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: 2026/11/22 18:36 +03

الموسوعة السياسيّة 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 السياسيّة - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

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 المواساة الخيري، من العاملين والكادر الطبي وشبه الطبي، وقد بلغ عدد الاستبانات الموزعة (80) استبانة تم جمع الاستبانات 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 القيادة، 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 والتغييرات المستمرة التي طالت جميع مجالات الحياة، مم فرض تحديات متعددة أدت إلى حدوث أزمات تختلف في أسبابها ومستوياتها وشدة تأثيرها وتكرارها، مما يشكل خطورة على بقاء هذه المنظمات واستمرارها.

حيث أصبحت الازمات جزء لا يتجزأ من نسيج الحياة المعاصرة، ومن ثم فإن دراسة وتخطيط أنظمة إدارة الأزمات والكوارث مسألة متنامية 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 والتغييرات السريعة فلا بد لها من حماية أنشطتها من المخاطر التي قد تهددها وتؤدي بها إلى الوقوع في الأزمات.

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

وفي ظل ما يشهده العالم من كوراث وأزمات أصبحت المنظمات والهيئات المحلية والمؤسسات بحاجة أن تضع جُل اهتمامها على تطوير استراتيجيات مستشرقة لتحقيق الميزة التنافسية في العمل الحكومي أو العمل الخدمي، والمورد الأساسي لتحقيق ذلك هو الموارد البشرية، التي تبذل جهدها لتحقيق الأهداف، والتي بحاجة لإدارة على مستوى عالٍ من الكفاءة والمهارة والإنسانية ولديها المقدرة 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

وقعت، 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 بيئة العمل ومن واقع الدراسة الاستطلاعية التي تم اجرائها في مشفى المواساة الخيري، تعاني المشافي الحكومية العاملة في سورية من التمسك بالأساليب التقليدية والعشوائية لإدارة الأزمات وعدم اتباع المناهج والأساليب العلمية للتعامل معها أو احتوائها، 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 استدعى 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

تكمن أهمية الدراسة من جانبين:

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

أهمية عملية: تكمن في تسليط الضوء على جانب لم يلقى الاهتمام الكافي من قبل الباحثين في مجال الموارد البشرية في بيئة الأعمال السورية ألا وهو أهمية الكفاءات البشرية في التخطيط لإدارة الأزمات واحتوائها.

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 المواساة الخيري والكادر الطبي وشبه الطبي، والبالغ عددهم 123 فرد، وقد تم اختيار عينة عشوائية حجمها 80 فرد لاجراء الدراسة الميدانية.

سابعاً: الأدوات الإحصائية المستخدمة

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

الإطار النظري والدراسات السابقة

الدراسات السابقة

الدراسات العربية

1- 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 بـ (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، 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.

2- دراسة (الجعبري، 2017) بعنوان: إدارة الأزمات في جمعية الهلال الأحمر الفلسطيني في الضفة الغربية من وجهة نظر العاملين في المناصب الإشرافية[1]

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 للازمات بمراحلها المختلفة (مرحلة ما قبل الأزمات، وأثناء الازمات، وما بعد الازمات) واستكشاف أهم الأسباب المؤدية لحدوثها، والكشف عن مؤشرات تنذر بقرب حدوث أزمات مستقبلية، والتعرف على أهم الاستراتيجيات للتعامل مع الازمات، 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، حللت 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 الاحمر الفلسطيني لإدارة الأزمات متوسطاً.

3- دراسة (الرشيدي، 2018) بعنوان: دور الكفاءات البشرية في إدارة الأزمات بالمستشفيات الحكومية الكويتية[2].

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 احميد (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.

[2] الرشيدي، صلاح علي 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 الازمات في المستشفيات الحكومية الكويتية.

4- دراسة (خضر، 2020) بعنوان: أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في ادارة الازمة بحث تحليلي في دوائر وزارة الكهرباء[1]

هدفت الدراسة إلى اختبار علاقة وتأثير استراتيجيات ادارة الموارد البشرية كمتغير مؤثر في ادارة الازمة كمتغير تابع، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وشمل البحث المدراء العامين ومعاونيهم 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 ادارة الموارد البشرية في ادارة الأزمة فضلاً عن الضعف في استراتيجيتي التوظيف والتعويضات في وزارة الكهرباء ودوائرها المبحوثة.

الدراسات الأجنبية

1- دراسة (Gu Manyi, 2016) بعنوان:

Ethical Principles of Construction of Hospital Crisis Management System in mainland China[2]

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] خضر، 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 الستوان، 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 الإلزامية.

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

Crisis Management and Human Resource Development (HRD): An Integrated Conceptual Framework[1].

إدارة الأزمات وتنمية الموارد البشرية إطار مفاهيمي متكامل

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور تنمية الموارد البشرية وكيف ستقدم حلاً مثمراً لتعزيز إدارة التغيير التنظيمي. ووضع افتراضات نظرية متنوعة ونموذج فلسفي، لإدارة الأزمات المحتملة أو الفعلية، والإشارة للفرص 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، وتنوع الفرص المتاحة لتنمية الموارد البشرية في عملية إدارة التغيير.

3- دراسة (Eldakak, 2014) بعنوان:

Leadership in Crises: The Ultimate Challenge [2]

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.hrpub.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 أنَّ 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 بيئة الأعمال السورية.

ومن العرض السابق يتضح أن الدراسة الحالية عالجت فجوة علمية متعددة الجوانب بتطرقها لموضوع ادارة الازمات وشمول عينتها لمشفى المواساة 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 والمحكومة بمعايير محددة، متمثلة بـ المعرفة والمهارة والقيم والدوافع والسمات، والتوفيق والتنسيق بينها وتعبئتها واستخدامها بغية القيام بمهام محددة[1]، حيث تقسم الكفاءات البشرية إلى كفاءات فردية وكفاءات جماعية، حيث تعبر 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 تتكون فقط من مجموع الكفاءات الفردية بل ترتكز على الجو والحركية والتفاعل بين أفراد الجماعة، تنشأ من التعاون بين الكفاءات الفردية، وتتضمن جملة من المعارف التي تنشأ عن فريق عمل وتتكون أثناء العمل الجماعي[2].

[1] العيداني، الياس، وبن دومة، صفية (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] بويحياوي، إبراهيم، وبن أحمد، نوال (2016) أهمية ودور 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 يتوفر فيها ثلاثة أبعاد تتمثل بما يلي[1]:

- 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 بالموظف والمطلوبة عند ممارسة النشاط، كالترتيب والدقة وروح المبادرة، وقد يكون سلوكاً إيجابياً متفق مع توجهات المنظمة ومساعداً لتحقيق أهدافها، أو سلوكاً سلبياً معاكساً لتوجهات المنظمة، أو سلوكاً محايداً.

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 لكفاءة 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، وبن دومة، صفية (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 131

اللجوء للسلطة، كما تساعد على التفاهم الجيد بين الأفراد، وتزرع فيهم روح التعاون والتآزر الكفيل بتجنب هذه النزاعات وذلك لخدمة أهداف المؤسسة[1].

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 والتدريبية لدى الأفراد[2]. 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 تقود إلى نتائج غير مرغوب فيها إذا كانت الأطراف المعنية غير قادرة أو مستعدة على احتوائها 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)، ويؤدي ظهور الأزمة على أي مستوى كان إلى

[1] بويحياوي، إبراهيم، وين أحمد، نوال (2016) أهمية ودور الكفاءات البشرية داخل المنظمات، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، بحوث ودراسات، العدد السادس، الجزائر، ص 21

[2] العيداني، الياس، وين دومة، صفية (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 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 والمتنوعة [2]، 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 التالية[4]:

أولاً: اكتشاف إشارات الإنذار (ما قبل الأزمة) وتشير إلى ما قبل بداية الأزمة وتتمثل هذه المرحلة بقدرة المنظمة للاستجابة لأي مؤشرات فتقوم الإدارة برصد وتحديد المؤشرات أو الأعراض التي تدل على احتمال وقوع الأزمة فتبدأ 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 لتقليل 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، سورية، 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، ابراهيم 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، العدد3، ص717.

ثالثاً: احتواء الأضرار أو الحد منها (أثناء الأزمة) تشكل هذه المرحلة ذروة الأزمة ويجب أن تقوم الإدارة بتنفيذ الخطط التي وضعت 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 بتقويم الخطط والأساليب التي استخدمت لمواجهة الأزمة لاستخلاص الدروس والعبر وتكوين الخبرات من التجربة العملية التي واجهتها حتى تتمكن من الوقاية بالوقوع بالأزمة نفسها أو حتى غيرها في المستقبل فتقوم بعملية التطوير والتحسين.

الإطار العملي للدراسة

تحليل سوات 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 مستفيدونا من خلال الإحالات، بالإضافة إلى شركات التأمين الصحي والخدمات الطبية وشركات التأمين الطبي.
- وجود نظام ادارة 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 لتتمكن من شراء أفضل المعدات الطبية، وكذلك استئجار بعض من أفضل المستشارين في هذه الصناعة.
- تتمثل 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 دائماً في اختيار أعلى سعر.
- انخفاض معدل الرواتب والاجور وبالتالي ارتفاع معدل الدوران الوظيفي.

الفرص

- الإمكانيات المتاحة للمستشفيات ومقدمي الرعاية الصحية غير محدودة، نظراً 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 أيضاً حزم رعاية احترافية موسمية لتحسين ثقافة المشفى وبالتالي الاحتفاظ بموظفينا.
- توفر المنح والمساعدات الخارجية والداخلية التي تهدف إلى التوسع 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 دلالة 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 الخطي البسيط.

ثانياً: اختبار ثبات الاستبانة

تم اختبار ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha وذلك لقياس الاتساق الداخلي بين عباراتها، 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 ألا يقل الحد الأدنى لقيمة المعامل عن (0.60) وبالتالي فإن المقياس يتمتع بالثبات.

الجدول رقم (1) نتائج اختبار Cronbach's Alpha

المحور	قيمة معامل ألفا كرونباخ
الكفاءات البشرية	0.749
إدارة الأزمات	0.872

ثالثاً: تحليل خصائص عينة البحث

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

الجدول رقم (2) تحليل خصائص عينة الدراسة حسب العمر

العمر	أقل من 30 سنة	من 30 الى 35 سنة	من 36 الى 40 سنة	40 سنة فأكثر
التكرار	29	27	5	9
النسبة المئوية	%41.4	%38.6	%7.1	%12.9

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

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

المؤهل العلمي	دكتوراه	ماجستير	إجازة جامعية	أخرى
التكرار	6	17	44	3
النسبة المئوية	%8.6	%24.3	%62.9	%4.3

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

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

الخبرة	اقل من 5 سنوات	من 10 الى 15 سنة	15 سنة فأكثر
التكرار	20	47	3
النسبة المئوية	%28.6	%67.1	%4.3

إن 67.1% من أفراد العينة من هم من ذوي الخبرة من 10 إلى 15 سنة، تليها 28.6% أقل من 5 سنوات، مم 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، لكافة فقرات الاستبانة ولإجمالي 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

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

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، مم يدل موافقة أفراد العينة على عبارات هذا المحور وبالتالي تتوفر 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 المشفى 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

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

جاء المتوسط الحسابي لكامل المحور 4.36 بموافقة مرتفعة وبالتالي فإن المستقصى آرائهم موافقين في حكمهم على مضمون هذه العبارات، مم 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 للتنبؤ 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 يبين 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 التغيرات الحاصلة في إدارة الأزمات في المشافي الحكومية السورية.

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

ANOVA[a]						
Sig.	F	Mean Square	Df	Sum of Squares	Model	
0.000[b]	88.586	1.752	3	5.256	Regression	1
		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)، ومعنوية الدلالة الحسابية (sig= 0.000)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي النموذج بشكل عام معنوي.

الجدول رقم (9) الدلالة الاحصائية 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 الايجابية) هي دالة إحصائياً حسب قيمة t المحسوبة وهي تساوي (8.79) والدلالة الإحصائية (0.000) أصغر من (5%).

مما 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:

$$y = 0.231 + 0.244\,x1 + 0.237\,x2 + 0.459\,x3$$

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 الايجابية 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 للتنبؤ 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 للتنبؤ بالأزمات 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، لتلافي 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

- بدح، 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، بوبكر الصديق (2017) تأثير المتغيرات البيئية على إدارة الموارد البشرية، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر.
- الجعبري، رضوان احميد (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.
- الرشيدي، صلاح علي جديان (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 الازمات لدى مديري 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، ابراهيم 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، العدد3، الأردن.
- بويحياوي، إبراهيم، وبن أحمد، نوال (2016) أهمية ودور 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 ادارة الازمة بحث تحليلي في دوائر وزارة الكهرباء ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية جامعة، العدد الستوان، العراق.
- سعودي، محمد حسن (2020) بناء القدرات المؤسسية كمتغير في التخطيط لإدارة الازمات والكوارث في جامعة أسيوط، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، المجلد 3، العدد 49، مصر.
- الشوبكي، مازن، أبو أمونة، يوسف (2016) أثر التوجهات الاستراتيجية على إدارة الأزمات في وكالة الغوث في غزة، جامعة الازهر، 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 اللازقية، مجلة جامعة تشرين للبحوث

والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 38، العدد 3، اللاذقية، سورية.

المراجع الانكليزية

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

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