

جامعة البحرين

قسم علم النفس



كلية الآداب

القدرة على اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى موظفي القطاع الحكومي بمملكة البحرين

رسالة مقدمة كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في
علم النفس الإرشادي

إعداد

هدى يوسف محمد الحرمي

بكالوريوس خدمة اجتماعية، جامعة البحرين، مملكة البحرين، 2007م

إشراف

د. توفيق عبد المنعم توفيق

أستاذ علم النفس المشارك

جامعة البحرين

مملكة البحرين

سبتمبر / 2013م



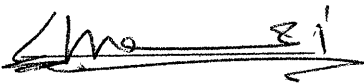
جامعة البحرين

كلية الاداب

قسم علم النفس

لجنة مناقشة رسالة الماجستير للطالبة / هدى يوسف محمد الحرمي الرقم الجامعي 19960212 .
المنعقدة في يوم الاربعاء 25 سبتمبر 2013 الموافق 19 ذي القعدة 1423





مشرفا

1- ا.د توفيق عبد المنعم توفيق

ممتحنا خارجيا

2- د. نبيل سليمان

ممتحنا داخليا

3- د. احمد سعد جلال



(ملخص الدراسة)

القدرة على اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية

لموظفي القطاع الحكومي بمملكة البحرين

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين القدرة على اتخاذ القرار وفاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لموظفي القطاع الحكومي بمملكة البحرين ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق مقياس اتخاذ القرار، من إعداد عبدون (1979)، ومقياس فاعلية الذات من إعداد (العدل، 2001)، ومقياس المساندة الاجتماعية من إعداد الباحثة، وذلك على عينة تكونت من (110) من موظفي القطاع الحكومي بمملكة البحرين بواقع (63) موظف و (47) موظفة.

- ومن خلال استخدام المنهج الوصفي والأساليب الإحصائية، أسفرت الدراسة عن النتائج التالية:-
- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل من درجات القدرة على اتخاذ القرار وبين درجات فاعلية الذات لدى عينة الدراسة.
 - وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل من القدرة على اتخاذ القرار والمساندة الاجتماعية في جميع أبعادها والدرجة الكلية للمساندة.
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار لدى عينة الدراسة من موظفي القطاع الحكومي بمملكة البحرين وفقا لمتغير الجنس لصالح الذكور.
 - وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار لدى عينة الدراسة وفقا لمتغير سنوات الخبرة.
- وخرجت الدراسة بتوصيات أهمها:

تنمية القدرة على اتخاذ القرار لدى الموظفين من خلال تنمية فاعلية الذات، وتعزيز الدعم الاجتماعي لموظفي القطاع الحكومي بسبب تأثيرها في القدرة على اتخاذ القرار، وتصميم برامج تدريبية لتنمية قدرات الموظف في كافة الجوانب لاسيما في قدرته على اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع الحكومي.

إهداء

إلى من حملتني وهنا على وهن
إلى من غمرتني بحبها وطوقت عنقي بأكاليل دعائها
أمي الحبيبة أمد الله في عمرها

إلى من تحمّل الصعاب طوال حياته من أجلي وإخوتي وشجعني طوال مسيرتي التعليمية
أبي الحنون حفظه الله من كل شر

إلى كل من أحبّ العلم ويسرّ الطريق إليه
وساهم في إنجاز هذا البحث

إلى كل طالب علم

إلى كل هؤلاء
أهدي ثمرة جهدي

" شكر وتقدير "

حمداً لمن علّم بالقلم.. وشكراً على ما أنعم به ورسم .. وصلاةً وسلاماً على المبعوث رحمة للعالمين نبينا وحبينا محمد سيد الأولين والآخرين صلى الله عليه وسلم وعلى آله وأصحابه تسليماً كثيراً.. فالحمد لله الذي بحمده تتمّ النعم والشكر له على ما منّ عليّ فجاد وأكرم فبلّغني إنجاز هذا البحث الذي أرجو أن أنال به الأجر والمثوبة فيكون عملاً صالحاً ينتفع به كل من قرأه.

وبعد.. ليس أجمل ولا أغلى من كلمة شكر صادقة تُقدّم من الشاكر إلى المشكور، والشكر واجب يُقدّم لمن أسدى للآخر معروفاً، ومن هنا أتقدم بخالص شكري وتقديري لمن يعجز الشكر عن شكرهما، إلى من كانا لي نبراساً أهتدي بنورهما وتشجيعهما لي منذ صغري وحتى هذه اللحظة على مواصلة مسيرتي التعليمية والدي، ووالدتي فجزاهما الله عني خير الجزاء وأمدّ في عمريهما وحفظهما من كل شر وجعلني ابنة بارة بهما.

أتقدم بوافر شكري وعظيم تقديري إلى أصحاب السعادة سيدي فريق الركن/ الشيخ راشد بن عبدالله آل خليفة وزير الداخلية والشكر موصول الي سيدي اللواء/ خالد سالم العبسي وكيل وزارة الداخلية لما قدما لي من دعم ومساندة.

كما يسعني ان اتقدم بشكر الجزيل والعرفان الي سيدي العقيد/ عبدالله بن أحمد آل خليفة الوكيل المساعد لشئون الإدارية لما قدمه لي من احتضان وتشجيع ودعم ومساندة، بالاضافة لتكرمه بالسماح لي بإجراء هذه الدراسة على مديري الإدارات ورؤساء الأقسام وحسن تعاونهم معي،،، حفظهم واطال الله في عمرهم جميعاً.

أتقدم بوافر الشكر والتقدير وجزيل العرفان إلى سعادة الدكتور/ توفيق عبدالمنعم المشرف على هذه الرسالة والذي كان لآرائه السديدة ونصائحه المفيدة وإرشاداته النافعة وتعاونه الملحوظ الأثر الكبير في إخراج هذه الرسالة في صورتها النهائية.

كما يشرفني أن أتقدم بعاطر الشكر وكريم العرفان لسعادة الدكتورة/ أماني الشيراوي رئيسة قسم علم النفس - بجامعة البحرين والشكر لأعضاء هيئة التدريس بقسم علم النفس على لما بذلوه من جهود وما قدموه من علم وتوجيه وإرشاد خلال فترة الدراسة وما بعدها، كما أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لجامعة البحرين وكلية الآداب على ما قدموه لي.

كما أسجل شكري وامتناني الي الدكتور/ محمد عبدالله اللعيان مدير إدارة الشؤون الصحية والإجتماعية في وزارة الداخلية بمملكة البحرين، لمد يد العون والمساندة، كما انتقدم بالشكر الجزيل رئيسة فرع الرعاية الاجتماعية الاستاذة/ سهى النعيمي لما قدمته من دعم وتشجيع طوال فترة الدراسة.

وأخيرا أتقدم بالشكر إلى كل من ساعدني في مسيرتي نحو إنجاز هذا البحث سائله المولى جلت قدرته أن يجعل ذلك في ميزان أعمالهم وأن يجعل هذا البحث خالصاً لوجهه، من العلم النافع، وفي الختام أسأل الله العلي القدير أن يوفقنا إلى ما يحب ويرضى وأن يرزقنا الإخلاص في العلم والعمل.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	ملخص الرسالة
ب	الإهداء
ج-د	شكر وتقدير
هـ	قائمة المحتويات
و	قائمة الجداول
ز	قائمة الملاحق
الفصل الأول مدخل إلى الدراسة	
4-1	مقدمة
6-4	مشكلة الدراسة وتساؤلاتها
7	أهداف الدراسة
8-7	أهمية الدراسة
11-9	مصطلحات الدراسة
11	حدود الدراسة
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
30-13	اتخاذ القرار
42-31	فاعلية الذات
52-42	المساندة الاجتماعية
63-53	الدراسات السابقة
66-63	التعليق على الدراسات السابقة
67	فروض الدراسة
الفصل الثالث منهج وإجراءات الدراسة	
84-69	منهج وإجراءات الدراسة
الفصل الرابع نتائج الدراسات ومناقشتها	
99-86	نتائج الفروض
100-99	ملخص نتائج الدراسة والتوصيات
المراجع	
114-102	المراجع العربية والأجنبية
115	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان
70	جدول (1) توصيف العينة وفقاً لمتغيرات الدراسة
72	جدول (2) معاملات الاتساق الداخلي للمقياس بصورتيه
73	جدول (3) معامل الثبات للمقياس بطريقة إعادة الاختبار
74	جدول (4) معاملات ارتباط فقرات الصورة (أ) (ن = 40)
75	جدول (5) معاملات ارتباط فقرات الصورة (ب) (ن = 40)
76	جدول (6) حساب الصدق بطريقة البناء الداخلي بين صورتين مقياس اتخاذ القرار
77	جدول (7) معامل ألفا لكرنباخ لحساب الثبات لمقياس اتخاذ القرار
79	جدول (8) معاملات ارتباط الفقرات مقياس فاعلية الذات مع الدرجة الكلية
80	جدول (9) معامل الثبات ألفا لكرنباخ لمقياس فاعلية الذات
81	جدول (10) توزيع عبارات المقياس على أبعاد المساندة الاجتماعية
82	جدول (11) معاملات الارتباط البينية للأبعاد الفرعية للمقياس ودرجته الكلية
83	جدول (12) معاملات ارتباط صدق البناء بين فقرات مقياس المساندة والبعد التابعة له
84	جدول (13) معاملات الثبات ألفا لكرنباخ لمقياس المساندة الاجتماعية
86	جدول (14) معامل ارتباط بيرسون بين درجات القدرة على اتخاذ القرار ودرجات فاعلية الذات لدى عينة الدراسة (ن = 110)
89	جدول (15) معامل ارتباط بيرسون بين درجات القدرة على اتخاذ القرار ودرجات المساندة الاجتماعية لدى عينة الدراسة (ن = 110)
94	جدول (16) نتائج للمقارنة بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار وفقاً لمتغير الجنس
96	جدول (17) نتائج تحليل التباين الأحادي لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار وفقاً لمتغير الخبرة
97	جدول (18) اختبار شففيه للمقارنات البعدية بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار لعينة لدراسة تبعاً لمتغير الخبرة

قائمة الملاحق

ملحق (1) خطاب مكتب الوكيل المساعد لشئون الادارية لتطبيق الدارسة
ملحق (2) قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين للمقياس
ملحق (3) استمارة البيانات الأولية الأساسية
ملحق (4) مقياس اتخاذ القرار
ملحق (5) مقياس فاعلية الذات
ملحق (6) مقياس المساندة الاجتماعية

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

مقدمة:

تعتبر عملية اتخاذ القرار عملية مهمة في حياتنا نعيشها كل لحظة ففي المنزل والعمل وفي محيط الحياة الاجتماعية الأخرى هناك حاجة ماسة ومستمرة لإنجاز قرار أو أكثر. لذلك فإن عملية صناعة القرار هي جزء أساسي من حياة الأفراد الشخصية والمهنية.

كما أن اتخاذ القرارات الإدارية من المهام الجوهرية والوظائف الأساسية للمدير بل أن اتخاذ القرارات هي محور العملية الإدارية، إن مقدار النجاح الذي تحقّقه أية منظمة إنما يتوقف في المقام الأول على قدرة وكفاءة القادة الإداريين وفهمهم للقرارات الإدارية وأساليب اتخاذها، وبما لديهم من مفاهيم تضمن رشد القرارات وفعاليتها، وتدرك أهمية وضوحها ووقتها، وتعمل على متابعة تنفيذها وتقويمها.

ويعد مفهوم اتخاذ القرار من المفاهيم التي ظهرت حديثاً ضمن أدبيات علم النفس، ويلاحظ أن الموضوعات ذات الصلة بهذا المفهوم مثل عمليتي الحكم وحل المشكلات قد درست من خلال مداخل متعددة، إلا إنه وبدلاً من أن تسفر عن إمطة للثام عن هذا المفهوم نجد أنها قد أدت إلى زيادة الغموض واللبس بين المشتغلين بعلم النفس (الشهري، 2009).

وعلى الرغم من أهمية موضوع القرار وارتباطه بالعلوم الاجتماعية - الإدارة العامة، السياسة، الاجتماع، علم النفس الاجتماعي، إلا أن الجهود التي بذلها أهل الخبرة والاختصاص في توضيح مفهوم القرار أو تعريفه لم تعط الشمولية المطلوبة.

ويعرف اتخاذ القرار بأنه الاختيار المدرك والواعي والقائم على أساس التحقق والحساب في اختيار البديل المناسب من بين البدائل المتاحة في موقف معين، وبعبارة أخرى اتخاذ القرار هو ليس الاستجابة التلقائية ورد الفعل المباشر اللاشعوري وإنما هو اختيار البديل المناسب من بين البدائل المتاحة في موقف معين، وبعبارة أخرى اتخاذ القرار هو ليس الاستجابة التلقائية ورد الفعل المباشر اللاشعوري وإنما هو اختيار واعٍ قائم على التدبير والحساب في تفاصيل الهدف المراد تحقيقه والوسائل التي ينبغي استخدامها (حركات، 2009).

من الناحية الإدارية والعملية يوجد فرق بين اتخاذ القرار (Decision Making) وصناعة القرار (Decision Making) فالأول سبق أن تم توضيح مفهومه فيما أعلاه ، بينما صناعة القرار والتي تعتبر الآن محور البحث العلمي لإصدار قرارات رشيدة ناتجة عن الصناعة بمعنى أن لصناعة القرار مدخلات تقود إلى مخرجات وهذا يعني دراسة مدخلات صناعة القرار ليكون رشيدا وقابلا للتنفيذ متمشيا مع ظروف الإنتاج السائدة، وهي التي تتضمن كافة المراحل التي من شأنها أن تقود إلى عملية اتخاذ القرار في حين هذا الأخير يعني مرحلة الاختيار والتنفيذ من صناعة القرار (مرجان، 2002).

ويعرف بعض السلوكيين مثل (حركات، 2009) القرار بأنه عبارة عن التصرف الإنساني في مواجهة موقف معين كما إنه عملية ديناميكية تعبر عن التفاعل بين عناصر القرار وأهدافه والقرار ليس متعلقا بلحظة اتخاذه فحسب بل هو امتداد للماضي في شكل بيانات ومعلومات كما إنه تفاعل مع

الحاضر في شكل سلوك إداري ضروري لبعث النشاط اللازم لمقابلة المواقف. من هذه التعاريف يمكن استنتاج أن اتخاذ القرار هو عملية الاختيار بين مجموعة من البدائل في ظل توفر ظروف معينة لتحقيق نتائج وأهداف مسطرة.

وفي دراسة (النابة، 1992) بعنوان واقع عملية اتخاذ القرار الإداري على مستوى المدرسة بدولة الإمارات العربية المتحدة أوضحت الدراسة أن القرار الذي يستند إلى مبدأ المشاركة يعتبر قراراً رشيداً وإن من أهم معوقات اتخاذ القرار هو وقت اتخاذ القرار وقصور البيانات وضعف الثقة المتبادلة بين الرؤساء والمرؤوسين.

إن أي عملية أو إجراء يقوم به الإداريين يحتاج إلى القرار الصائب وفي الوقت المناسب وضمن الإمكانيات المتوفرة لتحقيق أكبر قدر ممكن من المكاسب وأقل قدر ممكن من الخسائر، كما أنه لا بد أن يكون لدى الفرد لكي يحل مشكلة ما أن يكون لديه معرفة من نوع ومستوى رفيع لكي يحلها، وإنه كلما زادت تلك المعرفة زاد احتمال حل المشكلات أي أن مقدار الخبرة لدى الشخص يعتبر أساسياً لحل المشكلة.

وليس بالضرورة أن الجانب المعرفي وحده هو المسئول عن عملية اتخاذ القرار ولكن هناك بعض المعتقدات التي يمكن أن يكون لها دوراً مؤثراً في عملية اتخاذ القرار فتؤثر المساندة الاجتماعية على اتخاذ القرار

كما أن فاعلية الذات لما لها من دور مؤثر في التأثير أنماط التفكير والسلوك فقد يكون لها دور في اتخاذ القرار.

ويؤكد (Bandura,1997) أن مفهوم فاعلية الذات Self-Efficacy يحتل مركزاً رئيسياً في تفسير القوة الإنسانية، ففاعلية الذات تؤثر في أنماط التفكير والتصرفات، والاستثارة الانفعالية. واعتبر فاعلية الذات هي نوع من التفكير الذاتي التأهيلي الذي يؤثر في سلوك الشخص كما اعتبرها أهم أنواع التأمل الذاتي.

لذلك كانت هذه الدراسة محاولة للتعرف على القدرة لاتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية وإيجاد العلاقة الارتباطية بين هذه المتغيرات ألا وهي كل من القدرة على اتخاذ القرار وفاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من موظفي القطاع الحكومي، والتي أتمنى أن تسهم في الكشف عن دور فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية في دعم قدرة الموظف أو الإداري أو المسؤول على اتخاذ القرار.

مشكلة الدراسة:

يتفق كثير من المختصين على أن حل الكثير من المشكلات الإدارية والاجتماعية والاقتصادية يكمن في اتخاذ القرارات الرشيدة ولاتخاذ القرارات الرشيدة يجب أن يكون عند متخذ القرار قدرا من الكفاءة الذاتية.

كما إن اتخاذ القرار المناسب يعتمد على التطبيق الأمثل والاستفادة الجيدة من المهارات والخبرات والمعلومات المكتسبة والمتاحة كما يتطلب قدرا كبيرا من الثقافة والخبرة والدراسة التي تمكن القائد من الوصول إلى أفضل الحلول للمشكلات التي تواجهه (العتيبي، 1999).

وقد كشفت دراسة ماكدونالد وليزلي (Macdonald&Lesli,1997) حول الفعالية الذاتية وتنظيم الذات واتخاذ القرارات المعقدة تهدف إلى التعرف على الدور الذي تلعبه فعالية الذات في العمليات المعرفية لدى المراهقين والراشدين ونظم دعم القرار حيث أوضحت الدراسة أن أداء الراشدين للمهام المطلوبة منهم كان أعلى من أداء المراهقين كما أن الفعالية الذاتية تلعب دوراً هاماً في الأداء وتنظيم عمليات اتخاذ القرار.

ومن المسلم به أن عملية اتخاذ القرار من أكثر المسؤوليات تعقيداً؛ لخضوعها لعدة اعتبارات، أهمها سرعة تحديد المشكلة والتنبؤ بتطوراتها والاستعداد لمواجهة تلك التطورات لاتخاذ القرار اللازم والملائم لها، وتعتمد سلامة القرار أولاً على كفاءة متخذ القرار.

كما أن المساندة الاجتماعية التي يحصل عليها الفرد من خلال شبكة العلاقات الاجتماعية والجماعات التي ينتمي إليها تؤدي دوراً هاماً في اتخاذ القرار. حيث يذكر ليبيرمان "أن مفهوم المساندة الاجتماعية تعني شبكة العلاقات الاجتماعية حيث تعتمد المساندة الاجتماعية في تقديرها على إدراك الأفراد لشبكاتهم الاجتماعية باعتبارها الأطر التي تشتمل على أولئك الأشخاص الذين يتقنون فيهم ويستندون على علاقاتهم بهم".

ويعتبر اتخاذ القرارات الإدارية من المهام الجوهرية للمدير، ومن هنا وصفت عملية اتخاذ القرارات بأنها قلب الإدارة وأن المفاهيم النظرية الإدارية يجب أن تكون مستمدة من منطق وسيكولوجية الاختيار الإنساني، كما وصف المدير بأنه متخذ قرارات وأن قدرته على اتخاذ القرار وحقه النظامي في اتخاذها هو الذي يميزه عن غيره من أعضاء التنظيم الإداري.

ويتفق كثير من المختصين على أن حل كثير من المشكلات الإدارية والاجتماعية يكمن في اتخاذ القرارات الرشيدة ولاتخاذ القرار الرشيد يجب أن يكون عند متخذ القرار قدرا من الفاعلية الذاتية. (الشهري، 2009).

ونظراً لأهمية عملية اتخاذ القرار والقدرة على اتخاذه فقد رأت الباحثة أن بعض العوامل التي يمكن أن يكون لها دوراً مؤثراً في هذه القدرة، منها المتغيرات التي تحاول الباحثة دراستها ومنها المساندة الاجتماعية ومكوناتها، وفاعلية الذات.

ومن خلال استقراء الباحثة للأدبيات والدراسات السابقة فقد رأت أن الاهتمام بدراسة هذه المتغيرات كان ضرورياً - في حدود علمها - وخاصة على مستوى الدراسات العربية العامة، والأجنبية خاصة.

أسئلة الدراسة:

1. هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين القدرة على اتخاذ القرار وفاعلية الذات لدى عينة الدراسة؟
2. هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين القدرة على اتخاذ القرار والمساندة الاجتماعية لدى عينة الدراسة؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار لدى عينة الدراسة ترجع لمتغير الخبرة؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار لدى عينة الدراسة ترجع لمتغير الجنس؟

أهداف الدراسة:

1. التعرف على دلالة العلاقة بين القدرة على اتخاذ القرار وكل من المساندة الاجتماعية وفاعلية الذات لدى موظفي وموظفات القطاع الحكومي بمملكة البحرين.
2. التعرف على دلالة العلاقة بين القدرة على اتخاذ القرار والمساندة الاجتماعية لدى موظفي وموظفات القطاع الحكومي بمملكة البحرين.
3. التعرف على دلالة الفروق في القدرة على اتخاذ القرار لدى عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس.
4. التعرف على دلالة الفروق في القدرة على اتخاذ القرار لدى عينة الدراسة وفقاً لمتغير الخبرة.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في الموضوع الذي نتصدى له، حيث تسعى لدراسة اتخاذ القرار وفاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى موظفي وموظفات القطاع الحكومي بمملكة البحرين، ولا شك أن الموضوع ينطوي على أهمية كبيرة سواء من الناحية النظرية أو من الناحية التطبيقية.

أولاً: الأهمية النظرية:

1. إثراء جانب مهم من مجالات الدراسات النفسية والاجتماعية وهو اتخاذ القرار وفاعلية الذات والمساندة الاجتماعية ومعرفة طبيعة العلاقة بينها لدى موظفي القطاع الحكومي بمملكة البحرين.
2. نظراً لعدم وجود دراسات محلية تناولت هذا الموضوع في حدود علم الباحثة فإن الدراسة الحالية تكمن أهميتها في إنها أول دراسة محلية تجرى حول القدرة على اتخاذ القرار وعلاقته بكل من

فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى موظفي القطاع الحكومي وهي تحاول الكشف عن طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

3. تناول متغير فاعلية الذات الذي يعد أحد موجهات سلوك الإنسان، فعندما يعتقد الشخص في فاعليته الذاتية فإنه يميل إلى أن يكون أكثر إنجازاً وتقديراً لذاته وتكون قدرته على التحكم في الضغوط التي يواجهها مرتفعة ويكون أكثر دقة في أنماط قراراته التي تمسه وتمس الآخرين.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

1. معرفة العلاقات بين متغيرات البحث قد تساهم في زيادة الفهم والوعي بتأثير كل منهما في الآخر، وذلك يؤدي إلى مساعدة المهتمين بعلم النفس والمسؤولين في معرفة مستويات اتخاذ القرار وقدرة الشخص على اتخاذ القرار بناءً على فاعليته الذاتية والمساندة الاجتماعية التي يتلقاها من الآخرين.
2. نتائج الدراسة قد توجه اهتمام القائمين بشن الموظفين بالقطاع الحكومي إلى تكثيف أو استحداث دورات تدريبية لتساعدهم على تنمية اتخاذ القرار لديهم.
3. تقديم أداة جديدة في المساندة الاجتماعية يمكن أن يخدم المجتمع البحريني، حيث أنه لا توجد أدوات مقننه في المجتمع البحريني تخدم هذا الغرض.
4. قد تعين نتائج الدراسة على تطوير عملية اتخاذ القرار والتي لها علاقة بفاعلية الذات والمساندة الاجتماعية والمساهمة في اتخاذ قرارات سليمة ورشيدة.

مصطلحات الدراسة:

أولاً: القدرة على اتخاذ القرار: (Decision Making Ability)

يعرفه موري (Murray، 1980): بأنه العملية التي يتم من خلالها الاختيار بين البدائل من أجل تحقيق أهداف المنظمة (عن السبيعي، 2002).

وتعرف (راندا، 1991) بأنها عملية نفسية سلوكية معرفية تعمل على بناء استراتيجيات محددة في جمع المعلومات والحقائق لإيجاد البدائل للخيارات المتوافرة والموازنة بينها للوصول إلى الخيار الأنسب والعمل على تنفيذه وتقويمه.

وتتبنى الباحثة تعريف (عبدون، 1998) بأنه "القدرة التي تصل بالفرد إلى حل يبغى الوصول إليه في مشكلة اعترضته أو موقف محير، وذلك باختيار حل من بين بدائل الحل الموجودة أو المبتكرة، وهذا الاختيار يعتمد على المعلومات التي جمعها الفرد حول المشكلة، وعلى القيم والعادات والخبرة، والتعليم، والمهارات الفردية".

ويعرف إجرائياً بالدرجة الخام التي يحصل عليها الموظف على مقياس اتخاذ القرار المستخدم في هذه الدراسة.

ثانياً: فاعلية الذات: (Self-Efficacy)

يعرف باندورا (Bandura، 1997) فاعلية الذات على أنها معتقدات الفرد بشأن قدرته على تنظيم وأداء سلسلة من الأنشطة المطلوبة لإنجاز مهمة معينة.

وتتبنى الباحثة تعريف (العدل، 2001) لفاعلية الذات بأنها: " ثقة الفرد الكامنة في قدراته خلال المواقف الجديدة، أو المواقف ذات المطالب الكثيرة وغير المألوفة، أو هي اعتقادات الفرد في قواه الشخصية، مع التركيز على الكفاءة في تفسير السلوك دون المصادر أو الأسباب الأخرى للتفاوت. وتعرفه الباحثة إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها الموظف على مقياس فاعلية الذات المستخدم في هذه الدراسة.

ثالثاً: المساندة الاجتماعية: (Social Support)

تعرف المساندة الاجتماعية بأنها الدعم الانفعالي والمادي والأدائي الذي يتلقاه الفرد من قبل الآخرين المحيطين به، ومدى قدرته على تقبل وإدراك هذا الدعم، والذي يساعده على حل مشكلاته العملية (بنجي، 2000).

بينما يعرفها (الشيخ، 2009) بأنها النظام الذي يتضمن الروابط الاجتماعية طويلة المدى والثابتة بمجموعة من الناس، يمكن الاعتماد عليهم والوثوق بهم ليمنحوا الفرد السند العاطفي ويقدموا له العون له وقت الشدة.

وبناء التعريفات السابقة ترى الباحثة أن المساندة الاجتماعية يقصد بها " كل ما يتلقاه الفرد من دعم من الآخرين (أقارب، أصدقاء، جهات مجتمعية. الخ) وقد يكون هذا الدعم على شكل مساندة انفعالية (رعاية، ثقة، تجارب، تقدير، احترام. الخ) وقد تكون مساعدة بالمعلومات (استشارات أو مهارات تعين على مواجهة مشاكل الحياة اليومية) وقد تتم المساندة من خلال التدعيم الأدائي (المساعدة في العمل أو المساعدة المادية. مثلاً).

وتعرفها إجرائيا بالدرجة التي يحصل عليها الموظف على مقياس المساندة الاجتماعية حسب أبعاد المقياس (المساندة من جانب الأسرة والأقارب، والمساندة من جانب زملاء العمل، المساندة من جانب الدائرة التي يعمل بها الموظف) الذي أعدته الباحثة بناء على التعريف السابق لأغراض هذه الدراسة.

حدود الدراسة:

تتحدد هذه الدراسة بما يلي:

الحدود الموضوعية: يقتصر البحث على دراسة متغيرات القدرة على اتخاذ القرار، وفاعلية الذات والمساندة الاجتماعية.

الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على موظفي القطاع الحكومي العاملين بوزارات الدولة المختلفة بمملكة البحرين.

الحدود المكانية: اقتصر هذه الدراسة على عينة من موظفي وموظفات القطاع الحكومي بوزارة الداخلية.

الحدود الزمنية: سيتم تطبيق الدراسة خلال الفصل الثاني من العام الدراسي 2011/2012.

الفصل الثاني

الإطار النظري

- الإطار النظري:

- اتخاذ القرار.

- فاعلية الذات.

- المساندة الإجتماعية.

- الدراسات السابقة

- فروض الدراسة

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

يتضمن هذا الفصل الإطار النظري للدراسة الحالية والذي يتضمن اتخاذ القرار وفاعلية الذات والمساندة الإجتماعية محتوى بأهم الدراسات السابقة في الموضوع.

أولاً: الإطار النظري:

مقدمة:

إن عملية اتخاذ القرار من المهام الأساسية في الأجهزة الإدارية العامة سواء كانت مدنية أو عسكرية أو أمنية، ويتوقف عليها نجاح الأجهزة وتحقيق أهدافها الأساسية، ومن هذا المنطلق أصبح التركيز في العمليات الإدارية على عملية اتخاذ القرارات ومناهجها المتبعة والعوامل المؤثرة عليها، لذلك تعتبر عملية اتخاذ القرارات جوهر العملية الإدارية.

وإن القدرة على اتخاذ القرار من أهم العناصر وأكثرها أثراً في حياة الفرد أو المنظمات، ففي حياة الأفراد تبرز أهمية القرارات في كون الفرد يتخذ يومياً العديد من القرارات المتعلقة بشخصه أو بأسرته أو بمن حوله. أما في حياة المنظمات فإن القرارات تعتبر جوهر عمل القيادات. وهي نقطة الانطلاق بالنسبة لكافة الأنشطة والتصرفات التي تتم داخل المنظمات (أبو حلو، 2008)

وقد استخدم مفهوم اتخاذ القرار (Decision Making) في الإدارة بشكل كبير، بل إن بعض مدارس الإدارة المهمة كانت نظرياتها الأساسية تركز على مفهوم اتخاذ القرار. فقد ظهرت مدرسة اتخاذ القرارات (Decision Making School) في عام (1938) والتي تهتم بعلاقة اتخاذ القرارات بالعوامل السلوكية المؤثرة فيها، وكيف يتم اتخاذ القرار، وكيف يتم نقل القرار عبر المستويات التنظيمية المختلفة، وهو ما يؤدي إلى الاهتمام بدراسة طرق الاتصال داخل التنظيم والتنظيمات الرسمية وغير الرسمية، وكل العوامل التي يمكن أن تؤثر على تنفيذ القرار (النمر و خاشقجي، 1991).

1- اتخاذ القرار:

يعرف (النمر و خاشقجي، 1991) القرار بأنه عملية فكرية عقلية يسعى الفرد من ورائها إلى انتقاء بديل من مجموعة بدائل لحل مشكلة ما.

وينسجم ذلك مع ما ذهبت إليه (الهدود، 1996) في أن اتخاذ القرار عملية عقلانية يتم من خلالها اختيار أفضل الحلول الممكنة وإصدار حكم يتعلق بمشكلة ما لتحقيق الهدف المطلوب بأقل كلفة وأقصر وقت ممكن.

ويعرفه (الدسوقي، 1995) بأنه: الاختيار من بين بديلين أو أكثر لمواجهة مشكلة ما بقصد التغلب عليها ومن هذا التعريف يتضح لنا أربعة نواحي أساسية يجب التركيز عليها وهي:

1- أن اتخاذ القرار عملية اختيار من بين عدة بدائل متاحة لحل مشكلة ما، كل منها يسهم بدرجة ما في حلها، أي أن مقدار المساهمة في علاج المشكلة يختلف من بديل لآخر.

2- أن عملية اتخاذ القرارات تحتوي على حل المشاكل وبالتالي يصعب الفصل بين مراحلها

بمعنى أن الوصول إلى حل لمشكلة ما يعني الوصول إلى الالتزام بتطبيق بديل ما لحلها.

3- أن عملية اتخاذ القرار تعني أكثر من مجرد اختيار بديل لحل نهائي لمشكلة ما من بين

البدائل المتاحة، إذ تعني كيف تم الوصول إلى هذا البديل وكيف يتم تطبيقه.

أما (المحيميد، 2005) فيعرفه بأنه: العملية التي بموجبها يتم تحديد المشكلة والبحث عن أنسب

الحلول لها عن طريق المفاضلة بين عدد من البدائل.

وقد ذهب (الخرايشة، 2002) إلى أن الأساس في اتخاذ القرار هو المفاضلة بين البدائل المتاحة

ثم اختيار بديل من البدائل المطروحة بعد دراسة وتفكير، ومن ذلك فإن اتخاذ القرار هو عملية عقلية

يتم من خلالها توليد وتقييم البدائل المختلفة ثم اختيار البديل الأفضل من بين هذه البدائل على أساس

مجموعة ومن الخطوات المتسلسلة لتحقيق هدف محدد.

كما أن بعض الباحثين يخلط بين مفهوم صنع القرارات واتخاذها، فعملية صنع القرار هي مجموعة

من الخطوات والإجراءات المتتابعة تبدأ بتحديد المشكلة وتنتهي باتخاذ القرار وتنفيذه، أما مرحلة اتخاذ

القرار فليست إلا جزءاً من عملية صنع القرار وآخر خطواته والتي تتضمن اختيار بديل من بين عدة

بدائل لحل المشكلة القائمة.

وتتبنى الباحثة تعريف (سيف الدين عبدون، 1998) بأنه: القدرة التي تصل بالفرد إلى حل ينبغي

الوصول إليه في مشكلة تعترضه بالاختيار بين بدائل الحل الموجودة أو المبتكرة وهذا الاختيار يعتمد

على المعلومات الموجودة لدى الفرد أو التي يجمعها، وعلى القيم والعادات والخبرة والتعليم والمهارات الشخصية.

وعملية اتخاذ القرارات ليست بالمهمة السهلة، لأنها عملية اختيار لمدى كفاءة الرؤساء والقادة وقدرتهم على تحمل المسؤولية والبيت في الأمور، زاد عملية اتخاذ القرارات أهمية وتعقيداً وتكون آثارها أعظم وقعاً بزيادة حجم المنظمة وعظم مهامها، ومدى اتصالها بالجمهور.

وتركز الإجراءات الحديثة في اتخاذ القرار على ضرورة أن يكون الأساس هو المفاضلة بين أكثر من بديل، لأن الاعتماد على البديل الواحد لا يعني أن هناك قراراً مناسباً، ولكنه ربما يتحول إلى نوع من العشوائية أو فرض رأي واحد سواء من الفرد نفسه أو من أحد الأفراد الآخرين. وتمثل المعايير التي يتم اتخاذ القرار في ضوءها الأساس الذي تقوم به عملية الاختيار، وليس معنى استخدام المعايير أننا سوف نحصل على القرار الصحيح تماماً، ولكن هذا يعني أنه بالرغم من البدائل المعروضة قد تكون غير مرضية تماماً، ولكنها بالرغم من ذلك أفضل الحلول المطروحة (العديلي، 2012).

ومن واقع هذا المفهوم يرى أبو لباد (1995) أن عملية اتخاذ القرارات تتطوى على عدد من

العناصر هي:

أ- الاختيار.

ب- توافر البدائل.

ج- الأهداف والغايات أو محركات ودوافع السلوك.

د- الموارد المادية والبشرية المتوافرة للمنظمة.

هـ- البيئة الداخلية للمنظمة (مناخ العمل).

و- البيئة الخارجية بما يحتويه من متغيرات سياسية واقتصادية واجتماعية.

ز- الوقت.

التفسيرات العلمية المختلفة لاتخاذ القرار:

يقسم حبيب (1997) المدارس الفكرية في عملية اتخاذ القرارات ويعرضها على النحو التالي:

1. المدرسة الواقعية:

تتظر هذه المدرسة إلى عملية اتخاذ القرارات بطريقة علمية وعملية في الوقت نفسه وتعتمد إلى اتخاذ القرارات في ضوء دراسة المشكلة والبدائل المتاحة أمام حل هذه المشكلة، وتكلفة كل بديل في ضوء الإمكانيات المتاحة والظروف البيئية المحيطة.

2. المدرسة الاستراتيجية:

تتظر هذه المدرسة إلى كافة المواقف التي تمر بها المؤسسة وتعتبر أنه يجب النظر إلى كل موقف أو مشكلة داخل المؤسسة في أثناء عملية المفاضلة بين البدائل المتاحة لاتخاذ القرار على ضوء الاستراتيجية العامة التي تنتهجها المنظمة، وبناء على ذلك يمكن أن تتصف القرارات التي تصل إليها

المنظمة أحياناً بعدم الرشد، نظراً لوجود متغيرات استراتيجية تلعب دوراً في ترجيح البديل الأمثل الذي يتخذ بناء عليه القرار.

3. المدرسة المختلطة:

وتمثل اتجاهاً توفيقياً يساير معطيات الواقع لكل موقف أو مشكلة تستلزم اتخاذ قرار ما وذلك أيضاً في ضوء الإطار الاستراتيجي العام الذي تنتهجه المنظمة".

ويشير (الشهري، 2009) إلى وجود أسلوبين في اتخاذ القرارات في كثير من الدول النامية: القرار الفردي والقرار الجماعي، ويرى أن القرار الفردي هو الغالب والأكثر شيوعاً في هذه الدول.

نظريات اتخاذ القرار:

تعددت الاتجاهات في نظريات اتخاذ القرار، فمنها النظرية العقلانية، النظرية العقلانية المحدودة، النظرية النفسية، ولقد تباينت وجهات نظر كتاب العلوم السلوكية حول الكيفية التي يتخذ بها الفرد قراره ونتيجة لذلك فقد ظهرت العديد من نظريات اتخاذ القرار نعرض منها ما يلي:

أ. النظرية العقلانية:

لقد انطلق رواد هذه النظرية من أمثال فيبر (Veber) وفايول (Fayol) من فكرة مفادها أن على متخذ القرار أن يسعى للوصول إلى الحلول المثلى التي تحقق له أكبر منفعة على اعتبار أنه صاحب قدرات عقلية كبيرة (عطية، 1984).

إن على متخذ القرار أن يسير حسب خطوات متتابعة تبدأ بالتعرف على المشكلة وتحديد جميع البدائل ثم التعرف على جميع النتائج المحتملة لكل بديل وتقييم هذه النتائج وصولاً إلى اختيار البديل الأمثل الذي يحقق أعلى فائدة ويحل المشكلة القائمة بشكل نهائي (العنبي، 2008).

ومن خلال ما تقدم ترى الباحثة أن هذه النظرية قد أهملت عمليات البحث وجمع المعلومات عن المشكلة القائمة طالما يملكها متخذ القرار مسبقاً، ويذكر (الساعد وعلى، 2001) أنها أهملت أهمية القيود والمؤثرات البيئية المحيطة، فلم تأخذ بعين الاعتبار محدودية العقل البشري وعدم قدرته على احتواء جميع المعلومات اللازمة لحل المشكلة القائمة، كما أهملت العوامل النفسية والأخلاقية والقيم والنظريات الشخصية للأمر في اتخاذ القرار.

ب. النظرية العقلانية المحدودة:

تنتقد هذه النظرية فكرة القرار العقلاني مؤكدة على أن العقلانية الكاملة في صنع القرار أمر غير ممكن وذلك نظراً لقدرات الإنسان المحدودة ولما يتعرض له من ضغوط بيئية وبالتالي فإن على متخذ القرار أن يسعى إلى حلول مرضية لا مثالية بحيث تتلاءم مع الضغوط البيئية والاحتياجات الشخصية والتي تحقق له مستوى مقبول من الرضى والإشباع (العديلي، 1995).

وقد أكدت هذه النظرية على محدودية قدرات الفرد على جمع وتحليل البيانات ووضع البدائل المتعددة، وبالتالي فإن على متخذ القرار أن يجمع المعلومات اللازمة حول المشكلة القائمة، إذ أن تحديد جميع البدائل المحتملة ليست كلها يمكن تقييمها.

ولكن يمكن تحديد بعض البدائل ليجرى تقييمها، وعليه فإن على متخذ القرار أن يرضى بالبدل الذي يحقق له مستوى مقبولاً من الرضا أو الإشباع، ومن تحقيق الحاجات والأهداف (الشهري، 2009).

ج. النظرية السيكلوجية في اتخاذ القرار:

تنظر هذه النظرية في اتخاذ القرار إلى العوامل الشخصية التي تميز الأفراد بعضهم عن بعض وبالتالي تؤثر على الأسلوب الذي يتبعونه في اتخاذ القرار، وقد حدد (Spranger,1966) بعض الصفات الشخصية للأفراد مثل:

1- الشخصية الاقتصادية: وهذه الشخصية تسعى إلى كل ما هو عملي ومفيد.

2- الشخصية الاجتماعية: وتتميز هذه الشخصية بالبحث عن حب الناس واللف في التعامل.

3- الشخصية العلمية: وهي شخصية تبحث عن الحقيقة والمنطق في كل التصرفات.

4- الشخصية السياسية: وهي شخصية تبحث عن القوة والتأثير والشهرة.

5- الشخصية الدينية: وتتميز بالروحانية (أحمد، 1999).

أنوع القرارات:

تتباين جهات النظر في اختيار الأسس التي يتم بموجبها تصنيف القرارات الإدارية أو تعداد أنواعها، فهناك من يميز بينها وفقاً للجهد المبذول في اتخاذها، فيقسمها إلى قرارات مبرمجة وقرارات

غير مبرمجة ، وهناك من يميز بينها وفقا لطريقة اتخاذها فيصنفها إلى قرارات ديمقراطية وقرارات بيروقراطية أما الذين يهتمون بمحتواها ومضمونها ومدى شموليتها ، فيميزون بين القرارات الفردية والقرارات التنظيمية ، وفيما يلي تعريف بأهم أنواع القرارات الإدارية لما لها من أهمية في تحديد الأساليب والأطر التي تعتمد في اتخاذ كل نوع منها :

1- أنواع القرارات طبقا لإمكانية برمجتها وتشمل:

ويرى الزهراني (2005) أن هناك نوعان من القرارات:

a. القرار المبرمجة: وهي التي تتعلق بالمسائل الإدارية البسيطة وغير المعقدة وذات الطابع الروتيني القابل للتكرار ولا تحتاج لجهد كبير للبحث فيها.

b. القرارات غير المبرمجة: وهي التي تتعلق بقضايا معقدة وغير متوقعة.

2- أنواع القرارات طبقا لأهميتها:

أ. القرارات الاستراتيجية:

هي القرارات غير التقليدية التي تتصل بمشكلات استراتيجية ذات أبعاد متعددة وعلى جانب كبير من التعقيد والعمق، فهذه المشكلات يصعب مواجهتها بقرار فوري، ولذلك تعد هذه القرارات مسبقا قبل ظهور الحالات الطارئة لتحديد كمية التصرف حيال هذه المشكلات. وفي هذا النوع من القرارات لا يستأثر فرد واحد بالرأي، ولكن يتم تسخير جميع الإمكانيات في سبيل اتخاذ هذه القرارات. وعادة يتم اتخاذ القرارات الاستراتيجية لمواجهة الحالات الطارئة (الهذلي، 2002).

ب. **القرارات التكتيكية:** هي قرارات يتم اتخاذها من أجل تنفيذ القرارات الاستراتيجية، وربما يتطلب تنفيذ قرار استراتيجي واحد اتخاذ عدة قرارات تكتيكية، وهي قرارات يمكن تنفيذها في فترة زمنية قصيرة ولا تتطلب تعمقا فكريا ولا إبداعيا، بل تستخدم فيها توجيهات وإجراءات وقواعد جاهزة مسبقا، وهي تشبه القرارات المبرمجة وتشارك معها في كثير من الخصائص (الزغول، 2003).

ج. **القرارات الروتينية:** وهي قرارات متكررة، وتتعلق غالبا بالأعمال الجارية والمعتادة فلا تؤثر في التنظيم تأثيرا مباشرا ويمكن البت فيها بناء على التجارب والخبرات السابقة، وهذه القرارات تصدر عادة بطريقة فورية وتلقائية فلا تحتاج إلى دراسة أو بحث، وتظهر عادة في نطاق الأعمال الكتابية وغير المقننة، ومثالها القرار بمنح إجازة لأحد العاملين في الجهاز الأمني أو قرارات متابعة الحضور والانصراف والغياب وتوزيع العمل (حمدان، 2010).

3- أنواع القرارات من حيث تكوينها:

أ. **قرارات بسيطة:** هي القرارات التي تصدر بصورة مستقلة غير مرتبطة بعمل آخر، وذات أثر قانوني سريع كتعيين فرد في الخدمة.

ب. **قرارات مركبة:** هي القرارات التي يدخل في تكوينها عملية قانونية متعددة الجوانب والأبعاد، أو تتم على مراحل متتابعة، كإرساء مزايا أو مناقصة عامة، وترتبط هذه القرارات بأعمال إدارية سابقة (الهذلي، 2002).

4- أنواع القرارات وفقا لظروف اتخاذها:

أ. حالات التأكد: وتعني هذه الحالة أن جميع البيانات والمعلومات التي يحتاج إليها صانع القرار متاحة ويمكن الحصول عليها فالمديرين لديهم كافة البيانات عن ظروف التشغيل، الإنتاج، الموارد، التكاليف، العقود والاتفاقات، وبالتالي فإن متخذ القرار لديه حالة من الاعتقاد التام بأن حالة ما أو موقف معين سوف يحدث على وجه التأكيد وهنا تكون مهمة متخذ القرار اختيار البديل الذي ينتج عنه أكبر منفعة.

ب. حالة المخاطرة: وتشير هذه الحالة إلى أن ما سيجري في المستقبل ليس تحت سيطرة التأكد، فالمعلومات والبيانات غير كافية ولذا فمتخذ القرار يحتاج إلى بيانات عن الماضي إلى جانب حاجته إلى التقدير والتوقع وبالتالي الاعتماد على الاحتمالات المتوقعة لحدوث كل حالة بناء على آراء الخبراء (طعمة، 2010).

ج. القرارات في حالة عدم التأكد التام: وهي القرارات التي غالبا ما تقوم بها الإدارة العليا عندما ترسم أهداف المشروع العامة وسياسته ويصعب على الإدارة تحديد الظروف المتوقعة وجودها أو حدوثها بسبب عدم توافر المعلومات والبيانات الكافية وبالتالي صعوبة التنبؤ بها (مشرقي، 1997).

5-القرارات من حيث المضمون والمحتوى:

أ. القرارات التنظيمية: وهي التي يتخذها المدراء في حدود سلطاتهم الرسمية، وتتعلق عادة بالأمور التي تسير العمل وتدفعها إلى الأمام.

ب. **القرارات الشخصية:** فلها علاقة بالمدير كفرد وليس كعضو في المؤسسة، وهذه القرارات لا تفوض من قبل المدير بينما يمكن تفويض القرارات التنظيمية، وفي الواقع تتأثر القرارات التنظيمية والشخصية وتؤثر في بعضها البعض (عليان، 2010)

العوامل المؤثرة في اتخاذ القرار:

هناك عوامل عدة تؤثر في اتخاذ القرار من قبل متخذي القرارات منها:

1- العوامل البيئية الخارجية والضغوط الأخرى:

هناك العديد من العوامل التي تؤثر على رشد اتخاذ القرارات وهي طبيعة النظام الاقتصادي والسياسي القائم، والتقاليد الاجتماعية، والقيم الروحية والدينية، يضاف إليها الضغوط التي يتعرض لها المدبرون سواء داخلية مثل مراكز القوى داخل التنظيم، والرؤساء والمرؤوسين والمصالح المتعارضة بين أعضاء التنظيم، أما الضغوط الخارجية فإن المنظمة تمثل خلية من خلايا المجتمع الناشطة فإن قراراتها لا بد وأن تؤثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة على هذا المجتمع (المزيد، 1998).

2- تأثير البيئة الداخلية:

يتأثر القرار بالعوامل البيئية في المنظمة من حيث حجم المنظمة ومدى نموها وعدد العاملين فيها والمتعاملين معها فيظهر هذا التأثير بنواح أساسية متعددة ترتبط الناحية الأولى بالظروف الداخلية المحيطة باتخاذ القرار وترتبط الناحية الثانية بتأثيره على مجموعة الأفراد في المنظمة، الناحية الثالثة فتتعلق بالموارد المالية والبشرية والفنية (البدرى، 2002).

3- العوامل النفسية:

وهي عبارة عن التكوين النفسي لمتخذ القرار ويشمل ذلك التعليم والدوافع والاتجاهات والسلوك. ومن العوامل السلوكية الاختلاف في الإدراك والخبرة الشخصية، وبالتالي فإن تشخيص المشكلات وتحديد البدائل قد يختلف من مدير لآخر مع أثر واضح للخبرة السابقة (موسى، 1983).

4- عوامل تتعلق بالمعلومات:

وتشمل النقص في المعلومات الناتجة عن عدم معرفتنا بمكان وجود هذه المعلومة، وكيف نقيمها، ومتى نحتاجها، ووجود معلومات غير ملائمة أو غير دقيقة (الريماوي، 2004).

5- عوامل ظروف القرار:

يعد التردد في اتخاذ القرار من العوامل التي تعيق إصدار القرارات السليمة في الوقت المناسب مما يؤثر على المشكلة وفعالية حلها، وسبب التردد في اتخاذ القرار هو علاقة القرارات في المستقبل الذي يتميز بعدم القدرة على تحديد ما سيحدث فيه بشكل دقيق (المنصور، 2006).

العناصر الأساسية للقرار:

يرى ربحي (2010) أن العناصر الأساسية للقرار هي:

1. "عنصر المشكلة: حيث توجد مشكلة أو صعوبة تعترض الفرد، ولذلك فإن إرادة الإنسان لا تتحرك نحو اتخاذ القرار إلا بوجود تلك المشكلة من جانبه.

2. تعدد الحلول والبدائل: فالقرار لا بد أن يكون وليداً لعملية المفاضلة والموازنة الرشيدة والفعالة بين عدد من الحلول والبدائل المتاحة.

3. ولكي يتحقق ذلك يجب تعديل القرار وتطويره بما يتفق عقلياً مع الحل الأمثل للمشكلة.

مراحل اتخاذ القرار:

في البداية لا يعني أن كل قرار يجب أن يتم وفق المراحل الإدارية والروتينية التي سيتم الحديث عنها، ولكن ما يجب التركيز عليه هو أن هذه الخطوات تؤدي إلى فعالية ودقة القرارات مع العلم بأن هناك قرارات عاجلة لحل مشاكل طارئة (أبو معمر، 2003).

كما أن عملية اتخاذ القرار تمر بمراحل وخطوات منظمة ومتعددة من الضروري لمتخذ القرار أن يتبعها للوصول إلى قرار رشيد. وتبدأ عملية اتخاذ القرار بتشخيص المشكلة، والعمل على جمع البيانات والمعلومات، ثم تحديد البدائل، واختيار أحدها، ومتابعة تنفيذه (السبيعي، 2002).

ويرى (النمر وآخرون، 1991) أن الخطوات الأساسية لعملية اتخاذ القرار تسير على النحو الآتي:

1. تشخيص المشكلة:

يعتبر تشخيص المشكلة من أهم خطوات اتخاذ القرار، وفي هذه المرحلة تتم صياغة المشكلة لفظياً بطريقة إجرائية محددة تعبر عن معناها الحقيقي، وهناك أهمية كبيرة للطريقة التي يتم بها التعبير عن المشكلة.

2. جمع البيانات والمعلومات:

يحصل متخذ القرار على أكبر قدر ممكن من البيانات الدقيقة والمعلومات المحايدة والملائمة زمنياً من المصادر المختلفة، لكي يتمكن من فهم هذه المشكلة.

3. تحديد البدائل المتاحة وتقييمها:

ويقصد بالبديل وضع فروض متعددة لحل المشكلة، بحيث يصلح كل منها بدرجة معينة وكيفية محددة للوصول إلى الأهداف المطلوبة، ويختلف عدد البدائل أو الحلول المتاحة من موقف لآخر، وفقاً لطبيعة المشكلة وظروفها.

4. اختيار البديل المناسب لحل المشكلة:

تتم عملية المفاضلة بين البدائل المتاحة واختيار البديل الأنسب وفقاً لمعايير واعتبارات موضوعية مثل تحقيق البديل للهدف، اتفاق البديل مع أهمية المنظمة وأهدافها وقيمتها وسياستها، وقبول الحل البديل والاستعداد لتنفيذه، ودرجة تأثير الحل البديل على العلاقات الإنسانية، ومدى ملائمة كل بديل للعوامل البيئية الخارجية.

5. متابعة تنفيذ القرار وتقييمه:

يتم اتخاذ القرار ووضعه موضع التنفيذ في هذه المرحلة، وذلك من خلال صياغة القرار بصورة واضحة ومختصرة وبسيطة، واختيار الوقت المناسب لتطبيقه ثم متابعة هذا التطبيق واكتشاف المعوقات والعمل على حلها بأسرع وقت.

أساليب اتخاذ القرار:

ويمكن تقسيم أساليب اتخاذ القرار إلى قسمين هما: الأساليب التقليدية والأساليب العلمية الكمية.

أولاً: الأساليب التقليدية وتشمل:

(١) الخبرة: يمر المدير متخذ القرار بالعديد من التجارب أثناء أدائه لمهامه الإدارية، ولا تقتصر الخبرة على خبرة المدير متخذ القرار، بل يمكنه الاستفادة من خبرات المديرين الآخرين وتجاربيهم في حل المشكلة الإدارية وعادة ما يستخدم أسلوب الخبرة في القرارات المتكررة والبسيطة.

(٢) الحكم الشخصي أو البديهي: ولعل من دواعي استخدام هذا الأسلوب "اختلاف طبيعة المشكلات والمواقف التي يتعرض لها المدير وخاصة المواقف الإنسانية.

(٣) الآراء: وفي هذا الأسلوب يقوم المدير بعرض قراره المبدئي على زملائه في العمل لأخذ وجهة نظرهم حول إقراره أو تعديله والتي تساعد في إلقاء الضوء على المشكلة محل القرار وتمكن المدير من أخذ البديل الأفضل.

(٤) الحقائق: تعد الحقائق قواعد ممتازة في اتخاذ القرار، وحين تكون الحقائق متوافرة فإن القرارات المتخذة ذات منطقية تصبح ذات منطقية قوية (الحمد، 2010).

ثانيا: الأساليب العلمية:

تزداد أهمية الأساليب والنظريات العلمية التي تسهم في ترشيد عملية اتخاذ القرار ومع كثرتها فإن

أهمها:

(١) الاحتمالات: تعتمد عملية اتخاذ القرار الأمثل على قياس الاحتمالات، والاحتمال درجة اعتقاد

في حدث ما وتتضمن:

- عمليات ماركوف: تعد من العمليات الرياضية الهامة التي يمكن استخدامها في اتخاذ القرارات الإدارية.

- شجرة القرارات: تمثيل بياني يظهر تتابع الأحداث المحتملة والمتوقع حدوثها واتخاذ القرار المناسب لها.

- مصفوفة القرارات الخطيرة: تعكس عملية اتخاذ القرارات الخطيرة وجود معلومات جزئية غير كاملة أمام متخذ القرار وتستخدم تلك المعلومات المحدودة في حساب احتمالات وقوع البديل (موسى، 2010).

(٢) بحوث العمليات: تهدف بحوث العمليات إلى تطبيق الأسلوب العلمي على دراسة الاحتمالات في أنها مشكلة من المشاكل الإدارية بقصد تحقيق الهدف المطلوب ويرى تطبيق الوسائل والطرق العملية لحل المشكلات الإدارية في المواقف المعقدة (السبيعي، 2003).

(3) البرمجة الخطية: وهي مجموعة من النماذج الرياضية والرسوم البيانية تعتمد على التفكير المنطقي المسبق والأهداف وصولاً إلى حل المشكلات.

(4) التماثل (المحاكاة): تستخدم من خلال الحاسبات الإلكترونية والتكنولوجيا الحديثة لاختبار صلاحية النماذج الرياضية والرسوم البيانية والمسارات في تقييم البدائل وتوقعات نتائج القرارات الإدارية المتخذة قبل الالتزام بها والتنفيذ الفعلي لها (موسى، 2010)

وترى الباحثة أن إتباع أي أسلوب من هذه الأساليب السابق ذكرها قد يختلف من فرد لآخر أو من مؤسسة لآخرى باختلاف طبيعة الموقف أو المشكلة التي نشأت في المؤسسة أو بين الأفراد.

معوقات اتخاذ القرار:

1. عجز متخذ القرار عن تحديد المشكلة تحديداً واضحاً، وعدم قدرته على التمييز بين المشكلات.
2. عجز متخذ القرار عن معرفة جميع النتائج المتوقعة لجميع البدائل المتاحة.
3. عجز متخذ القرار عن الإلمام بجميع الحلول الممكنة للمشكلة.
4. عجز متخذ القرار عن القيام بعملية تقييم مثلي بين البدائل.
5. متخذ القرار مقيد بعاداته ومهاراته وانطباعاته الخارجة عن إرادته.
6. متخذ القرار مقيد بفلسفته وقيمه الاجتماعية والأخلاقية.
7. متخذ القرار مقيد بمعلوماته وخبراته التي تتعلق بوظيفته.
8. عنصر الوقت غالباً ما يسبب ضغطاً على متخذ القرار (الهواري، 1997).

2- فاعلية الذات:

تعد فاعلية الذات لدى الفرد أساساً مهماً لتحديد مستوى دافعيته، ومستوى صحته النفسية، وقدرته على الإنجاز الشخصي. فمستوى الفاعلية الذاتية يؤثر على نوعية النشاطات والمهام التي يختار الفرد تأديتها، وعلى كمية الجهد الذي يبذله لإنجاز مهمة أو نشاط ما. بل وعلى طول مدة المقاومة التي يبديها الفرد أمام العقبات التي تعترض طريقه. والعكس صحيح. وتتولد الفاعلية الذاتية من تجارب الحياة ومن أشخاص نتخذهم قدوة لنا. وهي شيء يُبنى على مدى سنوات من القيام بردود أفعال تجاه تحديات الحياة والتدريب على التعامل معها بمرونة ومثابرة.

مفهوم فاعلية الذات:

يعرف باندورا (Bandura, 1986) فاعلية الذات بأنها: "توقعات الفرد عن أدائه للسلوك في مواقف تتسم بالغموض، وتتعكس هذه التوقعات على اختيار الفرد للأنشطة المتضمنة في الأداء، وكمية الجهود المبذولة ومواجهة الصعاب وإنجاز السلوك كما يعرفها أيضا بأنها أحكام الأفراد على قدراتهم لتنظيم وإنجاز بعض الأعمال التي تتطلب تحقيق أنواع واضحة من الأداء".

بينما يعرفها شيل وميرفي وبرنينج (Shell, Murphy & Bruning, 1989) أن فاعلية الذات هي: ميكانيزم ينشأ من خلال تفاعل الفرد مع البيئة واستخدامه لإمكاناته المعرفية، ومهاراته الاجتماعية والسلوكية الخاصة بالمهمة، وهي تعكس ثقة الفرد بنفسه وقدراته على النجاح في أداء المهمة.

ويرى سيرفون وبيك (Cervone&peke,1986) أن معتقدات الأشخاص حول فاعلية الذات تحدد مستوى الدافعية، كما تنعكس من خلال المجهودات التي يبذلونها في أعمالهم، والمدة التي يصمدون فيها في مواجهة العقبات، كما أنه كلما تزايدت ثقة الأفراد في فاعلية الذات تزايد مجهوداتهم، ويزيد إصرارهم على مواجهة العقبات، وعندما يواجه الأفراد الذين لديهم شكوك في قدرتهم الذاتية يقللون من مجهوداتهم بل ويحاولون حل المشكلات بطريقة غير ناجحة (عن الجاسر، 2007)

وينظر (العدل، 2001) إلى فاعلية الذات على أنها: ثقة الفرد الكامنة في قدراته، خلال المواقف الجديدة، أو المواقف ذات المطالب الكثيرة وغير المألوفة، أو هي اعتقادات الفرد في قواه الشخصية، مع التركيز على الكفاءة في تفسير السلوك دون المصادر أو الأسباب الأخرى للتفاعل.

ويرى (المخلافي، 2010) أن فعالية الذات ترتبط بدرجة كبيرة بمفهوم الفرد عن ذاته؛ لأن الذات تمثل مركز الشخصية التي تتجمع حولها كل النظم الأخرى، وهي أسلوب الفرد المعبر عن حياته، فالذات المبدعة هي القدرة على تحقيق أهدافها من خلال إدراك الفرد لفعاليتها الذاتية التي تكونت نتيجة التفاعل مع الآخرين.

كما تعتبر فاعلية الذات أهم المؤثرات الذاتية، وهي مصدر الضبط والتفاعل بين العوامل البيئية والسلوكية الشخصية، فهي متغير هام توجه الفرد نحو تحقيق أهداف معينة (جابر، 1990).

وتأسيساً عليه يمكن القول: إن مفهوم الفعالية الذاتية من المفاهيم الهامة التي تستخدم في تفسير سلوك الفرد وتحديد سماته الشخصية، وخاصة من وجهه نظر أصحاب نظريات التعلم الاجتماعي.

نظرية فاعلية الذات (Bandura،1986) :

يشير (Bandura،1986) بأن نظرية فاعلية الذات اشتقت من النظرية المعرفية الاجتماعية التي وضع أسسها والتي أكد فيها أن الأداء الإنساني يمكن أن يفسر من خلال المقابلة بين السلوك، ومختلف العوامل المعرفية، والشخصية، والبيئية، وفيما يلي الافتراضات النظرية والمحددات المنهجية التي تقوم عليها النظرية المعرفية الاجتماعية هي:

1- يمتلك الأفراد القدرة على عمل الرموز والتي تسمح بإنشاء نماذج داخلية للتحقق من فاعلية التجارب قبل القيام بها، وتطوير مجموعة مبتكرة من الأفعال والاختبار الفرضي لهذه المجموعة.

2- إن معظم أنواع السلوك ذات هدف معين، كما أنها موجهة عن طريق القدرة على التفكير المستقبلي، كالتنبؤ أو التوقع وهي تعتمد بشكل كبير على القدرة على عمل الرموز.

3- يمتلك الأفراد القدرة على التأمل الذاتي، والقدرة على تحليل وتقييم الأفكار والخبرات الذاتية وهذه القدرات تتيح التحكم الذاتي في كل من الأفكار والسلوك.

4- يمتلك الأفراد القدرة على التنظيم الذاتي، عن طريق التأثير على التحكم المباشر في سلوكهم، وعن طريق اختيار أو تغيير الظروف البيئية، والتي بدورها تؤثر على السلوك.

5- يتعلم الأفراد عن طريق ملاحظة سلوك الآخرين ونتائجها، والتعلم عن طريق الملاحظة يقل بشكل كبير من الاعتماد على التعلم عن طريق المحاولة والخطأ، ويسمح بالاكساب السريع للمهارات المعقدة.

6- إن كلاً من القدرات السابقة (القدرة على عمل الرموز، التفكير المستقبلي، والتأمل الذاتي، والتنظيم الذاتي، والتعلم بالملاحظة). هي نتيجة تطور الميكانيزمات والأبنية النفسية -العصبية المعقدة.

7- يتفاعل كل من الأحداث البيئية والعوامل الذاتية الداخلية - (معرفية، وانفعالية، وبيولوجية) والسلوك بطريقة متبادلة. فالأفراد يستجيبون معرفياً وانفعالياً وسلوكياً إلى الأحداث البيئية، ومن خلال القدرات المعرفية يمارسون التحكم على سلوكهم الذاتي، والذي بدوره يؤثر ليس فقط على البيئة ولكن أيضاً على الحالات المعرفية والانفعالية والبيولوجية، ويعتبر مبدأ الحتمية المتبادلة من أهم افتراضات النظرية المعرفية الاجتماعية.

وتهتم نظرية الفاعلية الذاتية بشكل بأثر العوامل المعرفية والذاتية في نموذج الحتمية المتبادلة، التابع للنظرية المعرفية الاجتماعية، ذلك فيما يتعلق بتأثير المعرفة على الانفعال والسلوك وتأثير كل من السلوك والانفعال والأحداث البيئية على المعرفة، وتؤكد نظرية الفاعلية الذاتية على معتقدات الفرد في قدرته على ممارسة التحكم في الأحداث التي تؤثر على حياته، ففاعلية الذات لا تهتم فقط بالمهارات التي يمتلكها الفرد وإنما كذلك بما يستطيع الفرد عمله بالمهارات التي يمتلكها، ويرى باندورا أن الأفراد يقومون بمعالجة وتقدير ودمج مصادر المعلومات المتنوعة المتعلقة بقدراتهم، وتنظيم سلوكهم

الاختياري، وتحديد الجهد المبذول اللازم لهذه القدرات وبالتالي يمتلكون التوقعات المتعلقة بالفاعلية الذاتية للقدرات الخلاقة، والاختيار المحدد للأهداف، والأحداث ذات الأهداف الموجهة، والجهد المبذول لتحقيق الأهداف والإصرار في مواجهة الصعوبات والخبرات الانفعالية (الجاسر، 2007).

توقعات فاعلية الذات:

يذكر (العتيبي، 2009) أن الدراسات تؤكد وجود نوعين من التوقعات يرتبطان بنظرية فاعلية الذات، ولكل منهما تأثيراته القوية على السلوك، وهما: التوقعات الخاصة بفاعلية الذات، والتوقعات المتعلقة بالنتائج وهي:

النوع الأول: فيما يتعلق بالتوقعات المرتبطة بفاعلية الذات فإنها تتعلق بإدراك الفرد بقدرته على القيام بأداء سلوك محدد، وهذه التوقعات يمكنها أن تساعد على تمكن الفرد من تحديد ما إذا كان قادراً على القيام بسلوك معين أم لا في مهمة معينة، وتحدد مقدار الجهد المطلوب منه للقيام بهذا السلوك وأن يحدد إلى أي حد يمكن لسلوكه أن يتغلب على العوائق الموجودة في هذه المهمة.

النوع الثاني: وهو التوقعات الخاصة بالنتائج فيعني الاعتقاد بأن النتائج يمكن أن تنتج من الانخراط في سلوك محدد، وتظهر العلاقة بوضوح بين توقعات النتائج وتحديد السلوك المناسب للقيام بمهمة معينة، في حين أن التوقعات الخاصة بفاعلية الذات مرتبطة بشكل واضح بالتنبؤ بأفعال الفرد المستقبلية.

كما توضح (الجاسر، 2007) أن توقعات النتائج تأخذ ثلاثة أشكال، حيث تعمل التوقعات الإيجابية كبواعث في حين تعمل التوقعات السلبية كعوائق كالنحو التالي:

1- الآثار البدنية والسلبية التي ترافق السلوك، وتتضمن الخبرات الحسية السارة، والمنفرة والألم، وعدم الراحة الجسدية.

2- الآثار الاجتماعية السلبية والإيجابية: فالآثار الإيجابية تشمل التفاعل الاجتماعي مع الآخرين، كتعبيرات الانتباه، والموافقة، والتقدير الاجتماعي، والتعويض المادي، ومنح السلطة. أما الآثار السلبية فهي تشمل عدم الاهتمام، وعدم الموافقة، والرفض الاجتماعي، والنقد والحرمان من المزايا وإيقاع العقوبات.

3- ردود الفعل الإيجابية والسلبية للتقويم الذاتي لسلوك الفرد: فتوقع التقدير الاجتماعي، والتكريم، والإطراء، والرضا الشخصي يؤدي إلى أداء متفوق، في حين أن توقع خيبة أمل الآخرين، وفقدان الدعم، ونقد الذات يقدم مستوى ضعيفاً من الأداء (الجاسر، 2007).

أبعاد فاعلية الذات عن باندورا (Bandura,1997)

أبعاد فاعلية الذات: يحدد (باندورا) ثلاثة أبعاد لفاعلية الذات مرتبطة بالأداء، ويرى أن معتقدات الفرد عن فعالية ذاته تختلف تبعاً لهذه الأبعاد:

1- قدرة الفاعلية: ويقصد به مستوى قوة دوافع الفرد للأداء في المجالات والمواقف المختلفة، ويختلف هذا المستوى تبعاً لطبيعة أو صعوبة الموقف ويبدو قدر الفعالية بصورة أوضح عندما تكون المهام مرتبة وفقاً لمستوى الصعوبة والاختلافات بين الأفراد في توقعات الفعالية ، ويمكن تحديدها بالمهام البسيطة المتشابهة، ومتوسطة الصعوبة، ولكنها تتطلب مستوى أداء شاق في معظمها ومع

ارتفاع مستوى فعالية الذات لدى بعض الأفراد فأنهم لا يقبلون على مواقف التحدى ، وقد يرجع السبب فى ذلك إلى تدنى مستوى الخبرة ، والمعلومات السابقة (أبو هاشم، 1994).

ويرى (الزيات،2001) أن قدرة الفعالية لدى الأفراد يتباين بتباين عوامل عديدة أهمها: مستوى الإبداع أو المهارة، ومدى تحمل الإجهاد، ومستوى الدقة، والإنتاجية، ومدى تحمل الضغوط، والضبط الذاتى المطلوب، ومن المهم هنا أن تعكس اعتقادات الفرد تقديره لذاته بأن لديه قدر من الفعالية يمكنه من أداء ما يوكل إليه أو يكلف به دائماً وليس أحياناً.

2- العمومية: ويشير هذا البعد إلى انتقال فعالية الذات من موقف ما إلى مواقف مشابهة، فالفرد يمكنه النجاح فى أداء مهام مقارنة بنجاحه فى أداء أعمال ومهام مشابهة .وتتباين درجة العمومية ما بين اللامحدودية والتي تعبر عن أعلى درجات العمومية والمحدودية الأحادية التي تقتصر على مجال أو نشاط أو مهام محددة . وتختلف درجة العمومية باختلاف المحددات التالية: درجة تماثل الأنشطة، وسائل التعبير عن الإمكانية "سلوكية - معرفية - انفعالية "، والخصائص الكيفية للمواقف ومنها خصائص الشخص أو الموقف محور السلوك (فتحي الزيات ،2001).

3- القوة أو الشدة: فالمعتقدات الضعيفة عن الفعالية تجعل الفرد أكثر قابلية للتأثر بما يلاحظه (مثل ملاحظة فرد يفشل فى أداء مهمة ما، أو يكون أداؤه ضعيفاً فيها)، ولكن الأفراد مع قوة الاعتقاد بفعالية ذواتهم يثابرون فى مواجهة الأداء الضعيف، ولهذا فقد يحصل طالبان على درجات ضعيفة فى مادة ما، أحدهما أكثر قدرة على مواجهة الموقف " فعالية الذات لديه مرتفعة " والآخر أقل قدرة " فعالية الذات لديه منخفضة" (الشعراوى، 2000).

مصادر فاعلية الذات

ويقترح باندورا أربعة مصادر فاعلية الذات، وعلاقتها بأحكام فاعلية الذات والسلوك أو النتائج

النهائي للأداء

(1) الإنجازات الأدائية Performance Accomplishment : ويمثل المصدر الأكثر تأثيراً في فاعلية الذات لدى الفرد لأنه يعتمد أساساً على الخبرات التي يمتلكها الشخص، فالنجاح عادة يرفع توقعات الفاعلية بينما الإخفاق المتكرر يخفضها، والمظاهر السلبية للفاعلية مرتبطة بالإخفاق، وتأثير الإخفاق على الفاعلية الشخصية يعتمد جزئياً على الوقت والشكل الكلي للخبرات في حالة الإخفاق، وتعزيز فاعلية الذات يقود إلى التعميم في المواقف الأخرى وبخاصة في أداء الذين يشكون في ذاتهم من خلال العجز وعدم الفاعلية الشخصية، والإنجازات الأدائية يمكن نقلها بعدة طرق من خلال النمذجة المشتركة حيث تعمل على تعزيز الإحساس بالفاعلية الذاتية لدى الفرد (Bandura,1977).

فالخبرات والإنجازات الأدائية السابقة لها تأثيرات كبيرة على فاعلية الذات لدى الفرد، وخاصة تلك التي تحقق للفرد فيها النجاح، ولهذا يشير (عبد الحميد، 1990) إلى ما يلي:

* إن النجاح في الأداء يزيد من مستوى فاعلية الذات بما يتناسب مع صعوبة المهمة أو العمل.

* إن الأعمال التي يتم إنجازها بنجاح من قبل الفرد معتمداً على نفسه تكون أكثر تأثيراً على فاعلية ذاته من تلك الأعمال التي يتلقى فيها مساعدة من الآخرين.

* إن الإخفاق المتكرر يؤدي في أغلب الأحيان إلى انخفاض فعالية الذات، وخاصة عندما يعلم الشخص أنه قد بذل أفضل ما لديه من جهد.

ويضيف (الزيات، 2001) أن المدى المحدد لاستقرار وعي الفرد بفعاليته الذاتية من خلال ممارسته للخبرات أو تحقيقه للإنجازات يتوقف على المحددات التالية: فكرته المسبقة عن إمكانياته وقدراته ومعلوماته، وإدراك الفرد لمدى صعوبة المهمة أو المشكلة أو الموقف، والجهد الذاتي النشط الموجه، وحجم أو كم المساعدات الخارجية التي يتلقاها الفرد، والظروف التي خلالها يتم الأداء أو الإنجاز والخبرات المباشرة السابقة للنجاح أو الفشل، وأسلوب بناء الخبرة أو الوعي بها وإعادة تشكيلها في الذاكرة، والأبنية القائمة للمعرفة والمهارة الذاتيتين والخصائص التي تميزها.

(2) الخبرات البديلة Vicarious Experience: ويشير هذا المصدر إلى الخبرات غير المباشرة التي يمكن أن يحصل عليها الفرد، ف رؤية أداء الآخرين للأنشطة والمهام الصعبة يمكن أن تنتج توقعات مرتفعة مع الملاحظة الجيدة أو المركزة والرغبة في التحسن والمثابرة مع المجهود ويطلق على هذا المصدر " التعلم بالنموذج وملاحظة الآخرين " فالأفراد الذين يلاحظون نماذج ناجحة يمكنهم استخدام هذه الملاحظات لتقدير فعاليتهم الخاصة (Bandura, 1982).

وتكون بسبب تلك الخبرات من خلال ملاحظة الفرد لأداء الآخرين وأنشطتهم الناجحة والتي ترجع إلى النماذج المختلفة، وتولد توقعات للملاحظ عن أدائه " ملاحظة الآخرين وهم ينجحون يزيد من فعالية الذات، أما ملاحظة فرد آخر بنفس الكفاءة وهو يخفق في أداء المهام الموكلة إليه يؤدي إلى

انخفاض فعالية الذات" والخبرات البديلة يكون لها تأثير أقوى عندما تكون خبرة الفرد السابقة بالنشاط قليلة.

ويشير (عبد الحميد، 1990) إلى أن ملاحظة الآخرين وهم ينجحون يرفع الفعالية، وملاحظة فرد آخر بنفس كفاءتك وهو يخفق في عمل يميل إلى خفض الفعالية، وعندما يكون النموذج مختلف عن الملاحظ تؤثر الخبرات البديلة أدنى تأثير على الفعالية وللخبرات البديلة أقوى تأثير حين تكون خبرة الفرد السابقة بالنشاط قليلة وأن آثار النمذجة بصفة عامة ليست في قوة الأداء الشخصي من حيث تأثيرها في رفع مستويات الفعالية وقد يكون لها آثار قوية في خفض الفعالية.

(3) الإقناع اللفظي Verbal Persuasion: ويعنى الحديث الذي يتعلق بخبرات معينة للآخرين والإقناع بها من قبل الفرد أو معلومات تأتي للفرد لفظياً عن طريق الآخرين فيما قد يكسبه نوعاً من الترغيب في الأداء أو الفعل، ويؤثر على سلوك الشخص أثناء محاولاته لأداء المهمة).

ويضيف (Bandura,1982) أن الإقناع اللفظي يستخدمه الأشخاص على نحو واسع جداً مع الثقة في ما يملكونه من قدرات وما يستطيعون إنجازه، وأنه توجد علاقة تبادلية بين الإقناع اللفظي والأداء الناجح في رفع مستوى الفعالية الشخصية والمهارات التي يمتلكها الفرد.

ويشير هذا المصدر أيضاً إلى عمليات التشجيع والتدعيم من الآخرين، أو ما يسمى بالإقناع الاجتماعي فالآخرون في بيئة التعلم (المعلمون، والزملاء أو الأقران، والوالدان) يمكنهم إقناع المتعلم لفظياً عن قدراته على النجاح في مهام خاصة وقد يكون الإقناع اللفظي داخلياً حيث يأخذ الحديث الإيجابي مع الذات.

(4) الحالة النفسية والفسولوجية Psychological and Physiological state: وتمثل

المصدر الأخير للحكم على فعالية الذات، ويشير إلى العوامل الداخلية التي تحدد للفرد ما إذا كان يستطيع تحقيق أهدافه أم لا، وذلك مع الأخذ في الاعتبار بعض العوامل الأخرى مثل القدرة المدركة للنموذج، والذات، وصعوبة المهمة، والمجهود الذي يحتاجه الفرد، والمساعدات التي يمكن أن يحتاجها للأداء.

ويرى (الزيات، 2001) أن البنية الفسيولوجية والانفعالية أو الوجدانية تؤثر تأثيراً عاماً على الفعالية الذاتية للفرد، وعلى مختلف مجالات وأنماط الوظائف العقلية المعرفية، والحسية العصبية لدى الفرد، ويرجع ذلك لثلاثة أساليب رئيسية من شأنها زيادة أو تفعيل إدراكات الفعالية الذاتية وهي: تعزيز أو زيادة أو تنشيط البنية البدنية أو الصحية، وتخفيض مستويات الضغوط والنزعات أو الميول الانفعالية السالبة، وتصحيح التفسيرات الخاطئة للحالات التي تعتري الجسم.

علاقة فاعلية الذات باتخاذ القرار:

ترتبط فاعلية الذات بالظروف البيئية وخاصة الاجتماعية منها، وبالتالي فإن نموها واستمرارها يتوقف على الدعم الذي يحصل عليه الفرد من الآخرين،

وترى الباحثة أن من أهم مصادر تدعيم المشاعر الخاصة بالفعالية الذاتية الوالدين، والأقارب، والأصدقاء، والمعالجين، ويمثل الوالدان أهم هذه المصادر في تنمية وتطوير فاعلية الذات من خلال معرفة الخبرات الناجحة، وعرض النماذج الملائمة التي تم إنجازها فعلاً من هذه الخبرات، واستخدامها

في تدعيم الفرد من خلال الإقناع اللفظي والتشجيع المادي والمعنوي الذي بإمكانه شحذ القدرات التي تزيد من الفعالية الذاتية لدى الفرد.

كما أن الفعالية الذاتية من المحددات الأساسية للشخصية ومن وظائفها الهامة فكما أن السعي والكفاح في سبيل تحقيق أهداف معينة يعد من الوظائف الهامة للذات، كما إن السعي والمثابرة في سبيل تحقيق أهداف معينة يمثل إحدى الوظائف الهامة للشخصية (عن دويدرا، 1992).

3- المساعدة الاجتماعية:

إن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه، لا يقوى على العيش منعزلاً عن أفراد المجتمع فهو عضو فاعل متفاعل يعطي ويأخذ في إطار تكاملي، وبهذا يكون منتجاً في ضوء قدراته وإمكاناته التي تعينه على ذلك، وفي نفس الوقت يتبادل الأفكار والقيم والمشاعر مع الآخرين، ويتلقى منهم التقدير ويستقبل منهم مشاركتهم إياه مشاعره وهكذا، ومن هذا المنطلق تعتبر المساعدة الاجتماعية قديمة قدم الإنسان فمن خلالها أمكنه التفاعل مع مجتمعه، فهو لا يقوى على تحقيق أهدافه في ظل غياب الآخرين ودعمهم له، كما أنه من خلالها يتبادل الدور مع أفراد مجتمعه، وإن كان أكثر احتياجاً لها في حال تعرضه للأزمات والمواقف الطارئة (جمبي، 2008).

وقدم المنظرون والباحثون تعريفات لمفهوم المساعدة الاجتماعية وتباينت هذه التعريفات من حيث العمومية والنوعية، فقد ركز البعض على العلاقات الاجتماعية المتبادلة بين الأشخاص وركز البعض الآخر على جوانب محددة في هذه العلاقات باعتبارها تمثل جوهر المساعدة، كالمشاركة الوجدانية أو

الإمداد بالمعارف والمعلومات أو السلوكيات والأفعال التي يقوم بها الفرد بهدف مساعدة الآخرين في مواقف الأزمات وكذلك المساهمات المادية. وربما ترجع جذور مفهوم المساندة الاجتماعية إلى علماء الاجتماع، حيث تناولوا هذا المفهوم في إطار اهتماماتهم بالعلاقات الاجتماعية .

ولقد أثار موضوع المساندة الاجتماعية انتباه العديد من الباحثين في الآونة الأخيرة لانتشار الكثير من صور الاضطراب النفسي لدى الشباب والمراهقين، حيث ظهرت الكثير من المصطلحات التي تصور حقيقة ما يعانيه هؤلاء الأفراد من صور الاضطراب النفسي كالقلق والاكتئاب والشعور بالوحدة النفسية، ومن ثم كان الاهتمام بالمساندة الاجتماعية لما لها من أثر واضح في التخفيف من الاضطرابات النفسية، وتحسين مستوى الصحة النفسية (Elizabeth, 2001).

وستعرض الباحثة لمفهوم المساندة الاجتماعية وأهميتها، وأبعادها، ووظائفها والنماذج الرئيسية المفسرة للدور الذي تقوم به، وفيما يلي تفصيل ذلك:

مفاهيم المساندة الاجتماعية

تعتمد المساندة الاجتماعية في تقديرها على إدراك الأفراد لشبكاتهم الاجتماعية باعتبارها الأطر التي تشتمل على أولئك الأشخاص الذي يثقون فيهم ويستندون على علاقاتهم به" (الشناوي وعبد الرحمن، 1994).

ويشير (رضوان وهريدي، 2001) إلى أن المساندة الاجتماعية هي "المعلومات التي تجعل الشخص يعتقد أنه محل عناية وتقدير من الآخرين، وأنه عضو في شبكة الاتصال والالتزام المتبادل".

وتعرف المساندة الاجتماعية كما في (Gentry & Goodwin, 1995) بأنها " شبكة من العلاقات التي تقدم مساندة مستمرة للفرد بصرف النظر عن الضغوط النفسية الموجودة، وهي إما أن تكون موجودة أثناء حدوث الضغوط النفسية أو أن يكون لدى الفرد إدراك بأنها ستتشط في حالة وجود الضغوط كما أنها "أهتمام المنظمة بتوفير الفرص للعلاقات الاجتماعية وبت روح التعاون والتآلف بين العاملين والتي تعمل في اتجاهين كلاهما لصالح الفرد والمنظمة، فمن جانب تزيد من استجابات الفرد في العمل لأنه يحقق حاجات مهمة مثل الضمان والقبول والانتماء، ومن جانب آخر فإنها تعمل كمنظمة عازلة أو مخففة للضغوط حيث يتم ذلك من خلال التعاطف وتقديم المساعدة".

ومهما كان الأساس أو المفهوم النظري الذي ينطلق من مصطلح المساندة الاجتماعية فإن هذه المفهوم يشتمل على مكونين رئيسيين هما:

- 1- أن يدرك الفرد أنه لديه عدد كاف من الأشخاص في حياته يمكنه أن يرجع إليهم عند الحاجة.
- 2- أن يكون لدى الفرد درجة من الرضا عن هذه المساند المتاحة له.

ويذكر (على، 2000) أن المساندة الاجتماعية "النظام الذي يتضمن مجموعة من الروابط والتفاعلات الاجتماعية مع الآخرين تتسم بأنها طويلة المدى ويمكن الاعتماد عليها والثقة بها وقت إحساس الفرد بالحاجة إليها لتمده بالسند العاطفي". كما ان لها ثلاث مقومات هامة هي: العاطفة، والتفاعل، وتقديم العون أو المساعدة وبهذا يعرف خان المساندة الاجتماعية التي تتمثل في أوسع معانيها بما نستقبله من مشاعر العاطفة والود والحب، وتعبيرات القبول والتفاعل، والمبادرة في تقديم المساعدة المباشرة، أو العون المادي أو النصيحة والمشورة.

وترى الباحثة أن المساندة الاجتماعية يقصد بها " كل ما يتلقاه الفرد من دعم من الآخرين (أقارب، أصدقاء، جهات مجتمعية. الخ)، وقد يكون هذا الدعم على شكل مساندة انفعالية (رعاية، ثقة، تجارب، تقدير، احترام. الخ) وقد تكون مساعدة بالمعلومات (استشارات أو مهارات تعين على مواجهة مشاكل الحياة اليومية) وقد تتم المساندة من خلال التدعيم الأدائي (المساعدة في العمل أو المساعدة المادية. مثلا). كما أن وجود المساندة الاجتماعية يدل على توفر أشخاص مقربين يمثلون في أفراد الأسرة أو مجموعة من الأصدقاء، أو الجيران أو زملاء العمل الذين يتسمون بالمشاركة الوجدانية والدعم المعنوي.

ويذكر (رضوان وهريدي، 2001) أن هناك ثلاثة معاني أو مفاهيم للمساندة الاجتماعية هي:

1- "الغمر الاجتماعي: Social Embeddedness

وفقاً لهذا المفهوم فإن المساندة الاجتماعية تشير إلى العلاقات أو الروابط الاجتماعية التي يقيمها الأفراد مع الآخرين ذوي الأهمية في بيئتهم الاجتماعية.

2- المساندة الاجتماعية المدركة Perceived social support ينظر إلى المساندة الاجتماعية

وفقاً لهذا المعنى باعتبارها تقوياً معرفياً للعلاقات الثابتة مع الآخرين.

3- المساندة الفعلية: Emacted Support

ويشير هذا المفهوم إلى المساندة الاجتماعية باعتبارها تلك الأفعال التي يؤديها الآخرون بهدف مساعدة شخص معين.

أهمية المساندة الاجتماعية:

تعتبر المساندة الاجتماعية مصدر هام من مصادر الأمن النفسي لدى الأفراد العاديين، وعامل من عوامل إشباع احتياجاتهم الشخصية والاجتماعية، وتساهم في توافقهم النفسي والاجتماعي

ويرى (فايد، 1998) أن مجرد إدراك الفرد لوجود أفراد يهتمون به ويساعدونه عند احتياجه يعتبر مخففاً للضغوط والظروف التي قد يتعرض لها الإنسان في حياته.

ويؤكد كيسلر وآخرون (Kessler. et al.2005) على أهمية المساندة الاجتماعية في وقاية الفرد من الآثار النفسية السلبية لأحداث الحياة الصعبة.

وتذكر (السيد، 2002) أن الأشخاص الأكثر حصولاً على المساندة الاجتماعية هم الأكثر تقدراً لذواتهم، كما أنها تزيد من قدرة الفرد، على المقاومة والتغلب على الإحباطات وتجعله قادراً على حل المشاكل.

وترى الباحثة أن الفرد الذي ينشأ وسط أسر مترابطة تسودها المودة والألفة بين أفرادها يصبحون أفراداً قادرين على تحمل المسؤولية ولديهم صفات قيادية لذا نجد أن المساندة الاجتماعية تزيد من قدرة الفرد على مقاومة الإحباط وتقلل من المعاناة النفسية في حياته الاجتماعية، كما تساهم في التوافق الإيجابي والنمو الشخصي للفرد، وكذلك تلقي الفرد من الأثر الناتج عن الأحداث الضاغطة أو أنها تخفف من حدة هذا الأثر، وعليه فإن هناك عنصرين هامين ينبغي أخذهما في الاعتبار وهما: إدراك الفرد أن هناك عدداً كافياً من الأشخاص في حياته يمكن أن يعتمد عليهم عند الحاجة، وإدراك الفرد درجة من الرضا عن هذه المساندة المتاحة له، واعتقاده في كفاية وكفاءة وقوة المساندة .

ويعتبر (عبد العال، 2002) المساندة الاجتماعية إحدى العوامل التي تساعد على تقوية السلوكيات المرغوبة لدى الفرد، وإحداث التوافق بكافة أشكاله، ولاسيما التوافق الاجتماعي بين الفرد والجماعة التي ينتمي إليها، فهي تقي الفرد من القلق والضغط الاجتماعية واللوم والإحساس بالأسف والندم الناتج عن بعض الأخطاء التي قد يرتكبها.

وتشير (الصبان، 2003) إلى أهمية المساندة الاجتماعية في تدعيم تقدير الذات والإحساس بالسيطرة والتحكم بالبيئة المحيطة بالفرد، وكل ذلك بدوره يعزز الشعور الإيجابي ويقلل من التأثيرات النفسية السيئة للضغط، كما أن المساندة الاجتماعية تساهم مساهمة فعالة في تخفيف مصادر الضغط التي تنعكس على مشاعر الفرد وتؤدي إلى الإجهاد العصبي، مما يزيد من قدرة الفرد على التكيف مع الضغوط المؤلمة.

أبعاد المساندة الاجتماعية

خلال العرض الخاص بتعريف المساندة الاجتماعية فقد اختلفت تلك التعريفات في تحديد أبعادها حيث تراوحت من بعد واحد إلى عدة أبعاد، ويعود هذا الاختلاف إلى المنطلقات النظرية التي انطلق منها أصحاب تلك التعريفات، ويقصد بأبعاد المساندة هي الكيفية أو الصور التي تُقدّم بها المساندة الاجتماعية والبعض يطلق عليها أنواع المساندة الاجتماعية.

ويحدد مارتين (Martine, 2005) أبعاد المساندة الاجتماعية كالتالي:

1- **المساندة العاطفية Emotional Support**: وهي التي تنطوي على الرعاية والثقة والقبول والتعاطف.

2- **المساندة المعلوماتية Informational Support**: وهي التي تنطوي على إعطاء معلومات أو تعليم مهارات تؤدي إلى حل المشكلات أو فهم كيفية التعامل مع الأحداث الضاغطة، ويطلق على هذا البعد في بعض الأحيان النصيح، والتوجيه المعرفي.

3- **المساندة الأدائية أو بالفعل Instrumental Support**: وهي التي تنطوي على المساعدة في العمل، والمساعدة بالمال، ويطلق على هذا البعد مسميات مثل العون، المساندة المادية، المساندة الملموسة.

4- **مساعدة التقدير Esteem Support**: وتظهر في دعم الآخرين وعلاقاتهم الاجتماعية بالفرد مما يشعره بالكفاءة الشخصية وتقدير الذات، وقد يُشار إلى هذا البعد بعدة مسميات مثل المساندة النفسية، والمساندة التعبيرية، ومساندة تقدير الذات، ومساندة التفهيم، والمساندة الوثيقة.

وتشير (Cutrona, 1996) إلى أن مراجعة الانساق التصنيفية للمساندة تكشف عن درجة عالية من الاتفاق بين المؤلفين، على الرغم من اختلاف المصطلحات التي يستخدمونها، وتخلص إلى أن هناك خمسة إبعاد أساسية للمساندة وهي:

- 1- **المساندة الوجدانية**: وتبدو في إظهار الشعور بالراحة.
- 2- **التكامل الاجتماعي**: ويشير إلى مساندة شبكة العلاقات الاجتماعية كالعضوية في جماعة.
- 3- **مساعدة التقدير**: من خلال دعم الشعور بالكفاءة الشخصية وتقدير الذات.

4- المساعدة المادية: كما تتمثل في تقديم خدمات أو أشياء عينية.

5- المساعدة المعرفية: مثل التوجيه وإعطاء النصيحة.

وقد وجد كل من (الشناوي وعبد الرحمن، 1994) أن المساعدة الاجتماعية تتكون من أربعة أبعاد هي:

➤ المساعدة بالتقدير: وتشمل بأن ننقل للآخرين أنهم مقدرون لقيمتهم الذاتية وتسمى بالمساندة النفسية.

➤ المساعدة بالمعلومات: وتشمل إعطاء الفرد معلومات تساعده في حل المشكلات وتسمى بالتوجيه المعرفي.

➤ الصحة الاجتماعية: وتشمل قضاء بعض الوقت مع الآخرين في أنشطة الفراغ والترفيه.

➤ المساعدة المادية: وتشمل تقديم العون المالي، والإمكانات المادية والخدمات اللازمة، وقد يساعد العون الإجرائي على تخفيف الضغط عن طريق الحل المباشر للمشكلات. وتسمى بالمساندة المادية.

وظائف المساعدة الاجتماعية:

وتنهض المساعدة الاجتماعية بعدة وظائف، يمكن إيجازها في الفئات الست التالية:

➤ المساعدة المادية: (Material Aid) كما تتمثل في الدعم المادي مثل: المال، الأشياء المادية.

➤ المساعدة السلوكية: (Behavioral Assistance) وتشير إلى المشاركة في المهام والأعمال المختلفة بالجهد البدني.

➤ التفاعل الحميم: (Intimate Interaction) ويشير بعض سلوكيات الإرشاد غير الموجه كالإنصات والتعبير عن التقدير، والرعاية والفهم.

➤ التوجيه: (Guidance) كما يتمثل في تقديم النصيحة، وإعطاء المعلومات أو التعليمات.

➤ العائد أو المردود: (Feedback) ويعنى إعطاء الفرد مردوداً عن سلوكه وأفكاره ومشاعره.

➤ التفاعل الاجتماعي الإيجابي: (Positive Social Interaction) ويشير إلى المشاركة في التفاعلات الاجتماعية بهدف المتعة والاسترخاء (العنبي، 2007).

ويشير (House, 1981) إلى وظيفتين مهمتين للمساندة في التدخل بين الأحداث الضاغطة والصحة النفسية، حيث يمكن للمساندة أن تتدخل بين الحادث الضاغط) أن توقع هذا الحادث (وبين رد فعل الضغط، حيث تقوم بتخفيف أو منع استجابة تقدير الضغط، بمعنى أن إدراك الشخص أن الآخرين يمكنهم أن يقوموا له الموارد والإمكانات اللازمة قد يجعله يعيد تقدير إمكانية وجود ضرر نتيجة للموقف، أو تقوى لديه القدرة على التعامل مع المطالب التي يفرضها عليه الموقف ومن ثم فإن الفرد لا يقدر الموقف على أنه شديد الضغط. كما أن المساندة المناسبة قد تتدخل بين خبرة الضغط وظهور حالة مرضية (باثولوجية) وذلك عن طريق تقليل أو استبعاد رد فعل الضغط، وبالتالي التأثير المباشر على العمليات الفيزيولوجية قد تزيل المساندة الأثر المترتب على تقدير الضغط عن طريق تقديم حل المشكلة، وذلك بالتخفيف أو التهوين من الأهمية التي يدركها الشخص لهذه المشكلة، حيث يحدد كبح

للهرمونات العصبية بحيث يصبح الشخص أقل استجابة للضغط المدرك أو عن طريق تيسير السلوكيات الصحية .

دور المساندة في تخفيف الضغوط:

يشير (الشناوي وعبد الرحمن، 1994) إلى أن المساندة الاجتماعية لها أثر مخفف لنتائج الأحداث الضاغطة، فالأشخاص الذين يمرون بأحداث مؤلمة تتفاوت استجاباتهم السلبية، مثل القلق، والاكتئاب، لتلك الأحداث تبعاً لتوفر مثل هذه العلاقات الودودة والمساندة حيث يزداد احتمال التعرض لاضطرابات نفسية كلما نقص مقدار المساندة الاجتماعية. كذلك فالمساندة الاجتماعية تلعب دوراً هاماً في تعديل العلاقة بين إدراك الأحداث وبين الأعراض المرضية، فهي لا تخفف أو تلطف من وقع الضغوط فقط ولكنها قد يكون لها آثار شافية، أو واقية من أثر هذه الضغوط، وللمساندة دوران أساسيان في حياة الفرد وهما:

1- الدور الإنمائي: ففي الدور الإنمائي يكون الأفراد الذين لهم علاقات اجتماعية يتبادلونها مع غيرهم، ويدركون أن هذه العلاقات يوثق بها، أفضل من ناحية الصحة النفسية عن غيرهم ممن يفقدون هذه العلاقات وبالتالي فهي تسهم في التوافق.

2- الدور الوقائي: وفي الدور الوقائي فإن المساندة الاجتماعية لها أثر مخفف لنتائج الأحداث الضاغطة، فالأشخاص الذين يمرون بأحداث مؤلمة تتفاوت استجاباتهم المؤلمة لتلك الأحداث تبعاً لتوافر مثل هذه العلاقات الودودة والمساندة الاجتماعية كما ونوعاً وقد أضحي ذلك التأثير معروفاً بأنموذج الأثر الملطف للمساندة الاجتماعية أو فرض التخفيف وربما يرجع هذا الأثر

المخفف إلى ما يحدث من تحسن في أساليب المواجهة والتعامل مع الضغوط ومصادرها، وبذلك فإنه يفترض حدوث التفاعل بين الضغوط من ناحية والمساندة الاجتماعية من ناحية أخرى في التأثير على النتائج التي يتوقع حدوثها نتيجة للضغوط (جمبي، 2007).

وترى الباحثة أن المساندة الاجتماعية تمكن من إتاحة علاقات مرضية تتميز بالحب، والود، والثقة تعمل كحواجز أو مصدات ضد التأثير السلبي لضغوط الحياة على الصحة الجسمية والنفسية. كذلك فإن هناك طرقاً عدة لمساندة الاجتماعية يمكن أن تخفف من الضغوط، ومنها ما كان لها التأثير المباشر على نظام الذات، والذي يزيد من تقدير الذات والثقة بها كذلك، وربما كان لها تأثيراً مباشراً على النظام الانفعالي، إذ يولد التفاعل الاجتماعي المساند درجة من المشاعر الإيجابية تخفف من القلق والاكتئاب، وأن شعور الفرد بالارتياح والتحرر من الضغوط قد يساعده بصورة واضحة على اتخاذ القرارات بعيداً عن أي توتر أو انفعال.

ثانياً: الدراسات السابقة:

قامت الباحثة بتصنيف الدراسات السابقة حسب المتغيرات للدراسة (اتخاذ القرار، فاعلية الذات، المساندة الاجتماعية) فقد أتيح للباحثة العديد من الدراسات التي تناولت علاقة كلا منهما بالآخر أو علاقتها ببعض المتغيرات لأخرى، بينما ندرت الدراسات التي تناولت الربط ما بين متغيرات الدراسة على -حد علم الباحثة- لذا ستعرض الباحثة الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة وعلاقة هذه المتغيرات ببعضها بما يخدم موضوع الدراسة بشكل مباشر وغير مباشر، والتعرف على أهم النتائج التي أسفرت عنها الدراسات، وستبدأ الباحثة بالدراسات التي تناولت القدرة على اتخاذ القرار ومنها:

دراسة ويستون (Whiston, 1996) والتي تهدف إلى التعرف على العلاقة بين أنماط التفاعل الأسري، وتحديد أي الأنماط مرتبطة باتخاذ القرارات المهنية والعوامل المرتبطة بالفعالية الذاتية في اتخاذ القرارات مرتبطة باتخاذ القرارات المهنية والعوامل المرتبطة بالفعالية الذاتية في اتخاذ القرارات المهنية. وقد تكونت عينة الدراسة من (214) فرداً في مرحلة التخرج من الجامعة منهم (107) ذكور، (107) إناث. استخدم الباحث مقياس بيئة الأسرة، ومقياس الفعالية الذاتية عند اتخاذ القرارات المهنية. أوضحت نتائج الدراسة أن: هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أنماط التفاعل الأسري المتمثل في التهيئة الإدراكية والثقافية وإدراك أفراد العينة للفعالية الذاتية فيما يتعلق بقدرتهم على استخدام القرارات المهنية، كما توجد علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الاستقلالية في الأسرة لتحقيق الإنجاز والفعالية الذاتية فيما يتعلق بالقرارات المهنية، كما أن التحكم وشدة التنظيم

داخل الأسرة يؤثر بشدة على الإناث حين يكون منهن اتخاذ قرار مهني معين، كما أن لديهن الحاجة إلى الدعم والمساندة عند اتخاذهن لهذا القرار المهني.

كذلك قام ماكدونالد وليزي (Macdonald & Leslie, 1997) بإجراء دراسة حول الفعالية الذاتية وتنظيم الذات واتخاذ القرارات المعقدة لدى المراهقين والراشدين تهدف إلى التعرف على الدور الذي تلعبه الفعالية الذاتية وعوامل تنظيم الذات في العمليات المعرفية لدى المراهقين والراشدين من خلال استخدام الحاسب الآلي ونظم دعم القرار. وقد تكونت عينة الدراسة من (68) مراهق (69) راشد. استخدم الباحثان المنهج التجريبي في تصميم برنامج، أوضحت نتائج الدراسة أن: أداء الراشدين للمهام المطلوبة منهم كان أعلى من أداء المراهقين، كما أن الفعالية الذاتية وعوامل تنظيم الذات تلعب دوراً هاماً في العمليات المعرفية المعقدة وتختلف باختلاف السن، وفي المراحل الأولى من التجربة اتضح أن الفعالية الذاتية أثرت على عوامل تنظيم الذات والأداء لدى كل من المراهقين والراشدين، كما أن الفعالية الذاتية أثرت على عوامل تنظيم الذات والأداء لدى كل من المراهقين والراشدين، كما أن الفعالية الذاتية تلعب دوراً مباشراً وفعال في الأداء لدى الراشدين، بالرغم من أن المراهقين كانوا أكثر رضا عن أدائهم، كما أن معدل أداء الراشدين تحدد بمعدل إحساسهم بفعاليتهم الذاتية في المرحلة النهائية من التجربة، أي أن الفعالية الذاتية أثرت بصورة مباشرة وطردية على أداء الراشدين.

وقام (الوكيل، 1997) بدراسة استهدفت التعرف على العلاقة بين بعض العوامل النفسية لاتخاذ القرار لدى العاملين في الهيئات الرياضية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي. واشتملت عينة البحث على (120) مائة وعشرون فرداً من الاتحادات الرياضية ومديريات الشباب والرياضة بجمهورية مصر العربية، وقد تضمنت أدوات البحث على استفتاء القدرة على اتخاذ القرار، واختبار القلق، ومقياس

الدافع للإنجاز. وقد أشارت أهم النتائج الإحصائية إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين القدرة على اتخاذ القرار وكل من القلق والدافع للإنجاز، كما أشارت النتائج أيضاً إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستويات الإدارية المختلفة في القدرة على اتخاذ القرار والمتغيرات النفسية المختارة.

كما قام (هجان، 2000) بإجراء دراسة بعنوان " واقع عملية اتخاذ القرار على مستوى مدارس التعليم العام "، كما يراه مديرو المدارس ووكلاؤها، وكذلك تعرف الفروق بين وجهة نظر أفراد العينة تبعاً الوظيفة، والمرحلة التعليمية، والعمر، والمؤهل العلمي، ومدة الخبرة في مجال الإدارة المدرسية. كما استهدفت تعرف المعوقات التي تواجه عملية اتخاذ القرار في مدارس التعليم العام من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة هذا وقد تألفت عينة الدراسة من (40) مديراً ووكيلاً من مديري ووكلاء مدارس التعليم العام المشاركين في برنامج الدورات التدريبية المنعقدة في كلية المعلمين بالمدينة المنورة في الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي (1419/1420هـ) وقد طبقت عليهم استبيانهم تم بناؤها من (22) فقرة إضافة إلى سؤال مفتوح حول معوقات اتخاذ القرار. وقد استخدم في تحليل النتائج النسب المئوية والمتوسط الحسابي، واختبار "ت". وقد أوضحت نتائج الدراسة أن مديري ووكلاء المدارس يمارسون عملية اتخاذ القرار. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين وجهة نظر أفراد العينة إزاء واقع العمل اتخاذ القرار تبعاً لمتغيرات الوظيفة، والمرحلة التعليمية، والعمر، والمؤهل العلمي، ومدة الخبرة في مجال الإدارة المدرسية. وكشفت النتائج عن أبرز معوقات في المدرسة اتخاذ القرار وهي عدم توفر الوقت الكافي لتحديد الإبدال، وعدم تعاون بعض العاملين في المدرسة في تنفيذ القرارات، وعدم توفر المعلومات الكافية، وضعف الثقة بالنفس، وصعوبة تقييم الإبدال.

أما دراسة (موسى، 2001) فقد استهدفت التعرف على القدرة على اتخاذ القرار لدى مديري المدارس المتوسطة وعلاقتها بمركز الضبط اقتصر البحث على مديري ومديرات المدارس المتوسطة في مركز محافظة نينوى، وتكونت عينة البحث من (51) مديرا ومديرة للمدارس المتوسطة بواقع (32) مديرا و (19) مديرة تم اختيارهم عشوائيا، فأظهرت النتائج إن المديرين في المدارس المتوسطة أظهروا مستوى فوق المتوسط في القدرة على اتخاذ القرار وكذلك وجود فروق بين المديرين والمديرات في القدرة على اتخاذ القرار.

وأجرى (السبيعي، 2002) دراسة بعنوان "أساليب التفكير وعلاقتها باتخاذ القرار لدى عينة من مديري الإدارة الحكومية بمحافظة جدة" تكونت عينة الدراسة من (109) من مديري الإدارات الحكومية بمحافظة جدة واستخدم اختبار أساليب التفكير ومقياس اتخاذ القرار وانتهت الدراسة إلى العديد من النتائج من أهمها أنه توجد علاقة ارتباطيه سالبة دالة بين اتخاذ القرار وكل من التفكير المثالي، وتوجد علاقة ارتباطيه سالبة غير دالة بين اتخاذ القرار والتفكير العملي، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عينة الدراسة في أساليب التفكير واتخاذ القرار تبعاً لمتغيرات الدراسة (العمر، التخصص، المستوى التعليمي، الخبرة)، ولا توجد فروق بين عينة الدراسة في اتخاذ القرار تبعاً لاختلاف أساليب التفكير.

وقامت (جواد، 2005) بدراسة بعنوان "اتخاذ القرار وعلاقته ببعض السمات الشخصية لدى القادة الرياضيين بالأندية الرياضية بمملكة البحرين"، واشتملت عينة البحث على (69) تسعة وستون من القادة الرياضيين بالأندية الرياضية بمملكة البحرين وقد تضمنت أدوات البحث على مقياس اتخاذ القرار إعداد سيف الدين عبدون ومقياس فرايبورج للشخصية من إعداد فارنبرج fahrenberg وهريت selg سيلج. وقد قامت الباحثة بتحليل بيانات البحث باستخدام عدد من المعالجات الإحصائية، وقد توصلت

إلى وجود علاقة ارتباطية سلبية ودالة إحصائية بين اتخاذ القرار وسمة القابلية للاستشارة لدى رؤساء مجلس إدارة الأندية الرياضية، وسمة الاجتماعية لدى مدربي الفرق الرياضية، بينما توجد علاقة ارتباطية إيجابية ودالة إحصائية بين اتخاذ القرار وسمتي الهدوء والسيطرة لدى أمناء سر الأندية الرياضية بمملكة البحرين. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عينات البحث الثلاث في مقياس اتخاذ القرار.

وتناولت دراسة شعبي (2009) " أساليب المعاملة الوالدية وعلاقتها باتخاذ الأبناء لقراراتهم في المرحلة الثانوية" هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين أساليب المعاملة الوالدية، واتخاذ الأبناء للقرارات في المرحلة الثانوية وذلك من خلال معرفة العلاقة بين متغيرات المستوى الاجتماعي والاقتصادي وأسلوب المعاملة الوالدية للأبناء. وقد كانت عينة الدراسة 300 طالب وطالبة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في اتخاذ القرارات لصالح الذكور. وجود علاقة ارتباطية موجبة بين أساليب المعاملة الوالدية ومجالات اتخاذ الأبناء لقراراتهم. وجود علاقة ذات علاقة ارتباطية موجبة بين متغيرات المستوى الاجتماعي والاقتصادي للأسرة واتخاذ الأبناء للقرارات في المرحلة الثانوية.

وتناولت دراسة (حمدان، 2010) " الاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة الفلسطينية" وهدفت الدراسة إلى التعرف على الاتزان لانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضابط الشرطة في محافظة خان تونس. وتكونت عينة الدراسة الأصلية من (130) ضابطاً من العاملين في مراكز وإدارات الشرطة وأقسامها تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية. وقد استخدم الباحث عدداً من الأدوات تمثلت في: مقياس الاتزان الانفعالي من إعداد الباحث، مقياس اتخاذ القرار من إعداد

(العتيبي، 2007)، وقد أسفرت نتائج الدراسة عن انه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير مكان العمل. أو لمتغير التخصص العلمي. أو لمتغير سنوات الخبرة. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القدرة على اتخاذ القرار تعزى لمتغير المستوى التعليمي كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اتخاذ القرار المنخفض والمتوسط بينهما وبين اتخاذ القرار المرتفع لصالح اتخاذ القرار المرتفع.

أما دراسة (شهاب، 2011) فقد هدفت إلى التعرف على السلوك القيادي لمديري المدارس الابتدائية وعلاقته بالقدرة على اتخاذ القرار في محافظة نينوى واقتصرت البحث على مديري المدارس الابتدائية في مركز محافظة نينوى للبنين والبنات للعام الدراسي 2009 وتكونت عينة البحث من 140 مديراً ومديرة اختيروا بطريقة عشوائية منها وقد استخدم الباحثان أدوات مقياس وصف السلوك القيادي لمديري المدارس الابتدائية من إعداد (الخياط، 2001)، ومقياس (موسى، 2001) لمعرفة القدرة على اتخاذ القرار، تم اعتماد أداة القدرة على اتخاذ القرار وقد أظهرت النتائج أن لدى مديري المدارس الابتدائية مستواً في اتخاذ القرار، وكذلك وجود علاقة ارتباطية بين السلوك القيادي واتخاذ القرار لمديري المدارس الابتدائية. كما يوجد فرق دال لصالح الذكور باتخاذ القرارات والسلوك القيادي. كذلك يوجد فرق دال لصالح فئة (16) سنة خدمة في الإدارة فأكثر في العلاقة بين السلوك القيادي والقدرة على اتخاذ القرار.

أما من حيث الدراسات التي تناولت فاعلية الذات فهي كما يلي:

فقد هدفت دراسة (عبد العال، 2002) لمعرفة العلاقة بين كلا من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية وتقدير الذات، والوقوف على أثر كل من متغيري الجنس والتخصص والتفاعل بينهما على

فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية وتقدير الذات، وتكونت عينة الدراسة من (220) معلماً ومعلمة برياض الأطفال والمرحلة الابتدائية من محافظتي الدقهلية ودمياط، وقد استخدمت الدراسة مقياس فاعلية الذات، ومقياس المساندة الاجتماعية، ومقياس تقدير الذات، وكان من أبرز نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة بين كلا من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية وتقدير الذات، وكلها متغيرات تتأثر وتؤثر ببعضها البعض سلباً وإيجاباً، فتقدير الذات ينمو من خلال العلاقات والدعم الاجتماعي الناجح الذي يعزز الفكرة السليمة عن الذات، كما أن تفاعل الفرد مع الآخرين يعتبر حكماً شخصياً للفرد على قيمته الذاتية، وهذا ما يؤكد على أن تقدير الذات والمساندة الاجتماعية كلاهما يؤثر ويتأثر بالآخر، وعن الفروق بين الجنسين في متغيرات الدراسة فقد أثبتت الدراسة وجود فروق بين الذكور والإناث في فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية وتقدير الذات لصالح الذكور.

وأجرت (الحري حنان ، 2006) دراسة تهدف إلى بحث علاقة التحصيل الدراسي بكل من فاعلية الذات العامة والأكاديمية واتجاه الضبط لدى عينة من (497) من طلاب وطالبات جامعة أم القرى في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية (العمر والجنس) والأكاديمية (التخصص، والمستوى الأكاديمي)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق كل من: مقياس فاعلية الذات العامة لشن وآخرين أما (et. 2001 Chen, al)، وأسفرت الدراسة عن النتائج التالية: وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية الذات العامة والأكاديمية، مع وجود علاقة موجبة سالبة ذات دلالة إحصائية بين التحصيل الدراسي وكل من فاعلية الذات العامة والأكاديمية. كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الطلاب والطالبات في فاعلية الذات العامة والأكاديمية لصالح الطلاب.

كذلك أجرى (عبدالجواد، 2006) دراسة بعنوان فعالية الذات لدى الإخصائي النفسي المدرسي وعلاقتها ببعض عوامل المناخ المدرسي وهدفت إلى هدف هذه الدراسة إلى تناول فعالية الذات لدى الإخصائي النفسي المدرسي وعلاقتها بعوامل المناخ المدرسي، وقد استخدمت الدراسة مقياس فعالية الذات من إعداد (Lent, Hill, Hoffman, 2003) واستبيان المناخ المدرسي: (إعداد الباحث) وبينت نتائج الدراسة عن وجود ارتباط موجب دال بين فعالية الذات الإرشادية لدى الإخصائي النفسي المدرسي ومدرّكاته عن عوامل المناخ السائد في المدرسة. كما توجد فروق دالة في فعالية الذات ترجع لمستوى التدريب لصالح الإخصائيين النفسيين ذوي مستوى التدريب الأعلى. إضافة إلى ذلك توجد فروق دالة في فعالية الذات الإرشادية ترجع لمستوى الخبرة لصالح الإخصائيين النفسيين ذوي الخبرة الأكبر. وأخيراً يمكن التنبؤ بفعالية الذات الإرشادية لدى الإخصائي النفسي المدرسي من خلال كل من مستوى التدريب والخبرة لديه ومدرّكاته عن عوامل المناخ السائد في المدرسة.

وأخيراً تناولت دراسة (العبدلي، 2009) الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل من فاعلية الذات والتوافق الزوجي لدى عينة من المعلمين المتزوجين بمدينة مكة المكرمة وللتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق مقياس الذكاء الانفعالي لعثمان ورزق (2002) ومقياس فاعلية الذات للعدل (2001) ومقياس التوافق الزوجي لفرج وعبدالله (1999) وذلك على عينة تكونت من (300) معلم من المعلمين المتزوجين وأسفرت الدراسة عن التالية:- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين جميع أبعاد الذكاء الانفعالي وبين فاعلية الذات لدى أفراد عينة الدراسة كذلك وجود علاقة ارتباطية موجبة بين جميع أبعاد التوافق الزوجي وبين فاعلية الذات لدى أفراد عينة الدراسة ودالة إحصائياً إضافة إلى ذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات فاعلية الذات و بين مرتفعي ومنخفضي التوافق الزوجي.

وبالنسبة للدراسات التي تناولت متغير المساعدة الاجتماعية فمنها:

وقد قام (Stoney& Finne,2000) بدراسة هدفت إلى التحقق من أن وجود صديق يقوم بعملية المساعدة خلال الضغوط الحادة يؤثر على الاستجابة الانفعالية، وقد شاركت في الدراسة (40) امرأة يتمتعن بصحة جيدة وشاركن نصفهن في مهمة كلامية في وجود صديق، بينما شارك النصف الآخر في مهمة كلامية دون وجود صديق. وقد تم التوصيل إلى أن الضغط الناتج عن التحدث قد أدى إلى ارتفاع في معدلات الكوليسترول في كلتا الحالتين، كما كانت معدلات تفاعلات الكوليسترول عند الذين كان معهم صديق أكبر بكثير من الذين لم يكن معهم صديق وذلك بالنسبة إلى الاستجابة للضغط، وقد يرجع ذلك إلى القلق المتزايد الذي يشعر به الفرد في وجود صديق.

وأجرت كلا من (السري وعبد المقصود، 2000) دراسة هدفت إلى معرفة العلاقة بين المساعدة الاجتماعية وعدد من المتغيرات النفسية التي تتمثل في: القلق والاكتئاب والشعور بالوحدة النفسية، وتقدير الذات، والدافع للإنجاز. وتكونت عينة الدراسة من (100) طالب وطالبة في مرحلة المراهقة تتراوح أعمارهم بين (14- 15) سنة، واستخدمت الباحثتان مقياس المساعدة الاجتماعية، ومقياس القلق الظاهر، واختبار الشعور بالوحدة النفسية، ومقياس الاكتئاب (د) للصغار، ومقياس تقدير الذات، واختبار الدافع للإنجاز ، وكان من أبرز نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين المساعدة الاجتماعية وكلا من الدافع للإنجاز وتقدير الذات في حالة الذكور، وتبين في حالة الإناث أن إدراكهن للمساعدة من قبل الصديقات وبصفة عامة ضعيف نتيجة ارتباطهن بالأسرة واعتمادهن على الوالدين، وأسفرت الدراسة عن عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في درجات المساعدة الاجتماعية ككل، وعن علاقة متغيرات الدراسة ببعضها البعض فقد وُجد أن شعور المراهقين والمراهقات بدرجة عالية من القلق

يولد لديهم درجات مرتفعة من الشعور بالوحدة النفسية وظهور بعض الأعراض الاكتئابية، مما ينتج عنه نقص في الدافع للإنجاز وانخفاض تقدير الذات والعكس صحيح، وعن الفروق بين الجنسين فقد تبين وجود فروق بين الجنسين في درجة تقدير الذات والدافع للإنجاز.

وهدفت دراسة (دياب، 2006) إلى التعرف على دور المساندة الاجتماعية كأحد العوامل الواقية من الأثر النفسي الناتج عن تعرض الفرد للأحداث الضاغطة، وتحددت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس "ما دور المساندة الاجتماعية كمتغير وسيط في العلاقة بين الأحداث الضاغطة والصحة النفسية للمراهقين الفلسطينيين؟" وقد تكونت عينة الدراسة من (٥٥٠) طالب وطالبة من طلبة المرحلة الثانوية، وتراوحت أعمارهم بين (١٥ سنة) إلى (١٩ سنة) وكان من ضمن الأدوات المستخدمة استبانة المساندة الاجتماعية. وقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات منخفضي الأحداث الضاغطة ومتوسط درجات مرتفعي الأحداث الضاغطة بالنسبة لحجم المساندة الاجتماعية لدى المراهقين، والفروق كانت لصالح منخفضي الأحداث الضاغطة. كما توجد علاقة طردية دالة إحصائية بين درجات الصحة النفسية للمراهقين ودرجات المساندة الاجتماعية. كذلك توجد فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات منخفضي حجم المساندة الاجتماعية ومتوسط درجات مرتفعي حجم المساندة الاجتماعية بالنسبة للصحة النفسية لدى المراهقين، والفروق كانت لصالح مرتفعي حجم المساندة الاجتماعية.

وفي دراسة (الشيخ، 2009) بعنوان التوافق المهني والمساندة الاجتماعية لدى عينة من العمال السعوديين العاملين بالمصانع حيث هدفت الدراسة إلى معرفة مدى التوافق المهني والمساندة الاجتماعية الذي يتمتع به العمال السعوديون العاملون في بعض المصانع بمحافظة جدة. ومعرفة

العلاقة بين التوافق المهني والمساندة الاجتماعية وقد أجريت الدراسة على ٢١٨ فرد من العمال السعوديين العاملين في بعض المصانع بمحافظة جدة في مهن مختلفة ويحملون مؤهلات علمية متنوعة وقد استخدم الباحث في دراسته مقياس المساندة الاجتماعية من إعداد بشرى إسماعيل وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها: أن هناك مظاهر في أبعاد المساندة الاجتماعية يتمتع بها العمال وهي على الترتيب: (المساندة الأسرية - مساندة الزملاء - مساندة الأقارب - مساندة المشرف - مساندة الإدارة) كذلك بينت الدراسة وجود علاقة ارتباطية دالة بين التوافق المهني والمساندة الاجتماعية لدى العمال في جميع الأبعاد ماعدا أبعاد (مدعمات العمل الاقتصادي والمساندة الأسرية) وبين (ظروف العمل والمساندة الأسرية) وبين (ظروف العمل ومساندة الإدارة) كذلك بينت الدراسة بعدم وجود فروق بين درجات العمال في المصانع على أبعاد مقياس المساندة الاجتماعية والمجموع الكلي تبعاً لنوع المهنة، ومدة الخدمة، والمؤهل العلمي، ومقدار الراتب، وساعات العمل، والحالة الاجتماعية. كذلك توجد فروق دالة بين درجات العمال في المصانع على مقياس المساندة الاجتماعية تبعاً للعمر في أبعاد (مساندة الأقارب، ومساندة الزملاء، والمقياس ككل)، بينما لم تظهر فروقاً في باقي أبعاد المقياس.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الباحثة للدراسات السابقة والتي هي واقع الأمر تدل على أهمية متغيرات الدراسة ومدى العناية التي أولاهها الباحثون لهذه المتغيرات من مختلف الجوانب الممكنة فقد تسنى للباحثة أن توضح مدى ارتباط هذه الدراسات بموضوع الدراسة الحالية من حيث الأهداف والعينة والأدوات والنتائج ، فقد تناولت دراسة (whiston ,1996) موضوع أنماط التفاعل الأسري وعلاقته

باتخاذ القرارات المهنية والعوامل المرتبطة بالفعالية الذاتية وهو ما تهدف له الدراسة الحالية في كشف العلاقة بين هذه المتغيرات وإن كانت تناولت أحد أبعاد المساندة الاجتماعية والمتمثل في البعد الأسري وقد استفادت الباحثة من هذه الدراسة في صياغة أهداف الدراسة الحالية وتعزيز جانب من نتائجها ولم تختلف دراسة (Macdonald & Leslie, 1997) في تناولها لجانبين من جوانب هذه الدراسة وإن اختلفت عينة الدراسة وقد ركزت في نتائجها على الفعالية الذاتية دون التطرق إلى ارتباطها باتخاذ القرار، هذا المتغير الرئيسي الذي ركزت عليه بصورة مباشرة دراسة (الوكيل، 1997) ودراسة (هجان، 2000). وقد استفادت الباحثة من هذه الدراسة في بناء الاطار النظري للدراسة الحالية، كما استفادت من دراسة (السبيعي، 2002) في دراسة الفروق في اتخاذ القرار تبعا لمتغير الخبرة، وكذلك دراسة (موسى، 2001) والتي درست القدرة على اتخاذ القرار كسلوك اكثر منه ممارسة إدارية وهو ما تسعى إلى تفسيره هذه الدراسة كما أن دراسة (عبد القادر، 2003) تناولت موضوع الدراسة الحالية في احد أهدافها من حيث الكشف عن العلاقة بين متغيري فعالية الذات واتخاذ القرار وقد اختلف معها في نوع العينة ألا أن نتائجها تعزز ما تسعى له الدراسة الحالية وترى الباحثة أن دراسة (جواد، 2005) من الدراسات المهمة للدراسة الحالية حيث تناولت متغير الدراسة الرئيسي وكذلك استخدم نفس المقياس المستخدم لهذه الدراسة مما يعطي الارتياح بتطبيقه على البيئة البحرينية كذلك ساهمت دراسات أخرى مثل دراسة (حمدان، 2010) ودراسة (شهاب، 2011) تناولت في تعزيز الدراسة الحالية وبناء أطارها النظري أما الدراسات التي تطرقت لمتغيري الدراسة التابعين فكان من أهم الدراسات التي استفادت منها الباحثة دراسة (عبد العال، 2002) هدفت لمعرفة العلاقة بين كلا من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية والتي استفادت منها الباحثة في إيجاد ترابط في اختيارها لمتغيرات الدراسة الحالية وينطبق على ذلك ما تطرقت له دراسة (الشناوى وعبد الرحمن، 1994) في بعض الجوانب من حيث إيجاد

العلاقة بين المساندة الاجتماعية وتقدير الذات وأبعاد الشخصية وقد وقع اختيار الباحثة لمقياس فاعلية الذات من إعداد (العدل، 2001) من خلال اطلاعها على دراسة (العبدلي، 2009) حيث استخدم نفس المقياس كذلك استفادت الباحثة من دراسات تطرقت إلى موضع المساندة في التعرف على دورها كمتغير في عملية اتخاذ القرار فدراسة (Stoney & Finne, 2000) تطرقت لموضوع هدفت إلى التحقق من أن وجود صديق يقوم بعملية المساندة خلال الضغوط الحادة يؤثر على الاستجابة الانفعالية ولاشك أن عملية اتخاذ القرار تعتبر من ضغوط العمل التي يواجهها الموظف ومن هنا يأتي دور المساندة في تخفيف ضغوط العمل عملية اتخاذ القرار وفي نفس الاتجاه سارت دراسة (السري وعبد المقصود، 2000) ودراسة (دياب، 2006). وقد تناولت موضوع المساندة وعلاقته ببعض المتغيرات النفسية مثل القلق والاكتئاب والشعور بالوحدة النفسية وتعتبر هذه المتغيرات من أهم ما يواجهه متخذ القرار لذلك فإن المساندة تلعب دور في الوقاية من الأثر النفسي الناتج عن تعرض الفرد للأحداث الضاغطة وتعزيز تقدير الذات، والدافع للإنجاز. وقد استفادت الباحثة من هذه الدراسات في التعرف على دور المساندة الاجتماعي وأهميتها كمتغير في عملية اتخاذ القرار بشكل رئيسي وإضافة بناء الإطار النظري لمتغير المساندة وتعزيز نتائج الدراسة الحالية في بعض جوانب من فرضياتها كما أن دراسة (الشيخ، 2009) بعنوان التوافق المهني والمساندة الاجتماعية ساعدت الباحثة في أهمية المساندة الاجتماعية في مواقع العمل حيث أن عينة الدراسة على الموظفين الحكوميين إضافة إلى تحديد جوانب من أبعاد المساندة الاجتماعية التي يحتاجها الموظف.

وتختتم الباحثة هذا الجزء بالإشارة إلى أن الدراسات السابقة تناولت متغيرات القدرة على اتخاذ القرار وفاعلية الذات والمساندة الاجتماعية من جوانب مختلفة ومتعددة، وما هذه الدراسة إلا امتداد لتلك

الدراسات، وتجد الباحثة في الدراسة الحالية تشابها مع الدراسات السابقة في جوانب معينة، وتباينا عنها في جوانب أخرى وهي كما يلي:

1- أن الدراسة الحالية تهدف إلى الكشف عن علاقة القدرة على اتخاذ القرار بفاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى موظفي القطاع الحكومي وهي تتفق في هذا الجزء مع دراسة (whiston, 1996) وقد استفادت الباحثة من هذه الدراسات في تحديد أهداف الدراسة الحالية وبناء الإطار النظري إضافة إلى تعزيز ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج

2- تلاحظ الباحثة - في حدود اطلاعها - قلة وحدثة الدراسات العربية التي هي موضوع الدراسة الحالية بشيء من التخصيص تبعا لمتغيرات الدراسة الحالية، كما لم يحظ هذا النوع من الدراسات بالاهتمام الكافي في البيئة المحلية؛ لذا تعد الدراسة الحالية هي الدراسة الأولى في البيئة المحلية _على حد علم الباحثة _ التي تتناول هذا الموضوع.

3- تناولت الدراسة الحالية موظفي القطاع الحكومي كعينة للدراسة وترى الباحثة أن هذه العينة لم يتم التطرق إليها في أي من الدراسات -حد اطلاع الباحثة- في البيئة المحلية.

4- تستخدم الدراسة الحالية مقياس اتخاذ القرار والذي تم تطبيقه في دراسة (جواد، 2005) وكذلك بناءها خصيصا لأغراض الدراسة الحالية (مقياس المساندة الاجتماعية للموظفين) بعد أن استفادت الباحثة من مجموعة من الدراسات السابقة وقد تكرر بناء مثل هذه الأداة في عدد من الدراسات التي تناولتها الباحثة.

ثالثاً: فروض الدراسة:

فى ضوء الإطار النظرى وما أسفرت عنه نتائج البحوث والدراسات السابقة أمكن للباحثة صياغة فروض دراستها على النحو التالى:

1- توجد علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات القدرة على اتخاذ القرار وبين درجات فاعلية الذات لدى عينه الدراسة من موظفي القطاع الحكومي بمملكة البحرين.

2- توجد علاقة ارتباطيه موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجات القدرة على اتخاذ القرار وبين درجات المساندة الاجتماعية لدى عينه من موظفي القطاع الحكومي بمملكة البحرين.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار بين عينه الدراسة من موظفي القطاع الحكومي بمملكة البحرين وفقاً لمتغير الجنس لصالح الذكور.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار بين عينه الدراسة من موظفي القطاع الحكومي بمملكة البحرين وفقاً لسنوات الخبرة لصالح الإناث.

الفصل الثالث

منهج وإجراءات الدراسة

منهج الدراسة

مجتمع الدراسة

عينة الدراسة

أدوات الدراسة

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

الفصل الثالث

منهجية وإجراءات الدراسة

منهج الدراسة:

وفقا لطبيعة الدراسة الحالية، ومشكلة الدراسة، وتساؤلاتها استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بنوعيه الارتباطي والمقارن بهدف التعرف على علاقة القدرة على اتخاذ القرار بفاعلية الذات والمساندة الاجتماعية والتعرف على دلالة الفروق في القدرة على اتخاذ القرار وفقا لمتغيرات الدراسة الديمغرافية.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من موظفي القطاع الحكومي العاملين بوزارات الدولة المختلفة بمملكة البحرين.

عينة الدراسة:

بلغ حجم العينة الدراسة عند التطبيق (125) من موظفي القطاع المدني ممن يعملون بوزارة الداخلية بمملكة البحرين من الجنسين يشغلون مناصب وظيفية مختلفة يمثلون القطاع المدني خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2011/2012م. وقد قامت الباحثة بتوزيع المقاييس على عينة الدراسة وعاد منها (116) استبانة، وبعد التصحيح ثم استبعاد (6) حالات لعدم استكمال البيانات، وأصبحت العينة النهائية للدراسة (110) موظفا. حسب الجدول أدناه.

جدول (1) توصيف العينة وفقاً لمتغيرات الدراسة

المتغير	العدد	النسبة المئوية
الجنس	63	57%
	47	43%
الخبرة	52	47.3%
	35	31.8%
	23	20.9%
المجموع	110	

الأدوات المستخدمة في الدراسة:

استخدمت الباحثة في جمع المعلومات الخاصة بهذه الدراسة الأدوات التالية:

أولاً: مقياس اتخاذ القرار: من إعداد (عبدون، 1998)

ويهدف هذا المقياس إلى قياس قدرة الفرد على اتخاذ القرار. وقد صمم على صورتين، الصورة الأولى (أ) سميت: اختبار المواقف، والصورة (ب) سميت: اختبار الجمل. ويتكون اختبار المواقف من (21) عبارة متبوعة بثلاثة اختيارات، ويتكون اختبار الجمل من (38) عبارة متبوعة بخمس استجابات محتملة، والمطلوب من المفحوص اختيار إحدى هذه الاستجابات، وتتدرج هذه الاستجابات من لا أوافق تماماً إلى أوافق تماماً.

طريقة تصحيح المقياس:

يوجد للصورة (أ) مفتاح تصحيح خاص بها وتصحيح الصورة (ب) على مقياس ليكرت الخماسي كالتالي: تعطى الدرجات (1- 2- 3- 4- 5) للاستجابات (لا أوافق تماماً - لا أوافق - غير متأكد - أوافق - أوافق تماماً) على الترتيب وذلك للعبارات الموجبة، والعكس في حالة العبارات السالبة وهي ذات الأرقام من 28 - 38. ومن خلال مجموع الدرجات التي يحصل عليها المفحوص يمكن معرفة درجته الكلية على اختبار اتخاذ القرار.

صدق المقياس:

قام معد المقياس بحساب صدق المقياس بطرق مختلفة، حيث تم عرض المقياس بصورتيه على مجموعة من المحكمين والخبراء في اتخاذ القرار، وذلك للحكم على مدى تمثيل العبارات التي يتكون منها المقياس بصورتيه لمكوناته. بإعطاء درجة لأهمية العبارة، ودرجة لتأثيرها في المجال. وتم مراعاة ملاحظات السادة المحكمين.

الصدق التكويني : (Construct Valaitiy)

تم تطبيق المقياس بصورتيه على ثلاث عينات تجريبية. الأولى من تلاميذ المدارس الثانوية. والثانية من طلاب الجامعة. والثالثة من معلمي المرحلة الابتدائية. وتم حساب درجة الاتساق الداخلي للمقياس: وذلك بحساب معامل الارتباط بين المفردات (العبارات) والدرجة الكلية للمقياس لكل صورة على حدة، فكان هناك ارتباط موجب بين كل موقف من المواقف المذكورة في الصورة (أ) والدرجة

الكلية. وكذلك بالنسبة للصورة (ب) في كل العبارات، كما هو موضح في الجدول (2) الذي يتبين منه معاملات الاتساق الداخلي لأسئلة المقياس وخاصة أعلى درجة وأدنى درجة للأسئلة.

جدول (2) معاملات الاتساق الداخلي للمقياس بصورتيه

العينات	أعلى معامل ارتباط	أدنى معامل	أعلى معامل ارتباط	أدنى معامل
ثانوي	0.88	0.20	0.94	0.23
جامعي	0.80	0.25	0.95	0.25
مهني	0.93	0.37	0.95	0.35

ثبات الاختبار:

كذلك قام معد المقياس بحساب الثبات للمقياس بصورتيه عن طريق:

أ-إعادة الاختبار:

قام بتطبيق المقياس ثم أعاد تطبيقه على العينات السابقة نفسها بعد مرور خمسة وعشرين يومًا ، وتم حساب معامل الارتباط بين درجات الأفراد في التطبيق الأول والثاني، حيث كانت معاملات الارتباط كما هو موضح في جدول (3).

جدول (3) معامل الثبات للمقياس

العينات	معامل ثبات الصورة (أ)	معامل ثبات الصورة (ب)
ثانوي ن = 100	0.55	0.58
جامعي ن = 100	0.57	0.60
مهني ن = 100	0.75	0.76

علما أن مقياس اتخاذ القرار استخدم في عدد من الدراسات الحديثة في البيئة الخليجية وتم التحقق من صدقه وثباته منها دراسة (الشهري، 2009) و (السيبي، 2002) كما استخدم المقياس في دراسة حديثة طبقت في البيئة البحرينية في دراسة (جواد، 2005) وتم كذلك التحقق من صدقه وثباته وصلاحيته للاستخدام في البيئة البحرينية.

صدق وثبات المقياس في الدراسة الحالية:

قامت الباحثة في الدراسة الحالية بالتأكد من مؤشرات الصدق والثبات لمقياس اتخاذ القرار من خلال تطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من 40 موظفا تم إدراجهم فيما بعد ضمن عينة الدراسة كما يلي:

أ. الصدق:

حيث تم حساب صدق البناء للمقياس حيث تم إيجاد معامل الاتساق الداخلي عن طريق حساب معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد كما يوضحها الجدول رقم (4) و (5)

جدول (4) معاملات ارتباط فقرات الصورة (أ) (ن = 40)

رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	**0.361	8	**0.429	15	**0.303
2	**0.368	9	**0.364	16	**0.426
3	**0.475	10	**0.306	17	**0.354
4	**0.388	11	**0.527	18	**0.521
5	**0.443	12	**0.344	19	**0.326
6	**0.541	13	**0.212	20	**0.449
7	*0.298	14	**0.341	21	**0.398

* دالة عند مستوى (0.05).
 ** دالة عند مستوى (0.01).

جدول (5) معاملات ارتباط فقرات الصورة (ب) (ن = 40)

رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	0.313	14	**0.456	26	**0.433
2	**0.409	15	**0.455	27	**0.348
3	**0.363	16	**0.343	28	**0.462
4	**0.386	17	**0.326	29	**0.501
5	**0.284	18	**0.307	30	**0.366
6	**0.573	19	**0.357	31	**0.471
7	**0.340	20	**0.338	32	**0.316
8	**0.321	21	**0.588	33	**0.453
9	**0.346	22	**0.430	34	**0.436
10	**0.422	23	**0.445	35	**0.393
11	**0.407	24	**0.338	36	**0.589
12	**0.373	25	**0.519	37	**0.403
13	**0.350			38	**0.489

** دالة عند مستوى (0.01).

ويتضح من جدولي (4) و (5) أن معاملات الارتباط بين الفقرات والمجموع الكلي للاختبار لكل صورة

كانت تعطي الثقة لاستخدام المقياس بالدراسة الحالية.

كما قامت الباحثة بحساب صدق المحك التلازمي وذلك بإيجاد معامل الارتباط بين درجة الصورة (أ) والصورة (ب) كما هي موضحة بالجدول (6).

جدول (6) حساب الصدق التلازمي بطريقة البناء الداخلي بين صورتين مقياس اتخاذ القرار

المقياس	الصورة (أ)	الصورة (ب)	الدرجة الكلية
الصورة (أ)	—	**0.541	**0.633
الصورة (ب)		—	**0.582
الدرجة الكلية			—

** دالة عند مستوى (0.01).

ويتضح من الجدول (6) و (5) أن معاملات الارتباط بين صورتين المقياس والمجموع الكلي لكل كانت مرتفعة وتعطي الثقة لاستخدام المقياس بالدراسة الحالية.

2-ثبات الأداة: تم التأكد من ثبات المقياس في الدراسة الحالية بحساب معامل ألفا لكرونباخ كما

هو موضح بالجدول (7) .

جدول (7) معامل الفا لكرونباخ لحساب الثبات لمقياس اتخاذ القرار

معامل الفا لكرونباخ	مقياس اتخاذ القرار
0.737	(أ)
0.813	(ب)
0.782	المقياس ككل

من الجدول السابق وجد أن قيمة معامل ألفا لكرونباخ للمقياس الكلي تساوي (0.782). وهي قيمة مرتفعة و يمكن الاعتماد عليها لأغراض الدراسة الحالية.

2-مقياس فاعلية الذات:

وصف المقياس: أعد هذا المقياس (العدل، 2001) ويحتوي المقياس على (46) مفردة في صورة مواقف، تصف كل منها موقفا اجتماعيا يبين - بعد الإجابة عليه - قدرة الفرد على إنجاز سلوك محدد في هذا الموقف، وقام الباحث بوضع (50) مفردة، ثم قام الباحث بتطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية بهدف تقنينه، وبعد التصحيح وتبويب النتائج ثم حساب صدق وثبات المقياس.

تصحيح المقياس:

يحتوي المقياس على (50) مفردة، أمام كل مفردة أربعة اختيارات هي نادرا، أحيانا، غالبا، دائما، تصحح وفق التدرج 1 ، 2 ، 3 ، 4 للمفردات الإيجابية ، والعكس للمفردات السلبية ، والعبارات السلبية

هي 1 ، 4 ، 5 ، 7 ، 9 ، 12 ، 15 ، 17 ، 19 ، 22 ، 23 ، 24 ، 26 ، 27 ، 30 ، 34 ، 35 ، 37 ، 39 ، 41 ، 44 ، 46 ، 49 ، 50 . والدرجة المرتفعة للمقياس تتم عن فاعلية الذات المرتفعة.

صدق المقياس: تم حساب صدق المقياس بطريقتين:

الطريقة الأولى:

صدق المحكمين قام العدل (2001) بعرضه على مجموعة من المحكمين لإبداء مرئياتهم حول المفردات وملائمتها للمقياس، وتم أخذ جميع الملاحظات.

الطريقة الثانية:

صدق المحك بحساب معامل الارتباط بين درجات الطلاب في المقياس ودرجاتهم في مقياس سكوارزير وآخرين، وقد جاء معامل الارتباط مساويا (0.64) وهو مؤشر لصدق المقياس.

ثبات المقياس:

تم حساب ثبات الدرجة الكلية للمقياس بطريقة معامل الفا وبلغ (0.77) وبطريقة التجزئة التصفية معادلة سبيرمان - براون بلغ (0.83) ومعادلة جتمان بلغ (0.79).

الصدق وثبات المقياس في الدراسة الحالية:

قامت الباحثة في الدراسة الحالية بالتأكد من مؤشرات الصدق والثبات عن طريق:

- أ- صدق التكوين الداخلي: وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية كما يوضحها الجدول رقم (8).

جدول رقم (8) معاملات ارتباط فقرات مقياس فاعلية الذات مع الدرجة الكلية

الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
1	** 0.453	11	** 0.492	21	** 0.645	31	** 0.602	41	** 0.670
2	** 0.540	12	** 0.587	22	** 0.657	32	** 0.538	42	** 0.561
3	** 0.594	13	** 0.573	23	** 0.541	33	** 0.530	43	* 0.640
4	* 0.567	14	** 0.518	24	** 0.563	34	** 0.576	44	** 0.530
5	** 0.630	15	** 0.571	25	** 0.518	35	** 0.503	45	** 0.562
6	** 0.428	16	** 0.420	26	** 0.453	36	** 0.667	46	** 0.570
7	** 0.566	17	** 0.619	27	** 0.629	37	** 0.564	47	** 0.519
8	** 0.546	18	** 0.668	28	** 0.638	38	** 0.492	48	* 0.582
9	** 0.640	19	** 0.674	29	** 0.460	39	** 0.650	49	** 0.610
10	** 0.631	20	** 0.564	30	** 0.644	40	** 0.610	50	** 0.620

** دالة عند مستوى (0.01).

* دالة عند مستوى (0.05).

ويتضح من الجدول رقم (8) أن معاملات الارتباط بين عبارات المقياس والدرجة الكلية للمقياس كانت مرتفعة وتعطي الثقة لاستخدامها في الدراسة الحالية.

ثبات الأداة: تم التأكد من ثبات المقياس في الدراسة الحالية بحساب معامل ألفا لكرونباخ كما يوضحها الجدول (9)

جدول رقم (9) معامل الثبات ألفا لكرونباخ لمقياس فاعلية الذات

ألفا كرونباخ	مقياس فاعلية الذات
0.859	

من الجدول رقم (9) وجد أن قيمة معامل ألفا لكرونباخ تساوي (0.859). وهو معامل ثبات مرتفع ويمكن استخدامه في الدراسة.

3- مقياس المساندة الاجتماعية:

قامت الباحثة ببناء مقياس المساندة الاجتماعية للموظفين من خلال إتباع الخطوات الآتية:

-الاطلاع على الأدبيات والمقاييس السابقة مثل مقياس المساندة الاجتماعية للمعلمين (العنبي، 2009) ومقياس المساندة الاجتماعية لعمال الصناعة (أسماء، 2001) ثم قامت الباحثة ببناء المقياس اعتماداً على مراجعتها للمقاييس السابقة، حيث وجدت الباحثة أن هناك ثلاثة أبعاد للمساندة وهي:

1- **البعد الأول:** يقيس المساندة من جانب الأسرة والأقارب وتقصد بها الباحثة مقدار ما يتلقاه الموظف من دعم وتأييد من جانب الأسرة والأقارب في كل ما يتعلق بجوانب عمله الوظيفي داخل نطاق أسرته.

2- **البعد الثاني:** يقيس المساندة من جانب زملاء العمل ويقصد بها مقدار ما يتلقاه الموظف من دعم وتأييد وتعاون من جانب المدير المباشر والزملاء في العمل في كل ما يتعلق بأموره الوظيفية والاجتماعية والنفسية

3- **البعد الثالث:** يقيس المساندة من جانب الدائرة التي يعمل بها الموظف وتقصد بها الباحثة مقدار ما يتلقاه الموظف من دعم وتأييد من جانب الدائرة التي يعمل بها الموظف في كل ما يتعلق بجوانب عمله الوظيفي من دعم ومساندة لضمان نجاحه في مهام عمله. ويتكون هذا المقياس من (50) فقرة تتوزع على ثلاثة أبعاد ويتكون كل بعد مجموعة من الفقرات ويوضح الجدول رقم (10) توزيع عبارات المقياس على أبعاد مقياس المساندة الاجتماعية.

جدول (10) يوضح توزيع عبارات المقياس على أبعاد المساندة الاجتماعية

أرقام العبارات	أبعاد مقياس المساندة الاجتماعية
1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19	بعد الأسرة والأقارب
20-21-22-23-24-25-26-27-28-29-30-31-32-33	المدير المباشر وزملاء العمل
34-35-36-37-38-39-40-41-42-43-44-45-46-47-48-49-50	الدائرة التي يعمل بها

قامت الباحثة بعرض المقياس في صورته الأولية على عدد من الأساتذة أعضاء هيئة التدريس بقسم علم النفس بكلية الآداب بجامعة البحرين (ملحق رقم 2)، وذلك لأخذ آرائهم في عبارات المقياس ومدى ملائمتها وشمولية ودقتها لما وضعت لقياسه، وقد أبدوا ملاحظاتهم، وتم تعديل المقياس في ضوء ملاحظاتهم وآرائهم.

مؤشرات الصدق والثبات لمقياس المساندة الاجتماعية

قامت الباحثة بتطبيق المقياس على عينة مكونة من 40 موظفاً، للتأكد من الخصائص السيكومترية للمقياس كالتالي:

1-صدق المقياس

حساب صدق التكوين الداخلي للمقياس حيث تم إيجاد الاتساق الداخلي عن طريق حساب

معامل الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمقياس للبعد كما يوضحها الجدول (11)

جدول (11) معاملات الارتباط البينية للأبعاد الفرعية للمقياس ودرجته الكلية

أبعاد المقياس	الأسرة وزملاء العمل	المدير المباشر والزملاء	الدائرة التي يعمل بها
الأسرة وزملاء العمل	-	-	-
المدير المباشر والزملاء	**0.581	-	-
الدائرة التي يعمل بها	**0.456	**0.566	-
المقياس ككل	**0.437	**0.489	**0.484

** دالة عند مستوى (0.01).

ويتبين من النتائج المتضمنة في الجدول (11) أن معاملات الارتباط بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية

للمقياس مرتفعة وبالتالي تعطي الثقة لاستخدام المقياس .

صدق البناء للمقياس حيث تم إيجاد معامل الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للبعد

المنتمية له كما يوضحها الجدول (12).

الجدول (12) معاملات ارتباط صدق البناء بين فقرات مقياس المساندة والبعد التابعة له

الأسرة وزملاء العمل		المدير المباشر والزملاء		الدائرة التي يعمل بها	
رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط
1	**0.566	20	**0.488	34	**0.559
2	**0.621	21	**0.463	35	**0.543
3	**0.339	22	*0.386	36	**0.548
4	**0.381	23	**0.512	37	**0.469
5	*0.333	24	**0.660	38	*0.389
6	*0.490	25	**0.494	39	**0.479
7	*0.547	26	**0.673	40	**0.725
8	**0.387	27	**0.640	41	**0.631
9	**0.610	28	**0.590	42	**0.543
10	**0.506	29	**0.678	43	**0.413
11	**0.384	30	**0.606	44	*0.318
12	**0.677	31	**0.585	45	*0.323
13	**0.396	32	*0.380	46	**0.615
14	**0.519	33	**0.590	47	**0.390
15	**0.548	-	-	48	**0.388
16	**0.500	-	-	49	**0.514
17	*0.431	-	-	50	**0.518
18	**0.557	-	-	-	-
19	**0.422	-	-	-	-

** دالة عند مستوى (0.01).
* دالة عند مستوى (0.05).

ويتضح من الجدول (12) السابق أن قيم الارتباطات بين الفقرات والدرجة الكلية للبعد المنتمية له مرتفعة تعطي الثقة لاستخدام المقياس لأغراض الدراسة الحالية.

2- ثبات المقياس:

تم التأكد من ثبات المقياس في الدراسة الحالية على بطريقة ألفا لكرونباخ كما يوضح جدول (13).

جدول (13) معاملات الثبات ألفا لكرونباخ لمقياس المساندة الاجتماعية

بعد الأسرة والأقارب	لمدير المباشر وزملاء العمل	الدائرة التي يعمل بها الموظف	المقياس ككل
0.835	0.779	0.706	0.789

الأساليب الإحصائية:

استخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية التالية لتحليل بيانات الدراسة:

1- معاملات ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين المتغيرات.

2- اختبار (ت) لمعرفة الفروق في الجنس.

3- تحليل التباين الأحادي لمعرفة الفروق في الخبرة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة ومناقشتها والتوصيات

- عرض نتائج فروض الدراسة ومناقشتها

- ملخص النتائج

- توصيات الدراسة

- مراجع الدراسة

- ملاحق الدراسة

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

تتناول الباحثة في هذا الفصل عرض النتائج التي تم الحصول عليها ومناقشة هذه النتائج وذلك من خلال التحقق من فروض الدراسة وذلك على النحو التالي:

نتائج الفرض الأول:

توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين درجات القدرة على اتخاذ القرار وبين درجات فاعلية الذات لدى عينة الدراسة من موظفي القطاع الحكومي بمملكة البحرين.

للتحقق من صحة الفرض السابق قامت الباحثة باستخدام معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين درجات القدرة على اتخاذ القرار وبين درجات فاعلية الذات لدى عينة الدراسة، والجدول (14) يوضح نتائج الفرضية.

جدول (14) معامل ارتباط بيرسون بين درجات القدرة على اتخاذ القرار

و درجات فاعلية الذات لدى عينة الدراسة (ن = 110)

المتغيرات	معامل الارتباط مع فاعلية الذات
اتخاذ القرار	0.436**

**دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01

تشير نتائج الجدول (14) إلى وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين كل من درجات القدرة على اتخاذ القرار وبين درجات فاعلية الذات لدى عينة. وكانت قيمة معامل ارتباط بيرسون تساوي

(0.436) وهذه القيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يشير إلى إنه كلما كانت

درجة فاعلية الذات لدى الموظفين مرتفعة كلما ارتفع لديهم القدرة على اتخاذ القرار.

لذلك تعتقد الباحثة أنه من الضروري تعزيز فاعلية الذات لدى الموظفين نظرا للارتباط الوثيق بينها وبين القدرة على اتخاذ القرار، خصوصا أولئك الموظفين الذين يشغلون الوظائف الإدارية والقيادية وحاجتهم الماسة إلى تمتعهم بقدرة اتخاذ القرار بسبب المسؤوليات الكبيرة المنوطة بهم.

ولم تتوصل الباحثة إلى دراسة تتناول علاقة القدرة على اتخاذ القرار وفاعلية الذات لدى الموظفين، إلا أن الباحثة ترى أن النتائج السابقة تتشابه مع دراسة (العتيبي، 2008) ودراسة (عبد القادر، 2003) عند دراسته للعلاقة بين فاعلية الذات والقدرة على اتخاذ القرار عند المراهقين من الجنسين حيث كشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباطيه موجبة وذات دلالة إحصائية بين فاعلية الذات والقدرة على اتخاذ القرار.

إن الأفراد الذين يتمتعون بالفاعلية الذاتية المرتفعة يركزون في تفكيرهم على متطلبات وتحديات المهمة، ويتجاوبون مع تحديات المهمة أو النشاط بأداء حماسي ومتفائل، وبالمقابل فإن الأفراد الذين يعانون من الشعور بعدم الفاعلية الذاتية ويشعرون بالقلق والإحباط وتوقع الفشل والشعور بالنقص والتشاؤم وعدم القيام بالمهام أو الأنشطة.

وتؤكد هذه النتائج ما أشار إليه ويرى هالين ودانهيز (Hallin & Danaher , 1994) أن فاعلية الذات هي ثقة الأفراد فيما يتعلق بقدرتهم على الأداء في المجالات المتنوعة ويكون لدى الفرد أكبر معرفة بنفسه إذا كانت لديه القدرة على إنجاز الهدف.

ويشير سكوارزر (Schwarzer, 1999) إلى أن فاعلية الذات تمثل عنصرًا كبيرًا في العمليات الدافعية، وأن مستوى فاعلية الذات يمكن أن يحسن أو يعيق دافعية الفرد للتعلم الذاتي، فالأفراد مع ارتفاع معتقداتهم عن الفاعلية يختارون المهام الأكثر تحديًا، ويبدلون جهدًا كبيرًا في أعمالهم، ويقاومون الفشل ويضعون لأنفسهم أهدافًا للتحدي ويلتزمون بها

ويؤكد (Bandura, 1997) إن تصورات الأفراد لفاعليتهم الذاتية هي أكثر التصورات تأثيرًا في حياتهم اليومية وأكثر تأثيرًا في اختيارهم فيكونوا إما سلبيين أو إيجابيين في تقييمهم لذاتهم ولذا يصبح الأفراد إما ناجحين إذا امتلكوا فاعلية ذات مرتفعة أو مكتئبين إذا امتلكوا فاعلية ذات منخفضة. وترى الباحثة أن القدرة على اتخاذ القرار يستلزم ما ذكره باندورا (Bandura, 1986) في تعريفه لفاعلية الذات العامة حيث يذكر أن فاعلية الذات يقصد بها قدرة الفرد على أداء السلوك الذي يحقق نتائج إيجابية ومرغوبة في موقف معين، والتحكم في الضغوط الحياتية التي تؤثر على سلوك الأفراد، وإصدار التوقعات الذاتية عن كيفية أدائه للمهام والأنشطة التي يقوم بها والتنبؤ بالجهد والنشاط والمثابرة اللازمة لتحقيق العمل المراد القيام به.

كما أن من أهم الخصائص العامة لفاعلية الذات التي يوضحها (Cynthia & Bobko, 1994) هي ثقة الفرد في النجاح في أداء عمل ما إضافة إلى ذلك فهي ليست مجرد إدراك أو توقع فقط، ولكنها يجب أن تترجم إلى بذل جهد وتحقيق نتائج مرغوب فيها مع وجود قدر من الاستطاعة سواء كانت فسيولوجية أم عقلية أم نفسية بالإضافة إلى توافر الدافعية في الموقف. وترى الباحثة أن هذه الخصائص يجب من توافرها لدى متخذ القرار أيا كان منصبه الوظيفي وذلك لأن من أهم صفات الشخص الواثق من نفسه قدرته على تحديد أهدافه بنفسه كما أن الواثق من نفسه يقوم بأصعب

الأعمال ببسر بالغ، كما أن الثقة بالنفس هي طاقة دافعة تعين صاحبها على مواجهة شتى المواقف الجديدة بطريقة مناسبة، ويعدل من نفسه وأهدافه وفق ظروف البيئة، وقادر على مواجهة المشكلات غير المألوفة، فيدرك الأسلوب الأمثل لحل المشكلات، ويتقبل الأساليب والأفكار الجديدة في أداء الأعمال.

نتائج الفرض الثاني:

توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين درجات القدرة على اتخاذ القرار ودرجات المساندة الاجتماعية لدى عينه من موظفي القطاع الحكومي بمملكة البحرين.

للتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة بين درجات القدرة على اتخاذ القرار وبين درجات المساندة الاجتماعية لدى موظفي القطاع الحكومي من عينة الدراسة، والجدول (15) يوضح نتائج الفرضية.

جدول رقم (15) معامل ارتباط بيرسون بين درجات القدرة على اتخاذ القرار

و درجات المساندة الاجتماعية لدى عينة الدراسة (ن = 110)

م	أبعاد المساندة الاجتماعية	القدرة على اتخاذ القرار	مستوى الدلالة
1	المساندة من جانب الأهل والأقارب	**0.349	دالة إحصائية
2	المساندة من جانب المدير المباشر وزملاء العمل	**0.321	دالة إحصائية
3	المساندة من جانب الدائرة التي يعمل بها	**0.362	دالة إحصائية
4	الدرجة الكلية للمساندة الاجتماعية	**0.368	دالة إحصائية

* دالة عند مستوى 0.01.

توضح نتائج الجدول (15) وجود علاقة ارتباطيه موجبة وذات دلالة إحصائية بين كل من القدرة على

اتخاذ القرار والدرجة الكلية للمساندة الاجتماعية، وكانت قيمة معامل ارتباط بيرسون تساوي

(0.368) وهذه القيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، وتعني إنه كلما كانت الدرجة

الكلية للمساندة الاجتماعية مرتفعة كلما ارتفعت لدي الموظفين القدرة على اتخاذ القرار.

وترى الباحثة أن هذه النتيجة تؤكد ما تم التوصل إليه بخصوص العلاقة الارتباطية بين القدرة على

اتخاذ القرار ورضا متخذ القرار عن المساندة. أي كلما كانت المساندة الاجتماعية متنوعة وتشمل

المساندة من كافة الأطراف التي تحيط بالموظف كانت قدرته على اتخاذ القرار مرتفعة.

كما توضح نتائج الجدول (15) وجود علاقة ارتباطيه موجبة وذات دلالة إحصائية بين كل من القدرة

على اتخاذ القرار و المساندة من جانب الأهل والأقارب البعد الأول من أبعاد مقياس المساندة

الاجتماعية، وكانت قيمة معامل ارتباط بيرسون تساوي (0.349) وهذه القيمة ذات دلالة إحصائية

عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يشير إلى إنه كلما كانت درجة المساندة من جانب الأهل والأقارب

مرتفعة كلما ارتفع لدي الموظفين على القدرة على اتخاذ القرار، وتلك النتيجة المتحصل عليها توضح

الدور الهام والحيوي للمساندة الاجتماعية من جانب الأهل والأقارب للموظف، لما لذلك أثر كبير

وإيجابي وانعكاسات طيبة على قدرته على اتخاذ القرار.

وهذا يبرز الدور المهم للمساندة الاجتماعية من جانب الأهل والأقارب للموظف، لذا ترى الباحثة

ضرورة وعي الأهل وأقارب الموظف بأهمية المساندة لأقاربهم الذين يعملون في مجالات مختلفة،

وسوف يكون لذلك الأثر الكبير في القدرة على اتخاذ القرار وانعكاسات ذلك على نجاحه في عمله

الوظيفي.

كذلك أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطيه موجبة وذات دلالة إحصائية بين كل من القدرة على اتخاذ القرار والمساندة من جانب المدير المباشر وزملاء العمل البعد الثاني من أبعاد المساندة الاجتماعية، وكانت قيمة معامل ارتباط بيرسون تساوي (0.321) وهذه القيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، وتعني إنه كلما كانت درجة المساندة من جانب المدير المباشر وزملاء العمل مرتفعة كلما ارتفع لدى الموظف القدرة على اتخاذ القرار.

وهذا يوضح الدور الحيوي للمساندة الاجتماعية من جانب المدير المباشر وزملاء العمل، لذا ترى الباحثة ضرورة قيام المدير المباشر بتعزيز روح التعاون بين الموظفين ونشر ثقافة العمل بروح الفريق وحل الخلافات التي تحدث بين الموظفين لتفعيل شبكة الدعم الداخلي للموظفين، وسوف يكون لذلك الأثر الكبير في القدرة على اتخاذ القرار وانعكاسات ذلك على تطور العمل داخل المنظمة.

وكذلك توجد علاقة ارتباطيه موجبة وذات دلالة إحصائية بين كل من القدرة على اتخاذ القرار والمساندة من جانب الدائرة التي يعمل بها، وكانت قيمة معامل ارتباط بيرسون تساوي (0.362) وهذه القيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01)، وهذا يشير إلى إنه كلما كانت درجة المساندة من جانب الدائرة التي يعمل بها الموظف مرتفعة كلما ارتفعت لديه القدرة على اتخاذ القرار.

لذا ترى الباحثة أنه من الأهمية أن تهتم الدائرة التي يعمل بها الموظف كإدارة عليا وقائمين على صنع القرار داخل المنظمة ببيت روح الحماس والمنافسة الشريفة بين الموظفين وتوفير الإمكانيات اللازمة للموظف للإبداع في عمله والتشجيع بالحوافز المادية والمعنوية كنوع من المساندة للموظف، ويمكن أن له ردود إيجابية في القدرة على اتخاذ القرار الصائب والقيام بما هو متوقع منه والرقى بأداء وإنتاجية المنظمة أو الدائرة التي يعمل بها الموظف.

وتتفق هذه النتيجة ما تم التوصل إليه بخصوص العلاقة الارتباطية بين القدرة على اتخاذ القرار والمساندة في دراسة (العتيبي، 2008) والتي أشارت أنه كلما كانت المساندة الاجتماعية التي تحيط بالفرد مرتفعة كانت قدرته على اتخاذ القرار مرتفعة، ودراسة (الصبان، 2003) والتي أشارت كذلك أنه كلما كانت المساندة الاجتماعية التي تحيط بالفرد مرتفعة كانت قدرته على تحمل ضغوط العمل مرتفعة.

وتعتمد المساندة في تقديرها على إدراك الأفراد لشبكاتهم الاجتماعية باعتبارها الأطر التي تشمل على الأفراد الذين يتقون فيهم ويستندون على علاقاتهم بهم (الشناوي وعبد الرحمن، 1994). وحيث أن عملية اتخاذ القرار داخل المنظمة تعتبر نوعاً من ضغوط العمل التي يواجهها الموظف، ويذكر (دسوقي، 1996) أن المساندة الاجتماعية تعتبر مصدراً مهماً من مصادر الأمن الذي يحتاجه الإنسان من عالمه الذي يعيش فيه بعد لجوئه إلى الله سبحانه وتعالى، عندما يشعر أن هناك ما يهدده، وأن طاقته قد استنفذت وأجهدت وأنه يحتاج إلى مدد وعون من خارجه، ولقد أهتم بها الباحثون بعد ما لاحظوه من آثار مهمة لها في مواقف الشدة والإجهاد النفسي، وما تقوم به من تخفيف نتائج الضغوط والمواقف الصعبة. أي أن المساندة الاجتماعية التي تقدم للفرد من قبل الآخرين تمنحه القدرة على مقاومة الاضطرابات النفسية وحل مشكلاته.

كما أن الفرد الذي يتمتع بمساندة اجتماعية من الآخرين يصبح شخصاً واثقاً من نفسه وقادراً على تقديم المساندة الاجتماعية للآخرين، لذلك نجد أن المساندة الاجتماعية تزيد من قدرة الفرد على مقاومة الإحباط وتقلل الكثير من المعاناة النفسية (فهد الربيعه، 1997).

إذ أن المساندة الاجتماعية لها دور عظيم في التخفيف عن يكونون تحت ضغوط نفسية، وقد تكون المساندة بالكلمة الطيبة أو بالمشورة أو بالنصح، أو بتقديم معلومات مفيدة أو بقضاء الحاجات أو تقديم المال، وهذه كلها تدخل في مكارم الأخلاق التي حثَّ عليها الإسلام (محمد الشناوي وعبد الرحمن، 1994).

ويرى (Lepore,1994) إلى أن المساندة الاجتماعية هي الإمكانيات الفعلية أو المدركة للمصادر المتاحة في البيئة الاجتماعية للفرد التي يمكن استخدامها للمساعدة في أوقات الضيق، وبتزويد الفرد بالمساندة الاجتماعية من خلال شبكة علاقاته الاجتماعية التي تضم كل الأشخاص الذين لهم اتصال اجتماعي منظم بشكل أو بآخر مع الفرد، وتضم في الغالب الأسرة، الأصدقاء وزملاء العمل.

ويذهب (Cutrona,1996) إلى أن المساندة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من خلال الجماعات التي ينتمي إليها كالأسرة، والأصدقاء، والزملاء في العمل أو المدرسة أو النادي تقوم بدور كبير في خفض الآثار السلبية للأحداث والمواقف السيئة التي يتعرض لها، فإتاحة علاقات اجتماعية مرضية تتميز بالحب، والود والثقة، تعمل كحواجز أو مصدات ضد التأثير السلبي لضغوط الحياة على الصحة النفسية والجسمية.

فالفرد يشعر بالأمان حينما يجد بجواره صديق أو قريب يستطيع اللجوء إليه حينما يواجه صعوبات أو مشكلة أو يحتاج إلى مشورة. ومن هنا تأتي أهمية العلاقة الإنسانية بين المدير ومروسيه، وجو الصداقة بين الزملاء في العمل لان ذلك من شأنه أن يخفف من مقدار الضغوط التي يواجهها الفرد (جرينبرج، بارون، 2004).

نتائج الفرض الثالث:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار بين عينة الدراسة من موظفي القطاع الحكومي بمملكة البحرين وفقا لمتغير النوع.

استخدمت الباحثة اختبار (ت) في المقارنة بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار لدى موظفي القطاع الحكومي من عينة الدراسة وفقا لمتغير النوع (ذكر، أنثى) والجدول (16) يوضح نتائج:

جدول (16)

نتائج اختبارات للمقارنة بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار وفقا لمتغير الجنس

المتغير	ذكور ن=63		إناث ن=47		درجات الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
	م	ع	م	ع			
اتخاذ القرار	185.545	12.776	183.468	11.682	108	2.274	0.05

يتضح من الجدول (16) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين الذكور والإناث من أفراد عينة الدراسة في القدرة على اتخاذ القرار حيث كان للذكور متوسط أعلى من الإناث، وتعزو الباحثة قدرة الذكور على اتخاذ القرار نظرا لأسلوب تربية المجتمع حيث يتحمل الرجل المسؤولية بشكل أكبر في الممارسات الحياتية منذ الصغر مما يكسبه مهارة القدرة على اتخاذ القرار.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (موسى، 2001) ودراسة (شهاب، 2011). وقد أشار المحمداوي (1991) إلى أن التفاعل الاجتماعي للرجل وإطلاعه على متغيرات الحياة واحتكاكه المتواصل بأمورها ومشكلاتها يجعله أكثر تحسسا وصلابة في مواجهة المشكلات مما يجعل فعالية الموظف في الميدان أكثر، كما يولد لديه اتجاهات إيجابية نحو مهنته أكثر مما هو عليه الحال لدى الموظفة.

ويذكر بأن الباحثين كرون وزملاؤه (Kroon,et.,al.1992) أن المسؤولية لدي الرجال أكثر من النساء، وأن الذكور يستغرقون وقتاً اقل في الوصول للقرارات عن الجماعات التي أغلبها نساء.

ويذكر تريفنجر وزملاؤه (Treffinger, et al.,2007) أن الأفراد عندما يفهمون أسلوبهم في اتخاذ القرارات وحل المشكلات فإنهم يكونون قادرين على التعلم وعلى تطبيق أدوات المعالجة بطريقة أكثر فعالية لذلك فإن الفروق بين الأفراد في أساليب اتخاذ القرارات وحل المشكلات تعد مفتاحاً لفهم تفاعل الفرد مع عملية اتخاذ القرار.

وترى الباحثة أن الموظفات في القطاع الحكومي بمملكة البحرين حصلن على الكثير من حقوقهن في الوظائف الحكومية نتيجة ازدهار التعليم وإلغاء الحواجز والفروق بين الذكور والإناث في مجال التوظيف في القطاع الحكومي، وتعزيز مبدأ تكافؤ الفرص في الوظائف ولكن هناك بعض الرواسب المجتمعية الموروثة تعيق تقدم وتطوير المرأة ومن هذه الرواسب تفضيل الرجل على المرأة في بعض المهن والمواقع القيادية في بعض الدوائر كما أن هناك عدة عوامل تؤثر بشكل ما على مهارات المرأة في اتخاذ القرار ثقافية مثل التعليم والحوار والوعي لدى أفراد المجتمع وعوامل اجتماعية مثل أساليب التنشئة والعادات والفهم الخاطئ للعادات والتقاليد والقيم الموروثة.

نتائج الفرض الرابع:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار بين عينه الدراسة من موظفي القطاع الحكومي بمملكة البحرين وفقاً لسنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات، من 5 - أقل من 10 سنوات، 10 سنوات فأكثر).

للتحقق من ذلك تم استخدام تحليل التباين الأحادي وعرض نتائجه في جدول رقم (17) على النحو التالي:

جدول (17) نتائج تحليل التباين الأحادي لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار وفقاً لمتغير الخبرة

الدالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصادر التباين
*0.001	7.880	144.986	2	289.972	بين المجموعات
		18.400	107	1122.387	داخل المجموعات
			109	1412.359	الكلية

* دالة عند مستوى 0.05.

يتضح من الجدول رقم (22) السابق أن قيمة (ف) هي (7.880) وهي دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) ، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار لدى عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.

ولمعرفة اتجاه الفروق بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار ذات الدلالة لدى عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة ولصالح أي مستوى من المستويات الثلاثة تم إجراء المقارنات البعدية باستخدام اختبار شيفيه (Sheffe) لمعرفة الفروق بين المتوسطات وتحديد اتجاه الفروق وبيان كما يوضح جدول (18).

جدول (18) اختبار شيفيه للمقارنات البعدية بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار

لعينة الدراسة تبعا لمتغير الخبرة

سنوات الخبرة	سنوات الخبرة	قياس الفروق		
		فرق المتوسطات	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
1 - 5 سنوات	10-5 سنوات	-0.21528	1.61846	.895
	أكثر من 10	*-4.48098	1.17260	.000
10-5 سنوات	0 - 5 سنوات	.21528	1.61846	.895
	أكثر من 10	*-4.26570	1.68654	.014
أكثر من 10	0 - 5 سنوات	*4.48098	1.17260	.000
	10-5 سنوات	*4.26570	1.68654	.014

* دالة عند مستوى 0.05.

وبالنظر إلى نتائج المقارنات البعدية بين متوسطات درجات القدرة على اتخاذ القرار لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة، يلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0,05) لدى الموظفين لصالح سنوات الخبرة الأعلى وهذا يعني أنه كلما زادت سنوات الخبرة لدى الموظف زادت قدرته على اتخاذ القرار ، وتعتبر الباحثة أن سنوات الخبرة من المتغيرات التي تعزو إليها اختلاف الموظفين في

القدرة على اتخاذ القرار، حيث يقتضي اتخاذ القرار أن يتمتع الفرد بالقدر الكافي من الخبرة والكفاءة، ليحدد بسرعة ماذا يجب فعله. كما أنه مع زيادة سنوات الخبرة يرتفع المستوى المهني وهذا يساعد في مواجهة صعوبات العمل وعملية اتخاذ القرارات.

وتتفق هذه الدراسة مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (الشهري، 2009) و(الحميضي، 2007) ودراسة (شهاب ، 2011) التي أشارت إلى دور الخبرة في القدرة على اتخاذ القرار لدى الموظفين.

حيث أكد (مشرقي، 1997) أن عملية اتخاذ القرارات تتصل بشكل وثيق بشخصية متخذ القرار، وذلك لأن عملية اتخاذ القرار تعتمد على الكثير من المميزات الفردية والشخصية التي تؤثر في نوعية القرار وأسلوب اتخاذه، حيث أن عملية اتخاذ القرار تتطلب المزيد من التفكير المتعمق والبحث في البدائل المختلفة وتقييمها، وصولاً إلى اختيار البديل الأنسب الذي يحقق الرضا والإشباع ثم الوصول إلى قرار محدد وثابت.

كما يشير (البديري، 2001) أن عملية اتخاذ القرارات عملية معقدة وصعبة يتدخل فيها العديد من العوامل النفسية والاجتماعية والاقتصادية والخبرة والممارسة والعلم والفن للإدارة.

وقد أثبتت العديد من الدراسات أن المديرين في الواقع العملي لاتخاذ القرار لا يستخدمون النظريات المعيارية والاحتمالية وإنما يتخذونها بشكل ذاتي يعتمد على الخبرات والمعارف للعالم المحيط بهم ، فمن المعروف دائماً أننا لا نتبع السببية والمبادئ العقلانية ولكننا أحياناً نتبنى استراتيجيات وموجهات تلك التي تؤثر في قراراتنا.

وهذا ما أكدته (الريماوي وآخرون، 2004) أن ما يؤثر في اتخاذ القرار هي عوامل تتصل بالمعلومات والخبرات والخصائص الشخصية .

وتعتبر الخبرة من المتغيرات الهامة في اتخاذ القرارات الإدارية بل تعتبر من الأساليب التقليدية في اتخاذ القرارات حيث يلجأ متخذ القرار إلى استخدام خبراته السابقة في اتخاذ القرارات بشأن المشكلات التي تواجهه في الوقت الحالي، ويعتبر هذا الأسلوب من الأساليب الجدلية في اتخاذ القرارات (السفياني، 2012).

من خلال ما انتهت إليه الباحثة من نتائج في الدراسة الحالية:

فقد أشارت النتائج الي أن الذكور أكثر قدرة على اتخاذ القرار من الإناث، وأن المساندة الاجتماعية وفاعلية الذات من المتغيرات التي ترتبط ايجابيا بالقدرة على اتخاذ القرار لدى الموظفين والموظفات وبالتالي فإن هذه النتائج تلفت الانتباه إلى أهمية العمل على تنمية مثل هذه المتغيرات.

كما أن تفعيل دور هذه النتائج تلفت الانتباه إلى أهمية العمل على تنمية مثل هذه المتغيرات وتفعيل دور البرامج التي تعمل في هذا الاتجاه، وخاصة أنه من الملاحظ ان هناك اهتمام كبير في المؤسسات والهيئات بتدريب الموظفين وخاصة في المجالات التي تحقق الفاعلية الذاتية لهم الأمر الذي يسهم بلا شك في إعداد الموظفين والموظفات الذين لديهم القدرة والكفاءة على حسن اداء العمل واتخاذ القرار في الوقت المناسب بما يؤدي إلى تنشيط بيئة العمل وتحفيز العاملين في الوقت المناسب وكل هذا يصب في النهاية لخدمة الوطن والمجتمع.

التوصيات:

من خلال نتائج الدراسة فإن الباحثة توصي بما يلي:

1. العمل على تبني البرامج التي تنمي مفهوم المساندة الاجتماعية لدى العاملين في القطاعين العام والخاص بوصفها عاملاً مؤثراً في تنمية القدرة على اتخاذ القرار.
2. تفعيل دور برامج التنمية البشرية في المؤسسات الحكومية وغير الحكومية وخاصة التي تنمي الفاعلية الذاتية لدى الموظفين بوصفها من العوامل المؤثرة في القدرة على اتخاذ القرارات.
3. تقديم برامج ارشادية تسهم في تنمية القدرة على اتخاذ القرار لدى الموظفين والموظفات.
4. الاستفادة من خبرات الموظفين بعقد الندوات والتجارب الناجحة وتفعيل الانشطة الاجتماعية بين الموظفين.
5. اضافة معايير في اختيار القيادات الادارية مسئولة عن اتخاذ القرار تعتمد على مفاهيم نفسية جديدة مثل فاعلية الذات والمشاركة الاجتماعية .

الدراسات المقترحة:

تقترح الباحثة الدراسات المستقبلية التالية كدراسات مقترحة يمكن أن تغير في هذا المجال:

1. دراسة القدرة على اتخاذ القرارات في علاقتها بالرضا عن الحياة.
2. دراسة معوقات القدرة على اتخاذ القرار لدى المرأة العاملة.
3. دراسة دور أساليب التنشئة في تنمية القدرة على اتخاذ القرار لدى عينة من طلاب الجامعات.

المراجع

- المراجع العربية
- المراجع الأجنبية

المراجع العربية:

ابراهيم، أسماء. (2001). المساندة الاجتماعية التقليدية وغير التقليدية، دراسة ميدانية. مجلة الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، القاهرة، (2)، 13-35.

إسماعيل حفنى، محمد، دياب عيد دياب. (2005). تصور مقترح لاختبارات القبول بكليات المعلمين فى ضوء نظرية الذكاءات المتعددة لجاردنر، مجلة مركز البحوث التربوية- كلية المعلمين، السعودية- الباحة (6) ، 2-25.

أبو الحلو، نعمة. (2008). المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالقدرة على اتخاذ القرار لدى القيادات النسوية في المجتمع المدني الفلسطيني. مركز شئون المرأة، غزة.

أبو معمر، فارس (2006). الإدارة المالية. الطبعة الرابعة، غزة : مكتبة أفاق.

البدرى، طارق. (2002). أساسيات في علم إدارة القيادة. عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

البديوي، منصور. (2006). دراسات في الأساليب الكمية واتخاذ القرارات. جمهورية مصر العربية: المكتب الجامعي الحديث.

بخيت، زياد محمد. (1988). اتخاذ القرارات كنظرية وتطبيقية. مجلة الإدارة العامة، الرياض: معد الإدارة (11)، 27-35.

تركي، عبد الرحمن المحميد. (2005). مهارات اتخاذ القرار، مرجع أنترنت تاريخ الزيارة
<http://www.da3yat.com/vb/showthread...60710#post60710> 21013/1/15

تركي، جهاد عبد ربه. (2004). فاعلية برنامج تعليمي سلوكي معرفي في تطوير مهارات تنظيم الذات لدى الأطفال من ذوي صعوبات التعلم وعلاقة ذلك بسلوكهم الصفي، رسالة دكتوراه غير منشورة، الأردن، جامعة عمان العربية.

تشارلز، كينر. (1984). *المدير وتحليل المشكلات واتخاذ القرارات*. جدة: دار البيان العربي للطباعة والنشر.

التويجري، محمد ابراهيم. (1989). *الحاسب الآلي وعلاقته باتخاذ القرارات والتسلسل الهرمي الإداري*، *مجلة الإداري*. مسقط:معهد الادارة العامة (36)، 4-13.

الجاسر، البندري عبد الرحمن محمد. (2007). *الذكاء الانفعالي وعلاقته بكل من فاعلية الذات وإدراك القبول - الرفض الوالدي لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة أم القرى*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى ، مكة المكرمة .

جريندبرج جيرالد، وبارون روبرت. (2004). *إدارة السلوك في المنظمات*. تعريب ومراجعة: رفاعي رفاعي وبسيوني إسماعيل، الرياض: دار المريخ للنشر.

الجميل، محمد عبدالسميع شعله. (2006). *أثر تفاعل الذكاء العاطفي والقدرة على اتخاذ القرار على فاعلية التدريس لدى طلاب التدريب الميداني بكلية المعلمين بمكة المكرمة*، *مجلة كلية التربية*، جامعة بنها، 16(67) 138-222.

الحري، حنان. (2006). *معتقدات الكفاية العامة والأكاديمية واتجاه الضبط وعلاقتهما بالتحصيل الدراسي في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية والأكاديمية لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة أم القرى*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

حركات، سعيدة. (2009). *استخدام بحوث العمليات في اتخاذ القرارات الإدارية الملتقى الوطني السادس حول الأساليب الكمية ودورها في اتخاذ القرارات الإدارية*، جامعة سكيكدة، جانفي، تونس.

حسين، علي، والساعد، رشاد. (2001). *نظرية القرارات الإدارية مدخل نظري وكمي*. عمان، دار زهران للنشر والتوزيع.

حبيب، مجدي عبدالكريم. (1997). *سيكولوجية صنع القرار*. الطبعة الأولى، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.

جمبي، نسرین بنت صلاح. (2008). تقدير الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من مجهولي الهوية ومعرفي الهوية من الذكور والإناث بمنطقة مكة المكرمة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة أم القرى.

حمدان، محمد كمال. (2010). السلوك القيادي التحويلي للقيادات الوسطى وعلاقته بالأداء في الشرطة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

جواد، كوكب. (2005). اتخاذ القرار وعلاقته ببعض السمات الشخصية لدى القادة الرياضيين بالأندية الرياضية في مملكة البحرين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة البحرين، كلية التربية، قسم التربية الرياضية.

الخرابشة، عمر محمود. (2002). الشباب وفن اتخاذ القرار. الطبعة الأولى، عمان: مطابع الدستور التجارية.

دياب، سهيل. (2008). مناهج البحث العلمي. الطبعة الأولى فلسطين: غزة.

الدسوقي، حامد أبو زيد. (1995). أساسيات الإدارة. القاهرة: دار الثقافة العربية.

الرشدي، علي. (2000). معوقات استخدام نظم المعلومات الحاسوبية في عملية اتخاذ القرارات الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية- معهد الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، السعودية.

رضوان، شعبان جاب الله وهريدي، عادل محمد. (2001). العلاقة بين المساندة الاجتماعية وكل من مظاهر الاكتئاب وتقدير الذات والرضا عن الحياة، مجلة علم النفس، القاهرة (85)، 72-104.

الريماوي، محمد. (2004). علم النفس العام. الطبعة الأولى عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

الزغول، رافع، والزغول، عماد. (2003). علم النفس المعرفي. القاهرة: دار الشروق.

الزهراني، جمعان. (2001). صنع القرار الإداري في الأجهزة الأمنية (الأساليب والمعوقات، وأنماط المشاركة). عمان: دار المجدلاوي.

الزهراني، عبدالرحمن علي أحمد. (2004). علاقة اتخاذ القرار التنظيمي المهني ببعض المتغيرات الشخصية الاجتماعية لدى الطلاب الملتحقين بكليتي التقنية والمعلمين الباحثة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى - كلية التربية، مكة المكرمة.

الزيات فتحي. (2001). البنية العاملية للكفاءة الذاتية الأكاديمية ومحدداتها في: سلسلة علم النفس المعرفي مدخل ونماذج ونظريات. القاهرة: دار النشر للجامعات.

زيدان، فيصل. (1982). اتخاذ القرارات في العلاقات الدولية، مجلة الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبدالعزيز - كلية الاقتصاد والإدارة، السعودية (14)، 38-50.

ساعاتي، أمين. (1984). الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية. جدة: مكتبة دار زهران.

الساعد، رشاد، وعلي، حسين علي. (2001). نظرية القرارات الإدارية. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.

سالم، فؤاد والشيخ ورمضان، زياد والدهان، أميمه ومحامرة، محسن. (1982). المفاهيم الإدارية الحديثة. الأردن، عمان : دار الشعب.

السبيعي، شبيب. (1999). أثر ضغوط العمل على أداء ضباط الشرطة، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية- معهد الدراسات العليا، قسم العلوم الشرطية، السعودية.

السبيعي، علي محسن. (2002). أساليب التفكير وعلاقتها باتخاذ القرار لدى عينة من مديري الإدارات الحكومية بمحافظة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، مكة المكرمة، كلية التربية، جامعة أم القرى.

السبيعي، هزاع. (2003). دور نظم الاتصالات الإدارية في اتخاذ القرارات في الأجهزة الأمنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية- كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية، السعودية.

السرسى أسماء ، عبدالمقصود امانى. (2000). الحاجات النفسية لدى الاطفال في مراحل تعليمية متباينة، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، جمهورية مصر العربية(6)، 25-54.

السفياني، ماجد سفر. (2012). درجة مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات المدرسية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

السيد، نهلة متولي. (2002). المساندة الاجتماعية وعلاقتها بكل من تقدير الذات والاعتزاز النفسي لدى الأطفال المحرومين وغير المحرومين من أسرهم، مجلة علم النفس المعاصرة والعلوم الإنسانية، 13، (2) 17-123.

السواط، وصل الله. (2008). فاعلية برنامج إرشادي معرفي سلوكي في تحسين النضج المهني وتنمية مهارة اتخاذ القرار المهني لدى طلاب صف الأول الثانوي بمحافظة الطائف، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، كلية التربية.

شريف، عمار عبداللطيف. (1991). أنماط اتخاذ القرارات في الأجهزة المركزية لإدارة العامة بالأردن"، دراسة ميدانية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن.

شعبي، إنعام. (2009). أساليب المعاملة الوالدية وعلاقتها باتخاذ الأبناء لقراراتهم في المرحلة الثانوية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى- كلية التربية للاقتصاد المنزلي، السعودية.

الشناوي، محمد محروس وعبدالرحمن، محمد السيد. (1994). المساندة الاجتماعية والصحة النفسية: مراجعة نظرية ودراسات تطبيقية. الطبعة الاولى، القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.

شهاب، ابراهيم بدر. (1995). مشاركة العاملين في صنع القارات الإدارية، مجلة الاداري، معهد الإدارة العامة، مسقط (61)، 211-215.

- شهاب، شهرزاد محمد (2011). السلوك القيادي لمديري المدارس الابتدائية وعلاقته بالقدرة على اتخاذ القرار في محافظة نينوى. مجلة دراسات تربوية، وزارة التربية والتعليم، العراق، (15)، 5-58.
- الشهري، سعد. (2009). الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة.
- صالح، عواطف حسين. (1994). التنشئة الوالدية وعلاقتها بفاعلية الذات لدى المراهقين من الجنسين، مجلة كلية التربية، جامع المنصورة (24)، 83-112.
- صالح، عواطف حسين (2002). العزلة الاجتماعية وعلاقتها بالمهارات الاجتماعية والمساندة الاجتماعية لدى الشباب الجامعي، مجلة كلية التربية، 12، (53) 179-229.
- صالح، سمير (2004). بحوث العمليات لدعم القرارات في البيئة التنافسية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- الصبان، عبير. (2003). المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسية والاضطرابات النفسية وسوماتية لدى عينة من النساء السعوديات المتزوجات العاملات في مدينتي مكة المكرمة وجدة، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى- مكة المكرمة، كلية البنات، قسم التربية وعلم النفس.
- طعمة، حسن. (2010). نظرية اتخاذ القرارات أسلوب كمي تحليلي. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- عبدالعال، السيد محمد عبدالمجيد. (2002). فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية وتقدير الذات لدى عينة من معلمي ومعلمات رياض الأطفال والمرحلة الابتدائية، مجلة علم النفس المعاصر والعلوم الإنسانية، 13، (2) 291-352.
- عبدالحفيظ، علي. (1981). الحكم الجماعي وصنع القرارات الاستراتيجية (دلفي)، مجلة الادارة العامة، الرياض: معهد الإدارة العامة (31)، 7.

عبدالقادر، صابر سفنية سيد. (2003). *فعالية الذات وعلاقتها باتخاذ القرار لدى المراهقين من الجنسين*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عين شمس القاهرة - معهد الدراسات العليا للطفولة، مصر.

عبد الوهاب، علي محمد. (1982). *مقدمة في الإدارة*. الرياض: معهد الإدارة العامة.

عبدون، سيف الدين. (1998). *مقياس اتخاذ القرار*، مصر، ط1، دار الفكر العربي.

عبيدات، ذوقان وعدس، عبدالرحمن وعبدالحق، كايد. (1990). *البحث العلمي مفهومه، أدواته، أساليبه*. الرياض: دار اسامة لنشر والتوزيع.

العتيبي، بشر. (1999). *علاقة الثقافة باتخاذ القرارات في الأجهزة الأمنية*، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، معهد الدراسات العليا، قسم العلوم الشرطية.

العتيبي، بندر. (2007). *اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من المرشدين الطلابيين بمحافظة الطائف*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى - كلية التربية.

العتيبي، سليمان. (2010). *درجة توافر كفايات البحث عن الدليل الرقمي في الجرائم المعلوماتية لدى ضباط شرطة العاصمة المقدسة*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية - كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الشرطية، السعودية.

العتيبي، عالية بنت محمد. (1993). *المحددات التنظيمية لقرار الخيار المهني للفتاة السعودية*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك سعود - قسم التربية، السعودية.

العتيبي، غزية. (2007). *الحوار التربوي كالية الاتصال واتخاذ القرار لدى مديرات مدارس التعليم العام بمدينة مكة المكرمة*، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى - كلية التربية، قسم الإدارة والتربية والتخطيط، السعودية.

غني، محمد أحمد إبراهيم. (2011). الذكاء الوجداني والمهارات الاجتماعية وتقدير الذات وتوقع الكفاءة الذاتية، مجلة كلية التربية، جامعة الزقازيق، مصر، 12، (47) 43-77.

فايد، حسين على محمد. (1998). الدور الدينامي لمساندة الاجتماعية في العلاقة بين ضغوط الحياة المرتفعة والأعراض الاكتئابية، مجلة دراسات نفسية، 8، (2) 155-192.

كشميري، محمد عثمان. (1985). اتخاذ القرارات الإدارية لدى مديري المدارس المتوسطة والثانوية في المملكة العربية السعودية (دراسة ميدانية)، مجلة دراسات تربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، الرياض (2)، 57، 34-49.

كلوب، عرابي. (2008). المدخل الي اتخاذ القرار الأمني.

المحمدوي، حسن ابراهيم. (1991). العلاقة بين تحقيق الذات واتجاهات المرشد نحو المهنة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة المستنصرية، بغداد، العراق.

مدني عبدالقادر. (1996). الإدارة - دراسة تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية . جدة: مكتبة دار زهران.

المدهون، عبدالكريم. (2004). المساندة الاجتماعية كما يدركها المعاقون حركيا وعلاقتها بالصحة النفسية في محافظة غزة، مجلة الأرشاد النفسي، جامعة عين شمس (18)، 137-174.

مرسي، سيد عبدالحميد. (1983). النفس المطمئنة. القاهرة: مكتبة وهبة.

المزيد، منصور. (1998). دور المعلومات في ترشيد القرار الأمني، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، معهد الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.

مشرقي، حسن علي. (1997). نظرية القرارات الإدارية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع الطبعة الأولى.

المغربي، كامل محمد. (1995). مفاهيم السلوك التنظيمي و أسس سلوك الفرد و الجماعة في التنظيم. الطبعة الثانية، عمان - جامعة مؤتة: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

المنصور، كاسر نصر. (2000). *نظرية القرارات الإدارية*. الطبعة الأولى، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع: عمان.

المنصور، ياسر منصور. (1993). *رضى المديرين عن عملية اتخاذ القرارات الإدارية في الوزارات الأردنية، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، الأردن*.

موسى، شهرزاد محمد شهاب. (2001). *القدرة على اتخاذ القرار لدى مديري المدارس المتوسطة في مركز محافظة نينوى وعلاقتها بمركز الضبط*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الموصل، العراق.

النايه، نجاه عبد الله. (1994). *واقع عملية اتخاذ القرار الإداري على مستوى المدرسة بدولة الإمارات العربية المتحدة*. مجلة مكتب التربية العربية لدول الخليج، 1، (49) 215-231.

النمر، سعود بن محمد وخاشقجي. (1991). *الإدارة العامة، الأسس والوظائف*، الرياض: جامعة الملك سعود: قسم الإدارة العامة: كلية العلوم الإدارية.

الهدود، دلال عبدالواحد. (1996). *واقع عملية اتخاذ القرار في مدارس التعليم العام بدولة الكويت، المجلة التربوية، جامعة الكويت، 11، (41) 97-147*.

هجان، على حمزة. (2000). *واقع عملية اتخاذ القرار على مستوى مدارس التعليم العام، دراسة ميدانية بمنطقة المدينة التعليمية، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، القاهرة 1 (24)، 9-58*.

الهواري، سيد. (1997). *اتخاذ القرارات الإدارية*. القاهرة: مكتبة عين شمس.

المراجع الأجنبية:

- Bandura, Albert (1986) . *Social Foundations of Thought and Action* . New Jersey :Prentice Hall , Inc. Englewood cliffs
- Bandura. A. (1997): *Self- efficacy: the Exercise of control*, W.H. Freeman, New York.
- Bowlby, J. (1998): Developmental psychiatry comes of age. *American Journal of Psychiatry*, 145, 1-10
- Buunk . et al (1990): Upward and downward comparisons : either direction has its ups and down . *Journal of personality and social psychology*. (59) 1238-1249.
- Buunk B.& Hoorens V. (1992) Social support and stress : the role of social comparison and social exchange processes. *British journal of clinical psychology* . (31) 445-457.
- Cutrona , C. (1996). *Social Support in couples*. London: Sage Publication
- Cynthia, Bobko P(1994) Self. Efficacy beliefs- comparison of five , *measures Journal of applied psychology*, 69 (3) 342-365.
- Dockal, V. & Farkasova, E. (1997). Family support of children gifted in physical coordination. *Sports talents Psychologia*, 132(1) 3- 21.
- Elizabeth-Keene, L. (1994). Personality and family Environment of the Gifted Adolescent : A comparison of gifted and Normal adolescent samples , *Masters thesis international* . 33 (3), 92-94.
- Gentry J. & Goodwin C. (1995) Social support for decision making during grief . *due to death American behavioral scientist* . (38) 553_563
- Halinan, P, Danaher, P.(1994) The Effect of contracted Grades on self-Efficacy and Motivation in teacher Education courses. *Education Research*, 36 (1), 75-82.

House, J.S., Umberson, D., and Landis, K.R. (1988). Structures and Processes of Social Support. *Annual Review of Sociology*, 14, 293-318.

Kenneth L. Murrell, (1984) "Training and Development for Developing Countries", *Journal of European Industrial Training*, 8 (4) 25 - 32

Kessler, R. C., Price, R. H. & Wortman, C. B., (1985). Social factors in psychopathology: stress, social support, and coping processes. *Annual Review of Psychology*, 36, 531-572

Kroon, M.B., Krevelde, D.V., and Pabbie, J.M. (1992). Group versus individual decision making effects of accountability and gender on groupthink . *Small group Research*.23, (4) 427-428.

Lepore,s.J,(1994):Social Support. *Encyclopedia of Human Behavior*, 247-,25

Martine E Habra . (2005) The importance of examining blood pressure reactivity and recovery in anger provocation research.*International journal of psychophysiology* , 57(3) 159-63

Schwartz, R. (1999) *Efficacy in 14 cultures*, Washington DC : Hemisphere.

Shell, D. F., Murphy, C. C. & Bruning, R. H. (1989). Self-efficacy and outcome expectancy mechanisms in reading and writing achievement. *Journal of Educational Psychology*, 81, 91-100.

Treffinger ,D.J., Selby, E.C., and Isaksen, S.G.(2008). Understanding individual problem- solving styles : A key to learning and applying creative problem solving. *Learning and Individual Differences*, 18, 4, 390–401.

Wall, R . & James ,S (1998), School Based Decision making AND The Improvement Of Secondary School Teachers *Journal Of School Leadership* . 8 (1) 49-64

Whiston , S (1996) :- The Relationship Among Family Interaction Patterns And Career In Decision And Career In Decision And Career Decision making Self - .Efficacy . *Journal Of Career Development* . 23 (2) 137-149

ملاحق الدراسة

ملحق رقم (1)

خطاب مكتب الوكيل المساعد لشؤون الإدارية

KINGDOM OF BAHRAIN
MINISTRY OF THE INTERIOR
 Asst. Under Secretary for Administration Affairs Office



مملكة البحرين
 وزارة الداخلية
 مكتب الوكيل المساعد للشؤون الإدارية

الرقم: و م أ ٣ / ١١٦
 التاريخ: ٨ / ٢٠١٣
 ٨ يناير ٢٠١٣ م

مذكرة

من: الوكيل المساعد للشؤون الإدارية

إلى: - مدير إدارة الإمداد والتموين

- مدير إدارة المشتريات

- مدير إدارة النقل

- مدير سوق الأمن العام

- المشرف على إدارة الأشغال

الموضوع: أطروحة الماجستير

١. نرفق استبانته لتطلب استكمال الدراسي (لأطروحة الماجستير) للموظفة المدنية رقم (٤٢٦٧) هدى يوسف الحرمي (باحثة اجتماعية) بإدارة الشؤون الصحية والاجتماعية، وذلك لتوزيعها على بعض الموظفين ملئها بالبيانات المطلوبة وتقديم الدعم والمساعدة لها.

٢. لإجراء اتكم.

العقيد

الوكيل المساعد للشؤون الإدارية

عبدالله بن أحمد بن محمد آل خليفة

نسخة إلى:

مدير إدارة الشؤون الصحية والاجتماعية



إدارة الشؤون الصحية والاجتماعية

الرقم: ش ص ج 26/4 5476

التاريخ: شوال 1433 هـ

7 سبتمبر 2012 م

مذكرة

إلى: مدير إدارة الشؤون الصحية والاجتماعية
من: ضابط الشؤون الإدارية بإدارة الشؤون الصحية والاجتماعية

الموضوع: أطروحة الماجستير

1. أرفق لسعادتكم بطيه مذكرة فرع الرعاية الاجتماعية بشأن استبانة تتطلب استكمال الدراسي (لأطروحة الماجستير) للباحثة الاجتماعية رقم (4267) عدى الحرمي علما بأنها طالبة في البرنامج الماجستير (علم النفس الإرشادي) بجامعة البحرين ، وعليه يرجى عرض طلب المذكورة على من يلزم وذلك لاستكمال المتطلب الدراسي .

2. للفضل بالإطلاع والتوجيه لطفاً .

المقدم
رئيس شعبة مكتب الوكيل المساعد للشؤون الإدارية
الضابط الإداري بإدارة الشؤون الصحية والاجتماعية
وليلىد سابطان الزايد



للمقتات:
نسخة من المذكرة
تسغة إلى:
فرع الرعاية الاجتماعية

ملحق رقم (2)

قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين للمقياس

قائمة بأسماء الأساتذة المحكمين للمقياس

الأسم	الدرجة العلمية	جهة العمل
الدكتور/ محمد المقداد	استاذ	قسم علم النفس - جامعة البحرين
الدكتورة/ جيهان العمران	استاذ	قسم علم النفس - جامعة البحرين
الدكتور/ محمد المطوع	استاذ مشارك	قسم علم النفس - جامعة البحرين
الدكتور/ أحمد سعد جلال	استاذ مشارك	قسم علم النفس - جامعة البحرين
الدكتورة/ شيخة الجنيد	استاذ مساعد	قسم علم النفس - جامعة البحرين
الدكتورة/ أمينة الهرمسي الهاجري	استاذ مساعد	قسم علم النفس - جامعة البحرين

ملحق رقم (3)

استمارة البيانات الأولية الأساسية



بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة البحرين

كلية الآداب - قسم علم النفس

برنامج ماجستير علم النفس الإرشادي

أخي الموظف / אחتي الموظفة حفظه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؟؟؟؟ وبعد ..

أقوم حالياً بإجراء دراسة بعنوان " اتخاذ القرار وعلاقته بكل من فاعلية الذات والمساندة

الاجتماعية لموظفي القطاع الحكومي بالبحرين "

وتتطلب الدراسة تطبيق مقياس اتخاذ القرار، ومقياس فاعلية الذات ومقياس المساندة الاجتماعية التي صممت لهذا الغرض تعباً من قبلكم.

ونظراً لما نعهده فيكم من تعاون مثمر لإكمال الدراسة، فإننا نرجوا أن تتكرموا بالاستجابة الموضوعية لمقاييس الدراسة. علماً بأن جميع المعلومات التي تدون في هذه المقاييس هي محط سرية تامة، ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

التعليمات:-

- تحتوي هذه الصفحات على نموذج البيانات الأولية إضافة إلى ثلاث استبانات،

الأولى عن اتخاذ القرار، والثانية عن فاعلية الذات والثالثة عن المساندة الاجتماعية.

- الإجابة عن جميع الأسئلة، مع ملاحظة أنه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة.

- ضع إشارة واحدة في واحد من الاختيارات الخمس.

نشكر ونقدر لكم حسن تعاونكم والله يحفظكم ويرعاكم.

الباحثة

هدى يوسف الحرمي

هاتف جوال 39772257

E. mail: h39772257@gmail.com

بيانات أولية أساسية:

اسم الموظف / الموظفة (اختياري):

الجنس:

☐

أنثى

☐

ذكر

سنوات الخبرة

☐

أكثر من 10 سنوات

☐

5-10 سنوات

☐

أقل من 5 سنوات

المنصب الوظيفي:

☐

مدير إدارة

☐

رئيس قسم

☐

موظف

ملحق رقم (4)

مقياس اتخاذ القرار

أولاً: مقياس اتخاذ القرار (أ):

أخي الموظف / أختي الموظفة

فيما يلي مجموعة من المواقف على هيئة مشكلات قد يواجهها وأسئلة قد يسألها متخذ القرار لنفسه عند اتخاذ قراراته، وأعطى لكل موقف ثلاثة اختيارات (أ) ، (ب) ، (ج). والمطلوب منك وضع علامة (√) أمام الاختيار الذي تراه أكثر أهمية وتأثيراً في عملية اتخاذ القرار بالنسبة للسؤال الموجود أمامك. بحيث توضع العلامة بين القوسين المقابلين للاختبار.

م	العبارات	م	العبارات
1	يبنى القرار على : أ-العرف والتقاليد () ب-الأهداف () ج-الموقف ()	6	أى القدرات ذات أهمية لمتخذ القرار : أ-توفر الصفات القيادية فيه () ب-القدرة على معرفة البشر () ج-القدرة على تحليل المشكلة ()
2	السبب الحقيقي وراء اتخاذ قرار ناجح هو أ-الخبرة العملية () ب-الشهادات () ج-مشاركة الآخرين ()	7	أهم مراحل اتخاذ القرار : أ- مرحلة ادراك المشكلة () ب- مرحلة اختيار الحل () ت- مرحلة اصدار القرار ()
3	عند مواجهة الفرد لمشكلة يقوم : أ-بتحديد ظواهرها () ب-بتحديد موقفه من المشكلة () ج-بتحديد أسبابها ()	8	يجب أن يهتم الفرد عند اتخاذ القرار : أ-بمقارنة النتائج بالجهد المبذول () ب-بالموارد الانسانية () ج-بعنصر المخاطرة ()
4	الصعوبة التي يواجهها الفرد عند اتخاذ القرار هي : أ-قلة المعلومات () ب-الظروف البيئية () ج-تعدد جوانب المشكلة ()	9	المهارات الشخصية لمتخذ القرار هي القدرة على : أ-تحديد المشكلة () ب-اجراء التجارب () ج-تحديد طريقة الحل ()
5	عندما يواجه الفرد مشكلة يعمل أولاً على : أ-البحث عن أسبابها () ب-البحث عن طريقة لحلها () ج-التفكير في ظواهرها ()	10	اعتقد ان الاسلوب المناسب لاتخاذ القرار هو : أ-التصويت () ب-الإجماع () ج-تفويض سلطة اعلى فى اتخاذه ()

11	من العوامل التي تؤثر على القرارات أ-التعصب والتحيز () ب-الآراء السابقة () ج-الانفعالات النفسية ()	17	هل المركز القيادي يؤثر في اتخاذ القرارات : أ-قليلا () ب-لا يؤثر () ج-كثيرا ()
12	ينفذ الفرد قراراته عن طريق : أ-الاتصال الشخصي () ب-وضع خطة جديدة () ج-خطة مرسومة مسبقا ()	18	السبب الذي يقرر الفرد جمع المعلومات من أجله : أ-المخاطرة التي يتضمنها القرار بدون معرفتها () ب-اهمية المعلومات بالنسبة للقرار () ج-تكلفة الحصول على المعلومات ()
13	بماذا تواجه الاختلافات بين الافراد الذين تتخذ معهم القرار : أ-ازالة تلك الفروق () ب-معاملتهم سواء بمقياس واحد () ج-معاملة كل فرد بطريقة تختلف عن الآخر ()	19	هل تعتقد ان اسلوب المناقشة لاتخاذ القرار يجب ان يكون : أ-اسلوب يهتم بأن لا يسئ للآخرين () ب-اسلوب يهتم باستثارة المشاعر () ج-اسلوب يهتم بالنتيجة ()
14	ما أهم عناصر اتخاذ القرار : أ-ما سبق ان الزمت به الجماعة () ب-المناقشة والحوار () ج-تنوع القيم والمعتقدات ()	20	عندما يواجه الفرد مشكلة ويضطر لاتخاذ قرار أ-يظهر ترددده فيها () ب-يأمل في ان يحدث شئ يريحه منه () ج-يرجع فيه بعد اتخاذه ()
15	ماذا يعمل الفرد ليجمع المعلومات عن المشكلة: أ-يبحث عنها بنفسه () ب-يخصص شخص لتجميعها () ج-يجد المعلومات متاحة لديه ()	21	تتاح لى الفرصة للمشاركة في اتخاذ قرارات: أ-كثيرا () ب-قليلا () ج-لا تتاح ()
16	تتأثر عملية اختيار الحل للمشكلة : أ-باتجاهات الرأي العام () ب-بالضغوط الداخلية والخارجية () ج-بالمعلومات الشخصية ()		

ثانياً: مقياس اتخاذ القرار (ب):

أخي الموظف / أختي الموظفة

التعليمات:

فيما يلي مجموعة من الجمل على هيئة أسئلة. قد يسألها متخذ القرار لنفسه عند اتخاذ القرار ، وقد وضعت أمام كل سؤال أوزان خمسة متدرجة من: أوافق تماماً – أوافق – غير متأكد – لا أوافق – لا أوافق تماماً، والمطلوب منك هو قراءة هذه الأسئلة واختيار احد هذه الأوزان الخمسة المقابلة لكل سؤال بوضع علامة (√) تحت الوزن الذي تراه مناسباً لعملية اتخاذ القرار حيث ان الوزن (أوافق تماماً) يعتبر للأكثر أهمية ، والوزن (لا أوافق تماماً) للأقل أهمية.

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق تماماً
1	أملك القدرة على اختيار أنسب الأوقات لاتخاذ قرار					
2	لدى الخبرة ودرجة التعليم الكافيين لاتخاذ القرار الناجح					
3	ابني قراراتي على معرفة بالحقائق					
4	عندما اتخذ قراراً ، اتابعه جيداً في التنفيذ					
5	استطيع أن أعترف على المشكلة					
6	أدرك أهمية التوقيت في اتخاذ القرار					
7	أجمع الحقائق التي احتاج إليها قبل اتخاذ القرار					
8	أزن النتائج المترتبة على القرار					
9	أقدر مسؤولية إتخاذ القرار					
10	أتحمل مسؤولية الفشل في قرار خاطئ					
11	أرجع الى اللوائح والقوانين لاسترشدها عند اتخاذ القرار					
12	أحدد فوائد ومضار القرار					

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق تماماً
13	أتابع القرار .					
14	اعتبر نفسي ممن يشتركون في المناقشات باستمرار لاتخاذ القرار					
15	اقبس المواقف عند اتخاذ القرار على الخبرات السابقة					
16	استطيع ان اقدر نسبة الافراد الذين يشتركون في المناقشات عند اتخاذ القرار					
17	استبعد الحلول التي تصطدم بالقوانين واللوائح التي لا يمكن تغييرها					
18	استطيع تحديد المواقف التي يكون لرأى كل من الافراد المشاركين في اتخاذ القرار وزنه الكبير					
19	اعتمد على الاتصال الشخصي عندما اتخذ القرار					
20	اعفى المشاركين في اتخاذ القرار من مسؤولية النتائج المترتبة على هذا القرار					
21	معرفة رأى الجماعة كتابة يستغرق وقتاً طويلاً					
22	يثير غضب الاعضاء تمييز القائد احد الاعضاء علناً من اجل اقتراحه					
23	الحديث على افراد مع الآخرين سبيل للحصول على رأيهم بصراحة في مشكلة					
24	أواجه الاختلافات في ميول واتجاهات الأفراد بوضع مبادئ عامة					
25	أسلوب المناقشة الهادئ يؤدي الى إقناع الآخرين بالحجج العقلية والمنطقية					
26	المكالمات الهاتفية تكشف عن عقد اجتماع لاتخاذ قرار					
27	ندرة المعلومات ترجع الى صعوبة معرفتها بدقة وسرعة					
28	اعتبر تنازل القائد عن احد أفكاره وقبول الاقتراح المقدم من الآخرين علامة ضعف					
29	أعود لقراراتي المتخذة مرة ثانية					
30	ندرة المعلومات ترجع إلى أنها مكلفة					

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	غير متأكد	لا أوافق	لا أوافق تماماً
31	أؤخر اتخاذي للقرار لأنني أمل في أن يحدث شيء يريحني منه					
32	أسمح للأراء السابقة أن تؤثر على قراراتي					
33	أتردد عند اتخاذ قرار					
34	معظم القرارات التي تنفذ بواسطة فرد					
35	تؤثر حالتي النفسية في نتيجة قراراتي					
36	أراجع في قراري بعد اتخاذه					
37	عند اتخاذي لقرار اعانى علنا من الشك في خطاه او صوابه					
38	أسمح للتعصب والتحيز ان يؤثر في قراراتي					

ملحق رقم (5)

مقياس فاعلية الذات

ثانياً: مقياس فاعلية الذات:

التعليمات:

فيما يلي مجموعة من العبارات والتي تعبر عن فاعلية الذات في التنبؤ بمسار سلوكه بصفة عامة، وأمام كل عبارة أربعة اختيارات هي على الترتيب التالي: نادراً ، أحياناً ، غالباً ، دائماً، وما عليك سوى إن تقرأ كل عبارة جيداً، ثم تضع علامة (√) أمام العبارة وتحت الاختيار الذي يتناسب مع رأيك.

م	العبارة	نادراً	أحياناً	غالباً	دائماً
1	لا يمكنني التعامل مع جميع العقبات التي تواجهني				
2	إذا واجهتني عقبة ما فسوف أجد طريقة لحلها				
3	استطيع وضع الحلول المناسبة لأي مشكلة قد تواجهني				
4	أتمكن من حل المشاكل السهلة إذا بذلت الجهد المناسب				
5	يمكن لبعض العقبات أن تحول بيني وبين تحقيق أهدافي				
6	يسهل على الوصول إلى أي هدف مهما كان بعيداً				
7	لا يمكنني وضع الخطط المناسبة لتحقيق أمتالي				
8	يلجأ لي زملائي في حل معظم مشكلاتهم				
9	يسهل على زملائي حل كثير من المشاكل التي يصعب على حلها				
10	ثقة زملائي في مهارتي هي التي تدعوهم إلى اللجوء إلى				
11	يمكنني مساعدة أي فرد لديه مشكلة				
12	لا أثق في قدرتي على التعامل بكفاءة مع الأحداث غير المتوقعة				
13	سيكون لي مستقبلاً باهراً				
14	عندى كثير من الطموحات التي سوف أنجزها				
15	استطيع التعامل مع المواقف مضمونة العواقب				
16	يمكنني التفكير بطريقة عملية عندما أجدني في مأزق ما				
17	يصعب على إقناع أي إنسان بأي شيء				

م	العبارة	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
36	انتصر لنفسي في كثير من المواقف				
37	يصعب على إيقاف أي إنسان عند حده				
38	لا اترك حقي مهما كان مع أي إنسان				
39	ترك الإنسان لحقوقه لا يعد انهزامية او سلبية				
40	على الإنسان ان يضبط انفعالاته في المواقف التي تتطلب ذلك				
41	لا يمكنني تحقيق كثيرا من المفاجآت				
42	سوف أصل الى مكانة مرموقة في هذا المجتمع				
43	استطيع قيادة مجموعة من زملائي الى هدف محدد				
44	ليس من الصعب على أي إنسان ان يقودني الى ما يريد				
45	استطيع تحمل كثيرا من المسؤوليات				
46	يمكنني القيام بالقليل من الأدوار في الحياة				
47	تشعر اسرتي بنقص ما في حالة عدم وجودي معهم				
48	وجودي في أي مكان كفيل بأن يجعله ممتعا ومشوقا				
49	يمكنني اضافة القليل لاي عمل اكلف به				
50	يكلفني جميع من حولي بالأعمال السهلة				

ملحق رقم (6)

مقياس المساندة الاجتماعية

ثالثاً: مقياس المساندة الاجتماعية للموظفين

عزيزي الموظف... عزيزتي الموظفة

كل فرد منا يحتاج لمساعدة الآخرين في أوقات الشدة والضرورة ولا شك أن أقرب ما يكون هم أفراد الأسرة ثم الأقارب ثم زملاء العمل ثم المدير المباشر ثم المسئولون بالمؤسسة التي تعمل بها. واليك مجموعة من العبارات اجب عليها كما يلي:

- 1- اذا كانت العبارة تتفق مع رأيك ضع علامة (✓) تحت موافق.
- 2- أما اذا كنت لا تعرف رأيك في العبارة ضع علامة (✓) تحت محايد.
- 3- واذا كانت العبارة لا تتفق مع رأيك فضع علامة (✓) تحت غير موافق.

مع العلم انه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، فالإجابة الصحيحة هي التي تعبر عن رأيك بصدق، كما أن ليس للمقياس زمن محدد ولكن حاول الإجابة بدقة وسرعة ولا تترك أى عبارة بدون إجابة.

واعلم أن إجابتك لن يطلع عليها احد سوى الباحثة ولأغراض البحث العلمي.

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
1	يفتخر بي أفراد أسرتي عندما أتفوق في عملي			
2	يتفخرون أفراد أسرتي من الاستماع لأخباري اليومية في العمل			
3	يشعر أفراد أسرتي بي عندما أكون متضايق في عملي			
4	يتجاهل أفراد الأسرة تعبني في العمل			
5	اشعر بالراحة بعد مناقشة مشكلاتي في العمل مع أفراد الأسرة			
6	يحاول أفراد أسرتي فهم أسباب إحباطي في عملي			
7	يتهرب أفراد أسرتي من مناقشة أمور عملي معهم			
8	يكره أفراد أسرتي عملي			
9	يلومني أفراد أسرتي، عندما تحدث لي مشكلة في العمل			
10	اشعر بالارتياح عندما اطلب النصيحة من أسرتي لمواجهة مشكلاتي في العمل			
11	يرهقني أفراد أسرتي بأمور تشغلني عن عملي			
12	ترتبك أسرتي عندما اضطر للسفر بسبب عملي			
13	يطالبني أفراد أسرتي القيام بأشياء من أجلهم وكأنهم يأمرونني بذلك			
14	يلقي أفراد أسرتي عليّ بالأعباء المنزلية			
15	يساعدني أفراد الأسرة في قضاء بعض الحاجات الضرورية			
16	يمكنني الاعتماد على أفراد الأسرة لمساعدتي عندما أتأخر في عملي			
17	يشاركني أقاربي أفراحي واحزاني			
18	انهماكي في العمل بقل من صلتني بأقاربي			
19	يقدرني أقاربي ويحترموني			
20	يعمل زملائي في العمل على تهدئتي عندما أكون متوتراً			
21	يتشاجر معي زملائي في العمل ويجعلونني متوتراً في عملي			
22	ينصتون لي زملائي في العمل عندما اتحدث معهم عن مشكلة خاصة بي			
23	يقدم لي زملائي في العمل نصائح لتجنب الأخطاء			
24	يساعدني زملائي في العمل على القيام ببعض الأعمال البسيطة			
25	زملائي في العمل يشعرونني بالغيرة من نجاحي في عملي			
26	يؤاسيني مديري المباشر عندما تكون لدي مشكلة خاصة			
27	يتغاضى مديري المباشر توجيه لي اللوم كثيراً			

الرقم	العبارة	موافق	محايد	غير موافق
28	يمتتع مديري المباشر عن تقديم النصيحة عندما أباشر عمل ما			
29	يشرح لي مديري المباشر كيف أقوم بعمل اجهله			
30	يتجاهل مديري المباشر آرائي وأفكاري في العمل			
31	يقدم لي مديري المباشر كل ما أحتاجه لإنجاز عملي			
32	يتجاهل مديري المباشر ما أقوم به من أعمال جيدة			
33	يقدر المسئولون في الدائرة جهودي في العمل			
34	تتجاهل إدارتي الأعمال الإضافية التي أقوم بها			
35	يحترم المسئولون في الدائرة التي اعمل بها أهدافنا وقيمنا			
36	يتقبل المسئولون في الدائرة التي اعمل بها غيابي بسبب مرضي			
37	تهمش المسئولون في الدائرة التي اعمل بها أي شكوى من جانبي			
38	عند اتخاذ المسئولون قرارات خاصة بنا يتجاهلون مصلحتنا الشخصية			
39	تساعدني إدارتي عندما تكون لدي مشكلة على حلها			
40	يتسامح معي المسئولون في الدائرة التي اعمل بها عن أخطائي غير المقصودة			
41	تتيح لنا الدائرة التي اعمل فرص للترقية			
42	تفخر بنا الدائرة التي أعمل فيها			
43	يهتم المسئولون في الدائرة بالدرجة الاولى تحقيق الإنتاجية اكثر من اهتمامهم بالموظفين			
44	يهتم المسئولون في الدائرة بإعطائنا ما نستحقه			
45	اشعر بان المؤسسة التي اعمل بها يمكنها الاستغناء عن خدمتي			
46	يهتم المسئولون في العمل بإعطائي العمل الذي يناسب قدراتي ومؤهلاتي			
47	يستجيب لنا المسئولون بإجراء تغييرات في ظروف العمل المحيطة بنا			
48	يقلل المسئولون في الدائرة التي اعمل بها من قيمة آرائنا			
49	الدائرة التي اعمل بها غير متعاونة في توفير الأجهزة والوسائل التي نستخدمها في العمل			
50	تخبرنا الدائرة التي اعمل بها دائما بالقرارات والأنظمة التي تصدرها الإدارة العليا			

Abstract

Decision Make Ability to in Relation to each of the Self- Effectiveness and Social Support for Public Sector Employees in Bahrain

The study aimed to identify the relationship between decision-making and self-effectiveness and social support for of the public sector employees in the Kingdom of Bahrain

To achieve the objectives of the study the investigator used three instruments: the instrument of decision-making, prepared by Abdoun (1979), the instrument of self- effectiveness prepared by (Justice, 2001), and the instrument of social support designed by the investigator.

A descriptive designed method on a sample of 110 employees from the public sector from the Kingdom of Bahrain was used in this study.

Findings

There are significant differences between the mean scores of decision-making according to gender in favor of males.

There are significant differences between the mean scores of decision-making with respect to years of experience.

There is a significant correlation between decision-making capacity and all dimensions of the social support.

There is a significant correlation between decision-making capacity and self-effectiveness of the study sample.

The study recommended designing training programs that develop the capability of the employees with regard to decision making; through empower their self-effectiveness and strengthening the social support of the employees.

UNIVERSITY OF BAHRAIN

College of Arts



Department of Psychology

Decision Make Ability in Relation to each of the Self-Effectiveness and Social Support for Public Sector Employees in Kingdom of Bahrain

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's
Degree in Psychology of Counseling

Submitted by

Huda Yousif Mohammed Alharumi

Bachelor in Community Service University of Bahrain ,
Kingdom of Bahrain, 2007

Supervised by

Dr. Tawfik Abdel-Moniem Tawfik

Associate Professor of Psychology
University of Bahrain

KINGDOM OF BAHRAIN

September/2013