



مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية

اسم المقال: دور الكفاءات البشرية في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية

اسم الكاتب: دلال عبد الحميد عباس

رابط ثابت: <https://political-encyclopedia.org/library/568>

تاريخ الاسترداد: 2025/06/18 19:56 +03

الموسوعة السياسية هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.

لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام

<https://political-encyclopedia.org/terms-of-use>

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسية
مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المنشاع الإبداعي التي يتضمن المقال تحتتها.



دور الكفاءات البشرية في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية

* دلال عبد الحميد عباس

الملخص

هدفت الدراسة إلى تحديد دور الكفاءات البشرية في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، تم الاعتماد على الاستبانة وتوزيعها على عينة من العاملين في مشفى الموسعة الخيري، من العاملين والمقدار الطبي وشبه الطبي، وقد بلغ عدد الاستبيانات الموزعة (80) استبانة تم جمع الاستبيانات بحيث تم استرداد (70) استبانة، صالحة للتحليل وقد تم تحليل النتائج واختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

وقد توصلت الدراسة إلى: وجود علاقة ذات دلالة معنوية ما بين الكفاءات البشرية متمثلة بـ (توفر المعرفة العلمية والعملية، توفر المهارات القيادية، توفر السلوكيات الإيجابية) وإدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية.

كما أوصت الدراسة بضرورة الحرص على الإعداد الجيد على جميع المستويات الإدارية لتوفير حلقات تدريبية خاصة بإدارة الأزمات والحالات الطارئة وتحديث المواد التدريبية بشكل دائم ومستمر.

الكلمات المفتاحية: الكفاءات البشرية، الأزمات، إدارة الأزمات.

* باحثة- قسم ادارة الموارد البشرية/ المعهد العالي لإدارة الأعمال.

The role of human competencies in crisis management in Syrian government hospitals

Dalal Abdul Hamid Abbasi*

Abstract

The study aimed to determine the role of human competencies in crisis management in Syrian government hospitals, the descriptive and analytical approach was used. The questionnaire was relied on and distributed to a sample of workers at the Mouwasat Charitable Hospital, including medical and paramedical staff, and the number of distributed questionnaires reached (80) Questionnaire The questionnaires were collected so that (70) questionnaires were retrieved, valid for analysis. The results were analyzed and the hypotheses were tested using the SPSS statistical program .The study found: There is a significant and significant relationship between human competencies represented by (availability of scientific and practical knowledge, availability of leadership skills, availability of positive behaviors) and crisis management in Syrian government hospitals. The study also recommended the necessity to ensure good preparation at all administrative levels to provide training workshops for crisis and emergency management and to update training materials on a permanent and continuous basis.

Key words: Human competencies, Crises, Crisis management.

* The Higher Institute of Business Administration/ department of Human Resource Management.

الإطار العام للدراسة

المقدمة

تعيش منظمات الأعمال اليوم حالة من التطور السريع والتحول العميق والتغيرات المستمرة التي طالت جميع مجالات الحياة، مما فرض تحديات متعددة أدت إلى حدوث أزمات تختلف في أسبابها ومستوياتها وشدة تأثيرها وتكرارها، مما يشكل خطورة على بقاء هذه المنظمات واستمرارها.

حيث أصبحت الأزمات جزء لا يتجزأ من نسيج الحياة المعاصرة، ومن ثم فإن دراسة وتحطيم أنظمة إدارة الأزمات والكوارث مسألة مت坦مية في مختلف القطاعات وخصوصاً القطاع الصحي، نظراً لما تواجهه من أحداث طارئة والتي يمكن أن تتفاقم إلى أزمات تهدد مسيرتها وتجعلها غير قادرة على تحقيق أهدافها، وفي ظل هذه التطورات والتغيرات السريعة فلا بد لها من حماية أنشطتها من المخاطر التي قد تهددها وتؤدي بها إلى الوقوع في الأزمات.

وعلى الرغم من تعدد وتباعد الأزمات المختلفة التي يمكن أن تتعرض لها وأن لكل أزمة خصائصها المميزة التي تتطلب أسلوب عمل معين لإدارتها والتصدي لها، إلا أنها تخضع لمعايير وعناصر عامة مشتركة في التخطيط لها والإعداد الجيد لتجنب الوقوع فيها، أو التخفيف من آثارها السلبية.

وفي ظل ما يشهده العالم من كوارث وأزمات أصبحت المنظمات والهيئات المحلية والمؤسسات بحاجة أن تضع جل اهتمامها على تطوير استراتيجيات مستشرقة لتحقيق الميزة التنافسية في العمل الحكومي أو العمل الخدمي، والمورد الأساسي لتحقيق ذلك هو الموارد البشرية، التي تبذل جهودها لتحقيق الأهداف، والتي بحاجة لإدارة على مستوى عال من الكفاءة والمهارة والإنسانية ولديها القدرة على ضبط زمام الأمور والتكيف مع المتغيرات والمؤثرات الخارجية والداخلية. لذلك تظهر أهمية الكفاءات البشرية في صنع القرار للكشف عن الأزمة ومحاولة تلافي وقوعها، أو محاولة التخفيف من آثارها إذا

وقدت، وانطلاقاً من ذلك احتل مفهوم الكفاءات البشرية حيزاً هاماً في جميع المستويات داخل المنظمة، بدءاً بالمستوى الفردي إلى المستوى الجماعي، فمستوى إدارة الموارد البشرية، وأخيراً على المستوى التنظيمي.

أولاً: مشكلة الدراسة

من واقع عمل الباحثة في القطاع الصحي وانطلاقاً من دراسة واقع بيئه العمل ومن واقع الدراسة الاستطلاعية التي تم اجرائها في مشفى الموسعة الخيري، تعاني المشافي الحكومية العاملة في سوريا من التمسك بالأساليب التقليدية والعشوانية لإدارة الأزمات وعدم اتباع المناهج والأساليب العلمية التعامل معها أو احتواها، إضافة إلى نقص المهارات والكفاءات البشرية القادرة على التخطيط والاستعداد لها، وبما أن التخطيط لإدارة الأزمة والاستعداد الجيد لها يتطلب وجود القيادة القوية القادرة على شحذ الهمم وتنمية قدرة العاملين للعمل بأفضل طاقاتهم وتطوير مهاراتهم للتعامل معها، الأمر الذي استدعي إجراء هذه الدراسة.

وعليه تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل الآتي:

هل تساهم الكفاءات البشرية بأبعادها المتمثلة بـ (المعرفة، المهارات، السلوكيات الإيجابية) في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية؟

ينبثق عن التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية الآتية:

- 1- هل تساهم المعرفة العلمية والعملية في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية؟
- 2- هل تساهم المهارات القيادية في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية؟
- 3- هل تساهم السلوكيات الإيجابية في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية؟

ثانياً: أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

1-بيان مساهمة الكفاءات البشرية بأبعادها المتمثلة بـ (المعرفة، المهارات، السلوكيات الإيجابية) في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية.

2-بيان مساهمة المعرفة العلمية والعملية في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية.

3-بيان مساهمة المهارات القيادية في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية.

4-بيان مساهمة السلوكيات الإيجابية في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية.

ثالثاً: أهمية الدراسة

تكمّن أهمية الدراسة من جانبيْن:

أهمية علمية: تتمثل بنقص الدراسات التي تناولت دور الكفاءات البشرية في إدارة الأزمات في سوريا، مما يضيّف قيمة علمية للرصد الأكاديمي وإثراء المكتبة العلمية بمواضيع لم تحظى بالاهتمام الكافي في بيئه الأعمال السورية.

أهمية عملية: تكمّن في تسلیط الضوء على جانب لم يلقى الاهتمام الكافي من قبل الباحثين في مجال الموارد البشرية في بيئه الأعمال السورية ألا وهو أهمية الكفاءات البشرية في التخطيط لإدارة الأزمات واحتواها.

رابعاً: فرضية الدراسة

توجد علاقة ذات دلالة معنوية ما بين مقومات الكفاءات البشرية وإدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية.

خامساً: منهجية الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي خلال الفترة (2020-2021) والذي يقوم على دراسة الظاهرة وتوصيفها وتحليلها ومن ثم تفسير النتائج وصولاً إلى التوصيات المناسبة.

سادساً: مجتمع وعينة الدراسة

ضم مجتمع الدراسة العاملين في مشفى الموسعة الخيري والكادر الطبي وشبه الطبي، وبالبالغ عددهم 123 فرد، وقد تم اختيار عينة عشوائية حجمها 80 فرد لإجراء الدراسة الميدانية.

سابعاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد بلغ عدد الاستبيانات الموزعة (80) منها 70 استبانة صالحة للتحليل وقد تم تحليل النتائج واختبار الفرضيات باستخدام البرامج الإحصائي SPSS.

الإطار النظري والدراسات السابقة

الدراسات السابقة

الدراسات العربية

- دراسة (مهاوي، 2016) بعنوان: دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في فاعلية إدارة الأزمات التنظيمية- بحث وصفي تحليلي في وزارة الداخلية.¹ هدفت الدراسة إلى تحديد مدى وعي وزارة الداخلية لأهمية ممارسات إدارة الموارد البشرية (الاختيار، التدريب، تقييم الأداء، التحفيز) وجوانب القصور فيها لتحقيق الفاعلية لإدارة الأزمات التنظيمية متمثلة ب (سرعة قرار الاستجابة، الاتصال وتدفق المعلومات، حشد وتعبئة الموارد)، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، تم توزيع استبانة على العاملين في المديرية العامة لوزارة الداخلية، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط وتأثير لممارسات إدارة الموارد البشرية في فاعلية إدارة الأزمات التنظيمية التي تواجهها الوزارة.

¹ مهاوي، راقد عبد الواحد (2016) دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في فاعلية إدارة الأزمات التنظيمية- بحث وصفي تحليلي في وزارة الداخلية العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 22، العدد 94، العراق.

2- دراسة (الجعبري، 2017) بعنوان: إدارة الأزمات في جمعية الهلال الأحمر

الفلسطيني في الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين في المناصب الإشرافية¹

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع إدارة الأزمات في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني في الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين في المناصب الإشرافية فيها، من حيث كيفية ادارتها لازمات بمراحلها المختلفة (مرحلة ما قبل الأزمات، وأنشاء الأزمات، وما بعد الأزمات) واستكشاف أهم الأسباب المؤدية لحدوثها، والكشف عن مؤشرات تؤذن بقرب حدوث أزمات مستقبلية، والتعرف على أهم الاستراتيجيات للتعامل مع الأزمات، تم تبني المنهج الوصفي التحليلي (الكمي والنوعي) والاعتماد على المقابلة والملاحظة والاستبانة كأدوات لجمع البيانات، من جميع العاملين في المناصب الإشرافية في الجمعية والبالغ عددهم 104 تم استرداد 100 استبانة، حلت باستخدام البرنامج الاحصائي spss وقد توصلت الدراسة إلى أن جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني تعمل على إدارة ازماتها بمراحلها الثلاث بدرجة متوسطة، وان مستوى جاهزية جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني لإدارة الأزمات متوسطاً.

3- دراسة (الرشيدى، 2018) بعنوان: دور الكفاءات البشرية في إدارة الأزمات

بالمستشفيات الحكومية الكويتية².

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الكفاءات البشرية في إدارة الأزمات بالمستشفيات الحكومية الكويتية، تكون مجتمع الدراسة من كافة المستشفيات الحكومية الكويتية وعددها (9)، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

¹ الجعبري، رضوان احمد (2017) إدارة الأزمات في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني في الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين في المناصب الإشرافية، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، فلسطين.

² الرشيدى، صلاح على جديان (2018) دور الكفاءات البشرية في إدارة الأزمات بالمستشفيات الحكومية الكويتية، أطروحة دكتوراه، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الكويت.

وقد تم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات عبر تحليل (114) استبانة، وتم استخدام تحليل الانحدار المتعدد في اختبار الفرضيات، وقد توصلت الدراسة إلى أن: كل من المعرفة البشرية، القدرة البشرية، المهارة البشرية والسلوكيات البشرية تؤثر تأثيراً إيجابياً ومباشراً في إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية الكويتية.

-4 دراسة (حضر، 2020) بعنوان: أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في

ادارة الازمة بحث تحليلي في دوائر وزارة الكهرباء¹

هدفت الدراسة إلى اختبار علاقة وتأثير استراتيجيات إدارة الموارد البشرية كمتغير مؤثر في إدارة الازمة كمتغير تابع، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وشمل البحث المدراء العامين ومعاونיהם ورؤساء الاقسام، وجمعت البيانات من 448 مستجيب والاعتماد على كل من برنامج مايكروسوفت اكسل والبرنامج الاحصائي spss وقد توصلت الدراسة إلى وجود ارتباط وتأثير عالي لاستراتيجيات إدارة الموارد البشرية في ادارة الأزمة فضلاً عن الضعف في استراتيجيتي التوظيف والتوعيضات في وزارة الكهرباء ودوائرها المبحوثة.

الدراسات الأجنبية

-1 دراسة (Gu Manyi, 2016) بعنوان:

Ethical Principles of Construction of Hospital Crisis Management System in mainland China²

المبادئ الأخلاقية لبناء إدارة الأزمات في المستشفيات النظام في الصين

هدفت الدراسة إلى تحديد المبادئ الأخلاقية الموجودة في نظام ممارسات إدارة المستشفيات في الصين، تم إجراء دراسة ميدانية في مشافي الصين القارية، تم استخدام

¹ حضر، رائد عبد الجبار (2020) أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في ادارة الازمة بحث تحليلي في دوائر وزارة الكهرباء ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية جامعة، العدد السادس، العراق.

² Gu Manyi (2016) Ethical Principles of Construction of Hospital Crisis Management System in mainland China, Advances in Social Science, Education and Humanities Research, volume 85.

المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى أن المشافي تستخدم المبادئ الأخلاقية للتعامل مع إدارة أزمات المستشفى والتي تكون أكثر فعالية من القوانين والأنظمة الإسلامية.

- 2 دراسة (Zulkarnaini et al, 2019) بعنوان:

Crisis Management and Human Resource Development (HRD): An Integrated Conceptual Framework¹.

إدارة الأزمات وتنمية الموارد البشرية إطار مفاهيمي متكامل

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور تنمية الموارد البشرية وكيف ستقدم حلًّا مثمرًا لتعزيز إدارة التغيير التنظيمي. ووضع افتراضات نظرية متنوعة ونموذج فلسفى، لإدارة الأزمات المحتملة أو الفعلية، والإشارة لفرص المتاحة لتنمية الموارد البشرية في عملية إدارة التغيير، وقد توصلت الدراسة إلى أن تنمية الموارد البشرية تلعب دوراً مؤثراً في مساعدة المنظمة على فهم كيف يمكن كيفية قيام ممارسات الموارد البشرية في دعم إدارة الأزمات في المنظمات، وتتنوع الفرص المتاحة لتنمية الموارد البشرية في عملية إدارة التغيير.

- 3 دراسة (Eldakak, 2014) بعنوان:

Leadership in Crises: The Ultimate Challenge²

القيادة في الأزمات: التحدي النهائي

هدفت الدراسة إلى تحديد المهارات والكفاءات القيادية الأساسية خلال الأزمات التي تعاني منها الشركات من خلال تحديد الكفاءات القيادية وربطها باستراتيجيات إدارة

¹ Zulkarnaini, Nor Amira Syairah, Sarip, Azlineer, Shaari, Roziana, Rajab, Azizah (2019) Crisis Management and Human Resource Development (HRD): An Integrated Conceptual Framework, International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE), ISSN: 2277-3878, Volume-8, Issue- 1C2.

² Eldakak, Sam (2014) Leadership in Crises : The Ultimate Challenge, Advances in Economics and Business 2(6): 232-237, 2014 <http://www.hrpublishing.org>

الأزمات الناجحة، وكيف يجب على القائد الجيد التصرف واتخاذ الخطوات اللازمة لاستعادة صورة الشركات ومكانتها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.

وقد وجدت الدراسة أن هناك العديد من المهارات والقدرات أو الخصائص التي تصف أسلوب القيادة في الأزمات وأن هذه الكفاءات مرتبطة بالمراحل الأساسية لإجراءات إدارة الأزمات، فخلال مرحلة السيطرة على الضرر واحتواء الأزمة يجب على القادة تجاوز المرحلة العاطفية بطريقة تساعدهم على المشاركة في صنع القرار الناجح والمخاطرة والتواصل، وفي المراحل اللاحقة من الأزمة يجب على قادة الأزمات الناجحين إظهار المرونة في التعامل مع الأزمة.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

على الرغم من تشابه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة من حيث الهدف، إلا أن هناك اختلافات تتمثل في اختلاف طرق قياس هذه المتغيرات، فضلاً عن اختلاف البيئة التي تمت فيها الدراسة، حيث أتت الدراسة الحالية لتحديد دور الكفاءات البشرية في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية، وعلى حسب علم الباحثة فإنها من أوائل الدراسات التي تناولت الموضوع في بيئه الأعمال السورية.

ومن العرض السابق يتضح أن الدراسة الحالية عالجت فجوة علمية متعددة الجوانب بتطرقها لموضوع إدارة الأزمات وشمول عينتها لمشفى الموسعة الخيري، وتعدد أدواتها بين المقابلة الشخصية والاستبانة وذلك من أجل جمع البيانات بدقة أكبر، وذلك لتكوين فكرة دقيقة عن مشكلة الدراسة.

ومن خلال استعراض أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة تبين اتفاق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في موضوعها الرئيس وهدفها العام، ألا أنها تختلف عنها في عدة جوانب.

الإطار النظري للدراسة

أولاً: الكفاءات البشرية

1- مفهوم الكفاءات البشرية وأبعادها

عرفت الكفاءة البشرية بأنها: مجموعة من الخصائص الكامنة لدى الفرد والمحكمة بمعايير محددة، متمثلة بـ المعرفة والمهارة والقيم والدافع والسمات، والتوفيق والتسيق بينها وتبنيتها واستخدامها بغية القيام بمهام محددة¹، حيث تقسم الكفاءات البشرية إلى كفاءات فردية وكفاءات جماعية، حيث تعبّر الكفاءات الفردية عن مجموعة المهارات، والسلوكيات، والمعارف العلمية، والخبرات الحكومية بكل فرد وتميزه عن غيره، وعلى المنظمة الناجحة اكتشافها والعمل على تطويرها من أجل تسخيرها لخدمة أهدافها وأغراضها المختلفة، بينما الكفاءات الجماعية لا تكون فقط من مجموع الكفاءات الفردية بل ترتكز على الجو والحركة والتفاعل بين أفراد الجماعة، تنشأ من التعاون بين الكفاءات الفردية، وتتضمن جملة من المعارف التي تنشأ عن فريق عمل وتكون أبناء العمل الجماعي².

¹ العيداني، الياس، وبين دومة، صفيه (2020) دور التمكين الإداري في تنمية الكفاءات البشرية في المؤسسة الاقتصادية دراسة تحليلية لآراء عينة من الأفراد العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط، مجلة دراسات، العدد الاقتصادي، المجلد 11، العدد 2، الجزائر، ص 130

² بوحياوي، إبراهيم، وبين أحمد، نوال (2016) أهمية دور الكفاءات البشرية داخل المنظمات، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، بحوث ودراسات، العدد السادس، الجزائر، ص 21

وأن الكفاءة البشرية سواء كانت كفاءة فردية أم جماعية لا بد أن يتتوفر فيها ثلاثة

أبعاد تتمثل بما يلي¹:

- المعرفة: مجموعة من المعلومات المهيكلة والمدمجة في إطار يسمح للمنظمة بقيادة أنشطتها، والمعارف العامة والحكومية التي يمكن استخدامها في استغلال المعارف النظرية والتحكم في عدة مجالات علمية وتقنية.

- المهارة: مجموعة المفاهيم المكتسبة عن طريق تراكم الخبرة والاستعمال والأنشطة والإجراءات وتختلف من مستوى إداري إلى آخر حسب طبيعة المهام التي تمارس فيه.

- السلوكيات: تتمثل في مجموعة المواقف والميزات الشخصية المرتبطة بالموظفي والمطلوبة عند ممارسة النشاط، كالترتيب والدقة وروح المبادرة، وقد يكون سلوكاً إيجابياً متافق مع توجهات المنظمة ومساعداً لتحقيق أهدافها، أو سلوكاً سلبياً معاكساً لتوجهات المنظمة، أو سلوكاً محايضاً.

2- أهمية الكفاءات البشرية

أصبحت الكفاءة تشكل أهمية كبرى في ظل التحديات الجديدة التي أفرزتها التحولات الراهنة، والتي تتميز بالمخاطرة وعدم التأكد، ولعل أهم الأسباب التي أدت إلى الاهتمام بكفاءة الأفراد تعزيز فرص الحصول على مكان في سوق العمل يتناسب مع طموحات الفرد، وهذا عن طريق امتلاكه لكتافة معينة على نحو جيد، كما تمثل الكفاءة عنصر هام لحسن سير عمل الجماعة داخل المنظمة، حيث أن العمل الناجح يقوم على أساس التعاون والتآزر بين الأفراد، والمساهمة في حل الصراعات والنزاعات بين الأفراد دون

¹ العيداني، الياس، وبين دومة، صفيه (2020) دور التمكين الإداري في تنمية الكفاءات البشرية في المؤسسة الاقتصادية دراسة تحليلية لأراء عينة من الأفراد العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط، مجلة دراسات، العدد الاقتصادي، المجلد 11، العدد 2، الجزائر، ص 131

اللجوء للسلطة، كما تساعد على التفاهم الجيد بين الأفراد، وتزرع فيهم روح التعاون والتآزر الكفيل بتجنب هذه النزاعات وذلك لخدمة أهداف المؤسسة¹.

كما أن هناك العديد من الفوائد للكفاءات البشرية حيث تقوم المنظمات الناجحة على تنمية الكفاءات لديها عبر قيامها بأنشطة من شأنها تطوير نفسها ومواكبة التغيرات الحاصلة في بيئتها من أجل النمو والاستمرارية والتركيز على دور الفرد والرفع من كفاءته من خلال التعلم الذاتي وإدارة المسار المهني، وتنمية البرامج التطويرية والتربوية لدى الأفراد². وتفعيل دور الكفاءات البشرية في إدارة الأزمات كجزء أساسي في كل منظمة لضمان سمعة المنظمة ونموها واستقرارها.³

ثانياً: إدارة الأزمات

1- مفهوم الأزمة وإدارة الأزمات

تعرف الأزمة بأنها: نقطة تحول في أوضاع غير مستقرة يمكن أن تؤدي إلى نتائج غير مرغوب فيها إذا كانت الأطراف المعنية غير قادرة أو مستعدة على احتواها أو درء مخاطرها، وتظهر هذه الأزمة في كافة المجالات الإدارية والاقتصادية والاجتماعية والسياسية وقد تظهر تحت مسميات أخرى مشابهة في الأثر أو الأسباب مثل (المشكلة، الصراع، الخلاف، الكارثة...الخ)، وبؤدي ظهور الأزمة على أي مستوى كان إلى

¹ بوبياري، إبراهيم، وبن أحمد، نوال (2016) أهمية دور الكفاءات البشرية داخل المنظمات، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، بحوث ودراسات، العدد السادس، الجزائر، ص 21

² العيداني، الياس، وبن دومة، صفية (2020) دور التمكين الإداري في تنمية الكفاءات البشرية في المؤسسة الاقتصادية دراسة تحليلية لرأي عينة من الأفراد العاملين بمؤسسة اتصالات الجزائر بالأغواط، مجلة دراسات، العدد الاقتصادي، المجلد 11، العدد 2، الجزائر، ص 132

³ Zulkarnaini, Nor Amira Syairah, Sarip, Azlineer, Shaari, Roziana, Rajab, Azizah (2019) Crisis Management and Human Resource Development (HRD): An Integrated Conceptual Framework, International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE), ISSN: 2277-3878, Volume-8, Issue- 1C2, p 527

انخفاض الإنتاجية وتعطل تدفق المعلومات وتزايد الضغوط النفسية والعصبية، بشكل يؤثر على سلامة القرارات وعلى سلامة الفرد أو الأسرة أو المجتمع أو النظام ككل.¹ كما تعرف إدارة الأزمات بأنها محاولات وجهود نظامية مستمرة من قبل المنظمة لرسم اتجاهاتها وتهيئة المناخ المناسب في مواجهة الأزمة بالإمدادات الإدارية العلمية الكثيرة والمتنوعة²، كما عرفت بأنها: عملية التعامل مع الأزمة في مراحلها المختلفة من حيث حشد المصادر البشرية والمادية ونظم القيادة والتحكم والاتصالات للسيطرة عليها.³

2- مراحل إدارة الأزمات:

تمر إدارة الأزمات بالمراحل التالية⁴:

أولاً: اكتشاف إشارات الإنذار (ما قبل الأزمة) وتشير إلى ما قبل بداية الأزمة وتمثل هذه المرحلة بقدرة المنظمة للاستجابة لأي مؤشرات فنقوم بالإدارة برصد وتحديد المؤشرات أو الأعراض التي تدل على احتمال وقوع الأزمة فنبدأ الخطوة الأولى في إدارة الأزمات وهي إنشاء فريق يقوم بالتخطيط والاستشراف الدقيق للمستقبل من خلال استخدام أدواته كالسيناريوهات والمحاكاة وغيرها.

ثانياً: الاستعداد والوقاية (ما قبل الأزمة) وهي تعبر عن قيام إدارة المنظمة بالتحضير والاستعداد لمواجهة الأزمة بعد تأكدها من عدم إمكانية تجنبها وذلك سعياً منها لتقليص قدر الإمكان من أضرارها مع استمرار الإدارة في بذل الجهود اللازمة لمنع حدوثها.

¹ نصور، ريزان (2016)، تقييم سلوك المستهلك الشرائي في الأزمات دراسة مسحية على المستهلكين في مدينة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 38، العدد 3، اللاذقية، سوريا، ص35.

² مهاوي، رافد عبد الواحد (2016) دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في فاعلية إدارة الأزمات التنظيمية- بحث وصفي تحليلي في وزارة الداخلية العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 22، العدد 94، العراق، ص 190

³ أبو عرقوب، إبراهيم أحمد (2020) دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات، دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 47، العدد 2،الأردن، ص 556

⁴ أبو رمان، سامي (2016) أثر القيادة التحويلية في الاستعداد لإدارة الأزمات، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 12، العدد 3، ص717.

ثالثاً: احتواء الأضرار أو الحد منها (أثناء الأزمة) تشكل هذه المرحلة ذروة الأزمة ويجب أن تقوم الإدارة بتنفيذ الخطط التي وضعها والبدء باستخدام جميع السبل والأدوات بالإضافة إلى الاستخدام الأمثل للموارد للحد من الأضرار التي نتجت من جراء وقوع الأزمة.

رابعاً: استعادة النشاط (أثناء الأزمة) وهي المرحلة التي تبدأ فيها الأزمة بالانحسار التدريجي بحيث تقوم الإدارة باستعادة توازنها وممارسة أعمالها ونشاطاتها الاعتيادية كما كان الوضع قبل حدوث الأزمة وتكون الإدارة قد وقفت على أسباب الأزمة مما يمكنها من تقديم بعض الحلول الواقعية.

خامساً: التعلم (ما بعد الأزمة) تبدأ هذه المرحلة بعد انتهاء الأزمة وتمتاز بتطوير الخطط والأساليب التي استخدمت لمواجهة الأزمة لاستخلاص الدروس وال عبر وتكوين الخبرات من التجربة العملية التي واجهتها حتى تتمكن من الوقاية بالوقوع بالأزمة نفسها أو حتى غيرها في المستقبل فتقوم بعملية التطوير والتحسين.

الإطار العلمي للدراسة

تحليل سمات لمشفى المواساة الخيري

نقاط القوة

- وجود كوادر بشرية مؤهلة وذات كفاءات عالية
- نموذج العمل الذي نعمل به (يعمل على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع)
- ينمو مستفيديننا من خلال الإحالات، بالإضافة إلى شركات التأمين الصحي والخدمات الطبية وشركات التأمين الطبي.
- وجود نظام إدارة جودة موثق ومعتمد.

- قدرتنا على علاج الأمراض المختلفة وإجراء العمليات الجراحية المختلفة ، ولدينا إمكانية الوصول إلى أفضل الاستشاريين في مختلف المجالات في صناعة الرعاية الصحية.

نقاط الضعف

- تتطلب الرعاية الصحية مبالغ ضخمة من المال لتمكن من شراء أفضل المعدات الطبية، وكذلك استئجار بعض من أفضل المستشارين في هذه الصناعة.
- تمثل أكبر مشاكلنا مع الموظفين في أننا لم نتمكن من معرفة كيفية تقديم خدمات موثوقة في المشفى بشكل صحيح. ويرجع ذلك إلى حقيقة أن معظم الخبراء البارزين يرغبون دائمًا في اختيار أعلى سعر.
- انخفاض معدل الرواتب والاجور وبالتالي ارتفاع معدل الدوران الوظيفي.

الفرص

- الإمكانيات المتاحة للمستشفيات ومقدمي الرعاية الصحية غير محدودة، نظرًا لحقيقة أن العيادات الطبية ليست فقط لأولئك من هو مريض ويحتاج إلى علاج؛ يمكن للأشخاص الذين لا يمرضون الخضوع لفحوصات طبية منتظمة من وقت لآخر.
- قدرتنا على توفير فرص التدريب الشامل لجميع موظفينا. سنقدم أيضًا حزم رعاية احترافية موسمية لتحسين ثقافة المشفى وبالتالي الاحتفاظ بموظفينا.
- توفر المنح والمساعدات الخارجية والداخلية التي تهدف إلى التوسيع لتحسين مستوى الرعاية الصحية.
- وجود مصادر للطاقة البديلة داخل المشفى.

التهديدات

أحد الأشياء التي يمكن أن تهدد الأفراد في المشفى هو السرعة العالية التي أصبحت بها التكنولوجيا قديمة، ويمكنها يؤدي إلى انخفاض في الرغبة في التعلم مدى الحياة.

أولاً: أداة الدراسة

تناولت الدراسة تحليل آراء عينة الدراسة وذلك من خلال تحليل استبيان تم توزيعه على أفراد عينة الدراسة وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة (80) استبانة تم جمع الاستبانات بحيث تم استرداد (70) استبانة، صالحة للتحليل بما نسبته (87.5%) وقد تم تحليل النتائج واختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار الرابع والعشرون وعند مستوى دالة 0.05 باستخدام عدد من المقاييس الإحصائية الوصفية والاستدلالية والاختبارات التي تلائم فرضيات الدراسة وتخدم أهدافها، وهي الوسط الحسابي والانحراف المعياري كما تم الاعتماد على مقياس ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة، ولغاية اختبار الفرضيات تم استخدام: الانحدار الخطى البسيط.

ثانياً: اختبار ثبات الاستبانة

تم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha وذلك لقياس الاتساق الداخلي بين عبارتها، حيث تم إجراء اختبار الثبات باستخدام معامل Cronbach's Alpha لمعرفة مدى الاتساق الداخلي بين العبارات " تتراوح قيمة معامل Cronbach's Alpha بين (0-1) وحتى يتمتع المقياس بالثبات يجب لا يقل الحد الأدنى لقيمة المعامل عن (0.60) وبالتالي فإن المقياس يتمتع بالثبات.

الجدول رقم (1) نتائج اختبار Cronbach's Alpha

المotor	قيمة معامل ألفا كرونباخ
الكفاءات البشرية	0.749
إدارة الأزمات	0.872

ثالثاً: تحليل خصائص عينة البحث

تساعد المعلومات عن المشاركين في الدراسة على تقسيم النتائج الخاضعة للدراسة، وتحديد مدى دراية وإدراك الأطراف الموجهة لهم أسلمة الدراسة وإمكانية الاعتماد عليها، لذلك قامت الباحثة بتحديد معلومات أساسية للمشاركين في الدراسة وتمثل فيما يلي:

الجدول رقم (2) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب العمر

النسبة المئوية	%41.4	%38.6	%29	العمر
التكرار	27	5	35 سنة	من 30 إلى 36 سنة
أقل من 30 سنة	9	9	36 سنة	40 سنة فأكثر

إن ما نسبته 41.4% من أفراد العينة هم من ضمن الفئة العمرية أقل من 30 سنة، ثلثها من هم ضمن الفئة العمرية من 30 إلى 35 سنة بما نسبته 38.6%， لتأتي ثالثاً فئة 40 سنة فأكثر، مما يدل على صغر متوسط أعمار العاملين في المشافي الحكومية السورية.

الجدول رقم (3) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	%8.6	%24.3	%62.9	المؤهل العلمي
الدكتوراه	6	17	44	إجازة جامعية
البكالوريوس	3	3	3	أخرى

إن ما نسبته 62.9% من أفراد العينة هم من حملة الإجازة الجامعية، 24.3% هم من حملة شهادة الماجستير، ثلثها 8.6% من هم حائزين على درجة الدكتوراه، مما يدل على المستوى التعليمي الجيد لأفراد العينة.

الجدول رقم (4) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	%28.6	%67.1	%4.3	الخبرة
الدكتواره	20	47	3	من 10 إلى 15 سنة
البكالوريوس	3	3	3	أقل من 5 سنوات

إن 67.1% من أفراد العينة من هم من ذوي الخبرة من 10 إلى 15 سنة، ثلثها أقل من 5 سنوات، مما يدل على الخبرة الجيدة لأفراد العينة ومعرفتهم الجيدة بموضوع البحث.

رابعاً: الاحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة

تتضمن الإحصاءات الوصفية قيم كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري إضافة إلى معامل الاختلاف من خلال نسبة الانحراف المعياري إلى الوسط الحسابي، لكافية فقرات الاستبانة والإجمالي كل محور للوصول إلى الأهمية النسبية لكل منها، حيث تم اعتبار أن الحد الفاصل بين الأهمية المرتفعة والمتوسطة قيمة المتوسط البالغة 3.4.

الجدول رقم (5) الإحصاءات الوصفية للمحور الأول: الكفاءات البشرية

Result	S	\bar{x}	N	الفقرة
موافقة مرتفعة	0.50340	4.4857	70	يملك الكادر الطبي المعرفة الكافية لتجهيز الموارد المختلفة للتعامل مع الحالات الطارئة
موافقة مرتفعة	0.49615	4.4143	70	يملك الكادر الطبي معلومات وافرة عن حجم الموارد المتوفرة في المشفي
موافقة مرتفعة	0.52593	4.3143	70	لدى كادر المشفي الخبرة الكافية لوضع برنامج وخطط لإدارة الأزمات التي قد تحدث
موافقة مرتفعة	0.56558	4.3571	70	يجري تخزين المسببات وطرق المعالجة والحلول التي تم الحصول عليها من تجربة التعامل مع الأزمات للاستفادة منها مستقبلاً
موافقة مرتفعة	0.34728	4.3929	70	توافر المعرفة العلمية والعملية
موافقة منخفضة	0.71497	1.8429	70	يطلع كادر المشفي على مؤشرات الخلل قبل وقوع الأزمة
موافقة منخفضة	0.70034	1.8714	70	لدى الكادر الطبي مهارات تحليلية لمؤشرات الأزمة وعمل مسح للبيئة الخارجية
موافقة مرتفعة	0.50340	4.4857	70	يملك الكادر الطبي مهارة كافية في تشكيل فرق عمل متعددة ومتعددة لمعالجة الحالات الطارئة
موافقة مرتفعة	0.53530	4.3429	70	تضطلع الإدارة خطط وبرامج لإدارة الأزمة
موافقة مرتفعة	0.65244	4.2571	70	تتمتع المشفي بفريق عمل مدرب على التعامل مع الأزمة فور حدوثها
موافقة مرتفعة	0.37548	3.3600	70	توافر المهارات القيادية
موافقة مرتفعة	0.53626	4.2714	70	توفر الإدارة العليا في المشفي الدعم المناسب لكوادرها البشرية للقيام بمهامها التخطيطية
موافقة مرتفعة	0.60038	4.2429	70	تقوم سياسة العمل في المشفي على روح التعاون والعمل ضمن الفريق
موافقة مرتفعة	0.47129	4.3231	65	يقوم الكادر الطبي بإجراء مسح دوري وجمع المعلومات للتعرف على إمكانيات حدوث الأزمة
موافقة مرتفعة	0.36464	4.2857	70	توافر السلوكيات الإيجابية

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 4.28 بموافقة مرتفعة وبانحراف معياري 0.36

حيث حظيت جميع العبارات بموافقة مرتفعة تجاوز الوسط الحسابي لها 3.4، وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقين في حكمهم على مضمون هذه العبارات، مما يدل موافقة أفراد العينة على عبارات هذا المحور وبالتالي توفر الكفاءات البشرية ومقوماتها (توفر

المعرفة العلمية، توافر المهارات القيادية، توافر السلوكيات الإيجابية) في المشافي الحكومية السورية.

بينما حظيت كل من العبارتين الأولى في الثانية في محور المهارات القيادية بموافقة منخفضة وبالتالي فإن المستقصى آرائهم غير موافقين في حكمهم على مضمون هذه العبارات، وبالتالي لا تظهر مؤشرات الخلل قبل وقوع الأزمة ولا يستطيع كادر المشافي الاطلاع عليها مسبقاً قبل ظهورها، كما لا يمتلك الكادر الطبي مهارات تحليلية لمؤشرات الأزمة وعمل مسح للبيئة الخارجية.

الجدول رقم (6) الإحصاءات الوصفية للمحور الثاني: إدارة الأزمات

Result	S	\bar{x}	N	الفقرة
موافقة منخفضة	0.73824	1.8088	70	يتم استخدام تحليل سنوات للتبيؤ بالأزمات وامكانية حدوثها
موافقة منخفضة	0.64374	1.9412	70	يتم إجراء سحب للبيئة الخارجية وتحليل مؤشرات الأزمة
موافقة مرتفعة	0.49759	4.3077	70	يتم بناء سيناريوهات بديلة لتحديد جاهزية المشافي لإدارة الأزمة
موافقة مرتفعة	0.56558	4.3571	70	تسنم عملية التبيؤ بعدد من السيناريوهات في إعداد خطط موقفية لإدارة الأزمة
موافقة مرتفعة	0.50340	4.4857	70	يتم إعداد خطط الطوارئ لتوضيح طريقة التعامل مع الأزمة
موافقة مرتفعة	0.53530	4.3429	70	تسنم الخطط البديلة لأسلوب الطوارئ في اعتماد خطة واضحة لشأن حوت الأزمة
موافقة مرتفعة	0.30923	3.5543	70	اكتشاف إشارات الإنذار
موافقة مرتفعة	0.65244	4.2571	70	يتم إجراء التحاليل المناسبة لتحديد إمكانية تجنب الأزمة
موافقة مرتفعة	0.53626	4.2714	70	يتخذ الكادر الطبي الإجراءات الوقائية لتألقي حدوث الأزمة
موافقة مرتفعة	0.60038	4.2429	70	يتم إجراء التحضيرات واتخاذ التدابير اللازمة استعداداً لمواجهة الأزمة
موافقة مرتفعة	0.47309	4.3286	70	يتم بذل الجهد لتقليل الأضرار التي تسببها الأزمة
موافقة مرتفعة	0.45074	4.2750	70	الاستعداد والوقاية
موافقة مرتفعة	0.46758	4.3143	70	توفر المشافي غرفة عمليات مزودة بأحدث التقنيات لتسنم باحتواء الأزمة
موافقة مرتفعة	0.50279	4.3286	70	تعمل المشافي على ترشيد التكاليف باتخاذ الإجراءات العلاجية المناسبة
موافقة مرتفعة	0.49761	4.3143	70	تتعامل المشافي مع الأزمة بشكل يتلاءم مع طبيعتها
موافقة مرتفعة	0.45907	4.3190	70	احتواء الأزمة
موافقة مرتفعة	0.54221	4.2857	70	يتم الوقوف على مسببات الأزمة وابجاد الحلول لها
موافقة مرتفعة	0.48262	4.3571	70	تعاون المشافي ممارسة نشاطها وأعمالها كما كانت سابقاً
موافقة مرتفعة	0.38103	4.3214	70	استعادة النشاط
موافقة مرتفعة	0.48262	4.3571	70	يتم تكوين معلومات شاملة عن مسببات الأزمة وامكانية معالجتها
موافقة مرتفعة	0.48668	4.3714	70	يتم إجراء تغذية عكسية للسيناريوهات وخطط الطوارئ المتباينة
موافقة مرتفعة	0.48668	4.3714	70	تعمل الإدارة العليا في المشافي على تقويم الخطط المتباينة ومدى نجاحها في إدارة الأزمة
موافقة مرتفعة	0.43646	4.3667	70	القطع

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 4.36 بموافقة مرتفعة وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقين في حكمهم على مضمون هذه العبارات، مما يدل موافقة أفراد العينة على عبارات هذا المحور وبالتالي تتوفر عاصر إدارة الأزمات (اكتشاف إشارات الإنذار، الاستعداد والوقاية، احتواء الأزمة، استعادة النشاط، التعلم) في المشافي الحكومية السورية.

بينما حظيت كل من العبارتين الأولى في الثانية في محور اكتشاف إشارات الإنذار بموافقة منخفضة وبالتالي فإن المستقصى آرائهم غير موافقين في حكمهم على مضمون هذه العبارات، وبالتالي لا يتم استخدام تحليل سوات للتبيؤ بالأزمات وإمكانية حدوثها، أو إجراء مسح للبيئة الخارجية وتحليل مؤشرات الأزمة.

خامساً: اختبار فرضيات الدراسة

توجد علاقة ذات دلالة معنوية ما بين توفر مقومات الكفاءات البشرية (المعرفة العلمية والعملية، المهارات القيادية، السلوكيات الإيجابية) وإدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية.

بغرض اختبار الفرضية تم إجراء اختبار الانحدار الخطي المتعدد لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة مجتمعة والمتغير التابع إدارة الأزمات.

الجدول رقم (7) الدلالة الإحصائية لاختبار العلاقة بين توفر مقومات الكفاءات البشرية وإدارة الأزمات.

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
0.14064	0.792	0.801	0.895 ^a	1

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط R تساوي (0.895)، وهو ما يبيّن وجود ارتباط قوي جداً ما بين توفر مقومات الكفاءات البشرية وإدارة الأزمات وأن معامل التحديد هو (0.792)، أي إن توفر مقومات الكفاءات البشرية تفسر (79.2%) من التغييرات الحاصلة في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية.

الجدول رقم (8) الدلالة الإحصائية لاختبار القوة التفسيرية لبيان نموذج الدراسة

ANOVA ^a					
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model
0.000 ^b	88.586	1.752	3	5.256	Regression
		0.020	66	1.305	Residual
			69	6.562	Total

يبين الجدول أعلاه تحليل التباين الذي يمكن من خلاله معرفة الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية F، وهي (88.58)، ومعنى الدلالة الحاسوبية ($\text{sig} = 0.000$)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية للنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (9) الدلالة الإحصائية لنموذج الدراسة لأثر توفر مقومات الكفاءات البشرية**في إدارة الأزمات**

Sig.	T	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
			Beta	Std. Error	B	
0.346	0.950		0.243	0.231	الثابت	
0.001	3.443	0.274	0.071	0.244	توفر المعرفة العلمية والعملية	
0.000	3.836	0.289	0.062	0.237	توفر المهارات القيادية	
0.000	8.798	0.543	0.052	0.459	السلوكيات الإيجابية	

يشير الجدول أعلاه إلى أن (توفر المعرفة العلمية والعملية) هي دالة إحصائياً حسب قيمة t المحسوبة وهي تساوي (3.443) والدلالة الإحصائية (0.001) أصغر من (%5).

كما أن (توفر المهارات القيادية) هي دالة إحصائياً حسب قيمة t المحسوبة وهي تساوي (3.83) والدلالة الإحصائية (0.000) أصغر من (%5).

كما أن (توفر السلوكيات الإيجابية) هي دالة إحصائياً حسب قيمة t المحسوبة وهي تساوي (8.79) والدلالة الإحصائية (0.000) أصغر من (%5).

ما يثبت صحة الفرضية وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة معنوية ما بين توفر مقومات الكفاءات البشرية (المعرفة العلمية والعملية، المهارات القيادية، السلوكيات الإيجابية) وإدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية.

تكون معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 0.231 + 0.244x_1 + 0.237x_2 + 0.459x_3$$

حيث أن توافر المعرفة العلمية والعملية بنسبة 1% يؤدي إلى التأثير على إدارة الأزمات بنسبة 0.244، كما أن توافر المهارات القيادية بنسبة 1% يؤدي إلى التأثير على إدارة الأزمات بنسبة 0.237، كما أن توافر السلوكيات الإيجابية بنسبة 1% يؤدي إلى التأثير على إدارة الأزمات بنسبة 0.459، وبالتالي يوجد أثر إيجابي ذو دلالة معنوية ما بين توفر مقومات الكفاءات البشرية (المعرفة العلمية والعملية، المهارات القيادية، السلوكيات الإيجابية) في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

نتائج الإحصاءات الوصفية

- 1- لا تظهر مؤشرات الخلل قبل وقوع الأزمة ولا يستطيع كادر المشفى الاطلاع عليها مسبقاً قبل ظهورها، كما لا يمتلك الكادر الطبي مهارات تحليلية لمؤشرات الأزمة وعمل مسح للبيئة الخارجية.
- 2- لا يتم استخدام تحليل سوات للتتبؤ بالأزمات وإمكانية حدوثها، أو إجراء مسح للبيئة الخارجية وتحليل مؤشرات الأزمة.

نتائج اختبار الفرضيات

- 1- توجد علاقة ذات دلالة معنوية ما بين الكفاءات البشرية وإدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية.
- 2- يوجد أثر إيجابي للكفاءات البشرية في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية.

- يوجد أثر إيجابي للسلوكيات الإيجابية في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية بنسبة 0.459%.

- يوجد أثر إيجابي للمعرفة العلمية والعملية في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية بنسبة 0.244%.

- يوجد أثر إيجابي لتوفر المهارات القيادية في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية بنسبة 0.237%.

ثانياً التوصيات

في ضوء النتائج السابقة فإن الباحثة توصي بما يلي:

1- ضرورة تدريب الموظفين على الإعداد والتخطيط الجيد بحيث يتم اكتشاف مؤشرات الخلل قبل وقوع الأزمة ليتمكن كادر المشفى من الاطلاع عليها مسبقاً قبل ظهورها.

2- ضرورة توفير التدريب الكافي وتوفير مهارات تحليلية لمؤشرات الأزمة وعمل مسح للبيئة الخارجية.

3- الاعتماد على استخدام تحليل سوات للتباو بالازمات وإمكانية حدوثها، مع إجراء مسح للبيئة الخارجية وتحليل مؤشرات الأزمة.

4- ضرورة التعرف على تجارب قطاعات صحية ناجحة في هذا المجال، من خلال الاطلاع على تجارب الدول الأخرى وكيفية الاستفادة منها في إدارة الأزمات.

5- إقامة ورشات عمل، ومؤتمرات واستضافة منظمات دولية ذات الصلة لديها خبرات وتجارب كبيرة في هذا المضمار كالصليب الأحمر والهلال الأحمر.

6- تنفيذ دورات تدريبية مشتركة مع مؤسسات صحية إقليمية، لتلafi الأزمات قبل وقوعها.

7- ضرورة الحرص على الإعداد الجيد على جميع المستويات الإدارية لتوفير حلقات تدريبية خاصة بإدارة الأزمات والحالات الطارئة وتحديث المواد التدريبية بشكل دائم ومستمر.

8- استمرارية ودعم البرامج التدريبية المخصصة للكادر الطبي وشبه الطبي والتي تعمل على رفع كفايات الأفراد في إدارة العملية الصحية.

المراجع

المراجع العربية

أولاً: الرسائل الجامعية

- بده، أشرف نصار محمود (2018) الذكاء العاطفي وعلاقته بإدارة الأزمات – دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية الفلسطينية في المحافظات الجنوبية، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر - غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، فلسطين.
- بوقزولة، بوبيكر الصديق (2017) تأثير المتغيرات البيئية على إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر.
- الجبعري، رضوان احمد (2017) إدارة الأزمات في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني في الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين في المناصب الإشرافية، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، كلية الدراسات العليا، فلسطين.
- الرشيدی، صلاح علی جدیان (2018) دور الكفاءات البشرية في إدارة الأزمات بالمستشفيات الحكومية الكويتية، أطروحة دكتوراه، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الكويت.
- سمور، إيمان نعيم (2018) فاعلية برنامج القيادة من أجل المستقبل وعلاقتها بكفايات إدارة الأزمات لدى مديرى مدارس وكالة الغوث في المحافظات الجنوبية لفلسطين، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر - غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، فلسطين.
- مراس، عبد القادر، والشيخ، محمد (2016) دور إدارة الموارد البشرية في التأثير على الأداء – دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ولاية سعيدة، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، الجزائر.

ثانياً: بحث أو ورقة عمل

- أبو عرقوب، إبراهيم أحمد (2020) دور العلاقات العامة في إدارة الأزمات، دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 47، العدد 2، الأردن.
- أبو رمان، سامي (2016) أثر القيادة التحويلية في الاستعداد لإدارة الأزمات، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 12، العدد 3، الأردن.
- بوبياوي، إبراهيم، وبن أحمد، نوال (2016) أهمية دور الكفاءات البشرية داخل المنظمات، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، بحوث ودراسات، العدد السادس، الجزائر.
- خضر، رائد عبد الجبار (2020) أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في إدارة الأزمة بحث تحليلي في دوائر وزارة الكهرباء ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية جامعة، العدد الستون، العراق.
- سعودي، محمد حسن (2020) بناء القدرات المؤسسية كمتغير في التخطيط لإدارة الأزمات والكوارث في جامعة أسيوط، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، المجلد 3، العدد 49، مصر.
- الشوبكي، مازن، أبو أمنة، يوسف (2016) أثر التوجهات الاستراتيجية على إدارة الأزمات في وكالة الغوث في غزة، جامعة الإزهار، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، غزة.
- مهاوي، رافد عبد الواحد (2016) دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في فاعلية إدارة الأزمات التنظيمية- بحث وصفي تحليلي في وزارة الداخلية العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 22، العدد 94، العراق.
- نصور، ريزان(2016)، تقييم سلوك المستهلك الشرائي في الأزمات دراسة مسحية على المستهلكين في مدينة اللاذقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث

والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 38، العدد 3، اللازقية، سوريا.

المراجع الانكليزية

- Eldakak, Sam (2014) Leadership in Crises : The Ultimate Challenge, Advances in Economics and Business 2(6): 232-237, 2014 <http://www.hrpublishing.org>
- Gu Manyi (2016) Ethical Principles of Construction of Hospital Crisis Management System in mainland China, Advances in Social Science, Education and Humanities Research, volume 85.
- Zulkarnaini, Nor Amira Syairah, Sarip, Azlineer, Shaari, Roziana, Rajab, Azizah (2019) Crisis Management and Human Resource Development (HRD): An Integrated Conceptual Framework, International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE), ISSN: 2277-3878, Volume-8, Issue- 1C2.

تاریخ ورود البحث: 2021/5/10
تاریخ الموافقة على نشر البحث: 2021/7/28