



Naif Arab University for Security Sciences

Arab Journal for Security Studies

المجلة العربية للدراسات الأمنية

<https://nauss.edu.sa><https://journals.nauss.edu.sa/index.php/ajss>

AJSS



CrossMark

Contrasting the Structure of Crisis Management with Different Professional Fields: A Factorial Structure Study in the Kuwaiti Environment

تباين بنية إدارة الأزمات بتباين المجال المهني: دراسة عاملية في البيئة الكويتية

هدى ملوح عسكر الفاضلي^{1*}، عبد الله فوزي أحمد الذويخ²¹ قسم علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الكويت، الكويت² أكاديمية سعد العبد الله للعلوم الأمنية، شرطة الكويت، الكويتHoda Mallouh Askar Al-Fadhli^{*}, Abdullah Fawzi Ahmed Althuwaikh²¹ Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kuwait University, Kuwait² Saad Al-Abdullah Academy For Security Sciences, Kuwait Police, Kuwait

Received 02 Dec. 2019; Accepted 09 Feb. 2020; Available Online 15 Jun. 2020

Abstract

The current study aimed to reveal the nature of the factorial structure of crisis management as a concept, as well as to reveal the extent of the dimensions of crisis management from one profession to another, in addition to identifying the differences between members of different professions in crisis management according to gender, experience, educational qualification, and job level. The core study sample consisted of (440) individuals of both sexes working in different professions in the sectors of education, medicine, and engineering, with varying ages and levels of employment. and Their mean age was (37.15) years with standard deviation of (1.44) years. By applying a scale for crisis management prepared by the researcher after verifying its validity and reliability a specimen of psychometric properties, and by using exploratory factor analysis and empirical factor analysis, the study concluded that crisis management among workers in the educational, medical, and engineering professions is a general underlying factor around which the three observing factors are organized, as has resulted in three results on the similarity of the factorial structure of crisis management in the Kuwaiti environment between the three professions (teachers - doctors - engineers), in addition to the presence of statistically significant differences in crisis management between members of different professions according to gender in favor of males,

المستخلص

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن طبيعة البنية العاملية لإدارة الأزمات كمفهوم، والكشف عن مدى اختلاف أبعاد إدارة الأزمات من مهنة إلى أخرى، إضافة إلى التعرف على الفروق بين أفراد المهن المختلفة في إدارة الأزمات تبعاً للنوع الاجتماعي، والخبرة، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي. وتكونت عينة الدراسة الأساسية من 440 فرداً من الجنسين العاملين بمهن مختلفة بقطاعات التعليم والطب والهندسة، بأعمار ومستويات وظيفية متفاوتة، وقد بلغ متوسط أعمارهم 37-15 سنة، بانحراف معياري قدره 1.44 سنة. وبتطبيق مقياس لإدارة الأزمات من إعداد الباحثة بعد التحقق من صدقه وثباته على عينة الخصائص السيكومترية، وباستخدام التحليل العاملي الاستكشافي، والتحليل العاملي التوكيدي توصلت الدراسة إلى أن إدارة الأزمات لدى العاملين بالمهن التعليمية والطبية والهندسية عبارة عن عامل كامن عام تنتظم حوله العوامل المشاهدة الثلاثة، كما أسفرت النتائج عن تشابه البناء العاملي لإدارة الأزمات بالبيئة الكويتية بين المهن الثلاث (المعلمون - الأطباء - المهندسون)، إضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدارة الأزمات بين أفراد المهن المختلفة تبعاً للنوع الاجتماعي لصالح الذكور،

Keywords: Security Studies, Factorial Structure, Crisis Management, Professional Fields, Kuwaiti Environment.

الكلمات المفتاحية: الدراسات الأمنية، البنية العاملية، إدارة الأزمات، المجال المهني، البيئة الكويتية.



Production and hosting by NAUSS



* Corresponding Author: Hoda Mallouh Askar Al-Fadhli

Email: Hoda2001-@hotmail.com

doi: 10.26735/WSPT5984

and in experience for individuals with more than 15 years of experience, and in the educational qualification for individuals with postgraduate degrees "Master/ Doctorate", and at the job level in favor of the first job level (school principal, specialist/ consultant, and chief engineer).

وفي الخبرة لصالح الأفراد ذوي سنوات الخبرة الأكثر من 15 عاماً، وفي المؤهل العلمي لصالح الأفراد الحاصلين على دراسات عليا «ماجستير، دكتوراه»، وفي المستوى الوظيفي لصالح المستوى الوظيفي الأول (مدير مدرسة، أخصائي، استشاري، كبير مهندسين).

والمفاجئة بسرعة وكفاءة وفاعلية عن طريق توافر المهارات اللازمة والاستخدام الأمثل لوسائل التقنية ونظم المعلومات في وضع الخطط والبرامج للاستعداد والتنبؤ بالأزمات قبل حدوثها أو التخفيف من حدة التهديدات في حالة وقوعها، والخروج بالنتائج والتوصيات للاستفادة من تجربة الأزمة وضمان عدم تكرارها». وتُعرف إدارة الأزمات إجرائياً في الدراسة الحالية بأنها «الدرجة التي يحصل عليها الفرد في الأداء على مقياس إدارة الأزمات» الذي أعدته الباحثة الحالية.

ولقد تناولت العديد من الدراسات أمثال: الأعرجي (1995)، والزواهرة (2001)، وماتاي (Mathai, 2002)، وأدامسون وبياكوك (Adamson & Peacock, 2007)، وفارس (2008)، وجايني (Gaine, 2009)، وأبليام وكيل وألفاريز وبيارد (Appelbaum et al., 2012)، ولوت (Lott, 2012)، وكي وبيرون (Ki & Brown, 2013)، وأوديمي (Odemene, 2013)، وبارنل (Parnell, 2015)، ومازي ورافازاني (Mazzei & Ravazzani, 2015)، وعبد الوهاب (2016)، وعبابنة (2017)، وكورشوس وسارابوفا وبلينكين (Kur-Schus et al., 2017)، والقباطي (2018)، والثويني (2018)، والجزاوي (2018)، والعريفان والطراونة (2019) إدارة الأزمات بوصفها أحد المتغيرات المهمة في علم النفس الإداري، وأشارت إلى أنها ذات أثر إيجابي في الوقاية من كوارث لاحقة بالمجالات المهنية والقطاعات والمنظمات المختلفة.

ولما كانت الدراسات النفسية تقوم على البناءات النفسية؛ حيث يعتمد الباحث على دراسة العديد من المتغيرات اعتماداً على مجموعة كبيرة من المفردات، تلك المفردات من كثرتها يصعب دراستها كما هي؛ لذا يلجأ الباحث لاختزال تلك المتغيرات أو المفردات في عدد قليل من المتغيرات التي يطلق عليها المتغيرات الكامنة، وذلك تسهيلاً لدراسة تلك المتغيرات من خلال إيجاد العلاقات البينية بينهما، وهذا ما يطلق عليه التحليل العاملي (محمد، 2017، ص. 351). وينقسم التحليل العاملي إلى تحليل عاملي استكشافي Exploratory Factor Analysis (EFA) وتحليل عاملي توكيدي Confirmatory Factor Analysis (EFA). ويستخدم عادة التحليل العاملي التوكيدي في اختبار الفروض المتعلقة بالبناء العاملي وتكافؤ

1. المقدمة

تعتبر الأزمات جزءاً مهماً من واقع الحياة الإنسانية والمؤسسية. ولما كان إنسان العصر الحالي يعيش واقعاً سريعاً في طبيعته وكثيراً في أزماته؛ فإن ذلك يحتاج منه إلى التحرك السريع والحلول غير التقليدية التي يقدمها لمواجهة ومجابهة هذه الأزمات وإدارتها. كما تعد الأزمات أحد التحديات التي تعانها المجتمعات المتقدمة والنامية على حد سواء، فمعظم المجتمعات بها أزمات مختلفة، سواء أكانت سياسية أم اقتصادية أم اجتماعية أم تعليمية... إلخ من الأزمات التي يمكن وصفها بأنها أزمات متداخلة نتيجة اعتماديتها وعدم وجود قدرات لمجابهتها (Nanette, 2005, p. 3). ولكي نتغلب على الأزمات في القطاعات أو المنظمات المختلفة لا بد من وجود إدارة لهذه الأزمات تعمل بأسلوب إداري علمي لتلافي سلباتها بأكبر قدر ممكن.

ومن ثم فمفهوم إدارة الأزمات يُعد من المفاهيم المهمة في مجال علم النفس الإداري، فهي تُعد إدارة عملية متأهبة للاستجابة لحدث سلبي يمكن التنبؤ به؛ وذلك لمنعه من التفاقم بشكل أكبر، بحيث تستطيع إدارة الأزمات تنفيذ الإجراءات للسيطرة على الضرر واستعادة ثقة البيئة الخارجية للمنظمة أو القطاع؛ ما يساعد في التعامل معها، والعمل على إدارتها، والتخفيف من أثارها ونتائجها السلبية وتجنبها بقدر المستطاع (حمدي، 2018).

وفي هذا الصدد يشير عبد الوهاب (2016) إلى أن مفهوم إدارة الأزمة يشير إلى كيفية التغلب على الأزمة باستخدام الأسلوب الإداري العلمي من أجل تلافي سلباتها ما أمكن، وتعظيم الإيجابيات. كما تُعبّر إدارة الأزمات عن إدارة الحاضر والمستقبل، وتعمل على حماية ووقاية الكيان الإداري والحفاظ عليه وتطويره والعمل على الارتقاء بأدائه وتشغيل القوى المكونة له، ومحاولة تعظيم المكاسب وتقليل الخسائر وتحسين طرق التعامل مع مواقف الأزمة وصنع سياسات أكثر رشداً ومناسبة للتعامل مع الوقت الحالي، كما أنه منهج يحمل في طياته ملامح رؤية التفاعل والتكامل مع متطلبات الحياة المعاصرة. وتُعرف العشيوي (2018، ص. 120) إدارة الأزمات Crisis Management بأنها «عملية مهنية خاصة تتمثل في مجموعة من الإجراءات والجهود الاستثنائية لمواجهة الحالات الطارئة



أنها تزداد أهمية وخطراً في الظروف الطارئة والأزمات؛ حيث إن التعامل مع الأزمات يعد أحد المحركات الرئيسية التي تُظهر كفاءة متخذي القرار في المؤسسات المختلفة (آل سعود، 2012).

وانطلاقاً من تعدد المشكلات والمخاطر التي تواجه المجتمعات العربية بشكل عام والمجتمع الكويتي بشكل خاص، خاصة بعد اندلاع ثورات الربيع العربي؛ فقد كانت عملية مواجهة وإدارة الأزمات من المشكلات الأصيلة داخل جميع قطاعات الدولة مع هذه الأزمة، ولاسيما قطاعات التعليم والطب والهندسة. حيث شهدت تلك القطاعات بإداراتها المختلفة اضطراباً في اختيار المناسب من القرارات لمجابهة الأزمات؛ ما يشير إلى أهمية إدارة الأزمات في هذه القطاعات المهمة. ولا يمكن إحداث مجابهة وإدارة جيدة للأزمات في مجتمعنا دون امتلاك وعي نقدي لتراثنا الثقافي وللممارسات اليومية على الصعيد المجتمعي والفردى، فعملية التنمية رهن بهذا الوعي وهو شرطها الأساسي. ومن ضمن المفاهيم التي يجب تناولها بوعي نقدي مفهوم إدارة الأزمات؛ حيث أشارت نتائج العديد من الدراسات والبحوث إلى أهمية إدارة الأزمات في القطاع التعليمي أو الصحي أو الهندسي منها دراسات: الخضيرى (1990)، والحملوي (1993)، وحافظ (1994)، وماثاي (2002)، والألفي (2003)، ومرسي (2003)، ووارنر وبليرمان (Warner & Pal- 2003)، وريندل (Reindl, 2004)، والشمراني (2004)، وأدامسون وبيباوك (Adamson & Peacock, 2007)، والغامدي (2007)، وعودة (2008)، وجايني (Gaaney, 2009)، والحارثي (2010)، ومسك (2011)، ونيكولا ومودلر (Nicolae and Mould- 2011)، وكيريدي (Kkyridis, 2012)، ولوت (Lott, 2012)، وصالح (2013)، وكى وبرون (Ki and Brown, 2013)، وأوديميني (Odemene, 2013)، ومحمد (2013)، والجبيس (2015)، وبارنل (Parnell, 2015)، وكورشوس وآخرين (Kurschus et al., 2017)، والعشوي (2018)، والقباطي (2018)، والثويني (2018)، والجيزاوي (2018)، وحسين (2018)، والخميس (2019)، والصميلي (2019)، والعيسى والألفي (2019)، والرشيدي (2019)، وعبد الرحمن (2019).

ولما كانت الأزمات أمراً واقعاً، وسمة بارزة داخل مؤسسات الدولة من حيث التعليم، والصحة، ... إلخ؛ فإن هذا ما حدا بالباحثة إلى إجراء الدراسة الحالية التي تتحدد مشكلتها في محاولة الإجابة عن بعض الأسئلة وهي: هل تتحقق البنية العاملية لمقاييس إدارة الأزمات في البيئة الكويتية؟ وهل يختلف البناء العاملية لمقاييس إدارة الأزمات بالبيئة الكويتية باختلاف المهن (التعليم، الطب، الهندسة)؟ وهل

القياس، ويتم فيه افتراض بنية عاملية من خلال تصور نموذج نظري يوضح البنية العاملية محدداً عدد العوامل التي تتبعها المتغيرات المشاهدة ومفترضاً للعلاقات فيما بينها. فالتحليل العاملية التوكيدي هو إجراء لاختبار الفروض حول العلاقة بين متغيرات معينة تنتمي لعوامل فرضية مشتركة يتحدد عددها وتفسيرها مقدماً. ويتميز هذا الأسلوب الإحصائي بقدر كبير من المرونة والفاعلية والقوة عند اختبار فروض تتعلق بالبنية العاملية أو ثباتها عبر مجموعات مختلفة، ويهدف إلى التثبت من نموذج نظري عاملي. أما التحليل العاملية الاستكشافية فلا يفترض الباحث بنية عاملية معينة، وإنما سيكتشف هذه البنية بعد الانتهاء من إجراء التحليل العاملي؛ لذا أطلق عليه التحليل العاملي الاستكشافية؛ حيث إنه يسعى إلى اكتشاف البنية العاملية (عدد العوامل، وطبيعتها، أو نوع الفقرات التي تشبع على كل عامل) بعد إجراء التحليل العاملي (تيفزة، 2012؛ غانم، 2013؛ حسن، 2016؛ رضوان، 2018؛ عامر، 2018).

وبناء على ما سبق يمكن القول بأن المشكلة الحقيقية تكمن في كيفية التعامل مع الأزمات، ومجابهتها والتصدي لها بشكل علمي، وبمسؤولية إدارية وشخصية منظمة؛ بحيث يكون التفاعل معها تفاعلاً إيجابياً، يخفف من حدتها، بدلاً من تفاقمها؛ الأمر الذي دفع الباحثة الحالية إلى الاهتمام بموضوع إدارة الأزمات؛ إذ إنه في حد ذاته يمثل موضوعاً خصباً من موضوعات الاهتمام الحديثة والمعاصرة نسبياً على المستويين النظري والتطبيقي؛ إذ يُعد من الموضوعات الحديثة نوعاً ما في الدراسات والبحوث العربية، وخصوصاً بالقطاعات التعليمية والطبية والهندسية بالكويت، وهذا ما حدا بالباحثة إلى إجراء الدراسة الحالية.

ولما كانت الأزمات إحدى السمات المميزة لعصرنا الحالي، فقد أدى ظهور وتعدد وتنوع الأزمات وتسارعها إلى الاهتمام بها من قبل المتخصصين في علوم متنوعة، منها علم الإدارة، وعلم النفس، ... إلخ، حتى أصبحت فرعاً مستقلاً من فروع علم الإدارة، وكذا فرعاً مستقلاً من فروع علم النفس، وهو (علم النفس الإداري)، الأمر الذي أدى إلى الحاجة الملحة لإدارة أزمات المؤسسات المختلفة، سواء أكانت مؤسسات تربوية وتعليمية، أم صحية، أم صناعية، ... إلخ.

ولما كان اتخاذ القرارات الإدارية من المهام الجوهرية في إدارة الأزمات، والوظائف الأساسية لتخذي القرار في جميع المؤسسات، سواء أكانت تربوية وتعليمية أم صحية، أم صناعية ... إلخ؛ فإنهم هم الذين يمثلون العامل الأهم في عملية إدارة الأزمة؛ حيث إنهم يقررون السياسات، ويضعون البرامج، ويتابعون التنفيذ (النمر وآخرون، 2017). حيث تظهر أهمية القرار الإداري في الأوقات العادية؛ إلا



التعليم والطب والهندسة، بأعمار ومستويات وظيفية متفاوتة، بلغ متوسط أعمارهم الزمنية 38.46 سنة بانحراف معياري قدره 1.87 سنة، بهدف التحقق من الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة.

2.3. عينة الدراسة الأساسية

تكونت عينة الدراسة الأساسية من 440 فرداً من الجنسين العاملين بمهن مختلفة بقطاعات التعليم والطب والهندسة، بأعمار ومستويات وظيفية متفاوتة، وقد بلغ متوسط أعمارهم الزمنية 37.15 سنة بانحراف معياري قدره 1.44 سنة. والجدول 1 يوضح وصفاً تفصيلياً لعينة الدراسة الأساسية وفق متغيرات الدراسة الحالية.

2.4. أداة الدراسة

2.4.1. مقياس إدارة الأزمات (إعداد الباحث)

يهدف المقياس الحالي إلى قياس إدارة الأزمات لدى الأفراد العاملين ببعض القطاعات المهنية (التعليم، والطب، والهندسة). وتم إعداد هذا المقياس استناداً إلى الأطر النظرية والدراسات والبحوث التي تناولت إدارة الأزمات، وكذا بعد الاطلاع على بعض المقاييس التي هدفت إلى قياس إدارة الأزمات بقطاعات مهنية متعددة منها: الشمراني (2004)، وأدامسون وبياكوك (Adamson and Pea- cock, 2007)، وجايني (Gainey, 2009)، ونيكولا ومودلر (Nico- lae and Moulder, 2011)، وكيريدي (Kyridis, 2012)، ولوت (Lott, 2012)، وصالح (2013)، وكوي وبرون (Ki and Brown, 2013)، والجيبس (2015)، وعبد الوهاب (2016)، وكورشاسوس وآخرون (Kurschus et al., 2017)، والثويني (2018)، والخميس (2019)، والصميلي (2019)، والعيسى والألفي (2019)، والرشيدي (2019)، وعبد الرحمن (2019)، وانتهت الباحثة إلى تحديد وصياغة ثلاث (3) مكونات «أبعاد» هي: (المكون المعرفي، والمكون السلوكي، والمكون الانفعالي)، ويشتمل كل بعد على اثنتي عشرة (12) مفردة باعتبارها الصورة الأولية لمقياس إدارة الأزمات (والمكونة من 36 مفردة موزعة على ثلاثة أبعاد)؛ بحيث تكون جاهزة للعرض على السادة المحكمين، وتتراوح الإجابة عن المقياس بين ثلاثة مستويات (دائمًا - أحيانًا - نادرًا) والدرجة (3 - 2 - 1) في حالة العبارات الموجبة، و(1 - 2 - 3) في حالة العبارات السالبة، وتدل الدرجة المرتفعة على مستوى مرتفع من إدارة الأزمات، وتدل الدرجة المنخفضة على عكس ذلك.

تختلف إدارة الأزمات بين أفراد المهن المختلفة تبعاً للنوع الاجتماعي، والخبرة، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي؟

والدراسة الحالية تهدف إلى التحقق من البنية العاملية لإدارة الأزمات، وأيضاً الكشف عن مدى اختلاف أبعاد إدارة الأزمات من مهنة إلى أخرى. إضافة إلى التعرف على الفروق بين أفراد المهن المختلفة في إدارة الأزمات تبعاً للنوع الاجتماعي، والخبرة، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.

وتتحدد أهمية الدراسة الحالية في أنها تُعد إضافة جديدة إلى التراث السيكلولوجي في المجتمع الكويتي من حيث جدة وتعدد أهدافها، فهي تتناول إدارة الأزمات للعاملين بمهن مختلفة تُعد من أهم المهن المرتبطة بتقديم الخدمات التعليمية والطبية والهندسية (المعلمون والأطباء والمهندسون) وقد تقيد الباحثين اللاحقين في هذا المجال مستقبلاً، كما يمكن أن تُسهم في تقديم أداة لقياس إدارة الأزمات في البيئة العربية أجرى لها تحليل عاملي في البيئة الكويتية على أفراد من قطاعات مهنية متعددة. وكذلك يمكن أن تُسهم نتائج الدراسة الحالية في توفير بيئة عمل مناسبة لإصدار قرارات مناسبة لمجابهة وإدارة الأزمات بقطاعات مهنية متعددة.

وفي ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها وأهميتها، ومن خلال نتائج الدراسات والبحوث السابقة تم طرح بعض الفروض للتحقق منها بالدراسة الحالية منها: تتحقق البنية العاملية لمقياس إدارة الأزمات في البيئة الكويتية، ولا يختلف البناء العاملي لمقياس إدارة الأزمات في البيئة الكويتية باختلاف المهنة، وتختلف إدارة الأزمات بين أفراد المهن المختلفة تبعاً للنوع الاجتماعي، والخبرة، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.

2. منهجية الدراسة

2.1. منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي (المقارن)؛ حيث إنه المنهج المناسب للدراسة الحالية.

2.2. مجتمع الدراسة

اشتمل مجتمع الدراسة الحالية على العاملين بمهن مختلفة بقطاعات التعليم والطب والهندسة بدولة الكويت.

2.3. عينة الدراسة

2.3.1. عينة الخصائص السيكومترية

تكونت من 80 فرداً من الجنسين العاملين بمهن مختلفة بقطاعات



جدول 1 - وصف العينة الأساسية تبعاً لمتغيرات الدراسة

Table 1 - Description of the basic sample according to the study variables

المتغير	نوع المتغير	العدد	%	% الكلية
النوع الاجتماعي	ذكور	230	52.27	100
	إناث	210	47.73	
المهنة	معلمون	100	22.73	100
		80	18.18	
	أطباء	92	20.91	
		48	10.91	
	مهندسون	77	17.50	
		43	9.77	
الخبرة	أكثر من 15 عاماً	245	55.68	100
	أقل من 15 عاماً	195	44.32	
المؤهل العلمي	بكالوريوس / ليسانس	302	68.64	100
	دراسات عليا	138	31.36	
المستوى الوظيفي	معلمون	70	15.91	100
		100	22.73	
	أطباء	67	15.23	
		85	19.32	
	مهندسون	53	12.04	
		65	14.77	

السادة المحكمين على مفردات المقياس.

2.4. الخصائص السيكومترية للمقياس

صدق المقياس

ويبدو من الجدول 2 أن جميع المفردات حصلت على نسبة اتفاق تزيد على 80%، ومن ثم فقد تم الإبقاء عليها جميعاً عدا المفردات أرقام: (2، 12) بالبعد الأول، و(1، 6) بالبعد الثاني، و(4، 10) بالبعد الثالث، حيث تم حذفها؛ لأن نسبة الاتفاق عليها أقل من 80% طبقاً لمعادلة كوبر Cooper لحساب نسبة الاتفاق التي تنص على:

$$\text{نسبة \% للاتفاق} = \frac{\text{عدد مرات الاتفاق} \times 100}{\text{عدد مرات الاتفاق} + \text{عدد مرات الاختلاف}}$$

وتدل نسبة الاتفاق على مدى ثبات نظام تقييم الأداء، فإذا كانت نسبة الاتفاق أقل من 70% دل ذلك على انخفاض الثبات، وإذا كانت نسبة الاتفاق 80% فأكثر دل ذلك على ارتفاع الثبات (الوكيل والمفتي).

صدق المحكمين: بعد أن تمت صياغة مفردات المقياس، تم عرضه على مجموعة من السادة المحكمين من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في علم النفس بكليات الآداب والتربية ببعض الجامعات العربية وعددهم 10 محكمين، وذلك للحكم على مدى صدق مضمون المفردات، ومدى فاعليتها فيما وُضعت لقياسه، وقد تم تفريغ نتائج التحكيم، ومراجعة الملاحظات الخاصة بكل بعد، وأيضاً بمفردات المقياس ككل، واعتُبرت نسبة اتفاق السادة المحكمين على مفردات المقياس معياراً للصدق؛ حيث أشارت نتائج التحكيم إلى صلاحية المقياس ومناسبته للهدف الذي صمم من أجله، وعليه فإن المقياس يتمتع بدرجة مناسبة من الصدق. والجدول 2 يوضح نسبة اتفاق



- الصدق التمييزي (المقارنات الطرفية): تم حساب صدق المقياس بطريقة المقارنات الطرفية (الصدق التمييزي)؛ حيث تم ترتيب درجات أفراد عينة الخصائص السيكومترية بشكل تصاعدي على المقياس الحالي، وحساب اختبار «ت» لدلالة الفروق بين متوسطي المجموعتين الطرفيتين، وهما أعلى 27%، وأدنى 27%، أي أعلى 22 فرداً، وأدنى 22 فرداً 27% X 80، فكانت هناك فروق دالة إحصائية بين متوسطي درجات أفراد المجموعتين عند مستويي 0.01، 0.05؛ ما يُعد دليلاً على قدرة المقياس الحالي على التمييز بين مرتفعي ومنخفضي الأداء عليه، ومن ثم تم اعتبار ذلك مؤشراً لصدق المقياس، والجدول 3 يوضح ذلك.

ثبات المقياس

تم حسابه وذلك بالتطبيق على أفراد عينة الخصائص السيكومترية بطريقتين، الأولى هي معامل ألفا كرونباخ لعبارات كل بعد على حدة؛ حيث كانت قيمته 0.81 للمكون المعرفي، و0.83 للمكون السلوكي، و0.79 للمكون الانفعالي، و0.82 للدرجة الكلية. أما الطريقة الثانية فكانت إعادة الاختبار وذلك بفارق زمني 21 يوماً، فكان معامل الثبات 0.79، 0.84، 0.82، 0.80 للمكون المعرفي، والمكون السلوكي، والمكون الانفعالي، والدرجة الكلية على الترتيب. وجميعها قيم مرتفعة وموجبة ودالة عند مستوى 0.01.

الاتساق الداخلي للمقياس

تم التحقق من الاتساق الداخلي للمقياس، وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجة كل مفردة والدرجة الكلية للمقياس، وكذا معامل الارتباط بين درجة البعد والدرجة الكلية للمقياس، وذلك على أفراد عينة الخصائص السيكومترية والجدولان 4، 5 يوضحان ذلك.

وفي ضوء آراء السادة المحكمين أيضاً تم تعديل صياغة بعض العبارات، ومن ثم أصبح المقياس وفقاً لهذا الإجراء مكوناً من 30 مفردة موزعة على الأبعاد الثلاثة للمقياس.

جدول 2 - نسب اتفاق السادة المحكمين على مفردات مقياس إدارة الأزمات

Table 2 - Ratios of the arbitrators' agreement on the vocabulary of the crisis management scale

البعد الأول	نسبة % للاتفاق	البعد الثاني	نسبة % للاتفاق	البعد الثالث	نسبة % للاتفاق
1	90	1	70	1	100
2	60	2	80	2	100
3	100	3	100	3	90
4	100	4	90	4	70
5	80	5	100	5	80
6	100	6	70	6	100
7	100	7	100	7	90
8	100	8	100	8	80
9	100	9	90	9	90
10	100	10	100	10	60
11	90	11	80	11	100
12	60	12	100	12	100

جدول 3 - نتائج اختبار «ت» لدلالة الفرق بين متوسطي درجات أفراد المجموعتين باختلاف الأداء (أدنى - أعلى) على مقياس إدارة الأزمات.

Table 3 - Results of the "T" test for the significance of the difference between the average scores of the members of the two groups according to the performance (lower - higher) on the crisis management scale.

مكونات إدارة الأزمات	المجموعة	ن	م	ع	D.F	قيمة «ت»	مستوى الدلالة
المكون المعرفي	الأداء الأعلى	22	24.500	2.650	42	5.702	دالة
	الأداء الأدنى	22	18.818	3.850			
المكون السلوكي	الأداء الأعلى	22	22.590	3.984	42	2.894	دالة
	الأداء الأدنى	22	19.454	3.158			
المكونات الانفعالي	الأداء الأعلى	22	20.909	4.628	42	4.340	دالة
	الأداء الأدنى	22	15.318	3.883			

* قيمة «ت» الجدولية عند مستوى (0.01) = 2.423؛ وعند مستوى (0.05) = 1.684 لدلالة الطرف الواحد



جدول 4 - معاملات الارتباط بين درجة المفردة والدرجة الكلية لمقياس إدارة الأزمات

Table 4 - Correlation coefficients between singular and total score for the crisis management scale

رقم المفردة	معاملات الارتباط								
1	0.726	7	0.860	13	0.714	19	0.520	25	0.813
2	0.692	8	0.829	14	0.704	20	0.684	26	0.860
3	0.620	9	0.901	15	0.897	21	0.702	27	0.880
4	0.783	10	0.769	16	0.633	22	0.825	28	0.740
5	0.900	11	0.780	17	0.812	23	0.829	29	0.719
6	0.619	12	0.690	18	0.710	24	0.820	30	0.810

* هذه القيم دالة عند مستوى (0.01)

أو تشبعها به؛ وذلك باستخدام التحليل العاملي الاستكشافي بطريقة المكونات الأساسية مع تدوير المحاور بطريقة الفاريماكس Varimax التي تكون فيها العوامل مستقلة بعضها عن بعض (حسن، 2011) لمعاملات ارتباط استجابات أفراد العينة على مقياس إدارة الأزمات الحالي والمكون من 30 مفردة لتحديد مكوناته الأساسية، واعتماداً على ذلك، فقد أسفر التحليل العاملي عن استخلاص ثلاثة عوامل «مكونات» قابلة للتفسير، بجذور كامنة أكبر من الواحد الصحيح، ولم تحذف أي مفردة حيث كانت تشبعاتها أكبر من (0.3) وفق محك كايزر Kaiser (لا تقل قيمة الجذر الكامن/ القيمة المميزة Eigenvalue عن الواحد الصحيح) وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وبعد ذلك استخدمت الباحثة التحليل العاملي التوكيدي ببرنامج LISREL 8.50، وكانت النتائج كما يلي:

3.1.1. التحليل العاملي الاستكشافي

أسفرت نتائج التحليل العاملي الاستكشافي عن استخلاص ثلاثة عوامل (مكونات) لمقياس إدارة الأزمات قابلة للتفسير، وبجذور كامنة أكبر من الواحد الصحيح، كما أسفر التحليل عن تشبعها جميعاً على عامل عام واحد، وجاءت النتائج كما هو موضح في الجدول 6 و7 و8، حيث يتضح من الجدول 6 أن العامل الأول قد تشبع عليه 10 بنود، وبقيس المكون المعرفي، والعامل الثاني تشبع عليه 10 بنود، وبقيس المكون السلوكي، والعامل الثالث تشبع عليه 10 بنود، تقيس المكون الانفعالي. ومن ثم أكد التحليل العاملي الاستكشافي على الصدق البنائي لمقياس إدارة الأزمات.

ومما يتضح من الجدولين 4، 5 أن جميع قيم معاملات الارتباط (بين درجة كل مفردة والدرجة الكلية للمقياس، وأيضاً بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمقياس) دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01: ما يدل على تجانس المقياس. ويتضح من الإجراءات السابقة أن المقياس بصورته النهائية يتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات والتماسك الداخلي تجيز استخدامه لمقياس إدارة الأزمات لدى أفراد عينة الدراسة الحالية.

3. نتائج الدراسة

3.1. نتائج الفرض الأول وتفسيرها

ينص الفرض الأول على أنه «تتحقق البنية العاملية لمقياس إدارة الأزمات في البيئة الكويتية». ولاختبار الفرض الأول تم التحقق من بنية (30) مفردة مع الأبعاد (المكون المعرفي، والمكون السلوكي، والمكون الانفعالي) أي انتماء مجموعة المفردات لكل مكون أو بعد خاص بها

جدول 5 - معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس إدارة الأزمات

Table 5 - Correlation coefficients between the degree of each dimension and the overall degree of the crisis management scale

رقم البعد	مكونات إدارة الأزمات	معاملات الارتباط
1	المكون المعرفي	*0.822
2	المكون السلوكي	*0.807
3	المكون الانفعالي	*0.814

* هذه القيم دالة عند مستوى (0.01)



جدول 6 - قيم التشعبات على الثلاثة عوامل لمقياس إدارة الأزمات (ن=440)

Table 6 - Implications for the three crisis management factors (N = 440)

رقم البند	العامل الأول	رقم البند	العامل الثاني	رقم البند	العامل الثالث
5	0.891	4	0.802	2	0.789
8	0.724	15	0.720	27	0.760
9	0.709	19	0.712	22	0.717
12	0.690	26	0.680	1	0.688
13	0.688	20	0.677	23	0.656
6	0.619	21	0.660	28	0.633
24	0.613	16	0.654	25	0.567
14	0.610	10	0.534	30	0.456
11	0.605	7	0.518	29	0.407
18	0.602	3	0.499	17	0.395
الجذر الكامن	7.908		4.567		2.876
نسبة التباين	18.853		14.771		9.844
التباين الكلي			43.468%		

وقيمة مؤشر الصدق الزائف المتوقع للنموذج الحالي (نموذج العامل الكامن الواحد) أقل من نظيرتها للنموذج المشبع، وأن قيم بقية المؤشرات وقعت في المدى المثالي لكل مؤشر؛ ما يدل على مطابقة النموذج الجيدة للبيانات موضع الاختبار (حسن، 2016).

وبالرغم من أهمية استخدام مؤشرات حسن المطابقة؛ فإن عامر (2018) يرى أنه لا يجب أن تؤخذ مؤشرات المطابقة بقيمها الإحصائية معياراً رئيساً لمدى مقبولية أو مطابقة النموذج، فالمعيار الأساسي لمدى مطابقة النموذج هو مدى واقعيته وتفسيره النظري.

والجدول 10 يوضح تشعبات العوامل الفرعية المشاهدة، حيث أن كل التشعبات أو معاملات الصدق دالة إحصائياً عند مستوى 0.01؛ ما يدل على صدق جميع المكونات الفرعية لمقياس إدارة الأزمات. أي

جدول 7 - مصفوفة الارتباط بين العوامل المكونة لإدارة الأزمات
Table 7 - Link matrix between crisis management factors

العوامل (المكونات)	المكون المعرفي	المكون السلوكي	المكون الانفعالي
المكون المعرفي			
المكون السلوكي	0.850		
المكون الانفعالي	0.539	0.708	

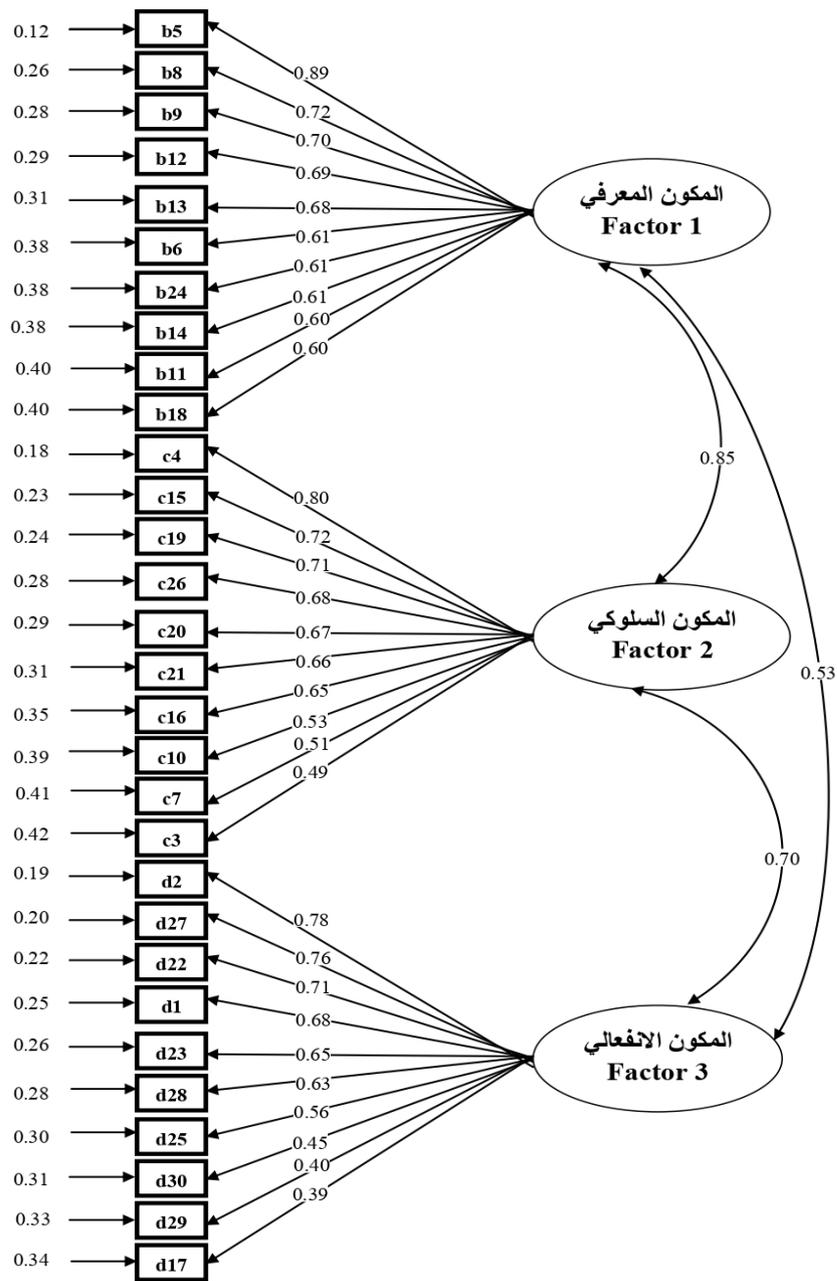
ويتضح من مصفوفة الارتباط في الجدول 7 أن قيم معاملات الارتباط بين العوامل المكونة لإدارة الأزمات انحصرت بين 0.539، و0.850 وجميعها دالة إحصائياً عند مستوى 0.01. كما يتضح من الجدول 8 تشعب إدارة الأزمات على عامل عام واحد، وكانت قيم التشعبات كالتالي: 0.732، و0.805، و0.787 للمكون المعرفي، والمكون السلوكي، والمكون الانفعالي على الترتيب.

3.1. 2. نتائج التحليل العاملي التوكيدي

تم التحقق من صدق البناء الكامن (أو التحتي) لمقياس إدارة الأزمات باستخدام أسلوب التحليل العاملي التوكيدي -Confirmatory Factor Analysis عن طريق اختبار النموذج المفترض لدى أفراد عينة الدراسة (ن= 440 فرداً)، والشكل 1 يوضح النموذج المفترض لإدارة الأزمات وتشعبات المكونات المختلفة باستخدام برنامج AMOS25.

وقد حظي نموذج العامل الكامن الواحد لإدارة الأزمات على مؤشرات حسن مطابقة جيدة، كما يتضح من الجدول 9 أن نموذج العامل الكامن الواحد لإدارة الأزمات قد حظي بقيم جيدة لجميع مؤشرات حسن المطابقة، حيث إن قيمة كا² غير دالة إحصائياً،





شكل 1 - النموذج المفترض لإدارة الأزمات

Figure 1 - The default model for crisis management

جدول 8 - نتائج التحليل العاملي الاستكشافي لإدارة الأزمات

Table 8 - Results of the exploratory factorial analysis of crisis management

المكون الانفعالي	المكون السلوكي	المكون المعرفي	العوامل (المكونات)
0.603	0.661	0.564	الاشتراكيات
0.787	0.805	0.732	التشبيعات

جدول 9 - مؤشرات حسن المطابقة لنموذج العامل الكامن لإدارة الأزمات

Table 9 - Indicators of good conformity to the latent factor model for crisis management

م	مؤشرات حسن المطابقة	قيمة المؤشر	المدى المثالي للمؤشر
1	الاختبار الإحصائي كا ² X ²	1.435	أن تكون قيمة كا ² غير دالة إحصائياً
2	نسبة كا ² / df X ² / df	0.796	1 إلى 5
3	مؤشر حسن المطابقة GFI	0.893	صفر إلى 1
4	مؤشر حسن المطابقة المصحح AGFI	0.758	صفر إلى 1
5	جذر متوسط مربعات البواقي RMSR	0.388	صفر إلى 0.1
6	جذر متوسط خطأ الاقتراب RMSEA	0.185	صفر إلى 0.1
7	مؤشر الصدق الزائف المتوقع للنموذج ECVI	0.614	أن تكون قيمة المؤشر للنموذج الحالي أقل من نظيرتها للنموذج المشبع
	مؤشر الصدق الزائف المتوقع للنموذج المشبع	0.517	
8	مؤشر المطابقة المعياري NFI	0.903	صفر إلى 1
9	مؤشر المطابقة المقارن CFI	0.937	صفر إلى 1
10	مؤشر المطابقة النسبي RFI	0.884	صفر إلى 1

جدول 10 - تشعبات العوامل الفرعية بالعامل الكامن (إدارة الأزمات)

Table 10 - Implications of sub-factors of the Underlying factor (crisis management)

م	العوامل المشاهدة (مكونات إدارة الأزمات)	التشعب بالعامل الكامن	الخطأ المعياري لتقدير التشعب	قيمة (ت) مستوى الدلالة
1	البعد المعرفي	0.721	0.043	17.62
3	البعد السلوكي	0.735	0.041	16.84
3	البعد الانفعالي	0.655	0.044	15.59

إن التحليل العاملي التوكيدي قدم دليلاً قوياً على صدق البناء التحتي أو الكامن لهذا المقياس، وأن إدارة الأزمات عبارة عن عامل كامن عام واحد ينتظم حوله المكونات الفرعية الثلاث لإدارة الأزمات، وبذلك يمكننا القول بتحقيق فرض الدراسة الأول.

3. نتائج الفرض الثاني وتفسيرها

ينص الفرض الثاني على أنه (لا يختلف البناء العاملي لمقياس إدارة الأزمات بالبيئة الكويتية باختلاف المهنة). وللتحقق من صحة هذا الفرض فقد تم استخدام أسلوب التحليل العاملي التوكيدي-Confirmatory Factor Analysis (CFA) بطريقة الاحتمال الأقصى

Maximum Likelihood، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول 11، بوجود تشعب العوامل الثلاثة المكونة لمقياس إدارة الأزمات على عامل عام واحد بجذر كامن قدره 1.05 ويُفسر %35.13 من التباين الكلي لعينة المدرسين، وانحصرت التشعبات بين 0.501، 0.551، وفي عينة الأطباء كان الجذر الكامن للعامل 1.03 ويُفسر %34.43 من التباين الكلي، وانحصرت التشعبات بين 0.538، 0.541، أما في عينة المهندسين، فكان الجذر الكامن للعامل 1.10 ويُفسر %36.80 من التباين الكلي وانحصرت التشعبات بين 0.551، 0.578.

ووجود تقارب شديد في قيم الجذر الكامن للعامل في العينات الثلاثة (المعلمين، والأطباء، والمهندسين)، وكذلك في قيم التباين

ووجود تقارب شديد في قيم الجذر الكامن للعامل في العينات الثلاثة (المعلمين، والأطباء، والمهندسين)، وكذلك في قيم التباين



3.3. نتائج الفرض الثالث وتفسيرها

ينص الفرض الثالث على أنه (تختلف إدارة الأزمات بين أفراد المهن المختلفة تبعاً للنوع الاجتماعي). وللتحقق من صحة هذا الفرض فقد تم حساب المتوسط والانحراف المعياري وقيمة «ت» لإدارة الأزمات لدى أفراد عينة الدراسة الكلية تبعاً لمستوى النوع الاجتماعي (ذكور - إناث) كما هو موضح بالجدول 13، وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة الكلية باختلاف النوع الاجتماعي (ذكور - إناث) في إدارة الأزمات؛ حيث كانت قيمة «ت» دالة عند مستويي 0.01؛ 0.05 في مكونات إدارة الأزمات ودرجاتها

المفسرة بهذا العامل، وأيضاً تبعات العوامل الثلاثة للنموذج على هذا العامل، وهذا يُحقق عدم اختلاف البناء العملي للنموذج الثلاثي العوامل لإدارة الأزمات بالرغم من اختلاف المهنة. ويُعد النموذج مطابقاً للبيانات في ضوء العديد من المؤشرات يذكرها حسن (2016، ص. 370 - 371) منها: مؤشر X^2 ويكون مقياساً مناسباً لمطابقة النموذج لحجم عينة ما بين (100، 200) وينصح باستخدام مؤشرات أخرى في حالة زيادة حجم العينة عن ذلك، وفي الدراسة الحالية جاءت قيم مؤشرات حسن مطابقة البيانات للنموذج المقترح في ضوء المهنة كما يوضحها جدول 12.

جدول 11 - الاشتراكات والتشعبات وقيمة الجذر الكامن والتباين

Table 11 - Contributions, alomations, latent root value and variance

عينة المهندسين (ن= 120)		عينة الأطباء (ن= 140)		عينة المعلمين (ن= 180)		مكونات إدارة الأزمات
التشعبات	الاشتراكات	التشعبات	الاشتراكات	التشعبات	الاشتراكات	
0.551	0.390	0.538	0.334	0.501	0.352	المكون المعرفي
0.558	0.375	0.541	0.393	0.535	0.387	المكون السلوكي
0.578	0.339	0.455	0.306	0.551	0.315	المكون الانفعالي
1.10		1.03		1.05		الجذر الكامن
36.80		34.43		35.13		التباين

جدول 12 - قيم مؤشرات ملائمة البيانات للنموذج المقترح لإدارة الأزمات وفقاً للمهنة

Table 12 - Values of data suitability indicators for the proposed crisis management model according to profession

المطابقة	المدى المثالي للمؤشر	المهندسون	الأطباء	المعلمون	مؤشرات حسن المطابقة
✓	صفر إلى 1	0.899	0.901	0.921	مؤشر حسن المطابقة GFI
✓	صفر إلى 1	0.873	0.876	0.734	مؤشر حسن المطابقة المصحح AGFI
✓	صفر إلى 1	0.880	0.812	0.876	مؤشر المطابقة المعياري NFI
✓	صفر إلى 1	0.934	0.908	0.976	مؤشر المطابقة غير المعياري NNFI
✓	صفر إلى 1	0.894	0.887	0.854	مؤشر المطابقة المقارن CFI
✓	صفر إلى 1	0.712	0.703	0.693	مؤشر المطابقة النسبي RFI
✓	صفر إلى 1	0.843	0.899	0.912	مؤشر المطابقة التزايدى IFI
✓	صفر إلى 1	0.898	0.932	0.905	مؤشر الافتقار للمطابقة المعياري PNFI
✓	صفر إلى 1	0.831	0.810	0.843	مؤشر الافتقار إلى حسن المطابقة PGFI
✓	صفر إلى 0.1	0.401	0.335	0.324	جذر متوسط مربع البواقي RMSR
✓	صفر إلى 0.1	0.198	0.182	0.209	جذر متوسط مربع خطأ الاقتراب RMSEA

المهن المختلفة تبعاً للخبرة). ولتحقق من صحة هذا الفرض فقد تم حساب المتوسط والانحراف المعياري وقيمة «ت» لإدارة الأزمات لدى أفراد عينة الدراسة الكلية تبعاً للخبرة (أكثر من 15 عاماً - أقل من 15 عاماً) كما هو موضح بالجدول 14 وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة الكلية باختلاف الخبرة (أكثر من 15 عاماً - أقل من 15 عاماً) في إدارة الأزمات؛ حيث كانت قيمة «ت» دالة

الكلية لصالح الذكور؛ ما يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة الكلية من الجنسين يختلفون بعضهم عن بعض في إدارة الأزمات، وهو ما يشير إلى تحقق الفرض الثالث للدراسة الحالية.

3.4. نتائج الفرض الرابع وتفسيرها

ينص الفرض الرابع على أنه (تختلف إدارة الأزمات بين أفراد

جدول 13 - المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة «ت» لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة الكلية باختلاف النوع الاجتماعي في إدارة الأزمات

Table 13 - Mean, standard deviations and the value of "T" for the significance of the differences between the mean scores for the individuals of the total study sample, according to gender difference in crisis management

إدارة الأزمات	النوع الاجتماعي	ن	م	ع	D.F	قيمة «ت»	مستوى الدلالة
المكون المعرفي	ذكور	230	18.895	3.582	438	3.348	دالة
	إناث	210	17.828	3.049			
المكون السلوكي	ذكور	230	19.334	3.809	438	2.696	دالة
	إناث	210	18.371	3.670			
المكون الانفعالي	ذكور	230	18.695	4.288	438	2.506	دالة
	إناث	210	17.647	4.482			
الدرجة الكلية	ذكور	230	56.926	10.592	438	3.121	دالة
	إناث	210	53.847	10.047			

* قيمة «ت» الجدولية عند مستوى $0.01 = 2.326$ ؛ وعند مستوى $0.05 = 1.645$ لدلالة الطرف الواحد.

جدول 14 - المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة «ت» لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة الكلية باختلاف الخبرة في إدارة الأزمات.

Table 14 - Mean averages, standard deviations, and "T" value for the significance of the differences between the mean scores for the individuals of the total study sample, according to different experience in crisis management

إدارة الأزمات	الخبرة	ن	م	ع	D.F	قيمة «ت»	مستوى الدلالة
المكون المعرفي	أكثر من 15 عاماً	245	18.877	3.570	438	2.744	دالة
	أقل من 15 عاماً	195	17.912	3.778			
المكون السلوكي	أكثر من 15 عاماً	245	19.367	3.761	438	2.978	دالة
	أقل من 15 عاماً	195	18.302	3.678			
المكون الانفعالي	أكثر من 15 عاماً	245	18.689	4.268	438	3.813	دالة
	أقل من 15 عاماً	195	17.087	4.515			
الدرجة الكلية	أكثر من 15 عاماً	245	56.934	10.506	438	3.497	دالة
	أقل من 15 عاماً	195	53.302	11.209			

* قيمة «ت» الجدولية عند مستوى $0.01 = 2.326$ ؛ وعند مستوى $0.05 = 1.645$ لدلالة الطرف الواحد.



3.5. نتائج الفرض الخامس وتفسيرها

ينص الفرض الخامس على أنه (تختلف إدارة الأزمات بين أفراد المهن المختلفة تبعاً للمؤهل العلمي). وللتحقق من صحة هذا الفرض فقد تم حساب المتوسط والانحراف المعياري وقيمة (ت) لإدارة الأزمات لدى أفراد عينة الدراسة الكلية تبعاً للمؤهل العلمي

عند مستويي 0.01؛ 0.05 في مكونات إدارة الأزمات ودرجتها الكلية لصالح الأفراد ذوي سنوات الخبرة الأكثر من 15 عاماً؛ ما يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة الكلية يختلفون بعضهم عن بعض في إدارة الأزمات وفقاً لخبرتهم العملية، وهو ما يشير إلى تحقق الفرض الرابع للدراسة الحالية.

جدول 15 - المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة «ت» لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة تبعاً للمؤهل العلمي في إدارة الأزمات.

Table 15 - Mean, standard deviations, and "T" value for the significance of the differences between the mean scores for the individuals in the study sample according to educational qualification in crisis management

إدارة الأزمات	المؤهل العلمي	ن	م	ع	D.F	قيمة «ت»	مستوى الدلالة
المكون المعرفي	بكالوريوس / ليسانس	302	17.536	3.706	438	3.922	دالة
	دراسات عليا	138	18.996	3.585			
المكون السلوكي	بكالوريوس / ليسانس	302	18.224	3.720	438	2.792	دالة
	دراسات عليا	138	19.298	3.751			
المكون الانفعالي	بكالوريوس / ليسانس	302	16.992	4.463	438	3.678	دالة
	دراسات عليا	138	18.635	4.294			
الدرجة الكلية	بكالوريوس / ليسانس	302	52.753	11.101	438	3.775	دالة
	دراسات عليا	138	56.930	10.612			

* قيمة «ت» الجدولية عند مستوى 0.01 = 2.326؛ وعند مستوى (0.05) = 1.645 لدلالة الطرف الواحد.

جدول 16 - المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة «ت» لدلالة الفروق بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة تبعاً للمستوى الوظيفي في إدارة الأزمات.

Table 16 - Mean averages, standard deviations, and "T" value for the significance of the differences between the mean scores for the individuals in the study sample according to job level in crisis management

إدارة الأزمات	المستوى الوظيفي	ن	م	ع	D.F	قيمة «ت»	مستوى الدلالة
المكون المعرفي	مستوى أول	190	19.878	3.777	438	5.779	دالة
	مستوى ثانٍ	250	17.792	3.733			
المكون السلوكي	مستوى أول	190	20.194	3.677	438	5.575	دالة
	مستوى ثانٍ	250	18.200	3.748			
المكون الانفعالي	مستوى أول	190	19.505	4.185	438	5.291	دالة
	مستوى ثانٍ	250	17.272	4.531			
الدرجة الكلية	مستوى أول	190	59.578	10.128	438	6.228	دالة
	مستوى ثانٍ	250	53.264	10.834			

* قيمة «ت» الجدولية عند مستوى 0.01 = 2.326؛ وعند مستوى 0.05 = 1.645 لدلالة الطرف الواحد.



طريق التحليل العاملي الاستكشافي، ثم التحقق من هذه العوامل باستخدام التحليل العاملي التوكيدي الذي أسفر عن وجود عامل عام تتجمع حوله هذه العوامل الثلاث؛ أي إنه يمكن القول بأن إدارة الأزمات تعمل إلى حد ما بصورة مستقلة وكلها تسهم في عامل عام واحد.

وفيما يتعلق بنتائج الفرض الثاني فقد أشارت إلى تحقق جميع مؤشرات حسن المطابقة للنموذج ثلاثي العوامل لإدارة الأزمات في المهن المختلفة (المعلمون، والأطباء، والمهندسون)، وكذلك وجود تقارب واضح في قيم المؤشرات المختلفة عبر المهن المختلفة، الأمر الذي جعل هناك تطابقاً في البنية العاملية لمقياس إدارة الأزمات في المجالات المهنية الثلاث (المعلمون، والأطباء، والمهندسون) بشكل كبير، وهذا يعني عدم اختلاف البناء العاملي لمقياس إدارة الأزمات باختلاف المهنة.

ويمكن تفسير ذلك التشابه الكبير في البناء العاملي لمقياس إدارة الأزمات في المجالات المهنية الثلاث (المعلمون، والأطباء، والمهندسون) في ضوء طبيعة الأزمات التعليمية، والطبية، والهندسية التي تحمل في طياتها كثيراً من الخلل والاضطراب والكوارث التي تلحق بالقطاعات الثلاثة من جراء حدوثها. كما يمكن تفسير هذه النتيجة أيضاً في إطار الخصائص المشتركة للأزمات التي ذكرها عليوة (2003، ص. 82 - 81)، وهي أنها: نقطة تحول تتزايد فيها الحاجة إلى الفعل المتزايد ورد الفعل المتزايد لمواجهة الظروف الطارئة، وتتميز بدرجة عالية من الشك في القرارات المطروحة، ويصعب فيها التحكم في الأحداث، وتسود فيها ظروف عدم التأكد ونقص المعلومات، ومديرو الأزمة يعملون في جو من الريبة والشك والغموض وعدم وضوح الرؤية، وضغط الوقت والحاجة إلى اتخاذ قرارات صائبة وسريعة مع عدم وجود احتمال للخطأ لعدم وجود الوقت لإصلاح هذا الخطأ، والتهديد الشديد للمصالح والأهداف، مثل انهيار الكيان الإداري أو سمعة وكرامة متخذ القرار، والمفاجأة والسرعة التي تحدث بها، ومع ذلك قد تحدث رغم عدم وجود عنصر المفاجأة، والتداخل والتعدد في الأسباب والعوامل والعناصر والقوى المؤيدة والمعارضة، والمهمة وغير المهمة... واتساع جبهة المواجهة، وسيادة حالة من الخوف والهلع قد تصل إلى حد الرعب وتقبيد التفكير.

أما نتائج الفرض الثالث فقد أشارت إلى أن أفراد عينة الدراسة الكلية من الجنسين يختلفون عن بعضهم عن بعض في إدارة الأزمات؛ فبالرغم من عدم وجود دراسات سابقة تؤيد أو تعارض هذه النتيجة التي توصلت إليها الباحثة والمتعلقة بهذا الفرض نتيجة لندرة الدراسات السابقة - في حدود اطلاعها - إلا أن هذه النتيجة تعني أن النوع الاجتماعي له تأثير حقيقي واضح في إدارة الأزمات؛ مما يظهر أن الأفراد من الجنسين يختلفون بعضهم عن بعض في مكونات إدارة

(بكالوريوس/ ليسانس - دراسات عليا ماجستير/ دكتوراه) كما هو موضح بالجدول 15 وجود فروق دالة إحصائياً بين أفراد عينة الدراسة الكلية باختلاف للمؤهل العلمي (بكالوريوس/ ليسانس - دراسات عليا ماجستير/ دكتوراه) في إدارة الأزمات؛ حيث كانت قيمة «ت» دالة عند مستويي 0.01: 0.05 في مكونات إدارة الأزمات ودرجتها الكلية لصالح الأفراد الحاصلين على دراسات عليا (ماجستير/ دكتوراه)؛ ما يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة الكلية يختلفون بعضهم عن بعض في إدارة الأزمات وفقاً لمؤهلهم العلمي، وهو ما يشير إلى تحقق الفرض الخامس للدراسة الحالية.

3. 6. نتائج الفرض السادس وتفسيرها

ينص الفرض السادس على أنه (تختلف إدارة الأزمات بين أفراد المهن المختلفة تبعاً للمستوى الوظيفي). وللتحقق من صحة هذا الفرض فقد تم حساب المتوسط والانحراف المعياري وقيمة «ت» لإدارة الأزمات لدى أفراد عينة الدراسة الكلية تبعاً للمستوى الوظيفي (مستوى أول - مستوى ثانٍ) كما هو موضح بالجدول 16 وجود فروق دالة إحصائياً بين أفراد عينة الدراسة الكلية باختلاف المستوى الوظيفي (مستوى أول - مستوى ثانٍ) في إدارة الأزمات؛ حيث كانت قيمة «ت» دالة عند مستويي 0.01: 0.05 في مكونات إدارة الأزمات ودرجتها الكلية لصالح المستوى الوظيفي الأول (مدير مدرسة، وأخصائي/ استشاري، وكبير مهندسين)؛ ما يشير إلى أن أفراد عينة الدراسة الكلية يختلفون بعضهم عن بعض في إدارة الأزمات وفقاً لمستواهم الوظيفي، وهو ما يشير إلى تحقق الفرض السادس للدراسة الحالية.

4. المناقشة

فيما يتعلق بنتائج الفرض الأول للدراسة الحالية، فقد أسفرت نتائج التحليل العاملي الاستكشافي عن استخلاص ثلاثة عوامل «مكونات» لمقياس إدارة الأزمات قابلة للتفسير، ويجذور كامنة أكبر من الواحد الصحيح، كما أسفر التحليل عن تشبعها جميعاً على عامل عام واحد. كما أشارت النتائج أيضاً إلى أن نموذج العامل الكامن الواحد لإدارة الأزمات قد حظي بقيم جيدة لجميع مؤشرات حسن المطابقة، حيث إن قيمة كا² غير دالة إحصائياً، وقيمة مؤشر الصدق الزائف المتوقع للنموذج الحالي (نموذج العامل الكامن الواحد) أقل من نظيرتها للنموذج المشبع، وأن قيم بقية المؤشرات وقعت في المدى المثالي لكل مؤشر؛ ما يدل على مطابقة النموذج الجيدة للبيانات موضع الاختبار.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء وجود عوامل مستقلة عن



الأعلى (المستوى الأول: مدير مدرسة، وأخصائي/ استشاري، وكبير مهندسين) تأثيراً حقيقياً وواضحاً في إدارة الأزمات؛ ما يظهر أن الأفراد متفاوتي المستويات الوظيفية يختلفون بعضهم عن بعض في مكونات إدارة الأزمات الثلاث وهي: (المكون المعرفي، والمكون السلوكي، والمكون الانفعالي) لصالح أصحاب المستوى الوظيفي الأعلى وهو (المستوى الأول).

5. الخاتمة

في ضوء ما تم عرضه من نتائج ومناقشتها في إطار أهداف وأهمية وفروض الدراسة يمكن طرح بعض التوصيات من أهمها: الاهتمام بنشر ثقافة إدارة الأزمات والكوارث بين الكوادر البشرية بالقطاعات المهنية التعليمية والطبية والهندسية من خلال عقد الدورات التدريبية وورش العمل التي تعمل على التكامل بين الجانب النظري والجانب العملي لإدارة الأزمات يُحاضر فيها خبراء متخصصون في إدارة الأزمات، وكذا تركيز الدراسات النفسية على إدارة الأزمات؛ لما لها من أثر إيجابي على مستوى الفرد والمجتمع. وأيضاً إنشاء وحدة لإدارة الأزمات في كل قطاع مهني تكون مسؤولة عن اكتشاف الأزمات ووضع بدائل للتعامل معها، إضافة إلى الاهتمام بإعداد برامج إرشادية متعلقة بإدارة الأزمات في مهدها، وذلك عن طريق تناول مشكلات وأزمات في جميع المجالات المهنية ووضعها موضع الدراسة لأخذ الدروس المستفادة في البيئة الكويتية والعربية.

المصادر والمراجع

المراجع العربية

- أحمد، إبراهيم أحمد. (2002). إدارة الأزمات: الأسباب والعلاج. القاهرة: دار الفكر العربي.
- الأعرجي، عاصم محمد. (1995). سرية أو علنية المعلومات في ظروف الأزمات. الإمارات العربية المتحدة (دبي): دار العلم.
- الألفي، أشرف عبده (2003). إدارة أزمات التعليم في مصر دراسة تحليلية مستقبلية. رسالة دكتوراه، كلية التربية بدمياط، جامعة المنصورة.
- تيفزة، أمحمد بوزيان. (2012). التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي مفاهيمه ومنهجيته بتوظيف حزمة SPSS وليزرل LISREL. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- الثويني، سليمان بن ناصر. (2018). برنامج مقترح لتنمية مهارات إدارة الأزمات لمعلمي المدارس الثانوية بمدينة حائل. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية، 26 (5)، 135 - 109.
- الجبيس، خديجة. (2015). إستراتيجية مديري المدارس الحكومية الأردنية في إدارة الأزمات والكوارث. رسالة دكتوراه، كلية

الأزمات الثلاث وهي: (المكون المعرفي، والمكون السلوكي، والمكون الانفعالي). كما يمكن تفسير تلك النتيجة في ضوء أنه مازال هناك فرق بين الرجال والنساء في المجال المهني، فمازال يتفوق الرجل على المرأة في كثير من المهن رغم التنافس الشديد والواضح بين الرجال والنساء في العديد من المجالات المهنية التعليمية والطبية والهندسية، إضافة إلى أنه مازال هناك عمل يمارسه الرجل وآخر تمارسه المرأة في بيئتنا العربية. هذا بالرغم من الأعمال الكثيرة التي تمارسها المرأة وتُحقق فيها إنجازات عديدة ومراكز متقدمة؛ ولذلك ترى الباحثة أن المرأة في حاجة إلى امتلاك مهارات إدارة الأزمات مثلها مثل الرجل تماماً فكلهما في حاجة إلى أن يكون على درجة عالية من الاستعداد لمجابهة الأزمات بجميع القطاعات المهنية حتى يمكن السيطرة عليها والتحكم بها وعدم تقاعها.

وفيما يتعلق بنتائج الفرض الرابع التي أشارت إلى أن أفراد عينة الدراسة الكلية يختلفون عن بعضهم عن بعض في إدارة الأزمات وفقاً لخبرتهم العملية؛ فعلى الرغم من عدم وجود دراسات سابقة تؤيد أو تعارض هذه النتيجة التي توصلت إليها الباحثة والمتعلقة بهذا الفرض نتيجة لندرة الدراسات السابقة - في حدود اطلاعها - إلا أن هذه النتيجة تُعد منطقية؛ حيث تشير إلى أن للخبرة الأعلى تأثيراً حقيقياً وواضحاً في إدارة الأزمات؛ ما يظهر أن الأفراد متفاوتي الخبرة يختلفون بعضهم عن بعض في مكونات إدارة الأزمات الثلاث وهي: (المكون المعرفي، والمكون السلوكي، والمكون الانفعالي) لصالح أصحاب الخبرة الأعلى.

أما نتائج الفرض الخامس فقد أشارت إلى أن أفراد عينة الدراسة الكلية يختلفون بعضهم عن بعض في إدارة الأزمات وفقاً لمؤهلهم العلمي؛ فعلى الرغم من عدم وجود دراسات سابقة تؤيد أو تعارض هذه النتيجة التي توصلت إليها الباحثة والمتعلقة بهذا الفرض نتيجة لندرة الدراسات السابقة - في حدود اطلاعها - فإن هذه النتيجة تُعد منطقية، حيث تشير إلى أن للمؤهل العلمي الأعلى (ماجستير/ دكتوراه) تأثيراً حقيقياً وواضحاً في إدارة الأزمات؛ مما يظهر أن الأفراد متفاوتي المؤهلات العلمية يختلفون عن بعضهم عن بعض في مكونات إدارة الأزمات الثلاث وهي: (المكون المعرفي، والمكون السلوكي، والمكون الانفعالي) لصالح أصحاب المؤهلات العلمية الأعلى من دراسات عليا (ماجستير/ دكتوراه).

وأخيراً فقد أوضحت نتائج الفرض السادس أن أفراد عينة الدراسة الكلية يختلفون بعضهم عن بعض في إدارة الأزمات وفقاً لمستواهم الوظيفي؛ وعلى الرغم من عدم وجود دراسات سابقة تؤيد أو تعارض هذه النتيجة التي توصلت إليها الباحثة والمتعلقة بهذا الفرض نتيجة لندرة الدراسات السابقة - في حدود اطلاعها - فإن هذه النتيجة تُعد منطقية؛ حيث تشير إلى أن للمستوى الوظيفي



- التربية، جامعة أم درمان، السودان.
- الجزاوي، محمد أحمد. (2018). دور الإستراتيجية في إدارة الأزمات في قطاع البناء والتشييد: دراسة ميدانية على قطاع البناء والتشييد السعودي. مجلة الإستراتيجية والتنمية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم بالجزائر، 14، 28، 8.
- الحارثي، شاهر. (2010). بناء أنموذج لمحاكاة الحاسب الآلي كمدخل لإدارة الأزمات المدرسية. رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية.
- حافظ، هندواي. (1994). إدارة الأزمة التعليمية: المفهوم والنظرية. المؤتمر السنوي الثاني «إدارة التعليم في الوطن العربي في عالم متغير»، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية بالتعاون مع كلية التربية، جامعة عين شمس.
- حسن، عزت عبد الحميد. (2011). الإحصاء النفسى والتربوى تطبيقات باستخدام برنامج SPSS 18. القاهرة: دار الفكر العربي.
- حسن، عزت عبد الحميد. (2016). الإحصاء المتقدم للعلوم التربوية والنفسية والاجتماعية: تطبيقات باستخدام برنامج ليزر LIS-REL 8.8. القاهرة: دار الفكر العربي.
- حسين، جيهان حسن. (2018). واقع إدارة الأزمات بالجامعات: دراسة مقارنة بين جامعتي القاهرة وبنها. آفاق جديدة في تعليم الكبار، مركز تعليم الكبار، جامعة عين شمس، 23، 299 - 261.
- حمدي، خالد وليد. (2018). أثر القيادة الإبداعية في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على قطاع الاتصالات الأردنية. رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن.
- الحملوي، محمد رشاد. (1993). إدارة الأزمات، تجارب عملية وعالمية. القاهرة: مطبعة مؤسسة الأهرام.
- الخصيري، محسن أحمد. (1990). إدارة الأزمات منهج اقتصادي متكامل لحل الأزمات. القاهرة: مكتبة مدبولي.
- الخصيري، محسن أحمد. (2002). إدارة الأزمات: علم امتلاك كامل القوة في أشد لحظات الضعف (ط 2). القاهرة: مجموعة النيل العربية للنشر.
- الخصيري، محسن أحمد. (2003). إدارة الأزمات: منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية (ط 2). القاهرة: مكتبة مدبولي.
- الخميس، ابتسام بنت إبراهيم. (2019). واقع تطبيق قائدات المدارس الثانوية لاتخاذ القرار في إدارة الأزمات المدرسية بمنطقة القصيم. رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة القصيم.
- درباس، أحمد سعيد. (2012). مدى تمكن مديري المدارس من مهارة إدارة الأزمات في مدينة جدة: دراسة مسحية. مجلة العلوم والثقافة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 12 (2)، - 39، 40.
- الرشدي، صلاح علي. (2019). دور الكفاءات البشرية في إدارة الأزمات بالمشفيات الحكومية الكويتية. رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن.
- رضوان، محمد نصر الدين (2018). التحليل العملي الاستكشافي والتوكيدي في الدراسات النفسية العبر ثقافية. القاهرة: دار الفكر العربي.
- الزواهره، عبد الغفور عبد الكريم. (2001). العوامل المؤثرة في إدارة الأزمات: دراسة حالة الخطوط الجوية الملكية الأردنية. رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
- آل سعود، خالد بن عبد الله (2012). اتخاذ القرارات في ظروف الأزمات (ط 2). الرياض: مطابع الحميضي.
- الشعلان، فهد أحمد. (2002). إدارة الأزمات: الأسس - المراحل - الآليات. الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
- الشمراي، سعيد. (2004). إدارة الأزمات ومعوقاتها في مؤسسات التعليم العالي. رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة اليرموك، الأردن.
- صالح، أسماء. (2013). تنمية كفايات إدارة الأزمات لمديري المدارس الثانوية بمصر في ضوء متطلبات إدارة الجودة. رسالة ماجستير، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة.
- الصميلي، حسن بن إدريس. (2018). مهارات التدخل الإرشادي أثناء التعامل مع الأزمات المدرسية لدى المرشدين الطلابيين والمرشدات الطالبات في مدارس المنطقة الجنوبية (دراسة مقارنة). دراسات تربوية ونفسية (مجلة كلية التربية بالزقازيق)، جامعة الزقازيق، 105، 2، 136 - 93.
- الصيرفي، محمد. (2008). إدارة الأزمات. الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.
- عامر، عبد الناصر السيد. (2018 أ). نمذجة المعادلة البنائية للعلوم النفسية والاجتماعية «الأسس والتطبيقات والقضايا». الجزء الأول، الرياض: دار جامعة نايف للنشر.
- عامر، عبد الناصر السيد. (2018 ب). نمذجة المعادلة البنائية للعلوم النفسية والاجتماعية «الأسس والتطبيقات والقضايا». الجزء الثاني، الرياض: دار جامعة نايف للنشر.
- عبابنة، سعيد محمد سعيد. (2017). إدارة الأزمات في الجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن: العقبات والحلول المقترحة. رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة اليرموك، الأردن.
- عبد الرحمن، إيمان. (2019). واقع إدارة الأزمات في مؤسسات



الاجتماعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، 24 (1)، 33 - 54.

محمد، محمد إبراهيم. (2017). أثر طريقة صياغة المفردات على البناء العاملي والثبات للمقياس. *المجلة المصرية للدراسات النفسية*، 27 (95)، 343 - 367.

محمد، مي علي. (2013). إدارة الأزمات في الجامعات الأردنية الحكومية ومقترحات للتطوير. رسالة دكتوراه، كلية التربية، جامعة اليرموك، الأردن.

مرسي، محمد. (2003). إدارة الأزمات. *مجلة الجندي المسلم*، العدد 113، القاهرة.

مسك، زينات موسى. (2011). واقع إدارة الأزمات في مستشفيات القطاع العام العاملة في الضفة الغربية وإستراتيجيات التعامل معها من وجهة نظر العاملين. رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل، فلسطين.

المومني، إسلام غازي. (2016). أثر الجداريات الإدارية على توافر متطلبات إدارة الأزمات في المستشفيات الجامعية الأردنية. رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية.

النجار، نبيل جمعة. (2015). الإحصاء التحليلي مع تطبيقات برمجية SPSS. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

النمر، سعود، خاشقجي، هاني، محمود، محمد، حمزاوي، محمد. (2017). الإدارة العامة، الأسس والوظائف والاتجاهات (ط 8). الرياض: مكتبة الشقري للنشر والتوزيع.

الوكيل، حلمي أحمد، المفتي، محمد أمين. (2012). أسس بناء المناهج وتنظيماتها (ط 5). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

المراجع الأجنبية

Adamson, A. D., & Peacock, G. G. (2007). Crisis response in the public schools: A survey of school psychologists' experiences and perceptions. *Psychology in the Schools*, 44 (8), 749-764.

Adeyemi, T. (2017). Causes, Consequences and Control of Students' Crises in Public and Private Universities in Nigeria. Retrieved March 22, 2017, from: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.520.6525&rep=rep1&type=pdf>.

Appelbaum S., Keller S., Alvarez H. & Bedard C. (2012) Organizational crisis: Lesson from Lehman Brothers and Paulson & company. *International Journal of Commerce*, 22 (4), 286-305.

التعليم العالي الأردنية: حالة جامعة البلقاء التطبيقية. *مجلة جامعة النجاح للأبحاث - العلوم الإنسانية*، 33 (7)، - 1097 1122.

عبد الوهاب، أيمن خيري. (2016). برنامج إرشادي تكاملي لتحسين مهارات التفكير لدى عينة من القيادات الشابة وأثره على مهاراتهم في إدارة الأزمات. رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة عين شمس.

عبيد، ماغي. (2018). إدارة الأزمات على مفهوم العلوم الإنسانية. *التربية المعاصرة*، رابطة التربية الحديثة، 35، 108، 114 - 83.

العرفان، أمثال حمد، الطراونة، إخليف يوسف. (2019). واقع إدارة الأزمات الإدارية في الجامعات الكويتية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها. *المجلة الأردنية للعلوم التربوية*، 4 (3)، 163 - 184.

عشماوي، سعد الدين. (2004). إدارة الأزمة. *مجلة الفكر الشرطي*، الإمارات.

العشوي، منى محمد. (2018). تصور مقترح لممارسة المهنة مع الأفراد في إدارة الأزمات التي تواجه طالبات الجامعة: دراسة وصفية مطبقة على الأخصائيات الاجتماعيات بجامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن وأعضاء الهيئة التعليمية في قسم خدمة الفرد بكلية الخدمة الاجتماعية. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، عمادة البحث العلمي، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، 49، 194 - 99.

عليوة، السيد. (2003). إدارة الوقت والأزمات والإدارة بالأزمات. القاهرة: دار الأمين للنشر والتوزيع.

عودة، رهام راسم. (2008). واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي بقطاع غزة. رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

العيسى، عبد الله محسن، الألفي، أشرف عبده. (2019). متطلبات إدارة الأزمات في مدارس محافظة القنطرة. *مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط*، 35 (8)، 442 - 482.

الغامدي، منى. (2007). الدور القيادي لمشرفة الإدارة المدرسية في إدارة الأزمات بمنطقة عسير. رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك خالد، السعودية.

غانم، حجاج. (2013). التحليل العاملي في العلوم الإنسانية والتربوية نظرياً وعملياً. القاهرة: عالم الكتب.

فارس، علي. (2008). حل الأزمات: الفساد الإداري نموذجاً، مركز المستقبل للدراسات والبحوث: المملكة المتحدة.

القباطي، سليم عبده. (2018). واقع إدارة الأزمات في المدارس الأساسية والثانوية في محافظة المحويت. *مجلة الدراسات*



- Mathai, C. M. (2002). Surveying school counselors via the internet regarding their experiences and training needs in crisis intervention (Doctoral dissertation), Virginia Tech, Blacksburg, Virginia, USA.
- Mazzei A., & Ravazzani S. (2015). Internal crisis communication strategies to protect trust relationships: A study of Italian companies. *International Journal of Business Communication*, 52 (3), 319-337.
- Mc Guinness, M., & Marchand, R. (2014). Business Continuity Management in UK Higher Education: A Case Study of Crisis Communication the eat of Social Media. *International Journal of Risk Assessment and Management*, 17 (4), 291-310
- Nanette, D. (2005). *Youth Crisis, Growing Up In The High Risk Society*, Prager, London.
- Nicolae, M. & Moulder, J. (2011). Beyond theories of crisis: towards crisis management in romanian universities. *Synergy*, 7 (1), 11-230.
- Odemene, G. C. (2013). *Crises Management in the Oil and Gas Industry: The Niger Delta Experience*.
- Otten, A. & Pinson, D. (2005). *Crisis Intervention with care givers*, New York, Oxford University Press.
- Parnell, J. A. (2015). Crisis management and strategic orientation in small and medium sized enterprises (SMEs) in Peru, Mexico and the United States. *Journal of Contingencies and Crisis Management*, 23 (4), 221-234.
- Regent University. (2013). *Study Abroad Crisis Management Plan*. Retrieved March 22, 2017, from: http://www.regent.edu/academics/academic_affairs/documents/stuy_abroad/Study%20Abroad%20Crisis%20Management%20Plan%20Manual.pdf.
- Reindl, T. (2004). The Quiet crisis: How higher Education is failing America. *American Association of Colligate Registrars and Admission Officers*, 80 (2), 23-35.
- Warner, D. & Palfryman, D. (2003). *Managing crisis: managing universities and colleges*, England, open university press.
- Bobyleva, A., & Sidorova, A. (2015). Crisis management in higher education in Russia. *Internationalization in Higher Education: Management of Higher Education and Research*, 3 (1), 23-35.
- Chase, B. (1999). Learning Bloody Lessons. *NEA Today*, 17 (7), 2.
- David, A. (2013). *Students' Crisis in Nigerian Tertiary Educational Institutions: A Review of the Causes and Management Style*. Retrieved March 22, 2017, from: [http://www.jhss-khazar.org/wpcontent/uploads/2010/04/05pdf MANAGEMENT-OF-STUDENT-5-1.pdf](http://www.jhss-khazar.org/wpcontent/uploads/2010/04/05pdf%20MANAGEMENT-OF-STUDENT-5-1.pdf).
- Dorantes, A., & Low, J. (2016). Financial Crisis Management in Higher Education: Responses by 20 Private Colleges and Universities to the 2007–2009 Financial Crisis. *Journal of Education Finance*, 42 (2), 188-219.
- Fink, S. (1986). *Crisis management: Planning for the inevitable*. New York: American Management Association.
- Gainey, B. S. (2009). Crisis management's new role in educational settings. *The Clearing House: A Journal of Educational Strategies, Issues and Ideas*, 82(6), 267-274.
- Jackson, P. (2016). *Deans of Students' Responsibilities in Campus Crisis Management*. (Unpublished Doctoral Dissertation). Georgia Southern University. Georgia
- Ki, E. & Brown, K. (2013). The effects of crisis response strategies on relationship quality outcomes, *Journal of business communication*, 50 (4), 403-420.
- Kuschus R, Sarapova T. & Pilinkiene, V. (2017). The concept of crisis management by intervention model for SMEs. *Engineering Economics*, 28 (2), 170-179.
- Kyridis, A. (2012) *Higher Educational Policy, Interest Politics and Crisis Management Facets and Aspects of the Greek Case within the EHEA*. *International Education Studies*, 5 (3), 33-41.
- Lott, M. K. (2012). *Crisis management plans in higher education: Commonalities, attributes, and perceived effectiveness*. (3532192, Gallaudet University).

