

السمود النفسي والعوامل الخبرية الشخصية وللأقتما
بإدارة الأزمات واتخاذ القرار
(دراسة صحيفية تحليلية)

رسالة مقدمة من الطالبة
إيمان فريد سليمان مصطفى
ليسانس آداب (علم نفس) . كلية الآداب . جامعة عين شمس . ٢٠٠٥

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير
في العلوم البيئية

قسم العلوم الإنسانية البيئية
معهد الدراسات والبحوث البيئية
جامعة عين شمس

صفحة الموافقة على الرسالة

**السموٰ نفسي والعوامل الأخرى للهنسية وللأقتمام
بإدارة الأزمات واتخاذ القرار
(دراسة وصفية تحليلية)**

رسالة مقدمة من الطالبة
إيمان فريد سليمان مصطفى
ليسانس آداب (علم نفس) . كلية الآداب . جامعة عين شمس . ٢٠٠٥

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير
في العلوم البيئية
قسم العلوم الإنسانية البيئية
وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:
اللجة:
التوقيع

١ - أ.د/ قدرى محمود حفني

أستاذ علم النفس . معهد الدراسات العليا للطفولة
جامعة عين شمس

٢ - أ.د/ أحمد مصطفى العتيق

أستاذ علم النفس البيئي ورئيس قسم العلوم الإنسانية البيئية . معهد الدراسات والبحوث البيئية
جامعة عين شمس

٣ - أ.د/ محمد عبد العزيز خليفه

أستاذ المحاسبة . كلية التجارة
جامعة عين شمس

٤ - د/ الفر Hatchi السيد محمود

أستاذ مساعد علم النفس التربوى . معهد التقويم والامتحانات

الصعوب النفسي والعوامل الخبرى للشخصية وللتأثير
على إدارة الأزمات وإتخاذ القرار
(دراسة وصفية تحليلية)

رسالة مقدمة من الطالبة
إيمان فريد سليمان مصطفى
ليسانس آداب (علم نفس) . كلية الآداب . جامعة عين شمس . ٢٠٠٥

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير
في العلوم البيئية

تحت إشراف :-

١ - د/أحمد مصطفى العتيق

أستاذ علم النفس البيئي وعميد معهد الدراسات والبحوث البيئية
جامعة عين شمس

٢ - د/محمد محمود عبد ربه

أستاذ مساعد المحاسبة ونظم المعلومات . كلية التجارة
جامعة عين شمس

٣ - د/الفرحاتى السيد محمود

أستاذ مساعد علم النفس التربوى . معهد التقويم والامتحانات

ختم الإجازة :

أجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠١٦ /

موافقة مجلس المعهد / ٢٠١٦ / موافقة مجلس الجامعة / ٢٠١٦ /





إلى المؤمنين الذين يزينون حياتي "محمد، هالك"
وإلى نبي العون والدمع والمساندة الدائمة ... والدي
وزوجي وأخوتي الذين كان دعاؤهم هو سر نجاحي
الواحثة..

شُكْر و مَرْفَان

الحمد لله رب العالمين الحمد لله حمد الشاكرين ... وأصلي وأسلم على أشرف الخلق أجمعين ، سيدنا محمد عليه أفضل الصلوات وأتم التسليم.

امتنالاً لقول الله عز وجل " وَمَنْ شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ " (النمل، ٤٠)، لا يسعني إلا أن أنقدم في البداية بالشكر الجزيل إلى جامعة عين شمس العريقة ومعهد الدراسات والبحوث البيئية على منحي هذه الفرصة لتكاملة مسيرتي التعليمية.

كما أنقدم بالشكر والتقدير لأساتذتي الأفاضل كل من: الاستاذ الدكتور / أحمد مصطفى العتيق، و الدكتور / الفراتي السيد محمود، والدكتور / محمد محمود عبد ربه ، الذين تقضوا مشكورين بالإشراف على هذه الرسالة ومحنونى من وقتهم وعلمهم وتوجيهاتهم ماجعل هذه الرسالة تخرج بهذا الشكل.

وأنقدم بخالص الشكر والتقدير إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة الكرام؛ ممثلة في كل من: الاستاذ الدكتور / قدرى محمود حفى ، والاستاذ الدكتور / أحمد مصطفى العتيق، والاستاذ الدكتور / محمد عبد العزيز خليفه ، و الدكتور / الفراتي السيد محمود ؛ على تقضيهم بمناقشة هذه الرسالة لتخرج في أحسن حال ، وما بذلا من جهد في مراجعتها وتدقيقها ، وإثرائها بآرائهم القيمة.

وأنقدم بالشكر إلى كل من قدم المساعدة والتشجيع لإنجاز هذه الرسالة وجزاهم الله عنى خير الجزاء.

كما أنقدم بالشكر الجزيل إلى كل من قدم العون والمساعدة سواء من صديقتي نها ، شاهيناز ، أو من السادة الأفاضل أفراد عينة البحث من شاغلى الوظائف القيادية بشركة مياه الشرب بالقاهرة وزملائي خلال إعداد هذه الدراسة.

الباحثة ..

مستخلص الدراسة

عنوان الدراسة : الصمود النفسي والعوامل الشخصية وعلاقتها بإدارة الأزمات وإتخاذ القرار .

مشكلة الدراسة : أن الأزمات أصبحت سمة من سمات الحياة المعاصرة مع اختلاف صورها ونجد أن سُبُل إدارة تلك الأزمات واتخاذ القرار الملائم للتصدى لها تتباين من شخصية لأخرى لذا فإن دراسة العلاقة بين كل من الصمود النفسي والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية وبين إدارة الأزمات واتخاذ القرار قد تصل بنا إلى وصف توضيحي يمكن من خلاله فهم

أهداف الدراسة : هدفت هذه الدراسة إلى بحث بعض مفاهيم الدراسة (العوامل الكبرى للشخصية - إدارة الأزمات - اتخاذ القرار) بصفة عامة ومفهوم الصمود Resilience بصفة خاصة، حيث تعدد المعانى والأبعاد وصولاً إلى مكوناته الرئيسية، ومحاولة الفهم المعمق لطبيعته باعتباره دينامية متعددة الأبعاد. والتعرف على مستوى الصمود النفسي ومستوى العوامل الشخصية لدى الوظائف القيادية العليا والعلاقة بينهم. التعرف على العلاقة بين الصمود النفسي وإدارة الأزمات واتخاذ القرار. وكذلك التعرف على العلاقة بين العوامل الشخصية وإدارة الأزمات واتخاذ القرار.

إجراءات الدراسة : لتحقق اهداف الدراسة استعانت الباحثة بعينة دراسة مكونة من (١٢٠) من شاغلى الوظائف القيادية بإحدى قطاعات مياه الشرب وتم اختيار عينة الدراسة بصورة عمدية من القطاعات (الفنية - المالية - الإدارية)، ولجمع البيانات تم استخدام مقياس كونور - ديفيدسون للصمود النفسي (ترجمة الباحثة)، ونموذج مصغر من مقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (إعداد أ.د/ هشام حبيب) وقائمة استقصاء لإدارة الأزمات واتخاذ القرار (إعداد الباحثة).

نتائج الدراسة : اسفلت الدراسة عن النتائج التالية :

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠٠٠١) بين الصمود النفسي وإدارة الأزمات لدى الوظائف القيادية العليا، حسب استجابات أفراد العينة.
 - وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠٠٠١) بين الصمود

النفسى واتخاذ القرار لدى الوظائف القيادية العليا، حسب استجابات أفراد العينة.

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠٠٠١) بين محور إدارة الأزمات مع بُعدى (الانفتاح على الخبرات، وبقية الضمير) في محور العوامل الشخصية، لدى أفراد العينة. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين محور إدارة الأزمات وأبعاد (العصابية، الانبساطية، الموافقة) في محور العوامل الشخصية لدى أفراد العينة.
- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠٠٠١) بين محور اتخاذ القرار مع بُعدى (الانبساطية، والانفتاح على الخبرات) في محور العوامل الشخصية، لدى أفراد العينة. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين محور اتخاذ القرار وأبعاد (العصابية، الانبساطية، الموافقة) في محور العوامل الشخصية لدى أفراد العينة.

الكلمات الافتتاحية :

- الصمود النفسي Psychological Resilience
- العوامل الكبرى للشخصية The Great Factors personal
- إدارة الأزمات Crisis Management
- اتخاذ القرار Decision Making

ملخص الدراسة

مقدمة

الأفراد أثمن ما في الحضارة الإنسانية لذا فلا توجد مسؤولية أهم وأعظم من إدارتهم وتنميتهم وذلك في ظل الأحداث اليومية المتلاحقة التي تؤكد أننا نعيش في عالم تسوده الأزمات والكوارث وما يتربّع عنها من تعدد وفاحدة في الخسائر الناجمة فنجد أنها ليست خسائر مادية وبشرية فقط وإنما هي خسائر نفسية ومعنوية أيضًا، وهذا النوع من الخسائر قد يكون أكثر فداحة وتأثيرًا من الخسائر المادية، حيث إن علاج الآثار النفسية والمعنوية للأزمات يكون أكثر صعوبة وتكلفة مقارنة بعلاج الخسائر المعنوية.

فستحاول الباحثة إلقاء مزيد من الضوء على الأزمات وكيفية التعامل معها بما يتوافر لدى القادة من عوامل شخصية وما يسفر عن ذلك من صمود نفسي يمكنهم من إدارة تلك الأزمات من خلال اتخاذ ما يلزم من قرارات للتصدي لها وإيجاد مدى ارتباط كل من الصمود النفسي والعوامل الشخصية بإدارة الأزمات واتخاذ القرار لدى الوظائف القيادية.

مقدمة الدراسة

تكمّن مشكلة الدراسة الحالية في بحث العلاقة بين الصمود النفسي والعوامل الكبرى للشخصية وعلاقتها بكل من إدارة الأزمات واتخاذ القرار لدى شاغلي الوظائف القيادية. ولذا اتسعى الدراسة الحالية إلى تقصي العلاقة بين الصمود النفسي والعوامل الكبرى للشخصية وبين إدارة الأزمات واتخاذ القرار لدى أفراد العينة من شاغلي الوظائف القيادية. ومن ثم؛ تتبلور مشكلة الدراسة في عدد من التساؤلات وهي:

- ما مستوى كلا الصمود النفسي والعوامل الكبرى للشخصية لدى الوظائف القيادية العليا؟
- هل يوجد ارتباط بين الصمود النفسي والعوامل الكبرى للشخصية لدى الوظائف القيادية العليا؟
- هل يوجد ارتباط بين الصمود النفسي وإدارة الأزمات لدى الوظائف القيادية العليا؟
- هل يوجد ارتباط بين الصمود النفسي واتخاذ القرار لدى الوظائف القيادية العليا؟
- هل يوجد ارتباط بين العوامل الكبرى للشخصية وإدارة الأزمات لدى الوظائف القيادية العليا؟
- هل يوجد ارتباط بين العوامل الكبرى للشخصية واتخاذ القرار لدى الوظائف القيادية العليا؟

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى بحث بعض مفاهيم الدراسة (عوامل الشخصية – إدارة الأزمات – اتخاذ القرار) بصفة عامة ومفهوم الصمود Resilience بصفة خاصة، حيث تعدد المعانى والابعاد وصولاً إلى مكوناته الرئيسية، ومحاولة الفهم المعمق لطبيعته باعتباره دينامية ومتعددة الأبعاد. والتعرف على مستوى الصمود النفسي ومستوى العوامل الشخصية لدى الوظائف القيادية العليا والعلاقة بينهم التعرف على العلاقة بين الصمود النفسي وإدارة الأزمات واتخاذ القرار وكذلك التعرف على العلاقة بين العوامل الشخصية وإدارة الأزمات واتخاذ القرار.

أهمية الدراسة

وتتضح أهمية الدراسة في عدة جوانب منها أنها تنتerring إلى موضوع لم يلق الكثير من الاهتمام من قبل الباحثين في الدراسات العربية، حيث إن الدراسات التي أجريت حول مفهوم الصمود النفسي قليلة، كما أن الدراسة تتناول شريحة مهمة من المجتمع المصري وهي "شاغلو الوظائف القيادية" داخل المؤسسات تلك الشريحة، التي بمثابة العقل المدبر والمنفذ والمخطط والمحكم داخل المنظمة. كما تسعى الدراسة الحالية إلى إظهار بعض السمات الشخصية لشاغلي الوظائف القيادية والتي تدعم الصمود النفسي لديهم، ومن ثم تمكنهم من اتخاذ القرارات الملائمة لإدارة الأزمات.

مطالعات الدراسة

الصمود النفسي Psychological Resilience: هو عملية التوافق الجيد والمواجهة الإيجابية للشدائد، والصدمات، والنكبات، أو الضغوط النفسية العادلة التي يواجهها البشر، مثل: المشكلات الأسرية، مشكلات العلاقات مع الآخرين، المشكلات الصحية الخطيرة، وضغط العمل والمشكلات المالية (APA, 2002).

العوامل الخمسة الكبرى للشخصية: هو "نموذج يقوم على تصور مؤداه أنه يمكن وصف الشخصية وصفاً كاملاً من خلال خمسة عوامل أساسية هي: "العصابة Neuroticism، والانبساطية Extraversion، والانفتاح على الخبرة Open on experience، والمقبولية Agreeableness، ويقظة الضمير Conscientionsness" ويكون كل عامل من هذه العوامل من مجموعة من السمات (McCrae & John, 1992: 176).

إدارة الأزمات Crisis management: هي "القدرة على إدارة الشركة قبل وأثناء وبعد

حدوث الأزمة (عبدالسلام أبوحف "أ، ٢٠٠٢: ٣٥٣).

اتخاذ القرار Decision Making هو عملية الاختيار من بين أفضل البديل وأفضل السبل لتحقيق الهدف المنشود واختبار لمدى كفاءة الرؤساء والقادة وإظهار قدرتهم على تحمل المسئولية والبت في الأمور. (سعود النمر، آخرون، ٢٠٠٦، هـ ١٤١١).

مروض الدراسة

١. يوجد مستوى مرتفع من الصمود النفسي لدى الوظائف القيادية العليا.
٢. يوجد مستوى مرتفع من العوامل الشخصية لدى الوظائف القيادية العليا.
٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠٠٠٥) بين الصمود النفسي ومستوى العوامل الشخصية لدى الوظائف القيادية العليا.
٤. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠٠٠٥) بين الصمود النفسي وإدارة الأزمات لدى الوظائف القيادية العليا.
٥. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠٠٠٥) بين الصمود النفسي واتخاذ القرار لدى الوظائف القيادية العليا.
٦. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠٠٠٥) بين العوامل الشخصية وإدارة الأزمات لدى الوظائف القيادية العليا.
٧. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠٠٠٥) بين العوامل الشخصية واتخاذ القرار لدى الوظائف القيادية العليا.
٨. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠٠٠٥) تعزى لمتغير النوع وفق استجابات أفراد العينة على المحاور كافة.
٩. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠٠٠٥) تعزى لمتغير العمر وفق استجابات أفراد العينة على المحاور كافة.
١٠. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠٠٠٥) تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة وفق استجابات أفراد العينة على المحاور كافة.

إجراءات الدراسة

انتهت البحث الحالى خلال مراحل إعداده وتنفيذ المنهج (الوصفى التحليلي)، وطبقت أدوات البحث على عينة قوامها (١٢٠) من شاغلى الوظائف القيادية بأحد قطاعات مياه الشرب

وتم اختيار عينة الدراسة بصورة عمدية من القطاعات (الفنية - المالية - الإدارية)، وتم استخدام مقياس كونور - ديفيدسون للصمود النفسي (ترجمة /الباحثة) ونموذج مصغر من مقياس العوامل الخمسة (إعداد/ اد. هشام حبيب) وقائمة استقصاء لإدارة الأزمات واتخاذ القرار (إعداد/ الباحثة).

وقد استخدمت الباحثة المعالجات الإحصائية التالية: التكرارات، والمتosteات، والوزن النسبي، اختبار بيرسون، اختبار (ت)، اختبار شيفيه البعدى للمقارنات المتعددة.

نتائج الدراسة

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

١. وجود مستوى مرتفع "جيد جداً" من الصمود النفسي لدى الوظائف القيادية العليا من أفراد العينة.
٢. وجود مستوى مرتفع "جيد" من العوامل الشخصية لدى الوظائف القيادية العليا من أفراد العينة.
٣. وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠٠٠١) بين الصمود النفسي والعوامل الشخصية الخمسة لدى الوظائف القيادية العليا.
٤. وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠٠٠١) بين الصمود النفسي وإدارة الأزمات لدى الوظائف القيادية العليا.
٥. وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠٠٠١) بين الصمود النفسي واتخاذ القرار لدى الوظائف القيادية العليا.
٦. وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠٠٠١) بين محور إدارة الأزمات مع بعدي (الافتتاح على الخبرات، يقطة الضمير) في محور العوامل الشخصية، لدى أفراد العينة. وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين محور إدارة الأزمات وأبعاد (العصابية، الانبساطية، الموافقة) في محور العوامل الشخصية لدى أفراد العينة.
٧. وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠٠٠١) بين محور اتخاذ القرار مع بعدي (الانبساطية، والافتتاح على الخبرات) في محور العوامل الشخصية، لدى أفراد العينة. وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين محور اتخاذ القرار وأبعاد (العصابية، الانبساطية، الموافقة) في محور العوامل الشخصية لدى أفراد العينة.

فهرس المحتوى

الصفحة	العنوان
الاهداء	
شكرا وعرفان	
أ	مستخلص الرسالة
ت	ملخص الرسالة
خ	قائمة المحتويات
س	قائمة الجداول
ض	قائمة الاشكال
ض	قائمة الملاحق
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
٣	اولاً : مقدمة
٥	ثانياً : مشكلة الدراسة
٧	ثالثاً : اهمية الدراسة
٨	رابعاً : اهداف الدراسة
٩	خامساً: مصطلحات الدراسة
الفصل الثاني : الإطار الفكري للدراسة	
١٥	تمهيد
أولاً : الصمود النفسي Psychological Resilience	
١٦	مقدمة
١٦	(١+) نشأة وتطور الصمود النفسي
١٩	(١+) ماهية الصمود النفسي
٢٣	(١+) بعض المفاهيم والعوامل ذات العلاقة بالصمود النفسي
٣٢	(١+) عملية الصمود
٣٦	(١+) النماذج المفسرة للصمود النفسي

خ

الصفحة	العنوان
٣٨	(١٧) مكونات الصمود النفسي
٣٩	(١٨) سمات الأفراد ذوي الصمود النفسي
٤٤	(١٩) بعض نتائج الصمود النفسي
٤٦	(٢٠) بعض استراتيجيات بناء الصمود النفسي
ثانياً : العوامل الكبرى للشخصية The Great Factors personal	
٤٩	مقدمة
٤٩	(١-٢) الشخصية (المفهوم - المكونات - بعض نظريات الشخصية)
٦٠	(٢-٢) المكونات الخمسة الكبرى للشخصية
٧٠	(٣-٢) قياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية
٧٢	(٤-٢) عمومية العوامل الخمسة الكبرى للشخصية
٧٤	(٥-٢) مميزات نموذج العوامل الخمسة الكبرى في الشخصية
٧٥	(٦-٢) نقد نموذج العوامل الخمسة الكبرى
ثالثاً : إدارة الأزمات Crisis Management	
٧٧	مقدمة
٧٧	(١-٣) الأزمة
٧٨	(١-١-٣) مفهوم الأزمة
٧٩	(٢-١-٣) الخصائص الأساسية للأزمات
٨٠	(٣-١-٣) أسباب نشوء الأزمات
٨٤	(٤-١-٣) دورة حياة الأزمة
٧٨	(٢-٣) إدارة الأزمات
٨٨	(١-٢-٣) مفهوم إدارة الأزمات
٧٩	(٢-٢-٣) مراحل إدارة الأزمة

الصفحة	العنوان
٩٢	(٣-٢-٣) معوقات إدارة الأزمة
٩٣	(٤-٢-٣) كيفية إدارة الأزمة
٩٧	(٥-٢-٣) الركائز الأساسية المؤثرة في إدارة الأزمات
رابعاً : اتخاذ القرار Decision Making	
١٠٠	مقدمة
١٠٠	(١-٤) مفهوم إتخاذ القرار
١٠١	(٢-٤) أهمية إتخاذ القرار
١٠٢	(٣-٤) أنواع القرارات
١٠٥	(٤) العناصر الأساسية للقرار
١٠٥	(٥-٤) خصائص عملية اتخاذ القرار
١٠٦	(٦-٤) مراحل إتخاذ القرار
١٠٨	(٧-٤) العوامل المؤثرة في فاعلية عملية إتخاذ القرار
١١١	(٨-٤) عملية اتخاذ القرار في الأزمات
١١٢	(٩-٤) صعوبات اتخاذ القرار في الأزمة
١١٣	(١٠-٤) طرق وأساليب عملية اتخاذ القرارات في الأزمة
١١٤	(١١-٤) قواعد تحقيق الفاعلية في اتخاذ قرارات الأزمة
١١٥	العلاقة بين متغيرات الدراسة
الفصل الثالث : الدراسات السابقة	
١٢٥	مقدمة
١٢٥	دراسات تناولت الصمود النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات
١٤٤	دراسات تناولت العوامل الخمسة وعلاقته ببعض المتغيرات
١٤٦	دراسات تناولت إتخاذ الأزمات وعلاقته ببعض المتغيرات
١٦٠	دراسات تناولت إتخاذ القرار وعلاقته ببعض المتغيرات
١٦٧	فرضي الدراسة