

إدارة الخلاف وعلاقتها بجودة اتخاذ القرار لدى عينة من ربات الأسر

إعداد

فاطمة محمد محمود أبو عبدالله

باحث دراسات عليا بقسم مؤسسات الأسرة والطفولة

كلية الاقتصاد المنزلي - جامعة الأزهر

fatmamohmed131996@gmail.com



مجلة البحوث في مجالات التربية النوعية

معرف البحث الرقمي DOI: 10.21608/jedu.2021.81445.1387

المجلد السابع . العدد 37 . نوفمبر 2021

التقييم الدولي

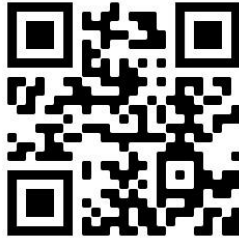
P-ISSN: 1687-3424

E- ISSN: 2735-3346

موقع المجلة عبر بنك المعرفة المصري <https://jedu.journals.ekb.eg/>

موقع المجلة <http://jrfse.minia.edu.eg/Hom>

العنوان: كلية التربية النوعية . جامعة المنيا . جمهورية مصر العربية



إدارة الخلاف وعلاقتها بجودة اتخاذ القرار لدى عينة من ربات الأسر

فاطمة محمد محمود أبو عبدالله¹ ، أ.د شرين جلال محفوظ محمد²، أ.م.د. وجيدة محمد نصر حماد³، د. وفاء عبد الستار السيد بله⁴.

ملخص البحث

استهدف البحث دراسة طبيعة العلاقة بين إدارة الخلاف وجودة اتخاذ القرار لدى ربة الأسرة.

وتكونت عينة البحث من (300) ربة أسرة من قرى ومحافظات مختلفة، من مستويات اجتماعية واقتصادية مختلفة، عاملات وغير عاملات، ويشترط في العينة وجود أبناء وتم اختيارهن بطريقة صدفية غرضية، تكونت أدوات البحث من استمارة البيانات العامة للأسرة، استبيان إدارة الخلاف لربة الأسرة ، استبيان جودة اتخاذ القرار لربة الأسرة، وقد اتبع البحث المنهج الوصفي التحليلي.

وأوضحت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً عند 0,01 بين إدارة الخلاف بمحاورة وجوده وجودة اتخاذ القرار بأبعاده ، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ربات الأسر العاملات وغير العاملات في إجمالي إدارة الخلاف لصالح ربات الأسر العاملات ، وأيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ربات الأسر العاملات وغير العاملات في إجمالي جودة اتخاذ القرار لصالح ربات الأسر العاملات، وجود تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر في إجمالي إدارة الخلاف تبعاً لمستوى تعليم رب الأسرة لصالح مستوى التعليم المرتفع(مؤهل جامعي ،حاصل على ماجستير،حاصل على دكتوراه) ، وأيضاً وجود تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر في إجمالي جودة اتخاذ القرار تبعاً لمستوى تعليم رب الأسرة لصالح مستوى التعليم المرتفع، كما أوضحت النتائج عدم وجود تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر في إجمالي إدارة الخلاف تبعاً للدخل الشهري للأسرة ، بينما أوضحت وجود تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر في إجمالي جودة اتخاذ القرار تبعاً للدخل الشهري للأسرة لصالح فئة الدخل المتوسط

¹ باحث دراسات عليا بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة -كلية الاقتصاد المنزلي -جامعة الأزهر.

² أستاذ ورئيس قسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة ووكيل الكلية للدراسات العليا والبحوث سابقاً - كلية الاقتصاد المنزلي - جامعة الأزهر.

³ أستاذ مساعد بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة -كلية التربية النوعية - جامعة كفر الشيخ.

⁴ مدرس بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة - كلية الاقتصاد المنزلي - جامعة الأزهر.

(3000 لأقل من 6000 جنية).

وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات كان من أهمها عدم اقتصار المناهج الدراسية التي تحتوى على علوم الأسرة أو مبادئ اتخاذ القرارات العلمية على بعض الجامعات وضرورة إدخالها في جميع كليات الفتيات فهن امهات المستقبل ومن الضروري ان تتربخ فيهم هذه المبادئ ليكن ربات أسر ناجحات، والاستعانة بأصحاب الرأى المؤثر في المجتمع خاصة المتخصصين في علوم الأسرة للاستفادة من خبراتهم في تقديم حلول مختلفة للخلافات التي تواجه ربة الأسرة سواء مع الأبناء أو مع الزوج في البرامج التلفزيونية ، تفعيل دور المؤسسات الاجتماعية الخاصة برية الأسرة مثل الجمعيات النسائية والمجلس القومى للمرأة عن طريق عمل ندوات وورش عمل يلقبها متخصص لتوعية ربة الأسرة على الطرق الجديدة والفعالة لمواجهة الخلافات التي تقابلها.

الكلمات المفتاحية: إدارة الخلاف، جودة اتخاذ القرار، ربات الأسرة.

مقدمة ومشكلة البحث:

الخلاف سنه من سنن الله في الأرض وقانون من قوانين الله في الطبيعة قال الله تعالى " وَلَوْ شَاءَ رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَا يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ ﴿١١٩﴾ إِلَّا مَنْ رَجِمَ رَبُّكَ وَلِذَلِكَ خَلَقَهُمْ وَتَمَّتْ كَلِمَةُ رَبِّكَ لِأَمْلَأَنَّ جَهَنَّمَ مِنَ الْجِنَّةِ وَالنَّاسِ أَجْمَعِينَ" (هود:118-119).

حيث تعد الخلافات أمراً وارد الحدوث في الحياه والعمل فهى تقع لا محالة بين الأفراد وداخل المؤسسات (الرشيدى ، 2010 : 10) ، فالخلاف في الرأى سمة العقول الناضجة ودليل لثراء وخصوبة وفهم القضايا المطروحة للتداول ، نحسن الاستفادة منه واستثماره حينما ننظر اليه على أنه حوار بناء بين وجهات نظر مختلفة ومتباينه (عبد الجواد ، 2007 : 7) .

ولا يحدث الخلاف بين طرفين إلا بسبب وجود أهداف يسعى الطرفين إلي تحقيقها وهذه الأهداف قد تكون نتيجة لحقائق موضوعية أو قيم فردية أو حتى وجهات نظر وينشأ الخلاف من التعارض في وجهات النظر ويسعى الأفراد إلي تلافى وقوع الخلافات بما يتلائم مع الأهداف والقيم الموضوعية لهؤلاء الأفراد فالسعى لحل الخلافات

وإدارتها بطريقة فعالة هو من صميم مهارات الأشخاص الناجحين ، وتتضح أهمية إدارة الخلاف من كونه يتعلق بالسعي لما هو أفضل في بناء المجتمعات فهو أسلوب يهدف إلي خلق تواصل بين أفراد المجتمع وبالتالي بين أفراد الأسرة باعتبارها جزء أساسي من المجتمع والمكون الأساسي له (الرشيدى، 2010 : 3،10) ، فربة الأسرة التي تستطيع إدارة الخلافات داخل الأسرة وخارجها بدرجة عالية من الكفاءة يمكن أن تجعل أفراد أسرتها متعاونين بدرجة كبيرة وتدفعهم لتحقيق أفضل أداء ممكن (العيانى ، 2011 : 2).

وأوصى الجوهري في دراسته (2020: 77) بتصميم برامج إرشادية تُعنى بتنمية استراتيجيات إدارة الخلافات الزوجية لدى المرأة وذلك بهدف نشر الوعي كأسس إدارة الخلاف بين الزوجين بطريقة إيجابية لتحسين نوعية الحياة.

وتلجأ ربات الأسر في إدارتها للخلافات إلي أساليب وطرق متنوعة إذ أنه لا يوجد أسلوب أو طريقة واحدة يمكن اتباعها في كل الأحوال (العويرى ، 2013 : 45).

ويرى العاصي(2019: 250) في دراسته أهمية عقد دورات تدريبية تتعلق بكيفية التعامل مع ظاهرة الخلاف التنظيمي، والاستخدام الفعال لأساليب إدارة الخلافات.

وتبرز أهمية إدارة الخلاف بإعتبارها أساساً لتقليل الخلافات وما ينجم عنها من مشكلات تؤثر على الأسرة ، حيث أنه في ظل وجود الخلافات المحدوده والمسيطر عليها من قبل ربة الأسرة يمكن أن ينشأ لدى الأفراد الدافع للمبادرة والإبداع والابتكار وتحسين عملية اتخاذ القرارات داخل الأسرة ، فالخلاف له إيجابيات كثيرة إذا أحسن إدارته فإنه يساهم في الوصول إلي الجودة في اتخاذ القرارات (العبيدى ، 2008 ، 80).

فأي كيان بشري وخاصة الأسرة له أهداف يتم العمل على تحقيقها والوصول اليها وعند التبصر في جزئيات أى مسعي اتجاه هذه الأهداف نلاحظ أن هذا المسعي لا يعدو أن يكون أكثر من مجرد سلسلة متلاحقة من القرارات التي تختلف في مستواها ونوعيتها حسب الموقف الذي سيتم مواجهته (المنصور، 2015 : 2) .

حيث تعتبر عملية اتخاذ القرار واحدة من العمليات المفصلية في حياتنا اليومية لما يترتب على هذه القرارات من نتائج وتبعات مستقبلية، إذ أن عملية اتخاذ القرار تعتبر جوهر نشاط الأفراد داخل الأسرة (كرز، 2016 : 47).

وحيث أن عملية اتخاذ القرارات هي عملية جماعية، فإن فعالية الجماعة ضرورة حتمية في نجاح فعالية القرار وسهولة تطبيقه، كما أن جودة القرارات التي يتم اتخاذها في الأسرة تعتبر المؤشر الحقيقي لمدى وقيمة المساهمة التي يقدمها أفراد الأسرة لتحقيق النجاح والفعالية (حسين، 2005 : 13)، فالجودة في اتخاذ القرار تعني أن يكون القرار صحيح يعتمد بشكل أساسي على معلومات صحيحة ودقيقة تساعد على توفير المعلومات المطلوبة في اتخاذ القرارات الجيدة (الفواعير، 2015 : 8).

وأكد **تعلب (2011: 33, 34)** أن الحياه مليئة بالقرارات والقرار فرصة والفرصة قد لا تتكرر والناجح هو من ينتهز الفرصة ويعتتمها بقرار صائب والإغتنام لا يأتي إلا بالرؤية والجرأة والخبرة والتوقيت السليم، فأغلب الأنشطة تدور حول اتخاذ القرار فالنجاح الذي تحققه ربة الأسرة يتوقف بشكل كبير على القدرة والكفاءة والجودة في اتخاذ القرارات المناسبة.

واستناداً لما سبق فإن إدارة الخلافات بطريقة فعالة مرضية لجميع الأطراف مع قدرة ربة الأسرة على اختيار أنسب الطرق لحل هذه الخلافات بطريقة تسهم في اشباع رغبات وحاجات جميع الأفراد يقود ربة الأسرة إلي قدرتها على توفير الاستقرار الأسري والنفسي داخل الأسرة، بالإضافة إلي قدرتها على اتخاذ القرارات المناسبة وذات الجودة والتي تحقق الأهداف الأسرية والشخصية لكل فرد من الأفراد عن طريق المناقشة والتعاون في ايجاد حلول وبدائل مناسبة، حيث أن ربة الأسرة القادرة على إدارة الخلاف بطريقة جيدة من الممكن أن تتخذ قرارات تتصف بالجودة والكفاءة.

ومن هنا نبعت فكرة البحث الحالي في محاولة من الباحثة للإجابة علي التساؤل التالي : ما العلاقة بين إدارة الخلاف وجودة اتخاذ القرار لدى ربة الأسرة؟
أهداف البحث :-

يهدف البحث بصفة رئيسية إلي دراسة العلاقة بين إدارة الخلاف وجودة اتخاذ القرار لدى ربات الأسر من خلال الأهداف الفرعية التالية:

1. تحديد مستوى إدارة الخلاف لربة الأسرة بمحاوره (التعاون، التجنب، المنافسة)، وجوده اتخاذ القرار لديها بأبعاده (منهج اتخاذ القرار، كفاءة متخذ القرارات، ثقافة متخذ القرارات).
2. دراسة طبيعة العلاقة بين إدارة الخلاف بمحاوره الثلاثة (التعاون، التجنب، المنافسة)، وجوده اتخاذ القرار بأبعاده الثلاثة (منهج اتخاذ القرار، كفاءة متخذ القرارات، ثقافة متخذ القرارات).
3. تحديد الفروق بين ربات الأسر العاملات وغير العاملات في كل من إدارة الخلاف بمحاوره (التعاون، التجنب، المنافسة)، وجوده اتخاذ القرار بأبعاده (منهج اتخاذ القرار، كفاءة متخذ القرارات، ثقافة متخذ القرارات).
4. ايجاد التباين بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من إدارة الخلاف بمحاوره، وجوده اتخاذ القرار بأبعاده تبعاً لمستوى تعليم رب الأسرة.
5. ايجاد التباين بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من إدارة الخلاف بمحاوره، وجوده اتخاذ القرار بأبعاده تبعاً لمستوى تعليم ربة الأسرة.
6. ايجاد التباين بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من إدارة الخلاف بمحاوره، وجوده اتخاذ القرار بأبعاده تبعاً للدخل الشهري للأسرة.

أهمية البحث:-

يكتسب هذا البحث أهميته من خلال:

أولاً: الاستفادة من نتائج الدراسة في مجال خدمة المجتمع المحلي وتنمية البيئة من خلال ما يلي:

1. تناولت الدراسة فئة من فئات المجتمع وهي ربة الأسرة التي أصبحت في الوقت الحاضر جزءاً مهماً في الأسرة والضلع الأساسي التي لا تقام بدونه وأصبحت ذات رأى ومشاركة داخل الأسرة وبالتالي فهي تحتاج لمزيد من الإهتمام والتوعية والدراسات الميدانية.
2. الخروج بنتائج وتوصيات تكون عوناً للباحثين في مجال في شؤون الأسرة في وضع برامج إرشادية وعمل ندوات ولقاءات تساعد ربات الأسر على تنمية القدرة على إدارة الخلافات وجوده اتخاذ القرار لديهن.

ثانياً: الاستفادة من نتائج الدراسة في مجال التخصص من خلال ما يلي:

1. ندرة البحوث والدراسات التي تناولت إدارة الخلاف لربة الأسرة وعلاقتها بجودة اتخاذ القرار لديها على حد علم الباحثة وبذلك فهي تعتبر إضافة في مجال التخصص، وإثراء لمكتبة إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة بأدوات جديدة تتمثل في استبيان عن إدارة الخلاف لربة الأسرة، وكذلك استبيان عن جودة اتخاذ القرار لديها.
2. محاولة الإسهام في تنمية المعرفة في مجال إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة من خلال البرامج الإرشادية التي لم يكن حظها من البحث والتطبيق كثيراً إذا ما قورنت بغيرها.

الأسلوب البحثي

أولاً: الفروض البحثية :

الفرض الأول: لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين إدارة الخلاف بمحاوره (التعاون ، التجنب ، المنافسة)، وجودة اتخاذ القرار بأبعاده (منهج اتخاذ القرار ، كفاءة متخذ القرارات ، ثقافة متخذ القرارات) لدى ربات الأسر .

الفرض الثاني: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ربات الأسر العاملات وغير العاملات عينة الدراسة في كل من إدارة الخلاف بمحاوره الثلاثة، جودة اتخاذ القرار بأبعاده الثلاثة.

الفرض الثالث: لا يوجد تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من إدارة الخلاف بمحاوره الثلاثة، جودة اتخاذ القرار بأبعاده الثلاثة تبعاً لمستوى تعليم رب الأسرة.

الفرض الرابع: لا يوجد تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من إدارة الخلاف بمحاور الثلاثة، جودة اتخاذ القرار بأبعاده الثلاثة تبعاً لمستوى تعليم ربة الأسرة.

الفرض الخامس: لا يوجد تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من إدارة الخلاف بمحاوره الثلاثة، جودة اتخاذ القرار بأبعاده الثلاثة تبعاً للدخل الشهري للأسرة.

ثانياً: مصطلحات البحث والمفاهيم الإجرائية :

1- الخلاف : يعرفه *جلدة (2009: 161)* بأنه اضطراب أو تعطل في عملية اتخاذ القرارات، بحيث تجد المنظمة صعوبة في اختيار البديل.

وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه المواجهة التي تحدث داخل الأسرة او خارجها عندما تدرك ربة الأسرة أن الطرف الآخر أعاق أو يحاول إعاقة اهتماماتها.

2- إدارة الخلاف : هو ذلك النشاط الذي يهدف من خلاله إدارة أي كيان إداري للوصول بالخلافات إلي مستوى مرغوب فيه ، والحفاظ على هذا المستوى داخل الحدود المستهدفة ، وذلك بهدف زيادة فعالية وكفاءة هذه الكيان الإداري نحو تحقيق أهدافها وأهداف العاملين فيها (جمال الدين وآخرون، 2014 : 17.14).

وتعرفه الباحثة إجرائياً بأنه نشاط هادف يقوم على البحث عن المعلومات التي تمكن ربة الأسرة من التحكم والسيطره بإدارة الخلاف وتهيئة المناخ المناسب للتعامل معه وتحويله إلي خلاف إيجابي عن طريق استخدام الأساليب الحديثة ومنها (التعاون ، التجنب ، المنافسة) للتحكم في الخلاف والقضاء عليه أو تغيير مساره. وينقسم إدارة الخلاف إلي المحاور التالية:

- التعاون إجرائياً: هو مشاركة وتشجيع ومناقشة ربة الأسرة للطرف الآخر(الزوج والأبناء) لإيجاد حل ملائم يرضى جميع الأطراف والاستفادة من خبرات بعضهم البعض.

- التجنب إجرائياً: هو تفادي ربة الأسرة للخلاف وتركه وتأجيلها لحله حتى وقت آخر والإنسحاب من أي موقف فيه تهديد لمصالحها ومصالح أسرته.

- المنافسة إجرائياً: هي تحيز ربة الأسرة لحل الخلاف لصالح وجهة نظرها واستخدام كامل صلاحياتها لحسم الخلاف لصالح رأيها.

3- جودة اتخاذ القرار: هو مجموعة من المؤشرات التي تستخدم للحكم على عملية اتخاذ القرار ومدى توافر التفكير المنطقي والعقلاني في دراسة البدائل المتاحة وضرورة اختيار البديل المناسب لحل المشكلة في الوقت الملائم بالإضافة لتقييم تكلفة القرار وجودة المعلومات المستخدمة باتخاذها (ديوب، 2016: 129).

وتعرف الباحثة جودة اتخاذ القرار إجرائياً بأنه: قدرة ربة الأسرة على اتخاذ القرار بتطبيق منهج اتخاذ القرار بمراحله المختلفة وكذلك كفاءتها وتوفير المعلومات لديها وإيمانها بمعتقدات وقيم تؤثر على اتخاذها للقرار.. وينقسم جودة اتخاذ القرار إلي الأبعاد التالية:

- **منهج اتخاذ القرار إجرائياً:** هو الطريقة العلمية التي تتخذها ربة الأسرة لأخذ قراراتها مروراً بمراحل اتخاذ القرار المختلفة من تحديد المشكلة ووضع الحلول والبدائل ودراستها واختيار البديل المناسب وتقييمه.
 - **كفاءة متخذ القرارات إجرائياً:** هي أخذ المبادرة وتأكيد مسؤولية ربة الأسرة تجاه اتخاذ القرار بفاعلية بناءً على ما تمتلكه من مهارات ومعلومات.
 - **ثقافة متخذ القرارات إجرائياً:** هي مجموعة المعاني والرموز والمعتقدات والتقاليد والقيم التي ترسخت في ربة الأسرة مع مرور الزمن وأصبحت سمة خاصة بها، ومدى تأثير المجتمع الذي تنتمي إليه في اتخاذها للقرار.
- ثالثاً : منهج البحث:**

يتبع البحث الحالي المنهج الوصفي التحليلي ، وهو المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة أو الراهنة فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة ، ويقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع ، وتتطلب معرفة المشاركين في الدراسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات (الحمداني، 2006: 100).

رابعاً: حدود البحث وتشمل :-

- الحدود البشرية للبحث

1- عينة البحث الاستطلاعية: تم التطبيق على عينة استطلاعية قوامها (30) ربة أسرة عاملة وغير عاملة في كل من الريف والحضر من مستويات اجتماعية واقتصادية مختلفة ويشترط وجود أبناء وتم اختيارهن بطريقة غرضية صدقية (تتوافر فيهن الشروط المطلوبة لجمع العينة بقصد جمع البيانات والمعلومات التي تفيد في خدمة البحث) ، وتم إضافتهن لاحقاً على العينة الأساسية .

2- عينة البحث الأساسية: تكونت من (300) ربة أسرة وبنفس مواصفات العينة الاستطلاعية.

- الحدود الزمنية: تم التطبيق الميداني لأدوات البحث على عينة الدراسة ابتداءً من 2020/9/5 حتى 2020/12/2 .

- الحدود المكانية: تم تطبيق أدوات البحث على عينة من ربات الأسر من خلال استبيان الكتروني وإرساله لأفراد العينة من ربات الأسر، كما تم طبع الاستبيان أيضاً في صورة كتيب وتوزيعه على ربات الأسر ببعض المحافظات والقرى (محافظة

المنوفية متمثلة في (قرية زرقان ، قرية كفر طبلوها، قرية طوخ، تلا ، منوف) ، محافظة الغربية متمثلة في (قرية نواج ، قطور ، نشيل) ، محافظة القاهرة متمثلة في (شبرا الخيمة) .

خامساً : المتغيرات البحثية:

المتغير المستقل: يتمثل في إدارة الخلاف - **المتغير التابع:** يتمثل في جودة اتخاذ القرار .

سادساً: إعداد وبناء أدوات البحث وتقنياتها: اشتملت الأدوات المستخدمة في هذه الدراسة وفي ضوء الأهداف البحثية علي ما يلي: (وجميعها من إعداد الباحثة)

1- استمارة البيانات العامة لتحديد المستوى الاقتصادي والاجتماعي للأسرة.

2- استبيان إدارة الخلاف.

3- استبيان جودة اتخاذ القرار .

وفيما يلي عرض لهذه الأدوات:

1- **استمارة البيانات العامة:** تم إعداد استمارة البيانات العامة الخاصة بأفراد العينة وذلك

بهدف الحصول على معلومات تفيد في تحديد خصائص المبحوثين وتشتمل على :

- **عمل ربة الأسرة :** (تعمل - لا تعمل) ، **المستوى التعليمي** لرب وربة الأسرة :

حيث تم تقسيمه إلي ثماني فئات (أمي - يقرأ ويكتب - حاصل على الابتدائية -

حاصل على الإعدادية - حاصل على الثانوية العامة أو معهد أو الدبلوم أو ما

يعادلها- مؤهل جامعي - حاصل على ماجستير- حاصل على دكتوراة) ، **بيانات**

عن فئات الدخل الشهري بالجنيه المصري وتم تقسيمه إلي ثلاث فئات (مستوى

منخفض " أقل من 3000 جنية" - مستوى متوسط " 3000 لأقل من 6000" -

مستوى مرتفع " 6000 فأكثر" ..

2- **استبيان إدارة الخلاف:** تم إعداد هذا الاستبيان طبقاً للمفاهيم والمصطلحات البحثية

وفي إطار المفهوم الإجرائي لإدارة الخلاف ، ومن خلال القرارات السابقة العربية ، حيث

قامت الباحثة بإعداد استبيان يتكون من (55) عبارة اشتملت على ثلاثة محاور هي (

التعاون ، التجنب ، المنافسة) وذلك كالتالي :-

- **محور التعاون:** . اشتمل على (18) عبارة ويقيس مدى مشاركة ربة الأسرة للآخرين

أثناء وجود الخلافات ومدى تفهمها ووعيها وتعاونها لحل تلك الخلافات بطريقة

إيجابية مرضية لجميع الأطراف.

- **محور التجنب:** اشتمل على (18) عبارة وقيس ما مدى تفادي ربة الأسر وانسحابها من مواقف الخلاف أو موقف يهدد مصلحتها أو مصلحة أسرتها ، حيث أنه يوجد مواقف يفضل أن تتبع فيها ربة الأسرة التجنب تلافياً لزيادة حدة الخلاف واعطاءها وقت كاف لنفسها وللآخرين للتفكير قبل المناقشة للوصول إلي حل ملائم.

- **محور المنافسة:** اشتمل على (19) عبارة وقيس ما مدى استخدام ربة الأسرة صلاحيتها ومدى اتباعها أسلوب الأمر والنهي للحصول على هدفها من الخلاف بغض النظر عن أهداف وحاجات الطرف الآخر.

- **تقنين الأدوات :** يقصد بالتقنين حساب صدق وثبات الاستبيان
أولاً حساب صدق الاستبيان :

(أ) **صدق المحتوى:** للتأكد من صدق أداة الدراسة قامت الباحثة بعرض الصورة الأولية للاستبيان على عدد من الأساتذة المحكمين من كلية الاقتصاد المنزلي قسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة جامعة الأزهر، وكلية الاقتصاد المنزلي قسم تنمية الأسرة الريفية جامعة الأزهر، وكلية الاقتصاد المنزلي قسم إدارة المنزل والمؤسسات جامعة المنوفية، وكلية الاقتصاد المنزلي قسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة جامعة حلوان، وذلك بهدف معرفة آرائهم وملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محاور الاستبيان وفقراته ومدى وضوحها، وترابطها، ومدى تحقيقها لأهداف الدراسة، وقد قامت الباحثة بحذف العبارات التي قلت نسبة الاتفاق فيها عن 80%، وإجراء التعديلات المشار إليها على صياغة بعض العبارات ، وبذلك يكون قد خضع لصدق المحتوى .

(ب) **صدق الاتساق الداخلي :** لحساب صدق استبيان إدارة الخلاف قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل فقرة ودرجة المحور الذي تنتمي إليه، والجدول رقم (1) يبين ذلك:

جدول (1) قيم معامل ارتباط بيرسون لعبارات كل محور من محاور استبيان إدارة الخلاف والدرجة الكلية للمحور

المنافسة		التجنب		التعاون	
الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م
0,151	1	**0,235	1	*0,227	1
0,069-	2	0,005-	2	*0,192	2
0,163	3	**0,493	3	*0,230	3
**0,350	4	0,109	4	**0,290	4
**0,398	5	**0,310	5	**0,477	5
0,034	6	**0,387	6	**0,467	6
0,048	7	0,005-	7	**0,397	7
*0,174	8	**0,275	8	**0,328	8
**0,327	9	**0,482	9	**0,614	9
**0,384	10	**0,510	10	**0,476	10
**0,543	11	**0,246	11	*0,212	11
**0,331	12	**0,368	12	**0,575	12
**0,328	13	**0,383	13	**0,449	13
0,066	14	**0,515	14	**0,301	14
**0,592	15	**0,517	15	**0,596	15
**0,504	16	0,165	16	**0,638	16
**0,341	17	*0,183	17	**0,533	17
**0,532	18	**0,519	18	**0,565	18
**0,561	19				

(**) دالة عند 0,01 (*) دالة عند 0,05

يتضح من جدول (1) أن عبارات استبيان إدارة الخلاف حققت ارتباطات دالة إحصائية مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه عند مستوى معنوية (0,01)، (0,05)، فيما عدا العبارات رقم (2، 4، 7، 16) من محور التجنب والعبارات رقم (1، 2، 3، 6، 7، 14) من محور المنافسة، مما يشير إلى أن الاستبيان يتسم بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي وأنه يصلح لتقدير إدارة الخلاف لدى أفراد العينة.

(ج) الصدق البنائي وذلك بحساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين الدرجة الكلية لكل محور (التعاون، التجنب، المنافسة) والدرجة الكلية للاستبيان (إدارة الخلاف لريبات الأسر).

جدول (2) قيم معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور من محاور إدارة الخلاف والدرجة الكلية للاستبيان

المحاور	الارتباط	الدالة
التعاون	0,853	0,01
التجنب	0,778	0,01
المنافسة	0,669	0,01

تشير النتائج الموضحة بالجدول رقم (2) أنه توجد ارتباطات دالة إحصائياً بين درجة كل محور من محاور استبيان إدارة الخلاف ، فقد تراوحت قيم الارتباط بين (0,669)، و(0,835)، وجميعها قيم دالة عند مستوى (0,01) ، مما يدل أيضاً على أن الاستبيان في صورته النهائية يتسم بدرجة جيدة من صدق الاتساق الداخلي ، كما يشير ذلك إلي أن جميع عبارات ومحاور الاستبيان تشترك في قياس خصائص إدارة الخلاف لدى أفراد العينة.

ثانياً حساب ثبات المقياس : تم حساب ثبات المقياس Reliability بطريقتين هما: - الطريقة الأولى: باستخدام معادلة ألفا كرونباخ Alpha-Cronbach لحساب معامل الثبات لتحديد قيمة الاتساق الداخلي للاستبيان حيث تم حساب معامل ألفا لكل محور على حدة وللإستبيان ككل بمحاوره الثلاثة .

الطريقة الثانية: استخدام إختبار التجزئة النصفية (Split-half) وللتصحيح من أثر التجزئة النصفية تم استخدام معادلة التصحيح لسبيرمان- براون (Spearman-Brown)، معادلة جتمان (Guttman) 0

جدول (3) معاملات ثبات استبيان إدارة الخلاف بمحاوره الثلاثة باستخدام اختباري معامل ألفا والتجزئة النصفية

المحاور	عدد العبارات	التجزئة النصفية	
		معامل ألفا كرونباخ	معامل ارتباط سبيرمان - براون
التعاون	18	0,718	0,681
التجنب	14	0,631	,554
المنافسة	13	0,643	0,547
إدارة الخلاف ككل	45	0,794	0,822

يوضح جدول(3) أن معامل ألفا لاستبيان إدارة الخلاف ككل هو (0,794) وتعتبر هذه القيمة عالية لهذا النوع من حساب الثبات وتؤكد الاتساق الداخلي للاستبيان ، كما يتبين من الجدول أيضاً أن قيم معاملات ارتباط التجزئة النصفية لمجموع عبارات استبيان إدارة الخلاف ككل هو (0,886) لسبيرمان- براون ، (0,822) لجتمان مما

يدل على اتساق وثبات عبارات الاستبيان بمحاوره الثلاثة وبذلك يكون الاستبيان صالح للتطبيق.

من خلال ما سبق أصبح الاستبيان في صورته النهائية يتكون من 45 عبارة تتضمن ثلاثة محاور (التعاون (18) عبارة، التجنب (14) عبارة، المنافسة (13) عبارة) ، وحددت استجابات ربات الأسر على هذه العبارات وفق ثلاثة اختيارات (نعم - أحياناً - لا) وعلى مقياس متصل (3-2-1) إذا كان اتجاه العبارة موجب وعلى مقياس (1-2-3) إذا كان اتجاه العبارة سالب.

وبذلك أمكن تقسيم درجات استبيان إدارة الخلاف إلي ثلاثة مستويات وجدول

(4) يوضح ذلك:

جدول (4) القراءات الصغرى والكبرى والمدى وطول الفئة والمستويات لإدارة الخلاف بمحاوره الثلاثة

المستوى المرتفع	المستوى المتوسط	المستوى المنخفض	طول الفئة	المدى	القراءة الكبرى	القراءة الصغرى	البيان ابعاد الاستبيان
54 : 46	45 : 37	36 : 28	8	26	54	28	التعاون
41 : 36	35 : 30	29 : 23	6	18	41	23	التجنب
38 : 32	31 : 25	24 : 17	7	21	38	17	المنافسة
127 : 112	111 : 96	95 : 79	16	48	127	79	إدارة الخلاف ككل

يتضح من جدول (4) أن أعلى درجة حصلت عليها ربات الأسر عينة الدراسة في استبيان إدارة الخلاف ككل كانت 127 درجة ، وأقل درجة كانت 79 درجة ، والمدى 48 وطول الفئة 16 وبذلك أمكن تقسيم درجات الاستبيان إلي ثلاثة مستويات (منخفض - متوسط - مرتفع).

3- استبيان جودة اتخاذ القرار : إعد هذا الاستبيان بعد الاطلاع على الدراسات السابقة لجودة اتخاذ القرار ووفقاً للمفهوم الإجرائي ومصطلحات الدراسة ، وقد تكون الاستبيان من (56) عبارة تتناول أهم أبعاد جودة اتخاذ القرار والتي تمثلت في (منهج اتخاذ القرار - كفاءة متخذ القرارات - ثقافة متخذ القرارات) وذلك كالتالي :-

- بُعد منهج اتخاذ القرار: واشتمل على (18) عبارة.
- بُعد كفاءة متخذ القرارات: واشتمل على (19) عبارة.
- بُعد ثقافة متخذ القرارات: واشتمل على (19) عبارة.

تقنين الاستبيان:- أولاً حساب صدق الاستبيان :

(أ) صدق المحتوى: للتأكد من صدق أداة الدراسة قامت الباحثة بعرض الصورة الأولية للاستبيان على عدد من الأساتذة المحكمين من كلية الاقتصاد المنزلي قسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة جامعة الأزهر، وكلية الاقتصاد المنزلي قسم تنمية الأسرة الريفية جامعة

الأزهر، وكلية الاقتصاد المنزلي قسم إدارة المنزل والمؤسسات جامعة المنوفية، وكلية الاقتصاد المنزلي قسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة جامعة حلوان، وذلك بهدف معرفة آرائهم وملاحظاتهم ومقترحاتهم حول محاور الاستبيان و فقراته ومدى وضوحها، وترابطها، وممدى تحقيقها لأهداف الدراسة، وقد قامت الباحثة بإجراء التعديلات المشار إليها على صياغة بعض العبارات ، وبذلك يكون قد خضع لصدق المحتوى.

(ب) صدق الاتساق الداخلي تم حساب هذا الصدق من خلال معامل ارتباط بيرسون

بين عبارات كل بُعد والدرجة الكلية له ، وجدول (5) يوضح ذلك :

جدول (5) قيم معامل ارتباط بيرسون لعبارات كل بُعد من أبعاد استبيان جودة اتخاذ القرار والدرجة الكلية للبُعد

ثقافة متخذ القرارات		كفاءة متخذ القرارات		منهج اتخاذ القرار	
الارتباط	م	الارتباط	م	الارتباط	م
**0,370	1	**0,506	1	**0,365	1
**0,260	2	**0,318	2	**0,451	2
**0,368	3	**0,317	3	**0,457	3
**0,269	4	**0,262	4	*0,230	4
**0,472	5	**0,434	5	**0,591	5
**0,300	6	**0,428	6	**0,650	6
**0,273	7	**0,235	7	**0,453	7
**0,304	8	**0,366	8	**0,284	8
0,136	9	**0,566	9	**0,495	9
**0,551	10	**0,479	10	**0,400	10
**0,414	11	**0,440	11	**0,523	11
**0,378	12	**0,596	12	**0,641	12
**0,264	13	**0,488	13	**0,554	13
*0,183	14	**0,555	14	0,064	14
**0,503	15	**0,548	15	**0,657	15
**0,434	16	**0,476	16	**0,523	16
**0,508	17	**0,313	17	**0,409	17
**0,257	18	**0,316	18	**0,674	18
**0,423	19	**0,491	19		

(**) دالة عند 0,01، (*) دالة عند 0,05

يتضح من جدول (5) أن جميع فقرات استبيان جودة اتخاذ القرار حققت ارتباطات دالة مع الدرجة الكلية للبُعد الذي تنتمي اليه عند مستوى دلالة 01,0 ، 05,0 ، فيما عدا العبارة رقم (14) في بعد منهج اتخاذ القرار ، والعبارة رقم (9) في بعد ثقافة متخذ القرارات .

(ج) **الصدق البنائي** وذلك بحساب معامل الارتباط (معامل ارتباط بيرسون) بين الدرجة الكلية لكل بُعد (منهج اتخاذ القرار، كفاءة متخذ القرارات، ثقافة متخذ القرارات) والدرجة الكلية للاستبيان (جودة اتخاذ القرار).

جدول (6) قيم معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بُعد والدرجة الكلية للاستبيان

الابعاد	الارتباط	الدلالة
منهج اتخاذ القرار	0,823	0,01
كفاءة متخذ القرارات	0,882	0,01
ثقافة متخذ القرارات	0,765	0,01

يتضح من جدول (6) أنه توجد ارتباطات دالة إحصائياً بين درجة كل بُعد من أبعاد استبيان جودة اتخاذ القرار، فقد تراوحت قيم الارتباط بين (0,765، 0,882)، وجميعها قيم دالة عند مستوى (0,01)، مما يدل أيضاً على أن الاستبيان في صورته النهائية يتسم بدرجة جيدة من صدق الاتساق الداخلي، كما يشير ذلك إلي أن جميع فقرات وأبعاد الاستبيان تشترك في قياس جودة اتخاذ القرار لدى ربات الأسر عينة الدراسة.

ثانياً حساب ثبات المقياس تم حساب ثبات المقياس Reliability بطريقتين هما: - الطريقة الأولى: باستخدام معادلة ألفا كرونباخ Alpha-Cronbach لحساب معامل الثبات لتحديد قيمة الاتساق الداخلي للاستبيان حيث تم حساب معامل ألفا لكل بُعد على حدة وللاستبيان ككل بأبعاده الثلاثة (0) الطريقة الثانية: استخدام اختبار التجزئة النصفية (Split-half) وللتصحيح من أثر التجزئة النصفية تم استخدام معادلة التصحيح سبيرمان - براون (Spearman-Brown)، معادلة جتمان (Guttman).

جدول (7) معاملات ثبات استبيان جودة اتخاذ القرار باستخدام اختباري معامل ألفا والتجزئة النصفية

الابعاد	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ	التجزئة النصفية	
			معامل ارتباط سبيرمان - براون	معامل ارتباط جتمان
منهج اتخاذ القرار	17	0,806	0,739	,738
كفاءة متخذ القرارات	19	0,752	0,759	0,758
ثقافة متخذ القرارات	18	0,622	0,623	0,623
جودة اتخاذ القرار ككل	54	0,835	0,936	0,869

ويوضح جدول (7) أن معامل ألفا للاستبيان جودة اتخاذ القرار ككل هو (0,835)، وتعتبر هذه القيمة عالية وتؤكد الاتساق الداخلي للاستبيان، كما يتبين من الجدول أيضاً أن قيم معاملات ارتباط التجزئة النصفية لمجموع عبارات جودة اتخاذ القرار ككل هي (0,936)

لسبيرمان- برون ، (0,869) لجتمان مما يدل على اتساق وثبات عبارات الاستبيان بأبعاده الثلاثة.

من خلال ما سبق أصبح الاستبيان في صورته النهائية بعد حذف العبارة رقم (14) من بعد منهج اتخاذ القرار، والعبارة رقم (9) من بعد ثقافة متخذ القرارات، مكون من 54 عبارة ، تتضمن ثلاثة أبعاد (منهج اتخاذ القرار (17)عبارة - كفاءة متخذ القرارات(19) عبارة - ثقافة متخذ القرارات (18) عبارة) ، وحددت استجابات ربات الأسر على هذه العبارات وفق ثلاثة اختيارات (دائماً - أحياناً - لا) وعلى مقياس متصل (3-2-1) إذا كان اتجاه العبارة موجب ، وعلى مقياس (3-2-1) إذا كان اتجاه العبارة سالب .

وبذلك أمكن تقسيم درجات استبيان جودة اتخاذ القرار إلي ثلاثة مستويات وجدول (8) يوضح ذلك:

جدول (8) القراءات الصغرى والكبرى والمدى وطول الفئة لمستويات ربات الأسر نحو جودة اتخاذ القرار

المستوى المرتفع	المستوى المتوسط	المستوى المنخفض	طول الفئة	المدى	القراءة الكبرى	القراءة الصغرى	البيان
51 : 44	43 : 36	35 : 27	8	24	51	27	ابعد الاستبيان منهج اتخاذ القرار
57 : 51	50 : 43	42 : 35	7	22	57	35	كفاءة متخذ القرارات
51 : 46	45 : 39	38 : 32	6	19	51	32	ثقافة متخذ القرارات
155 : 137	136 : 118	117 : 99	18	56	155	99	جودة اتخاذ القرار ككل

يتضح من جدول (8) أن أعلى درجة حصلت عليها ربة الأسرة عينة الدراسة في استبيان جودة اتخاذ القرار ككل كانت 155 درجة ، وأقل درجة كانت 99 درجة ، والمدى 56 وطول الفئة 18 وبذلك أمكن تقسيم درجات الاستبيان إلي ثلاثة مستويات (المستوى منخفض - المستوى متوسط - المستوى مرتفع).

سادساً: إجراءات تطبيق أدوات البحث على العينة

تم دمج كل من استمارة البيانات العامة للأسرة، استبيان إدارة الخلاف ، استبيان جودة اتخاذ القرار في استمارة إلكترونية واحدة ، كما تم طباعة استمارات ورقية حتى يسهل توزيعها وتطبيقها ، ومن ثم تم تطبيق أدوات البحث على العينة وذلك بملء البيانات من ربات الأسر عن طريق الاستبيان الإلكتروني بالارسال لهم عبر مجموعات الفيس بوك أو الواتساب أو الإيميل الشخصي كما تم توزيع الاستمارات الورقية على ربات الأسر من خلال زيارات لمنازل المبحوثات بطرق عشوائية ، بالتعاون مع بعض الرفقاء ، أو من خلال التواصل مع الأقارب من ربات الأسر ، واستغرق التطبيق الميداني حوالي ثلاثة أشهر ابتداءً من 2020/9/5 حتى 2020/12/2.

سابعاً: الأساليب الإحصائية

تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية SPSS لتفريغ البيانات وتصفيتها وتصحيحها ومعالجتها كما يلي:

معامل ارتباط بيرسون للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبيان، معادلة الفا كرونباخ لحساب الثبات ومعادلة سبيرمان براون ، ومعادلة جتمان والتجزئة النصفية، حساب التكرارات والنسب المئوية لكل متغيرات الدراسة، معامل ارتباط بيرسون للكشف عن العلاقة بين المتغيرات ، اختبار (ت) T test للكشف عن دلالة الفروق بين المتوسطات ، تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق بين متوسطات درجات عينة البحث في استبيان التفكير الإيجابي واستبيان الوعي بمتطلبات التصميم الداخلي ، وفي حالة وجود فروق تم تطبيق اختبار Tukey لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات الدرجات .

النتائج ومناقشتها

أولاً: نتائج الدراسة الوصفية:

أ- وصف عينة البحث فيما يلي وصف لعينة الدراسة الميدانية والتي بلغت 300 من ربات الأسر تم اختيارهن بطريقة صدفية غرضية من محافظات مصرية مختلفة (محافظة المنوفية متمثلة في (قرية زرقان ، قرية كفر طبلوها، قرية طوخ، تلا ، منوف)، محافظة الغربية متمثلة في (قرية نواج ، قطور ، نشيل) ، محافظة القاهرة متمثلة في (شبرا الخيمة)) وجدول (9) يوضح ذلك:

جدول (9) التوزيع العددي والنسبي لعينة البحث وفقاً للخصائص الاجتماعية والتعليمية

البيان	الفئة	العدد	%	البيان	الفئة	العدد	%
عمل رية الأسرة	تعلم	125	41,7	مستوى تعليم رية الأسرة	امي	2	,7
	لا تعلم	175	58,3		يقرأ ويكتب	10	3,3
	الإجمالي	300	100		حاصل على الابتدائية	5	1,7
مستوى تعليم رب الأسرة	حاصل على الابتدائية	5	1,7	حاصل على الابتدائية	5	1,7	26,3
	حاصل على الابتدائية	5	1,7	حاصل على الثانوية العامة أو الدبلوم أو المعهد أو ما يعادلها	79	26,3	58,6
	حاصل على الإعدادية	5	1,7	مؤهل جامعي	176	58,6	5,7
	حاصل على الإعدادية	5	1,7	حاصل على ماجستير	17	5,7	2
	حاصل على الثانوية العامة أو الدبلوم أو المعهد أو ما يعادلها	79	26,3	حاصل على دكتوراه	6	2	100
	مؤهل جامعي	176	58,6	الإجمالي	300	100	100
	الدخل الشهري للأسرة	مستوى منخفض (أقل من 3000)	123	41,0	مستوى متوسط (3000 لأقل من 6000)	136	45,3
	مستوى مرتفع (6000 فأكثر)	41	14,7	الإجمالي	300	100	100

يوضح جدول (9) الآتي :

يتضح من جدول (9) أن النسبة الأكبر لربات الأسر غير العاملات حيث بلغت 58,3% تليها نسبة ربات الأسر العاملات حيث بلغت 41,7% ، كما تبين ارتفاع نسبة المستوى التعليمي المرتفع لرب الأسرة (مؤهل جامعي ، ماجستير ، دكتوراه) حيث بلغت 66,3% ، وكانت النسبة الأكبر لربات الأسر نوات المستوى التعليمي المرتفع حيث بلغت 63% ، وكانت فئات دخول أفراد عينة البحث كالتالي متوسط - منخفض - مرتفع بنسبة 45,3% ، 41,0% ، 14,7% على التوالي.

ب- نتائج وصف العينة في ضوء الاستجابات على أدوات البحث

1- استبيان إدارة الخلاف: يشتمل هذا الجزء على التوزيع التكراري والنسبي لاستجابات عينة البحث من ربات الأسر على إدارة الخلاف بمحاورة الثلاثة ، وجدول (10) يوضح ذلك:

جدول (10) توزيع الفتيات عينة البحث وفقا لمستوى إدارة الخلاف بمحاورة ن = (300)

النسبة المئوية	العدد	مستوى إدارة الخلاف	محاور إدارة الخلاف
4,7	14	مستوى منخفض (28 : 36)	التعاون
38,3	115	مستوى متوسط (37 : 45)	
57,0	171	مستوى مرتفع (46 : 54)	
34,7	104	مستوى منخفض (23 : 29)	التجنب
52,0	156	مستوى متوسط (30 : 35)	
13,3	40	مستوى مرتفع (36 : 41)	
10,7	32	مستوى منخفض (17 : 24)	المنافسة
40,7	122	مستوى متوسط (25 : 31)	
48,7	146	مستوى مرتفع (32 : 38)	
13,7	41	مستوى منخفض (79 : 95)	إجمالي استبيان إدارة الخلاف
44,3	133	مستوى متوسط (96 : 111)	
42,0	126	مستوى مرتفع (112 : 127)	

أوضحت بيانات جدول (10) اختلاف نسب إجمالي مستوى إدارة الخلاف فقد كانت الأولوية لربات الأسر ذوي مستوى إدارة الخلاف المتوسط بنسبة 44,3% ، تليها نسبة 42,0% ربات الأسر ذوي المستوى المرتفع ، بينما كانت أقل نسبة وهي 13,7% لذوي المستوى المنخفض .

2- استبيان جودة اتخاذ القرار

يشتمل هذا الجزء على التوزيع التكراري والنسبي لاستجابات عينة البحث من ربات الأسر على جودة اتخاذ القرار بأبعاده الثلاثة ، وجدول (11) يوضح ذلك:

جدول (11) توزيع ربات الأسر عينة البحث جودة اتخاذ القرار بأبعاده ن = (300)

أبعاد جودة اتخاذ القرار	مستوى جودة اتخاذ القرار	العدد	%
منهج اتخاذ القرار	مستوى منخفض (27 : 35)	41	13,6
	مستوى متوسط (36 : 43)	116	38,7
	مستوى مرتفع (44 : 51)	143	47,7
كفاءة متخذ القرارات	مستوى منخفض (35 : 42)	68	22,7
	مستوى متوسط (43 : 50)	162	54,0
	مستوى مرتفع (51 : 57)	70	23,3
ثقافة متخذ القرارات	مستوى منخفض (32 : 38)	104	34,7
	مستوى متوسط (39 : 45)	155	51,7
	مستوى مرتفع (46 : 51)	41	13,7
اجمالي استبيان جودة اتخاذ القرار	مستوى منخفض (99 : 117)	48	16,0
	مستوى متوسط (118 : 136)	161	53,7
	مستوى مرتفع (137 : 155)	91	30,3

أوضحت بيانات جدول (11) اختلاف نسب إجمالي مستوى جودة اتخاذ القرار فقد كانت نسبة ربات الأسر ذوي المستوى المتوسط من جودة اتخاذ القرار 53,7% ، تليها نسبة 30,3% لربا الأسر ذوي المستوى المرتفع ، بينما كانت أقل نسبة وهي 16,0% لذوي المستوى المنخفض من جودة اتخاذ القرار .

ثانياً: النتائج في ضوء فروض البحث

1- النتائج في ضوء الفرض الأول :

- ينص الفرض الأول على أنه " لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الخلاف لربة الأسرة بمحاورة الثلاثة (التعاون ، التجنب ، المنافسة) ، وجوده اتخاذ القرار لديها بأبعاده الثلاثة (منهج اتخاذ القرار ، كفاءة متخذ القرارات ، ثقافة متخذ القرارات) لدى ربات الأسر " ، وللتحقق من صحة الفرض الأول إحصائياً تم إيجاد معاملات الارتباط بطريقة بيرسون بين المتغيرات الخاصة بالدراسة. و جدول (12) يوضح ذلك:

جدول (12) معاملات ارتباط بيرسون بين إدارة الخلاف بمحاوره وجودة اتخاذ القرار بأبعاده ن = (300)

اجمالي جودة اتخاذ القرار	ثقافة متخذ القرارات	كفاءة متخذ القرارات	منهج اتخاذ القرار	جودة اتخاذ القرار
**0,616	**0,439	**0,534	**0,563	إدارة الخلاف
**0,522	**0,472	**0,423	**0,424	التعاون
**0,473	**0,430	**0,399	**0,368	التجنب
**0,708	**0,582	**0,598	**0,599	المنافسة
				اجمالي إدارة الخلاف

** دالة عند 0,01

يتضح من جدول (12) ما يلي:

- وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0,01 بين إدارة الخلاف بمحاوره (التعاون ، التجنب ، المنافسة) وجودة اتخاذ القرار بأبعاده (منهج اتخاذ القرار ، كفاءة متخذ القرارات ، ثقافة متخذ القرارات)، وهذا يعني أنه كلما ارتفعت إدارة ربة الأسرة للخلافات كلما ارتفعت قدرتها على اتخاذ قرارات تتصف بالجودة ، وقد يرجع ذلك إلي أن اتباع ربات الأسر أسلوب المناقشات والحوار مع أفراد الأسرة وعدم التحيز لرأيها أو رأى أحد الأفراد والأخذ بالرأى الأصح لصالح أفراد الأسره بعد اقتناع الجميع بهذا الرأى ومراعاة مشاعر الجميع وعدم الإستهانه بوجهة نظر أى من الأبناء ومحاولة التقريب بين وجهات النظر لتتلاقى الآراء والأفكار في المنتصف لتحقيق مصالح الجميع ورضاهم يؤثر على القرارات ويؤدى إلي أن تتخذ الأسرة أو ربات الأسر قرارات تتسم بالجودة وتحقق أهداف جميع الأفراد .

مما سبق يتضح ما يلي:

- وجود علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين مجموع محاور استبيان إدارة الخلاف ومجموع أبعاد استبيان جودة اتخاذ القرار وبالتالي لم يتحقق الفرض الأول.

النتائج في ضوء الفرض الثاني:-

ينص الفرض الثاني على انه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ربات الأسر العاملات وغير العاملات في كل من إدارة الخلاف لربة الأسرة بمحاوره الثلاثة ، وجودة اتخاذ القرار لديها بأبعاده الثلاثة".

وللتحقق من صحة الفرض تم استخدام حساب الفروق بين المتوسطات باستخدام اختبار ت (T, test) في إدارة الخلاف ، وجودة اتخاذ القرار تبعاً لعمل ربة الأسرة (تعمل - لا تعمل) ، و جدول (13) توضح ذلك:

جدول (13) دلالة الفرق بين متوسط درجات ربات أس عينة البحث في إدارة الخلاف بمحاورة وجودة اتخاذ القرار بأبعاده تبعاً لعمل ربة الأسرة ن = 300

مستوي الدلالة	قيمة ت	لا تعمل ن= (175)		تعمل ن= (125)		البيان المحور
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0,014 دالة عند 0,05	2.481	5.34892	45.2229	4.50555	46.6800	التعاون
0,834 غير دالة	0,210	3.92706	31.1943	3.66064	31.2880	التجنب
0,124 غير دالة	1.542	4.67687	30.2400	3.94506	31.0320	المنافسة
0,049 دالة عند 0,05	1.981	10.57090	106.6571	9.39973	109.0000	إجمالي إدارة الخلاف
0,057 غير دالة	1.912	4.96706	41.9200	4.79076	43.0160	منهج اتخاذ القرار
0,059 غير دالة	1.892	5.00165	46.0800	4.95689	47.1840	اكفاءة متخذ القرارات
0,164 غير دالة	1.395	4.11420	40.4457	3.90992	41.1040	ثقافة متخذ القرارات
0,037 دالة عند 0,05	2.097	11.90026	128.4457	11.26100	131.3040	إجمالي جودة اتخاذ القرار

يتبين من جدول (13):

- وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات ربات الأسر العاملات وغير العاملات في كل من (التعاون ، إجمالي إدارة الخلاف) عند مستوى دلالة (0,05) ، حيث كانت قيم ت (2.481 ، 1.981) على التوالي وهي قيم دالة إحصائياً وكانت الفروق لصالح ربات الأسر العاملات، وقد يرجع السبب في ذلك إلي أن عمل ربة الأسرة يولد لديها مهارات جيدة للتواصل مع أفراد الأسرة مما ينعكس إيجابياً في قدرتها على التعاون أثناء وجود خلاف بالإضافة إلي أن ربة الأسرة العاملة تكون أكثر قدرة على تلبية احتياجات أفراد أسرتها نتيجة زيادة دخل الأسرة وهذا يقود الأسرة إلي التعاون وعدم المنافسة، كما أن مشاركة ربة الأسرة مشاكلها

وخلافاتها مع زملائها في العمل قد يؤدي إلي تعرضها لوجهات نظر مختلفة واقتراح العديد من الحلول والمقترحات ومع ارتفاع وعي ربة الأسرة وقدرتها على الإستفادة من تلك المقترحات ووجهات النظر قد يؤدي إلي ارتفاع قدرتها على إدارة الخلافات داخل الأسرة وخارجها كما أن عمل ربة الأسرة يزيد من معرفتها وقدرتها على تحليل الأمور، **واتفقت هذه النتيجة مع دراسة كل من راغب (2014) ، علوان (2019) ، الجوهري(2020) حيث أثبتت نتائجها وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات إدارة الصراع الإيجابية (التعاون) ، وجميع محاور مقياس استراتيجيات إدارة الخلافات الزوجية لصالح الزوجات العاملات ، بينما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة كل من الضحيان (2013)، ضبش، أحمد(2020) التي توصلت نتائجها إلي عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ربات الأسر عينة الدراسة في التعاون تبعاً لأسر العاملات وغير العاملات.**

- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات ربات الأسر العاملات وغير العاملات في كل من (التجنب ، المنافسة) حيث بلغت قيم ت (0,210، 1.542) وهى قيم غير دالة إحصائياً ، **اختلفت هذه النتيجة مع دراسة علوان(2019) والتي أثبتت وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الزوجات عينة الدراسة في التجنب تبعاً لعمل الزوجة لصالح الزجات غير العاملات.**

- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات ربات الأسر العاملات وغير العاملات في كل من (منهج اتخاذ القرار ، كفاءة متخذ القرارات ، ثقافة متخذ القرارات) حيث بلغت قيم ت (1.912، 1.395، 1.892) على التوالي وهى قيم غير دالة إحصائياً ، **اتفقت هذه النتيجة مع دراسة أحمد ، المستكاوى (2015) والتي أكدت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ربات الأسر العاملات وغير العاملات في منهج اتخاذ القرار .**

- وجود فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات ربات الأسر العاملات وغير العاملات في مجموع أبعاد جودة اتخاذ القرار لربة الأسرة عند مستوى دلالة 0,05 ، حيث كانت قيمة ت(2.097) وهى قيمة دالة إحصائياً وكانت الفروق لصالح ربات الأسر العاملات ، **وقد ترجع هذه النتيجة إلي أن عمل ربة الأسرة يكسبها المهارات اللازمة للتعامل مع الحياة المتطورة كما أنها تكون أكثر مقدرة على استيعاب رغبات أفراد الأسرة وتحاول إشباع جميع احتياجاتهم وأهدافهم كما أن ربة الأسرة العاملة لديها ثقة أكثر في نفسها وفي قدرتها على اتخاذ قرارات صحيحة**

وبالتالي فإن ربة الأسرة العاملة أقدر على اتخاذ قرارات ذات جودة، اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة كل من حمدان ، مليباري (2014) حيث أثبتت نتائجها أنه كلما كانت الزوجة عاملة كلما زادت قدرتها على اتخاذ القرارات الحياتية الرشيدة، واتفقت أيضاً مع دراسة زكي وآخرون(2019) ، ربحان (2009) حيث أثبتت نتائجهم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ربات الأسر عينة الدراسة في أسلوب اتخاذ القرارات الأسرية تبعاً لعمل الزوجة لصالح العاملات.

مما سبق يتضح الآتي :

توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,05 بين ربات الأسر العاملات وغير العاملات في كل من إدارة الخلاف وجودة اتخاذ القرار لصالح العاملات، بينما لا توجد فروق بين ربات الأسر في كل من (التجنب ، منهج اتخاذ القرار ، كفاءة متخذ القرارات ، ثقافة متخذ القرارات)، وبالتالي تتحقق صحة الفرض الثاني جزئياً.

النتائج في ضوء الفرض الثالث:-

ينص الفرض الثالث على أنه " لا يوجد تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من إدارة الخلاف لربة الأسرة بمحاورة الثلاثة وجودة اتخاذ القرار لديها بأبعاده الثلاثة تبعاً لمستوى تعليم رب الأسرة". وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام حساب أوجه التباين باستخدام اختبار تحليل اتجاه التباين في اتجاه واحد (ANOVA) في إدارة الخلاف ، وجودة اتخاذ القرار تبعاً لمستوى تعليم رب الأسرة، وتم تطبيق اختبار Tukey لمعرفة دلالة الفروق بين المتوسطات وجدول (14)،(15)،(16) توضح ذلك:

جدول (14) تحليل التباين في اتجاه واحد لاستبيان إدارة الخلاف وجوده اتخاذ القرار تبعاً لمستوى تعليم رب الأسرة ن=300

المتغير	المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	مستوي الدلالة
إدارة الخلاف	التعاون	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	104.727 7545.603 7650.330	2 297 299	52.363 25.406	2.061	0,129 غير دالة
	التجنب	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	102.679 4242.987 4345.667	2 297 299	51.340 14.286	3.594	0,029 دالة عند 0,05
	المنافسة	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	107.330 5674.200 5781.530	2 297 299	53.665 19.105	2.809	0,062 غير دالة
	إجمالي إدارة الخلاف	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	938.104 29861.563 30799.667	2 297 299	469.052 100.544	4.665	0,010 دالة عند 0,01
جودة اتخاذ القرار	منهج اتخاذ القرار	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	37.320 7189.117 7226.437	2 297 299	18.660 24.206	771,0	0,464 غير دالة
	كفاءة متخذ القرارات	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	302.813 7185.707 7488.520	2 297 299	151.406 24.194	6.258	0,002 دالة عند 0,01
	ثقافته متخذ القرارات	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	176.072 4696.408 4872.480	2 297 299	88.036 15.813	5.567	0,004 دالة عند 0,01
	إجمالي جودة اتخاذ القرار	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	1254.014 39707.383 40961.397	2 297 299	627.007 133.695	4.690	0,010 دالة عند 0,01

جدول (15) المتوسطات الحسابية لدرجات ربات أسر عينة البحث في كل من (التجنب، إجمالي إدارة الخلاف) تبعاً لمستوى تعليم رب الأسرة

إجمالي إدارة الخلاف	التجنب	البيان
104.6962	30.2658	مستوى التعليم المتوسط
107.9545	31.2727	مستوى التعليم المنخفض
108.7638	31.6131	مستوى التعليم المرتفع

جدول (16) المتوسطات الحسابية لدرجات ربات أسر عينة البحث في كل من (كفاءة متخذ القرارات ، ثقافة متخذ القرارات ، إجمالي جودة اتخاذ القرار) تبعاً لمستوى تعليم رب الأسرة

إجمالي جودة اتخاذ القرار	ثقافة متخذ القرارات	كفاءة متخذ القرارات	البيان
126.2658	39.4430	45.0000	مستوى التعليم المتوسط
129.6364	40.9545	45.6818	مستوى التعليم المنخفض
130.9749	41.2010	47.2462	مستوى التعليم المرتفع

ينضح من جداول (14) ، (15) ، (16)

- عدم وجود تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من (التعاون ، المناقشة) تبعاً لمستوى تعليم رب الأسرة ، حيث كانت قيم ف (2.809، 2.061) على التوالي وهي قيم غير دالة إحصائياً، اختلفت هذه النتيجة مع دراسة كل من الضحيان (2013) ، ضبش ، أحمد(2020) والتي أثبتت وجود تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في التعاون تبعاً للمستوى التعليمي لرب الأسرة لصالح المستوى التعليمي المرتفع.
- وجود تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من (التجنب ، إجمالي إدارة الخلاف) تبعاً لمستوى تعليم رب الأسرة ، حيث كانت قيم ف (3.594، 4.665) على التوالي وهي قيمة دالة إحصائياً عند 0,05 ، 0,01 على التوالي ، ولبيان اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار Tucky للمقارنات المتعددة، وقد وجد أن هذه الاختلافات لصالح مستوى التعليم المرتفع، وقد ترجع هذه النتيجة إلي أن رب الأسرة ذوى التعليم المرتفع هو رجل عقلانى في كثير من الأحيان فمن خلال قراءته وتعلمه يدرك أهمية مشاركة الزوجة ودعمها وتفهمها ويساندها في التفكير للوصول إلي حل تلك الخلافات فكلما كان الزوج أكثر تعليماً كلما ارتقى في تفكيره وأدرك أهمية حل المشكلات والخلافات وهذا يزيد من قدرة ربة الأسرة على إدارة الخلافات، اتفقت هذه النتيجة مع دراسة الجوهري (2020) حيث أثبتت أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة البحث وجميع محاور مقياس استراتيجيات إدارة الخلافات الزوجية وفقاً للمستوى التعليمي للزوج لصالح ذوات

المستوى التعليمي المرتفع ، واختلفت مع الدراسة مع دراسة العبدلي (2019) والتي توصلت إلي وجود فروق بين أفراد العينة في التجنب تبعاً لمستوى تعليم الزوج ولكن لصالح المستوى التعليمي المنخفض.

- عدم وجود تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في بعد منهج اتخاذ القرار تبعاً لمستوى تعليم رب الأسرة ، حيث كانت قيمة ف (771,0) وهي قيمة غير دالة إحصائياً .

- وجود تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من (كفاءة متخذ القرارات ، ثقافة متخذ القرارات ، إجمالي جودة اتخاذ القرار) تبعاً لمستوى تعليم رب الأسرة ، حيث كانت قيم ف (6.258، 5.567، 4.690) وهي قيم دالة إحصائياً عند 0,01 ، وليبيان اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار Tucky للمقارنات المتعددة، وقد وجد أن هذه الاختلافات لصالح مستوى التعليم المرتفع ، تتفق هذه النتيجة مع دراسة نوفل وآخرون (2020) والتي أثبتت وجود تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في اتخاذ القرار تبعاً لمستوى تعليم رب الأسرة لصالح مستوى التعليم المرتفع.

مما سبق يتضح الآتي

وجود تباين دال إحصائياً بين ربات أسر عينة الدراسة في إدارة الخلاف ، وجودة اتخاذ القرار تبعاً لمستوى تعليم رب الأسرة ، بينما لا يوجد تباين بين ربات الأسر في كل من التعاون ، المنافسة ، منهج اتخاذ القرار، وبالتالي تحقق صحة الفرض الثالث إحصائياً.

النتائج في ضوء الفرض الرابع:-

ينص الفرض الخامس على أنه " لا يوجد تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من إدارة الخلاف لربة الأسرة بمحاورها الثلاثة وجودة اتخاذ القرار لديها بأبعاده الثلاثة تبعاً لمستوى تعليم ربة الأسرة".

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام حساب أوجه التباين باستخدام اختبار تحليل اتجاه التباين في اتجاه واحد (ANOVA) في إدارة الخلاف ، وجودة اتخاذ القرار تبعاً لمستوى تعليم ربة الأسرة، وتم تطبيق اختبار Tukey لمعرفة دلالة الفروق بين المتوسطات 0 وجدول (17) يوضح ذلك:

جدول (17) تحليل التباين في اتجاه واحد لاستبيان إدارة الخلاف وجوده اتخاذ القرار تبعاً لمستوى تعليم ربة الأسرة ن=300

المتغير	المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
إدارة الخلاف	التعاون	بين المجموعات	147.151	2	73.576	2.912	0,056 غير دالة
		داخل المجموعات الكلي	7503.179 7650.330	297 299	25.263		
	التجنب	بين المجموعات	2.834	2	1.417	097,0	0,908 غير دالة
		داخل المجموعات الكلي	4342.833 4345.667	297 299	14.622		
المنافسة	بين المجموعات	17.883	2	8.941	461,0	0,631 غير دالة	
	داخل المجموعات الكلي	5763.647 5781.530	297 299	19.406			
إجمالي إدارة الخلاف	بين المجموعات	292.390	2	146.195	1.423	0,243 غير دالة	
	داخل المجموعات الكلي	30507.277 30799.667	297 299	102.718			
جودة اتخاذ القرار	منهج اتخاذ القرار	بين المجموعات	18.421	2	9.210	380,0	0,685 غير دالة
		داخل المجموعات الكلي	7208.016 7226.437	297 299	24.269		
	كفاءة متخذ القرارات	بين المجموعات	114.852	2	57.426	2.313	0,101 غير دالة
		داخل المجموعات الكلي	7373.668 7488.520	297 299	24.827		
ثقافة متخذ القرارات	بين المجموعات	52.348	2	26.174	1.613	0,201 غير دالة	
	داخل المجموعات الكلي	4820.132 4872.480	297 299	16.229			
إجمالي جودة اتخاذ القرار	بين المجموعات	388.494	2	194.247	1.422	0,243 غير دالة	
	داخل المجموعات الكلي	40572.903 40961.397	297 299	136.609			

يتضح من جداول (17)

عدم وجود تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من محور (التعاون، التجنب، المنافسة، إجمالي إدارة الخلاف) تبعاً لمستوى تعليم ربة الأسرة، حيث كانت قيم ف (2.912، 0,097، 0,461، 1.423) على التوالي وهي قيم غير دالة إحصائياً، وقد يرجع ذلك إلي أن الغالبية العظمى من ربات الأسر من ذوات مستوى التعليم المرتفع مما أدى إلي عدم وجود اختلافات بينهم في إدارة الخلاف، اتفقت هذه النتيجة مع دراسة كل من الجمل (2015)، الفقعاوي (2017)، ياسين (2009)، اللوح (2008) والتي أثبتت نتائجها عدم

وجود تباين دال إحصائياً بين الأفراد عينة الدراسة في استراتيجيات إدارة الصراع تبعاً للمؤهل العلمي، واتفقت أيضاً مع دراسة **القضاه (2021)** والتي بينت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الزوجات عينة الدراسة في أساليب إدارة الخلافات الأسرية تبعاً للمستوى التعليمي للزوجة ، **بينما تختلف** مع دراسة **راعب (2014)** حيث أثبتت نتائجها وجود تباين دال إحصائياً في استراتيجيات إدارة الصراع السائدة في أسر عينة الدراسة تبعاً للمستوى التعليمي لربة الأسرة.

- عدم وجود تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من (منهج اتخاذ القرار، كفاءة متخذ القرارات، ثقافة متخذ القرارات ، إجمالي جودة اتخاذ القرار) تبعاً لمستوى تعليم ربة الأسرة ، حيث كانت قيم ف(0,2.313,380، 1.613، 1.422) وهى قيم غير دالة إحصائياً، **اتفقت هذه النتيجة** مع دراسة كل من **أبو جزر (2018)** ، **عبدالعال (2017)**، **الوادية(2015)** حيث أثبتت نتائج دراستهم عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في جودة اتخاذ القرار تعزى لمتغير المؤهل العلمي ، **بينما تختلف** مع دراسة كل من **حماد (2016)** ، **الشهري (2009)**، **المعجل(2014)** حيث أثبتت وجود تباين دال إحصائياً بين أفراد عينة الدراسة في جودة اتخاذ القرار تبعاً للمؤهل العلمي.

مما سبق يتضح الآتي

لا يوجد تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في إدارة الخلاف وجودة اتخاذ القرار تبعاً لمستوى تعليم ربة الأسرة ، وبالتالي **تتحقق صحة الفرض الرابع.**

النتائج في ضوء الفرض الخامس:-

ينص الفرض الخامس على أنه " لا يوجد تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من إدارة الخلاف لربة الأسرة بمحاورة الثلاثة وجودة اتخاذ القرار لديها بأبعاده الثلاثة تبعاً للدخل الشهري للأسرة".

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام حساب أوجه التباين باستخدام اختبار تحليل اتجاه التباين في اتجاه واحد (ANOVA) في إدارة الخلاف ، وجودة اتخاذ القرار للدخل

الشهري للأسرة ، وتم تطبيق اختبار Tukey لمعرفة دلالة الفروق بين المتوسطات وجدلي (18)،(19)،(20) يوضحان ذلك:
جدول (18) تحليل التباين في اتجاه واحد لاستبيان إدارة الخلاف وجودة اتخاذ القرار تبعاً للدخل الشهري للأسرة ن=300

المتغير	المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط مجموع المربعات	قيمة ف	مستوي الدلالة
إدارة الخلاف	التعاون	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	173.132 7477.198 7650.330	2 297 299	86.566 25.176	3.438	0,033 دالة عند 0,05
	التجنب	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	26.936 4318.731 4345.667	2 297 299	13.468 14.541	926,0	0,397 غير دالة
	المنافسة	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	3.164 5778.366 5781.530	2 297 299	1.582 19.456	081,0	0,922 غير دالة
	إجمالي إدارة الخلاف	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	273.305 30526.362 30799.667	2 297 299	136.653 102.782	1.330	0,266 غير دالة
جودة اتخاذ القرار	منهج اتخاذ القرار	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	206.438 7019.999 7226.437	2 297 299	103.219 23.636	4.367	014,0 دالة عند 05,0
	كفاءة متخذ القرارات	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	116.192 7372.328 7488.520	2 297 299	58.096 24.823	2.340	098, 0 غير دالة
	ثقافة متخذ القرارات	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	50.345 4822.135 4872.480	2 297 299	25.173 16.236	1.550	214, 0 غير دالة
	إجمالي جودة اتخاذ القرار	بين المجموعات داخل المجموعات الكلية	928.001 40033.396 40961.397	2 297 299	464.000 134.793	3.442	033, 0 دالة عند 05,0

جدول (19) المتوسطات الحسابية لدرجات ربات أسر عينة البحث في محور التعاون تبعاً للدخل الشهري للأسرة

التعاون	البيان
44.9187	مستوى منخفض (أقل من 3000 جنية)
46.4632	مستوى متوسط (3000 لأقل من 6000)
46.4634	مستوى مرتفع (6000 فأكثر)

جدول (20) المتوسطات الحسابية لدرجات ربات أسر عينة البحث
في كل من (منهج اتخاذ القرار ، إجمالي جودة اتخاذ القرار) تبعاً للدخل الشهري للأسرة

البيان	منهج اتخاذ القرار	إجمالي جودة اتخاذ القرار
مستوى منخفض (أقل من 3000 جنية)	41.4959	127.6585
مستوى مرتفع (6000 فأكثر)	42.0732	129.5610
مستوى متوسط (3000 لأقل من 6000)	43.2647	131.4485

ينضح من جداول (18)،(19)،(20)

- وجود تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في محور التعاون تبعاً للدخل الشهري للأسرة ، حيث كانت قيمة ف (3.438) وهي قيمة دالة إحصائياً عند 0,05 ، ولبيان اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار Tucky للمقارنات المتعددة، وقد وجد أن هذه الفروق لصالح ربات الأسر أصحاب فئة الدخل الأسرى 6000 فأكثر، وقد ترجع هذه النتيجة إلي أن ارتفاع الدخل الشهري يؤدي إلي توافر الوسائل والإمكانات التي تحتاجها الأسرة وتوفير الرفاهية المادية لا يوقع ربة الأسرة تحت ضغط مادي أثناء الخلاف الأمر الذي يجعل ربات الأسر ذوات الدخل المرتفع يميلن إلي التعاون أثناء وجود خلافات لعدم وجود ضغوط مادية تحمل ربة الأسرة عبء يجعلها تشعر بالتوتر أو تجنب تلك الخلافات، تتفق هذه النتيجة مع دراسة **علوان (2019)** والتي أثبتت وجود تباين دال إحصائياً لدى الزوجات عينة الدراسة في التعاون تبعاً للدخل الشهر للأسرة لصالح مستوى الدخل المرتفع، بينما تختلف مع دراسة كل من **راغب (2014)** ، **العزب (2019)**، **ضبش** ، **أحمد (2020)** حيث أثبتت نتائجها عدم وجود تباين دال إحصائياً بين أفراد عينة البحث في التعاون تبعاً للدخل الشهري للأسرة.

- عدم وجود تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من محور (التجنب، المناقسة ، إجمالي إدارة الخلاف) تبعاً للدخل الشهري للأسرة ، حيث كانت قيم ف (0,926 ، 0,081 ، 1.330) وهي قيم غير دالة إحصائياً ، **اختلفت هذه النتيجة مع دراسة كل من الجوهرى (2020)**، **قبورى (2019)**، **القضاه (2021)** حيث أثبتت نتائجها وجود تباين دال إحصائياً بين أفراد عينة البحث في محاور استراتيجيات إدارة الخلافات الزوجية والأسرية تبعاً للدخل الشهري للأسرة ، **كما تختلف أيضاً مع دراسة علوان (2019)** حيث أوضحت وجود تباين دال إحصائياً بين الزوجات عينة الدراسة في التجنب تبعاً للدخل الشهري للأسرة لصالح مستوى الدخل المنخفض .

- وجود تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من (منهج اتخاذ القرار، إجمالي جودة اتخاذ القرار) تبعاً للدخل الشهري للأسرة ، حيث كانت قيم ف (4.367، 3.442) وهي قيم دالة إحصائياً عند 0,05 ، ولبيان اتجاه الدلالة تم تطبيق اختبار Tucky للمقارنات المتعددة، وقد وجد أن هذه الفروق لصالح ربات الأسر أصحاب فئة الدخل المتوسط ، وهذا يعني أنه كلما ارتفع الدخل الشهري للأسرة كلما ارتفعت قدرة ربة الأسرة على اتخاذ قرارات ذات جودة، وقد يعود السبب في ذلك إلي أن ارتفاع الدخل الشهري للأسرة يعمل على تقليل الأعباء الاقتصادية التي قد تحول دون التفكير السليم في اتخاذ القرارات وبالتالي كلما ارتفع الدخل كلما زادت قدرة ربة الأسرة على اتخاذ قرارات تتسم بالجودة، تتفق هذه النتيجة مع دراسة محمد ، على (2013) والتي أكدت وجود تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في اتباع الطريقة العلمية في اتخاذ القرارات الأسرية تبعاً للدخل الشهري للأسرة لصالح ربات الأسر ذوات الدخل المرتفع ، بينما تختلف مع دراسة كل من نوفل وآخرون (2015)، ربحان (2009)، حيث أثبتت نتائجها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في اتخاذ القرار تبعاً للدخل الشهري للأسرة .

- عدم وجود تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من (كفاءة متخذ القرارات، ثقافة متخذ القرارات) تبعاً للدخل الشهري للأسرة ، حيث كانت قيمة ف (2.340، 1.550) وهي قيم غير دالة إحصائياً.

- مما سبق يتضح ما يلي

- عدم وجود تباين دال إحصائياً بين ربات أسر عينة الدراسة في كل (إدارة الخلاف ، كفاءة متخذ القرارات ، ثقافة متخذ القرارات) تبعاً للدخل الشهري للأسرة.

- وجود تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من (التعاون ، منهج اتخاذ القرار ، إجمالي جودة اتخاذ القرار) تبعاً للدخل الشهري ، وبالتالي تتحقق صحة الفرض الخامس جزئياً.

ملخص النتائج :

1. توجد علاقة ارتباطية موجبة عند مستوى دلالة 0,01 بين إدارة الخلاف لربة الأسرة بمحاوره الثلاثة و جودة اتخاذ القرار لديها بأبعاده الثلاثة .

2. توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0,05 بين ربات الأسر العاملات وغير العاملات في كل من إدارة الخلاف، وجودة اتخاذ القرار لصالح ربات الأسر

العاملات ، بينما لا توجد فروق دالة إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من (التجنب ، المنافسة ، منهج اتخاذ القرار ، كفاءة متخذ القرارات ، ثقافة متخذ القرارات).

3. يوجد تباين دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0,01 بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من إدارة الخلاف ، وجودة اتخاذ القرار تبعاً لمستوى تعليم رب الأسرة لصالح مستوى التعليم المرتفع ، ولكن لا يوجد تباين في كل من (التعاون ، المنافسة ، منهج اتخاذ القرار).

4. لا يوجد تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في كل من إدارة الخلاف لربة الأسرة بمحاورة الثلاثة ، وجودة اتخاذ القرار لديها بأبعاده الثلاثة تبعاً لمستوى تعليم ربة الأسرة.

5. لا يوجد تباين دال إحصائياً بين ربات الأسر عينة الدراسة في إدارة الخلاف لربة الأسرة تبعاً للدخل الشهري للأسرة ، ولكن يوجد تباين دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0,05 في محور (التعاون).

6. يوجد تباين دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0,05 بين ربات الأسر عينة الدراسة في جودة اتخاذ القرار تبعاً للدخل الشهري للأسرة لصالح ربات الأسر أصحاب فئة الدخل المتوسط (3000 لأقل من 6000 جنية) ، ولكن لا يوجد تباين في كل من محور (كفاءة متخذ القرارات ، ثقافة متخذ القرارات).

توصيات البحث

بعد ما تقدم من عرض ومناقشة نتائج الدراسة تقترح الباحثة بعض التوصيات الآتية:

أولاً : توصيات موجهة لوسائل الإعلام المختلفة:

1. توعية ربات الأسر من خلال وسائل الإعلام المقروءه والمسموعة المختلفة بأهمية الخلافات والطرق المختلفة للتعامل معها ومواجهتها بالطرق العلمية.
2. الاستفادة من الانتشار الواسع لمواقع التواصل الإجتماعي خاصة الفيس بوك في إعداد حملات لتوعية ربات الأسر بكيفية اتخاذ قرارات مبنية على أسس علمية حتى تكون أقدر على تحقيق أهداف الأسرة.
3. اعداد فقرات بالبرامج المعنية بالأسرة تتحدث عن كيفية إدارة الخلافات.

4. الإستعانة بأصحاب الرأي المؤثر في المجتمع خاصة المتخصصين في علوم الأسرة للاستفادة من خبراتهم في تقديم حلول مختلفة للخلافات التي تواجه ربة الأسرة سواء مع الأبناء أو مع الزوج في البرامج التلفزيونية.
ثانياً: توصيات موجهة للمؤسسات التعليمية :
5. عدم اقتصار المناهج الدراسية التي تحتوى على علوم الأسرة أو مبادئ اتخاذ القرارات العلمية على بعض الجامعات وضرورة إدخالها في جميع كليات الفتيات فهن امهات المستقبل ومن الضروري ان تترسخ فيهم هذه المبادئ ليكن ربات أسر ناجحات .
6. إقامة ندوات في الجامعات عن طريق متخصصين عن كيفية إدارة الخلافات والطرق المختلفة للتعامل معها.
7. الاهتمام بتنقيف الطالبات أثناء تواجدهم بالمرحلة الجامعية من خلال الأنشطة التي تقام في الجامعات بكيفية اتخاذ قرارات جيدة والبعد عن التأثير الشخصي عند اتخاذ قرار يخص الجميع .
- ثالثاً : توصيات موجهة للجهات المعنية بالأسرة والمرأة:**
8. تفعيل دور المؤسسات الاجتماعية الخاصة برية الأسرة مثل الجمعيات النسائية والمجلس القومي للمرأة عن طريق عمل ندوات وورش عمل يلقيها متخصص لتوعية ربة الأسرة على الطرق الجديدة والفعالة لمواجهة الخلافات التي تقابلها.
9. إعداد ندوات ودورات تتضمن أفكاراً عن كيفية استغلال الخلافات الاستغلال الأمثل.
10. تدريب ربات الأسر على اتباع المنهج العلمي في اتخاذ القرارات حتى تتمكن من اتخاذ قرارات تتصف بالجودة.

المراجع

1. أبو جزر ، بشار يوسف رمضان (2018): دور تكنولوجيات إستراتيجية إدارة المعلومات في تحسين جودة اتخاذ القرار بشركة توزيع الكهرباء . محافظات غزة ، رسالة ماجستير ، جامعة الأقصى ، غزة ، فلسطين.
2. أحمد ، آيات عبد المنعم الديسطي ، المستكاوي ، إيمان عبده السيد (2015): إدارة مورد المعرفة وعلاقتها بقدرة ربة الأسرة على اتخاذ القرارات الأسرية ، بحث منشور، مجلة الإسكندرية للتبادل العلمي ، العدد 4، مجلد36 ، مصر.
3. الجمل ،سمير سليمان (2015): استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي من قبل المسؤولين في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل كما يراها المرؤوسون، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية) ، مديرية التربية والتعليم، وزارة التربية والتعليم ، جنوب الخليل، العدد1 ، المجلد 29 ، فلسطين.
4. الجوهرى ، شيماء عبد السلام عبد الواحد (2020): إستراتيجيات إدارة الخلافات الزوجية لدى الزوجة المعنفة وعلاقتها بالأمن الأسرى للأبناء، بحث منشور، المجلة المصرية للإقتصاد المنزلي ، العدد2 ، المجلد 36 ، كلية التربية النوعية ، جامعة أسوان ، مصر .
5. الحمدانى ،موقف(2006): مناهج البحث العلمى ، الطبعة الأولى ، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان ، الاردن.
6. الرشيدى، بدر كامل(2010) : فاعلية مديرى المدارس الثانوية في إدارة الخلاف بين العاملين في هذه المدارس في دولة الكويت ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم التربوية والنفسية ، جامعة عمان العربية ، الأردن.
7. الشهرى ، سعد محمد على (2009): الذكاء الوجدانى وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف ، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة ام القرى بمكة المكرمة ، مكة المكرمة ، السعودية.
8. الضحيان، منيرة بنت صالح (2013): أسلوب الأسرة في تأثيث وتجميل المسكن وعلاقته ببعض أبعاد التماسك الأسرى ، بحث منشور، مجلة جامعة المنصورة للعلوم الزراعية، العدد6، المجلد4 ، جامعة المنصورة ، مصر .
9. العاصى ، نهى (2019): توظيف بحوث الفعل في تحسين إدارة القيادات النسائية للصراع التنظيمى في بيئة العمل الجامعية، مقال منشور، العدد22، كلية التربية ، جامعة قناة السويس ، السويس ، مصر.

10. العبدلى ، سميرة بنت أحمد حسن (2019): استراتيجيات إدارة الصراع بين الزوجين وعلاقتها بالذكاء الإنفعالي، بحث منشور، العدد 215، كلية التربية ، جامعة عين شمس، القاهرة ، مصر.
11. العزب ، سهام أحمد (2019): التماسك الأسرى منا تدرکه طالبات الجامعة في ضوء بعض الخصائص الأسرية ، بحث منشور، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية ، العدد 8 ، جامعة الملك عبد العزيز ، جدة ، السعودية.
12. العويرى ، محمد فراس شاهر (2013) : دراسة وتحليل إدارة الصراع التنظيمى في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل " رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا "، جامعة الخليل، فلسطين.
13. العبيدي، أمل محمود على (2008): استراتيجىة الصراع التنظيمى وإمكانية تحقيق أهداف المنظمة ، بحث منشور، مجلة الإدارة والاقتصاد ، العدد 69، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، بغداد، العراق.
14. العيبانى ، زايد بن فهد (2011): الأنماط القيادية وعلاقتها بأساليب إدارة الخلافات التنظيمية في قوة الطوارئ الخاصة بمنظمة الرياض، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض ، السعودية.
15. الفقاعوى ، ميسون إسماعيل محمود (2017): إستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمى وأثرها على الأداء الوظيفى لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير ، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة الأزهر ، غزة ، فلسطين .
16. الفواعير ، لما مصلح(2015) : أثر استخدام نظم دعم القرارات على جودة القرارات الإدارية في الشركة الأردنية للطيران، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية ، عمان، الأردن.
17. القضاء ، نهاد مصطفى يوسف(2021) : أساليب إدارة الخلافات الأسرية وتسويتها لدى الأسرة الأردنية من وجهة نظر الزوجة "دراسة تحليلية على عينة من محافظة عجلون" ، بحث منشور، العدد 1 ، مجلد 29 ، الجامعة الإسلامية بغزة ، غزة ، فلسطين.
18. اللوح ،أحمد يوسف أحمد (2008) :الصراعات التنظيمية وانعكاساتها على الرضا الوظيفي " دراسة مقارنة لوجهات نظر العاملين في جامعتى الأزهر والإسلامية" ، رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية بغزة ، غزة ، فلسطين.
19. المعجل ، وفاء بنت عبدالرحمن(2014): دراسة لبعض العوامل المؤثرة على دافعية الإنجاز واتخاذ القرارات لربة الأسرة السعودية ، بحث منشور، مجلة كلية التربية ، العدد 7 ، كلية التربية ، جامعة بنها ، القاهرة ، مصر.

20. المنصور ، زينة (2015) : الذكاء وعلاقته بمهارة اتخاذ القرار دراسة ميدانية على عينة من طلاب جامعة دمشق، رسالة ماجستير، كلية التربية ، جامعة دمشق، دمشق، سوريا.
21. الوادية ، محمد سميح محمد (2015): علاقة نظم المعلومات الإدارية بجودة القرارات الإدارية "دراسة حالة وزارة التربية والتعليم العالي . قطاع غزة" ، رسالة ماجستير ، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ،جامعة الأزهر ، غزة ، فلسطين.
22. تغلب، السيد صابر(2011) : نظم ودعم اتخاذ القرارات الادارية ، الطبعة الأولى ، دار الفكر ناشرون وموزعون ، عمان، الأردن.
23. جمال الدين، نجوى يوسف وآخرون (2014): استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي المتبعة من قبل مديري مدارس التعليم الثانوى العام بليبيا ، بحث منشور ، مجلة العلوم التربوية ،العدد 2، مجلد 22،جامعة القاهرة ، مصر .
24. جلدة ، سامر بطرس (2009): السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة ، الطبعة الأولى ، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن.
25. حسين ، سلامة عبد العظيم (2005): ديناميات وأخلاقيات صنع القرار، دار النهضة العربية ، القاهرة ، مصر.
26. حماد ، منصور حماد عطية (2016) : دور محددات تصميم الهياكل التنظيمية في تحسين جودة اتخاذ القرارات الإدارية في جهاز الشرطة الفلسطينية، رسالة ماجستير ، جامعة الأقصى، غزة ، فلسطين.
27. حمدان ، سماح محمد سامى ، مليبارى ، نجاه عبدالله (2014): علاقة التفكير الإيجابي باتخاذ القرارات الحياتية لدى المرأة السعودية ، بحث منشور، مجلة بحوث التربية النوعية، العدد35، جامعة المنصورة ، مصر .
28. ديوب ، محمد عباس ، زريقا، ولاء (2016): دور جودة المعلومات في جودة اتخاذ القرارات" دراسة ميدانية على شركات المقاولات" ، بحث منشور، مجلة جامعة البعث ، المجلد38 ، العدد 19 ، حمص ، سوريا.
29. راغب ، رشا عبد العاطى (2014): إستراتيجيات إدارة الصراع وعلاقتها بجودة الحياة الأسرية كما تدرکها الزوجة ،بحث منشور، مجلة الإقتصاد المنزلي، الجمعية المصرية للاقتصاد المنزلي، العدد 30، جامعة حلوان ، القاهرة ، مصر .
30. ریحان، الحسينى رجب بلال (2009): خروج المرأة للعمل وعلاقته بأسلوب اتخاذ القرارات والعلاقات الأسرية، بحث منشور، المجلد4، كلية التربية النوعية ،جامعة المنصورة ، مصر .
31. زكى ، دينا ثروت خليل وآخرون(2019): أساليب اتخاذ رية الأسرة للقرارات الأسرية وعلاقته ببعض المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية ، بحث منشور، مجلة البحوث في

- مجالات التربية النوعية ، العدد 22 ، كلية التربية النوعية ، جامعة المنيا ، المؤتمر الدولي الثاني ، مصر .
32. ضبش ، شيماء عبدالرحمن أحمد ، أحمد ، آيات عبد المنعم الدياسطي (2020): المرونة المعرفية لربة الأسرة وعلاقتها ببعض أبعاد التماسك الأسري ، بحث منشور ، مجلة دراسات وبحوث التربية النوعية ، العدد 1 ، المجلد 6 ، مصر .
33. عبدالجواد ، محمد أحمد (2007): **اختلف معك لكنني احبك رؤية جديدة لفهم الآخرين وكسبهم وإدارة خلافاتك معهم** ، الطبعة الأولى ، مركز رؤية للتطوير الإداري والتربوي ، الجيزة ، مصر .
34. عبدالعال ، محمد حسين محمد (2017): **إدارة الأزمات وأثرها على جودة القرارات الإدارية** بوزارتي العمل والتنمية الاجتماعية، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى ، غزة ، فلسطين .
35. علوان ، رشا عبدالله (2019): **إستراتيجيات إدارة الصراع الزوجي وإنعكاساتها على القلق المستقبلي الأسري** ، بحث منشور ، المجلد 2، كلية التربية النوعية ، جامعة المنصورة ، مصر .
36. قيبوري، عفاف عبدالله حسن(2019): **إدارة الخلاف في ضوء المشكلات الأسرية** ، بحث منشور ، الجمعية المصرية للقراءة والمعرفة ، كلية التربية ، العدد 215 ، جامعة عين شمس ، القاهرة ، مصر .
37. كراز ، معتصم محمد (2016) : **العوامل البيئية لنظم إدارة معلومات التعليم وتأثيرها على جودة المعلومات المستخدمة في إتخاذ القرارات** دراسة تطبيقية على نظام EMIS في مدارس الانثروا في قاع غزة"، رسالة ماجستير، كلية التجارة ، الجامعة الاسلامية ، غزة ، فلسطين .
38. محمد ، شرين جلال محفوظ ، على ،عبير عبده محمد (2013) : **المشاركة السياسية والمجتمعية لربة الأسرة وعلاقتها باتخاذها للقرارات الأسرية** ، بحث منشور ، مجلة كلية الزراعة ، العدد 2، المجلد 58، جامعة الاسكندرية ، مصر .
39. نوفل ، ربيع محمود على ، زغلول ، سلوى محمد ، حنا، حنان حنا عزيز ،اللبان ، شيماء السيد صبح (2015): **البيئة الأسرية وعلاقتها بإدارة الذات لدى المراهقين حاضري وغائبى الأب** ، بحث منشور ، المجلد، العدد6(7) ، جامعة المنصورة ، مصر .
40. نوفل ، ربيع محمود على، صقر، منى محمد زكى ،خضير، سهام نصر عبد الحميد (2020): **المشاركة الاجتماعية والسياسية وعلاقتها بمهارات إدارة الذات لدى ربة الأسرة** ،

مجلة الاقتصاد المنزلي ، المؤتمر الدولي السابع . العربي الحادي والعشرون للإقتصاد المنزلي ، العدد 4 ، مجلد30 ، مصر .

41. ياسين ، معتصم كامل أحمد (2009): استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في الضفة الغربية ، رسالة ماجستير، عمادة الدراسات العليا ، جامعة القدس ، القدس ، فلسطين .

Conflict management and its relationship to the quality of decision-making among a sample of heads of families

Prepared by :

Fatma Mohamad Mahmoud Abo Abdullah

**A master's student at the Department of Family and
Childhood Institutions Management**

Faculty of Home Economics

Al-Azhar University

Abstract:

The research aimed to study the nature of the relationship between conflict management and the quality of decision-making of the head of the family, and the research sample consisted of (300) female heads of household from different villages and governorates, of different social and economic levels, working and non-working, and the sample required the presence of children and they were chosen in a purposive way, The research tools consisted of the public data form for the family, the dispute management questionnaire for the head of the family, the questionnaire for the quality of decision-making for the head of the family. There are statistically significant differences between working and non-working heads of families in the total conflict management in favor of working heads of families, and also there are statistically significant differences between working and non-working heads of families in the total quality of decision-making in favor of working heads of families, and there is a statistically significant difference between heads of families in Total conflict management according to the level of education of the head of the family in favor of the high level of education (university qualification, master's degree, doctorate), and there is also a statistically significant difference between the head of the family. The results showed that there was no statistically significant difference between the heads of households in the total conflict management according to the family's monthly income, while there was a statistically significant difference between the heads of families in the total quality of decision-making. The decision is

based on the monthly income of the family in favor of the middle income category (3000 to less than 6000 pounds). The study presented a set of recommendations, the most important of which was that the curricula that contain family sciences or the principles of scientific decision-making should not be limited to some universities and the need to include them in all girls' colleges, as they are future mothers. In society, especially specialists in family sciences, to benefit from their experiences in providing different solutions to the conflicts that the head of the family faces, whether with the children or with the husband in television programmes, activating the role of the social institutions of the head of the family, such as women's associations and the National Council for Women, by holding seminars and workshops delivered by a specialist To educate the head of the family on the new and effective ways to confront the differences that they encounter.

Keywords: Conflict management, decision-making quality, female heads of household.