



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة القادسية

كلية الآداب

قسم علم النفس / الدراسات العليا

اساليب ادارة الصراع وعلاقتها بالانحياز

الانتباهي لدى ضباط الاجهزة الأمنية

رسالة مقدمة الى مجلس كلية الآداب في جامعة القادسية كجزء من

متطلبات نيل درجة الماجستير آداب في علم النفس

من

ريهام رمزي محمد

إشراف

أ. د نغم هادي حسين

م. ٢٠٢٦

١٤٤٨ هـ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
(يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ بِالْقِسْطِ ۚ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ
شَنَاةُ قَوْمٍ عَلَىٰ أَلَّا تَعْدِلُوا ۚ اْعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ)

صَدَقَ اللَّهُ الْعَلِيِّ الْعَظِيمِ

سورة المائدة: ٨

إقرار المشرف

أشهد أن إعداد الرسالة الموسومة بـ (أساليب إدارة الصراع وعلاقتها بالانحياز الانتباهي لدى ضباط الأجهزة الأمنية) التي تقدمت بها الطالبة (ريهام رمزي محمد) قد جرت بإشرافي في قسم علم النفس/ كلية الآداب/ جامعة القادسية، وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في علم النفس.

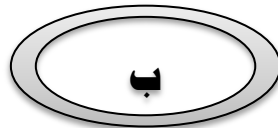
التوقيع
المشرف
أ. د نغم هادي حسين

التاريخ : ٨ / ٤ / 2026

بناءً على التوصيات المتوافرة ، أرشح هذه الرسالة للمناقشة .

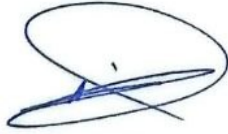
التوقيع
رئيس قسم علم النفس
م. د فراس عبد الخالق منديل

التاريخ : ٨ / ٤ / 2026



إقرار المقوم اللغوي

أشهد أنني قرأت الرسالة الموسومة بـ(اساليب ادارة الصراع وعلاقتها بالانحياز الانتباهي لدى ضباط الاجهزة الأمنية) التي تقدمت بها الطالبة (ريهام رمزي محمد) إلى كلية الآداب/ جامعة القادسية، وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في علم النفس، وقد وجدتھا صالحة من الناحية اللغوية.



التوقيع

الاسم: م.أ. د. سادية السليمان

التاريخ ٢٠٢٦ / ١٠ / ٨ م.

إقرار المقوم العلمي الاول

أشهد أنني قرأت الرسالة الموسومة بـ (اساليب ادارة الصراع وعلاقتها

بالانحياز الانتباهي لدى ضباط الاجهزة الأمنية) التي تقدمت بها

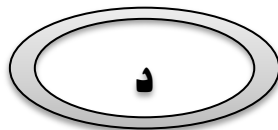
الطالبة (ريهام رمزي محمد) إلى كلية الآداب/ جامعة القادسية وهي جزء من

متطلبات نيل درجة الماجستير في علم النفس، وقد جرى تقييمها من قبلي.

التوقيع

الاسم :

التاريخ / / ٢٠٢٦ م.



إقرار المقوم العلمي الثاني

أشهد أنني قرأت الرسالة الموسومة بـ (أساليب إدارة الصراع وعلاقتها

بالانحياز الانتباهي لدى ضباط الأجهزة الأمنية) التي تقدمت بها

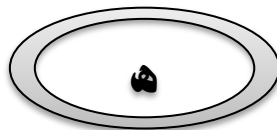
الطالبة (ريهام رمزي محمد) إلى كلية الآداب/ جامعة القادسية، وهي جزء من

متطلبات نيل درجة الماجستير في علم النفس، وقد جرى تقييمها من قبلي.

التوقيع

الاسم :

التاريخ / / ٢٠٢٦ م.



إقرار المقوم الاحصائي

أشهد أنني قرأت الرسالة الموسومة بـ (اساليب ادارة الصراع وعلاقتها بالانحياز الانتباهي لدى ضباط الاجهزة الأمنية) التي تقدمت بها الطالبة (ريهام رمزي محمد) إلى كلية الآداب/ جامعة القادسية, وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في علم النفس، وقد وجدتها صالحة من الناحية الاحصائية.

التوقيع

الاسم :

التاريخ / / ٢٠٢٦ م.



القرار لجنة مناقشة رسالة الماجستير



جامعة القادسية / كلية الآداب
الدراسات العليا

نقر اننا اعضاء لجنة مناقشة طالب الماجستير: ريهام رزقي محمد
قسم: علم النفس
اطلعنا على التصحيحات والتعديلات التي تم اجرائها من
قبل الطالب والتي تم اقرارها في المناقشة من قبلنا فهي جديرة بدرجة مجدد التحال في
علم النفس العام وعليه وقطنا.

اعضاء لجنة المناقشة:

ت	الاسم	اللقب العلمي	التوقيع	الصفة
1	علي عبد الله صالح	استاذ		رئيسا
2	زينب نزار وداة	استاذ مساعد		عضوا
3	اسوانير يوسف	استاذ مساعد		عضوا
4	أ.د. دلفي هادي حسين	استاذ		عضوا ومشرفاً

يصاتق مجلس كلية الآداب / جامعة القادسية على قرار اللجنة

أ.د. نبيل عمران موسى

العبريد

٢٠٢٦ / ١٠ / ١٢

الإهداء

إلى..روح جدي العزيز رحمك الله وأسكنك فسيح جناته،

ذكراك لا تفارقني...أهديك هذا الإنجاز.

إلى والديّ العزيزين (أبي وأمي)، سندي في كل خطوة،

ودعمي الذي لا ينقطع، بفضلكما وصلت لما أنا عليه اليوم...

أهديكما ثمرة جهدي.

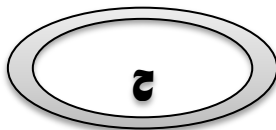
إلى إخوتي، مصدر قوتي وسعادتي، أهديكم هذا العمل.

إلى صديقتي الغالية رقية، رفيقة الرحلة بتفاصيلها كافة،

شكرا لوقوفك معي دائماً...

أهديك هذا الإنجاز.

كهر يهام



شكر وامتنان

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذه الرسالة، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى الأستاذة الدكتورة (نغم هادي حسين)، مشرفتي الفاضلة، لما قدمته لي من توجيه علمي ومتابعة مستمرة ودعم كريم، كان له الأثر الكبير في إنجاز هذه الرسالة، فجزاها الله عني خير الجزاء.

وأقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى السيد رئيس قسم علم النفس الدكتور (فراس عبد الخالق منديل)، لما أبداه من اهتمام ودعم لطلبة الدراسات العليا، وإلى السادة أعضاء الهيئة التدريسية في قسم علم النفس، تقديرًا لما قدموه من علم وتوجيه أسهما في مسيرتي العلمية.

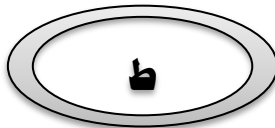
كما أتوجه بالشكر والتقدير إلى الأساتذة الأفاضل المحكمين، لما بذلوه من جهد في تقييم مقياس البحث وإبداء ملاحظاتهم العلمية القيّمة.

ولا يفوتني أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة، لتفضلهم بقراءة هذه الرسالة وتقويمها وإثرائها بأرائهم العلمية.

وأخيرًا، أتقدم بالشكر والامتنان إلى كل من ساندني وقدم لي العون والمساندة في إنجاز هذا العمل.

"ومن الله التوفيق"

كهرام



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة القادسية

كلية الآداب

قسم علم النفس / الدراسات العليا

اساليب ادارة الصراع وعلاقتها بالانحياز الانتباهي لدى ضباط الاجهزة الأمنية

مستخلص رسالة مقدم الى مجلس كلية الآداب في جامعة القادسية
كجزء من متطلبات نيل درجة الماجستير آداب في علم النفس

من

ريهام رمزي محمد

إشراف

أ. د نغم هادي حسين

م. ٢٠٢٦

١٤٤٨ هـ

مستخلص

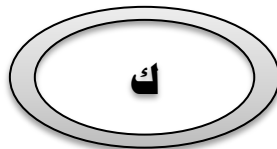
تُعدّ أساليب إدارة الصراع من الموضوعات المهمة في المجال النفسي والتنظيمي، لما لها من دور في تحديد الكيفية التي يتعامل بها الأفراد مع المواقف الخلافية والضغط التي تواجههم في بيئة العمل. وتزداد أهميتها لدى ضباط الأجهزة الأمنية نظراً لطبيعة عملهم وما يتطلبه من سرعة في اتخاذ القرار، ودقة في الانتباه للمثيرات المحيطة. وقد يرتبط اختيار الضابط لأسلوب معين في إدارة الصراع بطريقة توجيه انتباهه نحو بعض المثيرات دون غيرها، وهو ما يُعرف بالانحياز الانتباهي. ومن هنا جاء البحث الحالي للكشف عن طبيعة العلاقة بين أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي لدى ضباط الأجهزة الأمنية ويهدف البحث الحالي التعرف على:

- أساليب إدارة الصراع لدى ضباط الأجهزة الامنية.
 - دلالة الفروق في أساليب إدارة الصراع لدى ضباط الأجهزة الامنية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة (١-٥) (٦-١١) (١٢- فأكثر).
 - الانحياز الانتباهي لدى ضباط الأجهزة الامنية.
 - دلالة الفروق في الانحياز الانتباهي لدى ضباط الأجهزة الامنية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة (١-٥) (٦-١١) (١٢- فأكثر).
 - العلاقة الارتباطية بين أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي لدى ضباط الأجهزة الامنية.
 - دلالة الفروق الإحصائية في العلاقة الارتباطية بين أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي لدى ضباط الأجهزة الامنية وفقاً لعدد سنوات الخدمة (١-٥) (٦-١١) (١٢- فأكثر).
- يتمثل مجتمع البحث الحالي بضباط الأجهزة. والمقيمين في محافظة (بغداد) للعام (٢٠٢٦). وتكونت عينة التطبيق من (٤٠٠) ضابط تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وتحقيقاً لأهداف البحث قامت الباحثة ببناء مقياس أساليب إدارة الصراع بالاعتماد على نظرية توماس وكليمان (Thomas & Kilmann, 1976), كما قامت ببناء مقياس الانحياز الانتباهي بالاعتماد على نظرية ايزنك ودراكشان (Eysenck & Derakshan,

(2007)، وقد تم عرضهما على مجموعة من المحكمين المختصون للحكم على صلاحية فقراتهما، ومن ثم استخراج الخصائص السيكومترية لهما، ثم طبقتهما الباحثة على عينة البحث.

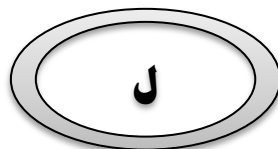
وبعد الانتهاء من التطبيق استعملت الباحثة الوسائل الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات، بالاستعانة بالحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وأظهرت نتائج البحث ما يأتي:

- إن أساليب إدارة الصراع لدى منتسبي الأجهزة الأمنية [] في جميع الأساليب (التنافس، التعاون، التجنب، التكيف، التسوية).
 - وجود فروق دالة إحصائية في أسلوب (التنافس والتجنب) تبعاً لمتغير سنوات الخدمة ولصالح ذوي (١٢- فأكثر)، في حين لم تظهر فروق دالة في بقية الأساليب.
 - إن الانحياز الانتباهي لدى منتسبي الأجهزة الأمنية [] مقارنة بالمتوسط الفرضي.
 - وجود فروق دالة إحصائية في الانحياز الانتباهي تبعاً لمتغير سنوات الخدمة ولصالح ذوي الخدمة (١٢- فأكثر).
 - وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائية بين أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي.
 - وجود فروق دالة إحصائية في العلاقة الارتباطية بين أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي تبعاً لمتغير سنوات الخدمة ولصالح ذوي الخدمة (١-٥).
- وفي ضوء هذه النتائج قدمت الباحثة عدد من التوصيات والمقترحات.



ثبت المحتويات

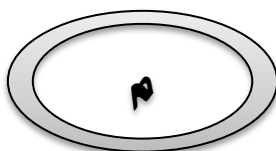
الموضوع	رقم الصفحة
الآية القرآنية	أ
إقرار المشرف	ب
إقرار المقوم اللغوي	ج
إقرار المقوم العلمي الاول	د
إقرار المقوم العلمي الثاني	هـ
إقرار المقوم الاحصائي	و
إقرار لجنة المناقشة	ز
الإهداء	ح
شكر وامتنان	ط
مستخلص	ي
ثبت المحتويات	م-ن
ثبت الجدول	ن-س
ثبت الأشكال	س
ثبت الملاحق	ع
الفصل الأول: تعريف بالبحث	
مشكلة البحث	١-٤
أهمية البحث	٤-٩
أهداف البحث	٩
حدود البحث	٩
تحديد المصطلحات	١٠-١٢
الفصل الثاني: إطار نظري	
أساليب إدارة الصراع	١٣-١٤
نظريات إدارة الصراع	١٤-٢١
مناقشة النظريات	٢١
الانحياز الانتباهي	٢١-٢٣
النظريات " الانحياز الانتباهي	٢٣-٢٩
مناقشة النظريات	٢٩
الفصل الثالث: منهجية البحث وإجراءاته	
منهجية البحث	٣٠
إجراءات البحث	٣٠
أولاً: مجتمع البحث	٣٠



ثانياً: عينة البحث	٣١
ثالثاً: أدوات البحث	٦٤-٣١
رابعاً: الأدوات الإحصائية	٦٥
الفصل الرابع: عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها	
عرض النتائج وتفسيرها ومناقشتها	٨٠-٦٦
التوصيات	٨١
المقترحات	٨٢
المصادر	٩١-٨٣
الملاحق	١٢٦-٩٢
مستخلص الرسالة باللغة الإنجليزية	A-B

ثبت الجداول

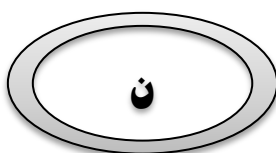
ت	اسم الجدول	الصفحة
1	جدول رقم (١) آراء الخبراء حول صلاحية مقياس أساليب إدارة الصراع	35
2	جدول رقم (٢) القوة التمييزية لفقرات مقياس أساليب إدارة الصراع بطريقة المجموعتين الطرفيتين	38
3	جدول رقم (٣) معاملات ارتباط بيرسون بين درجة الفقرة والدرجة الكلية لمقياس أساليب إدارة الصراع	41
4	جدول رقم (٤) ثبات مقياس أساليب إدارة الصراع بطريقة الاتساق الخارجي	45
5	جدول رقم (٥) ثبات مقياس أساليب إدارة الصراع بطريقة الاتساق الداخلي	45
6	جدول رقم (٦) الخصائص الإحصائية الوصفية لعينة البحث على مقياس أساليب إدارة الصراع	47
7	جدول رقم (٧) آراء المحكمين في صلاحية فقرات مقياس الانحياز الانتباهي	52
8	جدول رقم (٨) القوة التمييزية لمقياس الانحياز الانتباهي باستعمال المجموعتين الطرفيتين	54
9	جدول رقم (٩) معاملات ارتباط بيرسون بين درجة الفقرة والدرجة الكلية لمقياس الانحياز الانتباهي	57
10	جدول رقم (١٠) قيم تشبعات الفقرات على عواملها وقيم النسب الحرجة لدلالة التشبعات لمقياس الانحياز الانتباهي	59
11	جدول رقم (١١) قيم تشبعات أبعاد مقياس الانحياز الانتباهي مع بعضها وقيم النسب الحرجة لدلالة التشبعات	60
12	جدول رقم (١٢) مؤشرات جودة التطابق لمقياس الانحياز الانتباهي	61



13	جدول رقم (١٣) المؤشرات الإحصائية لعينة البحث على مقياس الانحياز الانتباهي	63
14	جدول رقم (١٤) الاختبار التائي للفرق بين متوسط العينة والمتوسط الفرضي على مقاييس أساليب إدارة الصراع	66
15	جدول رقم (١٥) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس أساليب إدارة الصراع تبعاً لمتغير سنوات الخدمة	68
16	جدول رقم (16) تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق في أساليب إدارة الصراع تبعاً لمتغير سنوات الخدمة	69
17	جدول رقم (17) قيم الفروق بين الأوساط وقيم شيفيه الحرجة للتعرف على الفروق في أساليب إدارة الصراع (التنافس، التجنب) تبعاً لسنوات الخدمة المختلفة	70
18	جدول رقم (18) الاختبار التائي للفرق بين متوسط العينة والمتوسط الفرضي لمقياس الانحياز الانتباهي	72
19	جدول رقم (19) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الانحياز الانتباهي تبعاً لمتغير سنوات الخدمة	73
20	جدول رقم (20) تحليل التباين الأحادي للكشف عن دلالة الفروق في الانحياز الانتباهي تبعاً لمتغير سنوات الخدمة	73
21	جدول رقم (21) قيم الفروق بين الأوساط وقيم شيفيه الحرجة للتعرف على الفروق في الانحياز الانتباهي تبعاً لسنوات الخدمة المختلفة	74
22	جدول رقم (22) معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي	76
23	جدول رقم (23) نتائج الاختبار الزائي للفروق في العلاقة بين أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي تبعاً لمتغير سنوات الخدمة	77

ثبت الأشكال

ت	اسم الشكل	الصفحة
1	شكل رقم (١) شكل يوضح المؤشرات الإحصائية لأسلوب التنافس	48
2	شكل رقم (٢) شكل يوضح المؤشرات الإحصائية لأسلوب التعاون	48
3	شكل رقم (٣) شكل يوضح المؤشرات الإحصائية لأسلوب التجنب	49
4	شكل رقم (٤) شكل يوضح المؤشرات الإحصائية لأسلوب التكيف	49
5	شكل رقم (٥) شكل يوضح المؤشرات الإحصائية لأسلوب التسوية	50
6	شكل رقم (٦) مخطط التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الانحياز الانتباهي	58
7	شكل رقم (٧) شكل يوضح المؤشرات الإحصائية لعينة البحث على مقياس الانحياز الانتباهي	64



ثبت الملاحق

الصفحة	اسم الملحق	التسلسل
91	ملحق رقم (١) كتب تسهيل المهمة	1
94	ملحق رقم (٢) الاستبيان الاستطلاعي لأساليب إدارة الصراع	2
97	ملحق رقم (٣) أسماء السادة المحكمين وفق الألقاب العلمية والحروف الهجائية	3
100	ملحق رقم (٤) استبانة آراء المحكمين لمقياس أساليب إدارة الصراع	4
103	ملحق رقم (٥) الفقرات المعدلة في ضوء آراء المحكمين لمقياس أساليب إدارة الصراع	5
106	ملحق رقم (٦) مقياس أساليب إدارة الصراع للتحليل الإحصائي	6
109	ملحق رقم (٧) مقياس أساليب إدارة الصراع بصيغته النهائية	7
112	ملحق رقم (٨) الاستبيان الاستطلاعي للانحياز الانتباهي	8
115	ملحق رقم (٩) استبانة آراء المحكمين لمقياس الانحياز الانتباهي	9
118	ملحق رقم (١٠) الفقرات المعدلة في ضوء آراء المحكمين لمقياس الانحياز الانتباهي	10
122	ملحق رقم (١١) مقياس الانحياز الانتباهي للتحليل الإحصائي	11
126	ملحق رقم (١٢) مقياس الانحياز الانتباهي بصيغته النهائية	12

الفصل الأول

تعريف بالبحث

أولاً / مُشكلة البحث .

ثانياً / أهمية البحث .

ثالثاً / أهداف البحث .

رابعاً / حدود البحث .

خامساً / تحديد المصطلحات.

اولاً: مشكلة البحث

تواجه الأجهزة الأمنية تحديات متزايدة في ظل بيئة عملياتية تتسم بدرجة عالية من التعقيد والتقلب، نتيجة لعدم الاستقرار السياسي وتعدد مصادر التهديد، وتفرض هذه البيئة على رجال الأمن مهاماً دقيقة تتطلب استجابة فورية ودقة عالية في الملاحظة، إضافة إلى اتخاذ قرارات فعالة تحت ضغط الوقت وظروف الغموض وانعدام اليقين (المنصوري وآخرون، ٢٠٢٥: ٢).

وتعد الأجهزة الأمنية خط الدفاع الأول في مواجهة النزاعات الميدانية، حيث يُطلب من الضابط اتخاذ قرارات حاسمة في أجزاء من الثانية تحت ضغوط عالية، وإن طبيعة العمل الأمني تفرض على الضابط التواجد المستمر في بيئة عالية التوتر (نصر والجندي، ٢٠٢٤: ٢٠٦)، حيث يتعامل مع شرائح مجتمعية متنوعة، وغالباً ما يكون ذلك في سياقات تتسم بالعدائية أو عدم الامتثال، هذا التماس المباشر مع الصراع يشتت أنواعه يضع الضابط أمام تحدي مزدوج (التحدي الميداني ويتمثل في القدرة على السيطرة على الموقف وضمان سلامة الجمهور، والتحدي النفسي والمعرفي ويتمثل بالقدرة على الحفاظ على الاتزان الإدراكي وعدم الانجراف وراء التفسيرات المتسارعة أو التحيزات الناتجة عن ضغط الموقف) (المنصوري وآخرون، ٢٠٢٥: ٤).

وعلى هذا الاساس تعد مهام ضباط الأجهزة الأمنية من أكثر المهن تعقيداً واستنزافاً للموارد النفسية، حيث يعمل الضابط في بيئات ميدانية تتسم بالغموض، والضغط الزمني، والتهديد المستمر للسلامة العامة (نصر والجندي، ٢٠٢٤: ٢٠٤)، حيث يواجه الضباط يومياً مواقف تتطلب حلاً فورياً لصراعات ميدانية تتراوح بين المشادات الكلامية والعنف المسلح، وأن إدارة الصراع في تلك البيئات من أصعب المهام الإدارية والميدانية، حيث يتعامل الضابط مع مواقف تتسم بالتوتر العالي والتهديد المستمر، وإن هذا السياق العملي يفرض على الضابط أن يكون في حالة استنفار دائم، مما يؤثر بشكل مباشر على وظائفه المعرفية والسلوكية (المنصوري وآخرون، ٢٠٢٥: ٤).

أن كفاءة الضابط في إدارة هذه الصراعات لا تعتمد فقط على تدريبه الميداني، بل على العمليات المعرفية التي تسبق السلوك، وأن الاستجابة السلوكية للضابط قد لا تكون نتاجاً لقرار

عقلاني محض، بل تتأثر بآليات معرفية مسبقة، أذ أن اختيار أسلوب إدارة الصراع لا يُعد استجابة سلوكية عفوية، بل هو نتاج عمليات معرفية داخلية تشمل الانتباه، تفسير الموقف، تقييم النوايا، وتقدير النتائج المحتملة (المنصوري وآخرون، ٢٠٢٥: ٢)، حيث يرى ثوماس أن فهم سلوك إدارة الصراع يتطلب تحليل العمليات المعرفية التي تشكل تفسير الفرد للموقف قبل اتخاذ الاستجابة السلوكية (Thomas, 1992: 267).

ويُعد الانتباه الانتقائي أحد أهم العمليات المعرفية التي تؤثر في كيفية إدراك الفرد للموقف الصراع، إذ يوجه الفرد انتباهه إلى بعض عناصر الموقف ويهمل عناصر أخرى، مما يحدد طبيعة تفسيره للصراع، وفي هذا الإطار، أكدت دراسة أيسنك وآخرون (Eysenck & et.al, 2007) أن القلق المهني المرتفع والتهديد المستمر والضغوط المرتبطة بالمهن عالية الخطورة يؤديان إلى تحويل الموارد الانتباهية نحو المثيرات المهددة، مما يخلق ما يعرف بـ الانحياز الانتباهي تجاه التهديدات، حيث يتركز انتباه الفرد لا إرادياً على مصادر التهديد، وصعوبة فك الارتباط عنها، مما يقلل من قدرته على معالجة المعلومات الأخرى الضرورية لحل المشكلة (Eysenck & et.al, 2007: 343). وهذا ما أكدت عليه دراسة بار-هايم وآخرون (Bar-Haim & et.al, 2007) التي أشارت إلى أن الأفراد المعرضين لضغوط مستمرة يطورون يقظة مفرطة تجعلهم يكتشفون التهديد بسرعة فائقة، لكنهم يواجهون صعوبة في فك الارتباط عن هذا التهديد بمجرد رصده (Bar-Haim & et.al, 2007: 18)، كما ذكرت دراسة نيوينهويس وأوديجانس (Nieuwenhuys & Oudejans, 2010) أن هذه الآلية المعرفية قد تؤدي إلى تشويه إدراك الفرد للمواقف، حيث يتم تفسير الإشارات المحايدة أو الغامضة كإشارات عدائية (Nieuwenhuys & Oudejans, 2010: 980).

وقد تصيب الضباط نتيجة طبيعة عملهم المحفوف بالمخاطر حالة من التضيق الإدراكي نتيجة تعرضهم المستمر للتهديدات مما يؤدي إلى نشوء الانحياز الانتباهي الذي يشير إلى ميل غير واعٍ لتركيز الانتباه بشكل مفرط على المثيرات المهددة (مثل لغة الجسد العدوانية أو السلاح)، وأن هذا الانحياز المعرفي بدوره يؤدي إلى تبني أنماط معينة في التعامل مع المواقف، قد يوجه الضابط تلقائياً

نحو استعمال أساليب غير مرنة لإدارة الصراع مثل التنافس الذي يميل لتصعيد الموقف أو التجنب الذي قد يؤدي لضياع السيطرة، بدلاً من أسلوب التعاون أو التهذئة.

وقد كشفت دراسة الشماسي (٢٠٠٩)، التي طبقت على العاملين في مراكز الشرطة، أن هناك تفاوتاً في أساليب إدارة الصراع المتبعة، حيث يبرز أسلوب "التسوية" و"التعاون" في الظروف العادية، بينما قد تفرض الضغوط اللجوء إلى أساليب أقل مرونة. وتتفق هذه الرؤية مع ما طرحته دراسة نيوينهويس وأوديجانس Nieuwenhuys & Oudejans (2010) من أن التحيزات الانتباهية الناتجة عن التهديد تؤدي إلى تضيق إدراكي يمنع الفرد من رؤية البدائل المتاحة، ويدفعه نحو أنماط سلوكية دفاعية أو هجومية حادة (مثل التنافس أو التجنب) (Nieuwenhuys & Oudejans, 2010:982).

وتشير دراسة أجراها DeDreu&Weingart (2003) إلى أن أساليب إدارة الصراع ذات الطابع التنافسي ترتبط بزيادة مستويات التوتر وانخفاض الرضا الوظيفي داخل فرق العمل، إذ تبين أن الصراع المدفوع بالسلوك التنافسي يؤدي إلى تدهور العلاقات بين الأفراد ويؤثر سلباً في الأداء الجماعي، خصوصاً عندما يُنظر إلى الصراع على أنه تهديد شخصي وليس اختلافًا في وجهات النظر (DeDreu&Weingart, 2003:748).

وأظهرت دراسة Friedman & et.al (2000) أن الأفراد الذين يعتمدون أسلوب التجنب في إدارة الصراع يعانون من تراكم المشكلات غير المحلولة، مما يؤدي إلى تصاعد الصراع بمرور الوقت وزيادة المشاعر السلبية بين الأطراف المتنازعة. كما بينت النتائج أن التجنب يرتبط بانخفاض مستوى الثقة المتبادلة وضعف فعالية الاتصال (Friedman&et.al, 2000:32)، كما توصلت دراسة Somech (2008) إلى أن استعمال أسلوب التنافس داخل البيئات التنظيمية يرتبط بارتفاع مستويات الاحتراق النفسي لدى العاملين، نتيجة الإحساس الدائم بالضغط والحاجة إلى فرض السيطرة، الأمر الذي ينعكس سلباً على المناخ النفسي العام داخل المؤسسة (Somech, 2008:364).

وفي سياق العلاقات بين الأفراد، وجدت دراسة Gross & Guerrero (2000) أن الأساليب غير التعاونية، ولا سيما التجنب والتنافس، ترتبط بتقييمات سلبية لجودة العلاقة، حيث يُنظر إلى مستخدمي هذه الأساليب على أنهم أقل دعمًا وأقل اهتمامًا بالحفاظ على العلاقة طويلة الأمد (Gross & Guerrero, 2000:212)، كما بينت دراسة Rahim (2002) أن الاستخدام المرتفع لأسلوب التنافس والتجنب يرتبط بانخفاض مستوى الفاعلية التنظيمية وارتفاع مستويات الصراع العاطفي، في حين أن هذه الأساليب لا تسهم في تحقيق حلول مستدامة للصراع، بل تؤدي غالبًا إلى تعميق الخلافات (Rahim, 2002:210).

وأشارت دراسة Tjosvold (2008) إلى أن التركيز على المكاسب الفردية في المواقف الصراعية يؤدي إلى تضخيم إدراك التهديد المتبادل بين الأطراف، مما يقلل فرص الوصول إلى حلول بناءة ويزيد من احتمالية تحول الصراع إلى صراع شخصي (Tjosvold, 2008:25).

وتتبلور المشكلة في وجود فجوة بين ما يجب أن يفعله الضابط (التعاون والتهدئة) وبين ما يفعله فعلياً نتيجة سيطرة التحيزات الانتباهية على إدراكه للموقف، وبناءً على ما سبق، يمكن بلورة مشكلة البحث من خلال السؤال الرئيس الآتي:

ما طبيعة العلاقة بين الانحياز الانتباهي وأساليب إدارة الصراع السائدة لدى ضباط الأجهزة الأمنية؟

ثانياً: أهمية البحث

يُعد العمل في الأجهزة الأمنية الركيزة الأساسية التي تقوم عليها استقرار المجتمعات وديمومة التنمية، فبدون بيئة آمنة تفرضها سيادة القانون، لا يمكن لبقية قطاعات الدولة أن تؤدي وظائفها، ويقف ضابط الأمن في قلب هذه المنظومة، حيث يتجاوز دوره مجرد تطبيق اللوائح القانونية ليشمل أدواراً معقدة في إدارة الأزمات، والوساطة في النزاعات، واتخاذ القرارات السيادية في لحظات فارقة تتسم بالغموض والخطورة، وبالرغم من هذه المسؤولية الجسيمة، إلا أن الضابط قد يقع ضحية لآليات معرفية غير واعية (نصر والجندي، ٢٠٢٤: ٢٠٤)، وفي هذا السياق، لم يعد التدريب التقليدي أو

الخبرة العملية وحدهما كافيين لضمان كفاءة الأداء الأمني، بل أصبح امتلاك مهارات معرفية واجتماعية متقدمة ضرورة ملحة (المنصوري وآخرون، ٢٠٢٥: ٢)، وهو ما يقودنا إلى دراسة هكذا مهارات معرفية واجتماعية وسلوكية كدراسة أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي، وأن الربط بين الانحياز الانتباهي (كعملية معرفية غير واعية) وأساليب إدارة الصراع (كرد فعل سلوكي) لدى ضباط الأجهزة الأمنية هو موضوع حيوي، لأن جودة قرار الضابط في الميدان تعتمد على "كيف يرى" الموقف قبل أن يقرر "كيف يتصرف".

إن الطريقة التي يوجّه بها الفرد انتباهه داخل المواقف التفاعلية تؤثر في إدراكه لنوايا الآخرين وتوقعاته لسلوكهم، وعندما يكون الانتباه موجّهًا بصورة انتقائية نحو مؤشرات سلبية، فإن احتمالية تفسير السلوك الآخر على أنه عدائي أو مهدّد تصبح أعلى، حتى في ظل غموض الموقف (Derakshan & Eysenck, 2009: 420)، إذ أن الانتباه لا يعمل بوصفه عملية محايدة، بل يتأثر بالبنية الانفعالية والمعرفية للفرد، إذ يتم توجيه الموارد الانتباهية نحو المثيرات التي تتوافق مع المخاوف أو التوقعات السابقة، وهذا ما يجعل الانحياز الانتباهي عاملاً مؤثراً في تشكيل الإدراك الاجتماعي، حيث لا يدرك الفرد الموقف كما هو، بل كما ينتقيه انتباهه (MacLeod & Mathews, 1988: 19)، وأن الأفراد الذين يتمتعون بمرونة انتباهية أكبر يظهرون قدرة أعلى على مقاومة الإلهاءات والانحرافات، وهو ما يعزز الأداء المهني (Corbetta & Shulman, 2002: 185).

يشير الانحياز الانتباهي إلى ميل الفرد إلى توجيه انتباهه بصورة انتقائية نحو مثيرات معينة - غالباً ما تكون سلبية أو مهدّدة - على حساب مثيرات أخرى، مما يؤدي إلى معالجة غير متوازنة للمعلومات، حيث أن الانحياز الانتباهي لا يؤثر فقط على الأداء المعرفي، بل يرتبط أيضاً بالصحة النفسية، حيث أن الانتباه الموجه بشكل مفرط نحو المعلومات السلبية يعزز القلق والاكتئاب، بينما الانتباه المتوازن يساهم في تنظيم الانفعالات والتكيف النفسي (Mathews & MacLeod, 2005: 200)، وهذا ما اكدت عليه دراسة Tang et.al (2015) التي أشارت إلى أن الأفراد الذين يمتلكون سيطرة عالية على الانتباه يمكنهم التحكم في استجاباتهم العاطفية والمعرفية، وتحسين التفاعل الاجتماعي واتخاذ القرارات بطريقة أكثر فعالية (Tang & et.al, 2015: 14).

أن فهم الانحياز الانتباهي يمكن أن يساعد في تفسير الأنماط السلوكية المختلفة لدى الأفراد، خصوصًا في السياقات التي تتطلب التركيز على مهام متعددة أو اتخاذ قرارات معقدة، حيث يساهم في تحديد مصادر القوة والضعف المعرفي لدى الفرد (Posner,2012:15).

وقد أوضح MacLeod & Mathews (1988) أن الانحياز يسهم في تثبيت الانتباه على الإشارات المرتبطة بالتهديد، الأمر الذي يعزز الاستجابات الانفعالية السلبية ويؤثر في تفسير المواقف الاجتماعية (MacLeod & Mathews,1988:18)، إذ أن الانحياز الانتباهي لا يؤثر فقط في شدة الاستجابة الانفعالية، بل يسهم في بناء تفسير معرفي منحاز للموقف، إذ يميل الأفراد ذوو الانحياز المرتفع إلى تفسير الغموض على أنه تهديد، وإعطاء وزن أكبر للإشارات السلبية مقارنة بالإشارات الإيجابية (Bar-Haim & et.al,2007:8)، كما أوضح Cisler & Koster (2010) أن الانحياز المستمر في توجيه الانتباه نحو المثيرات السلبية يؤدي إلى صعوبة في تحديث المعلومات وإعادة تقييم الموقف، مما يضعف المرونة المعرفية ويؤثر في جودة اتخاذ القرار وفي إدارة الصراع، وهذا يشير إلى أن الانتباه المنحاز قد يكون عاملاً مؤثراً في تشكيل الاستجابات السلوكية والأساليب المستخدمة في إدارة الصراع، خاصة في المواقف الاجتماعية المعقدة (Cisler&Koster,2010:215).

وتُعد أساليب إدارة الصراع من الركائز الأساسية لفهم ديناميات العلاقات بين الأفراد داخل المؤسسات والمجتمعات، إذ يؤكد Thomas & Kilmann أن السلوكيات التي يتبعها الفرد أثناء الصراع لا تعكس فقط شخصيته، بل تعكس أيضاً استراتيجياته المعرفية والانفعالية في مواجهة المواقف المعقدة، ويمكن أن يُسهم اختيار الأسلوب المناسب في إدارة الصراع في الحد من التوتر وتحقيق نتائج إيجابية للطرفين (Thomas & Kilmann,1976:257)، ويشير Rahim إلى أن إدارة الصراع بشكل فعال تتطلب مزيجاً من مهارات التواصل، والتفكير النقدي، والقدرة على التفاوض، فعندما يستخدم الأفراد أساليب تعاونية أو تكاملية، فإن ذلك يسهم في تعزيز الثقة المتبادلة وتقوية العلاقات الاجتماعية والمهنية، مما يزيد من قدرة الجماعة على تحقيق أهدافها المشتركة (Rahim,2002:208).

إن الصراع الذي يُدار بطريقة بناءة يمكن أن يكون محفزاً للإبداع والتفكير الابتكاري، فقد أظهرت دراسة DeDreu (2008) أن الأفراد الذين يواجهون صراعات معرفية ضمن بيئة داعمة يمكنهم تحويل الخلافات إلى فرص لتطوير حلول جديدة، بدلاً من أن تتحول هذه الخلافات إلى نزاعات ضارة بالعلاقات أو الأداء (DeDreu, 2008:10)، ويؤكد Thomas (1992) أن المرونة في اختيار أسلوب إدارة الصراع تلعب دوراً محورياً في تحسين الكفاءة التنظيمية. فالأفراد الذين يستطيعون التبديل بين الأنماط المختلفة - مثل التعاون أو التكيف أو التنافس حسب الموقف - يظهرون قدرة أعلى على الحفاظ على العلاقات وتحقيق النتائج المرجوة دون إلحاق الضرر بالأطراف الأخرى (Thomas, 1992:267)، كما يشير Gross & Guerrero (2000) إلى أن الاستخدام المتوازن لأساليب إدارة الصراع يساهم في تعزيز قدرة الأفراد على حل النزاعات اليومية بطرق بناءة، ويقلل من احتمالية التصعيد العاطفي، ما يؤدي إلى بيئة أكثر استقراراً وإنتاجية (Gross & Guerrero, 2000:212).

أن التركيز على أساليب إدارة الصراع لا يقتصر على التمييز بين الأنماط السلوكية فقط، بل يمتد إلى فهم العلاقة بين هذه الأساليب وفعالية الأداء الفردي والجماعي. فقد أظهرت الأبحاث أن الفرق التي تتبنى أساليب تعاونية أو تكاملية لا تقتصر فوائدها على حل النزاعات، بل تعزز أيضاً الشعور بالرضا الوظيفي والانتماء المؤسسي، ما يساهم في تقليل معدلات الغياب والدوران الوظيفي (Tjosvold, 2008:26)، فالتعامل المرن مع الصراعات، سواء عبر التعاون أو التسوية، يعزز التكيف النفسي ويحد من التوترات المرتبطة بالمواقف الصراعية، مما ينعكس إيجابياً على الصحة النفسية للأفراد (Deutsch, 1973:12).

إن ما يجعل هذا الموضوع مهم هو افتقار المكتبة العربية - في حدود اطلاع الباحثة - إلى دراسات تطبيقية تربط بين المكونات الدقيقة للانحياز الانتباهي (اليقظة المفرطة مقابل صعوبة فك الارتباط) وبين الأنماط الخمسة لإدارة الصراع لدى رجال الأمن. وبناءً على ذلك، يسعى البحث الحالي لسد هذه الفجوة من خلال دراسة العلاقة الارتباطية بين هذه المتغيرات، مما يساهم في تطوير

برامج تدريبية تعتمد على تعديل التحيز الانتباهي لتعزيز قدرة الضابط على اختيار أساليب إدارة صراع أكثر كفاءة وتهدئة للمواقف.

إذاً، فإن أهمية البحث الحالي تظهر من خلال ما يأتي:

- خطورة المتغيرات النفسية في العمل الأمني: وتكمن أهمية الموضوع في كونه يتناول الانحياز الانتباهي، وهو محرك إدراكي خفي قد يؤدي إلى آثار سلبية كبيرة في اتخاذ القرار الأمني؛ إذ إن تشوه الانتباه قد يغير مسار الصراع من "الاحتواء" إلى "التصعيد"، مما يؤثر بشكل مباشر على أمن المجتمع واستقراره.
- سد الفجوة في المكتبة العربية والأمنية: على الرغم من كثرة البحوث الأجنبية التي تناولت الانحيازات الإدراكية، إلا أنه -في حدود علم الباحثة- لا توجد دراسات عربية كافية (خاصة في البيئة الأمنية) تربط بين الانحياز الانتباهي وبين أساليب إدارة الصراع؛ لذا يمثل هذا البحث إضافة نظرية وتطبيقية جديدة للمكتبة العربية ولعلم النفس الأمني.
- تقديم تفسير معرفي لـ "الفجوات النوعية": تبرز أهمية البحث في محاولة تقديم تفسير علمي لما رصدته الدراسات الحديثة مثل دراسة (المنصوري وآخرون، ٢٠٢٥) من وجود "فجوات نوعية" في مهارات استشراف السلوك البشري لدى رجال الأمن، حيث يسلط البحث الضوء على تشتت الانتباه ونقص الوعي بالمواقف كعائق معرفي يحول دون الفهم العميق للمواقف الأمنية المعقدة.
- تحسين جودة الأداء الميداني: تبرز أهمية البحث في الخروج برؤى تطبيقية تساهم في تصميم برامج تدريبية تهدف إلى "تعديل الانحياز الانتباهي" لدى الضباط، مما يساعدهم على تبني أساليب إدارة صراع أكثر مرونة وتشاركية، ويقلل من فرص اتخاذ قرارات خاطئة تحت ضغط الوقت.
- هناك الكثير من البحوث والدراسات الأجنبية التي تناولت الانحياز الانتباهي وارتباطه بمتغيرات أخرى، إلا أنه لم تتم دراسته في البيئة العربية والمحلية على حد علم الباحث، لذا قد

تسهم دراسته في تقديم إضافة نظرية جديدة للمكتبة العربية بشكل عام والمكتبة المحلية بشكل خاص.

- إنَّ أدوات القياس المعدة في البحث الحالي تُعد اضافة جديدة لأدوات القياس في ميدان البحث العلمي (القياس النفسي - الأمني) يمكن للباحثين الآخرين الاستفادة منها في إجراء بحوث أخرى في هذا الميدان.

ثالثاً: اهداف البحث:

- تستهدف الدراسة الحالية الى التعرف على:
- أساليب إدارة الصراع لدى ضباط الأجهزة الامنية.
- دلالة الفروق في أساليب إدارة الصراع لدى ضباط الأجهزة الامنية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة (٥-١) (١١-٦) (١٢- فأكثر).
- الانحياز الانتباهي لدى ضباط الأجهزة الامنية.
- دلالة الفروق في الانحياز الانتباهي لدى ضباط الأجهزة الامنية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة (٥-١) (١١-٦) (١٢- فأكثر).
- العلاقة الارتباطية بين أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي لدى ضباط الأجهزة الامنية.
- دلالة الفروق الإحصائية في العلاقة الارتباطية بين أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي لدى ضباط الأجهزة الامنية وفقاً لعدد سنوات الخدمة (٥-١) (١١-٦) (١٢- فأكثر).

رابعاً: حدود البحث

تحدد البحث الحالي بضباط الأجهزة الامنية في محافظة بغداد للعام ٢٠٢٦.

خامساً: تحديد المصطلحات

١. أساليب إدارة الصراع (Conflict Handling Modes): عرفه:

توماس وكيلمان (Thomas & Kilmann 1976): أنماط سلوكية يتبعها الفرد للتعامل مع الصراع وتعتمد على كيفية توازن الفرد بين التأكيد الذاتي (الاهتمام بالذات/الأهداف) والتعاون (الاهتمام بالآخرين/العلاقة). (Thomas & Kilmann, 1974:233).

وقد أشارا الى أن تفاعل المستويات المختلفة للتأكيد الذاتي والتعاون يؤدي إلى ظهور خمسة أنماط سلوكية رئيسية لإدارة الصراع، هي:

التنافس (Competing): هو نمط سلوكي يظهر عندما يكون التأكيد الذاتي عالياً والتعاون منخفضاً، ويشير الى محاولة تحقيق أهداف الفرد على حساب الطرف الآخر، ويتضمن استخدام القوة، أو الضغط، أو الدفاع عن الموقف بقوة، والتركيز على الفوز بأي ثمن. الشخص يعتبر الصراع موقف "مكسب-خسارة" ويستخدم السلطة أو المنطق القوي لفرض وجهة نظره.

التعاون (Collaborating): هو نمط سلوكي يظهر عندما يكون التأكيد الذاتي عالياً والتعاون عالياً، ويشير الى محاولة العمل مع الطرف الآخر لإيجاد حل يلبي بالكامل مصالح ورغبات كلا الطرفين. يتضمن البحث عن حلول إبداعية تتجاوز التنازلات السطحية، وتحويل الصراع إلى فرصة لحل المشكلات بطريقة "مكسب-مكسب".

التجنب (Avoiding): هو نمط سلوكي يظهر عندما يكون التأكيد الذاتي منخفضاً والتعاون منخفضاً، ويشير الى الانسحاب من الصراع أو تجاهله وعدم معالجته. يتضمن تأجيل التعامل مع المشكلة، أو الانسحاب جسدياً أو نفسياً، أو التظاهر بأن المشكلة غير موجودة. يتم اختيار هذا الأسلوب لأن الفرد لا يسعى لتحقيق أهدافه ولا يهتم بتلبية أهداف الطرف الآخر.

التكيف/التوفيق (Accommodating): هو نمط سلوكي يظهر عندما يكون التأكيد الذاتي منخفضاً والتعاون عالياً، ويشير الى التضحية بالمصالح والأهداف الشخصية لتلبية رغبات الطرف

الآخر والحفاظ على العلاقة. يتضمن إرضاء الطرف المقابل، أو الاستسلام بسهولة، أو قبول وجهة نظر الآخرين، وغالباً ما يُستخدم لتقليل الخسائر العاطفية أو بناء رصيد للمستقبل.

✚ التسوية/التساوم (Compromising): هو نمط سلوكي يظهر عندما يكون التأكيد الذاتي متوسطاً والتعاون متوسطاً، ويشير الى محاولة إيجاد حل مقبول جزئياً للطرفين، حيث يتخلى كل طرف عن جزء من مطالبه مقابل الحصول على جزء آخر. يتضمن تقاسم المكاسب والخسائر، وتبادل التنازلات للوصول إلى اتفاق سريع وعادل، وغالباً ما يكون حلاً ٥٠/٥٠. (Thomas & Kilmann, 1974: 234-235).

تبنت الباحثة تعريف توماس وكيلمان Thomas & Kilmann (1976) كتعريف نظري لأساليب إدارة الصراع للأسباب الآتية:

- قدم التعريف صورة شاملة تتضمن تفاصيل مهمة حول أساليب إدارة الصراع.
 - لاعتماد الباحثة نظرية صاحب التعريف نفسها.
 - الكثير من الدراسات العربية والاجنبية التي تناولت أساليب إدارة الصراع اعتمدت على هذا التعريف ونظريته.
- أما التعريف الإجرائي لأساليب إدارة الصراع فيتمثل بالدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب على مقياس أساليب إدارة الصراع المُعد في الدراسة الحالية.

٢. الانحياز الانتباهي Attention Bias: عرفه:

ايزنك ودراكشان Eysenck & Derakshan (2007): "ميل الفرد للتركيز بشكل انتقائي على أنواع معينة من المحفزات في البيئة (كالمحفزات المهددة أو الهجومية)، مع تجاهل أو تقليل الانتباه لأنواع أخرى، هذا التركيز الانتقائي يحدث غالباً بشكل تلقائي، ويتأثر بالحالة الانفعالية للفرد وتجاربه السابقة وتوقعاته." (Eysenck & Derakshan, 2007: 339).

تبنت الباحثة تعريف ايزنك ودراكشان Eysenck & Derakshan (2007) كتعريف نظري للانحياز الانتباهي للأسباب الآتية:

- أنه التعريف الوحيد للانحياز الانتباهي.
 - قدم التعريف صورة شاملة تتضمن تفاصيل مهمة حول الانحياز الانتباهي.
 - لاعتماد الباحثة نظرية صاحب التعريف نفسها.
 - الكثير من الدراسات الاجنبية التي تناولت الانحياز الانتباهي اعتمدت على هذا التعريف ونظريته.
- أما التعريف الإجرائي للانحياز الانتباهي فيتمثل بالدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب على مقياس الانحياز الانتباهي المُعد في الدراسة الحالية.

الفصل الثاني

إطار نظري

أساليب إدارة الصراع
الانحياز الانتباهي

أولاً: أساليب إدارة الصراع (Conflict Management techniques):

مقدمة:

يعد الصراع ظاهرة سلوكية طبيعية موجودة في حياة الأفراد والجماعات والمنظمات، وأحد الظواهر التي حظيت باهتمام واسع النطاق من قبل الباحثين، حيث لا يكاد تخلو مؤسسة من هذه الظاهرة بأشكال مختلفة وبمستويات متفاوتة، والصراع مستمر مادام هناك تفاعل متواصل بين الأفراد والجماعات داخل المؤسسات وخارجها (مهدى، ٢٠٢١: ١٨٠٠-١٨٠١)، فالصراع ظاهرة طبيعية ملازمة للتفاعلات البشرية داخل المنظمات الاجتماعية، وهو نتاج حتمي لاختلاف الأهداف، والقيم، والإدراكات بين الأفراد والجماعات. فالصراع في جوهره ليس مجرد صدام عارض، بل هو عملية تبدأ عندما يدرك أحد الأطراف أن الطرف الآخر قد أثر، أو على وشك أن يؤثر سلباً، على شيء يهمه (Robbins & Judge, 2017: 134).

وتعددت الآراء بشأن الصراع ودوره في سلوك الأفراد، وتراوحت هذه الآراء بين اتجاهات مؤيدة لأهمية الصراع في حياة الفرد والمنظمات وأخرى معارضة له، حيث ترى المدرسة التقليدية الكلاسيكية أن الصراع أمراً خطيراً وظاهرة سلبية يجب القضاء عليه أو الحد منه ما أمكن حيث يعمل على تعطيل أداء العمل ويضرب المؤسسات ووظائفها (العربيات، ٢٠١٦: ٩٢)، بينما تبنت المدرسة السلوكية فكرة أن الصراع أمر ضروري في التنظيم لا يمكن تجنبه وما على الإدارة إلا أن تتعرف عليه وتحدد المستوى المقبول منه بما يخدم أهدافها ومصالحها الحالية، أما النظرة الحديثة والمتمثلة في المدرسة التفاعلية فقد رأت أن الصراع يشكل قوة إيجابية في الجماعة وأنه ضروري وحتمي لفاعلية عمل الجماعة وإنجاز عملها بشكل فعال، وطبقاً لذلك فإن الإدارة الحديثة ترى أن عدم وجود الصراع في المنظمات لا يعبر عن حالة صحية، وأنه يجب الحفاظ على مستوى معين من الصراع داخل المنظمة، وإن كيفية إدارة الصراع بأسلوب فاعل ومؤثر يمكن أن يحول الصراع السلبي إلى صراع معزز للأداء يثير القدرة على الابتكار في إيجاد الحلول للمشكلات ويزيد من فاعلية أداء الأفراد والجماعات (مهدى، ٢٠٢١: ١٨٠١-١٨٠٢).

لذا نلاحظ أن مفهوم الصراع شهد تحولاً ملحوظاً في النظرة العلمية إليه، حيث انتقل من كونه ظاهرة سلبية يجب تجنبها أو القضاء عليها، إلى كونه عملية طبيعية لا يمكن فصلها عن التفاعل الإنساني، ويمكن أن تسهم في التطور وتحسين الأداء إذا ما أُديرت بأساليب فعالة (Robbins & Judge, 2017: 134).

و من هذا المنطلق برز مفهوم أساليب إدارة الصراع بوصفه أحد المفاهيم المركزية في علم النفس التنظيمي والسلوكي، إذ يشير إلى الأنماط السلوكية والاستراتيجيات التي يعتمدها الأفراد عند مواجهة مواقف الخلاف، بهدف التعامل مع الصراع بطريقة تقلل من آثاره السلبية وتُعزز نتائجه الإيجابية على مستوى الفرد والعلاقة والتنظيم (Thomas,1992:265).

النظريات والنماذج التي فسرت أساليب إدارة الصراع:

أولاً: نموذج الشبكة الإدارية (Managerial Grid) لروبرت بليك وجين موتون (Robert Blake and Jane Mouton)

يُعتبر مفهوم "أساليب إدارة الصراع" كإطار مُصنَّف ومُنظَّم بشكل واضح نابغاً بشكل رئيس من جهود عالمي الإدارة روبرت بليك وجين موتون (Robert Blake and Jane Mouton) في ستينيات القرن الماضي (١٩٦٤)، فهم يُعتبران من أوائل من قدّم نموذجاً ثنائي الأبعاد لتصنيف سلوكيات التعامل مع الصراع.

قام بليك وموتون بتطوير الشبكة الإدارية (Managerial Grid) لتصنيف أنماط القيادة، وتم تكييفها لاحقاً لتشمل أنماط إدارة الصراع، وكان نموذجهما يصنف السلوك بناءً على:

- الاهتمام بـ "الإنتاج" (ما يعادل التأكيد الذاتي/الأهداف الشخصية في الصراع).
- الاهتمام بـ "الأفراد" (ما يعادل التعاون/العلاقات في الصراع).

وقد وضع هذا النموذج الأساس لتصنيف الصراع بناءً على بُعدين متقاطعين، مما أثر بشكل مباشر على النماذج اللاحقة (Blake & Mouton,1964:136).

ثانياً: نموذج الصراع خماسي الأبعاد (Five Conflict-Handling Modes): لتوماس-كيلمان (Thomas-Kilmann):

تم تطوير النموذج بشكل أساسي بواسطة كينيث ديليو. توماس (Kenneth W. Thomas) ورالف إتش. كيلمان (Ralph H. Kilmann) في أوائل السبعينيات (١٩٧٦)، حيث قاما بتبسيط وإعادة تعريف أبعاد بليك وموتون (Thomas& Kilmann,1976:250).

يقوم النموذج على تصنيف السلوكيات التي يتبعها الفرد عند مواجهة صراع أو خلاف بناءً على بعدين أو محوريين أساسيين للمحفزات، أو درجة الاهتمام لدى الفرد، وأن كل أسلوب من هذه الأساليب تشير إلى هذين البعدين وهما (التأكيد الذاتي والتعاون) عند مواجهة خلاف، وإن هذا النموذج هو الأكثر استخدامًا وقبولاً لوصف وتصنيف السلوكيات المختلفة التي يتبعها الأفراد عند مواجهة الخلافات، ويفسر النموذج اختيار الأسلوب بناءً على عاملين أساسيين هما:

أ. **التأكيد الذاتي (Assertiveness) - الاهتمام بالذات:** يسعى بها الفرد إلى تلبية مصالحه واهتماماته الخاصة وتحقيق أهدافه الشخصية في الصراع، ويشير إلى التركيز على الأهداف والنتائج، أي إلى أي مدى يسعى الفرد لتلبية اهتماماته الشخصية (درجة اهتمامه بتحقيق أهدافه الخاصة).

ب. **التعاون (Cooperativeness) - الاهتمام بالآخر:** يسعى بها الفرد إلى تلبية مصالح واهتمامات الطرف الآخر أو الحفاظ على جودة العلاقة، ويشير إلى التركيز على العلاقة، أي إلى أي مدى يسعى الفرد لتلبية اهتمامات الطرف الآخر (درجة اهتمامه بالعلاقة وأهداف الطرف المقابل) (Kilmann&Thomas,1977:319).

ويتحدد أسلوب إدارة الصراع بناءً على تفاعل هذين البعدين، أي أن تقاطع المستويات العالية والمنخفضة لهذين البعدين يؤدي إلى خمسة أنماط سلوكية رئيسية للتعامل مع الصراع، حيث تعتمد الأساليب الخمسة على كيفية توازن الفرد بين التأكيد الذاتي (الاهتمام بالذات/الأهداف) والتعاون (الاهتمام بالآخرين/العلاقة) (Thomas& Kilmann,1976:257) وهي كالآتي:

١. **التنافس (Competing):** يكون بُعد التأكيد الذاتي عالٍ وبُعد التعاون منخفض، أما توجه الفرد فيسعى للفوز على حساب الطرف الآخر، والاستخدام الأمثل لهذا الأسلوب عندما يكون الفرد متأكدًا أنه على صواب بخصوص قضايا حيوية (Thomas,1992:266). ويُعبر هذا الأسلوب عن رغبة الفرد في فرض وجهة نظره أو تحقيق مصالحه الخاصة دون اعتبار لمصالح الطرف الآخر. يتميز هذا النمط بدرجة عالية من "الاهتمام بالنفس" مقابل انخفاض "الاهتمام بالآخر". يُستخدم هذا الأسلوب عندما يعتقد الشخص أن لديه الحق أو السلطة الأخلاقية أو القانونية في اتخاذ القرار، وغالبًا ما يظهر في البيئات التنافسية أو في حالات القيادة الاستبدادية. ورغم فعاليته في بعض

الحالات التي تتطلب قرارات حاسمة وسريعة، فإن هذا النمط قد يؤدي إلى احتدام الخلافات، وتدهور العلاقات، وفقدان الثقة، خاصة إذا استخدم باستمرار دون مرونة (Rahim,1983,370).

٢. **التكيف/التوفيق (Accommodating):** يكون بُعد التأكيد الذاتي منخفض وبُعد التعاون عالٍ، اما توجه الفرد فيضحي بمصالحه الذاتية لإرضاء الطرف الآخر والحفاظ على العلاقة، والاستخدام الأمثل لهذا الأسلوب عندما تكون العلاقة أكثر أهمية من الهدف (Thomas,1992:266). ويتمثل هذا الأسلوب في إعطاء الأولوية للطرف الآخر، حتى لو كان ذلك على حساب المصلحة الذاتية. يظهر هذا الأسلوب بشكل واضح في العلاقات التي يسودها التقدير أو التفوق، كعلاقة الموظف بالمدير، أو في حالات الرغبة بتقليل التصعيد، و من إيجابياته أنه يسهم في تهدئة الأوضاع، ويظهر النية الحسنة، لكنه قد يؤدي إلى شعور الفرد بالاستغلال، خاصة إذا تم استغلال لطفه أو تساهله بشكل متكرر. كما أن الاعتماد المستمر على هذا النمط قد يُضعف الشخصية ويفقد الفرد القدرة على الدفاع عن حقوقه (Rahim,1983,p.371).

٣. **التجنب (Avoiding):** يكون بُعد التأكيد الذاتي منخفض وبُعد التعاون منخفض، اما توجه الفرد فيتجاهل الصراع ويؤجل التعامل معه أو ينسحب جسدياً أو نفسياً، والاستخدام الأمثل لهذا الأسلوب عندما يكون الموضوع تافهاً أو عندما لا تملك المعلومات الكافية لاتخاذ قرار (Thomas,1992:266). ويتجلى في انسحاب الفرد من الموقف أو تجاهله للنزاع كلياً. يميل الشخص في هذا النمط إلى إهمال كل من مصالحه ومصالح الآخرين، ويُفضل الابتعاد بدلاً من المواجهة. يُستخدم هذا الأسلوب في المواقف التي يكون فيها الخلاف ثانوياً، أو عندما يشعر الفرد بعدم القدرة على التأثير، أو حين يكون الطرف الآخر عدائياً جداً، غير أن الإفراط في استخدام هذا النمط قد يؤدي إلى تراكم المشكلات، وتعميق الخلافات، وفقدان فرص الحل البناء. لذلك يُنظر إلى التجنب على أنه أسلوب غير فعال في التعامل مع النزاعات الجوهرية أو طويلة الأمد (Rahim,1983,p.371).

٤. **التسوية/التساوم (Compromising):** يكون بُعد التأكيد الذاتي متوسط وبُعد التعاون متوسط، اما توجه الفرد فيبحث عن حل "مقبول" يتقاسم فيه الطرفان المكاسب والخسائر (حل ٥٠/٥٠)، والاستخدام الأمثل لهذا الأسلوب عندما يكون الوقت ضيقاً، أو عندما تكون الأهداف متساوية

الأهمية للطرفين (Thomas,1992:266). ويعتمد هذا النمط على مبدأ التنازلات المتبادلة؛ إذ يتخلى كل طرف عن جزء من مطالبه للوصول إلى حل وسط. يتسم هذا النمط بدرجة معتدلة من الاهتمام بالنفس والآخر، ويُستخدم غالبًا عندما يكون هناك ضيق في الوقت، أو عندما تكون العلاقة متوازنة من حيث القوة. ورغم فعاليته في تحقيق حلول سريعة، إلا أن التسوية قد لا تكون مرضية تمامًا لأي من الطرفين، خصوصًا إذا لم تلَبِّ الاحتياجات الأساسية لأي منهما. وبالتالي، يُنظر إليه كنمط عملي في الحالات العاجلة، وليس كخيار مثالي دائم (Rahim,1983,372).

٥. **التعاون (Collaborating):** يكون بُعد التأكيد الذاتي عالٍ وبُعد التعاون عالٍ، أما توجه الفرد فيبحث عن حلول مبتكرة تلبي بالكامل مصالح الطرفين (حل "مكسب-مكسب")، والاستخدام الأمثل لهذا الأسلوب عندما تكون الأهداف والحلول مهمة لكلا الطرفين، ويتوفر الوقت الكافي (Thomas,1992:266). ويُعد النمط الأكثر فاعلية والأكثر نضجًا، حيث يسعى الطرفان إلى إيجاد حلول مبتكرة تُرضي كلا الجانبين. يتمثل هذا النمط في درجة عالية من الاهتمام بالنفس والآخر، ويعكس رغبة حقيقية في بناء علاقة مستدامة، قائمة على التفاهم والاحترام المتبادل. حيث يتطلب أسلوب التعاون مهارات تواصل متقدمة، مثل: الاستماع الفعّال، طرح الأسئلة الذكية، التعبير الواضح عن الاحتياجات، والقدرة على إدارة الحوار بأسلوب تشاركي. عادةً ما يؤدي هذا النمط إلى بناء علاقات طويلة الأمد، وتعزيز الثقة، وتقوية الروابط بين الأفراد والمؤسسات (Rahim,1983,372).

وتتمثل هذه الأساليب طرقًا مختلفة يوازن من خلالها الفرد بين تحقيق أهدافه الشخصية والحفاظ على علاقته مع الطرف الآخر. ولا ينظر النموذج إلى هذه الأساليب بوصفها سمات ثابتة في الشخصية، بل يعدها أنماطًا سلوكية مرنة يمكن للفرد أن يستخدمها تبعًا لطبيعة الموقف وأهميته والسياق الذي يحدث فيه الصراع (Thomas & Kilmann,1976:257).

يؤكد توماس وكيلمان أن الصراع لا يُعد ظاهرة سلبية بالضرورة، بل يمثل جزءًا طبيعيًا من التفاعل الإنساني، وأن نتائجه تعتمد بدرجة كبيرة على الأسلوب الذي يُدار به. وينطلق هذا الافتراض من رؤية نفسية ترى أن الأفراد يختلفون في إدراكهم للصراع وفي استجاباتهم له تبعًا لخبراتهم السابقة، وبُناهم المعرفية، ومستوى نضجهم الانفعالي. ووفقًا لذلك، فإن نموذج توماس-كيلمان لا يسعى إلى إلغاء الصراع أو تجنبه،

وإنما يهدف إلى توجيه السلوك الصراعي بما يحقق التوازن بين الأهداف الشخصية ومتطلبات العلاقة الاجتماعية (Thomas & Kilmann, 1976:252).

ويشير توماس إلى أن أساليب إدارة الصراع تمثل أنماطاً سلوكية مكتسبة أكثر من كونها سمات فطرية، إذ تتشكل هذه الأساليب من خلال التنشئة الاجتماعية والتجارب التفاعلية المتكررة داخل الأسرة والمدرسة ومؤسسات العمل. كما يؤكد أن الأفراد قد يطوِّرون تفضيلاً معيناً لأسلوب محدد نتيجة التعزيز أو العقاب الذي يتلقونه عند استخدامه، إلا أن هذا التفضيل لا يمنع من إمكانية تعلّم أساليب أخرى أكثر ملاءمة إذا ما توفرت الفرص التدريبية والبيئات الداعمة لذلك (Thomas, 1992:269).

إن نموذج توماس-كيلمان يستطيع تفسير التباين في السلوك الصراعي بين الأفراد في الموقف الواحد، فحتى في ظل الظروف نفسها، قد يلجأ بعض الأفراد إلى التنافس، بينما يفضل آخرون التعاون أو التجنب، ويُعزى هذا الاختلاف إلى الفروق الفردية في إدراك القوة، ومستوى الثقة بالآخرين، وتقدير أهمية العلاقة مقارنة بأهمية الهدف (Kilmann, 2001:6).

كما يؤكد النموذج أن الاستخدام المفرط أو غير الواعي لأي أسلوب من أساليب إدارة الصراع قد يؤدي إلى نتائج سلبية، حتى وإن كان هذا الأسلوب يُعد ملائماً في مواقف أخرى. فالإفراط في التنافس قد يؤدي إلى تدهور العلاقات وزيادة العدائية، في حين أن الإفراط في التكيف قد ينتج عنه الإحباط وتدني تقدير الذات، أما التجنب المستمر فقد يفضي إلى تراكم الصراعات غير المحلولة. ويعكس هذا الطرح نظرة ديناميكية للصراع ترى أن الكفاءة في إدارته تكمن في القدرة على الاختيار الواعي والمتوازن للأسلوب المناسب (Thomas & Kilmann, 1976:258).

ويؤكد توماس وكيلمان أنه لا يوجد نمط "صحيح" أو "خاطئ" بشكل مطلق في نموذج TKI. بل يُفترض أن الشخص الكفؤ في إدارة الصراع هو الذي يتمتع بالمرونة النمطية (Modal Flexibility)، أي القدرة على استخدام الأنماط الخمسة جميعها بشكل مناسب وفقاً لمتطلبات الموقف والهدف (Thomas & Kilmann, 1976:250). أي أن فاعلية أسلوب إدارة الصراع لا تُقاس بكونه إيجابياً أو سلبياً بحد ذاته، وإنما بمدى ملاءمته لموقف الصراع، فقد يكون أسلوب التنافس مناسباً في القضايا المصيرية التي تتطلب حسمًا سريعاً، في حين يكون أسلوب التعاون أكثر فاعلية في القضايا التي تتطلب حلولاً طويلة الأمد وبناء علاقات مستدامة. ومن هذا المنطلق، قدّم توماس وكيلمان مفهوم المرونة النمطية، الذي يشير إلى قدرة الفرد

على التنقل الواعي بين الأساليب المختلفة وفقاً لمتطلبات الموقف، وهو ما يُعد مؤشراً مهماً على الكفاءة في إدارة الصراع (Thomas, 1992, 266).

إن نموذج توماس-كيلمان لا يقتصر على كونه أداة تصنيفية لأساليب إدارة الصراع، بل يُعد إطاراً تفسيرياً يوضح الكيفية التي تتفاعل بها العمليات النفسية الداخلية مع متطلبات مواقف الصراع. إذ يرى توماس أن اختيار الفرد لأسلوب معين في إدارة الصراع يعكس إدراكه الذاتي للموقف، وتقديره لأهمية الأهداف، وتقييمه لطبيعة العلاقة مع الطرف الآخر، وهو ما يجعل السلوك الصراعي نتيجة لعملية معرفية-انفعالية معقدة، وليس مجرد استجابة تلقائية أو عشوائية (Thomas, 1992, 268).

ويشير توماس إلى أن أساليب إدارة الصراع تتأثر بدرجة الوعي الذاتي لدى الفرد وقدرته على تنظيم استجاباته الانفعالية، حيث إن الأفراد ذوي الوعي المرتفع يميلون إلى استخدام أساليب أكثر تكيفاً مثل التعاون أو التسوية، في حين أن انخفاض الوعي أو ارتفاع التوتر قد يدفع إلى تبني أساليب أقل مرونة مثل التنافس أو التجنب. ويؤكد أن هذا التباين يعكس اختلافات فردية في القدرة على الموازنة بين متطلبات الذات ومتطلبات العلاقة (Thomas, 1992: 270).

ويوضح النموذج أن السياق الاجتماعي والتنظيمي يلعب دوراً جوهرياً في تحديد أساليب إدارة الصراع، حيث يتأثر السلوك الصراعي بالهيكل التنظيمي، ومستوى السلطة، وطبيعة الأدوار، ومستوى الضغط الزمني. ومن هذا المنطلق، يمكن تفسير التباين في استخدام الأساليب بين الأفراد الذين يواجهون نفس الموقف الصراعي، إذ يعكس هذا التباين الاختلاف في إدراكهم للعلاقة والأهداف، ودرجة الثقة بين الأطراف (Deutsch, 1983: 17). كما يدعم كيلمان هذا الطرح من خلال التأكيد على أن أساليب إدارة الصراع لا تُستخدم بمعزل عن السياق التنظيمي والاجتماعي، بل تتأثر بعوامل مثل القوة، وطبيعة الأدوار، ومستوى الضغط الزمني، والثقافة السائدة. ويرى كيلمان أن النموذج يتيح فهماً ديناميكياً للصراع، حيث يمكن للفرد أن ينتقل بين الأساليب المختلفة استجابة لتغير الظروف، وهو ما يعزز من صلاحية النموذج للتطبيق في مواقف واقعية متعددة (Kilmann, 2001: 5).

أي لا يتم اختيار أساليب إدارة الصراع بصورة عشوائية، بل يتأثر هذا الاختيار بمجموعة من العوامل النفسية والتنظيمية المتداخلة. إذ تسهم العوامل الشخصية، مثل سمات الشخصية ومستوى القلق ونمط الضبط الانفعالي، في تحديد ميل الفرد نحو أسلوب معين في التعامل مع الصراع. كما تلعب العوامل المعرفية،

كالإدراك والانتباه وتفسير المواقف الغامضة، دورًا محوريًا في تقييم الموقف الصراعى وتحديد الاستجابة المناسبة له. إضافة إلى ذلك، تؤثر العوامل الانفعالية، مثل الغضب والخوف والقلق، في توجيه السلوك نحو أنماط اندفاعية كالتنافس أو انسحابيه كالتجنب. ولا يمكن إغفال دور العوامل الاجتماعية والتنظيمية، مثل طبيعة العلاقة بين أطراف الصراع، والقوة، والثقافة التنظيمية السائدة، في توجيه أسلوب إدارة الصراع المتبع (Rahim,1983:369).

وتُفسّر هذه العوامل من خلال مجموعة من الميكانيزمات النفسية والمعرفية التي تحكم استجابة الفرد لمواقف الصراع. حي، تُعد الطريقة التي يُقيّم بها الفرد الموقف الصراعى ميكانيزمًا أساسيًا في تحديد استجابته، حيث إن تقييم الصراع بوصفه تهديدًا يؤدي إلى تفعيل استجابات دفاعية، مثل التجنب أو التنافس، في حين أن تقييمه بوصفه تحديًا قابلاً للحل يعزز من تبني أساليب تعاونية أو توافقية (Lazarus,1991:112). إضافة إلى أن تفسير الإشارات الاجتماعية ونوايا الآخرين، ولاسيما في المواقف الغامضة، يمثل ميكانيزمًا معرفيًا مهمًا في توجيه السلوك الصراعى، إذ قد يؤدي التفسير العدائى للإشارات المحايدة إلى تصعيد الصراع وتبني أساليب تنافسية، بينما يسهم التفسير الإيجابى في تعزيز التعاون (Crick & Dodge,1994:76).

وفي هذا السياق النظرى، يؤكد توماس وكيلمان أن الكفاءة في إدارة الصراع لا تكمن في استخدام أسلوب واحد ثابت، بل في امتلاك الفرد لما يُعرف بالمرونة النمطية، أي القدرة على الانتقال الواعى بين الأساليب المختلفة تبعًا لمتطلبات الموقف وطبيعته وأهدافه، وهو ما يُعد مؤشرًا مهمًا على النضج النفسى والاجتماعى في التعامل مع النزاعات الإنسانية (Thomas & Kilmann,1976:250).

ويُعد نموذج توماس-كيلمان من النماذج القليلة التي تجمع بين البساطة المفاهيمية والعمق التفسيرى، إذ يوفر إطارًا واضحًا يمكن من خلاله دراسة الصراع بوصفه عملية نفسية-اجتماعية معقدة تتداخل فيها الدوافع الفردية مع العوامل السياقية. ولهذا، يُنظر إلى هذا النموذج بوصفه أساسًا مناسبًا لتفسير أساليب إدارة الصراع في الدراسات النفسية المعاصرة، ولا سيما تلك التي تسعى إلى ربط السلوك الصراعى بمتغيرات معرفية وانفعالية أخرى (DeDreu&Gelfand,2008:12). كما هو الحال في الدراسة الحالية.

مناقشة النظريات

يمكن القول بأن روبرت بليك وجين موتون هما أول من وضع الإطار التصنيفي ثنائي الأبعاد، بينما كينيث توماس ووالف كيلمان هما أول من بلور هذا التصنيف ووضعه في الشكل الخماسي المعترف به حالياً على نطاق واسع كأساليب لإدارة الصراع. لذا أن نموذج توماس-كيلمان هو الأكثر قبولاً وانتشاراً اليوم، وهو الذي صنف بوضوح الأساليب الخمسة الرئيسية (التنافس، التكيف، التجنب، التسوية، التعاون)، والتي شكلت النظرة الحديثة لمهارات حل الصراع.

وأن نموذج توماس-كيلمان يُعد الإطار النظري الأكثر استخداماً وانتشاراً في الدراسات النفسية والتنظيمية المعاصرة، كما أنه يوفر أساساً تصنيفياً واضحاً يمكن من خلاله دراسة أساليب إدارة الصراع وربطها بمتغيرات نفسية ومعرفية وانفعالية مختلفة، الأمر الذي يجعله مناسباً بوصفه الانموذج المتبنى في الدراسة الحالية، وعلى هذا الأساس اعتمدت الباحثة في بناء المقياس وتفسير النتائج نموذج توماس-كيلمان وذلك للأسباب التالية:

- اثرت مفهوم أساليب إدارة الصراع بشكل علمي متعمق.
- وضعت تعريف صريح لأساليب إدارة الصراع وأنواعه.
- تم تطبيق النموذج في العديد من الدراسات النفسية والتنظيمية، ويتميز بالموثوقية والثبات، ما يوفر أساساً نظرياً قوياً للبحث.
- لا يقتصر النموذج على وصف السلوكيات، بل يفسر الاختلاف في اختيار الأسلوب بناءً على الدوافع النفسية والفروق الفردية والظروف السياقية، وهو ما يعزز صلاحيته لربط أساليب إدارة الصراع بالعمليات النفسية الأخرى مثل الانحياز الانتباهي، ما يجعله مناسباً تماماً للبحث الحالي.

ثانياً: الانحياز الانتباهي (Attentional bias):

مقدمة:

بدأ الاهتمام بدراسة الانحياز الانتباهي في علم النفس الحديث مع ظهور النظريات المعرفية التي ركزت على كيفية معالجة البشر للمعلومات وتوزيع الانتباه. في البداية، ركز الباحثون في خمسينيات وستينيات القرن العشرين على الانتباه بوصفه قدرة محدودة على معالجة المعلومات، وأكدوا أن الفرد لا يستطيع الانتباه إلى كل المحفزات في البيئة في الوقت نفسه، مما أدى إلى ظهور مفهوم الانتقاء الانتباهي (Selective

(Attention) كنظرية أساسية لفهم كيفية توجيه الانتباه إلى المحفزات الأكثر أهمية (Broadbent,1958:55), وفي السبعينيات والثمانينيات، توسعت الدراسات لتشمل التأثيرات الانفعالية على الانتباه، حيث أظهرت الأبحاث أن المشاعر، مثل القلق والغضب، تؤثر على نمط توزيع الانتباه وتزيد من احتمالية الانحياز نحو محفزات محددة، خصوصًا تلك التي تُفسّر على أنها تهديدية، وقد أدت هذه التطورات إلى دمج البعد الانفعالي في فهم الانتباه، وظهور نماذج تقترض أن الانتباه ليس مجرد عملية معرفية بحتة، بل يتأثر بالعوامل النفسية والاجتماعية والبيئية (Mathews & MacLeod,1985:161).

ومع بداية القرن الحادي والعشرين، قدّم مايكل إيسينك ونازنين دراكشان في عام ٢٠٠٧ نظرية التحكم الانتباهي (Attentional Control Theory)، والتي تُعتبر امتدادًا وتطويرًا لنظرية كفاءة المعالجة (Processing Efficiency Theory)، وقد ركزت هذه النظرية على العلاقة بين القلق والتحكم الانتباهي، موضحةً كيف يؤدي القلق إلى ضعف النظام الانتباهي الموجه بالهدف (Top-Down) وزيادة تأثير النظام الموجه بالمحفز (Bottom-Up)، مما يولد انحيازًا انتباهيًا نحو المعلومات السلبية أو المهددة (Eysenck & Derakshan,2007:336-338).

من هذا المنطلق، أصبح الانحياز الانتباهي مفهومًا مركزيًا في الدراسات المعرفية والبحث النفسي العصبي، لما له من دور أساسي في تفسير الأداء المعرفي، وصنع القرار، وفهم السلوكيات الاجتماعية والانفعالية، وتُظهر الدراسات الحديثة أن الانحياز الانتباهي ليس عملية واحدة ثابتة، بل يشمل مكونات متعددة مثل الاكتشاف المعزز (Vigilance)، صعوبة فك الارتباط (Difficulty Disengagement)، والتجنب (Avoidance)، وكلها تؤثر على كيفية استجابة الأفراد للمحفزات المختلفة في البيئة (Derakshan & Eysenck,2009:419-422).

ويُعد الانحياز الانتباهي أحد المتغيرات النفسية المعقدة التي تؤثر على كيفية معالجة الأفراد للمعلومات واتخاذ القرارات في مواقف مختلفة، سواء كانت اجتماعية، معرفية أو بيئية، ويُشير الانحياز الانتباهي إلى ميل الفرد للتركيز انتقائيًا على أنواع معينة من المحفزات في البيئة، مع تجاهل أو تقليل الانتباه للمحفزات الأخرى، ويحدث هذا التركيز غالبًا بشكل تلقائي ويعتمد على الحالة العاطفية للفرد، خبراته السابقة، وتوقعاته (Eysenck & Derakshan,2007:339)، إذ يعكس الانحياز الانتباهي القدرة الانتقائية للعقل البشري على معالجة المعلومات، حيث تمتلك الموارد المعرفية طاقة محدودة، وبالتالي يحتاج الفرد إلى فلترة المحفزات

المحيطة لتوجيه الانتباه نحو المعلومات الأكثر أهمية أو تهديدًا أو قيمة، ويُظهر هذا الانحياز تأثيرًا كبيرًا على الأداء المعرفي والسلوك، إذ يمكن أن يؤدي التركيز المفرط على محفزات معينة إلى تجاهل معلومات حاسمة أخرى، كما قد يؤدي إلى زيادة التوتر أو القلق في حالات الانتباه للمحفزات السلبية (Derakshan & Eysenck, 2009:416).

كما يُرتبط الانحياز الانتباهي بالوظائف التنفيذية للدماغ، بما في ذلك القدرة على التثبيط (Inhibition) والتحويل (Shifting) والانتباه المستمر (Sustained Attention)، حيث تؤثر هذه الوظائف على قدرة الفرد على السيطرة على الانتباه، وتعديل استجاباته للمحفزات، والتكيف مع التغيرات في البيئة. ومن هذا المنطلق، أصبح الانحياز الانتباهي موضوعًا مركزيًا في الدراسات النفسية المعرفية، لا سيما فيما يتعلق بالعلاقات بين الانتباه، القلق، والأداء المعرفي (Eysenck & et.al, 2007:336).

النظريات التي فسرت الانحياز الانتباهي:

أولاً: نظرية كفاءة المعالجة (Processing Efficiency Theory) Eysenck & Calvo 1992:

تُعد نظرية كفاءة المعالجة الأساس الذي بنيت عليه لاحقًا نظرية التحكم الانتباهي، وتركز النظرية على العلاقة بين القلق والأداء المعرفي، حيث تفترض أن القلق يقلل من فعالية المعالجة المعرفية من خلال استنزاف الموارد الانتباهية المتاحة، وبناءً على ذلك، يظهر الانحياز الانتباهي كنتيجة لتأثير القلق على القدرة على التركيز، وتثبيط المحفزات غير المهمة، والتحويل المرن للانتباه (Eysenck & Calvo, 1992:30). تشير النظرية إلى أن الانحياز الانتباهي يعكس محاولة الدماغ التعويضية عن هذا الخلل، حيث يركز الأفراد على المعلومات المهددة أو السلبية لتقليل المخاطر أو تجنب الأخطاء، على حساب المعلومات الأخرى المهمة للمهمة المعرفية، وهذا يوضح لماذا يظهر الانحياز بشكل أكبر تحت الضغط النفسي أو في البيئات المعقدة التي تتطلب معالجة معرفية متعددة (Eysenck & et.al, 2007:337).

تفترض نظرية كفاءة المعالجة أن القلق يؤثر على الأداء المعرفي عبر تقليل كفاءة معالجة المعلومات أكثر من تأثيره على جودة الأداء نفسها، مما يعني أن الأفراد ذوي القلق العالي يستخدمون موارد معرفية أكبر لتحقيق نفس مستوى الأداء، لكن ذلك يأتي على حساب الكفاءة والانتباه المركزي، رغم أن جودة النتيجة قد لا تتأثر بشكل واضح.

وتشرح النظرية أن القلق يُحد من الموارد المتاحة للنظام التنفيذي المركزي في الذاكرة العاملة، وبالتالي تُستخدم موارد إضافية لتعويض هذا التأثير، ما يقلل من القدرة على التعامل مع مهام ثانوية أو المواقف التي تتطلب تعدد الانتباهات، ويظهر ذلك كضعف في كفاءة المعالجة بتدرج مع زيادة صعوبة المهمة، ووفقاً للنظرية، ينجم انخفاض كفاءة المعالجة عن إعادة توجيه الموارد الذهنية نحو القلق والتحفيز الداخلي الذي يرتبط بالتفكير المقلق، وهذا يقلل من قدرتها على التركيز والانتباه للمحفزات المهمة، ما يجعل الأداء موضعاً أكبر للاجتهاد الذهني وجهد التعويض.

وتؤكد النظرية أنه على الرغم من أن الأفراد المصابين بقلق مرتفع قد يحققون مستويات أداء مشابهة للأفراد ذوي القلق المنخفض في بعض المهام، إلا أنهم يُظهرون استخداماً أكبر للجهد المعرفي والموارد الانتباهية، مما يعد مؤشراً على انخفاض الكفاءة، وليس بالضرورة تدهوراً في فعالية الأداء.

وتشير النظرية أيضاً إلى أن التأثير السلبي للقلق على كفاءة المعالجة يكون أكثر بروزاً في المهام التي تستنزف سعة الذاكرة العاملة وتطلب معالجة معلومات متعددة، لأن زيادة الجهد في المهمة الأساسية تقلل الموارد المتبقية للمعالجة الثانوية، مما يؤثر على سرعة الاستجابة والتحكم في الانتباه.

وتفترض نظرية كفاءة المعالجة أنه عندما يشعر الفرد بالقلق، فإن الانشغال بالقلق يستهلك موارد الذاكرة العاملة المتاحة لأداء المهمة، مما يضعف كفاءة المعالجة أكثر من جودة الأداء الفعلي. وتُعرف الكفاءة بأنها العلاقة بين جودة الأداء والجهد المبذول، بحيث يؤدي استنزاف الموارد بسبب القلق إلى انخفاض الكفاءة حتى لو بقي الأداء الفعلي ثابتاً.

وتوضح النظرية أن القلق لا يقلل فقط من السعة المتاحة للعملية المعرفية الأساسية، بل أيضاً يؤدي إلى زيادة الجهد المعرفي لتعويض هذا النقص في الموارد، حيث يحاول الفرد بذل جهد إضافي للحفاظ على مستوى الأداء، وهو ما يظهر بشكل واضح في زيادة الجهد الذهني حتى في المهام التي لا تظهر فيها فروق في جودة النتائج.

ترتبط النظرية بين انخفاض كفاءة المعالجة والوظائف التنفيذية في الذاكرة العاملة، إذ تصبح المهام التي تتطلب استرجاع المعلومات أو التنقل بين المهام أكثر صعوبة عند وجود قلق عالي، لأن القلق يسحب الموارد التنفيذية اللازمة لتنشيط المعلومات غير المهمة والتحويل السريع بين السياقات المختلفة.

ووفقاً للنظرية، يكون تأثير القلق على كفاءة المعالجة أكثر وضوحاً في المواقف التي تضع أعباء عالية على الذاكرة العاملة، مثل مهام اتخاذ القرار المعقدة أو المهام التي تتطلب ترتيب معلومات متعددة، حيث يتوجب على الفرد توزيع موارد الانتباه بين العناصر المتعددة، ما يؤدي إلى ضعف الكفاءة حين تكون السعة المعرفية مستنزفة بسبب القلق (Eysenck & Calvo, 1992: 409 – 418).

وأظهرت الدراسات التطبيقية أن النظرية تتبأت بنتائج انخفاض كفاءة المعالجة في البيئات الرياضية والتنافسية، إذ وجدت أبحاث في سياقات الأداء تحت الضغط أن الأفراد ذوي مستويات القلق المرتفعة أنفقوا جهداً أكبر للحفاظ على الأداء، ما ينعكس في زيادة زمن الاستجابة ومؤشرات الجهد دون تحسن في جودة النتيجة، وهو ما يدعم الفرضية الأساسية للنظرية حول تأثير القلق على كفاءة المعالجة (Williams, Vickers & Rodrigues, 2002: 438).

ثانياً: نظرية التحكم الانتباهي (Attention Control Theory – ACT):

طوّرت هذه النظرية بشكل أساسي عالماً النفس مايكل آيسينك (Michael W. Eysenck) ونازانين دراكشان (Nazanin Derakshan) في عام ٢٠٠٧، كَتَبُورَ لنظرية سابقة عُرفت باسم "نظرية كفاءة المعالجة" (Processing Efficiency Theory)، وتعرف أيضاً باسم النموذج المعرفي-المهاراتي (Cognitive-Motivational Model) (Eysenck & Derakshan, 2007: 336).

تُقدم نظرية التحكم الانتباهي إطاراً لفهم كيفية تأثير القلق (سواء كان قلق سمة أو قلق حالة) على الأداء المعرفي من خلال تعطيل آليات التحكم الانتباهي، فهي تتحدث بشكل مفصل عن العلاقة بين الانتباه والمهارات (Derakshan & Eysenck, 2009: 416).

وتعتمد نظرية التحكم الانتباهي على فرضية وجود نظامين انتباهيين (الأنظمة الانتباهية الثنائية Two Attentional Systems) رئيسيين في الدماغ يتصارعان على الموارد وهما:

١. النظام الانتباهي الموجه بالهدف (Goal-Directed Attentional System): أي "التحكم من الأعلى للأسفل" (Top-Down): وهو النظام المسؤول عن التحكم الواعي والإرادي في الانتباه، وهذا النظام يُستخدم لتنفيذ الأهداف المحددة، مثل التركيز على مهمة معينة، فتتذكر التعليمات، وتتجاهل المشتتات غير ذات الصلة. وهذا النظام يتطلب وظائف تنفيذية (Executive Functions) مثل وظيفة الكبت Inhibition (أي يصبح الشخص أقل قدرة على كبت أو تجاهل الأفكار المُشتتة أو

المُحفّزات غير الضرورية للمهمة (مثل الأفكار القلقة الداخلية)) ووظيفة التحويل Shifting (أي) يصبح الشخص أقل قدرة على تحويل الانتباه بمرونة بين المهام أو بين أجزاء المهمة الواحدة).

٢. النظام الانتباهي الموجه بالمحفّز (Stimulus-Driven Attentional System): أي "التحكم من الأسفل للأعلى" (Bottom-Up): وهو النظام المسؤول عن الاستجابة التلقائية للمحفّزات البارزة أو الملفتة في البيئة، خاصة تلك التي تحمل دلالة عاطفية قوية (مثل التهديد)، ويتدخل هذا النظام تلقائياً ويسحب الانتباه بسرعة نحو الإشارات البارزة. أي يؤدي نظام السيطرة الموجهة بالمحفّزات إلى زيادة تأثير التحيز الانتباهي نحو التهديد، حيث يجذب الانتباه تلقائياً وبقوة إلى أي معلومات سلبية أو مهددة، ويصبح "مُعلّقاً" عليها (Eysenck & Derakshan, 2007:338).

وتفترض النظرية أن القلق يؤدي إلى خلل في عمل النظام الموجه بالهدف (النظام الإرادي)، مما يسمح للنظام الموجه بالمحفّز (النظام التلقائي) بالسيطرة، مما يؤدي إلى انخفاض كفاءة التحكم (Impaired Attentional Control) فيضعف القلق قدرة الفرد على استخدام وظائف التحكم التنفيذي (Derakshan & Eysenck, 2009:419).

ويشير مايكل ونازانين أن الانحياز الانتباهي يشير إلى ميل الفرد للتركيز بشكل انتقائي على أنواع معينة من المحفزات في البيئة، مع تجاهل أو تقليل الانتباه لأنواع أخرى، هذا التركيز الانتقائي يحدث غالباً بشكل تلقائي، ويتأثر بالحالة العاطفية للفرد وتجاربه السابقة وتوقعاته (Eysenck & Derakshan, 2007:339). ويتأثر الانحياز الانتباهي بعدة عوامل نفسية، ومعرفية، وانفعالية تحدد كيفية توجيه الانتباه واستجابته للمحفّزات في البيئة. من أهم هذه العوامل:

أولاً: الحالة الانفعالية للفرد: مثل القلق أو الخوف، حيث أظهرت الدراسات أن القلق يعزز الانحياز نحو المحفزات السلبية أو المهددة، ويقلل القدرة على كبت المحفزات غير المرتبطة بالمهمة، أذ يؤدي القلق إلى ضعف النظام الانتباهي الموجه بالهدف وزيادة سيطرة النظام الموجه بالمحفز، ما يخلق تركيزاً انتقائياً على المعلومات السلبية.

ثانياً: الدوافع والأهداف الشخصية: إذ يحدد اهتمام الفرد بأهداف محددة أي المحفزات التي سيعطيها أولوية، ويؤثر هذا على التوزيع الانتقائي للانتباه وظهور الانحياز الانتباهي وفق الأولويات الذاتية أو أهداف المهمة (Eysenck & Derakshan, 2007:339).

ثالثاً: الخبرة السابقة والتعلم: إذ يميل الأفراد إلى الانتباه للمحفزات التي تحمل دلالات مألوفة أو مرتبطة بتجاربهم السابقة، فالأشخاص الذين تعرضوا لمواقف تهديدية أو صراعية متكررة قد يصبح لديهم انحياز تلقائي نحو إشارات التهديد، حتى لو لم تكن ذات خطورة حقيقية.

رابعاً: العوامل البيئية والسياقية: مثل كثافة المعلومات، درجة التشبث، وطبيعة المهمة المطروحة. فكلما ازدادت المشتتات أو تعقدت المهمة، زاد احتمال ظهور الانحياز الانتباهي نحو محفزات معينة على حساب معلومات أخرى مهمة لاتخاذ القرار (Derakshan & Eysenck, 2009:419).

خامساً: السمات الشخصية: مثل درجة الانفتاح أو العصابية، حيث تؤثر هذه السمات على كيفية توجيه الانتباه ومدى الثبات الانتباهي في مواجهة محفزات متعددة. فالأفراد ذوو مستوى عالٍ من العصابية يكون لديهم ميل أكبر للتركيز على المخاطر المحتملة والتفاصيل السلبية (Eysenck & et.al, 2007:340).

وتظهر هذه العوامل مجتمعة في كيفية ظهور الانحياز الانتباهي ضمن ثلاث مكونات رئيسية: الاكتشاف المعزز (Vigilance)، صعوبة فك الارتباط (Difficulty Disengagement)، والتجنب (Avoidance)، وهي كلها تحدد كفاءة الانتباه في معالجة المعلومات وتوجيه السلوكيات الفردية (Derakshan & Eysenck, 2009:422).

تؤكد هذه النظرية أن الانحياز الانتباهي ينقسم إلى ثلاث مكونات هي:

- الاكتشاف المُعزَّز (اليقظة) (Vigilance / Engagement): يشير إلى ميل الأنظمة الانتباهية إلى الانتقال بسرعة إلى المحفزات المهددة، أي يشير إلى الملاحظة الفورية أو التركيز السريع على إشارات الغضب أو التهديد.
 - صعوبة فك الارتباط (Difficulty Disengagement): يشير إلى ميل الانتباه للبقاء "مُعلقاً" على المحفز المهدد بمجرد اكتشافه، أي يشير إلى صعوبة تحويل التركيز بعيداً عن الكلمات الهجومية أو الإساءة.
 - التجنب (Avoidance): يشير إلى تجنب نشط للمحفزات المهددة على المدى الطويل، خاصة في مراحل القلق الشديد أو التعرض المزمن للتهديد (Eysenck & Derakshan, 2007:340).
- وأن العناصر الأساسية المتعلقة بالانحياز الانتباهي هي:

١. الانتقائية: العقل البشري لديه قدرة محدودة على معالجة المعلومات، لذلك يقوم بتصفية المحفزات المحيطة. وان الانحياز الانتباهي هو الطريقة التي يقرر بها العقل ما يجب التركيز عليه وما يجب تجاهله.

٢. المحفزات العاطفية: غالبًا ما يرتبط الانحياز الانتباهي بالمحفزات ذات المحتوى العاطفي القوي، سواء كانت سلبية (مثل التهديد، الغضب) أو إيجابية (مثل السعادة، المكافأة). ويرى كل من مايكل ونازانين الى أن الانحياز الانتباهي يتضمن التحيز العدواني في التفسير (Hostile Attribution Bias) الذي يشير الى تفسير الإشارات المحايدة أو الإشارات الغامضة كتهديد مما يعزز من الانحياز للانتباه لها (Derakshan & Eysenck, 2009:422).

وتتعدد الميكانيزمات والاستراتيجيات التي يستخدمها الأفراد للتحكم بالانحياز الانتباهي وتحسين فعالية معالجة المعلومات، ويعتمد اختيار الاستراتيجية على طبيعة المهمة ومستوى الانتباه المطلوب وهذه الاستراتيجيات هي:

أولاً: الاستراتيجيات السياقية والتنظيمية (Contextual Strategies): والتي تشمل تنظيم بيئة العمل لتقليل المشتتات، إدارة الإضاءة، الصوت، والمهام المتداخلة، بما يتيح للفرد تركيز انتباهه على المعلومات الأساسية ويقلل من تأثير الانحياز التلقائي للمحفزات غير المهمة.

ثانياً: التحكم الواعي والانتباه الموجّه بالهدف (Top-Down Control): حيث يتم توجيه الانتباه بشكل إرادي نحو المعلومات ذات الصلة بالمهمة مع كبت المحفزات المشتتة، وتعد هذه الاستراتيجية أساسية في إدارة الانحياز الانتباهي، خصوصاً عند مواجهة محفزات سلبية أو مهددة، إذ تقلل من تأثير النظام الموجّه بالمحفز وتزيد من التركيز على الهدف المطلوب (Eysenck & Derakshan, 2007:328).

ثالثاً: استراتيجيات إدارة الانفعال (Emotion Regulation): مثل تقنيات التنفس العميق، إعادة تقييم المواقف، أو التحكم في القلق، إذ أن تقليل التوتر والانفعال السلبي يساهم في زيادة فعالية النظام الانتباهي الموجّه بالهدف، وبالتالي تقليل الانحياز نحو المحفزات السلبية أو المهددة.

رابعاً: استخدام المؤشرات والمحفزات الخارجية (External Cues): مثل القوائم، الإشارات المرئية أو الصوتية، التي تساعد على تفعيل الانتباه وتوجيهه نحو المعلومات المهمة، وتعمل كآلية لتقليل الانحياز نحو المحفزات غير المرتبطة بالمهمة (Derakshan & Eysenck, 2009:418).

خامساً: التدريب المعرفي والتمارين الانتباهية (Cognitive Training): والذي يشمل تمارين مثل الانتباه المتعدد المهام، التدريبات على التركيز والانتباه الانتقائي، وأساليب التأمل الذهني، إذ ثبت أن التدريب المنتظم يعزز القدرة على إدارة الانتباه وتخفيف الانحياز الانتباهي، ويزيد من المرونة في توزيع الانتباه بين المحفزات المختلفة (Eysenck & et.al,2007:344).

توضح هذه الميكانيزمات والاستراتيجيات أن التحكم في الانحياز الانتباهي عملية متعددة الأبعاد، تشمل العقل، الانفعال، والسياق البيئي، وهي أساس لفهم كيفية تحسين الأداء المعرفي، واتخاذ القرار، والتفاعل الاجتماعي في مختلف المواقف (Derakshan & Eysenck,2009:422).

مناقشة النظريات

يمكن القول بأن **نظرية كفاءة المعالجة** الأساس الذي بنيت عليه لاحقاً نظرية التحكم الانتباهي، وتركز النظرية على العلاقة بين القلق والأداء المعرفي، بينما **نظرية التحكم الانتباهي** لآيسينك ودراكشان، هما أول من اشارا الى وجود نظامين انتباهيين رئيسيين في الدماغ يتصارعان على الموارد، و اشارا الى أن الانحياز الانتباهي يتأثر بعدة عوامل نفسية، معرفية، وانفعالية تحدد كيفية توجيه الانتباه واستجابته للمحفزات في البيئة، وأوضحا مكونات الانحياز الانتباهي، اضافة الى أنهم أوضحا الميكانيزمات والاستراتيجيات التي يستخدمها الأفراد للتحكم بالانحياز الانتباهي، لذا أن نظرية التحكم الانتباهي هي الأكثر قبولاً وانتشاراً اليوم، والأكثر استخداماً وانتشاراً في الدراسات النفسية، الأمر الذي يجعله مناسباً بوصفها النظرية المتبناة في الدراسة الحالية، وعلى هذا الأساس اعتمدت الباحثة في بناء المقياس وتفسير النتائج **نظرية التحكم الانتباهي** وذلك للأسباب التالية:

- اثرت مفهوم الانحياز الانتباهي بشكل علمي متعمق.
- وضعت تعريف صريح وواضح ودقيق للانحياز الانتباهي.
- تتميز النظرية ببناء مفاهيمي واضح، حيث تُحدّد مكونات الانحياز الانتباهي بشكل دقيق.

الفصل الثالث

منهجية البحث وإجراءاته

أولاً: منهج البحث

ثانياً: مجتمع البحث

ثالثاً: عينة البحث

رابعاً: أدوات البحث

خامساً: التطبيق النهائي

سادساً: الوسائل الإحصائية

منهجية البحث وإجراءاته

يتضمن هذا الفصل تحديد المنهج المستعمل في البحث الحالي وإجراءاته من حيث تحديد مجتمعه واختيار عينته وإجراءات بناء أداتي البحث وتحديد الوسائل الإحصائية التي استعملت في استخراج النتائج وعلى النحو الآتي:

• منهجية البحث:

لما كان البحث الحالي يستهدف تعرف العلاقة بين متغيرين، لذا فإن منهج البحث الوصفي يُعد الأنسب في الدراسات الارتباطية، حيث إن المنهج الوصفي يقوم على تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها واتجاهاتها (الدليمي وصالح، ٢٠١٤، ١٤٨). وقد اعتمدت الباحثة المنهج الوصفي (الدراسة الارتباطية) منهجا علميا، كونه يهتم بدراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ثم العمل على وصفها وصفا كميا وكيفيا، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي يعطي وصفا رقميا يوضح مقدار الظاهرة أو حجمها أو ارتباطها مع الظواهر الأخرى (عبيدات وآخرون، ١٩٩٦، ٢٨٦) إضافة الى ذلك فإن هذا المنهج لا يقتصر على جمع البيانات وتبويبها فقط، بل يتضمن التفسير المنطقي للظاهرة (بركات، ٢٠٠٦، ٦٢).

• إجراءات البحث:

اولا: مجتمع البحث:

يقصد بمجتمع البحث: كل الأفراد الذين يحملون بيانات الظاهرة التي هي في متناول البحث والدراسة (داود وعبد الرحمن، ١٩٩٠، ٦٦)، ويمكن ان يقال أيضاً انها المجموعة الكلية ذات العناصر التي يسعى الباحثة إلى تعميم النتائج ذات العلاقة بالمشكلة عليها (عودة وفتحي، ١٩٩٢، ١٥٩)، وقد تحدد مجتمع البحث الحالي بضباط الأجهزة الأمنية في محافظة بغداد للعام (٢٠٢٦) والبالغ عددهم [] بواقع [] من الذكور وبنسبة (٩٧,٦٣%) و [] من الإناث وبنسبة (٢,٣٧%). والتي تم الحصول عليها بموجب كتاب تسهيل المهمة^١ الصادر من جامعة القادسية.

١ تم الحصول على مجتمع البحث بموجب كتاب تسهيل المهمة ذي العدد (٩٢٣) في ٣/٣/ ٢٠٢٦ (ملحق ١).

ثانيا: عينة البحث:

يقصد بالعينة جزءاً من مجتمع معين، يمثل خصائص ذلك المجتمع، ويلجأ اليه الباحثون اختصاراً للمال والجهد والوقت (داود وعبد الرحمن، ١٩٩٠، ٧٨)، وينبغي ان يتم اختيار العينة بناءً على إجراء يسمح لنا ان نقدر الدرجة التي يُعد فيها أفراد العينة ممثلين للمجتمع الذي تم انتقائهم منه فيما يتعلق ببعض المتغيرات ذات الصلة بالبحث أو الدراسة التي نحن بصدد التخطيط للقيام بها (البطش وفريد، ٢٠٠٧، ٩٥). لذا لجأت الباحثة إلى اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية من ضباط الأجهزة الأمنية في محافظة بغداد للعام (٢٠٢٦) من الذكور فقط، فعلى الرغم من أن مجتمع البحث يشتمل على (٥٥٠٠) من الإناث بنسبة (٢٠.٣٧%)، إلا أن الباحثة اقتصرت في عينتها على الذكور فقط، وذلك نظراً لضآلة تمثيل الإناث نسبياً في مجتمع الدراسة، ولصعوبة وصول الباحثة لعدد كافٍ من الإناث في وحدات معينة نظراً لطبيعة توزيعهن الإداري أو المكاني، ولرغبة الباحثة في دراسة المتغيرات (الانحياز الانتباهي وأساليب إدارة الصراع) لدى الفئة التي تشكل القوام الأكبر للعمل الميداني المباشر، وضماناً لتجانس العينة في مواجهة التحديات الأمنية الموصوفة.

لذا تم اختيار (٤٠٠)^٢ من ضباط الأجهزة الأمنية في بغداد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية من مجتمع الذكور البالغ عددهم ()، وبذلك بلغت نسبة العينة (٠.١٨%) من مجتمعها الأصلي، ويُعد هذا العدد كافياً وممثلاً إحصائياً استناداً إلى المعايير العلمية لتحديد حجم العينات في المجتمعات الكبيرة، فوفقاً لجدول كريفيجي ومورجان (Krejcie & Morgan)، فإن أي مجتمع يزيد عن (١٠٠,٠٠٠) يتطلب عينة قدرها (٣٨٤) فرداً لتمثيله بصدق (Krejcie & Morgan, 1970:607).

ثالثاً: اداتا البحث:

تطلب تحقيق أهداف البحث تهيئة أدوات لقياس متغيري البحث المتمثلين بـ (أساليب إدارة الصراع، الانحياز الانتباهي) لدى ضباط الأجهزة الأمنية، سعت الباحثة للحصول على مقاييس معدة مسبقاً لقياس أساليب إدارة الصراع، والانحياز الانتباهي، إلا أنها لم تتمكن من الحصول على مقاييس محلية أو عربية معدة مسبقاً لقياس هذين المتغيرين، لذا استلزم القيام ببناء أداة لقياس أساليب إدارة الصراع واخرى لقياس

^٢ عينة البحث هي ذاتها في البناء والتطبيق.

الانحياز الانتباهي، وهناك مجموعة من الخطوات الأساسية التي يجب أن تسير وفقها عملية بناء وإعداد المقاييس النفسية وهي كما يأتي:

- التخطيط للمقياس (تحديد المفهوم ومجالاته وفق النظرية المعتمدة في الدراسة).
 - وضع فقرات كل مجال من مجالات المقياس وصياغتها.
 - عرض المقياس بصيغته الأولية على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص للحكم على مدى صلاحية الفقرات في قياس ما وضعت لقياسه.
 - تطبيق الصورة الأولية من المقياس على عينة محدودة من المجتمع الأصلي (التجربة الاستطلاعية) وذلك لمعرفة مدى وضوح تعليماته وفقراته والمدة الزمنية الكافية للإجابة عليه.
 - تطبيق المقياس على عينة البناء على أن تكون ممثلة لمجتمع البحث.
 - إجراء التحليل الإحصائي للفقرات. (محمد، ٢٠١٢، ٦٠-٦١).
- وفيما يأتي الإجراءات التي اتبعتها الباحثة في بناء المقاييس:

أولاً: أساليب إدارة الصراع:

١. التخطيط للمقياس (تحديد المفهوم وفق النظرية المعتمدة في الدراسة).

لكي يكون المقياس دقيقاً في قياسه لابد أن نحدد السلوك المراد قياسه بشكل واضح ودقيق تجنباً لأي تداخل قد يحدث بين سلوك وآخر، وبعد اطلاع الباحثة على أدبيات الموضوع والدراسات السابقة، اعتمدت الباحثة على نظرية توماس وكيلمان (١٩٧٦) إطاراً نظرياً في بناء المقياس، وهذا الإجراء يؤكد عليه كرونباخ (Cronbach, 1970) من خلال تحديد الإطار النظري والمفاهيم البنائية التي تعتمد عليها الباحثة وتستند إليها في عملية بناء المقياس ومن ثمَّ تحديد فقرات المقياس في ضوء المنطلقات النظرية والدراسات السابقة (Cronbach, 1970, 469)، لذا فقد اطلعت الباحثة على ما كتبه توماس وكيلمان في نظريتهم حول أساليب إدارة الصراع، وقد عرفاً أساليب إدارة الصراع أنماط سلوكية يتبعها الفرد للتعامل مع الصراع وتعتمد على كيفية توازن الفرد بين التأكيد الذاتي (الاهتمام بالذات/الأهداف) والتعاون (الاهتمام بالآخرين/العلاقة) (Thomas & Kilmann, 1974: 233).

٢. وضع وصياغة فقرات المقياس.

لإعداد فقرات المقياس قامت الباحثة بما يلي:

- تبني نظرية توماس وكيلمان (1974) Thomas & Kilmann لصياغة فقرات تتناسب مع المتغير .
- اطلعت على الادبيات المتناولة للمتغير .
- تطبيق استبيان استطلاعي مفتوح على عينة بلغت (٢٥) من ضباط الأجهزة الأمنية في محافظة بغداد (ملحق ٢) ثم قامت الباحثة بعد توزيع الاستبيان وجمعه شخصياً، والقيام بتحليل محتواها والأخذ ببعض الأفكار وصياغتها بشكل فقرات الى تضمينها المقياس بصورته الاولى.
- ومن خلال اطلاع الباحثة على الإطار النظري المتبنى وبعض الدراسات السابقة التي تناولت المتغير وبما يتفق مع الإطار النظري إضافة الى أفكار الأستاذ المشرف، تم صياغة (٣٠) فقرة بصورتها الأولية لقياس أساليب إدارة الصراع، وتكون الاجابة عليها وفق تدرج خماسي. وعند صياغة الفقرات تم مراعاة ما يأتي:

✚ أن تكون الفقرة قصيرة.

✚ معبرة عن فكرة واحدة وتفسير واحد.

✚ ثلاث الفقرات طبيعة أفراد العينة.

✚ واضحة وغير مبهمة بالنسبة الى المستجيب.

✚ ذات صلة بالأسلوب المراد قياسه (الزوبعي وآخرون، ١٩٨٠، ٦٩).

وقد تم اعتماد أسلوب ليكرت في وضع بدائل الاجابة لفقرات مقياس أساليب إدارة الصراع، وذلك للأسباب الآتية:

- كونه الاسلوب المعتمد في الكثير من الدراسات والمقاييس النفسية، حيث لا يحتاج الى جهد كبير في حساب قيم الفقرات واوزانها، وغالبا ما يكون ذا درجة ثبات عالية (عيسوي، ١٩٧٤، ٣٩١).
- تتيح الفرصة أمام المستجيب بان يؤشر على ما ينطبق عليه في كل فقرة من فقرات المقياس.
- يتميز بسهولة حساب درجات الفقرات والدرجة الكلية ومقارنتها بغيرها من الدرجات.
- الكشف عن الفروق الفردية خاصه إذا كان عدد أفراد العينة كبيراً (علام، ٢٠٠٠، ٥٣٩-٥٤٣).

ووفقاً لذلك فقد وضعت الباحثة بدائل خماسية تتناسب مع المستوى التعليمي لمجتمع البحث وهي (تنطبق عليّ دائماً، تنطبق عليّ غالباً، تنطبق عليّ احياناً، تنطبق عليّ نادراً، لا تنطبق عليّ ابداً)، وحين تكون إجابة ضباط الأجهزة الأمنية على الفقرات الإيجابية بـ (تنطبق عليّ دائماً) تعطى له خمس درجات

وعندما تكون اجابته على البديل (لا تنطبق عليّ ابدأ) تعطى له درجة واحدة، وبالعكس للفقرات العكسية. ووضعت الباحثة تعليمات واضحة للمقياس، وطُلبت من المستجيب الإجابة عن فقرات المقياس بكل صراحة ودقة، وإن المستجيب غير مكلف بذكر اسمه، وإن الإجابة لن يطلع عليها أحد سوى الباحثة، وهي لأغراض البحث العلمي، حتى يطمئن المستجيبين على سرية اجاباتهم، وأنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة بقدر ما تعبر عن رأيه.

٣. التحليل المنطقي للفقرات (صلاحية فقرات المقياس):

يعد التحليل المنطقي للفقرات ضرورياً في بداية إعداد الفقرات لأنه يؤشر إلى تمثيل الفقرة ظاهرياً للسمة التي أعدت لقياسها (عبد الخالق، ١٩٩٣، ٨٤)، ومن الضروري فحص الفقرات فحصاً منطقياً من قبل الخبراء أو المحكمين للثبوت من مدى مطابقة شكلها الظاهري للسمة التي أعدت لقياسها قبل تحليلها إحصائياً لوجود علاقة بين التحليل المنطقي للفقرات وتحليلها إحصائياً، حيث أن الفقرة التي تكون مطابقة في شكلها الظاهري للسمة المراد قياسها تزداد قدرتها على التمييز وتزداد معاملات صدقها (الكبيسي، ٢٠٠١، ١٧٠)، وقد اشار أيبيل Ebel إلى أن أفضل وسيلة للتأكد من صلاحية الفقرات هي قيام عدد من المتخصصين بتقرير صلاحيتها لقياس الصفة التي وضعت من أجلها (Ebel, 1972, 555).

ويعتبر عرض المقياس وفقراته على مجموعة من المحكمين المختصون في مجال البحث المراد إنجازه من الوسائل المهمة في مجال القياس النفسي (الزوبعي، ١٩٨١، ٣٣)، واستناداً إلى ذلك فقد عُرضت فقرات المقياس على عدد من المحكمين المتخصصين في ميدان علم النفس، والبالغ عددهم (١٢) (ملحق ٣) لإبداء رأيهم فيما يخص:

- صلاحية الفقرات لقياس ما وضعت لأجله.

- ملائمة بدائل الإجابة.

- اجراء ما يروونه مناسباً من (حذف أو إضافة أو تعديل) وباعتماد نسبة (٨٠%) وأكثر من اراء المحكمين لقبول الفقرة أو رفضها، إذ أن هذا الإجراء يجعل الباحثة مطمئن إلى آرائهم سواء أكان بقبول الفقرة أو رفضها (الكبيسي، ٢٠١٠، ٢٦٥)، وقد بلغت فقرات المقياس بصيغتها الاولى (٣٠) فقرة لأساليب إدارة الصراع (ملحق ٤)، وبناءاً على آراء المحكمين ومقترحاتهم قامت الباحثة بتعديل صياغة بعض الفقرات

(ملحق ٥)، وتم لإبقاء على فقرات المقياس (٣٠) فقرة، كما حصلت موافقتهم على تعليمات المقياس وبدائل الإجابة، وبهذا الإجراء بقي مقياس أساليب إدارة الصراع مكون من (٣٠) فقرة، وجدول (١) يبين ذلك.

جدول (١)

آراء الخبراء حول صلاحية مقياس أساليب إدارة الصراع

ت	الفقرات	الموافقون		الرافضون	
		النسبة	التكرار	النسبة	التكرار
١	٣، ١٢، ١٣، ١٥، ١٦، ١٧، ٢٥، ٢٤، ٢٦، ٢٧، ٣٠	١٠٠ %	١٢	صفر %	صفر %
٢	١، ٢، ٤، ٥، ٨، ١٠، ١٩، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٦، ٧، ٩، ١١، ١٤، ١٨، ٢٠، ٢٨، ٢٩	٩١، ٦٦ %	١١	١	٨، ٣٣ %

٤. التطبيق الاستطلاعي الأولي:

تُعد تعليمات المقياس بمثابة الدليل الذي يسترشد به المستجيب أثناء استجابته لفقرات المقياس، لذا روعي عند بناء المقياس أن تكون التعليمات مبسطة ومفهومة، ولكي تكون الإجابات صريحة أشير في التعليمات إلى أن ما سيحصل عليه الباحثة من معلومات هي لأغراض البحث العلمي فحسب، لذا لم تتضمن صفحة التعليمات فقرة خاصة باسم المفحوص بما يطمئنه، ويخفف من عامل المرغوبية الاجتماعية (جون وروبرت، ١٩٨٢، ٢٣٤)، فضلاً عن ذلك تشير تلك الأدبيات إلى ضرورة عدم الإشارة إلى اسم المقياس أو الهدف منه بما يقلل من احتمالات تزيف الإجابة (فائق ومحمود، ١٩٧٢، ٥١٨).

وعندما يرغب الباحثة في معرفة مدى وضوح التعليمات وفقرات المقياس من حيث الصياغة والمعنى ومدى فهم المستجيبين لفقرات المقياس وبدائله، والتعرف على الصعوبات التي تواجههم في الإجابة وكذلك الوقت المستغرق للإجابة، لا بد له من إجراء التطبيق الاستطلاعي الأول، إذ يشير المختصون في مجال القياس النفسي في هذا المجال إلى ضرورة معرفة فهم العينة المستهدفة إلى تعليمات المقياس ومدى وضوح فقراته لديهم (فرج، ١٩٨٠، ١٦٠) ولهذا قامت الباحثة بتطبيق المقياس (ملحق ٦) على عينة عشوائية استطلاعية بلغت (٢٠) من ضباط وزارة الداخلية، وتمت الإجابة بحضور الباحثة بعد أن طلبت منهم إبداء

ملاحظاتهم حول وضوح فقرات المقياس وصياغتها وطريقة الإجابة عنها، وفيما إذا كانت هناك فقرات غير مفهومة، وتبين من هذا التطبيق أن فقرات المقياس وتعليماته كانت واضحة وليس هناك حاجة لتعديلها، وكان الوقت المستغرق للإجابة يتراوح بين (٩-١٢) دقيقة.

٥. التحليل الاحصائي للفقرات:

يعد التحليل الاحصائي من الشروط الأساسية في عملية بناء المقاييس كونه يكشف عن الفقرات ذات الخصائص الجيدة ويستبعد الفقرات غير المناسبة اذ ان دقة ووضوح المقياس يعتمد على دقة ووضوح فقراته على حد كبير (ربيع، ١٩٩٤، ١٤)، كما ان المختصون في مجال القياس النفسي يشيرون الى اسلوبين شائعين في عملية التحليل الاحصائي يتمثلان بأسلوب المجموعتين الطرفيتين (الاتساق الخارجي) وأسلوب ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية (الاتساق الداخلي) (عبد الرحمن، ١٩٨٣، ٨٥)، وقد استعملتهما الباحثة لهذا الغرض وكما يأتي:

أ. المجموعتين الطرفيتين Contrasted Groups (الاتساق الخارجي):

إن الهدف الأساس من تحليل الفقرات هو الحصول على بيانات يتم بموجبها حساب القوة التمييزية لفقرات المقياس، والقوة التمييزية تشير الى مدى قدرة الفقرة على التمييز بين الأفراد المميزين في الصفة التي يقيسها المقياس، وبين الأفراد الضعاف في الصفة نفسها، ومن ثم فهي تعمل على الإبقاء على الفقرات الجيدة في المقياس (Eble, 1972, 392)، ويكاد يتفق أصحاب القياس النفسي على أن القوة التمييزية للفقرات ومعاملات صدقها من أهم الخصائص القياسية التي ينبغي التحقق منها في المقاييس النفسية (المصري، ١٩٩٩: ٩٢).

ويقوم هذا الاجراء على اختبار درجات ضباط الأجهزة الأمنية على كل فقرة من فقرات المقياس، وذلك بهدف معرفة قدرتها على تمييز الفروق الفردية بين مجموعتين من ضباط الأجهزة الأمنية، تتمثل بالمجموعة العليا التي تسجل أعلى الدرجات على مقياس أساليب إدارة الصراع، في حين تتمثل الثانية بالمجموعة الدنيا التي تسجل أدنى الدرجات على هذا المقياس، وبهذا فإن عملية إجراء تحليل فقرات المقياس تبقى على الفقرات المميزة، وتستبعد الفقرات غير المميزة التي تعدها غير صادقة (عبد الرحمن، ١٩٨٣: ٨٥).

ولحساب القوة التمييزية لكل فقرة من فقرات مقياس أساليب إدارة الصراع، قامت الباحثة بما يأتي:

- تطبيق المقياس (ملحق ٦) على عينة التحليل البالغة (٤٠٠) من ضباط الأجهزة الأمنية تم سحبهم بالطريقة العشوائية.
- بعد تصحيح اجابات المفحوصين وحساب الدرجة الكلية لكل استمارة من مقياس أساليب إدارة الصراع، تم ترتيب الدرجات تنازلياً ابتداءً من أعلى درجة وانتهاءً بأدنى درجة.
- اختيار نسبة قطع لتحديد المجموعتين الطرفيتين، وتختلف النسب المعتمدة كمعيار لتحديد تلك المجموعتين، إذ اشارت انستازي Anastasia إلى أن النسبة المقبولة للقطع تتراوح بين (٢٥%-٣٣%) (Anastasi,1876,208), في حين أشار أيبيل Ebel إلى أن نسبة (٢٧%) تعد أفضل نسبة لتحديد المجموعتين الطرفيتين وذلك لأنه على وفق هذه النسبة يتم الحصول على عينة بأكبر حجم وأقصى تمايز ممكن (Ebel,1972,261). لذا تم اعتماد نسبة (٢٧%)، وقد بلغ عدد الاستمارات لكل مجموعة (١٠٨) استمارة، أي إن عدد الاستمارات التي خضعت للتحليل بلغت (٢١٦) استمارة، فقد تم اختيار نسبة (٢٧%) من الاستمارات الحاصلة على أعلى الدرجات وسميت بالمجموعة العليا (١٠٨) استمارة، واختيار نسبة (٢٧%) من الاستمارات الحاصلة على أدنى الدرجات وسميت بالمجموعة الدنيا (١٠٨) استمارة.
- استخراج الوسط الحسابي والتباين لكلا المجموعتين العليا والدنيا على كل فقرة من فقرات مقياس أساليب إدارة الصراع، ومن ثم تطبيق الاختبار التائي (t. test) لعينتين مستقلتين لاختبار دلالة الفروق بين أوساط المجموعتين، وذلك لأن القيمة التائية المحسوبة تمثل القوة التمييزية للفقرة بين المجموعتين (مايرز، ١٩٩٠، ٣٥). وعُدَّت القيمة التائية المحسوبة مؤشراً الى تمييز كل فقرة من خلال مقارنتها بالقيمة الجدولية^٣ ويوضح جدول (٢) درجات القوة التمييزية لفقرات مقياس أساليب إدارة الصراع بطريقة المجموعتين الطرفيتين.

*القيمة التائية الجدولية عند مستوى (0.05) ودرجة حرية (214) تساوي (1.96).

جدول (٢)

القوة التمييزية لفقرات مقياس أساليب إدارة الصراع بطريقة المجموعتين الطرفيتين

التنافس					
رقم الفقرة	المجموعة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التائية المحسوبة	الدلالة
1	عليا	4.75	0.48	9.02	دالة
	دنيا	3.49	1.37		
2	عليا	4.67	0.51	10.55	دالة
	دنيا	3.61	0.91		
3	عليا	4.68	0.51	11.51	دالة
	دنيا	3.2	1.23		
4	عليا	4.4	0.7	14.37	دالة
	دنيا	2.57	1.12		
5	عليا	4.44	0.62	15.65	دالة
	دنيا	2.57	1.08		
6	عليا	4.52	0.68	10.64	دالة
	دنيا	3.1	1.21		
التعاون					
7	عليا	4.25	0.95	9.28	دالة
	دنيا	2.92	1.15		
8	عليا	4.61	0.65	11.53	دالة
	دنيا	3.12	1.17		
9	عليا	4.57	0.6	15.22	دالة
	دنيا	2.78	1.07		
10	عليا	4.62	0.56	11.29	دالة
	دنيا	3.18	1.21		
11	عليا	4.65	0.59	13.76	دالة
	دنيا	2.94	1.15		
12	عليا	4.49	0.69	12.10	دالة
	دنيا	3.04	1.04		
التجنب					
13	عليا	4.64	0.48	9.52	دالة

		1	3.62	دنيا	
دالة	11.06	0.54	4.47	عليا	١٤
		1.18	3.09	دنيا	
دالة	18.23	0.63	4.59	عليا	15
		0.99	2.54	دنيا	
دالة	15.76	0.68	4.41	عليا	16
		1.13	2.41	دنيا	
دالة	17.14	0.57	4.51	عليا	17
		1.06	2.52	دنيا	
دالة	12.11	0.59	4.47	عليا	18
		1.16	2.95	دنيا	
التكيف					
دالة	9.65	0.78	4.34	عليا	19
		1.26	2.97	دنيا	
دالة	14.64	0.8	4.1	عليا	20
		1.07	2.22	دنيا	
دالة	15.77	0.74	4.31	عليا	21
		1.08	2.31	دنيا	
دالة	13.79	0.6	4.54	عليا	22
		1.12	2.85	دنيا	
دالة	14.10	0.69	4.46	عليا	23
		1.01	2.81	دنيا	
دالة	11.33	0.74	4.36	عليا	24
		1.21	2.81	دنيا	
التسوية					
دالة	9.29	0.72	4.59	عليا	25
		1.17	3.36	دنيا	
دالة	16.20	0.52	4.63	عليا	26
		0.85	3.07	دنيا	
دالة	13.29	0.57	4.58	عليا	27
		1.04	3.06	دنيا	
دالة	16.58	0.6	4.71	عليا	28
		0.91	2.98	دنيا	
دالة	17.13	0.47	4.68	عليا	29

		0.96	2.92	دنيا	
		0.6	4.65	عليا	
دالة	15.35	1.09	2.81	دنيا	30

ومن الجدول أعلاه يتضح أن جميع الفقرات مميزة عند مقارنتها بالقيمة التائية الجدولية البالغة (1.96) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (214).

ب. علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس (الاتساق الداخلي):

ان الدرجة الكلية للمقياس تمثل قياسات محكية آنية من خلال ارتباطها بدرجة الأفراد على الفقرات، ومن ثم فإن ارتباط درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس يعني أن الفقرة تقيس المفهوم نفسه الذي تقيسه الدرجة الكلية (Lindauist,1957,286)، ويقصد به حساب ارتباط كل فقرة مع الدرجة الكلية للمقياس الذي ترتبط به لكل فرد من أفراد العينة، والهدف من هذا الاجراء هو معرفة فيما إذا كانت الاجابات بالنسبة للفقرات بعينها متسقة بطريقة معقولة مع اتجاه السلوك الذي تفترضه الدرجة، وبذلك تستعمل الدرجة الكلية للفرد على المقياس بوصفها محك داخلي في هذا التحليل، فتكون الفقرة صادقة اذا كان معامل الارتباط بينها وبين الدرجة الكلية دال معنوياً، وهذا يشير الى وجود علاقة حقيقية بين درجة كل فقرة بالمقياس والدرجة الكلية (Chiselli,1981:436)، وفي ضوء هذا المؤشر يتم الإبقاء على الفقرات التي تكون معاملات ارتباط درجاتها بالدرجة الكلية للمقياس دالة احصائياً (Anastasi,1976,154)، والمقياس الذي تُنتخب فقراته على وفق هذا المؤشر يمتلك صدقاً بنائياً، ومن مميزات هذا الأسلوب أنه يقدم مقياساً متجانساً في فقراته (Smith,1966,70)، وقد استعمل معامل ارتباط بيرسون لاستخراج العلاقة الارتباطية بين درجة كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية لـ (٤٠٠) استمارة وهي الاستثمارات ذاتها التي خضعت لتحليل الفقرات في ضوء المجموعتين الطريقتين، وتم استعمال معامل ارتباط بيرسون لاستخراج العلاقة الارتباطية بين درجة كل فقرة من فقرات مقياس أساليب إدارة الصراع والدرجة الكلية لـ (٤٠٠) استمارة، وعند موازنة قيم الارتباط مع قيمة معامل الارتباط الجدولية البالغة (0.098) عند مستوى (0.05) ودرجة حرية (٣٩٨) أتضح أن جميع معاملات الارتباط دالة احصائياً. وجدول (٣) يوضح معاملات ارتباط بيرسون بين درجة الفقرة والدرجة الكلية لمقياس أساليب إدارة الصراع:

جدول (٣)

معاملات ارتباط بيرسون بين درجة الفقرة والدرجة الكلية لمقياس أساليب إدارة الصراع

التنافس			التعاون			التجنب		
الفقرة	معامل الارتباط	الدالة	الفقرة	معامل الارتباط	الدالة	الفقرة	معامل الارتباط	الدالة
١	0.64	دالة	٧	0.49	دالة	١٣	0.45	دالة
٢	0.65	دالة	٨	0.60	دالة	١٤	0.55	دالة
٣	0.58	دالة	٩	0.66	دالة	١٥	0.74	دالة
٤	0.70	دالة	١٠	0.57	دالة	١٦	0.72	دالة
٥	0.71	دالة	١١	0.69	دالة	١٧	0.71	دالة
٦	0.54	دالة	١٢	0.59	دالة	١٨	0.61	دالة
التكيف			التسوية					
١٩	0.53	دالة	٢٥	0.57	دالة			
٢٠	0.68	دالة	٢٦	0.67	دالة			
٢١	0.66	دالة	٢٧	0.63	دالة			
٢٢	0.66	دالة	٢٨	0.65	دالة			
٢٣	0.62	دالة	٢٩	0.71	دالة			
٢٤	0.62	دالة	٣٠	0.67	دالة			

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع القيم ارتباطها بالدرجة الكلية دال احصائيا كونها أعلى من قيمة

الارتباط الجدولية البالغة (٠.٠٩٨) عند مستوى (٠.٠٥) ودرجة حرية (٣٩٨).

٦. الخصائص القياسية (السيكومترية) لمقياس أساليب إدارة الصراع:

يرى المختصون في مجال القياس النفسي ان اي مقياس نفسي لابد أن يتسم بمجموعة من الخصائص التي تشير إلى الدقة والصلاحية في قياس السمة المراد قياسها (عبد الرحمن، ١٩٨٣: ١٢٣)، ويؤكد علماء القياس النفسي، أن الصدق والثبات من أهم الخصائص السيكمترية التي تشير إلى أن المقياس يقيس ما أعد من أجله (عودة، ٢٠٠٢: ٢٣)، فالمقياس الصادق هو الذي يقيس ما أعد لقياسه، او يحقق الغرض الذي أعد من أجله، وان المقياس الثابت هو الذي يقيس بدرجة عالية من الدقة (عودة، ٢٠٠٢: ١٣٢)، لهذا قامت الباحثة باستخراج الخصائص القياسية الآتية:

أ. مؤشرات الصدق:

ان الصدق مفهوم يشير الى مدى قدرة فقرات المقياس في قياس ما أعد من أجله، حتى يستطيع أن يحقق الأغراض من بناءه او يقيس شيئاً اخر (فرج، ١٩٨٠: ٢٧٦)، أي ان الصدق يرتبط بالاستعمال او الغرض الذي صمم المقياس من اجله (ميخائيل، ٢٠١٦: ١٦٣) وتحقق صدق مقياس أساليب إدارة الصراع من خلال المؤشرات الآتية:

١. الصدق الظاهري Face Validity:

يتمثل هذا النوع من الصدق بالحكم على المظهر العام للمقياس في ضوء عرض فقرات المقياس وبدائله وتعليماته على مجموعة من المحكمين في مجال علم النفس والعلوم النفسية والتربوية، الذين يتصفون بالقاب علمية رصينة، وخبرة علمية مشهود لها، لغرض الحكم على كل فقرة من فقرات المقياس وتقدير مدى صلاحية فقرات المقياس لما وضع من أجله، إذ أن هذا الإجراء يجعل الباحثة مطمئناً إلى آرائهم ويأخذ بالأحكام التي يتفق عليها معظمهم أو بنسبة (٨٠%) فأكثر (الكبيسي، ٢٠١٠: ٢٦٥) وقد تحقق هذا النوع من الصدق في المقياس الحالي وذلك عندما عرضت فقراته على مجموعة من المحكمين المتخصصين في ميدان علم النفس، كما ذكر سابقاً.

٢. صدق البناء Construct Validity :

إن صدق البناء أكثر أنواع الصدق قبولاً، إذ يرى عدد كبير من المختصون أنه يتفق مع جوهر مفهوم Ebel للصدق من حيث تشبع المقياس بالمعنى العام (الأمام، ١٩٩٠: ١٣١)، ويهتم هذا النوع من الصدق

على تعرف مدى اتفاق المقياس مع نظرية معينة، بمعنى إذا توافر للمقياس صدق البناء فإن درجات هذا المقياس تعكس ما تقوله النظرية، ويعتبر هذا محاولة لأثبات صحة النظرية التي وضع المقياس على أساسها (سليمان ومراد، ٢٠٠٥: ٣٥٤). وتحقق هذا النوع من الصدق لمقياس أساليب إدارة الصراع عن طريق المؤشرات الاتية:

• أسلوب المجموعتين الطرفيتين، جدول (٣).

• ارتباط درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس، جدول (٤).

وتهتم الطرائق السابقة بمعرفة أن الفقرة أو المجال يقيسان المفهوم نفسه الذي يقيسه المقياس ككل، ويوفر هذا أحد مؤشرات صدق البناء (Lindquist, 1951: 282). وبما ان الباحثة قامت بتوظيف أفكار ومضامين النظرية في بناء المقياس، أي ان كل ما تؤمن به النظرية حولته الباحثة الى أفكار قابلة للمقياس ويعد هذا العمل صدقاً بنائياً او ما يسمى صدق المفهوم.

ب. مؤشرات الثبات (Reliability):

يعد الثبات شرط أساسي في المقاييس النفسية، ويقصد به الاتساق والدقة في أداء الافراد والاستقرار في النتائج، ويقصد به دقة المقياس، ويعرف إحصائياً بنسبة التباين الحقيقي إلى التباين الكلي، أو مربع معامل الارتباط بين العلامات الحقيقية والعلامات الظاهرية (عودة، ٢٠٠٥: ٤٢٩) ويعني أيضاً الدقة والاتساق في أداء الأفراد والاستقرار في النتائج عبر الزمن، فالمقياس الثابت يعطي النتائج نفسها إذا تم تطبيقه على الأفراد أنفسهم مرة ثانية (Baron, 1981: 418)، ولقد أشارت أدبيات القياس النفسي إلى إمكانية قياس الثبات بعدة طرائق، إذ يرى (كرونباخ) أن اتساق درجات الاستجابات يتم عبر سلسلة من القياسات منها:

• الاتساق الداخلي (Internal Consistency) والذي يتحقق إذا كانت فقرات المقياس تقيس المفهوم نفسه.

• الاتساق الخارجي (External Consistency) والذي يتحقق حينما يستمر المقياس في إعطاء النتائج نفسها إذا ما تم إعادة تطبيقه عبر مدة زمنية (Holt&Irving, 1971, 60).

وهكذا يبدو أن الفرق بين طريقتي الاتساق الداخلي والاتساق الخارجي، هو أن معامل الثبات في الطريقة الأولى يشير إلى التجانس بين الفقرات (حيث يقصد بالتجانس أن الفقرات تقيس مفهوماً واحداً)، في حين يشير معامل الثبات بطريقة إعادة الاختبار إلى درجة استقرار الأفراد في إجاباتهم على المقياس عبر فترة مناسبة من الزمن (الزوبعي وآخرون، ١٩٨١: ٣٣). وعليه قامت الباحثة باستخراج ثبات مقياس أساليب إدارة الصراع بتلك الطريقتين وكما يأتي:

أولاً: طريقة الاتساق الخارجي (الاختبار_ إعادة الاختبار Test- Test Retest)

هذه الطريقة تتضمن تطبيق المقياس على عينة من الأفراد، ثم إعادة تطبيق المقياس عليها مرة أخرى بعد مرور فترة مناسبة من الزمن، إذ يرى آدمز (Adams) أن إعادة تطبيق المقياس للتعرف على ثباته، يجب أن يكون خلال فترة لا تقل عن أسبوعين (Adams, 1964: 58).

ويتحقق الاتساق الخارجي عندما يعطي المقياس النتائج نفسها إذا تم إعادة تطبيقه عبر مدة زمنية، تقوم فكرة هذا الاجراء على تطبيق المقياس على مجموعة من الافراد ثم اجراء إعادة تطبيق للمقياس نفسه على المجموعة نفسها بعد مدة زمنية مناسبة وهكذا يحصل كل فرد على درجة في التطبيق الأول للمقياس وعلى درجة أخرى في التطبيق الثاني للمقياس، ثم يستخرج معامل الارتباط بينهما (عيسوي، ١٩٩٩: ٥٨)، ولقد قامت الباحثة بتطبيق مقياس أساليب إدارة الصراع لاستخراج الثبات بهذه الطريقة على عينة مكونة من (٢٥) من ضباط الأجهزة الأمنية، وبعد فترة أسبوعين من التطبيق الأول للمقياس تم إعادة تطبيق المقياس للمرة الثانية، وباستعمال معامل ارتباط بيرسون بين درجات التطبيقين تبين ان معامل ثبات هذه الطريقة بلغ على مقياس أساليب إدارة الصراع كما في جدول (٤):

جدول (٤) ثبات مقياس أساليب إدارة الصراع بطريقة الاتساق الخارجي

ت	المقياس	قيمة الثبات
1	التنافس	0.74
2	التعاون	0.77
٣	التجنب	0.79
٤	التكيف	0.72
٥	التسوية	0.78

وتعد هذه القيم مؤشراً على استقرار استجابات الأفراد على مقياس أساليب إدارة الصراع، حيث أن معامل الثبات الذي يمكن الاعتماد عليه كما يرى ليكرت (Likert) يكون من (٠.٦٢ - ٠.٩٣) (Lazarous, 1963:228), في حين يشير كرونباخ إلى أنه إذا كان معامل الارتباط بين التطبيق الأول والثاني (٠.٧٠) فأكثر، فإن ذلك يعد مؤشراً جيداً على ثبات الاختبار (عيسوي، ١٩٨٥: ٥٨).

ثانياً: طريقة الاتساق الداخلي (معامل الفاكرونباخ)

يشير معامل الثبات المستخرج بهذه الطريقة إلى الارتباط الداخلي بين فقرات المقياس (فيركسون، ١٩٩١: ٥٣٠)، إذ يعتمد هذا الأسلوب على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى (ثورندايك وهيغن، ١٩٨٩: ٧٩). ولحساب الثبات بهذه الطريقة تم استعمال معادلة الفاكرونباخ لمقياس أساليب إدارة الصراع وعلى العينة الكلية ال (٤٠٠)، والجدول (٥) يوضح ذلك.

جدول (٥) ثبات مقياس أساليب إدارة الصراع بطريقة الاتساق الداخلي

ت	المقياس	قيمة الثبات
1	التنافس	0.70
2	التعاون	0.74
٣	التجنب	0.71
٤	التكيف	0.70
٥	التسوية	0.73

وتعد هذه القيم ثبات جيداً عند مقارنته بمعيار الفا كرونباخ للثبات.

٧. وصف المقياس وتصحيحه وحساب الدرجة الكلية:

تألف مقياس أساليب إدارة الصراع بصورته النهائية من (٣٠) فقرة موزعة على خمسة أساليب لإدارة الصراع وكل أسلوب يتكون من (٦) فقرات (ملحق ٧)، يستجيب في ضوءها ضباط الأجهزة الأمنية على خمسة بدائل متدرجة، تتراوح من (٥) الى (١) وفقاً للبديل الذي يقترب أو يبتعد عن قياس أسلوب إدارة الصراع، لذا فإن أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها المجيب في المقياس لكل أسلوب من أساليب إدارة الصراع تكون (٣٠) درجة وأدنى درجة (٦) في حين تبلغ الدرجة المتوسطة (١٨)^٤، وعليه كلما كانت درجة المستجيب اكبر من الوسط الفرضي دل ذلك على استخدام أسلوب إدارة الصراع، وكلما كان اقل من الوسط الفرضي دل ذلك على انخفاض استخدام أسلوب إدارة الصراع.

٨. المؤشرات الإحصائية لمقياس أساليب إدارة الصراع:

من المؤشرات الإحصائية التي ينبغي أن يتصف بها أي مقياس تتمثل في التعرف على طبيعة التوزيع الاعتدالي، لذا حصلت الباحثة بعد تطبيق مقياس أساليب إدارة الصراع على أفراد عينة البحث البالغ عددهم (400) فرد على عدد من المؤشرات الإحصائية الموضحة في جدول (٧). ولما كان توزيع درجات أفراد العينة على المقياس توزيعاً اعتدالياً شكل (١-٢-٣-٤-٥) إذا تم الاعتماد على القيم المطلقة للالتواء (أقل أو يساوي ٢) والتفرطح (أقل أو يساوي ٤) كقيم مرجعية لتحديد اعتدالية توزيع بيانات العينات الكبيرة (Mishra&et.al,2019;Kim,2013)، لذا لجأت الباحثة الى استعمال الوسائل الإحصائية المعلمية (Parametric Statistic) في تحليل بيانات بحثها احصائياً.

وأن التوزيع الاعتدالي يمكن التعرف عليه بواسطة مؤشرين أساسيين هما الوسط الحسابي والانحراف المعياري، وأنه كلما قلت درجة الانحراف المعياري واقتربت من الصفر، دل ذلك على وجود نوع من التجانس أو التقارب بين قيم درجات التوزيع (البياتي وأثناسيوس، ١٩٧٧: ١٦٨).

وتعد المؤشرات الإحصائية في الاختبارات والمقاييس النفسية إحدى الاجراءات الضرورية التي نستطيع في ضوءها التعرف على مدى انتشار درجات وفق التوزيع الاعتدالي، إذ يعطينا هذا الإجراء مؤشر الى مدى تمثيل العينة في المجتمع، ودقة توزيع المقاييس على عينة البحث، ومدى قدرتنا على تعميم نتائج البحث،

^٤ (مجموع اوزان البدائل / عددها * عدد فقرات المقياس

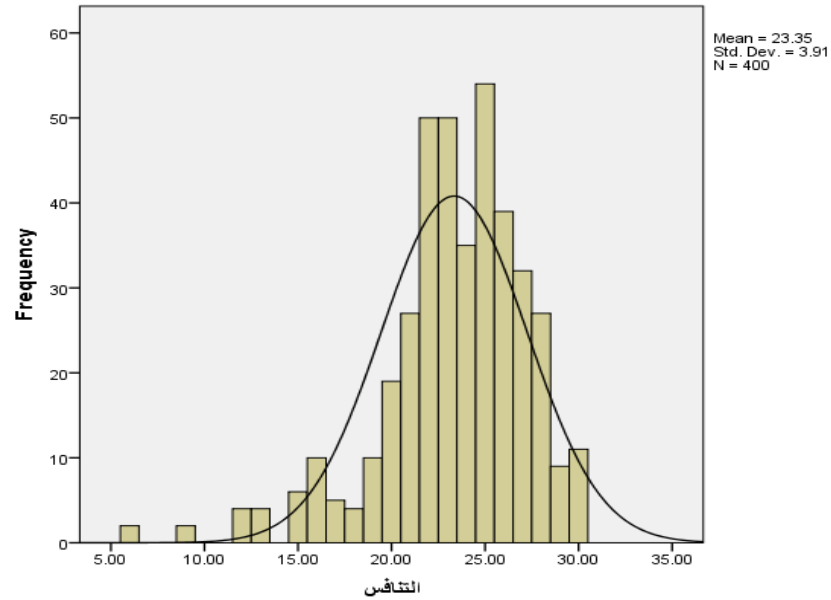
فضلا على معرفة الخطأ المعياري للتقدير الذي يشير إلى الفرق بين الدرجة الحقيقية والدرجة المتوقعة، وكلما انخفضت قيمة الخطأ المعياري، واقتربت من الصفر، فإن هذا مؤشر على تطابق درجات الاجابة على المقياس مع الدرجات الحقيقية التي تمثل خصائص العينة (البياتي، ١٩٧٧: ٢١١)، وبهذا الصدد يمكن التوصل إلى المؤشرات الاحصائية في ضوء التقارب أو التطابق بين درجة الوسط الحسابي والوسيط والمنوال، واقترب درجة الانحراف المعياري من الصفر، إذ يشير ذلك إلى وجود نوع من التجانس بين قيم درجات التوزيع الاعتدالي (البياتي، ١٩٧٧: ١٦٨).

جدول (٦)

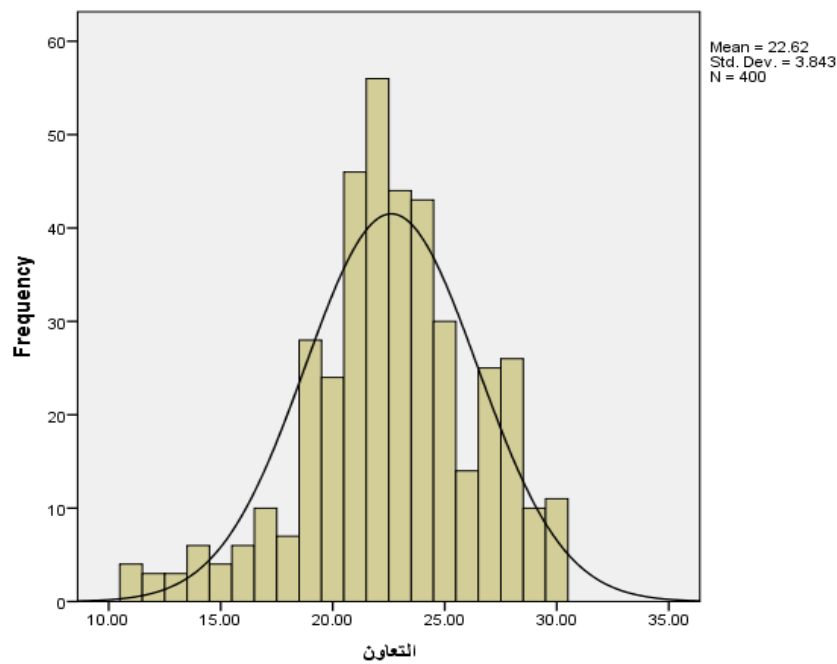
الخصائص الإحصائية الوصفية لعينة البحث على مقياس أساليب إدارة الصراع

المؤشر \ المقياس	التنافس	التعاون	التجنب	التكيف	التسوية
المتوسط Mean	23.35	22.62	22.27	21.09	22.82
الوسيط Median	24	23	22	21	22
المنوال Mode	25	22	23	21	21
الانحراف المعياري Std.Dev	3.91	3.84	4.05	4.11	3.96
الالتواء Skewness	-0.50	-0.30	0.20	0.07	0.62
التفلطح Kurtosis	2.48	0.44	-0.06	0.12	-0.06
أقل درجة Minimum	6	11	11	9	11
أعلى درجة Maximum	30	30	30	30	30

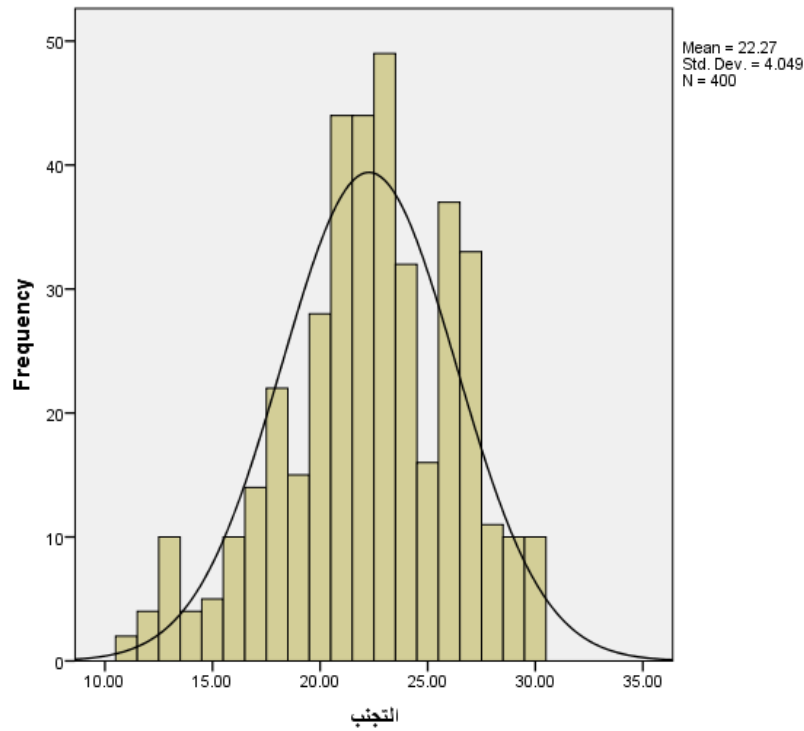
وعند ملاحظة قيم المؤشرات الإحصائية الآتية الذكر لمقياس أساليب إدارة الصراع، نجد أن تلك المؤشرات تتسق مع معظم مؤشرات المقاييس العلمية، إذ تقترب درجاتها وتكراراتها نسبياً من التوزيع الاعتدالي، وشكل (١-٢-٣-٤-٥) يوضح ذلك بيانياً:



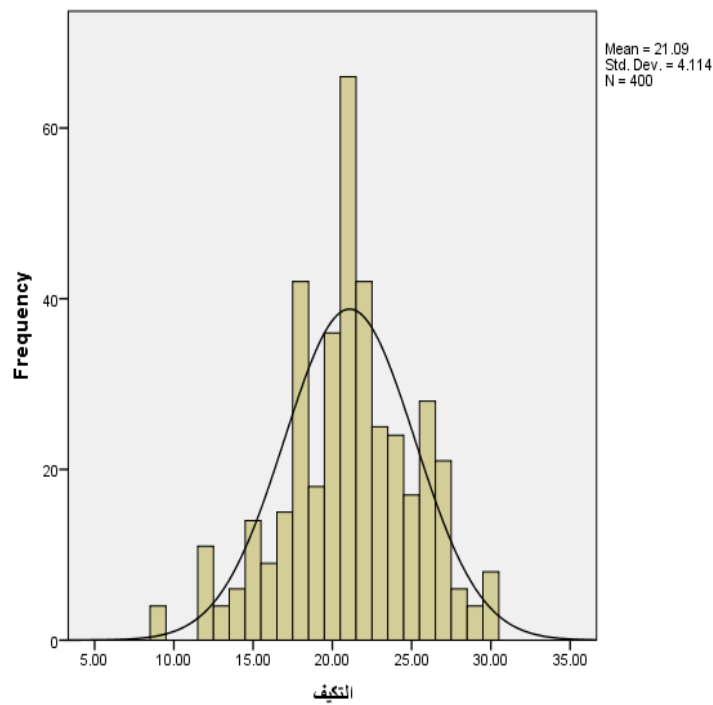
شكل (١) شكل يوضح المؤشرات الإحصائية لأسلوب التنافس



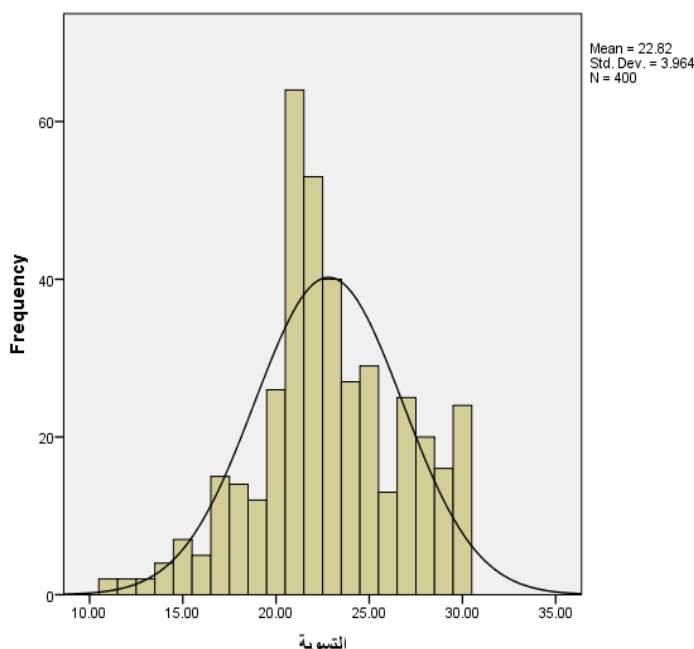
شكل (٢) شكل يوضح المؤشرات الإحصائية لأسلوب التعاون



شكل (٣) شكل يوضح المؤشرات الإحصائية لأسلوب التجنب



شكل (٤) شكل يوضح المؤشرات الإحصائية لأسلوب التكيف



شكل (٥) شكل يوضح المؤشرات الإحصائية لأسلوب التسوية

ثانياً: مقياس الانحياز الانتباهي:

سعت الباحثة للحصول على مقياس معد مسبقاً لقياس الانحياز الانتباهي، إلا أنها لم تتمكن من الحصول على مقياس عربي أو محلي معد مسبقاً لقياس هذا المتغير، وعليه ارتأت الباحثة بناء مقياس لقياس الانحياز الانتباهي على وفق الخطوات الآتية:

١. التخطيط للمقياس (تحديد المفهوم والمجالات وفق النظرية المعتمدة في الدراسة).

اعتمدت الباحثة على نظرية ايزنك ودراكشان **Eysenck & Derakshan (2007)** إطاراً نظرياً في بناء المقياس، الذين عرفوا الانحياز الانتباهي: "ميل الفرد للتركيز بشكل انتقائي على أنواع معينة من المحفزات في البيئة (كالمحفزات المهددة أو الهجومية)، مع تجاهل أو تقليل الانتباه لأنواع أخرى، هذا التركيز الانتقائي يحدث غالباً بشكل تلقائي، ويتأثر بالحالة الانفعالية للفرد وتجارب السابقة وتوقعاته." (Eysenck & Derakshan, 2007:339).

٢. وضع وصياغة فقرات المقياس: لإعداد فقرات مقياس الانحياز الانتباهي قامت الباحثة بما يأتي:
- تبني نظرية ايزنك ودراكشان Eysenck & Derakshan (2007) لصياغة فقرات تتناسب مع المتغير.

- الاطلاع على الأدبيات المتناولة للانحياز الانتباهي من وجهة نظر ايزنك ودراكشان Eysenck & Derakshan (2007).

- تطبيق استبيان استطلاعي مفتوح على عينة بلغت (٢٥) من ضباط الأجهزة الأمنية (ملحق ٨) ثم قامت الباحثة بعد توزيع الاستبيان وجمعه شخصياً، والقيام بتحليل محتواها والأخذ ببعض الأفكار وصياغتها بشكل فقرات الى تضمينها المقياس بصورته الاولى.

- الاطلاع على المقاييس ذات الصلة بموضوع البحث، إذ تمت الاستفادة منها في اختيار بعض الأفكار ومن ثم صياغتها بصورة تتلاءم مع المقياس الحالي وتم إضافتها إلى الفقرات التي تم الحصول عليها من خلال إجابات ضباط الأجهزة الأمنية على السؤال الاستطلاعي المفتوح.

وقد قامت الباحثة ببناء أداة لقياس الانحياز الانتباهي من الأدوات الأنفة الذكر، واعتمدت على ما يصلح من فقراتها وبما يتفق والاطار النظري المعتمد، ووضع بعض الفقرات من خلال الافادة من الاطار النظري، فضلاً عن الافكار المفيدة التي تم استنباطها من خلال الدراسة الاستطلاعية الاولى لعينة البحث ومعرفة سلوكياتها المتعلقة بالمتغير، وبذلك فقد تم اختيار (٣٦) فقرة لقياس الانحياز الانتباهي لدى ضباط الأجهزة الأمنية بشكل اولي، وتكون الاجابة عليه وفق تدرج خماسي وهي (تنطبق عليّ دائماً، تنطبق عليّ غالباً، تنطبق عليّ احياناً، تنطبق عليّ نادراً، لا تنطبق عليّ ابداً).

٣. تصحيح المقياس:

تألف مقياس الانحياز الانتباهي من (٣٦) فقرة وبدائل خماسية وهي (تنطبق عليّ دائماً، تنطبق عليّ غالباً، تنطبق عليّ احياناً، تنطبق عليّ نادراً، لا تنطبق عليّ ابداً)، وحين تكون إجابة ضباط الأجهزة الأمنية على الفقرات الإيجابية بـ (تنطبق عليّ دائماً) تعطى له خمس درجات وعندما تكون اجابته على البديل (لا تنطبق عليّ ابداً) تعطى له درجة واحدة، وبالعكس للفقرات العكسية. ووضعت الباحثة تعليمات واضحة للمقياس، وطلبت من المستجيب الإجابة عن فقرات المقياس بكل صراحة ودقة، وإن المستجيب غير مكلف

بذكر اسمه، وان الإجابة لن يطلع عليها أحد سوى الباحثة ، وهي لأغراض البحث العلمي، حتى يطمئن المستجيبين على سرية اجاباتهم، وانه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة بقدر ما تعبر عن رأيه.

٤. التحليل المنطقي لل فقرات (صلاحية فقرات المقياس):

يعتبر عرض المقياس وفقراته على مجموعة من المحكمين المختصون في مجال البحث المراد إنجازه من الوسائل المهمة في مجال القياس النفسي (الزوبعي، ١٩٨١: ٣٣)، ولأجل تحقيق هذا الغرض عرض المقياس بصورته الأولية المكون من (٣٦) فقرة (ملحق ٩) على (١٢) من المحكمين المختصون في مجال علم النفس، (ملحق ٤)، متضمنا التعريف النظري المتبنى والهدف من البحث لإبداء رأيهم فيما يخص:

- صلاحية الفقرات لقياس ما وضعت لأجله، وملائمة بدائل الإجابة.

- اجراء ما يروونه مناسباً من (حذف او إضافة او تعديل) وبا اعتماد نسبة (٨٠%) وأكثر من اراء المحكمين لقبول الفقرة او رفضها، تم الإبقاء على الـ (٣٤) فقرة، واستبعاد فقرتين تأخذ التسلسلات (٣٣ و ٣٦) لكونها لم تحصل على نسبة الاتفاق، كما حصلت موافقتهم على تعليمات المقياس وبدائل الإجابة مع تعديلات طفيفة في بعض الفقرات (ملحق ١٠)، والجدول رقم (٧) يبين ذلك.

جدول (٧) اراء المحكمين في صلاحية فقرات مقياس الانحياز الانتباهي

ت	الفقرات	الموافقون		الرافضون	
		التكرار	النسبة	التكرار	النسبة
١	٣، ٥، ٦، ٧، ١٠، ١٢، ١٣، ١٥، ١٦، ١٧، ١٩، ٢٠، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٤، ٢٥، ٢٦، ٢٧، ٢٨، ٢٩	١٢	١٠٠ %	صفر %	صفر %
٢	٤، ٢، ١، ٨، ٩، ١١، ١٤، ١٨، ٣٠، ٣١، ٣٢، ٣٤، ٣٥	١١	٩١، ٦٦ %	١	٨، ٣٣ %
٣	٣٣، ٣٦	٨	٦٦، ٦٦ %	٤	٣٣، ٣٣ %

٥. وضوح فقرات المقياس وتعليماته:

لمعرفة وضوح تعليمات المقياس وفهم فقراته لدى ضباط الأجهزة الأمنية طبق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (٢٠) من ضباط الأجهزة الأمنية، وبحضور الباحثة حيث طلبت منهم ابداء ملاحظاتهم حول وضوح فقرات المقياس وصياغتها وكيفية الإجابة عليها، وقد تبين ان فقرات المقياس واضحة وليس هناك حاجة للتعديل او التغيير وكان الوقت المستغرق يتراوح بين (٨-١٢) دقيقة، وهي نفس العينة التي استخدمت في مقياس أساليب إدارة الصراع.

٦. التحليل الإحصائي للفقرات:

يعد أسلوب المجموعتين الطرفيتين، وأسلوب علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس من الأساليب المناسبة في عملية تحليل الفقرات، وقد استعملتهما الباحثة لهذا الغرض وكما يأتي:

أ. المجموعتين الطرفيتين Contrasted Groups:

لحساب القوة التمييزية تم سحب عينة عشوائية من مجتمع البحث بلغت (400) من ضباط الأجهزة الأمنية، وبعد تطبيق أداة البحث، وتصحيح استجابات ضباط الأجهزة الأمنية على المقياس الذي وزع عليهم، قامت الباحثة بترتيب الدرجات الكلية بطريقة تنازلية، تبدأ من أعلى درجة، وتنتهي بأدنى درجة، وحتى تتمكن من الحصول على مجموعتين طرفيتين، تم اعتماد نسبة (٢٧%)، وقد بلغ عدد الاستمارات لكل مجموعة (١٠٨) استمارة، أي إن عدد الاستمارات التي خضعت للتحليل بلغت (٢١٦) استمارة، فقد تم اختيار نسبة (٢٧%) من الاستمارات الحاصلة على أعلى الدرجات وسميت بالمجموعة العليا (١٠٨) استمارة، واختيار نسبة (٢٧%) من الاستمارات الحاصلة على أدنى الدرجات وسميت بالمجموعة الدنيا (١٠٨) استمارة.

استخراج الوسط الحسابي والتباين لكلا المجموعتين العليا والدنيا على كل فقرة من فقرات مقياس أساليب إدارة الصراع، ومن ثم تطبيق الاختبار التائي (t. test) لعينتين مستقلتين لاختبار دلالة الفروق بين أوساط المجموعتين، وذلك لأن القيمة التائية المحسوبة تمثل القوة التمييزية للفقرة بين المجموعتين (مايرز، ١٩٩٠:

(٣٥)، وعُدَّت القيمة التائية المحسوبة مؤشراً الى تمييز كل فقرة من خلال مقارنتها بالقيمة الجدولية^{*} ويوضح جدول (٨) درجات القوة التمييزية لفقرات مقياس الانحياز الانتباهي بطريقة المجموعتين الطرفيتين.

جدول (٨)

القوة التمييزية لمقياس الانحياز الانتباهي باستعمال المجموعتين الطرفيتين

رقم الفقرة	المجموعة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التائية المحسوبة	الدالة
1	عليا	4.5	0.79	4.97	دالة
	دنيا	3.88	1.03		
٢	عليا	4.19	1.08	6.12	دالة
	دنيا	3.31	1.05		
3	عليا	4.14	1	6.36	دالة
	دنيا	3.15	1.27		
4	عليا	4.19	0.84	6.54	دالة
	دنيا	3.31	1.14		
5	عليا	4.4	0.78	6.81	دالة
	دنيا	3.54	1.05		
6	عليا	4.3	0.7	10.21	دالة
	دنيا	3.01	1.11		
7	عليا	4.11	0.81	7.49	دالة
	دنيا	3.17	1.03		
8	عليا	4.18	0.78	5.88	دالة
	دنيا	3.39	1.15		
9	عليا	4.3	0.76	8.43	دالة
	دنيا	3.18	1.15		
10	عليا	4.56	0.66	8.70	دالة
	دنيا	3.4	1.21		
11	عليا	4.28	0.81	7.88	دالة
	دنيا	3.19	1.18		

*القيمة التائية الجدولية عند مستوى (0.05) ودرجة حرية (214) تساوي (1.96).

دالة	9.02	0.74	4.29	عليا	12
		1.11	3.13	دنيا	
دالة	8.78	0.77	4.45	عليا	13
		1.12	3.31	دنيا	
دالة	12.34	0.61	4.25	عليا	١٤
		1.2	2.65	دنيا	
دالة	8.75	0.73	4.16	عليا	15
		1.18	2.99	دنيا	
دالة	9.09	0.76	4.25	عليا	16
		1.27	2.95	دنيا	
دالة	4.94	0.86	4.16	عليا	17
		1.26	3.44	دنيا	
دالة	8.74	0.73	4.31	عليا	18
		1.19	3.13	دنيا	
دالة	9.53	0.57	4.54	عليا	19
		1.27	3.26	دنيا	
دالة	9.52	0.63	4.4	عليا	20
		1.16	3.19	دنيا	
دالة	7.87	0.74	4.25	عليا	21
		1.24	3.16	دنيا	
دالة	8.95	0.71	4.25	عليا	22
		1.13	3.1	دنيا	
دالة	8.42	0.72	4.32	عليا	23
		1.13	3.24	دنيا	
دالة	9.12	0.65	4.44	عليا	24
		1.2	3.24	دنيا	
دالة	8.78	0.75	4.25	عليا	25
		1.21	3.05	دنيا	
دالة	7.44	0.77	4.24	عليا	26
		1.32	3.15	دنيا	
دالة	10.14	0.7	4.46	عليا	27
		1.26	3.06	دنيا	
دالة	8.62	0.69	4.34	عليا	28
		1.25	3.16	دنيا	

دالة	10.81	0.72	4.26	عليا	29
		1.25	2.76	دنيا	
دالة	12.67	0.82	4.2	عليا	30
		1.11	2.52	دنيا	
دالة	10.47	0.76	4.38	عليا	31
		1.27	2.89	دنيا	
دالة	10.39	0.81	4.15	عليا	32
		1.25	2.66	دنيا	
دالة	6.83	0.71	4.22	عليا	33
		1.18	3.31	دنيا	
دالة	8.12	0.77	4.07	عليا	34
		1.28	2.91	دنيا	

ومن الجدول أعلاه يتضح أن جميع الفقرات مميزة عند مقارنتها بالقيمة التائية الجدولية البالغة (1.96) عند مستوى دلالة (0.05) ودرجة حرية (214).

ب. علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس (الاتساق الداخلي)

يعد هذا الأسلوب من الوسائل الدقيقة المستعملة في حساب الاتساق الداخلي للمقياس، إذ يهتم هذا الأسلوب بمعرفة فيما إذا كانت كل فقرة من فقرات المقياس تسير في المسار نفسه الذي يسير فيه المقياس كله (عيسوي، ١٩٨٢: ٥١)، وإن المقياس الذي تنتخب فقراته على وفق هذا المؤشر يمتلك صدقاً بنائياً ومن مميزات هذا الأسلوب أنه يقدم مقياساً متجانساً في فقراته (Smith, 1966: 70)، ويشير إلى مدى انسجام محتوى كل فقرة من فقرات المقياس مع المحتوى الكلي للمقياس، وكلما كانت الفقرة منسجمة مع المحتوى الكلي للمقياس فإن هذا يشير إلى أن الفقرة تقيس نفس المفهوم الذي تقيسه الدرجة الكلية وفي ضوء هذا المؤشر يتم الإبقاء على الفقرات (Lindauist, 1957: 286)، وحتى تستطيع الباحثة التعرف على علاقة الاتساق، قامت بإخضاع إجابات عينة البحث إلى التحليل الإحصائي باستعمال معامل ارتباط بيرسون لاستخراج العلاقة الارتباطية بين درجة كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية لـ (٤٠٠) استمارة وهي الاستمارات ذاتها التي خضعت لتحليل الفقرات في ضوء المجموعتين الطرفيتين، وعند موازنة قيم الارتباط مع قيمة معامل الارتباط الجدولية البالغة (0.098) عند مستوى (0.05) ودرجة حرية (٣٩٨) أتضح أن جميع

معاملات الارتباط دالة احصائيا. وجدول (٩) يوضح معاملات ارتباط بيرسون بين درجة الفقرة والدرجة الكلية لمقياس الانحياز الانتباهي:

جدول (٩)

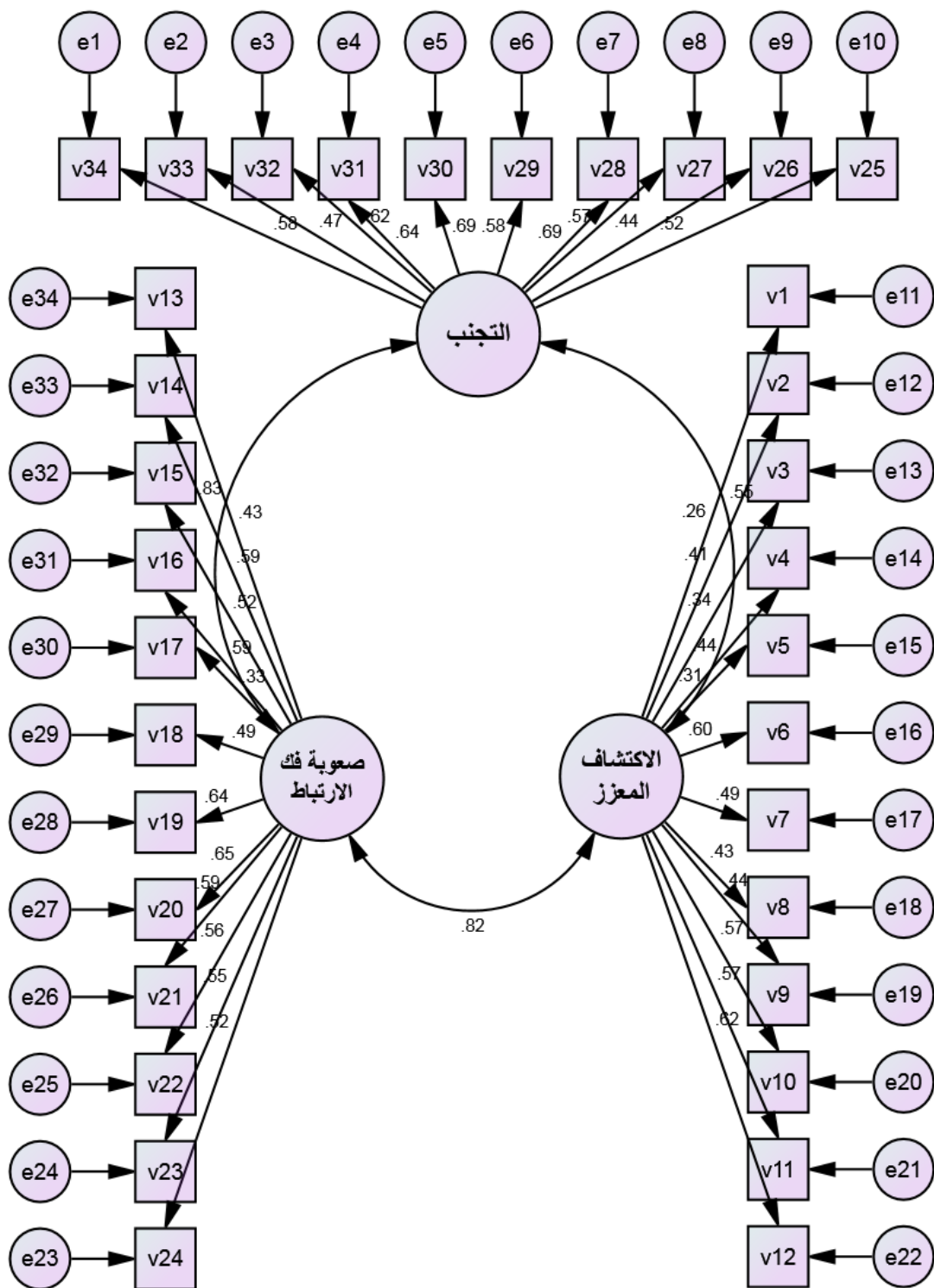
معاملات ارتباط بيرسون بين درجة الفقرة والدرجة الكلية لمقياس الانحياز الانتباهي

الفقرة	معامل الارتباط	الدالة	الفقرة	معامل الارتباط	الدالة	الفقرة	معامل الارتباط	الدالة
١	0.30	دالة	١٣	0.46	دالة	٢٥	0.55	دالة
٢	0.47	دالة	١٤	0.61	دالة	٢٦	0.43	دالة
٣	0.40	دالة	١٥	0.52	دالة	٢٧	0.57	دالة
٤	0.41	دالة	١٦	0.58	دالة	٢٨	0.61	دالة
٥	0.31	دالة	١٧	0.34	دالة	٢٩	0.52	دالة
٦	0.57	دالة	١٨	0.49	دالة	٣٠	0.61	دالة
٧	0.45	دالة	١٩	0.64	دالة	٣١	0.55	دالة
٨	0.33	دالة	٢٠	0.63	دالة	٣٢	0.57	دالة
٩	0.41	دالة	٢١	0.60	دالة	٣٣	0.38	دالة
١٠	0.49	دالة	٢٢	0.56	دالة	٣٤	0.52	دالة
١١	0.47	دالة	٢٣	0.54	دالة			
١٢	0.52	دالة	٢٤	0.53	دالة			

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع القيم ارتباطها بالدرجة الكلية دال احصائيا كونها أعلى من قيمة الارتباط الجدولية البالغة (٠.٠٠٩٨) عند مستوى (٠.٠٠٥) ودرجة حرية (٣٩٨).

٧. التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الانحياز الانتباهي:

بعد اجراء التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الانحياز الانتباهي كما في الشكل (٦) والجدول (١٢) اتضح ان جميع الفقرات تشبعها على المقياس دال احصائيا، وذلك لان قيم الاوزان الانحدارية المعيارية جميعها ذات دلالة احصائية بدلالة قيم اختبار (t) والتي جميعها أعلى من قيمة (t) الجدولية (1.96) عند مستوى (0.05)، والمقصود بالأوزان الانحدارية المعيارية هو تقدير قيمة دلالة العلاقة بين الفقرة بالبعد الذي تنتمي اليه .



شكل (٦)

مخطط التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الانحياز الانتباهي

جدول (١٠)

قيم تشبعات الفقرات على عواملها وقيم النسب الحرجة لدلالة التشبعات لمقياس الانحياز الانتباهي

ت	تسلسل الفقرة بالمقياس	المجال	التشبعات Estimate	النسب الحرجة C.R.	الدلالة 0.05
1	v34	التجنب	0.58	9.11	دالة
2	v33	التجنب	0.47	7.94	دالة
3	v32	التجنب	0.62	9.82	دالة
4	v31	التجنب	0.64	10.02	دالة
5	v30	التجنب	0.69	10.53	دالة
6	v29	التجنب	0.58	9.08	دالة
7	v28	التجنب	0.69	10.27	دالة
8	v27	التجنب	0.57	9	دالة
9	v26	التجنب	0.44	7.47	دالة
10	v25	التجنب	0.52	8.40	دالة
11	v1	الاكتشاف المعزز	0.26	2.98	دالة
12	v2	الاكتشاف المعزز	0.41	4.19	دالة
13	v3	الاكتشاف المعزز	0.34	3.92	دالة
14	v4	الاكتشاف المعزز	0.44	4.32	دالة
15	v5	الاكتشاف المعزز	0.31	3.76	دالة
16	v6	الاكتشاف المعزز	0.60	4.57	دالة
17	v7	الاكتشاف المعزز	0.49	4.34	دالة
18	v8	الاكتشاف المعزز	0.43	4.19	دالة
19	v9	الاكتشاف المعزز	0.44	4.22	دالة
٢٠	v10	الاكتشاف المعزز	0.57	4.48	دالة
٢١	v11	الاكتشاف المعزز	0.57	4.46	دالة
٢٢	v12	الاكتشاف المعزز	0.63	4.50	دالة
٢٣	v24	صعوبة فك الارتباط	0.52	7.44	دالة
٢٤	v23	صعوبة فك الارتباط	0.55	8.54	دالة
٢٥	v22	صعوبة فك الارتباط	0.56	8.36	دالة
٢٦	v21	صعوبة فك الارتباط	0.59	8.77	دالة
٢٧	v20	صعوبة فك الارتباط	0.65	9.21	دالة
٢٨	v19	صعوبة فك الارتباط	0.64	9.08	دالة
٢٩	v18	صعوبة فك الارتباط	0.49	7.68	دالة

دالة	5.67	0.33	صعوبة فك الارتباط	v17	٣٠
دالة	8.65	0.59	صعوبة فك الارتباط	v16	٣١
دالة	7.99	0.52	صعوبة فك الارتباط	v15	٣٢
دالة	8.75	0.60	صعوبة فك الارتباط	v14	٣٣
دالة	7.03	0.43	صعوبة فك الارتباط	v13	٣٤

ولتحقق الباحثة من مدى إمكانية التعامل مع مقياس الانحياز الانتباهي كمقياس ذو درجة كلية واحدة، ام انه يتم التعامل مع كل مجال من مجالات الانحياز الانتباهي المتضمنة في المقياس كمقاييس فرعية مستقلة، فإن التحليل العاملي التوكيدي يزودنا بقيم الارتباطات بين مجالات المقياس وقيم الاوزان الانحدارية المعيارية المقابلة لها والتي تدل على مدى دلالة العلاقة بين الابعاد، وقد تبين أن جميعها ذات دلالة احصائية بدلالة قيم اختبار (t) والتي جميعها أعلى من قيمة (t) الجدولية (1.96) عند مستوى (0.05)، مما يعني اننا يمكننا من التعامل مع مقياس الانحياز الانتباهي كدرجة كلية واحدة والجدول (١١) يوضح ذلك:

جدول (١١)

قيم تشبعات أبعاد مقياس الانحياز الانتباهي مع بعضها وقيم النسب الحرجة لدلالة التشبعات

ت	المجال بالمجال	التشبعات Estimate	النسب الحرجة C.R.	0.05
1	الاكتشاف المعزز * صعوبة فك الارتباط	0.55	3.95	دالة
2	الاكتشاف المعزز * التجنب	0.83	7.03	دالة
3	صعوبة فك الارتباط * التجنب	0.82	4.18	دالة

وقد حصلت الباحثة على عدد من مؤشرات جودة المطابقة المهمة وجدول (١٢) يوضح ذلك ، التي تبين مدى مطابقة الانموذج النظري الذي تبنته الباحثة مع العينة المشمولة بالدراسة، فهو يشير الى أي مدى استطاع النموذج النظري من تمثيل بيانات العينة بحيث لم يبتعد عنها كثيرا (تبيغزة، ٢٠١٢: ٢٢٩-٢٣٩).

جدول (١٢)

مؤشرات جودة التطابق مقياس الانحياز الانتباهي

ت	المؤشر	قيمة المؤشر	القطع
1	النسبة بين قيم x^2 ودرجات الحرية df	3.63	اقل من (5)
2	جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي (RMSEA)	0.06	بين 0.05-0.08
3	مؤشر المطابقة المقارن (CFI)	0.83	بين 0 - 1
4	مؤشر حسن المطابقة (GFI)	0.87	بين 0 - 1
5	مؤشر حسن المطابقة المعدل (AGFI)	0.85	بين 0 - 1
6	مؤشر براشيو Pratio	0.92	بين 0 - 1

من خلال جدول (١٤) يتضح ان مؤشرات جودة التطابق مطابقة لمؤشرات جودة التطابق الحرجة، وبهذا عد مقياس الانحياز الانتباهي صادقا بنائيا.

٨. الخصائص القياسية (السيكومترية) لمقياس الانحياز الانتباهي:

استخرج لمقياس الانحياز الانتباهي الخصائص القياسية الآتية:

أ. مؤشرات الصدق: استعملت الباحثة عدة مؤشرات للصدق لمقياس الانحياز الانتباهي وهي كما يأتي:

١. الصدق الظاهري **Face Validity**: تحقق هذا النوع من الصدق في المقياس الحالي وذلك عندما عرض المقياس وفقراته على مجموعة من المحكمين المتخصصين في ميدان علم النفس. كما ذكر سابقاً.

٢. صدق البناء **Construct Validity**: لقد توفر هذا النوع من الصدق في مقياس الانحياز الانتباهي من خلال المؤشرات الآتية:

- اسلوب المجموعتين الطرفيتين.
- ارتباط درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس.
- التحليل العاملي التوكيدي.

ب. مؤشرات الثبات: قامت الباحثة باستخراج ثبات مقياس الانحياز الانتباهي بطريقتين هما:

أولاً: طريقة الاتساق الخارجي (الاختبار - إعادة الاختبار Test-Retest)

تم تطبيق مقياس الانحياز الانتباهي على عينة مكونة من (٢٥) من ضباط الأجهزة الأمنية وهي نفس المجموعة المستخدمة في المقياس الأول، وبعد فترة أسبوعين من التطبيق الأول للمقياس تم إعادة تطبيق المقياس للمرة الثانية، وباستعمال معامل ارتباط بيرسون ظهر ان درجة ثبات المقياس بلغ (٠.٨٠)، وتعد هذه القيمة جيدة لأغراض البحث العلمي، اذ يشير كرونباخ إلى أنه إذا كان معامل الارتباط بين التطبيق الأول والثاني (٠.٧٠) فأكثر، فإن ذلك يعد مؤشراً جيداً لثبات الاختبار (عيسوي، ١٩٨٥: ٨٥).

ثانياً طريقة الاتساق الداخلي (معامل الفاكرونباخ)

يعد الثبات من الخصائص السيكومترية التي يجب التحقق منها لبيان صلاحية استعمال المقياس، فضلاً عن الصدق مما يجعله أكثر قوة ومثانة في ما أعد لقياسه، إذ تعتمد صحة القياس على مدى ثبات نتائجه فالمقياس الثابت يعطي النتائج نفسها تقريباً إذا قاس الخاصية المراد قياسها نفسها لمرات متتالية (Moss, 1994: 223).

لحساب الثبات بهذه الطريقة تم استعمال معادلة الفاكرونباخ لمقياس الانحياز الانتباهي وعلى العينة الكلية ال (٤٠٠) وبلغ ثبات المقياس (0.91) وهو ثبات جيد، إذ أنّ معامل الثبات الذي يمكن الاعتماد عليه كما يرى ليكرت (Likert) يتراوح بين (٠.٦٢ - ٠.٩٣) (السيد، ١٩٧١: ٤١٣).

٩. وصف المقياس وتصحيحه وحساب الدرجة الكلية:

تألف مقياس الانحياز الانتباهي بصورته النهائية من (٣٤) فقرة (الملحق ١٢)، يستجيب في ضوئها يستجيب في ضوئها ضباط الأجهزة الأمنية على خمسة بدائل متدرجة، تتراوح من (٥) الى (١) وفقاً للبديل الذي يقترب او يبتعد عن قياس الانحياز الانتباهي، لذا فإن أعلى درجة يمكن أن يحصل عليها المجيب في المقياس (١٧٠) درجة وأدنى درجة (٣٤) في حين تبلغ الدرجة المتوسطة (١٠٢)^٦، وعليه كلما كانت درجة

^٦ (مجموع اوزان البدائل / عددها * عدد فقرات المقياس

المستجيب اكبر من الوسط الفرضي دل ذلك على الانحياز الانتباهي، وكلما كان اقل من الوسط الفرضي دل ذلك على انخفاض الانحياز الانتباهي.

١٠. المؤشرات الإحصائية لمقياس الانحياز الانتباهي:

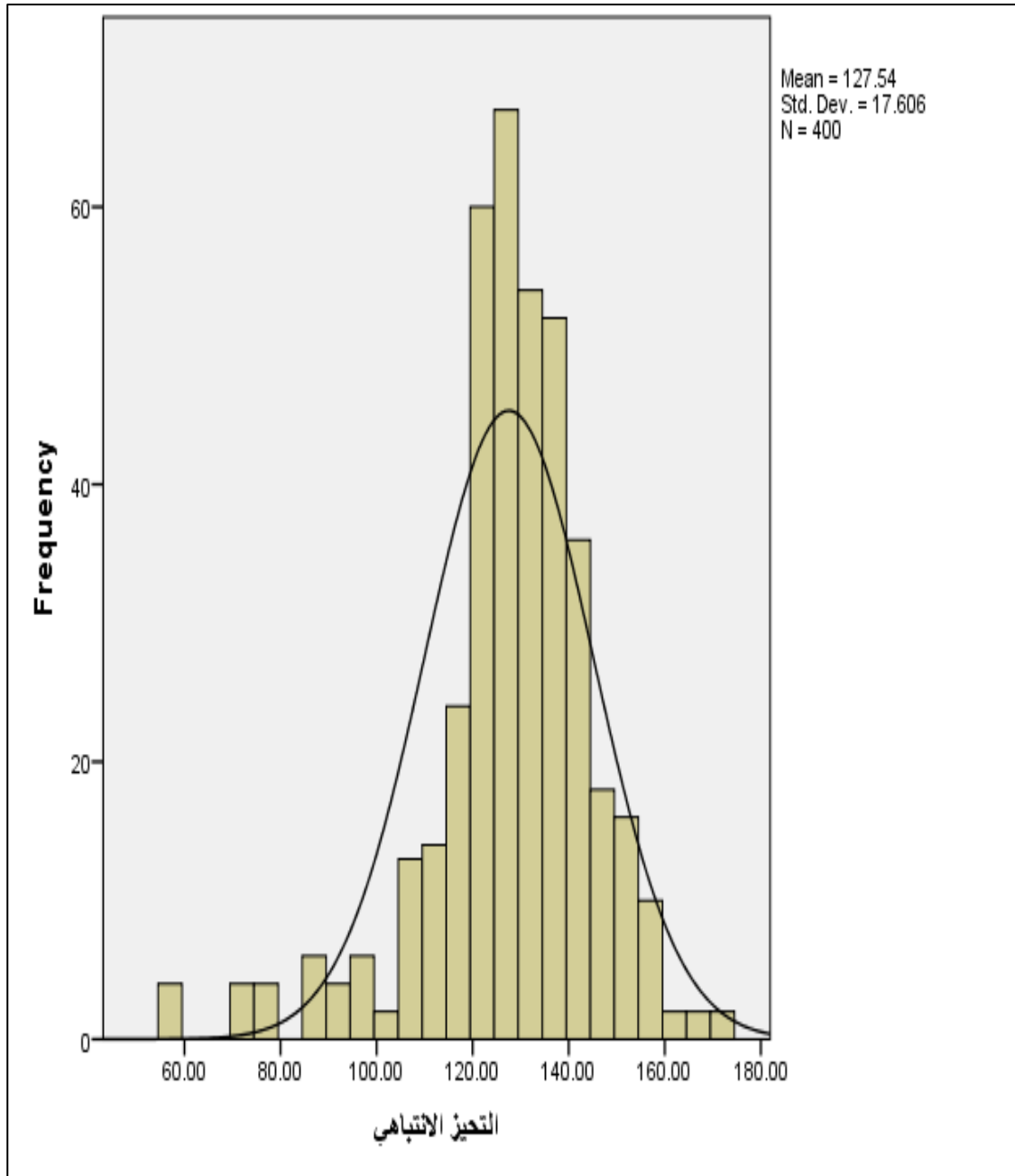
إن حساب المؤشرات الإحصائية لمقياس الانحياز الانتباهي والركون إلى نتائج التطبيق فيما بعد، تطلب من الباحثة استعمال الحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package For Social Science) في استخراج المؤشرات الإحصائية وجدول (١٣) يوضح ذلك.

جدول (١٣)

المؤشرات الإحصائية لعينة البحث على مقياس الانحياز الانتباهي

المؤشر	المقياس	الانحياز الانتباهي
المتوسط Mean	127.54	
الوسيط Median	128	
المنوال Mode	126	
الانحراف المعياري Std.Dev	17.61	
الالتواء Skewness	-0.08	
التفطح Kurtosis	2.96	
أقل درجة Minimum	57	
أعلى درجة Maximum	170	

وعند ملاحظة قيم المؤشرات الإحصائية الآتفة الذكر لمقياس الانحياز الانتباهي، نجد أن تلك المؤشرات تتسق مع معظم مؤشرات المقاييس العلمية، إذ تقترب درجات مقياس الانحياز الانتباهي وتكراراتها نسبياً من التوزيع الاعتدالي، مما يسمح بتعميم نتائج تطبيق هذا المقياس وشكل (٧) يوضح ذلك بيانياً.



شكل (٧)

شكل يوضح المؤشرات الإحصائية لعينة البحث على مقياس الانحياز الانتباهي

الوسائل الإحصائية

لغرض التحقق من أهداف البحث، استعان الباحثة بالحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في معالجة البيانات احصائيا بالحاسبة الالكترونية، وباستعمال الوسائل الإحصائية الآتية:

- **الاختبار التائي (t-test) لعينتين مستقلتين:** أستخدم لاختبار دلالة الفرق بين المجموعتين المتطرفتين في حساب القوة التمييزية لمقياسي أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي.
- **معامل ارتباط بيرسون Person Correlation Coefficient :** وقد أستخدم في تحقيق الآتي:
 ١. علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية لمقياسي أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي.
 ٢. إيجاد العلاقة الارتباطية بين أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي.
- **التحليل العاملي التوكيدي:** أستخدم للتحقق من مدى صدق البنية العاملية لمقياس الانحياز الانتباهي.
- **معادلة ألفا للاتساق الداخلي Alfa Coefficient For Internal Consistency :** استعملت لاستخراج الثبات بطريقة ألفا للاتساق الداخلي لمقياسي أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي.
- **الاختبار التائي (t-test) لعينة واحدة:** أستخدم لاختبار دلالة الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي لمقياسي أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي.
- **الاختبار الزائي لمعامل الارتباط:** أستخدم للتعرف على دلالة الفروق في العلاقة بين أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي حسب متغير مدة الخدمة.

الفصل الرابع
عَرَضُ النَتَائِجِ وَتَفْسِيرُهَا
ومناقشتها

التوصيات .

المُقْتَرَحَاتُ.

يتضمن هذا الفصل عرض نتائج البحث التي تم التوصل اليها بعد تحليل إجابات ضباط الأجهزة الامنية وفق أهداف البحث، وتفسير ومناقشة تلك النتائج وفق الأطر النظرية والدراسات السابقة، ثم تقديم بعض التوصيات والمقترحات المناسبة وسيتم عرض النتائج وفقاً لتسلسل الأهداف وكما يلي:

الهدف الأول: أساليب إدارة الصراع لدى ضباط الأجهزة الامنية:

لتحقيق هذا الهدف قامت الباحثة بتطبيق مقاييس أساليب إدارة الصراع على أفراد عينة البحث البالغ عددهم (٤٠٠) ضابط، وباستعمال الاختبار التائي (t-test) لعينة واحدة تبين لإجابات ضباط الأجهزة الامنية على مقاييس أساليب إدارة الصراع، إذ كانت القيم التائية المحسوبة لجميع المقارنات من القيمة التائية الجدولية والبالغة (1.96) بدرجة حرية (٣٩٩) ومستوى دلالة (0.05)، والجدول (١٤) يوضح ذلك.

جدول (١٤)

الاختبار التائي للفرق بين متوسط العينة والمتوسط الفرضي على مقاييس أساليب إدارة الصراع

المقياس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة
التنافس			18		1.96	٣٩٩	
التعاون			18		1.96	٣٩٩	
التجنب			18		1.96	٣٩٩	
التكيف			18		1.96	٣٩٩	
التسوية			18		1.96	٣٩٩	

نلاحظ أن جميع المتوسطات الحسابية لأساليب إدارة الصراع (التنافس، التعاون، التجنب، التكيف، التسوية) من المتوسط الفرضي، أي أن جميع القيم التائية المحسوبة هي من القيمة الجدولية (1.96)، مما يعني عند مستوى (٠.٠٥) .
تُشير هذه النتيجة إلى

الهدف الثاني: التعرف على دلالة الفروق في أساليب إدارة الصراع لدى ضباط الأجهزة الامنية تبعا لمتغير سنوات الخدمة:

ولتحقيق هذا الهدف تم استعمال تحليل التباين الاحادي لتعرف الفروق في أساليب إدارة الصراع لدى ضباط الأجهزة الامنية تبعا لمتغير سنوات الخدمة والجدول (١٥) و (١٦) يوضحان ذلك:

جدول (١٥)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس أساليب إدارة الصراع تبعا لمتغير سنوات الخدمة

المقياس	سنوات الادارية	الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التنافس	5-1				
	11-6				
	٢- فأكثر				
	الكلي				
التعاون	5-1				
	11-6				
	٢- فأكثر				
	الكلي				
التجنب	5-1				
	11-6				
	٢- فأكثر				
	الكلي				
التكيف	5-1				

11-6					
٢- فأكثر					
الكلي					
5-1					
11-6					
٢- فأكثر					
الكلي					

جدول (١٦)

تحليل التباين الاحادي للكشف عن دلالة الفروق في أساليب إدارة الصراع تبعا لمتغير سنوات الخدمة

المقياس	مصدر التباين s.of.v	مجموع المربعات s.of.s	درجة الحرية D.F	متوسط المربعات M.S	القيمة الفائية F	الدلالة Sig
التنافس	بين المجموعات					
	داخل المجموعات					
	الكلي					
التعاون	بين المجموعات					
	داخل المجموعات					
	الكلي					
التجنب	بين المجموعات					
	داخل المجموعات					
	الكلي					
التكيف	بين					

					المجموعات	
					داخل المجموعات	
					الكلية	
					بين المجموعات	التسوية
					داخل المجموعات	
					الكلية	

تشير النتيجة أعلاه الى أن هناك فرقاً دالاً احصائياً في أساليب إدارة الصراع (التنافس، التجنب) فقط تبعا لمتغير سنوات الخدمة، إذ كانت القيمة الفائية المحسوبة أعلى من القيمة الفائية الجدولية والبالغة (3) عند مستوى (0.05) ودرجة حرية (2-397).

ولمعرفة الفروق في أساليب إدارة الصراع (التنافس، التجنب) تبعا لسنوات الخدمة المختلفة تم استعمال اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، والجدول (١٧) يوضح ذلك:

جدول (١٧) قيم الفروق بين الاوساط وقيم شيفيه الحرجة لتعرف الفروق في أساليب إدارة الصراع (التنافس، التجنب) تبعا لسنوات الخدمة المختلفة

المقياس	المقارنات	العدد	المتوسط الحسابي	الفرق بين الوسطين	قيمة شيفيه الحرجة	الدالة
التنافس	5-1					
	11-6					
	5-1					
	١٢- فأكثر					
التجنب	11-6					
	١٢- فأكثر					
	5-1					
	11-6					
التجنب	5-1					
	١٢- فأكثر					
	11-6					
	١٢- فأكثر					

تشير النتائج أعلاه إلى

وترى الباحثة أن الضباط ذوي سنوات الخدمة

وتتفق هذه النتيجة مع ما أشارت

الهدف الثالث: الانحياز الانتباهي لدى ضباط الأجهزة الامنية:

لتحقيق هذا الهدف قامت الباحثة بتطبيق مقياس الانحياز الانتباهي على أفراد عينة البحث البالغ عددهم (٤٠٠) ضابط، وقد أظهرت النتائج أن متوسط درجاتهم على المقياس بلغ [] درجة وانحراف معياري مقداره [] درجة، وعند موازنة هذا المتوسط مع المتوسط الفرضي (٧) للمقياس والبالغ (١٠٢) درجة، وباستعمال الاختبار التائي (t-test) لعينة واحدة تبين أن []، إذ كانت القيمة التائية المحسوبة [] من القيمة التائية الجدولية والبالغة (1.96) بدرجة حرية (٣٩٩) ومستوى دلالة (0.05)، والجدول (١٨) يوضح ذلك.

جدول (١٨)

الاختبار التائي للفرق بين متوسط العينة والمتوسط الفرضي لمقياس الانحياز الانتباهي

العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	القيمة التائية المحسوبة	القيمة التائية الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة
٤٠٠	[]	[]	١٠٢	[]	1.96	399	دال

تشير نتيجة الجدول أعلاه إلى أن ضباط الأجهزة الامنية []، ويمكن تفسير هذه النتيجة وفقاً لنظرية إيزنك ودراكشان (٢٠٠٧) التي ترى أن الأفراد الذين يعملون في بيئات []

.

وترى الباحثة أن طبيعة العمل الأمني

^٧ تم استخراج المتوسط الفرضي لمقياس (الانحياز الانتباهي) وذلك من خلال جمع أوزان بدائل المقياس الخمسة وقسمتها على عددها ثم ضرب الناتج في عدد فقرات المقياس والبالغة (٣٤) فقرة.

ونتفق هذه النتيجة مع

الهدف الرابع: التعرف على دلالة الفروق في الانحياز الانتباهي لدى ضباط الأجهزة الامنية تبعا لمتغير سنوات الخدمة:

ولتحقيق هذا الهدف تم استعمال تحليل التباين الاحادي لتعرف الفروق في الانحياز الانتباهي لدى ضباط الأجهزة الامنية تبعا لمتغير سنوات الخدمة والجدول (١٩) و (٢٠) يوضحان ذلك:

جدول (١٩)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمقياس الانحياز الانتباهي تبعا لمتغير سنوات الخدمة

سنوات الادارية	الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
5-1				
11-6				
١٢ فأكثر				
الكلي				

جدول (٢٠)

تحليل التباين الاحادي للكشف عن دلالة الفروق في الانحياز الانتباهي تبعا لمتغير سنوات الخدمة

مصدر التباين s.of.v	مجموع المربعات s.of.s	درجة الحرية D.F	متوسط المربعات M.S	القيمة الفائية F	الدالة Sig
بين المجموعات					
داخل المجموعات					
الكلي					

تشير النتيجة أعلاه الى أن

وبالغة (3) عند مستوى (0.05)

ودرجة حرية (397-2).

ولمعرفة الفروق في الانحياز الانتباهي تبعا لسنوات الخدمة المختلفة تم استعمال اختبار شيفيه للمقارنات البعدية، والجدول (٢١) يوضح ذلك:

جدول (٢١)

قيم الفروق بين الاوساط وقيم شيفيه الحرجة لتعرف الفروق في الانحياز الانتباهي تبعا لسنوات الخدمة المختلفة

المقارنات	العدد	المتوسط الحسابي	الفرق بين الوسطين	قيمة شيفيه الحرجة	الدالة
5-1					
11-6					
5-1					
١٢- فأكثر					
11-6					
١٢- فأكثر					

تشير النتائج أعلاه إلى [] في الانحياز الانتباهي تبعا لمتغير سنوات الخدمة []، ويمكن تفسير هذه النتيجة وفقاً لنظرية إيزنك ودراكشان (٢٠٠٧) التي

تري

وترى الباحثة أن الضباط ذوي سنوات

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه

الهدف الخامس: العلاقة الارتباطية بين أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي لدى ضباط الأجهزة الامنية:

لتحقيق هذا الهدف تم استعمال معامل ارتباط بيرسون لحساب العلاقة بين الدرجات الكلية التي حصل عليها ضباط الأجهزة الامنية على مقياس أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي، وقد تبين من النتائج أن هناك علاقة ارتباطية طردية دالة احصائيا بين أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي، قيمة معامل ارتباط بيرسون الجدولية البالغة (0.098) عند مستوى (0.05) ودرجة حرية (398)، والجدول (٢٤) يوضح ذلك.

جدول (٢٢)

معامل ارتباط بيرسون للعلاقة بين أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي

الانحياز الانتباهي	قيمة بيرسون المحسوبة	قيمة بيرسون الجدولية	درجة الحرية	الدلالة
التنافس				
التعاون				
التجنب				
التكيف				
التسوية				

تشير النتائج أعلاه إلى

يمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية إيزنك ودراكشان (٢٠٠٧) وفقاً لنظرية توماس وكيلمان

(١٩٧٦)، التي ترى أن الانحياز الانتباهي

وترى الباحثة أن ضباط الأجهزة الامنية الذين

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه

الهدف السادس: دلالة الفروق الإحصائية في العلاقة الارتباطية بين أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي لدى ضباط الأجهزة الامنية وفقاً لعدد سنوات الخدمة (١-٥) (٦-١١) (١٢- فأكثر).

لتحقيق هذا الهدف قامت الباحثة باستخراج قيم معاملات ارتباط بيرسون بين أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي بحسب مستويات الخدمة المختلفة كلا على حدة ومن ثم قامت الباحثة باستعمال الاختبار الزائي لمعامل ارتباط بيرسون للكشف عن دلالة الفروق بين معاملي الارتباط، والجدول (٢٣) يوضح ذلك.

جدول (٢٣) نتائج الاختبار الزائي للفروق في العلاقة بين أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي تبعا

لمتغير سنوات الخدمة

العلاقة المتغيرين	بين	الخدمة	العدد	معامل الارتباط r	القيمة المعيارية لمعامل الارتباط Zr	القيمة الزائفة المحسوبة	القيمة الزائفة الجدولية	الدلالة (٠,٠٥)
التنافس / الانحياز الانتباهي		1-5						
		6-11						
التعاون / الانحياز الانتباهي		1-5						
		6-11						
التجنب / الانحياز الانتباهي		1-5						
		6-11						
التكيف / الانحياز الانتباهي		1-5						
		6-11						

							1-5	التسوية /
							6-11	الانحياز الانتباهي
							1-5	التنافس /
							12-فأكثر	الانحياز الانتباهي
							1-5	التعاون /
							12-فأكثر	الانحياز الانتباهي
							1-5	التجنب /
							12-فأكثر	الانحياز الانتباهي
							1-5	التكيف /
							12-فأكثر	الانحياز الانتباهي
							1-5	التسوية /
							12-فأكثر	الانحياز الانتباهي
							6-11	التنافس /
							12-فأكثر	الانحياز الانتباهي
							6-11	التعاون /
							12-فأكثر	الانحياز الانتباهي
							6-11	التجنب /
							12-فأكثر	الانحياز الانتباهي
							6-11	التكيف /
							12-فأكثر	الانحياز الانتباهي
							6-11	التسوية /
							12-فأكثر	الانحياز الانتباهي

تشير نتيجة الجدول اعلاه الى ما يأتي:

تشير النتائج أعلاه إلى

والانحياز الانتباهي تبعاً لمتغير سنوات الخدمة،

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية إيزنك ودراكشان (٢٠٠٧) ونظرية

توماس وكيلمان (١٩٧٦)، التي ترى أن الانحياز الانتباهي

وترى الباحثة أن الضباط ذوي

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه

التوصيات

في ضوء ما توصلت إليه نتائج البحث الحالي توصي الباحثة بما يأتي:

- ضرورة الاهتمام بتنمية أساليب إدارة الصراع لدى ضباط الأجهزة الامنية من خلال إقامة دورات تدريبية متخصصة تسهم في تطوير مهاراتهم في التعامل مع المواقف الصراعية.
- العمل على إعداد برامج إرشادية تهدف إلى تنظيم الانتباه لدى الضباط والتقليل من حدة الانحياز الانتباهي، بما يسهم في تحسين قدرتهم على إدراك المواقف بصورة متوازنة.
- التأكيد على أهمية التكامل بين الجوانب المعرفية والسلوكية في تدريب الضباط، لما لذلك من دور في تحسين أساليب إدارة الصراع لديهم.
- ضرورة الاستفادة من نتائج البحث الحالي في تصميم برامج تدريبية تركز على العلاقة بين أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي.
- الاهتمام بمتغير سنوات الخدمة عند إعداد البرامج التدريبية، لما له من تأثير في بعض أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي.
- العمل على تعزيز مهارات اتخاذ القرار لدى الضباط في المواقف الضاغطة، بما يسهم في اختيار الأسلوب المناسب لإدارة الصراع.
- تشجيع ضباط الأجهزة الامنية على تطوير مهاراتهم في التعامل مع الضغوط المهنية، بما ينعكس إيجاباً على أدائهم الوظيفي.

المقترحات

استكمالاً للبحث الحالي تقترح الباحثة ما يأتي:

- إجراء دراسات مشابهة على عينات أخرى من ضباط الأجهزة الامنية في محافظات مختلفة، للمقارنة بين النتائج.
- إجراء دراسات تتناول متغيرات أخرى ذات علاقة بأساليب إدارة الصراع، مثل الضغوط النفسية أو الذكاء الانفعالي.
- إجراء دراسات تتناول الانحياز الانتباهي وعلاقته بمتغيرات نفسية ومعرفية أخرى مثل القلق أو اتخاذ القرار.
- إجراء دراسات مقارنة بين ضباط الأجهزة الامنية وشرائح مهنية أخرى في أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي.
- استخدام مناهج بحثية أخرى (مثل المنهج التجريبي) لدراسة تأثير برامج تدريبية في تحسين أساليب إدارة الصراع أو تقليل الانحياز الانتباهي.
- تصميم برامج تدريبية واختبار فاعليتها في تنمية مهارات إدارة الصراع لدى ضباط الأجهزة الامنية.
- إجراء دراسات طويلة لمعرفة تطور أساليب إدارة الصراع والانحياز الانتباهي عبر الزمن لدى الأفراد.

المصادر والمراجع

المصادر العربية

- السباعي، تركي (٢٠١٦): الضغوط النفسية وعلاقتها باتخاذ القرار لدى ضباط أمن المنشآت. مجلة الدراسات الأمنية، السعودية.
- أبو النيل، محمود السيد (١٩٨٦): الإحصاء النفسي والاجتماعي والتربوي، دار النهضة، بيروت.
- أبو حطب، فؤاد وصادق، آمال (١٩٩١): مناهج البحث وطرق التحليل الإحصائي في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة
- الإمام، مصطفى محمود وآخرون (١٩٩٠): التقويم النفسي. جامعة بغداد ، مطبعة التعليم العالي.
- البياتي، عبد الجبار توفيق واثناسيوس، زكريا (١٩٧٧): الإحصاء الوصفي والاستدلالي في التربية وعلم النفس، الجامعة المستنصرية، بغداد
- ثورندايك، روبرت واليزيت، هيجن (١٩٨٩): القياس والتقويم في علم النفس والتربية، (ترجمة: عبد الله زيد الكيلاني وعبد الرحمن عدس)، عمان: مركز الكتب الأردني
- الجادري، عدنان حسين (٢٠٠٧): لإحصاء الوصفي في العلوم التربوية، دار المسيرة : عمان.
- الزوبعي، عبد الجليل وبكر، محمد الياس والكناني، أبراهيم (١٩٨١): الاختبارات والمقاييس النفسية، دار الكتب للطباعة والنشر، جامعة الموصل، الموصل- العراق.
- الشماسي، بدر (٢٠٠٩): أساليب إدارة الصراع لدى العاملين في مراكز الشرطة بمدينة الرياض. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- العاني، صبري رديف والغرابي، سليم إسماعيل (١٩٧٧): أسس الإحصاء، بغداد، مطبعة كلية العلوم
- عبد الخالق، أحمد محمد. (١٩٩٣). الأبعاد الأساسية للشخصية. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- عبد الرحمن، سعد (١٩٨٣): القياس النفسي. مكتبة الفلاح. الكويت
- عبيدات، ذوقان وآخرون (١٩٩٩): البحث العلمي (مفهومه، ادواته، أساليبه)، عمان، دار الفكر للنشر والتوزيع.
- العربيات، رياض محمد عبد الكريم (٢٠١٦): واقع تطبيق استراتيجيات إدارة الصراع التنظيمي لدى مديري وزارة التنمية الاجتماعية في الأردن، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الأندلس للعلوم والتقنية ، مجلد ١٥ ، العدد ١٢ .

- علام، صلاح الدين محمود (١٩٨٦): تطورات معاصرة في القياس النفسي والتربوي، مطابع القبس التجارية، الكويت.
- علام، صلاح الدين محمود (٢٠٠٠): القياس والتقويم في العملية التعليمية. القاهرة: دار الفكر العربي.
- عودة، أحمد سليمان والخليلي، خليل يوسف (١٩٨٨): الاحصاء للباحث في التربية والعلوم الانسانية، ط١٢، جامعة اليرموك، عمان.
- عيسوي، عبد الرحمن محمد (١٩٧٤): علم النفس التربوي. بيروت: دار النهضة العربية.
- فاروق، مجذوب (٢٠٠٣): طرائق ومنهجية البحث في علم النفس، شركة المطبوعات للنشر والتوزيع
- فرج، صفوت (١٩٨٠): أسس القياس النفسي، القاهرة، دار الفكر العربي.
- فيركسون، جورج. أي (١٩٩١): التحليل الإحصائي في التربية وعلم النفس، ترجمة هناء محسن، دار الحكمة، بغداد.
- الكبيسي، وهيب مجيد (٢٠١٠): القياس النفسي بين التنظير والتطبيق، ط١، العالمية المتحدة، بيروت، لبنان.
- مايرز، آن (١٩٩٠): علم النفس التجريبي، ترجمة خليل إبراهيم ألبياتي، جامعة بغداد.
- المصري، محمد عبد المجيد، (١٩٩٩). اثر اتجاه الفقرة وأسلوب صياغتها في الخصائص السيكمترية لمقاييس الشخصية وحسب مستوى الصحة النفسية للمجيب، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة بغداد، كلية التربية - ابن رشد.
- ملحم، سامي (٢٠٠٠): القياس والتقويم في التربية وعلم النفس، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان.
- مهدي، سعاد حسني عبد الله (٢٠٢١): أساليب إدارة الصراع داخل الاقسام العلمية وعلاقتها بالتفكير الاستراتيجي والمرونة النفسية لدى القيادات الاكاديمية بجامعة الازهر، العدد ٢٨، مجلة كلية التربية - جامعة بورسعيد
- المنصوري، عبد الرحمن محفوظ عوض، بن شري، مناحي بن خنثل، والصفرائي، محمود محمد حامد، (٢٠٢٥) أثر الوعي الموقفي على اتخاذ القرارات لدى ضباط الشرطة في اليمن، المجلة العربية للدراسات الأمنية، المجلد ٤١، العدد ٢، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

- نصر، سالم خليل، والجندي، نبيل جبريل، (٢٠٢٤) القيادة الأخلاقية وتحدياتها المدركة لدى ضباط الشرطة في دولة فلسطين، المجلة العربية للدراسات الأمنية، المجلد ٤٠، العدد ٢، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الدليمي، عصام حسن أحمد، وصالح، علي عبد الرحيم، (٢٠١٤) البحث العلمي: أسسه ومناهجه، ط١، دار الرضوان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- داود، عزيز حنا، وعبد الرحمن، أنور حسين، (١٩٩٠) مناهج البحث التربوي، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة بغداد، بغداد، العراق.
- عودة، أحمد سليمان، وملكاوي، فتحي حسن، (١٩٩٢) أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية: عناصر البحث ومناهجه والتحليل الإحصائي لبياناته، ط٢، مكتبة الكتاني، إربد، الأردن.
- البطش، محمد وليد، والتل، سعيد، وأبو زينة، فريد كامل، (٢٠٠٧) مناهج البحث العلمي: تصميم البحث والتحليل الإحصائي، ط١، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الزوبعي، عبد الجليل، وبكر، محمد إلياس، والكناني، إبراهيم، (١٩٨٠) الاختبارات والمقاييس النفسية، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة الموصل، الموصل، العراق.
- فائق، أحمد، وعبد القادر، محمود، (١٩٧٢) مدخل إلى علم النفس العام، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة، مصر، مجلدان.
- ربيع، محمد شحاتة، (١٩٩٤) قياس الشخصية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- مخايل، أمطانسيوس نايف، (٢٠١٦) بناء الاختبارات والمقاييس النفسية والتربوية وتقنياتها، دار الإحصاء العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- مراد، صلاح أحمد، وسليمان، أمين علي، (٢٠٠٥) الاختبارات والمقاييس في العلوم النفسية والتربوية: خطوات إعدادها وخصائصها، ط٢، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر.
- عودة، أحمد سليمان، (٢٠٠٢) القياس والتقويم في العملية التدريسية، دار الأمل للنشر والتوزيع، إربد، الأردن.
- عودة، أحمد سليمان، (٢٠٠٥) القياس والتقويم في العملية التدريسية، ط٣، دار الأمل للنشر والتوزيع، إربد، الأردن.
- عيسوي، عبد الرحمن محمد، (١٩٩٩) القياس والتجريب في علم النفس والتربية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.

- عيسوي، عبد الرحمن محمد، (١٩٨٥) القياس والتجريب في علم النفس والتربية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- عيسوي، عبد الرحمن محمد، (١٩٨٢) علم النفس والإنتاج، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ٣٩٥ ص.
- تيغزة، أمجد بوزيان، (٢٠١٢). (التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي: مفاهيمهما ومنهجيتهما بتوظيف حزمة SPSS و LISREL، ط١، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- السيد، فؤاد البهي، (١٩٧١) علم النفس الإحصائي وقياس العقل البشري، ط٢، دار التأليف، القاهرة، مصر.

المصادر الاجنبية

- Adams, g. s.(1964): **Measurement and evaluation Education Psychology and Guidance**, Hal - new York.
- Anstasi, A. (1976): **Psychological testing Macmillan**, New York
- Bar-Haim, Y., & et.al. (2007). Threat-Related Attentional Bias in Anxious and Nonanxious Individuals: A Meta-Analytic Study. Psychological Bulletin, by the American Psychological Association, Vol 133 (1), 1–24.
- Correll, J., et al. (2002). The police officer's dilemma: Using ethnicity to disambiguate potentially threatening individuals. Journal of Personality and Social Psychology.
- De Dreu, C. K. (2006). Rational self-interest and other-orientation in organizational decision making. Journal of Applied Psychology.
- Derakshan, N., & Eysenck, M. W. (2009). Anxiety, processing efficiency, and cognitive performance: New developments from Attentional control theory. European Psychologist.
- Eble, R (1972) : **Essentials of Educational Measurement** , New Jersey.
- Eysenck, M. W., Derakshan, N., Santos, R., & Calvo, M. G. (2007). Anxiety and cognitive performance: Attentional control theory. Emotion, 7(2), 336–353.

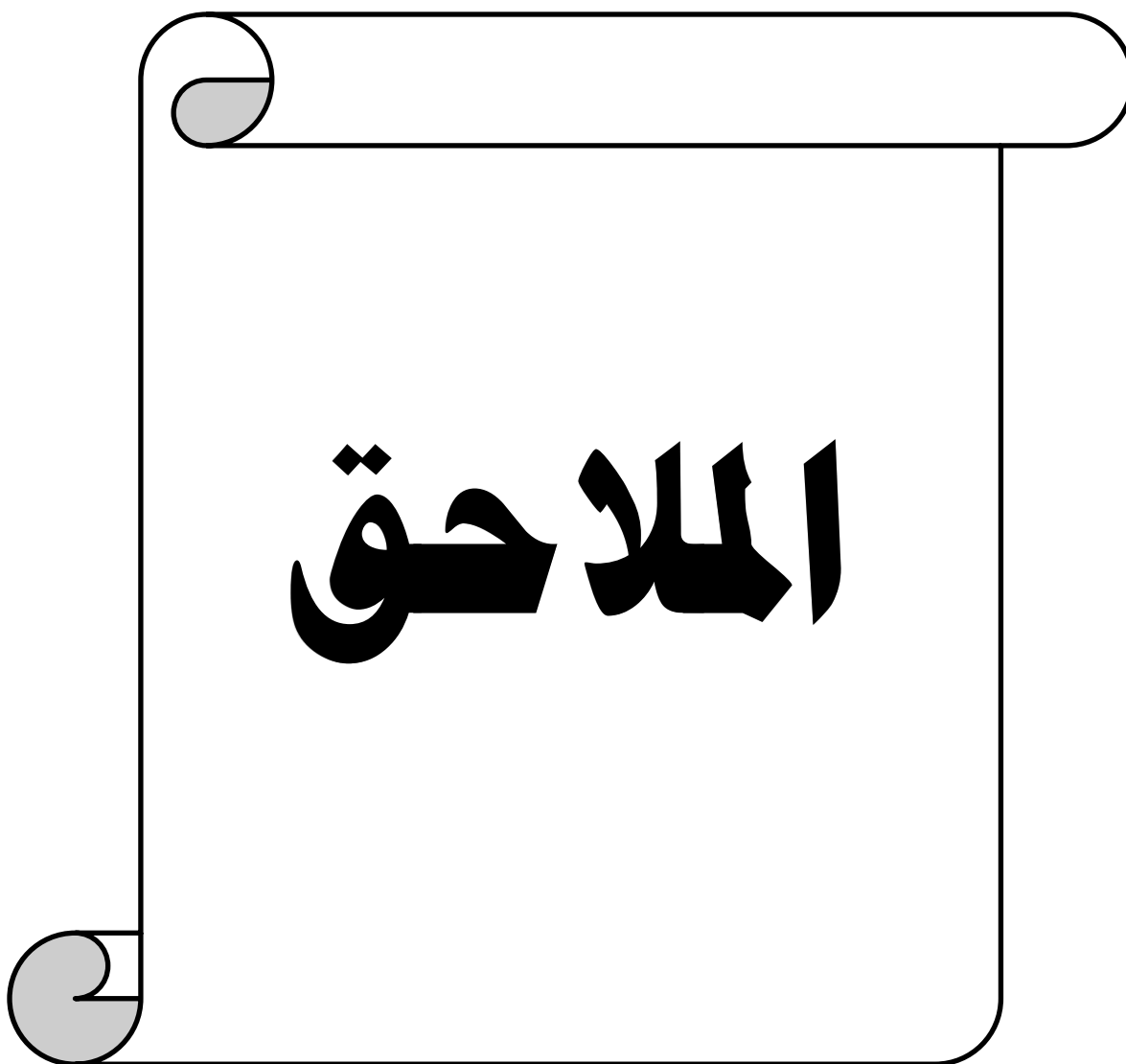
- Ghiselli , E.E. , et al ,(1981) Measurement Theory for Behavioral Sciences , San Francisco, W.H. Freeman & Compan.
- Kilmann, R. H., & Thomas, K. W. (1977). Developing a forced-choice measure of conflict-handling behavior: The MODE instrument. Educational and Psychological Measurement, 37(2), 309-323.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607–610.
- Nieuwenhuys, A., & Oudejans, R. R. (2010). Effects of anxiety on police officers' shooting behavior of firearms. Applied Cognitive Psychology, 24(7), 977–991.
- Nieuwenhuys, A., & Oudejans, R. R. (2012). Anxiety and perceptual-motor performance: Toward a game-theoretic approach to interpreting the effects of stress on police officers' shooting behavior. Applied Cognitive Psychology, 26(4).
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994): **Psychometric theory** (3rd ed.). New. York; McGraw-Hill
- Oppenheim, A. N., (1973): **Questionnaire Design and Attitude Measurement**. London, Heinemann Press.
- Pruitt, D. G. (1981). Negotiation Behavior. Academic Press, New York
- Rahim, M. A. (1983). A measure of styles of handling interpersonal conflict. Academy of Management Journal, 26(2), 368–376.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational Behavior (17th ed.). Pearson Education.
- Scharp, K. M., & Segrin, C. (2015). A personal and social network analysis of conflict management styles. Journal of Social and Personal Relationships.
- Stanley, C & Hopkins, K (1972): **Educational and Psychological Measurement and Evaluation**, Prentice-Hall, New Jersey.

- Thomas, K. W. (1992). Conflict and conflict management: Reflections and update. *Journal of Organizational Behavior*, VOL. 13, 265-274.
- Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. Xicom, Tuxedo, NY.
- Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1976). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (TKI)*. Xircom.
- Vrij, A., et al. (2006). Cognitive load and detection of deceit. *Psychology, Public Policy, and Law*, 12(4), 467.
- De Dreu, C. K. W., & Weingart, L. R. (2003). **Task Versus Relationship Conflict, Team Performance, and Team Member Satisfaction: A Meta-Analysis**. *Journal of Applied Psychology*, 88(4), 741–749.
- Friedman, R. A., Tidd, S. T., Currall, S. C., & Tsai, J. C. (2000). **What Goes Around Comes Around: The Impact of Personal Conflict Style on Work Conflict and Stress**. *International Journal of Conflict Management*, 11(1), 32–55.
- Somech, A. (2008). **Managing Conflict in School Teams: The Impact of Task and Goal Interdependence on Conflict Management and Team Effectiveness**. *Educational Administration Quarterly*, 44(3), 359–390.
- Gross, M. A., & Guerrero, L. K. (2000). **Managing Conflict Appropriately and Effectively: An Application of the Competence Model to Rahim's Organizational Conflict Styles**. *International Journal of Conflict Management*, 11(3), 200–226. doi:10.1108/eb022840.
- Rahim, M. A. (2002). **Toward a Theory of Managing Organizational Conflict**. *International Journal of Conflict Management*, 13(3), 206–235.
- Tjosvold, D. (2008). **The Conflict-Positive Organization: It Depends Upon Us**. *Journal of Organizational Behavior*, 29(1), 19–28.

- MacLeod, C., & Mathews, A. (1988). **Anxiety and the Allocation of Attention to Threat.** Quarterly Journal of Experimental Psychology A, 40(4), 653–670.
- Corbetta, M., & Shulman, G. L. (2002). **Control of Goal-Directed and Stimulus-Driven Attention in the Brain.** Nature Reviews Neuroscience, 3, 201–215.
- Mathews, A., & MacLeod, C. (2005). **Cognitive Vulnerability to Emotional Disorders.** Annual Review of Clinical Psychology, 1, 167–195.
- Posner, M. I. (2012). **Attention in a Social World.** New York: Oxford University Press.
- Cisler, J. M., & Koster, E. H. W. (2010). **Mechanisms of Attentional Biases Towards Threat in Anxiety Disorders: An Integrative Review.** Clinical Psychology Review, 30(2), 203–216.=
- De Dreu, C. K. W. (2008). **The Psychology of Conflict and Conflict Management in Organizations.** In C. K. W. De Dreu & M. J. Gelfand (Eds.), The Psychology of Conflict and Conflict Management in Organizations. New York: Psychology Press.
- Deutsch, M. (1973). **The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes.** New Haven: Yale University Press.
- Blake, R. R., & Mouton, J. S. (1964). **The Managerial Grid.** Houston, TX: Gulf Publishing Company.
- Kilmann, R. H. (2001). **Bargaining Styles and Negotiation: The Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument in Negotiation Training.** Negotiation Journal, 17(2), 155–174.
- Lazarus, R. S. (1991). **Emotion and Adaptation.** New York: Oxford University Press.

- Crick, N. R., & Dodge, K. A. (1994). **A Review and Reformulation of Social Information-Processing Mechanisms in Children's Social Adjustment.** Psychological Bulletin, 115(1), 74–101.
- De Dreu, C. K. W., & Gelfand, M. J. (Eds.). (2008). **The Psychology of Conflict and Conflict Management in Organizations.** New York: Psychology Press.
- Broadbent, D. E. (1958). **Perception and Communication.** London: Pergamon Press, 338 pp.
- Mathews, A., & MacLeod, C. (1985). **Selective Processing of Threat Cues in Anxiety States.** Behaviour Research and Therapy, 23(5), 563–569.
- Eysenck, M. W., & Calvo, M. G. (1992). **Anxiety and Performance: The Processing Efficiency Theory.** Cognition and Emotion, 6(6), 409–434..
- Williams, A. M., Vickers, J., & Rodrigues, S. (2002). **The Effects of Anxiety on Visual Search, Movement Kinematics, and Performance in Table Tennis: A Test of Eysenck and Calvo's Processing Efficiency Theory.** Journal of Sport & Exercise Psychology, 24(4), 438–455.
- Lindquist, E. F. (Ed.). (1951). **Educational Measurement.** Washington, D.C.: American Council on Education, 819 pp.
- Baron, J. (1981). **Reflective Thinking as a Goal of Education.** Intelligence, 5(4), 291–309.
- Holt, R. R., & Irving, J. L. (1971). **Assessing Personality.** New York: Harcourt Brace Jovanovich.
- Lazarus, R. S., Speisman, J. C., & Mordkoff, A. M. (1963). **The Relationship Between Autonomic Indicators of Psychological Stress: Heart Rate and Skin Conductance.** Psychosomatic Medicine, 25, 19–30.

- Mishra, P., et al. (2019). **Descriptive Statistics and Normality Tests for Statistical Data**. Annals of Cardiac Anaesthesia, 22(1), 67–72.
- Kim, H.-Y. (2013). **Statistical Notes for Clinical Researchers: Assessing Normal Distribution (2) Using Skewness and Kurtosis**. Restorative Dentistry and Endodontics, 38(1), 52–54.
- Moss, P. A. (1994). **Can There Be Validity Without Reliability?** Educational Researcher, 23(2), 5–12.
- Ghiselli, E. E., et al. (1981). **Measurement Theory for the Behavioral Sciences**. San Francisco: W. H. Freeman.



ملحق (١)

كتب تسهيل المهمة

بسم الله الرحمن الرحيم ٢٠٢٦/٣/٣

Republic of Iraq
MINISTRY OF HIGHER EDUCATION
& SCIENTIFIC RESEARCH
UNIVERSITY OF AL-QADISIYA
College of Arts

جامعة القادسية
كلية الآداب

جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة القادسية
كلية الآداب

مكتب معاون العميد للشؤون العلمية والدراسات العليا

استثمار الطاقة النظيفة طريقنا نحو التنمية المستدامة

العدد : ٩٢٣
التاريخ : ٢٠٢٦/٣/٣

الى / - وزارة الداخلية / قيادة شرطة بغداد الرصافة

م/ تسهيل مهمة

تحية طيبة...
إيماناً منا بموقفكم العلمي الكريم يرجى تسهيل مهمة طالبة الماجستير (ريهام رمزي محمد)
قسم علم النفس في كليتنا وذلك للحصول على البيانات والمعلومات التي تخص بحثها الموسوم
(اساليب ادارة الصراع وعلاقتها بالانحياز الانتباهي لدى ضباط وزارة الداخلية).

شاكرين تعاونكم .. مع التقدير...

المستند
المستند

السيد القائد المحترم
يرحم الله الفضل وأمركم سيد محفوف
ما ورد بالكتاب موضوع البحث مع العرض أن الباحثة ترغب في استبانة
مجموعة من عناصر البحث عن طريق استشارة خاصة لتفريز بحثها الخاص
مكتب السيد العميد / الفضل بالاطلاع والتقدير .
وحدة الدراسات العليا
الصادرة

أ.د. رافد موسى عبد
معاون العميد للشؤون العلمية والدراسات العليا
٢٠٢٦ / ٣ / ٣

باسم ٣/٣

Arts / university of Al-Qadisiya.P.O.Box .1811.Diwania -Al-Qadisiya-Iraq

كلية الآداب / جامعة القادسية - ص.ب. 1811

وزارة الداخلية
وكالة الوزارة لشؤون الشرطة
قيادة شرطة بغداد الرصافة
قسم العلاقات والاعلام



٢٠٢٦ / ٣ / ١٤
العدد /
التاريخ /

((العراق يقرأ))

السب / معاون القائد للشؤون الشرطة المحلية
الموضوع / تسهيل مهمة

نرافق لكم ربطاً هـامش السيد قائد شرطة بغداد الرصافة المحترم
على أصل كتاب وزارة التعليم العالي والبحث العلمي - جامعة القادسية - كلية الأدب
مكتب معاون العميد للشؤون العلمية والدراسات العليا - ي العدد / ٩٢٣ في ٢٠٢٦/٣/٣
للتفصيل بالاطلاع واتخذ ما يلزم ٠٠٠ مع التقدير

المرفقات:
أصل الكتاب

العميد الحقوقي
حسين علي مرزهر
مدير قسم العلاقات والإعلام
٢٠٢٦/٣/١٤

ت. و (اداري- مالي- فني- امنه)

الموظف جواد ٢٠٢٦/٣/١٤

ملحق (٢)

الاستبيان الاستطلاعي لأساليب إدارة الصراع

جامعة القادسية

كلية الآداب/ قسم علم نفس

الدراسات العليا/ ماجستير

أخي العزيز

تحية طيبة

تضع الباحثة بين أيديكم مجموعة من الأسئلة يرجى الإجابة عنها بما تراه مناسباً من وجهة نظرك.

س ١: كيف تتعامل مع الامور عندما تتعرض لموقف ضاغط؟

١.

٢.

٣.

٤.

س ٢: هل هناك اسلوب محدد تستخدمه اثناء الصراع؟

نعم

لا.....

أن كانت أجابتك بنعم, فما هو هذا الاسلوب؟

١.

٢.

٣.

مع تقدير الباحثة وشكره

ملحق (٣)

أسماء السادة المحكمين وفق الألقاب العلمية والحروف الهجائية

ت	اسم الخبير ولقبه العلمي	التخصص	مكان العمل
٢	١. د صفاء صادق حسين	علم نفس الشخصية	جامعة بغداد / كلية التربية
٤	أ. د. علي عبد الرحيم صالح	علم النفس الاجتماعي	جامعة القادسية/ كلية الآداب
١	أ. د أحمد عبد الكاظم جوني	علم نفس الشخصية	جامعة القادسية/ كلية التربية
٨	١. د انوار محمود عيدان	علم النفس الاجتماعي	جامعة المستنصرية / كلية الآداب
٩	١. د ناجي محمود النواب	علم النفس الاجتماعي	جامعة بغداد / كلية التربية
٥	١. م. د أزهار محمد مجيد	علم النفس الاجتماعي	جامعة المستنصرية / كلية الآداب
١٢	١. م. د خالد ابو جاسم عبد	علم النفس التربوي	جامعة القادسية/ كلية التربية
٣	١. م. د زينة نزار وداعة	علم النفس التربوي	جامعة القادسية/ كلية الآداب
٦	١. م. د مروة روضان هاشم	علم النفس الإكلينيكي	جامعة بغداد / كلية التربية
١١	١. م. د مناف فتحي الجبوري	علم النفس النمو	جامعة بغداد / كلية التربية
١٠	١. م. د مهدي كاظم داخل	علم النفس الاجتماعي	جامعة المستنصرية / كلية الآداب
٧	م. د ليث حمزة التميمي	علم نفس الشخصية	جامعة القادسية/ كلية الآداب

ملحق (٤)

استبانة آراء المحكمين لمقياس أساليب إدارة الصراع

جامعة القادسية / كلية الآداب

قسم علم النفس

الدراسات العليا / ماجستير

الأستاذة/الفاضلة/الدكتورة المحترم/ة

تحية طيبة:

تهديكم الباحثة خالص التحية والتقدير، وتروم القيام بدراستها الموسومة بـ(أساليب إدارة الصراع وعلاقتها بالانحياز الانتباهي لدى ضباط الأجهزة الامنية)

ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة ببناء مقياس أساليب إدارة الصراع بالاعتماد على نموذج توماس-كيلمان (Thomas-Kilmann Model) كينيث دبليو. توماس (Kenneth W. Thomas) ورالف إتش. كيلمان (Ralph H. Kilmann) (١٩٧٤) اللذان عرفا أساليب إدارة الصراع (Conflict Handling Modes) بأنها " أنماط سلوكية يتبعها الفرد للتعامل مع الصراع وتعتمد على كيفية توازن الفرد بين التأكيد الذاتي (الاهتمام بالذات/الأهداف) والتعاون (الاهتمام بالآخرين/العلاقة)". (Thomas& Kilmann,1974:p233).

وقد أشارا الى خمسة أنماط سلوكية رئيسية للتعامل مع الصراع هي:

- التنافس (Competing).
- التعاون (Collaborating).
- التجنب (Avoiding).
- التكيف/التوفيق (Accommodating).
- التسوية/التساوم (Compromising).

ونظراً لما تتمتعون به من خبرة علمية رصينة، وحاجتنا إلى مشورتكم لذا نرجو تفضلكم بالحكم على:

١. صلاحية فقرات المقياس ومدى ملائمتها لمقياس كل أسلوب من أساليب إدارة الصراع.
 ٢. اقتراح ما ترونه مناسباً من (إضافة، وحذف، وتعديل).
 ٣. صلاحية بدائل الإجابة وهي (تطبق عليّ دائماً، تتطبق عليّ غالباً، تتطبق عليّ أحياناً، تتطبق عليّ نادراً، لا تتطبق عليّ أبداً).
- علماً أن عينة البحث هم (الضباط بالأجهزة الامنية).

ولكم الشكر الجزيل والامتنان

الباحثة

المشرف

الرجاء استيفاء المعلومات الآتية:

الدرجة العلمية:

الاسم الثلاثي:

مكان العمل:

التخصص الدقيق:

- **التنافس (Competing):** هو نمط سلوكي يظهر عندما يكون التأكيد الذاتي عالياً والتعاون منخفضاً، ويشير الى محاولة تحقيق أهداف الفرد على حساب الطرف الآخر، ويتضمن استخدام القوة، أو الضغط، أو الدفاع عن الموقف بقوة، والتركيز على الفوز بأي ثمن. الشخص يعتبر الصراع موقف "مكسب-خسارة" ويستخدم السلطة أو المنطق القوي لفرض وجهة نظره.

ت	الفقرة	صالحه	غير صالحه	التعديل
١	أركز على تحقيق أهدافي بالكامل، ولا أهتم كثيراً بمطالب الطرف الآخر.			
٢	أكون حازماً في السعي وراء موقفي وأستخدم قوة المنطق لتحقيق الفوز.			
٣	أرى أن الخلاف يجب أن ينتهي بانتصار أحد الطرفين، وأعمل بجد لأكون أنا المنتصر.			
٤	أحاول إقناع الطرف الآخر بأن وجهة نظري هي الأفضل أو الأكثر صحة.			
٥	إذا كنت متأكداً من موقفي، فإنني أضغط بقوة لتمرير قرار يصيب في مصلحتي.			
٦	في أي خلاف، أصر على أن يتم قبول وجهة نظري بالكامل.			

- **التعاون (Collaborating):** هو نمط سلوكي يظهر عندما يكون التأكيد الذاتي عالياً والتعاون عالياً، ويشير الى محاولة العمل مع الطرف الآخر لإيجاد حل يلبي بالكامل مصالح ورغبات كلا الطرفين. يتضمن البحث عن حلول إبداعية تتجاوز التنازلات السطحية، وتحويل الصراع إلى فرصة لحل المشكلات بطريقة "مكسب-مكسب".

ت	الفقرة	صالحه	غير صالحه	التعديل
٧	أخصص وقتاً وجهداً كافيين للعمل مع الطرف الآخر على إيجاد حل يُرضي المصالح الأساسية لكليتنا.			
٨	أسعى دائماً لإيجاد حلول إبداعية تلبي تماماً مصالح الطرفين.			
٩	أتعامل مع الصراع على أنه مشكلة مشتركة يجب حلها معاً.			

١٠	أناقش الأمر بصراحة للوصول إلى فهم كامل لمخاوف الطرف الآخر ومخاوفي.		
١١	أبحث عن حلول جديدة ومبتكرة تفتح آفاقاً لم تكن موجودة في البداية.		
١٢	أحاول أن أخرج كل النقاط والقضايا الأساسية إلى العلن لضمان حل شامل.		

- **التجنب (Avoiding):** هو نمط سلوكي يظهر عندما يكون التأكيد الذاتي منخفضاً والتعاون منخفضاً، ويشير إلى الانسحاب من الصراع أو تجاهله وعدم معالجته. يتضمن تأجيل التعامل مع المشكلة، أو الانسحاب جسدياً أو نفسياً، أو التظاهر بأن المشكلة غير موجودة. يتم اختيار هذا الأسلوب لأن الفرد لا يسعى لتحقيق أهدافه ولا يهتم بتلبية أهداف الطرف الآخر.

ت	الفقرة	صالحه	غير صالحه	التعديل
١٣	هناك أوقات أسمح فيها للآخرين بتحمل مسؤولية حل المشكلة.			
١٤	أجد أنه من الأفضل أن أتجنب مناقشة القضايا الخلافية قدر الإمكان.			
١٥	أفضل الانسحاب من المناقشات الحادة بدلاً من مواصلة البحث عن حل.			
١٦	أؤجل التعامل مع الخلافات، على أمل أن تختفي من تلقاء نفسها.			
١٧	أحرص على عدم إثارة أي سوء فهم أو توتر غير ضروري.			
١٨	أجد أن بعض الخلافات لا تستحق القلق أو بذل الجهد.			

- **التكيف/التوفيق (Accommodating):** هو نمط سلوكي يظهر عندما يكون التأكيد الذاتي منخفضاً والتعاون عالياً، ويشير الى التضحية بالمصالح والأهداف الشخصية لتلبية رغبات الطرف الآخر والحفاظ على العلاقة. يتضمن إرضاء الطرف المقابل، أو الاستسلام بسهولة، أو قبول وجهة نظر الآخرين، وغالباً ما يُستخدم لتقليل الخسائر العاطفية أو بناء رصيد للمستقبل.

ت	الفقرة	صالحه	غير صالحه	التعديل
١٩	أفضل التنازل عن مطالبتي للحفاظ على علاقة جيدة وهادئة مع الطرف الآخر.			
٢٠	أكون مستعداً للتخلي عن موقفي إذا كان هذا سيُرضي الطرف الآخر.			
٢١	أحاول دائماً أن أهدئ مشاعر الطرف الآخر وأقلل من التوتر.			
٢٢	أستسلم لرغبات الطرف الآخر عندما أشعر أن الموضوع مهم جداً بالنسبة له.			
٢٣	أركز على النقاط التي نتفق عليها بدلاً من إثارة نقاط الاختلاف.			
٢٤	أنا مستعد للتراجع عن موقفي في البداية كبادرة حسن نية لتشجيع الطرف الآخر على التعاون لاحقاً.			

- التسوية/التساوم (Compromising): هو نمط سلوكي يظهر عندما يكون التأكيد الذاتي متوسطاً والتعاون متوسطاً، ويشير الى محاولة إيجاد حل مقبول جزئياً للطرفين، حيث يتخلى كل طرف عن جزء من مطالبه مقابل الحصول على جزء آخر. يتضمن تقاسم المكاسب والخسائر، وتبادل التنازلات للوصول إلى اتفاق سريع وعادل، وغالباً ما يكون حلاً ٥٠/٥٠.

ت	الفقرة	صالحة	غير صالحة	التعديل
٢٥	عند الخلاف، أبحث عن حلول مقبولة بشكل جزئي وسريع من جميع الأطراف بدلاً من البحث عن حل كامل.			
٢٦	أقترح أن نتقاسم الخسائر والمكاسب بالتساوي للوصول إلى اتفاق سريع.			
٢٧	أبحث عن حل وسط يرضي كلينا جزئياً، حتى لو لم يكن مثالياً.			
٢٨	أبادل بعض التنازلات مقابل حصولي على تنازلات مقابلة من الطرف الآخر.			
٢٩	أجد حلاً عادلاً يقسم النتيجة بيننا، بدلاً من البحث عن حل شامل.			
٣٠	عندما يضغط الوقت، أوافق على اتفاق "نصف حل" بدلاً من إطالة الخلاف.			

ملحق (٥)

الفقرات المعدلة في ضوء آراء المحكمين لمقياس أساليب إدارة الصراع

ت	رقم الفقرة	المجال	الفقرة الأصلية	الفقرة بعد التعديل
1	1	التعاون	أركز على تحقيق أهدافي بالكامل، ولا أهتم كثيراً بمطالب الطرف الآخر.	عند التركيز على تحقيق الأهداف، يقل الاهتمام بالطرف الآخر.
2	21	التكيف/التوفيق	أحاول دائماً أن أهدئ مشاعر الطرف الآخر وأقلل من التوتر.	أحاول أن أهدئ مشاعر الطرف الآخر وأقلل من التوتر.

ملحق (٦)

مقياس أساليب إدارة الصراع للتحليل الإحصائي

أخي العزيز....

تحية طيبة:

أضع بين يديك مجموعة من الفقرات التي تمثل بعض السلوكيات والمشاعر التي تنطبق عليك أو لا تنطبق، يرجى قراءتها بإمعان واختيار البديل الذي يعبر عن مدى موافقتك على العبارة عند وجود خلاف أو صراع مع شخص آخر، وذلك بوضع علامة (٧) تحت أحد البديل الذي ترى إنه ينطبق عليك. وأن الإجابة الصحيحة هي الإجابة التي تعبر عن رأيك بدقة.

حاول عزيزي أن لا تترك أي فقرة من الفقرات دون إجابة، علماً إن إجابتك لا يطلع عليها غير الباحثة ولا تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي، ولذا لا داعي لكتابة الاسم.

وتشكر الباحثة حسن تجاوبكم معها , وفقكم الله لكل خير ولخدمة العلم.

الرجاء استيفاء المعلومات الآتية:

عدد سنوات الخدمة: ١-٥ () ٦-١١ () ١٢- فأكثر ()

طالبة الماجستير

ت	الفقرة	تنطبق عليّ دائماً	تنطبق عليّ غالباً	تنطبق عليّ أحياناً	تنطبق عليّ نادراً	لا تنطبق عليّ ابداً
١	عند التركيز على تحقيق الأهداف، يقل الاهتمام بالطرف الآخر.					
٢	أكون حازماً في السعي وراء موقفي وأستخدم قوة المنطق لتحقيق الفوز.					
٣	أرى أن الخلاف يجب أن ينتهي بانتصار أحد الطرفين، وأعمل بجد لأكون أنا المنتصر.					
٤	أحاول إقناع الطرف الآخر بأن وجهة نظري هي الأفضل أو الأكثر صحة.					
٥	إذا كنت متأكداً من موقفي، فإنني أضغط بقوة لتمرير قرار يصب في مصلحتي.					
٦	في أي خلاف، أصر على أن يتم قبول وجهة نظري بالكامل.					
٧	أخصص وقتاً وجهداً كافيين للعمل مع الطرف الآخر على إيجاد حل يُرضي المصالح الأساسية لكلينا.					
٨	أسعى دائماً لإيجاد حلول إبداعية تلبي تماماً مصالح الطرفين.					
٩	أتعامل مع الصراع على أنه مشكلة مشتركة يجب حلها معاً.					
١٠	أناقش الأمر بصراحة للوصول إلى فهم كامل لمخاوف الطرف الآخر ومخوفي.					
١١	أبحث عن حلول جديدة ومبتكرة تفتح آفاقاً لم تكن موجودة في البداية.					
١٢	أحاول أن أخرج كل النقاط والقضايا الأساسية إلى العلن لضمان حل شامل.					
١٣	هناك أوقات أسمح فيها للآخرين بتحمل مسؤولية حل المشكلة.					

١٤	أجد أنه من الأفضل أن أتجنب مناقشة القضايا الخلافية قدر الإمكان.				
١٥	أفضل الانسحاب من النقاشات الحادة بدلاً من مواصلة البحث عن حل.				
١٦	أؤجل التعامل مع الخلافات، على أمل أن تختفي من تلقاء نفسها.				
١٧	أحرص على عدم إثارة أي سوء فهم أو توتر غير ضروري.				
١٨	أجد أن بعض الخلافات لا تستحق القلق أو بذل الجهد.				
١٩	أفضل التنازل عن مطالبتي للحفاظ على علاقة جيدة وهادئة مع الطرف الآخر.				
٢٠	أكون مستعداً للتخلي عن موقعي إذا كان هذا سيُرضي الطرف الآخر.				
٢١	أحاول أن أهدئ مشاعر الطرف الآخر وأقلل من التوتر.				
٢٢	أستسلم لرغبات الطرف الآخر عندما أشعر أن الموضوع مهم جداً بالنسبة له.				
٢٣	أركز على النقاط التي نتفق عليها بدلاً من إثارة نقاط الاختلاف.				
٢٤	أنا مستعد للتراجع عن موقعي في البداية كبادرة حسن نية لتشجيع الطرف الآخر على التعاون لاحقاً.				
٢٥	عند الخلاف، أبحث عن حلول مقبولة بشكل جزئي وسريع من جميع الأطراف بدلاً من البحث عن حل كامل.				
٢٦	أقترح أن نتقاسم الخسائر والمكاسب بالتساوي للوصول إلى اتفاق سريع.				
٢٧	أبحث عن حل وسط يرضي كلينا جزئياً، حتى لو لم يكن مثالياً.				
٢٨	أبادل بعض التنازلات مقابل				

					حصولي على تنازلات مقابلة من الطرف الآخر.
٢٩					أجد حلاً عادلاً يقسم النتيجة بيننا، بدلاً من البحث عن حل شامل.
٣٠					عندما يضغط الوقت، أوافق على اتفاق "نصف حل" بدلاً من إطالة الخلاف.

ملحق (٧)

مقياس أساليب إدارة الصراع بصيغته النهائية

أخي العزيز....

تحية طيبة:

أضع بين يديك مجموعة من الفقرات التي تمثل بعض السلوكيات والمشاعر التي تنطبق عليك أو لا تنطبق، يرجى قراءتها بإمعان واختيار البديل الذي يعبر عن مدى موافقتك على العبارة عند وجود خلاف أو صراع مع شخص آخر، وذلك بوضع علامة (٧) تحت أحد البديل الذي ترى إنه ينطبق عليك. وأن الإجابة الصحيحة هي الإجابة التي تعبر عن رأيك بدقة.

حاول عزيزي أن لا تترك أي فقرة من الفقرات دون إجابة، علماً إن إجابتك لا يطلع عليها غير الباحثة ولا تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي، ولذا لا داعي لكتابة الاسم.

وتشكر الباحثة حسن تجاوبكم معها , وفقكم الله لكل خير ولخدمة العلم.

الرجاء استيفاء المعلومات الآتية:

عدد سنوات الخدمة: ١-٥ () ٦-١١ () ١٢- فأكثر ()

طالبة الماجستير

ت	الفقرة	تنطبق عليّ دائماً	تنطبق عليّ غالباً	تنطبق عليّ أحياناً	تنطبق عليّ نادراً	لا تنطبق عليّ ابداً
١	عند التركيز على تحقيق الأهداف، يقل الاهتمام بالطرف الآخر.					
٢	أكون حازماً في السعي وراء موقفي وأستخدم قوة المنطق لتحقيق الفوز.					
٣	أرى أن الخلاف يجب أن ينتهي بانتصار أحد الطرفين، وأعمل بجد لأكون أنا المنتصر.					
٤	أحاول إقناع الطرف الآخر بأن وجهة نظري هي الأفضل أو الأكثر صحة.					
٥	إذا كنت متأكداً من موقفي، فإنني أضغط بقوة لتمرير قرار يصب في مصلحتي.					
٦	في أي خلاف، أصر على أن يتم قبول وجهة نظري بالكامل.					
٧	أخصص وقتاً وجهداً كافيين للعمل مع الطرف الآخر على إيجاد حل يُرضي المصالح الأساسية لكلينا.					
٨	أسعى دائماً لإيجاد حلول إبداعية تلبي تماماً مصالح الطرفين.					
٩	أتعامل مع الصراع على أنه مشكلة مشتركة يجب حلها معاً.					
١٠	أناقش الأمر بصراحة للوصول إلى فهم كامل لمخاوف الطرف الآخر ومخاوفي.					
١١	أبحث عن حلول جديدة ومبتكرة تفتح آفاقاً لم تكن موجودة في البداية.					
١٢	أحاول أن أخرج كل النقاط والقضايا الأساسية إلى العلن لضمان حل شامل.					
١٣	هناك أوقات أسمح فيها للآخرين بتحمل مسؤولية حل المشكلة.					

١٤	أجد أنه من الأفضل أن أتجنب مناقشة القضايا الخلافية قدر الإمكان.				
١٥	أفضل الانسحاب من النقاشات الحادة بدلاً من مواصلة البحث عن حل.				
١٦	أؤجل التعامل مع الخلافات، على أمل أن تختفي من تلقاء نفسها.				
١٧	أحرص على عدم إثارة أي سوء فهم أو توتر غير ضروري.				
١٨	أجد أن بعض الخلافات لا تستحق القلق أو بذل الجهد.				
١٩	أفضل التنازل عن مطالبتي للحفاظ على علاقة جيدة وهادئة مع الطرف الآخر.				
٢٠	أكون مستعداً للتخلي عن موقفي إذا كان هذا سيُرضي الطرف الآخر.				
٢١	أحاول أن أهدئ مشاعر الطرف الآخر وأقلل من التوتر.				
٢٢	أستسلم لرغبات الطرف الآخر عندما أشعر أن الموضوع مهم جداً بالنسبة له.				
٢٣	أركز على النقاط التي نتفق عليها بدلاً من إثارة نقاط الاختلاف.				
٢٤	أنا مستعد للتراجع عن موقفي في البداية كبادرة حسن نية لتشجيع الطرف الآخر على التعاون لاحقاً.				
٢٥	عند الخلاف، أبحث عن حلول مقبولة بشكل جزئي وسريع من جميع الأطراف بدلاً من البحث عن حل كامل.				
٢٦	أقترح أن نتقاسم الخسائر والمكاسب بالتساوي للوصول إلى اتفاق سريع.				
٢٧	أبحث عن حل وسط يرضي كلينا جزئياً، حتى لو لم يكن مثالياً.				
٢٨	أبادل بعض التنازلات مقابل				

					حصولي على تنازلات مقابلة من الطرف الآخر.
٢٩					أجد حلاً عادلاً يقسم النتيجة بيننا، بدلاً من البحث عن حل شامل.
٣٠					عندما يضغط الوقت، أوافق على اتفاق "نصف حل" بدلاً من إطالة الخلاف.

ملحق (٨)

الاستبيان الاستطلاعي للانحياز الانتباهي

جامعة القادسية

كلية الآداب/ قسم علم نفس

الدراسات العليا/ ماجستير

أخي العزيز

تحية طيبة

يضع الباحث بين أيديكم مجموعة من الأسئلة يرجى الإجابة عنها بما تراه مناسباً من وجهة نظرك.

س١: عندما تكون في موقف ضاغط ما الذي يتبادر الى ذهنك اولاً؟

١.

٢.

٣.

٤.

س٢: هل تفكر في الحلول نفسها عندما تتعرض لضغط معين؟ وإذا كانت الاجابة نعم ما

الحلول الاكثر استخداماً؟

١.

٢.

٣.

٤.

مع تقدير الباحثة وشكرها

ملحق (٩)

استبانة آراء المحكمين لمقياس الانحياز الانتباهي

جامعة القادسية / كلية الآداب

قسم علم النفس

الدراسات العليا / ماجستير

الأستاذة/ الفاضلة/ الدكتور/ة المحترم/ة

تحية طيبة:

تهديكم الباحثة خالص التحية والتقدير، وتروم القيام بدراستها الموسومة بـ(أساليب إدارة الصراع وعلاقتها بالانحياز الانتباهي لدى ضباط الأجهزة الامنية) ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة ببناء مقياس الانحياز الانتباهي بالاعتماد على نظرية التحكم الانتباهي (Attention Control Theory- ACT) لمايكل آيسينك (Michael W. Eysenck) ونازانين دراخشان (Nazanin Derakshan) (٢٠٠٧) اللذان عرفا الانحياز الانتباهي (Attention Bias) بأنه "ميل الفرد للتركيز بشكل انتقائي على أنواع معينة من المحفزات في البيئة (كالمحفزات المهددة أو الهجومية)، مع تجاهل أو تقليل الانتباه لأنواع أخرى، هذا التركيز الانتقائي يحدث غالباً بشكل تلقائي، ويتأثر بالحالة الانفعالية للفرد وتجاربه السابقة وتوقعاته". (Eysenck & Derakshan, 2007, p339). وقد أشار مايكل ونازانين أن الانحياز الانتباهي يتكون من ثلاث مكونات هي:

- الاكتشاف المُعزَّز (Vigilance / Engagement).
- صعوبة فك الارتباط (Difficulty Disengagement).
- التجنب (Avoidance).

ونظراً لما تتمتعون به من خبرة علمية رصينة، وحاجتنا إلى مشورتكم لذا نرجو تفضلكم بالحكم على:

١. صلاحية فقرات المقياس ومدى ملائمتها لمقياس الانحياز الانتباهي.
٢. اقتراح ما ترونه مناسباً من (إضافة، وحذف، وتعديل).
٣. صلاحية بدائل الإجابة وهي (تنطبق عليّ دائماً، تنطبق عليّ غالباً، تنطبق عليّ أحياناً، تنطبق عليّ نادراً، لا تنطبق عليّ أبداً). علماً أن عينة البحث هم (الضباط بالأجهزة الامنية).

ولكم الشكر الجزيل والامتنان

الرجاء استيفاء المعلومات الآتية:

الدرجة العلمية:

الاسم الثلاثي:

مكان العمل:

التخصص الدقيق:

- الاكتشاف المُعزَّز (اليقظة) (Vigilance / Engagement): يشير إلى ميل الأنظمة الانتباهية إلى الانتقال بسرعة إلى المحفزات المهددة، أي يشير إلى الملاحظة الفورية أو التركيز السريع على إشارات الغضب أو التهديد (Eysenck&Derakshan,2007,p340).

ت	الفقرة	صالحة	غير صالحة	التعديل
١	عندما أختلف مع شخص، ألاحظ فوراً أي إشارة غضب في نبرة صوته أو تعابير وجهه.			
٢	أثناء النقاش الحاد، يركز انتباهي على الأخطاء التي يرتكبها الطرف الآخر وليس على النقاط المتفق عليها.			
٣	إذا كنت في خلاف، فإنني أجد نفسي أبحث عن أدلة تثبت أن الطرف الآخر يحاول إيذائي.			
٤	انتبه بشدة إلى أي حركة مفاجئة أو تغيير في لغة جسد الطرف الآخر كدليل على احتمالية التصعيد أو العدوان.			
٥	إذا كان هناك أكثر من شخص في الغرفة أثناء الخلاف، فإن نظري ينجذب تلقائياً إلى من يبدو الأكثر غضباً أو تهديداً.			
٦	إذا كان الطرف الآخر يبتسم أثناء شرح وجهة نظره، فإنني أركز على أي علامات غير لفظية أخرى قد تدل على أنه يبتسم بسخرية.			
٧	أشعر بضرورة المراقبة المستمرة لردود أفعال الآخرين أو الأطراف الثالثة أثناء الخلاف بحثاً عن تأكيد لدعمهم للطرف الآخر.			
٨	أولي اهتماماً خاصاً لأي تلميحات تشير إلى أن الطرف الآخر يحاول إخفاء شيء ما عني أو يكذب.			
٩	أجد سهولة في تحديد أكثر الأشخاص انتقاداً لي في أي تجمع، حتى لو لم يتحدثوا بعد.			
١٠	عيني تقوم بمسح سريع لردود فعل الطرف الآخر للتأكد من أنه لم يجد دليلاً على خطئي.			
١١	أثناء خلاف بسيط، أكون دائماً مستعداً لاكتشاف اللحظة التي قد يتحول فيها الجدل إلى هجوم.			
١٢	أنا سريع الملاحظة لأي علامة تشير إلى أن			

			الطرف الآخر يتجنب النظر إليّ مباشرة أثناء النقاش.
--	--	--	---

- صعوبة فك الارتباط (Difficulty Disengagement): يشير إلى ميل الانتباه للبقاء "مُعلقًا" على المحفز المهدد بمجرد اكتشافه، أي يشير إلى صعوبة تحويل التركيز بعيداً عن الكلمات الهجومية أو الإساءة (Eysenck & Derakshan, 2007, p340).

ت	الفقرة	صالحة	غير صالحة	التعديل
١٣	أجد صعوبة في تحويل تركيزي بعيداً عن الكلمات التي أعتبرها مهددة أو هجومية أثناء النقاش.			
١٤	أجد صعوبة في تجاهل الأجواء المتوترة في أثناء الخلاف، ويبقى انتباهي مُعلقاً على مشاعر عدم الارتياح.			
١٥	بمجرد أن أكتشف أن الشخص الآخر منزعج، يصبح كل انتباهي مُنصبّاً على ملاحظة مدى استمرار انزعاجه.			
١٦	عندما يحاول الطرف الآخر تغيير الموضوع أو التخفيف من حدة الجدل، فإنني لا أركز على ما يطرحه من حلول، بل أظل يقظاً لأي إشارة ضعف أو تناقض في كلامه.			
١٧	يستمر تركيزي مُعلقاً على الإساءة التي شعرت بها من الطرف الآخر، ولا يمكنني الانتقال للبحث عن حلول مشتركة.			
١٨	بعد انتهاء الصراع، يظل انتباهي مشغولاً باستعراض الكلمات والعبارات التي أزعجتني أكثر من أي شيء آخر قيل.			
١٩	أجد نفسي أعود بذاكرتي إلى صراعات سابقة مماثلة أثناء النقاش الحالي، ويبقى انتباهي مُركّزاً على الإشارات التي تؤكد أن النتيجة ستكون سلبية كما حدث في الماضي.			
٢٠	إذا قام الطرف الآخر بتقديم اعتذار، فإنني أركز			

			انتباهي على مدى صدق هذا الاعتذار بدلاً من التركيز على قبول المبادرة وإنهاء الخلاف.
٢١			عندما أرتكب خطأ في أثناء الجدل، فإنني أركز بشدة على ذلك الخطأ ولا أستطيع تحويل انتباهي إلى محاولة تصحيحه.
٢٢			يصعب عليّ التوقف عن تحليل نبرة صوت الطرف الآخر، حتى بعد أن يبدأ الحديث في موضوع محايد أو إيجابي.
٢٣			عند انتهاء الجدل، أجدني أعيد صياغة الحوار في ذهني مراراً وتكراراً، بدلاً من التفكير في أي شيء جديد.
٢٤			يستغرق الأمر مني وقتاً طويلاً لإعادة تركيز انتباهي على مهام اليوم بعد وقوع خلاف حاد.

- التجنب (Avoidance): يشير إلى تجنب نشط للمحفزات المهددة على المدى الطويل، خاصة في مراحل القلق الشديد أو التعرض المزمن للتهديد (Eysenck & Derakshan, 2007, p340).

ت	الفقرة	صالحة	غير صالحة	التعديل
٢٥	عندما يبدأ الطرف الآخر في شرح وجهة نظره بهدوء، أجدني أفكر في الانسحاب من المحادثة بدلاً من التركيز على محتوى كلامه.			
٢٦	عند استرجاع الصراع، أتجنب تذكر المواقف التي كنت فيها مخطئاً، وأركز على المواقف التي ظلمت فيها أو التي كان الطرف الآخر فيها مخطئاً.			
٢٧	خلال الجدل، يصعب عليّ تذكر أي شيء إيجابي قاله الطرف الآخر، حتى لو كان واضحاً.			
٢٨	إذا كانت المعلومات التي يقدمها الطرف الآخر تحتوي على نقد وإشادة، فإن انتباهي يقع على النقد ويستبعد الإشادة.			
٢٩	أميل إلى تجنب مناقشة النقاط التي يمكن أن تؤدي إلى حل أو مصالحة، وأركز على نقاط			

			الخلاف.	
٣٠			أنا أفضل الانسحاب من النقاشات الحادة بدلاً من مواصلة البحث عن حل مشترك.	
٣١			عند بدء النقاش، أميل لتجاهل محاولات الطرف الآخر للتهدة لأنني أشك أنها غير صادقة.	
٣٢			أجد أن التركيز على جوانب الحياة الممتعة يتبدد تماماً أثناء فترة الخلاف، ولا أستطيع تحويل انتباهي إليها مرة أخرى حتى ينتهي الصراع.	
٣٣			إذا قدم الطرف الآخر اعتذاراً، فإن انتباهي يظل منصّباً على الكلمات التي لم يقلها بدلاً من التركيز على الكلمات التي قالها بالفعل.	
٣٤			أتجنب التفكير في النقاط التي اتفقنا عليها لأنني أخشى أن تتغير.	
٣٥			أنا أفضل إنهاء النقاش بسرعة وبشكل فوري حتى لو لم نصل لحل، فقط لتجنب المزيد من التوتر العاطفي.	
٣٦			عندما يبدأ الطرف الآخر في توضيح سبب الخلاف، أفكر في الانسحاب من المحادثة بدلاً من التركيز على محتوى كلامه.	

ملحق (١٠)

الفقرات المعدلة في ضوء آراء المحكمين لمقياس الانحياز الانتباهي

ت	رقم الفقرة	المجال	الفقرة الأصلية	الفقرة بعد التعديل
١	١	الاكتشاف المُعزَّز (اليقظة)	عندما اختلف مع شخص، ألاحظ فوراً أي إشارة غضب في صوته أو تعابير وجهه.	ألاحظ فوراً أي إشارة غضب في نبرة صوت أو تعابير وجه من اختلف معه
٢	٢	الاكتشاف المُعزَّز (اليقظة)	أثناء النقاش الحاد، يركز انتباهي على الأخطاء التي يرتكبها الطرف الآخر وليس على النقاط المتفق عليها.	أركز انتباهي على الأخطاء التي يرتكبها الطرف الآخر وليس على النقاط المتفق عليها، أثناء مناقشاتي مع الآخرين
٣	١٢	الاكتشاف المُعزَّز (اليقظة)	أنا سريع الملاحظة لأي علامة تشير إلى أن الطرف الآخر يتجنب النظر إليّ مباشرة أثناء النقاش.	أنا سريع الملاحظة لأي علامة تشير إلى أن الطرف الآخر قد يتنمر عليّ أثناء النقاش.
٤	١٣	صعوبة فك الارتباط	أجد صعوبة في تحويل تركيزي بعيداً عن الكلمات التي أعتبرها مهددة أو هجومية أثناء النقاش.	أجد صعوبة في تحويل التركيز بعيداً عن الكلمات المهددة أو الهجومية أثناء النقاش.
٥	١٤	صعوبة فك الارتباط	أجد صعوبة في تجاهل الأجواء المتوترة في أثناء الخلاف، ويبقى انتباهي معلقاً على مشاعر عدم الارتياح.	أجد صعوبة في تجاهل الأجواء المتوترة في أثناء الخلاف.
٦	١٨	صعوبة فك الارتباط	بعد انتهاء الصراع، يظل انتباهي مشغولاً باستعراض الكلمات والعبارات التي أزعجتني أكثر من أي شيء آخر قيل.	يظل انتباهي مشغولاً باستعراض الكلمات والعبارات التي أزعجتني أكثر من أي شيء آخر قيل، حتى بعد انتهاء الصراع.
٧	٢٥	التجنب	عندما يبدأ الطرف الآخر في شرح وجهة نظره بهدوء، أجدني أفكر في الانسحاب من المحادثة بدلاً من التركيز على محتوى كلامه.	عندما يشرح الطرف الآخر وجهة نظره بهدوء، أفكر في الانسحاب من المحادثة بدلاً من التركيز على كلامه.

ملحق (١١)

مقياس الانحياز الانتباهي للتحليل الإحصائي

أخي العزيز....

تحية طيبة:

أضع بين يديك مجموعة من الفقرات التي تعبر عن مواقف حياتية قد يمر بها الفرد أو تمثل بعض السلوكيات والمشاعر التي تنطبق عليك أو لا تنطبق، المطلوب منك أن تقرأ كل فقرة بعناية وحرص واختيار أحد البدائل الخمسة التي أمام كل فقرة وذلك بوضع علامة (٧) أمام البديل الذي تتفق معه وتراه مناسباً.

لذا تهديكم الباحثة خالص التحية والتقدير وترجو تعاونكم معها في الإجابة على جميع فقرات المقياس ولا تتركوا أي فقرة دون إجابة، علماً أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، وأن هذه المعلومات لأغراض البحث العلمي فقط، ولن يطلع عليها أحد سوى الباحثة، وكلما كانت إجاباتكم صريحة ودقيقة فسوف تساعد على إنجاز البحث بدقة علمية.

وتشكر الباحثة حسن تجاوبكم معها، وفقكم الله لكل خير ولخدمة العلم.

الرجاء استيفاء المعلومات الآتية:

عدد سنوات الخدمة: ١-٥ () ٦-١١ () ١٢- فأكثر ()

طالبة الماجستير

ت	الفقرة	تنطبق عليّ دائماً	تنطبق عليّ غالباً	تنطبق عليّ أحياناً	تنطبق عليّ نادراً	لا تنطبق عليّ ابداً
١	ألاحظ فوراً أي إشارة غضب في نبرة صوت أو تعابير وجه من أختلف معه					
٢	أركز انتباهي على الأخطاء التي يرتكبها الطرف الآخر وليس على النقاط المتفق عليها، أثناء مناقشتي مع الآخرين					
٣	إذا كنت في خلاف، فإنني أجد نفسي أبحث عن أدلة تثبت أن الطرف الآخر يحاول إيذائي.					
٤	أنتبه بشدة إلى أي حركة مفاجئة أو تغيير في لغة جسد الطرف الآخر كدليل على احتمالية التصعيد أو العدوان.					
٥	إذا كان هناك أكثر من شخص في الغرفة أثناء الخلاف، فإن نظري ينجذب تلقائياً إلى من يبدو الأكثر غضباً أو تهديداً.					
٦	إذا كان الطرف الآخر يبتسم أثناء شرح وجهة نظره، فإنني أركز على أي علامات غير لفظية أخرى قد تدل على أنه يبتسم بسخرية.					
٧	أشعر بضرورة المراقبة المستمرة لردود أفعال الآخرين أو الأطراف الثالثة أثناء الخلاف بحثاً عن تأكيد لدعمهم للطرف الآخر.					
٨	أولي اهتماماً خاصاً لأي تلميحات تشير إلى أن الطرف الآخر يحاول إخفاء شيء ما عني أو يكذب.					
٩	أجد سهولة في تحديد أكثر الأشخاص انتقاداً لي في أي تجمع، حتى لو لم					

					يتحدثوا بعد.	
					١٠ عيني تقوم بمسح سريع لردود فعل الطرف الآخر للتأكد من أنه لم يجد دليلاً على خطئي.	
					١١ أثناء خلاف بسيط، أكون دائماً مستعداً لاكتشاف اللحظة التي قد يتحول فيها الجدل إلى هجوم.	
					١٢ أنا سريع الملاحظة لأي علامة تشير إلى أن الطرف الآخر قد يتنمر عليّ أثناء النقاش.	
					١٣ أجد صعوبة في تحويل التركيز بعيداً عن الكلمات المهددة أو الهجومية أثناء النقاش.	
					١٤ أجد صعوبة في تجاهل الأجواء المتوترة في أثناء الخلاف.	
					١٥ بمجرد أن أكتشف أن الشخص الآخر منزعج، يصبح كل انتباهي مُنصبّاً على ملاحظة مدى استمرار انزعاجه.	
					١٦ عندما يحاول الطرف الآخر تغيير الموضوع أو التخفيف من حدة الجدل، فإنني لا أركز على ما يطرحه من حلول، بل أظل يقظاً لأي إشارة ضعف أو تناقض في كلامه.	
					١٧ يستمر تركيزي معلقاً على الإساءة التي شعرت بها من الطرف الآخر، ولا يمكنني الانتقال للبحث عن حلول مشتركة.	
					١٨ يظل انتباهي مشغولاً باستعراض الكلمات والعبارات التي أزعجتني أكثر من أي شيء آخر قيل، حتى بعد انتهاء الصراع.	
					١٩ أجد نفسي أعود بذاكرتي إلى صراعات سابقة مماثلة أثناء النقاش	

					الحالي، ويبقى انتباهي مُركّزًا على الإشارات التي تؤكد أن النتيجة ستكون سلبية كما حدث في الماضي.	
٢٠					إذا قام الطرف الآخر بتقديم اعتذار، فإنني أركز انتباهي على مدى صدق هذا الاعتذار بدلاً من التركيز على قبول المبادرة وإنهاء الخلاف.	
٢١					عندما أرتكب خطأ في أثناء الجدل، فإنني أركز بشدة على ذلك الخطأ ولا أستطيع تحويل انتباهي إلى محاولة تصحيحه.	
٢٢					يصعب عليّ التوقف عن تحليل نبذة صوت الطرف الآخر، حتى بعد أن يبدأ الحديث في موضوع محايد أو إيجابي.	
٢٣					عند انتهاء الجدل، أجدني أعيد صياغة الحوار في ذهني مراراً وتكراراً، بدلاً من التفكير في أي شيء جديد.	
٢٤					يستغرق الأمر مني وقتاً طويلاً لإعادة تركيز انتباهي على مهماتي اليومية بعد وقوع خلاف حاد.	
٢٥					عندما يشرح الطرف الآخر وجهة نظره بهدوء، أفكر في الانسحاب من المحادثة بدلاً من التركيز على كلامه.	
٢٦					عند استرجاع الصراع، أتجنب تذكر المواقف التي كنت فيها مخطئاً، وأركز على المواقف التي ظلمتُ فيها أو التي كان الطرف الآخر فيها مخطئاً.	
٢٧					خلال الجدل، يصعب عليّ تذكر أي شيء إيجابي قاله الطرف الآخر، حتى لو كان واضحاً.	
٢٨					إذا كانت المعلومات التي يقدمها	

					الطرف الآخر تحتوي على نقد وإشادة، فإن انتباهي يقع على النقد ويستبعد الإشادة.	
					أميل إلى تجنب مناقشة النقاط التي يمكن أن تؤدي إلى حل أو مصالحة، وأركز على نقاط الخلاف.	٢٩
					أنا أفضل الانسحاب من النقاشات الحادة بدلاً من مواصلة البحث عن حل مشترك.	٣٠
					عند بدء النقاش، أميل لتجاهل محاولات الطرف الآخر للتهذية لأنني أشك أنها غير صادقة.	٣١
					أجد أن التركيز على جوانب الحياة الممتعة يتبدد تماماً أثناء فترة الخلاف، ولا أستطيع تحويل انتباهي إليها مرة أخرى حتى ينتهي الصراع.	٣٢
					أتجنب التفكير في النقاط التي اتفقنا عليها لأنني أخشى أن تتغير.	٣٣
					أنا أفضل إنهاء النقاش بسرعة وبشكل فوري حتى لو لم نصل لحل، فقط لتجنب المزيد من التوتر العاطفي.	٣٤

ملحق (١٢)

مقياس الانحياز الانتباهي بصيغته النهائية

أخي العزيز....

تحية طيبة:

أضع بين يديك مجموعة من الفقرات التي تعبر عن مواقف حياتية قد يمر بها الفرد أو تمثل بعض السلوكيات والمشاعر التي تنطبق عليك أو لا تنطبق، المطلوب منك أن تقرأ كل فقرة بعناية وحرص واختيار أحد البدائل الخمسة التي أمام كل فقرة وذلك بوضع علامة (٧) أمام البديل الذي تتفق معه وتراه مناسباً.

لذا تهديكم الباحثة خالص التحية والتقدير وترجو تعاونكم معها في الإجابة على جميع فقرات المقياس ولا تتركوا أي فقرة دون إجابة، علماً أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، وأن هذه المعلومات لأغراض البحث العلمي فقط، ولن يطلع عليها أحد سوى الباحثة، وكلما كانت إجاباتكم صريحة ودقيقة فسوف تساعد على إنجاز البحث بدقة علمية.

وتشكر الباحثة حسن تجاوبكم معها، وفقكم الله لكل خير ولخدمة العلم.

الرجاء استيفاء المعلومات الآتية:

عدد سنوات الخدمة: ١-٥ () ٦-١١ () ١٢- فأكثر ()

طالبة الماجستير

ت	الفقرة	تنطبق عليّ دائماً	تنطبق عليّ غالباً	تنطبق عليّ أحياناً	تنطبق عليّ نادراً	لا تنطبق عليّ ابداً
١	ألاحظ فوراً أي إشارة غضب في نبرة صوت أو تعابير وجه من أختلف معه					
٢	أركز انتباهي على الأخطاء التي يرتكبها الطرف الآخر وليس على النقاط المتفق عليها، أثناء مناقشتي مع الآخرين					
٣	إذا كنت في خلاف، فإنني أجد نفسي أبحث عن أدلة تثبت أن الطرف الآخر يحاول إيذائي.					
٤	أنتبه بشدة إلى أي حركة مفاجئة أو تغيير في لغة جسد الطرف الآخر كدليل على احتمالية التصعيد أو العدوان.					
٥	إذا كان هناك أكثر من شخص في الغرفة أثناء الخلاف، فإن نظري ينجذب تلقائياً إلى من يبدو الأكثر غضباً أو تهديداً.					
٦	إذا كان الطرف الآخر يبتسم أثناء شرح وجهة نظره، فإنني أركز على أي علامات غير لفظية أخرى قد تدل على أنه يبتسم بسخرية.					
٧	أشعر بضرورة المراقبة المستمرة لردود أفعال الآخرين أو الأطراف الثالثة أثناء الخلاف بحثاً عن تأكيد لدعمهم للطرف الآخر.					
٨	أولي اهتماماً خاصاً لأي تلميحات تشير إلى أن الطرف الآخر يحاول إخفاء شيء ما عني أو يكذب.					
٩	أجد سهولة في تحديد أكثر الأشخاص انتقاداً لي في أي تجمع، حتى لو لم					

					يتحدثوا بعد.	
					١٠ عيني تقوم بمسح سريع لردود فعل الطرف الآخر للتأكد من أنه لم يجد دليلاً على خطئي.	
					١١ أثناء خلاف بسيط، أكون دائماً مستعداً لاكتشاف اللحظة التي قد يتحول فيها الجدل إلى هجوم.	
					١٢ أنا سريع الملاحظة لأي علامة تشير إلى أن الطرف الآخر قد يتنمر عليّ أثناء النقاش.	
					١٣ أجد صعوبة في تحويل التركيز بعيداً عن الكلمات المهددة أو الهجومية أثناء النقاش.	
					١٤ أجد صعوبة في تجاهل الأجواء المتوترة في أثناء الخلاف.	
					١٥ بمجرد أن أكتشف أن الشخص الآخر منزعج، يصبح كل انتباهي مُنصبّاً على ملاحظة مدى استمرار انزعاجه.	
					١٦ عندما يحاول الطرف الآخر تغيير الموضوع أو التخفيف من حدة الجدل، فإنني لا أركز على ما يطرحه من حلول، بل أظل يقظاً لأي إشارة ضعف أو تناقض في كلامه.	
					١٧ يستمر تركيزي معلقاً على الإساءة التي شعرت بها من الطرف الآخر، ولا يمكنني الانتقال للبحث عن حلول مشتركة.	
					١٨ يظل انتباهي مشغولاً باستعراض الكلمات والعبارات التي أزعجتني أكثر من أي شيء آخر قيل، حتى بعد انتهاء الصراع.	
					١٩ أجد نفسي أعود بذاكرتي إلى صراعات سابقة مماثلة أثناء النقاش	

					الحالي، ويبقى انتباهي مُركّزًا على الإشارات التي تؤكد أن النتيجة ستكون سلبية كما حدث في الماضي.	
٢٠					إذا قام الطرف الآخر بتقديم اعتذار، فإنني أركز انتباهي على مدى صدق هذا الاعتذار بدلاً من التركيز على قبول المبادرة وإنهاء الخلاف.	
٢١					عندما أرتكب خطأ في أثناء الجدل، فإنني أركز بشدة على ذلك الخطأ ولا أستطيع تحويل انتباهي إلى محاولة تصحيحه.	
٢٢					يصعب عليّ التوقف عن تحليل نبذة صوت الطرف الآخر، حتى بعد أن يبدأ الحديث في موضوع محايد أو إيجابي.	
٢٣					عند انتهاء الجدل، أجدني أعيد صياغة الحوار في ذهني مراراً وتكراراً، بدلاً من التفكير في أي شيء جديد.	
٢٤					يستغرق الأمر مني وقتاً طويلاً لإعادة تركيز انتباهي على مهماتي اليومية بعد وقوع خلاف حاد.	
٢٥					عندما يشرح الطرف الآخر وجهة نظره بهدوء، أفكر في الانسحاب من المحادثة بدلاً من التركيز على كلامه.	
٢٦					عند استرجاع الصراع، أتجنب تذكر المواقف التي كنت فيها مخطئاً، وأركز على المواقف التي ظلمتُ فيها أو التي كان الطرف الآخر فيها مخطئاً.	
٢٧					خلال الجدل، يصعب عليّ تذكر أي شيء إيجابي قاله الطرف الآخر، حتى لو كان واضحاً.	
٢٨					إذا كانت المعلومات التي يقدمها	

					الطرف الآخر تحتوي على نقد وإشادة، فإن انتباهي يقع على النقد ويستبعد الإشادة.	
					أميل إلى تجنب مناقشة النقاط التي يمكن أن تؤدي إلى حل أو مصالحة، وأركز على نقاط الخلاف.	٢٩
					أنا أفضل الانسحاب من النقاشات الحادة بدلاً من مواصلة البحث عن حل مشترك.	٣٠
					عند بدء النقاش، أميل لتجاهل محاولات الطرف الآخر للتهذية لأنني أشك أنها غير صادقة.	٣١
					أجد أن التركيز على جوانب الحياة الممتعة يتبدد تماماً أثناء فترة الخلاف، ولا أستطيع تحويل انتباهي إليها مرة أخرى حتى ينتهي الصراع.	٣٢
					أتجنب التفكير في النقاط التي اتفقنا عليها لأنني أخشى أن تتغير.	٣٣
					أنا أفضل إنهاء النقاش بسرعة وبشكل فوري حتى لو لم نصل لحل، فقط لتجنب المزيد من التوتر العاطفي.	٣٤

Abstract

The current study aims to identify:

Conflict management styles among security officers.

The significance of differences in conflict management styles among security officers according to years of service (1-5, 6-11, and 12 years or more).

Attentional bias among security officers.

The significance of differences in attentional bias according to years of service

(1-5, 6-11, and 12 years or more).

The correlational relationship between conflict management styles and attentional bias among security officers.

The statistical significance of differences in the correlational relationship between conflict management styles and attentional bias according to years of service.

The research population consists of security officers residing in Baghdad Governorate for the year 2026. The sample included (400) officers selected randomly. To achieve the research objectives, the researcher developed a conflict management styles scale based on the theory of Thomas and Kilmann (1976), and an attentional bias scale based on the

theory of Eysenck and Derakshan (2007). Both instruments were presented to a group of expert judges to ensure the validity of their

items, after which their psychometric properties were established. The instruments were then applied to the research sample.

After data collection, appropriate statistical methods were used for analysis with the help of the Statistical Package for Social Sciences (SPSS). The results showed the following:

- Conflict management styles among security personnel were high and

statistically significant across all styles (competition, collaboration, avoidance, accommodation, and compromise).

There were statistically significant differences in the styles of competition and avoidance according to years of service, in favor of those with (12 years or more), while no significant differences were found in the other styles.

Attentional bias among the sample was high and statistically significant compared to the hypothetical mean.

There were statistically significant differences in attentional bias according to years of service, in favor of those with (12 years or more).

There was a statistically significant positive correlation between conflict management styles and attentional bias.

- There were statistically significant differences in the correlational relationship between conflict management styles and attentional bias according to years of service, in favor of those with (1-5 years).

In light of these results, the researcher presented several recommendations and suggestions.

Republic of Iraq
Ministry Of Higher Education
And Scientific Research
University of Al-Qadisiyah
College of Art
Department of Psychology
Master degree



Conflict Management Styles and Their Relationship to Attentional Bias among Security Officers

A Dissertation Presented to
The Council of College of Art in Al-Qadisiyah
University as a part of requirements to get a Master
certification in Psychology

Submitted By:
Reham Ramzi Mohammed

Supervised By
Prof Dr Nagham Hadi Hussein

2026 A.D.

1448 A.H.