

אוניברסיטת בר-אילן

**תרומתה של סדנה לניהול קונפליקטים לפיתוח התנהגויות מקדמות ניהול
קונפליקטים בזיקה להון הפסיכולוגי בקרב סטודנטים עם מוגבלות שכלית
בהשוואה לסטודנטים עם התפתחות תקינה**

דקלה כהן צברי

עבודה זו מוגשת כחלק מהדרישות לשם קבלת תואר מוסמך בבית הספר לחינוך של

אוניברסיטת בר-אילן

תשפ"א

רמת גן

תקציר

מטרת המחקר הנוכחי היא לבחון את תרומתה של סדנה לניהול קונפליקטים לסגנון התנהגויות מקדמות ומעכבות ניהול קונפליקטים בזיקה להון הפסיכולוגי בקרב סטודנטים עם מוגבלות שכלית ובהשוואה לסטודנטים עם התפתחות תקינה.

נושא ניהול קונפליקטים הוא נושא רחב שנחקר במצבים שונים: בין מדינות ובתוך מדינות, בין ארגונים ובתוכם, בין קבוצות ובין אנשים. 'קונפליקט' מוגדר כהליך שמעורבים בו שני צדדים או יותר, ובו אחד מהצדדים לפחות מרגיש שהאינטרסים שלו עומדים בניגוד לאלו של הצד האחר או מושפעים בצורה שלילית על ידיו (Zhang, Li, Luo, & Thomas, 1974; Wall & Callister, 1995; Warkentin, 2017). היווצרות קונפליקטים היא תופעה טבעית, שמתרחשת כתוצאה מאינטראקציה בין אנשים, ודרך ניהולם היא שתשפיע על ההשלכות – האם הקונפליקט יניב דיונים מפרים והחלפת רעיונות, או שמא יגרום לריחוק ולעיתים למצבים קיצוניים (Szczepanska-Rahim & Bonoma, 1979; Rahim, 1983; Rahim, 2002). המודל של Rahim ו-Bonoma (1979; Rahim, 1983; Rahim, 2002), המכיל חמישה דפוסים להתנהלות של אדם בזמן קונפליקט: פתרון בעיות (Integrating), ויתור (Obliging), מאבק (Dominating), הימנעות (Avoiding) ופשרה (Compromising).

נושא נוסף שנבדק במחקר זה הוא הון פסיכולוגי. 'הון פסיכולוגי' מוגדר כמצב פסיכולוגי חיובי של הפרט המאופיין במסוגלות עצמית, באופטימיות, בתקווה ובחוסן. מסוגלות עצמית מתייחסת לביטחון לקחת את המאמץ הנדרש ולהשקיע אותו בהצלחת במשימות מאתגרות; אופטימיות מתייחסת להתייחסות חיובית לגבי הצלחה בהווה ובעתיד; תקווה מתייחסת להתמדה במטרות, ובמידת הצורך להפניה מחדש של מסלולים למטרות כדי להצליח; וחוסן מתייחס ליכולת לעמוד חזקים ואף לעבור ממקום למקום למען השגת ההצלחה, כאשר הבעיות והמצוקות מופיעות (Luthans & Youssef, 2007). מושג ההון הפסיכולוגי (Psychological Capital) מציע להבנות ולהעניק ערך מוסף למה שכבר יש לאדם (למשל הון פיננסי), למה שהאדם כבר יודע (הון אנושי), למה שהאדם כבר מכיר (הון חברתי), ולאֶתגר ולקדם את ההתפתחות של האדם כפי שהוא כיום לכיוון מה שהוא יכול להיות בעתיד (Luthans & Youssef, 2007).

אוכלוסיית המחקר מורכבת משתי קבוצות ומונה 57 סטודנטים. בקבוצה הראשונה 41 סטודנטים, הלומדים חינוך מיוחד בבית הספר לחינוך באוניברסיטת בר-אילן, ובקבוצה השנייה 16 סטודנטים עם מוגבלות שכלית התפתחותית, אשר מגיעים לאוניברסיטת בר-אילן לשם העשרה אקדמית כחלק

מפרויקט 'עוצמות' – פרויקט המשלב קבוצת סטודנטים עם מוגבלות שכלית התפתחותית בקורסים אקדמיים באוניברסיטת בר-אילן.

מחקרים רבים נערכו בנושא ניהול קונפליקטים וכן בנושא הון פסיכולוגי בקרב אנשים עם התפתחות תקינה, זאת בניגוד לאוכלוסיית המוגבלות השכלית ההתפתחותית, שבה נערכו פחות מחקרים בכלל ובנושאים אלו בפרט, וזאת עובדה המוסיפה עניין וחשיבות למחקר הנוכחי. כמו כן, על פי הגדרת ה-American Association on Intellectual and Developmental Disabilities (AAIDD) מוגבלות שכלית מתאפיינת במגבלות בתפקודים אינטלקטואליים, ובהם פתרון בעיות והתנהגות אדפטיבית כמו מיומנויות מסתגלות, חברתיות ומעשיות (AAIDD, 2018). מאחר שישנה חשיבות כה גדולה לפיתוח כישורים חברתיים בכלל ובקרב אנשים עם מוגבלות שכלית בפרט, חשוב שידעו ליצור אינטראקציה טובה ולהתנהל בסיטואציות חברתיות בצורה נכונה (Dodge, 1986; Jacobs, Turner, Faust, & Stewart, 2002).

במחקר זה נעשה שימוש בכמה כלים אמפיריים: האחד – שאלון למיפוי סגנונות ניהול קונפליקטים (נספח ג). שאלון זה בודק על פי תשובת העונה את אופן ניהול הקונפליקטים על פי סגנונות מובנים שונים: תחרותיות, שיתוף, פשרה, הימנעות וויתור (Thomas & Kilmann, 1974). כמו כן, מתשובת העונה אפשר להסיק אם האופן הוא מקדם קונפליקט או מעכב קונפליקט. השני – שאלון הון פסיכולוגי (נספח ד) – Psychological Capital Questionnaire (Luthans, 2002a), המורכב משאלונים פנימיים: שאלון אופטימיות (Scheier, Carver & Bridges, 1994), שאלון תקווה – The Hope Scale (Snyder et al., 1991) ושאלון חוללות עצמית כללית – Generalized Self-Efficacy (Schwarzer & Jerusalem, 1995). השלישי – כלי תצפיות לניתוח התנהגויות מקדמות ומעכבות ניהול קונפליקטים OBCI- Observation of Behaviors during Conflictual Interactions (Isman, 2020) (נספח ה), שמבוסס על כלים שונים בנושא.

לאחר העברת הכלים נאספו הנתונים שהתקבלו, קודדו והוכנסו למחשב לצורך ניתוחים סטטיסטיים. ממצאי המחקר נבדקו באמצעות תוכנת SPSS. בוצעו מבחני מהימנות וניתוחי גורמים, הוצגו התפלגויות, ממוצעים וסטיות תקן, נערכו מבחני T (T-test) למדגמים תלויים ובלתי תלויים, בוצעו ניתוחי שונות מסוג אנובה (Anova), מנובה (Manova) ומדידות חוזרות (Repeat measurements), מבחני פירסון (Pearson tests) ורגרסיה לוגיסטית (Logistic regression).

הממצאים העיקריים בתחום ניהול הקונפליקטים מראים כי ההשתתפות בסדנה תורמת לסגנון ניהול מקדם קונפליקטים בקרב המשתתפים בה ובעיקר בקרב חינוך מיוחד. כמו כן, נמצא הבדל

בהתנהגויות המקדמות בקרב מקבלי המשוב על התנהגות בעת התרחיש, מתוך קבוצת סטודנטים לחינוך מיוחד וסטודנטים עם מוגבלות שכלית. בקרב מי שלא קיבל משוב, לעומת זאת, לא נמצאו הבדלים מובהקים בהתנהגויות המקדמות. בתחום ההון הפסיכולוגי נמצא שיש הבדל במרכיבי ההון הפסיכולוגי בין קבוצות המחקר, כך שקבוצת הסטודנטים עם מוגבלות שכלית קיבלה ציונים גבוהים יותר מקבוצת הסטודנטים עם התפתחות תקינה במרכיבי 'אופטימיות' ו'מסוגלות', ואילו במרכיב 'תקווה' אין הבדל בין הקבוצות, הסבר אפשרי לכך הוא שהסטודנטים עם מוגבלות שכלית עושים מעין "אידיאליזציה של המציאות" ומייחסים לעצמם יכולות שאין להם בפועל. כמו כן, נמצא שאין קשר בין מרכיבי ההון הפסיכולוגי לבין הפער בסגנונות ההתנהגויות המקדמות לפני הסדנה ואחריה. כאשר נבדקה, על ידי ניתוח התצפיות, מידת תרומתם של משתני הרקע – גיל, מין והון פסיכולוגי – להסבר השונות של התנהגויות מקדמות קונפליקט בקרב הקבוצות, נמצא כי משתנה ה'גיל' ומרכיב ה'אופטימיות' של ההון הפסיכולוגי תורמים לשונות המוסברת בקשר שלילי, סיבה אפשרית לכך היא שככל שהגיל עולה כך קשה יותר לשנות את כיוון החשיבה ואת אופן הפעולה ומכאן שיש קשר שלילי.

מסקנות המחקר הן שההשתתפות בסדנה תורמת לסגנון ניהול מקדם קונפליקטים, בעיקר בקרב מי שמשותף ואף מקבל משוב על התנהגותו בעת התרחיש, ולכן כדאי להשקיע ולפתח יותר סדנאות שכאלו, שבהן ילמדו קבוצות על מושג הקונפליקט, ישתתפו בתרחישים לדוגמה ויקבלו עליהם משוב. כמו כן עולה כי הון פסיכולוגי הוא מרכיב חשוב בפני עצמו וכי הוא משפיע על אופיו ועל החלטותיו של האדם, אולם בהקשר לאופן ניהול קונפליקטים נמצא כי אין קשר מובהק בין מרכיבי ההון הפסיכולוגי לבין הפער בסגנונות ניהול קונפליקטים (ציוני סגנונות ניהול הקונפליקטים לאחר ההשתתפות בסדנה פחות ציוני סגנונות ניהול הקונפליקטים לפני ההשתתפות בסדנה). נוסף על כך, בבדיקה של מידת תרומתם של משתני הרקע להסבר השונות של התנהגויות מקדמות ניהול קונפליקטים נמצא כי אין קשר מובהק ביניהם מלבד משתני ה'גיל' ומרכיב ה'אופטימיות', אשר תורמים ומצביעים על קשר שלילי.

