

# التفاوض والتشاور والأداء الوظيفي

عثمان حمود الخضر\*

\* حصل على الدكتوراه في علم النفس من جامعة الكويت وعضو هيئة التدريس في جامعة الكويت  
يعمل حالياً في قسم علم النفس في كلية التربية - جامعة الكويت

## الملخص

سعت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة المحتملة بين التفاؤل والتشاؤم والأداء الوظيفي، ومدى تأثير عوامل السن، والجنس، والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي على هذه المتغيرات. واستخدم لهذا الغرض 150 موظفاً وموظفة من شركة نفط الكويت، متوسط أعمارهم  $M = 29.4$  (ع = 6.7). وخلصت الدراسة إلى تأكيد العلاقة الطردية بين التفاؤل وكل من الدراية بالعمل، وجودة العمل، ومعدل الإنتاج، والانضباط، وحصافة الرأي، والتوجيه، والأداء بشكل عام (تتراوح مدى الارتباطات من  $r = 0.23$  إلى  $r = 0.39$ ). كما كشفت هذه الدراسة عن ارتباط التشاؤم عكسياً بكل متغيرات الأداء هذه، إضافة إلى المبادرة، والتعاون، والقدرة على التخطيط (مدى الارتباطات من  $r = 0.14$  إلى  $r = 0.34$ ). ولم تكشف الدراسة عن فرق جوهري بين الجنسين في كل من التفاؤل والتشاؤم، في حين بدا الذكور أكثر دراية بالعمل، ومبادرة في طرح الأفكار والاقتراحات، وتعاوناً مع الآخرين. كما لم تسفر الدراسة عن فرق دالّة إحصائية بين المتزوجين، ولا بين المستويات التعليمية المختلفة في التفاؤل والتشاؤم، إلا أن المتزوجين حصلوا على متوسطات أعلى في الدراية بالعمل وجودة العمل. في حين كان معدل إنتاج الحاصلين على الشهادة الثانوية أعلى جوهرياً من معدل إنتاج الحاصلين على الشهادة الجامعية.

يمكن النظر إلى التفاؤل - التشاؤم على أنهما سمة ثنائية القطب من سمات الشخصية، تتمحور في رؤية خاصة للمستقبل. ويتوزع الناس على خط متصل يقع التفاؤل في أحد أطرافه ويقع التشاؤم في الطرف الآخر<sup>(1)</sup>. والمتفائلون هم الأفراد الذين يتوقعون عادة أحداثاً سارة تحدث لهم في المستقبل، في حين أن المتشائمين هم الأفراد الذين يتوقعون عادة أحداثاً سيئة تقع لهم في المستقبل، ويعرف الأنصاري (تحت الطبع) التفاؤل بأنه «نظرة استبشار نحو المستقبل، تجعل الفرد يتوقع الأفضل، و ينتظر حدوث الخير، ويرنو إلى النجاح، ويستبعد ما خلا ذلك». ويعرف التشاؤم بأنه «توقع سلبي للأحداث القادمة، يجعل الفرد ينتظر حدوث الأسوأ، ويتوقع الشر والفشل وخيبة الأمل، ويستبعد ما خلا ذلك إلى حد بعيد».

إن واحداً من أهم الاختلافات بين المتفائلين والمتشائمين هو أسلوب تفسير الأحداث السارة والسيئة، حيث يميل المتشائمون إلى لوم أنفسهم بسبب الأحداث السيئة التي يتعرضون لها، ويعتبرون تلك الأحداث السيئة حالة عامة ودائمة («دائماً ما أقع في هذه المشكلة»، «أنا السبب في هذه المشكلة»، «لن تتغير الأمور»). وعلى النقيض من ذلك، يميل المتفائلون إلى لوم عوامل خارجة عن ذاتهم فيما يتعرضون له من أحداث سيئة، ويعتبرون هذه الأحداث السيئة حالة مؤقتة ومحدودة («لن تتكرر المشكلة مرة أخرى»، «إنها ليست مشكلتي»، «الاختبار كان غير عادل»)، ومن ناحية أخرى يعزو المتشائمون الأحداث السارة إلى عوامل خارجة عن ذاتهم، ويعتبرون الحوادث السارة حالة خاصة ومؤقتة («كنت محظوظاً هذه المرة»)، أما المتفائلون فيعتبرون أنفسهم طرفاً رئيساً في صناعة الأحداث السارة، ويعدون هذه الأحداث السارة حالة دائمة وعامة («أنا أستحق النجاح»).

وخلص الأنصاري<sup>(2)</sup> في عرضه للبحوث السابقة في هذا الميدان إلى وجود ارتباط موجب بين التفاؤل وكل من: تقدير الذات، والوجدان الإيجابي، والسعادة، والانبساط، وضبط النفس، ومصدر الضبط، والتدين، والتغلب على

الضغوط بنجاح، والتفسير الإيجابي للموقف، والتوافق، والسلوك الصحي، وسرعة الشفاء من الجراحة، وانخفاض معدل النبض وضغط الدم الانقباضي. ويرتبط التفاؤل سلباً بكل من: التشاؤم، والوحدة، والاكتئاب، واليأس، والعداوة، والميل إلى الانتحار، والقلق والعصابية. في حين وجد أن هناك ارتباطاً موجباً بين التشاؤم وكل من: الاكتئاب، واليأس، والميل إلى الانتحار، والعصبية، والقلق، والوجدان السلبي، والفشل في حل المشكلات، والنظرة السلبية إلى صدمات الحياة، والشعور بالوحدة، وارتفاع معدل النبض وضغط الدم الانقباضي، في حين أن التشاؤم يرتبط سلباً بكل من: التفاؤل: والسعادة، والانبساط، وضبط النفس.

وتتوافر مجموعة من الدراسات التي عالجت مشكلة علاقة التفاؤل - التشاؤم بالصحة العامة للفرد. ففي دراسة طولية قام بها «سلنجمان» وآخرون<sup>(3)</sup> على مجموعة مكونة من 99 طالباً كانوا ضمن طلبة جامعة هارفارد بين عامي 1939-1944، والذين شاركوا في الحرب العالمية الثانية، كشفت أن الأفراد الذين قاموا بتفسير الأحداث السيئة التي حدثت لهم باعتبارها حالة مستمرة وعامة وسببها راجع إلى الذات، كانوا أقل صحة، وذلك بعد مضي أربعين سنة من جمع تلك البيانات. هذا على العكس من الأفراد الذين كانوا يعتقدون أن تلك الأحداث السيئة مردها إلى عوامل مؤقتة ليس لهم علاقة بها، حيث اتضح أن التدهور في صحتهم بدأ في حوالي سن الخامسة والأربعين. وجميع الذين تم تصنيفهم على أنهم متشائمون ماتوا قبل سن الخامسة والخمسين، في حين عاش معظم المتفائلين أطول من ذلك، ومنهم من عاش لما بعد الخامسة والستين. ووجد كل من «أورنستين وسوبل»<sup>(4)</sup> أن الأسلوب التفسيري للمتشائمين يسهم في تحديد طلبة الجامعة الذين يزداد احتمال قيامهم بزيارات أكثر للطبيب، وبغياب متكرر عن الدراسة بسبب المرض. وبينت دراسة أخرى أن المتشائمين يدخلون ويتناولون الكحوليات ويصابون بنزلات البرد ويزورون الطبيب بنسبة الضعف قياساً بالمتفائلين<sup>(5)</sup>. كما توصل كل من «شاير وكارفر»<sup>(6)</sup> إلى أن الطلبة الذين

حصلوا على درجات مرتفعة في مقياس التفاؤل قل احتمال شكواهم من أعراض صحية في نهاية الفصل الدراسي، كالصداع واضطرابات المعدة، بالمقارنة بالطلبة الذين حصلوا على درجات أقل على المقياس نفسه. كما توصلت دراسة أخرى إلى أن المتفائلين تماثلوا للشفاء بعد عملية جراحة القلب بصورة أسرع من المتشائمين، ومكثوا في المستشفى أياماً أقل، وقرروا أنهم يتمتعون بصحة جيدة بعد ستة أشهر من إجراء العملية<sup>(7)</sup>.

والصورة العامة التي يمكن استخلاصها من هذه الدراسات هي أن المتفائلين يتمتعون بصحة جيدة بوجه عام. وقد يكون سبب ذلك ما وجدته الباحثون من أن المتفائلين يتمتعون بنسبة أفضل للكريات الليمفاوية مقارنة بالمتشائمين، مما قد يعني ذلك أن كرات الدم البيضاء عند المتفائلين ربما تكون أكثر فاعلية في دفاعها عن جسم الإنسان، مما يرفع من كفاءة نظام مناعة جسم المتفائلين ضد الأمراض<sup>(8)</sup>، ويسهم في زيادة معدل عمر المتفائلين قياساً بالمتشائمين، حيث وجدت مجموعة من الدراسات أن المتشائمين أكثر عرضة لاحتمال الموت المبكر مقارنة بالمتفائلين<sup>(9)</sup> (10).

يتضح من استقراء الدراسات السابقة، أن التفاؤل يرتبط إيجابياً، بوجه عام، بمجموعة من المتغيرات المرغوبة اجتماعياً وشخصياً، منها السعادة، والانبساط، والتوافق السليم، واحترام الذات، ومصدر الضبط الداخلي، والصحة الجيدة بوجه عام.

وتتوافر هنالك عدة مقاييس تم تصميمها لقياس التفاؤل - التشاؤم منها: اختبار التوجه للحياة (Life Orientation Test- LOT) «لشاير وكارفر»<sup>(11)</sup>. والمقياس المعدل للتوقعات العامة للنجاح (Revised Generalized Expectancy of Success Scale- GESE) لهال، وفيدلر، وكوشران<sup>(12)</sup>.

ومقياس التفاؤل - التشاؤم المشتق من قائمة منيسوتا متعدد الأوجه للشخصية (MMPI Optimism - Pessimism Scale - PSM) «لكوليجان، وأوفورد،

ومالينكهوت، وشولمان، وسليجمان<sup>(13)</sup>. ومقياس أحداث الحياة (Life Events Scale) «لواينشتاين»<sup>(14)</sup> والقائمة العربية للتفاؤل والتشاؤم لعبد الخالق<sup>(15)</sup>.

### الإطار النظري للدراسة

الأداء الوظيفي للفرد داخل بيئة عمله، ما هو إلا محصلة شبكة معقدة من المتغيرات أمكن معرفة بعضها، وما زالت البحوث الحديثة تواصل اكتشاف بعضها الآخر. فمن المعلوم أن الأداء الوظيفي يؤثر به جملة من المتغيرات منها، قدرات الفرد واستعداداته، وميوله، ودافعيته، ورضاؤه الوظيفي، والمناخ التنظيمي العام للمنظمة، وأسلوب القيادة المتبع، ومستوى العلاقات الإنسانية بين الفرد والمحيطين به داخل المنظمة، ودرجة الدعم الاجتماعي والفني الذي يحظى به الفرد، ومستوى قدرات وتجارب أفراد فريق العمل معه، وأيضاً مدى مناسبة اللوائح والقوانين التنظيمية. ويسود اعتقاد بأن التفاؤل له علاقة أيضاً بالأداء الوظيفي، وهو أمر له أهميته في الواقع التنظيمي من حيث إن جملة الفعاليات والأنشطة التنظيمية هدفها النهائي الارتقاء بأداء المنظمة، وما أداء الفرد إلا أحد العناصر المهمة التي تسهم في رفع كفاءة المنظمة.

وتتوافر لدينا دراسات محدودة حاولت ربط مفهوم التفاؤل - التشاؤم بالأداء الوظيفي. فقد توصل كل من «سليجمان وشولمان»<sup>(16)</sup> إلى أن بائعي عقود التأمين المتفائلين استطاعوا بيع 37٪ زيادة في عقود التأمين خلال أول عامين من بداية العمل مقارنة بالمتشائمين. كما ظهر أن احتمال استمرارهم في العمل هو الضعف مقارنة بالمتشائمين، على الرغم من صعوبة ظروفهم. أما في المجال الرياضي، فقد وجد كل من «ريتو وريفش»<sup>(17)</sup> أن أداء الرياضيين من سباحين ولاعبي كرة سلة المتفائلين كان أفضل من منافسيهم المتشائمين، وبخاصة تحت الضغط النفسي أو بعد هزيمة سابقة. وفي دراسة أخرى على 47 سباحاً أمريكياً، وجد كل من «سليجمان ونولن - هوكسما وثورنتون وثورنتون»<sup>(18)</sup> أن السباحين ذوي الأسلوب التفسيري التشاؤمي أظهروا أداءً ضعيفاً غير متوقع خلال المسابقات مقارنة بالمتفائلين. وعندما قام الباحثون بتقديم معلومات مرتجلة سلبية

خاطئة للسباحين عن الزمن المستغرق في قطع المسافة المحددة وجد الباحثون أن أداء السباحين ذوي الأسلوب التفسيري التشاؤمي في المحاولات اللاحقة قد انخفض، في حين أن أداء المتفائلين حافظ على مستواه.

ويلاحظ من ناحية أخرى، أن حظ المجال الأكاديمي من الدراسة في هذا المجال كحظ المجال التنظيمي، فلا تتوافر لدى الباحث سوى دراستين: الأولى وجدت أن المتفائلين يتوافقون بصورة أفضل مع الحياة الجامعية الجديدة مقارنة بالمتشائمين<sup>(19)</sup>. أما الدراسة الثانية، فقد أظهرت أن الأطفال في السنة الثالثة الابتدائية الأكثر تشاؤماً كانوا أكثر عرضة للإصابة بالاكْتئاب، كما كان أداؤهم أقل من أداء أقرانهم المتفائلين في اختبارات التحصيل الدراسي<sup>(20)</sup>.

ويرتبط مفهوم التفاؤل - التشاؤم بمفهوم «مصدر الضبط» (Locus of Control)، ويقصد به مدى شعور الفرد بقدرته على التأثير في الأحداث التي تعنيه؛ فالأفراد الذين لديهم «مصدر ضبط خارجي» يعتقدون أن ما ينالهم من أحداث سارة وسيئة مرده إلى عوامل خارجية (الحظ، مساعدة الآخرين أو عدوانيتهم). أما الأفراد الذين لديهم «مصدر ضبط داخلي» فيعززون تلك الأحداث إلى عوامل خاصة بذواتهم (قدراتهم، تقصيرهم، شجاعتهم). الأفراد الذين تعلموا العجز (Learned Helplessness) نتيجة تكرار وقوع أحداث سيئة في حياتهم لم يستطيعوا تجنبها، لديهم إحساس قوي بمسؤولية عوامل خارجية عن ذواتهم فيما يصيبهم من أحداث. لقد بينت تجارب العجز المتعلم أن ثلثي أفراد عينة التجارب يستسلمون للظروف العصيبة أثناء التجربة، بسبب عجزهم عن اجتيازها. في حين أن الثلث الآخر من العينة يرفض الاستسلام، ويستمر في محاولاته للخروج من المأزق. لقد وجد «سليجمان»<sup>(21)</sup> أن الاختلاف بين هاتين المجموعتين يكمن في مستوى التفاؤل - التشاؤم، حيث إن العينة التي استمرت في محاولاتها كانت أكثر تفاؤلاً من المجموعة الأخرى. كما كشفت دراسة قام بها «رودن»<sup>(22)</sup> على كبار السن الذين يظلون في منازلهم ويتلقون رعاية من قبل ممرضات أن 93٪ من أفراد هذه العينة الذين يبذلون جهداً في التأثير على البيئة

المحيطة بهم (العناية بأنفسهم تغيير أثاث منزلهم، العناية بحدائقهم، تنظيف أوانيهم) كانوا أكثر نشاطاً وسعادة وانتبهاً.

وبالرغم من هذه الصورة الإيجابية العامة التي يحظى بها المتفائلون، إلا أن بعض الباحثين أطلقوا إشارات تحذير فيما أسموه «بالتفاؤل غير الواقعي» (Unrealistic Optimism)، وهو تفاؤل لا يبرره منطق أو خبرة سابقة، ومن الممكن أن يعمي صاحبه عن رؤية المخاطر المحتملة، ويؤدي به إلى تجاهل المشاكل الصحية التي يمكن أن يمر بها تفاؤلاً منه بمستقبل أفضل، مما قد يستعصي بعدها علاجه من بعض الأمراض التي تحتاج إلى علاج مبكر، أو يؤدي بصاحبه إلى توهيم القدرة على أداء بعض المهام والحركات الخطرة، أو الإغراق في أحلام الثراء السريع، مما قد يؤدي إلى الإدمان عن طريق لعب القمار وغير ذلك (23) (24) (25).

فالتفاؤل غير الواقعي من الممكن أن يقود إلى تحيز التفكير، مما قد يؤدي إلى قرارات متحيزة لا تستند إلى أسس واقعية (26) (27). إنه يؤدي بمعظم الأفراد إلى الاعتقاد بأنهم أقل احتمالاً - مقارنة بالآخرين - إلى التعرض لمرض عضال، أو حادث مأساوي، أو للانفصال الأسري، أو للتعرض - بالنسبة للإناث - للحمل غير المرغوب فيه (28) (29) (30)، مما يجعل الفرد أقل حرصاً على اتخاذ الاحتياطات اللازمة أمام المخاطر والأمراض المحتملة. كما أن التفاؤل غير الواقعي يجعل الفرد يعتقد بأن هنالك احتمالاً عالياً - مقارنة بالآخرين - بأن يواجه أحداثاً سارة في المستقبل. إلا أن المعلومات المرتجعة التي يحصل عليها الفرد والخاصة بأدائه الأكاديمي، والخبرة المتراكمة في أداء مهمة ما، من الممكن أن تسهم في تعديل درجة تفاؤله لتصل إلى مستويات أكثر واقعية (31).

لذا يرى بعض الباحثين، أن التشاؤم غير الواقعي، وهو تشاؤم لا يستند أيضاً لخبرة سيئة سابقة، يمكن أن يرفع من مستوى قلق صاحبه إلى مستويات معقولة كافية لبذل المزيد من الجهد لمواجهة المهام والأحداث المحيطة به (32) (33) (34).

فالنجاح مثلما يحتاج إلى تفاؤل يرفع من مستوى أمل صاحبه في تحقيق هدفه، فهو أيضاً في حاجة إلى نظرة موضوعية، ترفع من مستوى قلق صاحبها لبذل مزيد من الجهد والعطاء تكفي للتغلب على إحباطات الموقف وصعوبة المهمة.

وقد ميز كل من «نوريم»<sup>(35)</sup> و«كانتور»<sup>(36)</sup><sup>(37)</sup>، بين التفاؤل والتشاؤم الدفاعي (Defensive Pessimism)، فالتشاؤمون دفاعياً هم الأفراد الذين لديهم حصيلة جيدة من النجاح في موقف معين، ولكنهم غالباً ما يواجهون المواقف الجديدة المماثلة متوقعين نتائج سيئة؛ فالتشاؤم الدفاعي يتضمن وضع الفرد توقعات منخفضة عن أدائه المستقبلي، مما يشعره بالقلق والإحساس بفقدان السيطرة، على الرغم من أن أدائه السابق في الموقف نفسه كان جيداً. فقد وجد كل من «نوريم» و«نوريم و«كانتور» أن المتفائلين يشعرون بمستوى أقل من القلق وبمستوى عالٍ من التوقع في الأداء عندما يواجهون مهام تتطلب قدرات تحصيلية، وذلك قياساً بالتشاؤمين دفاعياً. فالمجموعة الأخيرة غالباً ما تتصور «سيناريو» سيئاً من الفشل، وتتوقع أحداثاً محبطة على الرغم من أنهم لا يختلفون عن مجموعة المتفائلين في الأداء الأكاديمي. هذا «السيناريو» المخيف يرفع مستوى قلق التشاؤمين دفاعياً، ويدفعهم إلى بذل المزيد من الجهد. ولم يجد كل من «نوريم و«كانتور» أي اختلافات جوهرية في الأداء بين المجموعتين. غير أن «شورز»<sup>(38)</sup> توصل إلى أن تركيز الفرد انتباهه على الاحتمالات السلبية للأحداث القادمة يسهم في رفع أداء الأفراد المتشاؤمين (جودة المحادثة) أكثر مما لو ركزوا انتباههم على الاحتمالات المستقبلية السارة.

ويمكن النظر إلى كل من التفاؤل والتشاؤم الدفاعي على أنها استراتيجيات تكيف (Adaptive Coping Strategies) يتبناها الأفراد للسيطرة على المواقف المختلفة التي يواجهونها؛ فالتشاؤم الدفاعي، كما يرى «شورز»<sup>(39)</sup>، يهيئ الذات للاحتمالات الفشل، ويرفع من مستوى دافعية الفرد للتغلب على صعوبات الموقف. ويرى «تايلور وبراون»<sup>(40)</sup> أن الأفراد الذين يعتمدون على استراتيجية التفاؤل في مواجهة احتمالات المستقبل غالباً ما يعتمدون على التجاهل أو تحريف المعلومات غير السارة، ويهربون من مواجهة احتمالات الفشل، ويتجاهلون التفكير في النتائج السلبية المحتملة في المستقبل، لأن ذلك يثير قلقهم، كما أن المتفائلين بشكل دائم وغير واقعي لديهم بدائل محدودة لمواجهة المشكلات عندما يواجهون بمواقف افتراضية تستدعي الحل قياساً بالتشاؤمين دفاعياً<sup>(41)</sup>.

## أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى معرفة ما إذا كان هناك ارتباط جوهري بين التفاؤل - التشاؤم من جهة والأداء الوظيفي من جهة أخرى؟ وهل هناك فروق جوهريّة بين الجنسين، وبين المتزوجين وغير المتزوجين في التفاؤل - التشاؤم والأداء الوظيفي؟ وهل هناك ارتباط جوهري بين العمر وهذه المتغيرات؟ وهل هناك فرق بين الحاصلين على الشهادات الجامعية، والدبلوم، والثانوية، والمتوسطة في التفاؤل - التشاؤم والأداء الوظيفي؟

## أهمية البحث

يتضح من استعراضنا للدراسات السابقة، ومن الأطر النظرية التي استعرضها الباحثون لمفهوم التفاؤل - التشاؤم قلة الدراسات التي تمت لربط هذين المفهومين بالمجال التنظيمي والأكاديمي. كما أن نتائج الدراسات السابقة لا ترجح تفوق أي من المتفائلين أو المتشائمين في الأداء الوظيفي أو الأكاديمي. والدراسة التي بين أيدينا تحاول أن تسد هذه الثغرة في الدراسات السابقة. وعلى ضوء ذلك، كان من الأنسب أن تتبنى هذه الدراسة الفرض الصفري.

وللتفاؤل عموماً قيمة اجتماعية لدى غالبية الناس، فالناس ترغب في صحبة المتفائل أكثر من صحبة المتشائم. كما أنهم يودون سماع الأخبار والأحاديث المتفائلة أكثر من المتشائمة. بل يوصي بعضهم بعضاً بالتحلي بصفة التفاؤل، والابتعاد عن التفكير التشاؤمي، ويستشهدون بالقول المأثور «تفاءلوا بالخير تجدوه». وتجدر الإشارة إلى أن الدين الإسلامي يدعو إلى التفاؤل ونبذ التشاؤم، فقال عليه الصلاة والسلام: «لا عدوي ولا طيرة وأحب الفأل الصالح». والطيرة هي التشاؤم من شيء ما. وعن معاوية بن الحكم السلمي أنه قال لرسول الله ﷺ: ومنا أناس يتطيرون، فقال: «ذاك شيء يجده أحدكم في نفسه فلا يصدقهم». رواهما مسلم. هذا إلى جانب أن للتفاؤل قيمة اقتصادية مهمة في تحريك عجلة الاقتصاد، وتشجيع المستهلك على المبادرة في الشراء. بل إن

التفاؤل يقود - في كثير من الأحيان - إلى ارتفاع وانخفاض حركة أسعار الأسهم في الأسواق العالمية، وأكثر من ذلك إلى اتخاذ قرارات أكثر جرأة ومخاطرة<sup>(42)</sup>.

ويسود اعتقاد ضمنى بأن أداء المتفائلين في العمل أفضل من المتشائمين، غير أن هذه الدعوى وهذا الاعتقاد في حاجة إلى دراسة ميدانية لمعرفة أثر التفاؤل على الأداء الوظيفي. وهل يساعد التفاؤل على التنبؤ بالأداء المستقبلي للفرد؟ ولمثل هذا التساؤل قيمة تطبيقية في المجال التنظيمي والصناعي بوجه عام، وفي الاختيار، والتعيين والإرشاد المهني، وتكوين فرق العمل، وفي السيطرة على ضغوط العمل بوجه خاص، كما أن له قيمة نظرية في معرفة تلك المتغيرات التي ترتبط بمفهوم التفاؤل - التشاؤم، ومدى اختلاف الجنسين في ذلك، وفيما إذا كان الزواج يقود للتفاؤل أم للتشاؤم، أو العكس، هل يؤدي التفاؤل - التشاؤم إلى الزواج أو إلى العزوف عنه؟ وهل للمستوى التعليمي علاقة بدرجة الموظف في التفاؤل - التشاؤم ومقاييس الأداء الوظيفي.

من جانب آخر، تميز هذه الدراسة بين أنواع مختلفة من الأداء الوظيفي، فكما هو معلوم فإن للأداء الوظيفي جوانب عدة منها: الجانب الكمي، والجانب النوعي، والجانب الإنساني، والجانب المعرفي، وغير ذلك. وقد استخدمت الدراسة هذه تسعة معايير للأداء هي: الدراية بالعمل، وجودة العمل، ومعدل الإنتاج، والمبادرة، والتعاون، والانضباط، وحصافة الرأي، والتخطيط والتنظيم، والتوجيه، إلى جانب الدرجة الكلية للأداء. ومثل هذه المعايير من الممكن أن تعطينا صورة أكثر وضوحاً لجوانب العلاقة المحتملة بين التفاؤل - التشاؤم من جهة، وأي من معايير الأداء هذه من جهة أخرى، ذلك أن الأداء العام لا يظهر على وجه التحديد أين تقع مثل هذه العلاقة، مما يعطي هذه الدراسة أهمية نظرية أكبر.

### المنهج

#### العينة

يوضح جدول (1) توزيع العينة البالغ عددها 150 موظفاً وموظفة يعملون في شركة نفط الكويت، ونسبتهم حسب كل من: وضع الجنس، والمستوى

التعليمي، والحالة الاجتماعية، والوظيفة؛ فيبلغ عدد الذكور 100 موظفاً (66.7٪)، والإناث 50 موظفة (33.3٪). وهناك 74 (49.4٪) من أفراد العينة يحملون مؤهلاً جامعياً، و50 (33.3٪) دبلوماً، و20 (13.3٪) شهادة ثانوية عامة، و6 (4٪) شهادة متوسطة. وهناك 104 من أفراد العينة متزوجون (69.3٪)، و38 (25.3٪) غير متزوجين، و4 (2.7٪) مطلّعون و4 (2.7٪) أرامل. وجميع أفراد العينة كويتيون، تتراوح أعمارهم بين 20-47 عاماً بمتوسط قدره م = 29.4 (ع = 6.7) (الذكور: م = 29.4، ع = 6.7، والإناث: م = 29.0، ع = 6.07). ويعملون في وظائف إدارية (مثل: كاتب، مشغل كمبيوتر، محاسب)، ومهنية (مثل: ناظر، ملاحظ، مشغل).

### جدول (1)

عينة الدراسة (ن = 150) وتوزيعها حسب كل من: وضع الجنس، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية، والوظيفة.

| المتغيرات         | العدد  | %   |
|-------------------|--------|-----|
| الجنس             | الذكور | 100 |
|                   | الإناث | 50  |
| المستوى التعليمي  | جامعي  | 74  |
|                   | دبلوم  | 50  |
|                   | ثانوية | 20  |
|                   | متوسطة | 6   |
| الحالة الاجتماعية | متزوج  | 104 |
|                   | أعزب   | 38  |
|                   | مطلق   | 4   |
|                   | أرمل   | 4   |
| المجموع           | 150    | 100 |

### القائمة العربية للتفاوت والتشاؤم

قام بتصميم هذه القائمة أحمد عبدالحالق<sup>(43)</sup>، وهي مقياس تقدير ذاتي خاص بالراشدين، وتتكون من مقياسين فرعيين منفصلين هما التفاؤل - التشاؤم. يحتوي كل منهما على خمسة عشر بنداً، وهنا خمسة خيارات للإجابة كما يلي: «لا، قليلاً، متوسط، كثيراً، كثيراً جداً»، ومن أمثلة بنود مقياس التفاؤل: «تبدو لي الحياة جميلة»، و«يخبئ لي الزمن مفاجآت سارة». ومن أمثلة بنود مقياس التشاؤم: «يلازمني سوء الحظ»، و«أنا يائس من هذه الحياة». وتم تقنين القائمة في صورتها النهائية على عينة عددها 1025 طالباً وطالبة من جامعة الكويت. ويرتبط كلا المقياسين بعضهما ببعض ارتباطاً جوهرياً قدره - 65، أما ثبات مقياسي التفاؤل والتشاؤم فهو 93، و94، (كرونباخ ألفا). أما الاتساق الداخلي لبنود القائمة فهو مرتفع، وجميع الارتباطات بين كل بند والدرجة الكلية دالة إحصائياً. أما الصدق التلازمي للقائمة فحُسيب بقياس الارتباط بين مقياسي القائمة و«اختبار التوجه للحياة»، ووجد ارتباط قدره: 78، مع مقياس التفاؤل و-69، مع مقياس التشاؤم. وأورد مؤلف المقياس مجموعة من الارتباطات بين مقياسي القائمة وكل من مقاييس اليأس (-26، مع التفاؤل، و32، مع التشاؤم)، والاكتئاب (-54، مع التفاؤل، و73 ومع التشاؤم)، والقلق (-68، مع التفاؤل، و73، مع التشاؤم)، والوسواس القهري (-37، مع التفاؤل، و60، مع التشاؤم). وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 01. ووجد مؤلف القائمة أن هناك فروقاً بين الجنسين في التفاؤل (الطلبة أكثر تفاؤلاً)، وفي التشاؤم (الطالبات أكثر تشاؤماً). وبذلك يتصف المقياس، كما أشرنا، بالشروط اللازم توافرها في المقياس السيكمومتري الجيد.

### مقياس الأداء الوظيفي

تقيس إدارة الشئون الإدارية بشركة نفط الكويت أداء موظفيها من خلال استبانة تملأ بواسطة المسؤول المباشر للموظف، وتشمل تسعة معايير للأداء هي: الدراية بالعمل، وجودة العمل، ومعدل الإنتاج، والمبادرة، والتعاون،

والانضباط، وحصافة الرأي، والتخطيط والتنظيم، والتوجيه، إلى جانب الدرجة الكلية للأداء. ولم يتم عمل توصيف دقيق للمعايير الفرعية التسعة من قِبَل جهة العمل، إنما حصل الباحث على تعريفات عامة، هي لها كما يلي:

الدراية بالعمل: الإلمام والمعرفة التامة بالعمل المطلوب من الموظف.

جودة العمل: نوعية العمل المبذول من قِبَل الموظف.

معدل الإنتاج: الكمية المنجزة في العمل اليومي للموظف.

المبادرة: تقديم الأفكار والاقتراحات الجديدة التي تفيد العمل.

التعاون: علاقة الموظف بالرئيس وزملاء العمل ومدى تعاونه معهم.

الانضباط: الالتزام بقوانين الشركة وسياساتها.

حصافة الرأي: تقديم رأي واقتراح جديد في الاجتماعات الدورية في

العمل.

التخطيط والتنظيم: العمل اليومي للموظف، وتنظيمه لأولويات العمل.

التوجيه: ملاحظة الرئيس لموظفيه، وإعطاؤهم الإرشادات، وتحمل كافة

مسؤولية مرءوسيه.

وعلى ذلك يجب أن يتم تفسير هذه المقاييس وفهمها من خلال مدلولاتها العامة المذكورة آنفاً. وكعادة معظم مقاييس الأداء المستخدمة في منظمات العمل، لا تتوافر بيانات خاصة بمستويات ثباتها وصدقها. غير أن الباحث قام بقياس ثبات المقاييس (ألفا كرونباخ) لعينة أخرى (ن = 53) وكان 0.81. وجميع الارتباطات بين كل بند والدرجة الكلية دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01.

وتم إجراء تحليل عاملي لهذه المقاييس (انظر جدول 2)، واستخدمت طريقة المكونات الرئيسية وتدوير العوامل تدويراً متعامداً بطريقة فاريماكس لاستخراج العوامل بعد التدوير. واعتبر العامل دالاً إحصائياً عندما يكون جذره الكامن أكبر من 1.0، في حين تم تحديد محك التشبع الجوهري للبند العامل بأنه أكثر من 0.5. وقد استخرج عاملان دالان إحصائياً استوعبا 60٪ من التباين، العامل الأول استوعب 47.4٪ من التباين، واشتمل على ستة تشبعات جوهرية للمتغيرات

الآتية: المبادرة (50)، والتعاون (51)، والانضباط (0.65)، وحصافة الرأي (82)، والقدرة على التخطيط (85)، والتوجيه (72). ويمثل هذا العامل جوانب قدرة عقلية إدارية (المبادرة في طرح الآراء، حصافة الرأي، والقدرة على التخطيط)، ومهارة إنسانية (التعاون مع الآخرين)، وتنظيمية (الانضباط والالتزام بقوانين العمل). ويمكن تسمية هذا العامل: القدرة الإدارية.

أما العامل الثاني فقد استوعب 12.6٪ من التباين، وشمل خمسة تشبعات جوهرية لمقاييس الأداء الآتية: الدراية بالعمل (60)، جودة العمل (80)، معدل الإنتاج (82)، المبادرة (52)، مشترك مع العامل الأول). ويمثل هذا العامل جوانب الإنتاج كمّاً ونوعاً (جودة العمل، ومعدل الإنتاج)، وجانباً معرفياً عقلياً (الدراية بالعمل، والمبادرة في طرح الآراء). ويمكن تسمية هذا العامل: كفاءة الإنتاج.

## جدول (2)

مصفوفة التحليل العاملي لمقاييس الأداء الوظيفي قبل التدوير وبعد التدوير

| بعد التدوير   |              | قبل التدوير   |              | مقياس الأداء       |
|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------------|
| العامل الثاني | العامل الأول | العامل الثاني | العامل الأول |                    |
| 60,           | 28,          | 28,           | 60,          | الدراية بالعمل     |
| 80,           | 15,          | 52,           | 63,          | جودة العمل         |
| 82,           | 12,          | 55,           | 62,          | معدل الإنتاج       |
| 52,           | 49,          | 07,           | 71,          | المبادرة           |
| 42,           | 51,          | 01-           | 66,          | التعاون            |
| 25,           | 65,          | 23-           | 66,          | الانضباط           |
| 18,           | 82,          | 40-           | 74,          | حصافة الرأي        |
| 05,           | 85,          | 51-           | 68,          | القدرة على التخطيط |
| 48,           | 72,          | 10-           | 86,          | التوجيه            |

## الإجراءات

بعد الحصول على موافقة إدارة الشئون الإدارية بشركة نفط الكويت على جمع البيانات عن موظفيها، تم اختيار العينة بطريقة تطوعية، حيث كان القائم على جمع البيانات يطلب مساعدة الموظفين في تعبئة قائمة التفاؤل والتشاؤم، بالإضافة إلى تعبئة البيانات الشخصية له. ثم سلمت أسماء المشاركين في الدراسة إلى مدير الشئون الإدارية لاستخراج درجات الأداء الوظيفي لهم والمخزنة في الحاسب الآلي للشركة. وقد تم استبعاد المشاركين الذين لم تتوافر درجات الأداء الوظيفي لهم بسبب قصر مدة التعيين (أقل من ستة أشهر)، وأولئك الذين لم تستكمل بياناتهم الشخصية أو مقاييس التفاؤل والتشاؤم الخاصة بهم.

## جمع البيانات وتحليلها

تم الحصول على بيانات الدراسة من إدارة الشئون الإدارية بشركة نفط الكويت، وتشمل البيانات التالية: العمر، الجنس، الوظيفة، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الحالة الاجتماعية، إلى جانب معايير الأداء الوظيفي التسعة وهي: الدراية بالعمل؛ جودة العمل؛ معدل الإنتاج؛ المبادرة؛ التعاون؛ الانضباط؛ حصافة الرأي؛ التخطيط والتنظيم؛ والتوجيه). إضافة إلى ذلك فقد تم قياس درجة التفاؤل والتشاؤم لجميع أفراد العينة. وبعد جمع البيانات وحصرها تم إدخالها في الحاسب الآلي الشخصي الخاص بمختبر علم النفس بجامعة الكويت، ثم تم تحليل البيانات إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSSwin).

وقد تم إجراء التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام الطرق الإحصائية التالية: المتوسط، والانحراف المعياري، ومعاملات ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين التفاؤل والتشاؤم والأداء الوظيفي، واختبار «ت» لفحص الفروق بين متوسطي الجنسين، ومتوسطي المتزوجين وغير المتزوجين في التفاؤل والتشاؤم

والأداء الوظيفي. هذا، ولقد اعتبرت معاملات الارتباط دالة إحصائياً عندما يكون مستوى دلالتها 05. وأقل.

## النتائج

### علاقة العمر والتفاؤل - التشاؤم بالأداء الوظيفي

يوضح جدول (3) المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعاملات ارتباط بيرسون للعمر والتفاؤل والتشاؤم ومقاييس الأداء الوظيفي. ومن النظر إلى الجدول يتضح أن العمر لا يرتبط جوهرياً بأي من متغيرات البحث سوى ارتباطه إيجابياً بالتعاون (أ5) (ر= 18)، عند مستوى 05، حيث يشير هذا الارتباط إلى أن كبار السن أكثر تعاوناً من صغار السن. ومن جانب آخر هناك علاقة سلبية متوقعة بين التفاؤل والتشاؤم مقدارها ر=49، وهي جوهريّة عند مستوى 01. ومعامل الارتباط هذا أقل مما وجده مصمم المقياس عبدالحالق<sup>(44)</sup> وهو ر= 65، وكلاهما ارتباط جوهري. هذا ويرتبط التفاؤل إيجابياً وبصورة جوهريّة عند مستوى دلالة 01، بكل من: الدراية بالعمل (ر= 39)، وجودة العمل (ر= 33)، ومعدل الإنتاج (ر= 38)، والانضباط (ر= 23)، وحصافة الرأي (ر= 25)، والتوجيه (ر= 24)، والأداء بشكل عام (ر= 23). أي أن المتفائلين - أكثر من المتشائمين - دراية بالعمل، وجودة، وإنتاجاً، وانضباطاً في العمل، ونضجاً في الرأي، وقدرة على التوجيه والإشراف، وهم بوجه عام أفضل أداءً، حسب ما يراه مسؤولوهم في العمل.

أما التشاؤم فيرتبط سلباً وبصورة جوهريّة عند مستوى 01، بكل من: الدراية بالعمل (ر= 19)، وجودة العمل (ر= 32)، ومعدل الإنتاج (ر= 30)، والمبادرة (ر= 21)، والتعاون (ر= 21)، وحصافة الرأي (ر= 24)، والتوجيه (ر= 34)، والأداء العام (ر= 34). كما يرتبط التشاؤم سلباً عند مستوى دلالة 05، بكل من: الانضباط (ر= 14)، والقدرة على التخطيط (ر= 15)، أي أن مسئولِي العمل يرون المتشائمين أقل دراية بالعمل من المتفائلين، وأقل جودة وإنتاجاً، ومبادرة، وتعاوناً، وانضباطاً في العمل، وحصافة في الرأي، وقدرة على التخطيط، والتوجيه، وبشكل عام أقل أداءً.

التوسط (م) والانحراف المعياري (ع) ومعاملات ارتباط بيرسون للممر والنفاول والتشاؤم ومقاييس الأداء الوظيفي

|                       | ١    | ٢    | ٣ | ٤ | ٥ | ٦ | ٧ | ٨ | ٩ | أ |
|-----------------------|------|------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| المعلم                | 6.7  | 29.4 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| التعاون               | 15.1 | 51.8 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| التشاور               | 16.1 | 31.5 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| أ1 الدرية بالعمل      | 1.6  | 5.8  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 21 جودة العمل         | 1.7  | 5.8  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 31 معدل الإنتاج       | 1.7  | 5.7  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 41 المادرة            | 1.8  | 5.8  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 51 التعاون            | 1.7  | 5.6  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 61 الانضباط           | 1.8  | 6.1  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 71 حصانة الرأي        | 2.1  | 6.0  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 81 القدرة على التخطيط | 2.1  | 6.2  |   |   |   |   |   |   |   |   |
| 91 الترجية            | 2.9  | 14.7 |   |   |   |   |   |   |   |   |
| أ الأداء العام        | 12.1 | 61.8 |   |   |   |   |   |   |   |   |

\* دالّ إحصائيًا عند مستوى 0.05 بدلالة طرف واحد، \* دالّ إحصائيًا عند مستوى 0.01 بدلالة طرف واحد

ولفحص العلاقة بين كل من التفاؤل والتشاؤم والعاملين اللذين تم استخراجهما من خلال التحليل العاملي للمقاييس الفرعية، وهما القدرة الإدارية والكفاءة الإنتاجية، وجد أن معاملات ارتباط بيرسون بين التفاؤل والعامل الأول  $r = 10$ ، وهو ارتباط ضعيف، أما ارتباط التفاؤل بالعامل الثاني فكان  $r = 40$ ، وهو ارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 01. أي أن التفاؤل يرتبط إيجاباً بالإنتاج كمّاً ونوعاً، وبجوانب فهم العمل واستيعابه، والمبادرة في طرح أفكار ومقترحات جديدة له. أما معاملات ارتباط التشاؤم بالعامل الأول فكانت  $r = 17$ ، وهو ارتباط سلبي ودال إحصائياً عند مستوى دلالة 05. أما ارتباطه بالعامل الثاني فكان  $r = 32$ ، وهو دال إحصائياً عند مستوى دلالة 01، أي أن التشاؤم يرتبط عكسياً بالإنتاج كمّاً ونوعاً، وبجوانب فهم العمل واستيعابه، والمبادرة في طرح أفكار ومقترحات جديدة له. كما يرتبط سلباً أيضاً بجوانب القدرة العقلية الإدارية، والمهارة في التعامل مع الآخرين، والانضباط في العمل.

#### الفروق بين الذكور والإناث في التفاؤل - التشاؤم ومقاييس الأداء الوظيفي

ويوضح جدول (4) الفرق بين متوسط درجات الذكور ( $n = 100$ ) والإناث ( $n = 50$ ) في التفاؤل والتشاؤم ومقاييس الأداء الوظيفي، كما حسب باختبارات «ت». ويظهر من الجدول أنه لا يوجد فرق جوهري بين متوسط الذكور ومتوسط الإناث في كل من التفاؤل والتشاؤم.

أما في مقاييس الأداء، فيبدو الذكور أكثر دراية بالعمل في نظر مسؤوليهم ( $m = 6.0$ ،  $e = 1.7$ ) من الإناث ( $m = 5.4$ ،  $e = 1.4$ ) وذلك بصورة جوهريّة (ت = 2.28، د.ت. = 0.024). وهم أكثر مبادرة في طرح الأفكار والاقتراحات ( $m = 6.0$ ،  $e = 1.7$ ) من الإناث ( $m = 5.3$ ،  $e = 2.0$ ). وبصورة جوهريّة (ت = 2.2، د.ت. = 0.027). كما أنهم أكثر تعاوناً مع الآخرين ( $m = 5.8$ ،  $e = 1.5$ ) من الإناث ( $m = 5.2$ ،  $e = 1.9$ ) بصورة دالة إحصائياً (ت = 2.2، د.ت. = 0.026). ولم يفرق مسؤولو العمل بصورة دالة إحصائياً بين الجنسين في كل من جودة العمل: (الذكور:  $m = 5.8$ ،  $e = 1.8$ ، الإناث:  $m = 5.7$ ،  $e = 1.5$ )، ومعدل الإنتاج: (الذكور:  $m = 5.6$ ،  $e = 1.6$ ، الإناث:  $m = 5.8$ ،  $e = 1.9$ )، والانضباط في العمل: (الذكور:  $m = 6.1$ ،  $e = 1.8$ ، الإناث:  $m = 6.2$ ،  $e = 2.0$ )، وحصافة الرأي: (الذكور:  $m = 6.2$ ،  $e = 1.9$ ، الإناث:  $m = 5.7$ ،  $e = 1.5$ )

(2.1)، والقدرة على التخطيط: (الذكور: م = 6.4، ع = 2.0، الإناث: م = 5.8، ع = 2.1)، والتوجيه: (الذكور: م = 14.9، ع = 2.8، الإناث: م = 14.3، ع = 3.2). كما لا يوجد فرق بينهما في المجموع الكلي للأداء: (الذكور: م = 62.9، ع = 11.6، الإناث: م = 59.5، ع = 12.9).

#### جدول (4)

المتوسطات (م) والانحرافات المعيارية (ع) وقيم «ت» لعينتي الذكور (ن = 100) والإناث (ن = 50) في التفاؤل والتشاؤم ومقاييس الأداء الوظيفي

|                    | م                                | ع            | ت    | دلالة ت |
|--------------------|----------------------------------|--------------|------|---------|
| التفاؤل            | الذكور<br>51,6<br>الإناث<br>521  | 15,6<br>143  | ,17  | ,867    |
| التشاؤم            | الذكور<br>29,8<br>الإناث<br>34,8 | 15,3<br>17,4 | 1,83 | ,069    |
| الدراية بالعمل     | الذكور<br>6,0<br>الإناث<br>5,4   | 1,7<br>1,4   | 2,28 | ,024    |
| جودة العمل         | الذكور<br>5,8<br>الإناث<br>5,7   | 1,8<br>1,5   | ,21  | ,837    |
| معدل الإنتاج       | الذكور<br>5,6<br>الإناث<br>5,8   | 1,6<br>1,9   | ,55  | ,584    |
| المبادرة           | الذكور<br>6,0<br>الإناث<br>5,3   | 1,7<br>2,0   | 2,2  | ,027    |
| التعاون            | الذكور<br>5,8<br>الإناث<br>5,2   | 1,5<br>1,9   | 2,2  | ,026    |
| الانضباط           | الذكور<br>6,1<br>الإناث<br>6,2   | 1,8<br>2,0   | ,50  | ,619    |
| حصافة الرأي        | الذكور<br>6,2<br>الإناث<br>5,7   | 1,9<br>2,1   | 1,3  | ,209    |
| القدرة على التخطيط | الذكور<br>6,4<br>الإناث<br>5,8   | 2,0<br>2,1   | 1,8  | ,072    |
| التوجيه            | الذكور<br>14,9<br>الإناث<br>14,3 | 2,8<br>3,2   | 1,14 | ,254    |
| الأداء العام       | الذكور<br>62,9<br>الإناث<br>59,5 | 11,6<br>12,9 | 1,62 | ,108    |

درجة الحرية = 148

## الفروق بين المتزوجين وغير المتزوجين في التفاؤل - التشاؤم ومقاييس الأداء الوظيفي

يوضح جدول (5) الفرق بين متوسط درجات المتزوجين (ن = 104) وغير المتزوجين (ن = 38) في التفاؤل والتشاؤم ومقاييس الأداء الوظيفي. ويبدو من الجدول أن هناك فرقاً جوهرياً في مقياس الدراية بالعمل بين المتزوجين (م = 6.1، ع = 1.6)، وغير المتزوجين (م = 5.2، ع = 1.5) (ت = 3.0، د.ت. = .033). وفي مقياس جودة العمل بين المتزوجين (م = 6.0، ع = 1.5)، وغير المتزوجين (م = 5.2، ع = 2.0) (ت = 2.73، د.ت. = .007). ولا توجد فروق جوهريّة أخرى في باقي المتغيرات المشار إليها في جدول (5).

### جدول (5)

المتوسطات (م) والانحرافات المعيارية (ع) وقيم «ت» لعيتي المتزوجين (ن = 104) وغير المتزوجين (ن = 38) في التفاؤل والتشاؤم ومقاييس الأداء الوظيفي

|                | م                      | ع            | ت            | دلالة ت      |
|----------------|------------------------|--------------|--------------|--------------|
| التفاؤل        | متزوجون<br>غير متزوجين | 52,8<br>48,9 | 16,3<br>12,5 | 1,30<br>,195 |
| التشاؤم        | متزوجون<br>غير متزوجين | 31,5<br>31,3 | 16,3<br>16,0 | ,07<br>,947  |
| الدراية بالعمل | متزوجون<br>غير متزوجين | 6,1<br>5,2   | 1,6<br>1,5   | 3,02<br>,033 |
| جودة العمل     | متزوجون<br>غير متزوجين | 6,0<br>5,2   | 1,5<br>2,0   | 2,73<br>,007 |
| معدل الإنتاج   | متزوجون<br>غير متزوجين | 5,8<br>5,3   | 1,6<br>1,7   | 1,74<br>,085 |
| المبادرة       | متزوجون<br>غير متزوجين | 5,8<br>5,9   | 1,8<br>1,9   | ,04<br>,890  |
| التعاون        | متزوجون<br>غير متزوجين | 5,6<br>5,6   | 1,7<br>1,6   | ,11<br>,913  |
| الانضباط       | متزوجون<br>غير متزوجين | 6,2<br>6,2   | 1,9<br>1,9   | ,04<br>,966  |

### تابع جدول (5)

المتوسطات (م) والانحرافات المعيارية (ع) وقيم «ت» لعيتي المتزوجين (ن = 104) وغير المتزوجين (ن = 38) في التفاؤل والتشاؤم ومقاييس الأداء الوظيفي

| دلالات ت | ت    | ع    | م    |             |
|----------|------|------|------|-------------|
|          |      | 2,1  | 6,1  | متزوجون     |
|          |      | 1,9  | 6,2  | غير متزوجين |
|          | ,16  |      |      |             |
|          |      | 2,0  | 6,3  | متزوجون     |
|          |      | 2,1  | 6,2  | غير متزوجين |
|          | ,30  |      |      |             |
|          |      | 2,8  | 15,1 | متزوجون     |
|          |      | 3,3  | 14,0 | غير متزوجين |
|          | 1,91 |      |      |             |
|          |      | 12,0 | 63,0 | متزوجون     |
|          |      | 12,6 | 59,6 | غير متزوجين |
|          | 1,47 |      |      |             |

درجة الحرية = 140

الفروق بين ذوي المستويات التعليمية المختلفة في التفاؤل - التشاؤم ومقاييس الأداء الوظيفي.

يوضح جدول (6) الفروق بين مجموعة الحاصلين على الشهادة الجامعية (ن = 74)، والدبلوم (ن = 50)، والثانوية (ن = 20)، والمتوسطة (ن = 6)، في التفاؤل والتشاؤم ومقاييس الأداء الوظيفي. وجميع هذه الفروق غير دالة إحصائياً ما عدا الفروق في معدل الإنتاج (ف = 6.03، د. ح. = 3.146، د. ت. = 0.001). وبإجراء اختبار «شافيه Scheffe» لمعرفة أين تقع الفروق بين متوسطات هذه المجموعات الأربع (Post hoc Multiple Comparisons)، تبين أن معدل إنتاج الحاصلين على الشهادة الثانوية (م = 6.8، ع = 1.6)، كما يراه مسؤولو العمل، أعلى جوهرية (0.05) من معدل إنتاج الحاصلين على الشهادة الجامعية (م = 5.3، ع = 1.5). غير أنه من المناسب الإشارة إلى أن هناك اختلافات كبيرة بين عدد أفراد العينة في كل مجموعة، وخاصة مجموعة الحاصلين على الشهادة المتوسطة (ن = 6)، لذا من المناسب توخي الحيلة عند تفسير هذه النتيجة.

جدول (6)

الفروق بين مجموعة الحاصلين على الشهادة الجامعية (ن = 74) والدبلوم (ن = 50) والثانوية (ن = 20) والمتوسطة (ن = 6) في التفاؤل والتشاؤم ومقاييس الأداء الوظيفي

| المتغيرات                 | المستوى العلمي |       |        |        | ف    | دلالة ف |
|---------------------------|----------------|-------|--------|--------|------|---------|
|                           | جامعية         | دبلوم | ثانوية | متوسطة |      |         |
| التفاؤل م<br>ع            | 50,8           | 50,4  | 59,2   | 50,3   | 1,89 | ,133    |
|                           | 16,2           | 13,5  | 15,2   | 6,8    |      |         |
| التشاؤم م<br>ع            | 30,2           | 32,5  | 33,2   | 33,0   | ,32  | ,813    |
|                           | 17,1           | 14,9  | 17,9   | 7,8    |      |         |
| الدراية بالعمل م<br>ع     | 5,6            | 6,2   | 5,7    | 5,7    | 1,0  | ,378    |
|                           | 1,6            | 1,6   | 1,7    | 1,4    |      |         |
| جودة العمل م<br>ع         | 5,8            | 5,8   | 5,9    | 5,7    | ,06  | ,980    |
|                           | 1,8            | 1,6   | 1,6    | 1,0    |      |         |
| معدل الإنتاج م<br>ع       | 5,3            | 5,7   | 6,8    | 7,0    | 6,03 | ,001    |
|                           | 1,5            | 1,7   | 1,6    | 84     |      |         |
| المبادرة م<br>ع           | 5,7            | 5,8   | 5,8    | 7,0    | ,92  | ,428    |
|                           | 1,9            | 2,02  | 1,6    | 1,5    |      |         |
| التعاون م<br>ع            | 5,7            | 5,5   | 5,5    | 6,3    | ,49  | ,693    |
|                           | 1,7            | 1,6   | 1,6    | 1,4    |      |         |
| الانضباط م<br>ع           | 6,2            | 6,1   | 5,8    | 7,0    | ,66  | ,579    |
|                           | 1,9            | 2,0   | 1,3    | 0      |      |         |
| حصافة الرأي م<br>ع        | 6,0            | 6,0   | 6,5    | 5,3    | ,63  | ,595    |
|                           | 1,9            | 2,0   | 2,5    | ,5     |      |         |
| القدرة على التخطيط م<br>ع | 6,2            | 6,0   | 6,3    | 7,0    | ,47  | ,704    |
|                           | 2,0            | 2,2   | 2,3    | 1,5    |      |         |
| التوجيه م<br>ع            | 14,5           | 14,6  | 15,4   | 15,7   | ,71  | ,546    |
|                           | 2,9            | 3,0   | 3,0    | ,5     |      |         |
| الأداء العام م<br>ع       | 61,0           | 61,6  | 63,7   | 66,7   | ,61  | ,612    |
|                           | 12,3           | 12,5  | 12,5   | 2,5    |      |         |

درجات الحرية = (3,146)

## المناقشة

حاولت هذه الدراسة الإجابة عن عدة تساؤلات تتصل بعلاقة التفاؤل - التشاؤم والأداء الوظيفي، ومدى تأثير عوامل السن، والجنس، والحالة الاجتماعية، والمستوى التعليمي على هذه المتغيرات. وخلصت الدراسة إلى تأكيد الارتباط السلبي بين التفاؤل والتشاؤم، والارتباط الإيجابي بين التفاؤل وكل من: الدراية بالعمل، وجودة العمل، ومعدل الإنتاج، والانضباط، وحصافة الرأي، والتوجيه، والأداء بشكل عام. وإلى ارتباط التشاؤم سلبياً بكل من: الدراية بالعمل، وجودة العمل، ومعدل الإنتاج، والمبادرة، والتعاون، وحصافة الرأي، والتوجيه، والانضباط، والقدرة على التخطيط، والأداء بوجه عام. وباستخدام أسلوب التحليل العاملي أمكن استنتاج أن التفاؤل يرتبط إيجاباً بالإنتاج كمّاً ونوعاً، وبجوانب فهم العمل واستيعابه، والمبادرة في طرح أفكار ومقترحات جديدة له. في حين أن التشاؤم يرتبط عكسياً بجميع هذه الجوانب، إضافة إلى جوانب القدرة العقلية الإدارية، ومهارة التعامل مع الآخرين، والانضباط في العمل.

من جانب آخر، لم تظهر الدراسة فرقاً جوهرياً بين الجنسين في كل من التفاؤل والتشاؤم، في حين بدا الذكور - من وجهة نظر مسؤوليهم - أكثر دراية بالعمل، ومبادرة في طرح الأفكار والاقتراحات، وتعاوناً مع الآخرين. ولم تكشف الدراسة عن فروق دالة إحصائية بينهم في باقي مقاييس الأداء المستخدمة بما فيها الأداء بوجه عام. إضافة إلى ذلك، لم تسفر الدراسة عن فروق دالة إحصائية بين المتزوجين وغير المتزوجين في التفاؤل - التشاؤم، إلا أن المتزوجين بدوا أكثر دراية وجودة بالعمل. أما باقي متغيرات الأداء فلم تظهر بينهم فروقاً تذكر، كما لا يبدو أن للمستوى التعليمي علاقة بالتفاؤل - التشاؤم والأداء الوظيفي إلا في معدل الإنتاج، حيث ظهر أن معدل إنتاج الحاصلين على الشهادة الثانوية، كما يراه مسؤولو العمل، أعلى جوهرياً من معدل إنتاج الحاصلين على الشهادة الجامعية.

والصورة العامة التي يمكن استخلاصها من هذه الدراسة، هي أن تحلي المرء بالتفاؤل، ليس في صالح صحته الجسمية والنفسية فقط، كما كشفت عن ذلك الدراسات السابقة المشار إليها في المقدمة، وليس مكسباً شخصياً ذا قيمة اجتماعية من وجهة نظر الآخرين فحسب، ولكن جاءت نتائج هذه الدراسة لتوضح ارتباط التفاؤل بأداء الفرد الوظيفي. وهي نتيجة مهمة بلا شك، حيث تكمن أهميتها في الإسهام في التنبؤ بالأداء الوظيفي للفرد، وهو أمر له أهميته وقيمته التطبيقية في اختيار الأفراد وتعيينهم، وفي تكوين فرق العمل، والإرشاد المهني، والسيطرة على الضغوط، فما يزال الباحثون يبذلون كثيراً من الجهد والوقت والمال في تعزيز القدرة على التنبؤ بأداء الفرد في عمله عن طريق استخدام الاختبارات والمقاييس النفسية، والعناية بها، وإضافة معيار تنبؤي جديد يعتبر خطوة لها قيمتها في هذا الميدان.

والسؤال الذي يطرح نفسه هو: ما الذي يجعل المتفائلين يحظون بكل تلك الجوانب الإيجابية من صحة جيدة، وأداء وظيفي مرتفع، وغير ذلك، مقارنة بالمتشائمين، لعل أحد التفسيرات ما اقترحه «كارفر وآخرون»<sup>(45)</sup>، من أن المتفائلين أكثر قدرة على التكيف الفعال مع مواقف الحياة العصبية، ويزداد احتمال اتخاذهم أساليب مباشرة لحل المشكلات التي تواجههم، وأفضل تخطيطاً، وأكثر تركيزاً في نمط تفكيرهم، كما يزداد احتمال تقبلهم للمواقف العصبية التي يواجهونها، وأكثر إصراراً على اجتيازها. في حين أن المتشائمين أكثر احتمالاً لتوقع وجود الموقف الصعب أصلاً، أو الانسحاب منه، أو النظر إليه على أنه غير قابل للحل، ولربما توقفوا عن محاولة التغلب عليه.

ولقد حذرت الدراسات السابقة من التفاؤل غير الواقعي الذي لا يستند إلى منطق أو خبرة طبية سابقة، والذي يمكن أن يقود إلى تحيز التفكير، وأشارت إلى إمكانية أن يقود التشاؤم غير الواقعي، وهو تشاؤم لا يستند أيضاً إلى خبرة سيئة سابقة، إلى رفع مستوى قلق صاحبه إلى مستويات معقولة وكافية لبذل المزيد من

الجهد للتغلب على المهام والأحداث المحيطة به. والنتيجة التي توصلت لها الدراسة التي بين أيدينا لا تبدو أنها تصب في صالح هذا التفسير، على الرغم من أنه يحمل كثيراً من الأفكار الوجيهة. ومع أن الأداة المستخدمة في هذه الدراسة (القائمة العربية للتفاوت والتشاؤم) صممت أصلاً لقياس التفاؤل - التشاؤم بوجه عام، وليس للتمييز بين ما إذا كان التفاؤل أو التشاؤم واقعياً أو غير واقعي، فإن الدرجة العالية في التفاؤل - حسب ما تقاس بهذه القائمة - يرتبط إيجابياً بالأداء العالي في العمل، كما ترتبط الدرجة العالية في التشاؤم بانخفاض في الأداء الوظيفي.

من جانب آخر، وعلى عكس ما توصل له عبدالحالق<sup>(46)</sup>، لم تكشف هذه الدراسة عن فروق جوهرية بين الذكور والإناث في التفاؤل والتشاؤم، وقد يرجع ذلك إلى عدم تجانس عينتي الدراستين، فدراسة عبدالحالق استخدمت طلبة جامعيين، متوسط أعمار الذكور فيها كانت م = 23.71 عاماً، والإناث م = 21.77 عاماً، في حين استخدمت هذه الدراسة موظفين، غالبيتهم خريجون جامعيون، ومتوسط أعمارهم 29.4 سنة. وتجدر الإشارة إلى أن العمر - بحد ذاته - لم يرتبط بالتفاوت - التشاؤم، مما يرجح أن تكون الحالة الوظيفية للفرد هي السبب في هذا الاختلاف. إضافة لذلك، بدا الذكور أكثر دراية بالعمل، ومبادرة في طرح الأفكار والاقتراحات، وتعاوناً مع الآخرين. وقد يرجع السبب في ذلك إلى طول مدة خدمة الذكور قياساً بالإناث، وهو أمر لم تتوافر لدينا بياناته، كما قد يرجع إلى طبيعة شخصية الرجل باعتباره أكثر جرأة ومبادرة من المرأة في التعبير عن ذاته. أما كون المتزوجين أكثر دراية وجودة في العمل، فقد يرجع أيضاً إلى طول مدة الخدمة، وإلى خبرتهم الاجتماعية والحياتية. إضافة إلى ذلك، أظهرت هذه الدراسة أن معدل إنتاج الحاصلين على الشهادة الثانوية أعلى جوهرياً من معدل إنتاج الحاصلين على الشهادة الجامعية. ولعل محاولات الحاصلين على الشهادة الثانوية إثبات ذواتهم وإقناع مسؤوليهم بقدراتهم هي السبب في ذلك،

خاصة في ظل الظروف الاقتصادية والسياسات الوظيفية الحالية التي قلصت فرص العمل بشكل كبير على خريجي الثانوية، مما أوجد شعوراً لديهم بأهمية المحافظة على وظائفهم الحالية التي يشغلونها، وأسهم غالباً في زيادة جديتهم وإنتاجهم.

وتعد هذه الدراسة من الدراسات القليلة - فيما نعلم - التي حاولت تعرّف العلاقة بين التفاؤل - التشاؤم من جهة، والأداء الوظيفي من جهة أخرى، وعلى ذلك، فهي بحاجة إلى دراسات أخرى تعزز النتيجة التي تم التوصل لها، قبل تعميمها على مواقف وظروف أخرى. فهل النتيجة هذه مرتبطة بوظائف لها طبيعة خاصة، أو يمكن تعميمها على وظائف أخرى؟ هل هي خاصة بالمجتمع الكويتي فقط أم أنها تعد منطبقة على كل المجتمعات؟ هل هي مرتبطة بالمؤسسات الخاصة، أم يمكن تعميمها على القطاع العام كالوزارات والمؤسسات الحكومية؟ كما أن محدودية العينة (ن = 150)، على الرغم من جهود الباحث لزيادتها، أمر آخر يدعونا لتشجيع قيام دراسات أخرى مماثلة تستخدم عينات أكبر حجماً.

## الهوامش والمراجع

- (1) أحمد محمد عبدالحالق: دليل تعليمات القائمة العربية للتفاؤل والتشاؤم، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1996.
- (2) بدر محمد الأنصاري: «التفاؤل والتشاؤم: المفهوم والقياس والمتعلقات»، مجلس النشر العلمي، جامعة الكويت، (تحت الطبع)، 1996.
- (3) Seligman., M.E.P., Caetellon, C., Caccilla, J. & Schulman, P. Explanatory style change during cognitive therapy of unipolar depression. **Journal of Abnormal Psychology**, 97, 1988 13-18.
- (4) Ormstein, R., & Sobel, D.S. **Healthy pleasure**. Reading: Addison Wesley 1989.
- (5) Peterson, C., Vaillant, G.E., & Seligman, M.E.P. Explanatory style as a risk factor for illness. **Cognitive Therapy and Research**, 12, 1988 119-132.
- (6) Scheier, M.F. & Carver, C.S. Optimism, coping, and health: Assessment and implications of generalized outcome expectancies. **Health Psychology**, 4, 1985 219-247.
- (7) Scheier, M.F., Matthews, K.A., Owens, J., Magovern, G.J Sr., Lefbvre, R.C., Abbott, R.A. & Carver, C.S. Dispositional optimism and recovery from coronary artery bypass surgery The beneficial effects on physical and psychological well-being. **Journal of Personality and Social Psychology**, 57, 1989. 1024- 1040.

- Seligman, et al, 1988. (8)
- Seligman, et al, 1988. (9)
- Levy, S.M., Herberman, R.B., Lee, J.K., Lippman, M.E. & d'Angelo, T. Breast conservation versus mastectomy: Distress sequel as a function of choice, **Journal of Clinical Oncology**, 1989- 367- 375. (10)
- Scheier & Carver, 1985. (11)
- Hale, W.D., Fiedler, L.R., & Cochran, C.D. The Revised Generalized Expectancy of Success Scale: A validity and reliability study. **Journal of Clinical Psychology**, 48, 1992. 517-521. (12)
- Colligan, R.C., Offord, K.P., Malinchot, M., Schulman, P., & Seligman, M.E.P. Caving the MMPI for an Optimism-Pessimism Scale: Seligman's attributional model and the assessment of explanatory style. **Journal of Clinical Psychology**, 50, 1994. 71-94. (13)
- Weinstein, N.D. Unrealistic optimism about future life events. **Journal of Personality and Social Psychology**, 39, 1980. 806-820. (14)
- دليل تعليمات القائمة العربية للتفاؤل والتشاؤم. (15)
- Seligman, M.E. & Schulman, P. Explanatory style as a predictor of productivity and quitting among life insurance sales agents. **Journal of Personality and Social Psychology**, 50, 1986. 832-838. (16)
- Rettew, D. & Reivich, K. Sport and explanatory style. In M.E.P. Seligman (Ed.). **Explanatory Style**. (173-185). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc. (1995). (17)
- Seligman, M.E., Nolen-Nolen-Hoeksema, S., Thornton, N. & Thornton, K.M.. Explanatory style as a mechanism of disappointing athletic performance. **Psychological Science**, 1 (2), (1990) 143-146. (18)
- Aspinwall, L.G. & Taylor, S.E. Modeling cognitive adaptation: A longitudinal investigation of the impact of individual differences and coping on college adjustment and performance, **Journal of Personality and Social Psychology**, 63, 1992. 989-1003. (19)
- Nolen-Hoeksema, S., Girgus, J.S. & Seligman, M.E.P. Learned helplessness in children: A longitudinal study of depression, achievement, and explanatory style, **Journal of Personality and Social Psychology**, 51, 1986 435-442. (20)
- Seligman, M.E.P. **Learned optimism** New York: Norton. 1991. (21)
- Rodin, J. Aging and health: Effects of the sense of control. **Science**, 233, 1986. 1271-1276. (22)
- Baumeister, R. & Scher, S.J. Self-defeating behavior patterns among normal individuals: Review and analysis of common self- destructive tendencies. **Psychological Bulletin**, 104, 1988-3-22. (23)
- Weinstein, 1980. (24)
- Weinstein, N.D. Unrealistic optimism about susceptibility to health problem. **Journal of Behavior Medicine**, 5, 1982. 441-460. (25)
- Weinstein, 1980. (26)
- Weinstein, 1982. (27)
- Abrams. D. **Aids: What young people believe and what they do**. Paper presented at the British Association for the advancement of Science conference. 1991. (28)
- Lehman, D. R. & Nisbett, R.E. Effects of higher education on inductive reasoning Unpublished manuscript, University of Michigan 1985. (29)

- Segerstrom S. C., McCarthy, W.J., Caskey, N. H., Gross, T.D. & Garvik, M.E. Optimistic bias among cigarette smokers. **Journal of Applied Social Psychology**, 23, 1993. 1606-1618. (30)
- Radhakrishnan, P., Arrow, H., & Snizek, J. Hoping performing learning, and predicting: Changes in the accuracy of self-evaluations of performance. **Human Performance**, 9, 1996. 23-49. (31)
- Cantor, N., & Norem, J.K. Defensive pessimism and stress and coping. **Social Cognition**, 7, 1989. 92-112. (32)
- Goodhart, D.E. The effects of positive and negative thinking on performance in an achievement situation. **Journal of Personality and Social Psychology**, 51, 1986. 117-124. (33)
- Shower, C. The motivational and emotional consequences of considering positive or negative possibilities for an upcoming event. **Journal of Personality and Social Psychology**, 63, 1992. 474-484. (34)
- Norem, J.K. Cognitive strategies as personality: Effectiveness, specificity, flexibility and change, In D.M. Buss & N. Cantor (Eds.), **Personality Psychology: Recent trends and emerging issues** 1989. (pp. 45- 60). New York: Springer-Verlag. (35)
- Norem, J.K. & Cantor, N. Anticipatory and post hoc cushioning strategies: Optimism and defensive pessimism in risky situations. **Cognitive Therapy and Research**, 10, 1986a. 47-362. (36)
- Norem, J.K. & Cantor, N. Defensive pessimism: Harnessing anxiety as motivation **Journal of Personality and Social Psychology**, 51, 1986b. 1208-1217. (37)
- Showers, 1992. (38)
- Showers, 1992. (39)
- Taylor, S. E., & Brown, J.D. Illusion and well-being: A social psychological perspective on mental health. **Psychological Bulletin**, 103(2), 1988. 193-210. (40)
- Norem, 1989. (41)
- Lamm, H., Kogan, N. Pessimism, optimism and risk taking in individual and Group context. **Journal of Personality and Social Psychology**, 15 (4), 1970. 366-374. (42)
- دليل تعليمات القائمة العربية للتفاؤل والتشاؤم. (43)
- دليل تعليمات القائمة العربية للتفاؤل والتشاؤم. (44)
- Carver, C.S., Pazo, C., Harris, S.D. & Noriega, V. How coping mediates the effect of optimism on distress: A study of women with early stage breast cancer. **Journal of Personality and Social Psychology**, 65, 1993. 375-390. (45)
- دليل تعليمات القائمة العربية للتفاؤل والتشاؤم. (46)

