

**مهارات التفاوض وعلاقتها بالثقة بالنفس لدى عينة من  
طلاب الدراسات العليا بكلية التربية جامعة حلوان**

**إعداد:**

**شروق صلام عبد الكريم**

مهارات التفاوض وعلاقتها بالثقة بالنفس لدى عينة من طلاب الدراسات العليا بكلية التربية  
جامعة حلوان

---

مهارات التفاوض وعلاقتها بالثقة بالنفس لدى عينة من طلاب الدراسات العليا بكلية التربية  
جامعة حلوان

---

## مهارات التفاوض وعلاقتها بالثقة بالنفس لدى عينة من طلاب الدراسات العليا بكلية التربية جامعة حلوان

إعداد

شروق صلاح عبد الكريم

م.د/ مروة سعيد عويس

أ.م.د/ وهمان همام السيد

١٤٤٠هـ-٢٠١٩م.

### المستخلص :

يهدف البحث الحالي إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين مهارات التفاوض والثقة بالنفس لدى عينة من طلاب الدراسات العليا بكلية التربية جامعة حلوان، وتكونت عينة الدراسة من (٣٠٨) من طلاب الدراسات العليا بكلية التربية جامعة حلوان، وقد استخدمت الباحثة مقياس

مهارات التفاوض إعداد (سهير أمين ٢٠١٧) ، ومقياس الثقة بالنفس إعداد (سيدنى شروجر، ١٩٩٠) وترجمة وتعريب عادل عبدالله ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين درجات الأفراد علي مقياس مهارات التفاوض ودرجاتهم علي مقياس الثقة بالنفس، لا يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطات درجات الأفراد علي مقياس مهارات التفاوض يُعزى إلي النوع (ذكور - إناث)، يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطات درجات الأفراد علي مقياس مهارات التفاوض يُعزى إلي التخصص، لا يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطات درجات الأفراد علي مقياس مهارات التفاوض يُعزى للتفاعل بين النوع (ذكر-أنثي) والتخصص، لا يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطات درجات الأفراد علي مقياس الثقة بالنفس يُعزى إلي النوع (ذكر-أنثي)، لا يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطات درجات الأفراد علي مقياس الثقة بالنفس يُعزى إلي التخصص، لا يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطات درجات الأفراد علي مقياس الثقة بالنفس يُعزى للتفاعل بين النوع (ذكر-أنثي) والتخصص.

### الكلمات المفتاحية (مهارات التفاوض ، الثقة بالنفس ، طلاب الدراسات العليا)

يعتبر التفاوض من اقدم مظاهر السلوك الإنساني الشائعة سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات أو المنظمات أو التكتلات العالمية السياسية والاقتصادية والعسكرية ،فنحن نعيش عصر المفاوضات سواء بين الأفراد أو الشعوب حيث أن كافة جوانب حياتنا هي سلسلة من المواقف التفاوضية ، والتفاوض عمليه مستديمة يقوم بها الفرد منذ ولادته وحتى مماته ، فنحن نتفاوض فى اليوم عدة مرات على العديد من الموضوعات . اننا كافراد نتفاوض فى حياتنا اليوميه سواء عند شراء السلع والخدمات اللازمه لاشباع احتياجاتنا او عند التعامل مع رؤسائنا وزملائنا فى العمل أو عند التعامل مع أفراد الاسرة ، و احيانا نتفاوض مع أنفسنا عندما نعتزم إتخاذ القرارات الخاصه بنا . هذا بالاضافه أن الجماعات على إختلاف أنواعها تتفاوض مع بعضها البعض لمواجهة المشكلات

والخلاقات فيما بينها والتوصل إلى حلول ترضى جميع الاطراف (سهير أمين، ٢٠١٠: ١٨).

والإنسان بطبيعته كائن اجتماعي لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن الآخرين وعن أهله واصدقائه وزملائه وهو لا يستطيع أن يعيش دون أن يتعامل مع كل الأطراف المعنية بالمجتمع ، وهذا لا يتم إلا من خلال امتلاكه للمهارات الحياتية التي تجعله قادر على التعايش الناجح والتواصل مع الآخرين والتفاعل بإيجابية معهم والتكيف والمرونة وبالتالي النجاح في حياته الشخصية والعملية، ومن أهم هذه المهارات هي مهارة إدارة الحوار والإنصات للآخر والقدرة على الإقناع بالحجة والمنطق، وطرح الأسئلة المناسبة للخروج بمعلومة مفيدة، وكلها مهارات تجعل منه مفاوضاً جيداً واثقاً من نفسه ومن قدراته و معلوماته التي يظهرها.

فالواثق من نفسه يعرف نفسه تماماً، ويعرف ما يفعل وما يجب أن يكون، كما أنه يقف على أرض صلبة مبنية أعدها لمستقبله. فهو طموح ونشط وبحب الخير للآخرين. فمستقبله مشرق؛ لأنه يعرف ما يجب أن يفعله لذلك المستقبل الذي ينتظره. كما أن عمله هو الذي يتكلم عنه فهو ليس بحاجة إلى أن يتكلم أو يعلن للناس ذلك. فهو يقيس تقدمه بنفسه لا بالآخرين (العززي، ٢٠٠١: ٣٣)، كما أن الثقة بالنفس تبدأ من الشعور الداخلي النابع من رأى الإنسان بنفسه. فإذا كان مستوى رأيه بنفسه منخفضاً وغير راض عنها وغير بالقدرات التي يمتلكها، فإن النتيجة تكون إنخفاض ثقته بنفسه، والعكس بالعكس. ولهذا وجب على طالب الدراسات العليا أن يعرف نفسه جيداً وأن يعيش معها ويتعامل بها ويبني جميع أمور حياته عليها وعلى ما يمتلك من مقومات لذلك (العززي، ٢٠٠١: ٢٢).

ويتضح من ذلك أن الشخص كلما كان على دراية بقدراته ومهاراته التي يمتلكها يجعله واثق من نفسه، لأن ذلك يعزز من موقفه ويجعله يدرك إمكاناته الحقيقية وكيفية إستخدامها في الوقت المناسب، وكل ذلك يؤكد مدى إرتباط مهارات التفاوض بالثقة بالنفس فكلما كان الشخص واثق من نفسه وقدراته والمعلومات التي لديه تجعله يتفاوض بشكل أفضل .

### مشكلة البحث:

ترى الباحثة من خلال دراستها وكونها طالبة دراسات عليا أن طالب الدراسات العليا تقبله فترات في طريقة يحبط فيها ويخشى عدم قدرته على إستكمال دراسته وتحقيق هدفه و يحتاج فيها أن يكون واثق من نفسه ومن إمكانياته ومن أفكاره للدفاع عنها ولتعطيه

القدرة للقيام بمتطلبات البحث العلمي، التي قد يقابل فيها صعوبات قد تعترض طريقة، من صعوبة في دراسة المواد، وعدم القدرة على إختيار فكرته البحثية، صعوبة إقناع أساتذته بها، صعوبة الحصول على العينة والتطبيق أو صعوبة الحصول على الكتب والمراجع والدراسات الخاصة ببحثه، وغيرها من الصعوبات التي قد تعرقل طريقة.

ولعل من أهم المهارات التي تجعل طالب الدراسات العليا واثقاً من نفسه هي إمتلاكه لمهارات التفاوض التي تساعد أن يكون واثق من نفسه ومن أفعاله وتصرفاته فثقته بنفسه تجعله شخص قادر على التفاوض بشكل جيد فهو يدرك طبيعة الطرف الآخر ولديه المعلومات الجيدة والقدرة على الاتصاات له وكلها صفات تجعل الطرف الآخر يسعى ايضاً للتفاوض معه، ومن هنا تظهر أهمية دراسة العلاقة بين مهارات التفاوض والثقة بالنفس لدى طلاب الدراسات العليا.

#### وتصاغ مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

- ١- هل توجد علاقة بين مهارات التفاوض و الثقة بالنفس لدى طلاب الدراسات العليا بكلية التربية جامعة حلوان.
- ٢- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الثقة بالنفس لدى طلاب الدراسات العليا تعزى لمتغير النوع (ذكور - إناث).
- ٣- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الثقة بالنفس لدى طلاب الدراسات العليا تعزى لمتغير نوع التخصص الاكاديمي (صحة نفسية-علم نفس-مناهج وطرق تدريس- تكنولوجيا التعليم-رياض أطفال-إدارة مدرسية).
- ٤- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الثقة بالنفس لدى طلاب الدراسات العليا تعزى للتفاعل بين النوع والتخصص.

#### أهداف البحث:

- ١- الكشف عن طبيعة العلاقة بين مهارات التفاوض والثقة بالنفس لدى طلاب الدراسات العليا بكلية التربية جامعة حلوان .
- ٢- الكشف عن طبيعة الفروق في الثقة بالنفس لدى طلاب الدراسات العليا التي تعزى لمتغير النوع (ذكور -إناث).

مهارات التفاوض وعلاقتها بالثقة بالنفس لدى عينة من طلاب الدراسات العليا بكلية التربية  
جامعة حلوان

٣-الكشف عن طبيعة الفروق فى الثقة بالنفس لدى طلاب الدراسات العليا التى تعزى  
لمتغير نوع التخصص الاكاديمى (صحة نفسية-علم نفس-مناهج وطرق تدريس-  
تكنولوجيا تعليم-رياض أطفال-إدارة مدرسية).

٤- الكشف عن طبيعة الفروق فى الثقة بالنفس لدى طلاب الدراسات العليا التى تعزى  
للتفاعل بين النوع والتخصص.

### أهمية البحث:

تتضح أهمية البحث فى النقاط التالية :

١- قد تفيد نتائج البحث المعنين بعمل برامج تنموية لتنمية مهارات التفاوض لدى طلاب  
الدراسات العليا فهو متغير من أهم المتغيرات الأساسية فى الشخصية الانسانية والتى  
يجب على طالب الدراسات العليا أن يعرفها ، حيث أصبح التفاوض مطلب أساسى ،بل  
وضرورى للتماشى مع واقع الحياة العصرية بكل ما فيها من تناقضات ومتغيرات  
للوصل إلى الأهداف التى يتطلع إليها أى طرف من أطراف المجتمع.

٢- كما أنه قد تفيد نتائج الدراسة أيضاً المعنين بعمل برامج تنموية لتنمية الثقة بالنفس  
ومدى تأثير تلك الصفة على الفرد فى حياته فى تحقيق ما يطمح إليه من أهداف  
وخاصة طالب الدراسات العليا الذى يمر بمراحل كثيرة فى رحلة البحث العلمى لابد أن  
يظهر فيها شخصيته وأراءه فى موضوع بحثه ولا يتم ذلك إلا إذا كان واثق من نفسه ومن  
إمكانياته لأن الثقة بالنفس تعطى الفرد دفعة معنوية كبيرة للوصول للهدف ومواجهة  
الصعاب وهذا من أهم مقومات النجاح.

### الإطار النظرى للدراسة

اولاً: التفاوض

تعريفات التفاوض:

المفهوم اللغوى لكلمة التفاوض:يقال فآوضه فى الأمر مفاوضة بغية الوصول الى  
تسوية و اتفاق،وفى الحديث: بادلـة الرأى ،وفى المال: شراكة فى تـثـميره،وفوض الامر  
إليه جعل له التصرف فيه، تفاوضا:فاوض كل صاحبه ، المفاوضة: تبادل الرأى مع ذوى  
الشأن فيه بغية الوصول إلى تسوية ،أو إتفاق.فهو العملية الخاصة بحل النزاع بين  
طرفين ،أو أكثر والذى من خلالها يقوم الطرفين (أو جميع الأطراف) بتعديل

طلبتهم، وذلك بغرض التوصل إلى تسوية مقبولة تحقق المصلحة لكل منهما. (المعجم الوسيط، ٢٠٠٤).

وعرف التفاوض في موسوعة علم النفس للتحليل النفسى (٢٠٠٩): بأنه "تبادل وجهات النظر والدفاع عنها ومحاولة فرضها بين أكثر من طرف يختلفون فيما بينهم وذلك بهدف الوصول إلى تسوية ترضى الأطراف الداخلة فى التفاوض أو إلى حل يقبل به المتفاوضون مع بعض التنازلات التى يقوم بها الأطراف أملاً فى حل النزاعات أو رغبة فى التوصل إلى تعاون يحل محل النزاع بين الأطراف أو إلى عقد صفقات يستفيد منها كل الأطراف.

ويعرف فى معجم المصطلحات التربوية والنفسية (٢٠٠٣: ١٢٢، ١٢٣): بأنه "عملية البحث عن الأرضية المشتركة بين الأطراف المشاركة، وفيه يحاول كل طرف تحقيق أكبر قدر من المكاسب، من خلال الحوار".

وتعرفه سهير أمين (٢٠١٧: ١١): بأنه عملية اجتماعية ونفسية بين الآنا والآخر وتعتمد على التفاعل والتأثير النفسى والإقناع بواسطة الحوار وتبادل وجهات النظر فى موقف مريح للطرفين حيث يعملان معاً للحصول على النتائج المرجوة من خلال التركيز على المصلحة المشتركة للطرفين.

### مهارات التفاوض Negotiation skills

وهناك مجموعة من المهارات التى يتضمنها التفاوض والتى يجب ان يتميز بها أى فرد يريد أن يتفاوض بشكل ناجح والتى اجمع عليها المتخصصون فى المجال وهى:  
التواصل - التحدث - الإقناع - الإنصات - طرح الأسئلة - التحكم فى الإنفعالات - حل المشكلات واتحاد القرار .

وتعرفها سهير أمين (٢٠١٧: ٣٣) بأنها تلك المهارات التى يتميز بها المفاوض الناجح والتى تساعد على تلبية إحتياجاته وأداء أدواره الاجتماعية بنجاح.

### المهارات التفاوضية :

#### ١ ) مهارات التواصل الإيجابى :

وتشير مهارات التواصل الإيجابى الفعال إلى اهتمام الفرد بتهيئة علاقاته الاجتماعية مع التركيز على النواحي الوجدانية فى الحوار، وهذه المهارة تحتاج إلى التدريب على

إقامة وتطوير الروابط بين البشر التي تتولد عند الحاجة إلى الأنشطة المشتركة وتتضمن تبادل المعلومات وبلورة الاستراتيجيات للتفاعل والإدراك وفهم الآخر ومن ثم تتمثل وسائل العملية التواصلية في اتساق النسق الكلامي مع نسق العلاقات والإشارات البصرية والحركية (الإيحاءات - المحاكاة - التعبير الوجهي) (سهير أمين ، ٢٠١٧ : ٣٣ ) .

## ٢ ( مهارة إدارة الحوار :

يجب على المفاوض الماهر أن يتسم باللباقة والقدرة على إدارة الحوار ويمكن تحقيق ذلك من خلال معرفة التكوين النفسى والحضارى والثقافى للطرف الآخر فى التفاوض، فهذه المعرفة تؤهل المفاوض بأن يتعرف على أسلوب الطرف الآخر ونقاط القوة والضعف لديه، وكذلك منهجه فى التفاوض، وفى هذه الحالة يجب إدارة التفاوض من خلال منهج التعاون بين الطرفين من أجل تحقيق مصلحة الطرفين وليس تحقيق مصلحة طرف واحد فقط فى التفاوض على حساب الطرف الآخر، ويمكن القول أن اللباقة فى التفاوض مع الآخرين تحتاج إلى مجموعة من المواهب والمهارات منها المكتسب ومنها الوراثى مثل مهارة القدرة على الإقناع، والقدرة على استخدام الألفاظ المناسبة المؤثرة والصادقة والقاطعة، ويمكن ذلك عن طريق الإلمام الكافى بظروف الخصم (محمد الصيرفى ، ٢٠٠٧ : ١٢٠ : ١٢١).

## ٣ ( مهارة الإنصات :

من أهم الأمور التى يجب أخذها فى الاعتبار عند التفاوض الإنصات للطرف الآخر . والإنصات غير الاستماع ، فالإنصات يحتاج إلى تركيز واستماع وتفكير، وذلك لا شك فى أن الإنصات أقوى من الاستماع ، فقد يستمع الشخص إلى بعض الأمور ولكن دون تركيز ومن الأمور الهامة فى هذا المجال حسن الإنصات للطرف الآخر والاكتفاء بالمداخلة عندما يكون هناك استفسار أو غموض حول الأفكار التى طرحت وذلك من أجل إعادة صياغتها، ويفترض أن يؤخذ فى الاعتبار عدم صياغة أفكار أو ردود أفعال فى أثناء الإنصات وإنما المطلوب فهم وجهة النظر المطروحة كما هى (محمد الصيرفى ، ٢٠٠٧ : ١٢٣).

## ٤ ( مهارة حل المشكلة واتخاذ القرار :

يعتبر أسلوب حل المشكلة من المداخل الفعالة للتفاوض حيث يعتمد على تحديد المشكلة أو القضية المتنازع عليها وتشخيصها جيداً وتحديد الأهداف أو الحلول المرغوبة

مع مراعاة المصالح والاهتمامات المشتركة، والاعتماد على إجراء المناقشات مع أطراف التفاوض لاختيار البدائل التي ترضى الجميع .

وأسلوب حل المشكلة هو عملية مساعدة تهدف إلى تمكن الفرد من أن يتعامل بكفاءة مع المشكلات الحياتية حيث إن الفرد من خلال هذه الطريقة يتعلم كيف يصوغ المشكلات على النحو الذى يساعد على حلها لأن الفهم الخاطئ للمشكلة ووصفها غير المنطقي يمثل جزءاً كبيراً من المشكلة (سهير أمين، ٢٠١٠: ٣٦، ٣٥).

#### - التوكيدية

يرى المتخصصون فى مجال التفاوض أن التوكيدية عامل مؤثر وهام فى نجاح المفاوضات حيث أن المتفاوض الشخص الذى يتسم بالتوكيدية العالية و يستطيع التوصل إلى تحقيق الأهداف لكلا الطرفين ،ولذا يفترض أن الفرد حين يسلك بطريقة توكيدية يحقق سله فوائد اجتماعية كثيرة حيث يكون بمقدوره التعبير عن المشاعر السلبية مثل الغضب والضيق وكذلك المشاعر الإيجابية مثل الفرح والحب والامتداح (سهير أمين ، ٢٠١٧ : ٣٧ ) .

#### ٥)مهارة الإقناع:

تعد عملية الإقناع ضرورة أساسية يجب أن يتحلى بها المتفاوض كى يستطيع أن يصل فى نهاية التفاوض إلى الاهداف المرجوة،وهذا يتطلب ضمن ما يتطلب أن يكون المتفاوض على علم بما يدور فى ذهن الطرف الاخر، وأن يدرك أهدافه، وأن يكون ملما - بقدر كبير - بثقافة ومستوى وعلم بمن يفأوضه، وأن يضع فى أعتباره مستوى الخبرة التى لديه.وأن يدرك مدى تطلعه، ومدى طلباته،لان كل هذا من شأنه أن يكون اسبابا يتخذها للوصول إلى عملية الإقناع التى تعتبر ضرورة نفسية أساسية تسهم فى نجاح عملية التفاوض(نبية إبراهيم ، ٢٠٠٧: ٦٢، ٦٣).

#### ٦)مهارة الاسئلة:

وقد ذكر محمد أحمد(٢٠١٠: ١٣٨) أن طريقة طرح السؤال أو الاقتراح من شأنها أن تثير انتباه الطرف الثانى وتدفعه للجواب المعقول كما تعطى لطرح السؤال أو الاقتراح الوقت لجمع أفكاره وللطرف الثانى الفرصة للتحرر من ضغط الاقتراحات ،وأن المتفاوض الجيد الناجح يطرح بوضوح أسئلته خلال التفاوض وقد أجمع الباحثون على أن فن طرح الأسئلة له تأثير كبير فى تقديم المفاوضات ونجاحها للأسباب التالية :

- (أ) الأسئلة الواضحة المدروسة تؤثر تأثيراً أكيداً على تفكير الطرف الثانى ومواقفه.  
(ب) الأسئلة تسمح باستمرارية النقاش، وتلقى الخلاف المباشر.  
(ج) الأسئلة تشغل الطرف المفاوض الآخر وتحد من الوقت الذى يخصصه لتفكيره  
بأمور أخرى وتشغله بالرد على السؤال.

### ثانيا : أنماط المفاوضين

هناك انماط مختلفة لشخصية المفاوضين وكل نمط له خصائصه المميزة وانعكاساته  
على سلوك صاحب الشخصية وهى كالتالى:

#### المفاوض المحلل:

وهذا النوع لا يقتنع أبداً بأى عرض إلى بعد أن يعرف كل التفاصيل وتفاصيل  
التفاصيل، وبالطبع فإن ذلك سوف يكون له الأثر على الوقت وسرعة اتخاذ القرار من  
قبلهم، فسوف تتسم المفاوضات معهم بالبطء فإنهم يحبون أو بمعنى أصح يريدون أن  
يأخذوا وقتهم الكافى فى التحليل والتمحيص فى كل التفاصيل ولا يحبون أن يدفعهم  
المفاوض المقابل لاتخاذ القرارات بل يريدون أن يكون كل شئ فى مكانة تماما بعد أخذ  
كل التفاصيل والمعلومات وغيره وهذا النوع عندما تقع فيه أثناء تفاوضك فعليك أن لا  
تعطيه كل المعلومات المطلوبة ، وإنما يجب أن تعطيه إياها على مراحل كلما سئل عنها  
أو طلبها ولتعطى لنفسك فرصة الإجابة على أسئلته التى لن تنتهى.

#### المفاوض المحبوب(الودود):

ونجد أن هؤلاء الأشخاص يمتازون بحبهم للناس ونجد أن تصرفاتهم عاطفية أو  
يغلب عليها التعاطف مع الناس وهذا النوع مطلوب منك أنت فقط أن تجعله يشعر  
بالاطمئنان تجاهك ، لأنه فى بداية تفاوضه معك لن يتخذ أى قرار إلى بعد أن يشعر  
بالاطمئنان نحوك ، ولذلك تجدهم يتسمون بالبطء فى إتخاذ القرارات ويكرهون الضغط  
فهم لن يتموا أو يوافقو أو يتخذوا قرار تحت الضغط أيا كان.

#### المفاوض العملى:

المفاوضون العمليون أو الواقعيون يتميزون بإعطائهم اهتمام بالوقت وهو النوع الذى  
يريد الدخول فى صلب الموضوع والدخول فى هوامش غير مهمة بالنسبة له، ويتصرفون  
بأنهم منظمون ويميلون للتعامل الرسمى، وتجدهم يتصرفون بعدوانية تجاه الطرف الآخر  
ولا يهتمون به أو باحتياجاته ولا يهتمهم أن يكون مقتنع بما توصل إليه أو لم يقتنع، فهم  
يريدون أن يكونون هم الكاسبين وغيرهم يخسر أى(أنا ومن بعدى الطوفان) وهذا النوع  
عندما تتفاوض معه عليك أن تدخل مباشرة فى صلب الموضوع بدون ثرثرة وتفاصيل

كثيرة وإضاعة للوقت،وعليك أن تأخذ قراراتك مع هذا النوع بسرعة ويتشدد دون تقديم تنازلات ولكن يجب أن تكون قراراتك مستندة على معلومات وحقائق واضحة ومباشرة.

#### المفاوض المنبسط:

هو عكس الواقعي فهو نوع يحب أثناء التفاوض أن يبتعد عن أجواء العمل ليجد لنفسه شئ من المداعبة مع الشخص المقابل وتجده متساهل أثناء تفاوضه، وهذا النوع إنفعالي نوعا معاً في بعض المواقع من التفاوض ولكنه قادر على اتخاذ القرار عادة وفوراً دون تردد وتجده يفيض من الأحاسيس الجياشة وذو إحساس مرهف.

#### المفاوض المسيطر:

يمتلك رغبة قوية في حب السيطرة والهيمنة على الآخرين والرغبة الطامحة للفوز ولا يعترف بالمشاعر ويرفض تلقي الأوامر والأنا عنده عالية جداً ولا يعترف بأخطائه ويميل إلى المساومة في كل القضايا المطروحة (محمد أحمد عبد القادر، وآخرون، ٢٠١٦: ١٣٣، ١٣٤، ١٣٥، ٢٦٤).

#### المراحل أو الأبعاد النفسية للتفاوض:

إذا أراد المفاوض ان يصل إلى اتفاق مع الطرف الاخر للتفاوض، لا بد ان يكون على دراية، وقد عال من الأبعاد النفسية والاساسيات التي تعينه. بل وتمكنه من تحقيق الهدف الذي دخل من أجله في مجال المفاوضات. وفيما يلي بيان بأهم هذه الأبعاد.

#### ١ - التمهيد للتفاوض:

تشكل اللقاءات بين الاطراف المتفاوضة قبل بدء عملية التفاوض ضرورة نفسية اساسية لا بد منها. حيث إن مثل هذه اللقاءات تسهم في إيجاد علاقات بينهم، و تساعد على تقبل الاطراف بعضهم لبعض، ومحاولة فهم كل منهم للآخر، واحترام وتقدير وجهات النظر حال عقد المفاوضات. مما يسهم بدرجة او باخرى في إحداث التفاعل، واستمرار عملية التفاوض. بل والوصول إلى اتفاق مرضى للطرفين وهذا يعنى أن التمهيد قبل الدخول في المفاوضات يعين المتفاوضين على إدراك القيم التي ينبغى أن تسود أثناء التفاوض، وتهيبئ مناخا نفسيا يسهم في تحقيق الأهداف المرجوة لكل منهما (نبيه إبراهيم، ٢٠٠٧: ٥٥، ٥٦).

وتتضمن هذه المرحلة تحديد جدول الأعمال، وينبغى أن يكون البدء بالقضايا التلى ليس عليها خلاف شديد، لوضع إرهابات علاقات تعاونية بين فريقى التفاوض، وينصح بالمبادرة باقتراح جدول للأعمال، لأن ذلك يعطى فرصة بامتلاك زمام الأمور من البداية،

مهارات التفاوض وعلاقتها بالثقة بالنفس لدى عينة من طلاب الدراسات العليا بكلية التربية  
جامعة حلوان

كما يتم الاتفاق فى هذه المرحلة على مكان المفاوضات ومواعيدها(باربرا أندرسون  
٢٠٠٨: ٢٣).

## ٢- الإجراءات التفاوضية:

وفى هذه المرحلة عادة ما تحدث مجموعة من العمليات والإجراءات التفاوضية  
الهامة وهى :

- أ- اختيار التكتيك التفاوض المناسب للموضوع التفاوضى .
- ب- الأستعانه بكل الأدوات التفاوضية المناسبة .
- ج- ممارسة الضغوط التفاوضية على الطرف الآخر .
- د- تبادل الاقتراحات وعرض وجهات النظر فى إطار الخطوط العريضة لعملية التفاوض
- هـ- دراسة ومعرفة ومناقشة الخيارات المعروضة من الجانب الآخر .
- و- المساومة :ولكى تكون ناجحة يتوجب على كل طرف أن يحدد ما يريد من الآخر مقابل تنازلات متبادلة يقدمها(محمد أحمد عبد القادر،آخرون٢٠١٦ : ٢٦٢).

## ٣- نهاية التفاوض:

المرحلة الأخيرة والنهائية فى المفاوضات عن طريق قيام أحد الأطراف أو كليهما  
بتقديم تنازل رئيسى يشجع من خلاله الطرف الآخر ويدفعه إلى التوقيع النهائى (محمد  
أحمد عبد القادر ،آخرون ٢٠١٦ : ٢٦٣).

ثانياً: الثقة بالنفس: self confidence

## - تعريف الثقة بالنفس:

وتعرف الثقة بالنفس فى معجم المصطلحات التربوية والنفسية: بأنها تقدير الفرد  
لذاته - سواء أكان مضمراً فى نفسه أم معلناً صراحة أمام الآخرين - بأنه يمكنه النجاح  
فى القيام بالسلوك والتصرفات والأعمال التى تحتاج إلى إمكانيات وقدرات عالية يتميز  
هو بها ، ولا تتوافر كثيراً فيمن حوله ، ودرجة الثقة بالنفس إذا كانت معتدلة ، وإذا كانت  
متناسبة مع الإمكانيات والقدرات الخاصة بالفرد ،دلت على صحة النفسية ، أما إن كانت

مرتفعة كثيراً عن ذلك أو دونه بكثير ، فإنها تصبح علامة على اضطرابه النفسى .(فرج  
عبد القادر طه ، ٢٠٠٩ : ٤٣٦ ) .

عرفها (شروجر : ١٩٩٠) على أنها "إدراك الفرد لكفائته ومهارته وقدرته على  
التعامل بفاعلية مع المواقف المختلفة".

عرفها العنزى (٢٠٠١ ، ٥١) على أنها قدرة الفرد على أن يستجيب استجابات  
توافقية إتجاه المثيرات التى تواجهه وإدراكه وتقبل الآخرين له وتقبله لذاته بدرجة مرتفعة.

### أهمية الثقة بالنفس:

إن حاجة الإنسان لبناء ثقته بنفسه لأمر ضرورى فى تكوين شخصية قوية تؤهله  
للنجاح فى مجالات حياته العلمية والعملية . كما أن لها أثرا كبيرا جدا فى إرساء  
العلاقات الاجتماعية الكفيلة بتحقيق الطمأنينة النفسية ، وإعطائه دفعة معنوية كبيرة فى  
الإقدام على أى أمر يريد فعله . فمتى شعر الإنسان بأنه قادر على مجابهة الصعاب  
وحل عقدة أى مسألة قد تعترض طريق هدفه ، فهو بذلك يكون قد ملك الثقة بنفسه التى  
تعد من أهم مقومات النجاح ، والمحور الأساسى لبناء الثقة بالنفس تبدأ من الشعور  
الداخلى النابع من رأى الإنسان بنفسه . فإذا كان مستوى رأيه بنفسه منخفضا وغير راض  
عنها وغير مقتنع بالقدرات التى يمتلكها ، فإن النتيجة تكون انخفاض ثقته بنفسه ،  
والعكس بالعكس . ولهذا وجب على الشخص أن يعرف ذاته جيدا وأن يعيش معها  
ويتعامل بها ويبنى جميع أمور حياته عليها وعلى ما يمتلك من مقومات لذلك (العزى  
، ٢٠٠١ : ٢٢) .

### مقومات الثقة بالنفس:

هناك عدد من المعوقات للثقة بالنفس يتم تناولها فيما يلى:

#### أولاً : مقومات نفسية

وتتمثل هذه المقومات فى التالى:

#### ١ . التحدث إلى النفس بإيجابية .

إذا أراد الشخص أن يعزز أمراً ما فى نفسه فما عليه إلى أن يحدث نفسه فى الأمور  
غير السلبية عن ذلك الشئ لتترسخ فى ذهنه الصور والكلمات الايجابية عنها . فمثلا إذا

أرد الإنسان لبذور الثقة أن تخرج عروقها لتعززها في ذهنه ، لتثبت وتنمو وتكبر فما عليه إلا أن يسقيها بين الحين والآخر بالكلمات التي تحمل الحماس والتفاؤل والأمل كقوله لنفسه " أنا إنسان جدير بالثقة " " أنا واثق من نفسي " "انا واثق من خبراتي " الخ فيجب دائماً توقع حدوث الأمور الإيجابية وإبعاد التفكير عن توقع الفشل والخسائر والمخاوف. وجعله حيويًا وفعالاً في الاتجاه الذي يريده الفرد للسيطرة على الأفكار لتعطيه ما يحتاجه.

## ٢. ثقة الفرد المبدئية بنفسه:

وهذه هي النقطة الأولى التي يجب أن يعرفها الإنسان ، ويعيها ويتعرف على الأمور التي تعمل على زرعها في نفسه . فهي أساس لجميع النقاط التي تليها، والتي تنمو وتقوى الثقة بالنفس من جوانبها الأخرى جميعها . فالحياة ما هي إلا ثقة بالنفس قبل أن تكون ثقة بالآخرين، أو بأى شئ آخر. إن الحقيقة الهامة والنقطة الأساسية التي يجب أن يعيها كل إنسان هي أنه إذا لم يكن واثقاً من نفسه، ومن إمكاناته المتاحة بين يديه، أظهرت ذلك أفعاله وتصرفاته أمام الناس. فلن يثق أحد به ولا بقدراته، ناهيك عن الفشل الذريع الذي سيلحقه في حياته.

## ٣. عدم التشكيك في القدرات:

فالتشكيك في الإمكانيات والتقليل من حجم القدرات يعمل على زرع الوهن والتردد والخوف من الإقدام والمثابرة. وهذا يمثل العقبة الكبرى في طريق النجاح؛ لأنه إذا لم يكن الشخص واثقاً من نفسه ولم يكن على دراية تامة بقدراته الذهنية أو البدنية ، فلن يستطيع أحد أن يجعله يتحرك أو يخطو خطوة واحدة على طريق النجاح. فالتفكير المبالغ فيه في تهويل وتصعيب الأمور يقلص ويشل حركة التفكير وبالتالي تكون النتيجة الفشل الحتمي مقومات عملية:

## ١- الاحتكاك بالناجحين:

إن الابتعاد عن الوحدة التي تعزل عن الآخرين ، والإندماج بالناس يتيح للفرد الفرصة في الاستفادة من خبرته . فيجب الاحتكاك ومعاشرة الناس الناجحين ذوى الأفكار النيرة ، والذين يمتازون بالإيجابية ، الواثقين من أنفسهم . والإبتعاد عن ذوى الشخصيات السلبية الذين لا هدف لهم إلا تحطيم الأحلام ، والطموحات من خلال نظرتهم الضيقة للأمر .

## ٢- تجنب النقد الهدام:

يجب على الإنسان أن لا يدع مجالاً للآخرين لزرع الشك في نفسه ، وبت الوهن من قدرته على تحقيق النجاح حتى وإن كان ذلك في أهون الأمور وأبسطها . ويجعل ما تقوله تلك الفئة من الناس عاملاً للتحدى بينه ، وبين نفسه حتى يظهر ، ويثبت لهم عكس ما يقولون .

## ٣- عدم النظر إلى مواطن الفشل:

كثير من الناس تتعطل حركة الإبداع والإنتاج عندهم ؛ بسبب توقعهم عند مواطن الفشل ، فيمضون فترة زمنية طويلة يتحسرون ويندبون حظهم ، ويلومون أنفسهم على ما أصابهم من الفشل ، فأمثال هذه الفئة من الناس يكون تفكيرهم ، وقياسهم لموازين الأمور سلبياً تماماً ، فهم يجهلون أن نسبة توقع الفشل دائماً عالية ، بالذات إذا كانت التجربة لتى يخوضونها جديدة ولا خبرة لهم فيها ، لذا فإن إخفاقهم فى النجاح يجب أن لا يعنى لهم نكسة وكارثة.

## ٤- الإصرار والإرادة:

على الإنسان أن يتأقلم مع الظروف التى تحيط به حتى يكسبها لصالحه ، لا أن تسحبه هى ، وتؤثر عليه ، وتنسيه أهدافه التى يسعى لنيلها ، فتكيف الإنسان مع الظروف يهيئه لتقبل وتحمل ما يراه أو يلقاه من اختلاف الأمور عليه . فالنجاح هو مواصلة النضال من أجل تحقيق الوصول إلى ما تريد . فالذى لا يصل إلى غايته ، لا يقل نجاحاً عن الذى نالها إذا بذل كلاهما الجهد المطلوب فى ذلك . (العزى ، ٢٠٠١ : ٥٠ ، ١٣٩).

## الدراسات السابقة

أولاً : دراسات تناولت مهارات التفاوض فى علاقتها ببعض متغيرات الشخصية

هدفت دراسة براون وآخرون (Brown et al 2003): فقد هدفت إلى التعرف على طبيعة الفروق بين الجنسين فى المفاوضات الدولية ، وتكونت عينة الدراسة من (١٥) المدارس الثانوية ، وتم تطبيق المقياس عن طريق الإنترنت على عينة مكونة من (٢٣٤) من طلاب المرحلة الثانوية ، وأظهرت النتائج أنه لا توجد فروق بين الجنسين فى مهارات التفاوض.

**وقد قامت ميرسى إيجبى ( MERCY EIGB, 2014 )** بدراسة تناولت مهارة التفاوض والقيادة ودورهما فى حل النزاعات (جامعة نيجيريا ) واستخدم عينات عشوائية تطبيقية وبسيطة فى إختيار ( ١٨٠ ) من هيئة التدريس و (١٣٦٠) من الطلاب . ومن أهم النتائج التى توصلت إليها الدراسة ، وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مهارة التفاوض والقيادة فى حل النزاعات داخل الجامعة .

**أما عن دراسة ندا جلال محمود محمود (٢٠١٥):** فقد هدفت إلى الكشف عن الفروق بين الذكور والإناث فى كل مهارات إدارة الغضب ومهارات التفاوض ، وقد تكونت عينة البحث الأساسية من طلاب الفرقة الأولى والفرقة الرابعة للشعبتين الأدبية والعلمية ٥٣٧ بكلية التربية ، وتوصل البحث إلى عدة نتائج أهمها وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائياً بين مهارات إدارة الغضب ومهارات التفاوض لدى عينة البحث ، ووجود علاقة للتفاعل بين نوع الطلاب (ذكور - إناث) وتخصصهم (أدبى - علمى ) والسنة الدراسية (الأولى - الرابعة) فى درجاتهم على مقياس إدارة الغضب ، ووجود علاقة للتفاعل بين الطلاب (ذكور - إناث) وتخصصهم (أدبى - علمى) والسنة الدراسية (الأولى - الرابعة) فى درجاتهم على مقياس مهارات التفاوض .

**وهدفنا دراسة وفاء عبد الجواد (٢٠١٥) :** فقد هدفت الى التعرف على طبيعة العلاقة بين الحكمة ومهارات التفاوض لدى عينة مكونة من (١٥٠) من طلاب الدراسات العليا بكلية التربية بالارشاد النفسى والتربية الخاصة والتعرف على الفروق بين متوسطات درجات افراد العينة على مقياس الحكمة ومهارات التفاوض التى تعزى للنوع والتخصص وكذلك مدى إمكانيه التنبؤ بدرجات افراد العينة على مقياس مهارات التفاوض وكذلك عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات افراد العينة على مقياس الحكمة تعزى للنوع والتخصص وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات افراد العينة على مقياس مهارات التفاوض تعزى للنوع والتخصص .

**أما دراسة إبراهيم محمد سعد عبدة خليل (٢٠١٥):** فقد هدفت الدراسة إلى إعداد برنامج إرشادى لتنمية مهارات التفاوض وأثره على كفاءة المواجهة لدى طلاب الجامعة واستخدمت الدراسة مقياس مهارات التفاوض من إعداد الباحث ومقياس كفاءة المواجهة تعريب سميرة ابو غزالة والبرنامج الارشادى من إعداد الباحث وكانت عينة الدراسة من طلاب الفرقة الاولى من طلاب كلية دار العلوم جامعة القاهرة وكان عددها خمسين طالب وطالبة تم تقسيمهم إلى مجموعتين (مجموعة ضابطة ومجموعة تجريبية ) ، ومن

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ، وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات أفراد المجموعة التجريبية ومتوسطات درجات أفراد المجموعة الضابطة في القياس البعدي على مقياس مهارات التفاوض ومقياس إدارة الغضب لصالح المجموعة التجريبية

ثانياً: دراسات تناولت الثقة بالنفس في علاقتها ببعض متغيرات الشخصية.

هدفت دراسة عويد سلطان المشعان (٢٠٠٠): إلى بحث دافع الانجاز وعلاقته بالقلق والاكتئاب والثقة بالنفس لدى الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي ، وتكونت عينة الدراسة من (٣٠٣) من الموظفين في القطاع الحكومي بواقع (١٨٩) من الذكور وبواقع (١١٤) من الإناث ، وبواقع (٢٢٨) من الكويتيين وبواقع (٧٥) من غير الكويتيين ، والأدوات المستخدمة في البحث ، مقياس الدافع للإنجاز ، ومقياس القلق والاكتئاب ومقياس الثقة بالنفس ، ومن أبرز نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً بين الذكور والإناث في القلق والاكتئاب والثقة بالنفس ، كما أنه لا توجد فروق دالة إحصائياً بين الكويتيين وغير الكويتيين في مقياس القلق والاكتئاب والثقة بالنفس ، كما أن هناك ارتباطاً موجباً بين الدافعية والإنجاز والثقة بالنفس.

أما عن دراسة فريخ عويد العنزي (٢٠٠٤): فقد هدفت إلى فحص العلاقة بين التحصيل الدراسي وعلاقتها بالثقة بالنفس ، وكانت عينة الدراسة (١٤١٠) من طلاب وطالبات المرحلة الثانوية ، بقسميها : نظام الفصلين ونظام المقررات ، وقد أستخدم في هذه الدراسة مقياس الثقة بالنفس للباحث ومعدل التحصيل الدراسي من واقع السجلات المدرسية ، ومن أهم نتائج الدراسة أنها كشفت عن فروقاً جوهرية دالة في الثقة بالنفس لصالح الذكور في نظام المقررات ونظام الفصلين ، وبينت نتائج البحث أن الارتباط جوهرى و دال بين التحصيل الدراسي والثقة بالنفس لدى الذكور والإناث في نظام الفصلين

وقام روتنبرج (Rotenbrge , 2004) بدراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الثقة بالنفس والوحدة النفسية ، وأشتملت عينة الدراسة على (٧١) طالباً وطالبة في الجامعة ، وأظهرت نتائجها على وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين الشعور بالوحدة النفسية والثقة بالنفس

وأعدت شروق الجبوري (٢٠٠٦): دراسة هدفت من خلالها للتوصل إلى العلاقة بين الثقة بالنفس والمسؤولية الاجتماعية لدى طلبة الجامعة ، وبلغت عينة الدراسة (٤٨٠)

طالباً وطالبة بالجامعة، وأسفرت النتائج على وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة موجبة دالة موجبة دالة إحصائياً بين الثقة بالنفس والمسؤولية الاجتماعية، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة وجود فروق دالة إحصائياً بين تبعاً لمتغير النوع والتخصص وكانت النتائج لصالح الذكور والتخصصات العلمية فى الثقة بالنفس .

**وهدفت دراسة السيد مصطفى السنباطى ، آخرون(٢٠١٠) :** إلى محاولة التعرف على طبيعة العلاقة بين دافع الإنجاز وقلق الاختبار وعلى طبيعة العلاقة بين دافع الإنجاز والثقة بالنفس ، ومعرفة مدى وجود فروق دلالة إحصائياً بين الذكور والإناث فى دافع الإنجاز وقلق الاختبار والثقة بالنفس ، واشتملت على عينة عشوائية من (٦٠٠) طالب وطالبة من مدارس الثانوية العامة ، واستخدمت الدراسة اختبار الدافع للإنجاز للأطفال والراشدين :إعداد (فاروق عبد الفتاح موسى ١٩٨٧) تعديل سناء محمد سليمان ، ومقياس الثقة بالنفس :إعداد (سيدنى شروجر ١٩٩٠) تعريب (عادل عبدالله) ، ومقياس قلق الاختبار إعداد الباحثين ، وتوصلت الدراسة ، و من أهم نتائج الدراسة أنها أثبتت عدم وجود علاقة ارتباطية بين الدافع للإنجاز والثقة بالنفس لدى طلاب المرحلة الثانوية العامة ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات الذكور والإناث من طلاب المرحلة الثانوية العامة فى الدافع للإنجاز لصالح الإناث ، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطى درجات الذكور والإناث من طلاب المرحلة الثانوية فى قلق الامتحان وفى الثقة بالنفس لصالح الإناث .

**وهدفت دراسة(نورة الفودرى ٢٠١٧) :** إلى فحص العلاقة بين الخجل وكل من الثقة بالنفس والتحصيل الدراسى لدى عينة من طلبة الثانوية المعاقين حركياً ، والتعرف على الفروق حسب (الجنس ،والصف الدراسى ،والتخصص)فى قياس الخجل والثقة بالنفس والتحصيل الدراسى ،لدى عينة مكونة من(٥٠) طالباً وطالبة من ذوى الإعاقة الحركية ، فى المرحلة الثانوية ، ومن أهم نتائج الدراسة هى : عن عدم وجود علاقة دالة إحصائياً بين الخجل والثقة بالنفس لدى عينة الدراسة ، كما لم تظهر أية علاقة بين الخجل والتحصيل الدراسى ، وبين الثقة بالنفس والتحصيل الدراسى ، كما أظهرت فروق دالة إحصائياً فى مقياس الخجل لصالح الإناث ، كما أنها لم تظهر فروق بين الجنسين فى مقياس الثقة بالنفس والتحصيل الدراسى .

## فروض البحث

١- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين مهارات التفاوض و الثقة بالنفس لدى طلاب الدراسات العليا بكلية التربية جامعة حلوان.

٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الثقة بالنفس لدى طلاب الدراسات العليا  
تعزى لمتغير النوع (ذكور - إناث).

٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الثقة بالنفس لدى طلاب الدراسات العليا  
تعزى لمتغير نوع التخصص الأكاديمي (صحة نفسية-علم نفس-مناهج وطرق تدريس-  
تكنولوجيا تعليم-رياض أطفال-إدارة مدرسية).

٤- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الثقة بالنفس لدى طلاب الدراسات العليا  
تعزى للتفاعل بين النوع والتخصص.

وقد أكتفت الباحثة بالفروض السابقة بين مهارات التفاوض والثقة بالنفس ولم تتطرق  
للمقارنات التي تعزى للنوع والتخصص والتفاعل بين النوع والتخصص في متغير مهارات  
التفاوض حيث أنها قد بحثت في البحث الأساسي.

#### **المنهج المستخدم في البحث :**

اقتضت طبيعة البحث الحالي في ضوء أهدافه استخدام منهج البحث  
الوصفي (الإرتباطي) وهو يهدف إلى وصف وضع قائم أو حالة راهنة وصفاً كمياً من  
خلال تحديد درجة العلاقة بين المتغيرات.

#### **عينة البحث :**

تكونت العينة الكلية للبحث من (٣٠٨) طالب وطالبة من طلاب الدراسات العليا، وقد  
انقسمت عينة البحث إلى قسمين:

(١) عينة التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات البحث.

(٢) العينة الأساسية (الخاصة بالشق الميداني للبحث) .

(١) عينة التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات البحث :

تكونت العينة في صورتها النهائية من (٥٠) طالب وطالبة من طلاب الدراسات  
العليا من جامعة حلوان بكلية التربية ماجستير تخصص صحة نفسية .

(٢) العينة الأساسية :

تكونت عينة البحث الأساسية في صورتها النهائية من (٣٠٨) من طلاب الدراسات  
العليا من تخصصات متعددة (صحة نفسية-علم نفس-مناهج وطرق تدريس-تكنولوجيا

مهارات التفاوض وعلاقتها بالثقة بالنفس لدى عينة من طلاب الدراسات العليا بكلية التربية  
جامعة حلوان

تعليم-رياض أطفال- إدارة مدرسية) ومن مراحل دراسية متعددة بدءاً من (دبلوم عام-  
دبلوم مهني- دبلوم خاص- ماجستير- دكتوراه) ، وذلك في العام الدراسي (٢٠١٨-  
٢٠١٩).

### أدوات البحث :

للتحقق من فروض البحث، استخدمت الباحثة مجموعة من الأدوات تمثلت فيما يلي  
١-مقياس مهارات التفاوض (إعداد دكتور سهير أمين ٢٠١٧) ، وقامت الباحثة  
الحالية بالتأكد من ثبات وصدق المقياس بالطرق التالية.

### أولاً:الصدق

قامت الباحثة الحالية بالتأكد من صدق المقياس بحساب صدق المقارنات الطرفية،  
وذلك من خلال ترتيب درجات الأفراد بشكل تصاعدي علي مقياس مهارات التفاوض،  
وحساب اختبار ت لدلالة الفروق بين متوسطي المجموعتين الطرفيتين، وهما  
أعلي(٢٥%) وأدني(٢٥%)، فإذا كانت هناك فروقاً دالة إحصائياً بين متوسطي درجات  
المجموعتين كان ذلك دليلاً علي قدرة المقياس علي التمييز بين مرتفعي ومنخفضي  
الأداء علي المقياس، ومن ثم صدق المقياس، وفيما يلي النتائج التي حصلت عليها  
الباحثة:

### جدول (١)

#### صدق المقارنات الطرفية لمهارات التفاوض

المهارة	المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
١	أعلي الأداء	٧٧	٦٨,٥٤٥٥	٥,٦٠٩٠٨	٢٤,٩٦٢	١٥٢	,٠١
	أدني الأداء	٧٧	٤٦,٤٨٠٥	٥,٣٥٧٢٦			
٢	أعلي الأداء	٧٧	٥٩,٧٢٧٣	٣٢,٣٠٧٦	٢٩,٥١٣	١٥٢	,٠١

مهارات التفاوض وعلاقتها بالثقة بالنفس لدى عينة من طلاب الدراسات العليا بكلية التربية  
جامعة حلوان

المهارة	المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
	أدني الأداء	٧٧	٣٩,٧١٤٣	٤,٩٩٦٩٩			
٣	أعلي الأداء	٧٧	٤٧,٣٥٩٧	٣,٨٨٤٥٣	٢٢,٦٨٣	١٥٢	,٠١
	أدني الأداء	٧٧	٣٣,٩٠٩١	٣,٤٠٣٤٩			
٤	أعلي الأداء	٧٧	٣٩,٧٦٦٢	٧,٤٩٧١٩	٧,٠٠٢	١٥٢	,٠١
	أدني الأداء	٧٧	٣٣,١٩٤٨	٣,٤٠٦٨٠			
٥	أعلي الأداء	٧٧	٤٣,٤٧٠٣	٣,٦٨٩٩٧	٢٠,٤٤٥	١٥٢	,٠١
	أدني الأداء	٧٧	٣١,٠١٣٠	٤,٠٢٧٨٤			
٦	أعلي الأداء	٧٧	٣٣,٣١١٧	٣,٤٦٥٠٩	١٧,٥٣٥	١٥٢	,٠١
	أدني الأداء	٧٧	٢٤,١٠٣٩	٣,٠٣٧٤٢			
٧	أعلي الأداء	٧٧	٤٩,٨٣١٢	٥,٢١٩٩١	١٩,٨٩٠	١٥٢	,٠١
	أدني الأداء	٧٧	٣٤,٥٠٦٥	٤,٢٩٦٩٥			
٨	أعلي الأداء	٧٧	١٦,٤٢٨٦	١,٦٤١٧٩	١٥,٦٦٦	١٥٢	,٠١

مهارات التفاوض وعلاقتها بالثقة بالنفس لدى عينة من طلاب الدراسات العليا بكلية التربية  
جامعة حلوان

المهارة	المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
	أدني الأداء	٧٧	١١,٨٥٧١	١,٩٤٩٢			
التفاوض ككل	أعلى الأداء	٧٧	٣٥٨,٦١٠٤	١٦,٠٩٥٢٤	٣٨,١١٣	١٥٢	,٠١
	أدني الأداء	٧٧	٢٥٤,٧٧٩٢	١٧,٦٧٥١٦			

ويتضح من نتائج جدول (١) أن قيمة ت على مهارة حل المشكلة ٢٤,٩٦٢، و على مهارة الإقناع ٢٩,٥١٣، وعلى مهارة الانصات ٢٢,٦٨٣، وعلى مهارة توجيه الأسئلة، ٧,٠٠٢، وعلى مهارة الحوار ٢٠,٤٤٥، وعلى مهارة التحكم في الانفعالات ١٧,٥٣٥، وعلى مهارة التواصل ١٩,٨٩٠ وعلى مهارة التوكيدية ١٥,٦٦٦، وقيمة ت للتفاوض ككل ٣٨,١١٣، ومستوى الدلالة ٠,٠١، ومن ثم يشير ذلك إلي وجود فرق دال بين مجموعتي أعلى وأدني الأداء، الأمر الذي يؤكد صدق المقياس وقدرته علي التمييز بين المستويات المختلفة للأفراد.

### ثانياً: الثبات:

قامت الباحثة بحساب ثبات الاختبار بطريقة التجزئة النصفية، والتي تقوم علي تجزئة المقياس إلي نصفين (فردى زوجي) وحساب معامل الارتباط بينهما، وتطبيق معادلة تصحيح الطول (سبيرمان-براون)، وكذلك التجزئة النصفية بمعادلة "جوتمان"، وكذلك حساب الثبات بطريقة ألفا-كرونباخ، وفيما يلي النتائج التي حصلت عليها الباحثة:

جدول (٢) نتائج معاملات ثبات مهارات التفاوض

البعد	عدد المفردات	معامل التجزئة "سبيرمان"	معامل ألفا كرونباخ	معامل الاستقرار
حل المشكلة	١٥	,٨٨٢	,٥١٩	,٨٣٩ **
الإقناع	١٣	,٨٢١	٨٥٥	,٩٥٠ **

مهارات التفاوض وعلاقتها بالثقة بالنفس لدى عينة من طلاب الدراسات العليا بكلية التربية  
جامعة حلوان

البعد	عدد المفردات	معامل التجزئة "سبيرمان"	معامل ألفا كرونباخ	معامل الاستقرار
الاتصالات	١١	,٧٩٥	,٩١١	,٨٢٣ **
توجيه الاسئلة	١٤	,٨٠٩	,٩٠٧	,٩٤٥ **
الحوار	١٠	,٨٣٩	,٨٦٦	,٩٧٦ **
الانفعالات	٨	,٧٤٨	,٨٥٧	,٩٧٦ **
التواصل	١١	,٧٩٨	,٧٧٩	,٩٤٥ **
التوكيدية	٤	,٨٣	,٩٣٣	,٦٣٣ **
مهارات التفاوض ككل	٨٦	,٨٨	,٩٤٥	,٨٨٣ **

يتضح من نتائج جدول (٢) أن جميع معاملات ثبات المقياس مرتفعة، وتشير تلك النتائج إلي صلاحية المقياس للاستخدام في البحث الحالي.

#### ثانياً: مقياس الثقة بالنفس:

مقياس الثقة بالنفس لسيدنى شروجر ترجمة وتعريب عادل عبدالله (١٩٩٠) يتألف المقياس في شكله الأصلي من ٥٤ عبارة، تم إستبعاد ٦ منها عند قيام المترجم المقنن بإجراء التحليل العاملي ليصبح بذلك عدد العبارات التي يتألف منها المقياس في شكلها الحالي ٤٨، وقامت الباحثة الحالية بالتأكد من ثبات وصدق المقياس كالاتي :

أولاً: الثبات :

قامت الباحثة بالتأكد من ثبات مقياس الثقة بالنفس، وذلك من خلال التجزئة النصفية، وكذلك ألفا-كرونباخ، وأيضاً بطريقة معامل الاستقرار، والتي تقوم علي التطبيق ثم إعادة التطبيق مرة أخرى علي نفس العينة، وفيما يلي النتائج التي حلت عليها الباحثة:

جدول (٣)

نتائج معاملات ثبات الثقة بالنفس

المتغير	عدد المفردات	معامل التجزئة "سبيرمان"	معامل ألفا-كرونباخ	معامل الاستقرار
الثقة بالنفس	٤٨	,٨٦٤	,٧٩٨	,٨٥٥**

يتضح من نتائج جدول (٣) أن جميع معاملات ثبات المقياس مرتفعة، وتشير تلك النتائج إلى صلاحية المقياس للاستخدام في البحث الحالي.

ثانياً: الصدق:

قامت الباحثة الحالية بحساب صدق المقارنات الطرفية، وذلك من خلال ترتيب درجات الأفراد بشكل تصاعدي علي مقياس الثقة بالنفس، وحساب اختبارات لدلالة الفروق بين متوسطي المجموعتين الطرفيتين، وهما أعلي(٢٥%) وأدني(٢٥%)، فإذا كانت هناك فروقاً دالة إحصائياً بين متوسطي درجات المجموعتين كان ذلك دليلاً علي قدرة المقياس علي التمييز بين مرتفعي ومنخفضي الأداء علي المقياس، ومن ثم صدق المقياس، وفيما يلي النتائج التي حصلت عليها الباحثة:

جدول (٤)

صدق المقارنات الطرفية لمقياس الثقة بالنفس

المتغير	المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
الثقة بالنفس	أعلي الأداء	٧٧	١٣٢,٠٦٤٩	١٢,٩٠١٧٩	٢٧,٦٥٨	١٥٢	,٠١
	أدني الأداء	٧٧	٨٩,١٨١٨	٤,٣١٨٦٥			

قيمة ت الجدولية عند مستوي درجات حرية ١٥٢ ومستوي دلالة ٠,٥ = ١,٩٦٠

قيمة ت الجدولية عند مستوي درجات حرية ١٤٠ ومستوي دلالة ٠,١ = ٢,٥٧٦

مهارات التفاوض وعلاقتها بالثقة بالنفس لدى عينة من طلاب الدراسات العليا بكلية التربية  
جامعة حلوان

ويتضح من نتائج جدول (٤) أن الاختبار صادق؛ حيث بلغت قيمة ت المحسوبة (٢٧.٦٥٨)، وهي قيمة أكبر من قيم ت الجدولية، ومن ثم يشير ذلك إلى وجود فرق دال بين مجموعتي أعلي وأدني الأداء، الأمر الذي يؤكد صدق المقياس وقدرته علي التمييز بين المستويات المختلفة للأفراد.

### نتائج البحث ومناقشتها:

اختبار صحة الفرض الأول، والذي ينص علي أنه "توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين درجات الأفراد علي مقياس مهارات التفاوض ودرجاتهم علي مقياس الثقة بالنفس"، وللتحقق من صحة الفرض قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط الخطي البسيط لبيرسون، وفيما يلي النتائج التي حصلت عليها الباحثة:

جدول (٥) نتائج معاملات الارتباط بين درجات الأفراد علي مقياس

مهارات التفاوض ودرجاتهم علي مقياس الثقة بالنفس

الثقة بالنفس	البعد
.٢١٦ **	حل المشكلة
.٢٢١ **	الاقناع
.٢٤٦ **	الانصات
.١٧٠ **	توجيه الاسئلة
.٢٣٠ **	الحوار
.١١٤ *	الانفعالات
.١٨٦ **	التواصل
.١٨٣ **	التوكيدية
.٢٦٥ **	مهارات التفاوض ككل

\*معامل الارتباط دال عند مستوي دلالة ٠.٥.

\*\*معامل الارتباط دال عند مستوي دلالة ٠.١.

يتضح من نتائج جدول (٥) تحقق الفرض البحثي، والذي ينص علي أنه "توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين درجات الأفراد علي مقياس مهارات التفاوض ودرجاتهم علي مقياس الثقة بالنفس"؛ حيث كانت معاملات الارتباط دالة إحصائياً، كذلك كانت العلاقة موجبة (طردية)، وهذا يشير إلي أن إرتفاع مهارات التفاوض يصاحبه إرتفاع في الثقة بالنفس أي أن طالب الدراسات العليا كلما ارتفعت نسبة مهارات التفاوض لديه كلما كان أكثر ثقة بنفسه أكثر .

وربما يرجع ذلك إلى أن طلاب الدراسات العليا في مرحلة يتعاملون ويتفاعلون فيها مع الكثير منهم أساتذة القسم، وزملائهم وأمين المكتبة، وغيرهم؛ وهذا التفاعل يتطلب منهم تنمية بعض المهارات التي تساعدهم على النجاح في حياتهم ومنها القدرة على التواصل الجيد وتحليل المشكلات وحلها والقدرة على إدارة الحوار، ومهارة الإنصات الجيد للمتحدث وكيفية إستخدام مهارة الأسئلة فمنها لجذب الانتباه ومنها للحصول على المعلومات وإثارة التفكير وإثارة السؤال الصحيح في الوقت المناسب، وهذه مهارات تجعل منهم أشخاص واثقين في أنفسهم ومن قدراتهم ومعلوماتهم التي يظهروها أمام الآخرين.

#### جدول (٦)

##### تحليل تباين ثنائي لمتغير الثقة بالنفس

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوي الدلالة
الثقة بالنفس	النوع	٧٨,٧١٩	١	٧٨,٧١٩	٢,٢١٩	غير دال
	التخصص	٣٤٦٤,٣٦٧	٥	٦٩٢,٨٧٣	١,٩٣٢	غير دال
	النوع×التخصص	٤٠٨٧,٠٨٤	٥	٨١٧,٤١٧	٢,٢٣٩	غير دال
	الخطأ	١٠٥٤٤٢,٤١٨	٢٩٤	٣٥٨,٦٤٨		
	كلي	١١٢٨٩٧,٠٥٩	٣٠٥			

قيمة ف الجدولية عند مستوي دلالة ٠.٥ ودرجات حرية (١، ٢٩٥) = ٣.٨٦

قيمة ف الجدولية عند مستوي دلالة ٠.١ ودرجات حرية (١، ٢٩٥) = ٦.٧٠

قيمة ف الجدولية عند مستوي دلالة ٠٥. ودرجات حرية(٥، ٢٩٥) = ٢.٢٣

قيمة ف الجدولية عند مستوي دلالة ٠١. ودرجات حرية(٥، ٢٩٥) = ٣.٠٦

يتضح من نتائج جدول(٦) عدم وجود فروق دالة تعزي إلي النوع أو التخصص أو التفاعل بينهما علي تعبير الثقة بالنفس؛ حيث كانت قيم ف غير دالة.

#### نتائج الفرض الثاني ومناقشتها:

والتي تنص على أنه " لا يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطات درجات الأفراد علي مقياس الثقة بالنفس يُعزي إلي النوع(ذكر-أنثي)".

ويتضح من جدول (٦)، أن قيمة ف(٢١٩)، وهي غير دالة ،ويتضح من ذلك تحقق الفرض وعدم وجود فرق دال إحصائياً .

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة عويد سلطان المشعان(٢٠٠٠)، ودراسة نورة الفودرى(٢٠١٧) التي أظهرت عدم وجود فروق في النوع بين بيم الذكور والإناث في الثقة بالنفس، بينما تختلف نتائج الدراسة مع نتائج دراسات فريخ عويد(٢٠٠٤)والتي أظهرت فروق في النوع في الثقة بالنفس لصالح الذكور، ودراسة شروق الجبوري (٢٠٠٦) والتي أظهرت فروق في النوع في الثقة بالنفس لصالح الذكور ، السيد مصطفى وآخرون(٢٠١٠) والتي أظهرت فروق في النوع في الثقة بالنفس لصالح الإناث، وربما تدل نتائج الدراسة الحالية في عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في الثقة بالنفس إلى أن المجتمع قد تغير وأصبح لا يوجد فروق بين البنت والولد في تلقى التعليم والحقوق والخبرة التي يملكونها، فأصبح للبنات مكان ودور وحق في التعليم مثلها مثل الولد فاصبحت تتعلم وتصل إلى أعلى المناصب وتستطيع أن تستخدم مهاراتها وقدراتها في إثبات نفسها، فأصبح طلاب وطالبات الدراسات العليا من الجنسين يجتازون جميع مراحل الدراسات العليا دون تفرقه بين الجنسين لتحقيق أهدافهم ولديهم نفس درجة الثقة بالنفس .

#### نتائج الفرض الثالث ومناقشتها:

وينص الفرض الثالث على أنه " لا يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطات درجات الأفراد علي مقياس الثقة بالنفس يُعزي إلي التخصص (صحة نفسية-علم نفس-مناهج وطرق تدريس-تكنولوجيا تعليم-رياض أطفال-إدارة مدرسية).

يتضح من نتائج جدول (٦) أن قيمة ف (١,٩٣٢) وغير دالة، ويتضح من ذلك تحقق الفرض وعدم وجود فرق دال إحصائياً بين طلاب الدراسات العليا يعزى إلى التخصص.

فجميع التخصصات من (صحة نفسية، علم النفس التربوي، المناهج وطرق التدريس، رياض أطفال، إدارة مدرسية وتكنولوجيا التعليم) لا يوجد فيها تفوق تخصص قسم عن الآخر أى أنهم و بسبب الخبرة التي مروا بها جميعاً تجعلهم على نفس الدرجة من الثقة بالنفس، وربما يرجع ذلك إلى طبيعة المرحلة الدراسية وهي مرحلة الدراسات العليا والتي يكون فيها طالب الدراسات العليا على ثقة أكثر بنفسه وليس كما المراحل السابقة التي كان يتخوف فيها من عدم النجاح الذي يترتب عليه الحصول على شهادة التخرج من الجامعة للخروج إلى الحياة العملية، أى انه في مرحلة ليس مشروطاً عليه أن يحصل عليها كما كان في المراحل السابقة فهي مرحلة يختارها بكامل إرادته رغبة منه في الحصول على قدر أكبر من التعليم، وذلك يجعلهم جميعاً على نفس الدرجة من الثقة بالنفس والطموح لتحقيق أهدافهم دون تمييز قسم عن الآخر .

#### نتائج الفرض الرابع ومناقشتها:

والذي ينص على أنه " لا يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطات درجات الأفراد على مقياس الثقة بالنفس يُعزى للتفاعل بين النوع والتخصص".

ويتضح من نتائج جدول (٦) أن قيمة ف (٢,٢٣٩) وغير دالة، وبدل ذلك على تحقق الفرض وعدم وجود فرق دال إحصائياً بين طلاب الدراسات العليا يعزى للتفاعل بين النوع والتخصص، أى أنه لا يوجد فرق بين طالب في قسم الصحة النفسية وطالب آخر في قسم مناهج وطرق التدريس في الثقة بالنفس، أى أن ثقة طالب الدراسات العليا لا تتأثر بالتفاعل بين النوع والتخصص إنما هي متعلقة بشخصيته وتكوينه وتزداد بالواقف التي مر بها، كما أوضح العززي (٢٠٠١: ١٧) أن الثقة بالنفس تعكس الواقع الداخلي لشخصية الإنسان. فهي تزداد وتقوى بكثرة المواقف التي يمر بها الإنسان، وتختلف بنوعية الموقف الذي يواجهه في حياته.

#### التوصيات:

وتوصى الدراسة بأهمية الاهتمام بتعليم وتنمية مهارات التفاوض خاصة في مواد ومراحل الدراسات العليا، وذلك لما لها من أهمية من زيادة ثقة الفرد في نفسه وكلما زادت ثقة الفرد بنفسه تجعله يبذل ويخرج طاقاته بشكل أفضل.

## البحوث المقترحة

- دراسة العلاقة بين مهارات التفاوض وسمات الشخصية لدى عينة من طلبة الدراسات العليا.
- دراسة العلاقة بين الثقة بالنفس وسمات الشخصية لدى عينة من طلاب الدراسات العليا.

## المراجع العربية

- إبراهيم محمد سعد عبدة خليل (٢٠١٥) برنامج إرشادى لتنمية مهارات التفاوض وأثره على كفاءة المواجهة لدى طلاب الجامعة .معهد البحوث والدراسات التربوية . جامعة القاهرة .
- السيد مصطفى السنياطى ، عمر إسماعيل على ، احلام عبد السميع العقبوى (٢٠١٠) مجلة كلية التربية بالزقازيق - مصر .
- باربرا أندرسون (٢٠٠٨) ،التفاوض الفعال :مكتبة الهلال للنشر والتوزيع <https://www.kutub.com>
- سهير محمود أمين(٢٠١٠)،فن التفاوض مع الأبناء أنت تقول نعم وأنا أول لا،دار الفكر العربى-القاهرة.
- سهير محمود أمين . سيكولوجية التفاوض (٢٠١٧)، مقياس المهارات التفاوضية ، مكتبة الأنجلو المصرية .
- شروجر، سيدنى،١٩٩٠،مقياس الثقة بالنفس،ترجمة وتعريب عادل محمد كلية التربية جامعة الزقازيق..
- شروق الجبورى (٢٠٠٦) . الثقة بالنفس وعلاقتها بالمسؤولية الاجتماعية لدى شباب الجامعة ، رسالة ماجستير (غير منشورة) ، كلية الاداب ، جامعة أم درمان ، السودان .
- عويد سلطان المشعان (٢٠٠٠) قسم علم النفس - كلية العلوم الاجتماعية جامعة الكويت
- فرج عبد القادر طه(٢٠٠٩)،موسوعة علم النفس والتحليل النفسى،مكتبة الأنجلو المصرية.

مهارات التفاوض وعلاقتها بالثقة بالنفس لدى عينة من طلاب الدراسات العليا بكلية التربية  
جامعة حلوان

فريح عويد العنزي(٢٠٠٤)، الثقة بالنفس وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى عينة من  
طلاب المرحلة الثانوية، مجلة العلوم الاجتماعية : الكويت.

مجمع اللغة العربية. المعجم الوجيز .ط(١) ، القاهرة : الدار المصرية اللبنانية ،(١٩٩٣)  
معجم اللغة العربية(٢٠٠٤)المعجم الوجيز(٤)، القاهرةمكتبة الشروق الدولية.

معجم المصطلحات التربوية والنفسية (٢٠٠٣)، إعداد أ.د/ حسن شحاته، أ.د/ زينب  
النجار، مراجعة أ.د/ حامد عمار الدار المصرية اللبنانية .

محمد أحمد عبد القادر، إبراهيم أحمد ( ٢٠١٦ ) ، كلية الإعلام- جامعة القاهرة :دار  
التعليم الجامعى .

محمد الصيرفى (٢٠٠٧) التفاوض ،الإسكندرية .دار الفكر الجامعى.

نبية إبراهيم إسماعيل (٢٠٠٧) .البعد النفسى للتفاوض .القاهرة :مكتبة كليه التربيه  
جامعة حلوان .

ندا جلال محمود محمد (٢٠١٥) مهارات إدارة الغضب وعلاقتها بمهارات التفاوض لدى  
الطالب

المعلم .كلية التربية جامعة حلوان .

نورة الفودرى (٢٠١٧) الخجل وعلاقته بالثقة بالنفس والتحصيل الدراسي لدى عينة من  
طلبة الثانوية المعاقين حركياً فى مدارس التربية الخاصة فى المجتمع الكويتى

وفاء عبد الجواد (٢٠١٥) الحكمة وعلاقتها بمهارات التفاوض لدى عينه من طلاب  
الدراسات العليا بالارشاد النفسى والتربيه الخاصه - كليه التربية - جامعه حلوان

### المراجع الأجنبية:

Brown,s.w., et al.(2003).The Global Project:difference in problembased  
learning environment of International negotiations.Instructional  
science,31,255-276.

Mercy : Eigbe (2014) . leadership Negotiation skill as correlate of  
university conflict and Behavioral sciences , volume 112.7  
february lution in Nigeria 2014, pages 1237-1245

مهارات التفاوض وعلاقتها بالثقة بالنفس لدى عينة من طلاب الدراسات العليا بكلية التربية  
جامعة حلوان

Rotenberge ,k.,Mac Donald, k.& king,E.(2004).The relationship between  
loneliness and interpersonal trust during middle childhood .The  
Journal Genetic Psychologie ,165 (3), 149-233٣ .

Michelle,P(2002). the impact of motiviatiion,student – peer,and students  
faculty interaction on academic self-confidence,reports \_  
research. P.27