

مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد 02 العدد 12 بتاريخ 2019/07/12م

ISBN :978-9957-67-204-1 - ISSN (ISSN-L):2617-9857

المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية وأثرها في جودة القرارات بالمؤسسات النسوية- المحافظات الجنوبية

الباحثة نغم جهاد رضوان

أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا- غزة - فلسطين

neam.j.radwan@gmail.com

تاريخ الإيداع: 2019/04/25 م تاريخ التحكيم: 2019/05/04 م تاريخ القبول: 2019/05/15 م
الملخص:

هدفت الدراسة الى التعرف إلى المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية وأثرها في جودة القرارات بالمؤسسات النسوية - المحافظات الجنوبية، استخدمت الباحثة المنهج " الوصفي التحليلي"، وقد صممت الاستبانة كأداة لجمع البيانات، و تم استخدام أسلوب المسح الشامل لاستطلاع آراء مجتمع الدراسة، والتي بلغت (98) مفردة، من العاملات ذوات الوظائف الإشرافية في الجمعيات النسوية في محافظات غزة ، وقد بلغت الاستبانات المستردة (70) استبانة بنسبة استرداد (71.4%).
الكلمات المفتاحية: المهارات الناعمة، جودة القرارات ، المؤسسات النسوية .

" The Soft Skills Of Palestinian Women and Their Impact on The Quality Of Decisions In Women's Institutions In The Southern Governorates"

Neam Jehad Radwan.

Researcher

Gaza – Palestine.

Abstract

The study aimed to identify the soft skills of Palestinian women and their impact on the quality of decisions in the female institutions in the southern governorates, the researcher used the curriculum "Descriptive analytical ", the questionnaire was designed as a tool for data collection, and was used A comprehensive survey of the survey community, which reached 98 individual

workers with supervisory functions in women's associations in the governorates of Gaza, has reached the recovered questionnaires (70) with a recovery rate (71.4%) .

Key Words: Soft Skills, Decision Making Process, Associations Women.

مقدمة:

تقدم المؤسسات بجميع أشكالها وأنواعها نماذج معاصرة من التنافس والسرعة والجاهزية في شتى أشكالها المعرفية والتكنولوجية المعاصرة، مما تزيد من تعقيد عملياتها وكيونيتها بم يتوافق مع التطور التكنولوجي السريع والهائل في العصر الحالي، ساعية لتحقيق أهدافها من جهة وتصدرها للقائمة الأولى على جميع المؤسسات المنافسة والشريكة من جهة أخرى.

فتعد المهارات الناعمة بصفة عامة المتمثلة بتلك الصفات والسمات التي يمتلكها الإنسان أو الموظف في عمله من أهم الدعائم النفسية التي تمكنه من تحقيق نفسه أولاً، ثم تحقيق الأهداف التي تسعى إليها المؤسسة بكل ما تملك من مقومات بشرية ومادية ومعنوية، حيث أشار Rao (2013:144) بأن القيادة الناعمة تتمثل في القدرة على قيادة الناس من خلال امتلاك ومزج مجموعة من المهارات الصعبة، والتركيز على خدمة الموارد البشرية الثمينة، والإدارة العاطفية، وإدارة الغرور ومشاعر المرؤوسين بنجاح، ويركز على الشخصية، والمواقف، والسلوك، فهي عملية تكاملية علائقية تشاركية تعتمد على الإقناع والتفاوض والتقدير والتحفيز والتعاون .

وتعتبر عملية اتخاذ القرارات من الواجبات الرئيسة للإدارة؛ فالإدارة تواجه وبشكل مستمر مشاكل تحتاج إلى اتخاذ قرارات معينة من أجل حلها، وقد تكون هذه القرارات دورية كقرارات التخطيط والرقابة أو غير دورية كتلك المتعلقة بالأعمال اليومية وما قد يرتبط بها من تغيرات، ولنجاح الإدارة في مهامها فإنه يتوجب عليها الالتزام بتطبيق كافة خطوات اتخاذ القرارات بشكل علمي ودقيق، وهذا يسهل عليها عمليات التخطيط والتنفيذ والرقابة وكذلك مواجهة الحالات الطارئة واستغلال الفرص المتاحة بشكل يتناسب مع أهداف الجهة متخذة القرار (الطراونة وعبيدات، 2009 :ص15).

يمكن القول: بأنّ الدمج بين الجوانب العقلية والعاطفية في أي مهارة كانت تحقق جانبا من التوازن الشخصي الذي يملكه الإنسان مما يحقق غاية أكبر من أي غاية تعتمد على جانب واحد فقط، حيث

أبرزت المهارات الناعمة دورها في كثير من العلاقات والترابطات والدراسات المحورية المتعلقة بما كداعم أساسي لكثير من المتغيرات على سبيل المثال (تحسين الأداء، التوجهات الريادية، التخطيط الاستراتيجي وغيرها في كثير من المؤسسات والوزارات والشركات). وكأحد المتغيرات القوية والمميزة التي سنربط بها دراستنا هذه هي علاقة المهارات الناعمة بجودة القرارات الإدارية.

ثانياً: مشكلة وتساؤلات الدراسة:

تعتقد الباحثة وجود مشكلة مهمة ألا وهي افتقار النساء العاملات في المؤسسات النسوية إلى بعض المهارات الضرورية للتمكن من اتخاذ القرار بشكله السليم، وذلك من جراء عملها السابق في المؤسسات النسوية، ولذا فيمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال السؤال الرئيس التالي:

- ما أثر المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية في جودة القرارات بالمؤسسات النسوية المحفوظات الجنوبية ؟

وينبثق عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما واقع امتلاك المرأة للمهارات الناعمة (التخطيط- القيادة - الاتصال والتواصل - التفاوض - إدارة الأزمات - التفكير الناقد - العمل بروح الفريق) لدى العاملات في المؤسسات النسوية المحفوظات الجنوبية ؟

2. ما مستوى جودة القرارات في المؤسسات النسوية المحفوظات الجنوبية؟

3. ما العلاقة بين المهارات الناعمة وتحسين جودة القرارات في المؤسسات النسوية المحفوظات الجنوبية ؟

4. ما الفروق بين متوسطات استجابات المبحوثات حول المهارات الناعمة ومستوى جودة القرارات تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

ثالثاً: أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة وبشكل أساسي إلى:

1. التعرف إلى واقع المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية في المؤسسات النسوية .

2. إظهار وإبراز مستوى جودة القرارات في المؤسسات النسوية.
 3. فحص واختبار العلاقة بين امتلاك المرأة الفلسطينية للمهارات الناعمة وجودة القرارات في المؤسسات النسوية.
 4. الكشف عن أهم الفروق بين متوسطات استجابات المبحوثات حول (المهارات الناعمة، جودة اتخاذ القرارات) تُعزى للمتغيرات الديموغرافية.
 5. تقديم توصيات علمية يمكن الاستفادة منها في تعزيز المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية العاملة في المؤسسات النسوية للارتقاء بجودة اتخاذ القرارات.
- رابعاً: أهمية الدراسة:
- إنَّ أهمية هذه الدراسة تكمن في ثلاثة جوانب رئيسة، وهي:

● الأهمية النظرية:

1. تعتبر المهارات الناعمة من المصطلحات الحديثة، حيث إنه لم تتطرق الكثير من الدراسات العربية والمحلية لهذا المصطلح الجديد، لذا تعتبر هذه الدراسة من أوائل الدراسات الميدانية العربية والمحلية – في حدود علم الباحثة – التي تناولت موضوع دور المهارات الناعمة في التأثير على جودة القرارات في المؤسسات النسوية المحافظات الجنوبية.
2. تأمل الباحثة أن تكون هذه الدراسة إضافة جديدة للمكتبة الفلسطينية والمكتبة العربية، ومرجعاً مهماً للباحثين والمهتمين.

● الأهمية التطبيقية

1. من المتوقع أن تساهم هذه الدراسة في تقديم حلول جديدة وإبداعية لمتخذي القرار في المؤسسات النسوية في قطاع غزة لمواجهة التحديات التي تواجه تلك المؤسسات، نظراً لاضطراب البيئة المحيطة بها.

2. تأمل الباحثة أن تساهم النتائج والتوصيات التي ستننتج عن الدراسة في الارتقاء وتعزيز جودة اتخاذ القرارات في المؤسسات النسوية المحافظات الجنوبية .
3. من المأمول أن تقوم الدراسة بتعميق الرؤية والفهم عند قادة المؤسسات النسوية تجاه المتغيرات المبحوثة، ودور هذه المتغيرات في تحقيق مستويات عالية في جودة اتخاذ القرارات.

سادساً: فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المهارات الناعمة وجودة اتخاذ القرار.
- توجد فروق ذات دلالة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثات حول المهارات الناعمة تُعزى للعوامل الشخصية (المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات استجابات المبحوثات حول جودة القرارات في المؤسسات النسوية في قطاع غزة تُعزى للعوامل الشخصية (المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

سابعاً : حدود الدراسة:

1. الحد المكاني: أجريت هذه الدراسة على المؤسسات النسوية بالمحافظات الجنوبية.
2. الحد الزمني : تم تطبيق الدراسة في العام 2018 م.
3. الحد البشري : تم تطبيق هذه الدراسة على العاملات ذوات الوظائف الإشرافية: (رئيس مجلس إدارة، نائب رئيس مجلس إدارة، أمين صندوق، أمين سر، عضو مجلس إدارة، مدير عام، نائب مدير عام، مدير فرع، مدير تنفيذي) في المؤسسات النسوية بالمحافظات الجنوبية.
4. الحد المؤسسي : تم إجراء هذه الدراسة على بعض المؤسسات النسوية، بحيث يكون عمر المؤسسة أكثر من (5) سنوات، حتى تاريخ إجراء هذه الدراسة، وما زالت قائمة ولديها على الأقل موظفات بدوام كامل.

ثامناً: مصطلحات الدراسة:

- المهارات الناعمة: "هي السمات والقدرات التي تظهر لدى الفرد في المواقف والسلوك بدلاً من المعرفة، أو الكفاءة التقنية". (Tobin, 2006:p14).
- جودة اتخاذ القرارات: أورد حجازي (2006: 111) أنه : من الممكن للمدير في المنظمة العامة وفي ضوء القوانين واللوائح أن يتخذ قرارات ذات جودة عالية ومقبولة من المنفذين وتحقيقاً للأهداف.
- المؤسسات النسوية: هي مؤسسات أهلية غير حكومية ينطبق عليها ما ينطبق على المؤسسات الأهلية من مميزات، وعادة ما تترأسها الإناث وتركز على قضايا ذات صلة بالنوع الاجتماعي (ثابت، 2006:ص32).

الدراسات السابقة :

1. دراسة (إسماعيل، 2018م)، بعنوان: "مدى ممارسة الرقابة الاستراتيجية ودورها في تحسين جودة القرارات في المنظمات غير حكومية".

هدفت الدراسة إلى بيان دور الرقابة الاستراتيجية في تحسين جودة القرارات في المنظمات غير الحكومية. واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عدة من أهمها : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ لأبعاد الرقابة الاستراتيجية في تحسين جودة القرارات.

2. دراسة (قويدر، 2017م)، بعنوان: "دور المهارات الناعمة في تحسين أداء العاملين في الوزارات الفلسطينية".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى دور المهارات الناعمة في تحسين أداء العاملين في الوزارات الفلسطينية- دراسة تطبيقية على الوظائف الإشرافية، والتي تشكل منها مجتمع الدراسة، وقد اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة والاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وقد تكون المجتمع الأصلي للدراسة من العاملين في الوظائف الإشرافية في الوزارات الفلسطينية وعددهم (2624) موظفاً، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة بلغ حجمها (340) بطريقة طبقية عشوائية، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تظهر الدراسة مستوى تطبيق المهارات الناعمة في الوزارات الفلسطينية (كبيرة)، حيث بلغت نسبته (75.88%)، وتعد نسبة تأثير المهارات الناعمة بتحسين الأداء للعاملين في الوزارات الفلسطينية نسبة عالية.

3. دراسة (عبدالعال، 2017م)، بعنوان: "إدارة الأزمات وأثرها على جودة القرارات الإدارية بوزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بمحافظات قطاع غزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى إدارة الأزمات وأثرها على جودة القرارات الإدارية بوزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بمحافظات قطاع غزة، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عدة من أهمها : هناك موافقة من قبل الباحثين على وجود مستوى بدرجة متوسطة لجودة القرارات الإدارية في وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في محافظات قطاع غزة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.12) ويوزن نسبي مقداره (62.42%).

4. دراسة (شبير، 2016م)، بعنوان : "المهارات الناعمة وعلاقتها بالتوجهات الريادية لدى طلبة الكليات التقنية والمهنية في محافظات غزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقات بين المهارات الناعمة والتوجهات الريادية لدى طلبة الكليات التقنية والمهنية في محافظات غزة، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وقد تكونت عينة الدراسة من طلبة كل من الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية بغزة والكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا بخانيونس وكلية فلسطين التقنية بدير البلح، ومن أبرز نتائج هذه الدراسة: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المهارات الناعمة والتوجهات الريادية لدى طلبة الكليات التقنية والمهنية بمحافظات غزة، وتبين أن الطلبة يتمتعون بمجموعة من المهارات الناعمة بدرجة كبيرة

وجاءت على الترتيب التالي (القيادة، العمل ضمن فريق، الاتصال والتواصل، اتخاذ القرارات وحل المشكلات، التفاوض، التخطيط، إدارة الوقت) بنسبة (78.05%).

5. دراسة (الحجار ، 2015م)، بعنوان: "المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسي لدى المرأة القيادية بمحافظة غزة".

هدفت الدراسة التعرف إلى علاقة المهارات الاجتماعية (الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي والتعبير الاجتماعي) بالضغط النفسي لدى المرأة القيادية، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن المرأة القيادية في الوزارات الحكومية تتمتع بدرجة متوسطة من المهارات الاجتماعية حيث بلغ الوزن النسبي (63.84%).
الإطار المنهجي للدراسة:

تعتبر المهارات الناعمة من أكثر العناوين التي تصدرت القائمة الأولى مؤخراً، وهي تلك المهارات التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بقدرات الأشخاص وكيفية التعامل معهم لإنجاز المهام بكل سهولة ويسر، آخذة بعين الاعتبار عاملي الوقت والكفاءة والسرعة في إنجازها وإنجازها.
فالمهارات الناعمة المتمثلة بـ (الاتصال والتواصل، والقيادة، والعمل ضمن فريق، والتخطيط، وإدارة الأزمات، والتفاوض، إلخ)، تلعب دوراً فاعلاً في إحداثيات العمل بجودته ودقته. لذا سيتناول هذا المبحث مفهوم المهارات الناعمة، وأهميتها، والفرق بينها وبين المهارات الصلبة، وطرق اكتسابها، وأنواعها المختلفة.

♦ مفهوم المهارات الناعمة:

اتصف هذا العصر الذي نعيشه اليوم بعصر المعرفة القائم على إتقان المهارة بكل حذاً فيها وتوجيهها التوجيه الصحيح لاستثمارها في ما ينفع البشرية والعالم أجمع، فالأشخاص الذين لا يمتلكون أي مهارة قد تصنع منهم أفراداً غير عاديين لا يجدون موقعاً يناسبهم ولا مكاناً يحتويهم، لذا يجب اعتماد

المهارة كمطلب أساسي في صناعة الإنسان والأشخاص العاديين وغير العاديين ليكونوا موقع عمل بالنسبة لأنفسهم أولاً وللحياة ثانياً (شلي، 2014:ص2).
فالمهارات الناعمة مصطلح أصبح مكرراً كثيراً لأهميته القصوى ومدى فاعليته في احتواء الأشخاص ذوي المهارة والكفاءة ، ومدى قدرتهم على إنجاح أي عمل قد يقومون فيه (الجمري، 2015).

ويقول (Vijayalalshmi,2016:p2859) أن المهارات الناعمة هي : " مصطلح له علاقة بالشخصية، والسمات والكفاءات الإيجابية التي تعزز من علاقات الشخص، والأداء الوظيفي، وتعطي قيمة للسوق، وتشمل مهارات قدرة المرء على الاستماع جيداً، والتواصل بشكل فعال، ونهج إيجابي، والتعامل مع الصراع، وتحمل المسؤولية، وإظهار الاحترام، وبناء الثقة، والعمل بشكل جيد مع الآخرين، وإدارة الوقت بفعالية، وتقبل النقد، والعمل تحت الضغط، والود للآخرين وإظهار حسن الخلق".

وتعرف الباحثة المهارات الناعمة إجرائياً : "تلك المهارات التي تمتلكها العاملات في المؤسسات النسوية الأهلية، والتي تستطيع من خلالها تعزيز التفاعل مع الآخرين من جانب، وإنجاز المهام المطلوبة في العمل بكفاءة وفاعلية من جانب آخر عبر تلك المهارات الممثلة في: (مهارة العمل بروح الفريق، مهارة التخطيط ، مهارة التفاوض، والاتصال والتواصل ، ... إلخ).

وقد تحدثت العديد من الكتب والدراسات عن المهارات الناعمة، ويندرج تحتها الكثير من المهارات التي تختص بالعملية الفكرية والعقلية التي تتبناها العقول في أعمالها وإسهاماتها بشتى الطرق المختلفة، ولكن في هذه الدراسة تم التركيز على أهم المهارات التي قد تخص المؤسسة بصفة خاصة ومدى تأثيرها في المتغير التابع (القرارات)، وقد تم اختيار المهارات التالية السبعة بناء على ما أوردها (Tobin,2006:14) ، وهي كالتالي: (مهارة الاتصال والتواصل، مهارة القيادة، التخطيط، العمل بروح الفريق، إدارة الأزمات، التفاوض، التفكير الناقد).

العلاقة بين المهارات الناعمة وجودة القرارات:

إن جميع المهارات بمختلف أنواعها ومسمياتها ضرورية لأي مسئول في أي منظمة، مع تفاوت ضرورة توافرها باختلاف المستويات الإدارية في المنظمة، علماً بأنها بالغة الأهمية بالنسبة لأي إدارة؛ لارتباطها الحيوي في اتخاذ القرارات التي يجري تنفيذها في مختلف مستويات المنظمة، حيث إن توافر تلك المهارات لدى المدير والمشرف على العمل، سيمكنه من القيام بأدواره المختلفة والتي أهمها أدوار صنع القرارات والتي منها ما يلي: (حريم، 2016: ص27):

1. **الدور الريادي:** ويتناول قرارات تطوير وتحسين الأداء، وجودة الخدمات، وإدخال التحسينات والأساليب الجديدة المبتكرة للنهوض بمستوى الإدارة.
2. **دور معالج المشكلات:** كل مدير يواجه مشكلات وحالات طارئة وضغوطاً خارج نطاق سيطرته، وعليه اتخاذ القرارات والإجراءات اللازمة لمعالجة تلك المشكلات وهذا يتطلب توافر مجموعة من المهارات أهمها المهارات الناعمة في العمل.
3. **دور موزع الموارد:** ويتضمن تقرير الموارد التي يجب توزيعها (الناس، الأموال، الأوقات المعدات)، ولمن يجب أن تُخصص وهي من أكثر الأدوار حساسية في اتخاذ القرارات وتتطلب درجة عالية من المهارات والقدرات للقيام بهذا الدور.
4. **دور المفاوض:** وفي هذا الدور يقوم المسئول بالمساومة والمحاورة مع الوحدات والأفراد الآخرين لضمان مصالح وحدته، وقد يتناول التفاوض الأهداف والموارد والاختصاصات والأداء وغيرها، وهذا الدور يتطلب قرارات، وتلك القرارات تتطلب توافر مهارات لدى المدير وأهمها مهارتي التفاوض، والاتصال والتواصل.

وفي ضوء ما تقدم ترى الباحثة : أن كل دور من تلك الأدوار تتطلب مهارة ناعمة بعينها؛ كي تكون فاعلة ومساهمة في تلك الأدوار، والتي تقتضي من المدير أن يتقنها جميعها للقيام بكل أدوار اتخاذ القرارات بنجاح.

منهجية وأسلوب البحث: بناءً على طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها؛ فقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، والذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها

وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، كما لا يكتفي هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة من أجل استقصاء مظاهرها وعلاقاتها المختلفة، بل يتعداه إلى التحليل والربط والتفسير للوصول إلى استنتاجات يبني عليها التصور المقترح بحيث يزيد بها رصيد المعرفة عن الموضوع.

- **مجتمع وعينة الدراسة :** مجتمع الدراسة يعرف بأنه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث، وبناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف تكون من العاملات ذوات الوظائف الإشرافية في الجمعيات النسوية في محافظات غزة، والتي يوجد بها (10) عاملات فأكثر ولها فترة لا تقل عن (5) سنوات في العمل الأهلي النسوي، (حسب البيانات الصادرة عن وزارة الداخلية، 2018)، وقد قامت الباحثة باستخدام أسلوب الحصر الشامل، والمتمثل في الوظائف الإشرافية في الجمعيات النسوية في محافظات غزة، حيث تم توزيع الاستبانة على جميع أفراد مجتمع الدراسة (98) مفردة، وقد تم استرداد (70) استبانة بنسبة (71.4%).

- **أداة الدراسة :** تم إعداد استبانة المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية وأثرها في جودة القرارات" بالمؤسسات النسوية - المحافظات الجنوبية وتتكون استبانة الدراسة من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية.

القسم الثاني : محاور المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية وأثرها في جودة القرارات" بالمؤسسات النسوية - المحافظات الجنوبية: ويتكون من (54) فقرة :

- **صدق الاستبانة:** يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت لقياسه، وتم توزيع عينة استطلاعية حجمها (30) استبانة لاختبار الاتساق الداخلي والصدق البنائي وثبات الاستبانة، وتم اعتبار العينة الاستطلاعية جزء من العينة الفعلية، وقد قامت الباحثة بالتأكد من صدق الاستبانة بطريقتين:

1. **صدق المحكمين "الصدق الظاهري":** عرضت الباحثة الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (12) متخصص في المجالات الأكاديمية والإدارية والمهنية والإحصائية، وقد استجابت الباحثة لأراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية .
2. **صدق المقياس :**

أولاً : الاتساق الداخلي: يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للاستبانة؛ وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

ثانياً : الصدق البنائي: يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد 02 العدد 12 بتاريخ 2019/07/12م

ISBN :978-9957-67-204-1 – ISSN (ISSN-I):2617-9857

جدول رقم (1) معامل الارتباط بين درجة كل مجال من محاور (المهارات الناعمة) ومحور (جودة القرارات)

#	المحاور	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
1.	أولاً : مهارة الاتصال والتواصل	*0.947	0.000
2.	ثانياً : مهارة القيادة	*0.971	0.000
3.	ثالثاً : مهارة التخطيط	*0.956	0.000
4.	المحور الأول : المهارات الناعمة	*0.978	0.000
5.	رابعاً : مهارة إدارة الأزمات	*0.972	0.000
6.	خامساً : العمل بروح الفريق	*0.980	0.000
7.	سادساً : التفاوض	*0.974	0.000
	سابعاً : التفكير الناقد		
	المحور الأول : المهارات الناعمة	*0.991	0.000
	المحور الثاني : جودة القرارات	*0.992	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. قيمة الارتباط الجدولية تساوي 0.349

- ثبات الاستبانة: تحققت الباحثة من ثبات استبانة الدراسة من خلال: معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient وطريقة التجزئة النصفية.

• المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة: تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج

التحليل الإحصائي (SPSS) Statistical Package for the Social Sciences،

وتم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

1- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة

تكرار فئات متغير ما ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة.

2- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.

3- اختبار التجزئة النصفية (split half) لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.

4- استخدام اختبار كولموجوروف-سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test (K-S):

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

5- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط،

وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة، والعلاقة بين المتغيرات.

6- اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل

فقرة من فقرات الاستبانة.

7- اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA (One Way Analysis of Variance)

لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

8- اختبار الانحدار المتعدد Multiple Regression.

• الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق البيانات الشخصية :

جدول (2): المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة
دراسات عليا	5	7.2
بكالوريوس	49	70
دبلوم	16	22.9
الإجمالي	70	100.0

يتضح من جدول (2) أن : (70%) مؤهلهم العلمي بكالوريوس، (22.9%) دبلوم متوسط، (7.2%) دراسات عليا؛ وتعزو الباحثة ذلك إلى: اهتمام المؤسسات في توافر المؤهلات العلمية لدى العاملات، إضافة لشرط الوظيفة والعمل في تلك المؤسسات هو حصول المتقدمة على درجة البكالوريوس، أما بالنسبة لحملة الدبلوم فهن من أصحاب الخبرات والخدمة وقدامى العاملات في كافة المؤسسات النسوية.

جدول (3): سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	التكرار	النسبة
سنة	21	30.0
3-5 سنوات	14	20.0
5-10 سنوات	18	25.7
10 سنوات فأكثر	10	14.3
الإجمالي	70	100.0

يتضح من جدول (3) أن : (30%) سنوات خدمتهم سنة، (25.7%) من 5-10 سنوات، (20%) من 3-5 سنوات، (14.3%) 10 سنوات فأكثر ، وتعزو الباحثة ذلك إلى : استمرارية تدعيم المؤسسات النسوية بالدماء الشبابة الجديدة التي حصلت على (30%) من تواجد الفئة الشبابة من العاملات، ممن هن سنة خدمة واحدة على الأقل، بينما ممن هن أكثر من (10) سنوات كانت النسبة قليلة جدا (14.3%)، وهذا ما يدعم ويؤكد عملية التوظيف المستمر وضخ دماء جديدة في المؤسسات النسوية التي تحتاج الفئة الشبابة لتسهيل خدماتها في جميع الأصعدة والميادين.

تحليل فقرات الاستبانة: لتحليل فقرات الاستبانة تم استخدام الاختبارات المعملية (اختبار T لعينة واحدة) لمعرفة متوسطات درجات الاستجابة. واعتبرت الدرجة (6) هي الحياذ وهي تمثل (60%) على مقياس الدراسة. وللإجابة على تساؤلات الدراسة :

جدول (4) الوسط الحسابي والوزن النسبي لبعدها المهارات الناعمة

الترتيب الفقرة	المعنوية p- value	قيمة الاختبار	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	المحور الأول : المهارات الناعمة	
3	0.08	1.80	66.09	2.83	6.61	أولاً : مهارة الاتصال والتواصل	1
1	0.04	2.05	67.17	2.93	6.72	ثانياً : مهارة القيادة	2
5	0.08	1.77	65.89	2.76	6.59	ثالثاً : مهارة التخطيط	3
7	0.40	0.84	62.71	2.68	6.27	رابعاً : مهارة إدارة الأزمات	4
2	0.06	1.94	66.83	2.93	6.68	خامساً : العمل بروح الفريق	5
6	0.14	1.49	64.93	2.74	6.49	سادساً : التفاوض	6
4	0.10	1.69	65.91	2.91	6.59	سابعاً : التفكير الناقد	7
	0.08	1.78	65.88	2.76	6.59	إجمالي المحور الأول : المهارات الناعمة	

من خلال جدول(4): يتضح أن الوزن النسبي لإجمالي محور المهارات الناعمة بلغ (65.88%) وبمتوسط بلغ (6.59) وانحراف معياري بلغ (2.76) بينما حاز البعد الثاني بعد مهارة القيادة المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (67.17%) وبمتوسط بلغ (2.93) وانحراف معياري بلغ (2.93)، بينما حاز البعد الرابع بعد مهارة إدارة الأزمات المرتبة الأخيرة بوزن بلغ (62.71%) وبمتوسط بلغ (2.68) وانحراف معياري بلغ (2.68). وهنا يمكن القول بأن مهارة القيادة من المهارات المتوافرة طبيعة عند المرأة الفلسطينية بالأخص وذلك توافراً لطبيعة البيئة المحيطة مما جعلها متصدرة للمواقف في الأزمات والحالات المستعصية لتبدي رأيها وتكون مبادرة في كل شيء.

كما تعزو الباحثة أن معظم المشاريع المنفذة في المؤسسات الأهلية عموماً والنسوية منها خصوصاً تقوم على فرق العمل وجماعية العمل المشترك مما يزيد من فرص التعاون والاستعانة بأفكار الآخرين، كما أن الجميع يسعى لإنجاح وإنجاز المطلوب في العمل، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن : طبيعة عمل المؤسسات النسوية تقوم إلى حد كبير على الاتصال والتواصل مع الآخرين، مما زاد من اهتمام العاملات في الحرص على اكتساب هذا النوع من المهارات لتمكين النساء العاملات من التفاعل والتواصل مع الآخرين. إضافة لما ذكر سابقاً إلى أن : الأزمات بشكل عام تحتاج إلى أدوات وتقنيات وأساليب قد لا تتوفر في المرحلة الحالية في المؤسسات العاملة في القطاع نتيجة للحصار المفروض على قطاع غزة، مما انعكس على قدرات ومهارات العاملات في إدارة الأزمات في تلك المؤسسات. واتفقت هذه النتائج مع دراسة (شبير، 2016) والتي أظهرت درجات عالية لبعد العمل بروح الفريق، كما اتفقت مع دراسة (الشيخ خليل، 2017)، ودراسة (قويدر، 2017) والتي أظهرت أن مجال المهارات الناعمة قد حصل على درجات عالية وموافقة كبيرة من عينة الدراسة المستهدفة للدراسات السابقة.

المحور الثاني : جودة القرارات :

جدول (5) الوسط الحسابي والوزن النسبي لبعد جودة القرارات

ترتيب الفقرة	المعنوية p- value	قيمة الاختبار	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	جودة القرارات	
9	0.54	0.61	62.21	2.96	6.22	يوجد انسجام بين جودة القرارات الإدارية والسياسية العامة للمؤسسة.	1
1	0.06	1.89	66.76	2.94	6.68	تحقق القرارات الإدارية المتخذة أهداف المؤسسة.	2
6	0.35	0.94	63.38	2.98	6.34	ترتبط القرارات الإدارية المتخذة مع جوانب العمل المختلفة.	3

مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية العدد 02 العدد 12 بتاريخ 2019/07/12م

ISBN :978-9957-67-204-1 – ISSN (ISSN-I):2617-9857

7	0.40	0.84	63.09	3.02	6.31	يوجد تكامل وترابط بين القرارات التي يتم اتخاذها.	4
3	0.23	1.20	64.41	3.02	6.44	تمتاز المعلومات المتوفرة بالمرونة مما يؤدي إلى سرعة اتخاذ القرارات الرشيدة.	5
11	0.57	0.57	62.06	2.96	6.21	يتوفر عدد من البدائل المتاحة أمام متخذي القرارات في المؤسسة.	6
2	0.10	1.68	66.36	3.08	6.64	يتم تصنيف البدائل حسب أهميتها النسبية.	7
4	0.26	1.14	64.20	3.07	6.42	تعتمد القرارات المتخذة على شبكة معلومات تشمل كافة دوائر و أقسام المؤسسة.	8
12	0.60	0.52	62.06	3.26	6.21	تحقق القرارات المتخذة عامل التميز الإداري للمؤسسة.	9
5	0.31	1.02	63.62	2.95	6.36	يتم تحديد المشكلة التي تحتاج إلى قرار تحديدا واضحا مما يمكن من اتخاذ القرار السليم بشأنها.	10
10	0.56	0.58	62.06	2.93	6.21	يتم استخدام أسلوب المفاضلة بين البدائل المختلفة عند اتخاذ القرار في المؤسسة.	11
14	0.69	0.41	61.59	3.27	6.16	تحرص المؤسسة على الحصول على كافة المعلومات اللازمة لاتخاذ	12

						القرارات لضمان فاعلية القرارات المتخذة	
13	6.18	3.27	61.76	0.44	0.66	تستعين المؤسسة بالأساليب التقنية الحديثة في اتخاذ القرار.	13
14	6.07	3.00	60.74	0.20	0.84	تعمل المؤسسة على مشاركة جميع المستويات الإدارية في صنع القرار.	14
15	6.25	3.17	62.46	0.64	0.52	تهتم المؤسسة بدوافع و احتياجات العاملين عند اتخاذ القرار.	15
	6.29	2.88	62.88	0.83	0.41	جودة القرارات	

يتضح من جدول رقم (5): أن الوزن النسبي لإجمالي مجال جودة القرارات بلغ (62.88%) وبمتوسط بلغ (6.29) وانحراف معياري بلغ (2.88)، بينما لفقرات مجال جودة القرارات كانت الفقرة الثانية (تحقق القرارات الإدارية المتخذة أهداف المؤسسة) بلغت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (66.76%) وتغزو الباحثة ذلك أن معظم مؤسسات المجتمع المدني غالباً ما تضع خطة استراتيجية تشمل الرؤية ورسالتها وأهدافها المختلفة وتكون حريصة على تطبيق تلك الأهداف أو على الأقل الوصول لنسبة تحقق مقبولة لتلك الأهداف مما يجعل القرارات لصيقة بتلك الأهداف، بينما كانت الفقرة الرابعة عشرة (تعمل المؤسسة على مشاركة جميع المستويات الإدارية في صنع القرار) حازت على المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (60.46%)، وتغزو الباحثة ذلك أن: حال تلك المؤسسات كحال معظم المؤسسات العربية التي غالباً ما تتبع المركزية في اتخاذ القرارات، إضافة إلى ارتباط تلك المؤسسات بمشاريع ممولة من الخارج مما يجعل فرص المشاركة في القرار على أضيق حدود في هذا المجال. كما أن غالباً ما تقوم عملية اتخاذ القرارات على اتباع خطوات علمية سليمة ومراحل عملية ملائمة عند اتخاذ القرارات، مع وجود بعض الحالات والتي تكون فيها القرارات تتسم بالعشوائية والانتقائية مما جعل درجة الموافقة بين مرتفعة وقريبة من الدرجة المتوسطة في هذا المجال.

فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين

المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية وجودة القرارات بالمؤسسات النسوية.

جدول (6) معامل الارتباط بين المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية وجودة القرارات بالمؤسسات النسوية

الفرضية	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الدلالة
• لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية وجودة القرارات بالمؤسسات النسوية.	0.899*	0.000	دال إحصائياً

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

أن معامل الارتباط يساوي 0.899، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوي الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية جداً بين المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية وجودة القرارات بالمؤسسات النسوية.

ويشير ذلك إلى أن زيادة الاهتمام بامتلاك المرأة الفلسطينية العاملة في المؤسسات النسوية للمهارات الناعمة بصورة واضحة يؤدي إلى زيادة مستوى جودة القرارات في تلك المؤسسات.

وتعزو الباحثة ذلك إلى: أن المرأة بطبيعتها الناعمة تصر على امتلاك المهارات التي تؤهلها للمنافسة بتواجدها في جميع المجالات التي تستطيع أن تتواجد فيها.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة).

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية تعزى للمؤهل العلمي.

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ بالنسبة لإجمالي محور (بعد المهارات الناعمة) حيث كانت مستوى الدلالة 0.82 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول إجمالي المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية تعزى للمؤهل العلمي.

جدول رقم (7) نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA (المؤهل العلمي)

نتيجة		قيمة احتمالية (Sig.)	اختبار F	لتوسطات	
غير معنوية (لا توجد فروق إحصائية)	0.82	0.31	12.137	دراسات عليا	محور المهارات الناعمة
			6.564	بكالوريوس	
			7.165	دبلوم	

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ بالنسبة لإجمالي محور (بعد المهارات الناعمة) حيث كانت مستوى الدلالة 0.44 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات المبحوثين حول إجمالي المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية تعزى للمؤهل العلمي.

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية تعزى لسنوات الخدمة.

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ بالنسبة لإجمالي محور (بعد المهارات الناعمة) حيث كانت مستوى الدلالة 0.65 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات الباحثين حول إجمالي المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية تعزى لسنوات الخدمة.

جدول رقم (8) نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA سنوات الخدمة

نتيجة		قيمة احتمالية (Sig.)	اختبار F	متوسطات	
غير معنوية (لا توجد فروق إحصائية)	0.65	0.54	6.252	سنة	محور المهارات الناعمة
			6.648	3-5 سنوات	
			6.309	5-10 سنوات	
			7.575	10 سنوات فأكثر	

وبذلك يمكن استنتاج: أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المهارات الناعمة تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية المختلفة (سنوات الخدمة، المؤهل العلمي)، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن جميع العوامل في المؤسسات النسوية وباختلاف خصائصهم الشخصية لديهم نفس النظرة حول أهمية امتلاك المهارات الناعمة لديهم نظراً لأهميتها واستخدامها في العمل لا سيما العمل النسوي الأهلي، بغض النظر عن المتغيرات الشخصية والوظيفية لكل عاملة من العاملات في المؤسسات النسوية.

- الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين جودة القرارات لدى المرأة الفلسطينية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية سنوات الخدمة، المؤهل العلمي).

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية تعزى للمؤهل العلمي.

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة $0.05 \leq \alpha$ بالنسبة لإجمالي محور (بعد جودة القرارات)، حيث كانت مستوى الدلالة 0.39 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات الباحثين حول إجمالي جودة القرارات لدى المرأة الفلسطينية تعزى للمؤهل العلمي.

جدول رقم (9) نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA (المؤهل العلمي)

نتيجة		قيمة احتمالية Sig)	اختبار F	متوسطات	
غير معنوية (لا توجد فروق احصائية)	0.39	1.01	11.176	دراسات عليا	محور جودة القرارات
			5.533	بكالوريوس	
			6.182	دبلوم	

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية تعزى لسنوات الخدمة.

تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "التباين الأحادي" أكبر من مستوى الدلالة 0.05 $\leq \alpha$ بالنسبة لإجمالي محور (بعد جودة القرارات) حيث كانت مستوى الدلالة 0.67 مما يوضح عدم وجود فروق معنوية بين استجابات الباحثين حول إجمالي جودة القرارات لدى المرأة الفلسطينية تعزى لسنوات الخدمة.

جدول رقم (10) نتائج اختبار "التباين الأحادي" ANOVA سنوات الخدمة

نتيجة		قيمة Sig.)	اختبار F	متوسطات		
غير معنوية (لا توجد فروق إحصائية)	0.67	0.53	6.566	سنة	محور جودة القرارات	
			6.080	3-5 سنوات		
			5.690	5-10 سنوات		
			6.179	10 سنوات فأكثر		

وبذلك يمكن استنتاج: أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول جودة القرارات تُعزى للمتغيرات الديمغرافية (سنوات الخدمة ، المؤهل العلمي)، وتعزو الباحثة ذلك: إلى أن جميع العائلات في المؤسسات النسوية لهن نظرة متشابهة حول جودة القرارات في المؤسسات النسوية وأهميتها، وكذلك تشابه طبيعة الظروف العامة التي تعمل فيها تلك المؤسسات.

نتائج الدراسة

1. حاز محور المهارات الناعمة على متوسط حسابي بلغ قيمته (6.59)، وانحراف معياري قيمته (2.76)، وبوزن نسبي قيمته (65.88%) ، وقد جاءت الأبعاد على النحو التالي:
 - ♦ تصدر بعد مهارة القيادة المرتبة الأولى بين المهارات بوزن نسبي قيمته (67.17%)، وحاز بعد العمل بروح الفريق المرتبة الثانية وحصل بعد مهارة الاتصال والتواصل المرتبة الثالثة بوزن نسبي قيمته (66.09%)، وحاز بعد التفكير الناقد المرتبة الرابعة بوزن نسبي قيمته (65.91%)، وحصل بعد مهارة التخطيط المرتبة الخامسة بوزن نسبي قيمته (65.89%)، وحاز بعد مهارة

- التفاوض المرتبة السادسة بين المهارات بوزن نسبي قيمته (64.93%)، فيما حصل بعد مهارة إدارة الأزمات المرتبة الأخيرة بين المهارات بوزن نسبي قيمته (62.71%).
2. حصل إجمالي مجال جودة القرارات على متوسط حسابي قيمته (6.29) ، وانحراف معياري قيمته (2.88)، وبوزن نسبي قيمته (62.88%).
3. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية جداً بين المهارات الناعمة لدى المرأة الفلسطينية وجودة القرارات بالمؤسسات النسوية.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المهارات الناعمة تُعزى للمتغيرات الديمغرافية المختلفة (سنوات الخدمة ، المؤهل العلمي).
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول جودة القرارات تُعزى للمتغيرات الديمغرافية المختلفة (سنوات الخدمة ، المؤهل العلمي).

التوصيات

1. العمل على زيادة الوعي لدى العاملات في المؤسسات النسوية حول أهمية امتلاك المهارات الناعمة وأثرها الكبير على جودة القرارات وانعكاسها على أداء تلك المؤسسات.
2. العمل على توجيه إدارات المؤسسات النسوية للاهتمام بالأساليب الحديثة لتطوير المهارات القيادية والتخطيط السليم والفعال لدى العاملات، من خلال تدريب العاملات واطلاعهم على كل ما يستجد من دورات ومهارات في هذا الجانب، و مشاركة المؤسسات في ورش العمل والندوات المتعلقة بالمهارات وسبل تعزيزها، والاستعانة بنماذج ناجحة محلية ودولية في هذا المجال.
3. تشجيع العاملات على العمل بروح الفريق وتمكينهم من خلال إشراكهم في صناعة القرار وجعلهم يتبنون ويدافعون عن القرارات المتخذة في المؤسسة، مع إدراكهم بتحمل المسؤولية الجماعية عن الفشل والنجاح في العمل.
4. مراعاة الفروق بين المهارات الناعمة المتوفرة لدى العاملات في العمل وعدم تجاهلها من خلال ربطها بمجموعة من الحوافز الإيجابية والسلبية، العمل على إيجاد نوع من التوازن بين المهارات المتوفرة

لدى العاملات من جانب والصلاحيات التي تتوافق مع وظائفهم لمساعدتهم في إنجاز الأعمال الموكلة إليهم، وزيادة سرعة استجابتهم لطلبات المتعاملين، مع توفير أنظمة للمساءلة وتحمل المسؤولية.

5. العمل على مشاركة العاملات في جميع المستويات الإدارية في صناعة القرارات بشكل مستمر ضمن إطار عمل استراتيجي ومنظم لتحقيق الأهداف المرجوة من ذلك.

المراجع:

- إسماعيل، سماء جميل. (2018). مدى ممارسة الرقابة الاستراتيجية ودورها في تحسين جودة القرارات في المنظمات غير الحكومية.
- ثابت، زياد. (2006). التخطيط الاستراتيجي "مادة تدريبية" مركز التطوير التربوي، دائرة التربية والتعليم - وكالة الغوث الدولية.
- الجمري، منصور. (2015). المهارات الناعمة وأهميتها في إدارة الأعمال، مقال صحفي.
- الحجار، وفاء خليل. (2015): "المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسية لدى المرأة القيادية بمحافظة غزة، الجامعة الإسلامية، غزة ، فلسطين.
- حجازي، محمد حافظ. (2006). دعم القرارات في المنظمات، الطبعة الأولى، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية ، مصر.
- حريم، حسين. (2016). مبادئ الإدارة الحديثة ، النظريات والعمليات الإدارية ، وظائف المنظمة، الطبعة الرابعة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- شبير، رمضان صلاح. (2016): "المهارات الناعمة وعلاقتها بالتوجهات الريادية لدى طلبة الكليات التقنية والمهنية في غزة، الجامعة الإسلامية، غزة ، فلسطين.
- شلي، نوال. (2014). إطار مقترح لدمج مهارات القرن الحادي والعشرين في مناهج العلوم بالتعليم الأساسي في مصر. 3، 10، بحث منشور، المجلة الدولية التربوية المتخصصة.

مجلة دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد 02 العدد 12 بتاريخ 2019/07/12م

ISBN :978-9957-67-204-1 – ISSN (ISSN-L):2617-9857

- الطراونة، محمد، عبيدات، سليمان.(2009). مقدمة في بحوث العمليات، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان ، الأردن.
- عبد العال، محمد حسين.(2017).إدارة الأزمات وأثرها على جودة القرارات الإدارية بوزارتي العمل والتنمية الاجتماعية بمحافظات قطاع غزة .
- قويدر، أريج محمد.(2017) : " دور المهارات الناعمة في تحسين أداء العاملين في الوزارات الفلسطينية، غزة.

المراجع الأجنبية:

- Tobin ,p.(2006).Managing ourselves leadership:Experiential: Experiential Learning Development.vol.12,pp36-42. Journal,Brathay,Ambleside.
- Vijayalalshmi, V. (2016). Soft Skills- The Need of the Hour for Professional competence: A Review on Interpersonal skills and Intrapersonal skills Theories. Volume. 11, Number 4, PP. 2859-2864. international Journal of Applied Engineering Research.