

The role of spiritual intelligence in the effectiveness of crisis management A survey research for the opinions of a sample of medical personnel working in hospitals Designated to receive patients (COVID19) in the city of Sulaymaniyah/Iraq

Zahra Asad¹, Sarwat Rostam², Soran Hama Saeed³

ABSTRACT

The aim of the research is to study the relationship of spiritual intelligence and its effect on the effectiveness of crisis management in some hospitals in the city of Sulaymaniyah,. a hypothetical model was created that clarifies the relationship between the dimensions of spiritual intelligence and the effectiveness of managing the crisis , and the research adopted the descriptive analytical approach and adopted a questionnaire form as a tool to collect and analyze data according to the (Thurston) decimal scale The questionnaire was submitted electronically to the research community, and (60) responses were obtained , and a set of conclusions were reached, including: The existence of a relationship and moral impact between the dimensions of spiritual intelligence and effectiveness Managing the crisis by removing it individually and collectively, providing high levels of spiritual intelligence among the medical cadres working in the research hospitals It contributed greatly to effective crisis management, and a set of recommendations was presented .

Keywords: Spiritual intelligence ; crisis management ; effective crisis management.

* 1,2. Al-Sulymania University,Iraq

Received on 11/7/2020 and Accepted for Publication on 4/4/2021.

دور الذكاء الروحي في فاعلية إدارة الأزمة بحث استطلاعي لآراء عينة من الكوادر الطبية في المستشفيات المخصصة لإستقبال مصابي (COVID-19) في مدينة السليمانية/العراق

زهرة أسد¹، سروت روستم²، سوران حمه سعيد²

ملخص

هدف البحث الى دراسة علاقة الارتباط والتأثير من المتغير الذكاء الروحي ومتغير فاعلية إدارة الأزمة في بعض مستشفيات مدينة السليمانية/العراق، التي خصصت لأستقبال مصابي فايروس كورونا (COVID-19)، ولغرض تحقيق أهداف البحث تم بناء نموذج أفتراضي يوضح العلاقة بين أبعاد الذكاء الروحي وفاعلية إدارة الأزمة، وتبنى البحث النهج الوصفي التحليلي واعتمدت إستمارة إستبانة كأداة لجمع وتحليل البيانات بحسب مقياس (ثرستون) العشري وللتعرف على آراء المبحوثين قُدمت الإستبانة إلكترونياً على مجتمع البحث، وتم الحصول على (60) من الردود، وتم التوصل الى مجموعة من الأستنتاجات منها: وجود علاقتي إرتباط وتأثير معنوية بين أبعاد الذكاء الروحي وفاعلية إدارة الأزمة بإبعادها منفردة ومجموعة، توافر مستويات عالية من الذكاء الروحي لدى الكوادر الطبية العاملة في المستشفيات المبحوثة بشكل يسهم الى حد كبير في إدارة الأزمة بفاعلية، وتم تقديم مجموعة من التوصيات .

الكلمات الدالة: الذكاء الروحي، إدارة الأزمة، فاعلية إدارة الأزمة.

مقدمة

أن وتيرة التطور والتغير المتسارع غير المستقر في البيئة والمجتمعات الانسانية والانفتاح والعولمة الذي شهده العالم أثر بشكل بالغ في زيادة حدوث الازمات وطبيعتها، والمنتبع للاحداث التاريخية الماضية يرى سلسلة من الازمات المتعاقبة التي مر بها العالم وعلى كافة الصعد، حتى أصبحت الازمات صفة ملاصقة لحياة المنظمات وتهدها بأستمرار، ولأن الازمات التي تمر بها منظمات القطاع الصحي هي من نوع خاص كونها تتعامل مع حياة الانسان وبقائه، وفقدان السيطرة على الأمور يعني عدم القدرة على تقديم الخدمات، وبالتالي تهديد حياة الأفراد والمجتمع، وأنهيار القطاع الصحي بالكامل، أن هذه المنظمات تعي ضرورة الأعتداد على منهج جديد يغير الأسلوب التقليدي والقواعد المتبعة في إدارة الازمات، والخروج من المجال الضيق الى الفضاء الأوسع في إدارة الازمة، وهذا يستلزم إمكانيات مفتوحة بلا حدود في سقوفها العليا وإيجاد مناهج جديدة واتجاهات وأفكار جديدة من نوع آخر والى منظومة أنسانية وأخلاقية تعتمد القيم الروحية والاخلاقية في التعامل مع الأفراد المصابين ودرم فجوات المجتمعات المعاصرة التي نجحت في تحقيق الازدهار المادي النسبي، ومن أجل دراسة وتحليل الأزمة وأحتوائها بفاعلية ومحاولة الخروج منها بأقل الخسائر، يتحتم ضرورة إعتداد فرق خاصة وكفوءة في التعامل مع الازمات تكون أصلب عوداً وأكثر قدرة على المطاوعة والاستمرار. ومن هنا تأتي أهمية الذكاء الروحي من وجهة نظر العلماء كمنهجية وفكر تنظيمي جديد في النظر الى البعد الروحي للانسان في مجال الانثروبولوجيا لما يتضمنه المفهوم من معاني أنسانية سامية تتسلح به الكوادر الطبية لتحقيق نتائج مذهلة في المحافظة على أرواح الناس وأنقاذ حياتهم، خاصة بعد أعتراف خبراء منظمة الصحة العالمية (WHO) مؤخراً وتعريفهم الأنسان: "كائن بيولوجي ونفسي واجتماعي وروحي"، (Balayi,et.al,2019:22)، فضلاً عن أهمية كون الذكاء الروحي أداة للتصدي للازمات التي تمر بها التنظيمات الصحية والتعامل معها بشكل فعال.المبحث الأول/ منهجية الدراسة

Study Problem

أولاً: مشكلة الدراسة

تعد المنظمات الصحية من أكثر المنظمات حساسية تجاه الازمات، كما أن الخدمات التي تقدمها ذات أهمية وعلاقة كبيرة في سلامة حياة الانسان وصحة المجتمع بشكل عام، ما يستوجب اتباع مناهج قائمة على الروحية وأمكانات وحشود وقوى ذكية في ظل

¹ جامعة السليمانية، كلية التجارة؛² جامعة السليمانية.

تاريخ استلام البحث 2020/7/11، وتاريخ قبوله 2021/4/4.

ظروف الأزمات بما يمكنها من تجاوزها ومنع حدوث الخسائر المادية المعنوية أو تقليلها، ومن هنا تتضح مشكلة الدراسة وتطرح بشكل أسفاسار: " الى أي مدى تتبنى منظمات القطاع الصحي بكوادرها الطبية الذكاء الروحي، كأسلوب وفكر جديد في التصدي والتعامل مع الأزمات عند تقديم خدماتها الصحية للأفراد المصابين؟ حيث تجسدت تساؤلات الدراسة بالآتي:

- 1- ماهي مستويات الذكاء الروحي؟ وماهي مديات فاعلية إدارة الازمة في المستشفيات قيد الدراسة؟
- 2- هل توجد علاقة ارتباط بين الذكاء الروحي وفاعلية إدارة الازمة في المستشفيات قيد الدراسة؟
- 3- هل هناك تاثير للذكاء الروحي في تعزيز فاعلية إدارة الازمة في المستشفيات قيد الدراسة؟

Study Importance

ثانياً: أهمية الدراسة

تتجسد أهمية الدراسة في ضوء الآتي :-

- 1- إثارة إهتمام المنظمات قيد الدراسة بمفهوم الذكاء الروحي كتوجه حديث لأستكمال متطلبات التعامل مع الأزمات بفاعلية وأهميته في إدارة الأزمات.
- 2- يعد الدراسة مساهمة علمية؛ لزيادة الإثراء الفكري والمعرفي في الموضوعات التي تركز على النهج الروحي وأمتداداً للجهود البحثية السابقة للباحثين والكتاب في هذا المجال.

Study Objectives

ثالثاً: أهداف الدراسة

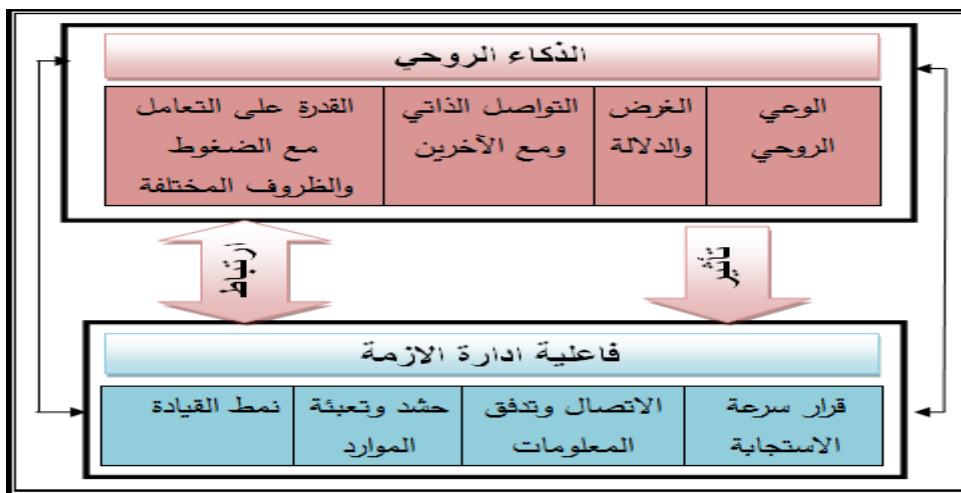
تهدف الدراسة الى تحقيق الآتي:-

- 1- التعرف على مستويات الذكاء الروحي، وتوظيفه في فاعلية إدارة الازمة في المنظمات قيد الدراسة .
- 2- إختبار تأثير الذكاء الروحي في فاعلية إدارة الازمة في المنظمات قيد الدراسة .
- 3- تحليل علاقة الارتباط بين الذكاء الروحي، وفاعلية إدارة الازمة في المنظمات قيد الدراسة .

Study Model

رابعاً: المخطط الفرضي للدراسة

في ضوء مشكلة وأهداف الدراسة صمم مخطط فرضي للتعبير عن العلاقات المنطقية بين المتغيرات الدراسة وفق الشكل(1).



شكل(1) المخطط الفرضي للدراسة

المصدر: من إعداد الباحثين

Study Hypothesis

خامساً : فرضيات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة تم وضع فرضيتين رئيسيتين:-

- أولاً: الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الذكاء الروحي وأبعاده، وفاعلية إدارة الازمة بأبعادها وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية :-
1. هناك علاقة ارتباط معنوية بين بعد الوعي الروحي، وفاعلية إدارة الازمة بأبعادها.

2. هناك علاقة ارتباط معنوية بين بعد الغرض والدلالة، وفاعلية إدارة الازمة بأبعادها.
3. هناك علاقة ارتباط معنوية بين بعد التواصل الذاتي ومع الآخرين، وفاعلية إدارة الازمة بأبعادها.
4. هناك علاقة ارتباط معنوية بين بعد القدرة على التعامل مع الضغوط والظروف المختلفة، وفاعلية إدارة الازمة بأبعادها.

ثانياً: الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الذكاء الروحي، وفاعلية إدارة الازمة.

سادساً : حدود الدراسة: تم اختيار مجموعة مستشفيات في مدينة السلیمانية مجتمع للدراسة؛ لكونها الأقرب والأنسب لتحقيق فرضيات الدراسة وأهدافه الرئيسية، وتمت عملية جمع البيانات من الفترة 1/ 3/ 2020 ، ولغاية 1/ 7/ 2020 .

سابعاً: الأساليب المعتمدة في جمع المعلومات: لتحقيق الأهداف واختبار فرضياتها الرئيسية فقد اعتمد الباحثون على الأدوات التالية:-

أ- **الجانب النظري:** لتغطية هذا الجانب تم الاستعانة بالكتب العربية والأجنبية، الرسائل والاطاريح الجامعية، البحوث والدوريات، فضلاً عن شبكة المعلومات العالمية (الإنترنت).

ب- **الجانب الميداني:** تم اعتماد إستمارة الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة وللحصول على البيانات والمعلومات، وقد روعي في صياغتها البساطة والوضوح وتم تكييف فقراتها وإجراء التعديلات اللازمة لسد الثغرات، والصعوبات التي قد تواجه العينة المبحوثة عند الأجابة، وأستخدم مقياس (ثرستون) العشري لقياس آرائهم، وتم احتساب الإجابة النهائية لكل مفردة على أساس مجموع إجابات العينة كلها، ولكل مفردة من المفردات، والجدول (1) يوضح ما ضمته استمارة الاستبانة من أبعاد وعدد الفقرات لكل بعد.

الجدول (1) محاور الاستبانة

المحاور	المتغيرات الرئيسية	الأبعاد الفرعية	عدد الفقرات
المحور الأول	أولاً: الذكاء الروحي (X) Spiritual intelligence	الوعي الروحي Spiritual awareness	5
		الغرض والدلالة	5
		التواصل الذاتي ومع الآخرين	5
		القدرة على التعامل مع الضغوط والظروف المختلفة	5
المجموع			20
المحور الثاني	ثانياً: فاعلية إدارة الأزمة (Y) Effectiveness of crisis management	قرار سرعة الإستجابة	5
		الاتصال وتدفق المعلومات	5
		حشد وتعبئة الموارد	5
		نمط القيادة Leadership style	5
المجموع			20
المجموع الكلى للفقرات			40

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على استمارة الاستبانة

ثامناً: توزيع الاستبانة: نظراً للظروف التي رافقت إنجاز الدراسة من قرارات للحجر الصحي وأجراءات حضر التجوال فقد قدمت الإستمارة إلكترونياً عن طريق تطبيق جوجل فورم لمجاميع الأطباء العاملين في المستشفيات المخصصة لمصابي كورونا فقط والمتكونة من أربعة مستشفيات، ولم يتسنى لنا إجراء المقابلات مع المسؤولين الطبيين حتى خلال فترات التخفيف من إجراءات الحظر وفتح الطرق. وقد تم الحصول على (60) إستجابة فقط، أي بنسبة استجابة بلغت (30%) تقريباً.

تاسعاً: الإختبارات الخاصة بالاستبانة: تم استخدام مقياس (ألفا كرونباخ _ Cronbach's alpha)، لتحديد التماسق الداخلي بين أسئلة الاستبانة ومدى تعبيرها عن متغيرات الدراسة وتشير معطيات الجدول (2) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين جميع محاور الدراسة وعلى قوة الاتساق الداخلي بين فقرات هذه المتغيرات، كما أن كل متغيرات الدراسة سجلت نسب أكبر من 70% وعلى المستوى الكلي أكبر من 80% وهذا يعبر عن صدق بناء محتوياته وثبات سريانها ويعطي نفس النتائج في أوقات مختلفة.

الجدول (2) نتائج اختبار ثبات الاستبانة

Reliability Statistics		
N of Items	Cronbach's Alpha	التفاصيل
40	.819	كل فقرات
20	.775	Spiritual Intelligence
20	.798	Effectiveness of Crisis Management

المصدر: إعداد الباحثين وفقا لمخرجات الحاسبة الالكترونية

- عاشراً: أدوات التحليل الاحصائي: تم استخدام مجموعة من الوسائل الاحصائية للتوصل الى مؤشرات دقيقة تخدم أهداف الدراسة وأختبار الفرضيات، وتم معالجة البيانات وفق البرنامج الاحصائي (SPSS) وهي:
- 1- الوسط الحسابي الموزون: لتحديد مستوى استجابة أفراد العينة لمتغيرات الدراسة.
 - 2- الانحراف المعياري: لمعرفة مستوى التشتت لقيم الاستجابة عن أوساطها الحسابية.
 - 3- معامل الارتباط البسيط (Simple Correlation): لقياس قوة العلاقة بين المتغيرين وأتجاهها.
 - 4- معامل الانحدار الخطي البسيط (Simple Regression): لإختبار أثر المتغير المستقل في المعتمد.
 - 5- معامل التحديد (R^2): لتوضيح مقدار التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد، التي من الممكن تفسيرها عن طريق المتغير المستقل.
 - 6- اختبار (T): لإختبار معنوية علاقات الارتباط، وقياسها بين متغيرات الدراسة .
 - 7- اختبار (F) : اختبار معنوية علاقات التأثير، وقياسها بين متغيرات الدراسة .

المبحث الثاني/ الإطار النظري للدراسة

Spiritual intelligence

1. الذكاء الروحي

أولاً: الروحية

على الرغم من أن الروحانية كانت مجال اللاهوت والفلسفة على المدى الطويل ، إلا أنها أصبحت منذ عقود قليلة ماضية موضوعاً معترفاً به للدراسة في مجال علم النفس، يتم التحقيق منها في الأدب النفسي على نطاق واسع الآن (Skrzypińska, 2020:2)، إذ لاشك أن الجانب الروحي يُعدّ بعداً مهماً للشخصية الإنسانية، فهو ركن رئيس في الشخصية ويشكل فكرة الفرد عن نفسه متجلباً في مخرجات سلوكياته، ومن ثم يمكن لأي ملاحظ أن يستند إلى الجانب الروحي العميق في تعريف الفرد ووصفه كما يدركه الآخرون. وقد استخدم مصطلح الروح حديثاً ليشير إلى الجانب غير المادي مثل الإحساسات والمشاعر والشخصية والقوة والشجاعة والحيوية والتحدي، وأن اكتساب مثل هذه الصفات وإنمائها يمثل ذكاءاً روحياً (الخفاف وناصر، 2012: 389).

ولقد أقتراح العديد من أنواع الذكاءات حتى الآن، فالذكاءات: العقلانية والعاطفية والروحية أكثرها شيوعاً، وتعد من التقسيمات الرئيسية للذكاء، وإذا كان الذكاء العقلاني يتعلق بالتفكير ويحل المشاكل المنطقية، والذكاء العاطفي يتعامل مع الشعور ويسمح لنا بالحكم على الموقف؛ (Kadkhoda, & Jahani, 2012: 170)، فإن الذكاء الروحي هو الإيمان بإننا كائنات ذات غرض أعلى ترتبط بمساهمتنا في الصورة الأكبر وليس بالجزئيات وهو وعينا بإننا كائنات روحية تركز على القيم المتسامية العليا بالدرجة الاولى وليس كائنات مادية تركز على المال كما في العالم الذي بنته الاعمال (Business)، وهو قدرة التمكين الذاتي لإنجاز الاهداف والرسالة والقيم الانسانية في الحياة والعمل، أنه سرنا الذاتي الذي يساعدنا على تذليل الصعوبات والمشكلات وتجاوز الازمات والنظر اليها كفرص وأمكانات للتطور، وأخيراً أنه قدرتنا الخلاقة على الارتباط بالآخرين من خلال المحبة والتراحم والمشاعر الطيبة العميقة.

Concept of spiritual intelligence

ثانياً: مفهوم الذكاء الروحي

لقد أشار الكثير من الباحثين الى أن الذكاء الروحي ظهر نتيجة لدمج الذكاء مع الروحية (Emmons, 2000a; Noble, 2000b) (Zohar & Marshal, 2000; Vaughan, 2002; واختلافهما (Ali, 2019:37)، فالدين يركز على الأشياء المقدسة، أما الروحية فتعود للعناصر التجريبية للمعنى والسمو والتقوى (Worthington, 2001)، في بداية السبعينيات أعلن عالم النفس في جامعة هارفرد هارولد جاردنر (Gardner Haward) تصوره عن

وجود ذكاءات متعددة للانسان بعد دراسات طويلة (الرميح، 2019: 538) ضمن نظرية الذكاءات المتعددة، التي أفضت الى إمكانية قياس الذكاء من وقت مبكر في حياة الفرد من خلال إدارة أدوات محدودة تسمى اختبارات الذكاء (Skrzypińska, 2020: 2) التي أشار إليها لاحقاً بمصطلح الذكاء الإنساني الذي إبتدأه بسبعة أنواع من الذكاء، والمتمثلة في: الذكاء اللغوي، المنطقي الرياضي، الذكاء المكاني، الحسي- الحركي، الموسيقي، ما بين الأفراد (Interpersonal) مايتعلق بداخل الفرد أو الذاتي (Intrapersonal) (Wigglesworth, 2012: 1)، ثم تتابعت أنواع أخرى من الذكاء حتى أضيف إليها في مطلع القرن الحالي نوع عاشر من الذكاء ألا وهو الذكاء الروحي (Intelligence Spirtual) (الرميح، 2019: 538)، وقد جمع جارندر في كتابه (Intelligence Reframed)، عام (1999) النوعين الأخيرين من الذكاء في الذكاء العاطفي، الذي أخذاً حيزاً واسعاً من الدراسة (Skrzypińska, 2020: 2) كما قدم جارندر الذكاء الفلسفي (Philosophical Intelligence) كتوليفة لأنواع متعددة من الذكاء وهي: الروحي، الأخلاقي، المتسامي، الكوني، الديني (Wigglesworth, 2012: 1).

وتم استخدام مصطلح الذكاء الروحي لأول مرة في دراسة زهر ومارشال (Zoher&Marshall, 2000) الذين أشارا في كتابهما "الذكاء الروحي الذكاء النهائي" أنه نوع ثالث من الذكاء، وعرفاه بأنه أداة شخصية ناضجة تمكن من تحقيق الأهداف أو المساعي الروحية (Skrzypińska, 2020: 2)، وهو ذكاء لتقييم العمل، ذكاء يضع السلوك في مصطلح أوسع وطريق للحياة مقارنة بالآخرين، وهو أساس نحتاج إليه ليعمل ذكاؤنا المعرفي والعاطفي بكفاءة، وهو الذكاء الأعلى (الربيع، 2014: 353)، ومن خلاله نستطيع الوصول الى دلالاتنا، قيمنا، أغراضنا، ودوافنا الأعماق (Zoher&Marshall, 2004: 4). في بيئة الاعمال السريعة التغير فالذكاء بشكله العام هو القدرة على التكيف مع البيئة ومواجهتها (Skrzypińska, 2020: 2).

ثالثاً: تعريف الذكاء الروحي

Definition of spiritual intelligence

أن مصطلح الروحي مشتق من الكلمة اللاتينية "Spiritus" التي تعني مبدأ الأهمية في الكائن الحي. أما "S" مستمدة أيضاً من كلمة "sapientia" التي تعني ذكاء الحكمة (Sharri, 2019: 2819). ويرى الكثيرون من الباحثين الذين تناولوا تعريف الذكاء الروحي: بأنه أداة شخصية ناضجة تمكن من تحقيق الأهداف أو المواجهات الروحية (Skrzypińska, 2020: 2). وهي وسيلة تمكننا من النجاح إضافة إلى الوعي بأمتياز في الحياة، ورؤية جوانبها بصورة حكيمة وفهم أعمق للنفس وللآخرين وللأحداث اليومية، وسلوكيات فاضلة: شفقة، ورحمة، وحكمة، وتسامح، وشجاعة" (الدفتر، 2011: 41). وأنه يتضمن القابلية للفهم العميق للأسئلة المتعلقة بالوجود، والتبصر بمستويات متنوعة من الشعور (Vaughn, 2002: 19)، والذكاء الروحي هي "القدرة على التمييز، والبحث في المعنى، وحل قضايا وجودية وروحية" (Nasel, 2004: 42)، ويشير توني بوزان في كتابه (الذكاء الروحي) أن الذكاء الروحي هو "أن تكون أكثر إدراكاً للصورة الكاملة لك، لكونك، لمكانك، وغايتك (بوزان، 2007: 2). ويسهم الذكاء الروحي في سياق (الشركات أو المجتمع أو الأسرة) الأفراد على تطوير وعيهم الروحي وقدراتهم وذكائهم ليكون أكثر فعالية، ودمج جميع أبعاد الحياة البشرية وتوجهها إلى العيش في حياة ذات معنى وقيمة، وتجاوز الأمور المعقدة كالتعامل مع الازمة والحصول على الخلاص (Skrzypińska, 2020: 4). وأن الروحانية شكل من أشكال الذكاء لأنها تتوقع الأداء والتكيف وتطوير قدرات تمكن الناس من حل المشاكل وتحقيق الأهداف (Koohbanani, et al, 2013: 315). وتعرف أيضاً على أنها قدرات يستخدمها الأفراد لتطبيق الموارد الروحية والقيم والصفات وتجسيدها بطرق تعزز أداءهم اليومي ورفاههم (Suan Chin, 2011: 9). ان الافراد ذوي الذكاء الروحي يفكرون جيداً بحياتهم والغرض فيها بأهدافهم ومساهماتهم، بقيمهم، التي يقدمونها للعالم، وأنهم يستطيعون أن ينمو شخصيتهم ويطوروها وعيهم الذاتي بشكل أفضل (Cook & Macaulay, 2007: 7)، ويتضمن الجدول (3) تعريفات للذكاء الروحي على وفق آراء بعض الكتاب والباحثين.

الجدول (3) تعريفات الذكاء الروحي ومصادره على وفق آراء بعض الكتاب والباحثين

ت	المصدر	التعريف
1	2012: 123, Wigglesworth	القدرة على التصرف بحكمة ورحمة (Compassion) مع الحفاظ على الهدوء والسلام الداخلي والخارجي.
2	الخفاف وناصر، 2012: 383	هو القدرة على امتلاك المعرفة أو التكيف عقلياً طبقاً لمشاكل الحياة بما يحقق تكيف فاعل وسليم مع البيئة.

ت	المصدر	التعريف
3	نجم، 2015: 338	القدرة على تحقيق مستوى أعلى من الوعي بالغرض والدلالة وإشاعة القيم الروحية في إطار رؤية كلية تقوم على التواصل الذاتي ومع الآخرين من أجل أغراض وأهداف مشتركة في الظروف المختلفة.
4	عثمان والعنبي، 2017: 438	هي مجموعة السمات الفطرية والقيم الأخلاقية السامية تربط الإنسان بخالقه، وتنظم علاقاته مع نفسه ومع من حوله ليصبح أكثر على التواصل مع مفردات الكون والتعامل الإيجابي مع الأحداث اليومية وتحقيق السلام الداخلي مع نفسه والبيئة المحيطة.
5	Ali, 2019: 37	قدرة الشخص على استخدام مستويات متعددة من العقل، من خلال امتلاك الوعي الذاتي، والتعالي، ومهارات حل المشكلات، والمعنى، والتحول، والتوجيه الداخلي، والنعمة، والتعبير، والحقيقة، والتفكير المادي، وإتقان الذات، وبعض الكفاءات الروحية الاجتماعية والشخصية.

المصدر: إعداد الباحثين وفقاً للمصادر المعتمدة في الجدول

ويعرف الباحثين الذكاء الروحي: مجموعة السمات الانسانية الإيجابية التي تجعل الفرد ضمن الدرجات العالية من تنظيم المعرفة والخبرة والحكمة والقدرة على تحمل أعباء الحياة والعمل.

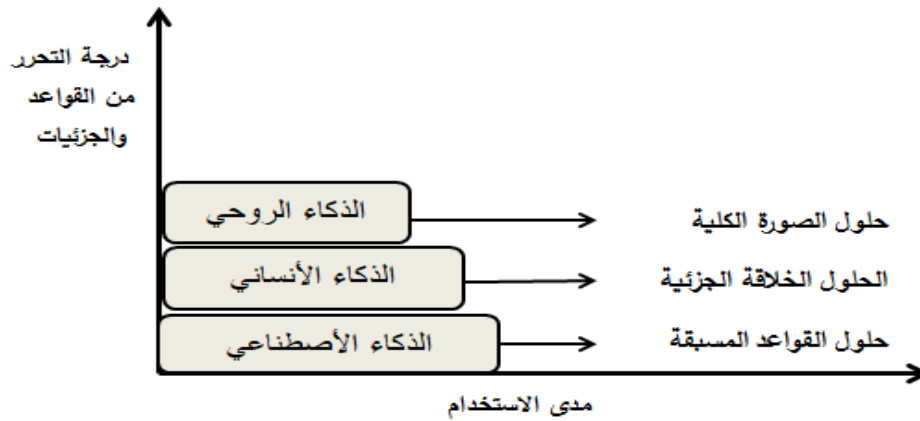
The importance of spiritual intelligence

رابعاً: أهمية الذكاء الروحي

أن الذكاء الروحي ضروري لمجموعة متنوعة من العوامل، التي تسهم في تطوير شعور واضح ومستقر للهوية بين الأفراد، وخاصة في سياق العلاقات في مكان العمل (George, 2006)، وأن الكثير من الدراسات التي تناولت تأثيراته الإيجابية والاستفادة منها في برامج التطوير والتنمية البشرية (Verma, 2019: 11)، حيث توصلت (Ismail, 2017) إلى وجود علاقة مهمة بين الذكاء الروحي والحياة الفردية من نواحي الفكر والعاطفة والدين. وهو المجال المهيمن للذكاء في تنوع الذكاء البشري الذي يمكن أن يؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على حياة الفرد (Sharri, 2019: 2819)، ويساعد في تحديد ومواءمة القيم الفردية للموظفين مع إحساس واضح بالهدف. لاحظ كل من (Raman, et al, 2012) في دراستهم، أنه بالإضافة إلى الابتكار والأمانة والنجاح والأمل، فإن الذكاء الروحي قد مكن رواد الأعمال أيضاً من أن يكونوا واقعيين وأكثر وعياً ببيئتهم، وبالتالي استنتجوا أن وجود الذكاء الروحي هو أحد الأسباب الحيوية لنجاح بعض رجال الأعمال على الآخرين. وتوصل كل من (Danish & Usman, 2010) أن الذكاء الروحي يساعد في بناء علاقات قوية بين العاملين والمنظمة (Verma, 2019: 11)، أن الذكاء الروحي له تأثيره في الحصول على القيادة الخادمة، وهي سمة مهمة للذكاء الروحي في مكان العمل، وله تأثير في تقليل مستويات الإجهاد الوظيفي ومستويات أعلى من المشاركة في القوى العاملة وأكثر رضاً، والتزام تنظيمي وأعلى ولاء، ودافع أكبر لتحسين الأداء، ومستويات عالية من الأداء الإجمالي (Roberts, 2013: 52)، وبين (Maximo, 2010) في دراسة أن الذكاء الروحي يسهم في إدارة الضغوط والتزام الديني (الطراونة والمطارنة، 2017: 23)، كما أثبت (Effendi & Matore, 2015) في دراستهما أن هناك علاقة كبيرة بين قدرة الفرد على التعامل مع التحديات (Adversity Quotient)، والذكاء الروحي، وفي دراستين مختلفتين لـ (Nodehi & Kaur, 2013)؛ (Nehardani, 2013)، كشفت النتائج عن وجود تأثير إيجابي للذكاء الروحي على الرضا الوظيفي، (Verma, 2019: 12) كما أثبتت دراسة (Ranjdoost, 2019: 353) أن هناك إمكانية ارتفاع نسبة أداء الممرضات من خلال الذكاء العاطفي والذكاء الروحي؛ ذلك لأن مهارات الذكاء الروحي والعاطفي سيكون لها تأثير كبير على تحسين أداء الممرضات الوظيفي وتحسين جودة خدمة المرضى ورعايتهم. ومن هنا تكمن أهمية الذكاء الروحي في أن يتبنى مدراء المستشفيات، سياسات مناسبة لتعزيز الذكاء الروحي والعاطفي لدى الممرضات. ووفقاً لـ (نجم، 2015: 362) أن الذكاء الروحي في الحياة وبشكل خاص في العمل يسهم في تحقيق الآتي:

1. تحقيق التوازن الضروري بين دوافع الاعمال المادية والأغراض والدلالات الإنسانية في العمل؛
2. الحد من التوترات والمشاعر السلبية في الحياة والعمل التي تتزايد في أوقات الازمات؛
3. التحلي بالقيم الروحية التي تضيفي على الحياة والعمل حس الغرض والدلالة والمشاعر الإيجابية، ومنها الامتتان، التفاضل في العلاقة وعمل الأشياء، لزيادة الدافع الى الانجاز؛

4. تحسين العلاقات مع العملاء: أن زيادة الرغبة في خدمة الآخرين والتعاطف واللطفافة تتزايد مع الذكاء الروحي للعاملين;
 5. تحسين الاداء التنظيمي وهي النتيجة الطبيعية للتحلي بالقيم الروحية والحد من المشاعر السلبية في العمل;
- وبحث (Kadkhoda & Jahani, 2012: 170) فرضية مدى قدرة الذكاء الروحي على التعامل مع المشاكل التي لا يستطيع الذكاء الاصطناعي حلها من خلال التلاعب بالجوانب الروحية للمشكلات وملائمتها مع متطلبات وظروف وقدرات نماذج الذكاء الروحي من أجل حلها، ويؤكد (نجم، 2015: 357) أن الذكاء الروحي هو ذكاء ديناميكي (Dynamic)، حي ومتجدد يتجاوز القواعد والنماذج المحددة لأنه يستتبط الحلول الجديدة بقواعد جديدة في الحالات والمواقف الجديدة غير الموصوفة ابداً كما أنه يستجيب للحالات الجديدة التي لا نموذج لها او قواعد محددة للتعامل معها، ومع ان الذكاء الانساني هو ذكاء الحالة الجزئية ويتعامل مع المجالات الجزئية كما في الذكاء الرياضي، الاقتصادي، والسياسي... الخ، التي يستطيع أن يأتي ببسر بالحلول الخلاقة فيها، إلا أنه أيضاً هو ذكاء الحالة الكلية كما هو الحال في الذكاء الروحي هو ذكاء الغرض الأعلى والصورة الكلية الشاملة الذي يمكن ان يأتي بحلول الصورة الكلية كما هو واضح في الشكل (2).



شكل (2) حلول الذكاء الروحي وفقاً لدرجة التحرر من القواعد

المصدر: نجم، عبود نجم (2015) "الروحانية في الأعمال، الغرض والدلالة والميزة الكامنة في الشركات"، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ص 357.

خامساً: أبعاد الذكاء الروحي The dimensions of spiritual intelligence

لا يزال الذكاء الروحي يحظى بالدراسة من أجل أستمكالم توضيح المفهوم وتحديد أبعاده ومكوناته حيث قدم الباحثون تحديدات مختلفة لإبعاده ومكوناته ، ووفقاً (Cindy Wigglesworth, 2012) الذكاء الروحي هو القدرة على التصرف والرحمة والعطف والفكر والحكمة ، والحفاظ على الهدوء الداخلي والخارجي بغض النظر عن الظروف (Sohrabi, 2008: 16)، وأعتبر (McMullen, 2003) قيماً مثل الشجاعة والنزاهة والحدس والرحمة مكونات للذكاء الروحي (Dolatabadi, et al, 2014: 209). وفي رأي (Ghobari Bonab, et al, 2007) إن بعض سمات الشخصية المفيدة في الذكاء الروحي هي: الحكمة والنزاهة والرحمة (Balayi, et al, 2019: 8).

أن ذلك يكشف الحقيقة أن الذكاء الروحي لا زال في طور التطور ووفق المفهوم المقدم من قبل (نجم، 2015: 370-376) فإن مكوناته هي: "الوعي، الغرض والدلالة والصورة الاكبر، أشاعة القيم الروحية، التواصل الذاتي مع الآخرين، والقدرة على التعامل مع الظروف المختلفة"، حيث تم اعتماد أربعة من هذه الابعاد من أجل قياس المتغير وملائمة بعض فقراته تكييفاً لطبيعة المنظمات المبحوثة.

الوعي الروحي: أحد أهم أبعاد الذكاء الروحي، أن الوعي (Awareness) في المستوى الأدنى يشير الى التيقظ والتركيز (Berger, 2011: 162) في حين أن الوعي العالي (Consciousness) في مستواه الاعلى هو أن يكون الفرد مدركاً وذا رؤية وسيطرة ذاتية حول المواقف التي يعيش فيها، وما يشعر به، وردود أفعاله تجاه أحداث معينة بطريقة عقلانية، وحدوده (التقييم الذاتي الدقيق) والوعي بالثقة بالنفس حول بعض المهام، والتوفيق بين وجهات النظر المتعددة لزيادة فاعلية الاداء وحل المشكلات في الحياة اليومية (الرميح، 2016: 551) أن القائد ذو الوعي العالي سيكون مدركاً للأشياء التي تحفزها على أداء مهام معينة (Ali, 2019: 40)

الغرض والدلالة: هي الاحساس بالمعنى والغرض الأعلى وأضفاء الدلالة على ما نقوم به في المواقف والممارسات الروحية (الرميح، 2016) وربطه بقيم الفرد وأضفاء الدلالة الروحية العميقة على العمل أو طريقة لإثراء حياتنا وحياة الآخرين (Ranjdoost,2019:355) ، ويتضمن هذا البعد قدرة الخدمة وفقاً ل(الرميح،2016) الروحية الذكية تتسم بروح الخدمة وهي تقوم على الاعتقاد القوي بأن خدمة الآخرين تكسر البرود والتردد في العلاقات مع الآخرين (نجم،2015: 377).

التواصل مع الآخرين: أن الغرض الأعلى في المواقف والممارسات يسهم في تحقيق الاحساس بالاستقرار وبالقدرة الذاتية على تحمل أعباء الحياة والعمل، وهذا ينقل صورة واضحة ومؤثرة عنا عند التواصل مع الآخرين الذين هم بحاجة الى التواصل مع غيرهم لتحسين أستقرارهم وسعادتهم في العمل.

القدرة على التعامل مع الظروف المختلف: فالروحية الذكية لها القدرة على مواجهة الضغوطات والتحديات التي تعكسها الظروف المختلفة (Roberts,2013:52) أن تباين المعتقدات والقيم والاهتمامات الروحية يجعل الذكاء ضرورياً كالقدرة على التكيف والتعامل مع مثل هذا التنوع في المعتقدات والقيم والمواقف (نجم،2015: 341).

Crisis management

2. إدارة الأزمة

أولاً: نشوء وتطور مفهوم إدارة الأزمة

نشأ مصطلح إدارة الأزمة في أحضان الإدارة العامة، حيث إن التعامل مع الأزمات مسؤولية أساسية للحكومات ومؤسسات القطاع العام (Lægreid & Rykkja,2019: 2)، وهي من المبادئ الأساسية للحكومة الرشيدة الاستعداد للمخاطر التي يمكن التنبؤ بها أو الطارئة (Parker et al,2020:2) وبالتالي ، فإن إدارة الأزمات والأمن المجتمعي هي مهام ضرورية للإدارة العامة (Lægreid & Rykkja,2019: 2)، حيث يتطلب توفير الأمن المجتمعي، حماية المواطنين من الأذى، وحماية البنية التحتية الحيوية ، وضمان قدرة الحكومة والمجتمع المدني على العمل تحت الضغط وفق منهج "الحكومة الشاملة" للإشارة إلى دور الدولة في مواجهة الكوارث العامة المفاجئة وظروف الطوارئ، مثل الزلازل، والفيضانات، الأوبئة، والحرائق، والغارات الجوية (Parker; et al,2020:2 عبد الوهاب،2016: 286). ولكن سرعان ما نمى هذا المفهوم في مجالات العلاقات الدولية للإشارة إلى أسلوب السياسة الخارجية في مواجهة المواقف الدولية الساخنة والحادة (رسلان،1994: 26).

وتزداد البحوث والدراسات الأكاديمية حول كيفية تصميم الإدارة العامة، وكيفية إدارة المنظمات، وتقييم وسائل حماية المواطنين من الأزمات، والتهديدات العابرة للحدود، والمشاكل المدمرة، أو انهيار البنية التحتية الحرجة، لكنها لا تزال محدودة وغير كافية، وبالتالي فهي ضرورية أيضاً (Lægreid & Rykkja,2019: 2) وتعد إدارة الأزمة وظيفة حيوية وأساسية للإدارة (Takada 2007:313 & Yokota)، إذ أن إقتران الأزمة بالإدارة يعني محاولة التحكم في الأزمة بشكل أفضل؛ وسحب الوظائف الإدارية عليها. أن الإدراك أو التواصل أو التنسيق أو صنع القرار والسيطرة ، هي عمليات تنظيمية مهمة ومهام قيادية في إدارة الأزمات (Blondine & Boin, 2018 ، Wolbers & Boersma, 2019). فالإدراك هو التعرف على الأزمات الناشئة والكشف عنها. والتواصل هو تطوير فهم مشترك للأزمة وإيصالها إلى الجمهور، ويتعلق التنسيق بربط المنظمات المختلفة معاً لإنجاز مجموعة من المهام ، ويتمحور السيطرة حول القدرة على إبقاء الإجراءات الجارية مركزة على هدف مشترك (Lægreid & Rykkja,2019: 3). تصبح كل هذه العمليات والمهام أكثر صعوبة عندما تكون الأزمة عابرة للحدود وتواجه المنظمات معضلات وتوترات بشأن كيفية التعامل معها، وإدارة الأزمة تعني " كيفية التعامل والتغلب على الأزمة بالأدوات العلمية المختلفة وتجنب سلبياتها والاستفادة منها مستقبلاً" (مهدي،2009: 32)، أن استخدام المنهج العلمي والمنطقي للتعامل مع الأزمات أصبح ضرورة حتمية من أجل إيجاد أسلوب لإدارتها أو ما يطلق عليه "الإدارة الازموية" ذات الآلية المميزة في مواجهة الأزمات (اللامى والعيساوي،2015: 7)، وإدارة الأزمات تعني قدرة وإستعداد المنظمة على التعامل بسرعة وكفاءة وفاعلية مع العمليات والأحداث الموقفية الأزموية، وإن يكون الهدف العام من ذلك تقليل المخاطر والتصدي للتحديات التي تهدد صحة وبقاء الانسان وسلامته والبيئة المحيطة به أو منعها من الأساس، أن منهجية التعامل مع الأزمات تأتي في ضوء الاستعدادات والمعرفة والوعي والإدراك والامكانيات والمهارات وانماط الإدارة السائدة (اللامى والعيساوي،2015: 40).

أن المنظمات المستعدة هي التي تتعامل بشكل مسبق لإدارة الأزمات بفاعلية لتحقيق الأهداف الموضوعية، والقيادات الإدارية فيها لديهم قدرة على تحمل المسؤولية تجاه أنفسهم والعاملين بالمنظمة والمجتمع المحلى والبيئة المحيطة، أن فاعلية إدارة الأزمات هي خليط من الدراية والفهم والمهارات والخبرة والوقت والكلفة والتدريب والتوعية (الخفاجي،2010: 108)، أن فاعلية إدارة الأزمة

هو قدرة إدارتها على تجنب الأزمات المحتملة أو اعتقاد أصحاب المصالح بان نتائج النجاح قصيرة وطويلة الأمد في إدارة الأزمة تفوق نتائج الفشل، ويرى الباحثين أن فاعلية إدارة الأزمة هي مدى قدرة المنظمة وثباتها بقوة في الالتزام بمسؤوليتها المجتمعية وأخلاقياتها وعدم خروجها عن هذا المسار في حال تفاقم الأوضاع وعند تصاعد وتيرة الأزمة ونضوجها، ولقياس الفاعلية يتم من خلال قياس الخسائر والاضرار التي لحقت بالمنظمة والفرد والمجتمع والبيئة مقارنة بالمنظمات المماثلة في الظروف والاقوات المماثلة ايضاً (Pearson & Clair,1998:61;Hensgen, etal,2003:71) .

ثانياً:العناصر الاساسية للأزمةThe basic elements of the crisis

أن الأزمات التي تمر بها المنظمات هي إحداث منخفضة الاحتمالية شديدة التأثير وتهدد بقاء المنظمة وتتصف بالغموض في أسباب حدوثها ونتائجها ووسائل الحل وهي تتطلب السرعة في إتخاذ القرارات (Sandian, 2008:109),(Jaques,2009:36),(Wertz & Kim,2010:83),(Baran & Adelman,2010:45)، لقد حدد(Collinsm, 2007: 27)، ثلاث عناصر أساسية للأزمة وهي: أولاً:عنصر "المفاجأة" اذ ان الازمة تنشأ وتتفجر في وقت مفاجى غير متوقع بدقة وفي مكان مفاجىء ايضاً ، والثاني: هو عنصر "التهديد" تتضمن الازمة تهديداً للاهداف والمصالح في الحاضر والمستقبل، أما العنصر الثالث: "الوقت" لإن الوقت المتاح امام صناع القرار يكون وقتاً ضيقاً ومحدوداً (الأسمرى،2015: 4) أن فاعلية إدارة الأزمة بوصفها نتاج تفاعل عناصر ثلاثة يعدها متكاملة وهي: "سرعة قرار الاستجابة، والاتصال وتدفق المعلومات، وحشد وتعبئة الموارد"، وفقاً لنموذج (Fildes&Rose,2004) إلا أنها لم تتضمن الى نمط القيادة الذي أكد على أهميته (اللامي والعيساوي،2015: 41) في إدارة الأزمات ودورها في التعامل مع الظروف الطارئة بشكل فاعل للخروج من الأزمة، وعلى هذا الاساس تم إضافة بعد آخر وهو بعد "نمط القيادة"، وهو يعد عنصر أساسي ومكمل لمنهجية التعامل مع الأزمات التي تمر بها المنظمات، أن فاعلية إدارة الأزمة تشمل الأبعاد الآتية:

الاتصال وتدفق المعلومات: أن المبدأ الرئيس للاتصال في الأزمات هو "عدم الانعزال" في حال حدوث أزمة أو مشكلة ما والاتصال هو الامر الأكثر فاعلية في ظروف الازمة (شيرمهوورن،2011: 57)، اذا كان الاتصال يمثل المكون الحيوي في حياة اية منظمة في ظروف العمل العادية، فإنه يصبح أكثر أهمية في الأزمات (سلمان ومهاوي،2016: 181) وتحتاج إدارة الأزمة إلى الكم مناسب من المعلومات ، وإلى متابعة فورية لتداعيات أحداث الأزمة وسلوكيات أطرافها ونتائج هذه السلوكيات ومن ثم فإن فتح قنوات الاتصال مع الطرف الآخر يساعد على تحقيق هذا الهدف(الخصيري،2002: 250).

حشد وتعبئة الموارد: احد أهم أساسيات إدارة الازمات أن يكون فريق التعامل الأزموي مزوداً بأفضل العناصر البشرية، ومجهزاً بأفضل المعدات ومدرباً جيداً (المساعدة،2012: 125) أي يجب أن يراعي الحشد التقنيات والخبرات البشرية التي يمكن تفعيلها لمواجهة الأزمة (الظاهر،2009: 51) ينبغي أن تركز إدارة المنظمة على توفير وحشد القوة بجانبها المادي والمعنوي، وأن يكون قادراً وقوياً على مواجهة الأزمة للتغلب عليها وعلى تأثيراتها السلبية، وتتوقف فاعلية إدارة الأزمة على قدرة المنظمة حشد الموارد وإتاحة كم مناسب من الموارد التي تحتاجها عملية إدارة الأزمة ذلك إن حدوث الأزمات يستلزم من متخذ القرار تكوين، احتياطي تعبوي مناسب يكفي لمواجهة الأزمات والحد من تصاعدها ، إن عملية التعبئة هذه تتصف بخاصيتي الشمول بمعنى إن يتم حصر جميع الموارد التي يمكن توجيهها لإدارة الأزمة، وثانياً الاقتصاد في الاستخدام ذلك إن لكل مورد كلفة يتعين تحملها عند استخدامه وترتبط تكلفة الاستخدام بعائد هذا الاستخدام (الخصيري،2003: 342).

قرار سرعة الاستجابة: أن قرارات إدارة الازمات هي عبارة عن مجموعة من القرارات المحددة للتعامل مع الأزمات بهدف إيقاف تداعياتها، ومتابعة تطوراتها وإيجاد افضل وسائل للتعامل معها، ومواجهة أي ظروف استثنائية أوطارئة (جلدة،2011: 101) وتتطلب إدارة الازمة اتخاذ مجموعة قرارات ادارية فى وقت قصير ومحدد، وفى ظروف يسودها عدم التأكد ولا يتوافر الوقت الكافى لتحليل ودراسة الموقف. أن التخطيط كمتطلب أساسى مهم فى عملية إدارة الأزمات ويعد من المسلّمات الأساسية فى المنظمات الناجعة فهو يساهم فى منع حدوث الأزمة أو التخفيف من آثارها وتلافى عنصر المفاجآت المصاحب لها . كما أن تبنى التنبؤ الوقائى متطلب أساسى فى عملية إدارة الأزمات من خلال إدارة سباقة معتمدة على فكر التنبؤ الإنذاري لنفاذي حدوث أزمة مبكراً عن طريق صياغة منظومة وقائية مقبولة تعتمد على المبادأة و الابتكار . فالحدس يركز بشكل عام على خبرة عميقة فى مجال محدد(ويند، كروك،2005: 257) فضلاً عن التفكير الابتكاري شرط أساسي في البحث عن البدائل(الحمداني،2012: 206).

نمط القيادة (Leadership style)

إن نمط القيادة وسماتها من أهم العوامل المؤثرة في إدارة الأزمات التي تعد البوصلة والمحرك الرئيس فهي القادرة على جعل

المنظمات مستعدة وجاهزة لمواجهة الأزمات بكفاءة وفاعلية، حيث تواجه القيادات على جميع القطاعات والمستويات تحديات معقدة وعلى جبهات متعددة ويتعرضون لضغوط متزايدة لتقديم الخدمات وبنفس البرامج نفسها أو برامج موسعة بمستويات أقل من الموظفين وبإمكانيات أقل، وأحد مهام الرئيسية للقيادة الفعالة هو تقليل الضغط الواقع على الموظفين الآخرين (Roberts, 2013: 52)، وبينما تركز القيادة على ثلاث عمليات رئيسية هي: تحديد الاتجاه والرؤية، حشد القوى تحت هذه الرؤية، فأنها تقوم بالتحفيز وشحذ الهمم (غالي، 2015: 15)، وعن طريق التعاون والاحترام المشترك بين القائد وأفراد التنظيم تسهل عملية احتواء الأزمة (اللامى والعيساوي، 2015: 53)، كما أن المنظمات تحتاج الى القيادات الذكية روحياً وهم يبدون على درجة عالية من الثقة بالنفس والوعي الذاتي الذي يساعد على وضع الغرض والتوجه واضح ودلالة عميقة التي تلهم الآخرين في العمل، وتشجع الاتصال والحوار والعمل على صياغة ورسم الاستراتيجيات والخطط اللازمة للتعامل مع الأزمة (Cook & Macaulay, 2004: 7).

المبحث الثالث/ الإطار التحليلي للدراسة

أولاً: وصف أبعاد الذكاء الروحي وتشخيصها وتحليل النتائج

أدناه جدول (4) لوصف وتشخيص آراء أفراد عينة الدراسة وإستجاباتهم، بشكل تفصيلي لأبعاد الذكاء الروحي (X) الذي يمثل المتغير المستقل للدراسة ، وعلى النحو التالي:-

الجدول (4) وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة حول أبعاد الذكاء الروحي

الأبعاد	الفقرات	1	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0	مجموع	الوسط	انحراف	اختلاف	شدة الإيجابية %
الوعي الروحي X1	X1	0	9	15	23	7	5	1	0	0	0	0	60	0.722	0.119	0.166	72.2
	X2	0	15	12	21	5	6	1	0	0	0	0	60	0.737	0.131	0.178	73.7
	X3	0	10	15	17	13	4	1	0	0	0	0	60	0.718	0.124	0.173	71.8
	X4	0	16	15	19	3	6	0	1	0	0	0	60	0.767	0.136	0.182	76.7
	X5	0	11	18	19	5	7	0	0	0	0	0	60	0.735	0.122	0.166	73.5
total		0	61	76	99	33	28	3	1	0	0	0	300	0.736	0.126	0.172	74.6
الغرض والدلالة X2	X6	0	10	16	20	9	3	1	1	0	0	0	60	0.723	0.129	0.179	72.3
	X7	0	10	12	26	6	1	4	1	0	0	0	60	0.713	0.138	0.194	71.3
	X8	0	13	14	21	8	1	3	0	0	0	0	60	0.745	0.129	0.175	75.5
	X9	0	12	15	21	5	5	1	0	1	0	0	60	0.727	0.140	0.193	72.7
	X10	0	9	18	23	5	4	1	0	0	0	0	60	0.733	0.114	0.156	73.3
total		0	54	75	111	32	14	10	2	1	0	0	300	0.735	0.131	0.176	73.5
التواصل الذاتي ومع الآخرين X3	X11	0	11	12	25	7	3	2	0	0	0	0	60	0.725	0.123	0.172	72.5
	X12	0	9	18	22	7	3	1	0	0	0	0	60	0.733	0.113	0.154	73.3
	X13	0	16	11	21	5	4	3	0	0	0	0	60	0.735	0.141	0.190	73.5
	X14	0	7	15	23	11	4	0	0	0	0	0	60	0.717	0.108	0.15	71.7
	X15	0	13	16	19	5	4	3	0	0	0	0	60	0.733	0.136	0.186	73.3
total		0	55	72	110	35	18	9	0	0	0	0	300	0.733	0.124	0.170	73.3
القدرة على التعامل مع الضغوط والظروف	X16	2	9	21	16	7	5	0	0	0	0	0	60	0.757	0.123	0.164	75.7
	X17	0	15	11	19	8	4	3	0	0	0	0	60	0.727	0.141	0.194	72.7
	X18	0	13	14	21	6	5	1	0	0	0	0	60	0.735	0.126	0.171	73.5
	X19	0	12	15	17	10	5	1	0	0	0	0	60	0.727	0.129	0.177	72.7
	X20	1	10	20	16	8	4	0	1	0	0	0	60	0.738	0.13	0.176	73.8
total		3	59	81	88	39	23	5	1	0	0	0	300	0.746	0.130	0.174	74.6
الاجمالي		3	229	301	406	140	82	26	4	1	0	0	1200	0.72	0.124	0.171	72.0

المصدر: مخرجات الحاسبة الإلكترونية من برنامج SPSS

الذكاء الروحي : أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن الوسط الحسابي لمتغير الذكاء الروحي الكلي بلغ (0.72) ويعد هذا الوسط أكبر من الوسط الحسابي الفرضي والبالغ (0.5)، والانحراف المعياري الكلي (0.124)، ومعامل الاختلاف الكلي (0.171)، وهذا يدل على وجود مستويات عالية من الذكاء الروحي، وسجلت النسبة المئوية لشدة إجابة عينة الدراسة حول أبعاد المتغير بلغت (72.0%)، وسجلت جميع الفقرات (X1-X20) أوساط حسابية مرتفعة أعلى من الوسط الحسابي الفرضي والبالغ (0.5) وأن شدة الإجابة لعينة الدراسة جميعها كانت أعلى من (70%)، وهذا يؤكد قوة الإتفاق نحو المتغير على مستوى جميع فقرات أبعاد الذكاء الروحي في المنظمات قيد البحث. وفيما يلي شرح تفصيلي لآراء عينة الدراسة المبسوثة حول مؤشرات أبعاد الذكاء الروحي.

1- الوعي الروحي (X1)

يتضح من نتائج الجدول (4) أن الوسط الحسابي لبعد الوعي الروحي بلغ (0.736) بانحراف معياري قدره (0.126) وبمعامل اختلاف (0.171) وأن الوسط الحسابي الموزون أكبر من (0.5)، وتدل هذه القيم الى وجود درجة عالية من الوعي الروحي، وسجلت النسبة المئوية لشدة الإجابة لأفراد عينة الدراسة (74.6%) وهذا يشير على أن الوعي الروحي يعد من السمات المميزة للذكاء الروحي في المنظمات قيد البحث، ومن الفقرات التي ساهمت في إغناء البعد كان للفقرة (X4)، بوسط حسابي موزون (0.767) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي، والانحراف المعياري لها (0.136) مع معامل الاختلاف (0.182) وقد كانت نسبة شدة الإجابة (76.7) وتشير النسبة أن هناك اتفاق متجانس من المبحوثن بوجود الثقة بالنفس أولاً وتقتهم بقدرات زملائهم في مواجهة الظروف الطارئة مهما كانت صعبة ومعقدة.

2- الغرض والادالة (X2)

يتضح من نتائج الجدول (4) أن الوسط الحسابي الموزون لبعد الغرض والادالة بلغ (0.736)، وبانحراف معياري (0.126)، وبمعامل اختلاف (0.176)، وشدة إجابة عينة الدراسة (73.5%)، وقد تبين أن الوسط الحسابي الموزون أكبر من متوسط أداة القياس البالغة (0.5)، وهذا يدل على أن الأيمان بالغرض الأعلى يعد واضحاً لأفراد عينة الدراسة، كونه أحد أهم سمات الذكاء الروحي.

ومن الفقرات التي ساهمت في إغناء البعد كان للفقرة بوسط حسابي موزون للفقرة X8 (0.745) وهو أكبر من باقي الأوساط، وقد بلغ الانحراف المعياري (0.129) مع معامل اختلاف (0.175)، وكانت شدة الاستجابة لهذه الفقرة (75.5%)، وهذا يعني ان هناك اتفاق من المبحوثن نحو إعتبار الهدف من العمل هو أنقاذ حياة الافراد وبذل كل الطاقات لمساعدة الآخرين.

3- التواصل الذاتي ومع الآخرين (X3)

من نتائج الجدول (4) يتضح أن الوسط الحسابي الموزون (0.733) لبعد التواصل الذاتي ومع الآخرين، وبانحراف معياري (0.124) وبمعامل اختلاف (0.170)، ونسبة شدة استجابة عينة الدراسة (73.3%)، وقد تبين أن الوسط الحسابي الموزون أكبر من متوسط أداة القياس البالغة (0.5)، وهذا يدل على أن هناك اتفاق كبير نحو البعد، كونه يعد أحد الأبعاد الرئيسية للذكاء الروحي. ومن الفقرات التي ساهمت في إغناء البعد كان للفقرة (X13) بوسط حسابي الموزون (0.735)، وانحراف معياري (0.141)، مع معامل اختلاف (0.190)، وقد كانت نسبة شدة الاستجابة (73.5%)، وأن هذه النسبة تشير الى وجود التواصل الذاتي الروحي والتعاون المشترك مع الآخرين وهي منهجية روحية لتجاوز الظروف الصعبة التي تمر بها المنظمات قيد البحث.

4- القدرة على التعامل مع الضغوط والظروف المختلفة (X4)

يتضح من نتائج الجدول (4) أن الوسط الحسابي الموزون لبعد القدرة على التعامل مع الضغوط والظروف المختلفة بلغ (0.746)، وبانحراف معياري (0.130)، وبمعامل اختلاف (0.174)، ونسبة شدة استجابة العينة المبسوثة (74.6%)، وتبين أن الوسط الحسابي الموزون أكبر من متوسط أداة القياس البالغة (0.5)، وهذا يدل على أن هناك اتفاق من المبحوثن نحو البعد، وهو أحد أهم أبعاد الذكاء الروحي وتشير الى القدرة على تحمل الظروف الصعبة والضغوطات المتواصلة.

ومن الفقرات التي ساهمت في إغناء البعد كان للفقرة (X16) بوسط حسابي موزون (0.757) وهو أعلى قيمة من الوسط الحسابي الفرضي، وانحراف معياري (0.123)، مع معامل اختلاف بلغ (0.164)، وقد كانت شدة الاستجابة لهذه الفقرة (75.7%)، وتشير النسب نحو الأصرار وبشكل حثيث على رعاية صحة الافراد ورفع روحهم المعنوية ومنحهم الطاقة الايجابية في الظروف الصعبة.

ثانياً: وصف أبعاد فاعلية ادارة الازمة وتشخيصها وتحليل النتائج

أدناه جدول (5) وصف وتشخيص آراء أفراد عينة الدراسة واستجاباتهم، بشكل تفصيلي لأبعاد فاعلية إدارة الأزمة (y) الذي يمثل المتغير التابع للدراسة، وعلى النحو التالي:-

الجدول (5) وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة حول أبعاد فاعلية إدارة الأزمة

الأبعاد	الأسئلة	1	0.9	0.8	0.7	0.6	0.5	0.4	0.3	0.2	0.1	0	مجموع	الوسط	انحراف	اختلاف	شدة الإجابة %
قرارسرعة الاستجابة y1	Y1	0	15	16	20	4	4	1	0	0	0	0	60	0.752	0.123	0.163	75.2
	Y2	0	15	16	22	3	2	2	0	0	0	0	60	0.765	0.121	0.161	75.6
	Y3	0	12	19	17	7	3	2	0	0	0	0	60	0.74	0.126	0.171	74
	Y4	0	13	19	17	5	5	1	0	0	0	0	60	0.745	0.125	0.168	74.5
	Y5	0	11	17	21	9	0	2	0	0	0	0	60	0.74	0.115	0.156	74
Total		0	65	87	97	26	14	7	0	0	0	0	300	0.747	0.123	0.162	74.7
الاتصال وتدقيق المعلومات y2	Y6	0	12	17	23	3	4	0	1	0	0	0	60	0.743	0.123	0.165	74.3
	Y7	1	13	18	16	7	2	1	1	1	0	0	60	0.74	0.15	0.202	74
	Y8	0	8	18	20	9	3	1	1	0	0	0	60	0.72	0.126	0.175	72
	Y9	0	9	23	20	4	3	0	1	0	0	0	60	0.745	0.116	0.155	74.5
	Y10	1	13	16	20	6	3	0	1	1	0	0	60	0.758	0.128	0.171	75.9
Total		2	56	90	98	28	14	2	5	1	0	0	300	0.736	0.129	0.172	73.8
حشد وتعبئة الموارد y3	Y11	0	18	13	19	7	2	1	0	0	0	0	60	0.758	0.123	0.162	75.7
	Y12	1	12	18	16	8	5	0	0	0	0	0	60	0.745	0.124	0.167	74.5
	Y13	0	13	8	23	12	2	2	0	0	0	0	60	0.72	0.127	0.177	72
	Y14	2	8	16	20	8	4	2	0	0	0	0	60	0.727	0.133	0.182	72.7
	Y15	0	20	9	17	9	3	1	0	1	0	0	60	0.743	0.149	0.2	74.3
Total		3	70	64	95	45	16	6	0	1	0	0	300	0.728	0.133	0.177	72.8
نمط القيادة y4	Y16	1	7	18	19	7	7	1	0	0	0	0	60	0.718	0.128	0.178	71.8
	Y17	1	12	13	19	11	4	0	0	0	0	0	60	0.735	0.123	0.168	73.5
	Y18	0	8	17	23	6	4	2	0	0	0	0	60	0.722	0.121	0.167	72.2
	Y19	1	14	16	15	9	5	0	0	0	0	0	60	0.767	0.128	0.172	75.1
	Y20	1	10	22	14	6	5	1	1	0	0	0	60	0.737	0.139	0.189	73.7
Total		4	52	86	90	40	25	4	1	0	0	0	300	0.741	0.130	0.172	74.0
الأجمالي		9	245	330	381	142	71	21	6	2	0	0	1200	0.739	0.127	0.172	73.9

المصدر: مخرجات الحاسبة الإلكترونية من برنامج SPSS

فاعلية إدارة الأزمة : أظهرت نتائج التحليل الاحصائي أن الوسط الحسابي لمتغير فاعلية إدارة الأزمة الكلي بلغ (0.739) ويعد هذا الوسط أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (0.5)، والانحراف المعياري الكلي (0.127)، ومعامل الاختلاف الكلي (0.172)، وهذا يدل على المستويات العالية من فاعلية إدارة الأزمة، وسجلت النسبة المئوية لشدة إجابة عينة الدراسة حول المتغير بلغت (73.9%)، وسجلت جميع الفقرات من (y₂₀-y₁) أوساط حسابية مرتفعة أعلى من الوسط الحسابي الفرضي (0.5) وأن شدة الإجابة لعينة الدراسة جميعها كانت أعلى من (70%)، وهذا يؤكد قوة الإتفاق نحو المتغير على مستوى جميع فقرات ابعاد فاعلية إدارة الأزمة. وفيما يلي شرح تفصيلي لآراء عينة الدراسة في المنظمات المبحوثة حول مؤشرات ابعاد فاعلية إدارة الأزمة .

1.قرارسرعة الاستجابة (y1)

يتضح من نتائج الجدول (5) أن الوسط الحسابي لبعد قرارسرعة الاستجابة بلغ (0.747) بانحراف معياري قدره (0.123) وبمعامل اختلاف (0.162) وأن الوسط الحسابي الموزون أكبر من متوسط أداة القياس، والبالغ (0.5) وتدل هذه القيم أن هناك استعدادات مسبقة للتعامل مع الأزمة واستجابة سريعة للأوضاع الطارئة والصعبة. وتبلغ نسبة شدة الإجابة لأفراد عينة الدراسة (74.7) وهذا يدل على أن قرارسرعة الاستجابة يعد من الأبعاد الواضحة لأفراد عينة الدراسة، كونه أحد متطلبات التعامل بفاعلية مع إدارة الأزمات، ومن الفقرات التي ساهمت في إعناء البعد كان للفقرة (Y2)،

بوسط حسابي الموزون (0.765) وهو أكبر من الوسط الحسابي الفرضي، والانحراف المعياري لها (0.121) مع معامل الاختلاف (0.161) وقد كانت نسبة شدة الإجابة (75.6) وأن هذه النسبة تعني أن هناك اتفاق من المبحوثين على هناك إستعداد وتقييم تام للموقف الأزمو وتجري التحضيرات للتهيؤ لما هو أسوء.

2- الاتصال وتدقيق المعلومات (y2)

يتضح من نتائج الجدول (5) أن الوسط الحسابي الموزون لبعـد الاتصال وتدقيق المعلومات بلغ (0.736)، وبانحراف معياري (0.129)، وبمعامل اختلاف (0.172)، وشدة إجابة عينة الدراسة (73.8%)، وقد تبين أن الوسط الحسابي الموزون أكبر من متوسط أداة القياس البالغة (0.5)، وهذا يدل على أن الاتصال وتدقيق المعلومات يعد واضحاً لأفراد عينة الدراسة، ويعد من الأبعاد ذات التأثير المهم في كيفية التعامل بفاعلية في إدارة الأزمات،

ومن الفقرات التي ساهمت في إغناء البعد كان للفقرة (Y10) بوسط حسابي موزون (0.758) وهو أكبر من باقي الأوساط، وهذا يعني أن هذه الفقرة هي من أكثر الفقرات التي أسهمت في إغناء هذا البعد، وقد بلغ الانحراف المعياري (0.128) مع معامل اختلاف (0.171)، وكانت شدة الاستجابة لهذه الفقرة (75.9%)، وهذا يعني أن هناك اتفاق من المبحوثين نحو التركيز على ضمان الشفافية والافصاح عن المعلومات وتزويدها لمن يحتاجها من الجهات المعنية.

3- حشد وتعبئة الموارد (y3)

من نتائج الجدول (5) يتضح أن الوسط الحسابي الموزون لبعـد حشد وتعبئة الموارد ، وبانحراف معياري (0.133) وبمعامل اختلاف (0.177)، ونسبة شدة استجابة عينة الدراسة (72.8%)، وقد تبين أن الوسط الحسابي الموزون أكبر من متوسط أداة القياس البالغة (0.5)، وهذا يدل على أن هناك اتفاق كبير لبعـد حشد وتعبئة الموارد من قبل أفراد عينة الدراسة، كونه العناصر المهمة للتعامل بفاعلية مع إدارة الأزمة

ومن الفقرات التي ساهمت في إغناء البعد كان للفقرة (Y11) بوسط حسابي الموزون (0.758)، وانحراف معياري (0.123)، مع معامل اختلاف (0.162)، وقد كانت نسبة شدة الاستجابة (75.7%)، وأن هذه النسبة تعني أن هناك تجانس في الاتفاق نحو توافر تواصل ذاتي ومع الآخرين كما وتمتلك المنظمات قيد البحث المعلومات الكافية عن حجم الموارد والامكانيات المخصصة للتعامل مع الظروف المستجدة والطارئة .

4- نمط القيادة (y4)

يتضح من نتائج الجدول (5) أن الوسط الحسابي الموزون لبعـد نمط القيادة بلغ (0.741)، وبانحراف معياري (0.130)، وبمعامل اختلاف (0.172)، ونسبة شدة استجابة العينة المبحوثة (74.0%)، وتبين أن الوسط الحسابي الموزون أكبر من متوسط أداة القياس البالغة (0.5)، وهذا يدل على أن هناك اتفاق كبير نحو بعد نمط القيادة من قبل أفراد عينة الدراسة، كونه يعد أحد أسس منهجية التعامل بفاعلية مع إدارة الأزمة.

ومن الفقرات التي ساهمت في إغناء البعد كان للفقرة (Y19) بوسط حسابي موزون (0.767) وهو أعلى قيمة من الوسط الحسابي الفرضي، وانحراف معياري (0.128)، مع معامل اختلاف بلغ (0.172)، وقد كانت شدة الاستجابة لهذه الفقرة (75.1%)، وهذه النسبة تعني أن تمتلك الإدارة العليا العلاقات الجيدة بالجماعات والاطراف الخارجية التي قد تلجأ لها للحصول على الدعم في الاوقات الصعبة.

ثالثاً: اختبار الفرضيات

أولاً: التحليل الاحصائي لعلاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة وأبعادها

اختبار الفرضية الرئيسة الأولى: التي تنص على وجود علاقة ارتباط بين الذكاء الروحي وفاعلية إدارة الازمة وابعادها، والفرضيات المنبثقة منها بأختبار معامل الارتباط البسيط (سبيرمان) وأحصاءه الأختبار (T) حيث يظهر من الجدول (6) نتائج تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة وأبعادها مجتمعة ومنفردة، بالشكل الآتي:-

1. وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية عند مستوى (1%) بين الذكاء الروحي، فاعلية إدارة الازمة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (0.711)، وبين الذكاء الروحي والأبعاد الفرعية لفاعلية إدارة الازمة بلغت ((0.550(y4),(0.640(y3),(0.649(y2),(0.682(y1)، على التوالي وتشير هذه القيم إلى قوة العلاقة بين الذكاء الروحي، وفاعلية إدارة الازمة وأبعادها، ومما يدعم علاقات الارتباط الموجبة هذه، أن قيمة (t) المحسوبة بلغت (7.66)، وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (2.63) عند مستوى معنوية (1%)، وبدرجة ثقة (0.99)، ولجميع أبعاد فاعلية إدارة الازمة وعلى هذا الأساس

يتم قبول الفرضية الرئيسة الأولى، ونستدل من النتائج الى وجود علاقة ارتباط موجبة بين الذكاء الروحي ومنهجية التعامل مع إدارة الأزمة ومتطلباتها بشكل فعال ، وأن مستويات الذكاء الروحي العالية لدى الكوادر الطبية العاملة في المستشفيات محل الدراسة كان له الدور الفاعل في القدرة على التعامل مع الأزمة الصحية المتمثلة بجائحة كورونا.

الجدول (6) معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة وأبعادها

المتغير التابع	فاعلية إدارة الأزمة y	أبعاد فاعلية إدارة الأزمة				قيمة (t) الجدولية	درجة الثقة
		البعد 1 y ₁	البعد 2 y ₂	البعد 3 y ₃	البعد 4 y ₄		
الذكاء الروحي	0.711	0.682	0.649	0.640	0.550	2.63	0.99
قيمة (t) المحسوبة	7.66	7.30	6.38	6.26	5.01		
البعد الأول (X1)	0.500	0.539	0.439	0.455	0.350	2.63	0.99
قيمة (t) المحسوبة	4.40	674.	663.	793.	62.8		
البعد الثاني (X2)	0.612	0.529	0.600	0.539	0.501	2.63	0.99
قيمة (t) المحسوبة	795.	4.70	5.55	4.85	4.33		
البعد الثالث (X3)	0.574	490.5	20.51	590.5	0.422	2.63	0.99
قيمة (t) المحسوبة	5.30	4.97	4.50	5.11	3.50		
البعد الرابع (X4)	0.749	760.7	0.669	0.649	0.586	2.63	0.99
قيمة (t) المحسوبة	58.5	28.7	06.8	46.4	55.4		
توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية عند المستوى 1% ولأبعاد فاعلية إدارة الأزمة جميعها							

المصدر: إعداد الباحثين على وفق نتائج الحاسبة الإلكترونية N=60

أما بالنسبة لنتائج اختبار الفرضيات الفرعية والواردة في الجدول (6) فقد تبين الآتي:-

أ- وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية (1%) بين بعد الوعي الروحي (X₁) والبعد الأول بوصفه متغيراً فرعياً مستقلاً، وفاعلية إدارة الأزمة (Y) إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (0.500) وقيم الارتباط بين (X₁) والأبعاد الفرعية لفاعلية إدارة الأزمة بلغت (y₁/0.539, y₂/0.439, y₃/0.455, y₄/0.350)، على التوالي وما يدعم علاقات الارتباط الموجبة هذه أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت (4.40) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (2.63)، وبدرجة ثقة (0.99)، عند مستوى معنوية (1%) ولجميع ابعاد فاعلية إدارة الأزمة، وهذا يدعو الى قبول الفرضية الفرعية الاولى، والتي تنص على وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين بعد (X₁) ، وفاعلية إدارة الأزمة وأبعادها ، ونستدل من النتائج أن الوعي الروحي لدى الكادر الطبي في المستشفيات محل الدراسة ، له علاقة وثيقة بمتطلبات إدارة الأزمة الصحية المتمثلة بجائحة كورونا والتعامل معها بشكل فعال.

ب- وجود علاقة ارتباط موجبة بين بعد الغرض والدلالة (X₂)، البعد الثاني بوصفه متغيراً فرعياً مستقلاً، وفاعلية إدارة الأزمة (Y) إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (0.612) وقيم الارتباط بين (X₂) والأبعاد الفرعية لفاعلية إدارة الأزمة بلغت (y₁/0.529, y₂/0.600, y₃/0.539, y₄/0.501)، على التوالي وما يدعم علاقات الارتباط الموجبة هذه أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت (5.79) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (2.63)، وبدرجة ثقة (0.99)، عند مستوى معنوية (1%) ولجميع ابعاد فاعلية إدارة الأزمة، وهذا يدعو الى قبول الفرضية الفرعية الثانية، والتي تنص على وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين بعد (X₂) ، وفاعلية إدارة الأزمة وأبعادها، ونستدل من النتائج أن الغرض والمعنى الاعلى لما نقوم به الكوادر الطبي في المستشفيات المبحوثة، له علاقة وثيقة بمتطلبات إدارة الأزمة الصحية المتمثلة بجائحة كورونا والتعامل معها بشكل فعال.

ج. وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين المتغير الفرعي المستقل بعد التواصل الذاتي ومع الآخرين (X₃)، البعد الثالث بوصفه متغيراً فرعياً مستقلاً، وفاعلية إدارة الأزمة (Y) إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (0.574) وقيم الارتباط بين (X₃) والأبعاد الفرعية لفاعلية إدارة الأزمة بلغت ((y₁/0.512), ((y₂/0.549), ((y₃/0.559), ((y₄/0.422)، على التوالي وما يدعم علاقات الارتباط الموجبة هذه أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت (5.30) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (2.63)، وبدرجة ثقة (0.99)، عند مستوى معنوية (1%) ولجميع ابعاد فاعلية إدارة الأزمة، وهذا يدعو الى قبول الفرضية الفرعية الثالثة،

والتي تنص على وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين بعد (X3)، وفاعلية إدارة الأزمة ونستدل من النتائج أن التواصل الذاتي ومع الآخرين للكوادر الطبية في المستشفيات محل الدراسة، له علاقة وثيقة بمتطلبات إدارة الأزمة الصحية المتمثلة بجائحة كورونا والتعامل معها بشكل فعال.

د. وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة معنوية عند مستوى (1%) بين المتغير الفرعي المستقل القدرة على التعامل مع الضغوط والظروف المختلفة (X4)، البعد الرابع بوصفه متغيراً فرعياً مستقلاً، وفاعلية إدارة الأزمة (Y) إذ بلغت قيمة معامل الارتباط البسيط بينهما (0.749) وقيم الارتباط بين (X4) والأبعاد الفرعية لفاعلية إدارة الأزمة بلغت ((0.669(y2)), (0.767(y1))، ((0.649(y3)), (0.586(y4))، على التوالي وما يدعم علاقات الارتباط الموجبة هذه أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت (8.55) وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (2.66)، وبدرجة ثقة (0.99)، عند مستوى معنوية (1%) ولجميع أبعاد فاعلية إدارة الأزمة، وهذا يدعو إلى قبول الفرضية الفرعية الرابعة، والتي تنص على وجود علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة معنوية بين بعد (X4)، وفاعلية إدارة الأزمة وأبعادها ونستدل من النتائج أن قدرة الكوادر الطبية في المستشفيات محل الدراسة على التعامل مع الضغوط والظروف المختلفة، له علاقة وثيقة بمتطلبات إدارة الأزمة الصحية المتمثلة بجائحة كورونا والتعامل معها بشكل فعال.

ثانياً: اختبار علاقة التأثير بين متغيرات الدراسة

لغرض قياس تأثير متغير الذكاء الروحي (X) في متغير فاعلية إدارة الأزمة (Y) تم استعمال (نموذج الانحدار الخطي البسيط)، واختبار معنوية الأنموذج باستعمال اختبار (F)، فضلاً عن استعمال معامل التفسير (R²) لقياس نسبة تفسير الذكاء الروحي للتغيرات التي تطرأ على فاعلية إدارة الأزمة. وعلى النحو الآتي:-

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص:

(يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين الذكاء الروحي وفاعلية إدارة الأزمة). يشير الجدول (7) إلى تقدير معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط، والمستعملة في قياس تأثير الذكاء الروحي في فاعلية إدارة الأزمة.

الجدول (7)

تقدير معاملات نموذج الانحدار الخطي البسيط لقياس تأثير الذكاء الروحي (X) في فاعلية إدارة الأزمة (Y) للمنظمة المبحوثة

المتغير المستقل X	Constant	الذكاء الروحي X	قيمة (F)		المتغير المعتمد Y
			المحسوبة	الجدولية	
	a	b			فاعلية إدارة الأزمة Y
	700.1	790.7	58.8	87.0	
					R ² التفسير
					90.50

المصدر: إعداد الباحثين على وفق نتائج الحاسبة الإلكترونية. N= 60

يتضح من النتائج الواردة في الجدول (7) ما يأتي:

1- أن قيمة (b) بلغت (0.779) وهي تمثل ميل معادلة الانحدار، وهذا يعني أن أي تغير في قيمة (X) بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى تغير في قيمة (Y) بمقدار (0.779). وبلغت قيمة (F) المحسوبة لنموذج الانحدار البسيط (58.8) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (7.08) عند مستوى معنوية (1%) ويعني قبول الفرضية الرئيسية الثانية، وثبتت معنوية نموذج الانحدار البسيط المقدر عند المستوى المنكور، أي أن الذكاء الروحي (X) يؤثر على فاعلية إدارة الأزمة (Y)، وهذا التأثير ذو دلالة معنوية عند مستوى (1%) أي بدرجة ثقة (0.99)، أن قيمة معامل التفسير (R²) بلغت (0.509) وهذا يعني أن الذكاء الروحي (X) يفسر ما نسبته (50.9%) من التغيرات التي تطرأ على فاعلية إدارة أزمة جائحة كورونا (Y) أما النسبة المتبقية البالغة (49.1%) فتعود إلى مساهمة عوامل أخرى غير داخلية في مخطط هذه الدراسة.

المبحث الرابع/ الإطار الختامي للدراسة

يقدم المبحث الرابع من الدراسة الاستنتاجات التي تم التوصل إليها، والتوصيات التي قد تسترشد بها المنظمات بشكل عام والمستشفيات قيد الدراسة المخصصة للمصابين بفيروس كورونا في مدينة السليمانية بشكل خاص فضلاً عن قائمة بالمراجع المستخدمة في الدراسة وعلى النحو الآتي:-

Conclusions

أولاً: الإستنتاجات

1. أن الذكاء الروحي ذو أهمية كبيرة في مختلف المنظمات بشكل عام ومنظمات القطاع الصحي بشكل خاص كونها احد أهم الذكاءات المتعددة التي تتمتع بها الكوادر الطبية وفرق التعامل مع الأزمات وإدارتها بفاعلية وخاصة ادارة أزمة جائحة كورونا في المستشفيات قيد الدراسة عندما اجتاحت مدينة السليمانية.
2. أهمية الذكاء الروحي في توطيد العلاقة بين العاملين والمنظمات المبحوثة والعملاء وخلق علاقات متينة تسهم في تحسين الأداء التنظيمي والأرتقاء بالإنجازات، وتحقيق الأهداف العليا.
3. أظهرت النتائج وجود مستويات مرتفعة من الذكاء الروحي والتمثلة بالقيم الإنسانية كالرحمة والتعاطف والتعاون والأثير والتسامح بكل ابعادها عند الكوادر الطبية في المستشفيات محل الدراسة في أزمة جائحة كورونا، وأظهرت النتائج تسجيل بعد "القدرة على التعامل مع الضغوط والظروف المختلفة"، أعلى مستوى من بين الأبعاد .
4. أظهرت النتائج فاعلية عالية في إدارة أزمة جائحة كورونا بكل أبعادها والتمثلة : (قرار سرعة الاستجابة وفاعلية عملية الاتصال وتدقيق المعلومات، حشد القوى والأمكانات، ونمط القيادة)، وأظهرت النتائج تسجيل بعد " قرار سرعة الاستجابة"، أعلى مستوى من بعد الأبعاد الأخرى في المستشفيات قيد الدراسة في مدينة السليمانية.
5. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الروحي وأبعادها، وفاعلية إدارة أزمة جائحة كورونا وأبعادها، بمعنى كلما أرتفعت مستويات الذكاء الروحي، تزداد فاعلية إدارة الأزمات لدى الكوادر الطبية العاملة في المستشفيات قيد الدراسة في مدينة السليمانية.
6. أظهرت النتائج وجود علاقة تأثير معنوية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الروحي وفاعلية إدارة أزمة جائحة كورونا في المستشفيات قيد الدراسة في مدينة السليمانية.

Recommendations

ثانياً: المقترحات

1. زيادة الوعي لدى الإدارات العليا في المنظمات على أختلافها بضرورة الاهتمام بمتغيرات علم النفس الإيجابي ومنها الذكاء الروحي، والذي يظهر كبرنامج وسياسات عمل لتحقيق التوازن بين دوافع العمل المادية والاهداف الإنسانية، ومن الواجب إحاطتها بالبحث والتحليل والدراسة.
2. ضرورة إدراك الإدارات العليا أهمية موضوع الذكاء الروحي كونه مدرسة وفكر جديد تتطلب توفير الأدوات التعليمية اللازمة من أجل تنمية المفاهيم ذات العلاقة بالقيم الروحية لدى العاملين كونها النتيجة الطبيعية للأرتقاء بالأداء التنظيمي.
3. ضرورة التركيز على المفاهيم ذات العلاقة بمفاهيم الروحية في المنظمات ودعم ثقافة تنظيمية تشجع القيم الروحية ودلالاتها الإيجابية وتنميتها لدى العاملين، وإدراك أهمية ذلك في خلق علاقات وثيقة بين العاملين والمنظمات المبحوثة من ناحية والمنظمات والعملاء من ناحية أخرى ومساهمة في تحقيق الأهداف التنظيمية.
- ضرورة اهتمام الإدارات العليا بأهمية الذكاء الروحي كوسيلة لحل العديد من المشاكل والحد من الكثير من الصراعات التنظيمية والتوترات والمشاعر السلبية في العمل والتي تتزايد في أوقات الازمات.

قائمة المصادر والمراجع

- الأسمرى، عبد العزيز بن سعيد(2015)، " القيادة الاستراتيجية ودورها في درء ومواجهة الأزمات"، رسالة دكتوراه غير منشورة، الرياض: جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- بوزان، توني(2007)، "قوة الذكاء الروحي"، الرياض، دار جرير.
- جلدة، سليم بطرس(2011)، الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات، عمان ، دار الراية.
- الحمداني، حاتم على عبد الله (2012)، "الأثر التتابعي لأنماط التفكير الاستراتيجي وثقافة المنظمة في تحقيق الفاعلية التنظيمية"، رسالة غير منشورة مقدمة الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد-جامعة تكريت لنيل شهادة الماجستير في علوم الإدارة.
- الخصيري، محسن أحمد (2002)"إدارة الأزمات: علم امتلاك كامل القوة في أشد لحظات الضعف"، ط2، القاهرة، مجموعة النيل العربية.
- الخصيري، محسن أحمد(2003)"إدارة الأزمات: منهج اقتصادي إداري لحل الأزمات على مستوى الاقتصاد القومي والوحدة الاقتصادية"،

- ط2، القاهرة، مجموعة النيل العربية.
- الخفاجي، عثمان إبراهيم أحمد(2010)، "تقانة المعلومات الإدارية ودورها في الإدارة الفاعلة للأنظمة التنظيمية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، إدارة الأعمال.
- الخفاف، إيمان عباس علي وناصر، أشواق صبر(2012): " الذكاء الروحي لدى طلبة الجامعة"، مجلة كلية التربية الأساسية، الجامعة المستنصرية، العدد 75، ص 377-455.
- الدفتار، خديجة (2011)، "الذكاء الروحي لدى الاطفال"، عمان، دار الفكر.
- الربيع، فيصل خليل(2013)، "الذكاء الروحي وعلاقته بالجنس ومستويات التحصيل لدى طلبة كلية التربية في جامعة اليرموك بالأردن"، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، مجلد 9 عدد 4، 353-364.
- رسلان، نبيل(1994)، "منهج إدارة الأزمات في الإدارة العامة المقارنة"، مجلة الإدارة، عدد 3.
- الرميح، إيمان عبد العزيز عبد المحسن،(2016) الذكاء الروحي وعلاقته ببعض الابعاد الاساسية للشخصية لدى عينة من المتزوجين والمطلقين من الجنسين في دولة الكويت(www.pdfactory.com).
- شيرمهورن(2011) "إدارة الأزمات"، القاهرة، كنوز للنشر والتوزيع.
- الطراونة، احمد عبد الله، والمطارنة، احمد جبريل(2017)، "الذكاء الروحي لدى طلبة جامعة مؤتة وعلاقته بالتدوين"، مؤتة للبحوث والدراسات، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد الثاني والثلاثون، العدد 2، ص 13-40.
- الطلاع، عصام محمد (2016)، "الذكاء الروحي وعلاقته بالصمود النفسي لدى طلبة الجامعة الإسلامية، كلية التربية، رسالة ماجستير في الصحة النفسية، الجامعة الإسلامية بغزة .
- الظاهر، نعيم إبراهيم (2009) "إدارة الأزمات"، أريد، عالم الكتب الحديث.
- عبد الجواد، حسين ومحمد، وفاء وعاشور، رمضان (2016)، "الذكاء الروحي وعلاقته بالصمود النفسي لدى طلبة الجامعة الإسلامية بغزة، رسالة ماجستير بالصحة النفسية، كلية التربية، الجامعة الإسلامية بغزة.
- عبد الوهاب، حفيان(2015)، "فعالية إدارة الأزمات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، معهد الحقوق، المركز الجامعي لتامنغست، الجزائر العدد 8، ص 274-299.
- عثمان، إلهام جلال إبراهيم والعتيبي، أسماء فراج خليوي(2017)، "الذكاء الروحي واساليب مواجهة الضغوط كمنبئات للتحصيل الأكاديمي لدى طالبات كلية التربية، مجلة العلوم التربوية، العدد 3، ص 432-477.
- عياصرة، معن محمد محمود، وأحمد، مروان محمد(2008)، "إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير"، ط 1، عمان، دار الحامد للنشر.
- غالي، محمد أحمد(2015)، "القيادة الخادمة وعلاقتها بالالتزام التنظيمي": دراسة تطبيقية على جامعات في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة.
- اللامي، غسان قاسم داود، والعيسوي، خالد عبدالله إبراهيم (2015)، "إدارة الأزمات الأسس والتطبيقات، ط1، عمان، دار المنهجية للنشر والتوزيع.
- المساعدة، ماجد عبد المهدي(2012) "إدارة الأزمات المدخل - المفاهيم-العمليات"، عمان: دار الثقافة، ط 1.
- مهاوي، رافد عبد الواحد وسلمان، فاضل حمد(بدون ذكر السنة)، "دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في فاعلية إدارة الأزمات التنظيمية"، بحث مستل، مجلة العلوم مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والاقتصادية، العدد 49، المجلد 22، ص 201-381.
- مهدي، هامل(2009)، "اتصال الأزمة في المؤسسة الجزائرية- دراسة حالات لوحداث من المؤسسات الصناعية والخدمية"، اطروحة دكتوراه، جامعة منتوري، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، الجزائر.
- نجم، عبود نجم (2015)، "الروحانية في الأعمال، الغرض والدلالة والميزة الكامنة في الشركات"، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- ويند، يورام ويند، كروك، كولين كروك(2005)، "أصول اتخاذ القرارات الحاسمة (قوة التفكير بالمستحيل) طوّر أعمال حياتك وحياة الأعمال"، مركز التعريب والبرمجة، بيروت، الدار العربية للعلوم.

References

- Ali, M., (2019). Effect of Spiritual Intelligence on Effective Change Management: A Review of Selected Researches, Electronic Research Journal of Social Sciences and Humanities, 1(I).
- Balayi, Z., Pouralkhas, S., and Moharami, R., (2019). "Components of Spiritual Intelligence in the "Maghalat" written by Shams Tabrizi, Contemporary Dilemmas Magazine: Education, Politics and Values, Number: 2 Article no.:75 .
- Baran, B., and Adelman, M., (2010). "preparing for the unthinkable leadership development for organizational crises", industrial and organizational psychology ,Vol.3,pp.45-47
- Collins, C., (2007). "Threat Assessment in the Post- Columbine public school sector as a means of Address and Mitigate school Gun Violence, international Journal of Educational Advancement. Houndmills 7(1), 46-62
- Cook S. and Macauley, S., (2007). " Change Management Excellence", Kogan Page, London.

- Dolatabadi, M., Reza, M., and Masoud, M., (2014). "Resilience and Spiritual Intelligence as Variables of Academic Self-Efficacy Forecasting in Urban and Rural Students, School of Psychology, 3(2), 225-205.
- Hensgen, T., Desouza, K. and Kraft, G., (2003). "Crisis detection and processing in the context of crisis management, blackwall publishing ltd, 11(2), 67-77
- Jaques, T., (2009). "Issue management as a post-crisis discipline: identifying and responding to issue impacts beyond the crisis, journal of public affairs, vol.9, 35-44.
- Kadkhoda, M. & Jahani, H., (2012). "Problem-solving capacities of spiritual intelligence for artificial intelligence, Procedia - Social and Behavioral Sciences, 32, 170 – 179
- Koohbanani, S. E., Dastjerdi, R., Vahidi, T., and Ghani Far, M. H., (2013). The Relationship Between Spiritual Intelligence and Emotional Intelligence with Life Satisfaction Among Birjand Gifted Female High School Students, Procedia - Social and Behavioral Sciences 84, 314 – 320
- Lægreid, P., and Rykkja L. H., (2019). "Governing and Organizing for Crisis Management and Civil Protection": Advancing an Important but Neglected Research Field, International Public Management Review Vol. 19(2).
- Mental Health, First Year, Number One, pp. 14 to 18.
- Nasel, D. (2004). Spiritual orientation in relation to spiritual intelligence: A new consideration of traditional Christianity and New Age/individualistic spirituality, Unpublished doctoral dissertation, University of South Australia, Adelaide, AUS
- Parker, C. F., Nohrstedt, D., Baird, J., Hermansson, H., Rubin, O., and Baekkeskov, E., (2020). "Collaborative crisis management: a plausibility probe of core assumptions, Policy and Society, DOI:10.1080/14494035.2020.1767337.
- Pearson, C., and Clair, J., (1998). "Reframing crisis management", Academy of management review, 23(1), 59-76
- Ranjdoost Sh. The Relationship between Spiritual Intelligence and Emotional Intelligence with Performance of Female Nurses in Tabriz Hospitals in 2018 Journal of Pizhūhish dar dīn va salāmat. 2020;6(1):19-35 <http://journals.sbm.ac.ir/jrrh>
- Roberts, G. E., (2013). "Leadership Coping Skills: Servant Leader Workplace Spiritual Intelligence, JOURNAL OF STRATEGIC LEADERSHIP, 4(2).
- Shaari, S. and Matore, M. (2019). Emphasizing the Concept of Spiritual Intelligence from Islamic and Western Perspectives on Multiple Intelligence. Creative Education, 10, 2815-2830. doi: 10.4236/ce.2019.1012208.
- Skrzypińska, K., (2020). "Does Spiritual Intelligence (SI) Exist? A Theoretical Investigation of a Tool Useful for Finding the Meaning of Life, Journal of Religion and Health <https://doi.org/10.1007/s10943-020-01005-8>.
- Sohrabi, F., (2008). "The Basics of Spiritual Intelligence, Quarterly Journal of
- Suan Chin, S. T., Anantharaman, R. N., & Kin Tong, D. Y. (2011). The Roles of Emotional Intelligence and Spiritual Intelligence at the Workplace. Journal of Human Resources Management Research. Vol. 2011, Article ID 582992, 9 pages
- Takada, A., and Yokota, E., (2007). "Organizational culture and emergency response action: how Japanese companies behave, contemporary management research, 3(4), 313-330
- Vaughan F. What is spiritual intelligence? Journal of Humanistic Psychology. 2002; 42(2):16-33.
- Verma, A., (2019) "Spiritual Intelligence and Job Satisfaction among College Teachers, International Journal of Educational Research and Technology, 10 (1), 11-18.
- Wertz, E., & Kim, S., (2010). "Cultural issues in crisis communication", journal of communication management, 14(1), 81-94
- Wigglesworth, C. (2012). "Spiritual Intelligence: The Key to Becoming Fully Human, Available: at: <http://WWW.edgemagazine.net>.
- Zohar, D., and Marshall, I. (2004). "SQ: Spiritual Capital: Wealth We Can Live, Bloomsbury publishing Plc., London.