

تاريخ الإرسال (2019-12-08)، تاريخ قبول النشر (2020-03-01)

نهاد مصطفى يوسف القضاة

اسم الباحث الأول:

الأردن الجامعة الاردنية /كلية الآداب /قسم  
علم الاجتماع

1 اسم الجامعة والبلد:

\* البريد الالكتروني للباحث المرسل:

E-mail address:

[nihadalaqdah@yahoo.com](mailto:nihadalaqdah@yahoo.com)

أساليب إدارة الخلافات الأسرية وتسويتها  
لدى الأسرة الأردنية من وجهة نظر الزوجة  
دراسة تحليلية على عينة في محافظة عجلون

<https://doi.org/10.33976/IUGJHR.29.1/2021/8>

المخلص:

هدفت الدراسة التعرف الى أساليب إدارة الخلافات الأسرية لدى الأسر في مدينة عجلون من وجهة نظر الزوجة: واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي بشقية النوعي والكمي للوصول لنتائج الدراسة، حيث تكونت عينة الدراسة الكمية من 100 سيدة متزوجة والنوعية من (25) سيدة متزوجة، واستخدمت الدراسة الاستبيان والمقابلة المعمقة كأدوات للوصول إلى الأهداف. حيث طبقت الدراسة على عينة محافظة عجلون \القصبة في الفترة الممتدة من شهر اغسطس لعام 2019 ، لغاية شهر أكتوبر 2019.

وقد توصلت نتائج الدراسة الى أن هناك العديد من أساليب إدارة الخلافات لدى الأسر في عجلون، وأن أكثر الأساليب شيوعاً أسلوب "التفاوض" ؛ وأقل الأساليب استخداماً "التحكيم" ؛ إذ لا تحبذ الزوجات أن تحكم طرفاً ثالثاً إلا للضرورة القصوى لأن هذا الأسلوب ملزم للطرفين من ناحية اجتماعية وقانونية .

كما توصلت نتائج الدراسة الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في الاساليب المستخدمة في إدارة الخلافات الأسرية لدى الأسرة في قضاء عجلون من وجهة نظر الزوجة تبعاً لمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي للزوج، المستوى التعليمي للزوجة).

وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في الاساليب المستخدمة في إدارة الخلافات الأسرية لدى الأسرة في محافظة عجلون من وجهة نظر الزوجة تبعاً لمتغير الدخل الشهري.

كلمات مفتاحية: الخلافات الأسرية، الأسرة الأردنية، الأساليب، الإدارة.

## Methods of Managing Family Disputes and Settling them with the Jordanian Family from the Wife's Point of View

### Analytical study on a sample in Ajloun governorate

#### Abstract

The study aimed to identify the methods of managing family differences among families in the city of Ajloun from the wife's point of view, the descriptive approach was used through the questionnaire, and the in-depth interview as tools to reach the results of the study, the study sample consisted of (100) married women to whom the questionnaire was distributed, as was the questionnaire Conducting interviews with (25) married women, in the governorate of Ajloun - Kasbah from the period from August to October 2019.

The results of the study concluded that there are many methods of managing disputes among families in Ajloun, and that the most common method is "negotiation", and the least used is "arbitration", as wives do not like to rule a third party except for the extreme necessity, because this method is binding on both parties Social and legal.

The results of the study also found that there were no statistically significant differences at the level of significance ( $\alpha.050.05$ ) in the methods used to manage family differences in the family in Ajloun district from the wife's point of view according to variables: (age, educational level of the husband, educational level of the wife). The results showed that there were statistically significant differences at the level of significance ( $\alpha \leq 0.05$ ) in the methods used to manage family differences in the family in Ajloun from the wife's point of view depending on the monthly income variable. In light of the results of the study, the researcher recommended the necessity of holding awareness-raising workshops in the field of family disputes and the best ways to settle them within a specific time schedule for both spouses.

**Key words:** family differences, Jordanian family, methods, administration.

## المقدمة:

يمر المجتمع الأردني بعدد كبير من التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية، أثرت على نظمه باختلاف أنواعها ومستوياتها، وقد أثرت تلك التغيرات على الأسرة وفرضت عليها مجموعة من القيود والمعوقات التي منعتها من القيام بوظائفها، وأدت إلى شيوع وانتشار أنماط كثيرة من الصراعات والخلافات الأسرية التي أدت إلى تهديد هذا الكيان بالتصدع والتفكك ويسهم التغير والتحول في أدوار العلاقات الأسرية وأنماطها ووظائفها في تأزم الخلافات والصراعات الأسرية في ظل انخفاض التفاعل الإيجابي بين الزوجين، والذي أدى إلى إحداث فجوة في العلاقات السائدة، والأسرة في مدينة عجلون ليست بمعزل عن هذه التغيرات التي طرأت على نظم المجتمع بالرغم من أنه لا زال هناك نوع من الترابط والتماسك الأسري، إلا أن ذلك لا يعني خلو الأسرة من الخلافات والصراعات نظراً لاختلاف البيئات والتنشئة الاجتماعية وصراع الأدوار، إذ أنها أمر حتمي وطبيعي، والمشكلة تكمن في الأساليب غير السليمة التي تلجأ إليها بعض الأسر في المجتمع الأردني عامة ومحافظة عجلون بشكل خاص، وبخاصة الأساليب القائمة على القوة والعنف، فمثل هذه الأساليب، لا تساعد الأسرة في حل خلافاتها بقدر ما تزيد من تفاقم الخلافات والعمل على تعميمها.

إن ما طرأ على الأسرة في عجلون من تغيرات أثرت بشكل ملحوظ على طبيعة الخلافات والنزاعات الأسرية، وبالتالي تغيرت أساليب إدارة الخلافات في الأسرة وتسويتها، من هنا تستمد هذه الدراسة أهميتها؛ إذ أنها تحاول معرفة الأساليب التي تستخدمها الأسرة في محافظة عجلون في التعامل مع خلافاتها وطرق تسويتها.

## مشكلة الدراسة:

إن طبيعة علاقات الحياة الزوجية تتأرجح ما بين الهدوء والاستقرار، وما بين المشكلات والخلافات بين الزوجين، وبالتالي فإن استمرار الخلافات يؤدي إلى تغير المشاعر وتوسع الفجوة بين الزوجين واضطراب التواصل بينهما قد يصل إلى الهجر والخصام والضرب والعنف، وأن هذه الخلافات والصراعات في الأسرة تختلف من أسرة لأخرى، فقد تتخذ صورة عبارات تهكمية تحمل أكثر من معنى أو قد تتخذ صورة نزاع حاد لا يخلو من الشتائم والتطاول اللفظي، أو قد تصل لدرجة التشاجر والاشتباك، وقد تتكرر الخلافات الزوجية بشكل يومي نظراً لصعوبة الأدوار والمسؤوليات الملقاة على عاتق الزوجين، ويحاول كل منهما حل هذه الخلافات باستخدام أساليب متنوعة بناء على محددات وأسس اقتصادية واجتماعية وشخصية.

وقد بلغ إجمالي حالات الطلاق التي وقعت خلال عام 2017م في محافظة عجلون (101) حالة من أصل (1747) حالة زواج، وبلغ إجمالي حالات الطلاق التراكمية في عام 2017م (346) حالة<sup>(1)</sup>.

وبصرف النظر عن العوامل التي أفضت إلى الطلاق في هذه المحافظة، فإنه يمكن القول بأن أساليب إدارة الخلافات الأسرية الخاطئة قد تكون أحد هذه الأسباب، وعليه فإن إدارة الخلاف الأسري بشكل عقلائي وحكيم يمكن أن يسهم في التقليل من عدد هذه الحالات، ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة لمعرفة الأساليب التي تستخدمها الأسر العجلونية لإدارة الخلافات، لذا تتمثل مشكلة الدراسة في أن تفاقم الخلافات والصراعات الأسرية واستخدام الأساليب غير السليمة في تسوية الخلافات والصراعات ينعكس سلباً على الأسرة وينتج عنه عدد غير قليل من المشكلات الأسرية: كالعنف والتفكك.

وهنا تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: ما أساليب إدارة الخلافات والمشكلات الأسرية في محافظة عجلون وتسويتها من وجهة نظر الزوجة؟

<sup>(1)</sup> دائرة قاضي القضاة، 2017.

## أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مدى الأساليب الفاعلة في إدارة الخلافات الأسرية وتسويتها في محافظة عجلون من خلال التركيز على الأهداف الآتية:

- 1- معرفة الأساليب المستخدمة في إدارة الخلافات الأسرية لدى الأسرة في قضاء عجلون وأكثرها شيوعاً من وجهة نظر الزوجة.
- 2- معرفة مدى تأثير المتغيرات الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية على استخدام أساليب إدارة الخلافات من وجهة نظر الزوجة من حيث: المستوى التعليمي للزوجين، الدخل الشهري، سن الزوج، سن الزوجة).

## أسئلة الدراسة:

تسعى هذه الدراسة للإجابة عن التساؤلات الآتية:

- 1- ما الأساليب المستخدمة في إدارة الخلافات الأسرية لدى الأسرة في قضاء عجلون وأكثرها شيوعاً من وجهة نظر الزوجة؟
- 2- ما مدى تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية على استخدام أساليب إدارة الخلافات من وجهة نظر الزوجة من حيث: المستوى التعليمي للزوجين، الدخل الشهري، سن الزوج، سن الزوجة؟

## أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة من خلال المجالين الآتيين:

1. الأهمية النظرية: إثراء المكتبة العلمية العربية لا سيما أن هذه الدراسة هي من الدراسات القليلة التي تناولت إدارة الخلافات والمشكلات الأسرية في المجتمع الأردني، وخاصة في محافظة عجلون وهذا ما سيكون له أثراً في إضافة معرفة للأدبيات ذات العلاقة والتي تسعى إلى دراسة الأسرة والمشكلات التي تواجهها وأساليب إدارتها، حيث لم تحض محافظة عجلون بأي نوع من هذه الدراسات وهذا ما سيكون له أثراً في إضافة معرفية للأدبيات ذات العلاقة والتي تسعى إلى دراسة الأسرة والمشكلات التي تواجهها وأساليب إدارتها.
2. الأهمية العملية: دراسة ركيزة أساسية ومهمة في المجتمع وهي الأسرة والتي تُعد اللبنة الأساسية في بناء المجتمع والارتقاء به واستقراره، كما تسعى الدراسة إلى تقديم نموذج علمي مقترح يساعد الأسرة على التعامل مع هذه الخلافات، كما تُقدم الدراسة التوصيات المناسبة لوضع قوانين وتشريعات ووضع برامج إرشادية وندوات للحد من الخلافات والمشكلات الأسرية، كما أنها تشكل نقطة انطلاق نحو دراسات أخرى في محافظات أخرى في الأردن.

## مفاهيم الدراسة:

**أساليب إدارة الخلافات:** "هي الطرق التي يلجأ إليها الأفراد لحل الخلافات والنزاعات بينهم، وتختلف من شخص لآخر، وقد تكون سلبية أو إيجابية" (2).

وتعرفها الباحثة: هي "الطرق والوسائل التي يلجأ إليها الأزواج لحل الخلافات الأسرية وتسويتها، وتتمثل في هذه الدراسة بالتفاوض، والتجنب، والعنف، والقضاء، والتحكيم".

**الخلافات الأسرية:** يعرفها محمود (3) بأنها: "تعارض وجهات النظر في أمور الحياة المختلفة بين الزوج والزوجة الأمر الذي يؤدي إلى خصومة أو مشاجرة بين الزوجين". كما تعرف بأنها: "شكل مرضي من أشكال الأداء الاجتماعي الذي تكون نتائجه معوقة إما للفرد كعضو في الأسرة أو لأعضاء آخرين فيها، أو للأسرة ككل أو للمجتمع أو لهؤلاء جميعاً. (4)

(2) محمود، الخلافات الزوجية وانعكاساتها على الأسرة، ص121.

(3) المرجع السابق، ص117.

وتعرفها الباحثة بأنها: اضطراب العلاقة بين الزوجين نتيجة السلوك السيء لأحد الزوجين، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة حدة التوتر والمشاجرات، مما ينعكس سلباً على استقرار الأسرة والمجتمع.

**التفاوض:** ويقصد به: "عملية ديناميكية تعتمد على مهارات فنية وسلوكية ولا يؤسس النجاح فيها على اتباع طرفي التفاوض لأساليب وفنون التفاوض بل نجاحها مرهون بمهارة التفاوض، فليست مكاسب طرفي التفاوض متعادلة أو متوازنة في جميع أحوال التفاوض بل تتوقف المكاسب على ما يملكه المفاوض من مهارات"<sup>(5)</sup>.

ويُعرف بأنه: "أحد أنجح الأساليب لحل الخلافات والصراعات بين الأطراف والأكثر استخداماً من قبل الأزواج، من أجل الوصول إلى حلول ترضي الأطراف المتصارعة"<sup>(6)</sup>.

**التجنب:** يعرف بأنه: "أسلوب لحل الصراعات الأسرية عن طريق عدم التطرق إلى المشكلة ومحاولة تهميشها والتهرب منها للحد من تفاقمها"<sup>(7)</sup>. كما يُعرف بأنه: "الأساليب الثنائية الطرف في حل الصراع، ويقوم هذا الأسلوب على إبقاء الصراع بأدنى مستوى له مع تجنب كل ما يؤدي إلى إثارته أو تحريكه وذلك بالمرانة على أن الزمن كفيل بتسوية الأمور"<sup>(8)</sup>.

**التحكيم:** يعرف بأنه: "أحد أساليب حل الصراعات بين الأزواج وهي عملية تشبه إلى حد بعيد التفاوضي أكثر مما تقترب للوساطة، حيث يتم اللجوء لطرف ثالث محايد يقرر النتيجة النهائية للخلاف دون إلزام من الناحية القانونية إنما الإلزام من ناحية مجتمعية"<sup>(9)</sup>.

#### ثانياً: الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة والادبيات ذات الصلة بموضوع البحث، فإن موضوع أساليب حل الخلافات الأسرية من المواضيع التي لم يتم دراستها بالقدر الكافي - على حد علم الباحثة -، وإن وجدت لم تتناول الموضوع بشكل خاص بل كان تركيزها على الأسرة من حيث بنائها ووظائفها ومشكلاتها: كالعنف والتفكك الأسري ثم الطلاق وغيرها من المشكلات، وقد قامت الباحثة بتقسيم الدراسات العربية والأجنبية ذات الصلة بموضوع الدراسة إلى قسمين حسب التسلسل الزمني على النحو الآتي:

#### الدراسات العربية:

أجرى ساري وسليم (2015) دراسة بعنوان "إدارة الصراع الأسري في المجتمع الأردني: دراسة ميدانية على عينة في مدينة عمان"، هدفت الدراسة التعرف إلى الأساليب التي تتبعها الأسرة في مدينة عمان في إدارتها للصراع وأكثر أساليب إدارة الصراع شيوعاً وأقلها انتشاراً بين الأسر في مدينة عمان، وتأثير بعض الخصائص الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية للأسرة على أساليب إدارتها للصراع، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال استبيان وزع على عينة الدراسة، وخلصت إلى النتائج الآتية: أن هناك تفاوتاً في بناء القوة داخل الأسرة في المجتمع الأردني ممثلاً بمدينة عمان، والذي ظهر في اختلاف الأساليب التي لجأ إليها كل من الزوجات والأزواج في إدارتهم للصراع حسب مكان السكن: عمان الغربية، عمان الشرقية. كما كشفت نتائج الدراسة عن العوامل والمتغيرات التي تدخلت في عملية إدارة الصراع داخل الأسرة والتعامل معه، كالمستوى التعليمي للأزواج والزوجات، وطبيعة عمل كل منهم، إضافة إلى مستوى الدخل الشهري لهم كأسرة، وفيما يتعلق بأسلوب التفاوض كأسلوب قائم على العقلانية في إدارة الصراع، فقد أوضحت نتائج الدراسة أنه ساد داخل الأسر التي لا يوجد فيها تفاوت كبير بين الزوجين في امتلاك القوة، وقد كان هذا واضحاً في الأسر التي تسكن في المناطق الغربية من عمان، لأن بناء القوة فيها أكثر توازناً من مناطق عمان

4 ) Wilson, Anxious ,Parents, p40.

(5) جلال، مهارات التفاوض، ص17.

(6) سليم، أساليب إدارة الصراع في الأسرة الأردنية، ص12.

(7) السنوي، أساليب المرأة في إدارة الصراع الأسري، ص20.

(8) بكداش، إدارة الصراعات في العمل، ص22.

(9) المرجع السابق، ص20.

الشرقية، التي يميل ميزان القوة فيها كثيراً لصالح الرجال، كما بينت نتائج الدراسة أن مناطق عمان الشرقية يستخدمون العنف مع زوجاتهم في إدارتهم للصراع؛ في حين لجأت زوجاتهم إلى استخدام التفاوض معهم، لأنهن وجدنه أسلوباً "أسلم" لهن في إدارة الصراع في غياب توازن القوة مع أزواجهن.<sup>(10)</sup>

وأجرت السناوي (2014) دراسة بعنوان: "أساليب المرأة في إدارة الصراع الأسري: دراسة حالة منطقة قضاء القدس هدفت التعرف إلى أساليب المرأة في إدارة الصراع الأسري وعلاقة هذه الأساليب بمتغيرات اجتماعية وثقافية: كالعمر والتعليم ومستوى الدخل ومكان العمل. تم تصميم استبانة تألفت من خمسة محاور عديدة تقيس طرق إدارة المرأة وأساليبها لإنهاء الخلاف الأسري وزعت على عينة تألفت من (333) امرأة في منطقة قضاء القدس، كما تم مقابلة عدد من النساء مقابلة معمقة بلغ عددهن (61) امرأة. توصلت نتائج الدراسة أن المرأة الفلسطينية في منطقة قضاء القدس تستخدم عدة أساليب في إدارة الصراع؛ وكان أكثر الأساليب استخداماً: التفاوض، ثم التجنب، ثم الوساطة، أما العنف والتحكيم فكانا أقل الأساليب استخداماً، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين كل أسلوب من هذه الأساليب وبين متغيرات الدراسة المختلفة وبخاصة متغير التعليم ومكان العمل ومستوى الدخل والعمر وعقد الزواج. وكشفت الدراسة أيضاً إلى وجود التماسك والتضامن بين أفراد الأسرة رغم الظروف الصعبة التي تعيشها في ظل الاحتلال، إذ تبين أن تأثير الاحتلال كان ضئيلاً.<sup>(11)</sup>

وأجرت سليم (2007) دراسة بعنوان: "أساليب إدارة الصراع في الأسرة الأردنية: دراسة ميدانية على عينة من مدينة عمان"، هدفت التعرف إلى الأساليب التي تستخدمها الأسرة الأردنية في إدارتها لخلافاتها وصراعاتها وإلى تحديد أكثر هذه الأساليب انتشاراً داخل هذه الأسر، كما هدفت التعرف على تأثير بعض المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والديموغرافية على استخدام أساليب إدارة الخلافات والصراعات، ولتحقيق هدف الدراسة تم استخدام منهج المسح الاجتماعي بالعينة. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تنوعاً في الأساليب التي تستخدمها الأسرة الأردنية في إدارتها وحلها لخلافاتها وصراعاتها اشتملت على التفاوض بأشكاله المختلفة، والتجنب، والعنف، والوساطة والتحكيم واللجوء إلى القضاء، إلا أن أسلوب التفاوض كان أكثر الأساليب شيوعاً وانتشاراً داخل الأسر الأردنية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لاستخدام هذا الأسلوب (3.38) بانحراف معياري مقداره (1.21)، و كان أسلوب اللجوء إلى القضاء هو الأقل استخداماً، وتوصلت نتائج الدراسة أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام أساليب إدارة الصراع من قبل الزوجين تعزى لمتغيرات: مكان السكن، والمستوى التعليمي للزوجين، والدخل الشهري للأسرة، وعمل الزوج، وطريقة الزواج، وسن الزوجة عند الزواج، وتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب إدارة الصراع من قبل الزوجين تعزى لمتغير سن الزوجة<sup>(12)</sup>.

كما أجرى الحمد (2003) دراسة بعنوان: "الرضا الزوجي واستراتيجيات حل الصراع لدى عينة من الأزواج الأردنيين وتأثرهم بسن الزواج والمستوى التعليمي للزوجين"، هدفت إلى قياس العلاقة بين الرضا الزوجي واستراتيجيات حل الصراع لدى المتزوجين الأردنيين، كما هدفت إلى معرفة تأثير كل من الرضا الزوجي واستراتيجيات حل الصراع بسن الزواج والمستوى التعليمي للزوجين، تكونت عينة الدراسة من (111) زوج و(111) زوجة من الذين يسكنون في عمان، تم استخدام مقياس الرضا الزوجي الذي تكون من (21) فقرة، ومقياس استراتيجيات الصراع الذي يقيس ثلاث استراتيجيات يلجأ إليها الزوجان لحل صراعاتهما: التسوية، الانسحاب، التورط. خلصت نتائج الدراسة أن الرضا الزوجي للأزواج والزوجات الأردنيين كان مرتفعاً، أي أن الأزواج والزوجات كانوا راضيين عن علاقاتهم الزوجية، ولا يعانون من أية مشكلات أو خلافات، كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن الأزواج يلجؤون إلى استراتيجيات التسوية أكثر من استراتيجيات الانسحاب والتورط في حل الصراع، في حين تلجأ الزوجات إلى استراتيجية التسوية والانسحاب في حل الصراع أكثر مما يلجأن إلى استراتيجية التورط، وأن هناك علاقة إيجابية بين الرضا

<sup>(10)</sup> ساري وسليم، إدارة الصراع الأسري في المجتمع الأردني، ص37.

<sup>(11)</sup> مرجع سابق، ص32.

<sup>(12)</sup> مرجع سابق، ص28.

الزواجي واستراتيجية التسوية وعلاقة سلبية مع استراتيجيتي الانسحاب والتورط، وأن الرضا الزوجي لا يتأثر بسن الزواج أو بالمستوى التعليمي (13).

وأجرت عارف (2002) دراسة بعنوان: "برنامج إرشادي مقترح لتحسين التواصل اللفظي بين الأزواج في المجتمع الأردني في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية"، هدفت إلى إبراز مدى فاعلية برنامج إرشادي في تحسين التواصل اللفظي بين عينة من الأزواج في المجتمع الأردني في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية في محاولة للوصول إلى أكثر الاتجاهات الحالية أهمية في مجال الإرشاد الزوجي، وهو العلاج المعرفي السلوكي لتحديد مدى الاستفادة منه في علاج واحدة من مشكلات المجتمع الأردني وهي ازدياد الخلافات الزوجية وما تسببه هذه الخلافات من آثار سلبية على الأبناء وعلى المجتمع. تكونت عينة الدراسة من (12) زوجاً و (12) زوجة ممن يقيمون بالعاصمة عمان، تتراوح أعمارهم ما بين (30-52) سنة، وتم استخدام مقياس التواصل اللفظي الزوجي والبرنامج الإرشادي لتحسين التواصل اللفظي الزوجي.

بينت نتائج الدراسة أن الأسرة الكبيرة الحجم تشكل عبئاً على الزوجة وتجعلها أقوى على دخول التحديات بصبر وجدية لمساعدتها على التحمل، وأن الزوجات يبدن استعداداً أكثر لأية محاولة هدفها تحسين التواصل اللفظي كوسيلة للإبقاء على كيان الزواج والأسرة، وأن هؤلاء الزوجات أكثر اهتماماً في تحسين التواصل اللفظي بينهن وبين أزواجهن. كما توصلت نتائج الدراسة أنه في الأسر الكبيرة الحجم يُفضل الأزواج عدم التواصل اللفظي كوسيلة للهروب وتقادي الصراعات والخلافات للمحافظة على تماسك الأسرة، وأن الزوجة في جميع متغيرات الدراسة الديموغرافية كانت الأكثر اهتماماً في إيجاد الحلول والوسائل وذلك لتحسين الحياة الزوجية (14).

#### الدراسات الأجنبية:

أجرى سمالتا وبيدج وياداف (Sumalata. T. & Byadgi.1 , & Yadav.V.S, 2013) دراسة بعنوان: "استراتيجيات حل النزاعات بين الأزواج العاملين"، هدفت إلى تحديد الخصائص الديموغرافية المتعلقة باختيار استراتيجية حل الصراع بين الأزواج العاملين في مدينة داروارد كارناتاكا، تكونت عينة الدراسة من (150) زوج. تم استخدام مقياس توماس كليمان لإدارة الصراع (1977). توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن استراتيجية التعاون بين الأزواج الذكور جاءت بالمرتبة الأولى، وتلاها الإقامة والتجنب والأكثر تفضيلاً لإدارة الصراعات، أما بالنسبة للإناث فقد جاءت استراتيجية الإقامة بالمرتبة الأولى، وتلتها استراتيجيات التعاون والتسوية والتجنب ثم المنافسة، كما توصلت النتائج إلى أن الأزواج الذكور يستخدمون استراتيجية التعاون والتجنب بدرجة عالية، في حين الإناث يعتمدن على استراتيجية الإقامة بشكل ملحوظ (15).

وأجرت تينا (Tina, 2004) دراسة بعنوان: "علاقات الأزواج والزوجات واستراتيجيات حل الصراعات الزوجية، هدفت إلى دراسة العلاقة بين الزوجين والعواطف البناءة والمدمرة والتكتيكات التي أظهرها الأزواج والزوجات في الصراعات الزوجية. تكونت عينة الدراسة من (274) من الأزواج والزوجات. خلصت نتائج الدراسة إلى وجود مجموعة من التعبيرات السلبية الزوجية لدى الأزواج خلال حل النزاعات الزوجية وعدم وجود استراتيجيات إيجابية واضحة حتى بعد أن أخذ الزوجان بعين الاعتبار مستويات الارتياح الزوجية، ووضعت استراتيجيات واضحة في سياقات متعددة لحل النزاعات بما في ذلك مناقشات لمصادر الاختلاف (16).

(13) الحمد، الرضا الزوجي واستراتيجيات حل الصراع لدى عينة من الأزواج الأردنيين، ص25.

(14) عارف، برنامج إرشادي مقترح لتحسين التواصل اللفظي بين الأزواج، ص14.

(15) Sumalata, Conflict Resolution Strategies among Working Couples IOSR, p37 .

(16) Tina . Relations of Husbands' and Wives' Dysphonia to Marital Conflict Resolution Strategies, p 177.

كما أجرى ماكي وديمر وأوبراين (Mackey & Diemer & Brien, 2000) دراسة بعنوان: " أساليب إدارة الصراع بين الزوجين في الزيجات الدائمة"، هدفت إلى معرفة كيف يتم إدارة الصراع بين الزوجين في الزيجات التي استمرت في (35) عاماً، وتم جمع بيانات حول التكيف في هذه الزيجات، والتي تضمنت كيفية تعامل الزوجين مع الصراع الزوجي، من خلال مقابلات متعمقة مع (144) زوجاً في (72) زوجاً، تنوعت عينة الدراسة من حيث العرق والحالة الاجتماعية والاقتصادية والدين، وتم استخدام الطرق النوعية والكمية لتحليل البيانات. توصلت نتائج الدراسة أن العامل الأقوى في تشكيل أساليب إدارة الصراع في السنوات الأخيرة لهذه العلاقات هو أساليب إدارة الصراع في السنوات السابقة<sup>(17)</sup>.

وأجرى كوردك (Kurdek, 1995) دراسة بعنوان: " التغيير في الرضا الزوجي خلال فترة سنتين مع استراتيجيات حل الصراع الثلاث: التسوية، التورط في الصراع، الانسحاب من الصراع، هدفت إلى معرفة أثر التغيير في الرضا الزوجي خلال أول سنتين زواج، ودور استراتيجيات حل الصراع الثلاث في تسوية الخلافات الأسرية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لغايات الدراسة من خلال استبيان طبق على عينة الدراسة. توصلت نتائج الدراسة إلى أن رضا الأزواج عن الحياة الأسرية تأثر بأساليب الزوجات في حل الصراع أكثر من تأثر رضا الزوجات بأساليب أزواجهن في حل الصراع، وأن الأزواج الذين يستخدمون أسلوب الانسحاب بكثرة يميلون إلى أن يكون لديهم رضا منخفض عن حياتهم الزوجية عندما لم تستخدم زوجاتهم أسلوب الانسحاب واستخدموا بدلاً منه أسلوب التورط، كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن الزوجات أكثر ميلاً لاستخدام أسلوب التورط في حل الصراع في حين أن الأزواج أكثر ميلاً لاستخدام أسلوب الانسحاب من الصراع، وهذه الاستراتيجية ارتبطت برضا منخفض عن الحياة الزوجية، وأخيراً بينت نتائج الدراسة أن استخدام الزوجين لأسلوب الانسحاب لحل الصراع يساهم في ارتفاع الرضا الزوجي للأزواج أما بالنسبة للزوجات فقد ارتبط برضا منخفض عن الحياة الزوجية<sup>(18)</sup>.

ما يميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة:

تبين من العرض السابق للدراسات التي تناولت أساليب إدارة الصراع بأن أغلبها ركز على موضوعات متنوعة عن الأسرة كالعنف والتفكك والخلافات الأسرية، أكثر من تركيزها على الأساليب المستخدمة في إدارة الخلافات والصراعات، فضلاً عن أنها درست أساليب محددة وقليلة من أساليب إدارة الصراع من وجهة نظر الأسرة كدراسة ساري وسليم (2015)، ودراسة الحمد (2003)، ودراسة عارف (2002)، ودراسة لورنس وكوردك (Kurdek, 1995).

وقد اتفقت هذه الدراسة مع دراسة سليم (2007) ودراسة السنوي (2014)، ودراسة ماكي وديمر وأوبراين (Mackey & Diemer & Brien, 2000) في محور أساليب إدارة الصراع الأسري، وتتميز هذه الدراسة بتخصيص الحديث عن أساليب إدارة الصراع من وجهة نظر المرأة نظراً لمدى طراً على الأسرة في عجلون من تغيرات أثرت بشكل ملحوظ على الأسرة وبنيتها، من هنا تأتي أهمية هذه الدراسة، في أنها ستكون الدراسة الأولى -حسب علم الباحثة - عن محافظة عجلون وبذلك تكون هذه الدراسة تكملة للمسيرة العلمية في دراسة جانب مهم من جوانب دراسة الأسرة الأردنية في محافظة عجلون، وبذلك تكون إضافة بحثية إلى البحوث الموجودة.

ثالثاً: الإطار النظري للدراسة:

تعددت الدراسات والنظريات التي تناولت الأسرة بالبحث والدراسة بشكل عام إلا أنه في هذه الدراسة تم تناول النظريات الأكثر صلة بموضوع الدراسة وهي النظرية التفاعلية الرمزية التبادل ونظرية الصراع.

<sup>17</sup> ) Mackey, **Conflict management styles of spouses in lasting marriages**. P31.

<sup>18</sup> ) Kurdek , **Predicting Change in Marital Satisfaction From Husband and wives Conflict Resolution Styles**,P77.

### النظرية التفاعلية الرمزية:

وفقاً لهذه النظرية فإن الأسرة تفهم على أنها وحدة من الشخصيات المتفاعلة التي تعيش في بيئة أخرى عامة هي المجتمع المحيط، وبالتالي فإن الأسرة لا تدرس إلا في ضوء المحددات الداخلية لسلوك الأعضاء فيها وليس في ضوء أطر مفروضة من الخارج، وتتم دراسة الأسرة من خلال العمليات التفاعلية التي يتفاعل بها أفراد الأسرة<sup>(19)</sup>.

وتشير هذه النظرية إلى أن هناك أدواراً خاصة للذكور وأخرى للإناث في المجتمع، وتتشأ هذه الأدوار نتيجة للتفاعل بين الفرد وأسرته والمجتمع، وتعرف نظرية التفاعل الرمزي الفرد على صورة ذاته يحدث نتيجة تصور الآخرين له ومن خلال شعوره الخاص، كما أن الفرد يُكون صورة لذاته ومن خلال تفاعله مع الآخرين، بحيث يرى نفسه من خلال الآخرين وتركز أيضاً على علاقة اللغة بالتمثلية إذ يوجد عند الإنسان قدرة على الاتصال والتفاعل من خلال رموز تحمل معاني متفق عليها اجتماعياً<sup>(20)</sup>.

واستناداً لما سبق يفهم أن الأسرة وحدة من الأفراد الذين يتفاعلون بين بعضهم البعض ويتعايشون ضمن نسق رمزي خاص، فطبيعة العلاقة بين الزوجين في تفاعل مستمر حيث هناك اندماج وانسجام في التعامل والتفاعل فيما بينهم، حيث يستجيبون لحركات بعضهم البعض، ويوجد إشارات متفق عليها بين الزوجين ويشتركان في فهمها ويستندان عليها في عملية بناء الأسرة، وقد يكون هناك معاني مختلفة بينهما لذا يبدآن بالتفاعل للوصول إلى اتفاق مشترك بينهم يحقق المصلحة المشتركة لكليهما، ويرى اتباع هذه النظرية أن الأفراد يتعلمون العنف من خلال إدراكهم الأدوار المرتبطة بالجنس والتوقعات المرتبطة بذلك اجتماعياً، فالذكور في الكثير من الثقافات يتصفون بالقوة والسيطرة والاعتماد على النفس، في حين توصف الإناث بأنهن ضعيفات مطيعات وتابعات، وعليه فكل من الجنسين يستجيب بشكل عفوي مع ما تم رسمه سلفاً، ويكون سلوكه حسب ما يعتقد هذا السلوك مقبولاً وصحيحاً طبقاً لما يتوقعه الآخرون منه<sup>(21)</sup>.

ترى الباحثة من خلال هذه النظرية أن الأسر بمكوناتها الرمزية تعكس البيئات التي انبثقت فيها وتؤدي إلى تحديد الأدوار استناداً إلى التفاعلات بين الزوجين، المبنية على المعاني الرمزية التي يحملونها من البيئة الخارجية، والتباين بين هذه الرموز يؤدي إلى صراع الأدوار المتوقعة، وهنا تختلف الأساليب التي تستخدم في تسوية الخلافات الناتجة عن صراع الأدوار، وفي حالة عدم تطابق البيئة الرمزية تكون الأساليب سلبية كالتجنب والتجاهل وتكون إيجابية بالتشاركية والتفاوض والتعاون في حالة تطابق البيئة الرمزية ما يؤدي إلى الاتساق بين الزوجين.

### نظرية التبادل:

تعد الأسرة في ضوء هذه النظرية مجموعة من الفاعلين يعيشون حياة مشتركة؛ لأنها تحقق لهم أعلى درجة من الفائدة وأقل درجة من الخسارة، واعتبرت التبادلية الأفراد يقيمون علاقاتهم مع بعضهم البعض على أساس عنصرين هما: التكاليف والمكافآت، وبالتالي فإن أفكار هذه النظرية قامت بتفسير العلاقات الزوجية من خلال تحليل الكثير من جوانبها، فترى أن الخلافات الزوجية يرجع إلى وجود خلل في عمليات التبادل وعدم العدالة في توزيع المكافآت أو الفوائد التي ليست بالضرورة أن تكون إيجابية، فمن الممكن أن تكون سلبية كنتيجة عن ردة فعل لمكافأة غير متوقعة من قبل أحد الزوجين مما يؤدي إلى نشوب خلاف؛ وينتج عن أحد الأساليب المستخدمة للتعبير عن هذا الخلاف إما عن طريق حله أو تركه أو التعبير عنه باللفظ المسيء والعنف فهي مكافآت ذات بُعد سلبي وبُعد إيجابي<sup>(22)</sup>.

<sup>19)</sup> Rice, Intimate Relationships, Marriages and Families Mayfield Publishing Company.P48.

<sup>20)</sup> الخاروف، اتجاهات الشباب والشابات المتحقات في المراكز الشبابية التابعة للمجلس الأعلى للشباب نحو النوع الاجتماعي، ص18.

<sup>21)</sup> الرديعان، العنف الأسري ضد المرأة، ص23.

<sup>22)</sup> Fitz , Between husbands and wives, Communication in Marriage, P88.



### النظرية الصراعية وبناء القوة داخل النسق الأسري:

يُعد دارندورف وكولينز من أهم رواد هذه النظرية، حيث قاما بغزيلة أفكار كارل ماركس وربطها بالحياة المعاصرة، وترى هذه النظرية أن المجتمع عبارة عن مرحلة من الصراع على السيادة والقوة ويظهر هذا الصراع بين الطبقات الاجتماعية المتنافسة للسيطرة على وسائل الإنتاج وامتلاك مصادره، وفي ضوء ذلك أصبح عمل المرأة من ضروريات الأسرة في حياة الرجل وعمله في ظل المجتمع الرأسمالي، وهنا تكون القوة الاقتصادية في يد الرجل إلا إذا كان العمل المنزلي مدفوع الأجر، فإن هذه القوة تنتقل إلى داخل المنزل<sup>(23)</sup>.

وترى هذه النظرية أن الصراع هو المواجهة بين القيم، وهو حصيلة (مواجهة، اختلاف، رغبة)، وتعتبر حقيقة وعملية اجتماعية، وأن الصراع يحدث في حال قلت الفرص، ويحدث نتيجة لغياب الانسجام والتوازن داخل المحيط أو النسق الاجتماعي، ونتيجة لوجود حالة عدم الرضى عن توزيع الموارد المادية كالدخل، وقد ينتج أيضاً بسبب التنافس على السلطة<sup>(24)</sup>.

في ضوء هذه النظرية ترى الباحثة أن العلاقة بين الزوجين يتخللها صراع بين قطبين يحاول أحدهما السيطرة على الموقف، ويحدث الخلاف بينهم ويحاول كل من الزوجين السيطرة على الآخر، وفرض سيطرته عليه بفرض أهدافه وقيمه ومحاولة حل الخلاف باستخدام موارده في السيطرة وهو ما يؤكد عليه اتجاه الصراع في أن الموارد هي أساس بناء العلاقة بين الزوجين، ألا أن اصحاب هذا الاتجاه أغفلوا العديد من المفاهيم السامية التي تبنى عليها هذه العلاقة، كما أن التباين بالقوة بين الزوجين يؤدي إلى تحديد الأساليب التي يمكن استخدامها في حل الخلافات سواء كانت سلبية أو ايجابية.

### رابعاً: الخلافات الأسرية:

تعد الأسرة الركيزة الأساسية التي يرتكز عليها المجتمع برمته، وترتكز على الزواج الذي يعد الأساس في تكوينها، ويعتمد استقرار المجتمع على استقرارها، فالأسرة تعتمد على العلاقة الإيجابية بين الزوجين واستقرارهما بالدرجة الأساس، فإذا كانت العلاقة قائمة على المودة والرحمة والاحترام والتقدير والتسامح والتفاهم ونبذ الخلافات، أدى ذلك إلى استقرار الأسرة ومن ثم انعكس ذلك إيجابياً على الأسرة وعلى المجتمع، ولكن إذا كانت العلاقة قائمة على غير ذلك، فإنه حتماً سوف ينعكس ذلك على الأسرة والمجتمع معاً<sup>(25)</sup>.

ويشير الدسوقي<sup>(26)</sup> إلى أن الأسرة ما هي إلا مجتمعا مصغراً يتميز بالروابط الوثيقة والعلاقات المتبادلة بين أفرادها، وأن نوع التفاعلات داخل الأسرة ومدى عمقها وتشابكها، له علاقة مباشرة بالجو الأسري العام، ولا شك أن تنافر هذه العلاقات يعد من أهم المشكلات التي تتعرض لها الأسرة، والتي تتوقف بشكل أو بآخر على أسلوب اتخاذ القرارات إذا كان متشدداً أو متسامحاً متسرعاً أو متردداً، وبمعنى آخر منطرباً أم معتدلاً، والإدارة الناجحة لشئون الأسرة تقوم على التفاهم بين الزوجين في توجيه نشاط باقي الأفراد وتعميق العلاقات بينهم، والتضحية بهدف تدعيم الاستقرار الأسري.

وقد تظهر أحياناً صعوبات تعوق القيام بالأدوار، سواء من داخل جماعة الأسرة أو من خارجها، وفي مثل هذه المواقف قد ينشأ صراع مؤقت بين توقعات أعضاء الأسرة المختلفين. وإذا ما اتخذنا هذا الصراع صفة الاستمرار فقد يؤثر في وحدة الأسرة برمتها. وهذا ما أكدته سناء الخولي إذا اعتبرت إن من النادر أن تكون حياة الأسرة والأزواج كاملة طوال دورة حياتهما، لأن كثير

<sup>(23)</sup> حوسو، الجندر: الأبعاد الاجتماعية والثقافية، ص60.

<sup>(24)</sup> جدنز، علم الاجتماع، ترجمة فايز الصباغ، ص23.

<sup>(25)</sup> مرجع سابق، ص120.

<sup>(26)</sup> الدسوقي، التوافق الزواجي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، ص54.

من لأحداث التي تتعرض لها الأسرة تؤدي إلى حدوث أزمات ، فالأسرة التي تقابلها المشكلات هي غالباً تلك الأسرة التي ليس لها  
الإمكانات الملائمة لمواجهة الأحداث<sup>(27)</sup>.

وتأخذ الخلافات الزوجية عدة مستويات من حيث حدتها، وقد صنفها جورين إلى ثلاثة مستويات، الأول: ويشمل الخلافات  
البسيطة التي تحدث بين الزوجين ولا تستمر طويلاً ويظهر فيها الغضب والتذمر، ويسعى كل من الزوجين إلى حلها دون أن يفسد  
الود بينهما ولا يتأثر كلا منهما بالآخر وعلى التفاعل الزوجي، حيث يظل المناخ النفسي والعاطفي في الأسرة جيداً. والثاني: فيه  
تشتد النزاعات بين الزوجين وتستمر لمدة طويلة وهي خلافات تشير إلى العداوة والاتهامات والسب. والثالث: تستمر فيه الخلافات  
مدة تزيد عن ستة أشهر تؤدي إلى تغير المشاعر واتساع الفجوة بين الزوجين واضطراب التواصل بينهما مما قد تصل إلى الهجر  
والخصام لمدة طويلة مما يصعب حلها وعلاجها<sup>(28)</sup>.

ويمكن تصنيف أسباب الخلافات بين الزوجين في الأسرة إلى ما يلي:

1. الأوضاع الاقتصادية للأسرة: أذ أن هناك طموح لكل زوجة بل لكل أفراد الأسرة أن تعيش بمستوى لائق بحيث تتوفر كل  
متطلبات الحياة لهم، وهذا ما قد يكون سبب في الخلافات الزوجية إذا لم يستطيع الزوج توفير هذه المتطلبات للزوجة<sup>(29)</sup> .  
كما إن البطالة تؤدي إلى عدم الاحترام للزوج أو زيادة العدوان الموجه نحوه، وتظهر في صورة زيادة الصراعات بين  
الزوجين، وتوجيه اللوم إلى الزوج باعتباره مسؤولاً عن بطالته وإنكار وجوده وإغفال خدماته اليومية الأمر الذي يزيد الخلافات<sup>(30)</sup>.  
وترى الباحثة أن عدم الاتفاق على الأمور المالية في الأسرة يولد النفور والمشاحنات بين الزوجين والخلافات المالية، إما  
بسبب التبذير أو بسبب التقدير من قبل الزوجين أو أحدهما أو عدم القدرة على توفير متطلبات الحياة في ظل ارتفاع الأسعار  
والبطالة والفقر الذي نجم عنه عدم وجود اكتفاء ذاتي لدى الأزواج.
2. تدخل الأهل: يُعتبر تدخل الأهل في العلاقة الزوجية من مسببات الخلافات الزوجية، حيث لا تزال العلاقات الأسرية  
والعائلية ذات تأثيرات قوية في حياة الأبناء والفتيات حتى بعد الزواج<sup>(31)</sup>.
3. خلافات لها علاقة بشخصية كل من الزوجين من حيث النقد اللاذع المتواصل والغيرة الحاسدة التي يملؤها الشك<sup>(32)</sup>.

#### أساليب حل الخلافات الزوجية:

تتفاوت الخلافات بين الزوجين في حدتها وقوتها وطبيعتها من أسرة لأخرى، كما تتفاوت طرق تصفيتها ودور كل واحد  
من أفرادها ومساهماتهم في تسوية النزاعات التي تتأثر بعدة متغيرات أهمها: طبيعة العلاقة بين الزوجين، و مستوى تعليمهما،  
وطبيعة العمل الذي تقوم به المرأة ومدى مردوده المادي على الأسرة، ودرجة تدخل الأقارب في شؤون الزوجية، ومدى قوة المشكلة  
ونوعها<sup>(33)</sup>.

فالأزواج السعداء في الغالب يلجؤون إلى أساليب إيجابية لحل خلافاتهم وصراعاتهم، أما الأزواج غير السعداء، فيلجؤون إلى  
أساليب سلبية في إنهاء خلافاتهم<sup>(34)</sup>.

من هذا المنطلق، فإن أساليب حل الخلافات الزوجية تختلف باختلاف هذه المتغيرات المتشابكة، لذا فقد تم استعراض أهم

أساليب حل الخلافات الزوجية وتسويتها على النحو الآتي:

<sup>(27)</sup> الخولي، الزواج والعلاقات الأسرية، ص190.

<sup>(28)</sup> عفيفي، بناء الأسرة والمشكلات الأسرية المعاصرة، ص36.

<sup>(29)</sup> المسلماني، الزواج والأسرة، ص104.

<sup>(30)</sup> حسن، الأسرة ومشكلاتها، ص71.

<sup>(31)</sup> المالك، وربيح، العلاقات الأسرية، ص32.

<sup>(32)</sup> إبراهيم، الزواج والاستقرار النفسي، ص116.

<sup>(33)</sup> ساري، التواصل الاجتماعي، ص27.

<sup>(34)</sup> Strong, and other .The Marriage and family Experience , p32.

1. التجنب: يقوم هذا الأسلوب على محاولة أحد الأطراف أو كلاهما الانسحاب من الموقف الصراعي، على أمل أن تأتي ظروفًا مناسبة لحله، فأحيانًا يكون الصراع بين الزوجين في غير أوانه، أو حادثًا عرضيًا، لذا من الأفضل تركه أو تأجيله أو تقاديه، وفي أحيان أخرى يكون التجنب هربًا من الموقف؛ لأن أحد الأطراف أضعف من الآخر في ذلك الموقف، وترى شكري (35) أن: "هذا الأسلوب في حل الصراع وإدارته يسلب الزوج (المرأة) إرادتها، ويشل قدرتها على التفكير، فيحولها إلى كائن عديم التفكير، وغير منتج ومساهم في أمور الأسرة وحل مشاكلها".  
فحتى تستمر مسيرة الحياة الزوجية كان لزاماً على الزوجين التحلي بالصبر والقدرة على مجابهة المشكلات وتوافر الرغبة الحقيقية في مناقشتها ومحاولة حلها بما يضمن ذلك من رغبة الطرفين في الحياة معاً(36).
2. التفاوض: وهو شكل من أشكال التعاون، يلجأ إليه الزوجان لحل خلافتهما عندما يكون كل منهما بحاجة للآخر ولا يستغني عنه، كما يكون كل منهما في الوقت نفسه قوة ما تمكنه من إحباط الطرف الآخر أو الإضرار بمصالحه إذا أراد(37).
3. التحكيم: يعني أن يقبل كل من الزوجين بحكم ثالث والالتزام بقراره لحل الصراع القائم حيث يكون قراره ملزماً لكلا الطرفين، ويفيد التحكيم ببعض الأحيان من الناحية القانونية أكثر من المشاعر، خاصة إن كان الصراع بعد وقت طويل وكان قد وصل إلى مرحلة من الجمود(38).
4. العنف: يقوم هذا الأسلوب على القوة والسلطة التي يمتلكها أحد الزوجين في إدارته للصراع، إذ يحاول من يمتلك هذه القوة منهما أيًا كان مصدرها أو طبيعتها بمحاولة السيطرة الكاملة على الموقف استناداً للقوة التي بيده ليحصل على كل ما يريد(39).

#### خامساً: إجراءات الدراسة:

يتضمن هذا الجزء وصفاً للمنهج والطريقة والإجراءات التي استخدمتها الباحثة في دراستها، كما تضمن تعريفاً بمجتمع الدراسة وعينتها، وأداة الدراسة المستخدمة فيها، وكيفية بنائها، وإجراءات تطبيقها، والتأكد من صدقها وثباتها، إضافة إلى وصف المعالجات الإحصائية، التي استخدمت في تحليل البيانات، واستخلاص النتائج.

#### منهج الدراسة:

قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات بواسطة أداة الدراسة، وأسلوب المقابلات المقننة وتحليلها إحصائياً للإجابة على أسئلة الدراسة، إذ يعتبر منهج المسح الاجتماعي المنهج الأمثل لمثل هذه الدراسات(40).

#### مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الأسر في قضاء عجلون والبالغ عددهم (17537) ألف نسمة، حسب دائرة الإحصاءات العامة لعام 2019م، حيث تم اختيار الزوجات دون الأزواج وذلك لأسباب موضوعية وإجرائية تتعلق بإمكانية وسهولة مقابلة النساء أكثر من الرجال، ويعود سبب اختيار محافظة عجلون لتطبيق الدراسة نظراً لسهولة التواصل مع الأسر، حيث أن الباحثة أحد سكان هذه المحافظة.

(35) شكري، الاتجاهات المعاصرة في دراسة الأسرة، ص35.

(36) سيد أحمد، علاقة التوافق الزوجي وسمات الشخصية، ص45.

(37) Olson, Marriages and Families ; Intimacy, Diversity, and Strengths. P22.

(38) مرجع سابق، ص8.

(39) Fuller, The Negotiators Handbook. New jersey, jersey, prentice Hall Class. pp:482.

(40) النعيمي، طرق ومناهج البحث العلمي، ص68.

### عينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة تكونت من (100) سيدة متزوجة، كما تم مقابلة (25) سيدة متزوجة، وتم شرح لهن أهداف الدراسة وتأمينهن حول سرية المعلومات وعدم التطرق إلى ذكر الأسماء، وقد تم جمع البيانات من السيدات خلال مدة شهرين.

### أداتي الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتصميم استبانة وإجراء مقابلات مقننة، كونهن من أهم طرق جمع المعلومات والبيانات وتحليل دلالاتها، ومن خلالهما يمكن التعرف على مشاعر وانفعالات المبحوث، وكذلك اتجاهاته وميوله واللغة التي يستخدمها وتفسيرها، وهذا مالا يستطيع الوصول إليه إلا من خلال تلك الأدوات على النحو الآتي:

### 1. الاستبانة:

قامت الباحثة بتصميم استبانة "أساليب إدارة الخلافات الأسرية وتسويتها لدى الأسرة الأردنية من وجهة نظر الزوجة: دراسة ميدانية على عينة في محافظة عجلون"، من خلال الرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، مثل دراسة ساري وسليم (2015)، ودراسة السنوي (2014)، ودراسة سليم (2007)، ودراسة عارف (2002). تكونت الاستبانة من (28) فقرة. وقد صممت على مقياس ليكرت الخماسي: (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً).

### صدق الأداة:

للتحقق من صدق الأداة، قامت الباحثة بعرضها على لجنة من المحكمين وعددهم (3) محكمين من ذوي الاختصاص والخبرة والكفاءة من أعضاء هيئة التدريس في قسم علم الاجتماع في الجامعة الأردنية، وطلب إليهم إبداء رأيهم حول مدى صلاحية كل فقرة وانتمائها للمجال الذي تندرج تحته، وسلامة صياغتها اللغوية، وفي ضوء اقتراحات المحكمين وآرائهم، قامت الباحثة بإجراء التعديلات اللازمة على فقرات الأداة، إذ تم حذف عدد من الفقرات، وإضافة فقرات أخرى رأى المحكمون ضرورة إضافتها، وبذلك اعتبرت الباحثة آراء المحكمين وتعديلاتهم فيما يتصل بالفقرات دلالة صدق كافية لأغراض الدراسة. وقد تم الاتفاق على (28)، فقرة بعد التحكيم موزعة على خمسة مجالات على النحو الآتي:

- 1- مجال العنف، وتضمن (10) فقرات.
- 2- مجال التجنب، وتضمن (7) فقرات.
- 3- مجال التحكيم، وتضمن (5) فقرات.
- 4- مجال التفاوض، وتضمن (5) فقرات.
- 5- مجال القضاء، وتضمن (1) فقرة.

### ثبات الأداة:

للتحقق من ثبات الاستبانة، قامت الباحثة بحساب معاملات الثبات لها، حيث تم استخدام معامل كرونباخ ألفا للتعرف على اتساق الفقرات، فتراوح قيم معاملات الثبات للمجالات بين (0.67-0.79)، و(0.80) للأداة الكلية. والجدول (1) يوضح قيم معاملات الثبات بطريقة كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي.

### الجدول (1)

يبين قيم معاملات كرونباخ ألفا الخاصة بمجالات الدراسة

الرقم	المجال	معامل كرونباخ ألفا
1	العنف	0.67
2	التجنب	0.74

0.76	التحكيم	3
0.79	التفاوض	4
0.69	القضاء	5
0.80	الاستبيان ككل	

## 2. المقابلات المقننة:

قامت الباحثة بإجراء مقابلات شخصية مقننة مع بعض الزوجات في محافظة عجلون وعددهم (25) زوجة. حيث تم سؤالهم حول الأساليب المستخدمة في إدارة الخلافات الأسرية لدى الأسرة في محافظة عجلون من وجهة نظر الزوجة، وتفرع عن هذا السؤال الأسئلة الآتية:

1. عندما يحدث خلاف بينك وبين زوجك ما الطريقة المستخدمة في حل الخلاف؟
2. بناء على الخلافات السابقة ما أفضل طريقة لحل الخلاف؟
3. برأيك كيف انتهى الخلاف؟
4. برأيك كيف تحل خلافاتكما الزوجية، بالحوار، بتدخل الأهل، بالأصدقاء؟
5. برأيك تدخل الأهل، الأقارب، الأبناء يؤثر على الخلافات، وكيف؟

### حدود الدراسة:

الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على عينة من النساء المتزوجات في محافظة عجلون.  
الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة في الفترة الممتدة من شهر اغسطس لغاية شهر أكتوبر للعام 2019.

### متغيرات الدراسة:

اشتملت الدراسة على المتغيرات الآتية:

#### أولاً: المتغيرات الوسيطة

- العمر:** وله ثلاثة مستويات (أقل من 29 سنة، من 29-49 سنة، 49 سنة فأكثر).
- المستوى التعليمي للزوج:** وله ثلاثة مستويات (ثانوي وما دون، بكالوريوس، دراسات عليا).
- المستوى التعليمي للزوجة:** وله ثلاثة مستويات (ثانوي وما دون، بكالوريوس، دراسات عليا).
- دخل الأسرة الشهري:** وله ثلاث مستويات (أقل من 400 دينار، من 400-600 دينار، 600 فأكثر).

#### ثانياً: المتغير التابع:

أساليب إدارة الخلافات الأسرية وتسويتها لدى الأسرة الأردنية والتي يعبر عنها بالمتوسطات الحسابية لتقديرات عينة الدراسة على فقرات ومجالات الاستبانة والمقابلات المقننة المعدة لذلك.

### المعالجات الإحصائية:

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة عدداً من الأساليب والاختبارات الإحصائية للإجابة عن تساؤلات الدراسة، من خلال برامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، لإجراء المعالجة الإحصائية المناسبة لكل سؤال من أسئلة الدراسة، حيث تم استخدام المعالجات الإحصائية الآتية:

1. التكرارات والنسب المئوية.
2. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
3. معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي.

#### 4. اختبار تحليل التباين (4-Way-ANOVA).

##### سادساً: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

تم في هذا الجزء عرض نتائج الدراسة المتعلقة بخصائص عينة الدراسة وأسئلتها على النحو الآتي:  
أولاً: عرض النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة  
تمثل الجداول (2، 3، 4، 5) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات الديمغرافية على النحو الآتي:  
1. متغير العمر:

#### جدول رقم (2)

يبين الجدول رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية
العمر	أقل من 29 سنة	48	38.4%
	29-49 سنة	55	44%
	أكثر من 49 سنة	22	17.6%
	المجموع	125	100%

يتضح من الجدول رقم (2) أن توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير العمر للفئة العمرية (29-49 سنة) قد حصلت على أعلى تكرار بلغ (55) تكرار بنسبة مئوية بلغت (44%)، وتلاها في المرتبة الثانية الفئة العمرية (أقل من 29 سنة) بتكرار بلغ (48) ونسبة مئوية بلغت (38.4%)، وجاءت الفئة العمرية (أكثر من 49 سنة) في المرتبة الأخيرة بتكرار (22) ونسبة مئوية بلغت (17.6%). وترى الباحثة أن أغلب عينة الدراسة من الفئة العمرية الواعية والقادرة على امتصاص أي توتر أو خلاف، كما أن لديها المعرفة الكافية في تهدئة الخلاف الحاصل وتجاوزه بوعي تام.

#### 2. متغير المستوى التعليمي للزوج

#### جدول رقم (3)

يبين الجدول رقم (3) توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي للزوج

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية
المستوى التعليمي للزوج	ثانوي وما دون	30	24%
	بكالوريوس	78	62.4%
	دراسات عليا	17	13.6%
	المجموع	125	100%

يتضح من الجدول رقم (3) أن توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي للزوج للفئة (بكالوريوس) قد حصل على أعلى تكرار بلغ (78) بنسبة مئوية بلغت (62.4%)، وتلاها بالمرتبة الثانية الفئة (ثانوي وما دون) بتكرار بلغ (30) ونسبة مئوية بلغت (24%)، وجاء في المرتبة الأخيرة لفئة المستوى التعليمي (دراسات عليا) بتكرار (17) ونسبة مئوية بلغت (13.6%)، وترى الباحثة أن أغلب الأزواج يحملون الشهادات الجامعية، مما يساعد ذلك في حل الخلافات الأسرية واستقرارها بطريقة واعية وحكيمة وقادرة على تجاوز أي خلاف قد يقع بين الزوجين.

### 3. متغير المستوى التعليمي للزوجة:

#### جدول رقم (4)

##### توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي للزوجة

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية
	ثانوي وما دون	24	19.2%
المستوى التعليمي للزوجة	بكالوريوس	81	64.8%
	دراسات عليا	20	16%
	المجموع	125	100%

يتضح من الجدول رقم (4) أن توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي للزوجة للفئة (بكالوريوس) قد حصل على أعلى تكرار بلغ (81) بنسبة مئوية بلغت (64.8%)، وتلاها بالمرتبة الثانية الفئة (ثانوي وما دون) بتكرار بلغ (24) ونسبة مئوية بلغت (19.2%)، وجاء في المرتبة الأخير لفئة المستوى التعليمي (دراسات عليا) بتكرار (20) ونسبة مئوية بلغت (16%)، وترى الباحثة أن أغلب المتزوجات يحملن الشهادات الجامعية، ولديهن القدرة والوعي على إدارة الخلافات الأسرية وتجاوزها.

### 4. متغير دخل الأسرة الشهري:

#### جدول رقم (5)

##### يبين توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير دخل الأسرة الشهري

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية
	أقل من 400 دينار	37	29.6%
دخل الأسرة الشهري	400-600 دينار	56	44.8%
	600 دينار فأكثر	32	25.6%
	المجموع	125	100%

يتضح من الجدول رقم (5) أن توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير دخل الأسرة الشهري لفئة الدخل (400-600) قد حصل على أعلى تكرار بلغ (56) بنسبة مئوية بلغت (44.8%)، وتلاها بالمرتبة الثانية الفئة (أقل من 400 دينار) بتكرار بلغ (37) ونسبة مئوية بلغت (29.6%)، وجاء في المرتبة الأخير لفئة الدخل (600 فأكثر) بتكرار (32) ونسبة مئوية بلغت (25.6%)، وترى الباحثة أن أغلب الأسر تنتم بوضع اقتصادي جيد يساعدها على الاستقرار وتجاوز الخلافات الأسرية.

#### ثانياً: عرض النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة ومناقشتها

قامت الباحثة بجمع البيانات بواسطة أداة الدراسة أساليب إدارة الخلافات الأسرية وتسويتها لدى الأسرة الأردنية من وجهة نظر الزوجة دراسة ميدانية على عينة في قضاء عجلون، وقامت بعرضها وفقاً لأسئلة الدراسة.

1. النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: "ما الأساليب المستخدمة في إدارة الخلافات الأسرية لدى الأسرة في محافظة عجلون وأكثرها شيوعاً من وجهة نظر الزوجة"؟

للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على مجالات الدراسة، حيث كانت كما هي موضحة في الجدول رقم (6).

### جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة على مجالات الدراسة (ن=100)

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	التجنب	4.57	.581	2	مرتفعة
2	القضاء	2.70	.504	4	متوسطة
3	العنف	3.69	.754	3	مرتفعة
4	التحكيم	1.29	.385	5	منخفضة
5	التفاوض	4.70	.674	1	مرتفعة
	الاستبيان ككل	3.36	.289	---	متوسطة

يبين الجدول رقم (6) أن "التفاوض" قد احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.70) وانحراف معياري (0.674)، وجاء "التجنب" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.57) وانحراف معياري (0.581)، وجاء مجال "العنف" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.69) وانحراف معياري (0.754)، وفي المرتبة الرابعة جاء مجال "القضاء" بمتوسط حسابي (2.70) وانحراف معياري (0.504)، وجاء في المرتبة الأخيرة مجال "التحكيم" بمتوسط حسابي (1.29) وانحراف معياري (0.385)، وقد بلغ المتوسط الحسابي لتقديرات أفراد العينة على مجالات الدراسة ككل (3.36) بانحراف معياري (0.289)، وهو يقابل أسلوب حل الخلافات بدرجة متوسطة. وتغزو الباحثة ذلك إلى أن الأسر في محافظة عجلون تلجأ في أغلب الأحيان إلى استخدام أسلوب التفاوض في إدارة الخلافات التي قد تحدث وذلك من خلال النقاش البناء الهادف وتبادل الآراء والأفكار حول محاور عدة مما يؤدي إلى خلق الألفة والاستقرار والتواصل، فالحوار هو الأساس في بناء العلاقة بين الزوجين، فمن خلاله يتم معرفة وجهات النظر وتصويبها وتدارك أي خلاف أو توتر قد يحدث. وقد انفتحت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة ساري وسليم (2015)، ونتائج دراسة السناوي (2014)، ونتائج دراسة سليم (2007)، ونتيجة دراسة الحمد (2003) أن الأزواج يلجؤون إلى أسلوب التفاوض أكثر من غيرها من الأساليب، وأن النساء أكثر رغبة لاستخدام أسلوب التفاوض في حل الخلافات الأسرية بين الزوجين. واختلفت مع نتيجة دراسة سمالتا وبيدج ويادف (Sumalata. T. & Byadgi.1, & Yadav.V.S, 2013) أن الأزواج الذكور يستخدمون أسلوب التعاون والتجنب أكثر من الزوجات. ونتيجة دراسة (Kurdek, 1995) في أن الزوجات أكثر ميلاً لاستخدام أسلوب التورط في حل الخلافات في حين أن الأزواج أكثر ميلاً لاستخدام أسلوب الانسحاب من الخلافات.

2. النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: "ما مدى تأثير المتغيرات الديموغرافية والاجتماعية والاقتصادية على استخدام أساليب إدارة الخلافات من وجهة نظر الزوجة من حيث (المستوى التعليمي للزوج، المستوى التعليمي للزوجة، الدخل الشهري، العمر)؟" للإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد العينة لاستخدام أساليب إدارة الخلافات الأسرية على متغيرات الدراسة، تبعاً لاختلاف متغير العمر (أقل من 29 سنة، من 29-49 سنة، أكثر من 49 سنة)، ومتغير المستوى التعليمي للزوج (ثانوي وما دون، بكالوريوس، دراسات عليا)، ومتغير المستوى التعليمي للزوجة (ثانوي وما دون، بكالوريوس، دراسات عليا)، ومتغير دخل الأسرة الشهري (أقل من 400 دينار، 400-600 دينار، 600 دينار فأكثر)، والجدول رقم (7) يبين ذلك.



### جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستخدام أساليب إدارة الخلافات من وجهة نظر الزوجة من حيث ( العمر، المستوى التعليمي للزوج، المستوى التعليمي للزوجة، الدخل الشهري).

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التصنيف	المتغير
.269	3.38	اقل من 29 سنة	العمر
.329	3.42	29 - 49 سنة	
.241	3.26	أكثر من 49 سنة	
.293	3.43	ثانوي وما دون	المستوى التعليمي للزوج
.249	3.29	بكالوريوس	
.343	3.46	دراسات عليا	
.270	3.50	ثانوي وما دون	المستوى التعليمي للزوجة
.251	3.30	بكالوريوس	
.327	3.40	دراسات عليا	
.284	3.23	اقل من 400 دينار	دخل الاسرة الشهري
.261	3.45	400 - 600 دينار	
.277	3.42	600 دينار فأكثر	

يبين الجدول رقم (7) وجود فروق ظاهرية بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة على الأساليب المستخدمة في إدارة الخلافات الأسرية لدى الأسرة في محافظة عجلون وأكثرها شيوعاً من وجهة نظر الزوجة تبعاً لمتغيرات الدراسة، ولمعرفة الدلالة الإحصائية لتلك الفروق تم استخدام اختبار تحليل التباين الرباعي (4-way-ANOVA) للكشف عن الفروق في استخدام أساليب إدارة الخلافات الأسرية من وجهة نظر الزوجة، والجدول رقم (8) يبين ذلك.

### جدول رقم (8)

نتائج اختبار تحليل التباين الرباعي (4-way-ANOVA) للكشف عن الفروق في استخدام أساليب إدارة الخلافات من وجهة نظر الزوجة من حيث (العمر، المستوى التعليمي للزوج، المستوى التعليمي للزوجة، الدخل الشهري).

الدلالة الاحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المصدر
.067	2.781	.199	2	.398	العمر
.126	2.117	.151	2	.303	المستوى التعليمي للزوجة
.225	1.516	.108	2	.217	المستوى التعليمي للزوج
*.018	4.189	.300	2	.599	الدخل الشهري
		.072	91	6.508	الخطأ
			100	1139.876	المجموع

• ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

يبين الجدول رقم (8) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في الأساليب المستخدمة في إدارة الخلافات الأسرية لدى الأسرة في قضاء عجلون من وجهة نظر الزوجة تبعاً لمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي للزوج، المستوى التعليمي للزوجة)، حيث تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في الأساليب المستخدمة في إدارة الخلافات الأسرية لدى الأسرة في محافظة عجلون من وجهة نظر الزوجة على متغير الدخل الشهري. وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الضغوطات الاقتصادية والمادية تساعد على حدة التوتر بين الأزواج، خاصة في الأسر الكبيرة أو التي تعاني من دخل محدود لا يكفي لسد حاجات الأسرة، الأمر الذي يؤدي إلى عدم الاستقرار الأسري بين الزوجين. واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة ساري وسليم (2015) في أن مستوى الدخل الشهري للأسرة يعد من العوامل التي تساعد في إدارة الخلافات الأسرية بين الزوجين.

ثالثاً: عرض النتائج المتعلقة بالمقابلات المقننة:

قامت الباحثة بإجراء مقابلات شخصية مقننة مع (25) زوجة، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وقامت بطرح الأسئلة الآتية عليهم:

1. عندما يحدث خلاف بينك وبين زوجك ما الطريقة المستخدمة لحل الخلاف؟
2. بناء على الخلافات السابقة ما أفضل طريقة لحل الخلاف؟
3. برأيك كيف انتهى الخلاف؟
4. برأيك كيف تحل خلافاتكما الزوجية، بالحوار، تدخل الأهل، الأصدقاء؟
5. برأيك تدخل الأهل، الأقارب، الأبناء يؤثر على الخلافات؟، كيف؟

بعد الاطلاع على نتائج المقابلات تبين أن الغالبية القصوى من الزوجات يفضلن أسلوب التفاوض مع الأزواج في حل الخلافات الأسرية، حيث أكدن على أن أسلوب التفاوض يقرب بين وجهات النظر بين الأزواج ويتم من خلاله حصر المشكلة وتبادل الأفكار البناءة التي تقف على سبب الخلاف وإيجاد الحلول له، كما يساعد على تقارب وجهات النظر والوصول إلى الحلول المرضية للطرفين، وهذا ما تبين من خلال مقابلة المبحوثات، حيث تبين من خلال إجابة إحدى الزوجات بقولها: "أتناقش مع زوجي عندما ينشب بيننا الخلاف في محاولة للتوصل إلى حل يرضي الطرفين"، كما أفادت زوجة أخرى بعد طرح أسئلة المقابلة عليها بقولها: "اناقش زوجي في أسباب الخلاف بيننا حتى نصل لحل يحتوي هذا الخلاف، وأجابت إحدى الزوجات بقولها: "أتواصل مع زوجي دائماً لحل المشكلة وأسمع وجهة نظره". وتعزو الباحثة ذلك أن الزوجات يفضلن أسلوب التفاوض مع الزوج لحل الخلافات الأسرية وتسويتها، فالتفاوض أسلوب عقلاني منطقي يسعى لحل الصراع بين الزوجين، خاصة أن أغلب عينة الدراسة هن من النساء ذوي المستوى التعليمي الجامعي، الأمر الذي يجعلها بوعي كامل وقدرة على أسلوب الحوار مع الزوج، ولديها القدرة على الاقتناع والتوصل لحلول لأي خلاف قد يحدث، فالأسرة في عجلون لا تختلف عن باقي الأسر باستخدام الزوجين هذا الأسلوب وهذا ما أثارته نظرية التفاعلية الرمزية في أن اللغة التي تستخدم بين الأزواج هي عملية للتفاعل وتقريب وجهات النظر بينهما للحد من حدة الخلاف القائم، وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة ساري وسليم (2015) و نتيجة دراسة سليم (2007) في أن أسلوب التفاوض من أكثر الأساليب شيوعاً في إدارة الخلافات.

كما كشفت نتائج المقابلات أن الأسلوب الثاني من أساليب إدارة الخلافات بين الزوجين جاء أسلوب "التجنب"، إذ تبين أن أغلب المبحوثات يلجأن إلى التجنب كأسلوب في إدارة الخلافات وذلك من خلال حديثهن عن بعض المواقف التي تصنف تحت ما يسمى بالتجنب، ومن خلال إجابات الزوجات تقول إحدى الزوجات أنه: "في أغلب الخلافات التي تحدث بيني وبين زوجي أسكت

لا أتكلم بكلمة عندما يكون زوجي غاضباً حتى يهدأ"، نجد أن المبحوثات يحبذن التزام الصمت لمدة قصيرة وهذا يساعدهن على تجنب تأزم الموقف مع الزوج عندما يكون غاضباً، وأجابت زوجة أخرى: "عندما أرى زوجي منفعلًا ويصبح أسكت حتى يهدأ"، نلاحظ أن الزوجات يتجنبن الحديث ويلجأن إلى تأجيل النقاش الذي يُعد وسيلة مرغوبة للهروب من الخلافات للتخفيف من حدة المشكلة والتخلص منها حسب رأيهن، وتعزو الباحثة ذلك أن الزوجة في محافظة عجلون تسعى لتهدئة الخلاف، وتجنب المصادمات مع الزوج حفاظاً على بيتها وأسرته من أي نتائج سلبية، وفي هذا الخصوص يشير هومنز في نظرية التبادل الاجتماعي؛ أنه من خلال الخلاف القائم بين الشريكين يصبح هناك حالة من عدم الاستقرار داخل العلاقة التبادلية إذ تؤدي إلى نوع من الهروب المؤقت بسبب حدوث خسارة؛ سواء كانت نفسية أو جسدية على أحد الأطراف، ومن أفضل الحلول هو التجنب المرتبط بالوقت سواء أكان مؤقت أو طويل الأمد. واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة السناوي (2014) ونتيجة دراسة سليم (2007)، ونتيجة دراسة عارف (2002) في أن أكثر الأساليب استخداماً: التفاوض، ثم التجنب، في حل الخلافات الأسرية وتسويتها.

كما كشفت نتائج المقابلات أن الأسلوب الخامس من أساليب إدارة الخلافات الأسرية بين الزوجين جاء أسلوب "التحكيم" في المرتبة الأخيرة كأسلوب من أساليب حل الخلافات الأسرية بين الزوجين، إذ تبين من خلال المقابلات أن أسلوب التحكيم أقل الأساليب شيوعاً، إلا أنه يتم اللجوء إليه عندما يتأزم الخلاف، ويمثل هذا الأسلوب إدخال طرف ثالث لتقريب وجهات النظر ومن الممكن تعديل الدور المسند لأحد الأطراف كما ذكرته التقاعلية الرمزية، حيث تشير المبحوثات عندما يصل الخلاف لدرجة لا بُد من تدخل طرف ثالث ومُلمزم بتنفيذ حكمه من قبل الطرفين أفضل من يقوم بهذا الدور والد الزوج أو والد الزوجة لمحاولة إلزامه لحل الخلاف نظراً للقوة التي يمتلكها، وأجابت أحد المبحوثات "عندما ينشب خلاف بيننا أفضل عدم تدخل أي طرف ثالث إلا إذا ما وصلنا لحل وسط أدخل والدي أو والدي زوجي"، وأجابت زوجة أخرى: "لا أحبذ تدخل أحد بيني وبين زوجي إلا عند الضرورة أدخل أهلي"، وتعزو الباحثة ذلك إلى المعايير المجتمعية إذ أن ميزان القوة المرسوم قد يكون لصالح الزوج، وتتفق هذه النتيجة دراسة السناوي (2014) التي أكدت بأن أقل الأساليب شيوعاً أسلوب التحكيم.

وقد كشفت نتائج المقابلات أن أسلوب العنف والقضاء غير وارد كأسلوب من أساليب حل الخلافات الأسرية وتسويتها، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن مجتمع محافظة عجلون مجتمع عشائري متماسك تحكمه العادات والتقاليد والقرابة بين الزوجين، فيكون أبعد ما يكون عن العنف واللجوء للقضاء في أغلب الأحيان.

#### الاستنتاجات والتوصيات:

- توصلت الدراسة إلى استنتاجات عديدة تتعلق بأساليب إدارة الخلافات الأسرية لدى الأسرة في مدينة عجلون من وجهة نظر الزوجة أبرزها الآتي:
1. كشفت نتائج الدراسة أن أسلوب التفاوض من أكثر الأساليب استخداماً لدى الأسر في محافظة عجلون، ويُعزى ذلك إلى حرص الأزواج على الاستقرار الأسري وبالأخص الزوجة، حيث يلجؤون إلى استخدام أسلوب الحوار والنقاش والتعاون لأجل الوصول إلى تسوية الخلافات بينهم.
  2. كشفت النتائج أن الزوجات يفضلن أسلوب التسوية في حال نشوب خلاف من أجل الوصول إلى حل يرضي الطرفين، كما أظهرت نتائج الدراسة أن أسلوب التحكيم أقل الأساليب شيوعاً؛ إذ لا تحبذ الزوجة المتزوجة أن تحكم طرفاً ثالثاً إلا للضرورة القصوى يعود ذلك أن هذا الأسلوب ملزم للطرفين من ناحية اجتماعية وقانونية.

3. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في الأساليب المستخدمة في إدارة الخلافات الأسرية لدى الأسرة في قضاء عجلون من وجهة نظر الزوجة تبعا لمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي للزوج، المستوى التعليمي للزوجة).

4. أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في الأساليب المستخدمة في إدارة الخلافات الأسرية لدى الأسرة في محافظة عجلون من وجهة نظر الزوجة تبعا لمتغير الدخل الشهري.

#### التوصيات:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة توصي الباحثة بمجموعة من التوصيات أهمها:

1. توفير الحياة الكريمة للأسرة من خلال رفع المستوى المعاشي للأسرة وتوفير متطلبات الحياة للحد من العامل الاقتصادي الذي يؤثر على الحياة الزوجية.
2. ضرورة عقد ورشات توعوية في مجال الخلافات الأسرية وأفضل السبل لتسويتها ضمن برنامج زمني محدد لكل من الزوجين.
3. عمل بحوث دورية من خلال مكاتب الإرشاد الأسرية لتسليط الضوء على أسباب الخلافات لدى الأسر العجلونية وأساليب تسويتها.
4. عمل بروشورات تتضمن رسائل إرشادية للأسر بانعكاسات الخلافات على الأسرة بشكل عام وعلى الأبناء بشكل خاص.

#### المصادر والمراجع:

##### أولا: المراجع العربية:

- إبراهيم، زكريا. (1986). الزواج والاستقرار النفسي، مصر: مكتب الأنجلو المصرية.
- بكداش، كمال. (1995). إدارة الصراعات في العمل، (تيم الخبراء العرب) دورة تدريبية، عمان، الأردن.
- جدنز، انتوني. (2005). علم الاجتماع، ط4، ترجمة فايز الصباغ، بيروت: مركز دراسات الوحدة العربية.
- جلال، أحمد فهمي. (2007). مهارات التفاوض، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية، كلية الهندسة، جامعة القاهرة.
- حسن، محمود. (1967). الأسرة ومشكلاتها، الاسكندرية: دار المعارف الجامعية.
- الحمد، باسل. (2003). الرضا الزوجي واستراتيجيات حل الصراع لدى عينة من الأزواج الأردنيين وتأثرهم بسن الزواج والمستوى التعليمي للزوجين، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.
- حوسو، عصمت. (2009). الجندر: الأبعاد الاجتماعية والثقافية، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- الخاروف، أمل. (2010). اتجاهات الشباب والشابات الملتحقات في المراكز الشبابية التابعة للمجلس الأعلى للشباب نحو النوع الاجتماعي، مجلة جامعة النجاح للعلوم الانسانية، 24(8)، ص ص 2359-2394.
- الخولي، سناء. (1982). الزواج والعلاقات الأسرية، بيروت: دار المعرفة الجامعية.
- دائرة قاضي القضاة. (2017). مؤشرات حالات الطلاق.
- الدسوقي، روية. (1986). التوافق الزوجي، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الزقازيق، مصر.
- الرديعان، خالد عمر. (2008). العنف الأسري ضد المرأة: دراسة وصفية على عينة من النساء بمدينة الرياض، مجلة البحوث الأمنية، 17(39)، ص ص 81-142.
- ساري، حلمي. (2016). التواصل الاجتماعي، ط1، عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.

- ساري، حلمي وسليم، رانية. (2015). إدارة الصراع الأسري في المجتمع الأردني: دراسة ميدانية اجتماعية على عينة في مدينة عمان، المجلة الاجتماعية، جامعة القاهرة.
- سليم، رانيا. (2007). أساليب إدارة الصراع في الأسرة الأردنية: دراسة ميدانية على عينة في مدينة عمان، أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.
- السناوي، ساره محمد. (2014). أساليب المرأة في إدارة الصراع الأسري: دراسة حالة منطقة قضاء القدس، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.
- سيد أحمد، هاني. (2004). علاقة التوافق الزوجي وسمات الشخصية لدى والدي الطفل الناتوي بمدى تقدم الطفل في البرامج التدريبية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة عين شمس.
- شكري، علياء. (2000). الاتجاهات المعاصرة في دراسة الأسرة، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- عارف، نجوى. (2002). برنامج ارشادي مقترح لتحسين التواصل اللفظي بين الأزواج في المجتمع الأردني في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة القاهرة، مصر.
- عفيفي، عبد الخالق محمد. (2011). بناء الأسرة والمشكلات الأسرية المعاصرة، الإسكندرية: المكتبة الجامعية.
- المالك، حصة بنت صالح ومحمود نوفل، ربيع. (2006). العلاقات الأسرية، الرياض: دار الزهراء.
- محمود، حاتم. (2010). الخلافات الزوجية وانعكاساتها على الأسرة: دراسة ميدانية في مدينة الموصل، دراسات موصلية، (30)، ص ص 115-155.
- المسلماني، مصطفى. (1977). الزواج والأسرة، الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- النعمي، محمد وآخرون. (2009). طرق ومناهج البحث العلمي، عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع.
- قائمة المراجع المرومنة:

Afifi, Abd al-Khaliq Muhammad. (2011). Building the family and contemporary family problems, Alexandria: University Library.

Al-Hamad, Basil. (2003). Marital Satisfaction and Conflict Resolution Strategies for a Sample of Jordanian Couples and Their Influence on the Age of Marriage and the Educational Level of the Spouses, Unpublished Master Thesis, University of Jordan, Amman.

Al-Kharouf, Amal. (2010). Attitudes of young men and women enrolled in the youth centers of the Supreme Council for Youth towards gender, An-Najah University Journal for Human Sciences, 24 (8), pp. 2359-2394.

Al-Khouli, Sana. (1982). Marriage and family relations, Beirut: University Knowledge House.

Al-Malik, Hessa Bint Saleh and Mahmoud Nofal, Rabi` (2006). Family Relations, Riyadh: Dar Al Zahraa.

Al-Musalmani, Mustafa. (1977). Marriage and Family, Alexandria: The Modern University Office.

Al-Nuaimi, Muhammad et al. (2009). Methods and Methods of Scientific Research, Amman: Dar Al-Warraaq for Publishing and Distribution.

Al-Radiaan, Khaled Omar. (2008). Domestic violence against women: a descriptive study on a sample of women in Riyadh, Journal of Security Research, 17 (39), pp. 81-142.

- Al-Senawi, Sarah Muhammad. (2014). Methods of Women in Family Conflict Management: A Case Study of the Jerusalem District, an unpublished MA Thesis, University of Jordan, Amman.
- Aref, Najwa (2002). A proposed counseling program to improve verbal communication between spouses in the Jordanian society in light of some demographic variables, unpublished PhD thesis, Cairo University, Egypt.
- Bekdash, Kamal (1995). Conflict Management at Work, (Team Arab Experts) Training Course, Amman, Jordan.
- El Desouki, Narrator. (1986). Marital compatibility, unpublished PhD thesis, Zagazig University, Egypt.
- Giddens, Anthony. (2005). Sociology, 4th Edition, translated by Fayez Al-Sabbagh, Beirut: Center for Arab Unity Studies.
- Hassan, Mahmoud (1967). The Family and Its Problems, Alexandria: University Knowledge House.
- Hosu, Esmat. (2009). Gender: Social and Cultural Dimensions, Amman: Dar Al Shorouk for Publishing and Distribution.
- Ibrahim, Zakaria (1986). Marriage and Psychological Stability, Egypt: The Anglo-Egyptian Office
- Jalal, Ahmed Fahmy. (2007). Negotiation Skills, Center for Postgraduate Studies and Research Development in Engineering Sciences, Faculty of Engineering, Cairo University.
- Mahmoud, Hatem. (2010). Marital disputes and their repercussions on the family: a field study in the city of Mosul, conductive studies, (30), pp. 115-155.
- Salim, Rania. (2007). Methods of managing conflict in the Jordanian family: a field study on a sample in the city of Amman, an unpublished PhD thesis, University of Jordan, Amman.
- Sari, Helmy and Saleem, Rania (2015). Managing family conflict in Jordanian society: a social field study on a sample in Amman, The Social Journal, Cairo University
- Sari, Helmy. (2016). Social Communication, 1st Edition, Amman: Dar Kunooz Al Marifa for publication and distribution.
- Shukry, Alia (2000). Contemporary Trends in the Study of the Family, Alexandria: University Knowledge House.
- Syed Ahmed, Hani. (2004). The relationship of marital compatibility and personality characteristics of the parents of the NATO child with the child's progress in training programs, an unpublished master's thesis, Faculty of Arts, Ain Shams University.
- The Chief Magistrate's Department. (2017). Indicators of divorce cases.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Fitz Patrick, A.M,(1988). Between husbands and wives, Communication in Marriage. Sage Publications. Newbury park .
- Fuller, George .(1991). The Negotiators Handbook. New jersey, jersey, prentice Hall Class. Journal of Marriage and the Family.VOl:39.no:(pp:479-490 )
- Kurdek ,L.A .(1995).Predicting Change in Marital Satisfaction From Husband and wives Conflict Resolution Styles. Journal of Marriage and the family,57.
- Mackey, Diemer, O, Brien . (2000)Conflict management styles of spouses in lasting marriages. Article in Psychotherapy Theory Research Practice Training.
- Olson, H,and De fraim .J,(2000).Marriages and Families ; Intimacy, Diversity, and Strengths. (5th ed) McGraw Hill Companies Inc.
- Rice, p, F.(1993). Intimate Relationships, Marriages and Families Mayfield Publishing Company .
- Strong, Bryan. De Vault, Chrisitine. Cohen F. Theodore (2005) .The Marriage and family Experience ,(9th ed),Thomson Wadsworth.
- Sumalata. T.Byadgi.1 , Yadav.V.S. (2013). Conflict Resolution Strategies among Working Couples IOSR, Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS) Volume 14, Issue 4 (Sep. - Oct., PP 31-37.
- Tina .D. papp .(2004). Relations of Husbands' and Wives' Dysphonia to Marital Conflict Resolution Strategies. Journal of Family Psychology, Vol 18(1), Mar 2004, 171-183.
- Wilson, R.reid. (2013). Anxious ,Parents, Published by; Health Communication.