2022 / 8 / 22-21
اربيل- العراق
مركز مشورة للدراسات والتنمية
المجلة العراقية للبحوث الانسانية والاجتماعية والعلمية
Iraqi Journal of Humanitarian, Social and Scientific Research
عدد خاص لأبحاث المؤتمر الدولي الاول للعلوم الاجتماعية والانسانية

الاستقرار النفسي و علاقته بجودة اتخاذ القرار لدى مدراء الوحدات بوزارة التربية

أ.م.د. ازهار محمد مجيد السباب أ.م.د. اعتماد ناجي فياض

جامعة بغداد - كلية الآداب - قسم علم النفس

مستخلص البحث

يستهدف البحث الحالي :

- قياس الاستقرار النفسي لدى مدراء الوحدات في وزارة التربية.
- قياس الاستقرار النفسي وفق متغير الجنس (ذكور - إناث).
- قياس جودة اتخاذ القرار لدى مدراء الوحدات في وزارة التربية.
- قياس جودة اتخاذ القرار وفق متغير الجنس (ذكور - إناث) .
- إيجاد العلاقة الارتباطية بين الاستقرار النفسي وجودة اتخاذ القرار لدى مدراء الوحدات في وزارة التربية .

تألفت عينة البحث الحالي من 50 مديرا ومديرة من رؤساء الوحدات الادارية وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية حيث بلغ عدد المدراء الذكور 25 وبلغ عدد الاناث 25، وقامت الباحثتان بتبني مقياس الاستقرار النفسي الذي اعده (الجنابي ، 2014) بالاعتماد على الإطار النظري ألن وين وذلك بالاعتماد على عدد من الأدبيات و الدراسات السابقة و بلغ عدد فقراته 20 فقرة ،و بتبني مقياس جودة اتخاذ القرار التي اعده (الإبراهيمي ، 2021) بالاعتماد على الإطار النظري لهاريس وذألك بالاعتماد على عدد من الأدبيات و الدراسات السابقة و بلغ عدد فقراته 20 فقرة وبعد تطبيق ادوات القياس تم التوصل الى الاتي:

- يتمتع مدراء الوحدات في وزارة التربية باستقرار نفسي عالي .
- لدى مدراء الوحدات في وزارة التربية بمستوى عال من جودة اتخاذ القرار
- هنالك فروق ذات دلالة احصائية ومعنوية في الاستقرار النفسي وفق متغير النوع ولصالح الإناث
- هنالك فروق ذات دلالة احصائية ومعنوية في جودة اتخاذ القرار وفق متغير النوع ولصالح الإناث
- ليس هنالك علاقة ارتباطية بين الاستقرار النفسي و جودة اتخاذ القرار لدى مدراء الوحدات في وزارة التربية .

كلمات مفتاحية : الاستقرار النفسي و علاقته بجودة اتخاذ القرار

Psychological stability and its relationship to the quality of decision-making among unit managers in the Ministry of Education

Asst. Prof . Dr. Azhar Mohammed Majeed Al-Sibab
Asst. Prof . Dr. Etimad Naji Fayyadh
University of Baghdad - College of Arts - Department of Psychology

Abstract

The current research aims to:

-Measuring the psychological stability of unit managers in the Ministry of Education.

-Measuring psychological stability according to the gender variable (males – females).

-Measuring the quality of decision-making among unit managers in the Ministry of Education.

-Measuring the quality of decision-making according to the gender variable (males - females.(

-Finding the correlation between psychological stability and the quality of decision-making among unit managers in the Ministry of Education.

The sample of the current research consisted of 50 male and female managers of administrative units who were chosen in a stratified random manner, where the number of male managers reached 25 and the number of females was 25. Based on a number of literature and previous studies, and the number of its paragraphs reached 20, and by adopting the measure of quality of decision-making prepared by (Al-Ibrahimi, 2021) based on Harris's theoretical framework and that by relying on a number of literature and previous studies, and the number of its paragraphs reached 20 paragraphs and after applying tools Measurement The results were reached as follows

-The directors of units in the Ministry of Education enjoy high psychological stability.

-The directors of units in the Ministry of Education have a high level of quality decision-making

-There are statistically significant and moral differences in psychological stability according to the gender variable and in favor of females

-There are statistically significant differences in the quality of decision-making according to the gender variable and in favor of females

-There is no correlation between psychological stability and the quality of decision-making among unit managers in the Ministry of Education.

Keywords: psychological stability and its relationship to the quality of decision-making

مشكلة البحث :-الإنسان له حاجات نفسية يجب إشباعها في إطار اجتماعي مثل الحاجة إلى الأمن والنجاح، والتقدير والمكانة، والشعور بالانتماء والشعور بالمسؤولية، والضبط والتوجيه وغير ذلك، فهناك معايير اجتماعية تحدد الأدوار الاجتماعية في سلوك الفرد وتخضعه للضغوط الاجتماعية. (زهران، ١٩٧٧،ص345)**وبما** إن العمل يرتبط بحياة الفرد ووجوده منذ القدم وحتى الوقت الحاضر بل وفي المستقبل أيضاً، فالعمل هو الذي يجعل الإنسان يعيش حياة فعالة ولها معنى، ويشعر فيها بالاحترام وتقدير الذات ويجد فيه السعادة والمكانة الاجتماعية، فهو يسد الحاجات المادية والنفسية والاجتماعية التي تقوم عليها صحته النفسية وهو بالنسبة للمجتمع عامل من عوامل تماسكه. (كمال، ١٩٨٨، ص١٤١) ومما لا شك فيه إن لكل مؤسسة مجموعة من الأهداف تسعى إلى تحقيقها معتمدة في ذلك على مجموعة من المتخصصين الذين يفترض بهم القيام بعملهم بطرائق تتسم بالفعالية والاهتمام. (الزبيدي، ١٩٩٨، ص١٧٢) .ولا خلاف في إن السلوك الذي يمارسه القيادي له أثره في تأزم العلاقة بين الرئيس والمرؤوسين مما ينعكس على الإنتاج أو

العمل وقد يكون سببا في تسرب العاملين او في نقصان كفاءتهم، فضلاً عن تقلب مزاجية المسؤول القيادي وضعف كفاءته تهددان الاستقرار النفسي والاجتماعي للعاملين مما يسبب لهم الإحباط والاضطرابات النفسية. (فرج، ١٩٩٢، ص٢٢٠).وتعاني المجتمعات النامية عامة من التخلف الإداري المتمثل باختناق المعاملات، وتعقيد انجازها، وتضخيم الجهاز الإداري، وتزايد عدد العاملين، وانخفاض فاعلية أدائهم، والمغالاة في مركزية القرارات، والتبذير في رأس المال، وضعف العلاقات الإنسانية. (معروف، ١٩٩٢، ص٢٠) .ومجتمعنا العراقي كغيره من المجتمعات النامية تتدخل فيه الوساطة، والمحسوبية، في شتى مجالات الحياة (الأسرية، الاجتماعية، المهنية، ..... .الخ). ومجال الوظيفة العامة إحدى المجالات التي طالتها الوساطة والمحسوبية والانتماءات كوسيلة للتعيين الوظيفي او الترقية، كما قد لا يكون مستغرباً ان نجد الغني او الثراء وراء تعيين هذا الموظف او ذاك دون مراعاة لمستوى التأهيل او الكفاءة، وهذا بطبيعة الحال يتناقض مع التوجه الذي اكدته دساتير معظم الدول ومنها العراق والذي يقرر على وضع الرجل المناسب في المكان المناسب ، الامر الذي يعد سبباً من الاسباب الرئيسة في كثير من المشكلات الوظيفية والنفسية التي يتعرض لها الموظف والتي تؤثر سلبا على شخصيته وتمتد آثارها إلى الجوانب الاجتماعية والاقتصادية.

وتعد عملية اتخاذ القرار من العمليات المهمة في حياة الانسان بشكل خاص والمجتمعات بشكل عام وكما تعد من أهم الأركان الرئيسة في بنية العمليات سواء أكانت إدارية أو سياسية أو اجتماعية أو اقتصادية فضلا عن فروع الحياة الأخرى ، وكما أنها مرتبطة بوظائف عدة على وفق معايير معينة تكون هي المقياس في النوعية القرار بناء على خطة مسبقة ، إذ يمكن ان تواجه الفرد بعض الاخطاء من اثناء تنفيذ الخطة مما يستدعي اجراء بعض التعديلات عليها على وفق النسق الذي يتلاءم واتخاذ القرارات بشكل يسهل انسيابية التنفيذ وفاعلية الانجاز (الانصاري، ٢٠٠٠، ص١٢). وتعد قرارات الفرد الناجحة ذات علاقة بالسعادة والتكيف والنجاح في الحياة ، ويمكن قياس نجاح الفرد بما يتخذه من قرارات ناجحة ، في حين أن قرارات الفرد السيئة أو الفاشلة تسبب له المتاعب والخسارة وعدم التكيف ، إذا تكون القرارات في بعض الأحيان طموحة ولا ياخذ صاحبها في الحسبان السياق والعوامل المحيطة ، وكما لا يبالي بالعقبات بشكل سليم ، فيتخذ قرارات يصعب تحقيقها أو الوصول اليها وهذا ما قد يرتبط منطقيا على الأقل يوهم التفوق. (الزغلول،2003،ص324 فالإنسان هو المخلوق الوحيد الذي يمتلك الامكانية لان يختار سلوكه ومن ثم تشكيل جوهره، وتتحمل الشخصية الراشدة السليمة المسؤولية فيما يتعلق بأفعالها وقراراتها والسعي لتجاوز المحددات والمعوقات التي تقف في طريق نموها وتضع توكيداً كبيراً على الامكانية البشرية أي قدرة الانسان على ان يصبح ما يريد ان يكون عليه في تحقيق قابلياته وان يعيش الحياة التي تليق به (صالح،2000،ص80)من هنا تبرز مشكلة البحث هل هنالك علاقة بين الاستقرار النفسي و جودة اتخاذ القرار لدى مدراء الوحدات في وزارة التربية

أهمية البحث: لقد كثر الاهتمام بالعلاقات الانسانية في عصرنا الحالي بوصفها حاجة مهمة وضرورية لتماسك الجماعة، فضلا عن انها حاجة يسعى الى اشباعها أي فرد من افراد المجتمع لتحقيق استقراره النفسي ومن ثم لتحقيق حاجات اخرى كالحاجة الى حب الآخرين والانتماء لهم، ذلك ما ضمنه (ماسلو) في تصوره عن سلم الحاجات الخطوة الاولى التي تستجوبها العلاقات الانسانية التعرف على هذه الحاجب وادراكها وتنميتها، فالإنسان لا يكون متمتعا بالاستقرار مع نفسه ومع الآخرين اذا لم يهيئ له الوسط الاجتماعي تلك الحاجات، فقد اكد (هيجل) اهمية العلاقات الاجتماعية والانسانية عندما اشار الى ان فقدان الوحدة مع الآخرين في البيئة الاجتماعية التي يعيشها الفرد يمثل احد جوانب الاغتراب (فقدان الهوية الاجتماعية) (شاخت، ١٩٨٠، ص٩١) واشار (هيز و توماس) الى ان العلاقات الانسانية الناجحة ينتج عنها الثقة والتفاهم المتبادلين وتزهر بالاطمئنان والبعد عن الريبة وسوء المعاملة، كما ان للعلاقات طرائق خفية تتمثل بالمهارة والحساسية، فالقائد لكي يكون ناجحا ينبغي ان يتذكر حقيقة بسيطة وهي ان العاملين

يكونون أكثر سعادة ومستعدين للعمل بحالة افضل اذا اعتقدوا باهتمام رئيسهم بهم (هيز و توماس، ١٩٨٤، ص٢٢٨).اذن نحن نمتلك حافزا للنمو والتطور وتحقيق إمكاناتنا وهي مهمتنا الاساسية في الحياة، كذلك يرى فروم (Fromm) ان الطريقة الوحيدة التي يمكن ان نكون فيها على وفاق مع الآخرين ومع انفسنا هي طريقة الاستعمال الكامل والمنتج لقابلياتنا مع استثمار للطاقات الكامنة لكلا منا (شلتز، ١٩٨٣، ص١٣١) فالفرد يستطيع تطوير الاستعدادات والقدرات التي يتطلبها المجتمع الذي يعيش فيه وتحويلها الى سلوك ذاتي فعال، مع تقدير عال للمسؤولية، واحترام الواجبات والتمسك بالحقوق، عندما يدرك كيفية التمهيد لهذه السمات في بناء الشخصية (سيد، ١٩٨١، ص٢٧). وتعتمد هذه الاستدلالات على الافتراض القائل بان الاستجابات ذات العلاقة تتسم بالتماسك والاتساق. (Hjelle , 1976 , p : 38) فان كرونباخ (1960) قد اقترح ثلاث مسلمات لوجود السمة في شخصيات الافراد هي:

1- الاستقرار في شخصيات الافراد عبر الزمان. ٢- الاتساق في السلوك عبر المواقف المختلفة. 3- الاختلاف بالسمة في الدرجة وليس في النوع. وتبرز أهمية الفرد فيما يصدر عنه من سلوك من أجل تحديد شخصيته وتقديرها على أساس أن سمات الفرد أساسيه في السلوك تحت ظروف المثيرات البيئية وأن وجودها يعتمد على نوعية التفاعل بين الفرد وبيئته (عدس، ١٩٩٣، ص٢٨٥). وأقترح كاتل (Cattel) أكثر من عوامل الاستقرار النفسي منها عوامل داخلية التي تمييز بين القدرة والمزاج والدافعية وتتعلق سمات القدرة بكفاءة الأداء نحو هدف معين، والذكاء مثال على ذلك، وهكذا نجد ان سمة المزاج تتمثل بأسلوب التصرف، فعندما نصف أحدا (بأنه هادئ فأننا نقصد انه مستقر نفسيا) (حسين، ١٩٨٨، ص٣٢)

وبين وتكن (Witkin) ان الفروق الفردية تمتد الى جوانب عديدة من جوانب شخصية وهي الانفعالية والاجتماعية والظاهراتية والعصبية الجسمية (Witkin , et al، 1974) ويستطيع المرء في أي مجتمع ان يجد رموزا معينة لكل مستوى من مستويات المكانة الاجتماعية والاقتصادية تتناسب والتقدم الذي يحرزه الشخص في عمله وترتبط المكانة الاجتماعية بالاستقرار النفسي والقدرة في جودة القرار في المجتمعات المتقدمة بدرجة عالية بالمهنة والتقدير الذي يناله الموظف والترقيات التي يحصل عليها جراء عمله في مهنة معينة (Gilmer, 1979, p.239) والذي من خلاله تحقق هوية الفرد الاجتماعية تقوي دافع الانجاز الاجتماعي للافراد ويؤدي ذلك الى زيادة استقرارهم النفسي والاجتماعي، فقد أشارت دراسة (Harris، 1957) الى ان الافراد الذين يتمتعون بستقرار نفسي وفي الاتجاه الايجابي هم أكثر اتباعا للنظام، واكثر اتقانا للعمل، واكثر استعداداً لتقديم المساعدة، ولديهم قدر كبير من الاستقرار النفسي مما يولد لديهم النشاط والاندفاع نحو جودة قراراتهم (عبد الخالق، ١٩٩٢).كما اوضح كوفيل ان العوامل الاقتصادية في المجتمع الحضاري تسهم في قوة سشخصية المدير او الموظف ، وظروف العمل السيئة او العمل الذي يجد الفرد فيه نفسه مستغلا، يعوق النمو السوي للشخصية لانها تعمل على الاقلال من قيمة الذات وتشعر الفرد بالاحباط الشديد، وعدم الاستقرار وفقدان الحب والامان (موري، ١٩٨٨،ص١٥). واكدت دراسة باشطح ٢٠٠٢ التي

استهدفت الدراسة التعرف على تأثير عدم الاستقرار النفسي في انحراف البنات، تكونت عينة الدراسة من (٩٠) طالبة في جامعة السلطان قابوس في سلطنة عمان وتوصلت الدراسة إلى أن (50%) من العينة أشار إلى أن عدم الاستقرار النفسي هو السبب الرئيس في الانحراف بينما كانت إجابة (٣٠%) أن وسائل الإعلام هي السبب(٢٢%)أحانوا بإهمال الأسرة، (الخزرجي،٢٠٠٦ : ٧٧) بينما . دراسة الدبعي ٢٠٠٣استهدفت الى دراسة العلاقة بين الهوية الاجتماعية والاستقرار النفسي والتصنيف الاجتماعي لدى الموظفين والموظفات بدوائر الدولة الحكومية، كما استهدفت التعرف على الفروق بين الموظفين والموظفات على وفق متغيرات البحث الثلاثة (الهوية الاجتماعية، الاستقرار النفسي، التصنيف الاجتماعي). تكونت عينة الدراسة

من (400) موظف وموظفة من موظفي أمانة العاصمة في صنعاء، أن عينة البحث تتمتع بمستوى عال من الاستقرار النفسي، وأن هناك علاقة ارتباطية بين الهوية الاجتماعية والاستقرار النفسي، بينما . دراسة الجميلي ٢٠٠٤استهدفت الدراسة الكشف عن مستوى الاستقرار النفسي لدى عينة من المعلمين والمدرسين، وأساتذة الجامعة، والأطباء، والموظفين، والشعراء والصحفيين، والفنانين، وطلبة الجامعة، وطلبة الإعدادية، وشريحة الفلاحين، والعمال، كما استهدفت الدراسة الكشف عن إسهام المتغيرات (الشريحة الاجتماعية، الجنس، الحالة الاجتماعية، التحصيل الدراسي، العمر) في الاستقرار النفسي، لقد أجريت الدراسة على عينة تطبيق بلغ عددها (560) وقد توصلت الدراسة إلى نتائج مقادها أن 50.71 % من أفراد العينة يتمتعون باستقرار نفسي عال و 44.٪٢٩ من أفراد العينة يتمتعون باستقرار واطئ و أن الإناث أقل استقراراً نفسياً من الذكور (الجميلي، ٢٠٠٤ : 4 -10).إذ أن قدرة الفرد على اتخاذ القرار الجيد ومتابعة تنفيذه تنمي لدى لديه الإحساس بالأثارة والتشويق وتضفي على حياته الحيوية والنشاط ومع أن القرار عملية عقلية فإن النظام القيمي والاتجاهات تشكل دوافع موجهة لما يصدر عن الفرد من قرارات، كما أن صحة الفرد النفسية تؤثر كثيرا في قدرته على جودة القرارات، فالأفراد الذين يعانون من الضغط والتوترات النفسية ومشاعر الحزن والاكتئاب يفقدون الحيوية والاهتمام بالحياة ومن ثم يفقدون القدرة على اتخاذ القرارات، وكأنما يصابون بحالة من الشلل العقلي (زغلول وزغلول ٢٠٠٣: ٣١٣.) .ويرى جلفورد (gelfourd1990) أن جودة اتخاذ القرار قدرة ومهارة معرفية في الشخصية ذات الوجهة الاجتماعية فهي تحدد نشاط وتفاعل الفرد في المواقف الاجتماعية المختلفة لذلك فهم يتسمون بالجرأة والسيطرة والذكاء الانفعالي (الديري،٢٠١١: ٥٧). في حين يرى كوكان (kogan1994) أن جودة اتخاذ القرار تستند بالدرجة الأساس الى تقويم الفرد لحدود تحمله الفشل والنجاح، إذ قدرة التمكن موجودة أصلاً كاستعداد أو جزء من تركيبه الفرد الشخصية والتي تعتمد بشكل مباشر على تقويم الفرد لاحتمالات النجاح والفشل في ذلك الموقف (عسكر،٢٠٠٤،ص ١١) .إن جودة اتخاذ القرار تتضمن جانبين أحدهما شخصي والآخر عقلي، فاتخاذ القرار عملية إدراكية، لأنها عملية تقدير الاحتمالات، فالشخص يتخذ قراراته حسبما يدرك بوصفها عوامل ذاتية تتدخل في الإدراك، فالشخص لديه بناء من القيم والمعتقدات والاتجاهات، بالإضافة إلى أنه نتاج تنشئة اجتماعية وخبرات سابقة، ويمتلك سمات وخصائص شخصية متميزة عن غيره وبناء نفسياً منفرداً. (عبدالحميد،1995، ٤٢٢-٤٢٣) قام بايرنس وميلر ورونلد (1999) بإجراء دراسة هدفت التعرف على تأثير التغذية الراجعة والتعلم المنظم ذاتياً في تحسين اتخاذ القرار لدى المراهقين. تكونت عينة الدراسة من (150) طالباً من طلاب الصفين الثامن والحادي عشر تم اختيارهم من إحدى المدارس الثانوية في مدينة بوسطن في الولايات المتحدة الأمريكية. استخدم مقياس التعلم المنظم ذاتياً، ومقياس اتخاذ القرار. وقد أظهرت النتائج إلى وجود أثر للتغذية الراجعة والتعلم المنظم ذاتياً في اتخاذ القرار بحسب الصف وكانت الفروق لصالح طلاب الصف الحادي عشر.وأجرى مليرو، وبايرنس(Miller & Byrnes، 2001)دراسة هدفت إلى معرفة أثر نموذج التعلم المنظم ذاتياً في التنبؤ بتحسين اتخاذ القرار الأكاديمي لدى المراهقين. تكونت عينة الدراسة من (170) طالباً وطالبة تم اختيارهم من طلبة الصف التاس ع والصف الحادي عشر في ولاية ميرلاند في الولايات المتحدة الأمريكية. استخدمت أداة لتقييم مهارات اتخاذ القرار(قائمة كفاءة اتخاذ القرار)، وقائمة استراتيجيات التعلم لتقييم الأهداف الأكاديمية المهمة، وأثر المعلم في سلوك التحصيل الأكاديمي. وقد أظهرت النتائج إلى أن هناك علاقة دالة إحصائياً بين الأهداف الذاتية الأكاديمية إحدى استراتيجيات التعلم المنظم ذاتياً، واتخاذ القرار وسلوك التحصيل الأكاديمي لجميع الطلبة. كما بينت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة تعزى لمتغيري الجنس والصف في أثر التعلم الذاتي على اتخاذ القرار.**وأجرت شعيبي (٢٠٠٩)**

دراسة هدفت الكشف عن العلاقة بين أساليب المعاملة الوالدية واتخاذ الأبناء للقرارات في المرحلة الثانوية. تكونت عينة الدراسة من (300) طالب وطالبة من طلبة المرحلة الثانوية في مدينة مكة المكرمة. ولتحقيق

أهداف الدراسة تم استخدام استبيان مجالات اتخاذ القرار، ومقياس المعاملة الوالدية. أشارت النتائج لوجود علاقة ارتباطيه إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أساليب المعامله الوالدية واتخاذ الأبناء للقرارات، كما أشارت النتائج بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتخاذ الأبناء لقراراتهم تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور.

فأهمية الاستقرار النفسي له دور في القدرة على اتخاذ القرار وجودة هذا القرار معتمد على عمق التفكير البناء وعلى التحلي بصفات الشخصية القيادية

أهداف البحث: يستهدف البحث الحالي الى

1- قياس الاستقرار النفسي لدى مدراء الوحدات في وزارة التربية
2- قياس الاستقرار النفسي وفق متغير الجنس (ذكور - إناث)
3- قياس جودة اتخاذ القرار لدى مدراء الوحدات في وزارة التربية
4- قياس جودة اتخاذ القرار وفق متغير الجنس (ذكور - إناث)
5- إيجاد العلاقة الارتباطية بين الاستقرارالنفسي و جودة اتخاذ القرار لدى مدراء الوحدات في وزارة التربية

حدود البحث: يتحدد البحث الحالي بمدراء الوحدات في وزارة التربية للعام2021/2022

تحديد المصطلحات

الاستقرار النفسيPsychology stability

- **يعرفه ايزنك(Eysenck،1972) :**أنها (الحالة التي يتصف بها الفرد لتوفير حاجاته ومطالبه من البيئة التي تحقق له الاشباع الكامل)(Eysenck,1972, p.25) .

- **ابراهيم (١٩٨٧):**بانه (رغبة الفرد لتجنب الألم والحصول على الراحة النفسية والجسدية والتحرر من الخوف والقلق والشعور بعدم الامن والبحث عن الحماية والاستقرار والاعتماد على الاشخاص القادرين على تحقيق المتطلبات الحيوية) (ابراهيم، ١٩٨٧، ص٩٥)

- **(Berrios،1990) :**بانه(حالة تقبل الموظف لأداء الوظيفة بحدود امكاناته وعدم شعوره باضطراب في البيئة الوظيفية وارتفاع احساسه بالرضا عما يقوم به) . (Berrios, 1990, p. 140)

-**الجبوري (١٩٩٠):**(شعور المرء بقيمته الشخصية واطمئنانه الى وضعه وثقته بالنفس) (الجبوري، ١٩٩٠، ص ١٩٤) .

-**عبد السلام(١٩٩٠)** بانه(شعور الفرد بتقبل الآخرين له وحبهم اياه ويعاملونه بدفء ومودة وشعوره بالانتماء الى الجماعة وان له دورا فيها واحساسه بالسلامة وندرة شعوره بالخطر والتهديد والقلق)(عبد السلام،١٩٩٠، ص٧٢) -

-**بش(Beech،1992):**بانه(العملية التي من خلالها يحاول الفرد المحافظة على امنه وراحته من خلال توافقه مع محيطه الاجتماعي)(Beech.56)

التعريف النظري الذي تضعه الباحثتان لاستقرار النفسي هو: قدرة الفرد على التوفيق بين متطلبات الذات الايجابية والسيئة بما يحقق له التوازن النفسي والشعور بالاطمئنان

اما **التعريف الإجرائي للاستقرار النفسي** فهو (الدرجة التي يحصل عليها الفرد على مقياس الاستقرار النفسي المعد لأغراض هذا البحث)

. جودة اتخاذ القرار: quality of the decision عرفه كل من:

- **براون و موبرج (Brown&Moberg،1985)** عملية مدروسة بتأني ودقة، تنتهي باختيار واحد من مجموعة بدائل.(Brown&Moberg،1985,572)

- **(فرحان ١٩٩٥):** (عملية عقلية تتطلب قدرا كبيرا من الانتباه، والإدراك، والتصور، والابتكار، تؤدي إلى حسم منطقي لموقف يتطلب اختيار حل مع تنفيذه)(فرحان ،١٩٩٥، ٢٦)

هارس (Harris، 1998) :(تحديد البدائل واختيارها، اعتمادا على قيم وتفصيلات متخذ القرار). (Harris, 1998,313)

- **(جروان ١٩٩٩):**(عملية تفكير مركبة، تهدف إلى اختيار أفضل البدائل أو الحلول المتاحة للفرد في موقف معين، من أجل الوصول إلى تحقيق الهدف المرجو). (جروان،١٩٩٩، ١٢٠)

-**(زين الدين ٢٠٠٧):** (تصور صانع القرار للأحداث والأفعال المرتبطة باختيار بديل معين يقيد الصباغة أو يحكمها، أو الإطار الذي يتبناه فرد ما لجودة قراره). (زين الدين ،٢٠٠٧، ٢٠٠)

- **(الفسفوس ٢٠٠٨):** (اختيار من بين بدائل معينة وقد يكون الاختيار دائماً بين الخطأ والصواب، أو الأبيض والأسود، لزم الترجيح وتغليب الأصوب والأفضل أو الأقل ضرراً، وهو أيضا التعرف على البدائل المتاحة لاختيار الأنسب بعد التأمل على حسب متطلبات الموقف، وفي حدود الوعي). (الفسفوس، ٢٠٠٨، ١)

التعريف النظري: تم تبني تعريف هارس كتعريف، نظري (Harris، 1998)

التعريف الإجرائي: هي الدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس جودة اتخاذ القرار المعد في هذه الدراسة.

الفصل الثاني __الإطار النظري

اولاً:ا **لاستقرار النفسي Psychological Stability :**

المؤمن لا ينشغل بهموم الدنيا من فقر ولا يخشى الموت والأخرة لأن لديه ذخيرة كبيرة من الأعمال الصالحة وإذا أصابته مصيبة يذكر الله ويؤمن بقوله تعالى : ((ألا بذكر الله تطمئن القلوب))(الرعد: الآية٢٨)) لأن الإيمان العميق يغمر صاحبه بالسعادة والطمأنينة والأستقرار النفسي ويصدق عليه قول الله تعالى : ((إن الذين قالوا ربنا الله ثم استقاموا فلا خوف عليهم ولا هم يحزنون)) (الاحقاف:١٣). وأن الضغوط النفسية ظاهرة من ظواهر الحياة الإنسانية يخبرها الإنسان في مواقف وأوقات مختلفة تتطلب منه توافقاً أو أعادة توافق مع البيئة وهذه الظاهرة شأنها شأن معظم الظواهر النفسية كالقلق، والصراع، والعدوان، والإحباط، وغيرها ، تعد من طبيعة الوجود الإنساني (منصور، البيلاوى، ١٩٨٩، ص6) . ومما يستدعي الحاجة إلى أحداث الاتزان والتكيف والوصول إلى درجة من الاستقرار النفسي الذي بدوره يمكن الفرد من التعامل تلك الضغوط ، وبالأسلوب الملائم لنمط شخصية الفرد الذي يتعرض لتلك الضغوط وبقدرته التي تمكنه من مواجهة تلك الضغوط(Labharted, 1986,p. 162) ويؤكد سيترلي(Sutterley) : بهذا الصدد أن الضغوط النفسية والاجتماعية من الأمور المهمة التي تؤثر على الاستقرار النفسي للفرد، والتي يمكن أن تؤثر سلباً أو إيجاباً على وظائف الإنسان بحسب طبيعة هذه الضغوط وشدتها ، وأوضح

ستيرلي (Stterley 1981) أنه في حالة استمرار تعرض الفرد لضغوط من البيئة الداخلية والبيئة الخارجية مع فشل التعامل معها قد يتسبب له ذلك بالأعياء ثم الإجهاد العصبي والتعب الشديد ، (Sutterly 1981 . 4 p,) أن الضغط النفسي يولد حالة نفسية مستمرة عند الكائن الحي توحي له بعدم أمكانية تحاشيها، لأن الضغط حالة ديناميكية تحدث عند الكائن الحي استجابة التكيف ولأن الحياة بحد ذاتها تستلزم تكيفا ثابتا، لذا يتعرض الكائن الحي لحالة ضغط أعلى من الحد العادي أو أقل منه (السلطاني،١٩٩٤ ،ص١١) .أن بعض أثار تتجلى في التوتر الفسيولوجي، والكرب العاطفي، وسيطرة الانفعالات السلبية كالقلق، والخوف، والهلع، والغضب، والكراهية أو الرفض، والاكتئاب، ومشاعر الضجر، وعدم الكفاءة، والشعور بالذنب ويتجلى ذلك في كثرة النسيان، والاهتمام الشكلي بالتفاصيل، وكثرة الوسواس والأفعال القهرية والاستجابات الهستيرية ويمكن أجمال هذه الأعراض في الآتي :

1- أعراض جسمية : وتتضمن التأثيرات الجسمية مثل فقدان الشهية وارتفاع لضغط الدم ، وأنهاك جسمي، وربو قصبي، وحساسيات في الجهاز التنفسي،

٢- أعراض نفسية : تتمثل في تأثيرات النفسية مثل التعب، أو الإرهاق والملل وانخفاض الميل للعمل، والحساسية، والاكتئاب، والأرق النفسي

3- أعراض اجتماعية : مثل إنهاء العلاقات الاجتماعية والعزلة، والانسحاب داخل الذات، وانعدام القدرة على قبول المسؤولية وتحملها، والفشل في القيام بالواجبات اليومية (عربيات، ١٩٩٤، ص٧) .ويؤكد فروم (Fromm) أن من أهداف الصحة النفسية بناء الشخصية المتكاملة والمتوازنة للفرد في أي قطاع من قطاعات المجتمع ومهما كان دوره الاجتماعي، بحيث يقبل على تحمل المسؤولية الاجتماعية) ويعطى المجتمع بقدر ما يأخذ أو أكثر، مستثمراً إمكانياته وطاقاته إلى أقصى حد ممكن (زهران، ١٩٧٤ ، ص ٢٤).

نظريات الاستقرار النفسي Psychological Stability Theories :

أولاً : نظرية هانز سيلي (Hans Selye)يعتبر هانز سيلي (1950) (1956) أول من عرض مفهوم الضغوط حيث عرفه أنه استجابة غير محددة للجسم، لمتطلبات مفروضة عليه تفوق قدرته التوافقية، نتيجة لضرر داخلي للجسم، أو تهديد بيئي خارجي ولقد أقترح سيلي ما ماه متلازمة التوافق العام (G.A.S General Adaptation) وهي رد الفعل الطبيعي للجسم لأي موقف ضاغط، وهي تتكون من ثلاث مراحل:

١- **مرحلة الإنذار (Alarm Reasction)** : وهي تمثل الاستجابة التي يظهرها الفرد عند التعرف المفاجئ لمثير ضاغط .

٢- **مرحلة المقاومة (Stage of Resistance) :** وهي المرحلة التي يحاول الجسم التوافق مع المثير الضاغط، وتقل قدرة الج على مقاومة المثيرات الأخرى

٣- **مرحلة الاستنزاف (Stage of Exhaution)** : وهي المرحلة التي يحدث فيها أستنـــــزاف لطاقة الفرد نتيجة للضغوط الحادة والمستمرة، وعدم قدرة الفرد على التوافق التام، وإذا أستمرت الضغوط بشده فأنها تتسبب في موت الفرد(Westen,1996,p.427)

ثانياً : نظرية التوافق بين الفرد والبيئة pervin 1968 :لقد أشارت بريفن pervin إلى أن تاريخ علم النـــفس يعكس الاتجاهات التي تقوم على أســـاس أن هنالك مبالغة في التركيز على الفرد أو في التركيز على البيئة، وعلى كل حال لا يفهم السلوك البشري في ضوء البيئة أو الفرد وحده فحسب بل أن السلوك البشري يمكن أن يفهم في ضوء العلاقة المتداخلة بين الفرد والبيئة . لذلك ظهرت هذه النظرية إلى حيز الوجود لكي

تلاءم خصائص الفرد وخصائص البيئة، فالنظرية تتنبأ بأن الأفراد الذين يشعرون بالأستقرار سوف يختزل لديهم هذا الشعور عندما يكون هناك سوء توافق بين خصائص الفرد والخصائص المرتبطة بالعمل في حين يحدث التوافق الجيد بين الفرد والبيئة وعلى سبيل المثال (الأموال، والدعم الذي يلقاه الفرد من الآخرين، وفرص الأنجاز) وهذا بدوره يعد كافياً للإشباع دوافع الفرد.

وأشار هاتيسون (Hattison) إلى أن النظرية طرحت نوعين من التوافق بين الفرد والبيئة ، النوع الأول من التوافق هو المدى الذي تواكب فيه مهارات الفرد وقدراته أعباء العمل ومتطلباته ، والنوع الآخر هو المدى الذي تعمل فيه بيئة العمل على أشباع حاجات الفرد ويتضح من ذلك أنه إذا لم تشبع بيئة العمل حاجات الفرد الذي يمتلك مهارات وقدرات فان ذلك بسبب سوء التوافق وهو ضغط من الضغوط المهنية وتشير النظرية إلى ان الاجهاد انحراف عن الاستجابات الطبيعية الفرد كالأتي:

1- استجابة نفسية : مثل عدم الرضى عن العمل ، والاكتئاب ، وتقدير منخفض للذات، وعدم القدرة على حل المشكلات أو الافراط في التدخين، وغير ذلك

2- استجابة فسلجية مثل زيادة ضغط الدم وغيرها (Harrson 1978, p. 177)

ثالثاً : نظرية لازروس (Lazarus) :غط النفس يعد لازروس الرائد في مجال الضغط النفسي ويعرفه (Lazarus 1993 ,1981,1991) بانه نتاج تفاعل الفرد مع البيئة، الذي يدركه الفرد ويقيمه، بأنه يتجاوز إمكانات الفرد ومصادره الشخصية والاجتماعية ، وقدرته على التوافق ويعد نموذج التقييم المعرفي(Cognitive Appraisal الذي تبناه لازاروس وزملاؤه مثل فولكمان ، كوهين ، ولندس، الأساس الذي يحدد الفرد من خلاله إذا كان الموقف ضاغطاً أم لا، إلى جانب قدرة الفرد على تقييم خصائص الموقف، واستخدام خصائصه الشخصية والاجتماعية، وهي تتم خلال مرحلتين :

1-**مرحلة التقييم الأولى (Primary Apprisal)** : وهي العملية التي يقيم فيها الفرد وضعه في ما إذا كان بخير أو أنه في مأزق.

٢- **مرحلة التقييم الثانوي Secondary Apprisal** : وهي المرحلة التي يسأل الفرد نفسه "إذا كنت في مأزق ماذا عساي ان افعل ؟" وهي تتعلق بالاستراتيجيات والأساليب التي سيتبعها الفرد لمواجهة الموقف الضاغط ، ومدى توفر المصادر الشخصية والاجتماعية المواجهة (Lazarus 1993).

نظرية-**ابراهام ماسلو Abraham**: يعد ابراهام ماسلو شخصية بارزة في علم النفس المعاصر بما لديه من اتجاه جديد ينتمي إلى علم النفس الإنساني، وهو يناصر القيمة الذاتية للأشخاص، ففي عام 1934 رتب ماسلو الحاجات وفق تسلسل هرمي، وتحتل نظرية ماسلو للدافعية مركز القلب في الجسد في منهجيته وقد جاءت لفهم الشخصية، وقد كانت الفكرة الاساسية في نظريته للدافعية واضحة المعالم حيث كتب ماسلو شارحا نظريته ان هناك عدد من الحاجات الفطرية التي تثير السلوك وتوجهه، فالحاجة ليس فطرياً ولكنه متعلم، ومكتسب، يكتسبه الفرد من خلال عملية التطبيع الاجتماعي، لذا فهو عرضة لان يتباين باتساع بين فرد واخر، والسمة الاخرى لهذه الحاجات الشاملة في تنظيمها في تدرج هرمي وتصنيفها إلى حاجات عليا وحاجات دنيا، حيث يعتمد بدرجة كبيرة على فهم عدد من الافتراضات الاساسية الاتية:

أ- الحاجات يمكن ترتيبها ترتيبا هرميا فالحاجات الدنيا يجب اشباعها اولا حتى يتيسر اشباع حاجات المستوى الاعلى ويسمى ذلك مبدأ التصاعد الهرمي للغلبة السيطرة التي تعمل به

الحاجات الفسيولوجية Physiological Needs.

حاجات الأمن بكل اشكالها ومن ضمنها الامن الفكري Security Needs.

حاجات الحب والانتماء وحاجات تقدير الذات والاحترام وحاجات تحقيق الذات

(الخفاجي، ١٩٩٤، ص٢٧)

ثانيا- جودة اتخاذ القرار: يواجه الفرد في حياته العديد من المواقف والمشاكلات التي تتطلب منه، اتخاذ العديد من القرارات بشكل يومي، و ي، والتي تختلف من حيث أهميتها وآثارها

(الريماوي ، ٢٠٠٤: ٣٣١). تبدأ عملية جودة إتخاذ القرار بالفرد من السنوات الأولى حتى المراحل المتأخرة جدا من حياته، لذلك فهي تعد من العمليات المهمة في حياته وتتطلب طاقة عاطفية وفكرية كبيرة. (العبيدي ، ١٩٩٧: 16). وتتم عملية جودة إتخاذ القرار في مجال الإدارة والسياسة والاقتصاد، ولكن في المدة الأخيرة كانت هناك زيادة في الاهتمام بهذه العملية في مجال العلوم النفسية والاجتماعية والتي تمثلت بما يأتي:

1- العوامل الشخصية أو التكوين النفسي والاجتماعي لصانع القرار.

٢- العوامل الاجتماعية المتعلقة بالبيئة الاجتماعية التي يتخذ فيها القرار.

3- العوامل الحضارية أو الثقافية التي تتحكم في سلوك الأفراد والجماعات من عادات وتقاليد وقيم (السلامي ، ١٩٩٠: ١٨٧). وقد صنف بعض الباحثين عملية جودة إتخاذ القرار ضمن استراتيجيات التفكير التي تشمل حل المشكلات، والتعامل مع كل منهما بشكل مستقل، لأنها تتضمن خطوات وعمليات متميزة عن بعضها البعض، بينما يرى آخرون تطابق عملية جودة اتخاذ القرار مع عملية حل المشكلات، عملية جودة اتخاذ القرار هي جزء من استراتيجيات التفكير، اذ تتطلب استعمال الكثير من مهارات التفكير، من قبيل التحليل والتقييم والاستنتاج والاستقراء ، مع ضرورة أن يكون على دراية كاملة بعملياته العقلية أثناء جودة القرار. (الريماوي ، 331: ٢٠٠٤)وهذا التفكير ونوعية القرار مترابطان بشكل متبادل ، وهما يمثلان وجهان لعملة واحدة ، وأن ما نسميه التفكير يحدث عادة بطريقة ما في جودة القرار والعديد من العمليات الضمنية في الوصول إلى قرار التفكير. (العبيدي ، ١٩٩٧ ، ٢٢)

إن عملية جودة اتخاذ القرار هي أيضا عملية إدارية معقدة من حيث أنها تأخذ في الاعتبار بيئة جودة اتخاذ القرار، وكذلك التنبؤ بالعقبات والمشكلات التي قد تحد من فاعلية القرار الإداري، لذلك يجب على صانع القرار أن يأخذ في الاعتبار المشكلات التي قد تصادفه ويحللها ويعمل على تفاديها أو حلها. (حداث ، ٢٠٠٦: ١٨)

النظريات التي فسرت عملية جودة اتخاذ القرار: أولا: نظرية التنافر المعرفي لفستنكر:1957Cognitive Dissonance Theory

لقد أفترض صاحب النظرية أن الوحدات الأساسية في التنظيم المعرفي للفرد هي مجموعة معارفنا عن الأشياء والوقائع والسلوك، وتتضمن المعتقدات والاتجاهات ويوجد بين كل عنصرين معرفين علاقة، وهذه العلاقة إما أن تكون علاقة تنافر أو علاقة تلاؤم، وقد ربط بين عملية جودة اتخاذ القرار والتنافر المعرفي، فالفرد يعاني الصراع حينما يواجه بموقف اختيار بين بدائل عدة، ويزول هذا عند جودة اتخاذ القرار باختيار أحد البدائل، وللتخلص من حالة الصراع قسمت هذه النظرية عملية جودة اتخاذ القرار على: الصراع

- مرحلة ما قبل القرار : وفيها يقوم الفرد باختيار بديل من بدائل مطروحة عديدة.

- مرحلة ما بعد القرار: وفيها تبرز بعض الجوانب الإيجابية للبديل المرفوض، والجوانب السلبية للبديل الذي تم اختياره، وهنا تحدث عملية صراع بين الجوانب الإيجابية والسلبية للبديلين المرفوض والمقبول، وللتخلص من هذا الصراع يسعى متخذ القرار بصورة مقصودة للحصول على عدد أكبر من المعلومات والآراء التي تعزز صحة اختياره للقرار وتوكده، ومن خلال التأكيد على الجوانب الإيجابية للبديل المختار، والتقليل من الجوانب السلبية له يميل إلى تجنب المعلومات التي من شأنها أن تزيد التنافر المعرفي لديه(48 :1995، النعيمي،، وأن قوة التنافر المعرفي تعتمد على ثلاثة عوامل، هي:

- أهمية القرار المتخذ، جاذبية البدائل المرفوضة، درجة التشابه والتداخل بين البدائل المختارة.

وعلى وفق هذه النظرية فإن مرحلة ما قبل اتخاذ القرار تتميز بالموضوعية والدقة والتحليل المنظم للمعلومات المتوافرة ضمن البدائل المطروحة لحل المشكلة

ثانيا: النظرية السلوكية للقرار Behavioral resolution theory

ترى هذه النظرية أن متخذ القرار له ظروفه وأساليبه لا سيما وأنه يتأثر بالعادات و التقاليد والقيم، فضلاً عن امتلاكه، المهارات، وهذا كله يؤثر في عملية جودة اتخاذ القرار، فهي تؤكد على حقيقة القابلية المحدودة للفرد في الوصول إلى القرار الرشيد الذي يحقق الهدف المطلوب، أي أن متخذ القرار وفي ضوء عدم اكتمال المعلومات لديه، فإنه ينبغي أن يحدد بدائل قليلة، وأن يتوقع نتائج أقل لكل بديل من البدائل المعروضة أمامه أيضاً للوصول إلى هدفه، وهذا يعني أن متخذ القرار يستهدف تحقيق الحلول المرضية، وليست الحلول التي تحقق له أقصى فائدة. (النعيمي، 1995: 35) وعلى وفق هذه النظرية فأن عملية جودة اتخاذ القرار تمر بمراحل عديدة بدءا من حوث المثير ووصولا إلى حدوث رد فعل لهذا المثير، وتتلخص هذه المراحل بما

١- حدوث المثير: اذ يتم عن طريق الحواس المختلفة استقبال البيانات التي الوصل الشخص إلى معلومات معينة.

2- القوم الشخص بتحليل هذه البيانات وتجزأتها على مكوناتها ومن ثم يتم صياغتها على شكل فروض أو احتمالات، يمكن البحث في مدى صحتها أو خطتها .

3- يتم بعد عملية التحليل تحديد المشكلة التي ترتبط بالمثير

4- يأخذ الشخص بنظر الاعتبار ردود الفعل المحتملة وآثارها المختلفة.

5- يصل الشخص إلى نتيجة في اختيار واحد أو أكثر من ردود الأفعال تمثل الحل الأنسب للمشكلة.

6- يتم جودة اتخاذ قرار معين، يوضح أن هناك نوعا معيناً من الأداء سيتم جودته.

7- في هذه المرحلة يتم تحليل الوسائل المختلفة التي يمكن أن تضع القرار السابق موضع التنفيذ.

8- يتخذ القرار المطلوب.(العمري،١٩٩٩: ١٠٧).

ثالثاً: نظرية الصراع لجودة القرار: تختلف نظرية الصراع التي جاء بها جانس ومان (Janis & Mann) في توجهاتها عن نظرية التنافر المعرفي اذ أكدت نظرية الصراع أن عملية جودة اتخاذ القرار الناجح والثابت لا بد أن تمر بمراحل تتضمن سلسلة من التغيرات المتزايدة في ثبات متخذ القرار وأن تطبيقاتها تظهر في القرارات الصعبة والمعقدة، وأن التفاصيل الناتجة عن هذه المراحل تمكن متخذ القرار من تحليل المشكلة التي تواجهه عند جودة اتخاذ القرار المناسب، فضلاً عن قدرتها العالية في تحليل المعلومات بخصوص البدائل

المحتملة، في حين أكدت نظرية التنافر المعرفي التميز بين مرحلتين من مراحل جودة اتخاذ القرار هما، مرحلة ما قبل جودة اتخاذ القرار، ومرحلة ما بعد جودة اتخاذ القرار (Jains&Loon,1977,p:170)،

رابعاً: نظرية جودة القرار: Decision Taking Theory

تبنت الباحثة هذه النظرية اذ يرى انها الاقرب اتساقا مع اهداف البحث واعطت تفسيرا واضحا ودقيقا اذ أنّ الافتراض الأساس لهذه النظرية التي جاء بها كل من ، مارشال دامون وهنري سايمون تؤكد أنه مهما كان الفرد يفضل شيئاً أو نشاطاً على آخر، فإنه يضع قيمة أعلى على الشيء الذي يختاره من الذي يرفضه، فهي تؤكد أن القيم تتحكم بالقرارات، وقد طرحت هذه النظرية مفهومين في عملية جودة اتخاذ القرار هما (التفضيل، والاختيار)، وأن هناك نمطين من نماذج اتخاذ القرار، هما:

1- **النماذج المعيارية**: صممت هذه النماذج، لمساعدة الناس في التصرف باتساق أكبر من مجموعة معينة من القيم التي أرادوا لسلوكهم الامتثال لها.

- ٢ **النماذج الوصفية**: صممت هذه النماذج، لتعكس كيف يتصرف الناس بصورة فعلية، وقد افترضت هذه النماذج الإلزامية الخاضعة لمبدأ معين وجود معلمين في كل مشكلة تتعلق بالقرار هما: قيمة المنفعة القيمة الذاتية لكل نتيجة محتملة أو التوقع الذاتي أو الاحتمالية لكل نتيجة، ويجب أن تكون النتيجة المختارة نتيجة لها أكبر منفعة مشتركة أو أكبر احتمالية، ويعتمد سلوك القرار المعرفي في هذه النظرية مقدار المعلومات المتوافرة والتي لها ارتباط بأداء مهمة معينة، أي أن هذا السلوك يتحسن وتزداد فعاليته حينما يكون هناك مجموعة كبيرة من البدائل والمعلومات اللازمة، كما يعتمد على التصور الداخلي للشخص المعني بجودة اتخاذ القرار لهذه المهمة، وقد ميزت هذه النظرية بين ثلاثة مستويات من وضوح النتائج هي:

- اليقين من النتائج: اذ تكون معرفتنا بالطبيعة وافية، تسمح لنا بالتنبؤ بنتائج الأحداث.

- المجازفة: اذ تكون معرفتنا بالطبيعة غير كافية تماما، ولكننا نمتلك شيئا من المعلومات عن احتمالات وقوع الأحداث.

-المجهول: اذ لا نمتلك السبل لتحديد احتمالات سلوك الطبيعة في الظروف التي تؤدي لاستجابة القرار المتخذ (الحمداني،١٩٨٢، 135). ومن خلال ما تقدم من عرض للأدبيات والأطر النظرية لعملية جودة اتخاذ القرار، يرى الباحث أن عملية جودة اتخاذ القرار عملية مهمة وليست عملية سهلة، فهي تتطلب جهداً فكرياً منظماً وقدراً كافياً من المعلومات التي تساعد في اختيار البديل المناسب الذي يتفق مع ما يحمله متخذ القرار من أهداف وتوجهات، ويؤدي جودة اتخاذ القرار دوراً كبيراً في حياة الفرد بشكل عام، وضباط جهاز الامن الوطني بشكل خاص، فهم قادة العملية الامنية في المستقبل، تقع على عاتقهم مسؤولية حماية المجتمع، والقرارات التي يتخذونها سوف يكون لها تأثير حيوي في حياتهم المهنية في المستقبل، فهم يواجهون مواقف مختلفة ومتفاوتة في درجة صعوبتها.

الفصل الثالث /اجراءات البحث

اولاً: **منهجية البحث: تم** استخدام المنهج البحث الوصفي وهو من البحوث المهمة في دراسة الظواهر النفسية

مجتمع البحث: شمل مجتمع البحث الحالي جميع مدراء الوحدات والشعب في وزارة التربية بلغ عددهم 110 مديرا من الذكور والاناث للعام 2022/2021

عينة البحث :- يمكن تعريف العينة على أنها مجموعه جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة مناسبة واجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج، وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة فالعينة تمثل جزءا من مجتمع الدراسة من حيث الخصائص والصفات ويتم اللجوء إليها عندما تغني الباحث عن دراسة كافة وحدات المجتمع.

تألفت عينة البحث الحالي من 50 مديرا ومديرة من رؤساء الوحدات الادارية وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية حيث بلغ عدد المدراء الذكور 25 وبلغ عدد الاناث 25

أداة البحث : أولا:- مقياس الاستقرار النفسي

بعد الاطلاع على المقاييس تم تبني مقياس الاستقرار النفسي التي اعده (الجنابي ، 2014) الذي اعده بالاعتماد على الإطار النظري ألن وين وذلك بالاعتماد على عدد من الأدبيات و الدراسات السابقة و بلغ عدد فقراته 20 فقرة

صلاحية الفقرات: ويقصد بة الصدق الظاهري للمقياس ،اذ تم عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء قسم علم النفس و عددهم 10 وتمت موافقة على جميع فقرات وحصلت على نسبة 90%.

الثبات :- طريقة الاولى اعادة الاختبار :

ويتم الحصول عليه يتطبيق الاختبار مرتين خلال مدة زمنية محددة، لعينه بلغت (10)من المدراء اسبوعين تم اعادة التطبيق حيث يتم حساب معامل الارتباط بين التطبيقين باستعمال معامل ارتباط بيرسون (Adams,1964,p8) وجد انها بلغت (0،80)

وصف المقياس :- يتكون المقياس بصيغته النهائية من (20) ويجيب عليها المفحوص من خلال خمسة بدائل (تنطبق دائما - غالبا - أحيانا – نادرا - لا تنطبق ابدا) ويتم حساب الدرجة الكلية لكل مفحوص لجميع درجات المقياس جميعها لذلك كانت أعلى درجة لمقياس الاستقرار النفسي 100 وأقل درجة كلية 60 درجة.

ثانيا : مقياس جودة اتخاذ القرار :-بعد الاطلاع على الادبيات والمقاييس تم تبني مقياس جودة اتخاذ القرار التي اعده (الإبراهيمي ، 2021) بالاعتماد على الإطار النظري لهاريس وذألك بالاعتماد على عدد من الأدبيات و الدراسات السابقة و بلغ عدد فقراته 20 فقرة

صلاحية الفقرات: تم عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء قسم علم النفس وتمت موافقة على جميع فقرات وحصلت على نسبة95%

وصف المقياس :- يتكون المقياس بصيغته النهائية من (20) ويجيب عليها المفحوص من خلال خمسة بدائل (تنطبق دائما - غالبا - أحيانا – نادرا - لا تنطبق ابدا) ويتم حساب الدرجة الكلية لكل مفحوص لجميع درجات المقياس جميعها لذلك كانت أعلى درجة لمقياس جودة اتخاذ القرار 100 وأقل درجة كلية 20 درجة.

الفصل الربع /عرض النتائج ومناقشتها

الهدف الأول: التعرف على الاستقرار النفسي لدى مدراء الوحدات في وزارة التربية :

أظهرت نتائج الدراسة ان الوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس الاستقرار النفسي بلغ (63.71) و بانحراف معياري (3.43) وتم مقارنة الوسط الحسابي للعينة مع الوسط الفرضي البالغ (60) تبين أن الوسط الحسابي للعينة أكبر من الوسط الفرضي و لاختبار دلالة الفروق استخدمت الباحثة الاختبار التائي لعينة واحدة للمقارنة بين وسطين اذا بلغت قيمة التائية المحسوبة (8.094) عند مستوى دلالة (0.05) وعند مقارنة مع تائية الجدولية (2.000) تبين أن التائية المحسوبة أكبر من الجدولية

حجم العينة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	المتوسط الفرضي	التائية المحسوبة	التائية الجدولية	درجة الحرية	مستوى دلالة
56	63.71	3.43	60	8.094	2	54	0.5

وتفسر الباحثتان النتيجة بأن مدراء الوحدات في وزارة التربية لديهم استقرار نفسي ومما يستدعي الحاجة إلى أحداث الاتزان والتكيف والوصول إلى درجة من الاستقرار النفسي الذي بدوره يمكن الفرد من التعامل مع تلك الضغوط ، وبالأسلوب الملائم لنمط شخصية المدير وتعامله مع الموظفين ،ومع المكانة الاجتماعية والوظيفية وبعض الحوافز المعنوية والمادية تخلق نوعا من الاستقرار النفسي للمدراء

الهدف الثاني : التعرف على فروق الاستقرار النفسي حسب الجنس (ذكور - إناث) لمدراء الوحدات في وزارة التربية: ولتحقيق هذا الهدف قامت الباحثة باستخراج الوسط الحسابي للذكور الذي بلغ (63.08) و بانحراف معياري (29.91) وكذلك إيجاد الوسط الحسابي للإناث الذي بلغ (64.27) و بانحراف معياري بلغ (55.6) ولمعرفة دلالة الفرق بين الوسطين قامت الباحثة باستخدام الاختبار التائي لعينتين مستقلتين اذا بلغت القيمة التائية المحسوبة (-0.67) وعند مقارنتها مع القيمة التائية الجدولية (2.000) عند مستوى دلالة (0.05) وبدرجة حرية 48 وهذا يدل أن هنالك فرق في الاستقرار النفسي تبعا لمتغير الجنس (ذكور - إناث) و لصالح الإناث .

النوع	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	التائية المحسوبة	التائية الجدولية	درجة الحرية	مستوى دلالة
ذكور	28	63.08	29.91	-0.67	2	54	0.05
اناث	28	64.27	55.6	-0.67	2	54	0.05

الهدف الثالث : التعرف على جودة اتخاذ القرار لمدراء الوحدات في وزارة التربية:

أظهرت نتائج الدراسة ان الوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على مقياس جودة القرار بلغ (76.87) و بانحراف معياري (111.05) و مقارنة الوسط الحسابي للعينة مع الوسط الفرضي البالغ (60) تبين أن الوسط الحسابي للعينة أكبر من الوسط الفرضي و لاختبار دلالة الفروق استخدمت الباحثة الاختبار التائي لعينة واحدة للمقارنة بين وسطين اذا بلغت قيمة التائية المحسوبة (11.425) عند مستوى دلالة (0.05) وعند مقارنة مع تائية الجدولية (2.000) تبين أن التائية المحسوبة أكبر من الجدولية وتفسر الباحثة النتيجة بأن عينة البحث لديهم جودة اتخاذ القرار رغم كل الضغوطات النفسية التي يتعرض لها المدراء

حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	التائية المحسوبة	التائية الجدولية	درجة الحرية	مستوى دلالة
56	76.87	11.05	60	11.425	2	54	0.5

الهدف الرابع : التعرف على فروق جودة اتخاذ القرار حسب الجنس (ذكور - إناث) لدى موظفي وزارة التربية: ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث باستخراج الوسط الحسابي للذكور الذي بلغ (74.44) و بانحراف معياري (16.9) وكذالك إيجاد الوسط الحسابي للإناث الذي بلغ (78.9) و بانحراف معياري بلغ (7.12) ولمعرفة دلالة الفرق بين الوسطين قام الباحث باستخدام الاختبار التائي لعينتين مستقلتين اذا بلغت القيمة التائية المحسوبة (-1.9) وعند مقارنتها مع القيمة التائية الجدولية (2.000) عند مستوى دلالة (0.05) وبدرجة حرية 48 وهذا يدل أن هنالك فرق في جودة اتخاذ القرار تبعا لمتغير الجنس (ذكور - إناث) و لصالح الإناث .

النوع	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التائية المحسوبة	التائية الجدولية	درجة الحرية	مستوى دلالة
ذكور	28	74.44	16.18	-1.9	2	54	0.05
اناث	28	78.9	7.12	-1.9	2	54	0.05

الهدف الخامس : التعرف على العلاقة الارتباطية بين الاستقرار النفسي وجودة اتخاذ القرار

من أجل التعرف على طبيعة العلاقة بين الاستقرار النفسي و جودة اتخاذ القرار قامت الباحثة بتطبيق معامل ارتباط بيرسون على درجاتهم الكلية لكل المتغيرين أذا بلغت قيمة التائية المحسوبة -0.1 وهي علاقة غير دالة اذا لايرتبط الاستقرار النفسي بجودة اتخاذ القرار لانه نحن بمجتمع متقلب التغيرات التي اصبحت مسالة عادية فالمدير رغم الضغوطات النفسية فهو يتمتع باستقرار نفسي وهذا ليس له علاقة بجودة اتخاذ القرار حيث يمتلك شخصية قيادية ونمط شخصية حدية في مواجهة التحديات ،حيث هناك اشخاص يستطيعون اتخاذ القرارات وليس لديهم استقرار نفسي .

مستخلص نتائج

1- يتمتع مدراء الوحدات في وزارة التربية باستقرار نفسي عالي .
2- لدى مدراء الوحدات في وزارة التربية بمستوى عال من جودة اتخاذ القرار.
3- هنالك فروق ذات دلالة احصائية ومعنوية في الاستقرار النفسي وفق متغير النوع ولصالح الإناث.
4- هنالك فروق ذات دلالة احصائية ومعنوية في جودة اتخاذ القرار وفق متغير النوع ولصالح الإناث.
5- ليس هنالك علاقة ارتباطية بين الاستقرار النفسي و جودة اتخاذ القرار لدى مدراء الوحدات في وزارة التربية .

التوصيات

1- على وزارة التربية اختيار المدراء بعد اجراء لهم اختبار من اجل وضعهم في مكان المناسب يتلاءم مع مؤهلاتهم العلمية واختصاصاتهم.

2- عمل دورات للمدراء لكي ينمون نموا مهنيا سليما وذلك من خلال مشاركتهم في دورات وورش وندوات تساهم في صقل شخصياتهم من حيث قدرتهم في تنمية تفكيرهم القيادي استكمالا لما بدأه البحث الحالي وبناء على النتائج السابقة، فان الباحثة تقترح اجراء الدراسات الآتية :

1-المزيد من الدراسات في كل بعد من ابعاد الهوية الاجتماعية، والاستقرار النفسي وبخاصة على الموظفات.

2- اجراء دراسة تتناول الاستقرار النفسي لدى الموظفين والموظفات في القطاعين العام والخاص بقصد المقارنة بينهم.

3-اجراء دراسات تتناول علاقة الهوية الاجتماعية بمتغيرات اخرى مثل : الصحة النفسية ، الضغوط النفسية ، التناشز المعرفي

4-اجراء دراسات تتناول علاقة الاستقرار النفسي بمتغيرات اخرى مثل القدرة على الانتاج ، التفاعل الاجتماعي

5 - اجراء دراسات تتناول علاقة التصنيف الاجتماعي (المكانة الاجتماعية) بمتغيرات اخرى مثل : المساندة الاجتماعية ، التوافق الشخصي والاجتماعي

6- إجراء دراسة تتناول جودة اتخاذ القرار لدى الموظفين من أصحاب الدرجات الخاصة والمناصب العليا.

مصادر

• القرآن الكريم

-أبو دية ،سعد (١٩٨٣): البيئة النفسية واثرها في عملية صنع القرار في سياسة الاردن الخارجية ، المنظمة العربية للعلوم الادارية، عمان.

-ابو علام، رجاء محمود (٢٠٠١): مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية. القاهرة: دار النشر للجامعات.

-أبو النيل ، محمود. (١٩٨٦): التحليل العاملي لذكاء وقدرات الإنسان : دراسة عربية وعالمية . بيروت : دار النهضة العربية .

-أبو هشام، السيد (٢٠٠٦): دراسة مقارنة بين النظرية التقليدية ونموذج راش في اختبار فقرات مقياس مداخل الدراسة لدى طلاب الجامعة، جامعة الزقازيق ،مجلة كلية التربية ، العدد (5).

-احمد ، امل طعمة (٢٠١٠): اتخاذ القرار والسلوك القيادي برنامج تدريبي، عمان الأردن: دار ديبونو للنشر والتوزيع.

-أحمد، حاتم (٢٠١٧): تأثير دانينغ وكروجر.. ثقة الجاهل وتردد العالم ، مقالات الرأي، ساسة بوست ، ط١٢.

-أيوب، ناديا (١٩٩٤): نظرية القرار ت الإدارية ، مطابع جامعة دمشق، سوريا.

-أبو سريع ، أسامة أسعد. الصداقة من منظور علم النفس (أساليب مقترحة لدعم مهارات الصداقة، وتحسين التفاعل الاجتماعي، عالم المعرفة،الكويت، ١٩٩٣

-ابراهيم ، لطفي عبد الباسط عمليات تحمل الضغوط في علاقتها بعدد من المتغيرات لدى المعلمين، مجلة مركز البحوث التربوية، العدد (5)

-ابن خلدون ، عبد الرحمن . مقدمة ابن خلدون ، المكتبة التجارية ، ب . ت .

-اسماعيل ، محمد عماد الدين . الشخصية والعلاج النفسي ، القاهرة ، مكتبة النهضة المصرية ، 1959

-الازيرجاوي ، فاضل محسن . اسس علم النفس التربوي، الموصل، دار الكتب للطباعة والنشر، ١٩٩١.

-الاشقر ، انجي محمد احمد . الضغوط النفسية لدى الطلبة الوافدين وحاجاتهم الارشادية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية، جامعة صنعاء، ٢٠٠٣.

-الالوسي، جمال حسين. الصحة النفسية، ط1، جامعة بغداد مطابع التعلم العالي، ١٩٩٠

-البنوي ، نايف عودة . عمل المرأة واثره على تنشئة ابنائها ، جامعة اليرموك ، الاردن ، مجلة التربية القطرية ، العدد ١٢٢ ، سنة ١٩٩٧.