

دور التمكين النفسي للمربين في الحد من الأزمات النفسية

- دراسة ميدانية بالمؤسسات التابعة لمديرية النشاط الاجتماعي بالأغواط -

د. أبو بكر بوسالم - المركز الجامعي ميله - الجزائر

د. أحمد بن سعد / أ. بورزق كمال - جامعة الأغواط - الجزائر

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التمكين النفسي للمربين بأبعاده (حرية الاختيار، الفعالية الذاتية، معنى العمل، تطوير العمل) و الحد من الأزمات النفسية بمراحلها (الإنذار المبكر، الأزمة الحقيقية، الأزمة المزمّنة، حل الأزمة) في المؤسسات التابعة لمديرية النشاط الاجتماعي بالأغواط، و لتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير النموذج وفقا لإشكالياتها بالاستناد إلى الدراسات السابقة في هذا المجال إذ تم توزيع إستبانة على عينة قوامها (50) مفردة، وتم استخدام البرنامج الإحصائي **spss** لتحليل بياناتها إذ أظهرت نتائج عدم وجود علاقة معنوية بين المتغيرات التابعة والمستقلة، كما أوصت الدراسة بأهمية تبني التمكين النفسي كأسلوب إداري حديث في ظل التحديات التي تشهدها البيئة الإدارية بصفة عامة والقطاع الاجتماعي بصفة خاصة، بالإضافة إلى تعميق الدراسات التطبيقية في هذا المجال.

Abstract:

This study aimed to identify the role of psychological empowerment of educators and its dimensions (freedom in choice, self-efficiency, the meaning of work, work development) to eliminating psychological crisis and its stages (early warning, real crisis, chronic crisis, crisis solution) in the direction of social activity-laghouat-, and to achieve the study objectives the model of study was developed according to its questions, based on previous studies in this field, a questionnaire was distributed to a sample of (50) Single, statistical program (spss) was used to analyze the data. The results showed no significant relationship between the dependent and the independents variables, also the study recommended the importance of adopting psychological empowerment as a new management approach in light of the managerial environment challenges in general and the social sector in particular, in addition to the deepening of applied studies in this field.

مقدمة:

يشهد عالم الأعمال العديد من التطورات المتلاحقة و المتسارعة، فواجهت المؤسسات في ظلها تحديات كبيرة يكمن أبرزها في التحول من الممارسات التسييرية التقليدية و تبني اتجاهات حديثة كالتركيز على الجودة و تسليط اهتمامها على المورد البشري، هذا الأخير يمثل حجر الزاوية في أي مؤسسة مهما كانت طبيعة نشاطها و يأتي في مقدمتها مؤسسات القطاع التضامني التي أصبحت تولي اهتماما معتبرا بمواردها لتقديم أفضل الخدمات لعملائها و لا يتحقق ذلك إلا من خلال تبني مفهوم التمكين كتوجه إداري حديث لما له من أثر إيجابي على تطوير الأداء المهني بالإضافة إلى الحد من الأزمات باعتبار هذه المؤسسات عرضة لمواجهةها يوميا و دوريا، شأنها شأن المؤسسات التضامنية إذ يعتبر التمكين النفسي من المصطلحات الحديثة التي أصبحت تراعيها الابحاث النفسية و الاجتماعية في مجال علم النفس التنظيم و العمل خاصة و ادارة الاعمال في الجانب المؤسساتي ، ناهيك عن تسييرها المتميز في مجال ادارة الازمات النفسية و الصحية داخل المنظمات و المؤسسات المدرسية و المهنية ، جاعلة أهمية كبيرة لأخصائي العمل و التنظيم ، مشيرة هاته الدراسات الى فتح باب الابحاث و العمل على هذا المحور من جانب ، و ادارة الضغوط المهنية و الازمات النفسية التي تواجه الممارس و العامل و حتى المعني بالعملية النفسية ألا وهو العميل من جهة اخرى .

مشكلة الدراسة:

تعاني الكثير من المؤسسات من الإدارات البيروقراطية التي تميل إلى مركزية القرار مما يعرقل سير العمل و ينعكس سلبا على الكفاءة في الإنجاز، لذا يمثل التمكين النفسي أسلوبا جديدا لتسيير الموارد البشرية بتحول الاهتمام من نموذج مؤسسة التحكم و الأوامر إلى المؤسسة المتمكنة¹، حيث يعتبر التمكين النفسي أداة تسييرية فعالة لتحقيق الهدف الرئيس المتمثل في تطوير الأداء و مجابهة الأزمات.

يمكن صياغة إشكالية الورقة البحثية كما يلي:

هل للتمكين النفسي للمربي علاقة بالحد من الأزمات النفسية في المؤسسات التابعة لمديرية النشاط الاجتماعي بالأغواط؟

وللإجابة عن الإشكال المطروح قمنا بصياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي علاقة حرية الإختيار لدى المربين بالحد من الأزمات النفسية بمؤسسات النشاط الاجتماعي بالأغواط؟

- ماهي علاقة الفعالية الذاتية لدى المربين بالحد من الأزمات النفسية بمؤسسات النشاط الاجتماعي بالأغواط؟

- ماهي علاقة تطوير العمل لدى المربين بالحد من الأزمات النفسية بمؤسسات النشاط الاجتماعي بالأغواط؟

- ماهي علاقة معنى العمل لدى المربين بالحد من الأزمات النفسية بمؤسسات النشاط الاجتماعي بالأغواط؟

- فرضيات الدراسة:

بغرض الإجابة عن الإشكالية قمنا بوضع فرضية رئيسية و مجموعة من الفرضيات الفرعية الأخرى و هي على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين النفسي بأبعاده (حرية الاختيار، الفعالية الذاتية، معنى العمل، تطوير العمل) والحد من الأزمات النفسية بمؤسسات النشاط الاجتماعي بالأغواط.

ينبثق عن هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حرية الإختيار لدى المربين والحد من الأزمات النفسية بمؤسسات النشاط الاجتماعي بالأغواط

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفعالية الذاتية لدى المربين والحد من الأزمات النفسية بمؤسسات النشاط الاجتماعي بالأغواط

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطوير العمل لدى المربين والحد من الأزمات النفسية بمؤسسات النشاط الاجتماعي بالأغواط

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين معنى العمل لدى المربين والحد من الأزمات النفسية بمؤسسات النشاط الاجتماعي بالأغواط

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية التمكين النفسي باعتباره أداة تسييرية حديثة لها دور فعال في الحد من الأزمات كذلك حيوية القطاع الخدمي لذا جاءت ورقتنا البحثية للمقالة للتعرف على العلاقة بين أبعاد التمكين و الحد من الأزمات بمختلف مراحلها آخذين مؤسسات مديرية النشاط الاجتماعي بالأغواط نموذجاً للدراسة (مؤسسة الصم و البكم بفروعها و مؤسسة صغار المكفوفين و مؤسسة الطفولة المسعفة).

أهداف الدراسة:

من خلال هاته الدراسة المتواضعه نسعى لتحقيق جملة من الأهداف نوجزها كالتالي:

- التعرف على كل من مفهوم التمكين النفسي و أبعاده.

- التعرف على مفهوم الأزمة و مراحلها و الأزمات النفسية.

- التعرف نظريا على العلاقة الموجودة بين التمكين النفسي والحد من الأزمات النفسية.

- لفت مسيري هاته المؤسسة إلى أهمية تبني التمكين النفسي كتوجه إداري حديث.

- تحليل العلاقة الموجودة بين كل من المتغيرات المستقلة والتابعة.

- محاولة من الباحثان لتقديم قيمة عملية لهذا الموضوع.

الدراسات السابقة :

على حد علم - الباحثين على هاته الدراسة - لم يجدوا اي دراسة تناولت الموضوع باستثناء الدراسات الفرعية لمتغير الازمة النفسية من الجانب النفسي و لذلك قد تكون دراستنا اضافة الى التراث العلمي و العملي في الدراسات الاجتماعية و الادارية و السيكولوجية .

الإطار النظري للدراسة

أولاً- التمكين النفسي :

1- مفهوم التمكين النفسي:

ظهر التمكين في الربع الأخير من القرن المنصرم كأحد المفاهيم الإدارية الحديثة و الذي يعطي اهتماما أكبر إلى دور الموارد البشرية في المؤسسات، و تقوم فكرة التمكين على توجه الإدارة العليا لمنح الثقة، السلطة و حرية التصرف للمرؤوسين في مجال أعمالهم، و باعتبار أن هذا التصرف يولد لديهم شعورا بالأهمية، الكفاءة و تحمل المسؤولية و بالتالي سوف يخلق لدى المرؤوسين شعورا ودافعا ذاتيا و إدراكا إيجابيا نحو العمل². فتحقيق التمكين النفسي للفرد يرفع من مستوى الفاعلية الذاتية لديه و التي يقويها الدعم الاجتماعي، السياسي و العاطفي من الرئيس المباشر، مما يدعم القدرة على الشعور بالتأثير و الاستقلالية و يخلق مناخا تعاونيا بين العاملين في المؤسسة.³

يشير كل من Manuela & Bruce إلى أن التمكين هو أسلوب إداري يشترك من خلاله المدراء وأعضاء التنظيم الآخرون للتأثير في عملية اتخاذ القرار، بمعنى آخر هو التعاون في عملية اتخاذ القرارات التي لا تحدد بمواقع القوة الرسمية بقدر ما تحدد بنظم المعلومات و نظم التدريب و المكافئة و المشاركة في السلطة و أسلوب القيادة و الثقافة التنظيمية.⁴

و يتفق هذا التعريف مع التعريف الذي قدمه Darlington حيث يؤكد على أن التمكين هو إشراك سلطة اتخاذ القرارات بين الإدارة و الأفراد بشكل يشجع الأفراد على صنع القرارات يوم بعد يوم من الإدارة الدنيا إلى الإدارة العليا.⁵

في حين يحدد Susan مفهومه بأنه السماح للأفراد بقدر أكبر من مسؤولية صنع القرارات⁶. و يبرز Carole مفهومه بأنه توجيه نشاط الفرد نحو مختلف التحديات من خلال شعوره الداخلي بالقدرة و السيطرة، و إحساسه بوجود معنى لارتباط أهدافه بأهداف المؤسسة⁷، كما يضيف David بأن التمكين يتضمن الثقة و السلطة و المشاركة في المعلومات و صنع القرار و المسؤولية و المساءلة⁸.

و يرى كل من Bowen & Lawler أن مفهوم التمكين يعتمد على أربعة عناصر مجتمعة (المعلومات، المعرفة، المكافآت، القوة) و أن غياب أي عنصر منها ينفي وجود مفهوم التمكين⁹.

كما يتعارض رأي Spritzer مع رأي Bowen & Lawler حيث يوضح Spritzer من خلال دراسته أن غياب أي مدرك من هذه المدركات الأربعة لا ينفي وجود مفهوم التمكين تماما بل يحرف في معناه فقط¹⁰.

و تضيف حسن بأن التمكين هو أحد الأساليب الإدارية الحديثة لإدارة الموارد البشرية التي تساعد على استغلال الطاقات الكامنة لدى العاملين و تحفيزهم ذاتيا بتوفير عناصر معينة في وظيفة الفرد كالمعنى و القدرة و التأثير هذه الحوافز الذاتية للوظيفة تؤدي إلى إشباع حاجات أساسية لدى الفرد مثل إثبات الذات مما يحفز على الإبداع و الابتكار و تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة و هذا أسلوب ذاتي للتحفيز يعتمد على تطوير المؤسسات ماديا و معنويا.¹¹

2- أبعاد التمكين النفسي:

يرى Thomas & Velthouse أن التمكين الإداري يتكون من أربعة أبعاد أساسية هي:¹²

2-1- حرية الاختيار (Choice):

تعكس إحساس الفرد بالحرية اتجاه طريقة أداءه لعمله، ودرجة السماح له بتغيير الجوانب الملموسة و غير الملموسة في المؤسسة، بحيث تتضمن حرية الاختيار المسؤولية السببية عن الأحداث الشخصية و يشير كل من المعاينة وأندراوس أن الحرية تعني الاستقلالية في الشروع في سلوكيات و عمليات العمل ومواصلتها¹³، وقد وجد كل من Deci&Ryan أن حرية الاختيار المدركة لدى الأفراد تؤدي إلى زيادة المرونة والابتكار و روح المبادرة وأن إدراك الفرد بأن الأشخاص و الأحداث من حوله تقيد اختياره يؤدي إلى مشاعر سلبية تؤثر في عمله وتؤدي إلى انخفاض احترام وتقدير الفرد لذاته.¹⁴

و يرى الباحثون للدراسة الحالية أن بعد حرية الاختيار له تأثير كبير في تفسير مفهوم التمكين، و أنه من الضروري التأكد من توافر الرغبة لدى الفرد في قبول هذه الحرية و تحمل مسؤوليات و تبعات الاختيار.

2-2- الفعالية الذاتية (Self-Efficacy/Competence):

تعني اعتقاد الأفراد بامتلاكهم المهارات اللازمة لأداء مهامهم بشكل جيد، و يعتبر هذا البعد من دعائم مفهوم التمكين فتزويد الفرد بمسؤوليات و صلاحيات أكبر لن يعتبره الفرد تمكينا إلا إذا توفر لديه عنصر الثقة في قدرته على النجاح في التحكم في تلك المسؤوليات، وقد لاحظ Bandura أن الكفاءة الذاتية المنخفضة تقود الفرد إلى تجنب المواقف التي تتطلب إظهار مهاراته وهذا السلوك يحد من تطوير ذاته¹⁵، ويرى كل من Gist & Mitchell أن تدريب الأفراد له أثر إيجابي في زيادة المهارات والمعرفة العلمية التي تساهم في دعم الثقة و القدرة على تحمل المسؤوليات و زيادة شعور الفرد بالفعالية الذاتية.¹⁶

2-3- معنى العمل (Meaning of job):

يعني الإحساس بوجود الغاية و الهدف من الارتباط الشخصي للأفراد بالعمل من خلال الاعتناء الداخلي للفرد بشؤون الوظيفة أو المهمة، كما أن انخفاض وجود معنى للعمل يجعل الفرد يحس بالعزلة وعدم الارتباط بالأحداث الجوهرية للوظيفة، ويرى Sjoberg et al أن زيادة إحساس الفرد بقيمة الوظيفة يؤدي إلى الالتزام و الرغبة في المشاركة و التركيز¹⁷، ويشير Bass أن هذا البعد يعتبر من مخرجات التمكين وليس من مكوناته حيث أن تمكين الأفراد بإعطائهم صلاحيات ومسؤوليات أكبر في اتخاذ القرار يؤدي بهم في النهاية إلى زيادة المعرفة العملية في أداء الوظيفة والذي يؤدي إلى شعور الفرد بأهمية عمله في تحقيق أهداف المؤسسة.¹⁸

يرى الباحثون في الدراسة الحالية أن معنى العمل هو ركن من الأركان التي يقوم عليها التمكين و ليس فقط من مخرجاته، حيث أنه من الضروري على الفرد أن يشعر بأهمية العمل حتى يصل إلى التطبيق الجيد لمفهوم التمكين، وبتطبيق هذا المفهوم يشعر الفرد في النهاية بأهمية عمله ودرجة مساهمته في الوصول إلى تحقيق أهداف المؤسسة.

2-4- تطوير العمل (Development of Job):

يعني إدراك الفرد بأن له تأثير في القرارات الجوهرية داخل المنظمة أي أن بعد التأثير يعكس اعتقاد الأفراد باستطاعتهم التأثير على النظام الذي يعملون فيه من خلال التأثير على المخرجات، كما أن إحساس الفرد بانعدام دوره في التأثير على مجريات أمور وظيفته يؤدي إلى الاغتراب الوظيفي¹⁹، ويقول كل من Rabindra&Kanungo أن هذا الاغتراب له آثار سلبية على الإنتاجية وعلى جودة الحياة الوظيفية²⁰، ويرى William بأن شعور الفرد بعدم قدرته على التأثير في القرارات يؤدي إلى شعوره بتساؤل دوره في تحقيق أهداف المنظمة و الذي يؤدي بالفرد في النهاية إلى عدم إحساسه بالمسؤولية الوظيفية و انخفاض تقديره لذاته وعدم تحمسه لأخذ المبادرة و تحمل المخاطرة.²¹

ثانيا- الأزمات: مفهومها و علاقتها بالتمكين النفسي :

1/ مفهوم الأزمات:

تختلف الأزمات بطبيعتها، أنواعها ونتائجها فمنها ذات الآثار الوخيمة ومنها ما يشكل حافزا تستغله المؤسسة لصالحها وهذا ما يتفق مع التعريف الصيني للأزمة فهي كلمة مكونة من قسمين (-ji wet) يمثل القسم الأول الخطر أما الثاني الفرصة، التي يمكن استثمارها لصالح المؤسسة.²² أما أصل مفهوم الأزمة مشتق من الكلمة اليونانية (kipvew) بمعنى لتقرر²³، فالأزمة هي حالة توتر ونقطة تحول تتطلب قرارا ينتج عنه مواقف جديدة سلبية كانت أو إيجابية تؤثر على مختلف الأطراف ذات العلاقة²⁴.

وتعرف الأزمة بأنها لحظة تتعرض فيها المنظمة للخطر كما عرفها Jone bert بأنها سلسلة متصلة من الأحداث تبدأ بحادثة صغيرة، تتطور إلى حدث أكبر، ثم تتحول إلى ما يشبه الصراع

وتنتهي بالوصول إلى درجة الأزمة.²⁵ فالأزمة هي حالة غير اعتيادية وطارئة تستدعي التدخل السريع لمواجهتها من أجل الخروج منها بأخف الأضرار أو تطويعها لصالح المؤسسة.

أما إدارة الأزمة فهي عملية إدارية متميزة لأنها تتعرض لحدث مفاجئ وتحتاج لتصرفات حاسمة سريعة تتفق مع تطوراتها، وبالتالي يمكن لإدارة الأزمة زمام المبادرة في قيادة الأحداث والتأثير عليها وتوجيهها وفقا لمقتضيات الأمور.²⁶

ومفهوم الأزمة في العلوم النفسية عبارة عن ضغوط نفسية داخلية أو تغيير الحالة النفسية للفرد، وبالتالي تمثل مشكلة أو صعوبات تحد من أساليبه وقدراته التقليدية للتعامل مع الوضع الجديد وتعيقه من إنجاز أهدافه وتحدث خللا في التوازن النفسي والاجتماعي للفرد، كما تعد موقف أو حادثة غير مرغوبة تؤدي إلى تعطيل الفرد أو الجماعة عن القيام بدورهم بصورة طبيعية، وقد حرص علم النفس على دراسة الآثار النفسية اللازمة، والتي قد تتخذ أشكالا متنوعة (كالارتباك، والصدمة، والقلق، والتوتر، وعدم التوازن) وغالبا ما تسبب ارتباكا كبيرا للناس في حياتهم وأساليب تكيفهم مع الضغوط، وعادة ما تثير مشاعر الخوف وتوتر العلاقات المستقرة.

2-الأزمات النفسية:

تعرف بانها :- (عبارة عن ضغوط وأحداث ومواقف نفسية داخلية تؤثر على حالة الفرد النفسية تتمثل في صعوبات تواجه الفرد مما تحد من أساليبه وقدراته التقليدية للتعامل والتكيف وبالتالي تعيقه من إنجاز أهدافه وتحدث خللا في التوازن النفسي والاجتماعي للفرد).²⁷

3-أسباب الأزمة النفسية:

وترجع أسباب الأزمة النفسية إلى مصدرين هما:

أولا: بيئية: وترجع الى عدم كفاية المعلومات في العمل، وغموض الأهداف، وانعدام روح التعاون بين، وعدم إنجاز العمل في الوقت المحدد، وتعرقل سير النظام، وعدم توفر مراكز للإرشاد المهني والأكاديمي، وضغط الوقت.

ثانيا: ذاتية: وترجع إلى الفرد نفسه (الطالب، الأستاذ، الموظف) كاستجابته للضغط النفسي، وتقييم نفسه بمقدار العمل أو الإنجاز الذي حققه، ومحاولته لإتقان عمله في اقل وقت ممكن، وفي منافسته للآخرين، وتقديره للظروف المهنية التي يتعرض لها، وما مقدار نجاح عمله. فتظهر آثار الأزمة النفسية على الأفراد من خلال (التوتر، والصرع، والقلق، والضيق، وحدة الانفعال، ارتفاع ضغط الدم، والقرحة، والشعور بالتعب والإرهاق، والصداع، وعدم الثقة، وفقدان الشعور بالأمن، وعدم الرضا، والخلافات مع الزملاء، وانخفاض مستوى الإنتاج).²⁸

4-التمكين النفسي و علاقته بإدارة الأزمات النفسية:

تتميز الأزمات بكونها تأتي بغتة في ظل نقص المعلومات المتوفرة عنها مع الإصابة بحالة من الذعر أحيانا تؤدي إلى فقدان السيطرة على الأوضاع مما يستدعي تكاثف الجهود لجميع المربين في

المؤسسة من أجل تلافي الأزمة، لذلك أصبح التمكين النفسي من الاتجاهات الحديثة لإدارة الموارد البشرية لما له من فوائد يبرز أهمها في أنه يشجع جو التعلم والتطور للمربي و الموظفين ككل و كما يخلق الدافعية والرغبة في إنجاز العمل، بالإضافة إلى أن المربي الممكن يشعر بثقة المرؤوس في إمكانياته مما يدعم الابتكار كما يساعد التمكين النفسي في توقع حدوث الأزمات من خلال الإنذار المبكر وحلها من خلال تقديم الحلول الإبداعية كون المربي الممكن تقع على عاتقه مسؤولية التصرف في المواقف العصبية لذا يسخر كل قواه الفكرية في إيجاد الحلول المناسبة.

ففي المؤسسات التضامنية نجد المربين على تماس مباشر مع المرضى و ذوي الاحتياجات الخاصة خاصة الذين يعيشون يوميا الأزمات بمختلف أشكالها المتوقعة و المتكررة منها، لذا التمكين النفسي لهؤلاء المربين ينبئ بحدوث الأزمة كحدوث أزمة قلبية أو ضيق في التنفس أو صدمة نفسية ،أو ارتجاج دماغي ، أو بكم نفسي مثلا وفي أغلب الأحيان حلها في المراحل الأولى نتيجة حسن التصرف والخروج من الأزمة بأقل الخسائر .

إن علاج المشاكل النفسية ومحاولة إخراج المرء من الازمات وابعاد تلك الازمات عنه لا يتم هكذا... ولكن له إجراءات ومحاولات من قبل المربي و أحيانا تحويله الى العيادة أو المرشد أو المعالج النفسي.. فعلاج الاضطرابات النفسية و الازمات لا تتم بسرعه ، كما لا يكون نتاج مجهود بسيط... ولكنه يحتاج إلى جهد علاجي مضمّن أحيانا يلجأ فيه المعالج إلى العلاج الكيميائي والاجتماعي والجلسات النفسية... فلا بد من ان نحشد الكثير من طرق العلاج لعلاج مثل هذه الحالات و تدريب المربين على كيفية التعامل مع هاته الازمات النفسية التي يقابلونها .²⁹

ولكن يظل الأمر في النهاية متعلقاً برغبة المرء نفسه في الشفاء. وفي هذا يقول د.أحمد عكاشة رئيس الجمعية العالمية للطب النفسي "إن من أهم مقومات الصحة النفسية هو أن تكون تطلعات الفرد مواكبة لقدراته، وأن يدرّب نفسه للتكيف والتعاطي مع الأزمات، كذلك أن يشعر الفرد بأن له دوراً وأن دوره إيجابي ومؤثر في مجتمعه"

الاطار العملي للدراسة

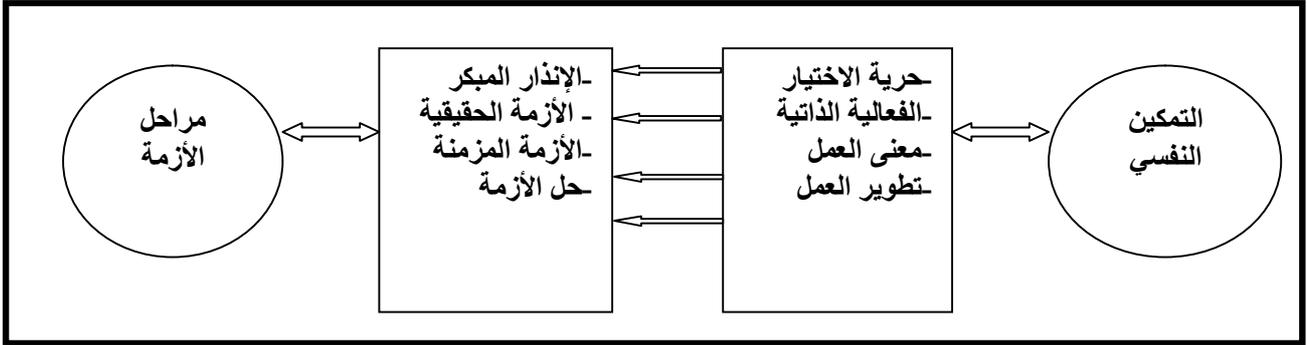
منهجية الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي كمنهجية مناسبة لموضوع الدراسة، أما المعالجة الإحصائية فقد قمنا باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية spss وذلك للوصول إلى إثبات الفرضيات أو نفيها بمستوى معنوية 0,05 المتمم لمستوى الثقة 0,95 لتفسير النتائج من خلال حساب ألفا كرونباخ، الانحدار البسيط و المتعدد.

أنموذج الدراسة:

بهدف التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرين صمم الباحثان نموذجا افتراضيا بالشكل التالي:

الشكل رقم 1: أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة مجموع مربي مؤسسات مديرية النشاط الاجتماعي بالأغواط (مؤسسة صغار الصم والبكم بفروعها و مدرسة المكفوفين و مؤسسة الطفولة المسعفة)، حيث تم اختيار عينة عشوائية بسيطة قوامها 60 مفردة، عند استرداد الاستبيانات تم استبعاد 6 منها نظرا لعدم استيفائها للشروط أما 04 استمارات لم نتمكن من استرجاعها لذا خضعت باقي الاستمارات للتحليل الإحصائي نظرا لصلاحيتها.

صدق أداة الدراسة:

قمنا بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية مكونة من 33 سؤالا على مجموعة من المحكمين و الذين بلغ عددهم (7)، حيث طلب منهم إبداء آرائهم و إصدار أحكامهم على الأداة من حيث مدى اتساق الفقرات مع المحاور التي صنفت ضمنها، مدى وضوح الصياغة اللغوية و المعنى، بعد ذلك استقرت الأداة على 29 فقرة موزعة على الأبعاد و المراحل السابقة الذكر.

اختبار ثبات أداة الدراسة:

قام الباحثان باستخدام اختبار (ألفا كرونباخ) لقياس مدى ثبات أداة الدراسة حيث تمتعت الأداة بمعاملات ثبات جيدة على مستوى المحاور الفرعية، وعلى الأداة الكلية حيث بلغت قيمته الكلية 95% وهي نسبة ممتازة تطمئن بصدق الأداة.

نتائج الدراسة الميدانية:

1/ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية:

للإجابة عن سؤال الدراسة الأساسي و المتعلق بمشكلة الدراسة الذي ينص على دور التمكين النفسي بأبعاده الأربعة في الحد من الأزمات النفسية بمختلف مراحلها في المؤسسات التابعة لمديرية النشاط الاجتماعي بالأغواط تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة على جميع فقرات الاستبيان ومجالاتها و الجداول التالية توضح ذلك:

الجدول رقم 1: استجابات عينة الدراسة لأبعاد التمكين النفسي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
معنى العمل			
1	إن مهام عملي لها معنى بالنسبة لي.	4.25	0.69
2	تشعرنني إدارة الشركة بأهميتي كعنصر مهم.	3.91	0.89
3	إنني أفتخر بالجهود التي أبذلها في عملي.	4.14	0.78
4	أشعر بأنني أستخدم وقتي في تنفيذ عمل مهم.	4.26	0.66
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري الكلي لبعد حرية الاختيار			
الفعالية الذاتية			
5	أنا واثق في قدراتي الشخصية لإنجاز عملي.	4.29	0.58
6	أتمتع بإمكانية كبيرة في الطرق التي أؤدي بها عملي.	4.18	0.59
7	أستطيع التعامل مع المشكلات التي تتطلب اهتماما فوريا.	4.22	0.58
8	لدي القدرة على تشخيص نقاط القوة والضعف في مؤسستي.	4.17	0.57
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري الكلي لبعد الفعالية الذاتية			
حرية الاختيار			
9	لدي الفرصة الكافية من الاستقلالية في كيفية تنفيذ عملي.	3.20	1.05
10	أشعر بكامل الاستقلالية لابتكار الأسلوب الذي اعتقد انه مناسب لعملي	3.26	1.01
11	أستطيع القيام بتغيير الطرق التي أؤدي بها عملي عندما ارغب في ذلك.	3.10	1.02
12	لدي الاستقلالية في وضع الجداول الزمنية الخاصة بإتمام عملي	3.19	1.07
13	تتوفر لي الفرصة في اتخاذ أي إجراء يضمن جودة عالية في عملي.	3.28	1.01
14	لدي الحرية في التعامل مع المشكلات التي تواجهني في عملي.	3.14	1.14
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري الكلي لبعد معنى العمل			
تطوير العمل			
15	أشعر بأن لي أثر كبير في تطوير العمل في مؤسستي.	3.61	0.98
16	حققت مساهماتي الأثر الإيجابي في تطوير مؤسستي.	3.56	0.85
17	تساهم نتائج عملي في تعزيز وظائف الآخرين في مؤسستي.	3.60	0.91
18	أساهم بدور أساسي في إجراء التغييرات التي تهدف إلى تطوير المؤسسة.	3.55	0.94
المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري الكلي لبعد تطوير العمل			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي spss

تقيس الأسئلة من (1-4) بعد معنى العمل، حيث بلغ متوسطه الحسابي (4.13) مما يعني أن هذا البعد حقق مستوى موافقة أفراد العينة حوله بدرجة مرتفعة و هو إشارة إلى إدراك أفراد عينة الدراسة لمعنى للعمل الذي يقومون به، حيث جاءت الفقرة رقم (04) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.26) و بانحراف معياري (0.66)، تلتها في المرتبة الثانية و بدرجة موافقة مرتفعة الفقرة رقم (01) بمتوسط حسابي (4.25) و انحراف معياري (0.69)، في حين جاءت الفقرة رقم (03) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.14) و انحراف معياري (0.78)، بينما جاءت في المرتبة الأخيرة و بدرجة موافقة مرتفعة الفقرة رقم (02) بمتوسط حسابي (3.91) و انحراف معياري (0.89).

تقيس الأسئلة من (5-8) بعد الفعالية الذاتية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (4.21) و بدرجة موافقة (مرتفعة) و هو أعلى متوسط من بين متوسطات أبعاد التمكين الإداري، و هذه إشارة للإدراك الكبير لأفراد عينة الدراسة لكفاءتهم ومهارتهم في أداء العمل، حيث جاءت الفقرة رقم (05) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.29) و بانحراف معياري (0.58)، تلتها في المرتبة الثانية و بدرجة موافقة مرتفعة الفقرة رقم (07) بمتوسط حسابي (4.22) و انحراف معياري (0.58)، في حين جاءت الفقرة رقم (06) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.18) و انحراف معياري (0.59)، بينما جاءت في المرتبة الأخيرة و بدرجة موافقة مرتفعة الفقرة رقم (08) بمتوسط حسابي (4.17) و انحراف معياري (0.57). في حين تقيس الأسئلة التي تمثلت في الفقرات من (9-14) بعد حرية الاختيار حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.19) و بدرجة موافقة (متوسطة) أي أن مربي المؤسسة المبحوثة لا تتوفر لديهم الحرية الذاتية الكاملة في اختيار طرق العمل وتنفيذها وهو بذلك يحتل المرتبة الأخيرة من حيث تصورات أفراد عينة الدراسة لمستوى سياسة التمكين، حيث تراوحت قيمة المتوسطات الحسابية لكل الفقرات بين (3.28-3.10)، بينما تقيس الأسئلة من (15-18) بعد تطوير العمل وقد كانت درجة الموافقة عليه مرتفعة و هو إشارة إلى إدراك أفراد عينة الدراسة لقدرتهم على تطوير العمل و التأثير على مخرجاته، حيث جاءت الفقرة رقم (15) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.61) و بانحراف معياري (0.98)، تلتها في المرتبة الثانية و بدرجة موافقة مرتفعة الفقرة رقم (17) بمتوسط حسابي (3.60) و انحراف معياري (0.91)، في حين جاءت الفقرة رقم (16) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.56) و انحراف معياري (0.58)، بينما جاءت في المرتبة الأخيرة و بدرجة موافقة مرتفعة الفقرة رقم (18) بمتوسط حسابي (3.55) و انحراف معياري (0.94).

الجدول رقم 2: استجابات عينة الدراسة لمراحل الأزمة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مرحلة الاكتشاف			
1	تهتم إدارة مؤسستي بتدريب طاقمها بصفة مستمرة لجمع و تحليل علامات الأزمة.	.722	0,85

0.16	2.52	أشعر بأنه يوجد في المؤسسة اهتمام دائم بجمع بوادر الخطر التي تكون مؤشرا لحدوث الأزمة.	2
0.85	2.72	هناك مسح دائم لبيئة العمل للتعرف على مؤشرات الأزمات.	3
0,05	2.28	يقوم بجمع و تحليل مؤشرات حدوث الأزمات طاقم مدرب.	4
1,91	2,56	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري الكلي لمرحلة الاكتشاف	
مرحلة الأزمة			
0,83	2.82	يتم تشكيل فرق لحل الأزمات في المؤسسة.	5
0,9	2.89	يوفر الدعم للمربي الذي يقوم بتشخيص الأزمة.	6
0,99	2,90	لديك حرية التصرف في التعامل مع الأزمات.	7
0,23	2.12	يسهل الحصول على مختلف الإمكانيات للتعامل مع الأزمات.	8
2,95	2,93	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري الكلي لمرحلة الأزمة	
مرحلة الأزمة المزمنة			
0.32	2.23	ترى كمربي بأن هناك قدرة و سرعة ملائمة في احتواء الأزمة.	9
0.21	2.17	تتمكن من السيطرة على الأزمة عند حدوثها بوقت قياسي.	10
0.84	4.05	تشعر بأن لديك المعرفة العملية لحل الأزمة.	11
0,45	2,81	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري الكلي لمرحلة الأزمة المزمنة	
مرحلة حل الأزمة			
1.21	3.17	تشعر كموظف بأن لديك القدرة على أخذ المبادرة و تحمل المخاطرة لحل الأزمة.	12
1.12	2.28	تحافظ إدارة المؤسسة على السير العادي لتقديم خدماتها أثناء الأزمة.	13
1.22	2.88	تمنح لك إدارة المؤسسة حرية اتخاذ الإجراءات و التدابير اللازمة لحل الأزمة.	14
1,18	2,77	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري الكلي لمرحلة حل الأزمة	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على البرنامج الإحصائي spss

من الجدول أعلاه يتضح أن مؤسسات مديرية النشاط الاجتماعي لا تقوم بأي خطوة للاكتشاف المبكر للأزمة، إذ أظهر التحليل الإحصائي أن جميع متوسطات هذه المرحلة ضعيفة و نعزى ذلك إلى عدم تدريب موظفيها أيضا عدم تمكينهم في هذا الجانب، أيضا جاء تقييم مفردات الدراسة لمرحلة الأزمة سلبي نظرا لعدم تكوين فرق لحل مختلف الأزمات ناهيك عن عدم منح الحرية للمربين في التعامل مع الأزمات حيث كانت درجة الاستجابة ضعيفة، بملاحظة النتائج الإحصائية نجد أيضا تقييم سلبي لمفردات الدراسة حول مرحلة الأزمة المزمنة فرغم شعور المربين بأن لهم المعرفة التامة لاحتواء الأزمة إلا أن إدارة المستشفى لا تمنحهم مسؤولية التصرف لمواجهتها، أيضا هناك درجة استجابة ضعيفة لمفردات الدراسة حول مرحلة حل الأزمة رغم شعور المربين بأن لديهم القدرة على أخذ المبادرة وتحمل المخاطرة لحل الأزمة إلا أن المؤسسة لا تمنحهم الفرصة لذلك، إجمالاً

لا يوجد هناك تمكين نفسي للمربين تجاه مجابهة الأزمات عند حدوثها إذ كانت استجابة عينة الدراسة حول هذا المحور ضعيفة.

2/ اختبار الفرضيات:

- اختبار الفرضية الرئيسية:

الجدول رقم (3): اختبار الانحدار المتعدد للفرضية الرئيسية

T الجدولية	T المحسوبة	α	نتيجة Ho	R	R ²
95.546	176.412	0.000	رفض	0.674	0.454

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي spss

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين النفسي بأبعاده (حرية الاختيار، الفعالية الذاتية، معنى العمل، تطوير العمل) والحد من الأزمات النفسية في مؤسسات مديرية النشاط الاجتماعي بالأغواط. وذلك استنادا للقاعدة التي تنص على أنه ترفض الفرضية العدمية إذا كانت t المحسوبة أكبر من t الجدولية وأيضا إذا كان مستوى المعنوية ($\alpha=0,005$) وبالتالي نرفض Ho.

اختبار الفرضيات الفرعية:

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الجدول رقم 4: اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى

T المحسوبة	α	نتيجة Ho	R	R ²
16.228	0,00	رفض	0.551	0.554

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي spss

بما أن قاعدة القرار هي رفض الفرضية العدمية إذا كانت t المحسوبة أكبر من t الجدولية وأيضا إذا كان مستوى المعنوية ($\alpha=0,005$) وبالتالي نرفض Ho. فإنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد حرية الاختيار والحد من الأزمات النفسية في مؤسسات مديرية النشاط الاجتماعي بالأغواط.

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الجدول رقم 5: اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

T المحسوبة	α	نتيجة Ho	R	R ²
5.308	0,00	رفض	0.113	0.117

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي spss

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الفعالية الذاتية والحد من الأزمات النفسية في المؤسسات المدروسة، وذلك استنادا للقاعدة التي تنص على أنه ترفض الفرضية العدمية إذا كانت t المحسوبة أكبر من t الجدولية وأيضا إذا كان مستوى المعنوية ($\alpha=0,005$) وبالتالي نرفض Ho.

ج- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

الجدول رقم 6: اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

T المحسوبة	α	نتيجة Ho	R	R ²
7.782	0,00	رفض	0.222	0.471

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي spss

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد تطوير العمل والحد من الأزمات النفسية بمؤسسات مديرية النشاط الاجتماعي بالأغواط..، وذلك استنادا للقاعدة التي تنص على أنه ترفض الفرضية العدمية إذا كانت t المحسوبة أكبر من t الجدولية وأيضا إذا كان مستوى المعنوية ($\alpha=0,005$) وبالتالي نرفض Ho.

د- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

الجدول رقم 7: اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

T المحسوبة	α	نتيجة Ho	R	R ²
10.592	0,00	رفض	0.588	0.346

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي spss

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد معنى العمل والحد من الأزمات النفسية بمؤسسات مديرية النشاط الاجتماعي بالأغواط..، وذلك استنادا للقاعدة التي تنص على أنه ترفض الفرضية العدمية إذا كانت t المحسوبة أكبر من t الجدولية وأيضا إذا كان مستوى المعنوية ($\alpha=0,005$) وبالتالي نرفض Ho.

3/ الاستنتاجات والتوصيات :

- الاستنتاجات:

من خلال ما سبق نستنتج ما يلي:

-في جميع فرضيات الدراسة، أي أنه لا توجد علاقة معنوية بين التمكين النفسي بأبعاده الأربعة (حرية الاختيار، الفعالية الذاتية، معنى العمل، تطوير العمل) والحد من الأزمات النفسية بالمؤسسات المدروسة، عكس ما كان متوقعا وهو تبني المفاهيم الحديثة في إدارة الموارد البشرية نظرا لحساسية هذا القطاع والتحديات التي تواجهه في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال اليوم.

- رغم إدراك المربين لقيمة عملهم وشعورهم بكفاءتهم لأدائه، إلا أن إدارة المؤسسات المدروسة لا تتيح لهم الحرية الذاتية في اختيار طرق ممارسته.

-كون المؤسسات المبحوثة لا تمارس التمكين النفسي لمربيها للحد من بوادر الأزمات قبل وقوعها، أو علاجها في مراحلها المختلفة فإنها أيضا لا تقوم بتوفير البرامج التدريبية اللازمة لهم.

- لدى المرين القدرة والجاهزية على أخذ المبادرة وتحمل المخاطرة في حل الأزمات، إلا أن المؤسسات لا تمنحهم الفرصة لإثبات جدارتهم.

- التوصيات:

على ضوء النتائج نقدم التوصيات التالية:

- العمل على اعتماد التمكين النفسي كأسلوب إداري حديث من خلال إتاحة الحرية للمرين في اختيار طرق عملهم ومنحهم المسؤولية لأن ذلك يولد لديهم الشعور بالثقة مما يخلق فرصا للإبداع داخل المؤسسة و المدرسة.

- تقديم الفرصة للمرين في أخذ زمام المبادرة لأن ذلك يقي من الأزمة قبل حدوثها في أغلب الأحيان، كما أن المرين الممكن نفسيا يشعر بحمل المسؤولية لذا يركز كل قواه الفكرية لحل المشاكل بطريقة إبتكارية مما يجنب المؤسسة أضرار مخلفات الأزمة النفسية.

- إقامة دورات تكوينية لتكليف قدرات الموظفين و المرين و المختصين (نفسانيين -ارطفونيين- اطباء-تربويين) للتعامل مع الأزمات.

- دراستنا تعتبر مبادرة سعيينا من خلالها إلى معرفة دور التمكين النفسي في الحد من الأزمات النفسية في ظل قلة الدراسات المحلية التي تناولت هذا الموضوع و التمكين بحد ذاته حسب علم الباحثين للدراسة، لذا تعد بمثابة أرضية تشجع الباحثين و الدارسين على تطوير هذا النموذج.

* قائمة المراجع :

1. مصعب القمامي، التمكين النفسي و علاقته بالولاء التنظيمي لدى العاملين بمستشفى قوى الأمن بمدينة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2009، ص 1 .
2. رياض أبا زيد، أثر التمكين النفسي على سلوك المواطنة للعاملين في مؤسسة الضمان الاجتماعي في الأردن، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، مجلد 24 (2)، 2010، ص 499 .
3. برني لطيفة، التمكين الإداري و أثره في تعزيز التمكين النفسي لدى العاملين في القطاع الصحي الخاص في ولاية بسكرة، أبحاث اقتصادية و إدارية، عدد 15، جوان 2014، ص 11 .
4. Manuela, Bruce " **Measuring Empowerment**", *Leadership & Organization Development Journal*, 2003 Volume: 24 Issue: 2 pp: 102 - 108.
5. Darlington M. Mgbeke," **Employee Empowerment as an Effective Tool to Increase Administrative Efficacy: in the Local Government Area of Umunneochi**, Walden University, Nigeria, May 2007,pp 14.
6. Susan M. Sasiadek, "**Individual Influence Factors That Impact Employee Empowerment**": A Multi Case Study, Capella University, Usa, May 2006,pp 20
7. Carole Eagle luby" **A Case Study Of Psychological Empowerment Of Employees In A Community College**", University Of Florida, Usa, 2006, p12
8. David Lars Halvorsen, "**An Investigation Of Employee Satisfaction And Employee Empowerment Specific To On-Site Super Visors**": In The Residential Construction Industry, Brigham Young University, Usa, December 2005, p.5

9. D.E. Bowen & E.E. Lawler, "The Empowerment Of Service Workers: What, Why, And When", Sloan Management Review, spring 1992, pp: 31-40.
10. Gretchen M. Spreitzer, "Psychological Empowerment In The Work Place": Dimensions, Measurement And Validation, Academy Of Management Journal, Vol 38, No. 5, 1995, PP: 1442-1452.
11. سالي علي حسن، العلاقة بين أبعاد التمكين و درجات الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية بقطاع البترول، رسالة ماجستير، جامعة عين شمس، القاهرة، 2004، ص 25.
12. Kenith W. Thomas & Betty A. Velthouse, "Cognitive Elements of Empowerment": An Interpretive Model Of Intrinsic Task Motivation, Academy of Management Review, Vol. 15, No.4, 1990, P: 669.
13. عالم الكتاب الحديث، الأردن، 2008، ص 133. رامي أندراوس و عادل معاينة، الإدارة بالثقة و التمكين، ط1، 2008، ص133.
14. E.L. Deci & Ryan, "Self Determination in Work Organization", Journal of Applied psychology, Vol.74, 1989, PP: 580-592
15. A.Bandura, "Self Efficacy": Toward a Unifying Theory of Behavioral Change, Psychological Review, Vol. 84, 1977, pp: 191-205
16. M.E.Gist & T.R. Mitchell, "Self Efficacy": A Theoretical Analysis of Its Determinates And Malleability, Academy Of Management Review, 1992, PP: 183-205.
17. L.G. Sjoberg, et al, "Cathectic Orientation, Goal Setting And Mood", Journal of Personality Assessment, Vol.47, 1983, PP: 307-312.
18. M.M.Bass, "Bass And Stogdill's Handbook Of Leadership", Theory Research An Managerial Applications, New York: Free Press, 1990,P.23
19. معاينة وأندراوس، مرجع سبق ذكره، ص 134 .
20. Rabindra N. Kanungo, "Alienation & Empowerment: Some Ethical Imperatives in Business", Journal of Business Ethics, Vol. 11, No. 5 May 1992. PP: 413-420
21. William Umiker, "Empowerment The Latest Motivation Strategy ", Health Care Supervisor, Vol. 11, No.2, Dec 92, PP: 10-17
22. الشعلان أحمد، إدارة الأزمات: الأسس- المراحل- الآليات، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض، 2002 ص 17.
23. جبر صدام، المعلومات و أهميتها في إدارة الأزمات، مركز تطوير الأداء و التنمية، ط4، القاهرة، 2004، ص 51.
24. الشعلان أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 26.
25. أحمد عريقات، دور التمكين في إدارة الأزمات في منظمات الأعمال، ورقة بحثية مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر الدولي السابع بعنوان: تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية على منظمات الأعمال " التحديات، الفرص، الآفاق"، جامعة الزرقاء، الأردن، ص7.
26. عشاوي سعد الدين، إدارة الأزمة، مجلة الفكر الشرطي، مجلد 5، عدد 2. الإمارات، 1996، ص199.
27. أحمد العراقي ، التمكين النفسي في العلوم النفسية، ط2 ، دار الافاق ،دمشق.ص 45
28. صهيب الاسمر ، الازمة النفسية مفهومها و ابعادها ، الشروق للنشر و التوزيع، لبنان، 2014 ، ص 142.
29. صهيب الاسمر ، المرجع السابق ، ص 189.