



كلية التربية
المجلة التربوية



جامعة سوهاج

إدارة الأزمات وعلاقتها بالضغط النفسية لدى القيادات الأكاديمية بجامعة الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19)

إعداد

د/عبير محفوظ محمد آل مداوي - د/ولاء بدوي محمد بدوي
أستاذ الإدارة والتخطيط التربوي المشارك - أستاذ علم النفس الإكلينيكي المساعد
كلية التربية - جامعة الملك خالد - المملكة العربية السعودية
كلية التربية - جامعة المنوفية - المملكة العربية السعودية

تاريخ الاستلام: ١ نوفمبر ٢٠٢٠م - تاريخ القبول: ١٨ نوفمبر ٢٠٢٠م

DOI: 10.12816/EDUSOHAG.2021.

مستخلص:

هدفت الدراسة التعرف على مستوى إدارة الأزمات وعلاقتها بالضغط النفسية لدى القيادات الأكاديمية بجامعة الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19). وتوضيح الفروق بين المتغيرات إدارة الأزمات والضغط النفسية لدى عينة من القيادات الأكاديمية وفقاً: لنوع الكلية، الجنس، سنوات الخبرة، المنصب الإداري. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، استخدمت أدوات مائة لتقييم متغيرات الدراسة وهي مقياس إدارة الأزمات (اعداد الباحثين) ومقياس الضغوط النفسية لدى القيادات الأكاديمية أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19) (اعداد الباحثين) تكونت عينة الدراسة من (١٢٤) قائد من القيادات الأكاديمية. وتوصلت الدراسة للنتائج التالية: بلغ مستوى إدارة الأزمات للأبعاد: التلطف والاستعداد ، والمواجهة والاستجابة ، وأعادته التوازن والبناء ، والتعلم المستمر من الأزمة بوزن نسبي (٢.٠١) ونسبة (٦٧%) وهي درجة متوسطة، بلغ مستوى الضغوط النفسية للأبعاد: المجال الشخصي ومجال العمل بوزن نسبي (٢.٣٠) ونسبة (٧٧%) وهي درجة متوسطة لدى القيادات الأكاديمية أثناء جائحة فيروس كورونا، توجد علاقة ارتباطية عكسية بين إدارة الأزمات والضغط النفسية لدى القيادات الأكاديمية أثناء جائحة فيروس كورونا. كما توجد فروق دالة احصائياً بين إدارة الأزمات والضغط النفسية لدى القيادات الأكاديمية أثناء جائحة فيروس كورونا. تعزى لمتغير نوع الكلية ، النوع والخبرة وعدم وجود فروق لمتغير المنصب الإداري. وأوصت الدراسة بضرورة نشر ثقافة إدارة الأزمات بين القيادات الجامعية عن طريق إعداد أدلة إرشادية لتوضيح؛ كيفية التعامل مع الأزمات وعقد دورات تدريبية في مجال إدارة الأزمات بصفة دورية.

كلمات مفتاحية: إدارة الأزمات - الضغوط النفسية - القيادات الأكاديمية - جائحة فيروس كورونا (COVID - 19)

Crises management and its Relationship to Psychological Stress Among Academic Leaders at King Khalid University in the light of Coronavirus pandemic (COVID-19).

Dr. Abeer Mahfouz Mohammed Al-Medawi Dr. Walaa badawy Mohamed

*Associate Professor of Education
Management and Planning
Kingdom of Saudi Arabia
King Khalid University*

*Associate professor of clinical psychology
King Khaled University- Menofia University*

abstract:

The Study aimed to recognize crises management level and its Relationship to Psychological Stress Among Academic Leaders at King Khalid University in the light of Coronavirus pandemic (COVID-19).and to clarify the differences between variables of crises management and psychological stress among a sample of academic leaders according to college type, gender, experience years, and administrative position. The study relied on the descriptive analytical method and suitable tools were used to assess the study variables that are : Crises management scale (prepared by the researchers) and psychological stress among academic leaders during Coronavirus pandemic (COVID-19) (prepared by the researchers) . The study sample consisted of a random sample of (124) leaders of academic staff members and reached the following results: the level of crises management for the dimensions: for mitigation and readiness, confrontation and response, rebalance and a construction and the continuous learning from the crisis reached (2.01) as a relative weight and (67%) percentage that is an average degree . the level of psychological stresses for the dimensions: personal field and work field reached a relative weight of (2.30) and (77%) percentage that is an average degree among academic leaders during Coronavirus pandemic (COVID-19). There is a reverse correlation between crises management and psychological stresses of academic Leaders during Coronavirus pandemic (COVID-19). Also, there are significant statistical difference between crises management and psychological stresses among academic leaders during Coronavirus pandemic (COVID-19) attributed to the variable of college type, gender and experience and there are no difference for the variable of administrative position.

The study recommended the necessity of spreading the culture of crises management among academic leaders by preparing guidelines clarifying how to deal with crises and holding periodical training sessions in the field of crises management.

Key words: *Crises management-psychological stress- Academic Leaders- Coronavirus pandemic (COVID-19)*

مقدمة :

يختلف الأفراد في استخدامهم لأساليب التعامل مع الأزمات التي تعترضهم فمنهم من أصقلت خبراته ومهاراته وتجاربه العديدة من استخدام أساليب واستراتيجيات مواجهة إيجابية وعلمية لتخطي الأزمات التي تعترضه، ومنهم من لا يمتلك تلك الأساليب العلمية ويستخدم أساليب تقليدية غير مجدية في التعامل مع الأزمات، فتتراكم الأزمات يزداد تأثيرها السلبي ويترتب عليها مشكلات أخرى، ووفقاً لتنوع الثقافات بالبلدان واختلاف الظروف الاقتصادية والاجتماعية تتنوع المجتمعات فيما تنتجها من أزمات ومشكلات.

وبنهاية ٢٠١٩ في شهر ديسمبر ظهر في مدينة ووهان في الصين ما يعرف باسم فيروس كورونا المستجد (Chan, Yuan,-Hang KoK, Wang To, COVID-19, Chu, et al., 2020)، مما دفع العالم بوصفها بالجائحة، وأدت جائحة فيروس كورونا إلى تغييرات غير مسبوقة في فترة زمنية قصيرة، وهذا التغير طرأ على نمط حياتهم فأثر سلبياً على اقتصاد العديد من الدول، وأثر على الرعاية الصحية في جميع دول العالم ومنع التنقل، وبات العالم أسيراً لفيروس كورونا (Viswanath & Monga, 2020) كما تم الفرض على معظم سكان العالم الالتزام بإجراءات الحجر الصحي المنزلي، وقيود السفر، إضافة للمعلومات المغلوطة المنتشرة في وسائل التواصل الاجتماعي (Baberjee, 2020)، أيضاً الأرقام المخيفة التي تتناقلها وسائل الاعلام المحلية والعالمية على مدار الساعة من اعداد كبيرة للإصابات والوفيات بسبب الفيروس، فأصبح الناس يعيشون حالة من القلق والتوتر لم تشهده البشرية من قبل (Velavan & Meyer, 2020) بالإضافة إلى الشعور بالاعتراب والكدر النفسي وأعراض الاكتئاب، وحالة من الضجر قد تتطور لتصبح أعراضاً حادة (Zhai & Du, 2020). وقد فرض تفشي وباء فيروس كورونا على الناس حول العالم البقاء في المنازل، وأغلقت الحدود بسبب انتشار العدوى بالفيروس. ويصعب على المرء أن يرى كل هذه الأحداث تظهر أمامه دون أن يصاب بالحزن والقلق (BBC, 2020). وهذا ما حتم على القيادات الادارية التربوية أن تكون فاعلة باعتبارها الموجه والمخططة لفاعلية إدارة الأزمات التي تواجه المجتمع المحلي أو تفاديها على اقل تقدير (Wertz, 2010: 83).

وموضوع إدارة الأزمات أصبح على رأس الموضوعات الحيوية في العالم نتيجة للمتغيرات والاحداث البالغة التعقيد التي شهدتها النظام الدولي المعاصر (جادالله، ٢٠٠٧:

٩٩). إن التعامل مع الأزمات وإيجاد الحلول هو عبارة عن علم وفن مواجهة التغييرات والظروف الطارئة والحرجة بعقلانية وموضوعية والاستخدام الصحيح للموارد المادية والبشرية فضلا عن الوقت اللازم في مواجهة الأزمات، وقد نشأ مصطلح إدارة الأزمات في الأصل في احشاء الإدارة العامة في إشارة مهمة لدور الدولة في مواجهة الأزمات المختلفة والتعامل معها (الذهبي، ٢٠٠١: ٢٠٥).

وتعد الجامعة من أهم المراحل التعليمية التي تمثل قمة الهرم التعليمي، وتهدف إلى إعداد الافراد بصورة منتظمة وموجهة وبما يساعد في إيجاد شخصية الطالب الجامعي من خلال تهيئة الفرصة للنمو المتكامل والمتوازن بحيث يستطيع ان ينهض بمسؤولياته في بناء المجتمع وتطوره. (الاسدي، ٢٠٠٢: ١٦٧).

وتشير العديد من الدراسات الى وجود أزمات في مؤسسات التعليم العالي في مختلف الدول فقد أجرت أحمد (٢٠٠٨) دراسة بعنوان " إدارة الأزمة في التعليم الجامعي بالولايات المتحدة الأمريكية وإمكانية الإفادة منها في مصر"، وقد تمثل الهدف الرئيس للدراسة في محاولة الاستفادة من خبرة الولايات المتحدة الأمريكية في تطبيق أسلوب إدارة الأزمة في التعليم الجامعي المصري. وتوصلت الدراسة لبعض النتائج من خلال الدراسة التحليلية المقارنة منها وجود اتفاق بين مصر والولايات المتحدة في أن كلا منهما يعاني من أزمات خطيرة تهدد كيان التعليم الجامعي، وقدمت الدراسة تصور مقترح لإدارة الأزمة في التعليم الجامعي المصري يقوم على أسس علمية لاستخدام أسلوب إدارة الأزمة بالاستفادة من تجربة الجامعات الأمريكية.

كما قدم (العزاوي، ٢٠١٠) دراسة عن أثر التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمة بجامعة الزرقاء بالأردن هدف التعرف على مدى ممارسة التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمة وأثره على مواجهة الأزمات التي تعترض نموه وتقدمه. وخلصت النتائج: بتفعيل التخطيط الاستراتيجي في مواجهة الأزمة، وتتطلب ممارسة تحليل للبيئة الداخلية والخارجية للمنظمة لمعرفة جوانب القوة والضعف، والفرص والتهديدات وهو ما يعرف بتحليل. (swat)

وتوصلت نتائج دراسة (الروي، ٢٠١٠: ٩٩) عن إدارة التغيير وعلاقتها بإدارة الأزمات لدى القيادات الإدارية في المديرية العامة للتربية في محافظات العراق. بعدم وجود فروق في إدارة الأزمات في المراحل: اكتشاف إشارات الإنذار، الاستعداد والوقاية، احتواء الاضرار تبعاً

لمتغير المديرية العامة للتربية، ووجود فروق في مرحلة استعادة النشاط، والتعلم. وعدم وجود فروق في مراحل: اكتشاف إشارات الإنذار، الاستعداد والوقاية، استعادة النشاط، التعلم تبعاً لمتغير مدة الخدمة.

وهدفت دراسة جاكوبسن (Jacobsen,2010) لتحديد قائمة شاملة من التحديات التي يواجهها القادة أثناء تعاملهم مع الأزمات في جامعة تكساس، وأستخدم المنهج النوعي وأجريت المقابلات على (١٤) قائداً وأظهرت نتائجها: لا يوجد نوع محدد من التحديات للتعامل مع الأزمات ولكن المهم مقدار الدمار الذي تخلفه الأزمات، وتتطور مراحل الأزمات، ومهارات واستراتيجيات ومفاهيم القادة عن إدارة الأزمات.

كما كشفت دراسة موكل (Mukll,2016) عن دور الاتصال الفعال في إدارة الأزمات وأهم التحديات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي الكينية، وأستخدم المنهج الوصفي وطبقت استبانة على عينة مكونة من (٣٠٠) فرداً وأظهرت نتائجها: عن وجود دور لعملية الاتصال في إدارة الأزمات منها: إيجاد الوعي والتعبئة والأجلاء أثناء الأزمات، ووجود العديد من التحديات أهمها: كيفية التواصل مع الجمهور المستهدف أثناء الأزمة، وكيفية التعامل معها في المراحل المختلفة (التخطيط والتنفيذ وما بعد الأزمة).

وهدفت دراسة (لعريط وهادف، ٢٠١٦) محاولة تقصي واقع الضغوط النفسية الناجمة عن البيئة التنظيمية لدى القيادة الوسطى من خلال إجراء عملية تشخيصية لمنظمة البحث (فرتيال)، وتطبيق استبانة على عينة (٨٥) إطار، وأشارت نتائجها : أن نسبة ٦.٥٠% من عمال القيادة الوسطى يعانون من مستويات مختلفة من الضغوط النفسية تراوحت من المتوسط إلى المرتفع تؤثر سلباً على مختلف جوانب شخصيتهم وخاصة من الناحية (الجسدية، الفكرية، السلوكية، النفسية-الاجتماعية، النفسية)، وانخفاض مستوى دافعتهم للعمل. وقلة أدانهم. وعدم وجود فروق تعزى للمتغيرات الديمغرافية (السن، الجنس، الأقدمية، طبيعة العمل).

وكشفت دراسة جاكسون (Jackson,2016) عن مسؤوليات عمداء شؤون الطلبة في إدارة الأزمة داخل الحرم الجامعي في جامعات ولاية جورجيا، وأستخدم المنهج الوصفي وأظهرت النتائج: أن عمداء شؤون الطلبة في ولاية جورجيا يتحملون بعض

المسؤولية في كل مرحلة من مراحل إدارة الأزمات ولاسيما في مرحلتي الوقاية والتعافي من أي مرحلة أخرى في إدارة الأزمات.

وأشار دوك **Douk** بأن الضغط النفسي ينتج عن القلق من أحداث الحياة، فأحداث الحياة غير المرغوبة تسبب الضغط أو المرض كما تؤثر على مفهوم الفرد عن ذاته وفي طريقة حياته، وتتطلب منه أن يتكيف مع الأوضاع الجديدة. (رمضان، ٢٠٠١) ونتيجة للضغط التي يعاني منها الأفراد فقد ينتقل أثر الضغط من الفرد الي المؤسسة التي يعمل فيها، ومن ثم الي المجتمع. (العدوان، ٢٠٠٢) .

وفي مواجهة هذا الحدث الصحي العام المعدي الواسع النطاق، يتعرض الجميع لضغوط نفسية كبيرة. فقد قام عدد من الباحثين منذ بدء حدوث الأزمة بعدد من الدراسات أمثال دراسة تشو ، ليب ،جانج ،ماندهر ،ليو وزنج ،لي وآخرون

(Zhu , Liub , Jiang , Manandhar , Luo , Zheng , Li , et al,2020) كان الهدف هو التحقق من الحالة النفسية للأشخاص المتضررين من تفشي COVID-19 في الصين. أجريت الدراسة المقطعية عبر الإنترنت التي شملت ٩٢٢ مشاركًا (٦٥٦) من الطاقم الطبي و(٢٦٦) من السكان في الصين بين فبراير ومارس ٢٠٢٠. تم تقييم الحالة النفسية بمقاييس مستخدمة في الدراسة. أظهرت النتائج: من بين ٩٢٢ مشاركًا، كان حوالي ١٨.٣٪ يعانون من مشاكل صحية نفسية. كانت الدرجة أعلى بكثير في الموظفين بالطاقم الطبي مقارنة بعامّة السكان بالإضافة إلى، كان لدى الإناث خطر ١.٤٤ ضعف مشاكل الصحة النفسية في الذكور. كما أشارت دراسة (الفقي وأبو الفتوح ، ٢٠٢٠) وهدفت التعرف على طبيعة بعض المشكلات النفسية (الوحدة النفسية والاكتئاب والكدر النفسي- الوسواس القهري- الضجر- اضطرابات الاكل- اضطرابات النوم- المخاوف الاجتماعية) المترتبة على جائحة فيروس كورونا كوفيد ١٩ لدى عينة مكونة من ٧٤٦ من طلاب الجامعات المصرية، وتوصلت نتائجها إلى ان الضجر من أكثر المشكلات النفسية التي يعاني منها طلاب الجامعة في التوقيت الحالي، ويعانون من درجة متوسطة لباقي المشكلات النفسية، ووجود فروق دالة احصائياً في المشكلات النفسية يعزى للنوع والعمر الزمني، ولا يوجد فروق تعزى لمتغير البيئة.

وتشير العديد من الدراسات الى وجود ضغوط نفسية لدى العاملين بالمجال الاكاديمي فقد أجري (عقيلي والنعساني ، ٢٠٠٨) دراسة لاختبار تأثير بعض المتغيرات التنظيمية (صراع الدور، بيئة العمل المادية) والمتغيرات الفردية (العمر، سنوات الخبرة) في تشكيل ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات السورية، و قد تم استطلاع رأي (٣٨٥) موظف من المستويات الوظيفية المختلفة باستخدام أداة الاستبيان، وتوصلت النتائج إلى: وجود علاقة عكسية (معامل انحدار سالب) ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية و ضغط العمل، ووجود علاقة عكسية (معامل انحدار سالب) ذات دلالة إحصائية بين العمر و ضغط العمل رغم كثرة الدراسات حول الضغط النفسي وما ينجم عنه من آثار سلبية مضرّة بصحته النفسية والبدنية، وتختلف مصادر الضغوط من بيئة عمل لأخرى، وبالتالي فالأعراض الناجمة عنه تختلف من شخص لآخر نظراً لطبيعة شخصية هؤلاء الأفراد ومدى مقاومتهم للموقف الضاغط.

وهدف دراسة (السيد، ٢٠١٨ : ٣٦) التعرف على دور الضغوط النفسية وعلاقتها بجودة الحياة لدى أعضاء هيئة التدريس، واستخدمت المنهج الوصفي، وطبقت استبانة على عينة من ١٤٠ عضو وتوصلت نتائجها: إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الضغوط النفسية وجودة الحياة موجبة وبمعامل ارتباط (٠,٦٦٣) ويعد جودة إدارة الوقت من مقياس جودة الحياة غير دالة إحصائياً مع ثلاثة من أبعاد مقياس الضغوط النفسية وهي: التفاعلات المهنية، التدريب المهني، توقعات العمل والراتب والترقية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠٥) فأقل في كل من مقياس الضغوط النفسية وأبعادها: التفاعلات المهنية، المهام التدريسية، توقعات العمل، الراتب والترقية، الخصائص الشخصية.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة يمكن القول أن لها علاقة مباشرة بموضوع الدراسة ألا وهو إدارة الأزمات بشكل عام ، فاتفقت جميعها على ضرورة تفعيل الأسلوب الإداري إدارة الأزمات باعتباره من الاتجاهات الإدارية الحديثة في تطوير عمل المؤسسات، واختلفت عنها من حيث الهدف لكل دراسة، وانفردت الدراسة الحالية بأن أهتمت بالتركيز على مستوى إدارة الأزمات لدى القيادات الأكاديمية لأبعادها من: التلطيف والاستعداد، المواجهة والاستجابة، إعادة التوازن والبناء، التعلم المستمر من الأزمة ومستوى الضغوط النفسية عليهم للمجال الشخصي، ومجال العمل بجامعة الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا

(COVID - 19) إذ يعتبر من الموضوعات الحديثة لعام ٢٠٢٠، كما استفادت الباحثة من الدراسات السابقة رغم الاختلاف عنها في بناء فكرة الدراسة وتدعيم أطرافها النظري، والتعرف على الأزمات بشكل عام ودور القيادات في مواجهتها بأساليب إدارية جديدة، كما أفادت في تفسير النتائج وإعداد واختيار الاستبيان المستخدم للدراسة الحالية، وصياغة تساؤلاتها وأهدافها وتفسير نتائجها، والصياغة المنهجية للدراسة، وتحديد المتغيرات والوسائل الإحصائية التي تلاؤم معالجة بيانات ومعلومات الدراسة الحالية.

وبناء على ما سبق فالعصر الحالي أصبح عصر التغيرات يحمل العديد من المشكلات والأزمات، والتعليم جزء من منظومة المجتمع يموج بأزمات لا حصر لها تهدد كيانه، والجامعات جزء من منظومة التعليم تواجه أزمات خطيرة في ظل الظروف الجديدة التي تطرأ على الجامعات، ومع حدوث جائحة فيروس كورونا والضغوط النفسية التي تعرضت لها القيادات الأكاديمية، فهدفت الدراسة الحالية إلى دراسة الأسلوب الإداري لإدارة الأزمات وتوضيح علاقتها بالضغوط النفسية لدى القيادات الأكاديمية بجامعة الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19) لتحقيق الأمان في الاكتشاف والاستعداد والوقاية والمواجهة واحتواء الأضرار والحد منها ليحقق أقل قدر من الخسائر، ويضمن استمرار العمل الجامعي بما يحقق أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠.

مشكلة البحث:

لقد اجتاح وباء كورونا معظم دول العالم؛ مما فرض على المؤسسات التربوية التحول من التعليم الذي يتيح التقارب الجسدي الذي يُشكّل فرصة لانتقال العدوى إلى التعليم الإلكتروني أو التعليم عن بُعد، فقد تعيّن على ٦.١ مليار طفل وشاب في ١٧٧ دولة حول العالم البقاء في منازلهم بعد إغلاق المدارس والجامعات (Affouneh, Salha, (Khlaif,2020).

وفي ظل التحديات العالمية الراهنة التي تمر بها البشرية جراء الجائحة في المؤسسات التعليمية؛ تطلب الأمر وجود قيادات تسهم بالانتقال السريع بالتعليم ككل من البيئات التقليدية إلى الرقمية، بوصفه نوعاً من الاستجابة اللازمة التي فرضتها الجائحة. حيث يؤكد كلاً من (الليلى، إسماعيل، أبو ناصر، والقحطاني، ٢٠١٩م) أن الجائحة ألقت بظلالها

على الانظمة التعليمية في جميع الدول، وفرضت ضرورة التحول السريع في جميع جوانب العمل الاداري والتعليمي والاجتماعي.

وأشارت دراسة ساها (٢٠٢٠) Sahu الي تأثير فيروس كورونا (COVID -)

19على التعليم ومنسوبي الجامعات؛ مما أدى الي اغلاق الجامعات، أو تأجيل الدراسة أو إلغاء جميع الأنشطة الجامعية، واتخاذ الجامعات تدابير مكثفة لحماية منسوبيها من الوباء، حيث انتقل أعضاء هيئة التدريس الي نظام التدريس الإلكتروني. كل هذا من شأنه ان يشكل ضغط نفسي على القيادات الاكاديمية لمواجهة تلك الازمة.

وأشارت نتائج دراسة الشمراني(٢٠٠٤) عن إدارة الأزمات ومعوقاتها في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية لدى عينة من العاملين الإداريين في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية استجابة العاملين الإداريين بدرجة عالية في التعامل مع الأزمات من خلال الافادة من عمليات المراحل الخمسة ومرتبة حسب أهميتها: التعلم، الاستعداد والوقاية، استعادة النشاط، احتواء الاضرار، اكتشاف إشارات الانذار. أما نتائج دراسة (الغامدي، ٢٠١٥) عن وصف وتحليل طبيعة وعي القيادات الأكاديمية بكليات التربية بالجامعات السعودية بإدارة الأزمات، وجود وعي تام للقيادات الجامعية بالجامعات السعودية، و إدارة تلك الأزمات بالعديد من الأدوار والتدخلات المهمة، ودور المتغيرات الوسيطة كطبيعة العمل، ومكانه، والخبرات، والنوع، وسنوات الخبرة بوعي أفراد عينة الدراسة بمفهوم الأزمات وإدارتها. ونتائج دراسة السناني(Al-Sinani,2010) عن واقع ومعوقات إدارة الأزمات بالكليات التابعة لجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية للتوصل للمقترحات اللازمة لإدارة الأزمات. وأهم المتطلبات اللازمة لأداره الأزمة بأنشاء وحدة لإدارة الأزمات على مستوى الجامعة تكون مسؤولة عن التخطيط لمواجهة الأزمات. وفي دراسة كأ من (عبابنة وعاشور، ٢٠١٨) بهدف التعرف على واقع إدارة الازمات في الجامعات الحكومية شمال الأردن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وأظهرت نتائجها ان أعضاء هيئة التدريس يشيرون الي تقديرات متوسطة على أبعاد إدارة الازمات، ووجود أثر لمتغير الكلية لصالح العلوم الإنسانية، ولمتغير الجنس لصالح الذكور، وإلى عدم وجود أثر لمتغير الرتبة الاكاديمية. وهدفت دراسة مك جينيس و مارشند (Mc Guinness&Marchand,2014) الكشف عن عملية الاتصال أثناء الأزمات بين الجامعات والطلاب في مؤسسات التعليم العالي

في المملكة المتحدة، وأظهرت نتائجها أن الجامعات لم تولي اهتماماً كبيراً لعملية الاتصال أثناء الأزمات بين الجامعات والطلاب. وفي حين قام كلاً من (صالح الدين، وعطية، ٢٠١٨) بدراسة لمعرفة مدى مساهمة الممارسات المتبعة من قبل القيادات الأكاديمية في كليات جامعة الانبار، توصلت إلى أن القيادات الأكاديمية في كليات جامعة الانبار ركزوا على التشجيع المعنوي كممارسة فعالة ومهمة لتعزيز قدر كليات جامعة الانبار على مواجهة الأزمات، كما تبين أن القيادات الأكاديمية في الكليات استطاعت توظيف التغييرات التي حصلت لممارسة تمكين المرؤوسين نحو العمل، وإحداث المزيد من التغييرات الإيجابية في مجال تعزيز التوجه استباقياً لإدارة الأزمات. وكشفت دراسة (عبدالرحمن، ٢٠١٩) واقع إدارة الأزمات في جامعة البلقاء التطبيقية ومعرفة أثر كل من المتغيرات (النوع الاجتماعي، الكلية، الرتبة الأكاديمية، سنوات الخبرة)، وكانت نتائجها بأن واقع إدارة الأزمات في جامعة البلقاء جاء بمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي (٣.٣٨) للدرجة الكلية، ووجود فروق ذات دلالة احصائية بين ذوي خبرة أقل من ٥ سنوات وذوي خبرة ١١ سنة فأكثر، وجاءت الفروق لصالح ١١ سنة فأكثر.

كما تعد الضغوط المهنية من العوامل المهمة في حدوث الاجهاد والانفعال الزائد لدى الفرد، والتعرض المستمر لمثل هذه الضغوط يؤثر بصورة سلبية على حياة الفرد، ويؤدي لظهور الأعراض المرضية الجسمية والنفسية. والأفراد الذين يعملون في أي مهنة من المهن يتعرضون لمزيد من الضغوط التي تحد من قابليتهم وتتوثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة في أداء الأفراد وتمتعهم بالصحة النفسية والجسمية والعقلية، وفي حال استمرار الضغوط سيؤثر على سلوكه الإداري. وهناك مجموعة ضغوط تؤثر في رئيس ومقرر القسم بأداء واجباتهم في قيادة قسمهم وإدارته وقدرتهم على اتخاذ القرار، فيحول دون قيام رئيس ومقرر القسم بتقديم عملهم بصورة صحيحة وبالمستوى المطلوب. (الكفاني، ٢٠١٥: ٧٨)، وقام الكفاني (٢٠١٥) بدراسة تهدف إلى قياس الضغوط المهنية لدى رؤساء ومقرري الأقسام في الجامعة - قياس السلوك الإداري لدى رؤساء ومقرري الأقسام في الجامعة - التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية والسلوك الإداري، وأسفرت نتائجها الدراسة أن عينة البحث تتصف بالضغط المهنية وان هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغوط المهنية والسلوك الإداري لدى رؤساء

ومقرري الأقسام في جامعة القادسية. ووضح (العثماني، ٢٠١٨: ١٢٥) بضرورة توفر المناخ التنظيمي لتفعيل دور القيادة الإدارية للتعامل مع ضغوط العمل. وهذا يجعل الحاجة ماسة وأكبر لتعميق الإدراك والفهم لأهمية إدارة الأزمات وعلاقتها بالضغوط النفسية في ضوء أزمة عالمية مثل فيروس كورونا وكيفية التعامل معها والتخفيف من حدتها أو توجيهها لمسارات تؤدي لخدمة المجتمع، من خلال العلاقة الوثيقة بين الجامعة والمجتمع.

وبناءً على ما سبق يقتضي أن تتبنى القيادات الأكاديمية باعتبارهم عنصراً أساسياً في القيادة التربوية الجامعية، ولا يمكن اغفال أثرهم الفاعل في بناء الجامعة وتطويرها من خلال أدوارهم القيادية والإدارية والعلمية والإنسانية على إدارة الأزمات وتبني أنماط ونماذج قيادية تشجع العمل التربوي التعاوني والمشاركة في عملية اتخاذ القرار.

أسئلة البحث:

- ١- ما مستوى إدارة الأزمات لدى القيادات الأكاديمية للأبعاد: (التكيف والاستعداد، المواجهة والاستجابة، إعادة التوازن والبناء، التعلم المستمر من الأزمة) بجامعة الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19)؟
- ٢- ما مستوى الضغوط النفسية لدى القيادات الأكاديمية للأبعاد: (المجال الشخصي، مجال العمل) بجامعة الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19)؟
- ٣- هل توجد علاقة ارتباطية بين إدارة الأزمات والضغوط النفسية لدى القيادات الأكاديمية بجامعة الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا كوفيد-١٩؟
- ٤- هل توجد فروق فيما يتعلق بإدارة الأزمات لدى القيادات الأكاديمية بجامعة الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19) وفقاً للمتغيرات الديموغرافية الآتية: (نوع الكلية - الجنس - سنوات الخبرة - المنصب الإداري)؟
- ٥- هل توجد فروق فيما يتعلق بالضغوط النفسية لدى القيادات الأكاديمية بجامعة الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19) وفقاً للمتغيرات الديموغرافية الآتية: (نوع الكلية - الجنس - سنوات الخبرة - المنصب الإداري)؟

أهداف البحث:

- ١- التعرف على مستوى إدارة الأزمات لدى القيادات الأكاديمية لأبعاد: التلطيف والاستعداد، المواجهة والاستجابة، إعادة التوازن والبناء، التعلم المستمر من الأزمة بجامعة الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19)
- ٢- التعرف على مستوى الضغوط النفسية لدى القيادات الأكاديمية لأبعاد: المجال الشخصي، ومجال العمل بجامعة الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19)
- ٣- التعرف على العلاقة الارتباطية بين إدارة الأزمات والضغوط النفسية لدى القيادات الأكاديمية بجامعة الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19)
- ٤- التعرف على الفروق في إدارة الأزمات لدى القيادات الأكاديمية بجامعة الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19) وفقاً للمتغيرات: نوع الكلية- الجنس - سنوات الخبرة- المنصب الإداري.
- ٥- التعرف على الفروق في الضغوط النفسية لدى القيادات الأكاديمية بجامعة الملك خالد أثناء جائحة- فيروس كورونا (COVID - 19) وفقاً للمتغيرات: نوع الكلية- الجنس - سنوات الخبرة- المنصب الإداري.

أهمية البحث:

- ١- تأتي أهمية الدراسة من أهمية الأزمة كظاهرة اجتماعية متعددة الجوانب ومتداخلة يتعين دراستها في إطارها المجتمعي الذي نشأت فيه وتأثيرها عليه، فضلاً عن تفاعلها مع معيقاته وظروفه التي يمر بها ، وبالتالي لا يمكن اغفال دور المجتمع في الاستجابة أو رفض أو حتى تغيير خصائص واتجاهات الأزمات لأنه ليس كل ما يأتي مع الأزمات سلبي، بل إن إدارتها وكيفية مواجهتها هي التي تحدد مدى وحجم الخسائر لكل أزمة، إضافة إلى أن الإدارة الرشيدة للأزمة يمكن أن تحول التغييرات التي تصاحب الأزمات لصالح المنظمة بالاستثمار الامثل للتغييرات بما يخدم المنظمة.
- ٢- تشتق أهمية الدراسة النظرية من أهمية الموضوع الذي تتناوله، ففضية إدارة الأزمات من القضايا الجديرة بالدراسة في الوقت الراهن، بالنظر إلى التغييرات والتحويلات التي مر بها المجتمع السعودي أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19)

٣- أهمية الجامعات كجوابة حقيقية في التصدي لفكر الأزمة، فضلا عن أهمية القيم والمبادئ الاجتماعية والتقاليد الجامعية الرصينة في مواجهة الافكار الهدامة بالمجتمع.

٤- قلة الدراسات المعنية في (حدود علم الباحثين) ببحث إدارة الأزمات والضغوط النفسية بالنسبة للفئة المستهدفة وهي القيادات الاكاديمية بجامعة الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19)

٥- توجيه القيادات الاكاديمية بالجامعة بالأساليب والمهارات العلمية لاتخاذ القرارات المناسبة في إدارة الازمات والضغوط النفسية ورفع كفاءتهم في تقليل الفجوة بين العلم والتطبيق.

مصطلحات البحث:

١- إدارة الازمات: Crises management عبارة عن محاولة لتطبيق مجموعة من الإجراءات والقواعد المبتكرة التي تتجاوز الأشكال التنظيمية المألوفة، وأساليب الإدارة الروتينية المتعارف عليها، بهدف السيطرة على الأزمة والتحكم فيها وتوجيهها وفقاً لمصلحة المنظمة والدولة. (صادق محمد، ٢٠٠٧)

التعريف الاجرائي لإدارة الازمة: عملية إدارية تتمثل في مجموعة من الإجراءات والأبعاد: التلطف والاستعداد، المواجهة والاستجابة، إعادة التوازن والبناء، التعلم المستمر من الأزمة التي تخدم القيادات الأكاديمية بجامعة الملك خالد بهدف السيطرة على الازمة وتقليل الخسائر والتحكم فيها لمصلحة الجامعة والمجتمع. وتتمثل أبعاد الدراسة الحالية في الآتي:

١. التلطف والاستعداد: مجموعة من النشاطات المنظمة تهدف للتخفيف من حدة الآثار دون وقوع الأزمة قدر الإمكان.

٢. المواجهة والاستجابة: هي الاختبار الحقيقي للخطط المعدة مسبقاً والتجهيزات المرتبة مبكراً مع الالتزام بتنفيذ خطط الأزمات.

٣. اعادة التوازن والبناء: معالجة آثار الأزمات وتنفيذ خطط وبرامج معدة مسبقاً لإعادة الأوضاع كما كانت ضمن ضوابط تكفل عدم تكرار ما حدث.

٤. التعلم المستمر من الأزمة: هي استخلاص الدروس والعبر من الأزمات التي واجهتها المؤسسة سابقاً للاستفادة منها مستقبلاً مع تقييم كفاءة وفعالية خطط وبرامج إدارة الأزمة.

٢- **الضغط النفسية: psychological stress** : عرفها (عبد المعطي، ٢٠٠٦: ٩٦) بانها: التغيرات التي تحدث في البيئة الداخلية والخارجية للفرد وتكون شديدة ودائمة وتسبب للفرد عدم القدرة التكيفية، وتؤدي في ظروف معينة إلى الاختلال في السلوك أو الاختلال الوظيفي.

والتعريف الإجرائي للضغط النفسي: ردود الأفعال السلبية وخاصة الانفعالات السلبية: كالغضب والحزن والخوف وغيرها في المجالين الشخصي ومجال العمل أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19).

٣- القيادة الأكاديمية: Academic Leadership

تعني أنها تأثير متبادل بين القيادات الجامعية وأعضاء هيئة التدريس بما يؤدي الى زيادة إنتاجية المعرفة والتشارك المعرفي والاجتماعي بينهم (صلاح الدين، ٢٠١٥: ١٥٢) أما التعريف الإجرائي: يمثلون القيادات الأكاديمية من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك خالد لديهم مهارات مهنية في مجالات مختلفة، ويمثلن قمة الهرم في التنظيم الإداري من: عمداء /ت، ومساعدات العمداء، ووكلاء/ت، ومشرفات المراكز والأقسام ورؤساء ورئيسات الأقسام، يقومون بمهام تسيير الأعمال الإدارية والأكاديمية ويتم منحهم السلطة بموجب قرارات التعيين من قبل الإدارة العليا بالجامعة.

٤- جائحة فيروس كورونا: Corona (COVID-19)

ينتمي إلى فيروسات الفيروس كورونا المعروفة والتي قد تسبب المرض للإنسان والحيوان، والذي وصفته منظمة الصحة العالمية بالجائحة، وظهر مؤخراً في مدينة يوهان الصينية في نهايات 2019، وتتجلى أعراضه المرضية في الحمى والارهاق والسعال الجاف، حيث ينتقل هذا الفيروس للإنسان عن طريق القطيرات الصغيرة المتطايرة من الأنف أو الفم عندما يسعل أو يعطس الشخص المصاب به، وتنتقل العدوى للإنسان عن طريق لمس الاسطح الملوثة بالفيروس (WHO,2020:231)

الإطار النظري:

أولاً: - إدارة الأزمات في المؤسسات التعليمية أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID-19):

الأزمات سمة أساسية للمؤسسات المعاصرة في الألفية الحالية، ومفهوم الأزمة (Crisis) من المفاهيم واسعة الانتشار في مجتمعاتنا المعاصرة، وأصبحت بشكل أو بآخر تمس جوانب الحياة، وأن كلمة أزمة كما يعرفها بيست (Best,2006,p:94) مرحلة من الصراع والتهديدات التي يتعرض لها الأمن البشري، أما إدارة الأزمات Crisis Management تعرفها جامعة ريجنت (Regent University,2013,p:3) بأنها: عملية الأعداد والتخفيف والاستجابة والتعافي في حالة الأزمات، وتتطلب خطة منظمة لضمان سلامة وبقاء الذات والمجتمع، وفهم استجابة الأفراد للضغط في عملية دينامية تبدأ قبل الحدث الحاسم بوقت طويل، ويعرفها بوبي ليفا و سيدروفا (Boby Ieva & Sidorova,2015,p:25) بالمعنى الواسع بأنها: تصميم وتنفيذ خطوات الإنذار بالأزمات والوقاية من خلال سلسلة من التدابير التصحيحية المرنة القادرة على تحقيق الاستقرار. وهي عبارة عن علم وفن لمواجهة التغييرات والظروف الطارئة بموضوعية والاستخدام الصحيح للموارد المادية والبشرية ومراعاة الوقت اللازم لمواجهة الأزمات. (الخفاجي، ٢٠١٠: ١٠٨).

كما أنفق معظم الكتاب والباحثون منهم جيا وشيا وجيب و ليد (Jiaa , Shia , Bundy, Pfarrer,) وبيندي وبفاريير وشورت و كومبس (Jiab, & Lid,2012,p:139) بأن مراحل إدارة الأزمات تتضمن ثلاث مراحل رئيسية على النحو التالي:

- مرحلة ما قبل الأزمة: التي تتضمن تحديد حالات الأزمات المحتملة ووضع خطط الأزمات.

- مرحلة الأزمات: التي تنطوي على إدارة حالة أزمة أثناء وقوعها.

- مرحلة ما بعد الأزمة: التي تتضمن إجراءات تصحيحية وإنعاشية لاستعادة ثقة المستفيدين.

- عمليات إدارة الأزمات: يعتمد أسلوب إدارة الأزمة على عدد من العمليات موضحة كالتالي:

- التخطيط: بوضع كافة الإجراءات لمنع وقوع الأزمة، وإزالة عنصر المفاجئة عند وقوعها (Rao, Eisenberg & Editor,2007,p:108).

- المعلومات: التي تساهم في تزويد مراكز إدارة الأزمات بالمعلومات في التوقيت المناسب بما يضمن الإدارة الناجحة للأزمة (Abdul Razzaq,2011,p:145) مما يسهم في تحسين جودة اتخاذ القرارات (Daft,2008,p:390).

- عملية القرارات: من خلال مجموعة من الإجراءات المحددة للتعامل مع الأزمات بهدف إيقاف تداعياتها، ومواجهة أية ظروف طارئة (Jalda,2010,p:101).

- عملية الاتصال: المتضمنة نقل وتبادل المعلومات بين غرف العمليات بهدف انسيابية تدفيعها ووضعها أمام متخذي القرار لإنهاء الأزمة (Auda,2008.p:56)

لذلك أصبح استخدام مدخل إدارة الأزمة جزءاً لا يتجزأ من نسيج الحياة المعاصرة (Mokhtar&Boukhtaoua,2015) وجزءاً معيقاً لعمل المؤسسات، الأمر الذي يتطلب إدارتها بشكل ملائم للتغلب على الأزمات (Abu Samra,Titi,&Ashour,2012).

كما أشار (Etton, 1987) لأهمية مواكبة الجامعات التطورات السريعة بتوجيه اتجاهاتها، وتطوير نشاطاتها لمواجهة التحديات التي تحمل التغييرات في مختلف المجالات ذات العلاقة.

في (السويدي، ٢٠١٦). ويعني ذلك توقع ارتفاع معدل الأزمات في الجامعات وفي مختلف الجوانب كنتيجة فعلية لزيادة ضغوط التغيير في مجالات المجتمع ، وهذا يتطلب توافر

استجابة سريعة لظروف المتغيرات لدرء أخطارها أو توجيهها وتوفير الدعم لإعادة التوازن لحالتها الطبيعية (ابو ناصر، ٢٠٠٩، ١٣٤). ومن أبرز أبعاد الأزمات ما يلي:

(أحمد، وثروت، ٢٠١٣: ١٥٠، ١٤٩).

١- اكتشاف إشارات الإنذار: Signal Detection وتهتم بفترة ما قبل الأزمة وتتلقى

المؤسسة إشارات عديدة من كافة الاتجاهات يحتم على المؤسسة أن تتعلم الفصل بين الإشارات المختلفة واستخلاص ما ينذر منها بوقوع أزمة.

٢- الاستعداد والوقاية: Preparation ,Prevention وتهتم بفترة ما قبل الأزمة لتتوافر

الاستعدادات للوقاية من الأزمات لاكتشاف نقاط الضعف مبكراً، وتشكيل فريق إدارة الأزمات وتدريبه من خلال سيناريوهات للأزمات.

٣- احتواء الأضرار وتقليلها: Containment Damage Limitation وتهتم بالتعامل مع

الأزمة حالة حدوثها، بتركيز الإدارة التحكم في التأثيرات الناتجة عن حدوث الأزمة دون امتدادها داخل المنظمة. وفعاليتها تعتمد على مرحلة الاستعداد.

٤- استعادة النشاط: Recovery وتمثل إعادة الأحوال على ما كانت عليه، ولا بد أن يتوافر في المؤسسة خطط طويلة وقصيرة الأجل لإعادة الأوضاع لما كانت عليه قبل الأزمة واستعادة مستويات النشاط .

٥- التعلم: Learning وتهتم بفترة ما بعد وقوع الأزمة لإعادة التقييم لنقاط القوة والضعف في عملية إدارة الأزمة. والاستفادة من الدروس لمواجهة الأزمات السابقة أو التي قد تحدث في أماكن أخرى.

ثانياً: -الضغوط النفسية لدى القيادات الأكاديمية في أثناء جائحة فيروس كورونا(COVID-)

. 19

أهتم الباحثون في مجال السلوك التنظيمي بموضوع العمل لما له من آثار سلبية على سلوك الأفراد وإنجازاتهم نحو العمل، وعلى الإدارة الواعية أن تعمل على مواجهة الضغوط وأدائها لتمكين العاملين من أداء أعمالهم بفاعلية وأكد (ماهر، ٢٠٠٨: ١٠) أن الضغوط عدم التوافق بين متطلبات الحياة وبين الإمكانيات المتاحة، كما يرى (نعساني، ٢٠٠٤: ٣٠٥) لأن ضغوط العمل هي تلك الظروف الديناميكية (الحركية) التي يواجه فيها الفرد بفرصة تتضمن مكاسب محتملة له وقيود تحد من قدرته على تحقيق ما يرغب ومطالب قد تسبب في خسارته وفقدان ما يرغب في تحقيقه. الضغوط النفسية لها مسببات كثيرة موجودة في العمل أو شخصية الفرد، وهي استجابات لا يستطيع جميع الأفراد التوافق معها حيث يختلف الأفراد في درجة توافقهم وحسب طبيعة شخصياتهم وبشكل عام يمكن تقسيم مصادر الضغوط النفسية إلى قسمين : مجموعة العوامل المتعلقة بالتنظيم او العمل ومجموعة العوامل المتعلقة بحياة الفرد الشخصية. ومن أبرز مجالاتها:

١- مجال بيئة العمل: أن بعض الوظائف بطبيعتها تتضمن ضغوطاً عالية ، منها تتضمن ضغوطاً عالية كمهن الأطباء ورجال الإطفاء لأنها تحتاج لاتخاذ قرارات خطيرة وتركيز مستمر والعمل في بيئة غير آمنة، كما تحتاج القيام بواجبات غير نمطية ومعاناة فكرية وتفاعل مستمر مع الآخرين. لذلك تعتبر من أهم المصادر المسببة لضغوط العمل، ومعظم الباحثين في مجالات السلوك التنظيمي ركزوا في دراساتهم على هذا المصدر، حيث يختلف مستوى ضغوط العمل من مؤسسة لأخرى تبعاً لأسباب ومنها: حجم

المؤسسة، ومناخها التنظيمي، والسياسات والاستراتيجيات المتبعة في تنظيم العمل ، فتتعدد المواقف التي تشكل مصادراً للضغط على الأفراد داخل المؤسسة ومنها :

• طبيعة العمل ومتطلباته يختلف من حيث تنوع المهام والمسؤوليات والاستغلال في العمل وحجم الصلاحيات الموكلة للفرد فجميعها تسهم في ضغط نفسي وجسدي لدى الفرد في المؤسسة (Nelson& Quick,2002,p:442).

• دور الفرد في المؤسسة ويأخذ أشكالاً منها:

- صراع الأدوار: من خلال الدور يستطيع الفرد أن يتفاعل مع غيره ليحصل الاندماج مع النظام، ويحدث صراع أدوار الفرد في بيئة العمل بالمنظمة عندما يواجه الفرد بطلين متعارضين، والإبقاء على أحدهما يتعارض مع تحقيق الآخر أو عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد ومبادئه أو عندما يفرض عليه القيام بأعمال يعتقد أنها خارج نطاق عمله.(الدوسري، ٢٠٠٥ : ٦٧).

- غموض الدور الوظيفي: ينتج عنه بعض المظاهر منها عدم ملائمة أو توافق إمكانية الفرد وقدراته لظروف ومتطلبات الوظيفة التي يؤديها سواء بزيادة أو نقصان، عدم كفاية ودقة المعلومات والبيانات التي تتوفر للفرد عن وظيفته، سواء من حيث الواجبات أو العلاقات أو نتائج الأعمال التي يؤديها نتيجة عدم استيعاب الفرد لجوانب وظيفته من حيث دورها وأهميتها في المؤسسة أو توتر علاقة الفرد مع الرئيس أو المرؤوسين او الأطراف الخارجية كلها ينتج عنها غموض الدور (محمد، ٢٠٠١ : ٤٠٢).

- عبء العمل: ينتج عنه زيادة محتوى الوظيفة وأهدافها عن القدرات الذهنية وواجباتها ومسؤولياتها عن إمكانية الفرد وعدم كفاية الوقت المستغرق في أداء العمل ومن ثم الاضطرار لساعات عمل إضافية دون القدرة على الوفاء بمتطلبات الوظيفة (مصطفى، ٢٠٠٤ : ١٤٠).

- صعوبة طبيعة العمل ونوعيته: قد تكون نوعية كأن يطلب من الفرد القيام بأعمال لا تلائم استعداداته وقدراته، فتحميل الفرد بأقل مما يجب من اعمال يعتبر من مصادر ضغوط العمل ، ويعني هذا استهانة بقدراته وامكانياته ، إضافة لعوامل اخرى تسبب الضغوط منها: عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم ، مشاكل الخضوع

للسلطة، اختلال في علاقات العمل ، التنافس على الموارد الضغوط (جرين برج ، جيرالد. روبرت بارون، ٢٠٠٩ : ٢٥٧).

• طبيعة العلاقات بين الأفراد داخل بيئة العمل: حيث تلعب العلاقات الشخصية بين العاملين بالمؤسسة دور مهم في إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية لديهم ولكن تنشأ الضغوطات إذا كانت هذه العلاقات سيئة بين الأفراد فيؤدي بهم للعزلة والشعور بالاغتراب الوظيفي(ماهر، ٢٠٠٣: ٣٨٦).

• نمط القيادة التنظيمية: أن لسلك الرئيس وأسلوب معاملته مع مرؤوسيه في إدارة العمل أثر ذات أهمية بالغة في نوعية أدائهم فنتيجة لذلك نجد أن العاملين في ظل القيادات المتسلطة يعانون من حالة من التوتر والقلق وبالتالي يؤدي لضغوط العمل (Rabbins,2005,p: 668).

• ظروف بيئة العمل : ويقصد بها الظروف المحيطة بالفرد في بيئة العمل من حيث طرق تصميم مكان العمل وموقعة والأثاث والتجهيزات المتاحة فتغير بيئة العمل ذات أهمية عند الفرد في حال عدم توفرها بالشكل المناسب يؤدي الى ضغوط نفسية وجسدية (ماهر، ٢٠٠٨: ٣٨٦).

• الهيكل التنظيمي: عندما يتصف بدرجة عالية من المركزية في صنع القرار وضعف قنوات الاتصال داخل المؤسسة ، بالإضافة الى ضعف فرص النمو والترقي هذا كله يؤدي الى أن يصاب الفرد بضغط نفسي داخل المؤسسة.(اللوزي، ٢٠٠٣ : ١١٣).

٢- المجال الشخصي: ويندرج تحتها الضغوط الشخصية الذاتية سواء جسمية أو عقلية أو نفسية والتي تنشأ من الاختلالات الوظيفية أو العقلية، وتتمثل في انخفاض تقدير الذات والقلق والمقاومة والشعور بفقدان السيطرة على الأمور والغضب وانخفاض مستوى الطموح والتصلب وجمود الرأي وصعوبة اتخاذ القرار والتردد(الظفيري، ٢٠٠٧: ٨٦). كما يرى(ماهر، ٢٠٠٣ : ٣٨٧) أن المصادر الشخصية لضغوط العمل تنقسم الى قسمين :
أ- ضغوط تنشأ من عوامل وظروف تتعلق بحياة الفرد الخاصة وتعتبر (عوامل خارجية) مثل: المشكلات العائلية والأزمات المالية يولد عنها حالات التوتر والانفعال النفسي.

ب- ضغوط تنشأ من داخل الفرد (عوامل داخلية) وتتحدد تبعاً لشخصية الفرد وطريقة تفكيره
مثل: الأفرط والسعي وراء تحقيق هدف صعب المنال أو التفكير التشاؤمي بتوقع نتائج
دائماً سلبية وعلى أثرها يصيب الفرد شعور من الحزن والكآبة.

ومما سبق يتضح أن الضغوط النفسية ظاهرة عالمية متعددة المصادر وكثيرة الحدوث
في حياة الأفراد والمجتمعات، لذا فإن الفرد يجب أن يتعلم كيف يوجهها وكيف يتعايش معها.
كما يحتاج من القيادات الأكاديمية مواجهة المخاطر والأزمات بأساليب متطورة ومناسبة
تساعد على التقييم وصنع القرارات المناسبة وتنفيذها مع تجنب آثارها السلبية.

فروض البحث:

- ١- يوجد مستوى من إدارة الأزمات لدى القيادات الأكاديمية للأبعاد: (التلطيف والاستعداد،
المواجهة والاستجابة، إعادة التوازن والبناء، التعلم المستمر من الأزمة) بجامعة الملك
خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19)
- ٢- يوجد مستوى من الضغوط النفسية لدى القيادات الأكاديمية للأبعاد: (المجال الشخصي،
مجال العمل) بجامعة الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19)
- ٣- توجد علاقة ارتباطية إدارة الأزمات والضغوط النفسية لدى القيادات الأكاديمية بجامعة
الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19)
- ٤- توجد فروق ذات دلالة احصائية في إدارة الأزمات لدى القيادات الأكاديمية بجامعة الملك
خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19) وفقاً للمتغيرات الديموغرافية الآتية:
(نوع الكلية - الجنس - سنوات الخبرة - المنصب الإداري)
- ٥- توجد فروق ذات دلالة احصائية في الضغوط النفسية لدى القيادات الأكاديمية بجامعة
الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19) وفقاً للمتغيرات الديموغرافية
الآتية: (نوع الكلية - الجنس - سنوات الخبرة - المنصب الإداري)

الطريقة والإجراءات:

منهج البحث: في ضوء تساؤلات البحث وأهدافه استخدمت الباحثتان المنهج الوصفي الارتباطي لدراسة الواقع أو الظاهرة ووصفها وصفاً دقيقاً والتعبير عنها تعبيراً كفيماً وكمياً (عليان، وغنيم، ٢٠١٠: ٤٤).

مجتمع وعينة البحث: بالرجوع إلى احصائيات جامعة الملك خالد نجد أن المجتمع يبلغ (٣٣٢) فرداً من القيادات الأكاديمية ممثلة في عمداء- مساعدات العميد- وكلاء رؤساء أقسام- مشرفات أقسام (جامعة الملك خالد، بيان بأعداد القيادات الأكاديمية بالكليات للعام الجامعي ٢٠١٩/٢٠٢٠م)، تم التطبيق على عينة قوامها (١٢٤) من قيادات جامعة الملك خالد تراوح العمر من (٣٠ - ٦٠) سنة.

خصائص عينة البحث: تم تحديد عدد من سمات وخصائص عينة البحث على النحو

التالي :

- أ- الكلية: توزعت العينة حسب الكليات التطبيقية والنظرية.
- ب- الجنس: توزعت العينة من حيث الجنس: توزعت عينة البحث من حيث النوع إلى (ذكور- إناث)
- ت- سنوات الخبرة على النحو التالي: (أقل من ٥ سنوات/ من ٥-١٠ سنوات/ أكثر من ١٠ سنوات)
- ث- المنصب الإداري: توزعت عينة البحث من حيث الوظيفة على النحو التالي عمداء- مساعدات العميد- وكلاء رؤساء أقسام- مشرفات أقسام

جدول (١)
توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغيرات البحث

نوع الكلية	العدد	النسبة المئوية	الجنس	العدد	النسبة المئوية	سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية	المنصب الإداري	العدد	النسبة المئوية
نظرية	٧٦	٦١.٣	ذكر	٤٥	٣٦.٣	من (٥) سنوات إلى أقل من (١٠) سنوات	٦٢	٥٠.٠	عميدة	١٧	١٣.٧
تطبيقية	٤٨	٣٨.٧	أنثى	٧٩	٦٣.٧	من (١٠) سنوات فأكثر	٦٢	٥٠.٠	مساعدة عميد	٢٢	١٧.٧
الإجمالي	١٢٤	١٠٠.٠	الإجمالي	١٢٤	١٠٠.٠	الإجمالي	١٢٤	١٠٠.٠	وكيلة	٢٨	٢٢.٦
									رئيس قسم	٢٦	٢١.٠
									مشرف/ة مركز	٣١	٢٥.٠
									الإجمالي	١٢٤	١٠٠.٠

أدوات البحث:

مقياس إدارة الازمات:

وقد أعدته الباحثتان للبيئة الجامعية لقياس إدارة الازمة في ظل انتشار أزمة فيروس كورونا ، وقد تم بناء المقياس بالرجوع للأدب النظري والدراسات السابقة عن ما كتب حول موضوع الأزمات ومؤشراتها بشكل عام ومنها دراسة (السناني، ٢٠١٠) ودراسة (الزعيبي، وسعيد ، ٢٠١٤) وقد تكونت أداة الدراسة بصورتها النهائية من استبانة اشتملت على (٢٦) عبارة موزعة على أربع أبعاد هما (التلطيف والاستعداد ،المواجهة والاستجابة ، إعادة التوازن والبناء، التعلم المستمر من الأزمة): والدرجة الكلية القصوى على المقياس هي (٧٨) وأقل درجة هي (٢٦) وتقيم درجات المقياس كالتالي: (دائماً - أحيانا - نادرا)

مفتاح تصحيح المقياس: بما أن عبارات المقياس كلها إيجابية فقد تكون سلم الإجابة من ثلاث مستويات (دائماً = ٣ - أحيانا = ٢ - نادراً = ١) وبناءً عليه تصنف أبعاد إدارة الازمات إلى:

- التلطيف والاستعداد: مجموعة من النشاطات المنظمة تهدف للتخفيف من حدة الآثار دون وقوع الأزمة قدر الإمكان.

- المواجهة والاستجابة: هي الاختبار الحقيقي للخطط المعدة مسبقاً والتجهيزات المرتبة مبكراً مع الالتزام بتنفيذ خطط الأزمات.
- إعادة التوازن والبناء: معالجة آثار الأزمات وتنفيذ خطط وبرامج معدة مسبقاً لإعادة الأوضاع كما كانت ضمن ضوابط تكفل عدم تكرار ما حدث.
- التعلم المستمر من الأزمة: هي استخلاص الدروس والعبر من الأزمات التي واجهتها المؤسسة سابقاً للاستفادة منها مستقبلاً مع تقييم كفاءة وفعالية خطط وبرامج إدارة الأزمة.

الخصائص السيكومترية لإدارة الأزمات: حساب درجة الصدق: وذلك من خلال حساب:

- صدق المحكمين او صدق المحتوي : وتم حسابه بعرض الاستبانة على عدد من (١٠ محكمين) من ذوي الاختصاص والخبرة في مجال التربية وعلم النفس لتحكيمها، وإبداء آراءهم وملاحظاتهم من حيث درجة ملائمة الفقرات، وصدقها، وترابط كل فقرة بالمحور، ووضوحها وسلامة صياغتها لتصبح صالحة للتطبيق. وتم الاخذ بالملاحظات التي أجمع عليها ٧ من المحكمين بشأن تعديل بعض الفقرات.
- الصدق العاملي: تم إجراء تحليل عاملي استكشافي لاستجابات العينة على المقياس بطريقة المكونات الأساسية لهوتلينج لمقياس " إدارة الأزمات "، وبعد التدوير المتعامد بطريقة (الفاريمكس) (Varimax)؛ أسفر التحليل العاملي عن وجود اربع عوامل مستقلة هما على النحو التالي: العامل الأول (التلطيف والاستعداد) والعامل الثاني (المواجهة والاستجابة) العامل الثالث (إعادة التوازن والبناء) والعامل الرابع (التعلم المستمر من الأزمة)، ويبين الجدول التالي أرقام الفقرات، وتشبعاتها والتي يجب الا تقل عن ٠.٣، والجذر الكامن والذي يجب الا يقل عن الواحد الصحيح، ونسبة التباين العاملي والتباين الكلي، ويوضح ذلك فيما يلي:

جدول (٢)

تشبعات مفردات أبعاد إدارة الازمات

التعلم المستمر من الأزمة		اعادة التوازن والبناء		المواجهة والاستجابة		التلطف والاستعداد	
م	تشبعات	م	تشبعات	م	التشبعات	م	التشبعات
٢٢	٠.٨٣	١٤	٠.٣٣	٧	٠.٦٦	١	٠.٧٨
٢٣	٠.٣٢	١٥	٠.٥	٨	٠.٦	٢	٠.٨١
٢٤	٠.٣٧	١٦	٠.٧٨	٩	٠.٣٧	٣	٠.٧٩
٢٥	٠.٤٢	١٧	٠.٣١	١٠	٠.٧٧	٤	٠.٧٥
٢٦	٠.٣١	١٨	٠.٣٨	١١	٠.٦٧	٥	٠.٨
		١٩	٠.٨١	١٢	٠.٦٨	٦	٠.٨٣
		٢٠	٠.٣٥	١٣	٠.٦		
		٢١	٠.٨٤				
٣.٠٧		٣.٧٢		٥.٧٥		١٣.٢٦	
%٦.٣٩		%٧.٧٤		%١١.٩٨		%٢٧.٦٣	
%							التباين للمحور
٥٣.٧٥							التباين للمحور

أسفر التحليل العاملي عن وجود (٤) عوامل مستقلة تدور حول إدارة الأزمات وبكلٍ منها عدد من الفقرات وكانت قيمة الجذر الكامن لها أكبر من الواحد الصحيح فوفق المحركات الأساسية التي وضعها كاييز لقبول العامل وإخضاعه للتفسير أن تكون قيمته أكبر من الواحد الصحيح، وتفسر جملة عوامل المحور الأول نسبة ٥٣.٧٥% من التباين الكلي، وهذا يشير إلى الصدق العاملي لهذا الجزء من الاستبانة. الثبات: تم حساب الثبات ببعض الطرق كما يلي:

جدول (٣)
معاملات ثبات إدارة الازمات

الأداة	الأبعاد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ للثبات	معامل التجزئة النصفية باستخدام معادلة جتمان	معامل التجزئة النصفية باستخدام معادلة سبيرمان وبراون
إدارة الأزمات	التلطيف والاستعداد	٦	٠.٩٣	٠.٩٤	٠.٩٤
	المواجهة والاستجابة	٧	٠.٨٦	٠.٨٠	٠.٨١
	أعادة التوازن والبناء	٨	٠.٦١	٠.٥٦	٠.٥٨
	التعلم المستمر من الأزمة	٥	٠.٨٠	٠.٧٨	٠.٧٨
	الإجمالي	٢٦	٠.٩٣	٠.٨٦	٠.٨٩

يتضح من الجدول أن معاملات ثبات إدارة الازمات تتراوح ما بين (٠.٥٦-٠.٩٤)، وهي قيم مناسبة بما يدل على صلاحية مفردات المقياس لقياس إدارة الازمات وإمكانية ثبات النتائج التي ستسفر عنها الدراسة الحالية.

مقياس الضغوط النفسية في ضوء أزمة فيروس كورونا (COVID - 19):

قامت الباحثتان من أجل قياس الضغوط النفسية في ضوء جائحة فيروس كورونا لدى عينة الدراسة، بالاطلاع على عدد من الدراسات والمقاييس الخاصة بالضغوط النفسية لتصميم أداة الدراسة أمثال (القدومي و خليل، ٢٠١١) (العثماني، ٢٠١٨) (السيد، ٢٠١٨) تكون المقياس في صورته الأولية من (٢٢) فقرة موزعة على بعدين هما: مستوى الضغوط النفسية في المجال الشخصي وعدد مفرداته (١٠ مفردات)، مستوى الضغوط النفسية في مجال العمل وعدد مفرداته (١٢ مفردة)، والدرجة الكلية القصوى على المقياس هي (٦٦) وتم قياس استجابات أفراد العينة على كل فقرة من فقرات المقياس من خلال سلم استجابة تم تدرجه دائماً = ٣- أحياناً = ٢-أبدأً = ١) حيث تتدرج من ضغط نفسي عالي (٣) الي ضغط نفسي منخفض (١) وبناءً عليه تصنف مستويات الضغوط النفسية إلى :

- مستوى الضغوط النفسية في المجال الشخصي: وهي التي تنشأ داخل الشخص ذاته، والتي يفرضها الفرد على نفسه، تتراوح درجاته بين ١ - ٣٠ درجة.
 - مستوى الضغوط النفسية في مجال العمل : وهي التي تنشأ من بيئة العمل وتمثل أزمة يصعب السيطرة عليها أو غير المتوقعة تتراوح درجاته بين ١ - ٣٦ درجة.
- الخصائص السيكومترية للضغوط النفسية: حساب درجة الصدق: وذلك من خلال حساب:

صدق المحكمين او صدق المحتوي : وتم حسابه بعرض الاستبانة على عدد من (١٠ محكمين) من ذوي الاختصاص والخبرة في مجال التربية وعلم النفس لتحكيمها، ولإبداء آراءهم وملاحظاتهم من حيث درجة ملائمة الفقرات، وصدقها، وترابط كل فقرة بالمحور، ووضوحها وسلامة صياغتها لتصبح صالحة للتطبيق. وتم الاخذ بالملاحظات التي اجمع عليها خمسة من المحكمين.

- الصدق العاملي: تم إجراء تحليل عاملي استكشافي لاستجابات العينة على المقياس بطريقة المكونات الأساسية لهوتلينج لمقياس " الضغوط النفسية "، وبعد التدوير المتعامد بطريقة (الفاريمكس) (Varimax)؛ أسفر التحليل العاملي عن وجود عاملين مستقلين هما على النحو التالي: العامل الأول (المجال الشخصي) والعامل الثاني (مجال العمل)، ويبين الجدول التالي أرقام الفقرات، وتشبعاتها والتي يجب الا تقل عن ٠.٣، والجذر الكامن والذي يجب الا يقل عن الواحد الصحيح، ونسبة التباين العاملي والتباين الكلي، ويوضح ذلك فيما يلي:

جدول (٤)
تشبيعات مفردات أبعاد الضغوط النفسية

الضغوط النفسية			
مجال العمل		المجال الشخصي	
تشبيعات	م	تشبيعات	م
٠.٧٤	١١	٠.٣٤	١
٠.٤٤	١٢	٠.٧٣	٢
٠.٣٢	١٣	٠.٤٢	٣
٠.٣٨	١٤	٠.٣٨	٤
٠.٣٤	١٥	٠.٤٦	٥
٠.٦٢	١٦	٠.٣٦	٦
٠.٦٩	١٧	٠.٣	٧
٠.٦١	١٨	٠.٦٧	٨
٠.٣١	١٩	٠.٦١	٩
٠.٦٥	٢٠	٠.٣٢	١٠
٠.٣٤	٢١		
٠.٣	٢٢		
١.٥٨		٢.٣٧	الجذر الكامن
%٣.٣٠		%٤.٩٤	نسبة التباين العملي
%٨.٢٤			التباين للمحور

اسفر التحليل العملي عن وجود (٢) من العوامل المستقلة تدور حول الضغوط وبكل منها عدد من الفقرات وكانت قيمة الجذر الكامن لها أكبر من الواحد الصحيح وبالتالي يمكن قبول العامل وإخضاعه للتفسير خصوصاً وأن قيمته أكبر من الواحد الصحيح، وتفسر جملة عوامل المحور الثاني نسبة ٨.٢٤% من التباين الكلي وهذا يشير إلى الصدق العملي لهذا الجزء من الاستبانة.

الثبات: تم حساب الثبات ببعض الطرق كما يلي:

جدول (٥)
معاملات ثبات الضغوط النفسية

الأداة	الأبعاد	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	معامل التجزئة النصفية باستخدام معادلة سبيرمان براون	معامل التجزئة النصفية باستخدام معادلة جتمان
الضغوط النفسية	المجال الشخصي	١٠	٠.٧٥	٠.٦٩	٠.٦٨
	مجال العمل	١٢	٠.٦٨	٠.٥٧	٠.٥٥
	الإجمالي	٢٢	٠.٨٣	٠.٧٢	٠.٧٠

يتضح من الجدول أن معاملات ثبات الضغوط النفسية والتي تتراوح ما بين (٠.٥٥ - ٠.٨٣) وهي درجات مرتفعة بما يدل على إمكانية ثبات النتائج التي ستسفر عنها الدراسة الحالية.

إجراءات الدراسة:

١. تحديد الإطار النظري للبحث من خلال الاطلاع على الادبيات ، والبحوث والدراسات التربوية السابقة المرتبطة بموضوع البحث
٢. تصميم الأدوات وعرضها على المحكمين لأبداء الرأي والتعديل بما يناسب عينة الدراسة والتأكد من خصائصها السيكومترية.
٣. ثم إعداد الاستبانة في صورتها النهائية، في ضوء اقتراحات وتعديلات السادة الخبراء والمحكمين
٤. التطبيق وتفرغ البيانات وإجراءات المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج spss ومناقشة النتائج وتقديم التوصيات والمقترحات في ضوء نتائج الدراسة.

الأساليب الإحصائية:

تم استخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية، ومعامل الالتواء والتفرطح، ومعامل ارتباط بيرسون، التحليل العاملي، وأساليب الانحدار الخطي المتعدد، حيث تم تحليل النتائج ببرنامج الإحصاء (SPSS) الإصدار (١٩).

نتائج الدراسة ومناقشتها:

تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعاملي الالتواء والتفرطح للدرجة الكلية إدارة الأزمات والضغط النفسية مع كل متغير من متغيرات الدراسة (نوع الكلية -الجنس -سنوات الخبرة-المنصب الإداري)، وأظهرت النتائج عدم تحقق اعتدالية التوزيع مع بعض الأبعاد، ولهذا استخدمت الباحثان اساليب التحليل الاحصائي اللابارامتري في التحقق من فروض الدراسة المتعلقة بالمتغيرات السابقة والجدول التالي يوضح النتائج:

جدول (٦)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الالتواء والتفرطح للاستبانة

المتغيرات	الأدوات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الالتواء	معامل التفرطح	قيمة كولموجروف	الدلالة
نوع الكلية	إجمالي	٤٥.٠١	٥.٦٤	٠.١٣-	١.٠٠-	٠.١٢	٠.٠١
	إدارة	٦٣.٦٠	٨.٢٦	١.١٨-	٣.٣٨	٠.١٠	٠.٢٠
	الالتزامات	٥١.٧٦	٥.٨٧	٠.٥١-	٠.١٢	٠.٠٨	٠.٢٠
	الضغوط النفسية	٤٨.٦٣	٧.٥٧	٠.٦٣-	٠.٤٨-	٠.١١	٠.١٥
الجنس	إجمالي	٤٢.٢٠	٤.٧٨	٠.١١	١.٢٧-	٠.١٩	٠.٠٠
	إدارة	٥٧.٩١	٩.٩٢	٠.٠٣-	٠.٦٣-	٠.١٠	٠.٠٣
	الالتزامات	٥٢.٧٦	٥.٥٣	٠.٤٤-	٠.٠٦-	٠.١٢	٠.٠٩
	الضغوط النفسية	٤٩.٢٩	٧.٠٥	٠.٦٦-	٠.١٧-	٠.١٠	٠.٠٦
سنوات الخبرة	إجمالي	٤٣.٦٨	٥.١٣	٠.١٣-	١.٢٨-	٠.١٤	٠.٠٠
	إدارة	٦٠.٧٤	٩.١٧	٠.٤٥-	٠.٢٥	٠.٠٨	٠.٢٠
	الالتزامات	٥٢.١٦	٦.٠٥	٠.٦٢-	٠.٢٨	٠.٠٩	٠.٢٠
	الضغوط النفسية	٤٨.٩٤	٧.٠٣	٠.٦٩-	٠.١٧-	٠.١١	٠.٠٨
المنصب الإداري	إجمالي	٥٣.٠٠	٦.٦٠	١.٥٣	١.٦٠	٠.٢٧	٠.٠٠
	إدارة	٥٠.٣٢	١١.٧٧	١.٣٩	٠.٩٦	٠.٢٤	٠.٠٠
	الالتزامات	٥٢.٦٨	١٢.٧٤	٠.١٥	١.٢٢-	٠.١٥	٠.١٢
	رئيس قسم	٤٨.٦٩	١٠.٨٣	٠.٦٠	٠.٢٦-	٠.١٥	٠.١٦
	مشرف/ة	٥٥.٦٥	١١.٦٢	٠.١٩-	١.٣٤-	٠.١٣	٠.٢٠
	مركز- قسم	٥٠.١٨	٤.٣٥	٠.١١-	٠.٠٢-	٠.١٠	٠.٢٠
	عميد/ة	٥٠.٥٥	٩.٣٢	٠.٦٥-	٠.٥٣-	٠.١٤	٠.٢٠
	مساعدة عميد	٥١.٠٤	٥.٣٢	٠.٦٣-	٠.٠٦	٠.١٤	٠.١٥
	وكيل/ة	٥٠.٥٠	٥.٦٧	٠.٨٣-	٠.٤٩	٠.١٠	٠.٢٠
	رئيس قسم	٥٠.٣٥	٧.٨٩	٠.٧٠-	٠.٤٨-	٠.١٨	٠.٠١

يتضح من الجدول السابق عدم اعتدالية التوزيع في بعض المتغيرات، الأمر الذي يؤكد صلاحية استخدام الاحصاء اللابارامترى للتحقق من الفروق للمتغيرات التي لم تتحقق لها

الاعتدالية فقط ولكن بالنظر الي الالتواء والتفرطح نلاحظ ان كل المتغيرات تتميز بالاعتدالية تقريبا. ونستعرض نتائج البحث ومناقشتها وذلك على الوجه التالي:

نتائج الفرض الأول ومناقشتها: والذي ينص على "يوجد مستوى من إدارة الأزمات لدى القيادات الاكاديمية للأبعاد: (التلطيف والاستعداد، المواجهة والاستجابة، إعادة التوازن والبناء، التعلم المستمر من الأزمة) بجامعة الملك خالد في ضوء أزمة فيروس كورونا (COVID - 19) ويوضح كالتالي:

جدول (٧)
النتائج الإجمالية لإدارة الازمات

الترتيب	مستوى الموافقة	النسبة المئوية	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحاور
٤	أبدا	٥٥%	١.٦٤	٤.١٢	٩.٨١	التلطيف والاستعداد
٢	أحيانا	٦٨%	٢.٠٣	٣.٧٢	١٤.٢٣	المواجهة والاستجابة
١	دائما	٧٨%	٢.٣٤	٢.٦١	١٨.٧٣	إعادة التوازن والبناء
٣	أحيانا	٦٣%	١.٨٩	٢.٧٨	٩.٤٤	التعلم المستمر من الأزمة
	أحيانا	٦٧%	٢.٠١	١١.٣٢	٥٢.٢١	الإجمالي

يتضح من الجدول أن الوزن النسبي لموافقة عينة الدراسة على إجمالي مستوى إدارة الأزمات جاء بدرجة (٢.٠١) ونسبة (٦٧%) وتعني أحيانا وممارستها متوسطة بما يتطلب زيادة تحسين الواقع ويتفق ذلك مع نتيجة دراسة (عبدالرحمن، ٢٠١٩).

نتائج الفرض الثاني ومناقشتها: والذي ينص على "يوجد مستوى من الضغوط النفسية لدى القيادات الاكاديمية للأبعاد (المجال الشخصي ومجال العمل) بجامعة الملك خالد في ضوء أزمة فيروس كورونا (COVID - 19) ويوضح كالتالي:

جدول (٨)
النتائج الإجمالية للضغط النفسية

الترتيب	مستوى الموافقة	النسبة المئوية	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحاور
٢	أحيانا	٧٤%	٢.٢٣	٣.٨٥	٢٢.٢٧	الضغط الشخصية
١	دائما	٧٩%	٢.٣٦	٣.٥٨	٢٨.٢٧	ضغط العمل
	أحيانا	٧٧%	٢.٣	٦.٧٣	٥٠.٥٥	الإجمالي

وجاءت الموافقة على توافر إجمالي محور الضغوط النفسية بوزن نسبي (٢.٣٠) ونسبة (٧٧%) ويعني وجود هذه الضغوط بشكل يقترب من الدائم على أرض الواقع، وتتفق مع نتيجة دراسة (الفاقي وأبو الفتوح، ٢٠٢٠)، ودراسة (لعريط وهادف، ٢٠١٦). عن مدى تأثير الضغوط النفسية على جوانب شخصي وانخفاض مستوى دافعتهم للعمل. والمشكلات النفسية التي تحتاج لبرامج تدريبية توعوية وتنقيفية للأفراد العاملين والدارسين لمواجهة أي مشاكل أو أزمات متوقعة للمستقبل.

نتائج الفرض الثالث ومناقشتها: والذي ينص على "توجد علاقة ارتباطية بين متوسطات درجات إدارة الأزمات والضغوط النفسية لدى القيادات الأكاديمية بجامعة الملك خالد في ضوء أزمة فيروس كورونا (COVID - 19) ودراسة هذا الفرض تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Person Correlation)، ويمكن توضيح نتائج معاملات الارتباط ودلالاتها الإحصائية فيما يلي:

جدول (٩)

يوضح الارتباط بين إدارة الأزمات والضغوط النفسية

الضغوط النفسية	الأدوات	
-٠.٩٤	معامل ارتباط بيرسون	إدارة الأزمات
٠.٠٠	الدلالة الإحصائية	

ولتوضيح العلاقة الارتباطية بشكل أكبر تم بناء نموذج الانحدار بين محوري

الدراسة: ويوضح فيما يلي:

جدول (١٠)
نموذج الانحدار للعلاقة بين واقع إدارة الأزمات والضغوط النفسية

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار غير المعيارية		القيمة التاء	الدلالة الإحصائية
		B	الخطأ المعياري		
محور الضغوط النفسية	التلطيف والاستعداد	-٠.١٧	٠.٠٨	-٢.٠٤	٠.٠٤
	المواجهة والاستجابة	-١.٦١	٠.٠٧	٢٢.١٤	٠.٠٠
	إعادة التوازن والبناء	-٠.٥١	٠.١٩	٢.٦٨	٠.٠١
	التعلم المستمر من الأزمة	٠.٠٠	٠.١٧	٠.٠١	٠.٩٩
	ثابت الانحدار	١٩.٧٢	٢.٠٥	٩.٦١	٠.٠٠

اسفرت النتائج أن قيمة التاء دالة إحصائياً في ابعاد إدارة الأزمات (ما عدا التعلم المستمر) وإجمالي الضغوط النفسية، والعلاقة بينهما هي: الضغوط = $١٩.٧٢ - ٠.١٧$ التلطف - ١.٦١ المواجهة - ٠.٥١ إعادة التوازن

وتعني تلك العلاقة أنه بزيادة درجة التلطف درجة واحدة فإن الضغوط تقل بمقدار (٠.١٧) درجة، وبزيادة المواجهة درجة واحدة فإن الضغوط تقل (١.٦١) درجة، وبزيادة إعادة التوازن بمقدار درجة واحدة فإن الضغوط تقل بمقدار (٠.٥١) درجة.

كما يتضح من الجدول السابق أيضاً أن بعد المواجهة أحتل المرتبة الأولى من حيث قدرته التنبؤية بالضغوط، كما أن إعادة التوازن أحتل المرتبة الثانية من حيث قدرته التنبؤية بالضغوط، كما أن التلطف أحتل المرتبة الثالثة من حيث قدرته التنبؤية بالضغوط.

ويوضح الجدول التالي مؤشرات قوة نموذج الانحدار للعلاقة السابقة، وذلك كما يلي:

جدول (١١)
مؤشرات قوة نموذج الانحدار للعلاقة بين واقع إدارة الأزمات والضغوط النفسية

معامل التحديد			معنوية النموذج	
Adjusted R Square	R Square	R	الدلالة الإحصائية	قيمة الفاء
٠.٩٧	٠.٩٧	-٠.٩٨	٠.٠٠	٩١٥.٤٢

يتضح قوة مؤشرات نموذج الانحدار ومعنويته، حيث بلغ معامل التحديد (٠.٩٧) وهو

ما يشير إلى أن (٩٧%) من التباين في الضغوط يمكن تفسيره بناءً على التباين في إدارة الأزمات.

وأُسفرت نتائج التحليل الموضحة في مصفوفة الارتباط أن هناك ارتباطاً عكسياً دال إحصائياً بين محاور الدراسة تراوحت قيمه بين (-٠.٩٤) ويعني أن تطبيق إدارة الأزمات في مواجهة أزمة فيروس كورونا يقلل من الضغوط النفسية لدى القيادات الأكاديمية بجامعة الملك خالد ، وتتفق مع دراسة (عقيلي والنعساني، ٢٠٠٨). التي أوضحت وجود علاقة عكسية (معامل انحدار سالب) ذات دلالة إحصائية بين بيئة العمل المادية و ضغط العمل، ووجود علاقة عكسية (معامل انحدار سالب) ذات دلالة إحصائية بين العمر و ضغط العمل رغم كثرة الدراسات حول الضغط النفسي وما ينجم عنه من آثار سلبية مضرّة بصحته النفسية والبدنية، وتختلف مصادر الضغوط من بيئة عمل لأخرى، وبالتالي فالأعراض الناجمة عنه تختلف من شخص لآخر نظراً لطبيعة شخصية هؤلاء الأفراد ومدى مقاومتهم للموقف الضاغط. والتفسير في ضوء الاطار النظري حيث ان الأفراد الذين يعملون في أي مهنة من المهن يتعرضون لمزيد من الضغوط التي تحد من قابليتهم وتؤثر بصورة مباشرة أو غير مباشرة في أداء الأفراد وتمتعهم بالصحة النفسية والجسمية والعقلية، وفي حال استمرار الضغوط سيؤثر على سلوكه الإداري. وهناك مجموعة ضغوط تؤثر في رئيس ومقرر القسم بأداء واجباتهم في قيادة قسمهم وإدارته وقدرتهم على اتخاذ القرار، فيحول دون قيام رئيس ومقرر القسم بتقديم عملهم بصورة صحيحة وبالمستوى المطلوب. (الكفاني، ٢٠١٥) ويعني ذلك توقع ارتفاع معدل الأزمات في الجامعات وفي مختلف الجوانب كنتيجة فعلية لزيادة ضغوط التغيير في مجالات المجتمع ، وهذا يتطلب توافر استجابة سريعة لظروف المتغيرات لدرء اخطارها أو توجيهها وتوفير الدعم لإعادة التوازن لحالته الطبيعية (ابو ناصر، ٢٠٠٩) واتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (السويدي، ٢٠١٥: ١١٧) أنّ مستوى إدارة الأزمات لدى رؤساء الاقسام العلمية في جامعة واسط كان بمستوى جيد، من وجهة نظر التدريسين. ودراسة (الكفاني ، ٢٠١٥) أسفرت نتائجها: أن عينة البحث تتصف بالضغوط المهنية، وأن

هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الضغوط المهنية والسلوك الإداري لدى رؤساء ومقرري الأقسام في جامعة القادسية.

ودراسة موكل (Mukll,2016) عن دور الاتصال الفعال في إدارة الأزمات وأهم التحديات التي تواجهها مؤسسات التعليم العالي الكينية، وأظهرت نتائجها: عن وجود دور لعملية الاتصال في إدارة الأزمات منها: ايجاد الوعي والتعبئة والأجلاء أثناء الأزمات، ووجود العديد من التحديات أهمها: كيفية التواصل مع الجمهور المستهدف أثناء الأزمة، وكيفية التعامل معها في المراحل المختلفة (التخطيط والتنفيذ وما بعد الأزمة).

ودراسة (لعريط وهادف ،٢٠١٦) محاولة تقصي واقع الضغوط النفسية الناجمة عن البيئة التنظيمية لدى القيادة الوسطى من خلال إجراء عملية تشخيصية لمنظمة البحث (فرتيال)، وأشارت نتائجها : أن نسبة ٦.٥٠% من عمال القيادة الوسطى يعانون من مستويات مختلفة من الضغوط النفسية تراوحت من المتوسط إلى المرتفع تؤثر سلباً على مختلف جوانب شخصيتهم وخاصة من الناحية (الجسدية، الفكرية، السلوكية، النفسية-الاجتماعية، النفسية)، وانخفاض مستوى دافعيتهم للعمل. وقلة أدائهم.

نتائج الفرض الرابع ومناقشتها: والذي ينص على توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رتب درجات إدارة الأزمات لدى القيادات الاكاديمية بجامعة الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19) وفقاً للمتغيرات الديموغرافية التالية:

جدول (١٢)

يوضح الفروق بين استجابات أفراد العينة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية لمحور إدارة الازمات

المحور	نوع الكلية	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة مان ويتني (U)	قيمة Z	الدلالة الإحصائية	
إدارة الازمات	نظرية	٧٦	٤٠.٢٠	٣٠٥٥.٠٠	١٢٩.٠٠٠	٨.٧٠	٠.٠٠٠ دال	
	تطبيقية	٤٨	٩٧.٨١	٤٦٩٥.٠٠				
	ذكر	٤٥	٢٨.٥١	١٢٨٣.٠٠	٢٤٨.٠٠٠	٧.٩٥	٠.٠٠٠ دال	
	أنثى	٧٩	٨١.٨٦	٦٤٦٧.٠٠				
	من (٥) سنوات إلى أقل من (١٠) سنوات	من (١٠) سنوات فأكثر	٦٢	٣٤.٧١	٢١٥٢.٠٠	١٩٩.٠٠٠	٨.٦٢	٠.٠٠٠ دال
			٦٢	٩٠.٢٩	٥٥٩٨.٠٠			
	عميدة/ مساعدة عميد وكيلة/ رئيس قسم مشرفة/ مركز- قسم	١٧	٦٩.٧٤	٦.٧٧	٤	٠.١٥ غير دال		
		٢٢	٥٤.٥٥					
		٢٨	٦٤.١٤					
		٢٦	٥١.٠٦					
٣١		٧٢.٢٩						

أسفرت نتائج الجدول وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بالنسبة لإجمالي محور إدارة الأزمات لمتغير نوع الكلية لصالح تطبيقية، فبلغت قيمة (U) (١٢٩)؛ ويرجع ذلك لوجود الكليات العلمية ضمنها ومن ثم وجود متخصصين في مواجهة كوفيد ١٩ بها أكثر من الكليات النظرية وبالتالي يمكنها تتبع أفضل الطرق العلمية في تشخيص نوع الأزمة. وتختلف نتائج الدراسة مع دراسة (عبابنة وعاشور، ٢٠١٨) بهدف التعرف على واقع إدارة الازمات في الجامعات الحكومية شمال الأردن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس حيث تشير الدراسة إلى وجود أثر لمتغير الكلية لصالح العلوم الإنسانية في واقع إدارة الازمات.

بالنسبة لإجمالي محور إدارة الأزمات لمتغير النوع أسفرت نتائج الجدول وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) لصالح الإناث، حيث بلغ

متوسط الذكور (٢٨.٥١) بينما كان متوسط الاناث (٨١.٨٦) وبلغت قيمة (u) (٢٤٨)؛ ويرجع ذلك لضعف الحاقهم بدورات تدريبية خاصة بإدارة الأزمات واختلفت نتائج الدراسة مع دراسة (عبابنة وعاشور، ٢٠١٨) بهدف التعرف على واقع إدارة الازمات في الجامعات الحكومية شمال الأردن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس وأظهرت نتائج الدراسة إلى وجود أثر لمتغير الكلية لصالح العلوم الإنسانية، ولمتغير الجنس لصالح الذكور، وإلى عدم وجود أثر لمتغير الرتبة الأكاديمية.

بالنسبة لإجمالي محور إدارة الأزمات لمتغير الخبرة أسفرت نتائج التحليل وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) لصالح (من ١٠ سنوات فأكثر)، فبلغت قيمة (u) (٩٠.٢٩)؛ ويرجع ذلك لكثرة خبرة هذه الفئة ومرورها بالعديد من الأزمات السابقة وتتفق هذه النتيجة مع (عبدالرحمن، ٢٠١٩) في دراسته عن واقع إدارة الأزمات في جامعة البلقاء التطبيقية ومعرفة أثر كل من المتغيرات (النوع الاجتماعي، الكلية، الرتبة الأكاديمية، سنوات الخبرة)، وجود فروق ذات دلالة احصائية بين ذوي خبرة أقل من ٥ سنوات وذوي خبرة ١١ سنة فأكثر، وجاءت الفروق لصالح ١١ سنة فأكثر.

وتشير نتائج التحليل عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بالنسبة لإجمالي إدارة الأزمات وبتغير المنصب الإداري، فبلغت قيمة (كاي) (٦.٧٧)؛ ويرجع ذلك لاتفاق المناصب الإدارية بمختلف مستوياتها على ضرورة وجود إدارة للأزمات بالجامعة.

وتتفق نتائج الدراسة مع دراسة الشمراني (٢٠٠٤) إدارة الأزمات ومعوقاتها في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية لدى عينة من العاملين الإداريين في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية. وتوصلت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التعامل مع الأزمات تعزى إلى العمر، والمؤهل العلمي والخبرة والمستوى الوظيفي، وعدم وجود فروق ذات دلالة تعزى لمتغير الجنس

نتائج الفرض الخامس ومناقشتها: والذي ينص على توجد فروق ذات دلالة إحصائية في رتب درجات الضغوط النفسية لدى القيادات الاكاديمية بجامعة الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID - 19) وفقاً للمتغيرات الديموغرافية التالية:

جدول (١٣)

يوضح الفروق بين استجابات أفراد العينة للمتغيرات الديموغرافية لمحور الضغوط النفسية

المحور	نوع الكلية	العدد	متوسط الرتب	مجموع الرتب	قيمة مان ويتني (U)	قيمة Z	الدلالة الإحصائية
	نظرية	٧٦	٦٧.٩٧	٥١٦٦.٠٠	١٤٠٨.٠٠	٢.١٤-	٠.٠٣ دال
	تطبيقية	٤٨	٥٣.٨٣	٢٥٨٤.٠٠			
	ذكر	٤٥	٧٣.٥٤	٣٣٠٩.٥٠	١٢٨٠.٥٠	٢.٥٩-	٠.٠١ دال
	أنثى	٧٩	٥٦.٢١	٤٤٤٠.٥٠			
إدارة الأزمات	من (٥) سنوات إلى أقل من (١٠) سنوات	٦٢	٧٠.٦٤	٤٣٧٩.٥٠	١٤١٧.٥٠	٢.٥٣-	٠.٠١ دال
	من (١٠) سنوات فأكثر	٦٢	٥٤.٣٦	٣٣٧٠.٥٠			
٠.٩٣ غير دال	عميد/ة	١٧	٥٦.٢٤	٠.٨٣	٤		
	مساعدة عميد	٢٢	٦٦.٠٠				
	وكيل/ة	٢٨	٦٣.٥٧				
	رئيس قسم	٢٦	٦١.٠٢				
	مشرف/ة مركز- قسم	٣١	٦٣.٧٣				

أسفرت نتائج الجدول وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بالنسبة لإجمالي محور الضغوط النفسية ومتغير نوع الكلية لصالح الكليات النظرية فبلغت قيمة (U) (١٤٠٨)؛ ويرجع ذلك إلى طبيعة هذه الكليات والتي تتعلق بالعلوم الاجتماعية وليس الطبية ومن ثم شعورهم بالقلق لاعتماد معلوماتهم على

متابعة أخبار أزمة فيروس كورونا عبر وسائل التواصل الاجتماعي مثلاً وبالتالي معاناتهم من الإحباط بسبب الإشاعات المغرضة حول انتشار هذا الفيروس.

بالنسبة لإجمالي محور الضغوط النفسية ومتغير النوع أسفرت نتائج الجدول وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) حيث بلغ متوسط الذكور (٧٣.٥٤) بينما كان متوسط الاناث (٥٦.٢١) وبلغت قيمة (U) (١٢٨٠)؛ لصالح الذكور.

بالنسبة لإجمالي محور الضغوط النفسية ومتغير الخبرة أسفرت نتائج التحليل وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) لصالح (من ٥ إلى أقل من ١٠) فبلغت قيمة (U) (١٤١٧.٥٠)؛ ويرجع ذلك إلى قدرتهم على تحمل الضغوط وقلة معاناتهم من الإرهاق الجسدي وعدم القدرة على العمل لصغر أعمارهم. تشير نتائج التحليل الى عدم وجود فروق أيضاً بالنسبة لإجمالي محور الضغوط النفسية فبلغت قيمة (كاي) (٠.٣٨) بما يؤكد اتفاق العينة على تأثير هذه الضغوط في الحياة الشخصية والعملية وضرورة مواجهتها؛ إضافة إلى عدم وجود فروق أيضاً بالنسبة لإجمالي الاستبانة ومتغير المنصب الإداري.

وتختلف نتائج الدراسة مع دراسة (لعريط وهادف، ٢٠١٦) في محاولة تقصي واقع الضغوط النفسية الناجمة عن البيئة التنظيمية لدى القيادة الوسطى) والتي أوضحت نتائجها وعدم وجود فروق تعزى للمتغيرات الديمغرافية (السن، الجنس، الأقدمية، طبيعة العمل)

وبناءً على نتائج الدراسة توصي الباحثان بما يلي :

- ١- نشر ثقافة إدارة الأزمات بين القيادات الجامعية عن طريق إعداد أدلة إرشادية لتوضيح؛ كيفية التعامل مع الأزمات، وإعداد النشرات الخاصة بإدارة الأزمات، وإقامة الندوات والمحاضرات لزيادة وعي العاملات بكيفية التعامل مع الأزمة.
- ٢- عقد دورات تدريبية في مجال إدارة الأزمات بصفة دورية، توجه لكافة منسوبي الجامعة من غير العاملين بالمناصب القيادية ومن مستوياتهم الوظيفية وكذلك الطالبات من أجل إكسابهن المهارات اللازمة للتعامل مع الأزمات بشكل صحيح.
- ٣- الانفتاح على البحوث المتخصصة بإدارة الأزمات، وإعداد البرامج التدريبية متخصصة، والاستعانة بخبراء، وتكوين فريق دائم من أعضاء هيئة التدريس من ذوي الخبرة والتميز في إدارة الأزمات .
- ٤- العمل على مبدأ المشاركة بين القيادة الأكاديمية والعاملين وذلك من خلال نشر روح الفريق، والتعاون بين الإدارات المختلفة وتبادل الآراء والمقترحات والأفكار التي تساعد على إنجاز العمل بأفضل وجه
- ٥- محاولة وضع تصورات وسيناريوهات وخطط استشرافية للأزمات ومحاولة تطبيق الإجراءات العملية وبحث مدى استعداد الجامعات لمواجهة أي أزمة مستقبلية.
- ٦- العمل على وضع مجموعة من الأساليب و الأدوات و المقاييس التي يمكن استخدامها لتقدير مستوى الضغوط النفسية و أعراضه المختلفة.
- ٧- توفير آلية تلقائية تقوم على الاستجابة السريعة والمرنة لأحداث والمفاجآت والإحاطة الكلية بكل الموقف الطارئة عن طريق الاعتماد على قاعدة بيانات المؤسسة.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

١. ابو ناصر، فتحي محمد (٢٠٠٩). مدخل للإدارة التربوية، دار المسير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
٢. أحمد، حافظ فرج، وثروت، عماد (٢٠١٣). فن إدارة الأزمات في المؤسسات التربوية، ط١، القاهرة، دار اللطائف للنشر والتوزيع.
٣. أحمد، منى عبد المنعم محمد (٢٠٠٨). إدارة الأزمة في التعليم الجامعي بالولايات المتحدة الأمريكية وإمكانية الإفادة منها في مصر. رسالة ماجستير (غير منشورة). كلية التربية، جامعة الزقازيق، مصر.
٤. الاسدي، سعيد جاسم (٢٠٠٢). التوافق الاجتماعي لدى طلبة الكليات الاهلية، بغداد، العراق. مجلة كلية المأمون الجامعية، العدد (٨)
٥. جاد الله، محمود (٢٠٠٧). إدارة الأزمات، عمان، الاردن. دار اسامة للنشر والتوزيع.
٦. جامعة الملك خالد، بيان بأعداد القيادات الأكاديمية بالكليات للعام الجامعي ٢٠١٩/٢٠٢٠م
٧. جرين برج ، جيرالد . روبرت بارون (٢٠٠٩). إدارة السلوك في المنظمات ، ترجمة اسماعيل علي بسيوني . المملكة العربية السعودية ، الرياض، دار المريخ للنشر. ص ٢٥٧
٨. الخفاجي، عثمان أبراهيم أحمد(٢٠١٠). تقانة المعلومات الإدارية ودورها في الإدارة الفاعلة للأزمات التنظيمية، رسالة ماجستير في علوم الإدارة والأعمال غير منشورة مقدمة لمجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.
٩. الدوسري، سعد بن عميقان سعد(٢٠٠٥): ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية" دراسة ميدانية على منسوبي شرطة المنطقة الشرقية"، رسالة ماجستير، جامعة الرياض.
١٠. الذهبي، جاسم محمد (٢٠٠٥). إدارة الأزمات في بلد الأزمات، بغداد، العراق مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، كلية الإدارة والاقتصاد.
١١. الراوي، سعاد خضر عباس(٢٠١٠). إدارة التغيير وعلاقتها بإدارة الأزمات لدى القيادات الإدارية في المديرية العامة للتربية في محافظات العراق الوسطى، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، جامعة بغداد، كلية التربية، ابن رشد، بغداد، العراق.
١٢. رمضان، نعمت محمد (٢٠٠١). الضغوط النفسية وجودة الرضا الوظيفي لدى معلمين المرحلة الثانوية في مديرية عمان الاولى، رسالة دكتوراه غير منشورة، عمان، الجامعة الأردنية.

١٣. الزعبي ،دلال محمد ،وسعيد، ياسمين وليد(٢٠١٤):مؤشرات حدوث الأزمات التربوية في الجامعات الأردنية، مجلة العلوم التربوية، العدد (٣)، مج (٢).
١٤. سرحان، باسم (٢٠١٧م). طرائق البحث الاجتماعي الكمية، الدوحة، المركز العربي للأبحاث، ص ١٨١.
١٥. السويدي، ثائر محمد علي محمد(٢٠١٥). إدارة الأزمات لدى رؤساء الاقسام العلمية في جامعة واسط من وجهة نظر التدريسين. مجلة كلية التربية، جامعة واسط، ع(٢١)م(١) ٢٥٧- ٣٠٤
١٦. السيد، وائل السيد حامد (٢٠١٨). دراسة الضغوط النفسية وعلاقتها بجودة الحياة لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود. المجلة الدولية للدراسات التربوية والنفسية، ع٣، م١. ٢٥-٤٨
١٧. الشمراني، سعيد صالح (٢٠٠٤). إدارة الأزمات ومعوقاتها في مؤسسات التعليم العالي في المملكة العربية السعودية، جامعة اليرموك، كلية التربية، رسالة ماجستير غير منشورة، عمان، الاردن.
١٨. صالح الدين، أحمد ضياء؛ عطية، طارق طعمة (٢٠١٨). ممارسات القيادة الاكاديمية ودورها في تعزيز التوجه الاستباق لإدارة الأزمات: دراسة ميدانية لعينة من القيادات الجامعية في كليات جامعة الانبار. مجلة الدنانير ١ (١٣)، ٢٨٨-٣٢١
١٩. صلاح الدين، نسرین صالح محمد (٢٠١٥): قيادة جماعات التعلم الأكاديمية في بعض الجامعات الأمريكية والسعودية وإمكانية الاستفادة منها في مصر ، الجمعية المصرية للتربية والمقارنة والإدارة التعليمية، مجلة الإدارة التربوية، ط ٢، مج(٤)، ٢٣٢-١٤٣
٢٠. الظفيري، علي حبيب(٢٠٠٧).مظاهر وأسباب وأساليب مواجهه الضغوط النفسية لدى طلبة جامعة ذمار وعلاقتها ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، اليمن، جامعة ذمار.
٢١. عباينة، سعيد محمد؛ عاشور، محمد علي (٢٠١٨). واقع إدارة الازمات بالجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية العدد (٣) مجلد (٢٦)، ٧١٥-٧٤٢.
٢٢. عبد الرحمن، إيمان(٢٠١٨): واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي الأردنية "دراسة ميدانية على جامعة البلقاء التطبيقية كلية السلط للعلوم الإنسانية، قسم العلوم التربوية ، عمان، الأردن.
٢٣. عبد المعطي، حسن مصطفى (٢٠٠٦). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها الصحة النفسية، القاهرة، مكتبة زهراء الشرق.
٢٤. عبدالرحمن، إيمان (٢٠١٩). واقع إدارة الأزمات في مؤسسات التعليم العالي الأردنية: جامعة البلقاء التطبيقية، مجلة جامعة النجاح للعلوم الانسانية، مج ٣٣(٧).

٢٥. العثماني، عبد الله بن عبد الرحمن (٢٠١٨). دور القيادة الادارية في التعامل مع ضغوط العمل - دراسة تطبيقية على الموظفين بإمارة منطقة الرياض. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية. المركز القومي للبحوث بغزة. م ٢، ع ٩.
٢٦. العدوان، محمد احمد (٢٠٠٢). برنامج مقترح لمواجهة ضغوط العمل لمديري المدارس الثانوية في محافظة البلقاء. رسالة دكتوراه غير منشورة، عمان، الجامعة الأردنية.
٢٧. العزاوي، نجم (٢٠١٠). أثر التخطيط الاستراتيجي على إدارة الأزمة . بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الدولي السابع الذي عقد بجامعة الزرقاء، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية "تداعيات الأزمة الاقتصادية العالمية على منظمات الأعمال " . ٣-٥/٢٠٠٩ الاردن
٢٨. عقيلي، عمر وصفي والنعساني، عبد المحسن (٢٠٠٨). اختبار أثر المتغيرات التنظيمية في تشكيل ضغط العمل، "دراسة ميدانية في الجامعات السورية"، سوريا، مجلة بحوث جامعة حلب.
٢٩. عليان، رحي مصطفى، وغنيم، عثمان محمد (٢٠١٠). أساليب البحث العلمي، الأسس النظرية والتطبيق العملي. ط (٤). عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.
٣٠. الغامدي، عائض بن سعيد (٢٠١٥). إدارة الأزمات لدى القيادات الجامعية بكليات التربية بالجامعات السعودية "دراسية ميدانية" مجلة كلية التربية، جامعة الأزهر، العدد: (١٦٥) الجزء الخامس
٣١. الفقي، آمال ابراهيم؛ أبو الفتوح، محمد كمال (٢٠٢٠). المشكلات النفسية المترتبة على جائحة فيروس كورونا المستجد (Covied-19) بحث وصفي استكشافي لدى عينة من طلاب وطالبات الجامعة بمصر المجلة التربوية كلية التربية- جامعة سوهاج. العدد ٧٤. ص ص ١٠٤٨-١٠٨٩
٣٢. القحطاني، سالم سعيد آل ناصر (٢٠١٦). القيادة الإدارية التحول نحو نموذج القيادي العالمي، ط (٣)، الدمام، السعودية. مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر.
٣٣. الكفاني، ارتقاء يحيي جاحظ (٢٠١٥). الضغوط المهنية وعلاقتها بالسلوك الإداري لدى رؤساء ومقرري الأقسام في جامعة القادسية مجلة القادسية في الآداب والعلوم التربوية، مج ١٥، ع ١٤
٣٤. لعريط، بشير وهادف، رانيا (٢٠١٦). الضغوط النفسية لدى القيادة الوسطى في منظمة فرتيال. الجزائر، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية (مجلة دراسات وأبحاث). العدد (٢٣) السنة الثامنة. ص ١٤٥-١٦١
٣٥. اللوزي، موسى (٢٠٠٣): التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة، دار وائل للنشر، ط (٢)، عمان، الأردن.
٣٦. الليلي، عبد الرحمن واسماعيل، عبد الرحيم وعلي، فتحى القحطاني، رfidان حسن. (٢٠١٩). التعليم عن بُعد كاستجابة للازمات في حالة الكورونا في الدول العربية. المجلة العلمية جامعة الملك فيصل (العلوم الإنسانية والإدارية) تحت الطباعة.

٣٧. ماهر، أحمد (٢٠٠٣): السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الإسكندرية، الدار الجامعية للنشر.
٣٨. ماهر، أحمد (٢٠٠٨): سلسلة ابن مهارتك وتدريب على كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، الإسكندرية، الدار الجامعية.
٣٩. محمد، راوية حسن (٢٠٠١): السلوك في المنظمات، الإسكندرية، الدار الجامعية طبع ونشر وتوزيع.
٤٠. نعساني، عبدالمحسن (٢٠٠٤): السلوك التنظيمي، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية، حلب، سوريا.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- A uda ,R.(2008):The Reality of Crisis Management in the institutions of higher Education in the Gaza striations of higher Education in the Gaza strip an Applied study on the Islamic University.(Unpublished M. SC Dissertation)> Islamic University. Gaza.
- Abdul Hamid, R.(2010).Strategy for dealing with Cries and disasters :A theoretical and applied study.1st ed.Cairo:Abu Al Majd Printing House in Al Haram.
- Abdul Razzaq ,M(2011):Crisis Management and Information Systems Effectiveness and Cffectiveness :An applied study in a number of tourism Companies Listed in the Iraqi Stock Market, Baghdad College of Economic- sciences University 28(1),143-165
- Abu Samra ,M., Titi ,M. ,&Ashour ,F.(2012).Crises Management at the Physical Education departments in the higher Education institutions from the Perspective of students .Journal of Al Azhar
- Affouneh S, Salha S, Khlaif ZN. (2020) Designing Quality E-Learning Environments for Emergency Remote Teaching in Coronavirus Crisis. Interdiscip J Virtual Learn Med Sci.11 (2), pp.1-3
- Al-Sinani ,M.(2010):Barriers of the Cries Management at the Imam Mahammad .bin Saud Islamic University (Unpublished M.Sc. .Dissertation) Imam Muhammad bin Saud Islamic University. AL Saudi.
- Baberjee, D. (2020). The COVID-19 outbreak: Crucial role the psychiatrists can play. Asian Journal of Psychiatry, do i:<https://doi.org/10.1/j.ajp.20.4>.
- BBC (2020). <https://www.bbc.com/arabic/magazine-52005892>
- Best ,S.(2006):The Method of Conflict Resolution and Trans formation, In shed rack Gaya Best(ed)In trodution to peace and Conflict Studies in West Africa Ibadan :Spectrum Book Ltd.pp:93-115

- Bobyleva ,A&Sidorova ,A(2015):Crisis management in higher education in Russia International ization in Higher Education :Management Of higher Education and Research.3(1),pp:23-35
- Bobylevleva , A ,m&SidorovamA.(2015).Crisis management in higher education in Russia .Internationalization in Higher Education :Management of Higher Education and Research,3(1),pp.23-35
- Bundy,J.,Pfarrer,M.,Short,C&Coombs,T(2016):Crises and Crisis Management:Integration,Interpretation,and Research Development.Journal of Management,(1),p:1-32
- Catullo ,L ,Walker ,D,& Floyed,D.(2009):The Status of Crisis Management at NASPA Member Institutions .NASPA Journal.46(2),301-324
- Chan, J.F., Yuan,,S., -Hang KoK,K., Wang To,K.K., Chu,H & et al. (2020). A familial cluster of pneumonia associated with the 2019 novel coronavirus indicating person-to-person transmission: A a study of a family cluster. The Lancet. 395, 514-523.
- Daft.,L.(2008):New Era of Management,2.nded.Australia:Thomson South-Weston.
- Jackson, B., P., (2016). "Deans of Students' Responsibilities in Campus in Campus Crisis Management", Doctoral Dissertation, Georgia Southern University.
- Jada's.(2010):Modern Crisis Management Strategies in A changing world l s ted Amanda Al Raya Publishing and Distribution.
- Jaquez, tony (2010). issue management as a post-crisis discipline: identifying and responding to issue impacts beyond the crisis. journal of public affairs, vol.9, 35-44
- Jiaa ,Z ,Shia ,Y, Jiab, y& Lid(2012):A framework of Knowledge Management ,International Workshop on Information and Electronica Engineering (IWIEE),Procedia Engineering.pp:138-143
- Mc Guinness ,M &Marchand ,R.(2014):Business Continuity Management in UK Higher Education:A Case Study of Crisis Communication the eat of social Management.17(4),pp:291-310
- Mokhtar ,A ,& Boukhtaoua ,F,(2015).The Reality of Crisis Management in the Libyan Higher Education Institution Afield study on faculty members at the University of Omar Mukhtar branch Darnah.Journal Remah for Research and Studies,(16),PP.29-57
- Mukll ,M.(2016).The Role of Communication in Crisis Management in Institution of Higher Learning in Kenya: A Case Study of the University of Higher Learning in Kenya :A Case Study of the University of Nairobi.

- Retrieved May 3, 2018, from:
<http://erepository.uonbi.ac.ke/bitstream/handle/11295/99436/Mukii>
- Nelson, Debra, & quick, James Campbell (2002): Understanding Organizational Behaviour: A Multimedia Approach. Cincinnati: South Weston.
 - Rao, R., Eisenberg, J. z & Editor, T. (2007): Improving Disaster Mangement: The Role of in Management, Preparedness, Response, and Recovery. Washington: Com Puter Science and Telecommunications Board
 - Regent University. (2013). Study Abroad Crisis Management Plan. Retrieved from:
http://www.regent.edu/academics/academic_affairs/documents/study_abroad/Study%20Abroad%20Crisis%20Management%20Plan%20Manual.pdf
 - Robbins, Stephen P. (2005): Organizational Behan or, (10 th Ed) New York: Prentice Hall.
 - Sahu, P. (2020). Closure of Universities Due to Coronavirus Disease (COVID19): Impact on Education and Mental Health of Students and Academic Staff. Medical Education and Simulation Centre for Medical Sciences Education, the University of the West Indies, St. Augustine, TTO.
 - Thompson, Donald & Louie, Renata (2006). Cooperative crisis management and arian influenza: A risk assessment guide for international contagious disaster prevention and risk mitigation, for technology and national security policy
 - Velavan, T. and Meyer, C. (2020). The Covid-19 epidemic. Tropical medicine & international health: TM & IH.
 - Viswanathan, A. and Mongo, P. (2020). Working through the COVID-19 outbreak: Rapid review and recommendations for MSK and allied health personnel. Journal of Clinical Orthopaedics and Trauma. DOI :<https://doi.org/10.116/j.j14>
 - Wertz, Emma & Kim, Sara (2010). Cultural issues in crisis communication, journal of communication management, vol. 14, no. 1.
 - WHO (2020). Statement on the second meeting of the International Health Regulations (2005) Emergency Committee regarding the outbreak of novel coronavirus (2019-nCoV).
 - Zhai, Y. and Du, X. (2020). Mental health care for international Chinese students affected by the COVID-19 outbreak. The Lancet Psychiatry, 7, 22.
 - Zhu, Z., Liub, Q., Jiang, X., Manandhar, U., Luo, Z., Zheng, X., Li, Y, Xie, J & Zhang, B. (2020). The psychological status of people affected by the COVID-19 outbreak in China. Journal of Psychiatric Research, (129) 1-7