارة في مساعدة الآخرين، فالتمتع بها يجعله قادر على الأداء بشكل جيدة في حياته المهنية والشخصية أيضاً ، ففي دراسة محاسنة والعظمت (2018) وجد أن هناك علاقة ارتباطية إيجابية بين استراتيجيات إدارة الصراع (التعاون والتجنب والتسوية) وأبعاد كفاءة الاتصال (إدارة التفاعل - التعاطف - الانتماء والدعم - والاسترخاء الاجتماعي - ومرونة السلوك) لدى المعلمين في الاردن، وفي دراسة سيسو وأبو غالي (2009) تبين أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعي ومنخفضي التوافق المهني في استخدام كل من أسلوب التعاون والتسوية لصالح مرتفعي التوافق المهني.

ومن خلال ما سبق نجد أن هناك العديد من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت كل من متغير الصلابة النفسية وعلاقتها بمتغيرات متعددة ، وأيضاً تناولت متغير استراتيجيات الصراع ومتغيرات متعددة، ولكن لم تجد الباحثة (في حدود علمها) أية دراسة تناولت العلاقة بين الصلابة النفسية واستراتيجيات إدارة الصراع لدى طلبة الارشاد النفسي، بالرغم من الأهمية الكبيرة التي تتمتع بها العلاقة بين المتغيرين، بالنسبة لقدرة الفرد على توظيف ما اكتسبه خلال سنوات دراسته الجامعية من معرفة علمية بممارسة المهنة عند بدء حياته المهنية وتقديم المساعدة للآخرين.

وفي ضوء ما سبق تتحدد مشكلة البحث في دراسة العلاقة بين الصلابة النفسية واستراتيجيات إدارة الصراع لدى طلبة الارشاد النفسي، لما لهذه العلاقة من أهمية في حياة الطلبة المهنية المستقبلية، واستناد لذلك يمكن تحديد مشكلة البحث في السؤال التالي:

**ما العلاقة بين الصلابة النفسية واستراتيجيات إدارة الصراع لدى طلبة الإرشاد النفسي في جامعة البعث؟**

### **أهمية البحث**

تكمن أهمية البحث من خلال النقاط التالية:

1. تناول موضوع الصلابة النفسية لدى طلبة الارشاد النفسي لما له من أهمية في الحفاظ على الصحة النفسية حيث يمكنهم البدء في حياتهم المهنية بالشكل المطلوب

2. تناول موضوع استراتيجيات إدارة الصراع لماله أهمية كبير في الحياة المهنية المستقبلية لطلبة الارشاد النفسي

3. إن العلاقة بين الصلابة النفسية واستراتيجيات إدارة الصراع لدى طلبة الإرشاد النفسي يمكن أن يكون لها أهمية بالنتيئة ومعرفة مدى تطور أحد المتغيرين أو كلاهما خلال سنوات الدراسة الأكاديمية.

### **أهداف البحث:**

1. تعرف مستوى الصلابة النفسية لدى أفراد عينة البحث.
2. تعرف استراتيجيات إدارة الصراع لدى أفراد العينة.
3. التعرف على علاقة الصلابة النفسية باستراتيجيات إدارة الصراع لدى أفراد العينة.
4. تعرف الفروق في الصلابة النفسية تبعاً لمتغير السنة الدراسية.
5. تعرف الفروق في استراتيجيات إدارة الصراع تبعاً لمتغير السنة الدراسية.

### أسئلة البحث:

1. ما مستوى الصلابة النفسية لدى طلبة الإرشاد النفسي في جامعة البعث؟
2. ما هي استراتيجيات إدارة الصراع المستخدمة لدى طلبة الإرشاد النفسي في جامعة البعث؟

### فرضيات البحث:

سيتم اختبار فرضيات البحث عند مستوى دلالة (0,05):

1. لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين درجات أفراد العينة على أبعاد مقياس استراتيجيات إدارة الصراع ودرجاتهم على مقياس الصلابة النفسية.
2. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطي درجات أفراد العينة على أبعاد مقياس استراتيجيا إدارة الصراع تبعاً لمتغير السنة الدراسية.
3. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطي درجات أفراد العينة على مقياس الصلابة النفسية تبعاً لمتغير السنة الدراسية.

### حدود البحث

- الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة في الفصل الثاني للعام الدراسي 2020-2021
- الحدود البشرية والمكانية: عينة من طلبة الارشاد النفسي في السنة الدراسية الاولى والسنة الدراسية الاخيرة في جامعة البعث.
- الحدود الموضوعية تناول البحث الصلابة النفسية وعلاقتها باستراتيجيات إدارة الصراع لدى عينة من طلبة الارشاد النفسي. الصلابة النفسية بأبعادها (الالتزام- التحدي- التحكم) استراتيجيات إدارة الصراع (التعاون- التنافس- المساومة- التنازل- التجاهل)

### مصطلحات البحث:

الصلابة النفسية: هي سمة من سمات الفرد تتمثل باعتقاده في فاعليته وقدرته على استغلال كل المصادر النفسية والبيئة المتاحة لكي يدرك بفاعلية احداث الحياة الضاغطة ويفسرها بواقعية وموضوعية ويتعايش معها على نحو ايجابي وتتضمن ثلاثة ابعاد (الالتزام- التحكم- التحدي) (kobasa, 1979, 2) وتعرف إجرائيا بأنها قدرة الفرد على تجاوز الضغوط والحفاظ على مستوى جيد من الصحة النفسية وتقاس بالدرجة التي يحصل عليها الفرد على مقياس الصلابة النفسية.

### استراتيجيات إدارة الصراع

وهي أساليب منع الصراعات المدمرة والتحكم في إدارتها، إذ أنها تغير من سلوكيات الأطراف المتصارعة أو المتنازعة (جواد وهادي، 2019، 253) وتقاس هذه الاستراتيجيات بالدرجات التي يحصل عليها الفرد في كل استراتيجية من استراتيجيات ادارة الصراع وفق استجابته على بنود مقياس استراتيجيات ادارة الصراع التي تم استخدامها بالدراسة الحالية حيث تقيس استراتيجيات إدارة الصراع (التعاون- التنافس- المساومة- التجاهل- التنازل)

### الإطار النظري

#### أولاً. الصلابة النفسية:

افترض الباحثون منذ فترة طويلة أن الاختلافات الفردية موجودة في مدى استجابة الناس للمواقف المجهدة والتعامل معها بفاعلية. ربما يتم تمثيل هذه الفكرة بشكل افضل من خلال سمة الشخصية المعروفة بالصلابة والتي تصف استعداد الشخص لمقاومة الاثار الضارة للضغوط النفسية والتكيف والتعامل مع البيئة بفاعلية ( Eschleman, Bowling, 2010, 277)

حيث تعد الصلابة النفسية عامل مهم وحيوي من عوامل الشخصية فهي عامل حاسم في تحسين الأداء النفسي والصحة النفسية والجسدية، وقد درس هذا العامل على نحو واسع في أعمال كوبازا (kobasa) حيث توصلت لمفهوم الصلابة من خلال سلسلة من الدراسات والتي استهدفت معرفة المتغيرات التي تكمن وراء احتفاظ الأشخاص

بصحتهم النفسية والجسمية رغم تعرضهم للضغوط (فاروق السيد، 2001، 209) كما أن الصلابة النفسية التي يتمتع بها الفرد والتي تعتبر من أهم المتغيرات الايجابية تجعل الفرد قادراً على مواجهة الضغوطات ومقاومتها والتغلب عليها (Zhang,2011,110).

### تعريفات الصلابة النفسية:

توصلت كوبازا (kobasa) بعد العديد من الدراسات الى مفهوم الصلابة النفسية (Psychological Hardness) وقد عرفتها بأنها سمة رئيسة من سمات الشخصية التي تتمثل في اعتقاد عام لدى الفرد في فاعليته وقدرته على استغلال كل المصادر النفسية والبيئة المتاحة لكي يدرك بفاعلية أحداث الحياة الضاغطة إدراكاً غير مشوهاً، ويفسرها بواقعية وموضوعية ومنطقية، ويتعايش معها على نحو ايجابي، وتتضمن ثلاثة أبعاد وهي الالتزام والتحكم والتحدي (Kobasa,1979, 2). وقدم العديد من الباحثون أيضاً تعريفات للصلابة النفسية ومنهم:

مادي (Maddi,1999,80) عرفها انها "الأسلوب النفسي المرتبط بالصحة الجيدة والصمود والقدرة على الاداء في الظروف الضاغطة وتحويلها الى فرص للنمو".  
عرفها فنك (Funk,1992, 37) بأنها مجموعة من السمات العامة للشخصية تكونها الخبرات البيئة المتنوعة والمعززة المحيطة بالفرد منذ الصغر وتعمل على تنميتها أيضاً.

عرفها مخيمر (1996، 284) بأنها "تمط من التعاقد النفسي يلتزم به الفرد اتجاه نفسه وأهدافه وقيمه والآخرين من حوله، واعتقاد الفرد بقدرته على التحكم فيما يلقاه من أحداث، وتحمل مسؤولية ما يتعرض له، وأن ما يطرأ على جوانب حياته من تغيير هو امر ضروري للنمو أكثر من كونه تهديداً وإعاقة له".

### نظريات المفسرة للصلابة النفسية

#### نظرية التقييم المعرفي لازورس (Lazours)

ويعد نموذج لازورس (Lazarous) من أهم النماذج التي فسرت عملية المشقة وحدوثها من خلال ارتباطها بعدد من العوامل، وقد حدها في ثلاثة عوامل رئيسية، وهي:

1. البنية الداخلية للفرد
2. الأسلوب الإدراكي المعرفي

### 3. الشعور بالتهديد والإحباط

ذكر لازروس (Lazarous) إن حدوث خبرة الضغوط يحددها في المقام الأول إدراك الفرد للمواقف، واعتباره خطط قابلة للتعايش، وتشمل على الإدراك الثانوي وتقييم الفرد لقدراته الخاصة، وتحديد مدى كفاءتها في تناول المواقف الصعبة. فتقييم الفرد لقدراته على نحو سلبي والجزم بضعفها وعدم ملاءمتها للتعامل مع المواقف الصعبة أمر يشعره بالتهديد وهو ما يعني عند لازروس (Lazarous) إن توقع حدوث الضرر سواء النفسي أو البدني، كما يؤدي الشعور بالخطر بدوره إلى الشعور بالإحباط متضمنا الضرر الذي يقرر الفرد وقوعه بالفعل (في أبو الندى، 2007، 26-43).

#### نظرية كوبازا

تم تقديم مفهوم الصلابة لأول مرة من قبل سوزان كوبازا (Kobasa, 1979) كمنظومة شخصية مرتبط بالصحة والأداء الجيد المستمر تحت الضغط وكانت واحدة من أول الباحثين الذين قاموا بالاهتمام بميزات الشخصية (Mund, 2016, 34).

في البداية تشير كوبازا في عرضها لمفهوم الصلابة النفسية Psychological Hardiness أنها تأثرت كثيرا بعلماء النفس الإنساني وعلى رأسهم ماسلو (Maslow) وروجرز (Rogers) - اللذين أكدا على أن هناك بعض الأشخاص يستطيعون تحقيق ذواتهم وإمكاناتهم الكامنة رغم تعرضهم للضغوط والاحباطات وبالتالي فإن مجال الدراسة يجب أن يركز على الأشخاص الاسوياء الذين يشعرون بقيمتهم ويحققون ذواتهم وليس المرضى - (مخيمر، 2002، 5)

ونجد أيضاً أن كوبازا تأثرت بآراء اريكسون (Ericson) الذي أكد على عدة خصائص للشخصية في تخطي الازمات وهي الأمل والإرادة والصلابة والهدف والحب والاهتمام والحكمة التي تساعد الفرد وتخلصه من مشاعر اليأس والعجز وتدفعه إلى اتخاذ دوره في مواجهة الظروف الصعبة وتدعم قدراته وطاقاته واستثمارها إلى أقصى حد ممكن وأن يمتلك نظرة وفلسفة واضحة عن الحياة وأن يخطط لمستقبله ويجعل لحياته هدفا ومعنى.

وقد تأثرت كوبازا أيضاً بنموذج لازروس (Lazarus, 1966) للتقييم المعرفي الذي يعد من أهم النماذج التي اعتمد عليها هذه النظرية، كما تأثرت كوبازا أيضا بأعمال

فرانكل (frankl) التي أشار فيها إلى أن وجود معنى أو هدف في حياة الفرد يجعله يتحمل إحباطات الحياة ويتقبلها، وهذا يعتمد بالدرجة الأولى على قدرته على استغلال إمكانياته الشخصية والاجتماعية بصورة فعالة وجيدة (Maddi,2007, 61).

وخلال سنوات من الابحاث قدمت كوبازا مفهوم الصلابة النفسية ( Kobasa, 1979; kobasa et al; 1981, 1982a, 1982b, 1985, kobasa& puccetti, 1983) كمتغير شخصية يخفف العلاقة بين التوتر والضغط، وتقاوم الإجهاد والضغط، وقد استنتجت أن هناك نوع من الأشخاص يعتقدون أن لديهم السيطرة على الأحداث في حياتهم كما يلتزمون بأنشطتهم اليومية، ويواجهون التغيير بطريقة ايجابية وفيها تحدي وليس بطريقة سلبية او بتهديد.(cooper,2005, 194) فطرحت الافتراض الاساسي لنظريتها والقائل بأن التعرض لأحداث الحياة الضاغطة يعد أمراً ضروريا بل إنه حتمي لابد منه لارتقاء الفرد ونضجه الانفعالي والاجتماعي وأن المصادر النفسية والاجتماعية الخاصة بكل فرد قد تقوى وتزداد عند التعرض لهذه الاحداث و من أبرز هذه المصادر هي الصلابة النفسية (Kobasa, 1979, 1).

حيث اعتبرتها هيكل للشخصية يضم التصرفات العامة الثلاث ذات الصلة بالالتزام والسيطرة والتحدي التي تعمل كمصادر مقاومة في مواجهة الظروف التي تسبب التوتر (Mund, 2016, 35) وقد أطلقت على هذه الموارد فيما بعد بأبعاد الصلابة النفسية

### أبعاد الصلابة النفسية

تتكون الصلابة النفسية من ثلاثة أبعاد وهي الالتزام والتحكم والتحدي حيث تعمل هذه المكونات الثلاثة معاً كمصدر مقاومة في مواجهة الظروف التي تسبب التوتر للمحافظة على صحة (Muddi, 2016,35)

#### i. الالتزام Commitment:

الالتزام مقابل الاغتراب ان الفرد الذي يتسم بالقوة في الالتزام يسعى لأن يبقى في علاقة مع الآخرين والأحداث التي تجري من حوله حيث تبدو هذه الطريقة أفضل طريقة للعثور على ما هو مثير للاهتمام وذو مغزى . وأشار مادي (Maddi) إلى أن الالتزام

يرتبط بالمتابرة والثبات عند مواجهة الأزمات والمصاعب، وهو يساعد الفرد على مواجهة العقبات والإصرار على تحقيق الهدف والانجاز. (Muddi, 2004, 279-286)

تعرف كوبازا (kobasa et al,1982) الالتزام بأنه ميل الشخص للانخراط في الأنشطة لتعزيز مقاومة الإجهاد فالأفراد الملتزمون بأنفسهم وأنشطتهم أو بيئاتهم أقل عرضة للاستسلام تحت الضغط عندما يكون الموضوع ضمن التزاماتهم أي إن الالتزام يحفز استراتيجيات المواجهة الإيجابية بدلاً من استراتيجيات الانسحاب السلبية التي تستخدم عند التعرض للأحداث الضاغطة. ويعرف مخيمر الالتزام بأنه نوع من التعاقد النفسي يلتزم به الفرد نفسه والآخرين لتحقيق ما يريد (مخيمر، 2001، 6).

### i. التحكم Control:

يعرف مخيمر التحكم بأنه يشير الى مدى اعتقاد الفرد أنه بإمكانه أن يكون له تحكم فيما يلقاه من أحداث، وتحمل المسؤولية الشخصية عما يحدث له ويتضمن التحكم القدرة على اتخاذ القرارات، والقدرة على تفسير الاحداث، والقدرة على المواجهة الفعالة للضغوط (مخيمر، 2002، 6).

ويعتبر مادي (Maddi, 2004) بأن التحكم مقابل للعجز، حيث ان الفرد الذي يمتلك تحكم قوي فيما حوله، يعمل بكفاح من أجل التأثير على النتائج التي تجري من حوله حتى لو كان هذا يبدو صعبا في ظروف معينة (Muddi, 2004, 279-286).

### •التحدي challenge:

يعرفه مخيمر (2002، 6) بأنه اعتقاد الفرد أن ما يطرأ من تغيير على جوانب حياته هو أمر مثير وضروري أكثر من كونه تهديدا له، مما يساعده على المبادرة واستكشاف البيئة ومعرفة المصادر النفسية والاجتماعية التي تساعده على مواجهة الضغوط بفاعلية.

ويظهر التحدي في اقتحام الفرد للمشكلات لحلها والقدرة على المتابرة وعدم الخوف عند مواجهة المشكلات مع استخدام استراتيجيات ومهارات تهيؤه وتعدده لعملية التحدي بمعنى آخر ان التحدي يظهر في قدرة الفرد على التكيف مع المواقف الضاغطة والمؤلمة، وتقبلها على اعتبارها اموراً طبيعية لا بد من حدوثها لنموه وارتقائه (الظاهر، 2016، 125)

وترى كوبازا (kobasa et al, 1982, 172) التحدي هو الميل إلى إدراك التغيير كتحدي مثير بدلاً من التهديد حيث أنه يغير التقييم المعرفي لحدث ضاغط من كونه تقييم سلبي (مصدراً للضيق) لتقييم ايجابي (فرصة للنمو) وفيما يتعلق بتداخل المكونات الثلاثة (3C's) أشار مادي (Maddi, 2004, 286) إلى أنه على مستوى المكونات الثلاثة لا يوجد مكون واحد كاف بمفرده أن يمد الفرد بالشجاعة والدافعية اللتين يحتاجهما ليحول التغيرات الضاغطة لميزة، بل يحتاج الفرد الى المكونات الثلاثة لتعمل معاً، وعندما تجتمع فإنها تساعد على إعادة تشكيل التحديات بطرق ايجابية للتعامل معها بأسلوب أفضل.

### ثانياً استراتيجيات ادارة الصراع:

**مفهوم الصراع:** الصراع هو ظاهرة ذات أبعاد متناهية التعقيد، بالغة التشابك، يمثل وجودها أحد معالم الواقع الانساني الثابتة، حيث تعود الخبرة البشرية بالصراع إلى نشأت الإنسان الأول، حيث عرفتها علاقاته في مستوياتها المختلفة: فردية كانت أم جماعية، وأيضاً في أبعادها المتنوعة: نفسية أو ثقافية، أو سياسية أو اقتصادية، أو اجتماعية ، أو تاريخية.....الخ

يشير مفهوم الصراع من المنظور النفسي إلى موقف يكون لدى الفرد فيه دافع للتورط أو الدخول في نشاطين أو أكثر، لهما طبيعة متضادة تماماً، ويؤكد موراي هنا على أهمية مفهوم الصراع في فهم الموضوعات المتعلقة بقدرة الفرد على التكيف الانساني وعمليات الاختلال العقلي ايضاً (رضوان، 2012، 9-10).

وينطوي الصراع على وجود أهداف أولية غير متكافئة لدى أطرافه ويمثل وضعاً مؤقتاً يفرض أعباء وتوتر على علاقة أطرافه مع بعضها البعض.

ويعرف حسين وحسين (2007، 16) الصراع بأنه وضع تنافسي يدرك فيه طرفا الصراع التعارض بين مصالحهما، ويرغب كل طرف في الحصول على المنافع التي تتعارض مع مصلحة الطرف الاخر، مما يؤدي الى تعطيل اتخاذ القرارات لصعوبة الاختيار بين البدائل المتاحة.

### مراحل الصراع:

- مرحلة الصراع الضمني: وتتضمن هذه المرحلة الظروف المتسببة لنشوء الصراع، والتي غالباً ما تتعلق بالتباين في الاهداف بين أطراف الصراع.
- مرحلة الصراع المدرك: في هذه المرحلة يبدأ اطراف الصراع في ادراك والصراع الذي بينهم.
- مرحلة الشعور بالصراع: وتمثل هذه المرحلة في بدايات تصاعد الصراع وتتطوي بالإضافة إلى جانب الإدراك على جانب المشاعر أو الجانب العاطفي، حيث يتم الإحساس بالصراع في شكل قلق أو توتر أو ضعف أو روح عدائية، ونظراً لأن هذه المشاعر تعتبر مصدراً لعدم الراحة ، فإن أطراف الصراع تسعى للعمل على الحد من المشاعر السلبية، إما بطريقة إيجابية أو بطريقة سلبية.
- مرحلة الصراع العلني: تلجأ أطراف الصراع في هذه المرحلة إلى انتهاج الأسلوب العلني الصريح للتعبير ضد الأطراف الأخرى، ويتم التعبير عن هذا الصراع بطرق مختلفة مثل العدوان والمشاحنات العلنية.
- مرحلة ما بعد الصراع العلني: في هذه المرحلة تبدأ عملية إدارة الصراع ومحاولة التعرف على المشكلة وحلها (صبرينة وريحة، 2013، 80)

### استراتيجيات إدارة الصراع

كانت النظرة التقليدية تجد أن الصراع حدث سلبي وسيء ويجب تجنبه، ولكن فيما بعد تطورت من هذه النظرة إلى النظرة التفاعلية، التي ترى أن الصراع قوة إيجابية وضرورية للانتقال من أداء الأفراد الثابت والهادئ إلى الأداء الحيوي الغني بالإبداع (Robbins & Jude, 2013, 448). ومن هنا تطورت أعمال الباحثين من موضوع الصراع المجرّد العام إلى البحث في استراتيجيات إدارة الصراع، وكان هناك العديد من الباحثين الذين طرّقوا إلى هذه الاستراتيجيات من أمثال كيلر (Kelly) الذي اقترح ثلاث استراتيجيات وهي: التفاوض، والتوسط، والتحكيم. أما الحمود (2002) أشار إلى أربع استراتيجيات أو أساليب وهي: الإقناع، والسلطة، والوساطة، والتفاوض (الحوار). كما اقترح ديسلر (Dessle) أيضاً خمسة أساليب وهي: التجنب (الهروب)، والتنازل، والإجبار (الأكراه)، الحل الوسط (المساومة)، والتأزر (التعاون).

وايضا توماس وكولمان (Tomas&kolman, 1985) حيث يرى الباحثان ان هناك خمس استراتيجيات أساسية لإدارة الصراع التي يمر بها الإنسان انطلاقاً من التفريق بين بعدين أساسيين وهما الاهتمام بالذات (عالي-منخفض) والاهتمام بالآخرين (عالي- منخفض) وهي:

1. المتعاون Collaborating (مؤكد ومتعاون): وتتميز هذه الاستراتيجية بالاهتمام العالي بالذات وبالآخرين، ويتسم الأفراد بالتعاون والمشاركة لتحقيق الرضى المطلوب لكل من الطرفين. وهنا نجد تبادل صريح للمعلومات، ويتم البحث عن أسباب الصراع والاختلاف للوصول إلى حل ناجح يرضي جميع الأطراف.

2. المجامل-التنازل Accommodating (غير مؤكد ومتعاون): وهنا يكون أحد الطرفين لديه اهتمام منخفض بالذات وعالي بالآخرين، ويرتبط بالإيثار بالآخرين ويقلل من الأنانية، ويمثل الكرم والمساعدة والارتقاء عن الاختلاف لإرضاء الغير، وهو بذلك يضحى باهتماماته وحاجاته في سبيل الاخرين.

3. المنافس Competing (مؤكد وغير متعاون): ويظهر عندما يكون لأحد أطراف الصراع اهتمام عال بالذات ومنخفض بالآخرين، ويميل للسيطرة، عن طريق تأكيد ما يهتم به أكثر دون الاهتمام باحتياجات ورغبات الطرف الآخر، وهذا هو أسلوب الكسب أو الخسارة وهو يسعى لعدم الاعتراف بحاجات أو توقعات الاخرين.

4. المتفادي- المتجاهل Avoiding (غير مؤكد- غير متعاون): ويظهر عندما يكون لطرف الصراع اهتمام منخفض بالذات وبالآخرين على السواء، ويميل المشاركون إلى عدم اهتمام بالمشكلة، وهو مرتبط بالسلوك والاتجاهات غير المهمة نحو موضوع الصراع، ويرتبط بالانسحاب والتأجيل أو التسوية، وهو شكل لتأجيل الصراع حين يحين الوقت المناسب.

5. المساومة- حل الوسط Compromising (الوسط بين التأكيد والتعاون): وهنا يكون الاهتمام بالذات وبالآخرين بشكل متساوي، ويميل

الأفراد هنا إلى حل الصراع لتحقيق الرضا الجزئي، على أساس التنازل على شيء للوصول إلى قرار مقبول ويتم من خلال تقسيم الاختلافات وتبادل التنازلات من جميع الاطراف للوصول إلى موقف التسوية.(في خميس، 2014، 47-50)

ترى الباحثة أن الصراع ظاهرة صحية، فهي تحفز الأفراد على الإبداع والبحث عن حلول للحد من آثار هذا الصراع، فهي تنمي مهارات اتخاذ القرارات والتفاوض والحوار وحل المشكلات، وقد تتغير الاستراتيجية من فرد لآخر ومن موقف لآخر حسب أهمية الشخص المقابل مقارنة مع أهمية الأهداف والمنافع المرجوة.

#### الدراسات السابقة

##### 1. دراسة أحمد(2012)

علاقة الذكاء الانفعالي باستراتيجيات إدارة الصراع لدى المتفوقين دراسيا هدفت الدراسة الى التعرف طبيعة العلاقة بين الذكاء الانفعالي واستراتيجيات ادارة الصراع لدى المتفوقين دراسيا، وقد استخدم الباحث مقياس الذكاء الانفعالي من اعداد الباحث، ومقياس استراتيجيات إدارة الصراع من اعداد الباحث ايضاً على عينة مكونة من (296) طالب وطالبة من المتفوقين دراسيا بمحافظة المينا في المرحلة الثانوية، وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ايجابية بين الذكاء الانفعالي واستراتيجيات ادارة الصراع فيما عدا استراتيجية التوافق

##### 2. كياكشي، أوزيلدير (2017) (kayikci, Ozyidirim)

استراتيجيات إدارة الصراع لمديري المدارس أثناء نزاعهم مع مشرفيهم  
The Conflict Management Strategies Of School  
Administrators While Conflicting With Their Supervisors

هدفت الدراسة الى تحديد الاستراتيجيات التي يستخدمها المديرون في المدارس وعدد المرات التي يستخدموها وما إن كانت هذه الاستراتيجيات تتغير وفقاً للمواقف التي يتعرضون لها، وقد استخدم الباحثان مقياس بوتنام وويلسون (Putnam, Wilson, 1982) لاستراتيجيات إدارة الصراع، على عينة بلغت

370 مدير ومديرة في المدارس، وتوصلت الدراسة إلى أن أسلوب المساومة هو أكثر الاستراتيجيات استخداماً لعينة البحث.

### 3. دراسة بخيت(2017)

القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات في ضوء الصلابة النفسية لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب الادارية من الجنسين

هدفت الدراسة الى التحقق من علاقة كل من القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات بالصلابة النفسية لدى افراد العينة المكونة من (234)، وشملت الدراسة على مقياس اتخاذ القرارات ومقياس حل المشكلات من اعداد الباحث، مقياس مخيمر(2002) للصلابة النفسية. وقد توصلت الدراسة الى وجد علاقة ارتباط ايجابية بين حل المشكلات واتخاذ القرارات وبين الصلابة النفسية.

### 4. دراسة حليلة وأمال (2018)

الصلابة النفسية وعلاقتها بأساليب مواجهة الضغوط لدى الطالبات المقيّمات

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين المتغيرين وعلى مستوى الصلابة لدى عينة من 60 طالبة من جميع الاختصاصات مقيمة في الجزائر حيث اتبع الباحثين المنهج الوصفي في الدراسة واشتملت ادوات البحث على مقياس الصلابة النفسية لمخيمر(2002) ومقياس أساليب مواجهة الضغوط للهالي (2009)، حيث بينت الدراسة فروق بين مستويات الصلابة بين الطالبات تعزى لمتغير العمر.

### 5. دراسة عيدي (2019)

التمكين النفسي وعلاقته بالصلابة النفسية لدى المرشدين التربويين  
هدفت الدراسة الى التعرف على وجود علاقة ارتباطية بين التمكين النفسي و الصلابة النفسية لدى المرشدين التربويين قي بغداد، حيث استخدم الباحث مقياس الصلابة النفسية لكوباسا (1979) ومقياس التمكين النفسي من بناء الباحث، وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرين

كما أن المرشدين التربويين يتمتعون بمستوى مرتفع من الصلابة النفسية والتمكين النفسي.

تشير الدراسات السابقة إلى أهمية الصلابة النفسية للفرد حيث أكدت نتائج العديد من الدراسات على وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الصلابة النفسية ومتغيرات ايجابية كالتمكين النفسي وحل المشكلات واتخاذ القرارات وأساليب مواجهة الضغوط، كما وأيدت الدراسات الفكرة القائلة أن الصلابة تعمل كعامل وقاية من الآثار السلبية للضغوط.

أما بالنسبة لمتغير استراتيجيات ادارة الصراع فقد اكدت الدراسات على أهمية التمتع بهذه الاستراتيجيات في مواقف الحياة المختلفة وفي الحياة المهنية للأفراد، وقد عرضت بعض الدراسات نتائج مختلفة في علاقة الاستراتيجيات مع بعض المتغيرات كالذكاء الانفعالي ففي الدراسات التي تم عرضها سابقاً احدى الدراسات اكدت على وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي و استراتيجية التعاون ودراسة اخرى نفت هذه العلاقة، وربما يعود السبب لاختلاف العينة، ونستنتج مما سبق أن دراسات علم النفس لا يوجد نتائج مطلقة، فقد تختلف النتائج بنفس المتغيرات نتيجة لتغير احد العوامل المؤثرة ولو كان هذا التغير بسيط .

#### إجراءات البحث

1. منهج البحث: لقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي كونه الأكثر ملائمة لأهداف البحث. ويعتمد هذا المنهج على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كمياً أو كيفياً، فالتعبير الكمي يصف الظاهرة وصفاً رقمياً حيث يوضح حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى، أما التعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها (عبيدات، 1993، 69).

2. مجتمع البحث: يتحدد مجتمع البحث الحالي بطلبة الارشاد النفسي في كلية التربية بجامعة البعث المسجلين في السنتين الأولى والخامسة للعام الدراسي 2020-2021 والبالغ عددهم 631 طالباً وطالبة.

3. عينة البحث: تتألف من 91 طالباً وطالبة جرى اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة ونسبة 14,42% كما في الجدول (1) التالي:

الجدول (1) يبين حجم العينة

النسبة %	عدد افراد عينة البحث	عدد افراد مجتمع البحث	السنة
9,29 %	53	570	الاولى
23,6 %	38	161	الخامسة
14,42 %	91	631	المجموع

4. أدوات البحث: لغرض تحقيق أهداف البحث الحالي، فقد اقتضى اعتماد أداتين للبحث، بعد التأكد من صدقهما وثباتهما كمايلي:

#### أولاً: مقياس استراتيجيات إدارة الصراع

مقياس توماس كيلمان (TKI) للتقييم الذاتي، يتكون المقياس من خمسة أبعاد ( أسلوب التعاون - أسلوب التنافس - أسلوب التسوية (المساومة) - أسلوب التنازل (المستوعب) - أسلوب التجاهل (التفادي) ) موزعة على 35 فقرة 7 بنود لكل أسلوب. وتصحح الاستجابة عليها؛ بعد اختيار بديل واحد من البدائل الخمسة بالشكل التالي: (دائماً ( 5 درجات - (غالبا ( 4 درجات - (أحيانا ( 3 درجات - (نادرا ( 2 درجة - (أبدا ( 1 درجة).

#### صدق الاتساق الداخلي:

تم التحقق من الاتساق الداخلي للمقياس بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية تكونت من (20). وتم بموجب هذه الطريقة حساب معامل الارتباط بين درجة الفرد على كل بند من بنود الابعاد و درجة البعد الذي ينتمي إليه هذا البند، وكذلك معامل ارتباط البند مع الدرجة الكلية للمقياس ككل، ومعامل ارتباط البعد مع الدرجة الكلية للمقياس ككل، و معامل ارتباط كل بعد مع باقي الابعاد، وتم ذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (Spss)، ويوضح الجدول رقم (2) معاملات الاتساق الداخلي للبنود مع الدرجة الكلية

للبعد الذي ينتمي إليه البند، ومعامل ارتباط البند مع الدرجة الكلية للمقياس ككل، ومعامل ارتباط البند مع الدرجة الكلية للمقياس ككل.

### الجدول (2) معاملات الاتساق الداخلي لبند المقياس

أسلوب التجاهل		أسلوب التنافس		أسلوب التعاون	
معامل ارتباط البند مع البعد	البند	معامل ارتباط البند مع البعد	البند	معامل ارتباط البند مع البعد	البند
**0.844	29	**0.855	8	**0.884	1
**0.805	30	**0.782	9	**0.836	2
**0.806	31	**0.903	10	**0.765	3
**0.705	32	**0.841	11	**0.838	4
**0.760	33	**0.753	12	**0.885	5
**0.702	34	**0.784	13	**0.911	6
**0.654	35	**0.848	14	**0.853	7
أسلوب التنازل			أسلوب التسوية		
معامل ارتباط البند مع البعد	البند	معامل ارتباط البند مع البعد	البند	معامل ارتباط البند مع البعد	البند
**0.820	22	**0.873	15	**0.873	15
**0.755	23	**0.921	16	**0.921	16
**0.890	24	**0.955	17	**0.955	17
**0.780	25	**0.851	18	**0.851	18
**0.602	26	**0.762	19	**0.762	19
**0.781	27	**0.652	20	**0.652	20
**0.860	28	**0.858	21	**0.858	21

(\*\*) دالة عند مستوى دلالة 0.01 ، (\*) دالة عند مستوى دلالة 0.05.

من خلال الجدول السابق يتبين أن جميع معاملات ارتباط البنود مع الدرجة الكلية للبعد (التابعة له) دالة عند مستوى دلالة (0.01) .

### الجدول (3) معامل ارتباط كل بعد مع الأبعاد الأخرى ومع الدرجة الكلية للمقياس

بعد التجاهل	بعد التنازل	بعد التسوية	بعد التنافس	بعد التعاون	الكلية	الكلية
					1	الكلية
				1	**0.944	بعد التعاون
			1	**0.865	**0.971	بعد التنافس
		1	**0.862	**0.813	**0.914	بعد التسوية
	1	**0.878	**0.967	**0.904	**0.981	بعد التنازل
1	**0.944	**0.827	**0.942	**0.936	**0.973	بعد التجاهل

يبين الجدول السابق معامل ارتباط كل بعد مع الأبعاد الأخرى وكل بعد مع الدرجة

الكلية للمقياس دالة عند مستوى دلالة (0.01)

### 3- الصدق التمييزي:

يقوم هذا النوع من الصدق على المقارنة بين درجات المجموعات الطرفية للاختبار، كأن تؤخذ درجات الفئة العليا المحصلة في هذا الاختبار وتقارن بدرجات الفئة الدنيا، ثم تحسب الدلالة الإحصائية للفرق بين متوسط الفئتين فإذا ظهرت هذه الدلالات يعتبر الاختبار صادقاً.

ووفقاً لهذه الطريقة تم ترتيب درجات ( العينة الاستطلاعية) على كل بعد من أبعاد المقياس، ثم تم أخذ مجموعة الذين حصلوا على أعلى الدرجات (الربع الأعلى) و مجموعة الذين حصلوا على أدنى الدرجات (الربع الأدنى) للتأكد فيما إذا كانت المقياس قادة على التمييز بين ذوي الدرجات العليا وذوي الدرجات الدنيا في المقياس. والجدول رقم (4) يبين نتائج اختبار "ت" (T test).

**الجدول (4) دلالة الفروق بين الربع الأعلى و الربع الأدنى بالنسبة إلى المقياس ككل و ابعاده الفرعية باستخدام اختبار ت (T test)**

القرار	الدلالة الإحصائية sig	درجة الحرية	ت المحسوبة	الربع الأعلى ن=5		الربع الأدنى ن=5		محاور المقياس
				ع	م	ع	م	
دال	0.000	8	7.660	3.11	27.80	2.16	14.80	أسلوب التعاون
دال	0.000	8	7.866	3.70	29.80	2.00	15.00	أسلوب التنافس
دال	0.000	8	14.142	1.48	29.20	1.64	15.20	أسلوب التسوية
دال	0.000	8	12.122	1.78	28.20	1.30	16.20	أسلوب التنازل
دال	0.000	8	9.099	2.77	29.20	1.94	15.40	أسلوب التجاهل
دال	0.000	8	11.894	11.79	144.20	4.72	76.60	المقياس ككل

من خلال الجدول السابق يتبين أن الفروق بين متوسطي درجات المجموعتين دالة بالنسبة إلى الدرجة الكلية للمقياس، و مجالاتها الفرعية، وهذا يعني أن المقياس يتصف بالصدق

التمييزي، حيث أنّها قادر على التمييز بين ذوي الدرجات العليا وذوي الدرجات الدنيا بالنسبة للمقياس ككل وكذلك بالنسبة لمجالاته الفرعية.

#### 4- ثبات المقياس:

تمّ التأكيد من ثبات المقياس وأبعاده الفرعية باستخدام طريقتي: ألفا كرونباخ، التجزئة النصفية. ويوضح الجدول رقم (5) معاملات ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ، والتجزئة النصفية.

#### الجدول (5) معاملات ثبات المقياس ككل وأبعاده الفرعية بطريقة ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية

قيمة معامل الثبات		محاور المقياس
التجزئة النصفية	ألفا كرونباخ	
0.847	0.801	أسلوب التعاون
0.813	0.796	أسلوب التنافس
0.800	0.798	أسلوب التسوية
0.787	0.791	أسلوب التنازل
0.723	0.785	أسلوب التجاهل
0.822	0.834	المقياس ككل

من خلال الجدول السابق يتبين أن المقياس ككل وأبعاده الفرعية تتصف بدرجات مرتفعة من الثبات، وهذا يعني أنه صالح للاستخدام.

#### ثانياً: مقياس الصلابة النفسية

مقياس الصلابة النفسية (مخيمر، 2002) وهو مقياس تقرير ذاتي حيث يتكون المقياس من 47 فقرة، منها 16 فقرة تقيس الالتزام و 15 فقرة تقيس التحكم و 16 فقرة تقيس التحدي، المقياس ثلاثي البدائل (تتطبق تماماً 3 درجات) و (تتطبق أحياناً درجتين) و (لا تتطبق نهائياً درجة واحدة) بالنسبة لل فقرات الايجابية أما بالنسبة للنبود السلبية فيتم عكس الدرجات.

#### صدق الاتساق الداخلي:

تم التحقق من الاتساق الداخلي للمقياس بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية تكونت من (20). وتم بموجب هذه الطريقة حساب معامل الارتباط بين درجة الفرد على

كل بند من بنود المقياس مع الدرجة الكلية للمقياس ككل، وتم ذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (Spss)، ويوضح الجدول رقم (6) معاملات الاتساق الداخلي للبنود مع الدرجة الكلية للمقياس ككل.

الجدول (6) معاملات الاتساق الداخلي لبنود المقياس

البند	معامل ارتباط البند	البند	معامل ارتباط البند
1	**0.847	24	**0.724
2	**0.751	25	**0.740
3	**0.740	26	**0.630
4	**0.735	27	**0.767
5	**0.748	28	**0.714
6	**0.735	29	**0.699
7	**0.743	30	**0.609
8	**0.760	31	**0.711
9	**0.659	32	**0.732
10	**0.625	33	**0.735
11	**0.680	34	**0.691
12	**0.795	35	**0.707
13	**0.847	36	**0.705
14	**0.659	37	**0.632
15	**0.652	38	**0.771
16	**0.652	39	**0.652
17	**0.633	40	**0.631
18	**0.681	41	**0.673
19	**0.727	42	**0.735
20	**0.792	43	**0.632
21	**0.853	44	**0.650
22	**0.697	45	**0.789
23	**0.812	46	**0.674

(\*\*) دالة عند مستوى دلالة 0.01 ، (\*) دالة عند مستوى دلالة 0.05.

من خلال الجدول السابق يتبين أن جميع معاملات ارتباط البنود مع الدرجة الكلية

للمقياس دالة عند مستوى دلالة (0.01) و مستوى الدلالة (0.05).

**الجدول (7) معامل ارتباط كل بعد مع الابعاد الاخرى ومع الدرجة الكلية للمقياس**

بعد التحدي	بعد التحكم	بعد الالتزام	الكلية	
			1	الكلية
		1	**0.996	بعد الالتزام
	1	**0.884	**0.994	بعد التحكم
1	**0.988	**0.992	**0.997	بعد التحدي

من خلال الجدول السابق يتبين أن جميع معاملات ارتباط البنود مع الدرجة الكلية للمقياس دالة عند مستوى دلالة (0.01) و مستوى الدلالة (0.05).

• **الصدق التمييزي:**

وفقاً لهذه الطريقة تم ترتيب درجات ( العينة الاستطلاعية) على كل بعد من أبعاد المقياس، ثم تم أخذ مجموعة الذين حصلوا على أعلى الدرجات (الربع الأعلى) و مجموعة الذين حصلوا على أدنى الدرجات (الربع الأدنى) للتأكد فيما إذا كانت المقياس قادة على التمييز بين ذوي الدرجات العليا وذوي الدرجات الدنيا في المقياس. والجدول رقم (8) يبين نتائج اختبار "ت" (T test).

**الجدول (8) دلالة الفروق بين الربع الأعلى و الربع الأدنى بالنسبة إلى**

المقياس باستخدام اختبار

ت (T test)، (ن = 10)

القرار	الدلالة الإحصائية sig	درجة الحرية	ت المحسوبة	الربع الأعلى ن=5		الربع الأدنى ن=5	
				ع	م	ع	م
دال	0.000	8	17.461	3.96	121.80	6.40	63.00

من خلال الجدول السابق يتبين أن الفروق بين متوسطي درجات المجموعتين دالة بالنسبة إلى الدرجة الكلية للمقياس ، وهذا يعني أن المقياس يتصف بالصدق التمييزي، حيث أنه قادر على التمييز بين ذوي الدرجات العليا وذوي الدرجات الدنيا بالنسبة للمقياس ككل.

### صدق المحكمين

قامت الباحثة بعرض المقياس على مجموعة من المختصين في علم النفس والقياس النفسي في جامعتي حمص وحماه، وذلك بغية التأكد من صدقة وأن عباراته تقيس ما وضعت لقياسه، وما ان كانت كل عبارة تنتمي الى البعد المدرجة فيه أم لا، حيث اشار السادة المحكمين الي بعض الملاحظات التي تم الاخذ بها والتي كانت تدور حول اعادة صياغة العبارات وفصل البنود عن بعضها لتصبح اكثر دقة، وقد تم الأخذ بجميع الملاحظات والالتزام، وتم حذف فقرة من بعد التحكم والتي تنص على (أؤمن بالمثل الشعبي" قيراط حظ ولا فدان شطارة").

#### • ثبات المقياس:

تمّ التأكد من ثبات المقياس باستخدام طريقتي: ألفا كرونباخ، التجزئة النصفية باستخدام معادلة (سبيرمان - براون). ويوضح الجدول رقم (9) معاملات ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ، والتجزئة النصفية.

#### الجدول (9) معاملات ثبات المقياس ككل بطريقة ألفا كرونباخ و التجزئة النصفية

قيمة معامل الثبات	
ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية
0.756	* * 0.721

من خلال الجدول السابق يتبين أن المقياس ككل يتصف بدرجات مرتفعة من الثبات، وهذا يعني أنه صالح للاستخدام.

#### عرض نتائج البحث وتفسيرها:

1. السؤال الاول: ما مستوى الصلابة النفسية لدى طلبة الإرشاد

#### النفسي في جامعة البعث؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسط والنسبة المئوية ودرجة

الصلابة النفسية لدى افراد العينة، كما في الجدول (10) التالي:

### الجدول (10) يبين مستوى الصلابة النفسية لدى افراد العينة

مستوى الصلابة	النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
متوسط	65.01	16.39	89.73

وقد تم حساب مستوى الصلابة تبعاً لطول الفئة بالقانون التالي  
 طول الفئة = (اعلى درجة للاستجابة على المقياس - ادنى درجة  
 للاستجابة على المقياس) ÷ عدد البدائل  
 :  $30,66 = 3 \div (46-138)$  تقريباً

ويكون أدنى مستوى للصلابة بين 46 و 76,66 والمستوى المتوسط بين  
 76,66 و 107,32 والمستوى المرتفع بين 107,32 و 138 .

يتبين من الجدول (10) أن جميع افراد عينة البحث يتمتعون بمستوى  
 صلابة متوسطة، وربما يعود ذلك لكونهم طلبة في الجامعة ولم يخضوا الكثير  
 من التجارب التي لربما قد تكون سببا في رفع مستوى الصلابة بشكل أكبر،  
 حيث أن المرء كلما ازداد عمرا كلما ازدادت تجاربه وخبراته في الحياة الامر الذي  
 قد يعمل على رفع صلابته النفسية .وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة  
 البيرقدار (2011) حيث توصلت الدراسة الى ام مستوى الصلابة النفسية متوسط  
 لدى عينة افراد البحث.

2. السؤال الثاني: ما هي استراتيجيات إدارة الصراع المستخدمة

لدى طلبة الإرشاد النفسي في جامعة البعث؟

للإجابة على هذا السؤال تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف  
 المعياري والوزن النسبي لدرجات عينة البحث لكل استراتيجية من استراتيجيات  
 ادارة الصراع، كما في الجدول (11) التالي:

## رقم (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لدرجات

## عينة البحث لكل استراتيجيات من استراتيجيات ادارة الصراع

الترتيب	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الدرجة الكلية	عدد الفقرات	الاستراتيجيات
1	77.45	4.08	27.11	35	7	التعاون
4	68.32	4.22	23.91	35	7	التنافس
2	74.72	4.50	26.15	35	7	التسوية
5	66.97	3.10	23.44	35	7	التنازل
3	69.89	3.06	24.46	35	7	التجاهل

وتم حساب الوزن النسبي من خلال قسمة المتوسط الحسابي على الدرجة الكلية

للبعد مضروب بمئة

يتبين من الجدول السابق أن درجات تفضيل استراتيجيات ادارة الصراع جاءت مرتفعة جميعها، إلا أن استراتيجية التعاون أكثر الاستراتيجيات استخداما بوزن نسبي 77.54% في المرتبة الاولى، ومن ثم تليها في المرتبة الثانية استراتيجيات التسوية بوزن نسبي 74.72، من ثم استراتيجيات التجاهل في المرتبة الثالثة بوزن نسبي 69.89، وتليها استراتيجيات التنافس في المرتبة الرابعة بوزن نسبي 68.32، واستراتيجيات التنازل بوزن نسبي 66.97 اقل الاستراتيجيات استخداما لأفراد العينة في المرتبة الاخيرة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة نجوين وأخرون (Nguyen et al, 2015) التي بينت ان استراتيجيتي التعاون والتسوية الاكثر استخداما لدى الطلبة، في حين تختلف مع نفس الدراسة من حيث أن استراتيجية المنافسة أقل لاستراتيجيات استخداما لدى افراد العينة.

الفرضية الاولى: لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) بين درجات أفراد العينة على أبعاد مقياس استراتيجيات الصراع ودرجاتهم على مقياس الصلابة النفسية.

وللتحقق من صحة النظرية نقوم بحساب معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج

كما في الجدول (12) التالي:

## الجدول (12) العلاقة الارتباطية بين استراتيجيات إدارة الصراع والصلابة النفسية

### لدى أفراد البحث

القرار	مستوى الدلالة Sig	قيمة معامل الارتباط	الصلابة النفسية		استراتيجيات الصراع		ن = 91
			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
دال	0.000	**0.602	16.39	89.73	4.08	27.11	استراتيجية التعاون
دال	0.000	**0.726	16.39	89.73	4.22	23.91	استراتيجية التنافس
دال	0.000	**0.716	16.39	89.73	4.50	26.15	استراتيجية التسوية
غير دال	0.847	0.020	16.39	89.73	3.10	23.44	استراتيجية التنازل
غير دال	0.967	0.004	16.39	89.73	3.06	24.46	استراتيجية التجاهل
غير دال	0.331	0.103	16.39	89.73	9.73	124.24	استراتيجيات الصراع ككل

يتضح من الجدول (12) ما يلي: وجود علاقة ارتباطية موجبة بين استراتيجيات ادارة الصراع (التعاون - التنافس - التسوية) والصلابة النفسية، ويمكننا تفسير ذلك بأن الافراد الذين يستخدمون استراتيجيات التعاون والتسوية هم الافراد الذين يشعرون بالالتزام اتجاه الذات والآخرين ورغبتهم باستخدام هذين الاسلوبين يكمن في قدرتهم على السيطرة على الاحداث تدور حوله مما يجعلهم يسعون لإيجاد الحلول المناسبة لهم وللآخرين للصراع الذي يتعرضون له وتحدي هذا الصراع، كما ونستطيع القول ان الرغبة في التحدي قد تدفع الفرد للمنافسة في كثير من الاحيان ولكن ارتباط بعد التحدي مع بعدي الالتزام والسيطرة في الصلابة النفسية يجعل المنافسة أمر إيجابي، وهذه الدراسة تتفق اجرائياً مع بينت دراسة بخيت (2017) التي توصلت الى وجود علاقة ارتباطية بين القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات وبين الصلابة النفسية، وهنا يمكننا أن نعتبر أن كل من حل المشكلات واتخاذ القرارات جزء من استراتيجيات ادارة الصراع.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات افراد العينة على ابعاد مقياس استراتيجيات الصراع تبعا لمتغير السنة الدراسية وللتحقق من صحة النظرية نقوم بحساب معامل ت ستودنت وكانت النتائج كما في الجدول (13) التالي:

الجدول (13) الفروق في مقياس استراتيجيات ادارة الصراع تبعا لمتغير السنة الدراسية

القرار	مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة (ت)	السنة 5 ن=38		السنة 1 ن=53		المحور
				الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
دال	0.016	89	2.447	4.45	28.63	5.39	26.01	استراتيجية التعاون
دال	0.000	89	6.917	3.32	27.57	4.84	21.28	استراتيجية التنافس
دال	0.000	89	4.515	3.79	28.97	5.77	24.13	استراتيجية التسوية
غير دال	0.550	89	0.600	3.99	23.73	4.00	23.22	استراتيجية التنازل
غير دال	0.231	89	1.205	3.83	25.02	3.75	24.05	استراتيجية التجاهل
غير دال	0.241	89	1.181	12.85	126.10	12.66	122.90	استراتيجيات الصراع ككل

يتضح من الجدول (13) ما يلي: توجد فروق تعزى لطلبة السنة الخامسة في استراتيجيات التعاون والتنافس والتسوية في حين لا توجد فروق في الاستراتيجيتين الأخرتين، وربما تعزى هذه الفروق الى أن طلبة السنة الخامسة يطورون استراتيجيات ادارة الصراع خلال حياتهم الجامعية وذلك بما يتناسب مع اهدافهم، حيث يمكننا القول أنه تطور استراتيجيات إدارة الصراع قد يحدث نتيجة الخبرات والتجارب المتراكمة للفرد. تتفق هذه النتائج مع دراسة نجوين وآخرون (Nguyen et al, 2015) في أن طلاب السنة الاخيرة يظهرون ميلاً لاستخدام استراتيجية التسوية في حين تختلف مع نفس الدراسة أن استراتيجيات التعاون كانت أكثر استخداماً من قبل طلاب السنة الاولى.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات

افراد العينة على مقياس الصلابة النفسية تبعاً لمتغير السنة الدراسية

وللتحقق من صحة النظرية نقوم بحساب ت ستوننت وكانت النتائج كما في

الجدول (14) التالي:

الجدول (14) الفروق في الصلابة النفسية تبعاً لمتغير السنة الدراسية

القرار	مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة (ت)	السنة 5 ن=38		السنة 1 ن=53	
				الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
دال	0.000	89	7.787	13.23	102.76	13.72	80.37

يتضح من الجدول السابق أنه توجد فروق في مستوى الصلابة تعزى لصالح طلبة السنة الخامسة، ويمكن تفسير ذلك بأن الطلبة خلال سنوات دراستهم السابقة قد يعيشون ضغوطاً نفسية ساهمت في رفع مستوى الصلابة لديهم ، بالإضافة الى انه من الممكن أن يكونوا قد اكتسبوا من المعرفة خلال دراستهم للإرشاد النفسي ما يساعدهم على بلورة شخصياتهم وتطوير صلابتهم النفسية، وقد تتفق اجرائيا هذه النتيجة مع دراسة حليلة وامال(2018) التي توصلت ان الطالبات ذوات الفئة العمرية الاكبر يتمتعن بصلابة نفسية اعلى مستوى من نظرياتهن ذوات الفئة العمرية الاصغر .

### التوصيات والمقترحات

1. إعداد برنامج لتدريب طلبة الارشاد النفسي على استراتيجيات إدارة الصراع.
2. تدريب طلبة الارشاد النفسي على استخدام استراتيجيات الصراع التعاون والمساومة بحيث انها الاكثر تناسباً لمهنة الارشاد النفسي، وتقليل استخدام اسلوبي التجاهل والتنازل.
3. إعداد برنامج لرفع مستوى الصلابة لدى طلبة الارشاد النفسي.
4. إجراء المزيد من الدراسات عن علاقة استراتيجيات ادارة الصراع مع متغيرات أخرى كحل المشكلات لدى طلبة الارشاد النفسي أو متغيرات خاصة بسمات شخصية المرشد ومهاراته.
5. خص طلبة الارشاد النفسي بمزيد من الدراسات التي قد تفيدهم في حياتهم المهنية.

## المراجع والمصادر:

- أبو الندى، عبد الرحمن.(2007). الصلابة النفسية وعلاقتها بضغوط الحياة لدى طلبة جامعة الازهر بغزة.[رسالة ماجستير غير منشورة]،كلية التربية، غزة.
- أحمد، احمد جمال طه.(2012). علاقة الذكاء الانفعالي باستراتيجيات إدارة الصراع لدى المتفوقين دراسيا، *مجلة البحث في التربية وعلم النفس*. المجلد(29)، العدد(1)، ص311-274.
- أسماء، خميس.(2014). أساليب إدارة الصراع التنظيمي حسب نموذج توماس وكولمان وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عمال القطاع الصحي. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة سطيف، الجزائر .
- بخيت، محمد السيد.(2017). القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات في ضوء الصلابة النفسية لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب الادارية من الجنسين . الزقازيق. *مجلة كلية التربية*. العدد (97)، ص 339-398.
- بسيسو، نادرة وأبو غالي، عطاف.(2009). التوافق المهني وعلاقته بأساليب إدارة الصراع لدى مديري المدارس الثانوية في محافظات غزة. *مجلة الجامعة الاسلامية*. سلسلة الدراسات الانسانية. المجلد(17)، العدد(2)، ص 419-464.
- البيرقدار، تنهيد.(2011). الضغط النفسي وعلاقته بالصلابة النفسية لدى طلاب كلية التربية. جامعة الموصل. *مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية*. المجلد(11)، العدد(1)، ص56-28 .
- جواد، هند فؤاد و هادي، سلمى كاظم.(2019). إدارة الصراع وفق نموذج توماس دراسة استطلاعية في دائرة مدينة الطب في بغداد. *مجلة الفنون والادب وعلوم الانسانيات والاجتماع*. العدد(34)، ص 247-266.
- حليمة، شابي وآمال، نواوية.(2018). الصلابة النفسية وعلاقتها بأساليب مواجهة الضغوط لدى الطالبات المقيّمات. [رسالة ماجستير غير منشورة]. جامعة 08 ماي 1945، الجزائر .

حفيظ، إيمان. (2018). استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في العاصمة الجزائر وعلاقتها بالاتصال الفعال من وجهة نظر المعلمين. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة الشرق الاوسط، الجزائر.  
حسين، سلامة وحسين، طه. (2007). استراتيجيات ادارة الصراع المدرسي. عمان: دار الفكر

حمود، خضير كاظم. (2002). السلوك التنظيمي. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.  
راضي، زينب. (2008). الصلابة النفسية لدى أمهات شهداء انتفاضة الاقصى وعلاقتها ببعض المتغيرات. [رسالة ماجستير غير منشورة]. كلية التربية. غزة، فلسطين.  
رضوان، محمود. (2012). إدارة النزاعات والصراعات في العمل. المجموعة العربية للتدريب والنشر. ط1. القاهرة. مصر.

شند، سميرة وابراهيم، هبة والسعدي، أمل. (2015). الخصائص السيكومترية لمقياس الصلابة النفسية. مجلة الإرشاد النفسي. مركز الارشاد النفسي، العدد(44)، ص 445-462.

صبرينة، غربي وريحة، بن عامر. (2013). الذكاء الانفعالي واستراتيجيات مواجهة الصراع التنظيمي لدى القادة التربويين بمؤسسات التعليم المتوسط. مجلة دراسات نفسية وتربوية. جامعة قاصدي مرياح ورقلة. الجزائر. العدد(11):ص71-96  
الصمادي، زياد. (2010). حل النزاعات. جامعة السلام التابعة للأمم المتحدة.  
عبيدات، دوقان(1993). البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، الرياض: دار أسامة للنشر.

علاء الدين، هلكا. (2016). الصلابة النفسية وعلاقتها بكل من تحمل الضيق والابعاد الاساسية للشخصية لدى عينة من المراهقين اللبنانيين. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة بيروت العربية، بيروت.

عيدي، جاسم محمد. (2019). التمكين النفسي وعلاقته بالصلابة النفسية لدى المرشدين التربويين. جامعة المستنصرية. مركز البحوث النفسية. مجلد (30)، العدد(4)، ص 349-396.

فاروق السيد، عثمان (2001). القلق وإدارة الضغوط النفسية. القاهرة: دار الفكر العريب.

- قرشي، عبد الكريم وفايزة، رويم. (2015). الاستراتيجيات الخمس لادارة الصراع . مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية، دراسات نفسية وتربوية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد(14)، ص 87- 90 .
- محاسنة، أحمد والعظمت، عمر.(2018). استراتيجيات إدارة الصراع لدى معلمي المدارس في لواء قصبة المفرق وعلاقتها بكفاءة الاتصال. الجامعة الهاشمية. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*. المجلد(15)، العدد(1)، ص 17- 32.
- مخيمر، عماد.(1996). إدراك القبول/الرفض وعلاقته بالصلابة النفسية لطلاب الجامعة. *مجلة دراسات نفسية*. المجلد (6)، العدد (2): ص(275- 299)
- مخيمر، عماد.(2002). الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية متغيرات وسيطيه في العلاقة بين الضغوط وأعراض الاكتئاب لدى الشباب الجامعي، *المجلة العربية للدراسات النفسية*، العدد(7)، المجلد(17)، ص 1-20
- مخيمر، عماد.(2002). استبيان الصلابة النفسية. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

## References :

- Cooper,C.L.(2005). *Hand book of stress medicine and Health*.2<sup>nd</sup> ed. CRC PRESS,U.S.A.
- David,w.c.(2000). Dimensionality of Hardiness and its role in stress- relationship among chinese adolescents in hong kong. *Journal of youth and adolescence*. Vol(29).No(2): (147-162)
- Eschleman,K.J.Bowling,N.A.Alarcon,G.M.(2010).Meta-Analizc Examination of Hardiness. *International Journal of stress Management*. Vol(17). No(4): (277-307).
- Funk,S.C.(1992).Hardness Review of Theory and Research. *Journal of Health Psychology*,Vol(11). No(5): (335-345).
- Kobasa.S.C.(1979). Stressful The Events Personality and Health: an inquiry in hardiness. *Journal Of Personality and Social Psychology*, Vol(37). No(1): (1-11).
- Kobasa,S.C., Maddi,S.C.,& Kahn,S.(1982). Hardiness and Health: a prospective study, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol(42).No(1):(168-177).
- Maddi,S.R.(1999).The personality construct of hardiness: effects on experiencing coping and strain. *Consulting psychology Journal: practice and research*.Vol(51).No(2): (83-94).
- Maddi,S.R.(2004).Hardiness an operationalization of existential courage, *Journal of Humanistic Psychology*.Vol(44).No(3): (279-298)
- Maddi,S.R.(2007).Relevance of Hardiness Assessment and Training to Military Context, *Journal of Military Psychology*,Vol(19),No(1): (61-70)
- Mund, P.(2016).Concept of hardiness. *International Research journal of Engineering, IT&Scientific Research*, Vol(2).No(1):34-40
- Ozyidirim,G. Kayikci,K.(2017). The conflict Management strategies of school administrators while conflicting with their supervisors. *European Journal of Education Studies*. Vol(3). No(8): (1-19).

Robbins,S.P.Judge,T.A.(2013).Organizational Behavior. Pearson Education, Inc., 15<sup>th</sup> ed, U.S.A.

Zhang,L.F.(2011). Hardiness and the big five personality traits among Chinese university students. *Journal of learning and individual differences*. Vol(21).No(1): 109-113

Nguyen, H.A., Pham,S.V.,Hong le, D.T. & Nguyen, V.A. (2015, November). Conflict management strategies of students and its contributory factors. Retrieved October 26, 2017, from: //www.Researchgate.net/ publication/303459981