

دراسة مقارنة للسلوك التوكيدي بين الطلبة والموظفين وحسب متغير الجنس

الاستاذ المساعد الدكتورة
شذى عبد اللطيف مجيد الحمدون
جامعة البصرة - مركز دراسات الخليج العربي

(الفصل لأول)

أهمية البحث والحاجة إليه :

يعتبر أسلوب تحليل العمل من الأساليب المستخدمة بشكل واسع في علم النفس الصناعي لاختيار أفضل العناصر لشغل وظيفة معينة. ويتضمن هذا الأسلوب تحديد المهام والواجبات التي يؤديها شاغل الوظيفة. والوقوف على المهارات والقدرات الواجب تمتعه بها لأدائها بالشكل الأفضل. وحين نحلل الوظائف الاشرافية التي يشغلها القادة الإداريون سنجدها متعددة فالقائد يوجه، وينقد العمل السيء ويكافئ ويمدح المتميز ويسائل المقصر ويعاقب المهمل وينظم بيئة العمل ويوزع الأدوار ويبدأ أنشطة جديدة ويواسي المنكوب ويخفف عن المكروب وينصت للمهموم ويفض اشتباكا بين طرفين، ويسعى لحل صراع نشأ داخل الجماعة ويطلب تغيير بعض السلوكيات غير المرغوبة ويقدم تقارير شفوية للرؤساء الأعلى. ويطلب توضيحات منهم حين يصدرن إليه تعليمات يعتقد أنها غير كافية ويطلب تفسيراً لسلوك معين صدر عن أحد مرؤسيه ويقدم تبريراي لقرار اتخذه ويعبر عن ارتياحه للآخر أو استيائه من سلوكه ويتخذ قرارات حاسمة قد لاترضي بعض الأطراف كنقل شخص لعمل آخر لعدم كفاءته أو مجازاته لتأخره ويناقشه تقاريره ويتلقى شكاوى ويدير اجتماعات (Guirdhman,1990,3) إذا حللنا هذه المهام التي تعتبر جوهر عملية القيادة ، ونظرنا إليها من المنظور التوكيدي سنجد أنها تتطلب أن نتجلى القائد بقدر مرتفع من مهارة المبادأة والمواجهة ومقاومة الضغوط. وهي كما أصبح معروفا لدينا مكن المهارات الرئيسية للسلوك التوكيدي أي أنه يمكننا القول بأن توافر تلك المهارات يعد

عنصرنا رئيسيا لكي يصبح القائد فعلا وفي المقابل فإن انخفاضها سيقبل من صلاحية وحدود دوره ويحد من حركته، ويزيد من ضغوط الآخرين عليه ويجعله شبه عاجز عن القيام بالمهام المنوطة إليه على المستوى المطلوب وهو ما يبرز بجلاء إلى تنمية مهاراتهم التوكيدية، ويتسنى ذلك من خلال برامج التدريب التوكيدي والتي اكتسبت أهمية خاصة بوصفها إحدى الركائز الأساسية لبرامج تنمية القادة فهي، من جهة تقي القائد والمرؤوسين والمنظمة للآثار السلبية الناجمة عن انخفاض المهارات التوكيدية للقائد، ومن الجهة الأخرى فإنها تجعله أكثر فاعلية في أداء المهام المنوطة به. ومما يدل على صحة ذلك أن Mathis&Seltou وجدا في دراسة اجريهاها على مجموعة المشرفين الذين تلقوا تدريبا توكيديا أصبحوا أكثر تلقائية وقدرة على مواجهة الصراع وفرض النظام والتعبير عن أنفسهم واكثر فعالية بشكل عام . (Down,1989,p10) .

وهناك ظغوط عديدة تنظم حركة مرور العلاقات المتعددة للمرؤوسين في عمله فهنا خطوط حمراء مثلا لعلاقته برئيسه وزملائه والجمهور الذي يتعامل معه بحكم عمله وهو مطالب في كل الأحوال بان يلتزم بهذه الخطوط وينذر من يريد تخطئها ولا يسمح لهم بذلك حتى لا تحدث صدمات أو فوضى في علاقاته الشخصية. يجب على المرؤوس في تعامله اليومي مع رئيسه أن يلتزم القائد بدور الرئيس وليس السيد، فالطاعة واجبة لما يطلبه الرئيس مادام يحقق مصلحة العمل ومادام ذلك يحدث بطريقة نظامية لا تنتهك حرمة ولا تمتن كرامته وعليه أن يحرص على أن تعكس ممارساته قدرته على الاختلاف المشروع والتعبير عن رأيه في جوانب معينة من المهام التي يكلف بها وخاصة فيما يتصل بطريقة الأداء التي يقترحها رئيسه ويوضح إنها ليست هي الأفضل بالضرورة، إذا كان يرى ذلك فعلا ويقترح إدخال تعديلات عليها بهدف تحسينها وعليه حين يشعر إن رئيسه أسدى إليه معروفا او تفهم موقفا إنسانيا عصبيا مر به وسانده أبانه. أن يظهر امتنانه لذلك. وإذا ما اتخذ قرارا يرى انه جيد عليه إن يعرب له عن هذا التقويم. فالرئيس يحتاج مثلا للتدعيم والتقدير ولا يخشى أن يعتقد الرئيس انه يتملقه لأن التملق يمارس هذه الهواية دوما ودونما مبرر كاف. أما يمنح الثناء على عمل جيد فيعتبر شخصا مجافيا للذوق، في ظل هذا التصور يمكننا القول بأن قدرة المرؤوس على توكيد ذاته مع رئيسه بهذه الصورة كفيلة بالحفاظ على علاقة سوية بينما تهدف إلى خدمة العمل بشكل واضح .

أما فيما يتعلق بعلاقته بزملائه . فالتوكيد يعد أمرا ضروريا أيضا فكما يقول (willam Faulkner &) (لا نستطيع أن نأكل أو نشرب لمدة ثماني ساعات يوميا، ولكن كل فرد يمكنه إن يعمل في تلك المدة) . ويعتبر الزملاء من أكثر الأطراف التي يتعامل معها الفرد طوال تلك المدة ومن ثم فإن قدرته على توكيد ذاته أثناء تفاعله معهم تعد أمرا جوهريا لتوافقه النفسي وتممية كفاءته المهنية والفنية أيضا. ذلك أن الحدود والصلاحيات قد تتداخل فيما بينهم و من ثم فهو في حاجة لتوضيح تلك الحدود والتفكير بها والذود عنها إذا لزم الأمر للحفاظ على هوية وحدود دوره في العمل وبتالي إنجازه بالقدر المطلوب من الكفاءة. وكذلك فإن توجيه النقد للزميل مسألة ضرورية في حالات عديدة حتى يتلافى مع ما يقع فيه من أخطاء، أو ما يرتكبه من تجاوزات حتى يعدل سلوكه الذي يؤثر سلبا على علاقتهما معا وعلى إمكانية استمرار التعاون بينهما . فضلا عن أن بعض الزملاء يستغلون غير المؤكد ويطالبون بتحمل أعباء إضافية عنهم مع انه غير ملزم بذلك نظرا لخلجه من الرفض تأدبا ولخنوعه للضغوط الأدبية وخشيته من فقد العلاقات الطيبة مع هؤلاء الزملاء وخاصة حين يلوحون له من طرف خفي باهتمام إثارة العديد من المشكلات أمامه وهو ما يتجنبه لأنه راغب في العيش بسلام. وهناك زاوية أخرى يمكن النظر لأهمية التوكيد مع الزملاء من خلالها تتمثل في أننا نقضي مع زملاء العمل فترة قد تزيد عما نقضيه مع الأزواج والأبناء .

بعد اقتطاع فترات النوم .ومن ثم فانه كلما تم توظيف المهارات التوكيدية للفرد بما يسمح بإرساء مناخ صحي نتبادل فيه المعارف المفيدة والأفكار الخصبة التي تساعدنا على حل مشكلاتنا بطريقة افضل والتعبير عن المشاعر الصادقة المساندة وقت الملمات التي تحتنا على السلوى والتهنئة التي تبهج نفوسنا عن الأحداث السعيدة وعبارات التقدير التي نتلقاها عندما نطور معدات أو نصلح ماكينة عتيقة أو نقترح أسلوبا لتطوير العمل مما ينسينا كل ما بدلناه من جهد أو تجشمناه من معاناة وبطبيعة الحال فإن من شأن ارتفاع توكيد الفرد أن يساعده وييسر عليه القيام بتلك السلوكيات .بالإضافة إلى ذلك فإن عملية استكشاف المجال المهني والتقدم إليه يتطلب تحلي الفرد بمجموعة من المهارات التوكيدية من قبيل المبادرة بمنافسة أشخاص عديدين للحصول على معلومات حوله منهم حتى يتخذ الفرد قراره بالالتحاق به في ضوء قاعدة بيانات كافية واضحة ،حتى يتأكد مبدئيا من انه

يجوز المهارات التي يتطلبها أي يجري عملية مضاهاة بين ما تحتاجه المهنة وما يتوافر لديه منها .و حين يقرر الالتحاق بالمجال فإن هناك بوابة يجب الولوج منها إلى عالم العمل ألا وهي المقابلة الشخصية لاختيار افضل المتقدمين ،ومن المتوقع في ظل التوسع في التخصص والتي يترتب عليه ازدياد حدة التنافس بين المرشحين والرغبة في اختيار أفضلهم تبعا لمعايير موضوعية فضلا عن ارتفاع احتمال التعرض بصورة متكررة لتلك العملية أن من لا يتحلى بقدر مناسب من التوكيد إثناء تلك العملية ستقلص فرصته في أن يكون ممن يقع عليهم الاختيار .ذلك أن من لديه قدر مرتفع من توكيده لذاته يسهل عليه إثناء هذه المقابلات أن يقدم نفسه ويبرز ذاته ويكشف عن إمكاناته لأعضاء اللجنة ،ويجب بتلقائية عن أسئلتهم ويطلب منه أيضا تزويده بمعلومات عن العمل انطلاقا من أن المقابلة مناسبة لأتمام عملية تعاقدية بين طرفين أكفاء وليس إلقاء رغبة طرف مستغن على طرف محتاج .وان يتحكم في قلقه أثناءها وينفذ بعض المعتقدات التي تعمل على تصاعده ويحل محلها أخرى منطقية تقللها مثل (لي الحق أن أكون متوترا بعض الشيء) . وان يسيطر على تعبيراته غير اللفظية كان يكون قادرا على النظر وهو يتحدث إلى وجوه من يقابلونه . (Gassert, 1976, PP6-56&Ondo) وحالما يتم اختيار الفرد فهو في حاجة للتوكيد حتى يساعده على التقدم المهني من خلال المباداة بإقامة علاقات مع المحيطين به من الزملاء الجدد يصقل من خلاله مهاراته ويوسع معلوماته حول العمل ، حيث يوجه إليهم أسئلة حول الجوانب الفنية المتصلة به ويطلب منهم مساعدته على حل بعض المشكلات التقنية التي تواجهه وهو ما يعد مقدمة ضرورية لتقدمه المهني . والتوكيد هام بدرجة كبيرة لمن يتعامل مع جمهور يرتاد المؤسسة التي يعمل بها لأنه يجعل من اليسير عليه سواء كان رئيسا أم مرؤوسا أن يقدم نفسه إليهم بصورة واضحة تحدد طبيعة مهامه وحدود اختصاصه بوضوح . وان يؤثر في انطباعاتهم حوله على نحو إيجابي بما يزيد من تأثيره فيهم وان يبادر بسؤالهم عما يمكن فعله لهم لمساعدتهم على إنجاز مصالحهم وان يعبر عن تقديره لهم واعتباره لمعاناتهم ويكون حازما في التعامل مع شكاوهم ويتحمل تدمرهم وغضبهم حين يعبرون عنه كما يسمح لنفسه بالرد حين يكون لديه مبررات كافية ويرد على استفساراتهم بوضوح وبحزم في حالة ميل الآخر للإطالة في أو تكرار تلك العملية . فوقته لن يتسع لخدمة المزيد من طالبيه الخدمة حينئذ ويمدح

فكرة صائبة يقولونها من شأنها تطوير العمل ولا ينظر إليها بوصفها نقطة تدخل مرماه . (Mcgovern et al , 1978 , PP83- 190) وهناك فروق توكيدية بين الذكور والإناث تحددها توقعات المجتمع ومعايره لما هو مؤكد لدى كل من الذكور والإناث والتي تؤثر في أدراك الأفراد وسلوك كل نوع وتقويمه لهذا السلوك ، ففي دراسة إجراؤها (&oes Lryon) وصفت بعض السلوكيات على أنها عدوانية حين صدرت عن إناث أم حين قام ذكور بأدائها فقد رأوا أنها تعبر عن سلوك مؤكد . كما يحدد طبيعة الثواب والعقاب الذي يواجه به المجتمع الممارسات التوكيدية فمن الملاحظ أن بعض السلوكيات التي تتسم بانخفاض التوكيد تدعم حين تصدر عن المرأة في حين تعتبر مشكلة عندما يؤديها الرجال وفي المقابل فإن السلوك مرتفع التوكيد قد لا يكافئ حين يصدر عن المرأة بل قد يقاومه في المجتمع وعلى سبيل المثال إذا بكت المرأة الموظفة حين يرفع رئيسها صوته عليها فإنه قد يلبي لها مطالبه بعد انقضاء الموقف ، أما اذا وجهته وعبرت عن استيائها من تصرفاته بطريقة توكيدية فقد يتخذ إجراءات اشد حيالها . و هنا يجب الإجابة على السؤال التالي هل الذكور اكثر توكيدا أم الإناث ، ففي دراسة أجراها (Holland worth) وجد أن الذكور اكثر توكيدا مع الرؤساء وحين يتفاعلون مع أفراد من الجنس الآخر ، اما الإناث فقد كن اكثر توكيدا في مواقف التعبير عن المشاعر العاطفية ومواقف التعبير عن الشكوى وفي دراسة أجراها فرج وجدان الذكور كانوا اكثر ارتفاعا من الإناث على كثير من جوانب السلوك التوكيدي وخاصة التي تعبر عن الأقدام في التفاعل الاجتماعي والدفاع عن الحقوق الخاصة والتعبير عن المشاعر السلبية ومواجهة المآزق . بينما كانت الإناث اكثر ارتفاعا في التعبير عن الإعجاب وتقدير الآخرين حين يستدعي الموقف ذلك . والموقف لم يتغير عندما قارن فرج بين طلاب مقابل طالبات وموظفين مقابل موظفات . ويمكن فهم النتائج في ظل أساليب التنشئة الاجتماعية السائدة والتي تعطي فرصة اكبر للرجال في ممارسة وتنمية تلك الجوانب فضلا عن أن المرأة قد تضطر إلى كف ميلها لأن تسلك على نحو مؤكد بسبب التوقعات المناط بدورها كامرأة . كما أن اعتقادها بأن المجتمع ينظر لسلوكها التوكيدي المرتفع على انه غير مجند وتوقعات لعواقب سلبية قد تترتب على ممارستها للسلوك المؤكد مما يجود بها لتجنب ممارسة تلك السلوكيات . (فرج ، ١٩٩٨ ، ص ١٤٧ - ١٥٠) . وذلك ما يتطلب أن نعتقد مقارنات على أساس النوع في

المهارات التوكيدية ليتسنى لنا أن نقرب المسافة بين كلا الجنسين حتى يستطيعا أن يفهما بعضهما على مستوى الحياة الاجتماعية والعمل .

كما يعتبر العمر وعاء للخبرات التي يكتسبها الفرد عبر المراحل الارتقائية المتتابعة فضلا عن انه يشكل الإطار الزمني الذي يمارس فيه ويتدرب على المهارات التوكيدية في حالة وعيه باثرها على تقدمه الشخصي وفاعليه الاجتماعية بالإضافة إلى أن العمر يضع الفرد في فئة نمطية تحدد أسلوب الآخرين في التعامل معه وتقييم سلوكياته مما يشجعه أو يكفه عن التصرف بطريقة مؤكدة . مثلما هو الحال بالنسبة للمراهقين الذين لا يتسامح معهم المجتمع بالقدر المطلوب حين يتصرفون بطريقة توكيدية ومستقلة في حين أن انضواء الفرد في فئة الشيوخ يجعل المجتمع اكثر تسامحا معه ، في حين يصدر ذات السلوكيات بل قد يطالبه بها كذلك فإنه يفترض في حالات عديدة أن المهارات التوكيدية ترتقي عبر الفئات العمرية المتعاقبة .

(Shuyka,1987,pp4-95)&Florian) وعندما أجريت مقارنة بين مجموعتين من الذكور الأولى من الطلاب والثانية من الموظفين ، أشارت النتائج أن الموظفين الأكبر عمرا حصلوا على درجات أعلى نحو دال من بين الإناث الأكبر عمرا (الموظفات) والإناث الأصغر عمرا (الطالبات) أشارت النتائج عدم وجود فروق دالة عبر العمر على معظم جوانب السلوك التوكيدي (فرج ، ١٩٩٨ ، ص ٥٣- ١٥٥) وهذا ما يدعو إلى تنحو الدراسة الحالية إلى عقد مقارنة بين الموظفين والموظفات والطلاب والطالبات للتأكيد من نمو الجوانب المهارية عبر الزمن حيث يؤدي عنصر خبره والتدريب الاجتماعي من خلال مواقف التفاعل المتنوعة التي يتعرض لها المراهقين والراشدين إلى نمو هذه المهارات التوكيدية . مما طرح سابقا لاحظنا إن السلوك التوكيدي ذات أهمية بالغة في الحياة الاجتماعية والعمل . حيث انه يمكن أن يمنح الفرد الثقة في النفس وحرية التعبير الانفعالي عن المواقف التي تحمل المشاعر الإيجابية والسلبية والمطالبة بالحقوق والرفض والتقدم بمطالب وتوجيه النقد ، لذا صارت الحاجة ماسة إلى إجراء هذه الدراسة بين الموظفين كخطوة في تحليل العمل والعاملين ليتسنى لئلا تحسن ظروف العمل والتوصل إلى بيئة صحية عملية ليستطيع العامل والعاملة من إبعاد أي علامات تضر بالصحة النفسية لهم وبالتالي ينعكس ذلك على نوعية الإنتاج وكميته . كما إن هذه الدراسة تكتسب

أهمية إضافية من خلال إنها ستتحقق من عامل النوع والعمر وعلاقتهما بالسلوك التوكيدي وهذا يعني ان الدراسة ستقيس مدى تطور السلوك التوكيدي عبر الزمن وبين كلا الجنسين.

أهداف البحث .

يهدف البحث الحالي إلى :-

- ١- التعرف على مستوى ونوع السلوك التوكيدي لدى الموظفين والموظفات .
- ٢- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط السلوك التوكيدي بين الموظفين والموظفات .
- ٣- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في المهارات التوكيدية بين الموظفين والموظفات وحسب متغير الشهادة .
- ٤- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط السلوك التوكيدي بين الموظفين والطلبة وحسب متغير الجنس .

حدود البحث :

يشمل البحث الحالي عينة من طلبة وطالبات الصف الرابع إعدادي في مركز محافظة البصرة للعام الدراسي ٢٠٠١-٢٠٠٢ . وعينة من موظفي وموظفات شركة مصافي نفط الجنوب لنفس العام في محافظة البصرة .
تحديد المصطلحات .

يعرف السلوك التوكيدي Assertiveness Behavior كآلاتي عرفه Wolpe بأنه التعبير المناسب عن أي انفعال عدا القلق نحو شخص آخر وتشمل هذه الانفعالات التعبير عن مشاعر الصداقة والوجدان والمشاعر التي لا تؤذي الآخرين . ويعرفه Lawrence بأنه تعبير الفرد على آرائه وعدم موافقته على الآراء التي تتعارض معها . ويعرفه O'Connor بأنه القدرة على المباداة والاستمرار في التفاعلات الاجتماعية . وعرفه Lazarus بأنه القدرة على قول لا وطلب خدمة من الآخرين والتعبير المشاعر الإيجابية وبدء الاستمرار في محادثة عامة. &Lorr (Stefie,1991,PP3,57,506,520)
ويعرف إجرائيا هو القدرة على التعبير عن المشاعر الإيجابية والسلبية والآراء المتفقة مع

الآخرين أو المختلفة عنهم والدفاع عن الحقوق الخاصة والإصرار على ممارستها والمبادأة في التفاعل الاجتماعي ورفض مطالب غير معقولة كما تقيسها فقرات أداة البحث الحالي.

(الفصل الثاني) الإطار النظري

أولاً: معنى السلوك التوكيدي

يعتبر السلوك التوكيدي سمة من سمات الشخصية المتوازنة أو المتوافقة إذ يمر الأفراد بعمليات مستمرة ومتنوعة من التنشئة الاجتماعية تتضح بعدها صور ايجابيه لشخصياتهم كالشخصية المؤكدة لذاتها Self-Assertiveness والتي تتسم بالتعبير عن كافة الانفعالات السلبية كالحزن والأسف والمشاعر التي لاتؤدي الآخرين .

(Nelson,1991،p102) فالشخص المؤكد لذاته لا يحتقر الآخرين أو يدوس على حقوق المخلوقات الأخرى ولا يخجل أو يتباعد عن القضايا المهمة وبدلاً من ذلك يشجع على التفاعل الملائم حيث يحاول تغطية حاجات كل الأشخاص المحيطين بأفضل الطرق . ويتميز السلوك التوكيدي المتمثل في هذه الشخصية باستعمال كلمة (أنا) عند التحدث وهذا يشير إلى أن تفاعل الشخص يدل على تحمل المسؤولية للرسائل التي طلقها . وافضل طريقه تستخدمها هذه الشخصية للمناقشة تعتمد على احترام الذات والآخرين .

ولابد من الاشارة هنا إلى أن السلوك التوكيدي لايعنى بالضرورة الحصول على كل ما نريد دائماً ولكنه يعنى ان هنالك فرصه للحصول على افضل حل مع كل الأشخاص وتقدير للذات بصوره سليمة وفعاله . (Michelle, 2000, p9) أما الصور السلبية للشخصية فهي تتسم بتدني القدرة على توكيد الذات وتدعى بالشخصية غير المؤكدة Non-Assertiveness ونرجع أسباب تكونها إلى ثلاث عقبات الأولى هي انخفاض اعتبار الذات أي إن الفرد لا يقدر ذاته ولا يحترمها مهما تحقق من نجاح. إن تقييمنا لذاتنا سلبيا لتشعرنا بأننا قادرين على تحقيق أهدافنا أو المطالبة بحقوقنا وهذا ما يدل على أننا نرى انفسنا غير دقيقين ومحدودي القدرات والمهارات أو لامبالين في التهرب من التعامل مع الأشياء وبالتالي يقل احترامنا لدواتنا ويعتمد ذلك على مدى تعرضنا للفشل. والعقبه الثانية التي تمنعنا من التصرف بتوكيدية هي القدرة على التعامل مع الصراع

Ability to handle conflict . مواقف الصراع يتعرف لها اغلب الناس حتى المؤكدين لدواتهم . بسبب العواطف المتداخلة يمكن أن تتحول تلك المواقف إلى استخدام أساليب غير توكيدية ، فالمؤكدين يستخدمون الحوار لحل الصراع وهكذا يطورون أسلوب إيجابي للتعامل معه / أما التجارب السلبية لمواقف الصراع ، ربما تقود الفرد إلى ثلاثة أنواع من الاستجابات السلبية هي الاستجابات الانسحابية *passively* . فلانسحابي يبدو لنا شخصا خاسرا يتراجع ويستسلم ويتشائم ويقدم الكثير من الاعتذارات وذلك يبدو واضحا في حالات الاتفاق والاختلاف مع الآخرين فلانسحابي يطرح جمل سلبية حول الذات . أما النوع الثاني من استجابات التعامل مع الصراع هي الانسحابية العدوانية *passively Aggressive* فسلوك الشخص الانسحابي هذا يبدو واضحا ولكن دوافعه العدوانية لا تبدو كذلك . ويمكن تمييز هؤلاء الأشخاص من تعبيرهم الذي يحتوى على معنيين ، التعبير الحسن والنظرات المحدقة بتهمك . الاستجابة العدوانية *Aggressive* شكل ثالث للتعامل السلبي مع الصراع فعندما يتم التعبير عن الحاجات والافكار والمشاعر بصورة تعبير عن احتقار الآخرين والسيطرة عليهم أو تجاهل حقوقهم كذلك يعني أن هذا التصرف عدواني . والاستغلال ما هو إلا صورة غير مباشرة للتصرف العدواني ولهذا قد يستجيب الآخرون للشخص العدواني باضطراب أو عدم ثقة أو باحتقار مقابل احتقاره لهم (Burton,1995,p10&sholton).

والعقبه الثالثة التي تمنع التصرف بتوكيدية هي المهارات الاتصاليه الضعيفة *communication skills* فالقليل من الناس من تدرّب على مهارات الاتصال التوكيدي كالدفاع عن النفس ضد الاعتداءات الكلامية حيث أن عدم القدرة على ألاجابه يمكن أن ينشأ القلق والانفعال والعواطف السلبية الأخرى . فانك تحتاج إلى إن تتعلم كيف تعبر عن نفسك مباشرة وبوضوح وهذا يمكن أن يعزز علاقه بالآخرين (Neda,1995.p20) وهكذا تقود هذه العقبات الثلاث إلى تشكيل صورته سلبيه للشخص توصف بتدني القدرة على توكيد الذات ، والتي تأتي عن أنماط ثلاث وهي الشخصية العدوانية والانسحابية والانسحابية- العدوانية وقد يستجيب متدني القدرة على توكيد الذات بواحد من هذه الأنماط ا و يجمع بينها في النمط الثالث.

ثانيا - النظرية التي فسرت السلوك المؤكد :

يرجع تاريخ السلوك المؤكد أو توكيد الذات إلى سالتر وولبي اللذين، انطلقا من مفاهيم نظرية بافلوف وقد تأثر أيضا بأفكار Morion في السايكودراما لأنها تشتمل على أدوار تدريبيه في التعبير عن المشاعر وأفكار Ellis و Kelly المتعلقة بالأفكار الهازمة للذات Self- defeating ideas . فقد ميز سالتر ووالبي بين نمطين من الشخصية • الشخصية المكونة أو المقيدة ، وهي الشخصية المنسحبة والحبيسة لانفعالاتها وعاداتها وتقاليد المجتمع وعاداته والشخصية المطلقة اوالمستشاره وهي شخصية تلقائية وإيجابية ومباشرة وتخلو من القلق (الاستشارة قانون أساسي من قوانين الحياة .والعصاب نتاج لكف الدفعات الطبيعية التي تحكمها هذه القوانين)، أما لماذا تزداد عمليات الكف عند البعض وتزداد عمليات الاستشارة عند البعض الآخر . فأن هذا يتعلق في الحقيقة بالخبرات الاجتماعية والتعلم في الطفولة وذلك لأن سلوك الطفل الصغير يتجه للاستشارة.فهو يتصرف من غير قيود وإذا ما تركنها كذلك دون تدخل في مجرى سلوكه فيما عدا إرضاء حاجاته البيولوجيه فان نمطه الاستشاري سيتطور في هذا الاتجاه أما إذا بدأنا عمليات الكف مبكرا في حياة الطفل هنا تحدث المتاعب .

(stout,1985,pp80- 88)&Williams) لايعني ذلك أن نرفض الكف تماما في السلوك لان حياة الإنسان في مجتمع تتطلب ضرورة كفه لبعض التصرفات، لكن إفراط الحياة الحديثة بناء على مفاهيم تربوية خاطئة تفرط هذا الكف وتتنرف فغيب ممارسته فعلى الأطفال أن يكون(مؤدبا) في كل الأوقات وان لا يعارض الآخرين أو يقطعهم وان يكون غيريا دائما . أي أن لا يكون بشكل عام إنسانا يخطئ بمقدار ما يصيب ، بل أن عليه أن ي كون مصيبا دائما(أننا بهذا الشكل نفرض أنماطا من الكف الضرورية التي تسمح له ب الحيلة في المجتمع) لكن ماذا سيبقى له بعد ذلك من اجل سعادته الخاصة. وقد يختلط مفهوم الشخصية المنطلقة أو المستشاره بمفهوم الانبساط والميول الاجتماعية وحب الاختلاط لكن سالتر يرى أن مفهومه يختلف عن ذلك كثيرا فكثير من الأشخاص تأذين يبدون للناظرين على انهم اجتماعيون وذوو صداقات متعددة وقدرة على التأثير في الآخرين والتفاعل الاجتماعي هم في الحقيقة ابعدها عن الصحة النفسية إي من حيث الأمانة والصدق والحرية فالتعبير الانفعالي وانتهى سالتر إلى صياغة كل هذه الآراء (٢٩٨)

عن الشخصية في مفهوم محدد أطلق عليه توكيد الذات ('Self Assertiveness') وتهدف عملية العلاج النفسي وفق هذا التصور وضع أساليب للتغيير من نمط الكف إلى الاستشارة والانطلاق ومن الطرق التي استخدمها سالتز التنويم المغناطيسي وأساليب تأكيد الذات يهدف إلى تمكين الفرد من التعبير عن انفعالاته بحرية. كذلك كان يعين لمرضاه أعمالا خاصة علاجية يطلب منهم تنفيذها عند تفاعلهم بالبيئة وتكيفهم معها كالتقائمية والاسترخاء والتعبير المباشر على المشاعر وتغليب الفعل على التفكير والأمانة والصدق في السلوك (Lazarus, 1968, pp48-56 & Wolpe)

ثالثا - الدراسات السابقة :

١- دراسة فرج ١٩٩٣ .

هدفت هذه الدراسة إلى المقارنة في التوكيد بين الذكور والإناث في مصر حيث قارن الباحث بين الدرجة الكلية للتوكيد لدى مجموعه من الطلاب بلغت (٧٥) طالب، تبين إن الذكور أعلى توكيدا من الإناث بفارق دال عند مستوى (٠٠١،٠) حيث كانت قيمة ت (٢،٨). وعند مقارنة درجات الموظفين (ن = ٧٥) تبين أن المجموعة الأولى أعلى من المجموعة الثانية على نحو دال عند مستوى دلالة (١،٠٠١) من الثانية، (فرج، ١٩٩٣).

٢ - دراسة الشاوي ١٩٩٨ :

هدفت هذه الدراسة إلى المقارنة بين العمر والتوكيد لدى كلا من الذكور والإناث المصريين حيث شملت الدراسة عينه من الطلبة بلغت (٤٠٠) طالب وطالبة بعمر ١٩ سنة (٤٠٠) موظف وموظفة بعمر (٣٤) سنة وكانت نتائج المقارنات بان الذكور الأكبر عمرا (الموظفين) حصلوا على درجات أعلى على نحو دال من الذكور الأصغر عمرا (الطلاب) في معظم جوانب السلوك التوكيدي . وهو ما يكشف عن حدوث العمليات الارتقائية لعدد من المهارات التوكيدية عبر الزمن وعند مقارنة عينة الإناث وجد انه عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عبر العمر في معظم جوانب التوكيد . (الشاوي، ١٩٩٨)

(الفصل الثالث) الدراسة الميدانية

أولاً: العينة :

شملت الدراسة عينه من المجتمع الصف الرابع الإعدادي في مركز محافظة البصرة ذكورا وإناثا حيث بلغت عينة الذكور (٥٨) طالبا وعينة الإناث (٥٨) طالبة ، وتراوحت أعمار أفراد العينة بين (١٥-١٧) سنة من مختلف مدارس المركز . كما شملت الدراسة عينه من مجتمع موظفي وموظفات وزارة النفط المنتسبين إلى شركة مصافي نفط الجنوب ممن تتراوح أعمارهم بين (٢٥-٦٠) سنة وباختلاف المستويات المهنية والتخصصات العلمية ل لعام الدراسي (٢٠٠١-٢٠٠٢) كما أفراد عينة وزارة النفط يمثلون منطقة سكن واحدة (مركز المدينة) والجدول رقم (١) يمثل تفاصيل أفراد العينة .

جدول رقم (١)

يمثل توزيع أفراد العينة على وزارتي النفط والتربية

المجموع	عدد أفراد العينة		الصف	المؤسسة	الوزارة
	ذكور	إناث			
١١٦	٥٨	٥٨		مصافي نفط الجنوب	النفط
١١٦	٥٨	٥٨	الرابع إعدادي	مدارس المركز	التربية
٢٣٢	١١٦	١١٦			المجموع

العدواني ويحصل على (درجة واحدة) عندما يستجيب على البديل الذي يدل على التوكيد. وبهذا تكون قيمة المقياس الكلية (١٠) درجات ويعتبر الفرد ذو سلوك مؤكد فيما إذا حصل على (٥-١٠) درجات عند استجابته على مقياس البحث الحالي. كما يعتبر الفرد غير مؤكدا لذاته عندما يستجيب على نفس الأداة ويحصل على من (٤-صفر) درجة .

يعتبر مقياس دونالدوكادوكان ثابتا وصادقا بعد مروره بعدد من العمليات الإحصائية خلال عملية التعرييق ،حيث اجري له الصدق الظاهري والمنطقي والمحكي كما تميزت فقراته عند مستوى دلالة (٠,٠٥) . علما إن معديه تحققت من صدقه وثباته العالين. وهكذا

يمكن اعتماد نتائج المقياس في تمييزه لمؤكدي الذات من عدم المؤكدين. وملحق رقم (١) يمثل الصورة المعرقة لمقياس دونالدو كادوكان.

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad \text{١- الوسط الحسابي} \quad \text{ثالثا: الوسائل الإحصائية}$$

$$s.d = \sqrt{\left[\frac{\sum (X - \bar{x})^2}{n} \right]} \quad \text{٢- الانحراف المعياري}$$

٣- معامل ارتباط بيرسون

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}} \quad \text{٤-}$$

٥- الاختبار التائي

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2(n_1 - 1) + S_2^2(n_2 - 1)}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}} \quad \text{٦-}$$

$$F = \frac{MSt}{MSe} \quad \text{٥- التحليل العامل}$$

(البياتي، ١٩٨٠، ص ١٨٢، ١٢١، ٢١١، ٢٨٨)

(الفصل الرابع) نتائج البحث

سوف تعرض النتائج حسب تسلسل الأهداف

بالنسبة للهدف الأول: التعرف على مستوى ونوع السلوك التوكيدي لدى الموظفين والموظفات. لقد أظهرت النتائج أن الوسط الحسابي لعينة الموظفين بصورة عامة بغض النظر عن نوع الجنس قد بلغ (٦٨،٥) وبانحراف معياري (٩٦،١). وهذا يعني أن

الموظفون بصورة عامة يتمتعون بتوكيد ذاتي أعلى من الوسط الحسابي للأداة وبهذا يمكن أن نطلق عليهم ذوي توكيد ذات متوسط.

إما عن نوع السلوك التوكيدي لدى الموظفين والموظفات فيوضحه جدول رقم (٢)

جدول رقم (٢)

يوضح عن السلوك التوكيدي لدى الموظفين والموظفات

المجموع	غير المؤكدين لذواتهم					المؤكدون لذواتهم		يوضح عن السلوك التوكيدي لدى الموظفين والموظفات	نوع العينة
	نسبتهم	المجموع	المنسحبون العدوانيون	العدوانيون	المنسحبون	نسبتهم	عددهم		
٥٨	%٢١	١٢	٣	١	٨	%٧٩	٤٦	الموظفون	
٥٨	%٣١	١٨	-	-	١٨	%٦٩	٤٠	الموظفات	
١١٦	%٢٦	٣٠	٣	١	٢٦	%٧٤	٨٦	المجموع	

وعندما نتفحص جدول رقم (٢) نرى ٢٦% من الموظفين في شركة مصافي نفط الجنوب ذوي توكيد متدني للذات يشكلون بنسبة كبيرة من النوع المنسحب سواء بالنسبة للموظفين أو الموظفات مقابل (٧٤%) من الموظفين بصورة عامة يتمتعون بتوكيد ذات متوسط ، وهذا يجعلنا أن نكون جادين في البحث عن السبل

الكفيلة لتعديل سلوك ذوي التوكيد المتدني من الموظفين مما لا شك فيه المعاناة من تدني القدرة على توكيد الذات ذات تأثير سلبي في إنتاج العاملين ونحن نحرص دائماً تكيف جهود الموظفين في خدمة الصالح العام للشركة حيث الجودة في الإنتاج . وهذه النتائج لم نحصل عليها في دراسات سابقة مماثلة لهذه الدراسة. وعندما نبحت في استجابة الموظفين

والموظفات في المواقف التي تدل على التوكيد للذات أو عدمه والتي تضمنها مقياس دونالد و كادوكان المعروف من قبل الحمدون عام ٢٠٠١، ونرى انهم يتباينون في التصرف اتجاه تلك المواقف كما في جدول رقم(٣)

جدول رقم(٣)

يوضح استجابات الموظفين حول المواقف التوكيدية

ت	الفقرات	الاستجابات المؤكدة		الاستجابات الغير مؤكدة	
		نسبتها	عددها	نسبتها	العدوانية
1	دعوت صديقا في بيتك لحفلة عشاء ولكن صديقك لم يحضر	90%	104	7	5
2	كنت في مجموعة مناقشة في العمل تشمل رئيسك وأحد العاملين معك سألوك سؤالا عن عملك لا تعرفه	88%	102	9	5
3	عندما تخرج من مخزن اشتريت منه بعض الحاجات وتكتشف بأن البائع لم يعد إليك المتبقي	81%	94%	3	19
4	كنت مراجعا نفف في خط الانتظار لكي تتم مساعدتك وفجأة يقفز أحدهم في الخط أمامك	77%	89	9	18
5	كنت في مطعم وطلبت طعاما مطبوخا بصورة متوسطة ولكنه جلب الطعام بصورة جيدة	72%	83	2	31
6	كنت تراقب برنامجا في التلفزيون وفي منتصف البرنامج طلب منك أحد مساعدة	52%	60	2	54
7	أخذت سيارتك إلى الكراج للتصليح واستلمت قائمة بالتقدير ولكن فيما بعد جئت لتأخذ سيارتك فأعطيت قائمة لعمل إضافي وبمبلغ أعلى تقدير	37%	43	6	67
8	أنت تشعر بأن أحدهم يحقد عليك ولكنك لا تعرف لماذا	31%	36	7	73
9	زارك صديق ليبلغك السلام ولكنه مكث طويلا بحيث منعك من إكمال برنامج عمل مهم	8%	10	1	105
10	إذا طلبت من عامل محطة البنزين أن يملأ لك ما قيمته (500) دينار من البنزين ولكنه أخطأ وملأ خزان السيارة وطلب (1000) دينار	8%	10	1	105

عند إمعان النظر في جدول رقم (٣) نلاحظ أن الموظفين يسلكون بصورة مؤكدة في مواقف (العتاب والإحراج والمطالبة بالحقوق وفي مواقف التنبيه إلى سلوك خاطئ ، وفي مواقف تقدير المساعدة) في حين يتصرف الموظفون بطريقة غير مؤكدة في مواقف (تغيير الاتفاق والشك والاعتذار والمواجهة) وكانت طريقة التصرف السائدة في حالات عم التوكيد هي الطريقة الانسحابية . أما بالنسبة للهدف الثاني وهو :- هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط السلوك التوكيدي بين الموظفين والموظفات . بعد تطبيق الاختبار التائي بين متوسط استجابات الموظفين والموظفات فكانت النتائج كما في

جدول رقم (٤)

يوضح نتائج الاختبار التائي بين متوسط استجابات الموظفين والموظفات

المجاميع	المتوسطات	التباينات	القيمة التائية المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القيمة التائية الجدولية
الموظفون	٢٤١,٦	٧٣,٣	٤٦٧,٣	١١٤	٠,٥٠٠	٠,٠٠٢
الموظفات	١٥٥,٥	١٥٦,٣				

يبين جدول رقم (٤) أن هناك فرق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٥,٠٠ وبدرجة حرية (١١٤) بين متوسط استجابات الموظفين ومتوسط استجابات الموظفات ولصالح الموظفين في توكيد الذات . وهذا يعني أن توكيد الذات لدى الموظفين افضل من الموظفات في شركة مصافي نفط الجنوب . وبالنسبة للهدف الثالث وهو : هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في المهارات التوكيدية بين الموظفين والموظفات وحسب متغير الشهادة العلمية ، لقد اجري معامل ارتباط بيرسون بين استجابات الموظفين بصورة عامة على مقياس توكيد الذات وبين الشهادة التي حصلوا عليها فكان معامل الارتباط ٠,٢١٠٠ وهذا يعني انه لا توجد علاقة بين الشهادة التي يحصل عليها الموظفين وبين تصرفهم بصورة توكيدية . وبالنسبة للهدف الرابع وهو :-

هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط السلوك التوكيدي بين الموظفين والطلبة وحسب متغير الجنس. أما من حيث التأكيد من دلالة الفروق الإحصائية بين متوسطات الموظفين والطلبة في توكيد الذات بغض النظر عن الجنس فالنتائج تظهر كما في جدول رقم (٥) .

جدول رقم (٥)

يوضح القيم التائية بين متوسطات الموظفين والطلبة في توكيد الذات

المجاميع	المتوسطات	التباينات	القيمة التائية المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القيمة التائية الجدولية
الموظفون	٦٨,٥	١٥٦,٣	٧٠٣,١	٢٣٠	٠,٥٠	١,٩٦
الطلبة	١١٢,٦	٣١,٤				

يبين جدول رقم (٥) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠,٥٠٠ بدرجة حرية (٢٣٠) في متوسطات توكيد الذات بين الطلبة بصورة عامة والموظفون. وهذا يعني أن متغير توكيد الذات لم ينمو لدى أفراد العينة الأكبر سناً (الموظفون) عبر عامل الزمن . وعند التأكد من هذه النتيجة حسب متغير الجنس بين الموظفين والطلبة . فكانت النتيجة بين الذكور من الموظفين والطلاب كما في جدول رقم (٦) .

جدول رقم (٦)

يوضح القيم التائية المحسوبة والجدولية بين متوسطات توكيد الذات لدى الموظفين

والطلاب

المجاميع	المتوسطات	التباينات	القيمة التائية المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القيمة التائية الجدولية
الموظفون	٢٤,٦	٧٣,٣	٦٩٨,٠	١١٤	٥,٠	٠,٠٠٢
الطلبة	٥,٦	٢٥,٤				

يوضح جدول رقم (٦) انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط توكيد الذات بين الموظفين والطلبة من الذكور عند مستوى دلالة ٠٠٥,٠٠ وبدرجة حرية (١١٤) وهذا ما يؤكد انه لم ينمو متغير توكيد الذات عبر عامل الزمن بين الذكور. أما عند فحص هذه النتيجة بين متوسطات الإناث من الموظفين والطلبة فكانت كما في جدول رقم (٧) .

جدول رقم (٧)

يوضح القيم التائية والمحسوبة والجدولية بين متوسطات الطالبات والموظفات في توكيد الذات

القيمة التائية الجدولية	مستوى الدلالة	درجة الحرية	القيمة التائية المحسوبة	التباينات	المتوسطات	المجاميع
٠٠٠,٢	٥,٠	١١٤	٧٤٤,١	٩٦,١	١٥٥,٥	الموظفات
				١٣,٤	٧٢,٥	الطلبة

يوضح الجدول رقم (٧) أيضا انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط توكيد الذات بين الموظفات والطالبات عند مستوى دلالة ٠٠٥,٠٠ وبدرجة حرية (١١٤) وهذا يدل انه للم يتغير توكيد الذات لدى الإناث عبر الزمن . وجاءت هذه النتيجة متطابقة مع دراسة الشناوي ١٩٩٨ ومختلفة مع دراسة فرج ١٩٩٣ .

الاستنتاجات :

- من خلال عرض النتائج ومناقشتها يمكن أن نتوصل إلى الاستنتاجات التالية :-
- ١- أن الموظفين يتمتعون بتوكيد ذات متوسط وهذا يعني أن متغير توكيد الذات يتوزع بين أفراد العينة حسب التوزيع الطبيعي للسمات النفسية تقريبا.
 - ٢- توصلت الدراسة إلى أن ربع موظفين شركة مصافي نفط الجنوب يعانون من تدني القدرة على توكيد الذات.

- ٣- أن موظفي شركة مصافي نفط الجنوب يسلكون بتوكيد للذات في مواقف العتاب والإحراج والمطالبة بالحقوق والتنبيه وتقدير المساعدة ويتصرفون بطريقة غير مؤكدة في مواقف تغير الاتفاق والشك والاعتذار والمواجهة.
- ٤- يتسم سلوك الموظفين غير المؤكد بصورة عامة بالانسحابية.
- ٥- كما أظهرت الدراسة انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في توكيد الذات بين الموظفين والطلبة وحسب متغير الجنس.
- ٦- لا توجد علاقة بين توكيد الذات والتحصيل العلمي لدى موظفي النفط.

المقترحات :

- أن نتائج الدراسة الحالية لم تكن شاملة ونهائية ولذلك نقترح مايلي :-
- ١- تطبيق برنامج تدريبي لتوكيد الذات بين من يعاني من تدني القدرة على توكيد الذات من موظفي شركة مصافي نفط الجنوب .
- ٢- إجراء دراسة مقارنة في توكيد الذات بين موظفي وزارة النفط في الشركات والمؤسسات الأخرى .
- ٣- إجراء دراسة مارتية بين توكيد الذات والمراكز الأدارية لدى الموظفين .
- ٤- إجراء دراسات ارتباطية بين توكيد الذات وبعض المتغيرات الاجتماعية والنفسية كمتغير التنشئة الاجتماعية واعتبار الذات أو مركز التحكم.

المصادر

- ١- البياتي، عبد الجبار توفيق وزكريا زكي اثناثيوس، ١٩٨٠، الإحصاء الوصفي والاستدلالي، بغداد، المكتبة الوطنية .
- ٢- الشناوي، محمد محروس، ١٩٩٨، العلاج السلوكي الحديث، أسسه وتطبيقاته، القاهرة، دار قباء.
- ٣- فرج، طريف شوقي، ١٩٩٣، محددات السلوك التوكيدي، مجلة علم النفس (٢٥)، القاهرة

- ٤- فرج ، طريف شوقي، ١٩٩٨، توكيد الذات ، دار غريب للنشر، القاهرة .
- ٥ - Down, A.D,1989.The Aeiou Model for assertive communication, supervisory- management march.
- ٦- Shurka, E.Z.1987. The effect of culture and gender & Florian. V- on self-Reported assertive behavior international Journal of psychology.
- ٧ - Guirdh man , M, 1990 in terpersonal skill at work, New York prentices Hell .
- ٨- Lorr M , Stefie, E.C1981,corss- cultural Demons ion of or thogonality of assertiveness and aggressiveness journal of personality and social psychology.
- ٩- MCGovern,T,V,Tinsley,D,J,levenson N,I,laventre R O Beitton, G1978 Assertion training for job in whites lye & flowers,J.V.Approaches of. Assertion training california &J,M Brooks Cole put.
- ١٠- Nelson-R1991.HumanRelaionShip skills, training and self help,[2ed] london,cassell
- ١١- Gassert,1978 Use ofasserlion training to improve &Onoda L in terview behavior, the personal and Guidance journal job
- ١٢- Burton.1995 Assertive skills American media &Shelton publishing, university Avenue west Des M onines,lowd.
- ١٣- stout.G1985.the effect of high and low &Williams assertiveness on locus of control and health problems .journal of psychology.

Lazarus 1968 behavior therapy techniques London & Wolpe j -١٤
pergamon press.