

أثر تمكين العاملين في إدارة الأزمات على الأداء المؤسسي في القطاع
الصحي بمنطقة الرياض

The impact of empowering workers in crisis management on
institutional performance in the health sector in Riyadh

مشروع تخرج

إعداد

221001815 فهد الشمري

221002416 سوى الطبيشي

221001815 ناصر ابو ساق

إشراف

د. وليد سليمان

2023/1444

1-1 المقدمة

لقد زاد الاهتمام بدراسة تمكين العاملين في المنظمات المختلفة ، نتيجة لما تواجهه المنظمات في الوقت الحالي من زيادة المنافسة ، خفض التكاليف ، زيادة الأداء ، فإن المنظمات اتجهت إلى استخدام استراتيجية تمكين العاملين لتحسين أدائها. و تطبيق مفهوم تمكين العاملين أدى إلى التغلب على عدم الرضا الوظيفي للفرد، وخفض تكلفة الغياب ودوران العمل وكذلك العمل على زيادة جودة الأداء.

كما أن تمكين العاملين يهدف إلى التغلب على البيروقراطية من خلال خلق وإيجاد الاندماج الوظيفي المرتفع ، كما أنه يساعد العاملين على المساهمة والمشاركة في اتخاذ القرارات ، وكذلك يساعدهم على تحمل مخاطر عملهم بشكل فعال ، وأخيراً، فإنه يساعد العاملين على حل المشكلات التي يواجهونها دون انتظار حلها من قبل رؤسائهم (البزاز، 2015، ص14).

وقد أوضحت نتائج دراسة روسيل Russell (2019، ص5) أن تمكين العاملين في إدارة الأزمات يسعى إلى خلق ثقافة الثقة والتعاون والمسؤولية المشتركة. فالتمكين ينطوي على تفويض سلطة اتخاذ القرار ، والسلطة ، والمسؤولية لموظفي الخطوط الأمامية والموظفين ، الذين غالباً ما يكونون في وضع أفضل لتحديد الأزمات والاستجابة لها في الوقت الفعلي. ويشمل تمكين العمال أيضاً تزويدهم بالموارد والمهارات والدعم الذي يحتاجون إليه لاتخاذ قرارات مستنيرة وتحمل ملكية عملهم.

وتختلف الأزمات في طبيعتها فهناك الأزمات الاقتصادية مثل أزمات أسواق أرس المال وانخفاض أسعار الصرف وندرة الموارد وأزمات الفقر والبطالة، ومنها أزمات سببها كوارث طبيعية، إضافة إلى الأزمات التي تسببها الخلافات السياسية والحروب. ويجمع كل أشكال الأزمات خصائص محددة لعل أهمها أنها تبدأ بحدث صغير لا يتم تداركه بالشكل الصحيح ليتحول إلى كرة ثلجية تكبر بسرعة لتصل بالدول أو المنظمات إلى أزمة حقيقية تهدد كيانه وأعمالها واستمرارها (أبو النصر، 2019، ص43).

وإذا كان ظهور مصطلح "إدارة الأزمة" في ستينيات القرن الماضي جاء على خلفية أزمة سياسية بين المعسكرين الشرقي والغربي في الحرب الباردة، إلا أنه أصبح اليوم فرعاً مهماً من فروع الإدارة، ويتم تطويره والاستفادة منه في شتى المجالات، ووضعت له مداخل واستراتيجيات وطرق مختلفة للتعامل مع الأزمات وإدارتها بشكل سليم (المصري ، 2020 ، ص 46).

ولقد حظي مفهوم تمكين العاملين في إدارة الأزمات باهتمام كبير في السنوات الأخيرة كوسيلة لتعزيز الأداء التنظيمي ورفاهية الموظفين. حيث يتضمن تمكين العمال تفويض سلطة اتخاذ القرار ، والسلطة ، والمسؤولية لموظفي الخطوط الأمامية والموظفين ، الذين غالبًا ما يكونون في وضع أفضل لتحديد التحديات والفرص والاستجابة لها في الوقت الفعلي. يعترف هذا النهج بقيمة خبرة العمال ومعرفتهم وخبراتهم ، ويشجعهم على امتلاك عملهم والمساهمة في أهداف المنظمة وغاياتها (الوزير، 2016، ص65).

ونظرًا لأن تمكين العاملين أصبح جانبًا مهمًا لمواجهة أزمات القطاع الصحي بشكل متزايد للإدارة التنظيمية في السنوات الأخيرة. يتضمن هذا النهج تفويض سلطة اتخاذ القرار والسلطة والمسؤولية لموظفي الخطوط الأمامية والموظفين ، الذين غالبًا ما يكونون في وضع أفضل لتحديد التحديات والفرص والاستجابة لها في الوقت الفعلي. ولذا تتناول تلك الدراسة موضوع أثر تمكين العاملين في إدارة الأزمات على الأداء المؤسسي في القطاع الصحي بمنطقة الرياض.

2-1 مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في أن القطاع الصحي بالمملكة العربية السعودية يعاني من مشكلات إدارية ومن أبرزها ما يلي : النقص الواضح في الكوادر العاملة ببعض الأقسام وكذلك تجاوز السلطات وتداخلها فيما بين الرؤساء بالإضافة إلى تكرار الأخطاء الإدارية من قبل بعض الإدارات المختلفة والأقسام والمراكز الصحية وعدم إلمام المسؤولين الجدد باللوائح والقوانين التي تحكم مهامهم وكذلك الموظفين.

وقد أثبتت نتائج دراسة سـهام الزهراني (2016، ص148) أهمية دور التمكين الإداري في استخدام الاستراتيجيات الحديثة في إدارة الأزمات بالقطاع الصحي حيث يمكن أن تكون مواجهة الأزمات أيضًا فرصة للأفراد والمجتمعات للتعلم من أخطائهم. عندما تسوء الأمور ، من المهم تحليل الخطأ الذي حدث ولماذا ، من أجل منع حدوث أزمات مماثلة في المستقبل. يمكن أن يؤدي ذلك إلى تحسينات في البنية التحتية والسياسات والإجراءات التي يمكن أن تساعد في التخفيف من تأثير الأزمات المستقبلية.

كما أثبتت نتائج دراسة اندريا Andria (2019، ص71) أهمية دور التمكين في إدارة الأزمات حيث يمكن أن يؤدي تمكين العاملين إلى زيادة الرضا الوظيفي من خلال منحهم شعورًا بالاستقلالية والسيطرة والتأثير على عملهم. وعندما يشعر العاملين أن مساهماتهم تحظى بالتقدير وأن لهم رأيًا في كيفية إنجاز عملهم ، فمن المرجح أن يشعروا بالدافع والالتزام تجاه المنظمة. ولذا تتحدد مشكلة الدراسة الحالية

في السؤال الرئيس التالي : ما أثر تمكين العاملين في إدارة الأزمات على الأداء المؤسسي في القطاع الصحي بمنطقة الرياض؟

و يتفرع من التساؤل الرئيس السابق، التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما متطلبات تفعيل دور تمكين العاملين في إدارة الأزمات في القطاع الصحي بمنطقة الرياض؟
2. ما معوقات تفعيل دور تمكين العاملين في إدارة الأزمات في القطاع الصحي بمنطقة الرياض؟
3. ما الخطة المقترحة لإدارة الأزمات في القطاع الصحي بمنطقة الرياض؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد العينة حول أثر تمكين العاملين في إدارة الأزمات في القطاع الصحي بمنطقة الرياض تعزى لمتغيرات (المستوى الوظيفي -سنوات الخبرة)؟

3-1 أهمية الدراسة

تتضح أهمية الموضوع فيما يلي

أ- الأهمية العلمية

- تكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة في أنها تركز على تمكين العاملين في إدارة الأزمات ، وهو مجال بحث جديد نسبياً. حيث يمكن أن تساعد نتائج هذه الدراسة في سد الفجوة في الأدبيات وتقديم نظرة ثاقبة لفوائد تمكين العمال في إدارة الأزمات.
- يحظى تمكين العاملين بأهمية كبيرة خلال السنوات الأخيرة.

ب- الأهمية العملية

- تكمن الأهمية العملية لهذه الدراسة في أن لها آثاراً مهمة على المنظمات ، لا سيما في سياق إدارة الأزمات. وتقدم الدراسة دليلاً على أن تمكين العمال يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على إدارة الأزمات ، بما في ذلك أوقات الاستجابة الأسرع ، واتخاذ القرارات بشكل أكثر فعالية ، وتحسين الاتصالات.
- الاستفادة من نتائج وتوصيات ومقترحات هذه الدراسة من قبل الباحثين في المملكة العربية السعودية.
- تعمل علي توجيه النظر نحو السبل المثلى لإدارة الأزمات.

- تسلط الدراسة الضوء على أهمية الاستثمار في تمكين العاملين ، والذي يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على معنويات الموظفين ورضاهم الوظيفي. يمكن أن يؤدي تمكين العمال أيضاً إلى زيادة الثقة في الإدارة ، مما قد يؤدي إلى تحسين مشاركة الموظفين.

4-1 أهداف الدراسة

- (1) التعرف على متطلبات تفعيل دور تمكين العاملين في إدارة الأزمات في القطاع الصحي بمنطقة الرياض.
- (2) التعرف على معوقات تفعيل دور تمكين العاملين في إدارة الأزمات في القطاع الصحي بمنطقة الرياض.
- (3) التعرف على الخطة المقترحة لإدارة الأزمات في القطاع الصحي بمنطقة الرياض.
- (4) التعرف على إمكانية وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد العينة حول أثر تمكين العاملين في إدارة الأزمات في القطاع الصحي بمنطقة الرياض تعزى لمتغيرات (المستوى الوظيفي -سنوات الخبرة).

5-1 منهج الدراسة

يتحدد منهج الدراسة في المنهج الوصفي التحليلي ويعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه ذلك المنهج الوصفي المتعمق ، الذي يقوم فيه الباحث العلمي بوصف الظواهر و المشاكل العلمية المختلفة ، و حل المشكلات و التساؤلات التي تقع في دائرة البحث العلمي .

6-1 الدراسات السابقة

المحور الأول : الدراسات المرتبطة بتمكين العاملين

أجرت سهير رباح (2016) دراسة بعنوان: العوامل المؤثرة على التمكين الإداري لدى المديرين في الوزارات المركزية في الأردن. هدفت إلى تحديد العوامل المؤثرة على التمكين الإداري لدى المديرين في الوزارات المركزية في الأردن حيث قامت الباحثة بتطوير مقياس تكون من (66) فقرة وتم توزيعها على (333) على جميع أفراد مجتمع الدراسة من المديرين والموظفين، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

إن متغيرات الدراسة المستقلة والعوامل التنظيمية والهيكل التنظيمي والنمط الإداري وانسياب المعلومات ومهارة ورغبة المرؤوسين في تحمل مسؤوليات جديدة.

وأجرى **الوركان (2016)** دراسة بعنوان: المعوقات التي تواجه مديري المدارس الثانوية العامة بمحافظة القليوبية بجمهورية مصر العربية في تطبيق مدخل التمكين . وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على ماهية التمكين وخصائصه وأبعاده والأسس والمداخل التي يعتمد عليها والمتطلبات الواجب توافرها للتمكين وأهم المعوقات التي تواجه مديري المدارس الثانوية العامة بمحافظة القليوبية بجمهورية مصر العربية في تطبيق مدخل التمكين وعلاقة ذلك بعملية الإصلاح المدرسي وخلصت الدراسة إلى أن أهم متطلبات الإصلاح المدرسي إلى وضع استراتيجيات لتمكين المديرين وتدريبهم تهدف إلى تغيير العقلية السائدة والنمط الإداري السائد والقائم على تقسيم العمل بين أفراد يديرون العمل وآخرون ينفذونه، و تعديل معايير وأساليب اختيار مديري المدارس والعاملين بحيث تتلاءم مع متطلبات التمكين، وتطبيق الإصلاح المدرسي ووضع نظام مكافأة وحوافز إضافية محددة ومجزية للمديرين الذين يتم تمكينهم لتشجيعهم على تحمل المسؤولية وتحفيزهم على الإبداع والابتكار وتبني مفاهيم التفويض ونقل السلطة والمشاركة اللامركزية كمفاهيم حديثة لإدارة الجودة الشاملة والتمكين والتحسين المستمر والإصلاح المدرسي وترسيخ ثقافة ديمقراطية صنع القرار في المؤسسات التعليمية حيث يعد ذلك آلية فعالة لضمان مشاركة جميع أفراد المؤسسة في جهود التطوير والإصلاح المدرسي فضلا عن أن ذلك يمنحهم الفرصة لكسب الخبرات والقدرات اللازمة للتمكين والتطبيق الفعال لمبدأ لامركزية الإدارة المدرسية لأن تصبح قادرة ذاتيا ومهنية على إدارة مواردها المالية بصورة ذاتية.

أجرت **أميرة عماد (2018)** دراسة بعنوان: اثر تمكين العاملين في التطوير التنظيمي- دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الصوفية في بغداد. تناول البحث دراسة العلاقة بين متغيري البحث الرئيسين وهما التمكين والتطوير التنظيمي مع معرفة مدى تأثير تمكين العاملين في تطوير و نجاح المنظمات حيث مثلت الاستبانة الاداة الرئيسية للبحث والتي وزعت على عينة عشوائية مكونة من 40 شخص من العاملين في الشركة العامة للصناعات الصوفية في بغداد (مجتمع البحث) ، ومن ابرز النتائج التي توصل اليها البحث وجود علاقة موجبة بين تمكين العاملين وتطوير المنظمات وان قيادة الشركة قيد البحث تولي اهتماما بفكرة تمكين العاملين في الشركة لما له من اثر ايجابي في سلوك واداء العاملين وبالتالي على نجاح وتطور الشركة.

المحور الثاني : الدراسات المرتبطة بإدارة الأزمات

أجرى **مصباح (2016)** دراسة بعنوان: سمات إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية- دراسة ميدانية على وزارة المالية في غزة. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على سمات إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية على وزارة المالية الفلسطينية بغزة، وذلك وصولاً لدراسة هذه السمات ومعرفة مدى جاهزية الوزارة في التعامل مع الأزمات المتوقعة . وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لكونه من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم عمل استبانة مكونة من (53) فقرة موزعة على (5) مجالات تغطي أقسام وأهداف الدراسة، قام الباحث بتوزيعها على أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (192) ممن يعملون في الوظائف الإشرافية في وزارة المالية الفلسطينية بغزة، واستخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل في توزيع الاستبانات، وقد تم استرداد (172) استبانة أي بواقع (89.5 %) من مجموع أفراد الدراسة .

وقد توصلت الدراسة إلى أن معظم مجالات الدراسة حصلت على أوزان نسبية تعدت في قيمتها الوزن النسبي المحايد، حيث حصلت جميع فقرات (مجال المعلومات ودورها في إدارة الأزمات) على (66.70 %) والنتيجة النهائية هو وجود نظام لإدارة الأزمات في وزارة المالية بغزة بحاجة إلى تنمية وتطوير، يركز على مجموعة من الإجراءات العلاجية لعلاج الأزمات فور وقوعها.

وأجرى **عبد الله (2016)** دراسة بعنوان : درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الخاصة بإمارة الشارقة في دولة الإمارات العربية المتحدة للقيادة الأخلاقية وعلاقتها بدرجة إدارة الأزمات. وقد هدفت إلى تعرف درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الخاصة بإمارة الشارقة في دولة الإمارات العربية المتحدة للقيادة الأخلاقية وعلاقتها بدرجة إدارة الأزمات. وقد تكونت عينة الدراسة من (200) معلم ومعلمة في المدارس الثانوية الخاصة تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية واستخدمت أداتان لجمع البيانات الأولى: لقياس درجة ممارسة المديرين للقيادة الأخلاقية والثانية : لقياس إدارة الأزمات واستخدمت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل ارتباط بيرسون لمعالجة البيانات إحصائياً وأظهرت النتائج أن درجة ممارسة المديرين للقيادة الأخلاقية كانت متوسطة من وجهة نظر المعلمين وأن درجة إدارة الأزمات كانت متوسطة بشكل عام وللمجالات الستة من وجهة نظر المعلمين أنفسهم وكانت هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين درجة ممارسة المديرين للقيادة ودرجة إدارة الأزمات.

وأجرى **الحديني (2017)** دراسة بعنوان: درجة إدارة الأزمات لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك . هدفت إلى التعرف على درجة إدارة الأزمات لدى

مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك في الأردن تكون مجتمع الدراسة من (25) مديرا ومديرة تكونت عينة الدراسة من (166) مديرا ومديرة وقد تم تطوير أداة تكونت من (26) فقرة غطت خمسة أبعاد لإدارة الأزمات وكانت أبرز نتائج الدراسة ما يلي: أن جميع أبعاد إدارة الأزمات حصلت على متوسطات مرتفعة وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقديرات المستجيبين لدرجة إدارة الأزمات تعزى لمتغير النوع والمؤهل والتفاعل بينهما وأظهرت نتائج التحليل وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير المستجيبين لدرجة إدارة الأزمات تعزى لمتغير الخبرة لصالح الخبرة (11) سنة فأكثر.

قائمة المراجع المتوفرة حول البحث:

المراجع العربية:

عماد، أميرة محمد (2018). اثر تمكين العاملين في التطوير التنظيمي- دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في الشركة العامة للصناعات الصوفية في بغداد. مجلة دراسات في التعليم الجامعي: مجلس النشر العلمي. 13(35)، 161-98.

بكر، بكر حسن. (2021). ادارة الازمة الدولية -نحو بناء نموذج عربي في القرن الحادي والعشرين. المنامة: أكاديمية الخليج العربي للدراسات التربوية.

البزاز ، حسين علي . (2015) . إدارة الأزمة . ط3 . عمان : دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.

الجربوع، فضيلة حسن . (2018) . أسلوب التمكين ومدى استعداد المديرين لتطبيقه في الأجهزة الحكومية بمدينة جدة.رسالة ماجستير منشورة.كلية التربية . جدة : جامعة الملك عبد العزيز.

الحديني، باسم محمد . (2017) . درجة إدارة الأزمات لدى مديري المدارس الحكومية في محافظة الكرك. رسالة ماجستير منشورة .كلية العلوم التربوية. عمان : الجامعة الأردنية .

الحميدي، عادل حسن. (2015). تجديدات في الإدارة في ضوء الاتجاهات المعاصرة. القاهرة: دار ميريت للنشر.

أبو الخير، صفاء حسن (2018). العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وتطوير إدارة الأزمات بشركات قطاع المقاولات في مصر. رسالة ماجستير منشورة .كلية إدارة الأعمال، جامعة القاهرة، القاهرة.

خليل، نبيل سعد. (2016). إدارة المؤسسات التربوية في بدايات الألفية الثالثة. بيروت: مكتبة دار الحكمة.

الداوي، عبد الرزاق. (2018). مناهج البحث العلمي. الرياض: مكتبة دار القل.

الدرواني، عبد الرحمن عيسى. (2017). العوامل ذات العلاقة بتمكين العاملين في مكان العمل (دراسة ميدانية) . رسالة ماجستير منشورة .كلية التجارة . المنصورة : جامعة المنصورة.

الزهراني ، سهام حاتم . (2016) . الكفايات المهنية لقيادة التغيير بالقطاع التعليمي في المملكة العربية السعودية - دراسة حالة. رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية . مكة :جامعة أم القرى.

رباح ، سهير محمد . (2016) . العوامل المؤثرة على التمكين الإداري لدى المديرين في الوزارات الأردنية. رسالة ماجستير منشورة . كلية العلوم التربوية. عمان : الجامعة الأردنية .

السعداوي، علم محمد. (2018). التمكين الإداري وصناعة قادة المستقبل. بيروت: مكتبة العروبة.

السبيتي، حمد حسن. (2016). إدارة الأزمة في عالم متغير. الرياض: مكتبة دار القلم.

عبد الله، محمد منصور (2016). درجة ممارسة مديري المدارس الثانوية الخاصة بإمارة الشارقة في دولة الإمارات العربية المتحدة للقيادة الأخلاقية وعلاقتها بدرجة إدارة الأزمات. مجلة كلية التربية: جامعة سوهاج. 10(45)، ص 437-505.

علام، منصور محمود. (2018). الأزمات مفهومها و أسبابها و آثارها و دورها في تعميق الوطنية. ط2. بيروت: مكتبة بيروت الحرة.

العبار، محمد غالب. (2016). استراتيجية التمكين المتسلسل - مدخل البناء المتسلسل لقدرات المورد البشري المشارك في صناعة القرارات. القاهرة: مكتبة الشروق.

أبو فار، يوسف عطية. (2017). ادارة الازمات في المنظمات العامة والخاصة. بيروت: مطبعة الهلال.

الفارس، عبد الرازق علي. (2015). الأزمة المالية العالمية- الأسباب والتداعيات والحلول. الرياض: مكتبة دار القلم.

المهيرات، عماد علي. (2017). أثر التمكين على فاعلية المنظمة. ط3. الكويت: مكتبة الكويت الوطنية للنشر والتوزيع.

مصباح، حامد عبد العزيز.(2016). سمات إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية الفلسطينية- دراسة ميدانية على وزارة المالية في غزة. رسالة ماجستير منشورة.كلية التجارة. غزة : الجامعة الإسلامية.

المومني، خالد سليمان. (2020). معالم في الفكر الإداري. الرياض: مكتبة دار القلم. مشاط، عبد الله عوض. (2022). إدارة الأزمات بالمدارس المطبقة لنظام الإدارة الذاتية بسلطنة عمان .كلية التربية. ظفار : جامعة ظفار.

المرعول، محمد عبد الله. (2021). مهارات المديرين وآليات اكتسابها. القاهرة: مكتبة مدبولي.

المصري، ناصر سعيد. (2020). القيادة الإدارية والمداخل الحديثة في التطوير الإداري. القاهرة: مكتبة مبارك.

أبو النصر ، مدحت محمد. (2019). قادة المستقبل: القيادة المتميزة الجديدة. ط1. الكويت : مكتبة الكويت للطباعة والنشر .

أبو هتلة، خالد سعيد. (2019). أثر السياسات التنظيمية على التمكين الوظيفي لدى العاملين. عمان: مكتبة عمان.

الوزير، محمد عبد العزيز . (2016). إدارة الأزمات الأسس و المراحل و الآليات. القاهرة : مكتبة العاصمة الجديدة.

الوركان، هاني علي.(2016). المعوقات التي تواجه مديري المدارس الثانوية العامة بمحافظة القليوبية بجمهورية مصر العربية في تطبيق مدخل التمكين. رسالة ماجستير منشورة .كلية التربية. القاهرة : جامعة القاهرة.

المراجع الأجنبية:

Andria, G (2019). The Impact of Transformational Leadership in Changing Educational Practices in Primary Schools in Kosovo. Eric Digest. (129). <https://eric.ed.gov/Ed:856932>.

Josh, L. (2021). The extent to which employees are aware of administrative empowerment in work, participation and decision-making . Eric Digest. No.(89) . Ed:78511.

Johnson, M. (2022). The effect of empowering workers on their creative behavior. Eric Digest .No.(175) . Ed:896325.

- Langford , B (2022). A community-based approach to crisis management: a case study of a flood-prone community in Thailand. Eric Digest . No.(218) . Ed:856931.
- Peaslee, U (2020). The relationship between a teacher's perception of empowerment and a principal's use of influence. Eric Digest. (125) . Ed:852016.
- Russell, J (2019). The impact of the application of information technology on the development of crisis management in California state companies. Eric Digest. (105) . Ed:885632.
- Tillery, G. (2021). Crisis Management in the Digital Age: A Review of Best Practices and Recommendations for Effective Communication. Eric Digest .No.(129) . Ed:856932.