

القدرة علي حل المشكلات واتخاذ القرارات في ضوء الصلابة النفسية لدى

موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية من الجنسين

د. محمد السيد بخيت

قسم علم النفس – جامعة الفيوم

ملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التحقق من علاقة كل من القدرة علي حل المشكلات واتخاذ القرارات بالصلابة النفسية لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية، كما هدفت الدراسة أيضا إلى التعرف على الفروق بين الجنسين، وكذلك الفروق بين مستويات الخبرة لدي موظفي الجامعة في متغيرات الدراسة الثلاثة، كذلك هدفت الدراسة إلى التعرف علي قدرة حل المشكلات واتخاذ القرارات في التنبؤ بالصلابة النفسية. تكونت عينة الدراسة من (٢٣٤) من موظفي جامعة الفيوم من ذوي المناصب الإدارية، (١٦١) ذكراً و(٧٣) أنثى، تراوحت أعمارهم بين (٣٥ - ٥٧ عاماً)، واشتملت أدوات الدراسة على مقياس القدرة علي حل المشكلات، ومقياس اتخاذ القرارات، ومقياس الصلابة النفسية. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود علاقة ارتباطية موجبة بين القدرة علي حل المشكلات واتخاذ القرارات وبين الصلابة النفسية، كما أشارت النتائج إلي وجود فروق بين موظفي الجامعة مرتفعي الصلابة النفسية ومنخفضيها في كل من القدرة علي حل المشكلات واتخاذ القرارات، في اتجاه مرتفعي الصلابة النفسية، كذلك توصلت النتائج إلى وجود فروق بين الجنسين من موظفي الجامعة في أبعاد تحديد المشكلة وصياغتها، وتوليد البدائل، وتنفيذ الحل والتحقق منه، وكذلك الدرجة الكلية للقدرة علي حل المشكلات، في اتجاه الذكور، كذلك وجود فروق بين الجنسين في الصلابة النفسية (الأبعاد والدرجة الكلية) في اتجاه الذكور، بينما توصلت النتائج إلي عدم وجود فروق بين الجنسين في التوجه نحو حل المشكلة، واتخاذ القرارات. كما أشارت النتائج إلى أن كلاً من بعدي تحديد المشكلة وصياغتها، وتوليد البدائل، وكذلك اتخاذ القرارات كانت أكثر المتغيرات إسهاماً بشكل دال في التنبؤ بالصلابة النفسية.

الكلمات المفتاحية: القدرة علي حل المشكلات – اتخاذ القرارات – الصلابة النفسية –

موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية.

Problems Solving Ability and Decision-Making in light of the Psychological Hardiness of University Employees with Administrative Positions of Poth Sexes

Abstract

The objective of the present study was to investigate the relationship between the ability to solve problems and decision-making with the psychological hardiness of the university employees with administrative positions. The study also aimed to identify the differences between the sexes as well as the differences between the levels of experience among the university employees in the three variables of study. The aim of the study was to identify the ability to solve problems and decision-making in predicting psychological hardiness. The study sample consisted of (234) Fayoum University employees with administrative positions (161 male and 73 female), ranging in age from 35-57 years. The study tools included the ability to solve problems scale, decision-making scale, And the psychological hardiness scale. The study found the following results: The existence of a positive correlation between the ability to solve problems and decision-making and psychological hardiness.

The results indicated also the existence of differences between the employees of the university high and low of the psychological hardiness in both the ability to solve problems and decision-making in the direction of high psychological hardiness. The results also found that there were gender differences among university employees in the dimensions of problem identification and formulation, generation of alternatives, implementation and verification of the problem, as well as the total degree of the problem solving ability, in the direction of males, There are also differences between the sexes in the psychological hardiness (dimensions and total degree) in the direction of males, while the results found that there were no gender differences in the orientation towards the problem, and decision-making. The results also indicated that both problem identification and formulation, generation of alternatives, and decision-making were the most variables contributing to predicting psychological hardiness.

Keywords: Ability to solve problems - Decision making - Psychological hardiness - University employees with administrative positions.

مقدمة :

تعد الصلابة النفسية إحدى السمات الأساسية ضمن السمات الشخصية التي تساعد الأفراد على التعامل بشكل مناسب مع الظروف والمواقف الضاغطة التي يتعرضون لها في حياتهم اليومية، والاحتفاظ بصحتهم الجسمية والنفسية (Saxena, 2015).

ويعبر مفهوم الصلابة النفسية عن قدرة الأفراد على التحمل والتي تعكس نمطاً معرفياً وانفعالياً وسلوكياً من المقاومة للضغوطات، فهي سمة شخصية يمتلكها الأفراد تساعد على مواجهة ضغوط الحياة والعمل بإيجابية وذلك باستخدام أساليب المواجهة الفعالة التي تحميهم وتقيهم من الوقوع في براض الأمراض النفسية والجسمية الناتجة عن التعرض لتلك الضغوط (Sindik et al., 2014).

وجاء هذا الاهتمام بمفهوم الصلابة النفسية نتيجة دراسات أجرتها كوباسا ومادي (Maddi, 1979-1985) و (Kobasa &) علي عينات متباينة الأحجام والنوعيات من المحامين ورجال الأعمال والمديرين التنفيذيين شاغلي المناصب العليا والمتوسطة ممن لديهم مستويات عالية من الضغوط، وأشارت نتائج هذه الدراسات إلى أن الأشخاص الذين أظهروا مرونة وصلابة في الشخصية هم أكثر قدرة على البقاء في صحة جيدة، والاستمرار في الازدهار والنمو، كما أشارت نتائج هذه البحوث إلى متغير الصلابة ودوره في تلطيف الضغوط وتخفيفها (Knowlden et al., 2013).

وتؤكد كوباسا (1979) Kobasa أن الأفراد الذين يتوافقون مع المواقف الضاغطة لديهم سمات شخصية تمكنهم من ذلك، وهم ذوو الشخصيات الصلبة، وهذه السمات تجعل الأحداث الضاغطة أقل أثراً على صحتهم الجسمية والنفسية، وتجعلهم أكثر مقاومة وصموداً أمام هذه المواقف والأحداث الضاغطة، لأنهم يفكرون بأساليب حل المشكلة كاستراتيجيات

تكيفية، كما أنهم يتفاعلون مع الأحداث الضاغطة من وجهة نظر تفاعلية (Kardum et al., 2016).

ويشير كانتيك وكارتال (Kantek & Kartal (2016) إلي أن المديرين والإداريين بصفة عامة مطالبون بالتعامل الفعال مع المشاكل التي يواجهونها، كما أنهم مطالبون بتوقع التحديات المحتملة، وإنتاج الأفكار المبدعة، واتخاذ القرارات بسرعة وفعالية نظراً لحساسية مواقعهم الوظيفية وأهميتها. ولهذا كان لابد أن يمتلك الإداريون والمديرون من المهارات والخبرات والنشاطات العلمية الجيدة التي تمكنهم من القدرة علي مواجهة المواقف والمشكلات التي تعترض تنفيذ أهداف المؤسسات التي يعملون بها، وفي هذا الصدد يؤكد هاسيمان (Hasemann (2004 أن أهم ما يميز الإداري الناجح أو المدير الناجح قدرته علي مواجهة الصعاب وحل المشكلات التي تعترضه في عمله (Uzonwanne,) 2015).

ومن هنا تعد القدرة علي حل المشكلات ضرورة لا غني عنها للإداريين بشكل عام، والمديرين علي وجه الخصوص وذلك لصقل مهاراتهم المهنية. والقدرة علي حل المشكلات هي عملية معرفية يستخدم الفرد فيها ما لديه من مهارات ومعارف مكتسبة سابقة من أجل الاستجابة لمتطلبات موقف ليس مألوفاً لديه، حيث يؤثر التقييم المعرفي للموقف علي الفرد وقت التعامل مع المشكلة التي يواجهها (Li et al., 2013).

ويعد اتخاذ القرار من العمليات المهمة في حياتنا، واتسع مفهومه ليشمل جميع نواحي الحياة، حيث يمر الفرد في حياته بمواقف كثيرة تتطلب منه اتخاذ قرار أو أكثر، واتخاذ القرارات عملية مستمرة ودائمة مع الفرد يمارسها في كل لحظة من لحظات الحياة في المنزل، والعمل، وفي محيط الحياة الاجتماعية، وبالتالي هناك حاجة ماسة لاتخاذ القرارات (سالم وعطية، ٢٠١٦).

ويؤكد كازبرزك وبيسك (2015) Kasprzhak & Bysk علي أهمية اتخاذ القرارات، ويشيران إلي أنه إذا كان الفرد كثيراً ما يواجه بمواقف تتطلب منه اتخاذ قرارات ما بشأنها التأثير علي حياته الشخصية والاجتماعية والمهنية.. الخ فإن الإداريين والمديرين كذلك غالباً ما يواجهون مواقف أثناء عملهم تتطلب منهم اتخاذ قرارات من شأنها التأثير علي مستقبل المؤسسات والمنظمات التي يعملون بها.

ومن هنا فإن اتخاذ القرارات يعد من المهام الجوهرية للإداريين والمديرين أياً كان مستواهم الإداري، ولذلك وصفت عملية اتخاذ القرارات بأنها قلب العملية الإدارية، كما وصف المدير بأنه صانع القرارات، وأن قدرته علي اتخاذ القرارات وحقه الإداري في صنعها يميزه عن غيره من أعضاء المؤسسة الإدارية، ولذلك تعد عملية اتخاذ القرارات محور العملية الإدارية، بحيث أن مقدار النجاح الذي تحققه أي مؤسسة يتوقف إلي حد بعيد علي قدرة وكفاءة قياداتها في صنع القرارات (Golemam, 1995، في: أبو عفش، ٢٠١١).

ولذلك أصبح هناك اهتمام متزايد من قبل الباحثين لفهم الخصائص النفسية والاجتماعية للأفراد، وفهم تصرفاتهم، والتعرف علي قدراتهم وطريقة تعاملهم مع المواقف الضاغطة التي يتعرضون لها خاصة في مجال العمل، ويفترض لطيف (2010) Latif أن طبيعة الضغوط المرتفعة التي يتعرض لها الإداريون والمديرون قد تؤثر سلباً علي أدائهم الوظيفي، وذلك في ظل بيئات عمل مليئة بالتحديات، مما يؤثر بلا شك علي قدراتهم علي مواجهة المشكلات، واتخاذهم لمختلف القرارات، الأمر الذي يتطلب أن يتزود هؤلاء الأفراد بسمات شخصية تجعلهم يستطيعون مواجهة المواقف الضاغطة دون أن يتأثر أدائهم المهني مثل الصلابة النفسية (Coetzee & Harry, 2015).

وفي هذا السياق يشير عبد الله وآخرون (2014) Abdollahi et al., إلي أن انخفاض مستوى الصلابة النفسية يعوق الأفراد من التعامل مع استجابات مواجهة الضغوط، ومواجهة المواقف الضاغطة خلال أوقات الشدة

مما يؤدي إلي انخفاض مهارات حل المشكلة لدي هؤلاء الأفراد والعكس صحيح. كما أشار كل من (Xing et al., 2013; Coetzee & Harry, 2014; Huang, 2015) إلي وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الصلابة النفسية والقدرة علي اتخاذ القرارات. مشكلة الدراسة:

بناء على ما سبق فإن مشكلة الدراسة الراهنة تدور حول إمكانية إسهام متغيري القدرة علي حل المشكلات واتخاذ القرارات في التنبؤ بسمة الصلابة النفسية لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية، ومدى اختلاف الجنسين فيها، وكذلك اختلاف مستويات الخبرة لموظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية في متغيرات الدراسة، كذلك الاختلاف بين مرتفعي الصلابة النفسية ومنخفضيها من الموظفين في متغيري القدرة علي حل المشكلات واتخاذ القرارات، وبالتالي يمكن صياغة مشكلة الدراسة في الأسئلة التالية:

- ١- ما حجم العلاقة بين الصلابة النفسية والقدرة علي حل المشكلات لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية ؟
- ٢- ما حجم العلاقة بين الصلابة النفسية واتخاذ القرارات لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية ؟
- ٣- هل توجد فروق في القدرة علي حل المشكلات بين موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية المرتفعين في الصلابة النفسية والمنخفضين فيها ؟
- ٤- هل توجد فروق في اتخاذ القرارات بين موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية المرتفعين في الصلابة النفسية والمنخفضين فيها ؟
- ٥- هل توجد فروق في متغيرات الدراسة الثلاثة (القدرة علي حل المشكلات، واتخاذ القرارات، والصلابة النفسية) تعزي لمتغير النوع (ذكور / إناث) لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية ؟
- ٦- هل توجد فروق في متغيرات الدراسة الثلاثة (القدرة علي حل المشكلات، واتخاذ القرارات، والصلابة النفسية) تعزي لمتغير سنوات الخبرة (١- ٥ /

٦- ١٠/ أكثر من ١٠ سنوات) لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب

الإدارية ؟

٧- ما مقدار إسهام متغيري القدرة علي حل المشكلات، واتخاذ القرارات في

التنبؤ بالصلابة النفسية لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية

؟

أهمية الدراسة:

أولاً الأهمية النظرية:

ترجع الأهمية النظرية للدراسة الراهنة إلي:

١- الندرة الواضحة في الدراسات العربية والأجنبية - في حدود علم الباحث - التي تناولت العلاقة بين الصلابة النفسية والقدرة علي حل المشكلات واتخاذ القرارات.

٢- محاولة إلقاء الضوء علي مفهوم الصلابة النفسية كمتغير بارز من متغيرات الشخصية، والذي يمثل منعة لمواجهة الظروف والأحوال العصيبة التي يمر بها الفرد، والذي يفترض أنه يؤثر في إدراك الفرد وتقييمه للأحداث، كما أنه يؤثر أيضاً في تقييمه لمدي فعالية مصادره النفسية والاجتماعية لمواجهة الأحداث.

٣- التركيز علي الجوانب الإيجابية للشخصية مقارنة بالدراسات والممارسات الكلينيكية التي تناولت الجوانب السلبية للشخصية علي المدى الطويل.

٤- أهمية تناول متغيرات مثل حل المشكلات واتخاذ القرارات بالدراسة، فهي جوهر العملية الإدارية ومحورها، ونقطة الانطلاق فيما يتعلق بكافة المهام والنشاطات التي تتم داخل أي مؤسسة، فبقدر ما يتمكن المديرون من حل المشكلات التي تواجههم، واتخاذ القرارات المناسبة الفعالة، فإنهم ينجحون في إنجاز ما هو مطلوب منهم، وتحقيق أهداف المؤسسة بدرجة عالية من الكفاءة والفعالية.

ثانياً الأهمية التطبيقية:

- ١- تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة الراهنة في مساعدة المهتمين بالإرشاد والعلاج النفسي للأفراد أصحاب المناصب الإدارية علي وضع برامج تدخل تستند علي ما لديهم من مصادر قوة بهدف تطويرها إلي أعلى مستوى ممكن من الفعالية، وتوظيفها توظيفاً هادفاً من أجل رفع كفاءتهم المهنية فيما يتعلق بحسن اتخاذ القرارات وحل المشكلات، حيث يتوقف مدى النجاح أو الفشل الذي تحققه أي مؤسسة إلي حد بعيد علي قدرة قياداتها علي اتخاذ القرارات المناسبة والتغلب علي المشكلات التي تواجهها.
- ٢- الإسهام في إثراء المكتبة المصرية والعربية من خلال بناء وتصميم مقاييس الدراسة الحالية (مقياس حل المشكلات، ومقياس اتخاذ القرارات) وتوفير الكفاءة السيكومترية لها.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الراهنة إلي:

- ١- الكشف عن وجود علاقة ارتباطية بين الصلابة النفسية والقدرة علي حل المشكلات لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية.
- ٢- الكشف عن وجود علاقة ارتباطية بين الصلابة النفسية واتخاذ القرارات لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية.
- ٣- الكشف عن وجود فروق في القدرة علي حل المشكلات بين موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية مرتفعي ومنخفضي الصلابة النفسية؟
- ٤- الكشف عن وجود فروق في اتخاذ القرارات بين موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية مرتفعي ومنخفضي الصلابة النفسية؟
- ٥- الكشف عن وجود فروق في متغيرات الدراسة الثلاثة (القدرة علي حل المشكلات، واتخاذ القرارات، والصلابة النفسية) تعزى لمتغير النوع (ذكور / إناث) لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية؟

٦- الكشف عن وجود فروق في متغيرات الدراسة الثلاثة (القدرة علي حل المشكلات، واتخاذ القرارات، والصلابة النفسية) تعزي لمتغير سنوات الخبرة (١- ٥ / ٦ - ١٠ / أكثر من ١٠ سنوات) لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية ؟

٧- الكشف عن مقدار إسهام متغيري القدرة علي حل المشكلات، واتخاذ القرارات في التنبؤ بالصلابة النفسية لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية ؟

مفاهيم الدراسة:

أولاً: الصلابة النفسية:

علي مدى العقود الثلاثة الماضية كان هناك قدر كبير من الاهتمام البحثي بمفهوم الصلابة النفسية، وتعزي غالبية هذه البحوث إلي سوزان كوباسا وفريقها العامل معها، حيث هدفت كوباسا إلي معرفة المتغيرات النفسية والاجتماعية التي تكمن وراء احتفاظ بعض الأفراد بصحتهم النفسية والجسمية رغم تعرضهم للضغوط مقارنة بالأشخاص الآخرين الذين يتأثرون ويمرضون (Abdollahi et al., 2015).

ومن هنا تعرف كوباسا وآخرون (Kobasa et al., 1982) الصلابة النفسية باعتبارها مركب يتضمن ثلاثة أبعاد مستقلة هي الالتزام، والتحكم، والتحدي، هذه المكونات الثلاثة تهيئ الفرد للتعایش مع الضغوط البيئية وأحداث المشقة وتحويلها من مواقف مهددة إلي فرص للنمو الشخصي للفرد (Saxena, 2015).

ويعرف جانيلين وبلاني (Ganellen & Blaney, 2011) الصلابة النفسية بأنها مصدر من أهم المصادر النفسية والاجتماعية التي تجعل الفرد قادراً علي تحمل الضغوط وتخفف من آثارها والتي ترتبط مع مصادر أخرى وتتفاعل معها (حلمي وحنفي، ٢٠١١).

ويعرفها بروكس (Brooks 2007) بأنها القدرة علي التعامل مع الضغوط بفعالية، والتكيف مع التحديات والصعوبات اليومية، والتعامل مع الإحباط والصدمات النفسية والمشكلات اليومية، وذلك لتطوير أهداف محددة وواقعية لحل المشكلات (رزيق، ٢٠١٤).

ويعرف مادي وآخرون (Maddi et al., 2012) الصلابة النفسية بأنها مدى إدراك الفرد وتقبله للمتغيرات الحياتية بما يمكنه من الوقاية من الضغوط النفسية الناتجة عن الأحداث الضاغطة التي يتعرض لها. ويعرف الباحث الحالي الصلابة النفسية بأنها سمة مركبة من السمات الشخصية تساعد الفرد علي مواجهة أحداث الحياة الضاغطة، وحل المشكلات التي تواجهه وذلك عن طريق استخدام طرق التعايش الجيد بغية الحفاظ علي الصحة النفسية والجسمية، وتشتمل هذه السمات على الالتزام، والتحكم، والتحدي.

وتؤكد كوباسا ومادي (Kobasa & Maddi 1984) أن الصلابة إحدى الخصائص النفسية التي تؤثر في تقييم الفرد المعرفي للأحداث الضاغطة، وفي تقييمه لخطط المواجهة التي يستخدمها في التعامل مع هذه الأحداث، وبناء علي ذلك فإن الأفراد مرتفعو الصلابة يفضلون استخدام أساليب المواجهة ذات التوجه العقلاني، بينما يفضل الأفراد منخفضي الصلابة استخدام أساليب المواجهة ذات التوجه الانفعالي والإحجامي، فهم يفضلون الابتعاد وتجنب المواقف التي من شأنها أن تشكل ضغوطاً عليهم (Delahajj et al., 2010).

وقد أشارت نتائج بحوث ودراسات متعددة إلي خصائص وسمات الأفراد مرتفعي الصلابة النفسية، فقد وجد ديلاهاج وآخرون (et al., 2010) أن الأفراد مرتفعو الصلابة يكونون أكثر مرونة عند مواجهة المشكلات، كما أنهم ينظرون إلي الأحداث الضاغطة علي أنها أكثر تحدياً،

وأقل تهديداً، وهم ميالون إلي حب الاستطلاع والاستكشاف، ويجدون تجاربهم في الحياة ممتعة وذات معنى.

كما وجد فيليبس (2011) Phillips أن الأفراد مرتفعو الصلابة لديهم القدرة علي التحكم في الأمور، ويلتزمون في أعمالهم، ويستطيعون تحويل الأحداث الضاغطة إلي إمكانات وفرص للنمو الشخصي، ويبحثون عن المساندة الاجتماعية ويفضلون استخدام خطط حل المشكلة.

مكونات وأبعاد الصلابة النفسية

توصلت كوباسا إلي ثلاثة مكونات للصلابة النفسية هي الالتزام، والتحكم، والتحدي، وترى أن هذه المكونات الثلاثة تساعد الفرد علي مواجهة الأحداث الضاغطة، ولا يكفي مكون واحد من مكونات الصلابة الثلاثة لمدنا بالشجاعة والتحدي لتحويل الأحداث الضاغطة إلي فرص للنمو الشخصي (Abdollahi et al., 2015)، وفيما يلي توضيح لهذه المكونات:

١- الالتزام Commitment

يشير مكون الالتزام إلي نوع من التعاقد النفسي يلتزم به الفرد تجاه نفسه، وأهدافه، وقيمه، والآخرين من حوله (مخيمر، ١٩٩٦). ويعرفه ويبي (1991) Wiebe بأنه اعتقاد الفرد بضرورة تبنيه قيماً وأهدافاً محددة تجاه مختلف نشاطات الحياة، وضرورة تحمل المسؤولية تجاه هذه القيم والمبادئ والأهداف، مما يشير إلي اتجاه الفرد نحو التعامل مع الأحداث الشاقة برؤيتها كأحداث هادفة وذات معنى، وجدير بالتفاعل معها. كما يعرف بارتون (2008) Barton الالتزام بأنه قدرة الفرد على الالتزام بمبادئه، وقيمه، وأولوياته في الحياة، والميل إلي رؤية العالم وكأنه شيق وذا هدف ومعني (رزيق، ٢٠١٤).

وتشير كوباسا وآخرون (1985) Kobasa et al., إلي أن مكون الالتزام يضم كلا من:

أ- الالتزام نحو الذات: ويعني اتجاه الفرد نحو معرفة ذاته، وتحديد أهدافه وقيمه الخاصة، وتحديد اتجاهاته الإيجابية نحو تميزه عن الآخرين.
 ب- الالتزام نحو العمل: ويشير إلى اعتقاد الفرد بقيمة العمل وأهميته بالنسبة له وللآخرين، واعتقاده بضرورة الاندماج في محيط العمل، وكفاءته في إنجاز عمله، وضرورة تحمل مسؤوليات العمل والالتزام بنظمه (الياسين، ٢٠١٥).

٢- التحكم Control

تعرف كوباسا وآخرون (1982) Kobasa et al., التحكم بأنه اعتقاد الفرد بمدى قدرته على التحكم فيما يتعرض له من أحداث، وقدرته على تحمل المسؤولية الشخصية فيما يحدث له (Abdollahi et al., 2015).

ويعرف هيبير وآخرون (2004) Hepper et al., التحكم بأنه اعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على اتخاذ القرارات، وأنه يستطيع التأثير أو السيطرة على خبراته الحياتية الخاصة، وكذلك السيطرة على الأحداث التي يمر بها (Abdollahi et al., 2014).

ويشير مادي وآخرون (2011) Maddi et al., إلى التحكم بأنه اعتقاد الفرد أن بإمكانه السيطرة على الأحداث البيئية من حوله، والتأثير فيها من خلال ما يتخذه من قرارات، والتي يمكن أن تؤدي إلى نتائج ذات معنى، بدلاً من العجز عن مواجهة الضغوط، ويتضمن التحكم ما يلي:

- أ- القدرة على اتخاذ القرارات والاختيار بين البدائل المتعددة.
- ب- التحكم المعرفي، أي القدرة على تفسير الأحداث الضاغطة وتقييمها.
- ج- القدرة على المواجهة الفعالة، وبذل الجهد، مع دافعية كبيرة للإنجاز والتحدي.

٣- التحدي Challenge

يرى مادي وآخرون (Maddi et al., 2011) أن التحدي يشير إلى الفعالية والإقدام بدلاً من السلبية والإحجام، وهو اعتقاد الفرد بأن التغيير بدلاً من الاستقرار هو أمر طبيعي وضروري في الحياة بما يوفره من فرص للنمو الشخصي أكثر من كونه تهديداً للأمن، والأفراد الذين يمتلكون عنصر التحدي يكونون أكثر مرونة وفعالية عند التعامل مع ما هو غير متوقع.

ويرى كراولي وآخرون (Crowley et al., 2003) أن التحدي يشمل الطريقة التي يرى بها الفرد العالم الذي يسمح بالاستكشاف والسعي وراء التجارب الجديدة والتي ينظر إليها علي أنها غير شاقة، وتتضمن السبل الممكنة لتوسيع آفاق التفاعل والتجارب في المستقبل (السعدي، ٢٠١٥).

ثانياً: القدرة علي حل المشكلات

تعد القدرة علي حل المشكلات من أكثر أشكال السلوك الإنساني تعقيداً وأهمية، فالمشكلة عبارة عن موقف صعب، أو عائق يقف أمام الفرد فيمنعه من تحقيق هدف معين، وتثير حالة من عدم التوازن المعرفي لدى الفرد، وبالتالي فإنه يسعى بما لديه من معرفة لمواجهة هذا الموقف أو العائق والتغلب عليه للوصول إلي الحل (السديري، ٢٠١٥).

ويرى ستيرنبرج (Sternberg 2003) أن حل المشكلة هو عملية يسعى الفرد من خلالها إلي تخطي المصاعب التي تواجهه أثناء محاولته الحل، أو سعيه لتحقيق الهدف، وتوجد اختلافات واضحة بين الأفراد في كيفية حل المشكلات، وقد يرجع ذلك إلي كيفية تصور المشكلة ذهنياً، إذ أن تحديد المشكلة يعتمد علي ثلاثة عوامل هي: البداية أو المدخلات، والعمليات الوسيطة، وأخيراً الوصول إلي الحل أو المخرجات (الرفوع وآخرون، ٢٠٠٩).

ومن هنا تعد القدرة علي حل المشكلات عملية ذهنية يستخدم فيها الفرد قدراته العقلية للانتقال من الحالة غير المرضية إلي الحالة التي يتم فيها حل المشكلة، وهي حالة الهدف، فأسلوب حل المشكلة هو أسلوب يضع الفرد

في موقف حقيقي يُعمل فيه ذهنه بهدف الوصول إلي حالة الاتزان المعرفي، وهي حالة دافعية يسعى الفرد إلي تحقيقها، وتتم هذه الحالة عند وصوله إلي حل أو إجابة أو اكتشاف (جروان، ٢٠٠٧).

ويشير الزيات (١٩٩٨) إلي أن مما يؤثر علي فعالية حل المشكلة ويقف عائقاً للوصول إلي حلها، هو مدى كفاءة الفرد الذاتية تجاه قدرته علي حلها، ومستوى معلوماته ومدى تنظيمها وترابطها، وبذلك يمكن القول بأن نقطة البدء في حل أي مشكلة هي مقدار ما يمتلكه القائم بالحل من معلومات مرتبطة بالمجال النوعي للمشكلة (السديري، ٢٠١٥).

ويعرف كوكس ولفنت (2002) Cox & Lmft حل المشكلات بأنه مجموعة من العمليات التي يقوم بها الفرد مستخدماً المعلومات والمعارف التي سبق له تعلمها، والمهارات التي اكتسبها في التغلب علي موقف ما بشكل جديد وغير مألوف بالنسبة له، وذلك بالسيطرة عليه والوصول إلي حل له (أحمد، ٢٠١٠).

ويعرفها نيويل وسيمون (2006) Newel & Simon بأنها الموقف الذي يواجهه الفرد عندما يريد شيئاً ما ولا يعرف بالضبط الإجراءات التي يجب القيام بها كي يصل لما يريد (عنبر، ٢٠١٥).

ويعرفها حسانين (٢٠٠٦) بأنها مجموعة من العمليات العقلية التي يقوم بها الفرد أثناء مجابهته لمشكلة ما والتي تساعده في الوصول إلي الهدف المرجو تحقيقه، وهذه العمليات تتضمن تحديد المشكلة، وفرض الفروض، واختبار صحة الفروض، والإجراءات والتفسير والتعميم (عبد السلام، ٢٠١٥).

وتعرف الأعرس (٢٠٠٧) القدرة علي حل المشكلات بأنها خطة أو مجموعة خطوات يتبعها الفرد من أجل الوصول إلي حالة الرضا أو النجاح، أو التغلب علي العقبات التي تعترضه وتحول دون تحقيق أهدافه، وتحدد بمستوى إدراك الفرد لكفاءته الذاتية في حل المشكلة، ودرجة الثقة في الحل، والاستجابة الانفعالية أثناء الحل.

ويعرفها عليان (٢٠١٦) بأنها مجموعة من العمليات التي يقوم بها الفرد مستخدماً الخبرات السابقة، وما يمتلكه من معلومات ومعارف ومهارات ومفاهيم في التغلب على موقف جديد، والسيطرة عليه، والتحكم به للوصول إلى الحل بشكل سليم.

ويعرف الباحث الحالي القدرة على حل المشكلات بأنها مجموعة العمليات العقلية التي تشتمل على التوجه نحو حل المشكلة، وتحديدتها، ومن ثم اختيار الاستجابة المناسبة لإيجاد الحل، والتحقق منها، وتقييمها، وصولاً إلى الهدف المنشود.

ويشير بني جابر وآخرون (٢٠٠٢) إلى اختلاف توجهات الباحثين في تناولهم للقدرة على حل المشكلات، فمنهم من يركز على الجانب المعرفي والعمليات العقلية، ومنهم من يهتم بأسلوب حل المشكلات من الناحية السلوكية في الوصول إلى الحل الصحيح، بينما هناك فريق ثالث يجمع بين الجانبين العقلي والسلوكي، فما يحدث في العقل من عمليات عقلية معرفية لحل المشكلة يظهر في صورة سلوك وأداء للفرد، لذلك نجد أن الباحثين قد طوروا ثلاثة اتجاهات نظرية لتفسير التفكير وحل المشكلات هي: الاتجاه الارتباطي، والاتجاه الجشطالتي، واتجاه معالجة المعلومات.

خطوات ومراحل حل المشكلة

لا يوجد اتفاق عام بين الباحثين حول عدد الخطوات التي يتضمنها تفكير حل المشكلة للوصول إلى الحل المنشود، إلا أن هذا النوع من التفكير يتشابه مع التفكير العلمي من حيث الخطوات المتبعة (الزغول، ٢٠١٢).

ويمكن تلخيص خطوات ومراحل حل المشكلة على النحو التالي:

١- الإحساس أو الشعور بالمشكلة

تتمثل هذه المرحلة في تحديد الهدف الرئيس للمشكلة، وذلك من خلال الشعور بوجود عقبة أو عائق يحول بين الفرد والهدف الذي يسعى إلى

تحقيقه، مع الأخذ في الاعتبار أن ما يعد مشكلة لشخص ما قد لا يكون كذلك لشخص آخر (الطراونة وآخرون، ٢٠١٥).

٢- تحديد المشكلة وصياغتها

وذلك من خلال جمع المعلومات الأولية التي تساعد علي فهم أعمق للمشكلة أو الموقف، فالمشكلة عادة ما تكون غامضة، وغير واضحة أو محددة، ومن ثم يتطلب الأمر خططاً لتحليل المشكلة، وتحديد الهدف والبحث عن المعلومات، والتمييز بين الاستجابات المرتبطة وغير المرتبطة (يوسف، ٢٠١١).

٣- جمع المعلومات وتوليد البدائل

وتتمثل هذه الخطوة في قدرة الفرد على تقديم أكبر عدد ممكن من الحلول للمشكلة، بحيث تمتاز هذه الحلول بالتنوع والتباعد، مما يتطلب جمع المعلومات والبيانات المتصلة بها، ومن ثم طرح عدد من الفروض التي يشكل كل منها حلاً مقترحاً ممكناً وقابلاً للتجريب (عليان، ٢٠١٦).

٤- اختيار البديل (الحل) الأمثل واتخاذ القرار

وفي هذه المرحلة يتم تركيز الاهتمام حول واحد أو أكثر من الحلول المعقولة والقابلة للتطبيق وفقاً للإمكانات المتوافرة، ثم معرفة مدى كفاءة هذه الحلول في ضوء معايير محددة، ومن ثم اختيار الحل الأفضل (عرفة، ٢٠١٣).

٥- تطبيق الحل والتحقق منه وتقييمه

فالمحك الأكيد لمعرفة درجة فعالية الحل (البديل) هو وضعه موضع التنفيذ الفعلي، ويتطلب ذلك مراقبة إجراءات الحل، ومتابعة التطورات التي تطرأ علي المشكلة أو خطوات الحل، وأخيراً يتم تقييم الحل الذي حققه الفرد، والتعرف علي قدرته في إزالة العوائق التي كانت تواجه الفرد في المشكلة قبل الحل (العتوم، ٢٠٠٤).

ثالثاً: اتخاذ القرارات:

يؤكد جولد (2005) Gauld أن اتخاذ القرار من العمليات المهمة في حياتنا، واتسع مفهومه ليشمل جميع نواحي الحياة، حيث يمر الفرد في حياته بمواقف كثيرة تتطلب منه اتخاذ قرار أو أكثر، فعملية اتخاذ القرار عملية مستمرة ودائمة مع الفرد يمارسها في كل لحظة من لحظات الحياة، في المنزل، والعمل، وفي محيط الحياة الاجتماعية، وبالتالي هناك حاجة ماسة ومستمرة لاتخاذ القرارات (سالم وعطية، ٢٠١٦).

ويشير بافولار وأوروسوفا (2015) Bavolar & Orosova إلى أن اتخاذ القرار هو نشاط إنساني مركب، وهو عملية صعبة ومعقدة، تتضمن مهارات وأنشطة وقدرات متعددة لإنجازها، قد تستغرق وقتاً طويلاً بسبب تعقد المشكلة المتعلقة بالقرار، أو بسبب ما يتطلبه حلها من جمع المعلومات والبيانات وتحليلها وتقييمها.

كما تعد عملية اتخاذ القرار من أهم مسؤوليات رجل الإدارة، فالمام رجل الإدارة بمقومات عملية اتخاذ القرار وأساليبها من الأعمال والمهارات الأساسية التي يجب أن يتمتع بها ذوو المناصب الإدارية (الغامدي، ٢٠١٥)، والواقع أن المنظمات الإدارية في حاجة دائمة إلى اتخاذ القرارات، وهي عملية يواجهها دائماً ذوو المناصب الإدارية على اختلاف أنواعهم ومسئولياتهم.

ويشير بونتيني (2005) Buontempo إلى أن اتخاذ القرار عبارة عن سلسلة من الأفعال والإجراءات التي تبدأ بمشكلة وتنتهي بنتائج يتم اختيارها من عدة بدائل، هذه السلسلة من الأفعال والإجراءات يمكن تقسيمها إلى ثلاث مراحل: الأولى يتم فيها تحديد المشكلة، وعادة ما تكون قصيرة، والثانية تتضمن تحديد بدائل الحلول، والثالثة يتم فيها اختيار أحد البدائل بعد تقييمها (جاد، ٢٠١٥).

ويعرف كل من وانج وروهي (2007) Wang & Ruhe اتخاذ القرار بأنه أحد العمليات المعرفية الأساسية للسلوك البشري والتي من خلالها يتم اختيار البديل الأفضل بين مجموعة من البدائل على أساس معايير معينة.

ويعرفه هيبينج (2008) Hibbing بأنه عملية تتميز بثلاثة مظاهر، يتمثل المظهر الأول في تجميع المعلومات وتبويبها وتصحيحها للبحث عن المفاتيح التي يمكن عن طريقها التعرف على المشكلة، ويتمثل المظهر الثاني في التصميم وهو عبارة عن الابتكار وإيجاد الطرق المحتملة للحلول وتحليلها وتقييمها، ثم وضع هذه الحلول موضع التقييم، أما المظهر الثالث فيتمثل في الاختيار، وهو اختيار البديل الأفضل من بين الحلول المتاحة، ثم وضع هذا البديل موضع التنفيذ. ويرى " هيبينج " أنه لا يمكن الفصل بين أي مظهر من هذه المظاهر (اليمانى، ٢٠١٤).

ويعرف القحطاني (٢٠٠٥) اتخاذ القرار بأنه وسيلة أو أداة للمفاضلة بين عدد من الحلول أو البدائل المفترضة تمهيداً لاختيار أفضلها وأنسبها لعلاج مشكلة معينة (أبو مصطفى، ٢٠١٥).

وتعرفه موسى (٢٠١٠) بأنه العملية التي بمقتضاها تتم المفاضلة بين مجموعة من الاختيارات المتاحة، ثم اختيار إحداها بسبب الأفضلية في تحقيق الأهداف التي يتبعها متخذ القرار بأعلى كفاية وفعالية، وضمن معطيات بيئية معينة.

ويعرف الباحث الحالي اتخاذ القرار بأنه " اختيار بديل من عدة بدائل بناء على دراسة وتفكير موضوعي لكل جوانب المشكلة موضوع القرار بغية الوصول إلى تحقيق الهدف المرجو وحل المشكلة ".

مراحل اتخاذ القرار

يشير باجوا (2016) Bajwa إلى أن عملية اتخاذ القرار تمر بعدة مراحل منتظمة لا بد لمتخذ القرار من مراعاتها وهي:

١- مرحلة تحديد المشكلة: وهي المرحلة الأكثر صعوبة لأنها تتطلب تحديد المشكلة موضوع القرار بصورة دقيقة من حيث حجمها ونوعها وتحليل مختلف جوانبها.

- ٢- مرحلة تحديد البدائل: وذلك عن طريق دراسة البدائل والخيارات المتاحة بشكل دقيق، وتحديد الأولويات.
- ٣- مرحلة تقييم البدائل: ويتم ذلك من خلال الدراسة الموضوعية لسلبيات وإيجابيات كل بديل، ثم التنبؤ بما يمكن أن يحدث مستقبلاً نتيجة تنفيذ كل بديل من هذه البدائل.
- ٤- مرحلة تنفيذ القرار: ويتم فيها تنفيذ القرار ومتابعة ورقابة عملية التنفيذ للتأكد من سلامة التنفيذ وصحة القرار.
- ٥- مرحلة متابعة القرار: ويتم فيها المتابعة المستمرة لعملية التنفيذ، مع الأخذ في الاعتبار الخطط المناسبة، والوقت المتاح، والجهود المطلوبة، والمصادر المتاحة.

الدراسات السابقة:

سيقوم الباحث بعرض الدراسات السابقة عبر فئتين أساسيتين:

(أ) دراسات تناولت العلاقة بين حل المشكلات والصلابة النفسية:

أجرى عبد الله وآخرون (2015) Abdollahi et al. دراسة هدفت إلى التحقق من العلاقة بين مهارات حل المشكلة والصلابة النفسية والتفكير الانتحاري على عينة تكونت من ٥٠٠ من طلاب الجامعات الحكومية الماليزية (٢٣٠ من الذكور، و٢٧٠ من الإناث) تراوحت أعمارهم بين (١٨ - ٢٤ عاماً). وأشارت النتائج إلى أن الطلاب مرتفعي الصلابة النفسية كانوا أكثر فعالية في حل المشكلات من نظرائهم منخفضي الصلابة النفسية، كما أوضحت النتائج أن انخفاض الصلابة النفسية، وضعف الثقة في حل المشكلة، ووجهة الضبط الخارجي كانت منبئات دالة بالتفكير الانتحاري، كما أن الصلابة النفسية كانت بمثابة عامل وقائي ضد التفكير الانتحاري لدى طلاب الجامعة، وفيما يتعلق بالفروق بين الجنسين أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة في التحدي والدرجة الكلية للصلابة النفسية، وكذلك في حل المشكلات في اتجاه الذكور.

كما قام عبد الله وأخرون (Abdollahi et al (2014) بدراسة هدفت إلى التحقق من العلاقة بين مهارات حل المشكلة والصلابة النفسية لدى الممرضات اللاتي يعانين من الضغوط النفسية المدركة، واشتملت عينة الدراسة على ٢٥٢ ممرضة تم اختيارهن من ست مستشفيات خاصة بمدينة طهران الإيرانية، تراوحت أعمارهن بين (٢٥ - ٤٨ عاماً). وقد أسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين حل المشكلات والصلابة النفسية، في حين أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الصلابة النفسية والضغوط النفسية المدركة، كما أشارت النتائج إلى أن الصلابة النفسية كانت بمثابة عامل وقائي ضد الضغوط النفسية المدركة لدى الممرضات، حيث أنها زادت من قدرتهن على متابعة الأعمال المختلفة تحت الظروف الضاغطة.

وتناول لي وآخرون (Li et al. (2013) دراسة هدفت إلى فحص العلاقة بين مهارات حل المشكلات، والصلابة النفسية، وفعالية الذات عبر ثقافات مختلفة، واشتملت العينة على ١٧٧، ١٧٩، ١٦٦ من طلاب الجامعات من الولايات المتحدة، وتايوان، والصين على التوالي بمتوسط عمري ٢٠,٥ عاماً لعينة الولايات المتحدة، و٢١ عاماً لعينة تايوان، و٢١,١٧ لعينة الصين. وأسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مهارات حل المشكلات وكل من فعالية الذات والصلابة النفسية لدى أفراد العينات الثلاث، كما أشارت النتائج إلى إسهام كل من الصلابة النفسية وفعالية الذات في التنبؤ بمهارات حل المشكلات لدى عيني الولايات المتحدة والصين، كذلك أظهرت النتائج أن الصلابة النفسية كانت بمثابة عملية وسيطة في العلاقة بين فعالية الذات ومهارات حل المشكلات لدى عيني الصين وتايوان، كما أشارت النتائج إلى تفوق الإناث على الذكور في مهارات حل المشكلات في جميع العينات، في حين لم توجد فروق بين الجنسين في الدرجة الكلية للصلابة النفسية بين عيني تايوان والولايات المتحدة، في حين كانت هناك فروق لدى عينة الصين وجاءت الفروق في اتجاه الطلاب الذكور.

وأجري جدكينز وريند (2005) Judkins & Rind دراسة هدفت إلى التحقق من العلاقة بين الصلابة النفسية ومهارات حل المشكلات لدى عينة من ممرضات الرعاية الصحية، واشتملت عينة الدراسة على ٢٥٠ ممرضة تم الحصول عليهن من جمعية تكساس للرعاية المنزلية، تراوحت أعمارهن بين (٤١ - ٥٠ عاماً). وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة بين بعدي السيطرة والالتزام ومهارات حل المشكلات، ووجود علاقة ارتباطية سالبة بين بعدي التحدي والسيطرة وبين الضغوط النفسية، حيث أوضحت النتائج أن الممرضات اللاتي حصلن على درجات مرتفعة في الصلابة النفسية كن يخبرن ضغوطاً نفسية أقل مع زيادة أعباء العمل لديهن، وكان لديهن مهارة أفضل في حل المشكلات اللاتي تواجههن، وكن أكثر رضا عن عملهن مقارنة بنظرائهن منخفضات الصلابة النفسية، كما أشارت النتائج إلى أن مهارات حل المشكلة استطاعت أن تتنبأ بالصلابة النفسية بشكل دال لدى الممرضات من عينة الدراسة.

وقام جيرسون (2003) Gerson بدراسة هدفت إلى فحص العلاقة بين الصلابة النفسية ومهارات حل المشكلات والضغوط النفسية ومهارات المواجهة لدى عينة من طلاب الدراسات العليا قسم علم النفس بجامعة إنديانا (ن= ١٠١) تراوحت أعمارهم بين (٢١ - ٥٠ عاماً). وقد أشارت النتائج إلى أن الطلاب مرتفعي الصلابة النفسية كانوا أقل إدراكاً للضغوط النفسية، وأكثر فعالية في حل المشكلات التي يواجهونها، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الضغوط النفسية ومهارات المواجهة التالية: التحليل المنطقي، والتقبل، والتفريغ الانفعالي، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة بين الجنسين في التحكم والدرجة الكلية للصلابة النفسية في اتجاه الإناث، بينما كانت هناك فروق في مهارات حل المشكلات في اتجاه الطلاب الذكور.

(ب) دراسات تناولت العلاقة بين اتخاذ القرار والصلابة النفسية:

هدفت دراسة كوتزي وهاري (2015) Coetzee & Harry إلى تبين العلاقة بين الصلابة النفسية واتخاذ القرار والتوافق المهني، وتكونت عينة الدراسة من ٤٠٩ من الموظفين بالمراكز المالية بجنوب إفريقيا منهم (٦٦%) إناث و(٣٤%) ذكور، تراوحت أعمارهم بين (٢٥ - ٤٠ عاماً)، بمتوسط قدره ٣٢,٢ عاماً. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الصلابة النفسية واتخاذ القرار، كما أظهرت النتائج أن اتخاذ القرار والنوع كانت منبئات دالة بالصلابة النفسية لدي المشاركين، كذلك أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة بين الجنسين في كل من اتخاذ القرار والتحكم والتحدي والدرجة الكلية للصلابة النفسية وجاءت الفروق في اتجاه الذكور.

وقام هوانج (2014) Huang بدراسة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الصلابة النفسية وفعالية الذات المتعلقة باتخاذ القرار المهني، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على الدور الوسيط للتوظيف المدرك perceived employability (والذي يعرفه الباحث بأنه القدرة على تحقيق فرص عمل مستدامة مناسبة لمؤهل الفرد) في العلاقة بين الصلابة النفسية وفعالية الذات المتعلقة باتخاذ القرار المهني وتكونت عينة الدراسة من ٢٢٠ مشاركاً من طلاب الجامعة (٧٦ ذكور، و١٤٤ إناث)، تراوحت أعمارهم بين (٢٠ - ٢٤ عاماً)، بمتوسط قدره ٢٠,٩٥ عاماً وانحراف معياري ٠,٦٨ تم اختيارهم من كلية التجارة تخصص إدارة أعمال بمدينة تايوان. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الصلابة النفسية وفعالية الذات المتعلقة باتخاذ القرار المهني، ويفسر الباحث هذه النتيجة بأن الطلاب مرتفعو الصلابة النفسية يمتلكون مستويات مرتفعة من الصحة النفسية والصمود عند مواجهة المواقف والأحداث الضاغطة، وبالتالي يشعرون بمزيد من الفاعلية عند اتخاذ القرارات. كما أشارت النتائج إلى توسط التوظيف المدرك في العلاقة بين

الصلابة النفسية وفعالية الذات المتعلقة باتخاذ القرار المهني اتفاقاً مع الفرض الأول للدراسة.

وأجري زينج وآخرون (Xing et al. (2013) دراسة هدفت إلى التحقق من العلاقة بين الصلابة النفسية واتخاذ القرار والانفعال الإيجابي، وتكونت عينة الدراسة من ٨٤ من طلاب الجامعة (٣٢ ذكراً، و٥٢ إناث)، تراوحت أعمارهم بين (١٨ - ٢٤ عاماً) بمتوسط قدره ٢٠,٦٤ عاماً، تم اختيارهم من إحدى جامعات مدينة بكين الصينية، وأسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الصلابة النفسية والقدرة على اتخاذ القرار، وتشير النتائج إلى أن الطلاب الذين يخبرون الانفعالات الإيجابية بكثرة ينجحون أمام مختلف التحديات ليس فقط لأنهم يخبرون مشاعر جيدة، ولكن لأن لديهم المصادر التي يمكن أن يستخدمونها للتعامل مع هذه التحديات، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق دالة في القدرة على اتخاذ القرارات تعزي لمتغير النوع، في حين كانت هناك فروق في الصلابة النفسية في اتجاه الذكور.

وهدفت دراسة حسيب (٢٠١٢) إلى الكشف عن العلاقة بين أساليب اتخاذ القرار والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية والصلابة النفسية والإحساس بالكفاءة الذاتية لدى المراهقين والراشدين، وتكونت عينة الدراسة من ٢٥٠ من طلاب كلية التربية بالعريش (٨٢ بالفرقة الثالثة - ٢٥ ذكراً و٥٧ أنثى)، ١٦٨ من المعلمين (٦١ ذكور و١٠٧ إناث) الملتحقين بالدبلوم العام في التربية والتربية الخاصة والمقيدين في العام الجامعي ٢٠١٠/٢٠١١. وأسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الأسلوب العقلاني في اتخاذ القرار وبين الالتزام والتحكم والدرجة الكلية للصلابة النفسية، ووجود علاقة ارتباطية موجبة بين الأسلوب الحدسي في اتخاذ القرار والتحدي، كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الالتزام والدرجة الكلية للصلابة النفسية وكل من الأسلوب الإحجامي، والأسلوب التلقائي من أساليب اتخاذ القرار، كذلك أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في الأسلوب

العقلاني في اتجاه الذكور، وفي الأسلوب الحدسي في اتجاه الإناث، كذلك وجود فروق دالة بين الجنسين في كل من الالتزام والتحكم والدرجة الكلية للصلابة النفسية في اتجاه الإناث.

وأجرى ماوز (2006) Maoz دراسة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين أساليب اتخاذ القرار واثنان من السمات الشخصية: هما الصلابة النفسية، والتلقائية spontaneity، وتكونت عينة الدراسة من ٨٣ من طلاب قسم علم النفس بجامعة روزفلت بمدينة شيكاغو (٤٦ ذكراً و٣٧ أنثى)، تراوحت أعمارهم بين (٢٠ - ٢٥ عاماً)، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين أسلوب اتخاذ القرار الموجه directive decision making والصلابة النفسية، في حين أشارت النتائج إلى عدم وجود علاقة ارتباطية بين أساليب اتخاذ القرار الثلاثة الأخرى: الأسلوب التحليلي analytical، والأسلوب التصوري conceptual، والأسلوب السلوكي وبين الصلابة النفسية والتلقائية. كذلك أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الصلابة النفسية والتلقائية، كما أسفرت النتائج عن عدم وجود فروق دالة بين الجنسين في أي من أساليب اتخاذ القرارات الأربعة، أو في الصلابة النفسية بأبعادها.

وقام هولين وآخرون (2001) Hollen et al. بدراسة هدفت إلى الكشف عن تأثير الصلابة النفسية على اتخاذ القرار وبعض السلوكيات المحفوفة بالمخاطر مثل (التدخين، وتعاطي الكحول، وتعاطي المخدرات) لدى عينة من المراهقين المصابين بالسرطان، وتكونت عينة الدراسة من ٥٢ مراهقاً من المصابين بالسرطان ولا يزالون على قيد الحياة تم الحصول عليهم من مركزين للسرطان بولاية بوسطن الأمريكية. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الصلابة النفسية واتخاذ القرارات لدى المراهقين، حيث اتسمت قراراتهم بالتخبط والرداءة وكانوا أكثر عرضة للانخراط في سلوكيات تعاطي المخدرات، كما أشارت النتائج إلى أن اتخاذ القرار كان

متغير ذو دلالة قوية في التنبؤ بالصلابة النفسية، كذلك أشارت النتائج إلي مقدرة كل من الصلابة النفسية واتخاذ القرار في التنبؤ بوحدة أو أكثر من السلوكيات المحفوفة بالمخاطر.

فروض الدراسة:

- ١- توجد علاقة ارتباطية موجبة وجوهريّة بين درجات الصلابة النفسية ودرجات القدرة على حل المشكلات لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية.
- ٢- توجد علاقة ارتباطية موجبة وجوهريّة بين درجات الصلابة النفسية ودرجات اتخاذ القرارات لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية.
- ٣- لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية مرتفعي الصلابة النفسية ومنخفضيها في القدرة على حل المشكلات.
- ٤- لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية مرتفعي الصلابة النفسية ومنخفضيها في اتخاذ القرارات.
- ٥- توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية في متغيرات الدراسة الثلاثة (القدرة على حل المشكلات، واتخاذ القرارات، والصلابة النفسية) تعزي لمتغير النوع (ذكور / إناث).
- ٦- توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية في متغيرات الدراسة الثلاثة (القدرة على حل المشكلات، واتخاذ القرارات، والصلابة النفسية) تعزي لمتغير سنوات الخبرة (١ - ٥ / ٦ - ١٠ / أكثر من ١٠ سنوات).
- ٧- يسهم متغيري القدرة على حل المشكلات بأبعاده المختلفة، واتخاذ القرارات في التنبؤ بالصلابة النفسية لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية.

منهج الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي الارتباطي، وذلك لأن تناول الباحث لمتغيرات الدراسة اعتمد على الوصف والتصنيف وليس على التحكم العمدي. هذا بالإضافة إلى أن الدراسة الراهنة تهتم برصد حجم العلاقات الارتباطية واتجاهها بين الصلابة النفسية من ناحية، وبين القدرة علي حل المشكلات واتخاذ القرارات من ناحية أخرى، وكذلك محاولة تنبؤ الصلابة النفسية بكل من القدرة علي حل المشكلات واتخاذ القرارات.

العينة:

شملت الدراسة الراهنة عينة مكونة من (٢٣٤ مشاركاً) من موظفي جامعة الفيوم من ذوي المناصب الإدارية (أمين الجامعة ومدراء الكليات ومديري الإدارات ورؤساء الأقسام بالجامعة والكليات)، ١٦١ ذكراً، و٧٣ أنثى، تراوحت أعمارهم بين (٣٥ - ٥٧ عاماً) بمتوسط قدره ٤٤,٧٢ عاماً، وانحراف معياري ٦,٣٢ عاماً، وتراوح المستوي التعليمي لهم بين الجامعي وفوق الجامعي، وألا تقل مدة الخبرة في وظيفة رئيس قسم أو مدير إدارة عن سنة واحدة علي الأقل.

وتم اختيار الموظفين والموظفات مرتفعي الصلابة النفسية ومنخفضيها اعتماداً على الإرباعيات وفقاً لدرجاتهم علي مقياس الصلابة النفسية، وذلك على النحو التالي:

- مجموعة الموظفين مرتفعي الصلابة النفسية والتي تقع ضمن الإرباعي الأعلى، وتتكون من ٩٠ موظفاً.
- مجموعة الموظفات مرتفعات الصلابة النفسية والتي تقع ضمن الإرباعي الأعلى، وتتكون من ٤٠ موظفة.
- مجموعة الموظفين منخفضي الصلابة النفسية والتي تقع ضمن الإرباعي الأدنى، وتتكون من ٧١ موظفاً.

- مجموعة الموظفين منخفضات الصلابة النفسية والتي تقع ضمن الإرباعي الأدنى، وتتكون من ٣٣ موظفة.

جدول (١)

مصادر الحصول علي العينة وخصائصها

إجمالي	العدد		اسم الكلية	إجمالي	العدد		اسم الكلية
	إناث	ذكور			إناث	ذكور	
١١	٣	٨	الطب	١٨	٦	١٢	التربية
١٧	٦	١١	الآداب	١٥	٦	٩	الزراعة
١٠	٢	٨	الحاسبات والمعلومات	١٣	٤	٩	الهندسة
٩	٣	٦	رياض الأطفال	١٩	٦	١٣	الخدمة الاجتماعية
٨	٢	٦	التمريض	٢٠	٦	١٤	دارالعلوم
٦	١	٥	معهد دول حوض النيل	١٣	٤	٩	السياحة والفنادق
٨	٢	٦	طب الأسنان	١٤	٥	٩	العلوم
٧	٢	٥	الصيدلة	١٢	٤	٨	التربية النوعية
٢٢	٨	١٤	إدارة الجامعة				
٢٣٤	٧٣	١٦١	الإجمالي	١٢	٣	٩	الأثار

جدول (٢)

توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الصلابة النفسية

الإجمالي	منخفضو الصلابة النفسية		مرتفعو الصلابة النفسية		الصلابة النفسية أفراد العينة
	إناث	ذكور	إناث	ذكور	
٢٣٤	٣٣	٧١	٤٠	٩٠	العدد

جدول (٣)

توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

الإجمالي	أكثر من ١٠ سنوات	(٦ - ١٠) سنوات	(١ - ٥) سنوات	سنوات الخبرة أفراد العينة

أدوات الدراسة

عينة التحقق من كفاءة أدوات الدراسة:

للتحقق من الخصائص السيكمترية للأدوات المستخدمة في الدراسة الحالية استخدم الباحث عينة مكونة من (٩٠) من مديري الإدارات ورؤساء الأقسام بجامعة الفيوم ومختلف كلياتها (٦٣ ذكراً، و٢٧ أنثى)، تراوحت أعمارهم بين (٣٧ - ٥٥ عاماً) بمتوسط قدره (٤٣.٣٣) عاماً، وانحراف معياري قدره (٧.٢٠٢) عاماً.

١- مقياس القدرة على حل المشكلات (إعداد الباحث):

قام الباحث بإعداد المقياس اعتماداً على المقاييس التالية: قائمة حل المشكلات لهيبنر وبييتيرسن (Heppner Problem Solving Inventory (Heppner & Petersen, 1982)، وقائمة حل المشكلات لهيبنر Problem Solving Inventory (Heppner, 1988)، واستبانة أسلوب حل المشكلات لكاسيدي ولونج (Cassidy & Long, 1996)، وقائمة حل المشكلات الاجتماعية-النسخة المعدلة المختصرة لديزوريلا وآخرين (The Social Problem Solving Inventory- Revised, Short Form (D'zurilla et al., 2002)، وقائمة حل المشكلات بين الشخصية لكام وتومكيا (Cam & Tumkaya, 2008) Problem Solving Inventory) ومقياس أساليب حل المشكلات من إعداد بركات (٢٠٠٩)، ومقياس مهارات حل المشكلات من إعداد القبالي (٢٠١٢). وقد وجد الباحث أن هذه المقاييس لا تتناسب والعينة الحالية من حيث المرحلة العمرية والظروف المهنية والتعليمية.

وفي ضوء الاطلاع على المقاييس السابقة، والإنتاج الفكري لمفهوم حل المشكلات تم تحديد أكثر المجالات تكراراً، وبناء عليه تم صياغة عبارات المقياس والتي روعي فيها طبيعة المرحلة العمرية لعينة الدراسة، وقد بلغ عدد عبارات المقياس (٣٨) عبارة موزعة على أربعة مجالات فرعية جاءت تعريفاتها الإجرائية على النحو التالي:

أولاً: التوجه نحو حل المشكلات: ويشير إلى مدى تأثر الفرد بالحالة الانفعالية عند مواجهته للمشكلة، ومدى دافعيته في القيام بمحاولات عديدة لمواجهة المشكلة، وقدرته على مواجهتها، ويضم (١١) بنداً.

ثانياً: تحديد المشكلة وصياغتها: ويشير إلى مدى كفاءة الفرد في التعامل مع المعلومات والحقائق المتاحة عن المشكلة، وصياغة وتحديد المشكلة بصورة واضحة، ووضع مجموعة من التصورات لحلها، ويضم (٨) بنود.

ثالثا: توليد البدائل: ويشير إلى القدرة على إنتاج عدد من البدائل للحلول والأفكار التي تمكن الفرد من حل المشكلة والتغلب عليها، ويضم (١٠) بنود.

رابعا: تنفيذ الحل والتحقق منه وتقييمه: ويشير إلى مدى كفاءة الفرد في تنفيذ حل المشكلة، وملاحظة النتائج المترتبة على تنفيذ الحل، ثم تقييم هذا الحل، ويضم (١٠) بنود.

الخصائص السيكومترية للمقياس:

أولا: الصدق

الصدق التلازمي (صدق المحك):

قام الباحث بحساب الصدق التلازمي للمقياس وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجاته ودرجات مقياس مهارات حل المشكلات من إعداد شاهين (٢٠١٣) وذلك على عينة التحقق من كفاءة الأدوات السابق وصفها، وبلغ معامل الارتباط لعينة الذكور (٠,٦٢)، ولعينة الإناث (٠,٥٩)، وهي معاملات ارتباط موجبة ودالة عند مستوى ٠,٠١، وهي معاملات صدق مقبولة.

ثانيا: الثبات

تم حساب معاملات ثبات المقياس باستخدام طريقتين، وذلك للتأكد من الثبات وهي:

١- إعادة التطبيق:

تم حساب ثبات المقياس بطريقة إعادة التطبيق على عينة التقنين سألقة الذكر بفاصل زمني مقداره (٢٠) يوماً بين التطبيقين، وقد بلغ معامل الثبات بالنسبة لعينة الذكور (٠,٦٩)، ولعينة الإناث (٠,٧١)، أما العينة الكلية فقد بلغ معامل ثباتها (٠,٦٦)، وهي معاملات ثبات مرضية.

٢- معامل ألفا كرونباخ:

تم حساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ، وجاءت قيم معاملات ألفا كرونباخ كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (٤)

قيم معاملات ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس القدرة على حل المشكلات

معاملات الثبات			العامل
للدرجة الكلية	للإناث	للذكور	
٠,٦٦	٠,٦٥	٠,٥٩	التوجه نحو المشكلات
٠,٧٠	٠,٧١	٠,٦٤	تحديد المشكلة وصياغتها
٠,٦٨	٠,٥٧	٠,٦٩	توليد البدائل
٠,٧٢	٠,٧٥	٠,٧٧	تنفيذ الحل والتحقق منه وتقييمه

ويتضح من جدول (٤) أن قيم معاملات الثبات لأبعاد مقياس القدرة على حل المشكلات للذكور وللإناث وللدرجة الكلية تراوحت بين (٠,٥٧ و ٠,٧٧) وهي معاملات ثبات مقبولة.

٢- مقياس اتخاذ القرار:

قام الباحث بإعداد المقياس اعتماداً على المقاييس التالية: اختبار اتخاذ القرار لفرينش وآخرون (French Decision Making Questionnaire (French et al., 1993) ، وقائمة أساليب اتخاذ القرار لسكوت وبروس (Scott & Bruce, 1995) Making Style Inventory ، واستخبار ملبورن لاتخاذ القرار لمان وآخرون (Melburne Decision Making Questionnaire (Mann et al., 1997) ، ومقياس فعالية الذات المتعلقة باتخاذ القرار المهني لبينج ولونج-Career Decision- Making Self-Efficacy Scale (Peng & Long, 2001) ، ومقياس اتخاذ القرار إعداد عبدون (١٩٩٩)، ومقياس اتخاذ القرار إعداد إبراهيم (٢٠١١). وقد وجد الباحث أن هذه المقاييس لا تتناسب والعينة الحالية من حيث المرحلة العمرية والظروف المهنية والتعليمية.

وفي ضوء الاطلاع على المقاييس السابقة، والإنتاج الفكري لمفهوم اتخاذ القرار تم صياغة عبارات المقياس الحالي، والذي تكون في صورته النهائية من (٢٣) عبارة يتم الاستجابة عليها في ضوء مقياس خماسي الأبعاد (تنطبق تماماً، تنطبق كثيراً، تنطبق بدرجة متوسطة، تنطبق قليلاً، لا تنطبق أبداً).

الخصائص السيكومترية للمقياس:

أولاً: الصدق

الصدق التلازمي (صدق المحك):

قام الباحث بحساب الصدق التلازمي للمقياس وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجاته ودرجات مقياس اتخاذ القرار من إعداد عبدون (١٩٩٩) وذلك على عينة التقنين السابق وصفها، وبلغ معامل الارتباط لعينة الذكور (٠,٧٤)، ولعينة الإناث (٠,٦٦)، وهي معاملات ارتباط موجبة ودالة عند مستوى ٠,٠١، وهي معاملات صدق مقبولة.

ثانياً: الثبات

تم حساب معاملات ثبات المقياس باستخدام طريقتين، وذلك للتأكد من الثبات وهي:

١- إعادة التطبيق:

تم حساب ثبات المقياس بطريقة إعادة التطبيق على عينة التقنين سألقة الذكر بفاصل زمني مقداره (٢٠) يوماً بين التطبيقين، وقد بلغ معامل الثبات بالنسبة لعينة الذكور (٠,٦٥)، ولعينة الإناث (٠,٧٣)، أما العينة الكلية فقد بلغ معامل ثباتها (٠,٧١)، وهي معاملات ثبات مرضية.

٢- معامل ألفا كرونباخ:

تم حساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ على عينة التقنين سألقة الذكر وكانت قيمة الارتباط لعينة الذكور ٠,٦٧، ولعينة الإناث ٠,٦٩، وللعينة الكلية ٠,٧٠، وهي معاملات ثبات مرضية.

٣- مقياس الصلابة النفسية :

وهو من إعداد مخيمر (٢٠٠٢)، ويتكون من ٤٧ عبارة موزعة علي ثلاثة أبعاد تقيس الصلابة النفسية، وهذه الأبعاد هي:

١- **الالتزام:** ويشير هذا البعد إلي التعاقد النفسي الذي يلتزم به الفرد تجاه نفسه، وأهدافه، وقيمه، والآخرين من حوله، ويتكون من (١٦) عبارة.

٢- **التحكم:** ويشير إلي مدى اعتقاد الفرد أن بإمكانه التحكم فيما يمر به من أحداث، وأنه يتحمل المسؤولية الشخصية عما يحدث له، ويتكون هذا البعد من (١٥) عبارة.

٣- **التحدي:** ويشير إلي اعتقاد الفرد بأن ما يطرأ على جوانب حياته هو أمر مثير وضروري للنمو أكثر من كونه تهديداً له، مما يساعده علي المبادأة واستكشاف البيئة ومعرفة المصادر النفسية والاجتماعية التي تساعده علي مواجهة الضغوط بفعالية. ويتكون هذا البعد من (١٦) عبارة. ويتم الاستجابة علي مفردات المقياس في ضوء مقياس ثلاثي الأبعاد (دائماً، أحياناً، أبداً)

صدق المقياس :

١- **صدق المحتوي أو المضمون:** قام معد المقياس بعرضه على مجموعة من المحكمين في مجال علم النفس الذين أوصوا بحذف بعض البنود، وتعديل صياغة بعضها الآخر.

٢- **الصدق التلازمي:** قام معد المقياس بحساب الصدق التلازمي له وذلك بحساب الارتباط بين المقياس وبين مقياس قوة الأنا لبارون، والذي عربه كفاي (١٩٨٢) فبلغ ٠,٧٥، كما حسب الارتباط بين المقياس وقائمة بيك للاكتئاب من إعداد غريب (١٩٨٥) فبلغ - ٠,٦٣، وهي معاملات صدق مرتفعة وذلك على عينة من الطلاب الجامعيين بكلية التربية جامعة الزقازيق (ن=٨٠). وفي إطار الدراسة الحالية تم حساب الصدق التلازمي للمقياس وذلك بحساب

الارتباط بينه وبين مقياس الصلابة النفسية إعداد الهلول ومحيسن (٢٠١٣)، وذلك بتطبيق المقياسين على عينة التقنين وبلغ معامل الارتباط لعينة الذكور ٠,٧٤، ولعينة الإناث ٠,٦٨، وهي معاملات صدق مقبولة.

ثبات المقياس :

قام معد الاختبار بحساب ثباته بطريقة ألفا كرومباخ، وتراوحت قيم الثبات بين (٠,٦٩ و ٠,٧٦) على عينة التقنين ذاتها. هذا بالإضافة إلى حساب الاتساق الداخلي لأبعاد الاختبار الثلاثة وقد تراوحت قيم معامل الثبات بهذه الطريقة بين (٠,٦٠ و ٠,٨٢).

وفي إطار الدراسة الحالية تم حساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرومباخ على عينة التقنين سألقة الذكر وكانت قيمة الارتباط لعينة الذكور ٠,٧٢، ولعينة الإناث ٠,٧٧، وللعينة الكلية ٠,٨٠.

أساليب التحليل الإحصائي:

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية بهدف التحقق من فروض

الدراسة:

- ١- معاملات ارتباط بيرسون.
- ٢- اختبار (ت) للفروق بين المجموعات.
- ٣- تحليل الانحدار التدريجي المتعدد.

نتائج الدراسة :

أولاً : نتائج الفرضين الأول والثاني

ينص الفرض الأول على أنه " توجد علاقة ارتباطية موجبة وجوهرية بين درجات الصلابة النفسية ودرجات القدرة على حل المشكلات لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية "

بينما ينص الفرض الثاني على أنه " توجد علاقة ارتباطية موجبة وجوهرية بين درجات الصلابة النفسية ودرجات اتخاذ القرارات لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية "

ولاختبار صحة هذين الفرضين تم حساب معاملات الارتباط بين درجات موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية على كل من مقياسي القدرة على حل المشكلات (بأبعاده الفرعية والدرجة الكلية)، والصلابة النفسية (بأبعاده الفرعية والدرجة الكلية)، ودرجاتهم على مقياس اتخاذ القرارات، وجاءت النتائج كما هو موضح بجدول (٥).

جدول (٥)

معاملات الارتباط بين كل من القدرة على حل المشكلات والصلابة النفسية والمقاييس الفرعية لكل منهما واتخاذ القرارات لدي عينة الدراسة من موظفي الجامعة من ذوي

المناصب الإدارية

المتغيرات	الالتزام	التحدي	الدرجة الكلية للصلابة النفسية
التوجه نحو المشكلة	٠,٤٣	٠,٦٠	٠,٣٧
تحديد المشكلة وصياغتها	٠,٣٦	٠,٥٤	٠,٥٦
توليد البدائل	٠,٤٨	٠,٥١	٠,٤٨
تنفيذ الحل والتحقق منه وتقييمه	٠,٥٢	٠,٦٧	٠,٥٢
الدرجة الكلية لحل المشكلات	٠,٦٥	٠,٣٩	٠,٤٧
اتخاذ القرارات	٠,٥٩	٠,٤٤	٠,٤٠

يتضح من جدول (٥) وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات القدرة على حل المشكلات (الأبعاد والدرجة الكلية) ودرجات الصلابة النفسية (الأبعاد والدرجة الكلية)، كذلك وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات اتخاذ القرارات ودرجات الصلابة النفسية (الأبعاد والدرجة الكلية)، وجميع هذه القيم دالة عند مستوى (٠,٠١).

ثانياً: نتائج الفرض الثالث:

ينص الفرض الثالث على أنه " لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية مرتفعي الصلابة النفسية ومنخفضيها في القدرة على حل المشكلات".

ولاختبار صحة هذا الفرض استخدم الباحث اختبار (ت) للمجموعات غير المرتبطة وغير متساوية العدد لحساب دلالة الفروق بين موظفي الجامعة مرتفعي الصلابة النفسية ومنخفضيها في القدرة على حل المشكلات، وجاءت النتائج كما هو موضح بالجدول (٦).

جدول (٦)

دلالة الفروق بين الموظفين مرتفعي الصلابة النفسية ومنخفضيها في القدرة على حل المشكلات

الدلالة	ت	منخفضو الصلابة النفسية ن = ١٠٤		مرتفعو الصلابة النفسية ن = ١٣٠		العينة المتغير
		ع	م	ع	م	
٠,٠١	٤,٠٣١	٦,٣٧	٢٧,٢٢	٨,١٣	٤١,٠٨	التوجه نحو المشكلة
٠,٠١	٣,٢٥	٤,١١	١٨,٧١	٦,٣٤	٢٩,٣١	تحديد المشكلة وصياغتها
٠,٠١	٣,١١٦	٥,٠٩	٢٢,١٨	٥,٦٦	٣٧,٤٦	توليد البدائل
٠,٠٥	٢,٥٨	٤,٢٦	٢٣,١٤	٥,٧٢	٣٥,٢٩	تنفيذ الحل والتحقق منه وتقييمه
٠,٠٠١	٥,٩٣	٩,٤٤	١٢١,٥٣	١٠,١١	١٧٨,٣٣	الدرجة الكلية لمهارات حل المشكلات

يتضح من جدول (٦) وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات الموظفين مرتفعي الصلابة النفسية ومنخفضيها في القدرة على حل المشكلات (الأبعاد والدرجة الكلية)، وجاءت الفروق في اتجاه مرتفعي الصلابة النفسية. ثالثاً: نتائج الفرض الرابع:

ينص الفرض الرابع على أنه " لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية مرتفعي الصلابة النفسية ومنخفضيها في اتخاذ القرارات". ولاختبار صحة هذا الفرض استخدم الباحث اختبار (ت) للمجموعات غير المرتبطة وغير متساوية العدد لحساب دلالة الفروق بين موظفي الجامعة مرتفعي الصلابة النفسية ومنخفضيها في اتخاذ القرارات، وجاءت النتائج كما هو موضح بالجدول (٧).

جدول (٧)

دلالة الفروق بين الموظفين مرتفعي الصلابة النفسية ومنخفضيها في

اتخاذ القرارات

الدلالة	ت	منخفضو الصلابة النفسية ن = ١٠٤		مرتفعو الصلابة النفسية ن = ١٣٠		العينة المتغير
		ع	م	ع	م	
٠,٠١	٣,٨١	٧,٣٤	٧٦,٤٢	٨,٠١١	٩٥,٢٢	اتخاذ القرارات

يتضح من جدول (٧) وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات الموظفين مرتفعي الصلابة النفسية ومنخفضيها في اتخاذ القرارات، وجاءت الفروق في اتجاه مرتفعي الصلابة النفسية.

رابعاً: نتائج الفرض الخامس:

ينص الفرض الخامس على أنه " توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية في متغيرات الدراسة الثلاثة

(القدرة على حل المشكلات، واتخاذ القرارات، والصلابة النفسية) تعزي لمتغير النوع (ذكور / إناث) .
ولاختبار صحة هذا الفرض استخدم الباحث اختبار (ت) للمجموعات غير المرتبطة وغير متساوية العدد لحساب دلالة الفروق بين الجنسين في متغيرات الدراسة الثلاثة، وجاءت النتائج كما هو معروض في الجدول (٨).

جدول (٨)

دلالة الفروق بين الجنسين في متغيرات الدراسة الثلاثة

الدلالة	ت	إناث ن=٧٣		ذكور ن=١٦١		العينة المتغير
		ع	م	ع	م	
غير دالة	٠,٦٦١	٨,٠٧	٣٩,٩٦	٨,٣٣	٤٠,١٢	التوجه نحو حل المشكلة
٠,٠١	٢,٩٤	٦,٢٧	٣٠,٣٧	٥,٣١	٣٢,٥٢	تحديد المشكلة وصياغتها
٠,٠٥	٣,٦٢	٥,٨٨	٣٥,٦٠	٦,١١	٣٦,١٨	توليد البدائل
٠,٠٥	٥,٢٢٧	٧,٣٤	٣٨,١٧	٧,٢٧	٣٩,٤٤	تنفيذ الحل والتحقق منه وتقييمه
٠,٠٥	٤,٢٦٥	١٠,١٤	١٣٣,١٢	٩,٠٨	١٣٥,٢٣	الدرجة الكلية للقدرة على حل المشكلات
غير دالة	١,٣١	٧,٢٨	٨٨,٠٦	٧,٥٢	٨٧,٩١	اتخاذ القرارات
٠,٠٥	٣,٤٤	٦,٠٢	٢٨,٥٥	٦,٣١	٢٩,٢٤	الالتزام
٠,٠١	٢,٦٧	٥,٣٣	٢٨,١٢	٥,٤١	٢٨,٥٨	التحكم
غير دالة	٤,١٥	٦,٢٩	٣١,٣٣	٦,٧٥	٣٢,٦٤	التحدي

الدلالة	ت	إناث ن = ٧٣		ذكور ن = ١٦١		العينة المتغير
		ع	م	ع	م	
غير دالة	٦,٠٣٣	٧,٥٥	٩٤,١٥	٨,٢٧	٩٦,٢٢	الدرجة الكلية للصلابة النفسية

يتضح من جدول (٨) عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكور والإناث من موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية في بعد التوجه نحو حل المشكلة، في حين كانت هناك فروق دالة إحصائية بين الجنسين في أبعاد تحديد المشكلة وصياغتها، وتوليد البدائل، وتنفيذ الحل والتحقق منه وتقييمه، وكذلك الدرجة الكلية للقدرة على حل المشكلات وجاءت الفروق في اتجاه الذكور، كما يتضح من الجدول عدم وجود فروق بين متوسطات درجات موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية في اتخاذ القرارات، كذلك وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية من الجنسين في أبعاد الالتزام، والتحكم، والتحدي، وكذلك الدرجة الكلية للصلابة النفسية وجاءت الفروق في اتجاه الذكور.

خامساً: نتائج الفرض السادس:

ينص الفرض السادس علي أنه " توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية في متغيرات الدراسة الثلاثة (القدرة على حل المشكلات، واتخاذ القرارات، والصلابة النفسية) تعزي لمتغير سنوات الخبرة (١ - ٥ / ٦ - ١٠ / أكثر من ١٠ سنوات)".

ولاختبار صحة هذا الفرض استخدم الباحث أسلوب تحليل التباين الأحادي (ANOVA) للتعرف على الفروق بين أفراد العينة في متغيرات المناصب الإدارية في متغيرات الدراسة الثلاثة (القدرة على حل المشكلات، واتخاذ القرارات، والصلابة النفسية) تعزي الدراسة الثلاثة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة، وجاءت النتائج كما هو واضح في الجدول (٩).

جدول (٩)

تحليل التباين الأحادي للتعرف على الفروق بين مستويات الخبرة في متغيرات القدرة على حل المشكلات واتخاذ القرارات والصلابة النفسية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
القدرة علي حل المشكلات	بين المجموعات	٢٨٧,٨٣	٢	١٤٣,٩١٥	١,٧٦	غير دالة
	داخـل المجموعات	٢٤٦٢,١٢	٢٣١	١٠,٦٥٨		
	التباين الكلي	٤٩١٩,٩٥	٢٣٤			
اتخاذ القرارات	بين المجموعات	٨٣,٤٢٢	٢	٤١,٧١١	٤,٢٣٦	٠,٠١
	داخـل المجموعات	١٦٠٧,٤٥	٢٣١	٦,٩٥٩		
	التباين الكلي	١٦٩٠,٨٧٢	٢٣٤			
الصلابة النفسية	بين المجموعات	١٧٤,٦٧	٢	٨٧,٣٣٥	١,٠٥٥	غير دالة
	داخـل المجموعات	٧١٦٢,٥١	٢٣١	٣١,٠٠٦		
	التباين الكلي	٧٣٣٧,١٨	٢٣٤			

يتضح من جدول (٩) وجود فروق دالة إحصائية في اتخاذ القرارات بين مستويات الخبرة المختلفة، حيث جاءت قيم "ف" دالة عند مستوى ٠,٠١ بينما لم تظهر فروق دالة فيما يتعلق بمتغيرات القدرة على حل المشكلات والصلابة النفسية، وللتعرف على اتجاه الفروق تم استخدام التحليل البعدي (Post Hoc) عن طريق اختبار "دونت"، والجدول التالي يوضح هذا الإجراء.

جدول (١٠)

نتيجة التحليل البعدي باستخدام اختبار "دونت"

مستوى الخبرة	فروق المتوسطات	الخطأ المعياري
٢ × ١	٢,١٩	١,١٤
٣ × ١	*٣,٦٧	١,٥٢
٣ × ٢	١,٤٨	١,٦٦

يتضح من جدول (١٠) وجود فروق دالة إحصائياً بين مستوى الخبرة الأول (١- ٥) والثالث (أكثر من ١٠ سنوات) ، وجاءت الفروق في اتجاه المستوى الثالث حيث بلغ متوسطه (٨٨,٦٢) مقارنة بالمستوى الأول الذي بلغ متوسطه (٨٤,٩٥) ، بينما لم تظهر فروق دالة إحصائياً بين المستويين الأول والثاني، وكذلك الثاني والثالث من مستويات الخبرة.

سادساً: نتائج الفرض السابع:

ينص الفرض السابع على أنه " يسهم متغيري القدرة على حل المشكلات بمختلف أبعاده ، واتخاذ القرارات في التنبؤ بالصلابة النفسية لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية".

ولاختبار صحة هذا الفرض قام الباحث بحساب تحليل الانحدار المتعدد للكشف عن مدى إسهام القدرة على حل المشكلات بأبعادها الأربعة، واتخاذ القرارات في التنبؤ بالصلابة النفسية لدى أفراد العينة، وقد استخدم الباحث أسلوب الخطوات التدريجية Stepwise الذي يعتمد على ضم أهم المتغيرات في البداية إلى التحليل ثم إلحاقه بمتغير آخر، وهكذا يتوقف التحليل عندما يجد الأسلوب أن المتغيرات المضافة لا تقدم إسهاماً دالاً للمتغير التابع.

وبناءً على ذلك قام الباحث بإدخال متغير الصلابة النفسية كمتغير تابع، وباقي المتغيرات الأخرى وهي القدرة على حل المشكلات بأبعادها الأربعة، واتخاذ القرارات كمتغيرات مستقلة للكشف عن أهم هذه المتغيرات التي تسهم في التنبؤ بالصلابة النفسية لدى موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية.

وقد أظهرت النتائج أن كلا من متغيرات تحديد المشكلة وصياغتها، وتوليد البدائل، واتخاذ القرارات هي أهم المتغيرات على التوالي التي تنبأت بالصلابة النفسية لدى أفراد العينة. أما باقي المتغيرات والتي تشمل التوجه نحو المشكلة، وتنفيذ الحل والتحقق منه وتقييمه، فقد استبعدوا من التحليل لعدم إسهامهم بصورة دالة في التنبؤ بالصلابة النفسية.

وكانت قيمة معامل الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة الداخلة والمتغير التابع هي (٠,٦٩)، ومعامل التحديد المصحح لمعامل الارتباط أو (r^2) هو (٠,٥٢)، أي أن (٥٢%) من تباين درجات الصلابة النفسية لدى أفراد العينة ترجع إلى متغيرات تحديد المشكلة وصياغتها، وتوليد البدائل، واتخاذ القرارات. ويعرض جدول (١١) تحليل الانحدار للمتغيرات المستقلة المسهمة بصورة دالة في درجات الصلابة النفسية، والذي يشير إلى أن هذه المتغيرات تسهم بصورة دالة إحصائياً في التنبؤ بالمتغير التابع (الصلابة النفسية).

جدول (١١)

تحليل الانحدار المتعدد بين المتغيرات المستقلة والصلابة النفسية

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار B	قيمة F	معامل الارتباط المتعدد r^2	التباين المشترك المعدل r^2	قيمة ت	الدلالة
الثابت	- ٤,١٥				٤,٧٦٠	٠,٠٠٠١
تحديد المشكلة وصياغتها	٠,١٧	٣١,١١	٠,٦٩	٠,٥٢	٣,١٤	٠,٠٠١
توليد البدائل	٠,٦٣٦				٥,٩٩	٠,٠٠٠١
اتخاذ القرارات	٠,٥٣٢				٣,٢٢	٠,٠٠٠١

وبناء على الجدول (١١) تصبح معادلة الانحدار هي: ص (درجة الصلابة النفسية) = $(-٤,١٥) + ٠,١٧ \times$ درجة تحديد المشكلة وصياغتها + $٠,٦٣٦ \times$ درجة توليد البدائل + $٠,٥٣٢ \times$ درجة اتخاذ القرارات. وتعنى هذه النتيجة أن كلاً من بعدى تحديد المشكلة وصياغتها، وتوليد البدائل من أبعاد القدرة علي حل المشكلات واتخاذ القرارات، قد تنبأوا بصورة دالة بالصلابة النفسية.

مناقشة النتائج:

أولاً: مناقشة نتائج الفرضين الأول والثاني:

يتضح من الجدول (٥) وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات مهارات حل المشكلات (الأبعاد والدرجة الكلية) ودرجات الصلابة النفسية (الأبعاد والدرجة الكلية)، ويمكن تفسير هذه النتيجة استناداً إلى ما أشار إليه إرييس وآخرون (Erbes et al., 2011) من أن الأفراد مرتفعو الصلابة النفسية يتصفون بأن لديهم القدرة علي التفاعل بنجاح وفعالية في مواجهة أحداث الحياة المتغيرة، وهم أكثر مرونة في مواجهة المشكلات ويبادرون في حل المشكلات التي تواجههم بفعالية وكفاءة، وكذلك إلي ما أشار إليه فيليبس (Phillips 2011) من أن مرتفعي الصلابة النفسية ينظرون إلي الأحداث الضاغطة علي أنها فرص للنمو، وبالتالي فهم يواجهون المشكلات التي تواجههم بشكل فعال بدلاً من تجنبها والإحجام عنها.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة جيرسون (Gerson 2003) والتي أشارت إلى أن الطلاب مرتفعو الصلابة النفسية كانوا أقل إدراكاً للضغط النفسي، وأكثر فعالية في حل المشكلات التي يواجهونها، ودراسة جدكينز وريند (Judkins & Rind 2005) والتي أسفرت عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين بعدى السيطرة والالتزام ومهارات حل المشكلات، ودراسة لي وآخرين (Li et al. 2013) التي أسفرت عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين أسلوب حل المشكلات وكل من فعالية الذات والصلابة النفسية،

ودراستي عبد الله وأخرون (2014 , 2015) Abdollahi et al والتي أسفرتا عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مهارات حل المشكلات والصلابة النفسية.

كما أسفرت نتائج الفرضين الأول والثاني عن وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات اتخاذ القرارات ودرجات الصلابة النفسية (الأبعاد والدرجة الكلية)، ويمكن أن تعزي هذه النتيجة إلي ما توصل إليه إسكليمان وآخرون (2010) Eschleman et al. من أن الأشخاص الذين يتمتعون بمستويات لا بأس بها من الصلابة النفسية يكون لديهم رغبة في الجهد والاستمرار في العمل، ولديهم الحكمة والمرونة في اتخاذ القرارات، وإلي ما أشار إليه هوانج (2014) Huang من أن هؤلاء الأشخاص يستطيعون الاحتفاظ بالهدوء والثبات، وعدم فقدان التوازن في أشد وأقسي المواقف والظروف، وبالتالي فهم يستطيعون اتخاذ القرارات الحاسمة في الوقت المناسب.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة حسيب (٢٠١٢) والتي أسفرت عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الأسلوب العقلاني في اتخاذ القرار وبين الالتزام والتحكم والدرجة الكلية للصلابة النفسية، ووجود علاقة ارتباطية موجبة بين الأسلوب الحدسي في اتخاذ القرار والتحدي، ودراسة زينج وآخرون (2013) Xing et al. والتي أسفرت عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الصلابة النفسية والقدرة علي اتخاذ القرار، ودراسة هوانج (Huang 2014) التي أسفرت عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الصلابة النفسية وفعالية الذات المتعلقة باتخاذ القرار المهني، ودراسة كوتزي وهاري (2015) Coetzee & Harry التي أسفرت عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الصلابة النفسية واتخاذ القرار، بينما اختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من هولين وآخرون (2001) Hollen et al. والتي أسفرت عن وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الصلابة النفسية واتخاذ القرارات، ودراسة ماوز

Maoz (2006) التي أسفرت عن عدم وجود علاقة ارتباطية بين أساليب اتخاذ القرار والصلابة النفسية.

ثانياً: مناقشة نتائج الفرض الثالث:

يتضح من جدول (٦) وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات الموظفين مرتفعي الصلابة النفسية ومنخفضيها في مهارات حل المشكلة (الأبعاد والدرجة الكلية)، وجاءت الفروق في اتجاه مرتفعي الصلابة النفسية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة استناداً إلى ما أشار إليه جاروسا وآخرون (Garrosa et al., ٢٠٠٨) من أن الأفراد مرتفعو الصلابة النفسية يتميزون بأنهم شديدي الاحتمال، ولديهم القدرة على التحكم في مجريات الأمور، والتخطيط لمواجهة المشكلات والتغلب عليها، عكس الأشخاص منخفضي الصلابة النفسية الذين ليست لديهم القدرة على التحكم الذاتي، ويتجنبون مواجهة المشكلات. كما تعزي هذه النتيجة إلى أن الأشخاص مرتفعو الصلابة النفسية يكون لديهم القدرة على توقع الأزمات والتغلب عليها بقوة وعزيمة وتحويلها إلى فرص للنمو من خلال ثقتهم في قدراتهم الشخصية التي تمكنهم من مواجهة المشكلات والتعامل معها والتغلب عليها (الشهري، ٢٠١٥).

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة جيرسون (Gerson 2003) والتي أشارت إلى أن الطلاب مرتفعو الصلابة النفسية كانوا أقل إدراكاً للضغوط النفسية، وأكثر فعالية في حل المشكلات التي يواجهونها، ودراسة جدكينز وريند (Judkins & Rind 2005) التي أسفرت عن أن الممرضات اللاتي حصلن على درجات مرتفعة في الصلابة النفسية كن يخبرن ضغوطاً نفسية أقل مع زيادة أعباء العمل لديهن، وكان لديهن مهارة أفضل في حل المشكلات اللاتي تواجههن، وكن أكثر رضا عن عملهن مقارنة بنظرائهن منخفضات الصلابة النفسية.

ثالثاً: مناقشة نتائج الفرض الرابع

يتضح من جدول (٧) وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات الموظفين مرتفعي ومنخفضي الصلابة النفسية في اتخاذ القرارات، وجاءت الفروق في اتجاه مرتفعي الصلابة النفسية. ويمكن تفسير هذه النتيجة استناداً إلى ما أشار إليه فيليبس (2011) Phillips من أن الأفراد مرتفعو الصلابة النفسية يقيمون المواقف الضاغطة علي أنها مواقف تحدي، وينظرون إليها علي أنها أقل تهديداً بالنسبة لهم، وبالتالي فهم يتسمون بالهدوء والقدرة علي التحكم في الانفعالات، ومن ثم يكون لديهم قدرة جيدة علي اتخاذ القرارات والاختيار من البدائل.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة زينج وآخرون (2013) Xing et al., والتي أشارت إلي أن الطلاب مرتفعو الصلابة النفسية كانوا يخبرون الانفعالات الإيجابية بكثرة ويتحكمون فيها، وكانوا أكثر فعالية في اتخاذ القرارات، ودراسة هوانج (2014) Huang التي أشارت إلي أن الطلاب مرتفعو الصلابة النفسية يمتلكون مستويات مرتفعة من الصحة النفسية والصمود عند مواجهة المواقف والأحداث الضاغطة، وبالتالي يشعرون بمزيد من الفاعلية عند اتخاذ القرارات، بينما اختلفت هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من هولين وآخرين (2001) Hollen et al., والتي أسفرت عن وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الصلابة النفسية واتخاذ القرارات، ودراسة ماوز (2006) Maoz التي أسفرت عن عدم وجود علاقة ارتباطية بين أساليب اتخاذ القرار والصلابة النفسية.

رابعاً: مناقشة نتائج الفرض الخامس

يتضح من جدول (٨) عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات الذكور والإناث من موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية في بعد التوجه نحو المشكلة، في حين كانت هناك فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في أبعاد

تحديد المشكلة وصياغتها، وتوليد البدائل، وتنفيذ الحل والتحقق منه وتقييمه، وكذلك الدرجة الكلية لمهارات حل المشكلات وجاءت الفروق في اتجاه الذكور.

ويمكن تفسير هذه النتيجة استناداً إلي ما أشار إليه أودوردي (2014) Odoardi من أن الذكور يمكنهم فهم واستيعاب المشكلات واستخدام أساليب جيدة في عمليات الحل بصورة أفضل من الإناث، وهو يرجع ذلك إلي أن قدرة الذكور علي التصور الذهني تكون أفضل، ومن ثم يكون تكامل وترابط عناصر المشكلة أكثر كفاءة لدى الذكور عنه لدى الإناث. كما يمكن أن تعزى هذه النتيجة إلي ما أورده أكاما (2006) Akama من أن التفاوت بين الجنسين في القدرة علي الحفز الذاتي والتنظيم الذاتي لمهام وحل المشكلات التي تواجههم ربما تكون لدى الذكور أفضل منه لدى الإناث، ويعزى الباحث هذه النتيجة إلي عوامل وظروف التنشئة الاجتماعية والتي تعطي غالباً الدور القيادي للرجل، بالإضافة إلي صعوبة فرص الإناث للاشتراك في الندوات والدورات وورش العمل المتعلقة بالعمل الإداري نظراً لظروفهن الأسرية مقارنة بالرجال، الأمر الذي يؤدي إلي نقص خبراتهن في مجال التعامل مع المشكلات وفق الأساليب الإدارية الحديثة.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (Gerson, 2003 ; Abdollahi et al., 2015) والتي أسفرت عن وجود فروق دالة بين الجنسين في مهارات حل المشكلات في اتجاه الذكور، بينما اختلفت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة لي وآخرين (2013) Li et al., والتي أسفرت عن تفوق الإناث علي الذكور في مهارات حل المشكلات لدى جميع عينات الدراسة. كما أسفرت نتائج الفرض الخامس عن عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات الذكور والإناث من موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية في اتخاذ القرارات.

ويعزي الباحث هذه النتيجة إلى تشابه ظروف العمل لكلا الجنسين، والتقارب في المسؤوليات والمهام، وتقارب الدرجات العلمية والخبرات الوظيفية بينهما وبالتالي امتلاك قدرات متشابهة علي اتخاذ القرارات.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة ماوز (Maoz (2006) والتي أسفرت عن عدم وجود فروق دالة بين الجنسين في أي من أساليب اتخاذ القرارات الأربعة الآتية: الموجه، والتحليلي، والتصورى، والأسلوب السلوكي، ودراسة زينج وآخرون (Xing et al., (2013) والتي أسفرت عن عدم وجود فروق دالة في القدرة علي اتخاذ القرارات لدي أفراد العينة تعزى لمتغير النوع. بينما تعارضت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة حسيب (٢٠١٢) والتي أسفرت عن وجود فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في الأسلوب العقلاني لاتخاذ القرار في اتجاه الذكور، وفي الأسلوب الحدسي في اتجاه الإناث، ودراسة كوتزي وهاري (Coetzee & Harry (2015) والتي أسفرت عن وجود فروق دالة بين الجنسين في اتخاذ القرار في اتجاه الذكور.

كما أسفرت نتائج الفرض الخامس عن وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات موظفي الجامعة من ذوي المناصب الإدارية من الجنسين في أبعاد الالتزام، والتحكم، والتحدي، وكذلك في الدرجة الكلية للصلاية النفسية وجاءت الفروق في اتجاه الذكور.

ويمكن تفسير هذه النتيجة استناداً إلي ما أشار إليه هيستد (2012) Hystad من اتفاق عديد من نتائج البحوث علي ارتفاع درجات الذكور في الدرجة الكلية للصلاية النفسية عن الإناث، وأن أبعاد الصلاية النفسية تعد من سمات شخصية الذكور أكثر من الإناث، ويعزي الباحث هذه النتيجة إلي طبيعة التركيب الفسيولوجي للذكور الذي يمكنهم من تحمل الأعباء الجسدية والضغوط النفسية والمهنية بدرجة أكبر من الإناث (شقورة، ٢٠١٢)، كما تتسم شخصية الذكور بالقدرة علي مواجهة المصاعب والأحداث، والمثابرة، وعدم الخوف، وتحمل المسؤولية، والقدرة علي التكيف مع مواقف

الحياة الجديدة أكثر من الإناث (المدهون، ٢٠١٥)، الأمر الذي يجعل الذكور أكثر صلابة نفسية من الإناث.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة لي وآخرين (2013) Li et al., والتي أسفرت عن وجود فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في الصلابة النفسية لدى عينة الصين في اتجاه الذكور، ودراسة عبد الله وآخريين (Abdollahi et al., 2015) والتي أسفرت عن وجود فروق دالة بين الجنسين في التحدي والدرجة الكلية للصلابة النفسية وكانت الفروق في اتجاه الذكور، ودراسة كوتزي وهاري (2015) Coetzee & Harry والتي أسفرت عن وجود فروق دالة بين الجنسين في التحكم والتحدي والدرجة الكلية للصلابة النفسية في اتجاه الذكور. بينما تعارضت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة جدكينز وريند (2005) Judkins & Rind التي أسفرت عن وجود فروق دالة بين الجنسين في التحكم والدرجة الكلية للصلابة النفسية وكانت الفروق في اتجاه الإناث، ودراسة ماوز (2006) Maoz والتي أسفرت عن عدم وجود فروق دالة بين الجنسين في الدرجة الكلية للصلابة النفسية، ودراسة حسيب (٢٠١٢) والتي أسفرت عن وجود فروق دالة إحصائياً بين الجنسين في الالتزام والتحكم والدرجة الكلية للصلابة النفسية في اتجاه الإناث.

خامساً: مناقشة نتائج الفرض السادس

يتضح من جدول (١٠) وجود فروق دالة إحصائياً بين مستوى الخبرة الأول (١-٥) والثالث (أكثر من ١٠ سنوات) ، وجاءت الفروق في اتجاه المستوى الثالث حيث بلغ متوسطه (٨٨,٦٢ سنة) مقارنة بالمستوى الأول الذي بلغ متوسطه (٨٤,٩٥ سنة) ، بينما لم تظهر فروق دالة إحصائياً بين المستويين الأول والثاني، وكذلك الثاني والثالث من مستويات الخبرة.

ويفسر البحث هذه النتيجة بأن الموظفين من ذوي المناصب الإدارية قد أكسبتهم خبرتهم الطويلة في مجال العمل الإداري بصيرة أعمق، ومهنية أفضل في معالجة المشكلات وما يترتب عليها من اتخاذ قرارات، فهم يسعون إلى

توفير جميع المعلومات والبيانات قبل اتخاذ أي قرار، بالإضافة إلى أن الخبرة الطويلة جعلتهم أكثر فعالية في مواجهة الصعاب وأكثر قدرة على تحمل الضغوط وبالتالي فهم لديهم القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة في الأوقات المناسبة، كذلك تتيح لهم خبرتهم الطويلة القدرة على اتخاذ القرارات السريعة لمواجهة المشكلات الطارئة بالمقارنة بنظرائهم من أصحاب الخبرات القليلة.

سادساً: مناقشة نتائج الفرض السابع

يتضح من عرض نتائج الفرض السابع كما يوضحها الجدول (١١) أن بعدي تحديد المشكلة وصياغتها، وتوليد البدائل من أبعاد القدرة على حل المشكلات، واتخاذ القرارات كانت أكثر المتغيرات تنبؤاً بالصلابة النفسية. ويمكن تفسير تنبؤ بعدي تحديد المشكلة وصياغتها وتوليد البدائل بالصلابة النفسية وفقاً لما أشار إليه فيليبس (2011) Phillips من أن مرتفعي الصلابة النفسية ينظرون إلى الأحداث الضاغطة على أنها فرص للنمو الشخصي، وبالتالي فهم يشاركون بشكل فعال في حل المشكلات التي يواجهونها بدلاً من تجنبها والإحجام عنها، وكذلك إلى ما أشار إليه ديلاهاج وآخرون (2010) Delahaj et al., من أن الأفراد مرتفعو الصلابة النفسية يكونون أكثر مرونة عند مواجهة المشكلات، ولديهم القدرة على توقع المشكلات والاستعداد لها، وكذلك المبادرة لحلها وعدم انتظار حدوثها. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة جدكينز وريند (2005) Judkins & Rind والتي أسفرت عن أن مهارات حل المشكلات استطاعت أن تتنبأ بشكل دال بالصلابة النفسية لدى الممرضات من عينة الدراسة.

ويمكن تفسير تنبؤ اتخاذ القرارات بالصلابة النفسية وفقاً لما أشار إليه مادي وآخرون (2013) Maddi et al., من أن الأشخاص مرتفعو الصلابة النفسية لديهم القدرة على اتخاذ القرارات والاختيار بين البدائل المتعددة، والتخطيط للمستقبل بطريقة جيدة وفعالة. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة

دراسة هولين وآخريين (2001) Hollen et al. التي أسفرت عن أن اتخاذ القرار كان متغير ذو دلالة قوية في التنبؤ بالصلاية النفسية لدى المراهقين.

المراجع

أولاً: مراجع باللغة العربية

- أبو عفش، إيناس (٢٠١١). دراسة حول أثر الذكاء العاطفي علي مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة علي اتخاذ القرار وحل المشكلات. رسالة ماجستير(غير منشورة)، كلية التربية، الجامعة الإسلامية (غزة).
- أبو مصطفى، شادي (٢٠١٥). الضغوط النفسية وعلاقتها بالاتزان الانفعالي والقدرة علي اتخاذ القرار لدى ممرضى الطوارئ في المستشفيات الحكومية. رسالة ماجستير(غير منشورة)، كلية التربية، الجامعة الإسلامية (غزة).
- أحمد، صالحه (٢٠١١). مركز الضبط والقدرة على حل المشكلات والعلاقة بينهما في ضوء بعض المتغيرات لدى بعض طلبة المدارس الثانوية في قرية أبو سنان. رسالة ماجستير(غير منشورة)، كلية الدراسات التربوية والنفسية العليا، جامعة عمان.
- الأعسر، صفاء (٢٠٠٧). في التربية السيكولوجية- الإبداع في حل المشكلات. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
- الزغول، عماد (٢٠١٢). مبادئ علم النفس التربوي، ط ٤، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- السعدي، أمل (٢٠١٥). الخصائص السيكمترية لمقياس الصلابة النفسية. مجلة الإرشاد النفسي، ٤٤، ٤٤٥ - ٤٦٢.
- السديري، منى (٢٠١٥). كفاءة التمثيل المعرفي وعلاقتها بمهارة حل المشكلات لدى طالبات جامعة القصيم. رسالة دكتوراه (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة القصيم.
- الرفوع، محمد والقيسي، تيسير والقرارعة، أحمد (٢٠٠٩). علاقة الكفاءة الذاتية المدركة بالقدرة على حل المشكلات لدى طلبة جامعة الطفيلة التقنية بالأردن. المجلة التربوية، ٢٣ (٩٢)، ١٨١ - ٢١٣.

- الطراونة، أحمد والقضاة، محمد والمانع، عبد الله (٢٠١٥). مستوى التفكير فوق المعرفي وعلاقته بقدرة مديري المدارس في الرياض علي حل المشكلات الإدارية إبداعياً. مجلة جامعة جازان - فرع العلوم الإنسانية، ٤ (٢)، ١١٩ - ١٤٣.
- العتوم، عدنان (٢٠٠٤). علم النفس المعرفي - النظرية والتطبيق. عمان: دار المسيرة.
- الغامدي، علي (٢٠١٥). واقع عملية اتخاذ القرار الإداري لدى مديري مدارس التعليم العام بالمدينة المنورة. رسالة الخليج العربي، ٣٦ (١٣٧)، ٦٩ - ٨٨.
- المدهون، عبد الكريم سعيد (٢٠١٥). الذكاء الوجداني وعلاقته بالصلاية النفسية لدى عينة من طلاب كليات جامعة فلسطين بغزة. مجلة العلوم التربوية، ٢٣ (٣)، ٢ - ٢٦.
- اليماني، فاطمة (٢٠١٤). اتخاذ القرار وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى القيادات التربوية في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية. مجلة العلوم التربوية، ٢٢ (٣)، ٥٣٣ - ٥٦٦.
- الهلول، إسماعيل ومحيسن عون (٢٠١٣). المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالرضا عن الحياة والصلاية النفسية لدى المرأة الفلسطينية فاقدة الزوج. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، ٢٧ (١١)، ٢٢٠٧ - ٢٢٣٦.
- الياسين، نور محمد (٢٠١٥). الأفكار اللاعقلانية وعلاقتها بالصلاية النفسية و الاستجابة الانفعالية لدى طلبة جامعة اليرموك. رسالة دكتوراه (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة اليرموك.
- بني جابر، جودت والعزة، سعيد والمعايطة، عبد العزيز (٢٠٠٢). المدخل إلي علم النفس، عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.

- جاد، بوسي (٢٠١٥). اتخاذ القرار وعلاقته بالعوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى عينة من طلاب الجامعة. مجلة دراسات عربية في علم النفس، ١٤ (٣)، ٤١٩ - ٤٦٣.
- جروان، فتحي (٢٠٠٧). تعليم التفكير، مفاهيم وتطبيقات. دمشق: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.
- حسيب، عبد المنعم (٢٠١٢). أساليب اتخاذ القرار لدى المراهقين والراشدين وعلاقتها بالعوامل الكبرى للشخصية والصلابة النفسية والإحساس بالكفاءة الذاتية. مجلة كلية التربية بالأسكندرية، ٢٢ (٢)، ١١٥ - ١٧٣.
- حلمي، جيهان حمزة وحنفي، هويدة (٢٠١١). الصلابة النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى بعض معلمي التربية الخاصة. مجلة كلية التربية جامعة الأزهر، ١٤٦ (٦)، ٣٢١ - ٣٥٩.
- رزيق، تامر (٢٠١٤). فاعلية برنامج إرشادي لتنمية الصلابة النفسية لدى طلبة كلية الشرطة. مجلة الإرشاد النفسي، ٣٩، ٧٣٣ - ٧٧٨.
- سالم، هانم وعطية، رانيا (٢٠١٦). عادات العقل وعلاقتها بكل من اتخاذ القرار وفاعلية الذات لدى الطلاب المتفوقين والعاديين بالصف الأول الثانوي العام. مجلة التربية الخاصة، ١٤، ٥٠ - ١١٣.
- شاهين، محمد أحمد (٢٠١٣). مهارات حل المشكلة لدى طلبة جامعة القدس المفتوحة في فلسطين. مجلة اتحاد الجامعات العربية للبحوث في التعليم العالي، ٣٣ (٤)، ١ - ١٦.
- شقورة، يحي عمر (٢٠١٢). المرونة النفسية وعلاقتها بالرضا عن الحياة لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظة غزة. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة الأزهر بغزة.

- عبد السلام، أسامة (٢٠١٥). أثر بناء نظام خبير على شبكة الويب للطلاب المعلمين لتنمية مهارات حل المشكلات والقدرة على اتخاذ القرار. **مجلة تكنولوجيا التعليم**، ٢٥ (١)، ٢٤١ - ٢٩٧.
- عبدون، سيف الدين (١٩٩٩). **مقياس اتخاذ القرار**، القاهرة: دار الفكر العربي.
- عليان، عنيات (٢٠١٦). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالقدرة على حل المشكلات لدى عينات من المراهقين. رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، الجامعة الإسلامية بغزة.
- عنبر، أميرة (٢٠١٥). سعة الذاكرة العاملة والدافعية وعلاقتها بفاعلية حل المشكلات لدى الطبة الجامعيين. رسالة دكتوراه (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة اليرموك.
- مخيمر، عماد (٢٠١٢). **مقياس الصلابة النفسية**. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- _____ (٢٠٠٢). **مقياس الصلابة النفسية**. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- _____ (١٩٩٦). إدراك القبول/ الرفض الوالدي وعلاقته بالصلابة النفسية لدى طلاب الجامعة. **مجلة دراسات نفسية**، ٦ (٢)، ٢٧٥ - ٢٩٩.
- موسى، شهرزاد (٢٠١٠). **القدرة على اتخاذ القرار وعلاقتها بمركز الضبط**. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- يوسف، سليمان (٢٠١١). **الفروق الفردية في العمليات العقلية المعرفية**، ط ١، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

ثانيا: مراجع باللغة الإنجليزية

References

- Abdollahi, A., Talib, M. A., Yaacob, S. N., & Ismail, Z. (2014). Problem-solving skills and hardiness as protective factors against stress in Iranian nurses. *Issues in Mental Health Nurses*, 35, 100-107.
- Abdollahi, A., Talib, M. A., Yaacob, S. N., & Ismail, Z. (201٤). Problem-solving skills appraisal mediates hardiness and suicidal ideation among Malaysian undergraduate students. *Plos One*, 10(4), 1-14.
- Adam P. K., CHES, M., Manoj S.,(2013). Sense of coherence and hardiness as predictors of the mental health of college students. *International Quarterly of Community Health Education*, 33(1), 55-68.
- Akama, K. (2006). Relations among self-efficacy, goal setting, and metacognitive experiences in problem-solving. *Psychological Report*, 98(3), 895-907.
- Bajwa, R. S., Irma, B., Mubashira, A. A., & Ajmal, A. (2016). Personality traits and decision making styles among university students (Pakistan). *Pakistan Journal of Life & Social Sciences*, 14(1), 38-41.
- Bavolar, J., & Orosova, O., (2015). Decision-making styles and their associations with Decision-making competencies and mental health. *Judgment and Decision making*, 10(1), 115-122.
- Coetzee, M., & Harry, N. (2015). Gender and hardiness as predictors of career adaptability: an exploratory

study among black call center agents. *South African Journal of Psychology*, 45(1), 81-92.

- Delahajj, R., Gaillard, A. W., & Van Dam, K. (2010). Hardiness and the response to stressful situations: investigating mediating processes. *Personality and Individual Differences*, 49(5), 386–390.
- Erbes, C.R., Arbisi, P.A., Kehle, S.M., Ferrier-Auerbach, A.G., Barry, R.A., & Polusny, M. A., (2011). The distinctiveness of hardiness, positive emotionality, and negative emotionality in national guard soldiers. *Journal of Research in Personality*, 45: 508–512.
- Eschleman, K.J., Bowling, N.A., & Alarcon, G.M. (2010). A meta-analytic examination of hardiness. *International Journal of Stress Management*, 17, 277-282.
- Garrosa, E., Moreno-Jiménez, B., Liang, Y., & González, J. L. (2008). The relationship between socio-demographic variables, job stressors, burnout, and hardy personality in nurses: an exploratory study. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 418–427.
- Gerson, M. S., (2003). The relationship between hardiness, coping skills, and stress in graduate students. Unpublished *Master Diss.* Indiana University, Chicago.
- Hollen, P. J., Hobbie, W. L., Finley, S. M., & Hiebert, S. M. (2001). The relationship of resiliency to decision making and risk behaviors of concern surviving and

- adolescents. *Journal of Pediatric Oncology Nursing*, 18(5), 188-204.
- Huang, J.T. (2014). Hardiness, perceived employability, and career decision self-efficacy among Taiwanese college students, *Journal of Career Development*, 16, 1-14.
- Hystad, S. W. (2012). Exploring gender equivalence and bias in a measure of psychological hardiness. *International Journal of Psychological Studies*, 4, 69–79.
- Judkins, S., & Rind, R. (2005). Hardiness, job satisfaction, stress among home health nurses. *Home Health Care Management & Practice*, 17(2), 113-118.
- Kantek, F., & Kartal, G., (2016). The effects of nursing education on problem solving skills of students: a meta analysis. *Proceedings of the Multidisciplinary Academic Conference*, , 6 (2), 210-216.
- Kardum, L., Hudek-Knežević, J., Krapić, N., (2016). The relationships of hardiness and health: effects and mechanisms. *Journal of Happiness Studies*, 25(3), 499-517.
- Kasprzhak, A., & Bysic, N., (2015). Decision-making styles of Russian school principals. *Russian Education & Society*, 57(1), 590-614.
- Li, M. H., Eschenauer, R., & Yang, Y., (2013). Influence of efficacy and resilience on problem solving in the

United States, Taiwan, and China. *Journal of Multicultural Counseling*, 41, 144-157.

- Maddi, S. R., Harvey, R. H., Khoshaba, D. M., Fazel, M., & Resurreccion, N. (2012). The relationship of hardiness and some other relevant variables to college performance. *Journal of Humanistic Psychology*, 52, 190–205.
- Maddi, S. R., Khoshaba, D. M., Harvey, R. H., Fazel, M., & Resurreccion, N. (2011). The personality construct of hardiness: relationships with the construction of existential meaning in life. *Journal of Humanistic Psychology*, 51, 369–388.
- Maoz, M. E. (2006). Personality and decision making styles: The effect of hardiness and spontaneity. Unpublished *Master Diss.* Roosevelt University, Chicago, Illinois.
- Odoardi, C. (2014). The positive relationship between problem solving demand and innovative work behavior in the health sector. *Applied Psychology Bulletin*, 62(271), 40-53. □
- Phillips, J. (2011). Hardiness as a defense against compassion fatigue and burnout. *Journal of Emergency Nursing*, 37(2), 125-132.
- Saxena, S. (2015). Relationship between psychological hardiness and mental health among college students. *Indian Journal of Health & Wellbeing*, 6(8), 823-825.
- Sindik, J., Lewis, A. Perinić, Novokmet, N., Auguštin, D. Havaš. (2014). Comparison of stress and hardiness

among nurses and police officers. ***Sigurnost***,56(3), 213-221.

- Uzonwanne, F., (2015). Leadership styles and decision-making models among corporate leaders in non-profit organizations in North America. ***Journal of Public Affairs***, 15(3), 287-299.
- Wang, Y., & Ruhe, G., (2007). The cognitive process of decision making. ***Journal of Cognitive Informatic and Natural Intelligence***, 1(2), 73- 85.
- Xing, Cai., & Sun, J. M., (2013). The role of psychological resilience and positive affect in risky decision-making. ***International Journal of psychology***, 48(5), 935-943. □

