

إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

" المناخ التنظيمي وعلاقته بالاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية "

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى. كما أقر بحق أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا في حقوق النشر لهذه الرسالة وأنه لا يجوز النشر إلا بموافقة رسمية مكتوبة من الأكاديمية.

والله خير الشاهدين

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification.

I also acknowledged the right of the **Management and Politics Academy for Postgraduate Studies** to the copyright of this thesis and that its publication is admissible only through a formal, written consent by the Academy.

Student's name:	Sobhi Mohd Farahat	صبحي محمد فرحات	اسم الطالب:
Date:	2017-03-12	14 جمادى الثانية، 1438 هـ	التاريخ:
Signature:	Sobhi Farahat	صبحي فرحات	التوقيع:



دولة فلسطين
جامعة الأقصى بغزة
أكاديمية الإدارة والسياسة
تخصص القيادة والإدارة



المناخ التنظيمي وعلاقته بالاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية

إعداد الباحث:

صبحي محمد فرحات

إشراف الدكتور:

محمد عبد العزيز الجريسي

أعدت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير من تخصص القيادة والإدارة بأكاديمية الإدارة والسياسة

1438هـ / 2017م

غزة - فلسطين






نتيجة الحكم على أطروحة الماجستير

بناءً على موافقة المجلس الأكاديمي بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ صبحي محمد اسماعيل فرحات، لنيل درجة الماجستير في تخصص القيادة والإدارة، وموضوعها:

"المناخ التنظيمي وعلاقته بالاتزان الانفعالي"

لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية"

وبعد المناقشة التي تمت اليوم الخميس 03 جمادى الثانية 1438هـ، الموافق 2017/03/02م الساعة الثانية عشر ظهراً، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

	مشرفاً ورئيساً	د. محمد عبد العزيز الجريسي
	مناقشاً داخلياً	د. نبيل عبد اللوح
	مناقشاً خارجياً	د. معتصم سعيد صلاح

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في تخصص القيادة والإدارة واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق،،،



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ الَّذِينَ يُنْفِقُونَ فِي السَّرَّاءِ وَالضَّرَّاءِ وَالْكَبِيرِ وَالصَّغِيرِ وَالْعَافِينَ وَالْعَافِينَ ﴾

عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴿١٣٤﴾

[آل عمران: 134]

الإهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك، ولا يطيب النهار إلا بطاعتك، ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك، ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك، ولا تطيب الجنة إلا برويتك، الله جل جلاله، إلا من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة، إلى نبي الرحمة ونور العالمين، سيدنا محمدp.

إلى من كللهم الله بالهبة والوقار، إلى من علموني العطاء بدون انتظار، إلى من أشاركهم اسمهم بكل افتخار، أرجو من الله أن يمد في أعمارهم ليروا ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتكم نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد في الأبد، يا من أرجو برهم ورضاهم (أخوتي الأعزاء).

إلى من أسمو وأرتفع، إلى الشمعة التي تنير ظلمة حياتي، إلى من بوجودها أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها، إلى من عرفت معها معنى الحياة، إلى من صبرت على هذه المرحلة (زوجتي الغالية).

إلى أرواح الشهداء جميعاً من أبناء الشعب الفلسطيني الصابر وأخص بالذكر ابني الشهيد (محمود صبحي فرحات) الذي قدم روحه في سبيل الله ودفاع عن وطنه الذي استشهد يوم 2014/8/5م.

إلى من أرى التفاؤل بعينهم، والسعادة في ضحكتهم إلى من تحلو لا تحلو الحياة إلا بهم بناتي ونور عيوني ومهجة قلبي، علا، وهلا، ويمنى، وحلا.

إلى أحبائي وأصدقائي وزملائي، ولكل أحبائي، وأهلي وأسرتي، والصرح الشامخ أكاديمية الإدارة والسياسة وكوادرها المتفانية في العمل، إلى طلبة العلم في كل زمان ومكان لهم مني كل الحب والوفاء.

إليكم جميعاً أهدي هذا البحث المتواضع

الباحث/ صبحي محمد فرحات

الشكر والتقدير

قال تعالى: **ق ف ق ج** سورة إبراهيم (7).

فالشكر أولاً لله الواحد الأحد الذي وهب لي عقلاً أميز به الصواب من الخطأ وأواجه المشكلات وأطرح الحلول. فالحمد لله رب العالمين، خالق الإنسان ومعلمه صنعة البيان، والصلاة والسلام على خير من نطق بالضاد وأبان عن مرامي الكلام سيدنا، محمد صلوات الله عليه وبعد.

واعترافاً بالفضل وتقديم الشكر والتقدير لمن يستحقه بدءاً، فإنني أتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى أكاديمية الإدارة والسياسية إدارةً وعاملين، هذا الصرح العلمي الشامخ الذي أتاح لي فرصة الالتقاء بعلماء تتلمذت على أيديهم ومنحوني قبساً من معارفهم وأفكارهم.

إلى من هدى بالجواب الصحيح حيرة سائله، فأظهر بسماحته، وأظهر بسماحته تواضع العلماء فيه، وكان قبس الضياء في عتمة البحث، ولعلي لا أعدو الحق إذ أقول أنه كان لي نعم الناصح الأمين، نعم الأخ الوقور الحليم، أفاض على بعلمه وشملني بفضله ومنحني الثقة وغرس في نفسي قوة العزيمة، ولم يدخر جهداً ولم يبخل على بشيء من وقته الثمين ولو كنت أعرف غير الشكر منزلة أوفى من الشكر عند الله الثمن أسديتها له من قلبي معطرة، فشكراً له على ما أوفى من حسن، أبقاه الله ذخراً لطلبة العلم، وجعل ذلك في ميزان حسناته وأرضاه بما قسم الدكتور: **محمد عبد العزيز الجريسي** الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة والحكم، الدكتور: **نبيل اللوح** مناقشاً داخلياً، والدكتور: **معتصم صلاح** مناقشاً خارجياً؛ الذين أشرف بإثرائهما للرسالة وتجويدها.

وأتقدم بالشكر وخالص العرفان إلى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في قطاع غزة، على ما بذلوه من جهد ووقت في تطبيق أدوات الدراسة.

وأتقدم بالشكر إلى أسرتي التي ساندتني طوال فترة الدراسة، وتحملت كثرة انشغالي، وأتقدم بالشكر أيضاً إلى أعضاء لجنة تحكيم أدوات الدراسة.

ومن بين سطور العرفان والامتنان، استترق بعض الكلمات لأناس أعانوا فأخلصوا، وبعلمهم الوافر أسهموا، وبعونهم الصادق جادوا وأكرموا، فلهم من الشكر والتقدير ما يضيق عنه المقام، ويقصر من التعبير عنه البيان، لما منحوني بصبرهم وكرم عطائهم من فيض علمهم أنهلوني.

وأنتني في لحظات تقديم الشكر وعظيم الامتنان، أرجو أن لا أكون قد أغفلت أخوة لي كانوا عوناً في إنجاز عملي هذا أكون بذلك قد ذخرتها لهم عند مليك مقتدر.

فهرس المحتويات

ب.....	الإهداء
ج.....	الشكر والتقدير
د.....	فهرس المحتويات
ز.....	فهرس الجداول
ي.....	فهرس الملاحق
ك.....	الملخص
ل.....	Abstract
2.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2.....	مقدمة
4.....	أولاً: مشكلة الدراسة وأسئلتها
5.....	ثانياً: أهداف الدراسة
6.....	ثالثاً: أهمية الدراسة
7.....	رابعاً: فرضيات الدراسة
7.....	خامساً: متغيرات الدراسة
8.....	سادساً: حدود الدراسة
8.....	سابعاً: مصطلحات الدراسة
11.....	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
11.....	المبحث الأول: المناخ التنظيمي
11.....	أولاً: مفهوم المناخ التنظيمي
15.....	ثانياً: أهمية المناخ التنظيمي
16.....	ثالثاً: خصائص المناخ التنظيمي
17.....	رابعاً: أبعاد المناخ التنظيمي
24.....	تعقيب عام على المبحث الأول
25.....	المبحث الثاني: الاتزان الانفعالي
25.....	أولاً: مفهوم الانفعال

27	ثانياً: تصنيف الانفعالات
27	ثالثاً: الانفعال والعاطفة
28	رابعاً: النظريات المفسرة للانفعال
31	خامساً: مفهوم الاتزان الانفعالي
33	سادساً: أهمية الاتزان الانفعالي
35	سابعاً: النظريات المفسرة للاتزان الانفعالي
37	ثامناً: سمات الشخصية المتزنة انفعالياً
38	تاسعاً: طرق تحقيق الاتزان الانفعالي
39	تعقيب عام على المبحث الثاني
41	المبحث الثالث: الإدارة العامة للصحة النفسية
41	أولاً: تعريف الإدارة العامة للصحة النفسية
41	ثانياً: أهداف الإدارة العامة للصحة النفسية المجتمعية
42	ثالثاً: برامج وأنشطة الإدارة العامة للصحة النفسية والمجتمعية
46	الفصل الثالث: الدراسات السابقة
46	أولاً: الدراسات التي تناولت المناخ التنظيمي
55	ثانياً: الدراسات التي تناولت الاتزان الانفعالي
61	التعقيب على الدراسات السابقة
68	الفصل الرابع: المنهجية والإجراءات
68	أولاً: منهج الدراسة
68	ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة
69	ثالثاً: التطبيق الاستطلاعي
70	خامساً: أدوات الدراسة
86	سادساً: المعالجات الإحصائية
87	سابعاً: الصعوبات التي واجهت الباحث
90	الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها
90	أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي
91	نتائج السؤال الأول ومناقشتها

98	نتائج السؤال الثاني ومناقشتها
100	نتائج السؤال الثالث ومناقشتها
103	نتائج السؤال الرابع ومناقشتها
111	نتائج السؤال الخامس ومناقشتها
118	الفصل السادس: النتائج والتوصيات
118	أولاً: نتائج الدراسة
120	ثانياً: مدى تحقق الأهداف
121	ثالثاً: التوصيات
123	رابعاً: مقترحات الدراسة
125	قائمة المصادر والمراجع
125	أولاً: المصادر
125	ثانياً: المراجع العربية
133	ثانياً: المراجع الأجنبية
134	ثالثاً: المواقع الإلكترونية
136	قائمة الملاحق

فهرس الجداول

- جدول رقم (1): نماذج المناخ التنظيمي وأبعاده 18
- جدول رقم (2): الفجوة البحثية للدراسة الحالية 62
- جدول رقم (3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة 69
- جدول رقم (4) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل فقرة من فقرات بعد "الهيكل التنظيمي" والدرجة الكلية لفقراته 73
- جدول رقم (5) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل فقرة من فقرات بعد "القيادة" والدرجة الكلية لفقراته 73
- جدول رقم (6) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل فقرة من فقرات بعد "الحوافز" والدرجة الكلية لفقراته ... 74
- جدول رقم (7) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل فقرة من فقرات بعد "التكنولوجيا المتوفرة" والدرجة الكلية لفقراته 74
- جدول رقم (8) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل فقرة من فقرات بعد "المشاركة في اتخاذ القرار" والدرجة الكلية لفقراته 75
- جدول رقم (9) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل فقرة من فقرات بعد "الاتصال والتواصل" والدرجة الكلية لفقراته 76
- جدول رقم (10) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل أبعاد استبانة المناخ التنظيمي والدرجة الكلية لفقراتها 77
- جدول رقم (11) معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد استبانة المناخ التنظيمي والدرجة الكلية لمحاورها .. 78
- جدول رقم (12) معامل الارتباط بين الفقرات فردية الرتب والفقرات زوجية الرتب لكل بعد من أبعاد استبانة المناخ التنظيمي والدرجة الكلية لمحاورها 78
- الجدول رقم (13): طريقة إدخال البيانات وترميزها لاستبانة المناخ التنظيمي 79
- جدول رقم (14) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل فقرة من فقرات بعد "القدرة على ضبط الانفعالات" والدرجة الكلية لفقراته 81
- جدول رقم (15) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل فقرة من فقرات بعد "المرونة في التعامل مع الأحداث المختلفة" والدرجة الكلية لفقراته 82
- جدول رقم (16) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل فقرة من فقرات بعد "التنظيم الذاتي للانفعالات" والدرجة الكلية لفقراته 83
- جدول رقم (17) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل فقرة من فقرات بعد "الشجاعة في التوجه نحو المستقبل" والدرجة الكلية لفقراته 83

- جدول رقم (18) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل أبعاد استبانة الاتزان الانفعالي والدرجة الكلية لفقراتها
84.....
- جدول رقم (19) معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد استبانة الاتزان الانفعالي والدرجة الكلية لمحاورها..85
- جدول رقم (20) معامل الارتباط بين الفقرات فردية الرتب والفقرات زوجية الرتب لكل بعد من أبعاد استبانة
الاتزان الانفعالي والدرجة الكلية لمحاورها 85
- جدول رقم (21): طريقة إدخال البيانات وترميزها 86
- جدول رقم (22): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (1- SAMPLE KOLMOGROV- SMIRNOV) 90
- جدول رقم (23) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتب لأبعاد المناخ التنظيمي والدرجة
الكلية لفقراته 91
- جدول رقم (24) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتب لفقرات الهيكل التنظيمي والدرجة
الكلية لفقراته 92
- جدول رقم (25) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتب لفقرات القيادة والدرجة الكلية
لفقراته 93
- جدول رقم (26) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتب لفقرات الحوافز والدرجة الكلية
لفقراته 94
- جدول رقم (27) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتب لفقرات التكنولوجيا المتوفرة والدرجة
الكلية لفقراته 95
- جدول رقم (28) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتب لفقرات المشاركة في اتخاذ القرار
والدرجة الكلية لفقراته 96
- جدول رقم (29) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتب لفقرات الاتصال والتواصل والدرجة
الكلية لفقراته 97
- جدول رقم (30) معامل الارتباط بين الفقرات فردية الرتب والفقرات زوجية الرتب لكل بعد من أبعاد استبانة
الاتزان الانفعالي والدرجة الكلية لمحاورها 99
- جدول رقم (31) معامل الارتباط بين المناخ التنظيمي وأبعاد الاتزان الانفعالي والدرجة الكلية لفقراته 101
- جدول رقم (32) معامل الارتباط بين المناخ التنظيمي وأبعاد الاتزان الانفعالي والدرجة الكلية لفقراته 101
- جدول رقم (33) اختبار ت للفروق بين مجموعتين مستقلتين على المناخ التنظيمي باختلاف متغير الجنس 103
- جدول رقم (34) اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في المناخ التنظيمي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية. 105
- جدول رقم (35) اختبار شيفيه للفروق في المناخ التنظيمي باختلاف متغير الحالة الاجتماعية..... 106
- جدول رقم (36) اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في المناخ التنظيمي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي 107

- جدول رقم (37) اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في المناخ التنظيمي تبعاً لمتغير سنوات الخدمة.... 109
- جدول رقم (38) اختبار (L.S.D) للفروق في المناخ التنظيمي باختلاف متغير سنوات الخدمة..... 110
- جدول رقم (39) اختبار ت للفروق بين مجموعتين مستقلتين على الاتزان الانفعالي باختلاف متغير الجنس 111
- جدول رقم (40) اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في مستوى الاتزان الانفعالي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية..... 113
- جدول رقم (41) اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في مستوى الاتزان الانفعالي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي 114
- جدول رقم (42) اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في مستوى الاتزان الانفعالي تبعاً لمتغير سنوات الخدمة 115
- جدول رقم (42) مدى تحقق أهداف الدراسة ونتائجها..... 120
- جدول رقم (43) توصيات الدراسة وجهة تنفيذها والمدة الزمنية المقترحة..... 121

فهرس الملاحق

- ملحق رقم (1): أسماء السادة المحكمين 136
- ملحق رقم (2): رسالة التحكيم وأدوات الدراسة قبل التحكيم 137
- ملحق رقم (3): أدوات الدراسة بعد التحكيم 144

الملخص

هدفت الدراسة التعرف إلى المناخ التنظيمي وعلاقته بالاتزان الانفعالي لدى العاملين بالإدارة العامة للصحة النفسية، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأعد الباحث استبانتين لجمع البيانات، حيث طبقت استبانة المناخ التنظيمي واستبانة الاتزان الانفعالي على جميع العاملين بالإدارة العامة للصحة النفسية، وبلغت عينة الدراسة (163) موظفاً وموظفة. فتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مستوى توفر المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية (57.088%)، وهي نسبة متوسطة، وبلغ مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية (69.44%)، وهي نسبة مرتفعة، وتبين وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين المناخ التنظيمي والدرجة الكلية للاتزان الانفعالي لدى العاملين بالإدارة العامة للصحة النفسية، وعلاقة طردية بين الهيكل التنظيمي والقيادة والمشاركة في اتخاذ القرار والاتصال والتواصل والاتزان الانفعالي، في حين لم تظهر علاقات دالة إحصائياً بين الحوافز والاتزان الانفعالي، وبين التكنولوجيا المتوفرة والاتزان الانفعالي.

كما تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة تعزى لمتغير الجنس وامتياز المؤهل العلمي، فيما ظهرت فروق تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وفروق تعزى لمتغير سنوات الخدمة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في قطاع غزة تعزى لمتغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة.

وفي ضوء نتائج الدراسة أوصى الباحث بضرورة إعداد هيكل تنظيمي مرن ومناسب لطبيعة العمل النفسي، وأهمية إعداد نظام حوافز مناسب لكافة العاملين بحيث تمنح الحوافز على أساس نتائج تقييم الأداء، وأن يكون هذا النظام عادلاً، وتوفير أجهزة اتصال وتواصل تقوم على التكنولوجيا المعاصرة، وأن تتيح الإدارة الفرصة للعاملين على استخدامها في الاتصال بالرؤساء والأقسام الإدارية المختلفة، وضرورة تحديد سياسات لاختيار وتعيين العاملين بمراكز الصحة النفسية على أن يكونوا من ذوي الاتزان الانفعالي الجيد.

Abstract

The study aims to identify the organizational climate and its relationship by balance emotional among workers the General Administration of Mental Health, and the achievement of objectives of the study, the researcher used descriptive and analytical approach, and the researcher developed two questionnaires to collect data, as applied organizational climate questionnaire and identify unbalance emotional on all employees of the General Department of Mental Health, the study was conducted (163) male and female employees. Eventually.

The study results showed that the level of the regulatory climate in the General Administration of Mental Health provides (57.088%) which is middle percentage, Emotional equilibrium reached among workers in public administration mental health level (69.44%) which is a high percentage. There were a statistically significant positive correlation between organizational climate and the total score for the emotional equilibrium among workers the General Administration of Mental Health. There were a correlation between organizational structure, leadership and participation in decision-making and communication and emotional equilibrium, while the function did not show statistically significant relationship between incentives and emotional equilibrium, and the technology available and emotional equilibrium.

Also the study results showed that there were a statistically significant differences in the regulatory climate in the public administration of mental health level there are no differences in the Gaza Strip due to the variable gender and variable qualification, while the differences are attributed to the social situation emerged, and differences due to the variable years of experience. There were no statistically significant differences in the level of emotional equilibrium among workers in public administration for Mental Health in the Gaza Strip due to the variables of gender, marital status, academic qualification, and years of experience.

In light of the study results, the researcher recommended the need to develop a flexible and appropriate organizational structure to the nature of the psychological work, prepare an adequate incentives for all employees so that the system gives incentives on the basis of the results of performance evaluation and that the system is fair. Must provide communication devices and communication based on modern technology, and that the administration provides the opportunity for employees to use to contact the presidents of various administrative departments. To need the define of policies for the selection and appointment of personnel on mental health centers to be with good emotional equilibrium.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- ❖ أولاً: مشكلة الدراسة وأسئلتها
- ❖ ثانياً: أهداف الدراسة
- ❖ ثالثاً: أهمية الدراسة
- ❖ رابعاً: فرضيات الدراسة
- ❖ خامساً: متغيرات الدراسة
- ❖ سادساً: حدود الدراسة
- ❖ سابعاً: مصطلحات الدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

مقدمة:

يعد المناخ التنظيمي من أكثر العوامل التي تهتم بها منظمات الأعمال، حيث ينعكس المناخ التنظيمي المتوفر على قدرات الموظفين، ويسهم في تسهيل إجراءات العمل، وتطبيق السياسات والاستراتيجيات اللازمة لتحقيق الأهداف.

ويتأثر الفرد عند أداء مهامه وأنشطة وإجراءات العمل بمتغيرات تنظيمية مختلفة؛ أهمها المناخ التنظيمي، ونال المناخ التنظيمي اهتماماً بالغاً من علماء الإدارة وعلم النفس، في العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، ليشير إلى مجموعة من الخصائص المستقرة نسبياً في بيئة العمل، والتي تميز المنظمة عن غيرها، وتتشكل هذه الخصائص كنتيجة لفلسفة الإدارة العليا، وممارساتها فضلاً عن نظم العمل وسياسته وإجراءاته، كما يدل على القيم، والعادات، والتقاليد، والأيدلوجيات، والأذواق، والطبقات الاجتماعية، وتأثيرها على العملية الانتاجية، وسلوك وتصرفات العاملين في التنظيم (الديحاني، 2013: 13).

وأكد الغريب وآخرون (2005: 76) على أن المناخ التنظيمي عبارة عن العلاقات السائدة في المواقف المختلفة كما يدركها الفرد، ويتضمن العلاقات المتشابهة بين خصائص المنظمة وطبيعة إدراك الفرد لمجموعة من المثيرات والمؤثرات التنظيمية، وبهذا يعتبر المناخ التنظيمي حصيلة مجموعة من الجوانب منها الاتجاهات والسلوك والتفاعلات بين مجتمع المنظمة.

ولقد أكد جنباي (Gunbaya, 2007: 70) على أن المناخ التنظيمي مركب من المتغيرات التي تتدخل بين هيكل المنظمة ونمطها من جهة وأسلوب القادة وخصائصهم وأداء العاملين ورضاهم من جهة أخرى. فيما أشار حمادات (2008: 17) إلى أن المناخ التنظيمي يتأثر بسلوك العاملين والإدارة العليا، والعلاقة بينهما، والعلاقة بين متطلبات العمل والظروف المحيطة به.

وتلعب الانفعالات دوراً حيوياً في حياة الأفراد سواء داخل بيئة العمل أو خارجها، كذلك الاتزان الانفعالي، يؤدي إلى رفع مستوى الخيال، وينمي التفكير، ويساعد على فهم تصرفات الآخرين ومواقفهم (Stojiljkovic, 1998: 507).

كما أن الاتزان الانفعالي يعتبر وسطاً فاصلاً غير متصل ينتهي من ناحية عند الترددية، ومن ناحية أخرى عند الاندفاعية، وبهذا فإن الاتزان الانفعالي تحكماً وسيطرة على الذات، وتتيح لصاحبها أن يجعل مكانه في نقطة ما من وسط المتصل، وبعبارة أخرى؛ فإن الاتزان الانفعالي يحتم على الفرد أن يكون بين الاندفاع والتردد.

ويجعل الاتزان الانفعالي الفرد قادراً على ضبط انفعالاته، والسيطرة عليها، وإظهارها في صورة مقبول اجتماعياً تساعده على إقامة علاقات اجتماعية جيدة، وتقدير مشاعر الآخرين، وقبول الذات، والايجابية، وتتميز تلك الانفعالات باستقرارها وثبوتها النسبي (أحمد، 2002: 44).

ويرى جنباي (Gunbayi, 2007: 75) أن انفعالات الفرد واتزانه يتأثر بالبيئة التنظيمية والمناخ السائد فيها، لاسيما وأن المناخ التنظيمي يعتبر مجموعة من المثيرات التي يخطو حذوها الفرد بردة فعل، وكلما كان المناخ التنظيمي مناسباً للفرد كلما كانت ردة الفعل أكثر قبولاً، وأكثر كفاءة، خاصة وأن المناخ التنظيمي يشير إلى القيم السائدة ودرجة العدالة التنظيمية ويرتبط بثقة الفرد بمسؤوليه.

ويُعد تحقيق الصحة النفسية من أهم متطلبات تحقيق رفاهية الأفراد والمجتمعات، وأصبحت مراكز الصحة النفسية تحظى بأهمية بالغة؛ نظراً للمهام التي تقوم بها، والفئات التي تهتم بهم، وتسعى لتنميتهم من النواحي الانفعالية والاجتماعية.

حيث تُعرف الصحة النفسية على أنها التوافق التام، أو التكامل بين الوظائف النفسية المحيطة، مع القدرة على مواجهة الأزمات النفسية العادية التي تطرأ عادة على الفرد، مع الإحساس الايجابي بالسعادة والكفاية، وهي حالة ثابتة نسبياً (أبو سيف والناشري، 2009: 26 - 27).

وانطلاقاً من أهمية الصحة النفسية، وأهمية المراكز التي تهتم بمتطلبات الصحة النفسية فإن العاملين فيها يواجهون فئات مختلفة، وضغوط قد تؤثر في قدراتهم على تحقيق أهدافهم الشخصية، وأهداف المؤسسة نفسها. وهذا يتطلب توفر مناخ تنظيمي يساعدهم على مواجهة تحديات العمل، وعلاج مشكلاتهم، وتحقيق أهدافهم. كذلك فإن العاملون بالصحة النفسية يجب أن يتمتعوا بانفعالات جيدة تساعدهم على التكيف مع طبيعة الحالات والاضطرابات النفسية التي تتردد عليهم.

فمن هنا تأتي فكرة الدراسة الحالية للربط بين المناخ التنظيمي الذي يسود الإدارة العامة للصحة النفسية والالتزان الانفعالي وردة فعل الموظفين تجاه المناخ التنظيمي.

أولاً: مشكلة الدراسة وأسئلتها.

تلعب الانفعالات دوراً حيوياً في تصرفات الفرد؛ تجاه نفسه وتجاه الآخرين، والشخص السوي من النواحي الانفعالية، يمكنه ضبط انفعالاته بكافة المواقف، وتمتع الفرد بالالتزان انفعالي، يجعله قادراً على فهم المثيرات المحيطة به، وقادراً على فهم تصرفات، وسلوك الآخرين وربطها بانفعالاتهم، وبالتالي يتمكن من التأثير فيهم، وتغيير وجهات نظرهم، وهذا يعد من أكثر المهام التي يقوم بها العاملون بالإدارة العامة للصحة النفسية، ومن خلال عمل الباحث بالإدارة العامة للصحة النفسية لاحظ أهمية توفير مناخ تنظيمي مناسب ليكن الموظف قادراً على أداء مهامه، وتسهيل إجراءات العمل، ويرى الباحث بأن تأثير المناخ التنظيمي لا يقتصر على الجوانب الجسمية والراحة في إجراءات العمل، بل يمتد ليؤثر في الجوانب النفسية لدى العاملين. كذلك لاحظ الباحث تصرفات وانفعالات سلبية من بعض الموظفين، وقد ترجع إلى ضعف الأنظمة واللوائح والبرامج المخصصة لرعايتهم، وتحقيق اتزانهم الانفعالي، خاصة في ظل الظروف والتحديات التي تواجه مراكز الإدارة العامة للصحة النفسية.

ويرى الباحث بأن المناخ التنظيمي السائد عبارة عن مجموعة من المثيرات، ولدى الفرد توقعات وطموح وأهداف فلو توافقت مع المناخ التنظيمي السائد كانت ردة أفعاله وسلوكه وتصرفاته مناسبة، ويتسم بالالتزان انفعالي، أما إذا كان خلاف ذلك فإن المناخ التنظيمي سينعكس سلباً على تصرفات العاملين وسلوكهم وانفعالاتهم داخل العمل. لذا تنحصر مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي: ما العلاقة بين المناخ التنظيمي والالتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة؟

وينبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة؟
2. ما مستوى الالتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات

غزة؟

3. هل توجد علاقة بين المناخ التنظيمي والالتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة تعزى لمتغيرات: (الجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة)؟

5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \leq \alpha$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى الالتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في قطاع غزة تعزى لمتغيرات: (الجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة)؟

ثانياً: أهداف الدراسة.

تسعى الدراسة إلى:

1. تحديد مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة.
2. تحديد مستوى الالتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة.
3. التعرف إلى العلاقة بين المناخ التنظيمي والالتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية.
4. الكشف عن الفروق في وجهات نظر المبحوثين حول مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة باختلاف متغيرات: (الجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة).
5. بيان الفروق في مستوى الالتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة باختلاف متغيرات: (الجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة).

ثالثاً: أهمية الدراسة.

(1): الأهمية العلمية.

- تعد الدراسة مهمة كونها تربط بين انفعالات العاملين في الادارة العامة للصحة النفسية بالمناخ التنظيمي، لاسيما وأن تحكم الفرد بانفعالاته وتمتعه بانتزان انفعالي يتأثر بالعوامل المحيطة به، والمثيرات المختلفة ومن بين هذه المثيرات المثيرات التنظيمية.
- تستمد الدراسة الحالية أهميتها من أهمية مراكز الصحة النفسية في تعزيز التوافق النفسي والاجتماعي لدى أفراد المجتمع الفلسطيني، وتمتع العاملين بالاتزان الانفعالي يؤثر في اقبال المواطن على تلقي الخدمات النفسية من المراكز المهمة.
- تثرى المكتبة الفلسطينية بمتغيري المناخ التنظيمي والاتزان الانفعالي، وعلاقتها، بما يُبصر الباحثين والمهتمين نحو دراسات مستقبلية.

(2): الأهمية العملية.

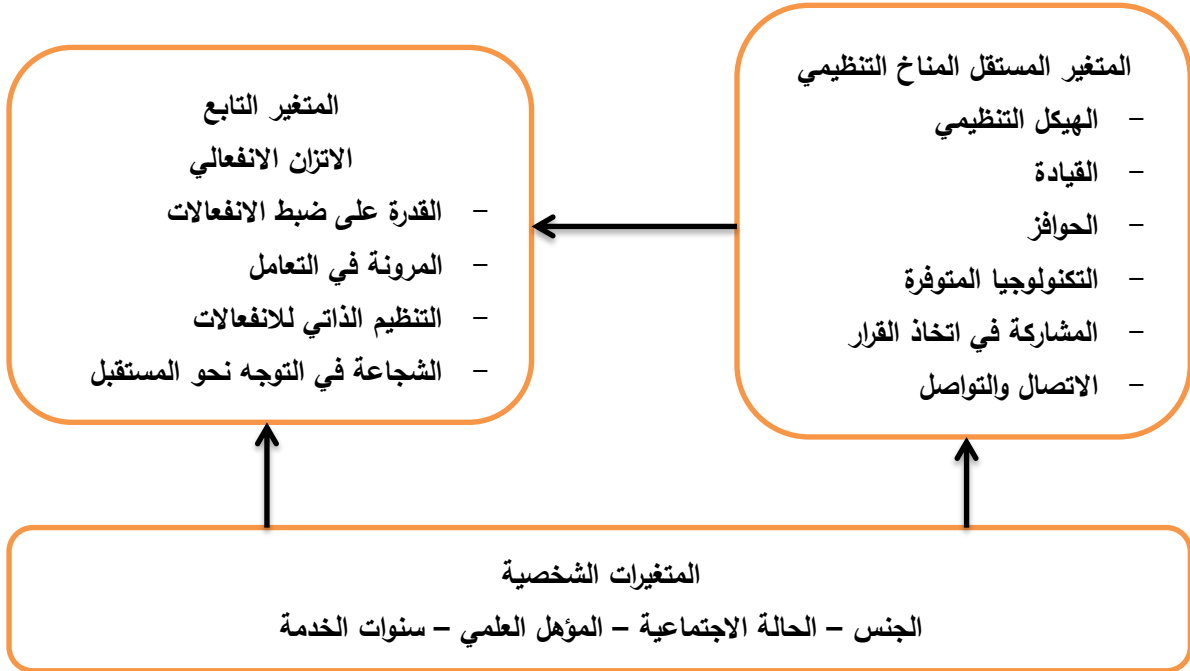
- قد يستفيد من نتائج الدراسة الحالية القائمين على الادارة العامة للصحة النفسية، حيث تبصرهم حول مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين، بما ينعكس على قدرتهم في تحقيق التغيير المناسب وتحقيق أداء أفضل. كما تقيدهم في اكتشاف طرق سليمة لتوظيف العاملين في الصحة النفسية في ضوء متطلبات انفعالية مناسبة. كذلك تقيدهم في تأثير العوامل التنظيمية على الاتزان الانفعالي لدى الموظفين، وهذا يساعد في تصميم بيئة عمل تؤثر ايجاباً في الصحة النفسية للعاملين وقدرتهم على التحكم بانفعالاتهم.
- ومن المتوقع أن تفيد العاملين أنفسهم، حيث أن الدراسة تهدف للكشف عن العلاقة بين المناخ التنظيمي الاتزان الانفعالي لديهم، بما ينعكس على فهمهم لتصرفاتهم تجاه أنفسهم وتجاه الآخرين، والعمل على تحسينها.
- قد تفيد نتائج الدراسة الحالية المؤسسات المهمة بالصحة النفسية والعلاج النفسي، وتمكنهم من اطلاق برامج ارشادية وعلاجية لرفع مستوى الاتزان الانفعالي، وتحسين جودة القرارات.

رابعاً: فرضيات الدراسة.

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المناخ التنظيمي والاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة تعزى لمتغيرات: الجنس، وسنوات الخدمة، والحالة الاجتماعية.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة تعزى لمتغيرات: الجنس، وسنوات الخدمة، والحالة الاجتماعية.

خامساً: متغيرات الدراسة.

تنقسم متغيرات الدراسة إلى: متغير مستقل (المناخ التنظيمي)، ومتغير تابع (الاتزان الانفعالي)، ومتغيرات ديمغرافية (الجنس، وسنوات الخدمة، والحالة الاجتماعية)، والشكل التالي يوضح نموذج متغيرات الدراسة:



شكل رقم (1): نموذج متغيرات الدراسة

سادساً: حدود الدراسة:

- 1- الحد الموضوعي: تناولت الدراسة موضوع "المناخ التنظيمي وعلاقته بالاتزان الانفعالي لدى العاملين بالإدارة العامة للصحة النفسية".
- 2- الحد الزمني: طبقت الدراسة خلال العام (2016).
- 3- الحد المكاني: أجريت الدراسة في محافظات غزة.
- 4- الحد المؤسسي: اقتصرت الدراسة على الادارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة.
- 5- الحد البشري: العاملين بالإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة.

سابعاً: مصطلحات الدراسة.

المناخ التنظيمي:

مجموعة من الخبرات والخصائص التي تسود بيئة العمل في مؤسسة ما بشكل يجعلها مختلفة عن غيرها من المؤسسات (الديحاني، 2013: 8).

ويعرف الباحث المناخ التنظيمي إجرائياً بأنه مجموعة من المفاهيم والاتجاهات والظروف والقيم التي تشكل سلوك الأفراد العاملين بالإدارة العامة للصحة النفسية، والتي تتجم عن مشاعرهم الايجابية أو السلبية تجاه أنفسهم وتجاه علاقات العمل، ويقاس من خلال الدرجة التي يعبر عنها المبحوثين من العاملين بالإدارة العامة للصحة النفسية على مقياس المناخ التنظيمي وأبعاده الفرعية (الهيكل التنظيمي، والقيادة، والحوافز، والتكنولوجيا المستخدمة، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والاتصالات) المعد خصيصاً للدراسة الحالية.

الاتزان الانفعالي:

الحالة التي يستطيع فيها الشخص إدراك الجوانب المختلفة للمواقف التي تواجهه، ثم الربط بين هذه الجوانب وما لديه من دواعٍ وتجارب سابقة من النجاح والفشل، تساعده على تعيين وتحديد نوع الاستجابة وطبيعتها ومقتضيات الموقف الراهن وتسمح بتكيف استجابته تكيفاً ملائماً ينتهي بالفرد إلى التوافق مع البيئة، والمساهمة الايجابية في نشاطها (الزعبي، 2010: 137).

ويعرف الباحث الاتزان الانفعالي بأنه قدرة العاملين بالإدارة العامة للصحة النفسية على التحكم بانفعالاتهم في مواجهة المواقف والمثيرات، بحيث يتحقق الاتزان عند اتفاق الانفعالات مع الموقف والمثير، ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها المبحوث في استجابته على مقياس الاتزان الانفعالي وأبعاده الفرعية (القدرة على ضبط الانفعالات، والمرونة في التعامل مع المواقف المختلفة، والتنظيم الذاتي الانفعالي، والشجاعة في التوجه نحو المستقبل) المعد خصيصاً للدراسة الحالية.

الادارة العامة للصحة النفسية:

هي إحدى الإدارات العام التابعة لوزارة الصحة الفلسطينية، تعمل على تقديم الخدمات النفسية والاجتماعية لسكان قطاع غزة من خلال (6) مراكز، بواقع مركز واحد لكل محافظة، عدا محافظة غزة فهناك مركزين لتقديم الخدمات النفسية والتأهيل والعلاج النفسي (الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة الفلسطينية، <http://www.moh.gov.ps/portal/>).

الفصل الثاني

الإطار النظري للدراسة

❖ المبحث الأول: المناخ التنظيمي

❖ المبحث الثاني: الاتزان الانفعالي

❖ المبحث الثالث: الإدارة العامة للصحة النفسية

الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول: المناخ التنظيمي

تمهيد:

يختلف المناخ التنظيمي من منظمة لأخرى، وذلك يرجع إلى اختلاف المنظمات من حيث الأهداف، والحجم، وطبيعة الموظفين والخدمات التي تقدمها، ويعرض المبحث الأول مفهوم المناخ التنظيمي، وأهمية المناخ التنظيمي، وأبعاد المناخ التنظيمي.

أولاً: مفهوم المناخ التنظيمي.

التطورات العالمية من حولنا أفرزت تطورات متعددة على بيئة الأعمال والمنظمات، سواء أكانت تلك المنظمات عامة أو خاصة، الأمر الذي انعكس على أداء الموظف وإنتاجيته وقدراته، ولقد اهتم علماء الإدارة بالعوامل المؤثرة في إنتاجية الموظف ومن أهمها الرضا الوظيفي والمناخ التنظيمي والولاء، وغيرها من بيئة العمل الداخلية والخارجية.

حيث اعتبر حمود (2002: 166) أن المناخ التنظيمي يمثل "شخصية المنظمة بكل أبعادها، وإن نجاحها في خلق المناخ الملائم للأفراد من شأنه أن يشجع على خلق أجواء عمل هادفة تحسن سبل الثبات والاستقرار للأفراد والتنظيم على حد سواء إذ إن الأفراد في البيئة التنظيمية الفاعلة يشعرون بأهميتهم في العمل وقدرتهم على المشاركة في اتخاذ القرار والإسهام في رسم السياسات والخطط ويسود شعور بالثقة بين الإدارة والأفراد".

والمناخ التنظيمي يعد تعبيراً مجازياً حيث أن المناخ بالمعنى الحرفي يعد تعبيراً جغرافياً ينصرف إلى البيئة وطبيعة الأحوال الجوية في فصول السنة المختلفة، وكذلك فهو يدرس اثر المناخ بالمعنى المشار إليه على الحياة الطبيعية بما فيها من إنسان وحيوان ونبات وعلى ذلك فإن استخدام تعبير المناخ في المجال التنظيمي يقصد به عن المنظمة ككيان عضوي يهدف إلى إضفاء صفة التفاعل مع البيئة المحيطة وعلى ذلك فإن المناخ التنظيمي يشير إلى القيم السائدة في المنظمة وتأثيرها على العملية الإدارية أو السلوك الإداري للعاملين (الكتبي، 2005: 96).

وتختلف طبيعة المناخ التنظيمي من حيث اتسامها مع أهداف التنظيم فهي تتراوح ما بين القيم الايجابية التي تخدم التنظيم والقيم الحيادية التي لا تخدم ولا تضر التنظيم إلى تلك التي تعكس الأهداف التنظيمية ومهما كانت طبيعة التنظيمات والعاملون فيها فان الافتراض هو أن كلا الطرفين يسعيان للوصول إلى بيئة عمل يسودها مناخ تنظيمي لأن في ذلك مصلحة مشتركة تتمثل بالأداء الجيد في العمل ويرضي العامل عن عمله (الفرحات وآخرون، 2009: 257).

ويمثل المناخ التنظيمي لأي منظمة بيئة العمل الداخلية بمختلف متغيراتها وخصائصها وتفاعلاتها وعلاقاتها، حيث يلعب المناخ التنظيمي دوراً مهماً في تحسين السلوك الأخلاقي والوظيفي للأفراد من ناحية تشكيل وتعديل وتغيير القيم والعادات والاتجاهات والسلوك (الكبيسي، 2012: 5). وفيما يلي يعرض الباحث بعض التعريفات للمناخ التنظيمي.

ويرى الباحث أن مفهوم المناخ التنظيمي غير ملموس؛ ولكن يمكن إدراكه من خلال اتجاهات العاملين، ومن خلال توجيه سؤال إلى المعنيين عن انطباعاتهم واتجاهاتهم للمناخ، والمبني عادةً على إدراكهم له، وهذا الإدراك مرتبط إلى حد كبير بالنظام المعرفي للفرد؛ أي خبراته وتجاربه وتعليمه وثقافته.

والمناخ التنظيمي يعد "البيئة الإنسانية التي من خلالها يعمل الأفراد؛ وقد يكون هذا المناخ على المستوى الجزئي كأن يكون لكل قسم إدارة ضمن الهيكل التنظيمي للمنظمة؛ وهو يمثل الاتجاهات السائدة والقيم والمعايير والمشاعر التي يمتلكها الأفراد بشأن المنظمة التي يعملون بها وقد تميز المناخ التنظيمي بأنه البيئة النفسية للمؤسسة، ومجموعة من الصفات والخصائص المدركة عن التنظيم التي تميزه عن غيره، وتؤثر في سلوك الأفراد وأنه مزيج من تفاعل بعدي بين سلوك العاملين والقيادة الإدارية، والأفراد الذين يتفاعلون سويًا يفسرون الأحداث داخل تنظيماتهم تفسيراً متشابهاً، أما الأفراد الذين يختلفون في تفاعلاتهم فيفسرون الأحداث التنظيمية تفسيراً مختلفاً" (الكبيسي، 2012: 10).

وعرّف القريوتي (2003: 148 - 149) المناخ التنظيمي على أنه "وصف لخصائص وميزات بيئة العمل الداخلية بكل أبعادها وعناصرها والتي تتمتع بقدر من الثبات النسبي وتميز المنظمة

بعينها، حيث يدركها العاملون ويفهمونها وتنعكس على اتجاهاتهم وقيمهم وتدفع العاملين إلى تبني أنماط سلوكية معينة".

وعرف بحر (2005: 260) المناخ التنظيمي على أنه "مجموعة السمات والخصائص التي تتسم بها بيئة المنظمة والتي تؤثر في الأطر السلوكية للأفراد والجماعات والمنظمات على حد سواء والتي يتحدد بمقتضاها سبل الرضا والتحفيز والتي تؤثر على كفاءة وفعالية المشروع في تحقيق الأهداف".

كذلك عرفه الحيدر (2006: 45) على أنه "تفاعل العاملين مع المحيط التنظيمي، ومع الأفراد الآخرين، والعامل الأكثر تأثيراً في تفسير خصائص التنظيم وأحداثه وعملياته، وهو طبيعة التفاعل بين الأفراد والرؤساء".

وعرف جنباي المناخ التنظيمي بأنه "مفهوم مركب من المتغيرات التي تتدخل بين هيكل المنظمة ونمطها من جهة، وأسلوب القادة وخصائصهم وأداء العاملين ورضاهم من جهة أخرى" (Gunbayi, 2007, 70).

والمناخ التنظيمي "مجموعة الخصائص الفردية والتنظيمية للبيئة الداخلية والخارجية للمنظمة، ويصف المناخ التنظيمي بيئة العمل الداخلية بكافة أبعادها، وعناصرها المادية والاجتماعية، ويشمل على طبيعة السلطة وأنماط القيادة، والاتصال الإداري؛ علاوة على البيئة الاجتماعية المتمثلة بالثقافة والقيم والأعراف السلوكية، وحيث يرجع مفهوم المناخ التنظيمي إلى مدرسة العلاقات الإنسانية، والمدرسة السلوكية في الإدارة" (Robbins & Coulter, 2007: 34)، وجدير بالذكر أن المدرسة السلوكية ومدرسة العلاقات الإنسانية تعتبران المنظمة كيان اجتماعي، وبالتالي تهتم بالمناخ التنظيمي على أساس اجتماعي.

وعرفه ساسان بأنه "مجموعة من الخصائص التي يمكن إدراكها عن منظمة ما، وملاحظتها من خلال الطريقة التي تتعامل بها المنظمة مع العاملين فيها" (Susan, 2007: 175).

أما حمادات (2008: 17) فعرف المناخ التنظيمي على أنه "مجموعة من المفاهيم والاتجاهات والظروف التي تشكل سلوكيات الأفراد من عاملين وإداريين، والتي تنجم عن مشاعر إيجابية أو سلبية منهما تجاه أنفسهم وتجاه زملاء العمل وبالتالي الفعاليات القائمة في المنظمة وأهدافها".

والمناخ التنظيمي يمثل "أربع عناصر تميز الخصائص الداخلية لأي منظمة، وهي الثقافة التي تشير إلى القيم والعادات والتقاليد التنظيمية، والبيئة المادية التي تمثل المرافق والمباني والتجهيزات والوسط الاجتماعي الذي يتمثل بالتفاعلات الإنسانية، والعناصر التنظيمية التي تهتم بالعملية الإدارية" (National Council of Professors of Educational Administration, "NCPEA", 2009).

ويُعرف المناخ التنظيمي على أنه في مجموعة القيم والأفكار والمفاهيم والاتجاهات التي تسود جو العمل داخل التنظيم، ويعتبر هذا المجال المدخل المتبع في كثير من حالات التطوير التنظيمي حيث يرى اختصاصيو التنظيم أن هذا المدخل يؤدي إلى صيانة التنظيم وزيادة قدرته على تحديد حياته (حمدونة، 2010: 27).

وعرف بحر وأبو سويرح (2010: 3) المناخ التنظيمي على أنه مجموعة من العناصر والخصائص المميزة للمنظمة والتي يدركها العاملون من خلال تفاعلهم مع المتغيرات التنظيمية في بيئة العمل ومع الأفراد الآخرين، وتتمتع هذه الخصائص بقدرتها على التأثير على دوافع العاملين وسلوكياتهم.

وعرف العميان (2010: 305) المناخ التنظيمي على أنه "البيئة الاجتماعية أو النظام الاجتماعي الكلي لمجموع العاملين في منظمة واحدة".

والمناخ التنظيمي يعبر عن "الصفات والخصائص التي تميز المنظمات عن غيرها، حيث تؤثر تلك الصفات والخصائص في تشكيل الاتجاهات وأنماط السلوك الوظيفي لدى العاملين، فالمناخ التنظيمي يشمل الطرق والأساليب والأدوات والمعايير والعناصر التي تتفاعل مع بعضها وتشكل هوية وشكل المنظمة بكل جوانبها" (Ashif, 2011: 454).

اتفقت معظم التعريفات السابقة على أن المناخ التنظيمي عبارة عن مجموعة خصائص تشكل هوية المنظمة، عدا تعريف (حمدونة، 2010) الذي اعتبر المناخ التنظيمي مجموعة قيم ومفاهيم واتجاهات، فيما اعتبر (Ashif, 2011) أن المناخ التنظيمي صفات وخصائص تؤثر في الاتجاهات والسلوك الوظيفي، وفي ضوء التعريفات السابقة يرى الباحث بأن المناخ التنظيمي هو مفهوم متعدد الأوجه ويختلف من منظمة لأخرى، ويتفق الباحث مع رأي المجلس الوطني لأستاذ

الإدارة التربوية (NCPEA) حيث أن هناك أربعة جوانب وعناصر يختص بها كل مناخ تنظيمي وتصلح لكافة المنظمات، وهذه العناصر عبارة عن الخصائص الداخلية للمنظمة، والبيئة المادية، والوسط الاجتماعي، والعناصر التنظيمية.

ثانياً: أهمية المناخ التنظيمي.

الاهتمام بالمناخ التنظيمي يأتي من خلال كون المنظمة وحدة اجتماعية هادفة تتسم أعمالها ونشاطاتها بالتشابك، والتعقيد في مختلف المجالات؛ ومن خلال النظر إلى الأبعاد الرئيسية للمناخ التنظيمي يبدو واضحاً تأثيره في أداء العاملين، ودافعيتهم إلى العمل، وما يترتب عليه من نجاحات المؤسسات في تحقيق أهدافها مما يستدعي دراسة المناخ التنظيمي لهذه المؤسسة وتحديد طبيعتها، والربط بين المناخ التنظيمي وفاعلية المنظمات ليست بالأمر السهل، ويتبين أهمية المناخ التنظيمي يخلق الموائمة بين المهارات وقابليات الأفراد في الأداء من جهة وبين متطلبات الوظائف أو المهن التي يشغلونها من جهة أخرى (ثامر، 1996: 119)؛ و(الكبيسي، 2012: 10).

ويُعد المناخ التنظيمي من أكثر العوامل التي تساعد المرؤوسين على تنفيذ الأعمال الموكلة على عاتقهم، وتحسن العلاقات الإنسانية داخل المنظمات، وترفع درجات الثقة بين العاملين والإدارة؛ حيث أكد نيل على أن المناخ التنظيمي الجيد يوطد العلاقات الإنسانية بين أفراد المنظمة، وشيوع روح التعاون والطمأنينة، والاستقرار بينهم لتحقيق أهداف المنظمة، وتنمية شعور الانتماء لدى الأعضاء، والمناخ التنظيمي يعبر عن السياسات والممارسات والإجراءات التنظيمية التي تؤثر في سلوك العاملين بالمنظمة، وتحكم سلوكهم داخلها وتميزها عن غيرها (Neal, 2005: 5).

ويعد المناخ التنظيمي من أكثر العوامل التي تحفز العاملين وتدفعهم لممارسة أدوارهم الفعالة داخل المنظمة؛ وكلما كان هناك رضا عن طبيعة المناخ التنظيمي وأبعاده كلما انعكس ذلك على دافعية العاملين للقيام بمهامهم، وتطوير أساليبهم في أداء أعمالهم. كما أن توفر المناخ التنظيمي الجيد المتفق مع توقعات العاملين يعزز الراحة النفسية لديهم مما يعزز صحتهم النفسية وتوافقهم النفسي والمهني، وقد ينعكس بذلك على انفعالاتهم وقدرتهم على تنظيمها في المواقف المهنية المختلفة.

ثالثاً: خصائص المناخ التنظيمي.

للمناخ التنظيمي خصائص متعددة تختلف من منظمة لأخرى، ومن مجتمع لآخر، ويذكر (فليه وعبدالمجيد، 2005: 295) أن خصائص المناخ التنظيمي تتمثل بالآتي:

1. يمتاز المناخ التنظيمي بنوعية ثابتة، فخصائص المناخ التنظيمي تتسم بدرجة من الاستمرار النسبي، إلا أنه يخضع للتغيير عبر الزمن، وهذه الخاصية مستمدة من أن شخصية المنظمة تتغير استجابةً للظروف والمتغيرات التي تتأثر بها.
2. إن المناخ التنظيمي السائد في منظمة ما يؤثر بشكل كبير على سلوك العاملين بها وله نتائج سلوكية قوية.
3. توجد علاقة بين الصفات والتصرفات التنظيمية الأخرى، وبين المناخ الذي ينتج في المؤسسة، مما يؤثر تأثيراً مباشراً على الأعضاء وممارساتهم.
4. المناخ تجسيم معين لمتغيرات موضوعية.
5. العناصر المكونة للمناخ قد تختلف ولكن تبقى هويته كما هي دائماً.
6. المناخ يتحدد بصفة جوهرية بواسطة خصائص الآخرين وسلوكهم واتجاهاتهم، وكذلك بواسطة الوقائع الاجتماعية والثقافية.

وأضاف صليحة (2010: 9) الخصائص التالية للمناخ التنظيمي الجيد:

1. يتأثر المناخ التنظيمي بنوعية الموارد البشرية في المنظمة لأنه وسيط بين متطلبات الوظيفة وحاجات الفرد.
2. المناخ التنظيمي يؤثر بشكل مباشر في اتجاهات وقيم العاملين في المنظمة؛ وبالتالي في سلوكهم.
3. أن هذه الخصائص تتميز بدرجة عالية من الاستقرار أو الثبات النسبي، ويمكن عن طريقها التمييز بين منظمة وأخرى، وأن هذه الخصائص هي حصيلة تفاعل بين خصائص المنظمة والفرد .
4. المناخ التنظيمي ينشأ من خلال تفاعل الأشخاص في إطار مضمونهم الفكري.

ويرى الباحث بأن خصائص المناخ التنظيمي تتأثر بالعوامل الداخلية للمنظمة وطبيعة العاملين فيها، والقيادة المتوفرة، كذلك فإنها تتأثر بالعوامل التنظيمية، كالقوانين والسياسات والإجراءات التي ترتبط بهذه المنظمة.

رابعاً: أبعاد المناخ التنظيمي.

يعبر المناخ التنظيمي عن بيئة العمل الداخلية بمختلف متغيراتها، وخصائصها، وتفاعلاتها حيث أن هذا المناخ يلعب دوراً مهماً في تحديد السلوك الأخلاقي والوظيفي للأفراد العاملين من ناحية تشكيل وتعديل وتغيير القيم والعادات والاتجاهات والسلوك. ويعتبر المناخ التنظيمي مقياساً لشخصية المنظمة بكل أبعادها ومن ثم إذا استطاعت المنظمة أن توجد مناخاً تنظيمياً ملائماً مناسباً لأفرادها تستطيع أن تصل به إلى تحقيق أهدافها وأن تشعر بالثبات والاستقرار للأفراد والتنظيم على حد سواء وكل هذا يؤدي بدوره إلى تحقيق الرضا لدى العاملين، وشعورهم بأهميتهم؛ ومن ثم رفع الروح المعنوية لهم، والتي بدورها تؤدي إلى زيادة الانتماء والولاء للمنظمة وعلى العكس تماماً في المنظمة التي لا توفر مناخاً تنظيمياً جيداً بحيث لا يكون هناك انسجام وتعاون بين العاملين من جهة وبين العاملين والإدارة من جهة أخرى ستكون هناك نتائج سلبية بحيث تنخفض الروح المعنوية للعمال و يقل الرضا الوظيفي الذي يؤدي بدوره إلى انخفاض الانتماء والولاء التنظيمي وكل هذا سيكون له أثر مباشر على أداء العاملين ومن ثم أداء المنظمة، وبالتالي على السلوك التنظيمي (بحر وأبو سويرح، 2010: 3).

بمعنى أن المناخ التنظيمي ينعكس على سلوك الأفراد داخل المنظمة، وبالتالي فإن دراسة المناخ التنظيمي للمنظمات يعد ضرورة ملحة؛ كونه يعكس شخصية المنظمة، ومدى تأثير متطلبات وسياسات العمل على العاملين؛ وقام الباحث بالاطلاع على الأدبيات الإدارية لتحديد أبعاد المناخ التنظيمي فلاحظ اختلافاً واضحاً في تحديد هذه الأبعاد، ويرجع هذا الاختلاف إلى اختلاف المدارس الإدارية، إضافة إلى اختلاف المناخ التنظيمي من مؤسسة إلى أخرى، فالأدبيات المتعلقة بالمناخ التنظيمي بالمؤسسات الصحية تهتم بجودة الخدمات الصحية وسبل توفيرها، وسبل تحسينها، فيما يتعلق المناخ التنظيمي للمؤسسات التعليمية بالخدمات التعليمية، ودعمها من خلال المناخ المتوفر، أما منظمات الأعمال فإنها تنتظر للمناخ التنظيمي على أنه

السييل الأكثر تأثيراً في تحقيق رضا الموظف، وانتماءه، والتأثير الايجابي على إنتاجيته، وجديته في أداء مهامه وأعماله.

ومنذ أن بدأ الكتاب والباحثون بدراسة المناخ التنظيمي تبين أن هناك اختلاف بينهم حول تحديد عدد ونوعية الأبعاد الأساسية المكونة له، حيث يرجع ذلك الاختلاف إلى طبيعة البيئات التي درست من قبل هؤلاء الباحثين، كما أن المقاييس المستخدمة للتوصل إلى طبيعة المناخ التنظيمي متغيرة، وكذلك قلة الاهتمام بمصداقيتها ومدى الاعتماد عليها، وعلى الرغم من تلك الصعوبات إلا أن هناك محاولات جادة بشأن الوصول إلى أبعاد عامة ومقبولة للمناخ التنظيمي (المدهون، 2012: 16).

والمتمائل للأبعاد التي اعتمد عليها الباحثون في قياس المناخ التنظيمي يجد أنها لا تخرج عن تلك الأبعاد التي حددتها نماذج المناخ التنظيمي التي قدمها أوائل الباحثين في هذا المجال، ومن أشهرها كما يذكر (الشمري، 2007: 36 - 46)؛ و(البقي، 2010: 19 - 24)؛ و(عدوان، 2012: 35 - 39)؛ و(بنات، 2016: 45) كالتالي:

جدول رقم (1): نماذج المناخ التنظيمي وأبعاده

م	النموذج	أبعاد المناخ التنظيمي وفقاً للنموذج
1	نموذج ليكرت "Likert 1976"	خمسة أبعاد هي: الاتصالات، القرارات، الحوافز، التكنولوجيا، الاهتمام بالعاملين.
2	نموذج ليتوين وسترينجر Litwin & Stringer, "1968"	تسعة أبعاد هي: البيئة التنظيمية، المسؤولية، المكافأة، المخاطرة، الدفء، الدعم النفسي، المعايير، التعارض، الانتماء.
3	نموذج كامبل وزملاءه Campbell, et. al, "1970"	عشرة أبعاد هي: هيكل بناء المنظمة، المكافأة والعقاب، مركزية القرارات، الإنجاز، التدريب والتطوير، المخاطرة والأمان، الصراحة والصدق، المعنوية والمكانة، التمييز والتشجيع، كفاءة ومرونة المنظمة بشكل عام.
4	نموذج لولر وزملاءه "Lawler, et. al, 1974"	سبعة أبعاد هي: درجة المركزية في اتخاذ القرارات، درجة الرسمية في إجراءات العمل، درجة التدخل بين الأنظمة الفرعية للمنظمة، نمط القيادة، نظم المكافآت، نظم مواجهة الصراعات، حل التناقضات التنظيمية.
5	نموذج دوني وزملاءه "Downey, et. al, 1975"	سبعة أبعاد هي: اتخاذ القرارات، الدفء، المخاطرة، المكافآت، الهيكل التنظيمي، الانفتاح.

أربعة أبعاد هي: الهيكل التنظيمي، درجة تعقيد التنظيم، اتجاهات الأهداف، نمط القيادة.	نموذج فورهند وجيلمر Forehand & Gilmer " 1964"	6
ثمانية أبعاد هي: التباعد، الإعاقة، الانتماء، الألفة، الانعزالية، التركيز على الإنتاج، الدفع، المراعاة.	نموذج هالين وكروفت "Halpin & Croft 1963"	7
سنة أبعاد هي: المناخ الذهبي، الفاعلية التنظيمية، مستويات التحصيل، النظام، الكرامة الشخصية، السيطرة على النبض.	نموذج ستيرن وستينهوف "Stern & Steinhof"	8
عشرة أبعاد هي: التركيز على الهدف، كفاية الاتصال، الاستخدام الأمثل للسلطة، الاستخدام الأمثل للموارد، التلاحم، الروح المعنوية، التجديد والإبداع، الاستقلالية والحكم الذاتي، التكيف، القدرة على حل المشكلات.	نموذج مايلز "Miles"	9
سنة أبعاد هي: الثقة، المشاركة في القرارات، الصدق، والصراحة، المساندة والتشجيع، الاتصالات الصاعدة، الأداء الوظيفي.	نموذج بيترسون وبيس Peterson & Pace " 1982"	10
عشرة أبعاد هي: نمط القيادة، الثقة، أسلوب الاتصال، أهمية العمل، أسلوب المحاسبة، التحفيز، ضغوط العمل، الفرص المتاحة، درجة البيروقراطية المطبقة، المشاركة في اتخاذ القرارات.	نموذج ماشيسكي "Muchisky"	11

جرد بواسطة الباحث في ضوء الدراسات السابقة والأدبيات الإدارية

وفي ضوء النماذج السابقة قام الباحث بتحديد أبعاد المناخ التنظيمي؛ حيث تم الأخذ بعين الاعتبار أكثر الأبعاد تكراراً، وبما يتفق مع طبيعة العمل بالإدارة العامة للصحة النفسية والمجتمعية، وذلك لخصوصية وطبيعة الوظائف والبرامج التي تقدمها فإن المناخ التنظيمي يجب أن يتسم بالمرونة الكافية، وأن أبعادها يجب أن تتضمن جوانب اجتماعية، وجوانب نفسية، وجوانب مادية، وفي ضوء النماذج السابقة ومراجع بعض الأدبيات المتعلقة بالمناخ التنظيمي قام الباحث بتحديد أبعاد المناخ التنظيمي على النحو الآتي:

(1): الهيكل التنظيمي.

هو عبارة عن البناء أو الشكل الذي يُحدد التركيب الداخلي للعلاقات السائدة في المنظمة، فهو يوضح التقسيمات أو الوحدات الرئيسية والفرعية التي تضطلع بمختلف الأعمال والأنشطة التي يتطلبه تحقيق أهداف المنظمة (حمود، 2002: 169).

وهو يشمل حجم المنظمة ونمط السلطة ونمط اتخاذ القرارات، ذلك أن طبيعة الهيكل التنظيمي ونظرة العاملين في التنظيم إليه تؤثر في قدرتهم على المشاركة والإبداع، فإذا كان الهيكل التنظيمي جامداً وغير مرن ولا يتيح مجالاً لأية علاقات للعاملين خارج إطاره، فإن ذلك يؤدي بالعاملين إلى التخوف من أية اتصالات خارج هذا الإطار، ويجعلهم غير متحمسين لاقتراح ما من شأنه تحسين العمل، وعلى العكس من ذلك فإن الهيكل التنظيمي المرن والذي يُنظر إليه كأساس عام لتحديد العلاقات التنظيمية يمكن له أن يتطور ليستوعب المتغيرات المستجدة، ويشجع العاملين على الاجتهاد لتطويره وتحسينه مما يساعد على تحقيق الأهداف (القيوتي، 1993: 219).

فالهيكل التنظيمي لأي مؤسسة له تأثير كبير على تحقيق المؤسسة لأهدافها بكفاءة وفاعلية، فهو يعكس مدى تحديد الأدوار والمسئوليات بدقة للعاملين، وضمان عدم الازدواجية في المسئوليات، وكذلك طبيعة الاتصال بين العاملين والإدارة، وبين العاملين وبعضهم البعض، وكذلك نوع العلاقات السائدة داخل المؤسسة.

(2): القيادة.

إن النمط القيادي المتبع في المنظمة من العناصر الأساسية لنجاح الإدارة وفعاليتها، وتحقيق أهداف المنظمة، والتأثير الإيجابي في العاملين. إذ أن القيادة وأنماطها ذات أثر كبير في حركية الجماعة ونشاط المنظمة وفي خلق التفاعل الإنساني اللازم لتحقيق أهداف الفرد والمنظمة على حد سواء (حمود، 2002: 170).

فالقيادة بمثابة القلب النابض للعملية الإدارية، وهي لا تقتصر على إصدار الأوامر والتعليمات للمرؤوسين فقط، بل تتعدى ذلك إلى تحفيز الهمم ورفع الروح المعنوية لدى العاملين، وإقامة جسور التواصل والعلاقات الإنسانية المتبادلة بين القيادة والعاملين في المنظمة من أجل تحقيق الأهداف المنشودة (القمي، 2010: 26).

وهي على أنواع منها الديكتاتورية التي تتميز بالمركزية والتسلطية والعقاب والاتصال الهابط والاتجاه الواحد، مما يحد من تبادل الآراء والأفكار والمشاركة والإبداع، وتوجد القيادة الديمقراطية

القائمة على اللامركزية وتفويض السلطة والاتصال ذي الاتجاهين، والثواب، مما يشجع التفاعل وتقديم الأفكار الخلاقة والإبداع (العميان، 2004: 308).

لذا يرى الباحث أن النمط القيادي للمدير له دور في تحديد طبيعة المناخ التنظيمي، فالقائد الأوتوقراطي يحد من مبادرات العاملين، ويمنعهم من المشاركة في اتخاذ القرارات، حيث يكون المدير متعصباً لرأيه وينزع إلى التفرد بالرأي في جميع العمليات الإدارية، مما يجعل المناخ التنظيمي يتجه نحو السلبية، في حين أن القائد الديمقراطي يؤمن بأهمية العلاقات الإنسانية داخل المنظمة، ويؤمن بإشراك العاملين في اتخاذ القرارات، من أجل خلق أجواء إيجابية، يشعر فيها العاملون بالانتماء للمنظمة، مما يجعل المناخ التنظيمي يتجه نحو الإيجابية.

(3): الحوافز.

الحوافز تختلف عن مفهوم الأجر الذي هو مقابل أداء العمل المطلوب ، بالإضافة إلى أن الحوافز تربط بين أهداف العاملين، وأهداف المنظمة التي يعملون بها، لأن تلبية الحوافز للحاجات الإنسانية للفرد العامل أو تحقيق رغباته أو آماله يقتضي أن يحدد مسارها بحيث تؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة في نفس الوقت، وهي أيضاً الموقف الذي يعكس مدى قبول الأفراد ورضاهم إزاء أعمالهم. وواجباتهم في المنظمة (السقا، 2013: 47).

والحافز يترتب عليه إشباع حاجة نفسية أو اجتماعية ، كما أن رضا العاملين عن نظام الحوافز يعمق في نفوسهم الثقة والانتماء لعملهم ، وتحمل المسؤولية ، ويشجع الجهود المبدعة (فليه وعبد المجيد، 2005: 301 - 302).

(4): التكنولوجيا المتوفرة.

تعمل التكنولوجيا على إحداث تغيير في حياة الأفراد وكذلك حياة المنظمات الإدارية من حيث البقاء والاستمرارية ومواكبة المستجدات في البيئات الخارجية، خاصة وأننا نعيش ثورة المعلوماتية فاستخدام التكنولوجيا يعود بالفائدة على الفرد والمنظمة معاً وهي ضرورة من ضرورات العمل في المنظمات في القرن الواحد والعشرين (اللوزي، 2002: 151).

وطالما أن التكنولوجيا قد دخلت جميع المنظمات وأصبحت جزءاً منها، فإنها تُعد أحد عناصر المناخ التنظيمي لهذه المنظمات، لذا يجب أن تستفيد هذه المنظمات من مميزات وحسنات التكنولوجيا، وتشر اتجاهات ايجابية نحوها، وتستثمرها الاستثمار الأمثل (بحر وأبو سويرح، 2010: 6 - 7).

ويرى الباحث بأن التكنولوجيا الحديثة أسهمت في تحسين الأداء، وساهمت في رفع مستوى الجودة والانتاجية، وتوفرها يوفر الجهد والوقت، ويحافظ على البيانات والمعلومات المهمة، وتسهل إجراءات اتخاذ القرارات.

(5): المشاركة في اتخاذ القرارات.

ويقصد بالمشاركة إسهام العاملين في اتخاذ بعض القرارات التي تتصل بالعمل، فالمعروف أن الاشتراك في جماعة عاملة أو مفكرة يزيد من اهتمامات أفرادها، والاهتمام بقوة دافعة، كما أنه يعمل على إزالة المعوقات والعقبات التي تنشأ عن سوء التفاهم، أو التي يقيمها العاملين أحياناً حين تقرر المؤسسات إدخال تغيير في خططها أو نظمها أو طرق العمل بها (عيسى، 2014: 53).

وذكر مصطفى (2014: 15) أن المشاركة في اتخاذ القرارات يمثل جانباً حيوياً في تكوين البناء التنظيمي، لأهميته في تطوير المؤسسات، وتأكيد استمرارية نجاحها، وتطوير دافعية الأفراد لممارسة سلوكيات إبداعية لتعزيز قدرة المؤسسات على مواكبة التطورات المستجدة، ويختلف الحال فيما إذا كان نمط اتخاذ القرار تسلطي أو مركزي بما يؤدي إلى تكوين مناخ تنظيمي غير صحي، بحيث يحد من مبادرات العاملين ومساهماتهم نحو التعامل مع المشكلات الإدارية ويقلل روح التنافس.

وأشار فيليه وعبد المجيد (2005 : 299) إلى مجموعة من المعايير التي تساعد القائد الإداري على اتخاذ القرار السليم في التوقيت المناسب، وهي معرفة المراحل الصحيحة التي يجب أن يمر بها القرار، وكذلك تجميع البدائل المختلفة من وجهات متعددة، وإجراء العديد من المشاورات والاستطلاعات لمعرفة أثر القرار، وتحديد مدى تحقيق القرار للصالح العام للمؤسسة، والمفاضلة بين اختيارات عدة قبل اتخاذ القرار النهائي، والاستعداد للتراجع عن القرار أو تعديله إذا ثبت

فشله في تحقيق أهدافه التي اتخذ من أجلها، كما أن القرار يجب أن يهدف في الأساس إلى تحقيق مصالح المؤسسة، وألا يبنى على أسس وأهداف تعسفية أو شخصية.

(6): الاتصال والتواصل.

ويعد الاتصال والتواصل داخل المنظمة العنصر مسؤولاً عن تدفق البيانات والمعلومات والآراء والمفاهيم ووجهات النظر والذي يمكن من خلاله تحقيق وحدة الفهم بين مختلف أرجاء التنظيم، ولا تستطيع أي مؤسسة في الوقت الحاضر أن تحيا بدون نظام فعال للاتصالات. فعدم كفاءة نظام الاتصال بين الإدارة والعاملين لا يمكنها من الوقوف على حاجاتهم ومشاكلهم الخاصة فضلاً عن مشاكل العمل. وعندما تتوفر في المؤسسة نظم الاتصالات بنوعها الهابط والصاعد يستطيع العاملون الوصول بكل سهولة لعرض مشاكلهم وعندما تكون توجيهات الرؤساء واضحة ومفهومة لدى المرؤوسين يتحقق للمؤسسة المناخ المحابي للإنجاز، ويصبح العاملون أكثر انتماء لمؤسساتهم (الدوسري، 2011: 35).

ومن الجدير ذكره؛ أن عملية الاتصال والتواصل تهدف إلى نقل الأفكار والآراء والمشاعر والاتجاهات والمعلومات والمهارات من شخص إلى آخر، فإذا تمكن المرسل من صياغة رسالته وفق الهدف الذي يريد تحقيقه، واستخدام الوسائل والقنوات المناسبة في الاتصال؛ فهذه مؤشرات على تحقيق اتصال ناجح وتحقيق أهدافه، وقد يفشل الاتصال والتواصل في تحقيق أهدافه إذا كان هنالك تباين واضح بين أهداف المرسل وأهداف المستقبل، أو إذا لم يستخدم المرسل الوسيلة المناسبة لإيصال الرسالة، ولذلك ينبغي استخدام وسيلة الاتصال المناسبة، كما ينبغي فهم وجهتي نظر المرسل والمستقبل (الزطمة، 2015: 13).

ويرى الباحث بأن أبعاد المناخ التنظيمي من أكثر المتغيرات التي تؤثر في سير العمل وتسهيل الإجراءات ورفع مستوى التواصل الأفقي والعمودي، وبالتالي يجب أن تتمتع الإدارة العامة للصحة النفسية بهيكل تنظيمي واضح ومرن، وأن يوضح الهيكل نمط القيادة وعلاقتها بالموظفين، كذلك يرى الباحث أن أهم جوانب المناخ التنظيمي للإدارة العامة للصحة النفسية تتمثل بتوفير أنظمة حوافز تسهم في مساعدة العاملين على المثابرة وتحقيق الأداء المنشود، وطبيعة العمل النفسي بحاجة إلى بعض الأدوات والأساليب التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة.

كما أن مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات يسهم في جسر العلاقة بين الإدارة العليا والعاملين، ويعزز جودة هذه القرارات؛ كذلك يرى الباحث بأن الاتصال والتواصل سواء أكان صاعداً أو هابطاً، أفقياً أم عمودياً من أهم عوامل نجاح الإدارة العامة للصحة النفسية وتحقيق أهدافها.

تعقيب عام على المبحث الأول:

يعد المناخ التنظيمي من أكثر العوامل التي تؤثر في أداء العاملين وشعورهم بالراحة، لذا حظي المناخ التنظيمي باهتمام العديد من الباحثين والمهتمين بمجالات الإدارة، واهتمت العديد من الدراسات بدراسة مستوى المناخ التنظيمي كما يدركه العاملين.

وفي ضوء الأدب النظري الذي يتعلق بالمناخ التنظيمي يرى الباحث بأن المناخ التنظيمي للإدارة العامة للصحة النفسية في قطاع غزة بحاجة إلى جهود حثيثة تساعد الموظف على القيام بواجباته وتسهيل إجراءات العمل، خاصة وأن المناخ التنظيمي المتوفر يحسن مستوى الاتصال والتواصل، ويبدد العلاقات الإنسانية داخل الإدارة العامة للصحة النفسية.

ولقد اطلع الباحث على عديد من هذه الدراسات، وراجع العديد من النماذج التي حاولت قياس المناخ التنظيمي، وتوصل إلى أن أبعاد المناخ التنظيمي التي تتناسب مع طبيعة عمل مراكز الصحة النفسية والمجتمعية في قطاع غزة تتمثل بالهيكل التنظيمي الجيد، والقيادة وأنماطها، والحوافز، والتكنولوجيا المتوفرة، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والاتصالات المتوفرة.

المبحث الثاني: الاتزان الانفعالي

تمهيد:

يتناول المبحث الثاني مفهوم الانفعالات، وتصنيفها، والانفعال والعاطفة وأوجه الاتفاق بينها، وأهم النظريات التي فسرت انفعالات الأفراد، ثم يعرض الباحث مفهوم الاتزان الانفعالي، وأهمية الاتزان الانفعالي، والنظريات التي فسرت الاتزان الانفعالي، والاتزان الانفعالي في الإسلام، وسمات الشخصية المتزنة انفعالياً، وطرق تحقيق الاتزان الانفعالي.

أولاً: مفهوم الانفعال.

تلعب الانفعالات دوراً مهماً في الحياة اليومية وبدون الانفعالات تصبح الحياة جامدة، وباردة لا ثراء فيها ولا تنوع، فلا يكاد يمر علينا يوم إلا ونشعر بالفرح والحزن، السرور والضيق، الفخر والخزي، الود والغضب، الأمن والخوف، وبناء على تلك المشاعر نقرر إن كنا سعداء أو غير ذلك، فالانفعالات ضرورية لبقاء الفرد فهي تحفزه على الطعام والشراب، من خلال الإحساس بالرضا بعد الشبع، وارتواء الظمأ، كما أنها تمكنه من الحفاظ على نوعه من خلال الانفعالات المتصلة بالجوانب والدوافع الجنسية (الشافعي، 2000: 16).

عَرَفَ المطوع (2001: 33) الانفعالات على أنها "حالة نفسية معقدة لها مظاهرها العضوية مثل اختلال إفراز الهرمونات وزيادة ضربات القلب، واضطرابات التنفس، وتأخذ مظاهرها النفسية صورة حالة وجدانية قوية تبين القلق والاضطراب، وهذا القلق قد يدفع إلى الإتيان بسلوك معين يخفف من التوتر النفسي، ولها درجات شدة، فمنها الانفعالات الشديدة الثائرة، والمعتدلة، وإذا ما اشتدت الانفعالات فإنها تعوق النشاط العقلي للفرد، وتتنوع الانفعالات فمنها ما هو سلبي، ومنها ما هو ايجابي، فالانفعالات الايجابية هي التعبير عن أن الظروف الحالية تساعد على تحقيق رغبات الفرد وإشباع حاجاته، أما الانفعالات السلبية هي التعبير عن عدم ملائمة الظروف لإشباع الحاجات وهي تتم عن حالة عدم الرضا والارتياح".

والانفعالات "حالات داخلية لا يمكن ملاحظتها أو قياسها مباشرة، وتنشأ الانفعالات فجأة في أثناء تفاعل الأفراد مع الخبرات التي يتعرضون لها، وتتصف تلك المشاعر بعدم القدرة على

التحكم فيها، حيث لا يمكن بسهولة إصدارها أو كفها، ويستجيب الفرد دائماً لتلك المشاعر بالأفكار والكلمات أو الأفعال التي تبدو غير مناسبة، أو مضطربة، أو لا عقلانية وغير منظمة، ويتأثر السلوك الذي يصدر كرد فعل بكل من التعلم السياقي الاجتماعي الذي يحدث فيه" (دافيدوف، 2000: 78).

فالانفعال عبارة عن "كل ما ينتاب الفرد من حالات وجدانية كالحب أو الكره، الحزن، الغضب، الغيرة، السرور، القلق، النفور، كما يتصف الانفعال بحدوث استجابة فسيولوجية على درجة من الشدة تتضح في الارتفاع المفاجئ لضربات القلب وانقباض عضلات المعدة، ازدياد في ضغط الدم، ازدياد التوتر العضلي" (عبد المعطي وقناوي، 2000: 189).

والانفعال "حالة تغير في الكائن الحي يصاحبها اضطراب في السلوك وهذا الاضطراب حاد بحيث يشمل الفرد كله، ويؤثر في سلوكه وخبرته الشعورية، ووظائفه الفسيولوجية الداخلية، وهو ينشأ في الأصل عن مصدر نفسي كالخوف، الغضب" (الكناني وآخرون، 2002: 399).

والانفعالات "حالة وجدانية تنشأ عن مثير ما، ويصاحبها اضطرابات في السلوك، يتبعها استجابات شعورية وأفعال ظاهرة على الأفراد" (شبير، 2016: 40).

من خلال عرض التعريفات السابقة للانفعال، يرى الباحث بأن هناك سمات تميز الانفعال، أهمها أن الانفعال حالة وجدانية تنشأ عن مصدر نفسي، كما أن الانفعال حالة تغير في الكائن الحي يصاحبها اضطراب في السلوك، ومجموعة من التغيرات الفسيولوجية الداخلية مثل سرعة خفقان القلب، وازدياد ضغط الدم وغير ذلك؛ والانفعال يحدث نتيجة إدراك بعض المؤثرات الخارجية أو الداخلية، ويعتبر حالة معقدة لدى الكائن الحي وليست حالة بسيطة، وهو خبرة ذات شعور قوي، ويتضمن استجابات شعورية وأفعال ظاهرية خارجية وأخرى داخلية باطنية، ويلعب الجهاز العصبي المستقل دوراً هاماً في الانفعالات، ولا نستدل على الانفعال مباشرة منه كعملية ولكن نستدل عليه بآثاره الظاهرة؛ فالانفعال يفتقد لعنصر الوضوح.

ثانياً: تصنيف الانفعالات.

يرتبط انفعال الفرد بالمشير الذي يواجهه ويتعرض له، وتتعرض الانفعالات الفرد على تصرفاته تجاه نفسه والآخرين، لذا حظيت الانفعالات أهمية خاصة عند علماء النفس والصحة النفسية، كونها مؤشراً من مؤشرات فهم تصرفات وسلوك الأفراد، ولفهم الانفعالات قام العديد من الباحثين بتصنيفها، حيث صنفها (حمدان، 2010: 26) على أنها انفعالات أولية: وهي تظهر لدى الإنسان بداية حياته، وتتصل بالغرائز، وانفعالات مركبة: وهي عبارة عن امتزاج بين أكثر من انفعال أولية، مثلاً كالانفعال الناجم عن أكثر من غريزة لدى الفرد، وانفعالات مشتقة: تنبعث لدى الفرد نتيجة رغبة من رغباته الخاصة.

ويمكن تصنيفها إلى: انفعالات ذات طابع عدواني كالغضب والحقد، أو ذات طابع مانع أو مثبط كالخوف والقلق، انفعالات سارة كالحب والحنان. كذلك يمكن تصنيفها إلى انفعالات بسيطة كالخوف والقلق، وانفعالات معقدة، وهي عبارة عن امتزاج انفعاليين أو أكثر كالغيرة، والدهشة. وبناء على ما سبق يمكن القول بأن كل انفعال له مشير، ويصعب تصنيف الانفعالات وإجمالها في تقسيم واحد.

ثالثاً: الانفعال والعاطفة.

كلمة مشاعر أو إحساس تعبر عن الانفعال والعاطفة، فالعاطفة تشير إلى مشاعر إما سلبية أو ايجابية، تظهر في حالة معينة، فالمعاملة بظلم تجعلنا نشعر بالغضب، ورؤية شخص يعاني تجعلنا نشعر بالحزن تجاهه.

فالعواطف كنموذج لرد فعل تجاه موقف معين يأخذ ثلاثة نقاط أساسية وهي: النمط السلوكي، النمط التلقائي، النمط الهرموني.

فالسلك يتضمن حركات عضلية ملائمة للحالات التي ترافقها، والنمط التلقائي يبسر السلك ويوفر طاقة هائلة سريعة للمحركات وهنا نشاط الجزء العاطفي يزداد، بينما يقل نشاط الجهاز العصبي كنتيجة مستوى نبض الفرد عن التعرض لموقف ما، أما رد الفعل الهرموني، فهو يعزز

النمط التلقائي، فالهرمونات المفرزة من نخاع العظم الأدرناليين تزيد من تدفق الدم للعضلات وتسبب بتحول الكولاجين المخزن في العضلات إلى كلوكوز (الداهري، 2008: 126 - 127).

ويضيف الداهري (2008: 127) أن العاطفة تجعل الإنسان صنف فريد لديه مشاعر، وأفكار، فتتفاعل عاطفة القلب، مع منطق العقل والتفكير، فتعتبر العاطفة حالة من الانفعالات تتضمن أفكار، تغيرات فسيولوجية، ويكون التعبير الخارجي عبارة عن السلوك.

والعاطفة حالة سيكولوجية أي أنها عملية وظيفية في إدارة أهداف الفرد، والتي تثار بتقييم حدث أو مثير قريب من الهدف أنه ايجابياً إذا حضر الهدف، وسلبياً عندما يعوق الهدف، وهي وسيلة يقيم بها الفرد مغزى مثير لكن يعد الحسم لرد فعل مناسب على هذا المثير (www.cogent.mitedu/MITECS/Articales/oatley.htm1).

ولقد أشار عالم النفس ديليام جيمس إلى أن لكل كلمة عاطفة، ولكل فعل عاطفة، وتتعدد العواطف، لكن يمكن إجمالها في ثمانية عواطف أساسية وهي: الفرح، القبول، الخوف، المفاجأة، الحزن، الاشمئزاز، الغضب، التوقع (شبير، 2016: 42).

رابعاً: النظريات المفسرة للانفعال.

حاولت العديد من الاتجاهات النظرية تفسير الانفعالات، وقام الباحث بالاطلاع على هذه النظريات والاتجاهات المفسرة للانفعالات، وفيما يلي عرض لأهم هذه الانفعالات:

(1): نظرية جانيه (Jean Piaget):

تقوم نظرية جانيه على أساس أن تحلل الجهاز العصبي وضعف اتصالاته يؤدي إلى انفصال النشاطات الوجدانية، وبالتالي فإن هذا التحلل يعمل على انفعال الفرد.

حيث يترتب على انفصال النشاطات الوجدانية انعزال بعضها عن بعض فيبقى منها جانباً مستبعداً عن الحياة الشعورية ويصبح حبيس الفرد لعدم إمكان الجهاز العصبي القيام بمهمته، مما يضطرها إلى اتخاذ مسارات خاطئة تظهر في شكل انفعال مضطرب. ومن عيوب هذه النظرية أنها مجرد افتراض لتحلل الجهاز العصبي يفتقر إلى الثبات (حمدان، 2010: 16).

فالإنسان عرضه للانفعال في ظروف خاصة يبدو فيها أن تحلل الجهاز العصبي أبعد عن أن يفسر لنا ظاهرة ، كذلك قد يكون هناك ما يدل على اختلال في الجهاز العصبي دون أن يترتب على ذلك اضطراب انفعالي ذي شأن كبير (شبير، 2016: 44).

(2): نظرية جيمس ولانج (James and Lange):

يرى رواد هذه النظرية على أن الانفعال هو مجموعة إحساسات مختلفة تتسبب عن التغيرات العضوية وتختلف الانفعالات بعضها عن بعض باختلاف هذه الإحساسات العضوية، وذهبت هذه النظرية إلى أبعد من هذا عندما أشارت إلى أن المظاهر الجسمية والعضوية هي ليست نتيجة الانفعال وإنما هي السبب في الظهور (الداهري، 2008: 122).

(3): نظرية التحليل النفسي لفرويد:

يبني بعض المحللون النفسيون تفسيراتهم حول الانفعالات على المفاهيم المتعلقة بالانفعال مثل القلق، والعدوان فعلى الرغم من أن فرويد قد اهتم في كتاباته بالقلق والعمليات اللاشعورية إلا أنه أهمل الانفعالات، واعتبرها عملية استجابة لا غير، ففي مقالة كتبها سنة (1915) عن اللاشعور كتب يقول: هناك ثقة بأن الانفعالات تدخل ضمن الشعور أو الوعي، وفي التحليل النفسي تكون الانفعالات حالات من التوتر ترتبط بالدوافع الغريزية مثل الجنس، والعدوان (جابر وكفافي، 1990: 1116).

ومن خلال ما سبق يتبين أن الانفعالات حسب نظرية التحليل النفسي عبارة عن استجابة انفعالية لمثير ما، والاستجابة غالباً ما تكون بشعور نحو هذا المثير.

(4): النظرية المعرفية:

تبحث هذه النظرية في الصلة بين ما نفكر به وما نشعر به، أو بعبارة أخرى: هل تترتب الانفعالات دوماً على التفكير؟ وهل يعتمد القلب دوماً على تقدير الدماغ للموقف؟ لكننا نعلم أن انفعالاتنا تتأثر بتفكيرنا، فهل يمكن أن ننفعل بمعزل عن التفكير؟ أي أن الانفعال يعتمد على عنصرَي الإثارة الجسمية والتصنيف المعرفي.

فقد ذهب كل من ستانلي شاكتر (Stanley Schachter)، و جيروم سينجر (Jerome Singer) وهم من رواد النظرية المعرفية؛ إلى أن العنصر الرئيسي في شعورنا بالانفعال هو تفسيرنا للموقف المثير للانفعال وللاستجابات الحشوية والعضلية التي تحدث في بدننا.

فحدث ما نحس به من دقات للقلب وسرعة للتنفس وإفراز للعرق في موقف التدريب الرياضي لا يثير فينا انفعالاً، بينما نفس الاستجابات إذا حدثت في موقف يهدد حياتنا، فإننا سوف نفسرها على أنها خوف (ريان، 2006: 24).

من هنا فإنه قد تثير فينا استجابات حشوية وعضلية معينة أنواعاً مختلفة من الانفعالات تبعاً لتفسيرنا للمواقف المختلفة التي تحدث فيها.

واستنتج لازاروس وهو من رواد النظرية المعرفية، وبنى أفكاره على أساس أن طريقة تفكير الفرد بالمواقف التي يتعرض لها هي التي تسبب الضغط لديه، ويعتبر لازاروس صاحب نظرية التقييم المعرفي (Cognitive Appraisal Theory) أن أدمغتنا تتفاعل وتعالج كميات كبيرة من المعلومات دون وعينا الشعوري بها، فضلاً عن أن بعض الاستجابات الانفعالية لا تحتاج إلى تفكير شعوري (الكناني وآخرون، 2002: 370).

ويرى الباحث بأن الفرد يتعرض يومياً للعديد من المثيرات، فيتفاعل معها من خلال انفعالاته المختلفة، فهناك مثيرات تحتاج إلى السرور، وهناك مثيرات تحتاج للتوتر، أو الغضب، والخوف، ولا يمكن للفرد أن يواجه تلك المثيرات بعيداً عن انفعالاته، وهنا يمكن التوفيق بين النظريات السابقة في تفسير الانفعال، بأن الفرد يتعرض لمثير، ويفسره، ثم يتخذ موقفاً انفعالياً تجاهه من خلال إفراز الهرمونات المناسبة. كما أن الانفعال له قيمة اجتماعية، والانفعال يفرغ الطاقات

الكامنة لدى الفرد، أي أنها تساعد في توافقه النفسي، لكن إن لم تكن انفعالات قوية، وغير مناسبة للمثير أو الموقف الذي تعرض له الفرد.

خامساً: مفهوم الاتزان الانفعالي.

يُعد الاتزان الانفعالي من مؤشرات الشخصية السوية، فالمتزن انفعالياً يتمتع بعدة سمات تشير إلى السواء، حيث رأى العامري (2007: 40) بأن الاتزان الانفعالي يشير إلى المرونة، والحرية، والكفاية الفعلية، والارتباط الجيد بالآخرين، ومظاهر سلوكية سوية.

فالالاتزان الانفعالي يُعد من الأهداف بعيدة المدى عند الفرد، والتي من خلاله يتم التمييز بين الشخصية السوية، والشخصية المضطربة، وكلما كان الفرد أكثر اتزاناً، وقدرة على التحكم بانفعالاته، كانت توقعاته أقرب للهدف، وأصبحت سلوكياته منسجمة مع قواعد وعادات المجتمع الذي يعيش فيه، والاتزان الانفعالي يحرر الفرد من القلق، والشعور بالذنب، ويحد من حالات التوتر.

عرف كاتل (*Cattell, 1961) الاتزان الانفعالي بأنه "يتمثل بالشخص الهادي الذي يتسم بالثبات الانفعالي، وتظهر عليه علامات قليلة من التهيج الانفعالي إزاء أي نوع من المعارضة، والغضب ويكون واقعياً في الحياة منضبطاً ذاتياً ومثابراً" (السباعوي، 2008: 272).

وعُرف الاتزان الانفعالي بأنه "حالة من التطور والتوافق الجسمي والفكري والانفعالي للفرد مع ذاته ومع البيئة التي يعيش فيها؛ يؤدي إلى التمتع بحياة خالية نسبياً من الانفعالات الشديدة" (التميمي، 2000: 22).

والالاتزان الانفعالي عبارة عن "الشجاعة في مواجهة المستقبل وعزيمة على اتخاذ القرارات المهمة، وقدرة على السيطرة وضبط التعبير الأصيل عن الانفعال، وامتلاك قدرة على بناء علاقات أصيلة

* وهو عالم نفس أمريكي من أصل بريطاني، ومشهور باكتشافه للعديد من المجالات المتعلقة بعلم النفس. وتتضمن هذه المجالات: الأبعاد الأساسية للشخصية والحالة المزاجية وسلسلة القدرات الإدراكية والأبعاد الديناميكية للدافع والعاطفة والأبعاد الإكلينيكية للشخصية وأنماط سلوك الجماعة والسلوك الاجتماعي وتطبيق أبحاث الشخصية على العلاج النفسي ونظرية التعليم وعوامل التنبؤ بالإبداع والقدرة على الإنتاج فضلاً عن العديد من مناهج الأبحاث العلمية لاستكشاف وتقييم هذه المجالات.

قائمة على الحب والتفاعل مع الآخرين بما لا يلغي تفرد الفرد عن الآخرين" (المسعودي، 2002: 16).

ويعبر الاتزان الانفعالي عن "مقدرة الفرد على ضبط انفعالاته، والتحكم بها، وعدم إفراطه في التهيج الانفعالي، أو عدم الانسياق وراء تأثير الأحداث الخارجية العابرة، والطارئة، ويصبح عرضة للتقلب السريع من حالة لأخرى، وصولاً إلى التكيف الذاتي والاجتماعي من دون أن يكلفه ذلك مجهوداً نفسياً كبيراً" (يونس، 2004: 495).

وهو عبارة عن "الدرجة التي يكون عندها الفرد آمن وغير غاضب وهادئ وواثق بذاته في مقابل غير الأمن والقلق والمكتئب ومتهيج العاطفة" (Selgado, 2004: 569).

والاتزان الانفعالي هو "قدرة الفرد على ضبط انفعالاته، ومشاعره، ودوافعه، والتحكم بها، وقدرته على تناول الأمور بطرق عقلانية، ومواجهة الحياة وضغوطها ومثيراتها بحبوية، ونشاط، وحسن التصرف؛ بالاعتماد على النفس، والثقة بها، والتفاؤل، والاطمئنان في النظر للمستقبل، والتوافق مع الآخرين" (الجميلي، 2005: 18).

"قدرة الفرد ووعيه بانفعالاته بما يمكنه من ضبط النفس والثبات والاستقرار والصمود أمام مواقف الحياة المختلفة" (مبارك، 2008: 70).

أو هو "قدرة الفرد على مواجهة ظروف وأحداث الحياة الضاغطة والمهددة والتعامل معها دون تعرض صحته النفسية والجسمية إلى الاضطراب أو المرض المتمثل بقدرة الفرد على التحكم في الذات والتعاون مع المجتمع الإنساني ويتميز بالتفاؤل والبشاشة والتحرر من الشعور بالإثم والقلق وأحلام اليقظة والوحدة وبعض الأفكار والمشاعر كما يميزه كونه يستجيب الاستجابة المناسبة في الوقت المناسب ويكون قادراً على تحمل المسؤولية وهو يمتلك قوة الضبط الذاتي والسيطرة الكاملة على دوافعه وانفعالاته ومشاعره والتحكم بها وتناول الأمور بصبر وتعقل ومواجهة المواقف الحياتية سواء كانت سعيدة أم حزينة أم المفاجئة بنشاط وهدوء الأعصاب وحسن السلوك والتصرف بهدف تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي بينه وبينه الآخرين" (السباعوي، 2008: 274).

وعُرفَ الاتزان الانفعالي بأنه "قدرة الفرد على مواجهة مواقف الحياة الجديدة، والتحكم في انفعالاته بما يتناسب مع الظروف التي يعيشها، والتعامل مع الآخرين بشكل فعال" (الزغبى، 2010: 137).

من خلال العرض السابق يرى الباحث بأن هناك اختلاف في وجهات النظر حول الاتزان الانفعالي، فالبعض اعتبرها قدرة على ضبط الانفعالات، واعتبرها آخرون بأنها الوعي بالانفعالات، وهناك من أبرز أهمية أن تتفق ردة الفعل مع طبيعة المثير.

وفي ضوء ذلك يعرف الباحث الاتزان الانفعالي بأنه "قدرة الفرد على ضبط انفعالاته والتحكم فيها، وإظهارها في صورة مقبول اجتماعياً، وقدرته على مواجهة المواقف الحياتية المختلفة بمرونة عالية، وبناء علاقات اجتماعية ناجحة من الآخرين والشعور بالأمان والطمأنينة تجاه المستقبل".

سادساً: أهمية الاتزان الانفعالي.

اهتمت معظم نظريات علم النفس وروادها بدراسة الاتزان الانفعالي، على اعتباره أحد الأهداف المهمة التي يسعى علم النفس إلى ترسيخها في شخصية الفرد (الشربيني، 2004: 2).

والاتزان الانفعالي شرط من شروط السعادة، والكفاءة في التعامل مع البيئة المحيطة بالفرد، فالعمل الإبداعي يرتفع بشكل كبير عندما يكون الفرد متزن انفعالياً، فالاضطراب الانفعالي عند حدوثه يجعل الفرد يتصرف ويفكر بطرق غير سوية (الزبيدي، 1997: 11).

وقدرة الشخص على السيطرة على انفعالاته والوصول إلى الاتزان الانفعالي أساس ومؤشر على قوة الإرادة، وقوة الذات، وأساس التمتع بشخصية سوية، وصحة نفسية جيدة (خوالدة، 2004: 44).

والاتزان الانفعالي مرتبط بتحمل الفرد لمسؤولياته تجاه نفسه وتجاه الآخرين، وسمة الاتزان الانفعالي عند الفرد تساعد على تأدية وظائفه بنظام وتنسيق، والاتزان الانفعالي يمهد لتغليب العقل على العاطفة، وتساعد على سيطرة الفرد على نزواته وكبح جماح النفس، وينشط تفكيره، ويتكيف مع الظروف بشكل سريع (السبعواوي، 2008: 271).

وأكد بندورا* على أن الاتزان الانفعالي له دوراً مهماً في إزالة الخوف، والتردد من عدم قدرة الأفراد في أداء مهام معينة، فالأفراد بإمكانهم قراءة أنفسهم من خلال إدراكهم لأفكارهم، وحالتهم الانفعالية التي خلقوها لأنفسهم (Coleman, 2004: 33).

وأكدت عديد من الدراسات على أن سيطرة الفرد على انفعالاته وتقييمها بدقة يسهل عملية التفكير العلمي، والنمو المعرفي، وإبراز المهارات المهنية، والاتزان الانفعالي هو نتاج البناء النفسي السليم، وأخذ المبادرة والمثابرة، ويعتمد على أحكام الفرد وتوقعاته المتعلقة بمهاراته السلوكية، ومدى كفايتها على التعامل بنجاح مع تحديات العوامل والمثيرات المختلفة، وهذا ينعكس على شخصية الفرد، وتكاملها (العلوي، 2001: 127).

فالالاتزان الانفعالي ركن أساسي لتكامل شخصية الفرد، وشرط أساسي لتحقيق الصحة النفسية (الزبيدي، 2007: 109)؛ و(الزبيدي والعبيدي، 2011: 617).

ورأى كل من (Chaturved & Chandar, 2010: 38) بأن الاتزان الانفعالي يُمكن الشخص من تطوير طريقة متزنة ومتكاملة لإدراك مشكلات حياته، وهذه القدرة التنظيمية والتصور المنظم يساعد الفرد على تطوير تفكيره، وتوجيه التفكير نحو الواقع، وبذلك يتحكم بظروف حياته، ويقوم بطريقة عمله، ويطور مشاعر وتصورات واتجاهات تساعده على فهم وقائع الحياة، وشرطها وظروفها، بما ينعكس على تحقيق الرفاهية النفسية.

ومن ناحية أخرى فإن الاتزان الانفعالي يجعل الفرد قادراً على التكيف والتعامل مع متطلبات الحياة، ويوازن بين عقله وانفعاله، ويوازن بين توقعاته وأهدافه (محمد، 2008: 270).

ويرى الباحث بأن الاتزان الانفعالي مهم لكافة الأفراد، وهو ضروري من أجل تحقيق التكامل النفسي، وتكامل عمليات التفكير، والاتزان الانفعالي أحد أهم عوامل المثابرة، والسعي نحو تحقيق الذات، وتحقيق الأهداف، وصياغة أهداف جديدة.

* عالم نفس كندي عمل لفترة طويلة في جامعة ستانفورد وله الفضل في تقديم إسهامات في كثير من المجالات في علم النفس وعلم النفس الاجتماعي على مدار العقود الستة الماضية، بما في ذلك نظرية الإدراك الاجتماعي، والعلاج النفسي، وعلم نفس الشخصية، كما كان مؤثراً أيضاً في الانتقال من السلوكية إلى علم النفس المعرفي، وعُرفَ بابتكار نظرية التعلم الاجتماعي ونظرية فاعلية الذات

سابعاً: النظريات المفسرة للاتزان الانفعالي.

(1): نظرية التحليل النفسي.

تشير نظرية التحليل النفسي إلى أن توازن الانسان وهو توازن فسيولوجي ينبع من اشباع الغرائز، لهذا فإن أغلب الناس بالنسبة (لفرويد) عصابيون بدرجة ما وأن الاتزان الانفعالي شيء مثالي، والصراع والقلق أمور محتمة على الانسان، وقد غالى فرويد كثيراً في تأكيده على الصراع الذي يحدث بين نظم الشخصية وهو السبب في اضطراب التوازن النفسي، وهو صراع ذو طابع جنسي، وأخيراً فإن فرويد عني بدراسة الاشخاص غير الناضجين، والذين يعانون من اضطرابات انفعالية أكثر من عنايته الاصحاء الناضجين (خوالدة، 2004: 46).

(2): النظرية الاجتماعية.

تؤكد النظرية الاجتماعية على أن الطبيعة الإنسانية مرنة وقابلة للتشكيل، كذلك المجتمع مرن وقابل للتشكيل والتغيير أيضاً، والعلاقة هنا تبادلية وهذه العلاقة تؤدي إلى التوازن النفسي للفرد، وهذا يعني أن الفرد يمكن أن يحقق الاتزان النفسي السليم إذا ما نشأ في أسرة تسودها العلاقات السوية، والحب، والاحترام المتبادل؛ فضلاً عن الأمن النفسي والذي يؤدي إلى فهم الحاجات واشباعها، ويجمع رواد هذه النظرية على أن قلقاً نتاج للمجتمع في علاقاته بأفراده، وفي علاقة الافراد بعضهم ببعض (الزبيدي والعبيدي، 2011: 618)، فالإنسان ليس قلق بالطبيعة، ولكن ينشأ فيه القلق بفعل ظروف اجتماعية ينخرط فيها، فعدم اشباع حاجات الإنسان الأساسية نتيجة ظروف اجتماعية عاتقة تولد قلقاً وأن هذا القلق يؤدي إلى عدم الاتزان الانفعالي لدى الانسان.

(3): النظرية الإنسانية.

يركز رواد النظرية الإنسانية على الاتزان النفسي أكثر من تركيزهم على العجز والضعف وأن الاتزان الانفعالي لا يأتي إلا بممارسة الفرد لحريته، وإدراكه لمداهها وحدودها، وتحمل مسؤولياته، والقابلية والتعاطف مع الآخرين، وحبهم، والالتزام بالقيم المثلى مثل الحق، والخير، وحب الجمال، ويرى رواد النظرية الإنسانية أن الشخص المضطرب انفعالياً يظهر عليه ضعف احترام الذات، وعدم القدرة على اشباع الحاجات، لأن إشباع الحاجات يتم من خلال الاتصال الفعال مع

الآخرين، وأشار رواد النظرية إلى أهمية العوامل والعلاقات الاجتماعية من أجل الوصول إلى شخصية متزنة انفعالياً (الزبيدي والعبيدي، 2011: 621).

والجدير بالذكر النظرية الإنسانية اهتمت بدراسة الأسوياء انفعالياً، وتنظر إلى الإنسان بأنه متكامل بكل الجوانب والأبعاد، وأن حرية الفرد الكاملة تجعله قادراً على إشباع حاجاته، وتحقيق ذاته، واتزانه الانفعالي،

(4): النظرية السلوكية.

الاتزان الانفعالي من وجهة نظر النظرية السلوكية وروادها يتحقق من خلال ادراك الفرد لجميع الظروف التي تؤدي إلى خلق السلوك غير المتوازن، والعمل على معالجة السلوك والظروف التي تؤدي إلى خلق السلوك غير المتوازن، ومعالجة السلوك والظروف ذات العلاقة وتسجيلها، وذلك لتعزيز البديل المناسب، فضلاً عن مكافأة السلوك المرغوب فيه، ومعاقبة السلوك غير المرغوب؛ وصولاً إلى تقييم فاعلية الناتج، والتوصل إلى معلومات جديدة حول الحاجات الأخرى، وعليه فإن رواد النظرية السلوكية يفسرون ضعف الاتزان الانفعالي على أنه فشل الفرد في اكتساب أو تعلم سلوك سوي، أو هو تعلم أساليب سلوكية غير مناسبة أو مرضية، ويتجنب السلوكيون استخدام مفاهيم مثل (الصراع) (الكبت) (اللاشعور) التي يستخدمها الفرويديون في تفسير اختلال التوازن ونشوء الأمراض، وإنما يفسرون ذلك في ضوء استجابات الفرد وجداول التعزيز (خوالدة، 2004: 46 - 47).

الاتزان الانفعالي في الإسلام.

اهتم الإسلام بكافة جوانب شخصية الفرد، والأمة الإسلامية يطلق عليها أمة وسطى، فالإسلام دين السماحة، والحرية، ولقد أكدت العديد من الآيات القرآنية على سمة الاتزان الانفعالي، فقال تعالى: ﴿ثُمَّ لَمْ يَكُنْ يَنتَظِرْ لِحُكْمِ رَبِّهِ﴾ (سورة آل عمران: 134). وقال تعالى: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا﴾ (سورة الأعراف: 199).

والآيات السابقة تحث على ضبط الانفعالات، وبكافة الحالات، وقال رسول الله - ﷺ - ليس الشديد بالصرعة؛ إنما الشديد من يملك نفسه عند الغضب" (أخرجه البخاري، كتاب الأدب، باب

الحذر من الغضب (2267/5)، رقم: (5763)، ومسلم، كتاب البر والصلة والآداب، باب فضل من يملك نفسه عند الغضب وبأي شيء يذهب الغضب (2014/4)، رقم: (2609).

ثامناً: سمات الشخصية المتزنة انفعالياً.

الاتزان الانفعالي يعبر عن قدرة الفرد على مواجهة كافة المثيرات، والتفكير العميق بطرق وأساليب التكيف، ويوصف المتزن انفعالياً بأنه متمهل، ومرن، ومستتر، ومجتهد، ولا يعاني اضطرابات نفسية، وفي المقابل فإن المنخفض سريع الغضب، متسرع، مضطرب، شديد الحساسية، لا يتسم بالاستقرار، يتشتت انتباهه بسرعة، وقد يكون عدوانياً، ويشك بذاته وبالأخرين، ولقد اهتم العديد من الباحثين بعرض خصائص وسمات المتزن انفعالياً؛ وفيما يلي عرض لسمات المتزن انفعالياً:

- 1- له القدرة على إدراك ومعرفة قدراته وإمكاناته بشكل موضوعي (الربيعي، 1994: 50).
- 2- التحرر من الميول والاتجاهات السلبية (Frye, 2000: 43).
- 3- عدم التأثر بالمثيرات التافهة (Frye, 2000: 43).
- 4- غير متقلب المزاج، ولا مفرط بالحساسية (Ward, 2002: 10).
- 5- متسامح مع نفسه، ومتسامح مع الآخرين (الربيعي، 1994: 50)؛ و (Frye, 2000: 43).
- 6- له القدرة على فهم وإدراك ما يحيط به في البيئة (Ward, 2002: 10).
- 7- يتسم بالتفتح وبالسعي وراء اكتساب الخبرة من خلال تجاربه الذاتية (علي، 2011: 96).
- 8- شعوره بالحرية وأن اختياراته تتبع من تلك الحرية التي يمتلكها من دون الاعتماد على الآخرين في الوصول إلى أهدافه (السيد وأبو الوفا، 2015: 71).
- 9- شعوره بالثقة بالنفس يجعله قادراً على اتخاذ القرارات اعتماداً على خبراته الذاتية (Cook, 2006: 16).
- 10- القدرة على اتخاذ القرار من دون الاعتماد على الآخرين (السيد وأبو الوفا، 2015: 71).
- 11- له درجة عالية من قبول الذات والآخرين (Cook, 2006: 16).
- 12- إدراك الحقائق بشكل موضوعي (Cook, 2006: 16)؛ و (السيد وأبو الوفا، 2015: 71).
- 13- يتسم بالخصوصية وعدم الاستسلام للآخرين (علي، 2011: 96).

- 14- له القدرة على معالجة مشاكل الحياة بشجاعة (علي، 2011: 96).
- 15- يمتلك علاقات حميمية مع الآخرين ذوي الشأن (علي، 2011: 96).
- 16- يتسم تعامله مع الحياة بشكل ديمقراطي (Ward, 2002: 10).

كما أن ذوي الاتزان الانفعالي المرتفع يكون لديهم درجة أقل من العصائية ويكون لديهم مستويات أقل من الضغوط، حيث أكدت نتائج دراسة (Hatwayo, et. al, 2014: 486) بأن هناك علاقة سالبة بين الاتزان الانفعالي والضغوط.

ويرى الباحث بأن هذه السمات تجعل الفرد أكثر قدرة على تحقيق ذاته، وتحقيق التوافق النفسي والاجتماعي، كما تساعده على اتخاذ القرارات المناسبة، ومواجهة ظروف وضغوط الحياة.

تاسعاً: طرق تحقيق الاتزان الانفعالي.

هناك مجموعة من القواعد والأسس التي يمكن من خلالها أن يحقق فيها الفرد الاتزان الانفعالي والتحكم والسيطرة على الانفعالات ومنها ما يأتي:

- 1- تفرغ الطاقة الانفعالية في أعمال مفيدة: حيث أن الانفعالات تولد طاقة زائدة في الجسم، ومن المفيد أن يستغل الإنسان هذه الطاقة في أعمال مفيدة، حتى تعود إليه راحة البال وهدوء النفس (أحمد، 2000: 68).
- 2- تحويل الانتباه إلى أشياء أخرى: فتحويل الانتباه إلى أشياء أخرى نافعة يخلصه من الطاقة الانفعالية ليصل للهدوء النفسي (الغداني، 2014: 68).
- 3- إثارة استجابات معارضة للانفعال: حيث ينجح بعض الناس من التخلص من الخوف إذا لجأوا إلى استجابات أخرى تقاوم انفعال الخوف، وبذلك يزول الخوف تدريجياً (محمد، 2014: 83).
- 4- الاسترخاء البدني: في حالة الانفعال يفضل أن يدرّب الإنسان نفسه على القيام بحالة من الاسترخاء العام، مما يعمل على تهدئة حالة الانفعال (الغداني، 2014: 69).
- 5- النظر إلى العالم نظره مرحة: ولاسيما للمواقف التي تثير انفعالات السرور، وهذا يهون عليك المواقف الانفعالية الشديدة (محمد، 2014: 83).

6- تجنب البت في أمور الهامة في أثناء الانفعال: نظراً لأن الانفعال يحجب الإدراك ويعطل التفكير، ولذلك من الخطاء إصدار الأحكام الهامة أثناء الانفعال تجنباً للإضرار التي قد تلحق به (أحمد، 2000: 68)، و(الغداني، 2014: 68 - 69).

7- تجنب المواقف التي تثير الانفعال: فإذا عجز الفرد عن ضبط انفعالاته في بعض المواقف فيحسن بك أن تتجنب هذه المواقف (محمد، 2014: 83).

ويضيف الباحث ضرورة أن يفهم كل فرد طبيعة الانفعال، وطبيعة المثير، وطرق مواجهة المثيرات، وأن يتمتع بالانفتاح على خبرات الآخرين، وأن يستشير ذوي الاختصاص، وأن يكون لديه قاعدة معرفية حول الصحة النفسية، ووسائل تحقيقها، وأن يتقبل الحياة بكامل ضغوطها، وأن يتمتع بمرونة كافية تجاه أهدافه وأن تتوازن أهدافه مع توقعاته، وأن يكون متجهماً نحو التدين، فالراحة النفسية لا تتحقق إلا من خلال غذاء الروح، وغذائها التقرب إلى الله، والاقبال على طاعته، وأن يتقين بأن السعادة لا تتحقق بعيداً عن أوامر الله سبحانه وتعالى، والشقاء يأتي بسبب الابتعاد عما أمر الله.

تعقيب عام على المبحث الثاني:

تمثل الصحة النفسية أساس تشكيل الشخصية ونموها من حيث المعارف والمهارات والميول والاتجاهات، وتلعب الانفعالات دوراً أساسياً في تفسير سلوك الأفراد، حيث تعد الانفعالات ردود فعل لمثيرات وعوامل البيئة التي تحيط بالفرد.

ويرى الباحث بأن الاتزان الانفعالي هو جزء مهم من استجابة الفرد للمثيرات التي يتأثر بها، وتمتع الفرد بالاتزان الانفعالي الجيد يؤثر إيجاباً على سلوكه وتصرفاته مع الآخرين، وبالتالي فإن العاملين بمراكز الصحة النفسية بحاجة إلى اتزان انفعالي يساعدهم على فهم انفعالات ومشكلات الآخرين، والاستجابة بشكل مناسب على هذه الانفعالات والتحديات.

ولقد تناول علماء النفس الانفعالات والاتزان الانفعالي وصولاً إلى خصائص الشخص السوي من النواحي الانفعالية، حيث أكدت الأدبيات والنظريات النفسية على أن الاتزان الانفعالي للفرد يتأثر بعدة عوامل منها التنشئة الاجتماعية، وطبيعة علاقاته داخل أسرته ومحيطه الاجتماعي، وطبيعة الخبرات والمثيرات التي تعرض لها من خلال تفاعله مع الآخرين ومع البيئة.

المبحث الثالث: الإدارة العامة للصحة النفسية.

يعرض الباحث من خلال المبحث الثالث تعريفاً للإدارة العامة للصحة النفسية، وأهم الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، إضافة إلى البرامج التي تقدمها من أجل تحقيق أهدافها وتحسين مستوى الرفاهية النفسية والتوافق النفسي والاجتماعي للأفراد.

أولاً: تعريف الإدارة العامة للصحة النفسية.

هي إحدى إدارات وزارة الصحة الفلسطينية، تعمل على تقديم الخدمات النفسية والاجتماعية لسكان قطاع غزة من خلال (6) مراكز، بواقع مركز واحد لكل محافظة، عدا محافظة غزة فهناك مركزين لتقديم الخدمات النفسية والتأهيل والعلاج النفسي (الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة الفلسطينية: <http://www.moh.gov.ps>).

ثانياً: أهداف الإدارة العامة للصحة النفسية المجتمعية.

تهتم الإدارة العامة للصحة النفسية المجتمعية مساعدة الأفراد على تجاوز مشكلاتهم النفسية، وتلبية حاجات ومتطلبات تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي؛ وبالتالي تُهدف الإدارة العامة للصحة النفسية والمجتمعية إلى تحقيق ما يلي (<http://www.moh.gov.ps/portal>):

1. توفير خدمات صحة نفسية شاملة وقائية وعلاجية وتأهيلية للمجتمع الفلسطيني.
2. تحسين وتسهيل الوصول للخدمات في مكان سكن المرضى غير القادرين على الحضور للعلاج.
3. استمرارية تقديم الخدمات الاستشارية النفسية في المجتمع والمدرسة والبيت.
4. تخفيف الصدمات النفسية ومعالجتها في الزمان والمكان المناسب حسب الحاجة.
5. إدخال الصحة النفسية في الرعاية الأولية والرعاية الثانوية.
6. تدريب وتأهيل العاملين في المدارس من مدرسين ومرشدين اجتماعيين ونفسيين ومساعدتهم للكشف المبكر للحالات التي تعاني من مشاكل نفسية ومعالجتها في مكانها قدر الإمكان.

7. زيادة وعى شرائح المجتمع المختلفة لأسباب وطرق الوقاية من الأمراض النفسية، ومشاركة المجتمع.
8. تسهيل إجراءات التنسيق وتحويل المرضى بين مراكز الصحة النفسية المجتمعية والمستشفيات والمنزل والمؤسسات التعليمية والتأهيلية.
9. تسهيل وسائل العلاج والمتابعة للاضطرابات النفسية حسب حاجة الحالة من العلاج والتأهيل والإرشاد في المكان والزمان المناسب.
10. الحفاظ على امن وأمان المرضى وأسرهـم والعاملين في هذا المجال من أجل العطاء.

ثالثاً: برامج وأنشطة الإدارة العامة للصحة النفسية والمجتمعية.

لتحقيق أهداف الإدارة العامة للصحة النفسية والمجتمعية فإنها تطلق برامج وأنشطة سواء داخل مراكزها أو بالتعاون مع جمعيات ومؤسسات المجتمع المدني، أو حتى مع مؤسسات حكومية أخرى، ومن أهم هذه البرامج والأنشطة ما يلي (<http://www.moh.gov.ps/portal>):

1. علاج الحالات المرضية داخل مراكز وأقسام الصحة النفسية.
2. برامج رعاية الأطفال نفسياً من خلال قسم الأطفال.
3. التأهيل النفسي والوظيفي للمرضى على أساس مجتمعي.
4. التدخل في الأزمات والطوارئ.
5. الزيارات المنزلية للمرضى الغير قادرين على الوصول لمراكز الخدمة.
6. الوقاية والعلاج لحالات الإدمان.
7. الإرشاد النفسي ومحاربة الوصمة.
8. التعاون مع المؤسسات الأخرى ذات العلاقة.
9. تدريب طلبة الجامعات والخريجين ذوي العلاقة.
10. عمل الأبحاث والإشراف والمتابعة لتطور الوضع النفسي في المجتمع.
11. وضع البرامج التطويرية للخدمات.
12. تنقيف صحي للمجتمع وخدمات اجتماعية وقائية والتعاون مع المجتمع المحلي: بهدف إيجاد أنظمة مساندة مجتمعية واستغلال المصادر البشرية في المجتمع وخلق خدمات بديلة.

13. التنقيف الصحي من خلال برنامج تنقيف الأمهات: ويتم ذلك في مراكز رعاية الأمومة والطفولة ويقوم مرشدين وأخصائيين نفسيين بعمل ندوات تنقيف صحة نفسية للتعرف على التطور النفسي للطفل والاضطرابات التي يعاني منها الطفل وكيفية التعامل معها، وبرنامج تنقيف المدرسين: ويتم ذلك في المدارس وحدائق الأطفال.
14. برنامج تنقيف المجتمع المحلي: ويتم ذلك في الجامعات، والمؤسسات الحكومية المعنية والمنظمات الغير حكومية، ونوادي الشباب والرياضة بهدف تعريف المجتمع على الاضطرابات النفسية ورفع الحاجز النفسي بينها وبين علاجها وتعريف المجتمع متى يرجع إلى استشارة الطبيب النفسي.
15. برنامج التنقيف الصحي عن المخدرات
16. التعاون مع المجتمع المحلي: يهدف للتعاون مع مؤسسات المجتمع العاملة في هذا المجال وإيجاد آلية عمل مشترك لرفع المعاناة ومعالجة المرضى مبكراً وتطوّر الخدمة بشكل جماعي وتستند إلى تسهّل بقاء المريض في مجتمعه.
17. التعاون مع وكالة الغوث ووزارة الشؤون الاجتماعية، ووزارة التربية والتعليم والشرطة، والجامعات، والمنظمات الاجتماعية الغير حكومية، ومؤسسات الإصلاح للمراهقين وبيوت العجزة، لتزويد خدمات صحة نفسية للسكان للمسن، وباتصال مستمر بالتنسيق الملائم و التكامل معها في الخدمات المنفّوضة مثل التدريب المهني والتأهيل والمساعدة المالية والعمل في التعاون المستمر.

تعقيب عام على المبحث الثالث.

تسعى الإدارة العامة للصحة النفسية لتحقيق رفاهية الأفراد، وعلاج مشكلاتهم النفسية والاجتماعية، وتساعدهم على التكيف مع التحديات والضغوط سواء المتعلقة بالتقنيات الحديثة، أو تلك الضغوط الناجمة عن الأوضاع الأمنية والسياسية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية الراهنة، وذلك عبر برامج متعددة منها الفردي الذي يتعلق بمشكلة فرد بذاته، ومنها الجماعي والذي يتعلق بمشكلات مجتمعية مثل السلوك العدواني عند طلبة المدارس، وانتشار ظاهرة الإدمان على الترامادول، وغيرها من المشكلات التي تعالج بشكل جماعي، وينقسم العمل النفسي إلى إرشادي لتوجيه الأفراد والجماعات، أو عمل علاجي لمواجهة مشكلات الأفراد وعلاجهم.

ورغم ضعف الإمكانيات المتاحة وضعف الأنظمة الإدارية والتنظيمية بالإدارة العامة للصحة النفسية؛ إلا أن كافة العاملين فيها لديهم خبرات ومؤهلات تساعدهم على القيام بالأعمال المنوطة بهم، كذلك تقيم الإدارة العامة علاقات جيدة مع كافة مؤسسات المجتمع المحلي، وكافة المؤسسات الرسمية مثل المدارس، ومؤسسات رعاية الأطفال، ورعاية المسنين، ورعاية ذوي الاحتياجات الخاصة، وتقدم لهم الدعم من خلال برامج مشتركة لإسناد ودعم الأفراد، خاصة المهمشين.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

❖ أولاً: الدراسات التي تناولت المناخ التنظيمي

❖ ثانياً: الدراسات التي تناولت الاتزان الانفعالي

❖ التعقيب على الدراسات السابقة

الفصل الثالث: الدراسات السابقة

تمهيد.

قام الباحث بالاطلاع على مجموعة من الدراسات السابقة وبعض البحوث ذات العلاقة، ويعرض فيما بعض من هذه الدراسات بهدف بيان الفجوة البحثية للدراسة الحالية؛ كذلك تحديد خصوصية الدراسة الحالية؛ علماً بأنه تم عرض الدراسات السابقة وفق تسلسل زمني من الأحدث إلى الأقدم، وقسمت الدراسات السابقة إلى دراسات تتناول المناخ التنظيمي وعددها (14) دراسة، ودراسات تتناول الاتزان الانفعالي وعددها (11) دراسة، وذلك على النحو التالي:

أولاً: الدراسات التي تناولت المناخ التنظيمي.

1- دراسة عبدة (2016): العلاقة بين المناخ التنظيمي والسلوك الإبداعي: دراسة تطبيقية على الهيئات التدريسية في كليات المجتمع المتوسطة في قطاع غزة.

هدفت الدراسة التعرف إلى العلاقة بين المناخ التنظيمي والسلوك الإبداعي لأعضاء الهيئات التدريسية في كليات المجتمع المتوسطة في قطاع غزة، ولتحقيق الأهداف اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة، طبقت على عينة تبلغ (221) عضواً يمثلون (50%) من مجتمع الدراسة الأصلي، فاسترد الباحث (171) استبانة.

وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين عناصر المناخ التنظيمي والمتمثلة في (الهيكل التنظيمي، والأنظمة والتعليمات، والتدريب، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والحوافز والمكافآت، والتكنولوجيا المستخدمة، وظروف العمل) في كليات المجتمع المتوسطة في قطاع غزة، وبين السلوك الإبداعي لأعضاء الهيئات التدريسية فيها، وجاء ترتيب عناصر المناخ التنظيمي: الأنظمة والتعليمات، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والهيكل التنظيمي، والتكنولوجيا المتوفرة، ثم ظروف العمل، والتدريب، وجاء أخيراً الحوافز والمكافآت، ولم تظهر فروق تعزى لمتغيرات: العمر والمؤهل العلمي وسنوات الخبرة، ونوع التعيين، والراتب، بينما ظهرت فروق تعزى لمتغيرات: الجنس والمسمى الوظيفي، ومكان العمل.

وأوصت الدراسة بضرورة إعادة النظر في نظام الحوافز المعمول به، وربطه بنتائج تقييم أداء العاملين، وعقد الندوات والدورات واللقاءات التدريبية للعاملين في مجال الابداع والسلوك الابداعي.

2- دراسة كيتربورن وبنسبورت (Kitratporn & Puncreobutr, 2016): جودة حياة العمل والمناخ التنظيمي في المدارس الحدودية بتايلاند ولاية كمبودية.

هدفت الدراسة إلى قياس جودة حياة العمل والمناخ التنظيمي للمدارس الواقعة طول المنطقة الحدودية بولاية الكمبودية بتايلاند، والعلاقة بين جودة حياة العمل والمناخ التنظيمي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (384) معلماً ومشرفاً تربوياً تم اختيارهم من جميع المدارس الحدودية، وأعد الباحثان استبانة لقياس جودة حياة العمل والمناخ التنظيمي طبقت على عينة الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها أن جودة حياة العمل متوفرة بدرجة عالية في المدارس الحدودية، وتبين توافر عناصر الأمان، والصحة، وأن المناخ التنظيمي المتوفر جيداً، وتبين وجود علاقات تتراوح في قوتها بين أبعاد جودة حياة العمل والمناخ التنظيمي.

3- دراسة (Zamani & Karimi, 2016): العلاقة بين المناخ التنظيمي والصمت التنظيمي لدى الموظفين الإداريين في وزارة التربية والتعليم.

هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة بين المناخ التنظيمي والصمت التنظيمي للموظفين الإداريين في وزارة التربية والتعليم بأصفهان، ولتحقيق الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، وتم اختيار عينة بلغت (220) موظفاً من أصل (517) موظفاً إدارياً يعمل في وزارة التربية والتعليم بأصفهان، طبقت عليهم استبانة المناخ التنظيمي اعداد سوسمان وديب (1998)، واستبانة الصمت التنظيمي اعداد فان داين وآخرون (2003).

وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط سالبة بين المناخ التنظيمي والصمت التنظيمي، وعلاقة سالبة بين أبعاد المناخ التنظيمي (المكافآت، وإجراءات العمل، وأهداف المؤسسة) من جهة وبين الصمت الوظيفي من جهة أخرى، وأشارت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أنه يمكن التنبؤ

بالصمت التنظيمي وإجراءات العمل وأهداف المؤسسة، وأظهرت نتائج تحليل الانحدار المتعدد أن هناك اختلاف كبير في آراء المستجيبين تعزى لمتغير العمر.

4- دراسة الزطمة (2015): واقع المناخ التنظيمي وعلاقته بإدارة التميز لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة.

هدفت الدراسة إلى معرفة واقع المناخ التنظيمي وعلاقته بإدارة التميز لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة غزة، ولتحقيق الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (400) معلماً ومعلمة يمثلون (8.25%) من المجتمع الأصلي للدراسة، وكانت أداة جمع البيانات عبارة عن استبانة.

خلصت الدراسة إلى أن درجة تقدير معلمي المدارس الثانوية بمحافظة غزة لواقع المناخ التنظيمي جاء بدرجة مرتفعة، وكانت درجة تقديرهم لإدارة التميز بالمدارس الثانوية مرتفعاً، وتبين وجود فروق في واقع المناخ التنظيمي تعزى لمتغير الجنس وسنوات الخدمة، وبتغير المنطقة التعليمية، ولا توجد فروق تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، وظهرت فروق في مستوى إدارة التميز تعزى لمتغير الجنس، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين واقع المناخ التنظيمي ومستوى إدارة التميز.

وأوصت الدراسة بضرورة عقد دورات وورش عمل لدى مدراء المدارس لكي تسهم في نشر مناخ تنظيمي إيجابي محفز للعمل والابداع، وتحقيق التميز.

5- دراسة الديحاني (2013): درجة المناخ التنظيمي في المدارس الثانوية بدولة الكويت وعلاقته بدرجة الابداع الاداري للمديرين من وجهة نظر المعلمين.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن درجة المناخ التنظيمي في المدارس الثانوية بدولة الكويت وعلاقته بدرجة الابداع الاداري لمديري المدارس من وجهة نظر المعلمين، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أدوات الدراسة عبارة عن استبانة المناخ التنظيمي أعدها هالبن وكروفت (Halpin & Croft, 1963) وعربها الظفيري (2010)، واستبانة الابداع الاداري اعداد الباحث، طبقت على عينة بلغت (230) معلماً ومعلمة اختيروا عشوائياً من منطقتي الفروانية والجهراء بالكويت.

خلصت الدراسة إلى أن درجة المناخ التنظيمي في المدارس الثانوية بدولة الكويت متوسطة، وجاء بعد التركيز على الانتاج بالمرتبة الأولى، وأن درجة الابداع الاداري جاءت متوسطة أيضاً وجاء مجال التشجيع على الابداع بالرتبة الأولى، وتبين وجود علاقة بين المناخ التنظيمي والابداع الاداري، ولم تظهر فروق في المناخ التنظيمي تعزى لمتغير الجنس، بينما كانت هناك فروق تعزى لمتغير الخبرة، وكذلك بالنسبة للإبداع الاداري لم تظهر فروق تعزى لمتغير الجنس لكن ظهرت فروق لصالح مرتفعي الخبرة.

وأوصت الدراسة بضرورة تهيئة البيئة الابداعية للعاملين، وتنمية أفكارهم وابداعاتهم والعمل على تطبيقها.

6- دراسة السلمي (2012): القيادة الابداعية وعلاقتها بالمناخ التنظيمي في المدارس الحكومية المتوسطة بمدينة جدة.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين القيادة الابداعية والمناخ التنظيمي في المدارس الحكومية المتوسطة بمدينة جدة، ولتحقيق الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة تنقسم إلى محور البيانات الأولية، ومحور القيادة الابداعية، ومحور المناخ التنظيمي، طبقت على عينة بلغت (47 مديراً و296 معلماً) تم اختيارهم بطريقة المسح الشامل للمديرين والمعلمين بالمدارس الحكومية بمدينة جدة.

خلصت الدراسة إلى أن ممارسة القيادة الإبداعية في المدارس الحكومية المتوسطة بمدينة جدة جاء بدرجة متوسطة من وجهة نظر مديريها ومعلميها، وأن المناخ التنظيمي السائد في المدارس الحكومية المتوسطة بمدينة جدة من وجهة نظر مديريها ومعلميها كان بدرجة عالية في بعدي الانتماء والنزعة الإنسانية وبدرجة متوسطة في بعدي التركيز على الإنتاجية والإعاقه، وتبين وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الدرجة الكلية لسمات القيادة الإبداعية والدرجة الكلية لأبعاد المناخ التنظيمي، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول درجة ممارسات القيادة الإبداعية في المدارس الحكومية المتوسطة بجدة من وجهة نظر مديريها ومعلميها وفقاً لمتغيرات المسمى الوظيفي، والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول

واقع المناخ التنظيمي السائد في المدارس الحكومية المتوسطة بمدينة جدة من وجهة نظر مديريها ومعلميها وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي. وعدد سنوات الخبرة، بينما لا توجد فروق دالة إحصائياً تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالحوافز والمكافآت، وتحسين مستوى المناخ التنظيمي المتوفر.

7- دراسة الكبيسي (2012): دور المناخ التنظيمي السائد في الجامعة على التأثير الإيجابي في المجتمع.

هدف الدراسة إلى استقصاء دور المناخ التنظيمي السائد في الجامعة على التأثير الإيجابي في المجتمع من وجهة نظر تدريسي جامعة الأنبار. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وأخذت عينة بنسبة (20%) من مجتمع الدراسة، وكانت (61) تدريسي تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، وأعد الباحث مقياس لقياس المناخ التنظيمي تكون بصيغته النهائية من (45) فقرة موزعة إلى خمس مجالات.

وكان من نتائج الدراسة أن مستوى المناخ التنظيمي بصورة عامة جاء متوسطاً، وأن دوره في التأثير الإيجابي بالمجتمع كان بدرجة متوسطة من وجهة نظر عينة البحث، وأظهرت النتائج أن الجامعة تحفز المنتسبين على السلوك المؤدي على التأثير الإيجابي على المجتمع، وأن الحوافز التي توعدها الجامعة تشجع التدريسي على التأثير الإيجابي في المجتمع.

وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بكافة عناصر المناخ التنظيمي، لما لها من آثار إيجابية في تحسين العمل الأكاديمي.

8- دراسة قرواني (2012): مدى تأثير المناخ التنظيمي في منطقة سلفيت التعليمية على الأداء الوظيفي للعاملين فيها من وجهة نظرهم.

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تأثير المناخ التنظيمي في منطقة سلفيت التعليمية في جامعة القدس المفتوحة على مستوى الأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين فيها، ولتحقيق الأهداف تم

استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة، طبقت على جميع أفراد مجتمع الدراسة (48) موظفاً.

خلصت الدراسة إلى وجود تأثير متوسط للمناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي، وتبين وجود فروق في مستوى المناخ التنظيمي تعزى لمتغيرات الجنس، وسنوات الخدمة، ولم تظهر فروق في مستوى الأداء تعزى لمتغيرات الجنس والعمر والحالة الاجتماعية وسنوات الخدمة.

وأوصى الباحث بضرورة العمل على تحسين المناخ التنظيمي، نظراً لارتباط المناخ التنظيمي السائد بالأداء الوظيفي.

9- دراسة بحر وأبو سويرح (2010): أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة.

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة، حيث قام الباحثان بالتطرق إلى عناصر المناخ ألا وهي (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، مدى مشاركة العاملين، نمط الاتصال، طبيعة العمل، التكنولوجيا المستخدمة)، وهدفت الدراسة إلى معرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو أثر عناصر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي تعزى للخصائص الديموغرافية لأفراد مجتمع الدراسة، وقد قام الباحثان باستخدام الأسلوب الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة، حيث تم تطبيق هذه الاستبانة على عينة عشوائية عددها (215) موظفاً وموظفة من العاملين الإداريين بالجامعة، حيث تم جمع (180) استبانة صالحة للتحليل.

وبناءً على نتائج التحليل التي قام بها الباحثان فقد بينت الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين توافر مناخ تنظيمي جيد ومستوى الأداء الوظيفي، وكان من أهم نتائج التحليل عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء العينة حول تأثير عناصر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين تعزى للجنس والعمر والمؤهل العلمي ومكان العمل.

وأوصى الباحثان بضرورة زيادة الاهتمام بعناصر المناخ التنظيمي والتي تؤدي إلى ارتفاع الروح المعنوية للعاملين وزيادة ولائهم وانتمائهم للجامعة، وكذلك تطوير الجامعة للهياكل التنظيمية

وعمل هياكل جديدة تتسم بالمرونة وتتكيف مع جميع الظروف، وأيضاً تعزيز مبدأ المشاركة والعمل ضمن فريق، للقيام بالأعمال المطلوبة منهم على أكمل وجه.

10-دراسة حمدونة (2010): أثر المناخ التنظيمي على الإبداع لدى العاملين بمجمع الشفاء الطبي.

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير المناخ التنظيمي عبر عناصره (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، نمط الاتصالات، اتخاذ القرارات، التكنولوجيا، الحوافز) على إبداع العاملين بمجمع الشفاء الطبي، واعتمدت الدراسة على أسلوب البحث بالعينة بدلاً من الحصر الشامل لمجتمع الدراسة، وبلغ عدد مجتمع الدراسة نحو (1395) موظف موزعين على أربع فئات، وتم اختيار العينة طبقية والتي بلغت (279) مفردة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لأنه يعتمد على دراسة الواقع ويعبر عنه كماً وكيفاً، وكانت الأداة الأساسية عبارة عن استبانة.

وتوصلت الدراسة إلى أن توجهات أفراد العينة بشكل عام نحو المناخ التنظيمي السائد بمجمع الشفاء الطبي توجهات سلبية، وتبين أن هناك تأثير لعناصر المناخ التنظيمي (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة، الحوافز، التكنولوجيا، الاتصالات، اتخاذ القرارات) على إبداع الموظفين كان ضعيف، وتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات أفراد العينة حول تأثير المناخ التنظيمي على إبداع العاملين تعزى لمتغير (العمر، الجنس، الخبرة)، وتبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستجابات أفراد العينة حول تأثير المناخ التنظيمي على إبداع العاملين تعزى لمتغير (المؤهل العلمي، الفئة، المستوى الوظيفي).

وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالهيكل التنظيمي عبر تصميم هياكل تنظيمية مرنة تراعي التغيرات البنوية التي قد تحدث في مجمع الشفاء مستقبلاً، والعمل على إيجاد قيادة إدارية فاعلة وتأهيل هذه القيادة بشكل دوري مستمر.

11-دراسة صليحة (2010): المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين" دراسة حالة جامعة "أحمد بوقرة" بومرداس بالجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين المناخ التنظيمي السائد، والأداء الوظيفي للعاملين، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث عينة من (201) موظف، وكانت أداة الدراسة الأساسية عبارة عن استبانة.

حيث توصلت الدراسة إلى وجود تأثير مرتفع جداً بين عناصر المناخ التنظيمي، وكفاءات الأداء الوظيفي للعاملين سواء أكانوا موظفين إداريين أم أساتذة.

وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بعناصر المناخ التنظيمي في الجامعة دون تمييز، حيث أن جميع هذه العناصر تؤثر إما إيجاباً أو سلباً على الفعاليات والأنشطة الإنسانية والاقتصادية، وذلك من أجل تحقيق أفضل نوع من أنواع المناخ التنظيمي لهذا القطاع، مما يساعد في رفع مستوى كفاءة وفاعلية الأداء الوظيفي لدى العاملين، ويعمل على تحقيق أهداف المنظمة، ومحاولة الوقوف على العناصر التي من شأنها أن تخلق توجهات سلبية نحو المناخ التنظيمي لمواجهتها والتغلب عليها، علاوة على منح الثقة وإعطاء الفرص للموظفين لإظهار إبداعاتهم من خلال التعبير عن الرأي وتفويض الصلاحيات لهم بما يشعرهم بمكانتهم بالمنظمة، وبتقوية الإدارة فيهم وبأنفسهم، والعمل على رفع الحوافز المادية وتوفير مناخ ملائم ومساعد يرتاح فيه الموظف.

12-دراسة الكربولي (2010): القيم السائدة لدى طلبة جامعة الأنبار وعلاقتها بالمناخ التنظيمي.

هدفت الدراسة إلى معرفة القيم السائدة لدى طلبة جامعة الأنبار من وجهة نظر التدريسيين، ومستوى المناخ التنظيمي السائد لدى طلبة جامعة الأنبار من وجهة نظر التدريسيين، والكشف عن العلاقة بين القيم السائدة لدى طلبة جامعة الأنبار والمناخ التنظيمي، وتكونت عينة الدراسة من (244) تدريسياً، واعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أدوات الدراسة عبارة عن مقياس القيم السائدة، ومقياس المناخ التنظيمي.

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها حصول القيم الاجتماعية على المرتبة الأولى من الأهمية، وتليها مجموعة القيم الأخلاقية وحصول مجموعتي القيم التربوية والثقافية على الدرجة

الثالثة والأخيرة من الأهمية، أما المناخ التنظيمي: حصل المجال الأول الاستقلالية على المرتبة الأولى من الأهمية ويليه بالمرتبة الثانية من الأهمية هو مجال أساليب الاتصال أما المجالان اللذان حصلا على المرتبة الثالثة من الأهمية هما العلاقات الإنسانية، وأعباء العمل وحصول مجالي المشاركة في صنع القرار، وتقويم الأداء على المرتبة الرابعة من الأهمية ويليه بالمرتبة الخامسة والأخيرة من الأهمية مجال المناخ العلمي، وظهرت علاقة دالة بين بعض مجموعات القيم وبين بعض مجالات المناخ التنظيمي، وعلاقة بين الدرجة الكلية للقيم والدرجة الكلية للمناخ التنظيمي.

وأوصت الدراسة بأهمية أن تتضمن مقررات الجامعة على موضوعات تحسن النسق القيمي لدى الطلبة.

13-دراسة الطيب (2008): أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية - دراسة حالة.

هدفت الدراسة إلى تقصي أثر المناخ التنظيمي في شركة الاتصالات الفلسطينية على الرضا الوظيفي لدى العاملين، ولتحقيق ذلك استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أداة الدراسة عبارة عن استبانة، وطبقت على عينة بلغت (320) موظفاً بالشركة.

وكانت أهم النتائج تشير إلى أن المناخ التنظيمي السائد إيجابياً بشركة الاتصالات الفلسطينية، وتبين وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين توافر المناخ التنظيمي ومستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين بالشركة، وأظهرت النتائج أن هناك مستوى جيد من الرضا الوظيفي بين العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية.

وأوصت الدراسة بضرورة أن تولي الإدارة العليا المناخ التنظيمي بجميع مكوناته وعناصره الاهتمام اللازم كونه متغير مهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي.

14-دراسة الشنطي (2006): أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية - دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير أبعاد المناخ التنظيمي السائد في وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية على أداء الموارد البشرية، ولتحقيق ذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت العينة عبارة عن (620) موظفاً، بوظائف إشرافية في وزارة السلطة الوطنية الفلسطينية، بنسبة (18%) من المجتمع الأصلي للدراسة، وكانت الأداة الأساسية عبارة عن استبانة.

وخلصت الدراسة إلى أن توجهات أفراد العينة نحو المناخ التنظيمي السائد توجهات إيجابية، وتبين وجود أثر إيجابي للمناخ التنظيمي السائد في الوزارات الفلسطينية على أداء الموارد البشرية وأن هذا المناخ يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء، وأظهرت النتائج أنه يوجد خلل في الهيكل التنظيمي للوزارات وأساليب وطرق اتخاذ القرار، وتبين عدم تناسب طبيعة ومهام وواجبات الوظائف التي يشغلها العاملين مع المؤهلات العلمية والتخصصات الحاصلين عليها. وأوصت الدراسة بالاهتمام بالهياكل التنظيمية وضرورة أن تلبي احتياجات الوزارات والمؤسسات، والعمل على تحسين طرق اتخاذ القرارات، ومشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرار.

ثانياً: الدراسات التي تناولت الاتزان الانفعالي.

1- دراسة السيد وأبو الوفا (2015): التنبؤ بالتفكير الأخلاقي من الاتزان الانفعالي وفاعلية الذات الأكاديمية لدى عينة من طلاب كلية التربية بجامعة الأزهر بالقاهرة.

هدفت الدراسة إلى معرفة إمكانية التنبؤ بالتفكير الأخلاقي من الاتزان الانفعالي وفاعلية الذات الأكاديمية لدى عينة من طلاب كلية التربية بجامعة الأزهر بالقاهرة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وكانت أدوات الدراسة عبارة عن مقياس التفكير الأخلاقي إعداد فوقية عبد الفتاح، ومقياس الاتزان الانفعالي إعداد الباحثان، ومقياس فاعلية الذات الأكاديمية إعداد الباحثان، طبقت على عينة بلغت (253) طالباً وطالبة من الفرقة الرابعة بكلية التربية بجامعة الأزهر بالقاهرة.

وخلصت الدراسة إلى أنه يمكن التنبؤ بالتفكير الأخلاقي من خلال الاتزان الانفعالي وفاعلية الذات الأكاديمية لدى طلاب كلية التربية. وأنه توجد فروق في التفكير الأخلاقي بين مرتفعي ومنخفضي الاتزان الانفعالي، وبين مرتفعي ومنخفضي فاعلية الذات الأكاديمية.

وأوصت الدراسة بأهمية تقديم برامج إرشادية لتحسين مستوى الاتزان الانفعالي، وصياغة برامج تعزز القيم لدى الطلبة، وأن تتضمن المساقات الدراسية موضوعات تعزز الصحة النفسية لديهم.

2- دراسة ربيعية (2015): علاقة الاتزان الانفعالي بالتدفق النفسي.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الاتزان الانفعالي والتدفق النفسي لدى عينة من أساتذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة، ولتحقيق الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والمنهج الارتباطي، وكانت أدوات الدراسة عبارة عن مقياس الاتزان الانفعالي، ومقياس التدفق النفسي، وطبقت على عينة بلغت (213) أساتذاً بمدينة ورقلة تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، وخلصت الدراسة إلى وجود مستوى مرتفع من الاتزان الانفعالي، وتبين أن هناك مستوى جيد من التدفق النفسي، وتبين أنه لا توجد فروق في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغيرات الجنس، والمادة الدراسية، بينما ظهرت فروق تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وتبين وجود فروق في التدفق النفسي تعزى لمتغير الجنس و متغير المادة الدراسية، ولم تظهر فروق تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وتبين وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين الاتزان الانفعالي والتدفق النفسي.

وأوصت الدراسة بضرورة اختيار أساتذة التعليم الثانوي بناءً على معايير تتعلق بتوافقهم النفسية وقدرتهم على ضبط انفعالاتهم والتأثير في انفعالات الآخرين من زملاء العمل والطلبة.

3- دراسة فتح الرحمن (2015): الاتزان الانفعالي وعلاقته بالقدرة على اتخاذ القرار لدى

مديري الإدارات بجامعة الخرطوم مجمع الوسط.

هدفت الدراسة التعرف إلى السمة العامة المميزة للاتزان الانفعالي لدى مديري الإدارات والوحدات بمجمع الوسط، جامعة الخرطوم، والكشف عن العلاقة بين الاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار وبعض المتغيرات: النوع (ذكر/ أنثى)، والعمر، وسنوات الخبرة، ونوع الوظيفة. ولتحقيق هذه الأهداف استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي. وقد بلغ حجم العينة (77) إدارياً وأكاديمياً، (57 ذكراً، 20 أنثى) تراوحت أعمارهم بين (31-66)، تم اختيارهم بالطريقة الشاملة

او العينة العمدية الكلية، طبق عليهم مقياس الاتزان الانفعالي، ومقياس اتخاذ القرار، كلاهما من إعداد محمد كمال، واستمارة المعلومات الأولية.

وأسفرت النتائج عن أن الاتزان الانفعالي يتسم بالارتفاع، وتوجد علاقة طرية دالة بين القدرة على اتخاذ القرار والاتزان الانفعالي ، ولا توجد فروق دالة إحصائياً في الاتزان الانفعالي (تعزى لنوع الوظيفة، والعمر، وسنوات الخبرة، والنوع).

وأوصت الدراسة بأهمية مشاركة العاملين في اتخاذ القرار، وتحسين مستوى العلاقات الإنسانية داخل الجامعة.

4- دراسة البعيجي (2013): علاقة أساليب التفكير بالاتزان الانفعالي لدى طلبة الجامعة.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أساليب التفكير لدى طلبة الجامعة، والفروق في أساليب التفكير لدى طلبة الجامعة وفق متغيري: الجنس (إناث- ذكور)، التخصص الدراسي (علوم طبيعية - علوم إنسانية)، ومقياس الاتزان الانفعالي لدى طلبة الجامعة، ومعرفة الفروق في الاتزان الانفعالي لدى طلبة الجامعة وفق متغيري: الجنس (إناث- ذكور)، التخصص الدراسي (علوم طبيعية - علوم إنسانية). والعلاقة بين أساليب التفكير، والاتزان الانفعالي لدى طلبة الجامعة. الفروق في العلاقة بين أساليب التفكير الخمسة، والاتزان الانفعالي لدى طلبة الجامعة على وفق متغيري: الجنس (إناث- ذكور)، التخصص الدراسي (علوم طبيعية- علوم إنسانية). واقتصرت الدراسة على طلبة الجامعة المستنصرية في كليتي التربية، والعلوم من الذكور والإناث. وتحقيقاً لأهداف الدراسة تم تبني مقياس أساليب التفكير، وكما تم تبني مقياس الاتزان الانفعالي. طبقت على عينة عشوائية طبقية بلغت (400) طالب وطالبة من طلبة الجامعة.

وخلصت الدراسة إلى أن أسلوب التفكير المثالي هو الغالب لدى عينة البحث الحالي بحصوله على وسط حسابي أعلى من الوسط الفرضي، ولا توجد فروق في أساليب التفكير وفق الجنس (إناث- ذكور)، والتخصص الدراسي (علوم طبيعية - علوم إنسانية)، وأن عينة الدراسة الحالية تتمتع باتزان انفعالي أعلى من المتوسط الفرضي، وتبين أنه لا توجد فروق في الاتزان الانفعالي وفق الجنس (إناث- ذكور)، والتخصص الدراسي (علوم طبيعية- علوم إنسانية)، وتبين أنه توجد

علاقة ارتباطية بين أسلوب التفكير المثالي، والاتزان الانفعالي. (6) لا توجد فروق دالة إحصائية في العلاقة الارتباطية بين أساليب التفكير، والاتزان الانفعالي وفق الجنس (إناث- ذكور)، والتخصص الدراسي (علوم طبيعية- علوم انسانية).

وأوصت الدراسة بضرورة أن تهتم الجامعة بالصحة النفسية وانفعالات الطلبة، وأن تتضمن المساقات والمقررات الدراسية موضوعات تعزز انفعالاتهم.

5- دراسة (Kumar, 2013): الاتزان الانفعالي والحالة الاقتصادية والاجتماعية للطلاب.

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى الاتزان الانفعالي والحالة الاقتصادية والاجتماعية لدى طلاب المدارس الثانوية العامة والخاصة، ولتحقيق الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (100) طالب وطالبة من مدارس عامة وأخرى خاصة في الهند، وكانت أدوات الدراسة عبارة عن استمارة الحالة الاقتصادية والاجتماعية، ومقياس الاتزان الانفعالي.

خلصت الدراسة إلى أن مستوى الاتزان الانفعالي متوسطاً، وعلى الرغم من اختلاف الطلاب والطالبات من حيث الحالة الاقتصادية والاجتماعية إلا أنهم متفقين من حيث اتزانهم الانفعالي.

6- دراسة عطية (2011): الاتزان الانفعالي وعلاقته بضبط الذات لدى طلبة جامعة اليرموك.

هدفت الدراسة الكشف عن الاتزان الانفعالي، وعلاقته بضبط الذات لدى طلبة جامعة اليرموك، ولتحقيق الأهداف استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (749) طالباً وطالبة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة، وطُبقت عليهم أداتين الأولى مقياس الاتزان الانفعالي، والثانية مقياس ضبط النفس.

وأظهرت النتائج أن مستوى الاتزان الانفعالي لدى طلبة جامعة اليرموك جاء بدرجة متوسطة، وجاء مجال التحكم والسيطرة على لانفعالات بالرتبة الأولى، يليه مجال المرونة في التعامل مع المواقف والأحداث، وكانت هناك فروق في مستوى الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، ولم تظهر فروق تعزى لمتغير التخصص، أو المستوى الدراسي، وبينت النتائج أن

مستوى ضبط الذات لدى الطلبة جاء أيضاً بدرجة متوسطة، وتبين وجود علاقة بين الاتزان الانفعالي وضبط الذات.

7- دراسة الزعبي (2010): اتجاهات طلاب كليات المعلمين نحو مهنة التدريس وعلاقتها باتزانهم الانفعالي وتحصيلهم الدراسي.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن اتجاهات طلاب كليات المعلمين نحو مهنة التدريس وعلاقتها باتزانهم الانفعالي وتحصيلهم الدراسي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (396) طالباً، وكانت أدوات الدراسة عبارة عن مقياس الاتزان الانفعالي، ومقياس اتجاهات الطلاب، ورصد لدرجاتهم.

أظهرت نتائج الدراسة وجود اتجاهات ايجابية مرتفعة نحو مهنة التدريس، وتبين وجود علاقة موجبة بين اتجاهات الطلاب نحو مهنة التدريس واتزانهم الانفعالي، وتبين وجود علاقة موجبة بين اتجاهات الطلاب نحو مهنة التدريس وتحصيلهم الدراسي.

وأوصت الدراسة بضرورة تحسين اتجاهات الطلبة نحو المهنة، وأهمية تحديد معايير لقبول الطلبة في كليات التربية وأن يتم أخذ ميول الطلبة واتجاهاتهم بعين الاعتبار.

8- دراسة حمدان (2010): الاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة الفلسطينية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة الفلسطينية، ولتحقيق الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أدوات الدراسة تتمثل بمقياس الاتزان الانفعالي، ومقياس اتخاذ القرار، وكانت عينة الدراسة تتكون من (130) ضابطاً يعملون في مراكز ومديريات الشرطة في محافظة خانيونس تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، وبعد التطبيق تبين أن مستوى الاتزان الانفعالي عن ضباط الشرطة (61.815%)، بينما كان مستوى اتخاذ القرار لديهم (75.66%)، وتبين أنه توجد فروق في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير التخصص لصالح التخصصات الأدبية، ولمتغير الرتبة لصالح النقباء، ومتغير المستوى التعليمي لصالح البكالوريوس، بينما لم تظهر فروق في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير مكان العمل، سنوات الخبرة.

وتبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة الفلسطينية تعزى لمتغير مكان العمل، التخصص، سنوات الخبرة، بينما ظهرت فروق تعزى لمتغير الرتبة العسكرية لصالح النقباء، ولمتغير المستوى التعليمي لصالح البكالوريوس.

وأوصت الدراسة بضرورة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، وبكافة العمل الإداري، والأخذ بأراء وأفكار العاملين في تطوير سياسات العمل.

9- دراسة محمد (2008): مستوى الاتزان الانفعالي لدى طلبة معاهد إعداد المعلمين في مدينة الموصل.

هدفت الدراسة إلى قياس مستوى الاتزان الانفعالي لدى طلبة معاهد إعداد المعلمين والمعلمات في مدينة الموصل، ولتحقيق الأهداف تم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (750) طالباً وطالبة، وكانت الأداة الأساسية للدراسة عبارة عن مقياس للاتزان الانفعالي.

خلصت الدراسة إلى أن مستوى الاتزان الانفعالي لدى طلاب وطالبات معاهد إعداد المعلمين والمعلمات مرتفعاً بشكل عام، ولم تظهر فروق تعزى لمتغير الجنس.

وأوصت الدراسة بأهمية ضبط انفعالات الطلبة المعلمين وتحسين مستوى ردود أفعالهم، لما للصحة النفسية من أهمية في قدراتهم على تحسين مستوى قدراتهم ومهاراتهم في التدريس.

10-دراسة (Ogunyemi, 2007): التنبؤ بسلوك تبني المخاطرة من خلال فعالية الذات والصحة العقلية والاتزان الانفعالي.

هدفت الدراسة إلى معرفة إمكانية التنبؤ بسلوك تبني المخاطرة من خلال فعالية الذات والصحة العقلية والاتزان الانفعالي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (175) ذكور، و(250) إناث تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية من (6) كليات بجامعة أولابيسي أونابانجو في نيجيريا.

وخلصت الدراسة إلى أن المتغيرات الثلاثة تنبأت بسلوك تبني المخاطرة حيث فسرت (15%) من التباين في سلوك تبني المخاطرة لدى طلاب الجامعة، وقد تنبأ كل متغير من الثلاثة بالمتغير التابع، وكان ترتيب المتغيرات: فعالية الذات، ثم الاتزان الانفعالي، وأخيراً الصحة العقلية.

1- دراسة (Cook, 2006): الاتزان الانفعالي وعلاقته بمخرجات العمل.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الاتزان الانفعالي وكل من الرضا المهني، والرضا الوظيفي والأداء المهني، ولتحقيق الأهداف تم استخدام المنهج الارتباطي، وتكونت عينة الدراسة من (5932) موظفاً وموظفة يتلقون خدمات تغيير الوظائف في شركة دولية للموارد البشرية، وشملت العينة على (59% ذكور، و41% إناث)، طبق عليهم مقياس الاتزان الانفعالي، ومقياس مخرجات العمل.

وأوضحت نتائج الدراسة بأن هناك علاقة بين الاتزان الانفعالي ومخرجات العمل، على مستوى الأبعاد، والدرجة الكلية، وعلى مستوى عينة الذكور فقط، أو عينة الإناث فقط، أو العينة بشكل كامل.

التعقيب على الدراسات السابقة:

- تناولت الدراسات السابقة مجموعة من الأهداف؛ كان أهمها علاقة المناخ التنظيمي ببعض المتغيرات، مثل دراسة (عبيدة، 2016) حيث تربط بين المناخ التنظيمي والسلوك الابداعي، ودراسة (الزطمة، 2015) حيث تربط بين المناخ التنظيمي وإدارة التميز، و(بحر وأبو سويرح، 2010) حيث ربطت بين المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي، ودراسة (الديحاني، 2013) وهدفت للكشف عن العلاقة بين المناخ التنظيمي والابداع الاداري، ودراسة (السلمي، 2012) ربطت بين القيادة الابداعية والمناخ التنظيمي، وهدفت دراسة (صليحة، 2010) للكشف عن المناخ التنظيمي وتأثيره في الأداء الوظيفي.
- وتناولت دراسات أخرى الاتزان الانفعالي وعلاقته ببعض المتغيرات، مثل دراسة (حمدان، 2010)، و دراسة (فتح الرحمن، 2015)، حيث بحثت في العلاقة بين الاتزان الانفعالي باتخاذ القرار، وهدفت دراسة (كوك، 2005) للكشف عن العلاقة بين الاتزان الانفعالي ومخرجات العمل.
- استخدمت الدراسات السابقة في معظمها المنهج الوصفي، وكانت أدواتها متنوعة حسب المتغيرات التي تسعى لقياسها.

- توصلت الدراسات السابقة إلى عدة نتائج أهمها أن هناك علاقة بين القيادة الابداعية والمناخ التنظيمي، وعلاقة بين المناخ التنظيمي والأداء الوظيفي، وعلاقة بين الاتزان الانفعالي واتخاذ القرار.
- كما توصلت بعض الدراسات إلى وجود علاقة بين المناخ التنظيمي والابداع الإداري، أو السلوك الابداعي، وعلاقة بين المناخ التنظيمي وأداء الموارد البشرية، وعلاقة بين المناخ التنظيمي وإدارة التميز.
- تتفق الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في أنها تتعلق بالمناخ التنظيمي، وتتفق مع دراسات أخرى في أنها تتعلق بالاتزان الانفعالي، لكنها تتميز بأنها تربط بين المناخ التنظيمي والاتزان الانفعالي، خاصة وأن الدراسة الحالية ترى من المناخ التنظيمي متغيراً مستقلاً، والاتزان الانفعالي متغيراً تابعاً.
- تستفيد الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في جوانب متعددة، أهمها التعرف إلى طبيعة مشكلة الدراسة، والعوامل المؤثرة في اتخاذ القرار، والعوامل المؤدية لتحقيق الاتزان الانفعالي، كذلك قد يلجأ الباحث للدراسات السابقة في إثراء الاطار النظري وبناء أدوات الدراسة الحالية. وفي ضوء ذلك أعد الباحث جدول الفجوة البحثية على النحو التالي:

جدول رقم (2): الفجوة البحثية للدراسة الحالية

الدراسة	الهدف	أوجه الاتفاق	أوجه الاختلاف
دراسة عبيدة (2016)	العلاقة بين المناخ التنظيمي والسلوك الابداعي	متغير المناخ التنظيمي والمنهج المستخدم وهناك اتفاق في بعض أبعاد المناخ التنظيمي	تختلف الدراسة الحالية عن دراسة عبيدة في المتغير التابع وتختلف أيضاً من حيث الفئة المستهدفة
دراسة الزطمة (2015)	واقع المناخ التنظيمي وعلاقته بإدارة التميز	تتفق من حيث المتغير المستقل المناخ التنظيمي، والمنهج المستخدم	تختلف الدراسة الحالية مع دراسة الزطمة في المتغير التابع والفئة المستهدفة
دراسة فرواني (2012)	تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي	تتفق من حيث المتغير المستقل المناخ التنظيمي والمنهج المستخدم	تختلف الدراسة الحالية مع دراسة الزطمة في المتغير التابع، وفئة الدراسة
دراسة بحر وأبو سويرح (2010)	أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي	متغير المناخ التنظيمي والمنهج المستخدم، وهناك اتفاق في بعض أبعاد	الدراسة الحالية تهتم بعلاقة المناخ التنظيمي بالاتزان الانفعالي، كما أن الدراسة الحالية تهتم بمركز الصحة

النفسية، فيما كانت دراسة بحر وأبو سويرح تهتم بمؤسسة أكاديمية وعلى الإداريين فقط	المناخ التنظيمي		
تختلف الدراسة الحالية مع دراسة حمدان في أن الدراسة الحالية تهتم بالعلاقة بين المناخ التنظيمي والاتزان الانفعالي، حيث أن حمدان اتخذ من الاتزان الانفعالي متغيراً مستقلاً لمتغير اتخاذ القرار أما الدراسة الحالية تتخذ من المناخ التنظيمي متغيراً مستقلاً لمتغير الاتزان الانفعالي	متغير الاتزان الانفعالي والمنهج المستخدم، وهناك اتفاق في بعض أبعاد الاتزان الانفعالي	الاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة	دراسة حمدان (2010)
تختلف الدراسة الحالية مع دراسة حمدونة في المتغير التابع والفئة المستهدفة	تتفق الدراسة الحالية مع دراسة حمدونة من حيث المتغير المستقل المناخ التنظيمي والمنهج المستخدم، وهناك اتفاق في بعض أبعاد المناخ التنظيمي	أثر المناخ التنظيمي على الابداع	دراسة حمدونة (2010)
تختلف الدراسة الحالية عن دراسة الطيب في المتغير التابع وفئة الدراسة	تتفق الدراسة الحالية مع دراسة الطيب في المتغير المستقل والمنهج المستخدم	أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي	دراسة الطيب (2008)
تختلف الدراسة الحالية عن دراسة الشنطي في المتغير التابع وفئة الدراسة	تتفق الدراسة الحالية مع دراسة الشنطي في المتغير المستقل المناخ التنظيمي	أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية	دراسة الشنطي (2006)
تختلف الدراسة الحالية مع دراسة أبو الوفا في أنها تربط بين المناخ التنظيمي والاتزان الانفعالي، كذلك فإن الدراسة الحالية تهتم بفئة لها خصوصيتها وهي العاملين بالإدارة العامة للصحة النفسية	تتفق الدراسة الحالية مع دراسة كل من السيد وأبو الوفا في أنها تستهدف متغير الاتزان الانفعالي	هدفت إلى معرفة إمكانية التنبؤ بالتفكير الأخلاقي من خلال الاتزان الانفعالي وفاعلية الذات الأكاديمية لدى طلاب كلية التربية	السيد وأبو الوفا (2015)
تختلف الدراسة الحالية عن دراسة فتح الرحمن بأنها تربط بين المناخ التنظيمي والاتزان الانفعالي، كذلك	تتفق الدراسة الحالية مع دراسة فتح الرحمن من حيث متغير الاتزان	الكشف عن الاتزان الانفعالي وعلاقته بالقدرة على اتخاذ القرار	دراسة فتح الرحمن (2015)

تختلف من حيث المؤسسة المستهدفة والفئة	الانفعالي، وكان هناك اتفاق في بعض أبعاد الاتزان الانفعالي	لدى مديري الإدارات بجامعة الخرطوم	
تختلف الدراسة الحالية عن دراسة عطية من حيث المتغير التابع، حيث تناول عطية المتغير التابع ضبط الذات، أما الدراسة الحالية فالمتغير التابع هو الاتزان الانفعالي، وأن المتغير المستقل هو المناخ التنظيمي	تتفق الدراسة الحالية مع دراسة عطية في المتغير المستقل الاتزان الانفعالي	الكشف عن علاقة الاتزان الانفعالي بضغط الذات	دراسة عطية (2014)
تختلف الدراسة الحالية مع دراسة البعجي في أنها تتناول الاتزان الانفعالي على أنه متغير تابع، أما المتغير المستقل فهو المناخ التنظيمي، كذلك تختلف من حيث الفئة والمؤسسة	تتفق الدراسة الحالية مع دراسة البعجي في متغير الاتزان الانفعالي، وهناك اتفاق في المنهج المستخدم	الكشف عن العلاقة بين أساليب التفكير والاتزان الانفعالي	دراسة البعجي (2013)
تختلف في المتغير التابع والفئة والمؤسسة المستهدفة	تتفق الدراسة الحالية مع دراسة الديحاني في المتغير المستقل المناخ التنظيمي، وبعض أبعاد المناخ التنظيمي، واتفاق أيضاً في المنهج المستخدم	التعرف إلى درجة المناخ التنظيمي في المدارس الثانوية بدولة الكويت وعلاقته بدرجة الابداع الاداري للمديرين	دراسة الديحاني (2013)
تختلف مع دراسة السلمي بأن الدراسة الحالية تعتبر المناخ التنظيمي متغير مستقل وأن المتغير التابع الاتزان الانفعالي، كذلك هناك اختلاف في الفئة المستهدفة	تتفق في تناول متغير المناخ التنظيمي والمنهج المستخدم	القيادة الابداعية وعلاقتها بالمناخ التنظيمي في المدارس الحكومية المتوسطة بمدينة جدة	دراسة السلمي (2012)
تختلف من حيث المتغير التابع والفئة المستهدفة، وكان الاختلاف أيضاً في استبانة وأبعاد المناخ التنظيمي	تتفق مع دراسة الكبيسي في المتغير المستقل المناخ التنظيمي	دور المناخ التنظيمي السائد في الجامعة على التأثير الايجابي في المجتمع	دراسة الكبيسي (2012)
تختلف الدراسة الحالية مع دراسة الزعبي في أنها تعتبر الاتزان الانفعالي متغير مستقل لمتغير اتخاذ القرار، كذلك هناك اختلاف في فئة الدراسة	تتفق الدراسة الحالية مع دراسة الزعبي في متغير الاتزان الانفعالي	الكشف عن اتجاهات طلاب كلية المعلمين نحو مهنة التدريس وعلاقتها باتزانهم	دراسة الزعبي (2010)

		الانفعالي وتحصيلهم الدراسي	
تختلف من حيث المتغير التابع والفئة المستهدفة	تتفق من حيث المتغير المستقل المناخ التنظيمي	التعرف إلى المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين" دراسة حالة جامعة "أحمد بوقرة" بومرداس بالجزائر	دراسة صليحة (2010)
تناول الكروبيلي المناخ التنظيمي على أنه متغير تابع أما الدراسة الحالية فتتناول المناخ التنظيمي بأنه مستقل لمتغير الاتزان الانفعالي كذلك هناك اختلاف من حيث الفئة المستهدفة	تتفق من حيث تناول متغير المناخ التنظيمي	التعرف إلى قيم السائدة لدى طلبة جامعة الأنبار وعلاقتها بالمناخ التنظيمي	دراسة الكروبيلي (2010)
تختلف الدراسة الحالية مع دراسة محمد في أنها تربط بين المناخ التنظيمي الاتزان الانفعالي؛ كذلك هناك اختلاف في فئة الدراسة	تتفق الدراسة الحالية مع دراسة محمد في متغير الاتزان الانفعالي	بيان مستوى الاتزان الانفعالي لدى طلبة إعداد المعلمين	دراسة محمد (2008)
تختلف من حيث متغير الاتزان الانفعالي، وهناك اختلاف في فئة الدراسة	تتفق من حيث المناخ التنظيمي	الكشف عن جودة حياة العمل والمناخ التنظيمي في المدارس الحدودية بتايلاند ولاية كمبودية	دراسة كيتربورن وبنسبورت (2016)
تختلف من حيث متغير الاتزان الانفعالي وفئة الدراسة، وكان هناك اختلاف في أبعاد المناخ التنظيمي، والفئة المستهدفة	تتفق من حيث المناخ التنظيمي	العلاقة بين المناخ التنظيمي والصمت التنظيمي لدى الموظفين الإداريين في وزارة التربية والتعليم	دراسة زماني وكارميني (2016)
تختلف الدراسة الحالية مع دراسة كرم في أنها تربط بين المناخ التنظيمي الاتزان الانفعالي، كذلك هناك اختلاف في فئة الدراسة	تتفق الدراسة الحالية مع دراسة كرم في متغير الاتزان الانفعالي	قياس مستوى الاتزان الانفعالي لدى طلاب المدارس الثانوية	دراسة Kumar,) (2013)
تختلف الدراسة الحالية مع دراسة أوجينيمي في أن الدراسة الحالية تربط بين المناخ التنظيمي والاتزان الانفعالي، كذلك هناك اختلاف في فئة	تتفق الدراسة الحالية مع دراسة أوجينيمي في متغير الاتزان الانفعالي	الكشف عن إمكانية التنبؤ بسلوك المخاطرة من خلال فعالية الذات والصحة العقلية	دراسة Ogumyemi,) (2007)

الدراسة حيث استهدت دراسته طلاب الجامعة			
تختلف في متغير المناخ التنظيمي والفئة المستهدفة، كذلك هناك اختلاف في أبعاد الاتزان الانفعالي	تنفق الدراسة الحالية مع دراسة كوك في متغير الاتزان الانفعالي	الكشف عن الاتزان الانفعالي وعلاقته بمخرجات العمل	دراسة (Cook,) (2006)

ما تميزت به الدراسة الحالية:

تتميز الدراسة الحالية بأنها إضافة نوعية للأدبيات الإدارية، حيث أنها تربط بين أحد المتغيرات الإدارية (المناخ التنظيمي)، وعلاقته بأحد المتغيرات النفسية (الاتزان الانفعالي)، كذلك تتميز الدراسة الحالية في أبعاد الاتزان الانفعالي؛ حيث حددها الباحث بمشورة ذوي الاختصاص وهي: القدرة على ضبط الانفعالات، والمرونة في التعامل مع الأحداث المختلفة، والتنظيم الذاتي للانفعالات، والشجاعة في التوجه نحو المستقبل.

كذلك تتميز الدراسة الحالية بالفئة التي تهتم بها، وهي العاملين في مراكز الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة، حيث تعتبر هذه الفئة ذات خصوصية كونهم يقدمون خدمات تعزز الرفاهية النفسية والاجتماعية لذوي الاضطرابات والمشكلات النفسية، وتساعدهم على مواجهة ضغوط الحياة، والايجابية في التعامل مع الذات ومع الآخرين.

الفصل الرابع

المنهجية والإجراءات

- ❖ أولاً: منهج الدراسة
- ❖ ثانياً: مجتمع الدراسة
- ❖ ثالثاً: عينة الدراسة
- ❖ خامساً: أدوات الدراسة
- ❖ سادساً: المعالجات الإحصائية
- ❖ سابعاً: الصعوبات التي واجهت الباحث

الفصل الرابع: المنهجية والإجراءات

تمهيد:

يعرض الفصل الرابع من الدراسة المنهجية المتبعة وأهم الإجراءات الميدانية، حيث تناول الباحث من خلاله منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة، وعينة الدراسة، وأدوات الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة.

أولاً: منهج الدراسة.

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كونه أنسب المناهج في الدراسات والبحوث الإنسانية، ويُعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه عبارة عن طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي للظواهر بطرق منظمة للوصول إلى حلول للمشكلة المراد علاجها، ولا يقتصر المنهج الوصفي على الوصف بل يتعدى ذلك بكثير فهو مظلة واسعة للبحوث والدراسات الإنسانية، يقوم على أساس وصف ظاهرة معينة ومحاولة تفسيرها وجمع البيانات وتصنيفها وتنظيمها والتعبير عنها كميًا وكيفيًا وصولاً لتعميمات وعلاقات وتفسير الظواهر (الحسن، 2006: 56). وذلك من خلال وصف الظاهرة موضوع الدراسة (المناخ التنظيمي وعلاقته بالاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية) وتحليل بياناتها، وبيان العلاقة بين مكوناتها والآراء التي طرح حولها والعمليات التي تتضمنها، والآثار التي تحدثها، حيث لم يقف المنهج الوصفي التحليلي عند جمع المعلومات لوصف الظاهرة وإنما يتعدى ذلك إلى توضيح العلاقة ومقدارها واستنتاج الأسباب الكامنة وراء سلوك معين.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة.

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة و يبلغ عددهم خلال الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي (2016/2017) نحو (170) موظفاً وموظفة حسب السجلات الإدارية للإدارة العامة للصحة النفسية. واستخدم الباحث أسلوب المسح الشامل نظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة. حيث قام الباحث بتطبيق أدوات الدراسة على

جميع أفراد مجتمع الدراسة (170) موظفاً وموظفة، فاستجاب منهم (163) موظفاً وموظفة، بنسبة استجابة بلغت (95.89%).

ثالثاً: التطبيق الاستطلاعي.

اختار الباحث عينة عشوائية من مجتمع الدراسة الأصلي بلغ عددهم (38) موظفاً وموظفة، وذلك بهدف التأكد من سلامة أدوات الدراسة. تم إضافتهم للعينة الفعلية لاحقاً؛ وذلك لعدة عوامل أهمها أن الأدوات كانت سليمة ولم يطرأ عليها أي تعديلات ولم تحذف فقرات، إضافة إلى صغر حجم مجتمع الدراسة.

رابعاً: الوصف الاحصائي لعينة الدراسة.

يعرض الجدول رقم (3) الوصف الاحصائي لعينة الدراسة حسب متغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخدمة، والمؤهل العلمي:

جدول رقم (3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة

النسبة المئوية	العدد	المتغيرات	البيان
41.10	67	ذكر	الجنس
58.90	96	أنثى	
31.30	51	أعزب/ أنسة	الحالة الاجتماعية
63.80	104	متزوج/ متزوجة	
1.80	3	مطلق/ مطلقة	
3.10	5	أرمل/ أرملة	
22.70	37	دبلوم	المؤهل العلمي
53.40	87	بكالوريوس	
21.50	35	ماجستير	
2.50	4	دكتوراه	
28.80	47	أقل من 5 سنوات	سنوات الخدمة
38.70	63	5 - 10 سنوات	
17.80	29	11 - 15 سنة	
14.70	24	أكثر من 15 سنة	
100.0	163	الإجمالي	

يتضح من الجدول السابق أن عينة الدراسة تنقسم إلى (41.10%) ذكور، و(58.90%) إناث، ويرى الباحث بأن توزيع عينة الدراسة حسب الجنس يرجع إلى طبيعة العمل النفس والصحة النفسية، فأى فرد معرض للاضطرابات النفسية، وبالتالي يجب أن يكون هناك ذكور للتعامل مع حالات الذكور، وإناث للتعامل مع حالات الإناث تماشياً مع عادات وتقاليد المجتمع الفلسطيني، وكان معظم أفراد العينة من المتزوجين وبنسبة بلغت (63.80%)، وكان (31.30%) من غير المتزوجين (أعزب أو أنسة). ويتضح من الجدول أن معظم أفراد العينة من فئة حملة البكالوريوس، وبنسبة بلغت (53.40%)، وكان (22.70%) يحملون درجة الدبلوم، وكان (21.50%) يحملون درجة الماجستير، وكان (2.5%) فقط لديهم مؤهل الدكتوراه، علماً بأن الباحث سيقوم بجمع الماجستير والدكتوراه في اختبارات الفروق، ويرى أن العينة تنقسم إلى مؤهلات علمية مختلفة نظراً لطبيعة العمل بالصحة النفسية، فهو بحاجة إلى مؤهلات علمية تتناسب العمل النفسي، وكانت عينة الدراسة موزعة إلى فئات من الخبرة.

خامساً: أدوات الدراسة.

تستهدف الدراسة متغيرين الأول المناخ التنظيمي المتوفر بالإدارة العامة للصحة النفسية، والثاني عبارة عن الاتزان الانفعالي لدى العاملين، وتحقيقاً لأهداف الدراسة قام الباحث بالاعتماد على استبانتيين الأولى تقيس المناخ التنظيمي، والثانية تقيس الاتزان الانفعالي، واتباع في تصميم الأدوات وتطبيقها مجموعة من الإجراءات الميدانية، وذلك على النحو الآتي:

(1): استبانة المناخ التنظيمي.

قام الباحث بالاطلاع على الأدبيات السابقة المتعلقة بالمناخ التنظيمي وبعض الدراسات والبحوث المهمة مثل دراسة (عليقات، 2002)، ودراسة (الشنطي، 2006)، ودراسة (الحميدي، 2008)، ودراسة (الشهري، 2008)، ودراسة (أحمد، 2008)، ودراسة (سليم، 2009)، ودراسة (حمدونة، 2010)، و(السلمي، 2012)، كما قام بمشورة ذوي الاختصاص، ومن ثم قام بتحديد مجالات المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية، وتم صياغة بعض العبارات المناسبة، وعرضت الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين وأعضاء هيئة

التدريس بالجامعات الفلسطينية، وتم تعديل فقراتها فكانت الاستبانة في صورتها الأولية عبارة عن (36) فقرة، تتوزع بالتساوي على المجالات التالية:

1. الهيكل التنظيمي (6 فقرات).
2. القيادة (6 فقرات).
3. الحوافز (6 فقرات).
4. التكنولوجيا المتوفرة (6 فقرات).
5. المشاركة في اتخاذ القرار (6 فقرات).
6. الاتصالات (6 فقرات).

وبعد إجراءات التحكيم قام الباحث بتعديل (7) فقرات، وحذف فقرتين، وإضافة (6 فقرات)، فكانت استبانة المناخ التنظيمي في صورتها النهائية عبارة عن (40) فقرة، وتتوزع إلى الأبعاد التالية:

1. الهيكل التنظيمي (7 فقرات).
2. القيادة (7 فقرات).
3. الحوافز (7 فقرات).
4. التكنولوجيا المتوفرة (7 فقرات).
5. المشاركة في اتخاذ القرار (6 فقرات).
6. الاتصالات (6 فقرات).

وتأكد الباحث من صدق استبانة المناخ التنظيمي وثبات نتائجها من خلال عدة إجراءات، وذلك على النحو الآتي:

(أ). صدق استبانة المناخ التنظيمي.

الصدق بمفهومه العام يعني أن تقيس الأداة الظاهرة التي وضعت لأجل قياسها، وأن تكون الأبعاد قادرة على قياس الدرجة الكلية، وأن تكون الفقرات قادرة على قياس الأبعاد، والدرجة الكلية للظاهرة (عبيدات وعدس، 2001: 179)، واتباع الباحث مجموعة من الإجراءات للتأكد من صدق استبانة المناخ التنظيمي، وذلك على النحو التالي:

1- صدق المحتوى (Content Validity):

وهو صدق محتوى الاستبانة وشكلها، ومدى ملاءمة المحتوى وشموله للموضوع قيد الدراسة (القواسمة وآخرون، 2015: 233). ويقصد بصدق المحتوى أن تكون الأداة قادرة على قياس ما وضعت لأجل قياسه، وأن تشمل محاورها كافة عناصر الدرجة الكلية للظاهرة المراد قياسها "المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية". ويتم هذا الأمر من خلال إطلاع الباحث على مجموعة من الدراسات والبحوث ذات العلاقة بمتغير المناخ التنظيمي، وتناول كافة أبعادها المدروسة، والاطلاع على عدد من الاستبانات لدى عينات مشابهة، والاستفادة منها في صياغة الأداة الحالية، ومن ثم وضع تعريف اصطلاحي للدرجة الكلية للمناخ التنظيمي، ولمجالاته، وصياغة الاستبانة في ضوء هذه الخطوات.

2- الصدق من وجهة نظر المحكمين (Trustees Validity):

عُرِضت الاستبانة في صورته الأولية على مجموعة من المختصين بمجال الإدارة والإحصاء، بهدف كسب الصدق الظاهري، حيث قام الباحث بتقنين فقرات الاستبانة، وإعادة صياغتها بناءً على توصيات ومقترحات لجنة التحكيم. حيث استخدم الباحث طريقتان من طرق التحكيم، وهي طريقة التحكيم البؤري والتي تقوم على أساس عرض الاستبانة على مجموعة من المختصين وقراءة فقراتها، وتعديل كل فقرة بناءً على التوافق بينهم، حيث عقد الباحث بؤرتين تكونت كل واحدة من خمس مختصين بمجالات الإدارة وعلم النفس، والإحصاء. كما اتبع الباحث الطريقة العادية عبر ارسال الاستبانة إلى أعضاء هيئة التدريس وبعض المختصين، والأخذ بتعديلاتهم ومقترحاتهم، علماً بأن الباحث استرشد برأي (13) محكماً. والملحق رقم (1)، يوضح قائمة بأسماء السادة المحكمين.

3- صدق الاتساق الداخلي (Internal Consistency Validity):

يعد صدق الاتساق الداخلي أهم أنواع الصدق، وتكمن أهميته بأنه يشير إلى اتساق الاستبانة وفقراتها بالظاهرة، ويشير إلى تجانس المحاور والأبعاد والفقرات، وثبات النتائج، ويعبر عن العلاقة بين الفقرات والأبعاد، والفقرات والدرجة الكلية للمحور (أبو علام، 2010: 465). وذلك من خلال احتساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة، والدرجة الكلية للبعد

الذي تنتمي إليه الفقرة. والجداول التالية توضح نتائج صدق الاتساق الداخلي لمجالات استبانة المناخ التنظيمي:

جدول رقم (4) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل فقرة من فقرات بعد "الهيكل التنظيمي" والدرجة الكلية لفقراته

م.	أولاً: الهيكل التنظيمي	معامل الارتباط	قيمة (Sig.) الاحتمالية
1	يتوفر بالإدارة العامة للصحة النفسية هيكل تنظيمي مناسب.	**0.731	0.0000
2	يتصف الهيكل التنظيمي بالمرونة الكافية.	**0.662	0.000
3	يعزز الهيكل التنظيمي مبدأ تفويض الصلاحيات.	**0.711	0.000
4	يسهم الهيكل التنظيمي في رفع مستوى التعاون بين الأقسام والمراكز.	**0.708	0.000
5	ينظم الهيكل التنظيمي العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين.	**0.838	0.000
6	تتناسب تخصصات العاملين مع طبيعة العمل بمراكز الصحة النفسية.	**0.703	0.000
7	يتضمن الهيكل التنظيمي وصفاً وظيفياً واضحاً.	**0.814	0.000

** ر الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.411

* ر الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.322

الجدول رقم (4) يوضح أن جميع قيم معاملات الارتباط أعلى من معامل الارتباط عند درجات حرية (36) ومستوى دلالة (0.01)، وهذا يدل على أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وعليه فإن فقرات البعد الأول "الهيكل التنظيمي" تتمتع بصدق اتساق داخلي مناسب، وأن جميع الفقرات قادرة على قياس ما وضعت لأجل قياسه.

جدول رقم (5) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل فقرة من فقرات بعد "القيادة" والدرجة الكلية لفقراته

م.	ثانياً: القيادة	معامل الارتباط	قيمة (Sig.) الاحتمالية
1	يمنح المسؤول الحرية للعاملين لإبداء آرائهم.	**0.850	0.000
2	يعزز المسؤول الروح المعنوية للعاملين.	**0.898	0.000
3	يتعامل المسؤول مع العاملين بعدل ومساواة.	**0.862	0.000
4	يبادر المسؤول بعلاج المشكلات الشخصية التي تواجه العاملين.	**0.837	0.000
5	يبنى المسؤول علاقته بالعاملين على أساس الثقة والتعاون المتبادل.	**0.912	0.000
6	يساعد المسؤول العاملين في تنفيذ مهام العمل.	**0.884	0.000
7	يعتمد المسؤول على نظام ثواب وعقاب عادل.	**0.779	0.000

** ر الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.411

* ر الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.322

الجدول رقم (5) يوضح أن جميع قيم معاملات الارتباط أعلى من معامل الارتباط عند درجات حرية (36) ومستوى دلالة (0.01)، وهذا يدل على أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وعليه فإن فقرات البعد الثاني "القيادة" تتمتع بصدق اتساق داخلي مناسب، وأن جميع الفقرات قادرة على قياس ما وضعت لأجل قياسه.

جدول رقم (6) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل فقرة من فقرات بعد "الحوافز" والدرجة الكلية لفقراته

م.	ثالثاً: الحوافز	معامل الارتباط	قيمة (Sig.) الاحتمالية
1	تهتم الإدارة بتشجيع العاملين.	**0.873	0.000
2	تمنح الحوافز على أساس نتائج عملية تقييم الأداء.	**0.867	0.000
3	يتوفر نظام حوافز واضح.	**0.785	0.000
4	يتناسب الراتب مع المجهود المبذول.	**0.720	0.000
5	يتناسب الراتب مع الظروف الاقتصادية في قطاع غزة.	**0.712	0.000
6	تمنح الحوافز بعدالة.	**0.820	0.000
7	تمنح الإدارة حوافز تشجيعية للموظف المثالي.	**0.887	0.000

**ر الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.411

*ر الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.322

الجدول رقم (6) يوضح أن جميع قيم معاملات الارتباط أعلى من معامل الارتباط عند درجات حرية (36) ومستوى دلالة (0.01)، وهذا يدل على أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وعليه فإن فقرات البعد الثالث "الحوافز" تتمتع بصدق اتساق داخلي مناسب، وأن جميع الفقرات قادرة على قياس ما وضعت لأجل قياسه.

جدول رقم (7) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل فقرة من فقرات بعد "التكنولوجيا المتوفرة" والدرجة الكلية لفقراته

م.	رابعاً: التكنولوجيا المتوفرة	معامل الارتباط	قيمة (Sig.) الاحتمالية
1	تعتمد الإدارة العامة للصحة النفسية على أحدث التقنيات في مجال الإرشاد والعلاج النفسي.	**0.760	0.000
2	تسهم الأجهزة والأدوات المتاحة للاستخدام في خفض مستوى المجهود الذي نبذله.	**0.921	0.000
3	تنسجم الأدوات والتقنية المتوفرة مع طبيعة العمل.	**0.832	0.000
4	تهتم الإدارة العامة للصحة النفسية بصيانة الأجهزة والمعدات بشكل دوري مستمر.	**0.855	0.000
5	تسهم التكنولوجيا المتوفرة بتوفير الوقت.	**0.814	0.000
6	تسعى الإدارة العامة للصحة النفسية إلى التحسين المستمر.	**0.789	0.000
7	تقدم الإدارة العامة تدريبات فعالة للعاملين في مجال التكنولوجيا.	**0.784	0.000

**ر الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.411

*ر الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.322

الجدول رقم (7) يوضح أن جميع قيم معاملات الارتباط أعلى من معامل الارتباط عند درجات حرية (36) ومستوى دلالة (0.01)، وهذا يدل على أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وعليه فإن فقرات البعد الرابع "التكنولوجيا المتوفرة" تتمتع بصدق اتساق داخلي مناسب، وأن جميع الفقرات قادرة على قياس ما وضعت لأجل قياسه.

جدول رقم (8) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل فقرة من فقرات بعد "المشاركة في اتخاذ القرار" والدرجة الكلية لفقراته

م.	خامساً: المشاركة في اتخاذ القرار	معامل الارتباط	قيمة (Sig.) الاحتمالية
1	تحرص الإدارة على مشاركة العاملين بعملية اتخاذ القرار.	**0.867	0.000
2	يملك العاملون بالإدارة العامة للصحة النفسية الصلاحيات القانونية في اتخاذ القرارات.	**0.858	0.000
3	يعقد المسؤول الاجتماعات الدورية المفتوحة.	**0.878	0.000
4	تهتم الإدارة بمشورة ذوي الاختصاص عند اتخاذ القرار.	**0.883	0.000
5	تتم عملية اتخاذ القرارات في الإدارة العامة بالصحة النفسية من خلال عملية تشاورية.	**0.827	0.000
6	يملك العاملون بمراكز الصحة النفسية المؤهلات التي تساعدهم في المشاركة بالعملية الادارية.	**0.675	0.000

** الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.411

* الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.322

الجدول رقم (8) يوضح أن جميع قيم معاملات الارتباط أعلى من معامل الارتباط عند درجات حرية (36) ومستوى دلالة (0.01)، وهذا يدل على أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وعليه فإن فقرات البعد الخامس "المشاركة في اتخاذ القرار" تتمتع بصدق اتساق داخلي مناسب، وأن جميع الفقرات قادرة على قياس ما وضعت لأجل قياسه.

جدول رقم (9) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل فقرة من فقرات بعد "الاتصال والتواصل" والدرجة الكلية لفقراته

م.	سادساً: الاتصال والتواصل	معامل الارتباط	قيمة (Sig.) الاحتمالية
1	تسهل أساليب الاتصال المتوفرة بتبادل المعلومات والخبرات بين مراكز الصحة النفسية بسهولة ويسر.	**0.845	0.000
2	تعتمد الإدارة العامة للصحة النفسية على وسائل اتصالات حديثة.	**0.861	0.000
3	تتنوع وسائل الاتصال المتوفرة (مكتوبة، شفوية، وتقنية).	**0.836	0.000
4	ترتبط أقسام ومراكز الصحة النفسية بشبكة اتصال داخلية (On Line System).	**0.813	0.000
5	يسمح باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تبادل المعلومات (فيس بوك، تويتر، نيتلوق،).	**0.702	0.000
6	توفر الإدارة العامة لوحات إعلانية للاتصال بالعاملين وإصدار التعليمات.	**0.780	0.000

** الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.411

* الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.322

الجدول رقم (9) يوضح أن جميع قيم معاملات الارتباط أعلى من معامل الارتباط عند درجات حرية (36) ومستوى دلالة (0.01)، وهذا يدل على أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وعليه فإن فقرات البعد السادس "الاتصال والتواصل" تتمتع بصدق اتساق داخلي مناسب، وأن جميع الفقرات قادرة على قياس ما وضعت لأجل قياسه.

4- الصدق البنائي (External Validity):

يقصد بالصدق البنائي أن تكون الأبعاد قادرة على قياس ما وضعت لأجل قياسه، ومنتمية للدرجة الكلية للظاهرة المدروسة (أبو علام، 2010: 465)، ويتم هذا الأمر من خلال احتساب معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد المحور والدرجة الكلية لفقراته، ويعرض الجدول رقم (10) معاملات الارتباط بيرسون بين أبعاد استبانة المناخ التنظيمي والدرجة الكلية لفقراته:

جدول رقم (10) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل أبعاد استبانة المناخ التنظيمي والدرجة الكلية لفقراتها

م.	المجال	عدد الفقرات	معامل الارتباط	قيمة (Sig.)
1	أولاً: الهيكل التنظيمي.	7	**0.883	0.000
2	ثانياً: القيادة.	7	**0.818	0.000
3	ثالثاً: الحوافز.	7	**0.870	0.000
4	رابعاً: التكنولوجيا المتوفرة.	7	**0.923	0.000
5	خامساً: المشاركة في اتخاذ القرار.	6	**0.882	0.000
6	سادساً: الاتصال والتواصل	6	**0.892	0.000

** الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393

* الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.322

الجدول رقم (10) يوضح أن جميع قيم معاملات الارتباط أعلى من معامل الارتباط عند درجات حرية (38) ومستوى دلالة (0.01)، وهذا يدل على أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وعليه فإن أبعاد استبانة المناخ التنظيمي تتمتع بصدق بنائي مناسب.

(ب). ثبات استبانة المناخ التنظيمي (Reliability).

يقصد بالثبات دقة الاستبيان أو اتساقه حيث تعتبر الاستبانة ثابتة إذا حصل نفس الفرد على نفس الدرجة، أو درجة قريبة منها في نفس القياس أو مجموعة الفقرات المتكافئة عند تطبيقه أكثر من مرة (أبو علام، 2010: 481)، ويقصد بالثبات الاستقرار وعدم تغير النتائج بشكل جوهري لو أعيد تطبيق الأداة عدة مرات تحت نفس الظروف والشروط المواتية، وللتحقق من ثبات استبانة المناخ التنظيمي اتبع الباحث الإجراءات التالية:

1- الثبات بطريقة معاملات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha coefficient):

تقوم هذه الطريقة على أساس احتساب معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد الاستبانة، والدرجة الكلية لفقراتها، ويوضح الجدول رقم (11) نتائج معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد الاستبانة ومحاورها:

جدول رقم (11) معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد استبانة المناخ التنظيمي والدرجة الكلية لمحاورها

م.	الأبعاد	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
1	أولاً: الهيكل التنظيمي.	7	0.855
2	ثانياً: القيادة.	7	0.939
3	ثالثاً: الحوافز.	7	0.911
4	رابعاً: التكنولوجيا المتوفرة.	7	0.919
5	خامساً: المشاركة في اتخاذ القرار.	6	0.907
6	سادساً: الاتصال والتواصل	6	0.890
	الدرجة الكلية	40	0.975

الجدول السابق رقم (9) يوضح أن جميع معاملات ألفا كرونباخ كانت أكبر من (0.6)، وبلغ معامل ألفا كرونباخ لجميع فقرات استبانة المناخ التنظيمي (0.975)، وهو معدل مرتفع جداً، ويضمن الباحث على النتائج.

2- طريقة التجزئة النصفية (Split Half Coefficient):

تقوم هذه الطريقة على أساس تقسيم الاستبانة وأبعادها، ومحاورها إلى فقرات فردية الرتب، فقرات زوجية الرتب، واحتساب معامل الارتباط بينهما، ومن ثم استخدام معادلة سبيرمان براون لتصحيح المعامل (Spearman-Brown Coefficient) وذلك حسب المعادلة: $\frac{2R}{R+1}$ في حال تساوي طرفي الارتباط، أو معادلة جتمان في حال عدم تساوي طرفي الارتباط وذلك حسب المعادلة: $2 \left(\frac{2E+1}{E} - 1 \right)$ (أبو علام، 2010: 481)، وكانت النتائج كما في الجدول رقم (12) التالي:

جدول رقم (12) معامل الارتباط بين الفقرات فردية الرتب والفقرات زوجية الرتب لكل بعد من أبعاد استبانة المناخ التنظيمي والدرجة الكلية لمحاورها

م.	المحاور والأبعاد	عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح	مستوى الدلالة
1	أولاً: الهيكل التنظيمي.	7	**0.679	0.806	Sign at (0.01)
2	ثانياً: القيادة.	7	**0.875	0.884	Sign at (0.01)
3	ثالثاً: الحوافز.	7	**0.847	0.899	Sign at (0.01)
4	رابعاً: التكنولوجيا المتوفرة.	7	**0.785	0.858	Sign at (0.01)
5	خامساً: المشاركة في اتخاذ القرار.	6	**0.782	0.864	Sign at (0.01)
6	سادساً: الاتصال والتواصل	6	**0.750	0.857	Sign at (0.01)
	الدرجة الكلية	40	**0.847	0.917	Sign at (0.01)

الجدول رقم (12) يوضح أن معاملات الارتباط بين الفقرات الفردية والفقرات الزوجية دالة إحصائياً وقوية، وتراوح ما بين (0.679 إلى 0.875)، وبلغ معامل الارتباط قبل التصحيح للدرجة الكلية (0.847)، وبعد التصحيح (0.917). وبناء على هذه النتائج فإن استبانة المناخ التنظيمي تتمتع بثبات مرتفع نسبياً.

(ج). إدخال وترميز بيانات استبانة المناخ التنظيمي:

كانت استبانة المناخ التنظيمي تتكون من ستة أبعاد تتبع نفس سلم القياس والتصحيح، حيث استخدم الباحث سلم تدرج خماسي الترتيب "ليكارث"، وتم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي باستخدام برنامج رزمة التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Science (SPSS)، حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (13): طريقة إدخال البيانات وترميزها لاستبانة المناخ التنظيمي

الاستجابة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
الترميز	5	4	3	2	1
الفترة	4.2-5.0	3.4-4.2	2.6-3.4	1.8-2.6	1-1.8
الوزن النسبي المقابل	More than 84%	68%- 84%	52%- 68%	36%- 52%	Less than 36%

(2): استبانة الاتزان الانفعالي.

قام الباحث بالاطلاع على الأدبيات التربوية والنفسية والإدارية ذات العلاقة بالانفعالات، والاتزان الانفعالي، مثل دراسة (السيد وأبو الوفا، 2015)، و(عطية، 2014)، و(البعيجي، 2013)، و(الزعيبي، 2010)، و(محمد، 2008)، وفي ضوء ذلك تم تحديد ثلاث أبعاد للمناخ التنظيمي، وبعد دراسة بعض النظريات النفسية خاصة النظرية المعرفية أضاف الباحث البعد الرابع (التنظيم الذاتي للانفعالات)، وتم صياغة استبانة الاتزان الانفعالي في صورتها الأولية، وكانت عبارة عن (36) عبارة، وكانت تتوزع على النحو الآتي:

1. أولاً: القدرة على ضبط الانفعالات (10 فقرات).
2. ثانياً: المرونة في التعامل مع الأحداث المختلفة (10 فقرات).

3. ثالثاً: الشجاعة في التوجه نحو المستقبل (8 فقرات).

4. رابعاً: التنظيم الذاتي للانفعالات (8 فقرات).

وبعد تحكيم الاستبانة وعرضها على مشرف الدراسة وبعض المختصين أصبحت الاستبانة (35) فقرة وتتنوع إلى أربعة أبعاد

1. أولاً: القدرة على ضبط الانفعالات (9 فقرات).

2. ثانياً: المرونة في التعامل مع الأحداث المختلفة (10 فقرات).

3. ثالثاً: الشجاعة في التوجه نحو المستقبل (8 فقرات).

4. رابعاً: التنظيم الذاتي للانفعالات (8 فقرات).

حيث تم تعديل (7) فقرات، وحذف فقرة واحدة فقط، بينما لم يتم إضافة فقرات جديدة، وتؤكد الباحث من صدق استبانة الاتزان الانفعالي وثبات نتائجها عبر إجراءات عدة، وذلك على النحو الآتي:

(أ). صدق استبانة الاتزان الانفعالي.

1- صدق المحتوى (Content Validity):

يقصد بصدق المحتوى أن تكون الأداة قادرة على قياس ما وضعت لأجل قياسه، وأن تشمل محاورها كافة عناصر الدرجة الكلية للظاهرة المراد قياسها "الاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية". ويتم هذا الأمر من خلال إطلاع الباحث على مجموعة من الدراسات والبحوث ذات العلاقة بمتغير الاتزان الانفعالي، وتناول كافة أبعادها المدروسة، والاطلاع على عدد من الاستبانات لدى عينات مشابهة، والاستفادة منها في صياغة الأداة الحالية، ومن ثم وضع تعريف اصطلاحي للدرجة الكلية للاتزان الانفعالي، ولمجالاته، وصياغة الاستبانة في ضوء هذه الخطوات.

2- الصدق من وجهة نظر المحكمين (Trustees Validity):

عُرضت الاستبانة في صورته الأولية على مجموعة من المختصين بمجال علم النفس، وعلم النفس الإداري، والصحة النفسية، والإحصاء، بهدف كسب الصدق الظاهري، حيث قام الباحث

بتقنين فقرات الاستبانة، وإعادة صياغتها بناءً على توصيات ومقترحات لجنة التحكيم. حيث استخدم الباحث طريقتان من طرق التحكيم، وهي طريقة التحكيم البؤري والتي تقوم على أساس عرض الاستبانة على مجموعة من المختصين وقراءة فقراتها، وتعديل كل فقرة بناءً على التوافق بينهم، حيث عقد الباحث بؤرتين تكونت كل واحدة من خمس مختصين بمجالات علم النفس، والاحصاء.

كما اتبع الباحث الطريقة العادية عبر ارسال الاستبانة إلى أعضاء هيئة التدريس وبعض المختصين، والأخذ بتعديلاتهم ومقترحاتهم، علماً بأن الباحث استرشد برأي (13) محكماً. والملحق رقم (1)، يوضح قائمة بأسماء السادة المحكمين.

3- صدق الاتساق الداخلي (Internal Consistency Validity):

قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين فقرات استبانة الاتزان الانفعالي والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه، وكانت النتائج على النحو الآتي:

جدول رقم (14) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل فقرة من فقرات بعد "القدرة على ضبط الانفعالات" والدرجة الكلية لفقراته

م.	أولاً: القدرة على ضبط الانفعالات	معامل الارتباط	قيمة (Sig.) الاحتمالية
1	يمكنني العيش في مناطق مزدحمة.	**0.656	0.000
2	أتحمل ضغوط العمل.	**0.702	0.000
3	أشعر بأنني ناجح في الأعمال التي أقوم بها.	**0.570	0.000
4	أسعى للإصلاح بين المتخاصمين.	**0.608	0.000
5	أدرك جيداً انفعالات الآخرين.	**0.498	0.001
6	أنزعج كثيراً من الأحداث المؤلمة التي تصيب مجتمعي.	**0.450	0.005
7	أسعى بالأرد الإساءة مهما كانت العواقب.	**0.536	0.001
8	ألجأ إلى تناول العقاقير المهدئة عند مواجهة الضغوط.	**0.428	0.007
9	أتحكم بذاتي عند الغضب.	**0.539	0.000

**ر الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.411

*ر الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.322

الجدول رقم (14) يوضح أن جميع قيم معاملات الارتباط أعلى من معامل الارتباط عند درجات حرية (36) ومستوى دلالة (0.01)، وهذا يدل على أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً

عند مستوى دلالة (0.01)، وعليه فإن فقرات البعد الأول "القدرة على ضبط الانفعالات" تتمتع بصدق اتساق داخلي مناسب، وأن جميع الفقرات قادرة على قياس ما وضعت لأجل قياسه.

جدول رقم (15) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل فقرة من فقرات بعد "المرونة في التعامل مع الأحداث المختلفة" والدرجة الكلية لفقراته

م.	ثانياً: المرونة في التعامل مع الأحداث المختلفة	معامل الارتباط	قيمة (Sig.) الاحتمالية
1	أتأقلم سريعاً مع طبيعة التغيرات.	**0.778	0.000
2	أفكر بأشكال مختلفة عند تعرضي لمشكلة.	**0.713	0.000
3	يتسم سلوكي بالمرونة.	**0.754	0.000
4	أتكيف مع الظروف المحيطة بي.	**0.781	0.000
5	أقوم بأعمال يصعب على الآخرين القيام بها.	**0.799	0.000
6	أقبل انتقادات الآخرين.	**0.735	0.000
7	أعترف بأخطائي بسهولة وأقوم بالاعتذار عنها.	**0.736	0.000
8	أبدأ بالاعتذار للآخرين.	**0.616	0.000
9	أتمتع بمهارات تواصل فعالة عند التحدث أمام الآخرين.	**0.815	0.000
10	يسهل علي الانسحاب من النقاش والجدل غير المفيد.	**0.694	0.000

** ر الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.411

* ر الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.322

الجدول رقم (15) يوضح أن جميع قيم معاملات الارتباط أعلى من معامل الارتباط عند درجات حرية (36) ومستوى دلالة (0.01)، وهذا يدل على أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وعليه فإن فقرات البعد الثاني "المرونة في التعامل مع الأحداث المختلفة" تتمتع بصدق اتساق داخلي مناسب، وأن جميع الفقرات قادرة على قياس ما وضعت لأجل قياسه.

جدول رقم (16) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل فقرة من فقرات بعد "التنظيم الذاتي للانفعالات" والدرجة الكلية لفقراته

م.	ثالثاً: التنظيم الذاتي للانفعالات	معامل الارتباط	قيمة (Sig.) الاحتمالية
1	أحتفظ بهدوئي عند التعرض لمشكلة.	**0.431	0.007
2	أستطيع التركيز عند التعرض للضغوط.	**0.705	0.000
3	أنظر بشمولية لما أقوم به من أعمال.	**0.625	0.000
4	يثق الآخرون بي "يستطيعوا الاعتماد علي كليا".	**0.760	0.000
5	أدافع عن آرائي عند اقتناعي بها.	**0.713	0.000
6	أتعامل مع الآخرين بشكل إيجابي.	**0.717	0.000
70	لدي القدرة على التفكير المستتير.	**0.794	0.000
8	أجد صعوبة في البقاء بعيداً عن الآخرين.	*0.355	0.029

**ر الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.411

*ر الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.322

الجدول رقم (16) يوضح أن جميع قيم معاملات الارتباط أعلى من معامل الارتباط عند درجات حرية (36) ومستوى دلالة (0.01)، وهذا يدل على أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وعليه فإن فقرات البعد الثالث "التنظيم الذاتي للانفعالات" تتمتع بصدق اتساق داخلي مناسب، وأن جميع الفقرات قادرة على قياس ما وضعت لأجل قياسه.

جدول رقم (17) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل فقرة من فقرات بعد "الشجاعة في التوجه نحو المستقبل" والدرجة الكلية لفقراته

م.	رابعاً: الشجاعة في التوجه نحو المستقبل	معامل الارتباط	قيمة (Sig.) الاحتمالية
1	أحتفظ بهدوئي عند التعرض لمشكلة.	**0.509	0.001
2	أستطيع التركيز عند التعرض للضغوط.	**0.535	0.001
3	أنظر بشمولية لما أقوم به من أعمال.	**0.742	0.000
4	يثق الآخرون بي "يستطيعوا الاعتماد علي كليا".	**0.729	0.000
5	أدافع عن آرائي عند اقتناعي بها.	**0.649	0.000
6	أتعامل مع الآخرين بشكل إيجابي.	**0.717	0.000
70	لدي القدرة على التفكير المستتير.	**0.728	0.000
8	أجد صعوبة في البقاء بعيداً عن الآخرين.	**0.665	0.000

**ر الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.411

*ر الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.322

الجدول رقم (17) يوضح أن جميع قيم معاملات الارتباط أعلى من معامل الارتباط عند درجات حرية (36) ومستوى دلالة (0.01)، وهذا يدل على أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وعليه فإن فقرات البعد الرابع "الشجاعة في التوجه نحو المستقبل" تتمتع بصدق اتساق داخلي مناسب، وأن جميع الفقرات قادرة على قياس ما وضعت لأجل قياسه.

4- الصدق البنائي (External Validity):

قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين أبعاد استبانة الاتزان الانفعالي والدرجة الكلية لفقراته، والجدول رقم (18) يوضح النتائج:

جدول رقم (18) معامل الارتباط وقيمة الاحتمال بين كل أبعاد استبانة الاتزان الانفعالي والدرجة الكلية لفقراتها

م.	المجال	عدد الفقرات	معامل الارتباط	قيمة (Sig.)
1	أولاً: القدرة على ضبط الانفعالات	9	**0.778	0.000
2	ثانياً: المرونة في التعامل مع الأحداث المختلفة	10	**0.940	0.000
3	ثالثاً: التنظيم الذاتي للانفعالات	8	**0.785	0.000
4	رابعاً: الشجاعة في التوجه نحو المستقبل	8	**0.803	0.000

**ر الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.411

*ر الجدولية عند درجة حرية (36) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.322

الجدول رقم (16) يوضح أن جميع قيم معاملات الارتباط أعلى من معامل الارتباط عند درجات حرية (38) ومستوى دلالة (0.01)، وهذا يدل على أن جميع معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.01)، وعليه فإن أبعاد استبانة الاتزان الانفعالي تتمتع بصدق بنائي.

(ب). ثبات استبانة الاتزان الانفعالي (Reliability).

قام الباحث بالتأكد من ثبات استبانة الاتزان الانفعالي من خلال طريقة معاملات ألفا كرونباخ، وطريقة التجزئة النصفية، وذلك على النحو الآتي:

1- الثبات بطريقة معاملات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha coefficient):

تقوم هذه الطريقة على أساس احتساب معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد الاستبانة، والدرجة الكلية لفقراتها، ويوضح الجدول رقم (19) نتائج معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد الاستبانة ومحاورها:

جدول رقم (19) معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد استبانة الاتزان الانفعالي والدرجة الكلية لمحاورها

م.	الأبعاد	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ
1	أولاً: القدرة على ضبط الانفعالات	9	0.728
2	ثانياً: المرونة في التعامل مع الأحداث المختلفة	10	0.904
3	ثالثاً: التنظيم الذاتي للانفعالات	8	0.789
4	رابعاً: الشجاعة في التوجه نحو المستقبل	8	0.804
	الدرجة الكلية	35	0.923

الجدول السابق رقم (19) يوضح أن جميع معاملات ألفا كرونباخ كانت أكبر من (0.6)، وبلغ معامل ألفا كرونباخ لجميع فقرات استبانة الاتزان الانفعالي (0.923)، وهو معدل مرتفع جداً، ويضمن الباحث على النتائج.

2- طريقة التجزئة النصفية (Split Half Coefficient):

حيث قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين الفقرات فردية الرتب، والفقرات زوجية الرتب لأبعاد استبانة الاتزان الانفعالي، والدرجة الكلية لفقراته، ومن ثم تصحيح المعامل باستخدام طريقتي سبيرمان براون وجتمان حسب عدد فقرات الاستبانة:

جدول رقم (20) معامل الارتباط بين الفقرات فردية الرتب والفقرات زوجية الرتب لكل بعد من أبعاد استبانة

الاتزان الانفعالي والدرجة الكلية لمحاورها

م.	المحاور والأبعاد	عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح	مستوى الدلالة
1	أولاً: القدرة على ضبط الانفعالات	9	**0.499	0.646	Sign at (0.01)
2	ثانياً: المرونة في التعامل مع الأحداث المختلفة	10	**0.606	0.799	Sign at (0.01)
3	ثالثاً: التنظيم الذاتي للانفعالات	8	**0.490	0.657	Sign at (0.01)
4	رابعاً: الشجاعة في التوجه نحو المستقبل	8	**0.627	0.771	Sign at (0.01)
	الدرجة الكلية	35	**0.642	0.782	Sign at (0.01)

الجدول رقم (20) يوضح أن معاملات الارتباط بين الفقرات الفردية والفقرات الزوجية دالة إحصائياً وقوية، وتراوحت ما بين (0.490 إلى 0.627)، وبلغ معامل الارتباط قبل التصحيح للدرجة الكلية (0.642)، وبعد التصحيح (0.782). وبناء على هذه النتائج فإن استبانة الاتزان الانفعالي تتمتع بثبات مرتفع نسبياً.

(ج). إدخال وترميز بيانات استبانة الاتزان الانفعالي:

كانت استبانة الاتزان الانفعالي تتكون من أربعة أبعاد تتبع نفس سلم القياس والتصحيح، حيث استخدم الباحث سلم تدرج خماسي الترتيب "ليكارت"، وتم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي باستخدام برنامج رزمة التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Science (SPSS)، حسب الجدول التالي:

جدول رقم (21): طريقة إدخال البيانات وترميزها

الاستجابة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
الترميز	5	4	3	2	1
الفترة	4.2-5.0	3.4-4.2	2.6-3.4	1.8-2.6	1-1.8
الوزن النسبي المقابل	More than 84%	68% - 84%	52% - 68%	36% - 52%	Less than 36%

سادساً: المعالجات الإحصائية.

للإجابة عن أسئلة الدراسة، وتحليل البيانات واختبار الفرضيات قام الباحث باستخدام مجموعة من الاختبارات الإحصائية المناسبة منها الوصفية، ومنها الاستدلالية، وهي:

- التكرارات والنسب المئوية (Frequencies and Percent): ويستخدم هذا الأمر للتعرف إلى تكرار استجابات الفئة.
- معاملات الارتباط (Correlation Coefficient): للتحقق من صدق المقياس وثباته، والعلاقة بين المتغيرات.
- طريقة التجزئة النصفية (Split-Half Coefficient): للتعرف إلى ثبات المقياس.
- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient): للتعرف إلى ثبات مقاييس الدراسة.
- اختبار التوزيع الطبيعي (Normal Test): ويستخدم هذا الأمر للتعرف على طبيعة البيانات إذا كانت تتبع توزيعاً طبيعياً أم لا، حيث تم استخدام اختبار كولمغوروف-سمرنوف (1-Sample Kolmogorov-Smirnov) لمناسبته لطبيعة العينة.

- المتوسط الحسابي (Mean): ويستخدم هذا الأمر للتعرف إلى طبيعة استجابات العينة على فقرات الاستبيان.
- الانحراف المعياري (Standard deviation): ويستخدم للتعرف إلى انحرافات استجابات العينة عن الوسط الحسابي لتقديراتهم.
- الوزن النسبي (Percentage): ويستخدم هذا الاختبار للتعرف إلى الوزن النسبي لاستجابات العينة على فقرات الاستبيان وتفاعلهم حولها.
- اختبار (Independent Samples T - Test): للتعرف إلى الفروق بين مجموعتين مستقلتين.
- اختبار (One Way ANOVAs): للتعرف إلى الفروق بين ثلاث مجموعات مستقلة فأكثر.
- اختبار (Scheffe) للمقارنات البعدية والكشف عن اتجاه الفروق.
- اختبار (L.S.D): للمقارنات البعدية والكشف عن أقل الفروق الدالة إحصائياً.

سابعاً: الصعوبات التي واجهت الباحث.

لا يخلو أي عمل بحثي أو علمي من صعوبات، ولقد واجه الباحث عديد من الصعوبات أثناء إجراء وتطبيق الدراسة، وكان أهمها ما يلي:

- 1- صعوبة الوصول إلى كافة أفراد مجتمع الدراسة، حيث أن الباحث فضل تطبيق أدوات الدراسة على كافة العاملين بالإدارة العامة للصحة النفسية في قطاع غزة.
- 2- كثرة الأبعاد التي استخدمها الباحثون في قياس المناخ التنظيمي، وقياس الاتزان الانفعالي، نظراً لتداخل المتغيرين بمجالات علم النفس، والصحة النفسية، والعلوم الإدارية.
- 3- انشغال العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية؛ نظراً للبرامج التي يطبقونها وخضوعهم لتدريبات مختلفة ومشاركتهم في ورش عمل، مما صعب مهمة الباحث في تطبيق أدوات الدراسة.

ولقد تجاوز الباحث هذه الصعوبات من خلال مشورة ذوي الاختصاص خاصة مشرف الدراسة، والذي قدم الكثير في تسهيل مهام الباحث وإجراءات البحث، حيث فضل مشرف الدراسة بإجراء

الدراسة على كافة العاملين بالإدارة العامة للصحة النفسية، كذلك شارك المشرف وبعض المختصين بتحديد الأبعاد المتعلقة بالاتزان الانفعالي، وترتيب هذه الأبعاد. وجدير بالذكر أن المشرف أضاف بعد التنظيم الذاتي للانفعالات وهو بعد لم تدرسه كافة البحوث والدراسات المتعلقة بالاتزان الانفعالي.

الفصل الخامس

عرض النتائج ومناقشتها

- ❖ أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي
- ❖ نتائج السؤال الأول ومناقشتها
- ❖ نتائج السؤال الثاني ومناقشتها
- ❖ نتائج السؤال الثالث ومناقشتها
- ❖ نتائج السؤال الرابع ومناقشتها
- ❖ نتائج السؤال الخامس ومناقشتها

الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها

مقدمة:

يتناول الفصل الخامس عرضاً لنتائج الدراسة وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة، والتحقق من الفروض، وذلك باستخدام أنسب الاختبارات الاحصائية، ولتحديد أنسب الاختبارات قام الباحث بالتحقق من طبيعة منحني البيانات التي جمعها.

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي (Normal Test).

يستخدم الباحثون والمختصون اختبارات للتعرف على طبيعة البيانات التي تم جمعها بهدف التعرف على إذا ما كانت تتبع توزيعاً طبيعياً أم لا، وهذا يفيد في طبيعة الاختبارات التي يجب اتباعها معلمية أو لا معلمية، والعينة تبلغ نحو (163) موظفاً وموظفة، وعليه تم استخدام اختبار كولمجروف - سمرنوف (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)، للتعرف على اعتدالية منحني البيانات، وكانت النتائج كما هو مبين بالجدول التالي رقم (22):

جدول رقم (22): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (1- Sample Kolmogorov- Smirnov)

م.	المقياس	الفقرات	قيمة (Z)	قيمة (Sig.)
1	استبانة المناخ التنظيمي	40	0.380	0.704
2	استبانة الاتزان الانفعالي	35	0.775	0.635

* Z الجدولية عند مستوى الدلالة (0.05) تساوي (1.96)

** Z الجدولية عند مستوى الدلالة (0.01) تساوي (2.58)

يوضح الجدول السابق رقم (22) يوضح أن قيم (Sig.)، كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وعليه فإن البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً، ويجب استخدام اختبار معلمية.

نتائج السؤال الأول ومناقشتها: ما مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة؟

للإجابة عن السؤال الأول قام الباحث باستخدام الاختبارات الوصفية المناسبة: المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية، والرتب لكل بعد من أبعاد استبانة المناخ التنظيمي والدرجة الكلية لفقراته، وذلك على النحو الآتي:

جدول رقم (23) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتب لأبعاد المناخ التنظيمي والدرجة الكلية لفقراته

م.	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
1	أولاً: الهيكل التنظيمي.	3.0010	0.7044	60.02	2
2	ثانياً: القيادة.	3.0114	0.8109	60.228	1
3	ثالثاً: الحوافز.	2.5592	0.8497	51.184	6
4	رابعاً: التكنولوجيا المتوفرة.	2.8405	0.8004	56.81	5
5	خامساً: المشاركة في اتخاذ القرار.	2.8671	0.8002	57.342	3
6	سادساً: الاتصال والتواصل	2.8487	0.8689	56.974	4
	الدرجة الكلية	2.8544	0.6766	57.088	

يتضح من الجدول السابق أن المناخ التنظيمي المتوفر والمدرک من العاملين بالإدارة العامة للصحة النفسية (57.088%)، وهي نسبة أدنى من المتوسط، وكان بعد القيادة بالرتبة الأولى بوزن نسبي متوسط بلغ (60.228%)، ويليه بعد الهيكل التنظيمي بوزن نسبي بلغ (60.02%)، يليه بعد المشاركة في اتخاذ القرار بوزن نسبي بلغ (57.342%)، يليه بعد الاتصال والتواصل بوزن نسبي بلغ (56.974%)، يليه بعد التكنولوجيا المتوفرة بوزن نسبي بلغ (56.81%)، ثم جاء بعد الحوافز بالرتبة الأخيرة بوزن نسبي بلغ (51.184%). ويعزو الباحث ذلك إلى ضعف الإمكانيات المتاحة للمؤسسة الصحية بشكل عام، والإدارة العامة للصحة النفسية، والصراعات التنظيمية الموجودة، خاصة مع وجود أكثر من جهة مسؤولة عن المركز، إضافة إلى أن هناك ضغوط عمل يواجهها العاملون، فهناك عديد من الحالات النفسية التي تورد إلى المركز، مع نقص الكوادر البشرية وضعف الإمكانيات المادية المتاحة، كما أن العمل بالمجال النفسي والصحة النفسية يسبب بعض المشكلات ويواجه خلاله الفرد عديد من

التحديات. وفي الآونة الأخيرة يطالب العاملون بالإدارة العامة للصحة النفسية بتحسين المستوى الإداري لهذه المراكز، حيث أصبحت من أكثر مؤسسات الصحة أهمية؛ كما أن الإدارة العامة للصحة النفسية ومنذ نشأتها لم يقام لها هيكل تنظيمي، والذي يشكل جزءاً مهماً من المناخ التنظيمي، ولا يوجد مشاركة في اتخاذ القرارات، حتى أن معظم الاجتماعات التي تعقد تكون ضمن فترات متباعدة وهناك قصور في العلاقة بين وزارة الصحة الفلسطينية ومؤسساتها، وبين الإدارة العامة للصحة النفسية، هذا القصور أثر بشدة في مستوى وأبعاد المناخ التنظيمي المتوفر بالإدارة العامة للصحة النفسية، كذلك فإن الإمكانيات المتاحة سواء للعمل النفسي أو العمل الإداري؛ لازالت أدنى من المستوى المطلوب، وفيما يلي عرض لتحليل بيانات كل بعد من أبعاد المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية:

جدول رقم (24) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتب لفقرات الهيكل التنظيمي والدرجة الكلية لفقراته

م.	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
1	يتوفر بالإدارة العامة للصحة النفسية هيكل تنظيمي مناسب.	3.013	1.155	60.26	4
2	يتصف الهيكل التنظيمي بالمرونة الكافية.	2.945	0.99	58.9	5
3	يعزز الهيكل التنظيمي مبدأ تفويض الصلاحيات.	2.939	1.035	58.78	6
4	يسهم الهيكل التنظيمي في رفع مستوى التعاون بين الأقسام والمراكز.	3.037	1.138	60.74	3
5	ينظم الهيكل التنظيمي العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين.	3.068	1.258	61.36	2
6	تتناسب تخصصات العاملين مع طبيعة العمل بمراكز الصحة النفسية.	3.099	1.09	61.98	1
7	يتضمن الهيكل التنظيمي وصفاً وظيفياً واضحاً.	2.908	1.186	58.16	7
	أولاً: الهيكل التنظيمي.	3.0010	0.7044	60.02	

يتضح من الجدول السابق أن الأوزان النسبية كانت منخفضة وأدنى من المستوى المطلوب، وكانت الفقرة رقم (6) ذات الرتبة الأولى، وتنص على (تتناسب تخصصات العاملين مع طبيعة العمل بمراكز الصحة النفسية)، بوزن نسبي بلغ (61.98%)، يليها بالرتبة الثانية الفقرة رقم (5)، وتنص على (ينظم الهيكل التنظيمي العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين)، بوزن نسبي بلغ

(61.36%)، فيما كانت الفقرة رقم (7) بالرتبة الأخيرة وتنص على (يتضمن الهيكل التنظيمي وصفاً وظيفياً واضحاً)، بوزن نسبي بلغ (58.16%). وجميع النسب كانت منخفضة وهناك سوء لتنظيم الهيكل التنظيمي للإدارة العامة للصحة النفسية.

ويرى الباحث بأن هذا الضعف يرجع إلى عدم وضوح السياسات والإجراءات المتبعة، وهناك تداخل في المهام والمسؤوليات داخل المؤسسة. كذلك فإن المؤسسة لا يوجد لها هيكل تنظيمي معترف به، وواضح للعاملين، ومعظم المراكز عبارة عن إدارة مستقلة تتلقى تعليمات وقوانين ولوائح عمل من الإدارة العليا للمراكز.

جدول رقم (25) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتب ل فقرات القيادة والدرجة الكلية لفقراته

م.	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
1	يمنح المسؤول الحرية للعاملين لإبداء آرائهم.	3.307	1.209	66.14	1
2	يعزز المسؤول الروح المعنوية للعاملين.	3.148	1.085	62.96	2
3	يتعامل المسؤول مع العاملين بعدل ومساواة.	2.872	1.09	57.44	5
4	يبادر المسؤول بعلاج المشكلات الشخصية التي تواجه العاملين.	2.866	1.169	57.32	6
5	يبني المسؤول علاقته بالعاملين على أساس الثقة والتعاون المتبادل.	3.019	1.158	60.38	4
6	يساعد المسؤول العاملين في تنفيذ مهام العمل.	3.086	1.086	61.72	3
7	يعتمد المسؤول على نظام ثواب وعقاب عادل.	2.786	1.148	55.72	7
	ثانياً: القيادة	3.0114	0.8109	60.228	

يتضح من الجدول السابق أن الأوزان النسبية كانت منخفضة، ويتضح أن الفقرة رقم (1) حظيت على الرتبة الأولى، وتنص على (يمنح المسؤول الحرية للعاملين لإبداء آرائهم)، بوزن نسبي بلغ (66.14%)، يليها بالرتبة الثانية الفقرة رقم (2)، وتنص على (يعزز المسؤول الروح المعنوية للعاملين)، بوزن نسبي بلغ (62.96%)، وكانت الفقرة رقم (7) قد حظيت على الرتبة الأخيرة، وتنص على (يعتمد المسؤول على نظام ثواب وعقاب عادل)، بوزن نسبي بلغ (55.72%).

ويرى الباحث أن تداخل المهام والصلاحيات، والانقسام الفلسطيني أثر على العلاقات الإنسانية داخل المركز، وهناك ضعف في بعد القيادة، كما أن كثرة التنقلات التي حصلت بالفترة الأخيرة

بين الأقسام والوحدات الإدارية داخل المركز أثرت في مستوى بعد القيادة وإدراك الموظف لعلاقته بالمسؤولين، كما أن عدم وجود اجتماعات دورية ساهم في ضعف بعد القيادة ضمن أبعاد المناخ التنظيمي المتوفر بالإدارة العامة للصحة النفسية، كذلك فإن فرض القوانين والسياسات ولوائح العمل يسهم في ضعف بعد القيادة. وعدم توفر الهيكل التنظيمي للعاملين يؤثر على مستوى إدراك الموظف لعلاقته بالقيادة والمرؤوسين. حتى أن فرص الترقية شبه معدومة بالإدارة العامة للصحة النفسية، وهذا أيضاً أثر في طبيعة العلاقة بين الموظف ومرؤوسيه، كذلك فإن الإدارة العامة للصحة النفسية رغم أنها مؤسسة تتبع وزارة الصحة الفلسطينية لكن الموظف لا يلقى العناية المطلوبة من الوزارة وبرامجها.

جدول رقم (26) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتب لفقرات الحوافز والدرجة الكلية لفقراته

م.	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
1	تهتم الإدارة بتشجيع العاملين.	2.982	1.279	59.64	1
2	تمنح الحوافز على أساس نتائج عملية تقييم الأداء.	2.737	1.227	54.74	2
3	يتوفر نظام حوافز واضح.	2.54	1.146	50.8	4
4	يتناسب الراتب مع المجهود المبذول.	2.356	1.206	47.12	6
5	يتناسب الراتب مع الظروف الاقتصادية في قطاع غزة.	2.185	1.209	43.7	7
6	تمنح الحوافز بعدالة.	2.461	1.119	49.22	5
7	تمنح الإدارة حوافز تشجيعية للموظف المثالي.	2.657	1.274	53.14	3
	ثالثاً: الحوافز	2.5592	0.8497	51.184	

يتضح من الجدول السابق أن الأوزان النسبية كانت منخفضة، وكانت الفقرة رقم (1) ذات الرتبة الأولى وتنص على (تهتم الإدارة بتشجيع العاملين)، بوزن نسبي بلغ (59.64%)، يليها الفقرة رقم (2)، ونصها (تمنح الحوافز على أساس نتائج عملية تقييم الأداء)، بوزن نسبي بلغ (54.74%)، وكانت الفقرة ذات الرتبة الأخيرة رقم (5)، ونصها (يتناسب الراتب مع الظروف الاقتصادية في قطاع غزة)، بوزن نسبي بلغ (43.70%).

ويرى الباحث بأن هناك ضعف في أنظمة الحوافز والتعويضات والترقيات، وكون الباحث أحد موظفي الإدارة العامة لمراكز الصحة النفسية، ومطلع على أنظمتها الإدارية، لاحظ أن هناك

ضعف واضح في طرق ومعايير منح الحوافز للموظفين. كما أن الظروف الاقتصادية والمادية في قطاع غزة ساهمت في انخفاض النسب؛ حيث أن هناك ارتفاع مطرد في الأسعار وحالة من التضخم، ولا يقابلها زيادة في الرواتب والأجور التي تمنح، كما أن الرواتب لا تسد حاجات الموظف وأسرته.

جدول رقم (27) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات التكنولوجيا المتوفرة والدرجة الكلية لفقراته

م.	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتبة
1	تعتمد الإدارة العامة للصحة النفسية على أحدث التقنيات في مجال الإرشاد والعلاج النفسي.	3.105	1.221	62.1	1
2	تسهم الأجهزة والأدوات المتاحة للاستخدام في خفض مستوى المجهود الذي نبذله.	2.743	1.12	54.86	6
3	تنسجم الأدوات والتقنية المتوفرة مع طبيعة العمل.	2.847	1.126	56.94	3
4	تهتم الإدارة العامة للصحة النفسية بصيانة الأجهزة والمعدات بشكل دوري مستمر.	2.681	1.121	53.62	7
5	تسهم التكنولوجيا المتوفرة بتوفير الوقت.	2.774	1.204	55.48	5
6	تسعى الإدارة العامة للصحة النفسية إلى التحسين المستمر.	2.958	1.141	59.16	2
7	تقدم الإدارة العامة تدريبات فعالة للعاملين في مجال التكنولوجيا.	2.78	1.095	55.6	4
	رابعاً: التكنولوجيا المتوفرة	2.8405	0.8004	56.81	

يتضح من الجدول السابق أن هناك ضعف في بعد التكنولوجيا المتوفرة، وكانت الفقرة رقم (1) ذات الرتبة الأولى، وتنص على (تعتمد الإدارة العامة للصحة النفسية على أحدث التقنيات في مجال الإرشاد والعلاج النفسي)، بوزن نسبي بلغ (62.10%)، يليها الفقرة رقم (6)، ونصها (تسعى الإدارة العامة للصحة النفسية إلى التحسين المستمر)، بوزن نسبي بلغ (59.16%)، فيما كانت الفقرة رقم (4) بالترتبة الأخيرة، وتنص على (تهتم الإدارة العامة للصحة النفسية بصيانة الأجهزة والمعدات بشكل دوري مستمر)، بوزن نسبي بلغ (53.62%).

والإدارة العامة للصحة النفسية رغم أنها لا تحتاج إلى تقنيات عالية، إلا أن العجز المالي الذي تواجهه المؤسسة الصحية في قطاع غزة ساهم في انخفاض التكنولوجيا المتوفرة، وهناك نقص

حاد في الأجهزة والتجهيزات والأدوات، كذلك لا يتوفر بالإدارة العامة لمراكز الصحة النفسية في قطاع غزة وحدة إدارية تتعلق بالصيانة.

وفي حقيقة الأمر فإن الانفجار المعلوماتي والتقني الهائل الذي نشهده من حولنا يجعل الموظف يفكر بأنه لازال بعيداً عن التطبيقات التقنية اللازمة، كذلك في ظل الظروف الراهنة يصعب استيراد معدات ووسائل تقنية بسبب ظروف الحصار والانقسام الفلسطيني؛ ومن ناحية أخرى فإن التمويل المتاح للإدارة العامة للصحة النفسية أدنى من المستوى المطلوب، ويصعب استغلاله في تحديث إجراءات العمل وتحسين مستوى التكنولوجيا المستخدمة.

جدول رقم (28) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لفقرات المشاركة في اتخاذ القرار والدرجة الكلية لفقراته

م.	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتبة
1	تحرص الإدارة على مشاركة العاملين بعملية اتخاذ القرار.	2.927	1.294	58.54	2
2	يملك العاملون بالإدارة العامة للصحة النفسية الصلاحيات القانونية في اتخاذ القرارات.	2.841	1.181	56.82	5
3	يعقد المسؤول الاجتماعات الدورية المفتوحة.	2.896	1.121	57.92	3
4	تهتم الإدارة بمشورة ذوي الاختصاص عند اتخاذ القرار.	2.878	1.099	57.56	4
5	تتم عملية اتخاذ القرارات في الإدارة العامة بالصحة النفسية من خلال عملية تشاورية.	2.657	1.103	53.14	6
6	يملك العاملون بمراكز الصحة النفسية المؤهلات التي تساعدهم في المشاركة بالعملية الإدارية.	3.007	1.163	60.14	1
	خامساً: المشاركة في اتخاذ القرار	2.8671	0.8002	57.342	

يتضح من الجدول السابق أن هناك ضعف في بعد المشاركة في اتخاذ القرار، وكانت الفقرة رقم (6)، وتنص على (يملك العاملون بمراكز الصحة النفسية المؤهلات التي تساعدهم في المشاركة بالعملية الإدارية)، بوزن نسبي بلغ (60.14%)، يليها الفقرة رقم (1)، وتنص على (تحرص الإدارة على مشاركة العاملين بعملية اتخاذ القرار)، بوزن نسبي بلغ (58.54%)، وكانت الفقرة رقم (5) بالترتبة الأخيرة وتنص على (تتم عملية اتخاذ القرارات في الإدارة العامة بالصحة النفسية من خلال عملية تشاورية)، بوزن نسبي بلغ (53.14%). وهي نسب منخفضة تشير إلى أن

هناك ضعف في مشاركة العاملين بالإدارة العامة للصحة النفسية في اتخاذ القرارات ولا تقوم الإدارة العليا بعقد الاجتماعات للاستماع لأرائهم، ومعظم المراكز تتلقى قراراتها من الإدارة المركزية بمحافظة غزة، وهناك مطالبة من الموظفين بمشاركتهم منذ فترة من الزمن، لكن قوبلت هذه الطلبات بالرفض، والبقاء على الطرق التقليدية في الإدارة.

جدول رقم (29) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي والرتب لفقرات الاتصال والتواصل والدرجة الكلية لفقراته

م.	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
1	تسهل أساليب الاتصال المتوفرة بتبادل المعلومات والخبرات بين مراكز الصحة النفسية بسهولة ويسر.	3.178	1.227	63.56	1
2	تعتمد الإدارة العامة للصحة النفسية على وسائل اتصالات حديثة.	2.823	1.128	56.46	3
3	تتنوع وسائل الاتصال المتوفرة (مكتوبة، وشفوية، وتقنية).	2.982	1.179	59.64	2
4	ترتبط أقسام ومراكز الصحة النفسية بشبكة اتصال داخلية (On Line System).	2.639	1.186	52.78	6
5	يسمح باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تبادل المعلومات (فيس بوك، تويتر، نيتلوق،....).	2.7	1.248	54	5
6	توفر الإدارة العامة لوحات إعلانية للاتصال بالعاملين وإصدار التعليمات.	2.774	1.188	55.48	4
سادساً: الاتصال والتواصل		2.8487	0.8689	56.974	

يتضح من الجدول السابق أن هناك ضعف في أنظمة الاتصال والتواصل، حتى أن الإدارة العامة لمراكز الصحة النفسية لم تستفيد من وسائل الاتصال الحديثة، وهذا يتطابق مع نتائج الجدول المتعلقة بالتكنولوجيا المستخدمة، وكانت الفقرة رقم (1) ذات الرتبة الأولى، ونصها (تسهل أساليب الاتصال المتوفرة بتبادل المعلومات والخبرات بين مراكز الصحة النفسية بسهولة ويسر)، بوزن نسبي بلغ (63.56%)، يليها الفقرة رقم (3)، ونصها (تتنوع وسائل الاتصال المتوفرة (مكتوبة، وشفوية، وتقنية))، بوزن نسبي بلغ (59.64%)، فيما كانت الفقرة رقم (4) بالرتبة الأخيرة، وتنص على (ترتبط أقسام ومراكز الصحة النفسية بشبكة اتصال داخلية (On Line System))، بوزن نسبي بلغ (52.78%).

ويرى الباحث بأن هناك ضعف في الاهتمام بوسائل الاتصال والتواصل بين الأقسام الإدارية والمراكز المختلفة للصحة النفسية، كما أن التعليمات والقوانين واللوائح تصدر من جهة واحدة، وعلى الجميع الالتزام بها، وهذا ينعكس على مستوى الاتصال والتواصل.

والنتائج المتعلقة بالسؤال الأول تتفق مع نتائج دراسة (عبيدة، 2016) حيث أشار بأن مستوى المناخ التنظيمي أدنى من المتوسط، ونتائج دراسة (حمدونة، 2010) والتي أكدت على ضعف المناخ التنظيمي المتوفر، ونتائج دراسة (الديحاني، 2013) والتي أكدت بأن توافر أبعاد ومجالات المناخ التنظيمي متوسطة، ودراسة (الكبيسي، 2012)، بينما اختلفت مع نتائج دراسة (الزطمة، 2015)، ونتائج دراسة (الطيب، 2008) والتي أكدت على وجود مستوى مرتفع من المناخ التنظيمي، وجدير بالذكر أن سبب هذا الاختلاف أن الطيب طبق دراسته على شركة الاتصالات الفلسطينية وهي أحد الشركات الرائدة في مجال خدمات الاتصالات في فلسطين، ولديها إمكانات هائلة، و(الشنطي، 2006) والتي أشارت إلى وجود مستوى مناسب من المناخ التنظيمي في وزارة السلطة الوطنية الفلسطينية ولعل سببها الاختلاف إلى اختلاف الفترة الزمنية حيث أن الشنطي طبق دراسته قبل ظروف الحصار المفروض على قطاع غزة، وقبل الانقسام الفلسطيني، و(السلمي، 2012) والتي أكدت بأن المدارس الحكومية يتوفر لديها مناخ تنظيمي جيد، ولعل سبب الاختلاف يرجع إلى اختلاف طبيعة عمل مراكز الصحة النفسية وحاجاتها وطبيعة المدرسة وحاجاتها، و(كيتريورن وبنسبورت، 2016) والتي أكدت بوجود مناخ تنظيمي جيد ولعل سبب الاختلاف يرجع إلى اختلاف البيئة الفلسطينية وظروف المؤسسات العاملة في قطاع غزة عن بيئة تايلاند.

نتائج السؤال الثاني ومناقشتها: ما مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة؟

للإجابة عن السؤال الثاني قام الباحث باستخدام الاختبارات الوصفية المناسبة: المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأوزان النسبية، والرتب لكل بعد من أبعاد استبانة الاتزان الانفعالي والدرجة الكلية لفقراته، وذلك على النحو الآتي:

جدول رقم (30) معامل الارتباط بين الفقرات فردية الرتب والفقرات زوجية الرتب لكل بعد من أبعاد استبانة الاتزان الانفعالي والدرجة الكلية لمحاورها

م.	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
1	أولاً: القدرة على ضبط الانفعالات	3.3436	0.602	66.872	4
2	ثانياً: المرونة في التعامل مع الأحداث المختلفة	3.5055	0.658	70.11	3
3	ثالثاً: التنظيم الذاتي للانفعالات	3.5138	0.663	70.276	2
4	رابعاً: الشجاعة في التوجه نحو المستقبل	3.5330	0.673	70.66	1
	الدرجة الكلية	3.4720	0.666	69.44	

يتضح من الجدول السابق أن مستوى الاتزان الانفعالي أعلى من المتوسط وبلغ (69.44%)، وكان بعد الشجاعة في التوجه نحو المستقبل ذات الرتبة الأولى، ويوزن نسبي بلغ (70.66%)، يليه بعد التنظيم الذاتي للانفعالات بوزن نسبي بلغ (70.276%)، يليه بعد المرونة في التعامل مع الأحداث بوزن نسبي بلغ (70.11%)، وأخيراً بعد القدرة على ضبط الانفعالات بوزن نسبي بلغ (66.872%).

ويرى الباحث بأن النتيجة جاءت خلافاً لتوقعاته، واضطر لعدد بعض المقابلات غير الرسمية حول انخفاض مستوى الاتزان الانفعالي، فتوصل إلى عدة عوامل أهمها العمل في مجال الصحة النفسية خاصة بداية الوظيفة تعرض الفرد للضغوط النفسية خاصة وأن هناك حالات صعبة لا يمكن تفسير أسبابها ومظاهرها، حتى يصعب علاجها، وكان (67.50%) من عينة الدراسة من ذوي الخبرات أقل من (10 سنوات)، وبالتالي هم معرضون للضغوط نتيجة العمل المتواصل، والتعامل مع بعض الحالات النفسية، كذلك هناك صدمات قد يتعرض لها الموظف منها الفشل في علاج بعض الحالات، أو التأثر بهذه الحالات، كذلك فإن انفعالات الفرد كما يرى (الداهري، 2008) تتأثر بالظروف المحيطة ومشاهدة أحداث ومثيرات خلافاً للمعهود والمتوقع من الفرد. ويرى الباحث أن ضعف الإمكانيات المتاحة، ومواجهة ضغوط عمل وخبرات سيئة في الحياة اليومية لها تأثير في مستوى الاتزان الانفعالي لدى الأفراد، خاصة العاملين بمؤسسات نفسية فمشاعرهم وعواطفهم تتأثر بشكل مباشر ومستوى التفكير بهذه المثيرات مرتفع لديهم، حيث يرى (الجميل، 2005: 19) بأن الاتزان الانفعالي يعتمد على ثقة الفرد بنفسه، وثقته بالآخرين، والتفاؤل تجاه المستقبل؛ وفي ظل الحروب والنزاعات التي نراها على المستوى المحلي أو العربي

أو حتى الدولي تشير إلى التشاؤم ومزيد من الصراعات والحروب، وهذا ينعكس على مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين بمراكز الصحة النفسية في قطاع غزة. كذلك يرى (الزغبى، 2010: 138) بأن الاتزان الانفعالي لدى الفرد يتأثر بقدرته على التنبؤ بالأحداث المستقبلية، ويبدو المستقبل مجهولاً في قطاع غزة، حيث التغيرات التي تطرأ متسارعة وبالتالي هذا أثر في مستوى الاتزان الانفعالي لدى العينة.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (حمدان، 2010) والتي أكد من خلالها أن مستوى الاتزان الانفعالي متوسطاً ويرجع هذا الاتفاق إلى اتفاق البيئة حيث طبق (حمدان، 2010) دراسته في محافظات غزة، ودراسة (السيد وأبو الوفا، 2015) والتي أوردت بأن مستوى الاتزان الانفعالي متوسطاً لدى الطلبة ولعل سبب الاتفاق يرجع إلى التقارب الزمني بين الدراسة الحالية ودراسة (السيد وأبو الوفا، 2015)، ودراسة (عطية، 2011) والتي أشارت بأن مستوى الاتزان الانفعالي متوسطاً، ودراسة (أوجنميني، 2007) واختلفت مع نتائج دراسة (محمد، 2008) والتي أكدت على ارتفاع مستوى الاتزان الانفعالي لدى الطلبة المعلمين، ولعل سبب الاختلاف يرجع إلى اختلاف الفئة، كذلك هناك اختلاف في المقياس الذي استخدمه (محمد، 2008)، ودراسة (فتح الرحمن، 2015) والتي أكدت على وجود مستوى مرتفع من الاتزان الانفعالي لدى المديرين، ولعل سبب الاختلاف يرجع إلى اختلاف البيئة والثقافة، واختلاف الفئة المستهدفة.

نتائج السؤال الثالث ومناقشتها: هل توجد علاقة بين المناخ التنظيمي والاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة؟

للإجابة عن السؤال الثالث ومناقشتها قام الباحث بصياغة الفرض الرئيسي التالي، واختباره باستخدام معاملات الارتباط بيرسون، وذلك على النحو التالي:

الفرض الرئيس الأول: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المناخ التنظيمي والاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة.

يوضح الجدول رقم (31) مصفوفة الارتباط بين المناخ التنظيمي وأبعاده والدرجة الكلية للاتزان الانفعالي، فكانت النتائج على النحو الآتي:

جدول رقم (31) معامل الارتباط بين المناخ التنظيمي وأبعاد الاتزان الانفعالي والدرجة الكلية لفقراته

م.	الأبعاد	الاتزان الانفعالي	
		معامل الارتباط	قيمة الاحتمال
1	أولاً: الهيكل التنظيمي.	*0.161	0.040
2	ثانياً: القيادة.	**0.273	0.000
3	ثالثاً: الحوافز.	//0.008	0.916
4	رابعاً: التكنولوجيا المتوفرة.	//0.094	0.235
5	خامساً: المشاركة في اتخاذ القرار.	**0.454	0.000
6	سادساً: الاتصال والتواصل	**0.272	0.000
	الدرجة الكلية	*0.156	0.047

يتضح من الجدول رقم (31) أن قيم الاحتمال بين بعد الهيكل التنظيمي، وبعد القيادة، والمشاركة في اتخاذ القرارات، والاتصال والتواصل والدرجة الكلية للمناخ التنظيمي والاتزان الانفعالي أقل من مستوى الدلالة، وهذا يدل على وجود علاقات دالة إحصائياً، ويمكن استنتاج أن هناك علاقة طردية دالة إحصائياً بين المناخ التنظيمي والدرجة الكلية للاتزان الانفعالي، كذلك هناك علاقة طردية دالة إحصائياً بين الهيكل التنظيمي والقيادة والمشاركة في اتخاذ القرار والاتصال والتواصل والاتزان الانفعالي، في حين لم تظهر علاقات دالة إحصائياً بين الحوافز والاتزان الانفعالي، وبين التكنولوجيا المتوفرة والاتزان الانفعالي.

ويوضح الجدول رقم (32) مصفوفة الارتباط بين الدرجة الكلية للمناخ التنظيمي والاتزان الانفعالي الأبعاد والدرجة الكلية، وكانت النتائج على النحو الآتي:

جدول رقم (32) معامل الارتباط بين المناخ التنظيمي وأبعاد الاتزان الانفعالي والدرجة الكلية لفقراته

م.	الأبعاد	المناخ التنظيمي	
		معامل الارتباط	قيمة الاحتمال
1	أولاً: القدرة على ضبط الانفعالات	**0.255	0.001
2	ثانياً: المرونة في التعامل مع الأحداث المختلفة	//0.082	0.301
3	ثالثاً: التنظيم الذاتي للانفعالات	//0.048	0.540
4	رابعاً: الشجاعة في التوجه نحو المستقبل	*0.173	0.027
	الدرجة الكلية	*0.156	0.047

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط دالة موجبة وضعيفة بين المناخ التنظيمي والدرجة الكلية للاتزان الانفعالي، وكانت هناك علاقة بين المناخ التنظيمي وأبعاد (القدرة على ضبط الانفعالات، والشجاعة في التوجه نحو المستقبل).

ويرى الباحث بأن توافر المناخ التنظيمي المناسب، يسهم في تحسين الأداء الوظيفي، وهذا ينعكس على الروح المعنوية للموظف، وبالتالي يتحكم بانفعالاته ويتوجه نحو المستقبل بشكل مناسب وسوي. ولقد أكد كل من (عياصرة وحجازين، 2006: 48) على أن المناخ التنظيمي يعزز الراحة النفسية للعاملين، وهذا يحقق لديهم التوافق النفسي وضبط الانفعالات وإدراك المثيرات بشكل جيد.، ولقد أشار (الكبيسي، 2012: 14) بأن المناخ التنظيمي الجيد ينعكس على الروح المعنوية وبالتالي يسهم في تحسين الظروف المادية للعمل وبالتالي يسهم في ضبط سلوك وتصرفات العاملين، وهذا من شأنه التأثير في الاتزان الانفعالي لدى العاملين سواء مع أنفسهم أو مع المثيرات التنظيمية أو حتى المثيرات خارج الإطار التنظيمي للمنظمة.

والنتائج المتعلقة بالسؤال الثالث تتفق مع نتائج دراسة (عبيدة، 2016) حيث بينت نتائجه عن وجود علاقة بين المناخ التنظيمي والابداع، و(الزطمة، 2015) حيث أكدت على وجود علاقة بين المناخ التنظيمي وإدارة التميز، ونتائج دراسة (قرواني، 2012) حيث أظهرت النتائج أن هناك علاقة بين المناخ التنظيمي والأداء، ونتائج دراسة (بحر وأبو سويرح، 2010) حيث أكد على وجود أثر للمناخ التنظيمي على الأداء، ودراسة (حمدونة، 2010) والتي أكدت على وجود علاقة بين المناخ التنظيمي والابداع، ونتائج دراسة (الطيب، 2008) حيث أكد على وجود علاقة بين المناخ التنظيمي والرضا الوظيفي، و(الشنطي، 2006) حيث ظهرت علاقة بين المناخ التنظيمي والأداء، و(الديحاني، 2013) والتي أكدت على وجود علاقة بين المناخ التنظيمي والابداع، و(الكبيسي، 2012) التي أكدت على وجود تأثير ايجابي للمناخ التنظيمي على المجتمع.

نتائج السؤال الرابع ومناقشتها: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى المناخ التنظيمي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة تعزى لمتغيرات: الجنس، والحالة الاجتماعية، وسنوات الخدمة، والمؤهل العلمي؟

للإجابة عن السؤال الرئيس الرابع قام الباحث باختبار الفرضيات التالية باستخدام اختبار (Independent Samples T test) للفروق بين مجموعتين، أو اختبار (One Way ANOVAs) للفروق بين ثلاث مجموعات فأكثر، وذلك على النحو التالي:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة تعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم (33) اختبار ت للفروق بين مجموعتين مستقلتين على المناخ التنظيمي باختلاف متغير الجنس

م.	الأبعاد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	قيمة الاحتمال
1	أولاً: الهيكل التنظيمي.	ذكر	67	2.9872	0.614	0.206	0.837
		أنثى	96	3.0104	0.763		
2	ثانياً: القيادة.	ذكر	67	3.0362	0.815	0.326	0.745
		أنثى	96	2.9940	0.812		
3	ثالثاً: الحوافز.	ذكر	67	2.5778	0.864	0.234	0.816
		أنثى	96	2.5461	0.844		
4	رابعاً: التكنولوجيا المتوفرة.	ذكر	67	2.8849	0.797	0.590	0.556
		أنثى	96	2.8095	0.806		
5	خامساً: المشاركة في اتخاذ القرار.	ذكر	67	2.9726	0.742	1.411	0.160
		أنثى	96	2.7934	0.835		
6	سادساً: الاتصال والتواصل	ذكر	67	2.7960	0.815	0.645	0.520
		أنثى	96	2.8854	0.907		
	الدرجة الكلية	ذكر	67	2.8754	0.647	0.329	0.743
		أنثى	96	2.8398	0.699		

** ت الجدولية عند درجات حرية (161) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (2.62)

* ت الجدولية عند درجات حرية (161) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (1.98)

ينضح من الجدول السابق أن قيم الاحتمال على الأبعاد والدرجة الكلية كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وكانت قيم (ت) المحسوبة أقل من قيمة (ت) الجدولية، وهذا يدل على عدم وجود فروق ويجب قبول الفرضية الصفرية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة تعزى لمتغير الجنس.

ويرى الباحث أن العينة تتبع نفس المناخ التنظيمي، حيث أنهم يعملون بنفس المستوى من الضغوط، ولديهم نفس وسائل الاتصال والتواصل، ونفس المستوى من الإشراف والقيادة، والتكنولوجيا المستخدمة، كذلك يخضعون لنفس القيادة، ولديهم نفس المستوى من الصلاحيات، جميعها عوامل ساهمت في عدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس.

وتختلف هذه النتائج مع نتائج دراسة (الزطمة، 2015)، ونتائج دراسة (قرواني، 2012) والتي أشارت نتائجها إلى وجود فروق في إدارة المناخ التنظيمي تعزى لمتغير الجنس.

بينما تتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (الديحاني، 2013) حيث أظهرت نتائجهم بأنه لا فروق في المناخ التنظيمي تعزى لمتغير الجنس.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

جدول رقم (34) اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في المناخ التنظيمي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

م.	الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار	قيمة الاحتمال
1	أولاً: الهيكل التنظيمي.	بين المجموعات	2.114	3	0.705	1.432	0.236
		داخل المجموعات	78.273	59	0.492		
		الإجمالي	80.388	162			
2	ثانياً: القيادة.	بين المجموعات	0.800	3	0.267	0.401	0.753
		داخل المجموعات	105.730	159	0.665		
		الإجمالي	116.955	162			
3	ثالثاً: الحوافز.	بين المجموعات	13.577	3	4.526	6.961	0.000
		داخل المجموعات	103.378	159	0.650		
		الإجمالي	116.955	162			
4	رابعاً: التكنولوجيا المتوفرة.	بين المجموعات	9.232	3	3.077	5.175	0.002
		داخل المجموعات	94.539	159	0.595		
		الإجمالي	103.771	162			
5	خامساً: المشاركة في اتخاذ القرار.	بين المجموعات	7.307	3	2.436	4.016	0.009
		داخل المجموعات	96.424	159	0.606		
		الإجمالي	103.731	162			
6	سادساً: الاتصال والتواصل	بين المجموعات	10.287	3	3.429	4.867	0.003
		داخل المجموعات	112.035	159	0.705		
		الإجمالي	122.323	162			
الدرجة الكلية		بين المجموعات	5.530	3	1.843	4.270	0.006
		داخل المجموعات	68.639	159	0.432		
		الإجمالي	74.169	162			

ينضح من الجدول السابق أن قيم الاحتمال على البعد الثالث والرابع والخامس والسادس والدرجة الكلية أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي توجد فروق ذات دلالة إحصائية، ويجب قبول الفرض البديل القائل: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في

متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

وللتعرف إلى اتجاه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه للمقارنات البعدية حسب متغير الحالة الاجتماعية؛ والجدول التالي رقم (35) يوضح النتائج:

جدول رقم (35) اختبار شيفيه للفروق في المناخ التنظيمي باختلاف متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	أعزب	متزوج	مطلق	أرمل
المتوسط الحسابي	3.0721	2.720	3.0167	3.0721
أعزب				
متزوج	*0.35211			
مطلق	//0.05539	//0.29671		
أرمل	//0.26294	*0.31833	//0.0615	

يتضح من الجدول السابق أن الفروق كانت لصالح الفئات (أعزب وأرمل) وعلى حساب الفئة متزوج، ويرى الباحث أن المتزوج لديه أعباء أسرية كبيرة، فترية الأبناء، وتلبية احتياجاتهم، وتوفير متطلبات المنزل، وهذه الحاجات والمتطلبات بحاجة إلى راتب وحوافز تقابل هذه المتطلبات، لكن ضعف الحوافز والرواتب في المناخ التنظيمي أثر سلباً على كافة العاملين بالإدارة العامة للصحة النفسية خاصة المتزوجين.

لذا ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك الموظفين للمناخ التنظيمي المتوفر في الإدارة العامة للصحة النفسية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وفي حقيقة الأمر فإن لكل موظف ظروفه الاجتماعية والأسرية والتي تؤثر في إدراكه للوضع التنظيمي والمناخ المتوفر داخل المنظمة، وبالتالي كانت هناك فروق.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (36) اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في المناخ التنظيمي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

م.	الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار	قيمة الاحتمال
1	أولاً: الهيكل التنظيمي.	بين المجموعات	0.865	2	0.433	0.870	0.421
		داخل المجموعات	79.522	160	0.497		
		الإجمالي	80.388	162			
2	ثانياً: القيادة.	بين المجموعات	0.032	2	0.016	0.024	0.976
		داخل المجموعات	106.498	160	0.666		
		الإجمالي	106.530	162			
3	ثالثاً: الحوافز.	بين المجموعات	0.648	2	0.324	0.445	0.641
		داخل المجموعات	116.307	160	0.727		
		الإجمالي	116.955	162			
4	رابعاً: التكنولوجيا المتوفرة.	بين المجموعات	0.893	2	0.446	0.694	0.501
		داخل المجموعات	102.878	160	0.643		
		الإجمالي	103.771	162			
5	خامساً: المشاركة في اتخاذ القرار.	بين المجموعات	0.744	2	0.372	0.578	0.562
		داخل المجموعات	102.987	160	0.644		
		الإجمالي	103.731	162			
6	سادساً: الاتصال والتواصل	بين المجموعات	0.411	2	0.206	0.270	0.764
		داخل المجموعات	121.912	160	0.762		
		الإجمالي	122.323	162			
	الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.473	2	0.237	0.514	0.599
		داخل المجموعات	73.696	160	0.461		
		الإجمالي	74.169	162			

يتضح من الجدول السابق أن قيم الاحتمال على أبعاد استبانة المناخ التنظيمي والدرجة الكلية أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية، ويجب قبول الفرض الصفري القائل: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في

متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وفي هذا الصدد يرى الباحث بأن كافة العاملين بالإدارة الصحية وفي كافة المراكز ومن كافة التخصصات العلمية، ومن كافة المؤهلات العلمية يخضون لنفس جهات الإشراف والقيادة، ولديهم نفس المستوى من التجهيزات والأدوات، ويواجهون ضعف الحوافز وضعف أنظمة الاتصالات؛ وهي عوامل ساهمت في تقارب وجهات نظرهم وتصوراتهم وإدراكهم للمناخ التنظيمي المتوفر.

ويشعر الباحث كونه أحد موظفي الإدارة العامة لمراكز الصحة النفسية بأن العاملين كفريق عمل يمكنهم مواجهة التحديات والأزمات التي تمر بها المؤسسة الصحية بشكل عام، ومراكز الصحة النفسية بشكل خاص، لكن هم بحاجة إلى دعم الإدارة، وتنظيم العمل بالمراكز، حيث أن عدم وجود هيكل تنظيمي للمركز يولد عجزاً وضعفاً في فهم سياسات وإجراءات العمل، وهذا انعكس على استجابات العينة فلم تظهر فروقاً واتفقوا على ضعف المناخ التنظيمي في الإدارة العامة لمراكز الصحة النفسية في قطاع غزة.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (عبيدة، 2016)، ونتائج دراسة (الزطمة، 2015)، ونتائج دراسة (بحر وأبو سويرح، 2010) ونتائج دراسة (السلمي، 2012) والتي أكدت على عدم وجود فروق في إدراك عينة دراساتهم للمناخ التنظيمي باختلاف متغير المؤهل العلمي، واختلفت مع نتائج دراسة (حمدونة، 2010) والتي أشارت أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك الموظفين للمناخ التنظيمي تعزى لمتغير المؤهل العلمي ولعل سبب هذا الاختلاف يرجع إلى اختلاف الفئة المستهدفة لدى دراسة حمدونة.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

جدول رقم (37) اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في المناخ التنظيمي تبعاً لمتغير سنوات الخدمة

م.	الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار	قيمة الاحتمال
1	أولاً: الهيكل التنظيمي.	بين المجموعات	2.576	3	0.859	1.755	0.158
		داخل المجموعات	77.811	59	0.489		
		الإجمالي	80.388	162			
2	ثانياً: القيادة.	بين المجموعات	2.761	3	0.920	1.410	0.242
		داخل المجموعات	103.769	159	0.653		
		الإجمالي	106.530	162			
3	ثالثاً: الحوافز.	بين المجموعات	7.968	3	2.656	3.875	0.010
		داخل المجموعات	108.987	159	0.685		
		الإجمالي	116.955	162			
4	رابعاً: التكنولوجيا المتوفرة.	بين المجموعات	7.936	3	2.645	4.389	0.005
		داخل المجموعات	95.835	159	0.603		
		الإجمالي	103.771	162			
5	خامساً: المشاركة في اتخاذ القرار.	بين المجموعات	7.252	3	2.417	3.984	0.009
		داخل المجموعات	96.479	159	0.607		
		الإجمالي	103.731	162			
6	سادساً: الاتصال والتواصل	بين المجموعات	8.119	3	2.706	3.768	0.012
		داخل المجموعات	114.204	159	0.718		
		الإجمالي	122.323	162			
0.011	الدرجة الكلية	بين المجموعات	4.975	3	1.658	3.811	0.011
		داخل المجموعات	69.193	159	0.435		
		الإجمالي	74.169	162			

ينضح من الجدول السابق أن قيم الاحتمال على البعد الثالث والرابع والخامس والسادس والدرجة الكلية لاستبانة المناخ التنظيمي كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على وجود فروق، ويجب قبول الفرض البديل القائل: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

($\alpha \leq 0.05$) في في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

وللكشف عن اتجاه هذه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار (شيفيه) للمقارنات البعدية فلم يكتشف الفروق، فلجأ الباحث إلى اختبار (L.S.D) كونه يتعلق بأقل الفروق الدالة إحصائياً بين المجموعات، والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول رقم (38) اختبار (L.S.D) للفروق في المناخ التنظيمي باختلاف متغير سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	أقل من 5 سنوات	6 - 10 سنوات	11 - 15 سنة	أكثر من 15 سنة
المتوسط الحسابي	3.1064	2.8262	2.6917	2.6422
أقل من 5 سنوات				
6 - 10 سنوات	*0.28019			
11 - 15 سنة	*0.46414	//0.18395		
أكثر من 15 سنة	*0.41472	//0.13452	//0.04943	

يتضح من الجدول السابق أن الفروق كانت لصالح الفئة (أقل من 5 سنوات)، ويتضح أنه بتقديم سنوات الخدمة ينخفض مستوى ادراك المناخ التنظيمي، ويرى الباحث أن أسباب وعوامل تأثير متغير سنوات الخدمة يرجع إلى أنه مع زيادة الخبرة يبدأ الموظف يدرك السياسات الخاطئة التي تؤثر سلباً على الإدارة العامة لمراكز الصحة النفسية، وغالباً ما يخضع الموظف إلى مجموعة من التنقلات تجعله أكثر قدرة على التعمق في مشكلات الإدارة العامة، ومشكلات المناخ التنظيمي، وهذا يجعلهم يدركون ويتصورن المناخ التنظيمي بتقديرات ودرجات أدنى من ذوي الخبرات المنخفضة. واختلفت هذه النتائج مع نتائج دراسة (عبيدة، 2016)، ودراسة (بحر وأبو سويرح، 2010)، ونتائج دراسة (حمدونة، 2010) والتي أكدت على أن سنوات الخدمة لم تكن عاملاً ومنتغياً مؤثراً في إدراك الموظفين للمناخ التنظيمي، بينما اتفقت مع نتائج دراسة (الزطمة، 2015)، ونتائج دراسة (قرواني، 2012)، ونتائج دراسة (الديحاني، 2013)، ونتائج دراسة (السلمي، 2012) والتي أكدت على وجود فروق وتأثير لعامل سنوات الخدمة في مستوى إدراك الموظفين للمناخ التنظيمي المتوفر في المنظمات المستهدفة.

نتائج السؤال الخامس ومناقشتها: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في قطاع غزة تعزى لمتغيرات: الجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة؟

للإجابة عن السؤال الخامس قام الباحث باختبار الفرضيات التالية باستخدام اختبار (Independent Samples T test) للفروق بين مجموعتين، أو اختبار (One Way ANOVAs) للفروق بين ثلاث مجموعات فأكثر، وذلك على النحو التالي:
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس.

جدول رقم (39) اختبار ت للفروق بين مجموعتين مستقلتين على الاتزان الانفعالي باختلاف متغير الجنس

م.	الأبعاد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	قيمة الاحتمال
1	أولاً: القدرة على ضبط الانفعالات	ذكر	67	3.3731	0.6446	0.523	0.602
		أنثى	96	3.3229	0.5720		
2	ثانياً: المرونة في التعامل مع الأحداث المختلفة	ذكر	67	3.5537	0.7110	0.781	0.436
		أنثى	96	3.4719	0.6195		
3	ثالثاً: التنظيم الذاتي للانفعالات	ذكر	67	3.5243	0.7065	0.168	0.867
		أنثى	96	3.5065	0.6336		
4	رابعاً: الشجاعة في التوجه نحو المستقبل	ذكر	67	3.5336	0.6566	0.010	0.992
		أنثى	96	3.5326	0.6871		
	الدرجة الكلية	ذكر	67	3.4959	0.5886	0.448	0.655
		أنثى	96	3.4554	0.5555		

** ت الجدولية عند درجات حرية (161) ومستوى دلالة (0.01) تساوي (2.62)

* ت الجدولية عند درجات حرية (161) ومستوى دلالة (0.05) تساوي (1.98)

يتضح من الجدول السابق أن قيم الاحتمال كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وأن قيم (ت) المحسوبة أقل من قيمة (ت) الجدولية، وهذا يدل على عدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس، وبالتالي يجب قبول الفرضية الصفرية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند

مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس. ويرى الباحث بأن عينة الدراسة تتعرض لنفس الضغوط، ولديهم نفس المستوى من الإمكانيات والتجهيزات والحوافز، كذلك فإنه يتبعون لنفس المدارس النفسية، وبالتالي كانت لديهم درجات الاتزان الانفعالي متقاربة رغم اختلاف الجنس. كذلك يرى الباحث بأن الإدارة العامة تهتم بجوانب الصحة النفسية لدى العاملين لديها، ويخضعون لنفس التدريبات وورش العمل المتعلقة بتحسين مستوى انفعالهم ولا يوجد تفريق بين الذكور والإناث في تناول هذه الورش والتدريبات، والتي تؤثر بشكل مباشر على الاتزان الانفعالي لديهم. كذلك فإن طرق التعيين والاختيار تأخذ بعين الاعتبار معايير مهنية تتعلق بالاتزان الانفعالي وهي سياسات يخضع لها الذكور والإناث. وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (فتح الرحمن، 2015)، ونتائج دراسة (البعيجي، 2013)، ودراسة (محمد، 2008)، واختلفت مع نتائج دراسة (عطية، 2011).

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات الباحثين حول مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في قطاع غزة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

جدول رقم (40) اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في مستوى الاتزان الانفعالي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية

م.	الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار	قيمة الاحتمال
1	أولاً: القدرة على ضبط الانفعالات	بين المجموعات	1.012	3	0.337	0.931	0.427
		داخل المجموعات	57.601	159	0.362		
		الإجمالي	58.613	162			
2	ثانياً: المرونة في التعامل مع الأحداث المختلفة	بين المجموعات	0.538	3	0.179	0.410	0.746
		داخل المجموعات	69.547	159	0.437		
		الإجمالي	70.085	162			
3	ثالثاً: التنظيم الذاتي للأنفعالات	بين المجموعات	1.336	3	0.445	1.015	0.388
		داخل المجموعات	69.758	159	0.439		
		الإجمالي	71.094	162			
4	رابعاً: الشجاعة في التوجه نحو المستقبل	بين المجموعات	1.368	3	0.456	1.008	0.391
		داخل المجموعات	71.939	159	0.452		
		الإجمالي	73.307	162			
	الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.954	3	0.318	0.985	0.401
		داخل المجموعات	51.293	159	0.323		
		الإجمالي	52.247	162			

يتضح من الجدول السابق أن قيم الاحتمال كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وبناءً على ذلك يجب قبول الفرضية الصفرية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات الباحثين حول مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في قطاع غزة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

ويرى الباحث بأن طريقة اختيار وتعيين الموظفين العاملين بالصحة النفسية تخضع لنفس المعايير، ومعظمهم من تخصصات متقاربة وهي الإرشاد النفسي، أو علم النفس، أو علم

الاجتماع، أو الصحة النفسية، وبالتالي لديهم نفس الخبرات والمؤهلات النفسية، وبالتالي كان لديهم مستوى الاتزان الانفعالي متقارباً. وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (كامار، 2013) والتي أكدت على عدم وجود فروق تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية في مستوى الاتزان الانفعالي.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات الباحثين حول مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في قطاع غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

جدول رقم (41) اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في مستوى الاتزان الانفعالي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

م.	الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار	قيمة الاحتمال
1	أولاً: القدرة على ضبط الانفعالات	بين المجموعات	0.209	2	0.105	0.286	0.751
		داخل المجموعات	58.403	160	0.365		
		الإجمالي	58.613	162			
2	ثانياً: المرونة في التعامل مع الأحداث المختلفة	بين المجموعات	0.385	2	0.192	0.441	0.644
		داخل المجموعات	69.700	160	0.436		
		الإجمالي	70.085	162			
3	ثالثاً: التنظيم الذاتي للانفعالات	بين المجموعات	0.356	2	0.178	0.402	0.669
		داخل المجموعات	70.738	160	0.442		
		الإجمالي	71.094	162			
4	رابعاً: الشجاعة في التوجه نحو المستقبل	بين المجموعات	1.130	2	0.565	1.252	0.289
		داخل المجموعات	72.178	160	0.451		
		الإجمالي	73.307	162			
	الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.438	2	0.219	0.677	0.510
		داخل المجموعات	51.809	160	0.324		
		الإجمالي	52.247	162			

يتضح من الجدول السابق أن قيم الاحتمال كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وبناءً على ذلك يجب قبول الفرضية الصفرية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات الباحثين حول مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في قطاع غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ويرى الباحث بأن العمل بالإدارة العامة للصحة النفسية يخضع لشروط وظروف محددة، وتسهم في الجوانب الانفعالية لدى العاملين، وهذه المتغيرات أثرت في درجة الاتزان الانفعالي، ولم يكن للمؤهل العلمي أثراً في الاتزان الانفعالي، خاصة وأن هناك بعض ورش العمل التي يقيمها المركز بالتعاون مع مؤسسات المجتمع المحلي تكسب العاملين بعض الجوانب الانفعالية، كذلك فإن الحالات التي يتم علاجها داخل المركز وأقسامه تؤثر في الجوانب النفسية للعاملين. اتفقت النتائج الواردة في الجدول رقم (41) مع نتائج دراسة (كوك، 2006) والتي أكدت على عدم وجود فروق تعزى لمتغير المستوى التعليمي في مستوى الاتزان الانفعالي، بينما تختلف هذه النتائج مع نتائج دراسة (حمدان، 2010) والتي أكدت على وجود فروق في مستوى الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات الباحثين حول مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في قطاع غزة تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

جدول رقم (42) اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق في مستوى الاتزان الانفعالي تبعاً لمتغير سنوات الخدمة

م.	الأبعاد	مصدر التباين	مجموع المتوسطات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار	قيمة الاحتمال
1	أولاً: القدرة على ضبط الانفعالات	بين المجموعات	0.108	3	0.036	0.098	0.961
		داخل المجموعات	58.504	159	0.368		
		الإجمالي	58.613	162			
2	ثانياً: المرونة في التعامل مع الأحداث المختلفة	بين المجموعات	1.707	3	0.569	1.323	0.269
		داخل المجموعات	68.378	159	0.430		
		الإجمالي	70.085	162			
3	ثالثاً: التنظيم الذاتي للانفعالات	بين المجموعات	1.341	3	0.447	1.019	0.386
		داخل المجموعات	69.753	159	0.439		
		الإجمالي	71.094	162			
4	رابعاً: الشجاعة في التوجه نحو المستقبل	بين المجموعات	2.247	3	0.749	1.676	0.174
		داخل المجموعات	71.060	159	0.447		
		الإجمالي	73.307	162			
	الدرجة الكلية	بين المجموعات	0.838	3	0.279	0.864	0.461
		داخل المجموعات	51.409	159	0.323		
		الإجمالي	52.247	162			

يتضح من الجدول السابق أن قيم الاحتمال كانت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وبناءً على ذلك يجب قبول الفرضية الصفرية القائلة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في قطاع غزة تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

ويرى الباحث أنه رغم اختلاف الخبرة إلا أن العينة تخضع لظروف عمل متقاربة جداً، وأنه لا توجد فروقات في المسميات الوظيفية، أو حتى في الأعمال والبرامج التي يتم تطبيقها سواء لدى مرتفعي الخبرة أو متوسطي أو منخفضي الخبرة فجميعهم يقوم بنفس الأعمال والبرامج ويتعرض لنفس المثبرات ويخضع لنفس جهات الإشراف والتقييم، حتى الضغوط التي يتعرض لها العاملين بالإدارة العامة للصحة النفسية هي تقريبا متقاربة ويوجد تعاون في التصدي لها ومواجهتها، وبالتالي فإن تقارب المثبرات أثر في تقارب الانفعالات والاتزان الانفعالي لدى العاملين، وبالتالي لم تظهر فروقا معنوية في مستوى الاتزان الانفعالي لدى العينة رغم اختلاف متغير سنوات الخدمة.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة (حمدان، 2010) والتي أكدت على عدم وجود فروق تعزى لمتغير الخبرة في مستوى الاتزان الانفعالي، ونتائج دراسة (فتح الرحمن، 2015) والتي أشارت إلى أن عامل سنوات الخدمة لا يؤثر في مستوى الاتزان الانفعالي لدى العينة المستهدفة.

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

❖ أولاً: نتائج الدراسة

❖ ثانياً: التوصيات

❖ ثالثاً: مقترحات الدراسة

الفصل السادس: النتائج والتوصيات

تمهيد:

يتناول الفصل السادس عرضاً لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتوصيات التي يراها الباحث مناسبة، واقتراح بعض الدراسات المستقبلية.

أولاً: نتائج الدراسة.

(1): النتائج المتعلقة بالمتغير المستقل:-

أ. أظهرت النتائج أن المناخ التنظيمي المتوفر والمدرك من العاملين بالإدارة العامة للصحة النفسية (57.088%)، وهي نسبة أدنى من المتوسط.

ب. كان بعد القيادة بالرتبة الأولى بوزن نسبي متوسط بلغ (60.228%)، يليه بعد الهيكل التنظيمي بوزن نسبي بلغ (60.02%)، يليه بعد المشاركة في اتخاذ القرار بوزن نسبي بلغ (57.342%)، يليه بعد الاتصال والتواصل بوزن نسبي بلغ (56.974%)، يليه بعد التكنولوجيا المتوفرة بوزن نسبي بلغ (56.81%)، ثم جاء بعد الحوافز بالرتبة الأخيرة بوزن نسبي بلغ (51.184%).

(2): النتائج المتعلقة بالمتغير التابع:-

أ. أظهرت النتائج أن مستوى الاتزان الانفعالي أعلى من المتوسط وبلغ (69.44%).

ب. كان بعد الشجاعة في التوجه نحو المستقبل ذات الرتبة الأولى، وبوزن نسبي بلغ (70.66%)، يليه بعد التنظيم الذاتي للانفعالات بوزن نسبي بلغ (70.276%)، يليه بعد المرونة في التعامل مع الأحداث بوزن نسبي بلغ (70.11%)، وكانت بعد القدرة على ضبط الانفعالات بوزن نسبي بلغ (66.872%).

(3): النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:-

أ. أظهرت النتائج أن هناك علاقة طردية دالة إحصائياً بين المناخ التنظيمي والدرجة الكلية للاتزان الانفعالي، كذلك هناك علاقة طردية دالة إحصائياً بين الهيكل التنظيمي والقيادة

والمشاركة في اتخاذ القرار والاتصال والتواصل والالتزان الانفعالي، في حين لم تظهر علاقات دالة إحصائياً بين الحوافز والالتزان الانفعالي، وبين التكنولوجيا المتوفرة والالتزان الانفعالي.

ب. توجد علاقة ارتباط دالة موجبة وضعيفة بين المناخ التنظيمي والدرجة الكلية للالتزان الانفعالي، وكانت هناك علاقة بين المناخ التنظيمي وأبعاد (القدرة على ضبط الانفعالات، والشجاعة في التوجه نحو المستقبل).

ج. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة تعزى لمتغير الجنس.

د. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

هـ. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

و. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

ز. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى الالتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس.

ح. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى الالتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في قطاع غزة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

ط. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في قطاع غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ي. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في قطاع غزة تعزى لمتغير سنوات الخدمة.

ثانياً: مدى تحقق الأهداف.

يوضح الجدول التالي أهداف الدراسة ومدى تحققها، والنتيجة التي توصل إليها الباحث:

جدول رقم (42) مدى تحقق أهداف الدراسة ونتائجها

م.	الهدف	طريقة تحقيق الهدف	النتيجة
1	تحديد مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة	استخدم الباحث اختبارات وصفية مثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأوزان النسبية	تبين أن مستوى المناخ التنظيمي أدنى من المتوسط
2	تحديد مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة	استخدم الباحث اختبارات وصفية مثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأوزان النسبية	تبين أن مستوى الاتزان الانفعالي أعلى من المتوسط
3	التعرف إلى العلاقة بين المناخ التنظيمي والاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية	استخدم الباحث معاملات الارتباط بيرسون بين المناخ التنظيمي وأبعاده، والاتزان الانفعالي وأبعاده	تبين وجود علاقة طردية بين المناخ التنظيمي والاتزان الانفعالي
4	الكشف عن الفروق في وجهات نظر المبحوثين حول مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة باختلاف متغيرات: (الجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة)	استخدم الباحث اختبارات استدلالية مثل اختبار (ت) للفروق بين مجموعتين واختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين ثلاث مجموعات فأكثر، كذلك لجأ إلى اختبارات بعدية	تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى المناخ التنظيمي في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة تعزى لمتغير الجنس، والمؤهل العلمي لكن ظهرت فروق تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية وسنوات الخدمة

<p>لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في قطاع غزة تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة والحالة الاجتماعية</p>	<p>استخدم الباحث اختبارات استدلالية مثل اختبار (ت) للفروق بين مجموعتين واختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين ثلاث مجموعات فأكثر</p>	<p>بيان الفروق في مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة باختلاف متغيرات: (الجنس، والحالة الاجتماعية، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة)</p>	<p>5</p>
--	--	---	----------

ثالثاً: التوصيات.

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج يوصي الباحث بما يلي:

جدول رقم (43) توصيات الدراسة وجهة تنفيذها والمدة الزمنية المقترحة

م.م	التوصيات	الجهة	فترة التنفيذ
1	وجود هيكل تنظيمي لأي مؤسسة يسهم في تحسين مستوى العلاقات الانسانية وسبل تطبيق السياسات والإجراءات، وأظهرت النتائج أنه لا يوجد هيكل تنظيمي، وبالتالي فإنه يُنصح على المؤسسة الصحية المختصة إعداد هيكل تنظيمي مرن ومناسب لطبيعة العمل النفسي.	وزارة الصحة الفلسطينية بالتعاون مع إدارة مراكز الصحة النفسية	شهر
2	ضرورة أن يعزز الهيكل التنظيمي مبدأ تفويض الصلاحيات وأن يتضمن على وصفاً وظيفياً واضحاً.	وزارة الصحة الفلسطينية بالتعاون مع إدارة مراكز الصحة النفسية	10 أيام
3	ضرورة الاعتماد على هيكل تنظيمي ينظم طبيعة العلاقات بين الأقسام وبين الرؤساء والمرؤوسين	وزارة الصحة الفلسطينية بالتعاون مع إدارة مراكز الصحة النفسية	10 أيام
4	الاهتمام بتخصصات العاملين ومؤهلاتهم وخبراتهم عند صياغة وإعداد الهيكل التنظيمي.	ديوان الموظفين العام ووزارة الصحة الفلسطينية	--
5	الاعتماد على أنظمة الثواب والعقاب لما لها من أثراً في تحسين مستوى الأداء.	إدارة مراكز الصحة النفسية	--

6	الاهتمام بحاجات ومتطلبات العمل بالمراكز النفسية، وتحسين علاقته بالمرؤوسين. وعلاج مشكلاتهم بعدالة ومساواة وحسن المعاملة والتعاون.	مدراء مراكز الصحة النفسية	--
7	تعزيز الروح المعنوية لدى العاملين بالإدارة العامة لمراكز الصحة النفسية لما لها من أثر في الجوانب الانفعالية والجوانب الوظيفية للعاملين.	إدارة مراكز الصحة النفسية	--
8	اعداد نظام حوافز مناسب لكافة العاملين بحيث تمنح الحوافز على أساس نتائج تقييم الأداء، وأن يكون هذا النظام عادلاً	ديوان الموظفين وإدارة مراكز الصحة النفسية ووزارة الصحة الفلسطينية	10 أيام
9	ضرورة أن تمنح الأجور والرواتب على أساس الظروف الاقتصادية والمعيشية في قطاع غزة، وأن تأخذ بعين الاعتبار حاجات العاملين ومؤهلاتهم وقدراتهم والوصف الوظيفي لهم	ديوان الموظفين وإدارة مراكز الصحة النفسية ووزارة الصحة الفلسطينية	--
10	توفير أجهزة اتصال وتواصل تقوم على التكنولوجيا المعاصرة، وأن تتيح الإدارة الفرصة للعاملين على استخدامها في الاتصال بالرؤساء والأقسام الإدارية المختلفة	إدارة مراكز الصحة النفسية ووزارة الصحة الفلسطينية	ثلاثة شهور
11	السعي الجاد نحو التحسين المستمر سواء في العمل النفسي أو الإداري في مراكز الصحة النفسية في قطاع غزة.	مدراء مراكز الصحة النفسية والعاملين فيها	--
12	منح الحرية للعاملين بإبداء آرائهم ومشاركتهم في عملية اتخاذ القرارات.	مدراء مراكز الصحة النفسية	--
13	ضرورة تحديد سياسات لاختيار وتعيين العاملين بمراكز الصحة النفسية على أن يكونوا من ذوي الاتزان الانفعالي الجيد	ديوان الموظفين العام	--

رابعاً: مقترحات الدراسة (البحوث المستقبلية).

1. الاتزان الانفعالي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية لدى العاملين بمراكز الصحة النفسية في قطاع غزة.
2. المناخ التنظيمي في مراكز الصحة النفسية وعلاقته بالرضا الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية.
3. الاتجاه نحو مهنة العلاج النفسي وعلاقتها بالاتزان الانفعالي لدى العاملين بمؤسسات الصحة النفسية.
4. مستوى الاتزان الانفعالي لدى العاملين بمراكز الصحة النفسية الحكومية وغير الحكومية "دراسة مقارنة".

قائمة المصادر والمراجع

❖ أولاً: المصادر

❖ ثانياً: المراجع العربية

❖ ثانياً: المراجع الأجنبية

❖ ثالثاً: المواقع الإلكترونية

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر:

- القرآن الكريم.
- السنة النبوية.

ثانياً: المراجع العربية.

أبو سيف، حسام أحمد محمد والناشري، أحمد محمد. (2009). الصحة النفسية، سلسلة علم النفس الإكلينيكي المعاصر، القاهرة، جمهورية مصر العربية: دار إيتراك للطباعة والنشر والتوزيع.

أبو علام، رجاء. (2010). مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية، الطبعة الأولى، القاهرة: دار النشر للجامعات.

أحمد، هالة فاروق. (2002). أساليب المعاملة الوالدية كما يدركها الأبناء من الجنسين وعلاقتها بالانحياز الانفعالي في المرحلة العمرية (14 - 17)، رسالة دكتوراه، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس، جمهورية مصر العربية.

بحر، يوسف وأبو سويرح، أيمن. (2010م). أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين، الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة. مجلة الجامعة الإسلامية سلسلة الدراسات الاقتصادية والإدارية، م(21)، ع(2)، 1147-1214.

البعيجي، جمال ناصر حسين. (2013). علاقة أساليب التفكير بالانحياز الانفعالي لدى طلبة الجامعة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة المستنصرية، العراق.

البقمي، مصلح حمدان. (2010). المناخ التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي لموظفي إمارة منطقة مكة المكرمة. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض.

بنات، عايد سعيد ديب. (2016). *الثقة التنظيمية لدى مديري المدارس الابتدائية بوكالة الغوث الدولية بمحافظة غزة وعلاقتها بالمناخ التنظيمي السائد لديهم*. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية بغزة.

التميمي، محمود كاظم. (2000). *خبرات الأسر المؤلمة وعلاقتها بالانحلال الانفعالي لدى الأسرى العراقيين العائدين*. (رسالة دكتوراه غير منشورة)، الجامعة المستنصرية، العراق.

جابر، جابر عبد الحميد وكفافي، علاء الدين (1990). *معجم علم النفس والطب النفسي، الجزء الثالث، القاهرة: دار النهضة العربية*.

الجميل، علي عليج خضر. (2005). *أثر العلاج الواقعي والمهارات الاجتماعية في رفع مستوى الانحلال الانفعالي لدى طلاب المرحلة الإعدادية*. (رسالة دكتوراه غير منشورة)، الجامعة المستنصرية، العراق.

الحسن، السيد محمد أبو هاشم. (2006). *الخصائص السيكومترية لأدوات القياس في البحوث النفسية والتربوية باستخدام (SPSS)*، مركز البحوث التربوية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

حمادات، محمد حسن. (2008). *السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، الطبعة الأولى، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع*.

حمدان، محمد كمال محمد (2010). *الانحلال الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة الفلسطينية*. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية بغزة.

حمدونة، رأفت حامد (2010). *أثر المناخ التنظيمي على الإبداع لدى العاملين بمجمع الشفاء الطبي*، (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية بغزة - فلسطين.

حمود، خضير كاظم (2002). *السلوك التنظيمي، الطبعة الأولى، عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع*.

خوالدة، محمود عبد الله محمد. (2004). *الذكاء العاطفي: الذكاء الانفعالي*، الطبعة الأولى، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.

دافيدوف، ليندا (2000). *الشخصية الدافعية والانفعالات*، موسوعة علم النفسي، الجزء الخامس، ترجمة: سيد الطواب ومحمود عمر، مراجعة فؤاد أبو حاطب، القاهرة: الدار الدولية للاستثمارات الثقافية.

الداهري، صالح حسن أحمد. (2008). *أساسيات التوافق النفسي والاضطرابات السلوكية والانفعالية*، الطبعة الأولى، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

الدوسري، عمر متعب. (2011). *المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي من وجهة نظر الضباط العاملين بالمديرية العامة لحرس الحدود بمدينة الرياض*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.

الديحاني، علي فهد حراس. (2013). *درجة المناخ التنظيمي في المدارس الثانوية بدولة الكويت وعلاقته بدرجة الابداع الإداري للمديرين من وجهة نظر المعلمين*. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الشرق الأوسط.

ربيعة، بن الشيخ. (2015). *علاقة الاتزان الانفعالي بالتدفق النفسي: دراسة ميدانية على عينة من أستاذة التعليم الثانوي بمدينة ورقلة*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح بورقلة، الجزائر.

الربيعي، علي جابر. (1994). *شخصية الإنسان تكوينها وطبيعتها واضطرابها*، سلسلة آفاق عربية، بغداد: دار الشؤون العامة.

ريان، محمود إسماعيل محمد (2006). *الاتزان الانفعالي وعلاقته بكل من السرعة الإدراكية والتفكير الابتكاري لدى طلبة الصف الحادي عشر بمحافظات غزة*. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الأزهر بغزة.

الزبيدي، نعيمة يونس ذنون. (2007). *الرضا عن النفس وعلاقته بالاتزان الانفعالي لدى طلبة جامعة الموصل*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الموصل، العراق.

الزبيدي، هيثم والعبيدي، شيماء. (2011). قياس الاتزان الانفعالي وعلاقته بتحقيق الأهداف لدى الموهوبين: دراسة ميدانية. مؤتمر الموهبة والابداع منعطفات هامة في حياة الشعوب المنعقد 15 - 16/ أكتوبر/ 2011، جامعة ديالى بالعراق.

الزبيدي، يونس طاهر خليفة. (1997). جودة القرار وعلاقته بالاتزان الانفعالي وموقع الضبط لدى المدراء العاملين. (رسالة دكتوراه غير منشورة). الجامعة المستنصرية، العراق.

الزغبى، أحمد محمد. (2010). اتجاهات طلاب كليات المعلمين نحو مهنة التدريس وعلاقتها باتزانهم الانفعالي وتحصيلهم الدراسي. مجلة العلوم التربوية والنفسية، م(11)، ع(1): 126 - 149.

السباعوي، فضيلة عرفات محمد. (2008). قياس الاتزان الانفعالي لدى طلبة معاهد إعداد المعلمين والمعلمات الذين تعرضت أسرهم لحالات الدهم والتفتيش والاعتقال من قبل قوات الاحتلال الأمريكي وأقرانهم الذين لم يتعرضوا لها "دراسة مقارنة". مجلة التربية والعلم، م(15)، ع(3): 267 - 293.

السقا، عون مفيد. (2013). الدوافع النفسية والحوافز وعلاقتها بأداء العاملين في حقل القطاع المصرفي في قطاع غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية بغزة.

السلمي، فهد نجيم راجح. (2012). القيادة الابداعية وعلاقتها بالمناخ التنظيمي في المدارس الحكومية المتوسطة بمدينة جدة. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

السيد، نبيل عبد الهادي أحمد، وأبو الوفاء، محمد إبراهيم إسماعيل. (2015). التنبؤ بالتفكير الأخلاقي من خلال الاتزان الانفعالي وفاعلية الذات الأكاديمية لدى عينة من طلاب كلية التربية بجامعة الأزهر بالقاهرة. مجلة العلوم التربوية، ع(3)، ج(2): 51 - 115.

الشافعي، أحمد حسين. (2000). إطلالة على علم النفس الفسيولوجي، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.

الشرييني، لطفي. (2004). *مواجهة الحرب النفسية وقهر الارادة*. الموقع الإلكتروني: www.otfyaa.com

الشمري، غربي مرجي. (2007). *المناخ التنظيمي في الكليات التقنية بالمملكة العربية السعودية*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الملك سعود، الرياض.

الشنطي، محمود عبد الرحمن إبراهيم. (2006). *أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية - دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة*. (رسالة ماجستير غير منشورة)، الجامعة الإسلامية بغزة.

الشهري، سعد محمد علي (2009). *الذكاء الوجداني وعلاقته باتخاذ القرار لدى عينة من موظفي القطاع العام والقطاع الخاص بمحافظة الطائف*. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة أم القرى بمكة المكرمة، المملكة العربية السعودية.

صليحة، شامي. (2010م). *المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين*. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة أمحمد بوقره بومرداس، الجزائر.

الطيب، إيهاب محمود عايش. (2008). *أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية - دراسة حالة*. (رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية بغزة).

العامري، سليمان عمر. (2007). *الأعراض السيكوسوماتية وعلاقتها بالانفعال لدى عينة من المراهقين*. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الملك خالد بأبها.

عبد المعطي، حسن مصطفى وقناوي، هدى محمد. (2000). *علم النفس النمو "المظاهر والتطبيقات"*، الجزء الثاني، القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.

عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن. (2001). *البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه*، الطبعة الأولى، عمان: دار الفكر للنشر والطباعة والتوزيع.

عبيدة، سامي محمود حسن. (2016). العلاقة بين المناخ التنظيمي والسلوك الابداعي: دراسة تطبيقية على الهيئات التدريسية في كليات المجتمع المتوسطة في قطاع غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية بغزة.

عثمان، فاروق السيد (2001). القلق وإدارة الضغوط النفسية، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة، جمهورية مصر العربية.

عدوان، الشيماء أحمد. (2012). المناخ التنظيمي السائد في مدارس المرحلة الثانوية بمحافظة غزة وعلاقته بالروح المعنوية للمعلمين. (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية بغزة.

عطية، رمزي محمد. (2011). الاتزان الانفعالي وعلاقته بضبط الذات لدى طلبة جامعة اليرموك. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة اليرموك، الأردن.

العلوي، مجتبي. (2001). قراءات في الذكاء الانفعالي، الطبعة الأولى، بيروت: دار النهضة العربية.

علي، سامي علي. (2011). الميول الانتحارية وعلاقتها بالاتزان الانفعالي لدى المراهقين من طلبة الاعدادية في منطقة كرميان. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة السليمانية، العراق.

العويضة، سلطان بن موسى. (2009). الفروق في مستويات أبعاد التوجه الزمني وعلاقتها بمستويات الاتزان الانفعالي لدى عينة من طلبة جامعة عمان الأهلية، مجلة رسالة الخليج العربي، ع(114)، س(30).

عيسى، حمد علي عبدالله. (2014). تأثير المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية على إدارة المنافذ بشؤون الجنسية والجوازات والإقامة في وزارة الداخلية بمملكة البحرين. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة العلوم التطبيقية، البحرين.

- الغداني، ناصر بن راشد بن محمد. (2014). أساليب المعاملة الوالدية كما يدركها الأبناء وعلاقتها بالاتزان الانفعالي لدى الأطفال المضطربين كلامياً بمحافظة مسقط. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نزوى، سلطنة عمان.
- الغريب، شبل بدران وحسين، سلامة عبد العظيم والمليجي، رضا إبراهيم. (2005). *الثقافة المدرسية، عمان: دار الفكر ناشرون وموزعون.*
- فتح الرحمن، أسماء سراج الدين (2015). *الاتزان الانفعالي وعلاقته بالقدرة على اتخاذ القرار لدى مديري الإدارات بجامعة الخرطوم مجمع الوسط، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الخرطوم، السودان.*
- الفرحات، فوزية محمود وآخرون (2009). *السلوك التنظيمي في المنظمات الخاصة، الطبعة الثانية، الكويت: دار القلم للنشر والتوزيع.*
- فقيه، فاروق عبده وعبد المجيد، السيد محمد. (2009). *السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط2، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.*
- قرواني، خالد. (2012). *مدى تأثير المناخ التنظيمي في منطقة سلفيت التعليمية على الأداء الوظيفي للعاملين فيها من وجهة نظرهم. منشورات جامعة القدس المفتوحة.*
- القيوتي، محمد القوي (2003). *السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة، الطبعة الثالثة، عمان: دار الشروق.*
- القواسمة، رشدي وأبو الزر، جمال، وأبو موسى، مفيد وأبو طالب، صابر (2015). *مناهج البحث العلمي، منشورات جامعة القدس المفتوحة، الأردن.*
- الكبيسي، عبد الواحد حميد. (2012). *دور المناخ التنظيمي في الجامعة على التأثير الايجابي في المجتمع. منشورات مركز طرائق التدريس بجامعة الأنبار، العراق.*
- الكتبي، أسامة علي (2005). *نظرية المنظمة، الطبعة الأولى، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.*

- الكربولي، ولاء خليل إبراهيم. (2010). القيم السائدة لدى طلبة جامعة الأنبار وعلاقتها بالمناخ التنظيمي. (رسالة ماجستير غير منشورة)، كلية التربية بجامعة الأنبار، العراق.
- الكناني، ممدوح وآخرون (2002). المدخل إلى علم النفس، الطبعة الأولى، بيروت: مكتبة الفلاح.
- اللوزي، موسى. (2002). التنظيم وإجراءات العمل، الطبعة الأولى، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- مبارك، سليمان سعيد. (2008). الاتزان الانفعالي وعلاقته بمفهوم الذات لدى الطلبة المتميزين وأقرانهم العاديين. مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية. م(7)، ع(2): 65 - 91.
- محمد، فضيلة عرفات. (2008). قياس الاتزان الانفعالي لدى طلبة معاهد إعداد المعلمين الذين تعرضت أسرهم لحالات الدهم والتفتيش من قبل قوات الاحتلال الأمريكي وأقرانهم الذين لم يتعرضوا لها. مجلة التربية والعلم، م(15)، ع(3): 267 - 293.
- محمد، ناصر راشد. (2014). أساليب المعاملة الوالدية كما يدركها الأبناء وعلاقتها بالاتزان الانفعالي لدى الأطفال المضطربين كلامياً بمحافظة مسقط. (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة نزوى، سلطنة عمان.
- المدهون، إياد إبراهيم. (2012). العلاقة بين المناخ التنظيمي والصراع التنظيمي لدى الموظفين الإداريين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر بغزة.
- المسعودي، عبد عون عبود. (2002). قياس الاتزان الانفعالي لدى طلبة الجامعة: بناء وتطبيق، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة بغداد، العراق.
- مصطفى، تلي. (2014). المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة ميدانية بمؤسسة التكوين المهني والتمهين برؤية دحمان ورقلة. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

المطوع، آمنة سعيد حمدان. (2001). *المهارات الاجتماعية والثبات الانفعالي لدى التلاميذ أبناء الأمهات المكتئبات*. (رسالة ماجستير غير منشورة)، معهد الدراسات والبحوث التربوية، جامعة القاهرة، جمهورية مصر العربية.

يونس، محمد بني. (2004). *مبادئ علم النفس، الطبعة الأولى*، عمان: دار الشروق للطباعة والنشر والتوزيع.

ثانياً: المراجع الأجنبية.

- Belisle, j; Savarese, B; & Schultz, J. (2014). Undergraduate Co-Curricular Competencies, *The Ohio State University press, U.S.A.*
- Chaturved, M.; & Chander, R. (2010). Development of emotional stability scale. *Industrial Psychiatry Journal, No. (19): 37 – 40.*
- Coleman, Daniel (2004): An EI-Based theory of performance, In, *The Emotionally Intelligent Workplace, Ed. by: cherniss cary & Daniel Golaman. Vol. (96), No. (1).*
- Cook, V. (2006). *An Investigation of the construct validity of the big five construct of emotional stability in relation to job performance, job satisfaction, and career satisfaction*. Ph.D Dissertations, University of Tennessee. U.S.A.
- Frye, C. (2000). *The effect of emotional stability on job satisfaction: A meta- analysis*. Ph.D Dissertations, The University of Iowa.
- Fu, H. (2004). *Personality correlates of the disposition towards interpersonal forgiveness: a Chinese perspective*. Ph.D Dissertations, Hong Kong University.
- Gunbayi, I. (2007). School climate and teachers' perceptions on climate factors: research into nine urban high schools. *Turkish online Journal of Educational Technology, 6, (3): 70- 77.*
- Hatywayo, C., Zingwe, T. Mhlanga, T., & Mpofu, B. (2014). Precursors of emotional stability, stress, and work – family conflict among female bank employees. *International Business & Economics Research, Vol. (13), No. (4): 861 – 866.*

- Kitratporn, P. & Puncreobutr, V. (2016). Quality of Work Life and Organizational Climate of Schools Located along the Thai-Cambodian Borders. *Journal of Education and Practice*. Vol. (7), No. (11). ISSN 2222-1735 (Paper) ISSN 2222-288X (Online), pp: 134 - 138. (www.iiste.org).
- Selgado, J. (2004). Traits in spiel Berger C, (ed.) *Encyclopedia of applied psychology*, 569- 573, U.S.A., Elsevier Inc.
- Stojiljkovic, S. (1998). Personality characteristics and moral judgment, *Journal of Philosophy and Sociology*, Vol. (1), No. (5): 507 – 514.
- Ward, B. (2002). *The relationship between troubled worker gender, conscientiousness and emotional stability, and supervisor intervention Behavior*. Ph.D Dissertations, Georgia State University.
- Zamani, A. & Karimi, F. (2016). The Relationship between Organizational Climate and the Organizational Silence of Administrative Staff in Education Department. *International Education Studies*; Vol. (9), No. (6). ISSN 1913-9020 E-ISSN 1913-9039, pp: 120 – 129. (www.ccsenet.org/ies).

ثالثاً: المواقع الإلكترونية.

الموقع الإلكتروني لوزارة الصحة الفلسطينية، تاريخ الزيارة 24 /11 /2016م
(http://www.moh.gov.ps/portal/)

الرابط الإلكتروني: www.cogent.mitedu/MITECS/Articales/oatley.htm1

قائمة الملاحق

- ❖ ملحق رقم (1): أسماء السادة المحكمين
- ❖ ملحق رقم (2): رسالة التحكيم وأدوات الدراسة قبل التحكيم
- ❖ ملحق رقم (3): أدوات الدراسة بعد التحكيم

قائمة الملاحق

ملحق رقم (1): أسماء السادة المحكمين

الاسم	البيان	المناخ التنظيمي	الاتزان الانفعالي
د. عبد الحكيم الطلاع	أستاذ مساعد في علم النفس بجامعة الأقصى	✓	✓
د. عبدالله الخطيب	أستاذ مساعد في علم النفس بجامعة الأقصى		✓
د. مازن الشيخ	أستاذ مساعد في علم النفس بجامعة الأقصى		✓
د. خالد أبو ندى	أستاذ مشارك في علم النفس بجامعة الأقصى		✓
د. يوسف عوض الله	طبيب نفسي مدير عيادة رفح النفسية	✓	✓
د. هالة عايش	أستاذ مساعد في الإدارة	✓	
د. خليل شقفة	مدير عام التخطيط في وزارة الصحة الفلسطينية	✓	
د. أديب الأغا	أستاذ مساعد في إدارة الأعمال بجامعة الأقصى	✓	✓
د. فضل عفانة	طبيب نفسي بعيادة رفح النفسية		✓
د. منصور منصور	أستاذ مساعد في إدارة الأعمال بجامعة الأقصى	✓	✓
أ. سمير النجار	رئيس قسم نظم المعلومات الإدارية بجامعة الأقصى	✓	✓
أ. باسل محمد	محاضر في جامعة القدس المفتوحة	✓	
أ. محمود أبو سمرة	محاضر في جامعة القدس المفتوحة	✓	

ملحق رقم (2): رسالة التحكيم وأدوات الدراسة قبل التحكيم



دولة فلسطين
جامعة الأقصى بغزة
أكاديمية الإدارة والسياسة
تخصص القيادة والإدارة



الدكتور/ة الفاضل/ة.

تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث بدراسة بعنوان: "المناخ التنظيمي وعلاقته بالاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

وتحقيقاً لأهداف الدراسة قام الباحث بالاطلاع على الأدبيات الإدارية والنفسية السابقة، وقام بإعداد استبيان لقياس المناخ التنظيمي، واستبيان لقياس الاتزان الانفعالي.

لذا أرجو من سيادتكم التكرم بالاطلاع على الأدوات، والحكم على مناسبتها لطبيعة البيئة الفلسطينية، وطبيعة فئة الدراسة، وسلامة الألفاظ اللغوية، مع العلم بأنه يمكنك حذف أو تبديل أو إضافة فقرات جديدة. وجدير بالذكر أن تعليقاتكم ومقترحاتكم محط عناية الباحثة. شاكراً لكم جهودكم في دعم مسيرة البحث العلمي.

الاسم:

الدرجة العلمية:

جهة العمل:

صبحي فرحات

الباحث

استبيان المناخ التنظيمي:

تعريف المناخ التنظيمي: مجموعة من المفاهيم والاتجاهات والظروف والقيم التي تشكل سلوك الأفراد العاملين بالإدارة العامة للصحة النفسية، والتي تتجم عن مشاعرهم الايجابية أو السلبية تجاه أنفسهم وتجاه علاقات العمل، ويقاس من خلال الدرجة التي يعبر عنها المبحوثين من العاملين بالإدارة العامة للصحة النفسية على مقياس المناخ التنظيمي المعد خصيصاً للدراسة الحالية.

م.	الهيكل التنظيمي	مناسبة	غير مناسبة	منتمية	غير منتمية	ملاحظات
1	يتوفر بالإدارة العامة للصحة النفسية هيكل تنظيمي مناسب.					
2	يتصف الهيكل التنظيمي بالمرونة الكافية.					
3	يعزز الهيكل التنظيمي مبدأ تفويض الصلاحيات.					
4	يسهم الهيكل التنظيمي في رفع مستوى التعاون بين الأقسام والمراكز.					
5	ينظم الهيكل التنظيمي العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين.					
6	تتناسب تخصصات العاملين مع طبيعة العمل بمراكز الصحة النفسية.					
م.	القيادة	مناسبة	غير مناسبة	منتمية	غير منتمية	ملاحظات
1	يمنح المسؤول الحرية للعاملين لإبداء آرائهم.					
2	يعزز المسؤول الروح المعنوية للعاملين.					
3	يتعامل المسؤول مع العاملين بعدل ومساواة.					
4	يبادر المسؤول بعلاج المشكلات الشخصية التي تواجه العاملين.					
5	يبني المسؤول علاقته بالعاملين على أساس الثقة والتعاون المتبادل.					
6	يساعد المسؤول العاملين في تنفيذ مهام العمل.					

م.	الحوافز	مناسبة	غير مناسبة	متنمية	غير متنمية	ملاحظات
1	تهتم الإدارة بالحوافز المعنوية.					
2	تمنح الحوافز على أساس نتائج عملية تقييم الأداء.					
3	يتوفر نظام حوافز واضح.					
4	يتناسب الراتب مع المجهود المبذول.					
5	يتناسب الراتب مع الظروف الاقتصادية في قطاع غزة.					
6	تمنح الحوافز بعدالة.					
م.	التكنولوجيا المتوفرة	مناسبة	غير مناسبة	متنمية	غير متنمية	ملاحظات
1	تعتمد الإدارة العامة للصحة النفسية على أحدث التقنيات في مجال الإرشاد والعلاج النفسي.					
2	تسهم الأجهزة والأدوات في خفض مستوى المجهود الذي نبذله.					
3	تتسجم الأدوات والتقنية المتوفرة مع طبيعة العمل.					
4	تهتم الإدارة العامة للصحة النفسية بصيانة الأجهزة والمعدات بشكل دوري مستمر.					
5	تسهم التكنولوجيا المتوفرة بتوفير الوقت.					
6	تسعى الإدارة العامة للصحة النفسية إلى التحسين المستمر.					
م.	المشاركة في اتخاذ القرار	مناسبة	غير مناسبة	متنمية	غير متنمية	ملاحظات
1	تحرص الإدارة على مشاركة العاملين بعملية اتخاذ القرار.					
2	يمتلك العاملون بالإدارة العامة للصحة النفسية الصلاحيات القانونية في اتخاذ القرارات.					

					يعقد المسؤول الاجتماعات الدورية المفتوحة.	3
					تهتم الإدارة بمشورة ذوي الاختصاص عند اتخاذ القرار.	4
					تتم عملية اتخاذ القرارات في الإدارة العامة بالصحة النفسية من خلال عملية تشاورية.	5
					يمتلك العاملون بمراكز الصحة النفسية المؤهلات التي تساعدهم في المشاركة بالعملية الادارية.	6
ملاحظات	غير منتمية	منتمية	غير مناسبة	مناسبة	الاتصالات	م.
					تسهم أساليب الاتصال المتوفرة بتبادل المعلومات والخبرات بين مراكز الصحة النفسية.	1
					تعتمد الإدارة العامة للصحة النفسية على وسائل اتصالات حديثة.	2
					تتنوع وسائل الاتصال المتوفرة (مكتوبة، وشفوية، وتقنية).	3
					ترتبط أقسام ومراكز الصحة النفسية بأنظمة اتصال داخلية (On Line System).	4
					يسمح باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تبادل المعلومات.	5
					توفر الإدارة العامة لوحات إعلانية للاتصال بالعاملين واصدار التعليمات.	6

ملاحظات تفيد الباحث:

1.
2.
3.
4.
5.

استبيان الاتزان الانفعالي.

تعريف الاتزان الانفعالي: قدرة العاملين بالإدارة العامة للصحة النفسية على التحكم بانفعالاتهم في مواجهة المواقف والمثيرات، بحيث يتحقق الاتزان عند اتفاق الانفعالات مع الموقف والمثير، ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها المبحوث في استجابته على مقياس الاتزان الانفعالي المعد خصيصاً للدراسة الحالية.

م.	القدرة على ضبط الانفعالات	مناسبة	غير مناسبة	منتمية	غير منتمية	ملاحظات
1	يمكنني العيش في مناطق مزدحمة.					
2	أتحمل ضغوط العمل.					
3	أشعر بأنني ناجح في الأعمال التي أقوم بها.					
4	أسعى للإصلاح بين المتخاصمين.					
5	أدرك جيداً انفعالات الآخرين.					
6	أقابل سخرية الآخرين بصدق رطب.					
7	أنزعج كثيراً من الأحداث المؤلمة التي تصيب مجتمعي.					
8	أرد الإساءة مهما كانت العواقب.					
9	ألجأ إلى تناول العقاقير المهدئة عند مواجهة الضغوط.					
10	أتحكم بذاتي عند الغضب.					
م.	المرونة في التعامل مع الأحداث المختلفة	مناسبة	غير مناسبة	منتمية	غير منتمية	ملاحظات
1	أتأقلم سريعاً مع طبيعة التغيرات.					
2	أفكر بأشكال مختلفة عند تعرضي لمشكلة.					
3	يتسم سلوكي بالمرونة.					
4	أتكيف مع الظروف المحيطة بي.					
5	أقوم بأعمال يصعب على الآخرين القيام بها.					
6	أنتقل انتقادات الآخرين.					
7	أعترف بأخطائي بسهولة وأقوم بالاعتذار عنها.					
8	أبدأ بمصالحة الآخرين.					

					أتمتع بمهارات تواصل فعالة عند التحدث أمام الآخرين.	9
					يسهل علي الانسحاب من النقاش والجدل غير المفيد.	10
ملاحظات	غير منتمية	منتمية	غير مناسبة	مناسبة	الشجاعة في التوجه نحو المستقبل	م.
					أرى بأن المستقبل أفضل من الحاضر والماضي.	1
					أتحمل مسؤولية كافة القرارات التي أقوم بها.	2
					أعتقد بأن الفشل تجربة لتحقيق النجاح في المستقبل.	3
					أرى بأن التقدم العلمي فرصة يمكن الاستفادة منها في تطوير أدائي.	4
					غالباً ما أقوم بأعمال استباقية.	5
					أستشير ذوي الاختصاص عندما أواجه صعوبة في اتخاذ قرارات مصيرية.	6
					أغلب النواحي الايجابية على النواحي السلبية.	7
					أنا متفائل بأن المستقبل سيكون جميلاً.	8
ملاحظات	غير منتمية	منتمية	غير مناسبة	مناسبة	التنظيم الذاتي للانفعالات	م.
					أحتفظ بهدوئي عند التعرض لمشكلة.	1
					أستطيع التركيز عند التعرض للضغوط.	2
					أنظر بشمولية لما أقوم به من أعمال.	3
					يثق الآخرين بي "يستطيعوا الاعتماد علي كليا".	4
					أدافع عن آرائي عند اقتناعي بها.	5
					أتعامل مع الغير بشكل إيجابي.	6
					لدي القدرة على التفكير النبيل.	7
					أجد صعوبة في البقاء وحيداً بعيداً عن الآخرين.	8

ملاحظات تفيد الباحث:

- .1
- .2
- .3
- .4
- .5

ملحق رقم (3): أدوات الدراسة بعد التحكيم



دولة فلسطين
جامعة الأقصى بغزة
أكاديمية الإدارة والسياسة
تخصص القيادة والإدارة



الأخوة العاملين بالإدارة العامة للصحة النفسية في محافظات غزة.

تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث بدراسة بعنوان: "المناخ التنظيمي وعلاقته بالاتزان الانفعالي لدى العاملين في الإدارة العامة للصحة النفسية"، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير.

وتحقيقاً لأهداف الدراسة قام الباحث بالاطلاع على الأدبيات الإدارية والنفسية السابقة، وقام بإعداد استبيان لقياس المناخ التنظيمي، واستبيان لقياس الاتزان الانفعالي.

لذا أرجو من سيادتكم الاجابة على استمارة البيانات الشخصية، ثم قراءة عبارات كل استبيان ووضع علامة (✓) أمام الرأي المنفق مع الواقع، حيث أنه لا توجد عبارات صحيحة وأخرى خاطئة إنما هي عبارة عن مواقف تتعرض لها داخل عملك بالإدارة العامة للصحة النفسية. كذلك فإن البيانات التي ستلدون بها هي فقط لأغراض البحث العلمي وستعامل بسرية تامة.

شاكراً لكم حسن التعاون

صبحي فرحات

الباحث

أولاً: استمارة البيانات الشخصية.

1. الجنس: ذكر أنثى.
2. الحالة الاجتماعية: أعزب/ أنسة متزوج/ متزوجة مطلق/ مطلقة أرمل/ أرملة
3. المؤهل العلمي: دبلوم بكالوريوس ماجستير دكتوراه
4. سنوات الخدمة: 5 سنوات فأقل 6 - 10 سنوات 11-15 سنة أكثر من 15 سنة

ثانياً: استبيان المناخ التنظيمي.

موافق بدرجة					المجالات	م
منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً	أولاً: الهيكل التنظيمي	
					يتوفر بالإدارة العامة للصحة النفسية هيكل تنظيمي مناسب.	1
					ينصف الهيكل التنظيمي بالمرونة الكافية.	2
					يعزز الهيكل التنظيمي مبدأ تفويض الصلاحيات.	3
					يسهم الهيكل التنظيمي في رفع مستوى التعاون بين الأقسام والمراكز.	4
					ينظم الهيكل التنظيمي العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين.	5
					تتناسب تخصصات العاملين مع طبيعة العمل بمراكز الصحة النفسية.	6
					يتضمن الهيكل التنظيمي وصفاً وظيفياً واضحاً.	7
ثانياً: القيادة						
					يمنح المسؤول الحرية للعاملين لإبداء آرائهم.	1
					يعزز المسؤول الروح المعنوية للعاملين.	2
					يتعامل المسؤول مع العاملين بعدل ومساواة.	3
					يبادر المسؤول بعلاج المشكلات الشخصية التي تواجه العاملين.	4
					يبنى المسؤول علاقته بالعاملين على أساس الثقة والتعاون المتبادل.	5
					يساعد المسؤول العاملين في تنفيذ مهام العمل.	6
					يعتمد المسؤول على نظام ثواب وعقاب عادل.	7
ثالثاً: الحوافز						
					تهتم الإدارة بتشجيع العاملين.	1
					تمنح الحوافز على أساس نتائج عملية تقييم الأداء.	2
					يتوفر نظام حوافز واضح.	3
					يتناسب الراتب مع المجهود المبذول.	4
					يتناسب الراتب مع الظروف الاقتصادية في قطاع غزة.	5
					تمنح الحوافز بعدالة.	6
					تمنح الإدارة حوافز تشجيعية للموظف المثالي.	7

م.	رابعاً: التكنولوجيا المتوفرة	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
1	تعتمد الإدارة العامة للصحة النفسية على أحدث التقنيات في مجال الإرشاد والعلاج النفسي.					
2	تسهم الأجهزة والأدوات المتاحة للاستخدام في خفض مستوى المجهود الذي نبذله.					
3	تنسجم الأدوات والتقنية المتوفرة مع طبيعة العمل.					
4	تهتم الإدارة العامة للصحة النفسية بصيانة الأجهزة والمعدات بشكل دوري مستمر.					
5	تسهم التكنولوجيا المتوفرة بتوفير الوقت.					
6	تسعى الإدارة العامة للصحة النفسية إلى التحسين المستمر.					
7	تقدم الإدارة العامة تدريبات فعالة للعاملين في مجال التكنولوجيا.					
خامساً: المشاركة في اتخاذ القرار						
1	تحرص الإدارة على مشاركة العاملين بعملية اتخاذ القرار.					
2	يملك العاملون بالإدارة العامة للصحة النفسية الصلاحيات القانونية في اتخاذ القرارات.					
3	يعقد المسؤول الاجتماعات الدورية المفتوحة.					
4	تهتم الإدارة بمشورة ذوي الاختصاص عند اتخاذ القرار.					
5	تتم عملية اتخاذ القرارات في الإدارة العامة بالصحة النفسية من خلال عملية تشاورية.					
6	يملك العاملون بمراكز الصحة النفسية المؤهلات التي تساعدهم في المشاركة بالعملية الادارية.					
سادساً: الاتصال والتواصل						
1	تسهم أساليب الاتصال المتوفرة بتبادل المعلومات والخبرات بين مراكز الصحة النفسية بسهولة ويسر.					
2	تعتمد الإدارة العامة للصحة النفسية على وسائل اتصالات حديثة.					
3	تتنوع وسائل الاتصال المتوفرة (مكتوبة، وشفوية، وتقنية).					
4	ترتبط أقسام ومراكز الصحة النفسية بشبكة اتصال داخلية (On Line System).					
5	يسمح باستخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تبادل المعلومات (فيس بوك، تويتر، نيتلوق،).					
6	توفر الإدارة العامة لوحات إعلانية للاتصال بالعاملين واصدار التعليمات.					

استبيان الاتزان الانفعالي.

م.	المجالات				
	تنطبق علي بدرجة				
	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً
1					يمكنني العيش في مناطق مزدحمة.
2					أتحمل ضغوط العمل.
3					أشعر بأنني ناجح في الأعمال التي أقوم بها.
4					أسعى للإصلاح بين المتخاصمين.
5					أدرك جيداً انفعالات الآخرين.
6					أنزعج كثيراً من الأحداث المؤلمة التي تصيب مجتمعي.
7					أسعى بالأرداء للإساءة مهما كانت العواقب.
8					ألجأ إلى تناول العقاقير المهدئة عند مواجهة الضغوط.
9					أتحكم بذاتي عند الغضب.
ثانياً: المرونة في التعامل مع الأحداث المختلفة					
1					أتأقلم سريعاً مع طبيعة التغيرات.
2					أفكر بأشكال مختلفة عند تعرضي لمشكلة.
3					يتسم سلوكي بالمرونة.
4					أتكيف مع الظروف المحيطة بي.
5					أقوم بأعمال يصعب على الآخرين القيام بها.
6					أقبل انتقادات الآخرين.
7					أعترف بأخطائي بسهولة وأقوم بالاعتذار عنها.
8					أبدأ بالاعتذار للآخرين.
9					أتمتع بمهارات تواصل فعالة عند التحدث أمام الآخرين.
10					يسهل علي الانسحاب من النقاش والجدل غير المفيد.
ثالثاً: التنظيم الذاتي للانفعالات					
1					أحتفظ بهدوئي عند التعرض لمشكلة.
2					أستطيع التركيز عند التعرض للضغوط.
3					أنظر بشمولية لما أقوم به من أعمال.
4					يثق الآخرون بي "يستطيعوا الاعتماد علي كلياً".
5					أدافع عن آرائي عند اقتناعي بها.
6					أتعامل مع الآخرين بشكل إيجابي.
7					لدي القدرة على التفكير المستنير.
8					أجد صعوبة في البقاء بعيداً عن الآخرين.

م.	رابعاً: الشجاعة في التوجه نحو المستقبل	كبيرة جداً	كبيرة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
1	أرى بأن المستقبل أفضل من الحاضر والماضي.					
2	أتحمل مسؤولية كافة القرارات التي أقوم بها.					
3	أعتقد بأن الفشل تجربة لتحقيق النجاح في المستقبل.					
4	أرى بأن التقدم العلمي فرصة يمكن الاستفادة منها في تطوير أدائي.					
5	غالباً ما أقوم بأعمال استباقية.					
6	أستشير ذوي الاختصاص عندما أواجه صعوبة في اتخاذ قرارات مصيرية.					
7	أغلب النواحي الايجابية على النواحي السلبية.					
8	أنا متفائل بأن المستقبل سيكون جميلاً.					

انتهت العبارات

شكراً لحسن تعاونكم