

# وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

## جامعة غمار ثليجي - الأغواط -

ميدان: العلوم الاجتماعية والإنسانية

شعبة: علم النفس و الأرو فونيا

تخصص: علم النفس عمل وتنظيم

وتسيير الموارد البشرية



كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرو فونيا

فونيا

### أثر الصراع التنظيمي لدى المرأة العاملة في مؤسسة تربية

(عبيبات مرزوق ولاية الأغواط)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علم النفس تخصص: علم النفس عمل

وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف الأستاذة

من إعداد الطالبة:

بسكرة حدة

بن عامر روان

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
د. محمود رمضان	أستاذ التعليم العالي	جامعة غمار ثليجي	مناقش
د. بسكرة حدة	أستاذة محاضر أ	جامعة غمار ثليجي	مشرف
د. صافي محمد	أستاذ محاضر أ	جامعة غمار ثليجي	رئيس اللجنة

**2024/ 2025**

# شكر وعرفان

قال الله تعالى:

"لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ"

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم :

"من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

الحمد لله والثناء و الشكر لله العلي القدير

على نعمه الظاهرة و الباطنة وتوفيقى لإنجاز هذا البحث و اعترافا بالفضل وتقديرا للجميل  
ليسعني إتمام إعداد هذا البحث إلا أن اتوجه إلى الأستاذة المشرفة التي كانت حافزة ومنبعا  
لجهدى الأستاذة الدكتورة بسكر حدة لقبولها الإشراف على الرسالة وعلى توجيهاتها السديدة  
ونصائحها الدقيقة وملاحظتها القيمة وتساؤلها المستمرة عن هذا العمل التي اعتبرته عملها فلم  
يذكر جهدا لأجلها حتى يتم في أحسن الظروف فيزككي الله عنى كل الجزاء وبارك الله لها في  
وقتها وعملها مع التمني لها في الدوام التفوق والنجاح إلى أعلى المراتب في مشوراها العلمي  
واتقدم بالشكر والعرفان إلى الأساتذة اللجنة المناقشة الذين تحملوا عناء قراءة وتفحص  
المذكرة وإلى كل الذين همروني برحابة صدر وتابعوني ويسرو لي الطريق في إعداد هذه  
المذكرة التي نرجوا أن تكون مرجعا يستفاد منها

# إهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام

"وأخر دعواتهم أن الحمد لله رب العالمين"

مرحلتبي الدراسية قد شارفت على الانتهاء بالفعل بعد تعب ومشقة دامت سنين في سبيل العلم والعلم حملت في طياتها آمنيات الليالي وأصبح عنائي اليوم للعين فترة ها أنا اليوم أفنق على عتبة تخرجي أقطف ثمار تعبتي وأرفع قبعتي بكل الفخر فاللهم لك الحمد إذا رضيته ولك الحمد بعد الرضا لأنك وفقنتني على إتمام هذا النجاح وتحقيق حلمي وبكل حب أهدي ثمرة نجاحي وتخرجي إلى الذي زين إسمي بأجمل الألقاب من دعمني بلا حدود وأتاني بلا مقابل من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة داعمي الأول في مسيرتي وسندي وقوتي وملاذي بعد لله فخري واعتزازي والذي إلى من جعل الله الجنة تحت قدميها واحتضني قلبها قبل يديها وسلمت لي الشدائد بدعائها والدتي إلى من بهم أكبر وعليهم أعتد زمن بوجودهم أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها وإلى من عرفته معمم معنى الحياة إخوتي وأخيرا من قال أنا لها: نالها وأن لها إن أبت رنما عنها أتيت بها ما كنت لأفعل لولا توفيق من الله هاهو اليوم العظيم هنا اليوم الذي أجريت سنوات دراستي شاقة حاملة بها حتى توالى بمنه وكرمه لفرحة التمام فالحمد لله الذي

به خيرا وأهلا إلا وأخرقتني سرورا وفرحا ينسيني مشقتي

روان

## الملخص

هدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الصراع التنظيمي لدى المرأة العاملة في مؤسسة تربوية عبرات مرزوق بولاية الأغواط ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام الاستبيان والاعتماد على المنهج الوصفي وبرنامج الرزم الإحصائية Spss ومعامل الارتباط بيرسون وتحليل التباين ولتحقيق صحة الفرضيات الدراسة تطبقها على عينة قوامها 30 عاملة وتوصلت نتائج الدراسة إلى :

- تبين أن الصراع يؤثر سلبا بشكل دال إحصائيا على الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة لدى مؤسسة عن تربوية عند مستوى دلالة 0.000.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيا على مستوى الصراع التنظيمي تعزي لمتغير الأقدمية عند مستوى دلالة 0.911.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي تعزي لمتغير الكؤهل العلمي عند مستوى دلالة 0.715.

**الكلمات المفتاحية :** الصراع التنظيمي، المرأة العاملة.

## Abstract

This study aimed to examine the impact of organizational conflict on working women in an educational institution (Abirat Marzouq, Laghouat Province). To achieve the study's objectives, a questionnaire was used, adopting a descriptive approach along with the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), Pearson's correlation coefficient, and analysis of variance (ANOVA). The study hypotheses were tested on a sample of 30 female workers, and the results revealed the following:

1. Organizational conflict has a statistically significant negative impact ( $p = 0.000$ ) on the job performance of working women in the educational institution.
2. No statistically significant differences ( $p = 0.911$ ) were found in the level of organizational conflict attributed to seniority (work experience).
3. No statistically significant differences ( $p = 0.715$ ) were found in the level of organizational conflict attributed to educational qualifications

**Keywords:** Working women; organizational conflict



1	1	مقدمة- INTRODUCTION
5	2	الإطار النظري - BACKGROUND
5	1.2	مفهوم الصراع
5	1.1.2	تعريف الصراع الاصطلاحي
5	2.2.2	تعريف الصراع اللغوي
5	2.2	مفهوم التنظيم
5	1.2.2	تعريف التنظيم الاصطلاحي
5	2.2.2	تعريف التنظيم اللغوي
5	3.2	مفهوم الصراع التنظيمي
6	4.4	مفهوم المرأة العاملة
7	3.	المراجعة الأدبية للدراسات السابقة
8	1.3	التعقيب على الدراسات السابقة
14	1.1.3	من حيث الأهداف
14	2.1.3	من حيث الأدوات و المنهج
15	3.1.3	من حيث العينة
15	4.1.3	من حيث النتائج
16	4.	طريقة وأدوات الدراسة -METHOD-
17	1.4	منهجية الدراسة
17	2.4	حدود الدراسة
17	1.2.4	الحدود المكانية للدراسة
17	2.2.4	الحدود الزمانية للدراسة
17	3.4	المشاركون في الدراسة
18	1.3.4	خصائص المشاركون حسب السن
19	2.3.4	خصائص المشاركون حسب الحالة الاجتماعية
20	3.3.4	خصائص المشاركون حسب الأقدمية

20	4.3.4 خصائص المشاركون حسب عدد ساعات العمل-----
21	5.3.4 خصائص المشاركون حسب المؤهل العلمي-----
23	4.4 أدوات الدراسة-----
23	1.4.4 الخصائص السيكومترية للأداة الدراسة-----
23	2.4.4 صدق الاتساق الداخلي للاستبيان-----
24	3.4.4 صدق المقارنة الطرفية-----
25	4.4.4 ثبات أداة الدراسة-----
25	1.4.4.4 معامل الفا كرومباخ لقياس ثبات الاستبيان-----
27	5.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة-----
28	<b>5. نتائج الدراسة - RESULTS</b> -----
29	1.5 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الأولى-----
29	2.5 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية-----
30	3.5 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة-----
31	4.5 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة-----
32	5.5 عرض ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة-----
34	<b>6. مناقشة النتائج - DISCUSSION</b> -----
35	1.6 مناقشة وتفسير الفرضية الأولى-----
35	2.6 مناقشة وتفسير الفرضية الثانية-----
36	3.6 مناقشة وتفسير الفرضية الثالثة-----
37	<b>7. خاتمة- CONCLUSION</b> -----
39	<b>8. قائمة المراجع</b> -----
41	<b>9. قائمة الملاحق</b> -----

## قائمة الأشكال

- ✓ شكل (01) دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب السن.----- 19
- ✓ شكل (02) دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية.--- 20
- ✓ شكل (03) دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية.----- 21
- ✓ شكل (04) دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة حسب عدد ساعات العمل--- 22
- ✓ شكل (05) دائرة نسبية توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي----- 2

## قائمة الجداول

- ✓ جدول (1) ملخص دراسات السابقة .-----8
- ✓ جدول (2) خصائص المشاركون وفقا لمتغير السن-----17
- ✓ جدول (3) خصائص مشاركون وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية-----18
- ✓ جدول (4) خصائص مشتركون وفقا لمتغير حسب الأقدمية-----19
- ✓ جدول (5) خصائص مشاركون وفقا لمتغير حسب عدد ساعات العمل-----20
- ✓ جدول (6) خصائص مشاركون وفقا للمتغير مؤهل العلمي-----21
- ✓ جدول (7) يوضح نتائج صدق الاتساق الداخلي-----22
- ✓ جدول (8) يوضح نتائج مقارنه الطرفية الاستبيان-----24
- ✓ جدول (9) يوضح معامل الفا كرومباخ لقياس ثبات الاستبيان .-----24
- ✓ جدول (10) يوضح العلاقة بين صراع التنظيمي والاداء الوظيفي لدى الافراد العينة  
الدراسة-----25
- ✓ جدول (11) يوضح مستوى ظهور صراع تنظيمي لدى افراد العينات-----29
- ✓ جدول (12) يوضح مستوى الاداء الوظيفي لدى الافراد العينة-----30
- ✓ جدول (13) يوضح الفروق بين الافراد العينة في المستوى ظهور الصراع التنظيمي تبعا  
لمتغير الأقدمية-----31
- ✓ جدول (14) يوضح الفروق بين افراد العينة في مستوى ظهور صراع تنظيمي تابعه لمتغير  
المؤهل العلمي-----32

## قائمة الملاحق

- ✓ الملحق (01): الاستبيان ----- 41
- ✓ الملحق (02): الهيكل التنظيمي لمؤسسة عبيرات مرزوق ----- 44
- ✓ الملحق (03): نتائج برنامج SPSS----- 45



**-1-**

**INTRODUCTION مقدمة**

# 1. مقدمة - INTRODUCTION

تعد المؤسسات بشكل عام على أنها منظمات إنسانية فهي تمثل نظاما مفتوحا يتفاعل مع البيئة الخارجية فنجاح أي مؤسسة في تحقيق أهدافها المسطرة بمستوى عال من الكفاءة يرجع بالضرورة لمواردها البشرية لأنها العقل المدبر أدركت المؤسسات. الاهتمام بالعنصر لبشري وفهم سلوكه الفردي والجماعي ومختلف محدداته النفسية التي تدفعه إلى إثارة نشاطه يمكنها من دفعه أكثر مشكلات المؤسسة تعود إلى وجود بيئة غير مناسبة تؤدي إلى صراعات فلا تخلو أي مؤسسة من الصراع(علي2022).

إلى تقديم أحسن أداء لديه بما يتماشى مع الأهداف الموضوعية تعتبر الصراعات من بين أهم المؤثرات في أداء الفرد حيث نجد أن الصراع كعملية اجتماعية قد تحدث داخل التنظيم وتصبح في بعض الأحيان واقعا لا مفر منه مما يجعل من المنظمة تصب جل اهتماماتها عليه من خلال قدرتها على التعامل معه بما يخدم تحقيق أهدافها، ذلك أن مسألة الصراع تعد مدخلا ضروريا لفهم مؤسستنا بهدف إخراجها من المشكلات المترابطة (منصوري2019).

**الصراع:** هو عملية التي من خلالها يدرك أحد الأطراف ان اتحاد طرف آخر لبعض الخطوات سيؤدي لنتائج سلبية على مصالحه الخاصة. و كذلك التنظيم :عملية إدارية أساسية تقضي لدراسة هيكل الإدارة وأهدافها ومهامها ومسؤولياتها وأساليب وطرق العمل فيها، وبهدف تمكينها من تقديم الخدمات التي وجدت من أجلها في أقل كلفة ممكنة وأقصر وقت معقول وأكبر إنتاجية، وهذا ما يستلزم تحديد أوجه النشاطات المتنوعة وتجميعها بشكل منطقي يساعد على سهولة أدائها (سلطان 2002ص 316).

من المنطلق ان الصراع التنظيمي يلعب دور مهما في المنظمات كونه يمثل سلاح ذو حدين فقد يكون ايجابيا يحفز الافراد في العمل او مدمرا عندما ينمي الشعور بالهزيمة . يعتبر الصراع التنظيمي تلك الحالة من التوتر النفسي والاجتماعي التي تعاني منها الموظفة نتيجة تعارض الأدوار والضغوط بين العمل والحياة الأسرية أو مواجهة ضغط الابناء وتدبير شؤون المنزل.

- **الصراع التنظيمي :** هو ذلك الخلاف الذي يحدث بين العمال و رؤوسهم في مستواه العمودي أو بين العمال فيما بينهم في مستواه (ناصر2011).
- الأفقي نتيجة للاختلاف الأهداف والوسائل خاصة للحصول على ترقية بأنواعها أو الاستفادة من الخدمات الاجتماعية،

لقد نال موضوع الصراع التنظيمي اهتماما بالغا وواسع النطاق من قبل العديد من الباحثين الذين تناولوا سبلا مختلفة لمواجهة لازالت الدراسات النظرية والميدانية وحتى الوقت الصراع وإدارته الحاضر تلعب دورا مهما أساسيا في إيجاد الحلول والسبل الكفيلة بمعالجة الصراع بالإضافة إلى أن التحاق المرأة للعمل. يعتبر أحد الطرق المشروعة في كسبها لقوتها ولمساعدة أفراد أسرته وتحقيق ذاتها وبالتالي تشعر بقيمتها ومكانتها في الأسرة المجتمع وفي دراسة الباحثة كاميليا عبد الفتاح بعنوان " سيكولوجية المرأة العاملة".

توصلت إلى أن أهم ما يدفع المرأة للعمل هو تأكيد الذات والرغبة في المشاركة في الحياة العامة وشغل أوقات الفراغ. أخيرا رفع المستوى الاقتصادي للأسرة وإحساسها بكيانها الاجتماعي وتحمل المسؤولية.

- **المرأة العاملة:** هي المرأة التي تخرج من البيت وتحصل على أجر مادي مقابل عملها، وهي التي تقوم بدورين أساسيين في الحياة، دور ربة البيت ودور الموظفة (عبد الفتاح 1972ص104).

تكمن أهمية دراسة صراع التنظيمي لدى المرأة العاملة في كونه ظاهرة تتزايد حدتها في مجتمعات الحديثة لاسيما مع غياب سياسات تنظيمية مرنة في بعض المؤسسات وتفاوت الدعم الاجتماعي مما يؤدي إلى ارتفاع نسب التوتر وانخفاض الأداء الوظيفي. وربما الانسحاب من سوق العمل في بعض الحالات كما أن هذا الصراع لا يؤثر على المرأة وحدها بل يمتد أثره في العمل و مستوى الأداء المؤسسي و الأسري و الاجتماعي جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على أبعاد الصراع التنظيمي الذي تعاني منه المرأة العاملة وتحاول تحديد عوامله التي تزيد من حدته مع الوقوف على استراتيجيات التي تعتمد عليها المرأة لتكيف مع هذا الوضع وتسعى للمساهمة في تحسين الظروف التنظيمية بما ينعكس إيجابيا على صحة المرأة النفسية واستقرارها الأسري و أدائها المهني كما يكمّن هدف الدراسة الحالية على فهم وتحليل التأثيرات على المرأة في بيئة العمل وتحديد نمط والعوامل المسببة للصراعات التنظيمية لدى المرأة العاملة واقتراح آليات و استراتيجيات تنظيمية للحد من ظاهرة و خروج بنتائج وتوصيات تساعد في إيجاد حلول لهذه الدراسة، رغم الجهود المبذولة لدعم التوازن بين العمل والحياة الشخصية إلا أن المرأة العاملة لا تزال تعاني من ضغوط متزايدة داخل المؤسسات.

وعليه فإنه يمكن صياغة مشكلة الدراسة:

هل يؤثر الصراع التنظيمي على أداء ومهام المرأة العاملة؟

**الأسئلة الفرعية:**

- هل يوجد تأثير الصراع التنظيمي على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة؟
- هل توجد فروق في مستوى الصراع التنظيمي لدى المراه العاملة حسب الحالة الاجتماعية؟

**الفرضية العامة:**

- يؤثر الصراع التنظيمي على أداء ومهام المرأة العاملة.

**الفرضيات الجزئية:**

- يوجد أثر صراع التنظيمي على الأداء الوظيفي للمرأة العاملة.
- لا توجد فروق على مستوى الصراع التنظيمي لدى المرأة العاملة حسب الحالة الاجتماعية

-2-

**BACKGROUND - الإطار النظري**

## 2. الإطار النظري - BACKGROUND

### ➤ تعريف المصطلحات :

#### 1.2 مفهوم الصراع :

1.1.2 التعريف اللغوي: يعرف على انه أحد انماط التفاعل الاجتماعي الذي ينشأ عن تعارض المصالح وهو الموقف التنافسي حيث يعرف كل من المتنافسين غريمه ويدرك انه السبيل للتوافق بين مصالحه وبين مصالح غريمه فتتقلب المنافسة بينهم إلى صراع حيث يعمل كل منهما على تحطيم الآخر والتوافق عليه(السيد,2009,ص38).

2.1.2 اصطلاحا: وقد عرف على أنه نزاع مقصود بين افراد أو جماعات من أجل هدف معين، وتعبير عن هزيمة الخصم شرطا ضروريا بشكل واضح من ظهور الهدف المباشر للوصول الى الهدف ويظهر في عملية صراع الأشخاص (فاروق,2003, ص15).

#### 2.2 مفهوم التنظيم :

1.2.2 تعريف اللغوي: هو وظيفة إدارية ذات أهمية بالغة وتأتي بعد عملية التخطيط.

وفي رأي آلن: هو الهيكل الذي يوضح العمل ويقسمه إلى مجموعات والذي يوضح المسؤوليات والسلطات ونشأة العلاقات التنظيمية وذلك لغرض تمكين من العمل في السبيل لتحقيق الاهداف (جادالله,2008,ص89).

وعرفه روبنز بأنه: كيان اجتماعي منسق بوعي له حدود واضحة المعالم على أساس دائم لتحقيق هدف معين (فاطمة دريدي،2018، ص 29).

2.2.2 اصطلاحا: عرفه أدوين ستين: عبارة عن مجموعة من الأفراد وحدث جهودها الفردية بشكل مرتب محسوس لتحقيق مهمة متفق عليها (حسين, 1999, ص65).

3.2 تعريف الصراع التنظيمي: عبارة عن خلاف طبيعي مدرك التنافس بين الأفراد داخل المنظمة ينتج عنه حالة من التوتر بحيث يسعى كل طرف إلى تحقيق أهدافه ومصالحه على حساب الآخرين لاسباب قد تتعلق بعدم تحديد المسؤوليات أو تعارض لأهداف مما يؤدي إلى

نتائج قد تكون إيجابية وسلبية على أداء العاملين بالمؤسسة وبهذا يتجسد الصراع التنظيمي داخل المؤسسة (شلابي، 2009، ص92).

**4.2 تعريف المرأة العاملة:** عرّفها كاميليا عبد الفتاح في كتابها سيكولوجية المرأة العاملة أنها المرأة التي تعمل خارج المنزل وتحصل على أجر مقابل عملها وهي تقوم بوظيفتين في الحياة دور ربة بيت ودور الموظفة (محمد در 2017, ص315).

-3-

المراجعة الأدبية للدراسات السابقة

### 3. المراجعة الأدبية للدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع أثر صراع التنظيمي لدى المرأة العاملة وقد تنوعت الدراسات بين العربية و الأجنبية ومحلية وسوف نستعرض هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها مع تقديم تعليق عليها يتضمن جوانب الاتفاق والاختلاف وبيان الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية:

عنوان الدراسة واسم الباحث	السنة	اللغة	المشاركون في الدراسة	الأدوات	المنهج	نتائج الدراسة
الصراع التنظيمي في المؤسسات الأكاديمية السعودية الشريف	1996	عربية	عدد مجتمع الدراسات 80 فردا	استبيان	وصفي	هناك عدة عوامل في حدوث الصراع التنظيمي بين أعضاء التدريس بالجامعة محدودية الموارد و تفاوت الصفات شخصية وصراع الدور أن أسلوب التعاون هو أكثر الأساليب بمستخدمها رئيس القسم في التعامل مع الصراعات داخل القسم
الصراعات التنظيمية و	2008	عربية	عشوائية تطبيقية من الأكاديميين	جمع معلومات وبيانات	وصف تحليلي	إن مستويات الصراع التنظيمي داخل جامعتي

<p>الأزهر ولإسلامية منخفضة لأن مستويات الصراع التنظيمي في الجامعة الإسلامية (40,42,9) أقل من جامعة الأزهر (53,210) إن الصراعات التنظيمية ليس لها انعكاسات على رضا الوظيفي بدرجة ملحوظ طبقا لجهات النظر في كلتا الجامعتين</p>		<p>خلال الاستبيان</p>	<p>ولإداريين كلتا الجامعتين بلغت 280 موظفا</p>			<p>انعكاسها على رضا الوظيفي أحمد يوسف أحمد اللوح</p>
<p>إن السبب الرئيسي للصراع التنظيمي هو موارد المحدودة وأن المنظمات تتأثر سلبا بالصراعات من حيث الأداء  وإهدار الموارد الشحيحة زيادة على ذلك فإن</p>	<p>وصفي</p>	<p>استبيان</p>	<p>130 مديرا</p>	<p>أجنبية</p>	<p>2008</p>	<p>Ongori hennery الصراع التنظيمي وأثره على الأداء التنظيمي</p>

<p>النزاعات تنظيمية لها اثر إيجابي على المنظمة الخاصة في زيادة ابتكار التنظيمي و تحسين جودة القرار</p>						
<p>إن تأثير الجماعات الغير رسمية تسبب في العديد من الصراعات وهو يؤثر بشكل واضح على رضا العمال ويؤدي إلى ظهور مشكلات تنظيمية كدوران العمل التغيب وانخفاض معدلات الأداء و هذا سبب في انخفاض معدلات إنتاجية زمن أسباب هذه المشكلات هو تأخير المهام الموكلة لهم وهو أحد اشكال الصراع في المؤسسي الذي</p>	<p>وصفي</p>	<p>جمع البيانات مقابلة الاستمارة برنامج Spss الإحصائي</p>	<p>العينة قصدية تكونت 897 من 88 مفردة من مجتمع كلي</p>	<p>عربية</p>	<p>2013</p>	<p>زرفاوي أمال أثر الصراع التنظيمي على رضا العاملين</p>

يعبر عن العصيان الأوامر و التباطؤ في إنجازها						
إن العاملات يجدن التشجيع من أزواجهن وأسرهن عن العمل فلأزواج قد تنازلوا عن ما كان يعرف الأدوار التقليدية للمرأة . أما الأسرة فيساعدون العاملات في العناية بأطفالهن كما أن هناك تأثير لنمط الأسرة التي تقيم بيها الزوجة فوجد أن الأسرة الممتدة أكثر تشجيعا للعامل على الأسرة لمساعدته على الرعاية و العناية بالأطفال	وصفي	الاستبيان	تتكون من 65 عاملة مجموع 87 عاملة موزعة حسب المصالح	عربية	2013	الصادق عثمان عمل المرأة الجزائرية خارج البيت (دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية )
ضرورة إجراء اجتماعات دورية تضم الموظفين	وصف تحليلي	الاستبيان	50 موظف من الإداريين	أجنبية	2013	AGWE إدارة الصراع والأداء

<p>الإداريين والغير إداريين من أجل تحديد النزاعات وحلها التي تنشأ بينهم ضرورة التطبيق الجاد للاتفاقيات الاجتماعية التي بين إدارة الشركة و اتحاد العاملين وعمل مراجعة منتظمة لسياسات إدارة موارد بشرية</p>			<p>و الغير إداريين</p>			<p>الوظيفي للإداريين و العاملين في شركة جوليبس بيرفير نجيريا</p>
<p>أظهرت الدراسة أن الصراع ينشأ بفعل عوامل متعددة كالخبر التنظيمي وأن إدارة الصراع مع الاتحاد نقابة العمل وهي أكثر الأنواع انتشارا في المنظمة وقد لخصت الدراسة الى أن الصراع التنظيمي ظاهرة لا يمكن أن يسهم او ينقص من الأداء التنظيم</p>	<p>وصف تحليلي</p>	<p>استبيان</p>	<p>250 موظف و موظفة</p>	<p>أجنبية</p>	<p>2015</p>	<p>Long oukoyod تأثير إدارة الصراع في مكان العمل على الأداء التنظيمي</p>

وفق أساليب إدارة الصراع المتبناة						
أن هناك تنوعا واضحا لاستخدام استراتيجيات إدارة صراع التنظيمي من قبل إدارة المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة يبلغ (81,58) وجود لدى العاملين إثر ذي دلالة إحصائية لاستراتيجية التعاون على الأداء الوظيفي لدى العاملين في منظمات الأهلية الفلسطينية في غزة.	وصف تحليلي	استبيان كأداة دراسة	عشوائية طبقية تمثل مجتمع الدراسة منه جميع العاملين عددهم (4481)	عربية	2017	استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في منظمات الأهلية الفلسطينية ميسون إسماعيل
إن ثقافة بأبعاها التنظيمية و السلوكية و السياسة تساهم إلى حد ما في تشكيل موقف الصراع بين الإداريين في المؤسسة	وصفي	استمارة ملاحظات	لم يعتمد على عينة بل أخذ جميع الأفراد المؤسسة	عربية	2017	عنتر صالح صراع التنظيمي في المؤسسات الاستشفائية

<p>الاستشفائية أن أبعاد العمل الثقافية التي تساهم إلى حد ما اختلاف في القيم تسهم العوامل الثقافية و السياسة في تشكيل موقف الصراع بين الإداريين</p>						
--	--	--	--	--	--	--

### التعقيب على الدراسات السابقة :

**1.3 من حيث الأهداف :** تعددت أهداف الدراسات وذلك من خلال دراسة (الشريف 1996 ) ودراسة (أحمد يوسف, أحمد اللوح2008) هدفت على التعرف صراعات التنظيمية و انعكاسها على العاملين ودراسة (ongori henry 2013) و (زرفاوي أمال) هدفت لكشف تأثير صراع التنظيمي على مستوى الأداء العاملين وهدفت دراسة (صادق عثمان2013) إلى تسليط الضوء على دور عمل المرأة الجزائرية التي تؤديه خارج البيت وتحسين فرق العمل بمؤسسة استشفائية ودراسة (ميسون إسماعيل2017).

هدفت للكشف عن استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي لدى منظمات الأهلية الفلسطينية ودراسة (oukoyod longo2015) و (AGWU2013) و(عنتر 2017) هدفت إلى تحديد صراعات على مستوى أداء العاملين الوظيفي في المؤسسات الإدارية.

**2.3 من حيث الأدوات والمنهج:** توجهت بعض الدراسات إلى استخدام المنهج الوصفي بصفة عامة كدراسة (الشريف1996 ودراسة زرفاوي أمال) و دراسة (صادق عثمان2013) ودراسة (عنتر صالح2017) .

كلها اتفقت مع الدراسة الحالية أما بالنسبة للأدوات كل الدراسات استخدمت آداة الاستبانة كدراسة ( أحمد اللوح2008) و (الشريف1996) و(ميسون إسماعيل2017) و(صادق عثمان2017) . وبعض الدراسات استخدمت كأداة المقابلة، وملاحظة برنامج SPSS استثمارة كدراسة (زرفاوي أمال) دراسة (عنتر صالح2017) .

**3.3 من حيث العينة:** شملت دراستنا على عينة عشوائية قدرها 30 موظفة وتوافقت هذه الدراسة مع أغلب الدراسات كدراسة (ميسون إسماعيل 2017) و دراسة (أحمد يوسف أحمد اللوح 2008).  
كما اختلفت بعض الدراسات باعتمادها على العينة القصدية كدراسة (زرفاوي أمال 2013) و دراسة (AGWU 2013).

**3.4 من حيث النتائج:** اختلفت نتائج الدراسات السابقة من حيث تنوع الفروض من جهة و تنوع الأهداف من جهة أخرى. و قد ساهمت بشكل كبير على الإلمام لموضوع الصراع التنظيمي للمرأة العاملة لدراسة الفروق بينهما كما ساعدت بشكل كبير في تصميم الاستبيان من خلال تطرق لجانب الاستمارة و المساعدة الإحصائية و من خلال معرفة المنهج الاطلاع على الأساليب المعتمد لدراستنا و الأدوات المستعملة وكذا الاطلاع على نتائج الدراسات السابقة المختلفة لأخذ أولية نتائجنا .

-4-

**METHOD** - طريقة وأدوات الدراسة

## 4. طريقة وأدوات الدراسة – METHOD

### 1.4 منهجية الدراسة:

تعتمد أي دراسة علمية على منهج يحكم خطواته، حيث يعتبر المنهج الوصفي أكثر المناهج استخداماً في الدراسات النفسية والتربوية والاجتماعية، وهو لا يقصر على جمع البيانات وتنفيذها وعرضها فقط، بل يشمل كذلك على التدقيق والتحليل والتفسير كما يستخدم لوصف الظواهر والتنبؤ بتطوراتها المستقبلية بناءً على البيانات والمعلومات المتاحة، ويجمع هذا المنهج بين الأساليب الوصفية حيث يهدف إلى تقديم صورة واضحة ودقيقة عن الوضع الحالي ومن ثم استخدام هذه البيانات لتوقع الاتجاهات المستقبلية للدراسة كونه يسعى بما قد يحدث في المستقبل والتغيرات المحتملة في الظاهرة المدروسة.

### 2.4 حدود الدراسة:

ومن هذا المنطلق اعتمدنا على المنهج الوصفي في اعداد حدود الدراسة:  
**1.2.4 الحدود المكانية:** تم إجراء البحث الاستطلاعي في مؤسسة تربوية (عبيرات مرزوق) في المنطقة العليا للوحدات الشمالية بولاية الأغواط  
**2.2.4 الحدود الزمانية:** تم الشروع في التطبيق الميداني في الشهر أبريل 2025 الى غاية الشهر ماي 2025

### 3.4 المشاركون في الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من 30 امرأة عاملة في مؤسسة من مختلف الأعمار وقد تم الاختيار العينة عشوائية ونوضح خصائصها في الجدول التالية:

### الجدول يوضح درجات الموافقة على عبارات المقياس:

الدرجة	العبارات
1	غير موافق
2	محايد
3	موافق

- وصف استبيان الأداء الوظيفي: يشمل استبيان إدارة الأداء الوظيفي عبارات توضح درجة موافقة الباحثين على أسئلة هذا البعد.

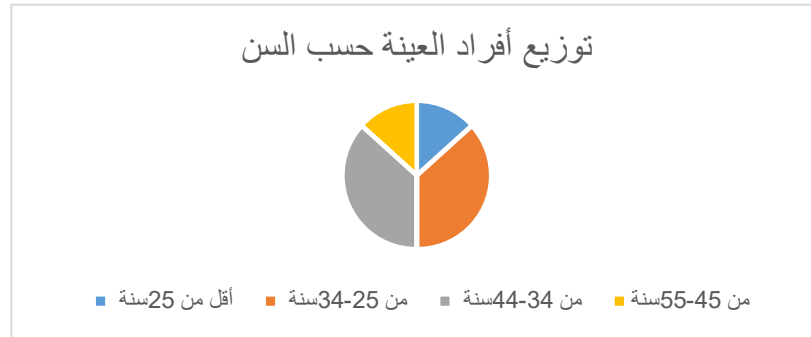
## الجدول يوضح درجات الموافقة على عبارات المقياس:

الدرجة	العبارات
1	غير موافق
2	محايد
3	موافق

## ➤ عرض وتحليل خصائص العينة:

### الجدول رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن:

السن	التكرار	النسبة
أقل من 25 سنة	4	13,3%
من 25 - 34 سنة	11	36,7%
من 34-44 سنة	11	36,7%
من 45-55 سنة	4	13,3%
المجموع	30	100%

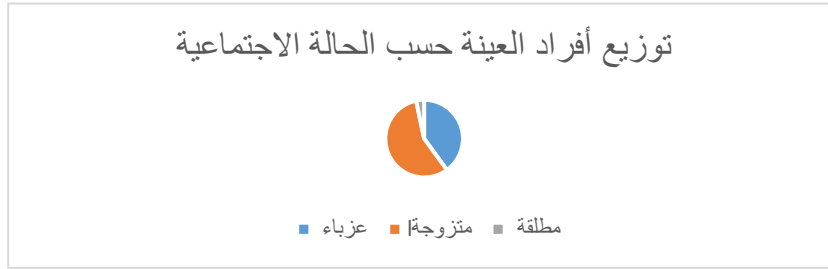


### الشكل 01

-يتضح لنا من خلال الجدول أن الفئة العمرية من (25 إلى 34) و (34 إلى 44) كانت أكبر فئة في عينة الدراسة حيث بلغت نسبتهما 36.7% تليها الفئة العمرية من (أقل من 25) و (45 إلى 55) كانت أقلهم نسبة حيث بلغت 13.3%.

**الجدول رقم(03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية:**

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
عزباء	12	40.0%
متزوجة	17	56.7%
مطلقة	1	3.3%
المجموع	30	100%

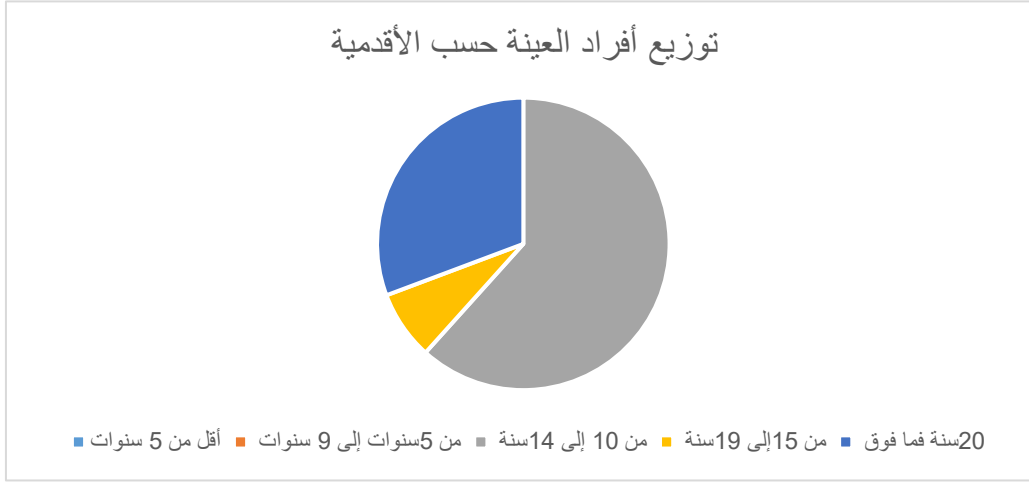


الشكل 02

- يوضح الجدول الحالة الاجتماعية العينة حيث بلغت نسبة النساء المتزوجات 56.7% ونسبة نساء عزباء بلغت 40% وتليها نسبة نساء مطلقات بلغت 3.3%.

**الجدول رقم(04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية:**

الأقدمية	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	10	33.3%
من 5 سنوات إلى 9 سنوات	7	23.3%
من 10 إلى 14 سنة	8	26.7%
من 15 إلى 19 سنة	1	3.3%
20 سنة فما فوق	4	13.3%
المجموع	30	100%



يوضح الجدول أفراد العينة وفق نسبة هي لفئة ذوي أقدمية (أقل من 5 سنوات ) بلغت 33.3 %تليها فئة من لديهم أقدمية تتراوح بين ( 10 إلى 14 سنة) بلغت نسبة ، 26.7% ثم فئة من لديهم خبرة بين ( 5 إلى 9 سنوات) بلغت 23.3% و (من 20 سنة فما فوق) بلغت 13.3% و من (15 إلى 19 سنة) بلغت 3.3%.

**الجدول رقم(05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد ساعات العمل:**

النسبة	التكرار	عدد ساعات العمل
20,0%	6	6ساعات
53,3%	16	8ساعات
26,7%	8	العمل بانتظام
100%	30	المجموع

#### الشكل 04

- يوضح الجدول رقم افراد العينة عدد ساعات العمل حيث تبين الفئة العاملين لمدة 8 ساعات هي النسبة الأكبر حيث بلغت نسبة 53.3% وأما الفئة العمل بانتظام بلغت 26.7% و فئة 6 ساعات بلغت 20%.

#### الجدول رقم(06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

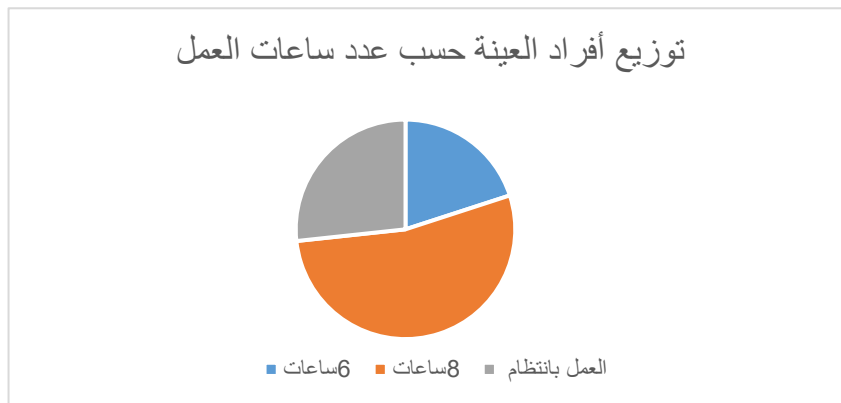
المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
ابتدائي	2	6,7%
ثانوي	6	20,0%
جامعي	22	73,3%
المجموع	30	100%

يوضح الجدول أن أغلبية أفراد العينة يحملون مؤهلات جامعية تمثلت في ارتفاع أمانتهم مؤهل الابتدائي تمثل أقل نسبة بلغت من 6.7

- يوضح الجدول رقم افراد العينة عدد ساعات العمل حيث تبين الفئة العاملين لمدة 8 % ساعات هي النسبة الأكبر حيث بلغت نسبة 53.3% وأما الفئة العمل بانتظام بلغت 26.7% وفئة 6 ساعات بلغت 20%

#### 4.4 أدوات الدراسة:

الاستبيان هو أحد الوسائل البحث العلمي المستعملة على المطاف واسع من أجل الحصول على البيانات التي تتعلق بأحوال الناس وميولهم أي احتياجاتهم أو أذواقهم



ومعتقداتهم وهي قائمة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجملة الخيرية التي تتطلب إجابات من طرف المفحوصين بطريقة يحددها الباحث حسب اغراض البحث وتم إعداد هذه الاستمارة قعدنا تم تحديد أبعاد الموضوع ومكوناته والتعرف على مجتمع الدراسة وقد تم

الأداء الوظيفي		الصراع التنظيمي	
درجة الارتباط	رقم العبارة	درجة الارتباط	رقم العبارة
0.368	01	0.732	01
0.398	02	0.469	02
0.387	03	0.411	03
0.390	04	0.439	04
0.429	05	0.539	05
0.393	06	0.449	06
0,430	07	0.392	07
0.347	08	0.436	08
0.363	09	0.536	09
0.559	10	0.597	10

تقسيمه إلى جزئين كما يلي:

- الجزء الأول: مجموعة من العبارات المتعلقة بالصراع التنظيمي 10 عبارة.
- الجزء الثاني: يتعلق بالمعلومات المتعلقة بأداء الوظيفي 10 عبارة.
- **1.4.4 الخصائص السكومترية لأداة الدراسة:** تم الاعتماد في حساب صدق المقياس على صدق الاتساق الداخلي ، وذلك بحساب درجة الارتباط بين البند ودرجة البعد الذي ينتمي إليه، والارتباط بين درجة البعد والدرجة الكلية للاستبيان.
- **2.4.4 صدق الاتساق الداخلي للاستبيان**
- **الجدول (07) يوضح نتائج الاتساق الداخلي الاستبيان:**

#### 3.4.4- صدق المقارنة الطرفية:

تم الاعتماد لحساب صدق المقياس على الصدق التمييزي, حيث تم ترتيب الدرجات من الأدنى إلى الأعلى

بحيث تم أخذ 27% من أعلى التوزيع و 27% من درجات أدنى التوزيع فكان عدد الأفراد(8) أفراد في كل مجموعة وبعد ذلك تم حساب الفرق (ت) لمعرفة الفروق بين المجموعتين و الجدول التالي يوضح ذلك:

### الجدول(08) يوضح نتائج المقارنة الطرفية الاستبيان:

المقياس	المتغيرات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	الدالة	مستوى الدلالة
الصراع التنظيمي	القيم الدنيا	8	16.75	0.886	16.530	14	0.000	دال عند 0.05
	القيم العليا	8	25.13	1.127				
الأداء الوظيفي	القيم الدنيا	8	20.25	1.669	10.003	14	0.000	دال عند 0.05
	القيم العليا	8	27.00	0.926				

- نلاحظ من خلال نتائج الجدول المتحصل عليها في مقياس الصراع التنظيمي أن متوسط المجموعة الدنيا 16.75 بانحراف معياري 0.88، بينما متوسط المجموعة العليا بلغ 25.13 بانحراف معياري قدره 1.12 حيث بلغت قيمة "ت" 16.530 بينما في مقياس الأداء الوظيفي فقد قدر متوسط المجموعة الدنيا 20.25 بانحراف معياري 1.66، بينما متوسط المجموعة العليا بلغ 27.00 بانحراف معياري قدره 0.92 حيث بلغت قيمة "ت" 10.003 عند درجة الحرية 14 ومستوى الدالة 0.000 أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجات لأن الدلالة الإحصائية 0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.005 بين المجموعتين، وأن المقياس لديه قدرة تمييزية وهذا ما يؤكد أن المقياس صادق.

**4.4.4 ثبات أداة الدراسة:** يقصد بثبات الاستبيان هو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية، ويقصد به أيضا إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة.

#### **1.4.4.4-معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات الاستبيان :**

#### **الجدول رقم(09): معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات الاستبيان:**

الاستبيان	عدد الفقرات	ألفا كرومباخ
الصراع التنظيمي	10	0.761
الأداء الوظيفي	10	0.652

- واضح من النتائج الموضحة في جدول أن قيمة معامل ألفا كرومباخ مرتفعة حيث وصلت إلى 0.761 بالنسبة لمقياس الصراع التنظيمي و0.652 بالنسبة لمقياس الأداء الوظيفي وهذا الثبات مرتفع ودال احصائيا وبذلك نكون قد تأكدنا من صدق وثبات استبيان الدراسة يعني أن مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصالحيته لتحليل النتائج.

#### **5.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :**

تتنوع الأساليب الإحصائية باختلاف أهداف البحث، من أجل الوصول إلى التحليل الموضوعي للمعطيات المستسقة من الميدان والتي تم تحصل عليها من خلال تطبيق أدوات الدراسة، للإجابة على تساؤلاتها والتحقق من صحة فرضياتها المصاغة، وفي الدراسة الحالية تم الاستعانة بالنظام الإحصائي ( spss بنسخته 21) للمعالجة الإحصائية للبيانات وهو يعد من أكثر الأنظمة الإحصائية استخداما وشيوعا لإجراء التحليلات المختلفة. وقد تمثلت الأساليب الإحصائية التي استخدمها (spss) :

- التكرارات والنسب المئوية للتعرف على خصائص عينة الدراسة.

- معامل "ألفا كرومباخ" (Chronbach Alfa) لحساب الثبات.
- معامل الارتباط "بيرسون" (Pearson) لحساب العالقة بين العبارات والمقياس في صدق الاتساق الداخلي والاتساق البنائي، وقياس العالقة بين متغيري الدراسة.
- اختبار ت لعينتين مستقلتين.
- اختبار ف للتباين الأحادي. ANOVA.
- المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية.

**-5-**

**نتائج الدراسة - RESULTS**

## 5. نتائج الدراسة - RESULTS

### 1.5 عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

الجدول رقم (10): يوضح الأثر بين الصراع التنظيمي والأداء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة:

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة R	قيمة SIG	القرار
الصراع التنظيمي	21.20	3.35	-0.771	0.000	دال عند 0.05
الأداء الوظيفي	23.63	2.74			

- من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة "R" بيرسون بلغت (-0.771) عند مستوى الدلالة (0.000) وهي قيمة أصغر من قيمة مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي تحققت الفرضية التي تقول بوجود أثر سلبي بين متغيري الدراسة أي كلما ازداد الصراع التنظيمي انخفض الأداء الوظيفي .

### 2.5 عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية :

بحساب:

المتوسط الفرضي: (الحد الأدنى × عدد العبارات) + (الحد الأعلى × عدد العبارات) / 2

$$20 = 2 / (3 \times 10) + (1 \times 10)$$

المتغير المقياس	المتوسط الفرضي	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
الصراع التنظيمي	20	30	19.17	2.03	29	2.242	0.033

- يتضح من خلال الجدول رقم 2 أن قيمة ت = 2.242 وهي دالة إحصائية؛ دالة القيمة المحسوبة (0.033) أصغر من مستوى الدلالة المعتمد لدينا  $\alpha = 0.05$  وهذا يعني أن توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي الذي يساوي 19.17 والمتوسط الفرضي الذي يساوي 20 لصالح المتوسط الفرضي، ومنه نستطيع القول أنه يوجد مستوى منخفض للصراع التنظيمي لدى أفراد العينة.

### 3.5 عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة :

بحساب:

المتوسط الفرضي: (الحد الأدنى x عدد العبارات) + (الحد الأعلى x عدد العبارات) / 2

#### الجدول (11): يوضح مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة

المتغير المقياس	المتوسط الفرضي	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
الأداء الوظيفي	20	30	23.63	2.74	29	7.242	0.000

- يتضح من خلال الجدول رقم 11 أن قيمة ت = 7.242 وهي دالة إحصائية؛ دالة القيمة المحسوبة (0.000) أصغر من مستوى الدلالة المعتمد لدينا  $\alpha = 0.05$  وهذا يعني أن توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي الذي يساوي 23.63

والمتوسط الفرضي الذي يساوي 20 لصالح المتوسط الحسابي، ومنه نستطيع القول أنه يوجد مستوى مرتفع لأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.

#### 4.5 عرض وتحليل نتائج الفرضية الرابعة:

**الجدول(12): يوضح الفروق بين أفراد العينة في مستوى ظهور الصراع التنظيمي تبعاً لمتغير الأقدمية:**

الأقدمية	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقل من 5 سنوات	10	22.10	3.872
من 5 سنوات إلى 9 سنوات	7	20.71	3.147
من 10 إلى 14 سنة	8	20.75	3.495
من 15 إلى 19 سنة	1	21.00	-
20 سنة فما فوق	4	20.75	3.403
المجموع	30	21.20	3.357

المقياس	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	قيمة Sig	مستوى الدلالة
الصراع التنظيمي	بين المجموعات	12.221	4	3.055	0.243	0.911	غير دال عند 0.05
	داخل المجموعات	314.579	25	12.583			
	المجموع	326.800	29				

- من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيمة "ف" بلغت (0.243) عند مستوى الدلالة (0.911) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي توجد فروق دالة إحصائية بين المجموعات الخمس، وبالتالي لم تتحقق الفرضية القائلة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الصراع التنظيمي لدى أفراد العينة تعزى لمتغير الأقدمية".

## 5.5 عرض وتحليل نتائج الفرضية الخامسة :

### الجدول(13): يوضح الفروق بين أفراد العينة في مستوى ظهور الصراع التنظيمي تبعا لمتغير المؤهل العلمي:

المؤهل العلمي	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ابتدائي	2	21.50	3.536
ثانوي	6	20.17	3.764
جامعي	22	21.45	3.348
مجموع	30	21.20	3.357

المقياس	مصادر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	قيمة Sig	مستوى الدلالة
الصراع التنظيمي	بين المجموعات	8,012	2	4.006	0.339	0.715	غير دال عند 0.05
	داخل المجموعات	318,788	27	11.807			
	المجموع	326,800	29				

- من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن قيمة "ف" بلغت (0.339) عند مستوى الدلالة (0.715) وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي توجد فروق دالة

إحصائيا بين المجموعات الثالث، وبالتالي لم تتحقق الفرضية القائلة " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الصراع التنظيمي لدى أف ارد العينة تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

-6-

DISCUSSION - مناقشة النتائج

## 6. مناقشة النتائج - DISCUSSION

- إنطلاقاً من النتائج المتوصل إليها وبناءً على الدراسات السابقة في الموضوع سنحاول فيما يلي تقديم تفسير لنتائج الفرضيات:

### 1.6 مناقشة وتفسير الفرضية الأولى :

- أظهرت النتائج الموضحة في الجدول (10) وجود أثر الصراع التنظيمي على الأداء الوظيفي حيث بلغت قيمة بيرسون (0.771) وهي قيمة سالبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $0.05 < 0.00$ ) كلما زاد مستوى الصراع التنظيمي انخفض مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد العينة.
- تعد هذه النتيجة منطقية بأن الصراع التنظيمي يولد ضغوطاً نفسية تشتت في الانتباه وضعفاً في التركيز والتحفيز تتوافق هذه النتيجة مع دراسة ( ميسون إسماعيل 201) التي أجريت على العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية والتي بينت أن الصراع التنظيمي وإستراتيجيات إدارته أثراً على الأداء الوظيفي وقد أظهرت نتائجها أن استخدام إستراتيجية التعاون تحديداً له أثر دال إحصائياً في تحسين الأداء مما يدعم ما توصلت إليه هذه الدراسة من أن ارتفاع الصراع التنظيمي يؤدي إلى تراجع في الأداء الوظيفي للمرأة العاملة الرسمية داخل المؤسسة كانت من أبرز مصادر الصراع وأسهمت في تدهور بيئة العمل مما أدى إلى انخفاض واضح في مستويات الأداء.
- كما أن كلتا الدراستين توصلت إلى أن زيادة الصراع دون وجود إدارة فعالة له يؤدي إلى تراجع في إنتاجية العاملين وأدائهم اليومي الأسلوب المنهجي في كل من الدراستين وصفي تحليلي.

### 6.2 مناقشة وتفسير الفرضية الثانية :

من خلال نتائج الجدول (13) نستنتج أن المتوسطات الحسابية لمستوى الصراع التنظيمي بحسب السنوات الأقدمية حيث سجلت الفئة ذات أقل من 5 سنوات أعلى متوسط (2210) بينما جاءت الفئات الأخرى بمتوسطات متقاربة نسبياً عند اختبار الفروق بين هذه المتوسطات باستخدام تحليل التباين بلغت قيمة (ف) 0.243 عند مستوى الدلالة (0.911) و هي قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في صراع التنظيمي لدى أفراد العينة تشير هذه النتيجة إلى أن الصراع التنظيمي في المنظمة المدروسة هو ظاهرة تنظيمية عامة لا تتأثر بطول مدة الخدمة أو الخبرة بل: ربما تعود إلى عوامل أخرى مثل نمط القيادة والتنظيم الإداري ضعف وضوح الأدوار أو تداخل الصلاحيات احتمال وجود أسلوب قيادة أو ثقافة إدارية تعامل الموظفين بصورة واحدة وتوافقت هذه النتيجة مع دراسة ( عنتر صالح 2017).

أشار أن الثقافة التنظيمية والسلوك المؤسسي هي العوامل المحركة للصراع وليس السمات الفردية كالأقدمية لأن دراسته بينت أن طبيعة المنظمة نفسها تولد الصراعات بغض النظر عن السنوات الخبرة وكذلك توافقت مع (2013) AGWU أكد على أهمية عقد إجتماعات دراسة دورية كل النزاعات مما يدل على أن الصراع موجود على مختلف المستويات الوظيفية هذا يثبت أن الصراع لا يميز بين الموظفين حسب أقدميتهم بل يعالج بالتواصل مما يتفق نتائجاً.

### 3.6 مناقشة وتفسير الفرضية الثالثة:

من خلال نتائج الجدول (14) أن لا توجد فروق ذات إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي تعزى إلى مؤهل العلمي حيث بلغت قيمة (ف) 0.339 عند مستوى دلالة (0.715) قيمة أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي لم تحقق الفرضية تشابهت الخبرات التنظيمية بغض النظر عن المؤهل العلمي في كثير من المؤسسات يخضع الموظفون لنفس القواعد ونفس ضغوط بيئة العمل مما يجعل حدة الصراع التنظيمي متقاربة بينهم كما أن الترقية والأجور أو التقدير قد تكون محددات إدارية وقد اتفقت نتيجة مع دراسة Henry Ongor 2000 وضع أن الصراع التنظيمي يرتبط أكثر بمحدودية الموارد والتنظيم الداخلي وليس ب المؤهل العلمي مما يعزز من عدم وجود فروق دالة بين الفئات التعليمية وكذلك إتفقت مع (2013) AGWU وجد أن المؤهل العلمي لم يكن له عبيئة التنظيمية وتوفر إستراتيجيات إدارة صراع هذا يتماشى مع تأثير كبير على مستوى الصراع التنظيمي بل كان هناك تركيز على نتائجنا حيث يتضح أن الظروف التنظيمية هي المتغير الأكثر تأثيراً وليس المؤهل العلمي.

-7-

CONCLUSION - خاتمة

## 7. خاتمة - CONCLUSION

أجريت الدراسة الحالي بهدف دراسة تأثير الصراع التنظيمي لدى المرأة العاملة وقد اهتمت الأدبيات الإدارية والنفسية بدراسة انعكاسات هذا الصراع على الأداء الوظيفي وعلى جودة الحياة المهنية للعاملين خاصة في القطاعات التي تتطلب توازنا بين المهام التنظيمية والاعتبارات الاجتماعية ومنها قطاع عمل المرأة جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على تأثير الصراع التنظيمي على الأداء الوظيفي لدى المرأة العاملة من خلال عينة مكونة من 30 امرأة وأظهرت النتائج وجود أثر سلبي للصراع التنظيمي على الأداء الوظيفي مما يعني أن ارتفاع حدة الصراعات داخل بيئة العمل يؤدي إلى انخفاض ملموس في إنتاجية المرأة وجود أدائها و كما لم تسجل الدراسة فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصراع التنظيمي تعزى إلى متغيرات الأقدمية أو المؤهل العلمي وفي الأخير نرجو أن نكون قد ساهمنا في دراسة الموضوع الصراع التنظيمي لدى المرأة العاملة للاستفادة منه في عمل المؤسسات والدراسات السابقة للطلبة بعض الاقتراحات بخصوص هذا البحث يمكننا تعرض لمواضيع أخرى لها علاقة ببحثنا هذا اثر الصراع التنظيمي في المؤسسات العمومية الجزائرية

- أساليب إدارة الصراع التنظيمي وعلاقته بأخلاقيات العمل.
- المناخ التنظيمي وعلاقته بالصراع التنظيمي في المنظمة.
- مدى تأثير الصراع التنظيمي على الكفاءات المهنية داخل المنظمة.
- استراتيجيات المرأة العاملة في التعامل مع الصراع التنظيمي.

## 8. قائمة المراجع

### ➤ أولا – المراجع العربية :

1. حرقاس وسيلة صراع الدور لدى المرأة وتأثيرها على علاقتها بالأسرة دراسة ميدانية في المؤسسات الاستشفائية لولاية قالمة مذكرة لنيل شهادة ماستر اكااديمية في العلوم الاجتماعية جامعة 8 ماي 1945 قالمة 2020 .
2. خوارة علي اثر صراع التنظيمي على الاداء العاملين في مؤسسه الجزائرية دراسة ميدانية مستشفى سليمان عميرات تيقرت مذكره لنيل شهادة ماستر في العلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة2022.
3. خميس اسماء اساليب ادارة الصراع التنظيمي حسب نموذج توماس وكولمان وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عمال القطاع الصحي رسالة مقدمة لنيل كمتطلب تكميلي نيل درجة الماستر في علم النفس عمل وتنظيم تخصص السلوك التنظيمي كلية العلوم الانسانية والاجتماعية 2004 ص19 و 18 .
4. زهير بوجمعة شلابي مرجع سابق صفحه 92 .
5. زوليخة منصوري واقع الصراع التنظيمي داخل مؤسسة الجزائرية دراسة ميدانية بالصندوق الوطني الاجتماعي للعمال الاجراء لولاية ادرار مذكرة لنيل شهادة الماستر العلوم الاجتماعيه تخصص تنظيم وعمل جامعة احمد دارية2019
6. زرفاوي أمال أثر الصراع تنظيمي على الرضا الوظيفي للعاملين دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل جامعه محمد خيضر بسكرة 2013 2014
7. صادق عثمان عمل المرأة الجزائرية خارج البيت وصراع الادوار دراسة ميدانية المؤسسة العمومية الاستشفائية بركان ولايه ادرار مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلم الاجتماعي التنظيم كلية العلوم الانسانيه الاجتماعية جامعة محمد خيضر بسكرة2023
8. طارق بن العتيبي الصراعات التنظيمية والاساليب التعامل معها رساله الماجستير غير منشورة جامعة نايف العلوم الأمنية2006

9. عيشاوي فاطمة ادارة الصراع التنظيمي واثرها على الاداء المورد البشري مذكرة نيل  
شهادة الماستر لأكاديمي في العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير تخصص  
موارد بشريه جامعة غردايه 2022
10. فاروق مداس مصطلحات العلم الاجتماع دار المدني الجزائر 2003 ص 150
11. فوزي حسين الادارة العامة والتنظيم الاداري ط 1 دار النهضة العربية لبنان  
1998
12. كاميليا عبد الفتاح سيكولوجية المرأة العاملة مكتب القاهرة الحديث مصر 1972  
ص 104
13. محمد سعيد سلطان سلوك الانساني في المنظمات دار الجامعة جديدة الازارطة  
الاسكندرية 2002
14. محمد عبد الفتاح محمد هالة مصطفى السيد ممارسة التنظيم المجتمع في الاجهزة  
المنظمات المجتمعية ط 3 المعهد الخدمة الاجتماعية الاسكندرية 2022 ص 38
15. محمد الدر أهم المناهج وعينات والادوات البحث العلمي مجلة الحكمة للدراسات  
التربوية والنفسية العدد 9 جوان 2017 ص 315
16. ميسون اسماعيل محمود الفقعاوي الاستراتيجيات ادارته صراع التنظيمي واثرها  
على الاداء الوظيفي للعاملين في المنظمات الاهليه الفلسطينية في القطاع غزة بحث  
مقدم للحصول على درجة ماجيستر في ادارة الأعمال الكلية والاقتصاد والعلوم الادارية  
جامعة الازهر غزة 2017

### ➤ ثانيا - المراجع الأجنبية :

17. Henry ongri organisation al conflict and its  
Effectsonorganisotonal performance research journal of business  
management 2008p16
18. long oukoyod : Impact of work place conflict manganirati  
performance A case of nigérian manufaturing firm journal  
mangements and stre tegy 2015 p 34

## الملحق (01): الإستهبان

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عمار ثليجي

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس عمل وتنظيم

إستهبان

**أختي العاملة أحبيك تحية طيبة:**

في إطار إنجاز مذكرة تخرج مكلمة لنيل الماستر تخصص علم النفس عمل وتنظيم بعنوان : الصراع التنظيمي لدى المرأة العاملة داخل المؤسسة الجزائرية " نضع بين ايديكم هذا الإستهبان الذي نرجوا منكم الإجابة عنه بكل صدق وموضوعية كما نعلمكم ان معلومات المجموعات تتسم بالسرية و لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط شاكرين لكم حسن تعاونكم

تحت إشراف :

بسكر حدة

إعداد الطالبة :

بن عامر روان

الموسم الجامعي :

2025-2026

المحور الأول : البيانات الشخصية

1-العمر : أقل من 25 سنة  من 25-34 سنة  من 34-44 سنة

من 45-54 سنة  من 55 سنة فأكثر

2-الحالة الاجتماعية : عزباء  متزوجة  مطلقة  أرملة

3-الأقدمية فالعمل : أقل من خمس سنوات  من 5 إلى 9 سنوات

من 10 إلى 14 سنوات  من 15 إلى 19 سنة  من 20 إلى فوق

4-عدد ساعات العمل : من 6 ساعات  من 8 ساعات  العمل بانتظام

5-المؤهل العلمي : ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

في الخانة التي ترى أنها مناسبة الرجاء وضع العلامة

المحور الثاني : البيانات المتعلقة بالصراع التنظيمي

رقم العبارة	مؤشرات صراع الدور	موافق	غير موافق	محايد
1	هل يؤثر عدد الموظفين عليكي في إنجاز مهامك؟			
2	عند إنجاز مهامك مختلفة تشعرين بنشوب خلاف بين زميلاتك			
3	في حالة نشوب نزاع بين العمال هل تتدخل الإدارة في حل لنزاع			
4	أعاني صراع الأدوار بين عملي وواجباتي العائلية			
5	عند وجود نزاعات في العمل أرغب في تغيير وظيفتي			
6	أشعر أن بيئة عملي لا تناسب إمكانياتي ومهاراتي			

			عندما تتعارض مهامى مع قدراتى أذهب إلى الإدارة لتستمع مطالبى	7
			عملى متعارض مع حياتى الشخصية	8
			أفاجئ ببعض القرارات التى تؤثر على عملى دون أن يأخذ رأى فيها	9
			هل ترى أن تعارض الأدوار الأسرية مع الأدوار المهنية يخلق صراع لدى المرأة	10
مؤشرات الأداء الوظيفى				
			هل انت راضية على وضعك فى العمل	11
			فى حالة عدم إنجاز أعمالك تبقيين ساعات إضافية ليلا	12
			هل تجدين صعوبة فى التوفيق بين الوقت و المنزل	13
			الاعمال الموجه وقتها طويلا فتستنزفنى صحيا وجسديا	14
			دخول إلى المنزل فى وقت متأخر يجعل من المجتمع ينظر إلى نظرة سلبية	15
			هل تؤثر نوبات العمل على وقتك مع العائلة	16
			هل تجدين مرونة من طرف الإدارة فى تعديل توقيت عمالك	17
			هل خروجك للعمل يساهم بشكل إيجابى فى تنمية قدراتك الشخصية	18
			هل يتطلب عمالك درجة كبيرة من التركيز و الانتباه	19
			أعرض للمضايقة عند التأخر فى العمل	20

**الملحق رقم (02): الهيكل التنظيمي لمؤسسة عبيرات مرزوق**

بطاقة فنية المتابعة أهم المعلومات الإحصائية لشهر : 15 أكتوبر 2025		البلدية: البادية		الاطراف	
اسم المدرسة	رقم هاتف المدرسة	المنطقة العليا . الواحات الشمالية	اسم المدير (ة) السيد (ة) :	رقم الهاتف الشخصي للمدير (ة)	البريد الإلكتروني
ابتدائية عبيرات مرزوق	029.15.36.61	المنطقة العليا . الواحات الشمالية	شعرانة خيرة	06.66.58.41.07	primaireabirate03@gmail.com
مقاطعة مكنينية	مقاطعة مكنينية	مقاطعة مكنينية	مقاطعة مكنينية	مقاطعة مكنينية	مقاطعة مكنينية
إدارة التعليم الإبتدائي رقم	إدارة التعليم الإبتدائي رقم	إدارة التعليم الإبتدائي رقم	إدارة التعليم الإبتدائي رقم	إدارة التعليم الإبتدائي رقم	إدارة التعليم الإبتدائي رقم
4 م	4 م	4 م	4 م	4 م	4 م

التربية التحضيرية		التعليم الإبتدائي	
البنات	البنين	البنات	البنين
28	65	49	69
28	71	28	71
35	75	35	75
36	75	36	75
26	65	26	65
المجموع	المجموع	المجموع	المجموع
174	355	174	355

المدرسة:		المدرسة:	
مستقلة	جديدة	مستقلة	جديدة
1	1	1	1
1	1	1	1
1	1	1	1
المجموع	المجموع	المجموع	المجموع
2	3	2	3

المدرسة و الحجرات		المدرسة و الحجرات	
توزيع الحجرات العادية الموجودة في المدرسة المستقلة	توزيع الحجرات العادية الموجودة في المدرسة المستقلة	توزيع الحجرات العادية الموجودة في المدرسة المستقلة	توزيع الحجرات العادية الموجودة في المدرسة المستقلة
2	2	2	2
11	11	11	11
1	1	1	1
1	1	1	1
المجموع	المجموع	المجموع	المجموع
17	17	17	17

المعلمون :		المعلمون :	
مجموع المناصب الملقحة :	مجموع المناصب المشغولة :	مجموع المناصب الملقحة :	مجموع المناصب المشغولة :
13	13	13	13
6	6	6	6
1	1	1	1
المجموع	المجموع	المجموع	المجموع
20	20	20	20

المعلمون :		المعلمون :	
مجموع المناصب الملقحة :	مجموع المناصب المشغولة :	مجموع المناصب الملقحة :	مجموع المناصب المشغولة :
2	2	2	2
1	1	1	1
المجموع	المجموع	المجموع	المجموع
3	3	3	3

المعلمون :		المعلمون :	
مجموع المناصب الملقحة :	مجموع المناصب المشغولة :	مجموع المناصب الملقحة :	مجموع المناصب المشغولة :
2	2	2	2
1	1	1	1
المجموع	المجموع	المجموع	المجموع
3	3	3	3

ملاحظة : يجب التأكد من صحة المعلومات قبل ارسال العمل المطبوع

استكم من مكتب الإحصاء

### الملحق 03 : نتائج برنامج SPSS

Correlations		الصراع
صراع 1	Pearson Correlation	,732**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
صراع 2	Pearson Correlation	,469**
	Sig. (2-tailed)	,009
	N	30
صراع 3	Pearson Correlation	,156
	Sig. (2-tailed)	,411
	N	30
صراع 4	Pearson Correlation	,276
	Sig. (2-tailed)	,140
	N	30
صراع 5	Pearson Correlation	,539**
	Sig. (2-tailed)	,002
	N	30
صراع 6	Pearson Correlation	,144
	Sig. (2-tailed)	,449
	N	30
صراع 7	Pearson Correlation	,245
	Sig. (2-tailed)	,192
	N	30
صراع 8	Pearson Correlation	,436*
	Sig. (2-tailed)	,016
	N	30
صراع 9	Pearson Correlation	,356
	Sig. (2-tailed)	,053
	N	30

صراع 10	Pearson Correlation	,597**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	30
الصراع	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

#### Correlations

		الاداء
نوبات 1	Pearson Correlation	,368*
	Sig. (2-tailed)	,046
	N	30
نوبات 2	Pearson Correlation	,398*
	Sig. (2-tailed)	,030
	N	30
نوبات 3	Pearson Correlation	,337
	Sig. (2-tailed)	,069
	N	30
نوبات 4	Pearson Correlation	,390*
	Sig. (2-tailed)	,033
	N	30
نوبات 5	Pearson Correlation	,329
	Sig. (2-tailed)	,076
	N	30
نوبات 6	Pearson Correlation	,198
	Sig. (2-tailed)	,293
	N	30
نوبات 7	Pearson Correlation	,230
	Sig. (2-tailed)	,222
	N	30
نوبات 8	Pearson Correlation	,247
	Sig. (2-tailed)	,189
	N	30

نوبات 9	Pearson Correlation	,363*
	Sig. (2-tailed)	,049
	N	30
نوبات 10	Pearson Correlation	,559**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	30
الاداء	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	30

#### Group Statistics

VAR00001	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الصراع 1	8	16,75	,886	,313
2	8	25,13	1,126	,398

#### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference			
									Lower	Upper		
الصراع	Equal variances assumed	,414	,530	-16,530	14	,000	-8,375	,507	9,462	-	-	7,288
	Equal variances not assumed			-16,530	13,269	,000	-8,375	,507	9,467	-	-	7,283

#### Group Statistics

VAR00001	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الاداء 1	8	20,25	1,669	,590

2	8	27,00	,926	,327
---	---	-------	------	------

### Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
	F	Sig.	t	df	Sig. (2tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
								Lower	Upper	
الاداء	Equal variances assumed	1,647	,220	-10,003	14	,000	-6,750	,675	-8,197	-5,303
	Equal variances not assumed			-10,003	10,935	,000	-6,750	,675	-8,236	-5,264

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,761	10

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,652	10

### العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
أقل من 25 سنة	4	13,3	13,3	13,3
Valid من 25-34 سنة	11	36,7	36,7	50,0

من 34-44 سنة	11	36,7	36,7	86,7
سنة 45-55 من				
Total	4	13,3	13,3	100,0
	30	100,0	100,0	

الحالة الاجتماعية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
عزباء	12	40,0	40,0	40,0
متزوجة	17	56,7	56,7	96,7
مطلقة	1	3,3	3,3	100,0
Valid Total	30	100,0	100,0	

الأقدمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	10	33,3	33,3	33,3
	7	23,3	23,3	56,7
أقل من 5 سنوات	8	26,7	26,7	83,3
من 5 سنوات إلى 9 سنوات	1	3,3	3,3	86,7
من 10 إلى 14 سنة	4	13,3	13,3	100,0
من 15 إلى 19 سنة				
سنة فما فوق 20				
Valid Total	30	100,0	100,0	

عدد ساعات العمل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	6	20,0	20,0	20,0
6 ساعات	16	53,3	53,3	73,3
8 ساعات	8	26,7	26,7	100,0
العمل بانتظام				
Valid Total	30	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ابتدائي	2	6,7	6,7	6,7
ثانوي	6	20,0	20,0	26,7
جامعي	22	73,3	73,3	100,0
Valid Total	30	100,0	100,0	

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
الصراع	21,20	3,357	30
الاداء	23,63	2,748	30

Correlations

	الصراع	الاداء
Pearson Correlation	1	-,771**
Sig. (2-tailed)		,000
N	30	30
الصراع		
Pearson Correlation	-,771**	1
Sig. (2-tailed)	,000	
الاداء		
N	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الصراع	30	19,17	2,036	,372

الاداء	30	23,63	2,748	,502
--------	----	-------	-------	------

### One-Sample Test

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
					Test Value = 20	
الصراع	-2,242	29	,033	-,833	-1,59	-,07
الاداء	7,242	29	,000	3,633	2,61	4,66

### Descriptives

الصراع

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
أقل من 5 سنوات	10	22,10	3,872	1,224	19,33	24,87	16	27
من 5 سنوات إلى 9 سنوات	7	20,71	3,147	1,190	17,80	23,62	16	25
من 10 إلى 14 سنة	8	20,75	3,495	1,236	17,83	23,67	16	24
من 15 إلى 19 سنة	1	21,00					21	21
20 سنة فما فوق	4	20,75	3,403	1,702	15,33	26,17	16	24
Total	30	21,20	3,357	,613	19,95	22,45	16	27

### ANOVA

الصراع

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	12,221	4	3,055	,243	,911
Within Groups	314,579	25	12,583		
Total	326,800	29			

### Descriptives

الصراع

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
ابتدائي	2	21,50	3,536	2,500	-10,27	53,27	19	24
ثانوي	6	20,17	3,764	1,537	16,22	24,12	16	25
جامعي	22	21,45	3,348	,714	19,97	22,94	16	27
Total	30	21,20	3,357	,613	19,95	22,45	16	27

### ANOVA

الصراع

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	8,012	2	4,006	,339	,715
Within Groups	318,788	27	11,807		
Total	326,800	29			