

أثر استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام في جامعة الأزهر بغزة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية

محمد جودت فارس

أستاذ إدارة الأعمال المساعد- قسم إدارة الأعمال - جامعة الأزهر- فلسطين
mfares2000@yahoo.com

قبول البحث: 2021/7/31

مراجعة البحث: 2021 /7/27

استلام البحث: 2021 /6/17

DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2021.11.1.1>



This file is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

أثر استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام في جامعة الأزهر بغزة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية

محمد جودت فارس

أستاذ إدارة الأعمال المساعد- قسم إدارة الأعمال- جامعة الأزهر- فلسطين

mfares2000@yahoo.com

استلام البحث: 2021/6/17 مراجعة البحث: 2021/7/27 قبول البحث: 2021/7/31 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2021.11.1.1>

الملخص:

هدفت الدراسة للتعرف إلى أثر استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام في جامعة الأزهر بغزة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الكمي، وتم توزيع استبانة كأداة للدراسة على (97) من أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الأزهر بغزة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن أكثر استراتيجية إدارة صراع مستخدمة هي استراتيجية التعاون تليها استراتيجية الحلول الوسط، فاستراتيجية الاسترضاء، ثم استراتيجية التجنب، وفي المرتبة الأخيرة استراتيجية الهيمنة، وأن مستوى أخلاقيات العمل الإداري لدى أفراد العينة كان مرتفعاً، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام في جامعة الأزهر بغزة، وقد أوصت الدراسة بتعزيز استخدام استراتيجية التعاون من قبل رؤساء الأقسام لإيجاد أفضل الحلول للمشاكل التي تواجه القسم في حالة نشوب صراع، وزيادة الاهتمام من قبل الرؤساء في إدارة الصراع التنظيمي من خلال الاستراتيجية المناسبة لحالة الصراع القائمة.

الكلمات المفتاحية: استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي؛ أخلاقيات العمل؛ جامعة الأزهر- غزة.

1. المقدمة:

الصراع هو ظاهرة ذات أبعاد متناهية التعقيد، بالغة التشابك، يمثل وجودها أحد معالم الواقع الإنساني الثابتة، حيث تعود الخبرة البشرية بالصراع إلى نشأة الإنسان الأولى، حيث عرفت علاقاته في مستوياتها المختلفة فردية كانت أم جماعية، ولها أبعاد متنوعة نفسية، وثقافية، أو سياسية أو اقتصادية أو اجتماعية أو تاريخية.

وتعد ظاهرة الصراع في المنظمات من أهم معوقات العمل لدى المديرين، فإذا لم يتم استخدام الاستراتيجيات المناسبة لإدارتها، فإنها تستهلك جهداً ووقتاً في مواجهتها، بدلاً من استثمار هذا الوقت والجهد في أنشطة مهمة تحقق الأهداف، وتشتت جهود العاملين بعيداً عن مسار تحقيق الأهداف، وتضعف الروح المعنوية للأفراد. (مصطفى، 2000، ص445)

ويتم استخدام عدد من الاستراتيجيات لإدارة الصراع التنظيمي، منها إستراتيجية التجنب عن طريق تجاهل هذا الصراع، وإستراتيجية الهيمنة وهي استخدام الإكراه لقبول وجهة نظر معينة، وإستراتيجية الاسترضاء وهي تنازل عن مطالب وقبول مطالب للطرف الآخر في الصراع، وإستراتيجية الحلول الوسط وهي تنازل كلا طرفي الصراع عن بعض المطالب للوصول إلى نقطة التقاء وسطية لحل الصراع، كما يمكن استخدام إستراتيجية التعاون عن طريق العمل على نقاط الوفاق وتجنب نقاط الخلاف.

ويمكن التفكير بأهمية أخلاقيات العمل الإداري من احتمال وجود فرص غير محدودة بإساءة استعمال الصلاحيات، والسلطات الممنوحة له عند مزاوله المهنة، فالتشريعات التي تنظم المهن تنص على أهم الواجبات والمسؤوليات التي يجب أن يلتزم بها المهني، لذلك فهي تتعلق جزئياً بالمسؤولية الشخصية التقديرية التي تتأسس في قواعد الأخلاق وعمليات التربية والتعليم، والتدريب، والقدوة الحسنة. (الحواراني ووطناش، 2007، ص359)

يتضح أن هناك أهمية بالغة لأخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام في الجامعات، مما يعمل على تطوير الجامعات وزيادة فعاليتها وزيادة أدائها، وقدرتها على تحقيق أهدافها، وإثارة دافعية أعضاء الهيئة التدريسية والعاملين في الجامعة نحو تحقيق أهداف الجامعة وضمان فاعليتها، ومساعدتها على اختيار الاستراتيجية المناسبة لإدارة الصراع التنظيمي داخل الأقسام الأكاديمية، لما للإدارة الفاعلة من الحد من هذا الصراع وتنتج عنه تحسين في الأداء التنظيمي للعاملين. (عيسى، 2009، ص4)

1.1. مشكلة الدراسة:

من خلال إطلاع الباحث على العديد من الدراسات السابقة وجد أن هناك كثير من الدراسات التي تحدثت عن موضوع استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي، ولكن هناك قلة في الدراسات التي ربطت بين استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأخلاقيات العمل الإداري في الجامعات على الرغم من أن الجامعات يتواجد بها الصراع التنظيمي، سواء كان هذا الصراع بين أعضاء الهيئة التدريسية وبعضهم البعض أو صراعهم مع رئيس القسم أو عميد الكلية أو إدارة الجامعة.

وإن عدم الالتزام بأخلاقيات العمل الإداري من القضايا التي سوف تؤدي إلى ظهور الصراع، ومن خلال عمل الباحث في الجامعة فقد لمس أن أعضاء الهيئة التدريسية بكلية الجامعة يستمدون قوتهم من عوامل ومتغيرات خارجية ليست المعرفة والدراسة المهنية بل من مكانته الاجتماعية والعائلية والحزبية كما أن رؤساء الأقسام داخل الكليات يمكن أن يتنازلوا عن بعض الأشياء وذلك لعدم عرقلة العمل الإداري داخل الأقسام. مما سبق يمكن للباحث دراسة هذه المشكلة من خلال استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها في أخلاقيات العمل الإداري، ولهذا فإن مشكلة الدراسة تتلخص في الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي:

هل هناك أثر لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام في جامعة الأزهر - غزة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟

2.1. متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: (استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي) ويشمل: استراتيجية الاسترضاء- استراتيجية التعاون- استراتيجية التجنب- استراتيجية الحلول الوسط- استراتيجية الهيمنة)
- المتغير التابع: (أخلاقيات العمل الإداري)
- المتغيرات الشخصية والوظيفية وتشمل: (الجنس- الرتبة الأكاديمية- الخبرة الأكاديمية- العمر)

3.1. فرضية الدراسة:

قام الباحث بصياغة فرضيات الدراسة بغرض اختبارها ميدانياً، وذلك بعد فحص الدراسات السابقة التي تناولت الإطار المفاهيمي لمتغيرات الدراسة مما ساعد على صياغة هذه الفرضية كما يلي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي (استراتيجية الاسترضاء، استراتيجية التعاون، استراتيجية التجنب، استراتيجية الحلول الوسط، استراتيجية الهيمنة) في أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام في جامعة الأزهر - غزة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

4.1. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة للتعرف إلى:

- مستوى أخلاقيات العمل الإداري لدى رؤساء الأقسام في جامعة الأزهر - غزة.
- الاستراتيجية الملائمة التي يستخدمها رؤساء الأقسام في جامعة الأزهر - غزة لإدارة الصراع التنظيمي.
- تحديد تأثير استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في أخلاقيات العمل الإداري لدى رؤساء الأقسام في جامعة الأزهر - غزة
- تقديم عدد من التوصيات ذات فائدة لإدارة جامعة الأزهر - غزة، وذلك لتعزيز أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام بالجامعة مع تحديد الإستراتيجية المناسبة لإدارة الصراع التنظيمي.

5.1. أهمية الدراسة:

يمكن تلخيص أهمية الدراسة ومسوغات القيام بها كما يلي:

1.5.1. من الناحية النظرية:

- تعد استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأخلاقيات العمل الإداري من المواضيع المهمة والمؤثرة في عمل الأفراد داخل المنظمات.
- هذه الدراسة قد تكون بداية لدراسات مستقبلية في مجال أخلاقيات العمل الإداري لمنظمات الأعمال في فلسطين.
- ربط استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي بأخلاقيات العمل الإداري يوجد به نقص واضح في المكتبات العربية.

2.5.1. من الناحية العملية:

- ستشكل هذه الدراسة إطاراً مفاهيمياً للمسئولين في الجامعة لكي يستعينون به لتحسين أخلاقيات العمل الإداري داخل الجامعة مع معرفة الإستراتيجية الملائمة التي يمكن أن تستخدم لإدارة الصراع التنظيمي.
- إن هذه الدراسة سوف تساهم في إبراز الآثار الجانبية للصراع التنظيمي، مع توضيح الاستراتيجيات التي يمكن أن تتبع للحد من الصراع.
- يأمل الباحث أن تساهم نتائج هذه الدراسة في تقليل الآثار السلبية للصراعات التنظيمية في جامعة الأزهر- غزة.

6.1. مصطلحات الدراسة:

- **الصراع التنظيمي:** عرفه العميان (2010، ص363) بأنه "ذلك الوضع التنافسي الذي يكون عنده أطراف الصراع مدركين للتعارض وإمكانية الحصول على المراكز المستقبلية ويرغب كل طرف في الحصول على المركز الذي يتعارض مع رغبة الطرف الآخر"
- **إدارة الصراع التنظيمي:** يعرفها العتيبي (2008، ص336) بأنها "العمل على تخفيف الصراع إذا كان فوق المستوى المرغوب فيه لتنمية التعاون بين أعضاء التنظيم والحد من حالات العداء بينهم وتخفيف التوتر وضغوط العمل".
- **استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي:** هذه الدراسة تتناول استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي على أن هذا الصراع بين رئيس القسم الأكاديمي وبين أعضاء الهيئة التدريسية وأيضاً الصراع بين الأعضاء وبعضهم البعض، ويعرف Rhim (2002, P.209) استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي بأنها: " طرق وأنماط معالجة الصراع يستخدمها المدير للتعامل مع مواقف الصراع للإبقاء على الصراع إلى الحد المرغوب، والمنبثقة عن بعدين يحددان توجه سلوك المدير أثناء إدارته للصراع وهي "الاهتمام بالذات والاهتمام بالآخرين أو الاثنين معاً".
- **استراتيجية التعاون:** يعرفها محمد (2011، ص92) على أنها "تعاون المسئول مع الطرف الآخر لإيجاد الحل الذي يلي حاجات الطرفين، ولا يتحقق ذلك إلا أن يكون كلا طرفي الصراع لديه رغبة للعمل سوياً لإيجاد حل يحقق الرضا الكامل لمصالح واهتمامات الجميع".
- **استراتيجية التجنب:** يعرفها Rhim and psenicka (2002, P.307) "تتضمن اهتمام منخفض اتجاه الذات وكذلك الحال اتجاه الآخرين وتقترب هذه الاستراتيجية بسلوكيات تتمثل بالانسحاب وتجنب أو وقف الصراع، حيث يميل طرف الصراع لعدم الاهتمام بالمشكلة".
- **استراتيجية الهيمنة:** عرفها القريوتي (2000، ص260) بأنها "استخدام القوة لحسم الصراع وتستخدم هذه الاستراتيجية عندما لا يوجد قاسم مشترك يمكن استخدامه كأسس للحوار بين أطراف الصراع أو عندما تكون أطراف الصراع غير متعاونة".
- **إستراتيجية الاسترضاء:** عرفها كل من الطائي وعطيوي (2006، ص13) بأنها "اهتمام الفرد يكون منخفض بالذات مع اهتمام عالي بالآخرين، حيث يهتم الفرد بإرضاء الآخرين والاستجابة لمتطلباتهم وذلك لكسب ود الطرف الآخر محاولة منه لحل مشكلة الصراع".
- **استراتيجية الحلول الوسط:** يعرفها المعشر (2005، ص44) بأنها "السلوك أو الاهتمام المتوسط بالذات وبالآخرين، إذ يتخلى كل من الطرفين عن جزء من مكاسبه للوصول إلى حل للصراع، أي إن كل طرف يحقق جزءاً من أهدافه ويشعر حينها أطراف الصراع بالعدالة لكون أن كل طرف حصل على شيء".
- **أخلاقيات العمل الإداري:** عرفها أبو بكر (2010، ص111) بأنها "مجموعة الأسس والقواعد والضوابط التي تتشكل من مصادر محددة، وتصبح إطاراً مرجعياً من المعايير، تحكم منهج تفكير وتصرف وسلوك الأفراد في المنظمة للتمييز بين ما هو مقبول وما هو غير مقبول، وما هو صحيح وما هو غير صحيح، وما هو مشروع وما هو غير مشروع، بما يترتب عليه السلوك الوظيفي والإداري والقيادي والمؤسس المنضبط أخلاقياً وقيماً من وجهة نظر المؤسسة والمجتمع".

7.1. الدراسات السابقة:

- **دراسة عبد الواحد (2021)** هدفت الدراسة إلى معرفة أثر القيادة الخادمة على استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي- دراسة تطبيقية على المنظمات الأهلية بقطاع غزة، واستخدم الباحث عينة عشوائية طبقية، والمنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة أداة دراسة لجمع البيانات، وعينة من العاملين في المنظمات الأهلية في المحافظات الجنوبية بلغ عددها (358) من مجتمع الدراسة الذي اشتمل على (5353) مفردة حيث بلغت

نسبة الاسترداد (89.5%)، وأظهرت الدراسة العديد من النتائج وكان أهمها: وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد القيادة الخادمة على استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في المنظمات الأهلية في المحافظات الجنوبية، وقد بلغ معامل الارتباط 0.842، بينما بلغ معامل التحديد المعدل 0.703، وتبين أن المتغيرات المؤثرة على المتغير التابع "استراتيجيات إدارة الصراع" هي: (المهارات العاطفية، مساعدة المرؤوسين على التطور والنجاح، الاهتمام بالمجتمع المحلي) وفسرت مجتمعة ما نسبته 70.3% من التغير في استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي.

- دراسة المحاسنة و العظمت (2019) هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة الارتباطية بين استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وكفاءة الاتصال لدي المعلمين، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة حيث تكونت عينة الدراسة من (488) معلماً ومعلمة، وقد أظهرت النتائج أن أكثر استراتيجية إدارة صراع مستخدمة هي استراتيجية التكامل، وأن مستوى كفاءة الاتصال لدى أفراد العينة كان متوسطاً، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين (استراتيجية التكامل، واستراتيجية التجنب، واستراتيجية التسوية)، وكفاءة الاتصال، ووجود علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائياً بين (استراتيجية الاجبار، واستراتيجية السيطرة)، وكفاءة الاتصال.
- دراسة الأشول والشاوش (2018) هدفت الدراسة إلى تحديد استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على الالتزام التنظيمي في الإدارة العامة لبنك التسليف التعاوني الزراعي في اليمن، ولتحقيق هذه الدراسة تم توزيع استبانة على عينة من (120) فرداً من موظفي البنك وذلك حسب المنهج الوصفي التحليلي وتم إرجاع (101) استبانة نسبة استرداد (84%)، وباستخدام بعض الأساليب الإحصائية توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن هناك تنوعاً واضحاً في استخدام استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي من وجهة نظر موظفي الإدارة العامة في البنك، كما وجدت الدراسة علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد استراتيجية الصراع التنظيمي ومستوى الالتزام التنظيمي، وأظهرت نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد أن استراتيجية التعاون والتنازل تعزز من مستوى الالتزام التنظيمي.
- دراسة الفقعاوى (2017) هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي على الأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية لدى العاملين في المنظمات الأهلية في قطاع غزة، ولتحقيق هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الباحثة العينة العشوائية الطبقية، وتم توزيع الاستبانة على عينة مكونة من (371) موظف وموظفة، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أن استخدام استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي من قبل المنظمات الأهلية الفلسطينية كان بوزن نسبي (63.58%)، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية التعاون على الأداء الوظيفي لدى العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة.
- دراسة (2017) Uzun & Ayik هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين كفاءة الاتصال واستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي لدى مديري المدارس من وجهة نظر المعلمين، ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت الباحثة مقياس استراتيجية إدارة الصراع، ومقياس كفاءة الاتصال، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة حيث تكونت عينة الدراسة من (250) معلماً ومعلمة من معلمي المدارس الابتدائية التركية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين أبعاد كفاءة الاتصال واستراتيجيات إدارة الصراع (التكامل، والتعاون، والتجنب، والتسوية)، فيما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائياً بين كفاءة الاتصال واستراتيجية السيطرة.
- دراسة أحمد (2014) هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير مصادر القوة التنظيمية التي يتميز بها موظف رئاسة الجامعة، والاستراتيجيات التي يستخدمها في إدارة الصراع مع تحديد العلاقة بين القوة التنظيمية والاستراتيجيات المستخدمة في إدارة الصراع التنظيمي، ولتحقيق هذه الدراسة تم توزيع استبانة على عينة من (45) فرداً من موظفي رئاسة جامعة تكريت وذلك حسب المنهج الوصفي التحليلي وتم إرجاع (39) استبانة نسبة استرداد (87%) كما أجريت مقابلات مع بعض الموظفين، وباستخدام بعض الأساليب الإحصائية توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها تبني العاملين لجميع استراتيجيات إدارة الصراع فيما بينهم وبين المدراء ولكن كانت إستراتيجية التكامل في المرتبة الأولى، أما إستراتيجية السيطرة فكانت الأقل ترتيباً في الاستخدام، كما أظهرت النتائج أن هناك علاقة بين القوة التنظيمية واستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي.
- دراسة ماضي (2014) هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين والقادة داخل المنظمات الحكومية المحلية واستراتيجيات إدارة الصراع، وكذلك دراسة تحليل الاختلافات الديموغرافية وتأثيرها على الذكاء العاطفي للمديرين في هذا القطاع من المنظمات، ولتحقيق هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم توزيع استبانة على عينة من (410) فرد وتم إرجاع (307) مفردة بنسبة استرداد (74.9%) وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن الذكاء العاطفي يرتبط طردياً مع إستراتيجية التكامل واستراتيجية التسوية، كما أظهرت أن المديرين الذين يتميزون بالذكاء العاطفي المرتفع والمتوسط يفضلون إستراتيجية التكامل، أما المديرين القادة ذوي الذكاء العاطفي المنخفض يفضلون استراتيجية التجنب.

- دراسة العويوي (2013) هدفت هذه الدراسة إلى تحليل واقع إدارة الصراع التنظيمي في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل من خلال التعرف على مستويات الصراع التنظيمي، وأسبابه، وأنواعه، والاستراتيجيات المتبعة في إدارة الصراع التنظيمي، وتم استخدام المنهج الوصفي المسحي، للوصول إلى الهدف وذلك عن طريق توزيع استبانة كأداة رئيسية للدراسة وقد تكونت عينة الدراسة من (48) رئيس قسم يمثلون كافة مجتمع الدراسة، وكما تم توزيع (360) استبانة على مدير ومديرة مدرسة يمثلون كافة مجتمع الدراسة، وباستخدام بعض الأساليب الإحصائية توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن من أهم أنواع الصراع التنظيمي من وجهة نظر مديري المدارس ورؤساء الأقسام الصراع بين فرد وآخر ثم الصراع بين فرد ومجموعة، كما بينت النتائج أن من أهم أساليب التعامل مع الصراع التنظيمي أسلوب التعاون ويليها أسلوب التجنب وأخيراً أسلوب التنافس.
- دراسة (Chalkidou 2011) هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وبعض السمات والخصائص الشخصية للمديرين في الإدارة الوسطى في إحدى الجامعات الأكاديمية بأمريكا، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة لتحقيق هدف الدراسة حيث تم توزيع (170) استبانة على المديرين في الإدارة الوسطى، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة موجبة بين النوع واستراتيجية التكامل واستراتيجية التسوية بجانب تفضيل الإناث لجميع الاستراتيجيات ما عدا استراتيجية التجنب، ووجود علاقة موجبة بين استراتيجية الإلزام والعصبية، ووجود علاقة سلبية بين استراتيجية التكامل والشخصية العصبية، ووجود علاقة سلبية بين استراتيجية التكامل والقبول كسمة من سمات الشخصية.
- دراسة الخلالية (2010) هدفت الدراسة إلى تحديد أثر استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي على مستوى الأداء داخل المستشفيات الحكومية في مدينة اربد من وجهة نظر العاملين، ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع استبانة كأداة للدراسة على عينة مكونة من (135) عامل في المستشفيات الحكومية في اربد، حيث تم استرداد كافة الاستبانات، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها كان استخدام مديري المستشفيات الحكومية لاستراتيجيات إدارة الصراع من وجهة نظر العاملين إستراتيجية المجاملة أولاً ثم إستراتيجية التعاون ويليها إستراتيجية التسوية ومن ثم إستراتيجية المنافسة وأخيراً إستراتيجية التجنب، كما تبين وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين أسلوب المجاملة، التسوية، التعاون وبين مستوى الأداء للعاملين، وعدم وجود علاقة بين أسلوب التنافس وأسلوب التجنب ومستوى الأداء للعاملين.
- دراسة العطار (2010) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في الاغتراب الوظيفي، ولتحقيق هذه الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع استبانة على عينة مكونة من (620) مفردة وتم استرداد (553) استبانة، وتم تحليل البيانات باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: هناك أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات (التجنب، والمجاملة، والتنافس) في الاغتراب الوظيفي، كما أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي تعزى لمتغير (النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية) والاعتراب الوظيفي تعزى لمتغير (الحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي).
- دراسة (Wang 2010) هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين السمات الشخصية والسمات الفرعية واستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي على بعض العاملين في إحدى المصانع الإنتاجية، ولتحقيق هذا الهدف تم توزيع استبانة كأداة للدراسة حيث تم توزيع (210) استبانة على العاملين في إحدى المصانع الإنتاجية، وقد بينت نتائج الدراسة وجود علاقة موجبة بين استراتيجيات التجنب وكلاً من القلق والإحباط والشعور بالذات، وعلاقة سلبية بين استراتيجيات التجنب والسمات الشخصية، ووجود علاقة موجبة بين استراتيجيات الإلزام وسمة العصبية، وعلاقة سلبية مع سمة الانبساط، وعلاقة بين استراتيجيات التسوية وسمة القبول، كما وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها العمل على استخدام استراتيجية التكامل لأنها تعمل على إظهار السمات الشخصية للعامل مثل: الدفء والانفتاح على القيم، والإذعان والالتزام بالواجبات، والسعي للإنجاز والتشاور.
- دراسة عيسى (2009) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة استخدام رؤساء الأقسام بكليات التمريض في الجامعات الأردنية الخاصة لاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي ومعرفة العلاقة بين الاستراتيجيات وأخلاقيات العمل الإداري، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، كما تم توزيع استبانة على عينة من أعضاء هيئة التدريس بلغت (85) فرد، وذلك من خمس كليات تمريض في الجامعات الخاصة اختيرت عشوائياً، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن مستوى أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام بكليات التمريض في الجامعات الأردنية الخاصة كانت مرتفعة، ووجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات إدارة الصراع الأربعة (التعاون، التوفيق، الاسترضاء، التجنب) وأخلاقيات العمل الإداري، ولا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجية الهيمنة ومجالات أخلاقيات العمل الإداري، ولا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي لرؤساء الأقسام تعزى لسنوات الخبرة والرتبة الأكاديمية، وأن تأثير الجنس اقتصر على استراتيجية التعاون ولصالح الأنثى.

2. الإجراءات المنهجية للدراسة:

1.1. منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي الذي يعتبر بمثابة مظلة واسعة ومرنة تتضمن عدداً من المناهج والأساليب الفرعية مثل المسوح الاجتماعية والميدانية، كما أن هذا المنهج من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية ولأنه يناسب الظاهرة موضوع الدراسة، حيث أن المنهج الكمي يركز على أساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها وما إلى ذلك من جوانب تدور حول مشكلة أو ظاهرة معينة بهدف فهم مضمونها والتعرف على حقيقتها في أرض الواقع، وبشكل عام يعرف المنهج الكمي على أنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن موضوع محدد من خلال فترات زمنية محدودة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية يتم تفسيرها بطريقة موضوعية بما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة، وفي هذه الدراسة تم استخدام هذا المنهج لدراسة "أثر استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام في جامعة الأزهر بغزة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية.

2.2. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية في كليات جامعة الأزهر بغزة، ويبلغ عددهم (200) عضو هيئة تدريس لهم رؤساء أقسام حيث أن هناك كليات لا يوجد فيها أقسام فتم استثنائها من مجتمع الدراسة، ولغرض إجراء دراسة استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي أثرها في أخلاقيات العمل الإداري، تم استخدام معادلة مدخل رابطة التربية الأمريكية لـ كيرجسي ومورجان (Kergcie and Morgan 1970) لتحديد حجم العينة المناسب الذي يمثل مجتمع الدراسة أفضل تمثيل، وبناءً عليه استخدم العينة العشوائية الطبقية بعد التعويض في المعادلة بلغ حجم العينة المناسب (132) مفردة من أصل المجتمع المتاح (200) مفردة، وبناءً عليه تم استخدام العينة العشوائية الطبقية، وبعد الانتهاء من عملية جمع الاستبانات التي تم توزيعها تم استرداد (97) استبانة صالحة للتحليل، وبذلك تكون نسبة الاسترداد الكلية للاستبانات الموزعة على عينة الدراسة (73.5%)، وتعتبر هذه النسبة مقبولة وممثلة لمجتمع الدراسة ويمكن الاعتماد عليها في استكمال إجراءات الدراسة، حيث يرى البعض أن نسبة الاسترداد التي تزيد عن 40% أو 50% تعتبر نسبة مقبولة ويمكن الاعتماد عليها، كما أنه وفقاً لما توصل له (Sekaran 2000) فإنه يعتبر نسبة استرداد 30% كحد أدنى مناسبة لأغراض البحث.

3.2. الوصف الإحصائي لعينة الدراسة:

يوضح الجدول رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية، حيث نلاحظ بأن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من الذكور وذلك بنسبة (89.7%)، بينما بلغت نسبة الإناث (10.3%). كما يتضح من خلال الجدول أن (42.3%) من أفراد العينة رتبهم الأكاديمية "أستاذ مساعد"، وما نسبة (29.9%) من أفراد العينة رتبهم الأكاديمية "مدرس، محاضر"، بينما بلغت نسبة (14.4%) من أفراد العينة رتبهم الأكاديمية "أستاذ مشارك"، في حين بلغت نسبة (13.4%) من أفراد العينة رتبهم الأكاديمية "أستاذ دكتور". وكذلك يتضح أن (45.4%) من أفراد عينة الدراسة تزيد سنوات الخبرة الأكاديمية عن 16 سنة، وما نسبة (24.7%) من أفراد عينة الدراسة تتراوح سنوات الخبرة الأكاديمية ما بين 11-15 سنة، بينما بلغت نسبة (17.5%) من أفراد عينة الدراسة تقل سنوات الخبرة الأكاديمية عن 5 سنوات، في حين بلغت نسبة (12.4%) من أفراد عينة الدراسة تتراوح سنوات الخبرة الأكاديمية ما بين 5-10 سنوات. وحسب متغير العمر، حيث يتضح من الجدول أن (38.1%) من أفراد عينة الدراسة أعمارهم تزيد عن 51 سنة، بينما بلغت نسبة (28.9%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 41-50 سنة، في حين بلغت نسبة (23.7%) من أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 30-40 سنة، والنسبة المتبقية من أفراد العينة تقل أعمارهم عن 30 سنة حيث بلغت (9.3%).

جدول (1): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير	العدد	النسبة %
الجنس		
ذكر	87	89.7
أنثى	10	10.3
الرتبة الأكاديمية		
أستاذ دكتور	13	13.4
أستاذ مشارك	14	14.4
أستاذ مساعد	41	42.3
مدرس، محاضر	29	29.9
الخبرة الأكاديمية		
أقل من 5 سنوات	17	17.5
10-5 سنوات	12	12.4

15.11 سنة	24	24.7
16 سنة فأكثر	44	45.4
العمر		
أقل من 30 سنة	9	9.3
من 30-40 سنة	23	23.7
41-50 سنة	28	28.9
51 سنة فأكثر	37	38.1
المجموع	97	100

4.2. أداة الدراسة (الاستبانة):

1.4.2. محتوى أداة الدراسة:

تم إعداد استبانة لدراسة استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها بأخلاقيات العمل الإداري، حيث تكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين هما: القسم الأول وتناول المتغيرات الشخصية "البيانات الشخصية" للمستجيبين والتي تمثلت بـ (الجنس، الرتبة الأكاديمية، الخبرة الأكاديمية، العمر)، أما القسم الثاني فقد تناول متغيرات الدراسة المستقلة والمتغير التابع على شكل محاور الدراسة الرئيسية حيث المحور الأول يعبر عن المتغير المستقل بأبعاده المختلفة ويتكون من (39) فقرة موزعة على (5) أبعاد، والمحور الثاني يعبر عن المتغير التابع ويتكون من (25) فقرة. والجدول رقم (2) أدناه يوضح ذلك.

جدول (2): يوضح توزيع فقرات أداة الدراسة "الاستبانة" على المحاور والأبعاد المكونة لها

المحور	البعد	عدد الفقرات
المحور الأول "المتغير المستقل"	استراتيجية الاسترضاء	7
	استراتيجية التعاون	5
	استراتيجية التجنب	9
	استراتيجية الحلول الوسط	9
	استراتيجية الهيمنة	9
أبعاد المحور الأول ككل: استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي		
المحور الثاني "المتغير التابع"	أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام	25
مجموع الفقرات		
64		

2.4.2. تصحيح أداة الدراسة (الاستبانة):

استخدم الباحث تدريب خماسي وفق مقياس ليكرت (Likert Scale) لتصحيح أداة الدراسة، بحيث تعرض فقرات الاستبانة على عينة الدراسة ومقابل كل فقرة خمس إجابات تحدد مستوى موافقتهم عليها وتُعطى الإجابات أوزان رقمية تمثل درجة الإجابة في الفقرة يستفاد منها في التعبير عن مستوى انخفاض أو ارتفاع الموافقة على فقرات وبنود الاستبانة، والجدول (3) يوضح ذلك.

جدول (3): يوضح تصحيح أداة الدراسة بخمس درجات وفق مقياس ليكرت

الإجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

يتضح من الجدول السابق أنه كلما انخفضت الدرجة الممنوحة للإجابة كلما زادت درجة الرفض أو عدم الموافقة عليها، حيث نجد أن الفقرة التي يتم الموافقة عليها بشدة تأخذ الدرجة (5)، والفقرة التي يتم الموافقة عليها تأخذ الدرجة (4)، أما الفقرة التي تكون نتيجة الإجابة فيها محايد تأخذ الدرجة (3)، في حين أن الفقرة التي تكون الإجابة عليها بعدم الموافقة تأخذ الدرجة (2)، وأخيراً الفقرة التي تتم عدم الموافقة عليها بشدة تأخذ الدرجة (1)، ولتحديد مستوى الموافقة على كل فقرة من الفقرات وكل بعد وكل محور ضمن أداة الدراسة، تم الاعتماد على قيمة الوسط الحسابي وقيمة الوزن النسبي، والجدول رقم (4) أدناه يوضح مستويات الموافقة استناداً لخمس مستويات (منخفض جداً، منخفض، متوسط، مرتفع، مرتفع جداً).

جدول (4): مستويات الموافقة على فقرات وأبعاد ومحاوير الدراسة

مستوى الموافقة	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً
الوسط الحسابي	أقل من 1.80	1.80-2.59	2.60-3.39	3.40-4.19	أكبر من 4.20
الوزن النسبي	أقل من 36%	36%-51.9%	52%-67.9%	68%-83.9%	أكبر من 84%

وهذا يعطي دلالة واضحة على أن المتوسطات التي تقل عن (1.80) تدل على وجود درجة منخفضة جداً من الموافقة على الفقرة أو المحور أو البعد بمعنى وجود درجة مرتفعة جداً من الرفض، أما المتوسطات التي تتراوح بين (1.80-2.59) فهي تدل على وجود درجة منخفضة من الموافقة بمعنى درجة مرتفعة من الرفض على الفقرات أو الأبعاد أو المحاور، بينما المتوسطات التي تتراوح بين (2.60-3.39) فهي تدل على وجود درجة متوسطة من الموافقة أو وجود درجة حيادية تجاه الفقرة أو البعد أو المحور المقصود، كما أن المتوسطات التي تتراوح بين (3.40-4.19) تدل على وجود درجة مرتفعة من الموافقة، في حين أن المتوسطات التي تساوي أو تزيد عن (4.20) تدل على وجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة، وهذا التقسيم تم تحديده وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي تم اعتماده في تصحيح أداة الدراسة.

5.2. صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة):

صدق وثبات أداة الدراسة هم أسلوبان لقياس مدى جودة أداة الدراسة، حيث يمكن تعريف الصدق على أنه قدرة أن يقيس المقياس ما وضع لقياسه، حيث أنه يتعلق بالبيانات وتلك الطرق المستخدمة وكيفية اعتبار هذه البيانات دقيقة وصحيحة، وأيضاً يمكن تعريف الصدق على أنه معرفة مدى تمكن الاختبار من قياس ما يراد قياسه لمعرفة مدى إمكانية الاستدلال من نتائج الاختبار أو من المقاييس الأخرى، وأيضاً معرفة درجة تحقيق الهدف الذي استخدم من أجله. في حين أن الثبات يعني أنه في حال استخدام باحث آخر لنفس أداة الدراسة تحت نفس الظروف سيتوصل لنفس النتائج تقريباً، وهذا يعني أن الدراسة التي تتمتع بالثبات هي دراسة متسقة وجديرة بالثقة أي أنه يمكن الاعتماد على نتائجها.

صدق أداة الدراسة:

• الصدق المرتبط بالمحتوى (الصدق الظاهري):

يعد هذا الأسلوب الخطوة الأولى للتأكد من صدق أداة الدراسة، حيث يعني هذا الأسلوب صدق مفردات الاختبار وارتباطها بالظاهرة المقاسة وتمثيلها لجميع الجوانب المفترض قياسها في الظاهرة، كما يعتمد هذا الأسلوب على التحكم الكلي التخميني. يستخدم هذا الأسلوب لمعرفة مدى تمثيل أداة القياس (الاستبانة) للنطاق السلوكي للظاهرة المراد الاستدلال عليها، إذ يجب أن يكون المحتوى ممثلاً تمثيلاً جيداً لنطاق المفردات الذي يتم تحديده مسبقاً (المجتمع)، فإن ذلك يتطلب أدلة منطقية وليست إحصائية وهذا يعتمد على الأحكام التقييمية لمجموعة من المحكمين ذوي الخبرة والمختصين بالظاهرة قيد البحث ويطلب منهم إبداء وجهة نظرهم في محتويات أداة الدراسة وإدخال التعديلات اللازمة من وجهة نظرهم. وبناءً على ذلك تم عرض الاستبانة على عدد من المحكمين من مختلف الجامعات والتخصصات، حيث قدم السادة المحكمين العديد من التعديلات على أداة الدراسة، وقام الباحث بالأخذ بهذه التعديلات وأعاد صياغة الاستبانة في ضوء الملاحظات التي قدمها المحكمين، حتى أخذت الاستبانة شكلها النهائي.

• صدق الاتساق الداخلي:

يقصد بالاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع البعد أو المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، ويتم التحقق من وجود صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد أو المحور الذي تنتمي إليه، وذلك بهدف التحقق من مدى صدق الاستبانة ككل، حيث تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي للاستبانة عند مستوى معنوي 0.05، حيث تراوحت معاملات الارتباط لصدق الاتساق لفقرات المحور الأول "استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي" ما بين (0.890) وذلك للفقرة الخامسة في البعد الثاني "استراتيجية التعاون" و (0.279) للفقرة الرابعة في البعد الثالث "استراتيجية التجنب"، بينما تراوحت معاملات الارتباط للمحور الثاني "أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام" ما بين الفقرة السابعة (0.593) والفقرة التاسعة عشر (0.872).

• ثبات أداة الدراسة:

الثبات يختص بمدى الوثوق في البيانات التي نحصل عليها من خلال تطبيق أداة البحث على العينة، بمعنى أن النتائج التي يتم الحصول عليها من خلال تحليل بيانات أداة البحث يجب ألا تتأثر بالعوامل التي تعود إلى أخطاء الصدفة، فهو يعني دقة أداة البحث، وبصورة مختصرة يمكن وصف الثبات بأنه ضمان الحصول على نفس النتائج تقريباً إذا أعيد تطبيق الأداة على نفس المجموعة من الأفراد، وهذا يعني قلة تأثير عوامل الصدفة والعشوائية على نتائج الأداة. (أبو هاشم، 2006، ص2)

وفي هذه الدراسة اعتمد الباحث على طريقة ألفا كرونباخ لقياس الثبات، وهذه الطريقة تعتمد على الاتساق في إجابات الأفراد على فقرات المقياس، وعندما يكون المقياس متجانساً فإن كل فقرة فيه تقيس نفس العوامل العامة التي يقيسها المقياس، وأشارت نتائج التحليل إلى أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول (استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي) تراوحت بين البعد الثالث "استراتيجية التجنب" بمقدار (0.649) والبعد الثاني

"استراتيجية التعاون" بمقدار (0.912)، بينما بلغت قيمة معامل الفاكرونباخ للمحور الثاني (أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام) (0.969)، وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات أداء الدراسة، وعليه يمكن الاعتماد عليها وتحليلها وتفسير نتائجها وتعميمها على مجتمع الدراسة.

6.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة بشكل أساسي على استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences-SPSS) في معالجة وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة (الاستبانة)، وفيما يلي أهم الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية التي تم استخدامها في معالجة بيانات هذه الدراسة تتمثل فيما يلي: معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس الثبات في البيانات، والوسط الحسابي (Mean) وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات مفردات الدراسة على الفقرات والأبعاد والمحاور الرئيسة للاستبانة، والانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف إلى مدى انحراف استجابات مفردات الدراسة لكل فقرة من الفقرات عن وسطها الحسابي، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفضت تشتتها، ومعامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة، وقياس الصدق بطريقة صدق الاتساق الداخلي، والتكرارات والنسب (Frequencies & Percentages) لوصف البيانات الديموغرافية للمستجيبين. اختبار (One sample T test) لاختبار متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة حول القيمة الحياتية (3)، كما تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression) لقياس تأثير استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في أخلاقيات العمل الإداري.

3. تحليل البيانات وتفسير ومناقشة النتائج:

1.3. تحليل محاور الدراسة:

الجدول رقم (5) يوضح نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على متغيرات الدراسة، حيث يلاحظ من خلال الجدول أن الوسط الحسابي بلغ (3.29)، والوزن النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة في المتغير المستقل استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي ككل بلغ (66%) وهي درجة متوسطة من الموافقة، وتفصيل أكثر نلاحظ أن الوزن النسبي لإجابات أفراد العينة على استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي، جاءت استراتيجية التعاون في المرتبة الأولى بأعلى وزن نسبي بلغ (78%) وهي درجة موافقة مرتفعة، يليها استراتيجية الحلول الوسط في المرتبة الثانية بوزن نسبي (75%) وبدرجة موافقة مرتفعة، بينما جاءت استراتيجية الاسترضاء في المرتبة الثالثة بوزن نسبي (65%) وبدرجة موافقة متوسطة، يليها في المرتبة الرابعة جاءت استراتيجية التجنب بوزن نسبي (64%) وبدرجة موافقة متوسطة، وفي المرتبة الأخيرة جاءت استراتيجية الهيمنة بوزن نسبي (51%) وبدرجة موافقة منخفضة. كما تشير بيانات الجدول رقم (5) أن الوسط الحسابي للمتغير التابع أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام في جامعة الأزهر - غزة بلغ (3.73) وبوزن نسبي (73%) وهي درجة مرتفعة من الموافقة لأفراد عينة الدراسة على المتغير التابع أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام.

جدول (5): الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة اختبار t	مستوى الدلالة
استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي (المحور الأول)	3.29	66%	8.27	0.000
استراتيجية الاسترضاء	3.26	65%	3.96	0.000
استراتيجية التعاون	3.91	78%	11.93	0.000
استراتيجية التجنب	3.22	64%	4.34	0.000
استراتيجية الحلول الوسط	3.76	75%	11.85	0.000
استراتيجية الهيمنة	2.57	51%	-5.91	0.000
أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام (المحور الثاني)	3.73	75%	9.87	0.000

2.3. اختبار صحة فرضية الدراسة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للمتغيرات المستقلة التالية (استراتيجية الاسترضاء، استراتيجية التعاون، استراتيجية التجنب، استراتيجية الحلول الوسط، استراتيجية الهيمنة) على المتغير التابع أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام في جامعة الأزهر - غزة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، حيث تم التحقق من صحة الفرضية من خلال حساب الانحدار الخطي المتعدد وجاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (6) يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لدراسة تأثير استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام، ومن خلال تقدير معاملات الانحدار المعيارية للمتغيرات المستقلة تم تحديد حجم الأثر لكل متغير من المتغيرات المستقلة في المتغير التابع.

جدول (6): نموذج الانحدار الخطي المتعدد لقياس تأثير أبعاد استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي

المتغيرات المستقلة							المتغير التابع "أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام"		
معاملات الانحدار المعيارية	قيمة اختبار "ت"	مستوى الدلالة	الترتيب	VIF	معنوية النموذج Sig.	معامل التحديد			
الحد الثابت	0.071	0.16			0.000	0.687			
استراتيجية الاسترضاء	-0.028	-0.35	4	1.52					
استراتيجية التعاون	0.282	3.14	2	2.42					
استراتيجية التجنب	0.113	1.18	3	1.21					
استراتيجية الحلول الوسط	0.670	6.63	1	2.22					
استراتيجية الهيمنة	-0.089	-1.17	5	1.60					

*التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05).

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة معامل التحديد بلغت (0.687) وتعني هذه القيمة أن المتغيرات المستقلة (استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي) المدرجة بالنموذج تفسر ما نسبته (68.7%) من التباين في المتغير التابع (أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام) والنسبة المتبقية تعزى لعوامل ومتغيرات أخرى غير مدرجة بالنموذج بالإضافة لأخطاء التقدير العشوائية، وبشكل عام يلاحظ من خلال اختبار (F) معنوية نموذج الانحدار الخطي المتعدد حيث مستوى دلالة الاختبار (0.000) أقل من (0.05).

كما نلاحظ من خلال الجدول أن "استراتيجية الحلول الوسط" جاءت في المرتبة الأولى من حيث التأثير في أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام حيث بلغ حجم التأثير (0.670) وكان هذا التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، ويعني ذلك أن تطبيق استراتيجية الحلول الوسط في العمل الناتجة عن استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي بدرجة واحدة سيساهم في تحسين مستوى أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام بمقدار (0.670) درجة وذلك في ظل ثبات تأثير باقي المتغيرات المستقلة الأخرى.

أما "استراتيجية التعاون" جاءت في المرتبة الثانية من حيث التأثير في أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام حيث بلغ حجم التأثير (0.282) وكان هذا التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، ويعني ذلك أن تطبيق استراتيجية التعاون في العمل الناتجة عن استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي بدرجة واحدة سيساهم في تحسين مستوى أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام بمقدار (0.282) درجة وذلك في ظل ثبات تأثير باقي المتغيرات المستقلة الأخرى.

وبالنسبة لباقي المتغيرات (استراتيجية الاسترضاء، استراتيجية التجنب، استراتيجية الهيمنة) لم يكن لها تأثير ذو دلالة إحصائية في مستوى أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام، حيث مستويات الدلالة المحسوبة لكل منهما أكبر من مستوى (0.05)، وبذلك نستنتج أن أهم المتغيرات المؤثرة في مستوى أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام في جامعة الأزهر بغزة تتمثل في (استراتيجية التعاون، استراتيجية الحلول الوسط).

3.3. النتائج:

- أظهرت نتائج تحليل المتغير المستقل استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي درجة موافقة متوسطة بوزن نسبي (66%)، مما يعني أن استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي لا تطبق كلها من قبل رؤساء الأقسام في جامعة الأزهر بغزة، ولكن من أكثر الاستراتيجيات المطبقة من قبل رؤساء الأقسام هي استراتيجية التعاون، وهذا يدل على أن معظم رؤساء الأقسام في الجامعة يتعاونون مع أعضاء الهيئة التدريسية، والتي تتميز بالاهتمام بالذات والاهتمام بالآخرين، ويحاول رئيس القسم أن يعمل مع أعضاء الهيئة التدريسية في إيجاد حل مقبول يلي حاجات الطرفين، وهذا يخلق روح الثقة التعاون بين الطرفين، وهذا يتفق مع دراسة الفقعاوي (2018) حيث كان استخدام استراتيجيات الصراع التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية بدرجة موافقة متوسطة، وهذا يتفق أيضاً مع دراسة الأشول والشاوي (2018) حيث أظهرت أن هناك تنوعاً واضحاً في استخدام استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي من وجهة نظر تطبيق الإدارة العامة في البنك.
- أظهرت نتائج الدراسة إلى أن أكثر الاستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي من قبل رؤساء الأقسام في جامعة الأزهر بغزة استخداماً وتطبيقاً هي استراتيجية التعاون حيث جاءت في المرتبة الأولى بوزن نسبي (78%) وبدرجة موافقة مرتفعة، والتي تتميز بتعاون رئيس القسم مع أعضاء الهيئة التدريسية لإيجاد أفضل الحلول للمشاكل التي تواجه القسم، وفي نفس الوقت يدرس ويناقش رئيس القسم الأسباب التي أدت إلى الصراع بالتعاون مع أطراف الصراع، ويحاول التقريب بين وجهات نظر الأطراف المتصارعة، وقد تأتي ترتيب هذه الاستراتيجية في المرتبة الأولى لأنها أسهل الاستراتيجيات التي يمكن تطبيقها للتخفيف من الصراع التنظيمي، كذلك فإن هذه الاستراتيجية تعزز روح المشاركة بين أعضاء الهيئة التدريسية، وهذا يعكس لديهم الاستقرار الوظيفي، يليها في التطبيق استراتيجية الحلول الوسط وجاءت بوزن نسبي (75%) بدرجة موافقة مرتفعة، وفيها يحاول رئيس القسم إيجاد الحلول الوسط للخروج من الخلافات بين أعضاء الهيئة التدريسية لكي يرضي جميع أطراف الصراع.

وتعتبر هذه الاستراتيجية الأفضل للوصول إلى نقاط مشتركة بين رئيس القسم وبين أعضاء الهيئة التدريسية وذلك تجنباً لخلق النزاعات معهم، وتقليل الخلافات بينهم وحلها، ثم جاء في المرتبة الثالثة استراتيجية الاسترضاء بوزن نسبي (65%) بدرجة موافقة متوسطة، والتي تعبر عن اهتمام متدن بالذات واهتمام عال بالأخرين، إذ يسعى رئيس القسم لإرضاء أعضاء الهيئة التدريسية في جميع القرارات التي تصدر من القسم، هذا يعتبر اخضاع رئيس القسم لرغبات أعضاء الهيئة التدريسية، ويضحي بتحقيق أهداف القسم من أجل تلبية رغبات الطرف الآخر، ومن الملاحظ أن الوزن النسبي لهذه الاستراتيجية يعد منخفضاً قياساً باستراتيجيتي التعاون والحلول الوسط، وقد يكون السبب وراء ذلك صعوبة تطبيق مثل هذه الاستراتيجية من قبل رئيس القسم إذا كانت طابعه تخالف مضمون هذه الاستراتيجية، وربما يعود استخدام رؤساء الأقسام لاستراتيجية الاسترضاء بدرجة متوسطة، إلى أن بعض المواقف تتطلب منهم اللجوء إلى المجاملة لهدئة مشاعر أعضاء الهيئة التدريسية، ومهادنة أطراف الصراع لكسب الوقت للتفكير في حل المشكلة واتخاذ القرار المناسب، ثم في المرتبة الرابعة استراتيجية التجنب بوزن نسبي (64%) بدرجة موافقة متوسطة، وهذه الاستراتيجية تدل على تجنب رئيس القسم الخلافات الموجودة بين أعضاء الهيئة التدريسية، ويتجنب النقاش المفتوح معهم ويركز على نقاط الاتفاق دون الاهتمام بالأشياء المختلف عليها، وهذه الاستراتيجية مرتبطة بالانسحاب والهروب من مواجهة الصراع، وهي من الاستراتيجيات الصعبة جداً في مجال التطبيق في حل الصراعات التنظيمية، وقد يكون سبب ذلك لعدم امتلاك رؤساء الأقسام للقدرات الإدارية المناسبة لتطبيق مثل هذا النوع من الاستراتيجيات، وفي المرتبة الأخيرة جاءت استراتيجية الهيمنة بوزن نسبي (51%) بدرجة موافقة منخفضة، وتعتبر هذه الاستراتيجية عن اهتمام عال بالذات واهتمام متدني بالأخرين، إذ يعمل رئيس القسم على فرض وجهة نظره على أعضاء الهيئة التدريسية، ويحاول أن يقنعهم بسلامة موقفه دون تراجع، وهذه الاستراتيجية تندرج مع شخصية رئيس القسم الذي لا يمتلك الإدارة بالتشاور، ولذلك فإن تطبيق هذه الاستراتيجية لحل الصراع التنظيمي لا يكون مناسباً لذي بعض رؤساء الأقسام، وهذا يتفق مع دراسة المحاسنة والعظومات (2019) حيث أظهرت أن أكثر استراتيجيات إدارة صراع مستخدمة هي استراتيجية التكامل (التعاون) لدى معلمي المدارس في لواء المفرق، كما اتفقت مع دراسة أحمد (2014) والتي أشارت إلى أن استراتيجية التكامل هي الاستراتيجية المطبقة بين المدراء والعاملين في رئاسة جامعة تكريت.

- أظهرت نتائج تحليل المتغير التابع أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام في جامعة الأزهر بغزة درجة موافقة مرتفعة بوزن نسبي (73%) بدرجة مرتفعة، وهذا يعني أن رؤساء الأقسام يطبقون أخلاقيات العمل الإداري في التعامل مع أعضاء الهيئة التدريسية داخل الجامعة، وقد يكون السبب العلاقة المباشرة التي تربطهم برئيس القسم، ويتشاور في جميع الموضوعات التي تخص القسم مع أعضاء الهيئة التدريسية، وأيضاً يستخدم رئيس القسم أسلوب الحوار في اجتماعات القسم ويحافظ على أسرار اجتماعات القسم، كما أن رئيس القسم يتقبل شكاي الطلاب بصدر رحب، ويتحدث مع الطلبة بجدية، ويعقد اجتماعات مع الطلبة عندما يجد ضرورة لذلك، كما أنه يطبق الأنظمة والقوانين حتى لو كانت مخالفة لمصالحه الخاصة، والالتزام رئيس القسم بالأنظمة والقوانين يساهم في التخفيف من حدة الصراع، وهذا يتفق مع دراسة عيسي (2009) والتي أشارت إلى أن مستوى أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام بكليات التمريض في الجامعات الأردنية الخاصة كانت مرتفعة.
- أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لاستراتيجية إدارة الصراع التنظيمي في أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام في جامعة الأزهر بغزة، حيث أن قيمة معامل التجديد بلغت (0.687) وتعني هذه القيمة أن المتغيرات المستقلة استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي المدرجة بالنموذج تفسر ما نسبته (68.7%) من التباين في المتغير التابع أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام والنسبة المتبقية تعزي لمتغيرات أخرى غير مدرجة بالنموذج.
- كما أظهرت نتائج الدراسة أن استراتيجية الحلول الوسط جاءت في المرتبة الأولى من حيث التأثير في أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام حيث بلغ حجم التأثير (0.670)، ويعني هذا أن تطبيق استراتيجية الحلول الوسط في العمل الناتجة عن استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي بدرجة واحدة يساهم في تحسين مستوى أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام، وجاءت استراتيجية التعاون في المرتبة الثانية من حيث التأثير في أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام، حيث بلغ حجم التأثير (0.282)، وهذا يعني أن تطبيق استراتيجية التعاون في العمل الناتجة عن استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي بدرجة واحدة سيساهم في تحسين مستوى أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام في جامعة الأزهر بغزة.
- كما أظهرت نتائج الدراسة الحالية أن استراتيجية الاسترضاء واستراتيجية التجنب واستراتيجية الهيمنة لم يكن لها تأثير ذو دلالة إحصائية على مستوى أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام، حيث كان مستوى الدلالة أكبر من (0.05)، وهذا أمر طبيعي لوجود علاقة عكسية بين أخلاقيات العمل الإداري وبين هذه الاستراتيجيات (الاسترضاء- الهيمنة- التجنب)، إذ كلما زاد مستوى أخلاقيات العمل الإداري لدى رؤساء الأقسام يقل استخدام مثل هذه الاستراتيجيات، وبذلك نستنتج أن أهم المتغيرات المؤثرة في مستوى أخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام في جامعة الأزهر- غزة تتمثل في استراتيجية التعاون واستراتيجية الحلول الوسط، وقد يرجع ذلك إلى أنه من الطبيعي عندما يمتلك رؤساء الأقسام أخلاقيات العمل الإداري يكونوا أقدر على التعامل مع مواقف الصراع التي قد يتعرضون لها أثناء قيامهم بمهامهم، وتحويل الصراع إلى أدوات

تغيير وإبداع بدلاً من أن تكون أدوات هدم، فحينها يستخدم رؤساء الأقسام استراتيجيات التعاون واستراتيجية الحلول الوسط، وذلك لسهولة تطبيق هاتان الاستراتيجيتان في الوصول لحل الصراع التنظيمي في القسم.

4.3. التوصيات:

- قام الباحث باقتراح مجموع من التوصيات بناء على ما توصلت إليه الدراسة، تتمثل فيما يلي:
- زيادة الاهتمام من قبل الرؤساء في إدارة الصراع التنظيمي من خلال تطبيق الاستراتيجيات المناسبة لحالة الصراع القائمة.
- تعزيز استخدام استراتيجيات التعاون من قبل الرؤساء الأقسام في جامعة الأزهر - غزة مع أعضاء الهيئة التدريسية لإيجاد أفضل الحلول للمشاكل التي تواجه القسم في حالة نشوب صراع تنظيمي.
- محاولة رؤساء الأقسام إيجاد حلول وسط للخروج من الخلافات بين أعضاء الهيئة التدريسية، وذلك من خلال تبادل وجهات النظر فيما بينهم بهدف إيجاد حلول للمشكلة موضوع الصراع.
- عمل دورات تدريبية لرؤساء الأقسام على أخلاقيات العمل الإداري حتى لا يحدث صراع تنظيمي بين الرئيس وأعضاء الهيئة التدريسية داخل القسم.
- إرساء مبدأ المناقشة الموضوعية بين رئيس القسم وأعضاء هيئة التدريس في الموضوعات الخلافية التي تنشئ الصراع، ومحاولة تقريب وجهات النظر من قبل الرئيس لأطراف الصراع.

5.3. الدراسات المستقبلية:

- دراسة أثر استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في أخلاقيات العمل الإداري في المؤسسات الحكومية الفلسطينية.
- دراسة استراتيجيات أخرى غير استراتيجية الهيئة مثل (استراتيجية التنافس واستراتيجية التنازل) ومعرفة أثرها في أخلاقيات العمل الإداري.
- دراسة أثر استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي على الأداء التنظيمي في المؤسسات الأهلية.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

1. الأشول، محمد، الشاويش، زايد (2018). *استراتيجيات إدارة الصراع وأثرها على الالتزام التنظيمي: دراسة حالة على بنك التسليف التعاوني الزراعي في اليمن*. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية: 4 (26): 129-158.
2. أحمد، حميد (2014). *تحليل العلاقة بين القوة التنظيمية واستراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي: دراسة استطلاعية على عينة من موظفي رئاسة جامعة تكريت*. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية: 1 (4): 21-53.
3. أبو بكر، مصطفى محمود (2010). *أخلاقيات وقيم العمل في المنظمات المعاصرة*. (ط1). الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع.
4. الحوراني، غالب، طناش، سلامة (2007). *الأخلاقيات الأكاديمية للأستاذ الجامعي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية*. مجلة دراسات العلوم التربوية: 2 (34): 357-388.
5. الخلايلة، أنس (2010). *أثر القيادة الخادمة على استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على أداء العاملين في المستشفيات الحكومية الأردنية في مدينة إربد*. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك. الأردن.
6. الطائي، يوسف، العطوى، عامر (2006). *النكاه الشعوري وعلاقته باستراتيجية الصراع: دراسة تحليلية في عدد من كليات جامعة الكوفة*، مجلة الدراسات الإدارية جامعة البصرة: 3 (1): 117-150.
7. عبد الواحد، أنس محمد (2021). *أثر القيادة الخادمة على استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي: دراسة تطبيقية على المنظمات الأهلية في المحافظات الجنوبية*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر - غزة. فلسطين.
8. العتيبي، منيرة نايف (2008). *إدارة الصراع التنظيمي في المدارس الابتدائية بمدينة الرياض تصور مقترح*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود. السعودية.
9. العطار، سلامة (2010). *أثر استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي في الاغتراب التنظيمي: دراسة تطبيقية على العاملين في مركز الوزارات الأردنية*. رسالة ماجستير غير منشورة، عمادة الدراسات العليا. جامعة مؤتة. الأردن.
10. العميان، محمود سلمان (2010). *السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال*. (ط5). دار وائل للنشر.

11. العويوي، محمد (2013). دراسة وتحليل إدارة الصراع التنظيمي في مديريات التربية والتعليم في محافظة الخليل. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل. كلية الدراسات العليا. فلسطين.
12. عيسى، إبراهيم عبدالفتاح (2009). استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وعلاقتها بأخلاقيات العمل الإداري لرؤساء الأقسام بكلية التمريض في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم التربوية. الأردن.
13. الفقاوي، ميسون (2017). استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي وأثرها على الأداء الوظيفي لدي العاملين في المنظمات الأهلية الفلسطينية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر - غزة. فلسطين.
14. القريوطي، محمد قاسم. (2000). السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الانساني الفردي والجماعي في منظمات الأعمال المختلفة. (ط3). دار الشروق للنشر والتوزيع.
15. ماضي، خالد (2014). دراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي للمديرين وإدارة الصراع التنظيمي بالتطبيق على المنظمات الحكومية المحلية بمحافظة كفر الشيخ. رسالة ماجستير غير منشورة. كلية التجارة، جامعة المنوفية. مصر.
16. محاسنة، أحمد، العظمت، عمر (2019). استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي لدي معلمي المدارس في لواء قصبه المفرق وعلاقتها بكفاءة الاتصال. المجلة الأردنية في العلوم التربوية: 1 (15): 17-32.
17. محمد، أشرف (2011). أثر أساليب مديري مدارس التعليم العام لإدارة الصراع التنظيمي على سلوك مواطنة المعلمين. مجلة كلية التربية جامعة المنصورة: 1 (76): 80-119.
18. مصطفى، أحمد سيد (2000). إدارة السلوك التنظيمي رؤية معاصرة. جامعة بنها. مصر.
19. المعشر، زياد يوسف (2005). الصراع التنظيمي: دراسة تطبيقية لاتجاهات الرؤوسين نحو أساليب إدارة الصراع في محافظات الجنوب في الأردن. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال: 2 (1): 40-68.
20. أبو هاشم، السيد (2006). الخصائص السيكومترية لأدوات القياس في البحوث النفسية والتربوية باستخدام spss. كلية التربية. جامعة الملك سعود. الرياض.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Chalkidou, T.V. (2011). *Conflict management style preferences and personality traits of unit leaders within recreation parks and leisure studies*. Ph.D. Thesis. Oklahoma State University.
2. Rahim, M & Psenicka, C. (2002). A model of Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies: Studying seven Countries. *Journal of Organizational Analysis*, 10(10):50.
3. Rahim, M.A. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. *The International Journal of conflict management*, 13(3):206-235. <https://doi.org/10.1108/eb022874>
4. Sekaran, U. (2000). *Research methods for business*. A skill building – approach (3rded). John Wiley & sons, Inc.
5. Uzun, Y.& Ayik, A. (2017). Relationship between communication competence and conflict Management styles of school principal. *Eurasian Journal of Educational Research*, 17(68):167-186. <https://doi.org/10.14689/ejer.2017.68.9>
6. Wong, X. (2007). *The relationship between the five-factor personality and conflict management styles in a manufacturing setting*. Ph.D. Thesis. University of Phoenix.

The impact of organizational conflict management strategies on the administrative work ethics of department heads at Al-Azhar University in Gaza from the point of view of faculty members

Mohammad Jawdat Fares

Professor Assistant of Business Administration, Business Administration Department,
Al-Azhar University, Palestine
mfares2000@yahoo.com

Received: 17/6/2021 Revised: 27/7/2021 Accepted: 31/7/2021 DOI: <https://doi.org/10.31559/GJEB2021.11.1.1>

Abstract: The study aimed at identifying the impact of the strategies of Managing the organizational conflict on the ethics of the administrative work of the heads of departments at Al-Azhar University in Gaza from the viewpoint of the faculty members.

To achieve the objectives of the study, the quantitative approach was adopted, and a questionnaire was distributed as a study tool to (97) members of the teaching staff at Al-Azhar University in Gaza.

Among the most important results: the most used conflict management strategy is the cooperation strategy, followed by the compromise strategy, the appeasement strategy, then the avoidance strategy, and in the last place the domination strategy, and that the level of administrative work ethics among the sample members was high, and the results showed a statistically significant effect. Strategies managing organizational conflict on the ethics of administrative work for department heads at Al-Azhar University in Gaza.

The study recommended promoting the use of the cooperation strategy by department heads to find the best solutions to the problems facing the department in the event of conflict, and to increase the interest of the superiors on managing organizational conflict through the appropriate strategy for the existing conflict situation.

Keywords: organizational conflict management strategies; work ethics; university Al- Azhar – Gaza.

References:

1. 'bd Alwahd, Ans Mhmd (2021). Athr Alqyadh Alkhadmh 'la Astratyjyat Edart Alsra' Altnzyomy: Drash Ttbyqyh 'la Almnzmat Alahlyh Fy Almhafzat Aljnwbbyh. Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh, Jam't Alazhr- Ghzh. Flstyn.
2. Al'myan, Mhmwd Slman (2010). Alslwk Altnzyomy Fy Mnzmat Ala'mal. (T5). Dar Wa'l Llnshr.
3. Al'tyby, Mnyrh Nayf (2008). Edart Alsra' Altnzyomy Fy Almdars Alabtda'yh Bmdynt Alryad Tswr Mqtrh. Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh, Jam't Almlk S'wd. Als'wdyh.
4. Al'tar, Slamh (2010). Athr Astratyjyat Edart Alsra' Altnzyomy Fy Alaghrab Altnzyomy: Drash Ttbyqyh 'la Al'amlyn Fy Mrkz Alwzarat Alardnyh. Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh, 'mادت Aldrasat Al'lya. Jam't M'eth. Alardn.
5. Al'wywy, Mhmd (2013). Drash Wthlyl Edart Alsra' Altnzyomy Fy Mdyryat Altrbyh Walt'lym Fy Mhafzt Alkhlyl. Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh, Jam't Alkhlyl. Klyt Aldrasat Al'elya. Flstyn.
6. 'ysy, Ebrahym 'bdalftah (2009). Astratyjyat Edart Alsra'Altnzyomy W'laqtha Bakhlaqyat Al'ml Aledary Lr'sa' Alaqsam Bklyat Altmryd Fy Aljam'at Alardnyh Alkhash Mn Wjht Nzh A'da' Alhy'h Altdrysyh. Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh. Jam't Alshrq Alawst Lldrasat Al'lya, Klyt Al'lwm Altrbwyh. Alardn.
7. Alashwl, Mhmd, Alshawysh, Zayd (2018). Astratyjyat Edarh Alsra' Wathrha 'la Alaltzam Altnzyomy: Drash Halh 'la Bnk Altslyf Alt'awny Alzra'y Fy Alymn. Mjlt Aljam'h Aleslamyeh Lldrasat Alaqsadyh Waledaryh: 4 (26) :129- 158.

8. Ahmd, Hmyd (2014). Thlyl Al'laqh Byn Alqwh Altnzymy Wastratyjyat Edart Alsra' Altnzymy: Drash Asttla'yh 'la 'ynh Mn Mwzfy R'ast Jam't Tkryt. Mjlt Jam't Krkwk L'elwm Aledaryh Walaqtsadyh: 1 (4):21- 53.
9. Abwbkr, Mstfa Mhmwd (2010). Akhlaqyat Wqym Al'ml Fy Almnmzat Alm'asrh. (T1). Aldar Aljam'yh Ltba'h Walnshr Waltwzy'.
10. Alfq'awy, Myswn (2017). Astratyjyat Edart Alsra' Altnzymy Wathrha 'la Alada' Alwzyfy Ldy Al'amlyn Fy Almnmzat Alahlyh Alflstynyh Fy Qta' Ghzh. Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh, Jam't Alazhr- Ghzh. Flstyn.
11. Abw Hashm, Alsyd (2006). Alkhsa's Alsykwmetryh Ladwat Alqyas Fy Albhwth Alnfsyh Waltrbwyyh Bastkhdam Spss. Klyt Altrbyh. Jam't Almlk S'wd. Alryad.
12. Alhwrary, Ghalb, Tnash, Slamh (2007). Alakhlaqyat Alakadymyeh Llastad Aljam'y Mn Wjht Nzr A'da' Hy't Altdrys Fy Aljam'at Alardnyh. Mjlt Drasat Al'lwm Altrbwyyh: 2 (34):357 - 388.
13. Alkhlaylh, Ans (2010). Athr Alqyadh Alkhadmh 'la Astratyjyat Edart Alsra' Altnzymy Wathrha 'la Ada' Al'amlyn Fy Imstshfyat Alhkwmyh Alardnyh Fy Mdynh Arbd. Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh. Klyt Alaqtsad Wal'lwm Aledaryh, Jam't Alyrmwk. Alardn.
14. Mady, Khald (2014). Drash Al'laqh Byn Aldka' Al'atfy Llmodyryn Wedart Alsra' Altnzymy Balttbyq 'la Almnmzat Alhkwmyh Almhyh Bmhafzt Kfr Alshykh. Rsalt Majstyr Ghyr Mnshwrh. Klyt Altjarh, Jam't Almnwfyh. Msr.
15. Alm'shr, Zyad Ywsf (2005). Alsra' Altnzymy: Drash Ttbyqyh Latjahat Almr'wsyn Nhw Asalyb Edart Alsra' Fy Mhafzat Aljnwb Fy Alardn. Almjlt Alardnyh Fy Edart Ala'mal: 2 (1): 40-68.
16. Mhasnh, Ahmd, Al'zmat, 'Emr (2019). Astratyjyat Edart Alsra' Altnzymy Lda M'lmy Almdars Fy Lwa' Qsbt Almfrq W'laqtha Bkfa'h Alatsal. Almjlt Alardnyh Fy Al'lwm Altrbwyyh: 1 (15):17- 32.
17. Mhmd, Ashrf (2011). Athr Asalyb Mdyry Mdars Alt'lym Al'am Ledart Alsra'e Altnzymy 'la Slwk Mwatnh Alm'lmy. Mjlt Klyt Altrbyh Jam't Almnswrh: 76(1): 80- 119.
18. Mstfa, Ahmd Syd (2000). Edart Alslwk Altnzymy R'yh M'asrh. Jam't Bnha. Msr.
19. Alqrywty, Mhmd Qasm. (2000). Alslwk Altnzymy: Drash Alslwk Alansany Alfrdy Waljma'y Fy Mnmzat Ala'mal Almkhtlfh. (T3). Dar Alshrwq Llnshr Waltwzy'.
20. Alta'y, Ywsf, Al'twa, 'amr (2006). Aldka' Alsh'wry W'laqth Bastratyjyeh Alsra': Drash Thlylyh Fy 'dd Mn Klyat Jam't Alkwfh, Mjlt Aldrasat Aledaryh Jam't Albsrh: 3 (1):117 - 150.