# دور الانبساطية والعصابية والذات الإيجابية في التنبؤ بسلوك الاعتذار لدى الأزواج والزوجات

**د. صفية فتح الباب أمين سيد***

**ملخص:**

هدفت الدراسة إلى استكشاف علاقة سلوك الاعتذار بكل من الانبساطية والعصابية والذات الإيجابية. كما هدفت إلى الكشف عن مدى إسهام كل من الانبساطية والعصابية والذات الإيجابية في التنبؤ بسلوك الاعتذار. وكذلك بحث الفروق بين الأزواج والزوجات في سلوك الاعتذار. وأجريت الدراسة على عينة قوامها ٢٠٠ زوج وزوجة (١٠٠ زوج، و١٠٠ زوجة) من محافظتي قنا وأسوان، بمتوسط عمري ٣٧،٠٤ سنة، وانحراف معياري ٤،٧٦ سنة للأزواج، ومتوسط عمري ٣٣،٢٤ سنة، وانحراف معياري ٥،٩٨ سنة للزوجات. وطُبق على أفراد العينة مقياس سلوك الاعتذار من إعداد الباحثة، ومقياسا الانبساطية والعصابية من قائمة العوامل الخمسة للشخصية لكوستا وماكري وترجمة بدر الأنصاري، ومقياس الذات الإيجابية لأحمد عبد الخالق. وكشفت نتائج الدراسة عن وجود ارتباط إيجابى دالّ بين سلوك الاعتذار (الأبعاد والدرجة الكلية) بالانبساطية. وارتبطت الدرجة الكلية لسلوك الاعتذار وثلاثة من أبعاده (تحمل المسئولية، وعرض الإصلاح، والوعد بعدم تكرار الإساءة) بالعصابية. ولم يرتبط كل من الاعتذار الصريح، والتعبير عن الندم بالعصابية. كما تبين وجود ارتباط دالّ بين سلوك الاعتذار( الأبعاد والدرجة الكلية) بالذات الإيجابية. وكشفت النتائج أيضًا عن قدرة الذات الإيجابية والعصابية على التنبؤ بسلوك الاعتذار لدى الأزواج؛ فى حين تنبأت الذات الإيجابية بسلوك الاعتذار لدى الزوجات. كما تبين أن الزوجات أكثر اعتذارًا من الأزواج في كل من الاعتذار الصريح، والتعبير عن الندم، والوعد بعدم تكرار الإساءة، والدرجة الكلية لسلوك الاعتذار. ولم تظهر فروق دالة بين الأزواج والزوجات في كل من تحمل مسئولية الإساءة، وعرض الإصلاح. ونوقشت هذه النتائج في ضوء فروض الدراسة، ونتائج الدراسات السابقة، وفي ضوء ما تعكسه هذه النتائج من دلالات.

**الكلمات المفتاحية:** سلوك الاعتذار، الانبساطية، العصابية، الذات الإيجابية، الأزواج والزوجات

---

* **أستاذ مساعد بقسم علم النفس– كلية الآداب بقنا– جامعة جنوب الوادى**

# The Role of Extraversion, Neuroticism, and Positive Self in predicting Apology Behavior among spouses and wives

**Safia Fathelbab Amin (Ph.D.)**
**Department of psychology, South Valley University**

**Abstract:**

**The study aimed to examine the relationship between apology behavior, extraversion, neuroticism, and positive self. And investigating the role of extraversion, neuroticism, and positive self in predicting apology behavior. As well as identifying the differences between Spouses and wives in apology behavior, 200 (100 spouses, 100 wives), from Qena and Aswan participated in the present study with a mean age 37.04 (SD =4.76) for spouses, and mean age 33.24 (SD =5.98) for wives. Participants completed measures of apology behavior scale prepared by the present researcher. Extraversion and neuroticism subscales from big five personality, and Abdelkhaek's positive self scale. Results showed significant positive correlations between apology behavior(total scores and dimensions) and extraversion. Total score of apology scale and three of its dimensions(taking responsibility, offering reparation, Promising forbearance) are related positively with neuroticism, while overt apology and expressing regret weren't related to neuroticism. Apology behavior correlated positively with positive self. Positve self and neuroticism predicted apology behavior for spouses, and only positive self-predicted apology behavior for wives. Wives obtained significantly higher mean scores than spouses in overt apology, expressing regret and Promising forbearance while no differences in responsibility taking and offering reparation These results were discussed In terms of current hypotheses and previous studies, and what these results may indicate.**

**Key words: Apology behavior, Extraversion, Neuroticism. Positive self, spouses, wives.**

## مقدمة:

ترجع البدايات المبكرة لدراسة سلوك الاعتذار إلى نهاية الخمسينيات حيث جهود باحثي علم النفس الاجتماعي والمعرفي في مجال العلاقات الشخصية، والاهتمام بالسلوك الإصلاحي Remedial behavior وهو بمثابة الأفعال اللفظية التي تعتبر محاولة لتفسير السلوك المُسيء ليكون مقبولًا (Slocum, Allan, & Allan, 2011, 83). كما تأثر الباحثون في دراسة الاعتذار بجهود أُستن Austin وما تضمنته نظرية أفعال الكلام في بداية الستينيات؛ فالأفعال الأدائية تحمل قوة تعكس أغراض الأشخاص أو نواياهم. فعندما يقول الشخص" أنا آسف" أو " أنا أعتذر" فإنه بالإضافة إلى صياغة هذه الجملة فإنه يقوم بفعل الاعتذار. وفي السبعينيات أكد سيرل Searle على الجانب الوجداني، ونظر للاعتذار كفعل تعبيري يعكس الحالة الوجدانية للمتحدث (المُعتذر). وفى الثمانينيات لاحظ فراسير Fraser أن المُسيء يمكن أن يعتذر من خلال التعبير عن المسئولية عن الخطأ بدون الضرورة للفعل ذاته (أى بدون الضرورة لقول " أنا آسف"). وربط باحثون آخرون أمثال جودر Gooderوجاكوبز Jacobs الاعتذار بالعفو، فالمُسيء عندما يقر بالإساءة Transgression، ويتحمل المسئولية، ويعبر عن الندم فإن هذا الاعتذار يتبعه عفو من جانب المُساء إليه. و نال الاعتذار اهتمامًا كبيرًا من جانب علماء علم النفس الصحي والإرشادي والإكلينيكي لما تبين من تأثير الاعتذار في عمليات الصلح والعفو بوصفه هدفًا علاجيًا (Slocum et al., 2011, 83 ، محمد صوري ، فهد مسعد ،٢٠١٤ ، ٤).

ويؤدي سلوك الاعتذار دورًا مهمًا في استمرار العلاقات الإنسانية، كما أنه يساعد فى إعادة بناء العلاقات المتصدعة نتيجة ما قد يحدث من إساءات في مختلف المواقف. ويعكس الاعتذار النوايا الإيجابية للشخص المعتذر وإدراكه لالتزامه ومسئوليته عما بدر منه تجاه الطرف الآخر Kitao & (Kitao,2013,1 ). كذلك يسهم الاعتذار في حل الصراع وتحسين العلاقات

ويساعد المُساء إليه في إقصاء الأفعال والمشاعر السلبية الناتجة عن التعرض للإساءة كالعدوان أو الغضب، ليحل محلها الإدراكات الإيجابية كالثقة والمودة(Goei, Roberto, Meyer & Carlylem, 2007,579) . وكذلك يعمل الاعتذار على إعادة بناء التفاعل الاجتماعي السوي، ويحافظ على النظام الاجتماعي (De Cremer ,Pillutla & Folmer,2011,45).

ويمثل الاعتذار في إطار العلاقات الزوجية عاملًا محوريًّا في التعامل مع الخلافات والإساءات التي تصدر عن الأزواج والزوجات والتي إن لم يتم التعامل معها بشكل ملائم فإنها قد تتسبب في اختلال الحياة الزوجية وقد يصل الأمر إلى إنهاء العلاقة. فالعلاقة الناجحة في الحياة الزوجية تتطلب شركاء ماهرين في حل المشكلات، والقدرة على ربط الأفكار والمشاعر، والتعامل مع مختلف الضغوط بإيجابية وهدوء مما يؤدي إلى حياه زوجية مستقرة ومتوافقة (هشام محمد، ٢٠٠٧ ، ٥٦). ويشير شابمان إلى ان الحياة الزوجية الناجحة هي أن يستطيع كل من الزوج والزوجة الاعتذار للآخر بشكل مناسب عن أي إساءة تصدر عنهما. كما أن تعلم لغة الاعتذار التي يفهمها شريك الحياة سوف تجعل استعادة العلاقة الزوجية مرة أخرى أكثر فاعلية، فعلى سبيل المثال عندما يعامل الزوج زوجته بطريقة غير عادلة، فإنها، من ناحية، ترغب في أن يدفع زوجها ثمن ما ارتكبه من خطأ، ومن ناحية أخرى تتمنى المصالحة، واعتذاره الصادق هو الذي سيجعل المصالحة ممكنة. وإذا لم يوجد اعتذار، فإن شعورها الأقوى هو الذي يدفعها لطلب العدل (جراي شابمان ،٢٠٠٨، ١٠، ٩٧).

وتشير الدراسات التي أجريت في مجال علاقات الزواج أن خصال شخصية الزوجين تؤدي دورًا مهمًّا في كفاءة هذه العلاقات. كما تبين أن العصابية والانبساطية من أكثر سمات الشخصية تأثيرًا في العلاقات الزوجية(Mousav, 2017., Cao, Yuanm, Finem ,Zhou &Fang, 2018) وما يصدر عن الزوجين من سلوك الاعتذار عن الإساءات تجاه بعضهما البعض. وقد يتجنب البعض الاعتذار لما يتطلبه من الاعتراف بالخطأ، وتقبل اللوم

والتعبير عن مشاعر الخزي والتي تمثل تهديدًا للشعور بتكامل الذات، غير أنه تبين أن سلوك الاعتذار يرتبط إيجابيًّا بتوكيد الذات، وتقدير الذات (Schumam,2011., Howell, Dopko, Turowski, & Buro, 2011) كذلك تبين أن الأشخاص الذين يتحملون مسئولية أفعالهم ويبادرون بالاعتذار يتم إدراكهم على أنهم أشخاص إيجابيين (Walfisch,Van Dijk, Kark, 2013,1447) & وبالإضافة إلى دور العوامل الشخصية في تشكيل سلوك الاعتذار فثمة عوامل أخرى متعددة تؤثر في سلوك الاعتذار ومنها النوع الاجتماعي Gender؛ والمكانة الاجتماعية، والمستوى التعليمي، وشدة الإساءة، وطبيعة العلاقة بين المُسيء والمُساء إليه، والفروق الثقافية Schumann (Sallo,2004., &Ross,2010., Schumam, 2011).

## مشكلة الدراسة:

من الملاحظ أن دراسة سلوك الاعتذار في البيئة العربية انحصرت بشكل كبير في إطار الدراسات اللغوية للكشف عن الألفاظ والمعاني الدلالية لهذا المفهوم، وتحديد جوانب الاعتذار المستخدمة في ظل اختلاف اللغات والتفضيلات الثقافية (محمد صوري ، فهد مسعد، ٢٠١٤، سعد القحطاني، محمد الرياشي، ٢٠١٦). وقد ظهر مفهوم الاعتذار في عدد محدود من البحوث والدراسات النفسية العربية كعنصر نوعي يقع تحت مظلة دراسة مفاهيم أخرى كتوكيد الذات (طريف شوقي، محمد حسن،١٩٩٩، خلود ناصر،٢٠١٢)، والصداقة (أسامة أبو سريع، ١٩٩٣ )، ولم يتم دراسة الاعتذار كمفهوم متعدد المكونات في إطار العلاقات الوثيقة وبخاصة علاقات الزواج.

وعلى الرغم مما أشارت إليه نتائج الدراسات المحدودة عن ارتباط سلوك الاعتذار بسمات الشخصية العصابية والانبساطية، فإن النتائج لم تتسق فيما بينها، فعلى سبيل المثال كشفت دراسة هاول وآخرين Howell et al., (2011) عن وجود ارتباط موجب بين العصابية والاعتذار. في حين أن دراسة

دانلوب ولى وآشتون وبوتشر وديكسترا (Dunlop , Lee , Ashton , Butcher & Dykstra, 2015) أظهرت عدم وجود ارتباط دالّ بين الاعتذار والمظاهر النوعية للعصابية. كما تبين من دراسة لينسن وسيدكدز ووالدشت ( Leunissen, Sedikides & Wildschut, 2017) وجود ارتباط ايحابي دالّ بين الاعتذار والانبساطية ، في حين أن دراسة دانلوب وآخرين (Dunlop et al.,2015) كشفت عن عدم وجود ارتباط دالّ بين مظاهر الانبساطية والاعتذار. كما تبين أيضًا من دراسة لينسن وزملائه أن العصابية والانبساطية لم تنبيء بالاعتذار (Leunissen et al., 2017) في حين تنبأت العصابية والانبساطية بالاعتذار في دراسة دانلوب وزملائه(Dunlop et al.,2015) ويعكس عدم الاتساق في هذه النتائج الحاجة إلى إجراء المزيد من الدراسات لاستكشاف طبيعة علاقة سلوك الاعتذار بالانبساطية والعصابية، هذا إلى جانب ضرورة الوقوف على مدى إسهام كل من الانبساطية والعصابية وكذلك الذات الإيجابية في التنبؤ بسلوك الاعتذار؛ حيث لا توجد دراسات عربية، في حدود علم الباحثة، تناولت علاقة سلوك الاعتذار بمفهوم الذات الإيجابية، كما اقتصرت الدراسات الاجنبية على استكشاف علاقة سلوك الاعتذار ببعض مظاهر الذات الإيجابية كتقدير الذات، وتوكيد الذات (Howell et al.,2011.,Schumann,20 14).

وقد أشار الباحثون أيضًا إلى أهمية بحث الفروق بين الذكور والإناث في سلوك الاعتذار لما لذلك من تأثير كبير في تفسير التفاعلات الشخصية بين الجنسين ( Schumam,2011., Chamani,2014). وقد اتجهت البحوث التي هدفت إلى الكشف عن هذه الفروق إلى استخدام مناهج كمية كالتجارب المعملية التي تضمنت دراسة الاعتذار في سياقات اصطناعية حيث يكون الاعتذار موجهًا للغرباء مما يجعل من الصعب تعميم نتائج هذه الدراسات على سلوك الاعتذار في إطار العلاقات الوثيقة (Bennet,2007,38). لهذا تبرز الحاجة إلى بحث الفروق بين الجنسين في الاعتذار وبخاصة في علاقات الزواج في إطار البيئة العربية. وانطلاقًا مما سبق يمكن صياغة مشكلة

الدراسة في التساؤلات الآتية:

١- هل توجد علاقة بين سلوك الاعتذار وكل من الانبساطية والعصابية والذات الإيجابية؟.

٢- هل تسهم الانبساطية والعصابية والذات الإيجابية في التنبؤ بسلوك الاعتذار لدى الأزواج والزوجات؟

٣- هل توجد فروق دالّة بين متوسطي درجات الأزواج والزوجات في سلوك الاعتذار؟

## أهمية الدراسة:

١- الإسهام في التأصيل النظري لمفهوم سلوك الاعتذار كأحد المفاهيم الحديثة في علم النفس الإيجابي؛ من خلال الوصول إلى صياغة نظرية دقيقة تعكس تعدد مكونات هذا المفهوم.

٢- إلقاء الضوء على طبيعة علاقة سلوك الاعتذار بالانبساطية والعصابية والذات الإيجابية ، وكذلك تحديد مدى إسهام هذه المتغيرات في التنبؤ بسلوك الاعتذار في إطار علاقات الزواج.

٣- إلقاء الضوء على الفروق بين الأزواج والزوجات في استخدام سلوك الاعتذار.

٤- تسهم الدراسة في توفير مقياس لسلوك الاعتذار، مما يساعد في توجيه اهتمام الباحثين لسد الفجوة في الدراسات المعنية بهذا المفهوم في تراث البحوث والدراسات العربية.

٥- الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في برامج الإرشاد الزواجي لتحسين التفاعل بين الأزواج والزوجات.

## مفاهيم الدراسة:

### (١) سلوك الاعتذار Apology Behavior

الاعتذار في معجم اللغة العربية المعاصرة من الفعل اعتذر أى عبر عن أسفه، وتأسف عنه، وأبدى عذره واحتج لنفسه. والعُذر: حُجة يُتأسف بها لرفع اللوم والحرج والمؤاخذة ( أحمد مختار، ٢٠٠٨، ١٤٧٤). وفي المعجم الوسيط:: "اعتذر فلان" أى صار ذا عذر. واعتذر إليه: طلب قبول معذرته. ويقال اعتذر من ذنبه، واعتذر عن فعله أي تنصل واحتج لنفسه (مجمع اللغة العربية، ٢٠٠٤، ٥٩٠). وُيقال اعتذر الرجل إذا أتى بعُذر، واعتذر إذا لم يأت بعُذر (ابن منظور،٢٠٠٨، ٥٤٥). ويعنى ذلك أن الشخص المُسيء يمكن أن يعتذر للمُساء إليه سواء قدم عذرًا أو تبريرًا عن خطأه أو لم يقدم.

ويتضمن تراث البحوث والدراسات النفسية تعريفات متعددة للاعتذار؛ حيث عرفه "كيم" و"فيرن" و"كوبر" و"دركس" بأنه عبارة Statement تنطوي على تحمل المسئولية مصحوبًا بالتعبير عن الندم على خرق الثقة Kim, Ferrin, Cooper & Dirks,2004,105). ويشير هاتشر (Hatcher,2010,6) إلى الاعتذار الفعال بأنه إقرار المُسيء بارتكاب الخطأ، وتحمل مسئولية الفعل الضار، وأن يعرض على المُساء إليه ما يعوضه عما ارتُكب نحوه من خطأ، وأن يؤكد له أنه لن يكرر هذا الفعل متعمدًا وأنه لن يحدث فيما بعد. ويرى "هاتشر" أن تحقق هذه الجوانب يعكس صدق الاعتذار، أما الاعتذار غير الصادق فينقصه على الأقل أحد هذه الجوانب الأربعة. كما أن لغة الجسم غير المناسبة واستخدام اللهجة الساخرة تعكس عدم إخلاص المعتذر.

كما عرّف "هاتفيلد و"هان" الاعتذار بأنه سلوك لفظي وغير لفظي يحدث بعد الإساءة، ويتضمن على الأقل لفظًا أو مفردة تشير للاعتذار، أو التعبير عن الندم والمسئولية حتى لو لم يتضمن الاعتذار مفردات الاعتذار مثل كلمة "آسف"(Hatfielda & Hahn,2011 ,1306). كما عرّف "سلكوم" الاعتذار

بأنه عملية تتضمن واحدًا أو أكثر من ثلاثة عناصر وهي الوجدان والتأكيد والفعل. وينطوي كل عنصر من هذه العناصر على متصل يمتد ما بين تركيز المُسيء على ذاته فقط ، وتركيزه على ذاته والآخر معًا ( Slocum et al.,2011,87).

وعرّف آخرون مثل "فرانس" Franc الاعتذار على أنه استراتيجية لإدارة الصراع، فالاعتذار هو أحد تكتيكات إدارة الانطباع التي يستخدمها المُسيء والتي تتميز بنوع خاص من المضمون اللفظي بهدف دعم الثقة بين طرفين بعد حدوث الإساءة (Franc,2014, 2).

أما تعريف سلوك الاعتذار– وفقًا للدراسة الحالية– فهو التعبير اللفظي وغير اللفظي الصادر عن الشخص المُسيء(الزوج أو الزوجة) ويتضمن الاعتذار الصريح ، وتحمل مسئولية الإساءة، والتعبير عن الندم، وعرض الإصلاح ، والوعد بعدم تكرار الإساءة.

مكونات الاعتذار

ميز كل من روسك وكيسر بين ثلاثة مكونات للاعتذار وهي التعاطف Empathy والشدة Intensity والتوقيت Timing . ويشير التعاطف إلى قدرة المُسيء على تصور نفسه في نفس موقف المُساء إليه. وأيضًا قدرة المُسيء على إدراك معاناة الضحية. والتعاطف بهذا المعنى يمثل العنصر الكيفي في الاعتذار. ويمثل عنصر الشدة العنصر الكمي في الاعتذار حيث يشير إلى عدد مرات استخدام لفظ ( آسف) أو ما يرادفه. كما تنعكس شدة الاعتذار ضمنيًّا في استخدام بعض التعبيرات مثل "أعتذر بشدة". أما عنصر توقيت الاعتذار فإنه من المحتمل ألا يقبل المُساء إليه الاعتذار نظرًا لاعتباره قد جاء متأخرًا (Roschk & Kaiser, 2013,295).

و يصنف فرانس (Franc ,2014, 11) مكونات الاعتذار إلى أربع فئات:

١– المكون المعرفي: ويتضمن المعرفة بحدوث الإساءة، وتحمل المسئولية

حيالها. وكذلك التحديد الصحيح للإساءة وفقًا للمعايير الاجتماعية، وتحديد المُخطيء والضحية لتجنب الشك أو عدم الوضوح في تحديد المسئولية عن الإساءة، بالإضافة إلى تقييم المُسيء لأثر الإساءة التي يدركها المُساء إليه.

٢- المكون الوجداني: يشمل تعبيرات الندم والتعاطف والتي تعكس الخبرة الوجدانية السلبية لدى المُسيء نتيجة اقتراف الخطأ، وأن ذلك لن يتكرر مستقبلًا وهذه المشاعر الموجهة ذاتيًا تساعد في تنظيم السلوك واحترام المعايير والقيم.

٣- مكون التمكين Empowering: ويتضمن هذا المكون طلب العفو، ونبذ الذاتself-castigation فحينما يطلب المعتذر العفو من الضحية فإن ذلك يعكس الانصياع، والذى يمثل تناقصًا فى القوة الاجتماعية للمعتذر. وغالبًا ما يفتقد ضحايا الإساءة إلى القوة الاجتماعية والتحكم في الموقف، وبذلك فإن طلب المُسيء العفو، وكذلك الكشف عن عدم كفاءته يعيد القوة والتحكم للضحية.

٤- مكون التعويض: ويعني عرض التعويضات Offer of compensation لإصلاح الضرر الذي لحق بالضحية نتيجة الإساءة. ويعكس هذا الجانب النية الصادقة في الاعتذار، والالتزام نحو العلاقة.

وأشار "لويز" و"بارا" و"كوهين" (Lewis, Parra &Cohen,2015,48) إلى خمسة مكونات ينطوي عليها مفهوم الاعتذار وتتمثل في كل من المعرفة بالخطأ Acknowledgment of wrongdoing، وقبول المسئولية Acceptance of responsibility ، والتعبير عن الندم expression of remorse وعرض التعويض offer of compensation، والتعبير عن عدم الرجوع للفعل المُسيء مستقبلًا.

وعلى خلاف ما يراه "هاتشر" بأن عدم صدق الاعتذار يرتبط بافتقاد أحد مكونات الاعتذار، فإن بعض الباحثين أشاروا إلى أن هذه المكونات ليس من

الضروري أن تظهر مجتمعة في كل مواقف الاعتذار؛ فشدة أو أثر الإساءة – وفقًا لإدراك المُسيء والمُساء إليه– تحدد أهمية استخدام بعض مكونات الاعتذار دون غيرها. وكلما زادت شدة الإساءة زادت المكونات المتضمنة في الاعتذار(Lewicki ,Polin &Lount, 2016, 180)

كذلك يشير "رينا" (Reyna,2014,33) إلى عشرة مكونات للاعتذار وهي قول عبارة الاعتذارStatement of the apology ، وتسمية الإساءة Naming the offense ، وتحمل المسئولية Taking responsibility ، ومحاولة شرح الإساءةAttempting to explain the offense ، واستخدام المشاعر، وتحديد مشاعر أو أضرار الطرف الآخر، والاعتراف بالخطأ، والوعد بعدم التكرارPromising forbearance ، وعرض الإصلاح Offering reparation وطلب قبول الاعتذار Acceptance request .

وأشار توني وهايز( Toney & Hayes, 2017,33) إلى ستة مظاهر للاعتذار وهي التوقف عن السلوك السيء، وملائمة السلوك في المستقبل، والإصلاح والتعويض Reparations and compensations، والإذعان Compliance، وأن يكون السلوك كما كان قبل الصراع ، واستخدام الاستجابات الوجدانية المناسبة.

وُيلاحظ مما سبق أنه توجد مكونات الاعتذار التى لاقت اتفاقاً تتمثل في كل من الاعتراف بالخطأ، وتحمل المسئولية عن نتائج الخطأ، والندم على الوقوع في الخطأ، والتعويض عن الخسائر الناتجة، والوعد بعدم تكرار الخطأ.

ويتضح مما سبق تعدد مكونات الاعتذار واختلاف الباحثين في تحديد عددها. وقد رأى بعض الباحثين أنه كلما زادت المكونات المتضمنة في الاعتذار زادت كفاءته وكلما قلت المكونات المستخدمة تقل كفاءته ( Lewicki, Polin & Lount, 2016, 179). وأشار آخرون إلى أن كفاءة الاعتذار تتحدد بمدى شدة الإساءة ، ومسئولية المُسيء، وإدراك المُسيء باقتراف سوك غير مشروع (Slocum et al.,2011,88). ويمكن من خلال مراجعة مختلف المكونات

التى تم عرضها آنفًا استخلاص مكونات سلوك الاعتذار فيما يأتي:

١-**الاعتذار الصريح** Overt apology ويقصد به الاعتذار العلني المباشر من خلال استخدام لفظ أو عبارة الأسف والتي تلائم السياق الثقافي الذى يعيش فيه المُسيء والمُساء إليه وغالبًا ما تكون بقول " أنا آسف" أو "أنا أعتذر".

٢-**تحمل المسئولية** :Taking responsibility وتعني التعبير عن وعي المُسيء ( الزوج أو الزوجة) بخرق قاعدة أو معيار العلاقة، واعترافه بدوره في حدوث النواتج السلبية للإساءة. والاعتذار الذي يتضمن هذا العنصر يعكس للمُساء إليه تأكيدًا بأن المُسيء يدرك الحاجة إلى استعادة ديناميات العلاقة التي تأثرت بالإساءة. كما يهتم المُسيئون بالتعبير عن الفهم لدورهم في الإساءة أكثر من التماس العذر لأفعالهم (Lewis et al.,2015,48).

٣-**التعبير عن الندم** Expressing regret ويعكس هذا المكون تعبير المُسيء (الزوج أو الزوجة) عن مشاعر الندم والحزن وتفهم مشاعر الطرف الآخر المُساء إليه، والتعاطف معه. (Lewicki et al.,2016,183). ويساعد التعبير عن الندم في استعادة الثقة بين المُسيء والمُساء إليه من خلال ما يعكسه من مشاعر سلبية لدى المُسيء تكشف رغبته في استعادة الشيء الذي تسبب في إفساده، مما يجعل المُساء إليه أكثر ميلًا لاعتبار الإساءة سلوك عابر ويمكن إعطاء المُسيء فرصة أخرى (Houwelingen, Dijke& Cremer,2018).

٤-**عرض الإصلاح** Offering reparation وهو محاولة عملية من جانب المُخطيء (الزوج أو الزوجة) عبارة عن أفعال من شأنها إصلاح ما تم إفساده لتعويض المُساء إليه عما تعرض له من ضرر مادي ومعنوي. ويشير جون كادور أن الاعتذار الفعَّال ليس مجرد أقوال، بل إنه أكثر من ذلك، فكلما تعمقت الجراح أصبح لزامًا على المُخطيء تقديم الدليل العملي على أسفه وندمه، فالاعتذار لابد أن ينطوي على اتخاذ بعض الخطوات الفعلية والتي تتمثل في التعويض (جون كادور، ٢٠١٤، ١٠٧ مترجم).

٥-**الوعد بعدم تكرار الإساءة** Promising forbearance ويقصد به تعبير المُسيء(الزوج أو الزوجة) عن الوعد الصادق بألا يكرر فعل الإساءة فيما بعد.

## النظريات المفسرة لسلوك الاعتذار

### أ- نظرية سلوكوم وآخرين (Slocum et al.,2011,88)

تبعا لهذه النظرية فإن استجابة الاعتذار تنطوي على واحد أو أكثر من ثلاثة مكونات متمايزة هي: الوجدان ,Affect ، والتأكيد Affirmation ، والفعل Action. وينقسم كل مكون من هذه المكونات إلى فئتين تعكسان بؤرة تمركز المُسيء على متصل يقع في أحد طرفيه الاستجابات التي تشير إلى تركيز المُسيء على حاجاته( فئة التركيز على الذات)، ويقع في الطرف الآخر من هذا المتصل الاستجابات التي تشير إلى وعى المُسيء أيضًا بحاجات الطرف الآخر المُساء إليه (فئة التركيز على الذات والآخر). ويتضمن المكون الوجداني للاعتذار شعور المُسيء بالندم Regret بالإضافة إلى تركيزه أيضًا على مشاعر المُساء إليه والتعبير عن تفهمه وتعاطفه معه. وبالنسبة للمكون الثاني(التأكيد) فينطوى على اعتراف المُعتذر بالمسئولية وتفسير سلوكه للضحية مما يخفف المشاعر السلبية تجاه المُسيء، وكذلك التعبير عن معرفته بما أحدثته الإساءة من أثر ضار. أما عن المكون الثالث الخاص بالأفعال فتتضمن تحديد المعتذر للخسارة المادية التي عليه أن يتحملها نتيجة الإساءة من خلال تقديم العرض لاستبدالها أو التعويض عنها. وعلى جانب آخر فإن مراعاة الطرف الآخر تتطلب تحديد ما أحدثته الإساءة من أضرار ملموسة وغير ملموسة والرغبة في فعل كل ما يمكن لإصلاح الموقف واستعادة ثقة الشريك. ويرى سلوكيوم وزملاؤه أن كفاءة الاعتذار تعتمد على شدة تأثير الإساءة، ومستوى مسئولية المُسيء، وإدراك عدم مشروعية السلوك الذي تم ارتكابه.

**ب-نظرية أفعال الكلام Speech acts theory**

قدم أُستن Austin هذه النظرية عام ١٩٦٢ في مقاله الشهير بعنوان *"كيف تفعل الأشياء من خلال الكلمات"* حيث غير أُستن اتجاه تحليل الكلام من مجرد المظاهر اللغوية ( كالعبارات والتأكيدات وحروف الجر) إلى الجوانب الوظيفية. وانصب الاهتمام في هذا الوقت على أن مقاطع الكلام لا تعبر فقط عن المعنى ولكنها أيضًا تؤدي فعلًا ينعكس من خلالها. وبناء على ذلك ميز أستن بين أنماط متنوعة من أفعال الكلام مثل الاعتذار، والطلب، والأمر، والتقرير، والوعد...إلخ (Jassim & Nimehchisalem,2016, 118). ووفقًا لهذه النظرية فإن الكلمات تصف وتفعل الأشياء، وهي ذات معنى وقوة وتأثير. فاللغة أداة أو وسيلة لفعل الأشياء. وقد أثرت أفكار هذه النظرية في جهود الباحثين في تحليل الكلام بحيث يختلف استخدام اللغة تبعًا للهدف من الكلام، كما أن الكلام لا يتعلق فقط بنقل المعلومات لكنه أيضًا ينشئ نمطًا من النشاط (Bull,2002,.9).

**ج-نظرية التأدب Politeness Theory**

وضع هذه النظرية كل من براون Brown و ليفنسون Levinson عام ١٩٨٧ ، ووفقًا لهذه النظرية فإن التأدب يعتبر جزءًا من الجوانب المؤثرة في التفاعل. وقد ارتبطت أفكار هذه النظرية ببعض جوانب نظرية أفعال الكلام، ومفهوم الوجه Face الذي عرفه جوفمان Goffman بأنه القيمة الاجتماعية الإيجابية التي يتصورها الفرد عن نفسه من خلال ما يفترضه الآخرون عنه أثناء التواصل معهم. والاعتذار تبعًا لهذه النظرية هو فعل كلامي يحفظ وجه المستمع، ويهدد وجه المتكلم، ولهذا يرى براون وليفنسون الاعتذار على أنه استراتيجية تأدب سلبية (Flor & Palanques,2014,50). وقد أشار براون وليفنسون إلى وجود ثلاثة متغيرات اجتماعية تؤثر تأثيرًا مباشرًا على أداء أفعال الكلام بشكل عام، وعلى أداء الاعتذار بشكل خاص، وهذه المتغيرات هي: المسافة الاجتماعية Social distance ( مدى التآلف والقرب بين المُسيء

والمُساء إليه)، والمكانة الاجتماعية Social status ( المكانة الاجتماعية للمعتذر بالنسبة للمُساء إليه)، ودرجة الإملاء Degree of imposition (أي مستوى صعوبة المهمة المطلوبة من المُعتذر) (سعد القحطاني، ٢٠١٦ ، ٦٣).

ويتضح من مجمل هذه النظريات أن الاعتذار سلوك مركب ينطوي على عدة مكونات، كما يتضح أهمية التأكيد على أن الاعتذار ليس مجرد كلمات أو تعبير عن الندم فقط وإنما يتطلب الاعتذار أيضًا أن يقوم المُسيء بفعل أو أفعال من شأنها جعل الاعتذار كافيًا، بالإضافة إلى مراعاة مختلف العوامل الوجدانية والمعرفية والاجتماعية والثقافية التي تؤثر في سلوك الاعتذار.

**(٢) الانبساطية والعصابية في إطار نموذج العوامل الخمسة للشخصية:**

يرى "كاتل" Cattell أن الشخصية هي ما يتيح إمكانية التنبؤ بما سيفعله الشخص في موقف معين. وقد حدد كاتل من خلال البحث باستخدام التحليل العاملي ستة عشر سمة أساسية كعوامل أساسية للشخصية. في حين حدد أيزنك Eysenck ثلاثة أبعاد أساسية للشخصية وهي الانبساطية والعصابية ، والذهانية. وقد انتقد بعض الباحثين في مجال الشخصية التوجه النظري لكل من كاتل وأيزنك، فأبعاد الشخصية لدى أيزنك محدودة للغاية، كما أن عوامل الشخصية التي اقترحها كاتل كثيرة جدًّا. ولذلك اتجه باحثون أمثال ديجمان Digman وجولدبرج Goldberg إلى المزيد من البحث في هذا المجال والذي كشف عن خمسة عوامل عريضة للشخصية. وقام ماكري McCraeوكوستا Costa سنة ١٩٩٢ ببرنامج بحث مكثف حدّدا من خلاله خمسة عوامل للشخصية عُرفت بالعوامل الخمسة الكبرى وهي العصابية والانبساطية والانفتاح على الخبرة والمقبولية والإتقان. وأعد الباحثان اختبارًا للشخصية عُرف ببطارية "نيو" Neo للشخصية (Schultz & Schultz,2005, 292).

وقد أكدت الدراسات الخاصة بأبعاد الشخصية التي عُرفت بالعوامل الخمسة الكبرى تصنيف سمات الشخصية وفقًا لهذه العوامل. وتم التحقق من العوامل الخمسة الكبرى من خلال مختلف الدراسات والبحوث في سياقات وثقافات وفترات زمنية مختلفة (Caligiuri, 2000). ويعد نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية أكثر نماذج الشخصية قبولًا، والأكثر وضوحًا و استخدامًا في مجال دراسة الشخصية الانسانية (McCrae, 2001). وتتبنى الدراسة الحالية تعريف كوستا وماكري للانبساطية والعصابية كالتالي :

**الانبساطية** Extraversion: عرف كوستا وماكري Costa & McCrae الانبساطية بوصفها عاملًا أساسيًّا في نموذج العوامل الخمسة للشخصية، والمظهر الأساسي لهذا البعد هو الاندماج في السلوك الاجتماعي. فالأشخاص الذين يحصلون على درجة مرتفعة في هذا العامل يكونون أكثر قدرة على بناء علاقات بينشخصية، ويقضون وقتًا أطول مع الآخرين، ويستمتعون بالتواجد بين الناس. ونظرًا لتفضيل الاشخاص الانبساطيين للتفاعل الاجتماعي، فإنهم يهتمون بالقيمة الإيجابية المرتبطة بهوياتهم في المواقف الاجتماعية، لذا تكون لديهم حاجة شديدة لحماية صورهم أو هوياتهم في مواقف التفاعل مع الآخرين(Zhenzhong ,2008).

**العصابية: Neuroticism**

عرف كوستا وماكري Costa & McCrae العصابية بأنها ميل عام للخبرة بالمشاعر السلبية. ويميل الأشخاص العصابيون إلى التركيز على الجانب السلبي في الآخرين والعالم بشكل عام، كما أنهم عدائيون ويغضبون عند التعامل مع شركائهم تحت ظروف الضغط. (McNulty,2008,1439). ويُوصف هذا العامل عامة بأنه متصل يقابل بين عدم الاستقرار الانفعالي والاستقرار الانفعالي، ويرتبط هذا البعد العام للشخصية بالفروق الفردية بين الناس في خبراتهم المتصلة بالانفعالات السلبية كالحزن والغضب والخوف والقلق والشعور بالذنب وما شابهها، والأشخاص الذين يحصلون على درجة

مرتفعة في هذه السمة العامة لديهم ميل كي يصبحوا في حالة ضيق واضطراب في كثير من مجالات حياتهم. فهم قلقون وعصبيون ولا يشعرون بالأمان بطريقة مزمنة، ويحملون فكرة منخفضة عن ذواتهم (أحمد عبد الخالق، ٢٠١٦، ٢٣٣).

**(٣) الذات الإيجابية Positive self**

تتعدد معانى الذات تعددًا كبيراً، ومن بين هذه المعاني، أن الذات تشير إلى الخصال المركبة التي تمثل الشخص، من النواحي النفسية، والعقلية، والجسمية. والذات هي طبيعة الفرد، أو مختلف جوانبه، التي يكشف عنها سلوكه، والذات كذلك هي النفس أو أحد مكوناتها، كما تمثل الذات معرفتنا بأنفسنا (أحمد عبد الخالق، ٢٠١٧، ٣٢). وقد استخدم الباحثون مفاهيم متعددة للذات تداخلت فيما بينها، فعلى سبيل المثال استخدم براكن Bracken كل من مفهوم الذات، وتقييم الذات، وصورة الذات على أنها مترادفات وأنها مفاهيم من الصعب تحديد الفروق فيما بينها . (Bracken,2009,91)

وأشار لاك Lake إلى أن الذات الإيجابية هي البعد الإيجابي للذات الكلية والعامة، ويرى لاك أن الذات الإيجابية تتضمن ثلاثة متغيرات أساسية مستمدة من علم النفس الإيجابي وهي الازدهار Flourishing وحب الاستطلاع Curiosity والأمل Hope (Lake,2015,25). وقام عبد الخالق والجوهري سنة ٢٠١٤ بدراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقات بين ثمانية جوانب للذات التي لها طابع إيجابى ، والتحقق مما إذا كان هناك تكرار فيما بينها ، وإمكانية اختزالها في مفهوم واحد يستوعب الخصائص الاساسية المرتبطة بالذات وهي فاعلية الذات، وتنظيم الذات، والتحكم في الذات، وإدارة الذات، ومراقبة الذات، وتقدير الذات، والثقة بالنفس، والتعاطف مع الذات، وتحقيق الذات. وكشفت هذه الدراسة عن وجود تداخل وتكرار بين مقاييس الذات الثمانية المستخدمة وأنه يمكن اختزالها في مقياس واحد. وخلصت الدراسة إلى أن هناك ارتباطات

دالة بين هذه الجوانب الثمانية، واستخرج عامل عام سُمي بالذات الإيجابية. وقام عبد الخالق بتكوين مقياس مختصر للذات الإيجابية بناء على المقاييس الثمانية السابقة للذات (أحمد عبدالخالق،٢٠١٧، ١٤١).

والذات الإيجابية- وفقًا للدراسة الحالية- ووفقًا لما أشار إليه أحمد عبد الخالق بأنها ذات عامة ذات بعد إيجابي مستمدة من اختزال ثمانية جوانب للذات: فاعلية الذات، وتنظيم الذات، والتحكم في الذات، وإدارة الذات، ومراقبة الذات، وتقدير الذات، والثقة بالنفس، والتعاطف مع الذات، وتحقيق الذات.

## الدراسات السابقة:

لوحظ من خلال مراجعة الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع الدراسة الحالية ندرة الدراسات العربية والأجنبية التي بحثت علاقة الاعتذار ببعدي الانبساطية والعصابية، وعوامل الشخصية بشكل عام، وكذلك دور هذه المتغيرات في التنبؤ بسلوك الاعتذار؛ حيث ركزت الدراسات على علاقة الاعتذار بالنرجسية والعفو والشعور بالذنب. وكذلك الحال بالنسبة لدراسة علاقة سلوك الاعتذار بالذات الإيجابية؛ فقد ظهرت بشكل غير مباشر ضمن أهداف بعض الدراسات من خلال دراسة بعض متغيرات الذات كتقدير الذات وتأكيد الذات. وتبعًا لذلك تم تقسيم الدراسات السابقة إلى فئتين تتعلق إحداهما بالدراسات التي تناولت علاقة سلوك الاعتذار بالانبساطية والعصابية وبعض مفاهيم الذات، ومدى إسهام هذه المتغيرات في التنبؤ بسلوك الاعتذار. وتتعلق الفئة الثانية بالدراسات التي اهتمت بالفروق بين الجنسين في سلوك الاعتذار.

أولا: الدراسات التي تناولت علاقة سلوك الاعتذار بمتغيرات الشخصية، والمتغيرات المنبئة بسلوك الاعتذار:

أجرى هاول وآخرون (Howell et al.,2011) دراسة بهدف الكشف عن علاقة الميل إلى الاعتذار وبعض المتغيرات الشخصية كالعوامل الخمسة

والنرجسية وتقدير الذات، ومراقبة الذات، والشفقة ، والتوافق. واشتملت الدراسة على أربع دراسات فرعية تضمنت عينات مستقلة من طلاب الجامعة من الجنسين بلغ عددهم ٩٠٠ طالب وطالبة. وكشفت نتائج هذه الدراسة عن وجود ارتباط موجب دالّ بين الميل إلى الاعتذار وكل من العصابية والمقبولية وتقدير الذات، والشفقة، والتوافق النفسي والاجتماعي، في حين لم ترتبط الانبساطية ارتباطًا دالًّا بالاعتذار. كما ارتبط سلوك الاعتذار سلبيًّا بالنرجسية ومراقبة الذات.

وفي دراسة أخرى أجراها هاول وتورسكي وبرو( Howell, Turowsk i& Buro,2012) بهدف الكشف عن علاقة الاعتذار بالشعور بالذنب والتعاطف، على عينتين تكونت إحداهما من ٩٠ مشاركًا من الذكور والإناث متوسط أعمارهم ٢١،٨ سنة، طُبق عليهم استخبارات لقياس عناصر الاعتذار والشعور بالذنب والشعور بالخزي والانفصال عن مشاعر المساء إليه. أما العينة الأخرى والتي بلغت ٣٣٨ مشاركًا من الجنسين متوسط اعمارهم ٢١ سنة، طُبق عليهم قائمة التفاعل بين الأشخاص والتي تضمنت اختبارات فرعية عن الاهتمام التعاطفي، وتبنى المنظور، ومقياس الشعور بالذنب والخزي لجوهن Gohen، وكشفت نتائج الدراسة عن ارتباط دالّ بين الاعتذار والشعور بالذنب، كما تبين ارتباط الاعتذار بالتعاطف، وتبين عدم وجود ارتباط دالّ بين الرغبة في الاعتذار بالخزي. كما ارتبط الشعور بالذنب ارتباطًا دالًّا بالإقرار بأهمية الاعتذار في مواقف الإساءة، وكذلك مع عدد المكونات المتضمنة في الاعتذار.

وفي نفس الإطار هدفت دراسة سكومان (Schumann,2014) إلى زيادة الاعتذار من خلال تأكيد الذات Self-affirmation واشتملت عينة الدراسة على ٩٨ مشاركًا من الذكور والإناث متوسط أعمارهم ٣٣,٦٨ سنة. طُلب من المشاركين ترتيب بعض القيم والخصال الشخصية وفقًا لأهميتها بالنسبة لهم، ثمُ طلب من المشاركين الذين تعرضوا عشوائيًّا لظرف تأكيد الذات أن يكتبوا

سبب أهمية القيمة التي أعطوها الترتيب الأعلى ضمن قائمة القيم والخصائص الشخصية بالنسبة لهم. أما المشاركون في ظرف الضبط طُلب منهم كتابة اهمية القيمة التي أعطوها الترتيب التاسع بالنسبة للآخرين. ثم طلب من المشاركين أن يفكروا فيما فعلوه من إساءة أو ضرر لشخص آخر (صديق، قريب، زوج ، زميل ) بحيث تكون هذه الإساءة لا تزال قائمة ولم يتم حلها. وطُلب من المشاركين تخيل وجود الشخص المُساء اليه معهم ومع وجود النية لحل الخلاف معه وأن يكتبوا ما الذي سيقولونه له في هذا الموقف. وأسفرت نتائج الدراسة أن المشاركين المؤكدين لذاتهم تضمن اعتذاراهم عناصر أكثر، وكان استخدامهم للاستراتيجيات الدفاعية (كالتبرير أو محاولة إلقاء اللوم على المُساء إليه) أقل بالمقارنة بالمجموعة الضابطة (Schumann, 2014).

وهدفت دراسة دانلوب وآخرين (Dunlop et al.,2015) إلى الكشف عن علاقة عوامل الشخصية بالميل إلى الاعتذار على عينتين إحداهما تكونت من ١٥٤ مشاركًا من الذكور والإناث متوسط أعمارهم ٣١،٦ سنة، بانحراف معياري ١٣،٦ سنة. طُبق عليهم، عبر الانترنت، استخبار الميل إلى الاعتذار (للصديق، والزوج، والقريب، والزميل)، وبطارية الشخصية (HEXCO) المتضمنة ستة عوامل الأمانة، والانفعالية، والانبساطية، والمقبولية، ويقظة الضمير، والانفتاحية. أماالعينة الأخرى فتضمنت ٢٠٠ طالب من طلاب الجامعة طُبق عليهم مقياس الشعور بالخزي، ومقياس الشعور بالذنب بالإضافة إلى مقاييس الشخصية والاعتذار. ومن نتائج هذه الدراسة عدم وجود ارتباط دالّ بين الانبساطية والميل إلى الاعتذار. كما تبين ارتباط الاعتذار ايجابيًّا بالشعور بالذنب. كذلك كشفت نتائج تحليل الانحدار في هذه الدراسة أن الدرجة الكلية لكل من الانبساطية والعصابية تنبأت بالاعتذار، ولم تنبيء المظاهر النوعية للعصابية بالاعتذار. كما تنبأ كل من الشعور بالذنب والشعور بالخزي بالاعتذار.

وفحص لينسن وآخرون ( Leunissen et al.,2017 ) فحص مدى ارتباط بعض المتغيرات بسلوك الاعتذار وهي النرجسية والشعور بالذنب والتعاطف وتقدير الذات والاتزان الانفعالي (مقابل العصابية)، والانبساطية. واشتملت الدراسة الأساسية على أربع دراسات فرعية وأجريت على عينات مستقلة من الذكور والإناث، بلغ إجمالي عددهم في الدراسات الأربع ٨٦٠ مشارك، تراوحت أعمارهم مابين ١٨ – ٩٦ سنة، ومن أهم النتائج التي كشفت عنها هذه الدراسة وجود ارتباط سلبي بين النرجسية والاعتذار، كما تبين وجود ارتباط موجب بين الاعتذار وكل من الشعور بالذنب، والتعاطف، والاتزان الانفعالي، والانبساطية، ولم تكشف النتائج عن وجود ارتباط دالّ بين الاعتذار وتقدير الذات. كما كشفت النتائج أن العصابية والانبساطية لم تنبئا بالاعتذار، فى حين تنبأ الشعور بالذنب وكذلك تقدير الذات بزيادة الاعتذار.

ثانياً: الدراسات التى اهتمت بدراسة الفروق بين الجنسين في سلوك الاعتذار:

أجرت بينت (Benet ,2008) دراسة هدفت إلى الكشف عن إدراك سلوك الاعتذار من جانب الذكور والإناث. وتضمنت عينة الدراسة ١٢امرأة تعرضن للإساءة من الذكور والإناث ( أزواج وأصدقاء)، وتراوحت أعمارهن ما بين ١٢ – ٥٥ سنة. واستخدمت الباحثة أسلوب المقابلة الفردية التي استغرقت حوالى ساعة لكل مشاركة وكانت المقابلة مسجلة ومدونة من جانب الباحثة. وكشف تحليل مضمون استجابات المشاركات في هذه الدراسة عن تشابه الذكور والإناث في مستويات التعبير الوجدانى في الاعتذار في إطار العلاقات مع الأصدقاء والأزواج بالمقارنة بالعلاقة بالغرباء. كما تبين أيضًا ان الذكور والإناث يستخدمون أنماطًا متشابهة من الأفعال في الاعتذار فى العلاقات الوثيقة. كما كانت الإناث أكثر مبادرة بالاعتذار مقارنة بالذكور. كما تبين أن الذكور أكثر بذلًا للجهد فى الاعتذار من خلال استخدام أساليب أكثر للاعتذار مقارنة بالإناث. كما تبنى الذكور التركيز على الذات والآخر في الاعتذار مقارنة بالإناث.

وأجرى سكام (Schumam,2011) دراسة هدفت إلى فحص الفروق بين الذكور والإناث في سلوك الاعتذار. واشتملت الدراسة على دراسات فرعية استُخدمت فيها عينات مختلفة واجراءات بحثية متباينة، حيث اشتملت الدراسة الأولى على ٦٦ مبحوثًا من الجنسين تراوحت أعمارهم مابين ١٨-٤٤سنة ، طُلب منهم تحديد عدد الاعتذارات التي قدموها للآخرين على مستوى مختلف العلاقات(أصدقاء، أزواج، أقارب، زملاء، غرباء) وذلك يوميًّا لمدة١٢ يومًا. وتبين من هذه الدراسة أن الإناث كن أكثر تكرارًا للاعتذار مقارنة بالذكور، وبفحص عينة أخرى اشتملت على١٢٠ زوج وزوجة تراوحت أعمارهم ما بين ٢١- ٤١ سنة طُلب منهم تقارير يومية حول الاعتذار للزوج أو الزوجة وإدراك شدة الإساءة. وكشفت نتيجة الدراسة أن الإناث يحكمن على شدة الإساءة بشكل مختلف عن الذكور؛ حيث أنهن يدركن الإساءة على أنها أكثر شدة مقارنة بالذكور.

كما أجرى شاماني (Chamani,2014) دراسة هدفت إلى بحث الفروق بين الذكور والإناث في سلوك الاعتذار من خلال ملاحظة (٥٠٠) تفاعل من التفاعلات التي تضمنت اعتذارًا فيما بين الأزواج والأصدقاء والغرباء في مواقف الحياة اليومية. واستغرقت فترة الملاحظة عامًا واحدًا مع علم المبحوثين بأنهم تحت الملاحظة، واستعان الباحث باثنين من الملاحظين لمعاونته في تدوين وتسجيل الاعتذارات. وكشف تحليل نتائج هذه الدراسة عن عدم وجود فروق دالّة بين الجنسين في معدل الاعتذار، كما تبين أن الذكور أكثر اعتذارًا للذكور الغرباء، في حين تتبادل الإناث أكثر الاعتذارات مع الإناث من الصديقات. كما تبين أنه في حالة التفاعل مع ذوي المكانة الأعلى فإن الذكور والإناث يعتذرون أكثر للذكور، وتعتذر الإناث للذكور ذوي المكانة الاجتماعية الأعلى أكثر من الذكور ، فى حين يعتذر الذكور والإناث للأشخاص ذوي المكانة الأقل من الإناث.

**تعقيب عام على الدراسات السابقة:**

١- من الملاحظ أنه لا توجد دراسات عربية- في حدود علم الباحثة- تناولت دراسة دور الانبساطية، والعصابية، والذات الإيجابية في التنبؤ بسلوك الاعتذار. كما أنه توجد قلة في الدراسات الأجنبية التي اهتمت بعلاقة الاعتذار بسمات الشخصية بوجه عام.

٢- اعتمدت الدراسات في معظمها على قياس الاعتذار من خلال سيناريوهات متخيلة للإساءة على مستوى علاقات الصداقة والزواج، وكذلك ملاحظة سلوك الاعتذار في تفاعلات الحياة اليومية مع علم المبحوثين بأنهم تحت الملاحظة كما في دراسة شاماني (Chamani,2014)، وربما أثر ذلك في الكشف عن سلوك الاعتذار الحقيقي للمشاركين بعيدًا عن الجاذبية الاجتماعية.

٣- اقتصرت الدراسات على بحث العلاقة بين سلوك الاعتذار وتقدير الذات وتأكيد الذات كمفاهيم فرعية للذات الإيجابية. ولم تهدف أيَّة دراسة إلى بحث علاقة سلوك الاعتذار بمفهوم الذات الإيجابية كمفهوم أشمل وأعم للذات.

## فروض الدراسة:

١- توجد علاقة ارتباطية دالّة بين سلوك الاعتذار وكل من الانبساطية والعصابية والذات الإيجابية لدى الأزواج والزوجات.

٢- تسهم الانبساطية ، والعصابية، والذات الإيجابية في التنبؤ بسلوك الاعتذار لدى الأزواج والزوجات.

٣- توجد فروق دالّة بين متوسطي درجات الأزواج والزوجات في سلوك الاعتذار في اتجاه الزوجات.

## منهج الدراسة وإجراءاتها

### أولًا: المنهج

اتبعت الدراسة الحالية المنهج الوصفي الارتباطي الفارقي للكشف عن علاقة سلوك الاعتذار بكل من الانبساطية والعصابية والذات الإيجابية، وإسهام هذه المتغيرات في التنبؤ بسلوك الاعتذار، إلى جانب تقييم الفروق بين الأزواج والزوجات في سلوك الاعتذار.

### ثانيًا: عينة الدراسة

اشتملت عينة الدراسة على٢٠٠ زوج وزوجة ( ١٠٠ زوج ، ١٠٠ زوجة) من محافظتي قنا وأسوان. بمتوسط عمري ٣٧،٠٤ سنة، وانحراف معياري ٤،٧٦ للأزواج، ومتوسط عمري ٣٣،٢٤ سنة وانحراف معياري ٥،٩٨. للزوجات. وجميع أفرد العينة من العاملين والعاملات بالوظائف الحكومية الحاصلين على مؤهل عالٍ. وبلغ متوسط مدة الزواج ٧،٢٢ سنة بانحراف معياري ٣،٩٧ سنة للأزواج، و٨،٠٤ سنة بانحراف معياري ٥،١٤ للزوجات. ويوضح الجدول الآتي خصائص عينة الدراسة:

**جدول (١) خصائص عينة الدراسة (الأزواج والزوجات ن=٢٠٠)**

| النوع | العدد | العمر | | مدة الزواج | | المستوى التعليمي | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | المتوسط | الانحراف المعياري | المتوسط | الانحراف المعياري | جامعي | دراسات عليا |
| **الأزواج** | ١٠٠ | ٣٧،٠٤ | ٤،٧٦ | ٧،٢٢ | ٣،٩٧ | ٩٨ | ٢ |
| **الزوجات** | ١٠٠ | ٣٣،٢٤ | ٥،٩٨, | ٨،٠٤ | ٥،١٤ | ٩١ | ٩ |
| العينة الكلية | ٢٠٠ | ٣٥،١٤ | ٥،٧٢ | ٧،٦٣ | ٤،٦٠ | ١٨٩ | ١١ |

## ثالثًا- أدوات الدراسة:

تضمنت الدراسة الحالية أربعة مقاييس نعرض لها على النحو الآتي:

(أ) مقياس سلوك الاعتذار (إعداد الباحثة)

أعدت الباحثة بنود هذا المقياس بعد الاطلاع على الإطار النظري والدراسات السابقة المتاحة حول مفهوم الاعتذار، وكذلك ما هو متاح من مقاييس أجنبية لقياس الاعتذار مثل مقياس هاول وآخرين ( Howell et al.,2011 ومقياس الاعتذار الذي أعده رينا Reyna, 2014). وتشير الباحثة إلى ندرة مقاييس سلوك الاعتذار وبخاصة بين الزوجين في البيئة العربية نظرًا لحداثة دراسة هذا المفهوم في التراث النفسي. وتكون مقياس سلوك الاعتذار في الدراسة الحالية من (٤٠) بندًا توزعت على خمسة مكونات فرعية ينطوي كل مكون منها على ثمانية بنود، وتتمثل المكونات الخمسة لسلوك الاعتذار في كل من: الاعتذار الصريح،، وتحمل المسئولية ، والتعبير عن الندم، وعرض الإصلاح ، والوعد بعدم تكرار الإساءة. وقد صيغت جميع بنود المقياس في الاتجاه الإيجابي. وتتم الاستجابة على المقياس وفقًا لتدرج خماسي على طريقة ليكرت (تنطبق تمامًا – تنطبق غالبًا – تنطبق أحيانًا – تنطبق نادرًا – لا تنطبق) وتصحح على التوالي بالدرجات (٥ – ٤ – ٣ – ٢ – ١)، وتتراوح الدرجة الكلية على هذا المقياس ككل ما بين (٤٠-٢٠٠ درجة)، كما تتراوح درجة كل مكون على حدة ما بين (٨ – ٤٠ درجة). وقامت الباحثة بإعداد صورتين من المقياس للأزواج والزوجات كل على حدة.

**الكفاءة السيكومترية لمقياس سلوك الاعتذار:**

**أولًا: الثبات:** تم تقدير الثبات على عينة استطلاعية مكونة من ٦٠ زوجًا وزوجة (٣٠ زوجًا، ٣٠ زوجة)، متوسط أعمارهم ٣٣،٨٣ سنة ، بانحراف معياري ٥،١٨ سنة ، وتراوحت مدة الزواج ما بين ١- ١٨ سنة. ويوضح الآتي معاملات الثبات بطريقتي القسمة النصفية وألفا كرونباخ على النحو الآتي:

**جدول(٢) معاملات الثبات بالقسمة النصفية ومعامل ألفا لمقياس سلوك الاعتذار(ن= ٦٠)**

| المقياس | القسمة النصفية بعد تصحيح الطول | معامل ألفا كرونباخ |
|---|---|---|
| – الاعتذار الصريح | ٠,٩٢٦ | ٠،٩١٩ |
| – تحمل المسئولية | ٠،٨٣٨ | ٠,٨٩٢ |
| –التعبير عن الندم | ٠،٨٩٠ | ٠،٨٩٣ |
| – عرض الإصلاح | ٠,٨٥١ | ٠,٨٧٥ |
| –الوعد بعدم تكرار الإساءة | ٠،٨٤٠ | ٠,٨٨٦ |
| – الدرجة الكلية للاعتذار | ٠,٩٣٨ | ٠,٩٧١ |

ويوضح الجدول السابق أن معاملات ثبات مقياس سلوك الاعتذار بالقسمة النصفية بعد تصحيح الطول للأبعاد والدرجة الكلية تراوحت ما بين ٠،٨٣٨ و ٠,٩٣٨ وتراوحت معاملات ثبات ألفا كرونباخ ما بين ٠,٨٧٥ و٠,٩٧١ وهي معاملات مرتفعة. كما تم حساب ارتباط البند بالبعد كمؤشر للاتساق الداخلي لمقياس سلوك الاعتذار كما في الجدول الآتي:

**جدول (٣) معاملات ارتباط البند بالبُعد لمقياس سلوك الاعتذار (ن=٦٠)**

| البند | الاعتذار الصريح | البند | تحمل المسئولية | البند | التعبير عن الندم | البند | عرض الإصلاح | البند | الوعد بعدم تكرار الإساءة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ١ | ٠،٦٨٣ | ٢ | ٠،٥٢٨ | ٣ | ٠،٦٩٦ | ٤ | ٠،٥٦١ | ٥ | ٠،٦٥٦ |
| ٦ | ٠،٧٦٣ | ٧ | ٠،٥٨٠ | ٨ | ٠،٤٢٢ | ٩ | ٠،٥٤٧ | ١٠ | ٠،٦٢١ |
| ١١ | ٠،٧٦٤ | ١٢ | ٠،٧٢٩ | ١٣ | ٠،٧٢٨ | ١٤ | ٠،٧٥٤ | ١٥ | ٠،٧٧٩ |
| ١٦ | ٠،٧٣٨ | ١٧ | ٠،٧٦٩ | ١٨ | ٠،٧٦١ | ١٩ | ٠،٥٧٦ | ٢٠ | ٠،٧٥٥ |
| ٢١ | ٠،٧٢١ | ٢٢ | ٠،٦٥٧ | ٢٣ | ٠،٧٧٨ | ٢٤ | ٠،٦٩١ | ٢٥ | ٠،٥٧٨ |
| ٢٦ | ٠،٦٩٩ | ٢٧ | ٠،٦٣٢ | ٢٨ | ٠،٧٠٨ | ٢٩ | ٠،٦٩٢ | ٣٠ | ٠،٧٢٥ |
| ٣١ | ٠،٨٢١ | ٣٢ | ٠،٧٨٦ | ٣٣ | ٠،٨٠٨ | ٣٤ | ٠،٥٦٨ | ٣٥ | ٠،٦٣٣ |
| ٣٦ | ٠،٦٦٤ | ٣٧ | ٠،٦٦٧ | ٣٨ | ٠،٤٥٣ | ٣٩ | ٠،٦٨٩ | ٤٠ | ٠،٥٢٣ |

ويتضح من الجدول السابق أن معاملات ارتباط البنود بأبعاد مقياس الاعتذار تراوحت ما بين ٠،٦٦٤ و ٠،٨٢١ لبُعد الاعتذار الصريح، و ما بين ٠،٥٢٨ و ٠،٧٨٦ لبُعد تحمل المسئولية، وبالنسبة لبُعد التعبير عن الندم تراوحت معاملات الارتباط ما بين ٠،٤٥٣ و٠،٨٠٨ ، وتراوحت ما بين ٠،٥٤٧و ٠،٧٥٤ لبُعد عرض الإصلاح، وتراوحت ما بين ٠،٥٢٣ و ٠،٧٧٩ لبُعد الوعد بعدم تكرار الإساءة . وتشير قيم معاملات ارتباط بنود مقياس الاعتذار بأبعادها إلى الاتساق الداخلي فيما بينها مما يُعد مؤشرًا جيدًا لثبات المقياس.

**ثانيًا- الصدق: تم التحقق من صدق المقياس من خلال صدق المفهوم، والتحليل العاملي.**

١- **صدق المفهوم** : تم حساب معامل ارتباط البُعد بالدرجة الكلية على عينة استطلاعية مكونة من ٦٠ زوجًا وزوجة. ويتضح ذلك في الجدول الآتي:

**جدول (٤) معاملات ارتباط البُعد بالدرجة الكلية لمقياس سلوك الاعتذار (ن=٦٠)**

| البُعد | الاعتذار الصريح | تحمل المسئولية | التعبير عن الندم | عرض الإصلاح | الوعد بعدم تكرار الإساءة |
|---|---|---|---|---|---|
| ارتباط البُعد بالدرجة الكلية | ٠،٨٤٥ | ٠،٨٤٢ | ٠،٨٥٢ | ٠،٨٢٩ | ٠،٨٧٦ |

ويتضح من الجدول السابق ارتفاع معاملات ارتباط أبعاد مقياس سلوك الاعتذار بالدرجة الكلية للمقياس؛ حيث تراوحت معاملات ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية للمقياس ما بين ٠،٨٢٩ و ٠،٨٧٦ .

**الصدق العاملي:**

تم الاعتماد على أسلوب التحليل العاملي كمؤشر لصدق بناء المقياس تبعًا للتصور النظري لسلوك الاعتذار بأنه مفهوم متعدد المكونات. وقد أُجرى التحليل العاملي من الدرجة الأولى بطريقة المكونات الأساسية لبنود هذا

المقياس على عينة الدراسة الكلية. وأسفرت نتائج هذا الإجراء عن استخراج خمسة عوامل استوعبت ( ٦٧,٤٥ %) من نسبة التباين الكلي. وقد تم تدوير العوامل تدويرًا متعامدًا بطريقة الفاريماكس Varimax . وأمكن تسميتها على أساس أن التشبع المقبول للمتغير على العامل لا يقل عن ٠,٤، كما لا يقل الجذر الكامن للعوامل التي يتم استخراجها عن الواحد الصحيح وفقًا لمحك كايزر، وقد تم تفسير العوامل التي يتشبع عليها ثلاثة متغيرات على الأقل، ويوضح الجدول الآتي نتائج التحليل العاملي :

**جدول (٥) العوامل المستخرجة من التحليل العاملي بعد التدوير لبنود مقياس سلوك الاعتذار(ن= ٢٠٠)**

| البند | العامل الاول | البند | العامل الثاني | البند | العامل الثالث | البند | العامل الرابع | البند | العامل الخامس |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ٣٥ | ٠،٦٩٢ | ١٦ | ٠,٧٤٤ | ٤٠ | ٠,٧٠٥ | ٨ | ٠،٦٩٨ | ١٩ | ٠،٧٨٣ |
| ٣٩ | ٠،٦٧٣ | ٢١ | ٠,٧٢٨ | ٣٢ | ٠,٦٧٦ | ٢ | ٠،٦٨٧ | ٤ | ٠،٧٥٦ |
| ٢٤ | ٠،٦٥٥ | ٦ | ٠,٧٠٣ | ٢٧ | ٠,٦٥٢ | ٩ | ٠،٦٨٠ | ٢٩ | ٠،٥١٩ |
| ٣٣ | ٠،٦٤٤ | ٣١ | ٠,٦٨٣ | ٣٧ | ٠،٦٤٦ | ٧ | ٠،٦١٨ | | |
| ٢٣ | ٠،٥٧٥ | ١١ | ٠،٦٥٩ | ٣٨ | ٠،٦٠٦ | ١٠ | ٠،٤٩٢ | | |
| ٣٤ | ٠،٥٦٧ | ١ | ٠,٥٨٧ | ٣٠ | ٠،٥٣٧ | | | | |
| ١٤ | ٠،٥٤٢ | ٢٦ | ٠,٥٥٦ | ١٢ | ٠،٥١٧ | | | | |
| ١٣ | ٠،٥٤٠ | ١٧ | ٠,٥٣٥ | ٣٦ | ٠،٥١٠ | | | | |
| ١٨ | ٠،٥٣٩ | ٣ | ٠,٥١٣ | ٢٠ | ٠،٤٨٨ | | | | |
| ٢٨ | ٠،٥٣٨ | ٥ | ٠,٤٥٥ | ٢٢ | ٠،٤٨٨ | | | | |
| ٢٥ | ٠،٤٥٤ | | | | | | | | |
| ١٥ | ٠،٤٥١ | | | | | | | | |
| **الجذر الكامن** | ٧،٠٤٢ | | ٦،٣٨٦ | | ٦،٠٣٧ | | ٤،٦٩٦ | | ٢،٨٢١ |
| **نسبة التباين** | ١٧,٦١ | | ١٥,٩٦ | | ١٥،٠٩ | | ١١,٧٤ | | ٧،٠٥ |

**العامل الأول:** استوعب هذا العامل ١٧،٦١% من نسبة التباين الكلي، وتشبع عليه اثنا عشر بندًا تشبعًا دالًّا ، وتراوحت تشبعات البنود على هذا العامل ما بين ٠،٤٥١ و ٠،٦٩٢. ووفقًا لمضمون هذه البنود تم تسمية العامل بالوعد بعدم تكرار الإساءة. ومن أمثلة بنود هذا العامل: "وعدت زوجتي / زوجي بأن خطأي في حقها (حقه) لن يتكرر".

**العامل الثاني:** استوعب هذا العامل ١٥،٩٦% من نسبة التباين الكلي، وتشبع عليه عشرة بنود تشبعًا دالًّا، وتراوحت تشبعات البنود على هذا العامل ما بين ٠،٤٥٥ و ٠،٧٤٤. ووفقًا لمضمون هذه البنود تم تسمية العامل بالإقرار الصريح بالأسف. ومن أمثلة بنود هذا العامل" قلت لزوجتي/ زوجي "أنا آسف /آسفة عندما كنت أنا المخطئ /المخطئة في حقها/حقه".

**العامل الثالث** : استوعب هذا العامل ١٥،٠٩% من نسبة التباين الكلي، وتشبع عليه عشرة بنود تشبعًا دالًّا ، وتراوحت تشبعات البنود على هذا العامل ما بين ٠،٤٨٨ و ٠،٧٠٥. ووفقًا لمضمون هذه البنود تم تسمية العامل "تحمل مسئولية الخطأ". ومن أمثلة العبارات التي تمثل أعلى التشبعات على هذا العامل: " أظهرت لزوجتي/ زوجي تحملى مسئولية ما فعلته بدون حيلة أو مراوغة.

**العامل الرابع:** استوعب هذا العامل ١١،٧٤% من نسبة التباين الكلي، وتشبع عليه خمسة بنود تشبعًا دالًّا، وتراوحت تشبعات البنود على هذا العامل ما بين ٠،٤٩٢ و ٠،٦٩٨. ووفقًا لمضمون هذه البنود سُمى هذا العامل "التعبير عن الندم"، ومن أمثلة البنود الأعلى تشبعًا على هذا العامل "تمنيت لو أنني لم أتصرف بتلك الطريقة التي جرحت مشاعر زوجتي/ زوجي".

**العامل الخامس:** استوعب هذا العامل ٧،٠٥% من نسبة التباين الكلي، وتشبع عليه ثلاثة بنود تشبعًا دالًّا ، وتراوحت تشبعات البنود على هذا العامل ما بين ٠،٥١٩ و ٠،٧٨٣ ووفقًا لمضمون هذه البنود أمكن تسميتها "عرض إصلاح الموقف" . ومن أمثلة البنود الأعلى تشبعًا على هذا العامل:

استخدمت الهدايا كوسيلة لمصالحة زوجتي/ زوجي.

ويلاحظ من نتائج التحليل العاملي السابقة أنها تدعم صدق تكوين مقياس سلوك الاعتذار من خلال ما كشف عنه التحليل العاملي من استخراج خمسة عوامل للمقياس أمكن تسميتها بما يتفق مع التصور النظري لمكونات المقياس في الدراسة الحالية. وبوجه عام يتضح مما سبق تمتع مقياس سلوك الاعتذار بنسب ثبات وصدق تتراوح ما بين المقبولة والمرتفعة مما يسمح بإمكان استخدامه في جمع بيانات الدراسة الحالية.

**(ب) مقياسا الانبساطية والعصابية**

هما مقياسان فرعيان من قائمة العوامل الخمسة الكبري فى الشخصية التى أعدها كوستا Costa وماكري McCrae سنة ١٩٩٢، وهي تتكون في صورتها المختصرة من (٦٠) بندًا بواقع (١٢) بندًا لكل عامل من العوامل الخمسة ( العصابية، والانبساطية، والانفتاح على الخبرة، والمقبولية ،والإتقان). وقد قام بدر الأنصاري بترجمة القائمة إلى اللغة العربية سنة ١٩٩٧. وتتم الاستجابة وفقًا لتدرج خماسي على طريقة ليكرت (تنطبق تمامًا – تنطبق غالبًا – تنطبق أحيانًا – تنطبق نادرًا – كبيرة جدًّا) وتصحح على التوالي بالدرجات (٥ – ٤ – ٣ – ٢ – ١)، ويتم جمع درجات المبحوث على كل عامل بشكل مستقل، وتتراوح درجة كل عامل ما بين (١٢ – ٦٠ درجة). وتتوفر مؤشرات الصدق والثبات التي كشفتها الدراسات والبحوث واسعة النطاق عربيًّا وعالميًّا لقائمة العوامل الخمسة. ومثال لذلك دراسة بدر الأنصاري (١٩٩٧) التي كشفت عن صدق الارتباط بمحك خارجي لمقياسي الانبساطية والعصابية من خلال ما تبين من الارتباط الدالّ بين مقياسي العصابية والانبساطية في قائمة العوامل الخمسة و مقياسي الانبساطية والعصابية في مقياس أيزنك للشخصية. وتم التحقق من ثبات وصدق المقياس في الدراسة الحالية للمقياسين الانبساطية والعصابية على عينة استطلاعية مكونة من ٦٠ زوجًا وزوجة ، حيث بلغ معامل الثبات بالقسمة النصفية، ٠،٤٩١ و ٠،٦٦٦ للانبساطية، والعصابية

على الترتيب. كما تم حساب معامل ألفا وبلغ ٠،٤٦٣ و ٠،٥٢٧ للانبساطية والعصابية على الترتيب. كما تم تقدير صدق القدرة التمييزية من خلال حساب قدرة كل بند من بنود مقياس الانبساطية و كذلك مقياس العصابية على التمييز بين مجموعتين طرفيتين؛ مجموعة مرتفعة ن= ١٥ فردًا ، ومجموعة منخفضة ن= ١٥ فردًا ، وتم حساب الفروق بين متوسطي المجموعتين الطرفيتين على كل بند. وكشف هذا الإجراء بالنسبة لمقياس الانبساطية عن قدرة أغلب بنوده على التمييز الدالّ بين المجموعتين الطرفيتين، حيث تراوحت مستويات الدلالة لقيم "ت" للبنود ما بين ٠،٠٥ و ٠،٠٠١ . كما تم حساب القدرة التمييزية لبنود مقياس العصابية لمجموعة المرتفعين والمنخفضين لكل بند من بنود العصابية، وكشفت قيم "ت" عن قدرة أغلب البنود على التمييز الدالّ بين المجموعتين الطرفيتين وتراوحت فيم "ت" ما بين ٠،٠١ و ٠،٠٠١ ويعتبر ذلك مؤشًّرا على صدق المقياسين. وتعكس هذه المؤشرات تمتع المقياسين بدرجات صدق وثبات مقبولة.

**(د) مقياس الذات الإيجابية:**

أعد هذا المقياس أحمد عبد الخالق (٢٠١٧)، وهو يتكون من ١٦ بندًا. وهو مقياس مختصر للذات الإيجابية، وقد أُشتقت بنوده من ثمانية مقاييس معدة سلفًا للذات بعد ترجمتها وحذف البنود الضعيفة منها. وقام معد الاختبار بحساب ارتباط كل بند بالدرجة الكلية، وتراوحت معاملات ارتباط البند بالدرجة الكلية ما بين ٠،٣٨٠ و ٠،٦٠١ لعينة الذكور، وبين ٠،٢١١ و ٠،٦٩٦ لعينة الإناث. وبلغت معاملات ثبات ألفا كرونباخ ٠،٨٦٠ كما أُجري تحليل عاملي بطريقة المكونات الأساسية لبنود مقياس الذات الإيجابية واستُخرج عامل واحد تراوحت تشبعات بنوده ما بين ٠،٣٩٣ و ٠،٦٣٨ لدى الذكور، وما بين ٠،٢٧٩ و ٠،٧٣١ للإناث. وتم التحقق من ثبات المقياس في الدراسة الحالية بطريقتي القسمة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ وذلك على عينة استطلاعية مكونة من ٦٠ زوجًا وزوجة. وبلغ معامل الثبات بالقسمة النصفية

٠،٩٢٠ كما بلغ معامل ألفا كرونباخ ٠،٩٠٥ . كما تم تقدير الصدق من خلال حساب ارتباط بنود المقياس بالدرجة الكلية وتراوحت معاملات ارتباط البند بالدرجة الكلية ما بين ٠،٣٥٠ و ٠،٧٣٥ وتكشف هذه المعاملات عن درجات صدق وثبات مقبولة لمقياس الذات الإيجابية.

## نتائج الدراسة ومناقشتها:

كشفت التحليلات الإحصائية في الدراسة الحالية عن عدد من النتائج تم تفسيرها في ضوء فروض الدراسة، وبيان مدى اتفاق هذه النتائج مع نتائج الدراسات السابقة، بالإضافة إلى محاولة استخلاص ما تشير إليه هذه النتائج من دلالات، وذلك على النحو الآتي:

### أولاً: نتائج الفرض الأول ومناقشتها:

ينص هذا الفرض على أنه "توجد علاقة ارتباطية دالّة بين سلوك الاعتذار وكل من الانبساطية والعصابية والذات الإيجابية لدى الأزواج والزوجات". ويوضح الجدول الآتي معاملات الارتباط المستقيم بين هذه المتغيرات.

**جدول (٦) معاملات الارتباط المستقيم بين سلوك الاعتذار وكل من الانبساطية والعصابية والذات الإيجابية (ن=٢٠٠)**

| المتغيرات | سلوك الاعتذار | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | الاعتذار الصريح | تحمل المسئولية | التعبير عن الندم | عرض الإصلاح | الوعد بعدم تكرار الإساءة | الدرجة الكلية لسلوك الاعتذار |
| الانبساطية | ٠,٢٣٤** | ٠,٢٠٢** | ٠,٢٤٩** | ٠,١٩٠ | ٠,٢٣٩ | ٠,٢٤١ |
| العصابية | ٠,١١٧ | ٠,١٦٨ | ٠,١٣٩ | ٠,٢١٩ | ٠,١٧٢ | ٠,١٧٤ |
| الإيجابية | ٠,٤٢٣ | ٠,٤٨١ | ٠,٤٤٢ | ٠,٣٦٣ | ٠,٢٤٤ | ٠,٤٦٥** |

**دالة عند ٠،٠١ *دالة عند ٠،٠٥

اتضح من نتائج الجدول السابق ما يأتي:

١- وجود ارتباط موجب ودالّ بين سلوك الاعتذار ( الأبعاد والدرجة الكلية)

بالانبساطية.

٢- ارتبطت الدرجة الكلية لسلوك الاعتذار وثلاثة من أبعاده (تحمل المسئولية، وعرض الإصلاح، والوعد بعدم تكرار الإساءة) بالعصابية. ولم يرتبط كل من الاعتذار الصريح والتعبير عن الندم بالعصابية.

٣- وجود ارتباط موجب ودالّ بين سلوك الاعتذار( الأبعاد والدرجة الكلية) بالذات الإيجابية.

وفيما يتعلق بما كشفته نتائج هذا الفرض والتي أشارت إلى وجود ارتباط موجب ودالّ بين سلوك الاعتذار(الدرجة الكلية والأبعاد) بالانبساطية، فإن هذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة لينسين وآخرين( Leunissen., 2017) بوجود علاقة ارتباطية موجبة بين الاعتذار والانبساطية . ويعنى ذلك أن الأشخاص الذين تتسم شخصياتهم بالانبساطية عندما يقترفون فعلًا مُسيئًا لأزواجهم أو زوجاتهم فإنهم يبادرون بالاعتذار. كما يعكس ارتباط الانبساطية بمختلف مكونات سلوك الاعتذار قدرة الأزواج والزوجات الانبساطيين على استخدام الاعتذار بكفاءة وبشكل أكثر شمولًا؛ حيث أشار ليوسكي وآخرون أنه كلما ذادت المكونات المتضمنة في الاعتذار ذادت كفاءته ( Lewicki et al.,2016, 179)، ويتفق ذلك مع طبيعة الشخصية الانبساطية التي تتسم بالمهارة في مواقف التفاعل الاجتماعي، وقد يستخدم الانبساطيون الاعتذار كتكنيك مناسب لإنهاء الخلاف مع الزوج أو الزوجة للحفاظ على استمرار الثقة والمودة في علاقاتهم الزوجية.

وعلى جانب آخر كشفت نتائج هذا الفرض أن الاعتذار الصريح، وتحمل مسئولية الخطأ، والوعد بعدم تكرار الإساءة، والدرجة الكلية للاعتذار ارتبطت ارتباطًا موجبًا ودالًّا بالشخصية العصابية للأزواج والزوجات. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة هاول وآخرين والتي كشفت عن ارتباط سلوك الاعتذار بالعصابية (Howell et al., 2011). ولعل الطبيعة الاندفاعية التي يتصف بها الأزواج والزوجات ذوي الشخصية العصابية هي ما تجعلهم لا

يتحكمون بشكل كبير في مشاعرهم وتصرفاتهم تجاه شركائهم، وبالتالى تكثر أخطاؤهم مما يجعلهم يحتاجون إلى الاعتذار لزوجاتهم أو أزواجهم بشكل أكبر وبخاصة أن العصابيين أكثر شعورًا بالذنب. وقد كشفت دراسة دانلوب وآخرين عن ارتباط الاعتذار إيجابًا بالشعور بالذنب والذي يعتبر أحد مظاهر العصابية (Dunlop et al.,2015) فالشعور بالذنب يدفع المُسيء للقيام بأفعال من شأنها إعادة بناء الموقف، ومحاولة إصلاح ما تم إفساده، ومن بين هذه الأفعال سلوك الاعتذار (Erden & Akbag,2015,123). وعلى الرغم من أن العصابية ارتبطت بمعظم مكونات الاعتذار إلا أنها في نفس الوقت لم ترتبط ارتباطًا دالًّا بمكونين من مكونات الاعتذار وهما الاعتذار الصريح والتعبير عن الندم. ويمكن تفسير ذلك في ضوء ما تعكسه طبيعة هذين المكونين واللذين يمثلان أكثر مظاهر الاعتذار التي تنطوى على التعبير عن الإذعان ونبذ الذات ولعل ذلك ما يدفع الزوج أو الزوجة العصابية إلى تجنب استخدام هذين المكونين. وربما تدعم نتائج دراسة ايردن وأكباج هذا التفسير والتي كشفت أن العصابية أكثر المتغيرات الشخصية تنبؤًا بالشعور بالخزي، كما تبين في دراسة دانلوب وآخرين أن الاعتذار يرتبط ارتباطًا سالبًا بالشعور بالخزي ( Erden & AKbag,2015,119., Dunlop et al.,2015,143).

وبالنسبة لما كشفته نتائج هذا الفرض عن وجود ارتباط دالّ بين سلوك الاعتذار بمختلف مكوناته بالذات الإيجابية، فإن هذه النتيجة تتفق مع ما تبين من نتائج دراسة سكومان بأن الأشخاص المؤكدين لذاتهم يستخدمون سلوك الاعتذار بشكل فعّال، كما أنهم أكثر استخدامًا لمكونات الاعتذار، وأقل استخدامًا للتبريرات أو محاولة إلقاء اللوم على المُساء إليه Schumann, (2014). كما تبين من دراسة هاول وآخرين أن تقدير الذات يرتبط إيجابًا بالاعتذار. ويعنى ذلك أن الزوج (أو الزوجة) الذي يتصف بذات إيجابية يبادر بالاعتذار إذا أساء إلى الطرف الآخر في العلاقة. بالإضافة إلى أن الذات الإيجابية تنطوي على مراقبة الذات والتي تساعد على تجنب تكرار الوقوع في

الأخطاء أو اقتراف الإساءات تجاه الطرف الآخر في العلاقة Howell et al.,2011,511,).

**ثانياً: نتائج الفرض الثاني ومناقشتها:**

ينص هذا الفرض على أنه "تسهم الانبساطية والعصابية والذات الإيجابية في التنبؤ بسلوك الاعتذار لدى الأزواج والزوجات". ولاختبار هذا الفرض تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار التدريجي Stepwise regression بحيث تعتبر الانبساطية والعصابية والذات الإيجابية متغيرات منبئة أو مستقلة، وسلوك الاعتذار هو المتغير التابع، ويتضح ذلك في الجدولين الآتيين رقمى ٧، ٨ نتائج تحليل الانحدار للأزواج والزوجات على الترتيب:

**جدول (٧) نتائج تحليل الانحدار التدريجي لعينة الأزواج (ن=١٠٠) للتنبؤ بسلوك الاعتذار**

| المتغير التابع | المتغيرات المنبئة | معامل الانحدار B | معامل الانحدار المعياري Beta | قيمة "ت" | معامل التحديد (R2) | قيمة "ف" | الثابت |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| سلوك الاعتذار | الذات الإيجابية | ١،٧٢٩ | ٠،٥٧٤ | ٧،٤٦** | ٠،٣١٦ | ٣٥،٩٤** | ٥٩،١٨** |
| | العصابية | ٢،٢٧٩ | ٠،٣٣١ | ٤،٣٠** | ٠،٤٢٦ | | |

** دالة عند ٠،٠١

تكشف نتائج تحليل الانحدار التدريجي لدى عينة الأزواج أن الذات الإيجابية والعصابية تنبئان بسلوك الاعتذار. فى حين لم تصل درجة إسهام سمة الانبساطية لمستوى الدلالة. كما تبين أن الذات الإيجابية أكثر إسهامًا في التنبؤ بسلوك الاعتذار لدى عينة الأزواج حيث فسرت الذات الإيجابية ٣١،٦% من تباين درجات سلوك الاعتذار. وفسرت الذات الإيجابية والعصابية معًا ٤٢،٦% من التباين. ويمكن صياغة معادلة التنبؤ كما يأتي:

**سلوك الاعتذار = ٥٩،١٨ + (١,٧٢٩ ) الذات الإيجابية + (٢،٢٧٩) العصابية**

**جدول (٨) نتائج تحليل الانحدار التدريجى لعينة الزوجات (ن=١٠٠) للتنبؤ بسلوك الاعتذار**

| المتغير التابع | المتغيرات المنبئة | معامل الانحدار B | بيتا Beta | قيمة "ت" | معامل التحديد (R2) | قيمة "ف" | الثابت |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| سلوك الاعتذار | الذات الإيجابية | ١،١٢٦ | ٣،٥٦ | **٣،٧٦٧ | ٠،١٢٧ | **١٤،١٩٣ | **٦٤،٩٢٣ |

** دالة عند ٠،٠١

وتكشف نتائج الجدول السابق لتحليل الانحدار التدريجي لعينة الزوجات عن أن متغير الذات الإيجابية من بين المتغيرات الثلاثة (الانبساطية والعصابية والذات الإيجابية) تنبأ بسلوك الاعتذار للزوجات. في حين لم تنبئ الانبساطية والعصابية بسلوك الاعتذار لديهن. وفسرت الذات الإيجابية ١٢،٧% من تباين درجات سلوك الاعتذار. ويمكن صياغة معادلة التنبؤ كالآتي:

**سلوك الاعتذار = ٦٤،٩٢٣ + ١،١٢٦ (الذات الإيجابية)**

ويتضح من نتائج تحليل الانحدار قدرة الذات الإيجابية والعصابية على التنبؤ بسلوك الاعتذار لدى عينة الأزواج، مما يعنى أن الزوج الذي يتصف بالذات الإيجابية، وكذاك الزوج ذا الشخصية العصابية يكون أكثر مبادرة بالاعتذار عن سلوكه المُسيء لزوجته. كما تبين أن الزوجة التي تتصف بالذات الإيجابية من المتوقع استخدامها لسلوك الاعتذار إذا أساءت للزوج. وتتفق هذه النتيجة جزئيًّا مع نتائج دراسة لينسن وآخرين؛ حيث كشفت أن تقدير الذات، وهو أحد مظاهر الذات الإيجابية، يسهم إيجابًا في التنبؤ بالاعتذار Leunissen (et al.,2017). وكذلك يشير سكومان أن الأشخاص المؤكدين لذاتهم يتصفون بالقدرة على الاستجابة بشكل فعّال في مواقف الصراع في علاقاتهم الشخصية،

مع التركيز على حاجات المُساء إليه ولهذا فإنهم أكثر كفاءة في استخدام الاعتذار من الأشخاص الأقل توكيدًا للذات (Schumann,2014).

وفيما يتعلق بالعصابية والتي كشفت نتائج تحليل الانحدار عن إسهامها في التنبؤ بسلوك الاعتذار لدى عينة الأزواج، فإن هذه النتيجة تتفق مع ما تبين من نتائج تحليل الانحدار في دراسة دانلوب وآخرين حيث أسهمت العصابية بصورة دالّة في التنبؤ بالاعتذار(Dunlop et al.,2015). ويمكن تفسير علاقة سلوك الاعتذار بالشخصية العصابية من خلال ما أشار إليه موسافي Mousavi بأن العصابية تؤدي إلى تفاعلات سلبية، وزيادة الخلافات بين الزوجين (Mousavi,2017,66). وهذا ما أكدته دراسة أيسوم وجافاد حيث كشفت أن العصابية تنبئ سلبيًّا بالتوافق الزواجي (Aysum & Javad,2010) ويعنى ذلك أن التفاعلات السلبية المتوقعة من الزوج العصابي والتي تنطوى بشكل ما على إساءات للزوجة تتطلب منه الاعتذار حتى يتمكن من الحفاظ على استمرار الحياة الزوجية. ويمكن القول أنه نظرًا لأن العصابية تنطوي على الشعور بالذنب، فإن الزوج العصابي ربما يميل للاعتذار للزوجة لشعوره بالذنب عن إساءته لها؛ حيث تبين أن الشعور بالذنب يسهم في التنبؤ بالاعتذار (Dunlop et al.,2015).

وفيما يتعلق بما كشفته نتائج تحليل الانحدار عن عدم قدرة الانبساطية على التنبؤ بسلوك الاعتذار لدى الأزواج والزوجات، فإن هذه النتيجة تتفق مع ما توصلت إليه دراسة لينسن وآخرين؛ حيث لم تصل درجة إسهام الانبساطية في التنبؤ بسلوك الاعتذار إلى مستوى الدلالة Leunissen, et al., 2017) ) ، وكشفت أيضًا دراسة هاول وآخرين عدم وجود ارتباط دالّ بين الانبساطية والاعتذار (Howell et al.,2011). وربما يرجع ذلك إلى ما يتصف به الازواج والزوجات الانبساطيون من المودة وكفاءة التواصل والقدرة على كسب محبة الآخرين والميل إلى المرح والتمركز حول الآخرين أكثر من التمركز حول ذواتهم، مما يجعل علاقاتهم أكثر توافقًا، وباالتالي فمن المتوقع أن

تكون الإساءات الصادرة عنهم تجاه الآخرين قليلة، مما يجعلهم أقل استخدامًا للاعتذار في تفاعلاتهم، ويؤيد هذا التفسير ما كشفته دراسة أورازي و أبيدي و أماينى بأن الأشخاص ذوي الشخصية الانبساطية أكثر شعورًا بالرضا في علاقاتهم بأزواجهم وزوجاتهم(Orayzi, Abedi & Amini,2014 ).

ومما يدعم نتائج هذا الفرض أيضًا اتساقها مع نتائج الفرض السابق. فبالنظر إلى قيم معاملات الارتباط في نتائج الفرض الأول يتضح أن أعلى معامل ارتباط بين المتغيرات هو الارتباط بين سلوك الاعتذار والذات الإيجابية. وبالنظر إلى ما كشفته نتائج تحليل الانحدار نلاحظ أن متغير الذات الإيجابية هو أكثر متغيرات الدراسة قدرة على التنبؤ بسلوك الاعتذار سواء لدى الازواج أو الزوجات.

وعلى جانب آخر فإن ملاحظة وجود تباين في معادلة التنبؤ بسلوك الاعتذار لكل من الازواج والزوجات يعكس أهمية دور النوع الاجتماعي في التنبؤ بسلوك الاعتذار؛ حيث تسهم الذات الإيجابية والعصابية في التنبؤ بسلوك الاعتذار لدى الأزواج ، فى حين تسهم الذات الإيجابية فقط في التنبؤ بسلوك الاعتذار لدى الزوجات. وترى الباحثة أن نتائج هذا الفرض لم تقتصر أهميتها فقط فيما كشفته عن دور الذات الإيجابية والعصابية في تفسير سلوك الاعتذار، بل إنها أيضًا قد أضافت مؤشراً أوليًّا حول اختلاف الأزواج والزوجات في استخدام سلوك الاعتذار، مما يجعل من الضروري إلقاء الضوء على طبيعة هذه الفروق بشكل أكثر وضوحًا وعمقًا بين الأزواج والزوجات كما سيتضح في نتائج الفرض التالي.

**ثالثًا: نتائج الفرض الثالث ومناقشتها:**

وينص هذا الفرض على أنه " توجد فروق دالة بين الأزواج والزوجات في سلوك الاعتذار". ويوضح الجدول الآتي الفروق بين الأزواج والزوجات في سلوك الاعتذار.

**جدول (٩) الفروق بين الأزواج والزوجات في سلوك الاعتذار**

| مكونات مقياس الاعتذار | الأزواج ن=١٠٠ | | الزوجات ن=١٠٠ | | قيمة ت | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | المتوسط | الانحراف المعياري | المتوسط | الانحراف المعياري | | |
| الاعتذار الصريح | ٢٣،٥٨ | ٨،٥٠ | ٢٦،٥٣ | ٧،٩٠ | ٢،٥٤* | دالة |
| تحمل المسئولية | ٢٤،٨٦ | ٧،٩٨ | ٢٦،٣٠ | ٧،٠١ | ١,٣٥ | غير دالة |
| التعبير عن الندم | ٢٤،٣٦ | ٧،٩٥ | ٢٦،٩٣ | ٦،٨٦ | ٢،٤٤* | دالة |
| عرض الإصلاح | ٢٣،٢٤ | ٧،٦٤ | ٢٤،٣١ | ٦،٩٤ | ١،٠٣ | غير دالة |
| الوعد بعدم تكرار الإساءة | ٢٣،٥٤ | ٧،٧٩ | ٢٦،٦٥ | ٧،٠٤ | ٢،٩٥* | دالة |
| الدرجة الكلية لسلوك الاعتذار | ١١٩،٥٨ | ٣٧،٧٨ | ١٣٠،٧٢ | ٣٢،٢٢ | ٢،٤٣* | دالة |

*دالة عند ٠،٠٥

يتبين من قيم "ت" في الجدول السابق أن متوسطات درجات عينة الزوجات أعلى من متوسطات درجات الأزواج بفرق دال في كل من الاعتذار الصريح، والتعبير عن الندم، والوعد بعدم تكرار الإساءة، والدرجة الكلية لسلوك الاعتذار. كما تبين عدم وجود فروق دالة بين الأزواج والزوجات في كل من تحمل المسئولية وعرض الإصلاح. وتعكس هذه النتيجة بوجه عام أن الزوجات أكثر اعتذارًا مقارنة بالأزواج. وتتفق هذه النتيجة مع ما كشفته دراسة سكومان Schumann و روس Ross بأن الإناث أكثر اعتذارًا من الذكور، وفُسرت هذه النتيجة بانخفاض عتبة إدراك حدة الإساءة لدى الإناث مقارنة بالذكور. بمعنى أن الإناث أكثر ميلًا للحكم بشدة الإساءة أو السلوك غير المقبول وما يستحقه من اعتذار إلى المُساء إليه مقارنة بالذكور (Schumann & Ross ,2010, 1653). ويمكن تفسير هذه النتيجة أيضًا في ضوء ما تبين من أن الإناث أكثر شعورًا بالذنب بعد اقتراف الإساءة، كما انهن أكثر تعاطفًا مع المساء إليه. كما أن الإناث أكثر انتباهًا للشريك خلال التفاعل كما أنهن يخبرن نواتج نفسية

سلبية استجابة للمشقة الاجتماعية، وربما لأن الذكور أقل شعورًا بالألم الاجتماعي والبدنى مقارنة بالإناث (Schumam,2011,60).

ويمكن تفسير هذه النتيجة أيضًا في ضوء ما تفترضه نظرية التأدب بأن المكانة الاجتماعية للشخص المُعتذر بالنسبة للشخص المُساء إليه تعتبر محدِّدا مهما لاستراتيجيات التأدب المستخدمة، بمعنى أن الشخص الأقل مكانة اجتماعية يميل إلى الاعتذار إلى الشخص الأعلى مكانة اجتماعية، وتبعًا للتصورات النمطية حول القوة الاجتماعية للرجل فإنه من المتوقع أن تكون الإناث أقل قوة اجتماعية وبالتالي أكثر اعتذارًا من الذكور. ويتفق ذلك مع ما أشار إليه سالو (Sallo,2004,68) بأن الإناث يستخدمن كلمات الاعتذار مثل " آسفة " أكثر مما يفعل الذكور لأنهن أكثر حساسية للنقد الاجتماعي، ويسلكن وفقًا للتنميط الاجتماعي، حيث يتأثر الاعتذار لدى الجنسين بعوامل السياق الثقافي. حيث يربط الذكور الاعتذار بالضعف، وربما يرفضون الاعتذار لأنه يكون من الصعب عليهم الاعتراف بأنهم مخطئون.

أما فيما يتعلق بما كشفته نتائج هذا الفرض بعدم وجود فروق دالة بين الأزواج الزوجات في بعدين من أبعاد الاعتذار وهما تحمل المسئولية ، وعرض إصلاح الموقف، فربما لم تظهر الفروق في هذين المكونين للاعتذار نظرًا لطبيعتهما العملية، فهما يشتركان في ضرورة توفر القدرة المادية والمعنوية لدى المُعتذر والتي تجعله يتحمل مسئولية تبعات الخطأ الذي ارتكبه، وتكون لديه الإمكانية لعرض التعويض وإصلاح ما أفسده بمختلف الطرق، ونظرًا لأن جميع الأزواج والزوجات في الدراسة الحالية لهما نفس المستوى التعليمي فهم من الحاصلين على الشهادة الجامعية، كما أنهم من العاملين بالوظائف الحكومية، لذلك فإنهم متكافئون في الإمكانيات المطلوبة لتحمل مسئولية تبعات الإساءة، وإمكانية عرض الطرق التي يمكن بها إصلاح الموقف. ويختلف ذلك عما هو الحال في مكونات الاعتذار الأخرى التي تعتمد أساسًا على التعبير اللفظي

والوجداني كالتعبير عن الاعتذار بكلمة "آسف"، والتعبير عن الندم، والوعد بعدم تكرار الإساءة.

ونخلص من مجمل العرض السابق لنتائج الدراسة ومناقشتها أن سلوك الاعتذار، بمختلف مكوناته، ارتبط ارتباطا موجبًا بالانبساطية والذات الإيجابية. كما ارتبط سلوك الاعتذار( الدرجة الكلية لسلوك الاعتذار وثلاثة من مكوناته وهي تحمل المسئولية، وعرض الإصلاح، والوعد بعدم تكرار الإساءة) بالعصابية. في حين لم يرتبط كل من الاعتذار الصريح والتعبير عن الندم بالعصابية. وكشفت النتائج أيضًا عن قدرة الذات الإيجابية والعصابية على التنبؤ بسلوك الاعتذار لدى الأزواج، وتنبأت الذات الإيجابية بسلوك الاعتذار لدى الزوجات. وتبين أيضًا أن الزوجات أكثر اعتذارًا من الأزواج في معظم مكونات سلوك الاعتذار. وبوجه عام يمكن القول أن الكشف عن دور متغيرات الدراسة في التنبؤ بسلوك الاعتذار في إطار علاقات الزواج يعتبر جانبًا مهمًا في تحقيق فهم أعمق لديناميات استمرار هذه العلاقات، وانطلاقًا من هذه النتائج نقدم عددًا من التوصيات والبحوث المقترحة فيما يأتي:

## توصيات:

١- الاهتمام بالاستخدام الأمثل لسلوك الاعتذار في سياق التفاعل بين الزوجين. فالزوج المُسيء أو الزوجة المُسيئة عليهما الاعتذار عن الإساءة التي صدرت عنهما تجاه شريك الحياة مما يساعد في استعادة الثقة واستمرار العلاقة الزوجية.

٢- الاهتمام بسمات شخصية الزوجين عند تفسير سلوك الاعتذار في إطار العلاقة الزوجية. فالأزواج والزوجات ذوو الشخصية الانبساطية يستخدمون مختلف مكونات الاعتذار، في حين لا يستخدم الأزواج والزوجات ذوو الشخصية العصابية الاعتذار الصريح ، والتعبير عن الندم.

٣- ضرورة مراعاة الفروق بين الأزواج والزوجات في استخدام سلوك الاعتذار، فالزوجات أكثر استخدامًا لسلوك الاعتذار لأزواجهن.

٤- اعداد البرامج التدريبية والإرشادية لتنمية سلوك الاعتذار لدى الأزواج والزوجات، وكذلك الاهتمام بتنمية الذات في الاتجاه الإيجابي حيث تبين أنها أكثر المتغيرات إسهامًا في التنبؤ باستخدام سلوك الاعتذار.

## بحوث مقترحة:

١- علاقة سلوك الاعتذار بالرضا الزواجي لدى الأزواج والزوجات حديثي الزواج.

٢- دور مستوى التعليم، ونوع العلاقة، وشدة الإساءة في التنبؤ بسلوك الاعتذار.

٣- علاقة سلوك الاعتذار بكل من الشعور بالخزي والشعور بالذنب.

٤- النرجسية والعصابية والتعاطف كمنبئات بسلوك الاعتذار.

## المراجع


أحمد عبد الخالق (٢٠١٦). **علم نفس الشخصية**. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

أحمد عبد الخالق(٢٠١٧). الذات الإيجابية وعلاقتها بالعصابية. **مجلة علم النفس**، (١١٣)، ٣١ – ٤٧، السنة الثلاثون.

أحمد عبد الخالق ( ٢٠١٧). تكوين مقياس الذات الإيجابية. **دراسات نفسية** (رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية) رانم،٢٧، ٢، ١٣٩– ١٥١.

أحمد مختار (٢٠٠٨). **معجم اللغة العربية المعاصرة**. المجلد الأول. القاهرة: عالم الكتب.

ابن منظور(٢٠١٠). **لسان العرب**. المجلد الرابع، بيروت: دار صادر.

أسامة أبو سريع ( ١٩٩٣). **الصداقة من منظور علم النفس**. سلسلة عالم المعرفة الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب ، ع ١٧٩.

بدر الأنصاري (١٩٩٧). مدى كفاءة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية في المجتمع الكويتي. **مجلة دراسات نفسية** (رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية رانم)، ٧،٢، ٢٧٧–٣١٠.

جون كادور (٢٠١٤). **فن الاعتذار**. مترجم: قسم الترجمة، الجيزة: دار الفاروق.

خلود ناصر(٢٠١٢). الفروق في السلوك التوكيدي بين طالبات التعليم المتوسط والثانوي والجامعي بمحافظة جدة. **رسالة ماجستير**(غير منشورة)، جامعة أم القرى. كلية التربية.

سعد القحطاني، محمد الرياشي(٢٠١٦). أساليب الاعتذار لدى متعلمي اللغة العربية. **مجلة الحكمة للدراسات الأدبية واللغوية** ، ٢، ٦٠–٩٣.

شابمان، جراى (٢٠٠٨). **فن الاعتذار**: لغات الاعتذار الخمس. ترجمة اشعياء ميخائيل.

القاهرة: دار يوسف كمال للطباعة.

طريف شوقي، محمد حسن (١٩٩٩). توكيد الذات والتوافق الزواجي: دراسة ميدانية على عينة من الأزواج المصريين.

**المجلة العربية للعلوم الانسانية** –الكويت،١٧ ، ٦٧. ١٧٨– ٢١٣.

مجمع اللغة العربية (٢٠٠٤). **المعجم الوسيط**. ط٤، القاهرة: مكتبة الشروق الدولية.

محمد صوري، فهد مسعد ( ٢٠١٤ ). استراتيجيات تحويل المسئولية: الاعتذار في المملكة العربية السعودية. **مجلة كلية الآداب واللغات**. جامعة خيضر بسكرة، ١٤،١٥، ١–٢٩.

هشام محمد (٢٠٠٧). الذكاء الانفعالي وفاعلية الذات والتوافق الزواجي لدى عينة من المتزوجين. **دراسات تربوية وإجتماعية**، ٣١، ٣، ٥١– ١١٦.

## References:

Aysum, G.& Javad, G.(2010). An investigation into the relationship between personality types and Married students at Islamic Azad University. *The Arab Journal of Psychiatry*,21 ,1 ,70-84.

Bennet,S.(2008).Gender and apologies: Exploring offended females'perceptions of apologies from males and females. A report submitted in Partial Fulfilment of the Requirements for *the Award of Bachelor of Arts* (Psychology) Honours, Edith Cowan university.

Bull, P. (2002). *Communication under the microscope: The theory and practice of microanalysis* .London: Rutledge.

Caligiuri, p. (2000).The big five personality characteristics as predictors of expatriate's desire to terminate the assignment and supervisor-rated performance. *personnel psychology*, 53, 67-88.

Cao, H., Yuan, X., Fine, M., Zhou,N. & Fang,X.(2018). Neuroticism and Marital Satisfaction During the Early Years of Chinese Marriage: The Mediating Roles of Marital Attribution and

Aggression. *Family Process*, 5,1–18.

Chamani, F.(2014). Gender Differences in the Use of Apology Speech Act in Persian. *International Journal of Linguistics*, 6, 6, 46- 63.

Goei, R., Roberto ,A., Meyer,G. &Carlylem, K.(2007). The Effects of Favor and Apology on Compliance. *Communication Research*, 34 6, 575-595.

De Cremer, D., Pillutla , M. & Folmer, C.(2011). How Important Is an Apology to You? Forecasting Errors in Evaluating the Value of Apologies. *Psychological Science*, 22(1) 45–48.

Dunlop, P., Lee, K., Ashton, K., Butcher, S,& Dykstra, A.(2015). Please accept my sincere and humble apologies: The HEXACO model of personality and the proclivity to apologize. *Personality and Individual Differences*, 79, 140–145.

Erden, S. & Akbag, M.(2015). How do personality traits effect shame and guilt: An evaluation of Turkish culture. *Eurasian journal of educational research issue*, 58,113-132.

Flor, A. & Palanques, V.(2014). The role of politeness in apology sequences: How to maintain harmony between speakers. *Estudios de Linguistica Inglesa Aplicada* (ELIA), 14, 43-66

Franc, M. (2014). Facial Features and the Effectiveness of Apology. *M.D.*, Singapore Management University.

Hatcher, I. (2010). Evaluations of Apologies: The Effects of Apology Sincerity and Acceptance Motivation. *Ph.D.*, the Graduate College of Marshall University.

Hatfielda, H.& Hahnc, J.(2011). What Korean apologies require of politeness theory. *Journal of Pragmatics*, 43, 1303–1317.

Howell, A., Dopko, R., Turowski, K. & Buro, K.(2011). The disposition to apologize. *Personality and Individual Differences.* 51 509–514

.Howell,A,.Turowsk,J.& Buro, K.(2012). Guilt, empathy, and apology. *Personality and Individual Difference*, 53, 7, 917-922.

Jassim, A.& Nimehchisalem,V.(2016). EFL Arab students' apology strategies in relation to formality and informality of the context. *Ampersand* 3, 117-125.

Kim,p., Ferrin,D.,Cooper,C.& Dirks,K.(2004). Removing the Shadow

of Suspicion: The effects of apology vs. Denial repairing ability-vs. integrity- based trust violations . *Journal of applied psychology*, 89(1),104-118.

Kitao,S. & Kitao ,K.(2013). Apologies, Apology Strategies, and Apology Forms for Non-Apologies in a Spoken Corpus. *Journal of Culture and Information Science*, 8（2）, 1-13,

Lake,J(2015). Positive psychology and second language motivation: Empirically validating: amodel of positive 12 self. *Ph.D.*, Temple University.

Lewis, J., Parra, G. & Cohen, R (2015).Apologies in Close Relationships: A Review of Theory and Research. *Journal of Family Theory & Review*, 7, 47–61.

Lewicki,P., Polin,R. &Lount, R .(2016). An exploration of the structure of effective apologies. *Negotiation and Conflict Management Research*, 9, 2, 177–196.

McCrae, R. (2001). 5 years progress: a reply block. *Journal of Research in Personality*, 35, 108–113.

Orayzi, H., Abedi, A.& Amini, M.(2016). A meta-analysis of extroversion and marital satisfaction. *Journal of Fundamentals of Mental Health,* 18,6, 305-312.

Roschk,H. & Kaiser,S.(2013). The nature of an apology: An experimental study on how to apologize after a service failure. *Marketing Letters*,293–309

Reyna, S.(2014) .Apology and Forgiveness in Couples. *M.D.* university of north Texas.

Sallo,I.(2004). A sociolinguistic study of apology in Iraqi Arabia. *Irbid journal for research& studies* 7(1).

Schultz, D.&Schultz, S.(2005).*The theories of personality*. Wadsworth. USA.

Schumann,K.(2011). When and Why Women Apologize More than Men. *Ph.D.*, University of Waterloo.

Schumnn, K.(2014).An affirmed self and a better apology: The effect of self-affirmation on transgressors' responses to victims. *Journal of experimental social psychology*, 54,89-96.

Schumann, K.& Ross, M.(2010). Why women apologize more than men: gender differences in thresholds for perceiving offensie

behavior. *Psychological Science*, 21(11) 1649- 1655.

Slocum, D., Allan, A. & Allan,M.(2011). An emerging theory of apology. Australian. *Journal of Psychology*, 63: 83–92.

Toney, D. &. Hayes, L.(2017). A behavioral Analysis of Apologies, Forgiveness, and Interpersonal Conflict. *Behavior and Social Issues*, 26, 128-155

Walfisch, T., Van Dijk ,D. & Kark, R(2013) Do you really expect me to apologize? The impact of status and gender on the effectiveness of an apology in the workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 43, 1446–1458.

Zhenzhong, M. (2008).Personality and negotiation revisited: toward a cognitive model of dyadic negotiation. *Management Research News*, 31(10). 774 – 790.