

الصمود النفسي والعوامل الكبرى للشخصية وعلاقتها  
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 علي درجة الماجستير  
في العلوم البيئية

قسم العلوم الإنسانية البيئية

معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

صفحة الموافقة على الرسالة

**الصمود النفسي والعوامل الكبرى للخصية وعلاقتها  
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 علي درجة الماجستير

في العلوم البيئية

قسم العلوم الإنسانية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

اللجنة:

التوقيع

١ - د.أ/قري محمود حفني

أستاذ علم النفس - معهد الدراسات العليا للطفولة

جامعة عين شمس

٢ - د.أ/أحمد مصطفى العتيق

أستاذ علم النفس البيئي ورئيس قسم العلوم الإنسانية البيئية - معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

٣ - د.أ/محمد عبد العزيز خليفه

أستاذ المحاسبة - كلية التجارة

جامعة عين شمس

٤ - د/الفرحاتى السيد محمود

أستاذ مساعد علم النفس التربوى - معهد التقويم والامتحانات

**السمود نفسى والعوامل الكبرى للشخصية وعلاقتها  
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 علي 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

٢٠١٦

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ  
(يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا

الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ)

صدق الله العظيم  
"المجادلة ، ١١"



إلى اللؤلؤتين اللذين يزينين حياتي "محمد، مالك"  
وإلى نبع العون والدعم والمساندة الدائمة ... والدي  
وزوجي وإخوتي الذين كان دعائهم هو سر نجاحي  
الباقية..

## شكر و عرفان

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 أتقدم في البداية بالشكر الجزيل إلى جامعة عين شمس العريقة ومعهد الدراسات والبحوث البيئية على منحي هذه الفرصة لتكملة مسيرتي التعليمية.

كما أتقدم بالشكر والتقدير لأساتذتي الافاضل كل من: الاستاذ الدكتور/ أحمد مصطفى العتيق، و الدكتور/ الفرحاتى السيد محمود، والدكتور/ محمد محمود عبد ربه ،الذين تفضلوا مشكورين بالإشراف على هذه الرسالة ومنحوني من وقتهم وعلمهم وتوجيهاتهم ما جعل هذه الرسالة تخرج بهذا الشكل.

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

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

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

الباحثة..

## مستخلص الدراسة

**عنوان الدراسة :** الصمود النفسى والعوامل الشخصية وعلاقتها بإدارة الأزمات واتخاذ

القرار .

**مشكلة الدراسة :** أن الأزمات أصبحت سمة من سمات الحياة المعاصرة مع إختلاف صورها ونجد أن سُبُل إدارة تلك الأزمات واتخاذ القرار الملائم للتصدى لها تتباين من شخصية لأخرى لذا فإن دراسة العلاقة بين كل من الصمود النفسى والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية وبين إدارة الأزمات واتخاذ القرار قد تصل بنا إلى وصف توضيحي يمكن من خلاله فهم الشخصية القيادية وكيفية إدارتها للأزمات وكيفية اتخاذ القرار المناسب فى ظل هذه الأزمات .

**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 المتعمق لطبيعته باعتباره دينامية ومتعددة الأبعاد. والتعرف على مستوى الصمود النفسى ومستوى العوامل الشخصية لدى الوظائف القيادية العليا والعلاقة بينهم. التعرف على العلاقة بين الصمود النفسى وإدارة الأزمات واتخاذ القرار. وكذلك التعرف على العلاقة بين العوامل الشخصية وإدارة الأزمات واتخاذ القرار .

**إجراءات الدراسة :** لتحقيق اهداف الدراسة استعانت الباحثة بعينة دراسة مكونة من (١٢٠) من شاعلى الوظائف القيادية بإحد قطاعات مياه الشرب وتم اختيار عينة الدراسة بصورة عمدية من القطاعات (الفنية - المالية - الإدارية)، ولجمع البيانات تم استخدام مقياس كونور- ديفيدسون للصمود النفسى (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 :** اسفرت الدراسة عن النتائج التالية :

- = وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٠٠١) بين الصمود النفسى وإدارة الأزمات لدى الوظائف القيادية العليا، حسب استجابات أفراد العينة.
- = وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٠٠١) بين الصمود

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

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) بين محور إدارة الأزمات مع بُعدى (الانفتاح على الخبرات، وبقطة الضمير) فى محور العوامل الشخصية، لدى أفراد العينة. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين محور إدارة الأزمات وأبعاد (العصابية، الانبساطية، الموافقة) فى محور العوامل الشخصية لدى أفراد العينة.

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) بين محور اتخاذ القرار مع بُعدى (الانبساطية، والانفتاح على الخبرات) فى محور العوامل الشخصية، لدى أفراد العينة. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين محور اتخاذ القرار وأبعاد (العصابية، الانبساطية، الموافقة) فى محور العوامل الشخصية لدى أفراد العينة.

#### الكلمات الإفتتاحية :

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



## ملخص الدراسة

### مقدمة

الأفراد أثمن ما في الحضارة الإنسانية لذا فلا توجد مسئولية أهم وأعظم من إدارتهم وتمييزهم وذلك في ظل الأحداث اليومية المتلاحقة التي تؤكد أننا نعيش في عالم تسوده الأزمات والكوارث وما يترتب عنها من تعدد وفداحة في الخسائر الناجمة فنجد أنها ليست خسائر مادية وبشرية فقط وإنما هي خسائر نفسية ومعنوية أيضاً، وهذا النوع من الخسائر قد يكون أكثر فداحة وتأثيراً 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 نفسى يمكنهم من إدارة تلك الأزمات من خلال اتخاذ ما يلزم من قرارات للتصدي لها وإيجاد مدى ارتباط كل من الصمود النفسى والعوامل الشخصية بإدارة الأزمات واتخاذ القرار لدى الوظائف القيادية.

### مشكلة الدراسة

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

- ما مستوى كلا الصمود النفسى والعوامل الكبرى للشخصية لدى الوظائف القيادية العليا؟
- هل يوجد ارتباط بين الصمود النفسى والعوامل الكبرى للشخصية لدى الوظائف القيادية العليا؟
- هل يوجد ارتباط بين الصمود النفسى وإدارة الأزمات لدى الوظائف القيادية العليا؟
- هل يوجد ارتباط بين الصمود النفسى 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 المعاني والابعاد وصولاً إلى مكوناته الرئيسية، ومحاولة الفهم المتعمق لطبيعته باعتباره ديناميكية ومتعددة الأبعاد. والتعرف على مستوى الصمود النفسى ومستوى العوامل الشخصية لدى الوظائف القيادية العليا والعلاقة بينهم التعرف على العلاقة بين الصمود النفسى وإدارة الأزمات واتخاذ القرار وكذلك التعرف على العلاقة بين العوامل الشخصية وإدارة الأزمات واتخاذ القرار.

## أهمية الدراسة

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

## مصطلحات الدراسة

الصمود النفسى Psychological Resilience: هو عملية التوافق الجيد والمواجهة الإيجابية للشدائد، والصدمات، والنكبات، أو الضغوط النفسية العادية التى يواجهها البشر، مثل: المشكلات الأسرية، مشكلات العلاقات مع الآخرين، المشكلات الصحية الخطيرة، وضغوط 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 هى: "العصابية Neuroticism، والانبساطية Extraversion، والانفتاح على الخبرة Open on experience، والمقبولية Agreeableness، وبقظة الضمير Conscientiousness" ويتكون كل عامل من هذه العوامل من مجموعة من السمات (McCrae & John, 1992: 176).

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

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

اتخاذ القرار Decision Making: هو عملية الاختيار Choice من بين أفضل البدائل وأفضل السبل لتحقيق الهدف المنشود واختبار مدى كفاءة الرؤساء والقادة وإظهار قدرتهم على تحمل المسؤولية والبت في الأمور. (سعود النمر، وآخرون، ١٤١١هـ، ٣٠٦).

### فروض 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 (٠,٠٥) بين الصمود النفسي ومستوى العوامل الشخصية لدى الوظائف القيادية العليا.
٤. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين الصمود النفسي وإدارة الأزمات لدى الوظائف القيادية العليا.
٥. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين الصمود النفسي واتخاذ القرار لدى الوظائف القيادية العليا.
٦. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين العوامل الشخصية وإدارة الأزمات لدى الوظائف القيادية العليا.
٧. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين العوامل الشخصية واتخاذ القرار لدى الوظائف القيادية العليا.
٨. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) تعزى لمتغير النوع وفق استجابات أفراد العينة على المحاور كافة.
٩. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) تعزى لمتغير العمر وفق استجابات أفراد العينة على المحاور كافة.
١٠. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة وفق استجابات أفراد العينة على المحاور كافة.

### إجراءات الدراسة

انتهج البحث الحالي خلال مراحل إعدادهِ وتنفيذهِ المنهج (الوصفي التحليلي)، وطُبقت أدوات البحث على عينة قوامها (١٢٠) من شاغلي الوظائف القيادية بأحد قطاعات مياه الشرب

وتم اختيار عينة الدراسة بصورة عمدية من القطاعات (الفنية - المالية - الإدارية)، وتم استخدام مقياس كونور- ديفيدسون للصمود النفسى (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، والمتوسطات، والوزن النسبى، اختبار بيرسون، اختبار (ت)، اختبار شيفيه البعدى للمقارنات المتعددة.

## نتائج الدراسة

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

١. وجود مستوى مرتفع "جيد جدًا" من الصمود النفسى 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 (٠,٠٠٠١) بين الصمود النفسى والعوامل الشخصية الخمسة لدى الوظائف القيادية العليا.
٤. وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٠٠١) بين الصمود النفسى وإدارة الأزمات لدى الوظائف القيادية العليا.
٥. وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٠٠١) بين الصمود النفسى واتخاذ القرار لدى الوظائف القيادية العليا.
٦. وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٠١) بين محور إدارة الأزمات مع بعدى (الانفتاح على الخبرات، يقظة الضمير) فى محور العوامل الشخصية، لدى أفراد العينة. وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين محور إدارة الأزمات وأبعاد (العصابية، الانبساطية، الموافقة) فى محور العوامل الشخصية لدى أفراد العينة.
٧. وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٠١) بين محور اتخاذ القرار مع بعدى (الانبساطية، والانفتاح على الخبرات) فى محور العوامل الشخصية، لدى أفراد العينة. وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين محور اتخاذ القرار وأبعاد (العصابية، الانبساطية، الموافقة) فى محور العوامل الشخصية لدى أفراد العينة.

## فهرس المحتوى

الصفحة	الغـوان
	الاهداء
	شكر وعرفان
أ	مستخلص الرسالة
ت	ملخص الرسالة
خ	قائمة المحتويات
س	قائمة الجداول
ض	قائمة الاشكال
ض	قائمة الملاحق
<b>الفصل الأول : الإطار العام للدراسة</b>	
٣	اولا : مقدمة
٥	ثانيا : مشكلة الدراسة
٧	ثالثا : اهمية الدراسة
٨	رابعا : اهداف الدراسة
٩	خامسا: مصطلحات الدراسة
<b>الفصل الثانى : الإطار الفكرى للدراسة</b>	
١٥	تمهيد
<b>أولاً : الصمود النفسى Psychological Resilience</b>	
١٦	مقدمة
١٦	( ١ + ) نشأة وتطور الصمود النفسى
١٩	( ١ ٢ ) ماهية الصمود النفسى
٢٣	( ١ ٣ ) بعض المفاهيم والعوامل ذات العلاقة بالصمود النفسى
٣٢	( ١ ٤ ) عملية الصمود
٣٦	( ١ ٥ ) النماذج المفسرة للصمود النفسى

الصفحة	العنوان
٣٨	(١ ٦) مكونات الصمود النفسي
٣٩	(١ ٧) سمات الأفراد ذوي الصمود النفسي
٤٤	(١ ٨) بعض نتائج الصمود النفسي
٤٦	(١ ٩) بعض استراتيجيات بناء الصمود النفسي
<b>ثانياً : العوامل الكبرى للشخصية The Great Factors personal</b>	
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
<b>ثالثاً : إدارة الأزمات Crisis Management</b>	
٧٧	مقدمة
٧٧	(١-٣) الازمة
٧٨	(١-١-٣) مفهوم الازمة
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 الازمات
٨٨	(١-٢-٣) مفهوم إدارة الأزمات
٧٩	(٢-٢-٣) مراحل إدارة الأزمة

الصفحة	العنوان
٩٢	(٣-٢-٣) معوقات إدارة الازمة
٩٣	(٤-٢-٣) كيفية إدارة الازمة
٩٧	(٥-٢-٣) الركائز الاساسية المؤثرة في إدارة الازمات
<b>رابعاً : اتخاذ القرار Decision Making</b>	
١٠٠	مقدمة
١٠٠	(١-٤) مفهوم إتخاذ القرار
١٠١	(٢-٤) أهمية إتخاذ القرار
١٠٢	(٣-٤) أنواع القرارات
١٠٥	(٤-٤) العناصر الاساسية 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
<b>الفصل الثالث : الدراسات السابقة</b>	
١٢٥	مقدمة
١٢٥	دراسات تناولت الصمود النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات
١٤٤	دراسات تناولت العوامل الخمسة وعلاقته ببعض المتغيرات
١٤٦	دراسات تناولت إتخاذ الازمات وعلاقته ببعض المتغيرات
١٦٠	دراسات تناولت إتخاذ القرار وعلاقته ببعض المتغيرات
١٦٧	فروض الدراسة