

أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي في ظل جائحة كوفيد 19

دراسة عينة من العاملين في القطاع الصحي بولاية أم البواقي

**The impact of work stress on the performance of health sector  
workers in light of the COVID-19 pandemic**

**A study of a sample of health sector workers in the state of Oum  
El Bouaghi**

أمال بوسمينة<sup>1\*</sup>، أسماء سفاري<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة أم البواقي، [amal\\_b82@yahoo.fr](mailto:amal_b82@yahoo.fr)

<sup>2</sup> جامعة أم البواقي، [seffariasma84@yahoo.com](mailto:seffariasma84@yahoo.com)

تاريخ التسليم: 2021/08/31، تاريخ المراجعة: 2021/11/01، تاريخ القبول: 2021/12/19

#### Abstract

This study aims to identify the impact of work stress and pressures on the performance of the employees in health sector in light of Covid-19 pandemic in Oum El Bouaghi. In order to reach the objectives of this study, 200 questionnaires were distributed to workers in both Zerdani Saleh and Mohamed Boudiaf Hospitals as they are the most hospital-receiving institutions for sick cases during the pandemic period, 189 questionnaires were retrieved, with a rotation rate of 94.5%.

After analyzing the data using SPSS program, it was found that there is a significant effect at the level of 0.05 between work stress and employee performance dimensions, and this relationship is consistent with the economic theory. The study also reached a set of results, the most important of which is that the internal environment provided by hospitals in general or work groups contributes significantly to psychological and physical stress for hospital employees, which is considered more deadly than the epidemic itself.

#### key words:

Work pressures, employee performance, Covid-19 pandemic, the health sector, Oum El Bouaghi.

#### الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي في ظل جائحة كوفيد 19 في ولاية أم البواقي، وللوصول لأهداف هذه الدراسة تم توزيع 200 استبانة على العاملين في كل من مستشفى زرداني صالح، ومستشفى محمد بوضياف باعتبارهما أكثر المؤسسات الإستشفائية استقبالا للحالات على مستوى الولاية خلال فترة الجائحة. تم استرجاع 189 استبانة منها، أي بمعدل دوران 94,5%.

بعد إدخال البيانات في برنامج الـ SPSS ومعالجتها تم التوصل إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 0.05 بين ضغوط العمل وأبعاد أداء العاملين وهذه العلاقة موافقة للنظرية الاقتصادية. كما تضمنت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها أن البيئة الداخلية التي توفرها المستشفيات بشكل عام أو مجموعات العمل تساهم بشكل كبير في إجهاد نفسي وجسدي للعاملين في المستشفى والذي يعتبر أكثر فتكاً من الوباء نفسه.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، أداء العاملين، جائحة

كوفيد 19، القطاع الصحي، أم البواقي.

\*المؤلف المراسل

## 1 مقدمة:

يعيش العالم حالياً أزمة حقيقية بسبب فيروس كوفيد-19، لتشهد العديد من المجالات تداعيات سواء كانت صحية، اجتماعية، سياسية واقتصادية. فالخسائر التي دفعها الاقتصاد العالمي لوباء كوفيد-19 في الأشهر الأخيرة ليست سوى البداية وأهمها الانهيار وبمعدل سريع وغير مسبوق للإنتاج والتجارة والتوظيف في جل دول العالم، فالبيانات التاريخية تشير إلى أن عواقب هذه الأزمة الاقتصادية ستكون طويلة المدى وقد تستمر لجبل كامل على الأقل. وذلك بعد الاطلاع على التداعيات الاقتصادية للعديد من الأوبئة التي شهدها العالم في ما مضى، إلا أننا لاحظنا أنه وفي المجمل فجّل التدابير المتخذة من أهم حكومات الدول في العالم لا تزال لم تتخطى مرحلة احتواء الأزمة دون العمل على التخفيف من العواقب الاقتصادية والاجتماعية للأزمة الوبائية الحالية حتى الآن .

سنحاول من خلال هذه الدراسة معرفة أثر تداعيات هذه الأزمة الوبائية على المستوى الجزئي، فالمؤسسة تؤثر وتتأثر بمحيطها وكل المستجندات الحاصلة فيه، لذلك اخترنا إشكالية تأثير ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي في ظل جائحة كوفيد 19 في ولاية أم البواقي. باعتبارهم من أهم الفاعلين في ظل هذه الأزمة الوبائية وذلك من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% لضغوط العمل على أداء العاملين في

القطاع الصحي في ولاية أم البواقي؟

ويندرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% لظروف العمل على أداء العاملين

في القطاع الصحي في ولاية أم البواقي؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% للأمان الوظيفي على أداء العاملين

في القطاع الصحي في ولاية أم البواقي؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% لتقييم الأداء على أداء العاملين في

القطاع الصحي في ولاية أم البواقي؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% للهيكلة التنظيمي على أداء العاملين

في القطاع الصحي في ولاية أم البواقي؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% للضغوط الثقافية على أداء العاملين في القطاع الصحي في ولاية أم البواقي؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% للضغوط الاقتصادية على أداء العاملين في القطاع الصحي في ولاية أم البواقي؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% للضغوط الاجتماعية على أداء العاملين في القطاع الصحي في ولاية أم البواقي؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% للضغوط الخاصة على أداء العاملين في القطاع الصحي في ولاية أم البواقي؟

- **فرضيات الدراسة:** تقوم هذه الدراسة على اختبار مجموعة من الفرضيات، والتي سنحاول التأكد من صحتها أو خطأها.

**الفرضية الرئيسية:**

يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% لضغوط العمل على أداء العاملين في القاع الصحي في ولاية أم البواقي.

**الفرضيات الفرعية:**

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% لظروف العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي في ولاية أم البواقي؟

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% للأمان الوظيفي على أداء العاملين في القطاع الصحي في ولاية أم البواقي؟

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% لتقييم الأداء على أداء العاملين في القطاع الصحي في ولاية أم البواقي؟

- يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% للهيكल التنظيمي على أداء العاملين في القطاع الصحي في ولاية أم البواقي؟

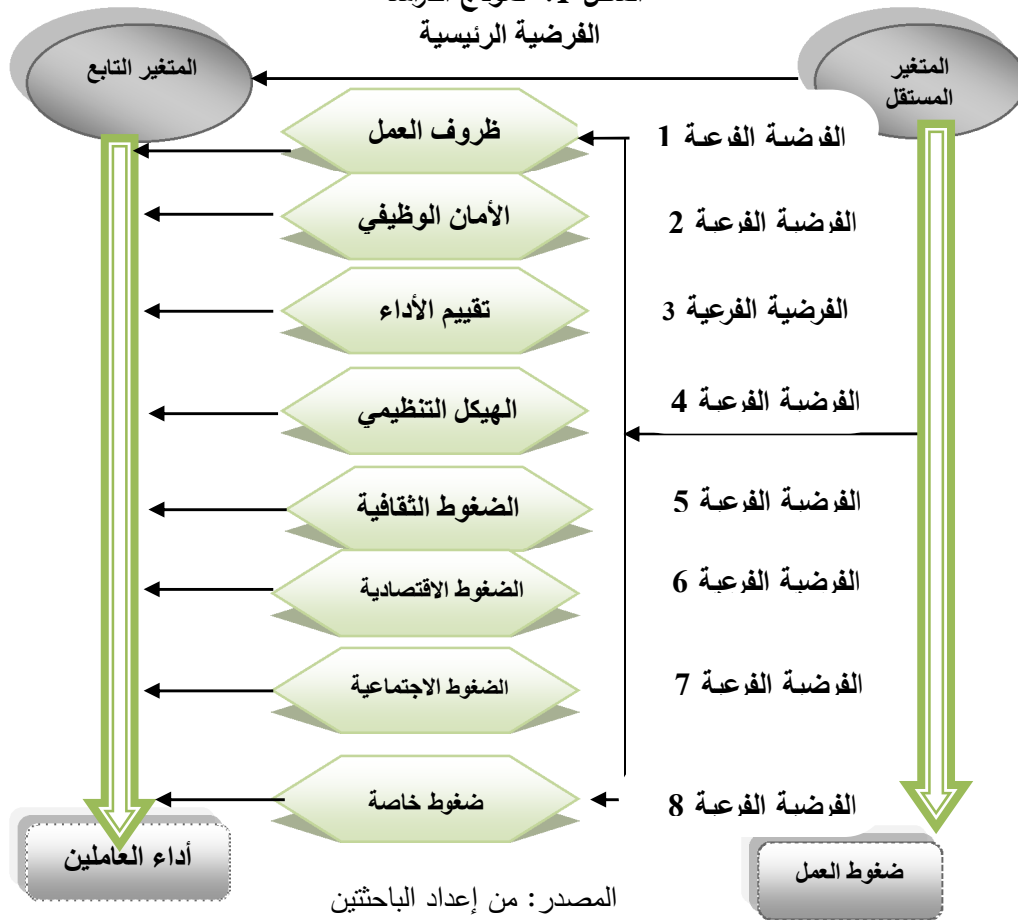
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% للضغوط الثقافية على أداء العاملين في القطاع الصحي في ولاية أم البواقي؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% للضغوط الاقتصادية على أداء العاملين في القطاع الصحي في ولاية أم البواقي؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% للضغوط الاجتماعية على أداء العاملين في القطاع الصحي في ولاية أم البواقي؟  
- يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% للضغوط الخاصة على أداء العاملين في القطاع الصحي في ولاية أم البواقي؟  
ومن أجل معالجة الإشكالية السابقة وبغية الإجابة على التساؤلات المطروحة ارتأينا تقسيم الدراسة إلى ثلاثة محاور رئيسية:

- المحور الأول: الإطار النظري لضغوط العمل وأداء العاملين؛
- المحور الثاني: تحديد مجتمع وعينة الدراسة وعرض أدوات جمع وتحليل البيانات؛
- المحور الثالث: المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان

الشكل 1: نموذج الدراسة  
الفرضية الرئيسية



## 2. الإطار النظري لضغوط العمل وأداء العاملين

سنحاول من خلال هذا المحور توضيح مفهوم متغيري الدراسة وهما؛ أداء العاملين، ضغوط العمل.

**1.2 مفهوم أداء العاملين:** القيام بأعباء الوظيفة من المسؤوليات و الواجبات وفقا للمعدل المفروض أداءه من العامل الكفاء المدرب ، و يمكن معرفة هذا المعدل عن طريق تحليل الأداء ، أي دراسة كمية العمل و الوقت الذي يستغرقه و إنشاء علاقة عادلة بينهما ، و للتمكن من ترقية الموظف تجرى له اختبارات أداء ، و يعتمد في ذلك على تقارير الأداء ، أي الحصول على بيانات من شأنها أن تساعد على تحليل وفهم و تقييم أداء العامل لعمله و سلوكه فيه في فترة زمنية محددة" (بدوي، معجم المصطلحات الإجتماعية، 1992، صفحة 132).

**2.2 مفهوم ضغوط العمل:** تعددت واختلقت مفاهيم ضغوط العمل وذلك حسب الاتجاهات ومدارس الباحثين.

• **تعريف ضغوط العمل:** لا يوجد هناك تعريف محدد ودقيق يتفق عليه الجميع لهذا المفهوم، إذ تم تعريفها عللا أنها: " مجموعة التغيرات الجسمانية والنفسية التي تحدث للفرد في ردود أفعاله أثناء مواجهته لمواقف المحيط التي تمثل تهديدا له". (المعشر، 2009، صفحة 16)، كما تعرف أنها: " الضغوط التي ترتبط بطبيعة الأعمال والمهام والأنشطة التي يمارسوها العاملون في عملهم" (محمد، 2016، صفحة 17).

• **أنواع ضغوط العمل:** تنقسم ضغوط العمل إلى أنواع عديدة ومتعددة حسب معايير تصنيف معينة فمنها الأنواع حسب الآثار المترتبة عليها ضغوط العمل، وحسب معيار السبب،...ومن حيث المصادر. ويعتبر هذا الأخير من أكثر المعايير استخداما في هذا الصدد وتنقسم إلى:

- ضغوط ناتجة عن البيئة الداخلية: وتتمثل في عوامل عديدة نذكر أهمها وهي:

- الأمن الوظيفي: وهو مجموعة الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثل الأمن من فقدان الوظيفة دون أسباب شرعية، الأمن من إجراءات إدارية تعسفية الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي ودفع روح المعنوية وبالتالي تحسين الأداء وتوثيق الولاء. (بجي، 2014، صفحة 14)

- الهيكل التنظيمي: تشمل هذه الضغوط كل ما يتعلق بسياسات ولوائح وإجراءات وقواعد العمل وشبكات الاتصالات ومراكز صنع القرارات داخل المنظمة، فمما الشك فيه أن التنظيم المقيد بقواعد ولوائح وإجراءات صارمة وتقل فيه المشاركة في اتخاذ القرارات يتعارض مع رغبات الأفراد في التصرف بحرية وتزيد فيه المصادر المختلفة للضغوط (طنوس، 2019، صفحة 20)
- تقييم الأداء: هدف تقويم الأداء في الأصل إلى الحكم على الفرد تطويره وتحسين فعالية و كفاءة المنظمة، من خلال التغذية الراجعة التي تأتي من عملية التقويم، أو ما يترتب على عملية التقويم من تطوير للفرد من خلال إشراكه في البرامج التدريبية أو ترقيته أو نقله إلى موقع عمل أفضل، حيث ينعكس ذلك على مهارات وقدرات الفرد، وبالتالي على أدائه في المنظمة ثم رضاه عن العمل الذي يؤديه. (مخناسي، 2017، صفحة 226).
- ظروف العمل: وتتمثل في عبء الدور وصراع الدور
- **ضغوط ناتجة عن البيئة الخارجية:** وتتلخص بكل الضغوط التي يتعرض لها الفرد خارج المؤسسة وتنقسم إلى:
  - ظروف اقتصادية: وتتمثل في حالات التضخم والانكماش وغيرها والتي تؤدي إلى عدم الاستقرار وخلق حالة من عدم التأكد في حياة الأفراد مما يسبب لهم ضغوطا حيث تؤدي هذه التغيرات لتدني القدرة الشرائية للأفراد، وقد تصل أحيانا إلى فقدان الوظيفة مثلما حدث مؤخرا إثر تداعيات الأزمة الزبائية كوفيد 19 حيث فقد أكثر من 15% من العمال في العالم مناصب عملهم سنة 2020 حسب تقرير البنك الدولي (الدولي، 2020).
  - ظروف اجتماعية: برزت في المجتمعات الجديدة والقديمة ظواهر جديدة تختلف مع القيم والعادات والتقاليد المتعارف عليها مما ينتج مشكلات في المجتمع مثل انتشار حالة الإدمان مما يؤدي إلى شعور الفرد بالضغوط. (المعشر، 2009).
  - ظروف ثقافية وتشريعية: وحيث أن التعددية الثقافية لا يمكن فصلها عن وجود إطار ديمقراطي فإنها تيسر المبادلات الثقافية وازدهار القدرات الإبداعية التي تغذي الحياة العامة، وإذا كانت الحقوق الثقافية جزءا لا يتجزأ من حقوق الإنسان التي هي حقوق عالمية ومتكافئة فإن من حق كل شخص أن يتمتع بالقدرة على

التعبير عن نفسه والإبداع في كل المجالات، كما أن له الحق في تعليم وتدريب جيدين يحترمان هويته الثقافية واحتراما كاملا، فضلا عن الحق في ممارسة تقاليده وأعرافه الثقافية الخاصة والمميزة وذلك من خلال تنمية وتحسين السبل الكفيلة بتحقيق ذلك والمتمثلة في تطوير مهارات وقدرات الفرد بما يتماشى وقيم تلك الثقافات وخاصة داخل منظمات العمل التي لا تكاد تخلو من الثقافات الفرعية والتي كثيرا من الأحيان ستؤثر لا محال بشكل أو بآخر في سلوكاته وقيمه، وإن لم نقل في هويته الشخصية مما يسبب له العديد من الضغوط النفسية والصراعات الداخلية ذات التأثير السلبي على حالته الصحية والاجتماعية والأدائية (هادف، 2015).

• نتائج وآثار ضغوط العمل:

➤ الآثار والنتائج الإيجابية: يطلق عليها أيضا الضغوط البناءة، أو الجيدة، وهذه الضغوط لازمة تتطلبها طبيعة العمل، فمثلا يحتاج إليها المدير للضغط على العاملين للاحتفاظ بحيويتهم ودافعهم للعمل، وهي مفضلة ومرغوب فيها، إذ ينجح الفرد في التكيف الايجابي معها ويحولها إلى حافز لأداء مهامه وأعماله، ومن المؤشرات التي تحدثها ضغوط العمل الإيجابية بين العاملين: ارتفاع حجم النشاط وقوته، زيادة الدوافع والحماس نحو العمل ومحاولة التطوير والتجديد، تعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغط. (بوفيرة، 2015)

➤ الآثار والنتائج السلبية: تؤثر ضغوط العمل سلبا على كل من: (محمد، 2016)

- الحالة الصحية: تسمى الضغوط بالقاتل الصامت وتكون وراء مشكلات الصداع وإصابات المعدة وأمراض القلب والتهاب المفاصل وارتفاع ضغط الدم وغيرها من الأمراض العضوية الأخرى التي يطلق عليها أمراض التكيف التي تنشأ عن طريق العدوى .
- الحالة النفسية: لكون الجسم نظام متكامل فإن أي خلل جسمي من شأنه التأثير على الجانب العقلي أو النفسي، فالفرد الواقع تحت الضغوط يوصف بأنه سريع التحول في مزاجه وانفعالاته ولديه تقدير منخفض للذات وغير راض عن عمله ويتبنى اتجاهات سلبية نحو عمله .

- الآثار السلوكية: وتظهر الآثار السلوكية في اضطراب في الكلام حيث يبدو على الإنسان مظاهر مثل التلعثم والتأتأة، إضافة إلى نقص الميل أو الحماس وذلك بتخلي الإنسان عن أهدافه الحياتية - فيزداد التغيب عن العمل من خلال ميل الفرد إلى التأخر عن العمل و ترك العمل نهائيا .
- التأثير على الأداء: إن ارتفاع مستوى الضغوط عن المقدار المناسب أو انخفاضه عنه، ذو تأثير سلبي على أداء العامل ، ويؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه، كما أن مقدار عال أو منخفض من الضغوط قد يكون مثيرا أو مشجعا للأداء في حين أن مقدار مناسب للضغوط يكون مثيرا. (ماهر، 2003، صفحة 392)

### 3. تحديد مجتمع وعينة الدراسة وعرض أدوات جمع وتحليل البيانات؛

حاولنا من خلال دراستنا التطبيقية التعرف على أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي بأم البواقي، فقمنا بتصميم استبانة الكترونية وإرسالها عبر البريد الإلكتروني لمجتمع الدراسة، ولتحليل البيانات اعتمدنا على برنامج *SPPSV25*، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية بمعرفة تصورات أفراد عينة الدراسة والأساليب الإحصائية الاستدلالية.

#### 1.3. مجتمع، عينة وأداة الدراسة

أ. مجتمع البحث وعينته: يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في في القطاع الصحي في ولاية أم البواقي، وللوصول لأهداف هذه الدراسة تم توزيع 200 استبانة على العاملين في كل من مستشفى زرداني صالح، ومستشفى محمد بوضياف باعتبارهما أكثر المؤسسات الإستشفائية استقبالا للحالات على مستوى الولاية خلال فترة الجائحة. تم استرجاع 189 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

ب. أداة الدراسة: اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات، ويتكون الاستبيان من جزأين أحدهما خصص لخصائص وسمات عينة الدراسة، أما الجزء الثاني فقسم إلى محورين أساسيين، حيث يتعلق المحور الأول منه بدراسة خصائص المتغير المستقل ألا وهو ضغوط العمل وذلك بالتركيز على أهم أبعاد هذا العنصر والمتمثلة في: بعد ظروف العمل (6 فقرات)، بعد الأمان الوظيفي (5 فقرات)، بعد الهيكل التنظيمي (5 فقرات) وبعد تقييم الأداء (5 فقرات) ليتشكل المحور الأول من 21 فقرة مقسمة كما سبق الإشارة



إليه، أما المحور الثاني فتم التركيز فيه على المتغير التابع والمتمثل في أداء العاملين ولذلك: فإن هذا المحور يضم 14 فقرة.

### 2.3. الأساليب والأدوات الإحصائية

لقد استخدمت الدراسة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v25) في تحليل البيانات المختلفة التي تم جمعها، إذ تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية الوصفية التالية: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبيان مدى تركيز إجابات عينة البحث لمجموع فقرات البحث، كما تم بعض الأساليب الإحصائية الاستدلالية والمتمثلة في: اختبار ألفا كرونباخ، كما تم استخدام تحليل الانحدار الخطي الهرمي لاختبار الفرضيات.

فعند اختبار فرضيات نموذج الانحدار الخطي الهرمي يتم الأخذ بمجموعة من المعايير القياسية وأخرى إحصائية، وسيتم اختبار النموذج المقدر للعلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للعاملين باستعمال المعايير الإحصائية التالية:

**أولاً: اختبار معنوية المعلمات:** يهدف إلى اختبار مدى الثقة الإحصائية في التقديرات الخاصة بمعلمات النموذج المقدر ( $\alpha$  و  $\beta$ ) وذلك باستخدام احصائية ستودنت (t).  
**تقدير المعلمة  $\alpha$ :** حيث نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة المعلمة ( $\alpha$ ) لها معنوية إحصائية تدل عليها قيمة ستودنت المحسوبة  $t=12.826$  بمعنوية ( $\text{sig} = 0.000$ ) أقل من المعنوية ( $0.05$ ) المعتمدة في الدراسة، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية القائلة بأن قيمة ( $\alpha$ ) المقدر غير معنوية وقبول الفرضية البديلة بأنها معنوية.

#### تقدير المعلمة $\beta$ :

حيث نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة المعلمة ( $\beta$ ) لها معنوية إحصائية تدل عليها قيمة ستودنت  $t=6.262$  بمعنوية ( $\text{sig} = 0.000$ ) أقل من المعنوية ( $0.05$ ) المعتمدة في الدراسة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأن قيمة ( $\beta$ ) المقدر غير معنوية وقبول الفرضية البديلة بأنها معنوية.

**ثانياً: اختبار المعنوية الكلية للنموذج المقدر:** نستعمل اختبار فيشر F، يستخدم هذا الاختبار لاختبار المعنوية الكلية للنموذج، وجدول ANOVA التالي يبين تحليل الانحدار بين المجموعات وخارج المجموعات:

**جدول رقم ( 1 ) : يبين تحليل تباين الانحدار ANOVA**

البيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) الحسابية	القيمة المعنوية
بين المجموعات	7.685	1	7.685	/	39.212	0.000
داخل المجموعات	36.650	187	0.196			
التباين الكلي	44.335	188	/			

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء نتائج الإستبيان

بعد إجراء تباين الانحدار (ANOVA) التي يبينها الجدول أعلاه فإن قيمة F الجدولية (D) و التي تقدر ب 39.212 عند مستوى معنوية (0.05) ودرجات حرية (1 و 187)، وبما أن  $\text{sig} = 0.000$  أقل من مستوى المعنوية 0.05 المعتمد في الدراسة فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين لضغوط العمل في القطاع الصحي لأداء العاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ . ونقبل الفرضية البديلة القائلة أنها يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين لضغوط العمل في القطاع الصحي لأداء العاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ ، ومنه النموذج الكلي المقدر معنوي ومنه الفرضية مقبولة.

1. اختبار جودة الارتباط بواسطة معامل التحديد ( $R^2$ ): هو عبارة عن مؤشر يقيس القوة التفسيرية لنموذج الانحدار، أي نسبة التباين في المتغير التابع من قبل المتغيرات أو المتغير المستقل، والجدول التالي يوضح شدة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي للعاملين.

**جدول رقم ( 2 ) : نتائج اختبار الفرضية الرئيسية**

نتيجة	B	معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	معنوية F (Sig)	F المحسوبة
الفرضية مقبولة	0.416	0.173	0.416	0.000	39.212

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء نتائج الإستبيان

من الجدول يتضح أن قيمة ( $R=0.416$ ) بعيدة من الواحد وبالتالي نقول أن هناك علاقة ضعيفة بين المتغيرين: ضغوط العمل والأداء الوظيفي للعاملين في العينة محل

الدراسة، كما أن معامل التحديد ( $R^2$ ) بلغ 0.173، مما يعني أن 17.3% من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء الوظيفي للعاملين) يرجع إلى التغير الحاصل في المتغير المستقل (ضغوط العمل). والنسبة المتبقية من التغيرات والمقدرة بـ: وهذا كافي لتأكيد وتفسير العلاقة بين المتغير المستقل والتابع.

من خلال هذه الاختبارات ثبت أن هناك انحدار خطي هرمي معنوي و ارتباط خطي وأن هناك علاقة تفسيرية بين المتغير التابع والمستقل قدرت بمعامل التحديد المعدل (17.3%)، مما يجب رفض الفرضية الصفرية القائلة لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين لضغوط العمل في القطاع الصحي لأداء العاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ ، وقبول الفرضية البديلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين لضغوط العمل في القطاع الصحي لأداء العاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ .

ثالثاً: عرض النتائج ومناقشتها:

✓ اختبار الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$

جدول رقم (3): نتائج اختبار الفرضية الأولى

نتيجة	B	معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	معنوية F (Sig)	F المحسوبة
الفرضية مقبولة	0.257	0.066	0.257	0.000	13.185

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء نتائج الإستبيان

يبين الجدول أعلاه فإن قيمة F المحسوبة والتي تقدر بـ 13.185 عند مستوى معنوية (0.05)، وأن (sig= 0.000) أقل من مستوى المعنوية 0.05 المعتمد في الدراسة فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ ، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية

$\alpha \leq 0.05$ ، ويتضح أن قيمة ( $R=0.257$ ) بعيدة من الواحد وبالتالي نقول أن هناك علاقة بين ظروف العمل والأداء الوظيفي للعاملين، كما أن معامل التحديد ( $R^2$ ) بلغ 0.066، مما يعني أن 6.6% من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء الوظيفي للعاملين) يرجع إلى التغير الحاصل في المتغير المستقل (ظروف العمل)، ومنه الفرضية مقبولة.

✓ اختبار الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$

جدول رقم (4): نتائج اختبار الفرضية الثانية

نتيجة	B	معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	معنوية F (Sig)	F المحسوبة
الفرضية مقبولة	0.258	0.066	0.258	0.000	13.302

المصدر: من إعداد الباحثين على ضوء نتائج الإستبيان

يبين الجدول أعلاه فإن قيمة F المحسوبة والتي تقدر ب 13.302 عند مستوى معنوية (0.05)، وأن ( $\text{sig} = 0.000$ ) أقل من مستوى المعنوية 0.05 المعتمد في الدراسة فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان الوظيفي

على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ ، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية

$\alpha \leq 0.05$ ، ويتضح أن قيمة ( $R=0.258$ ) بعيدة من الواحد وبالتالي نقول أن هناك علاقة بين الأمان الوظيفي والأداء الوظيفي للعاملين، كما أن معامل التحديد ( $R^2$ ) بلغ 0.066، مما يعني أن 6.6% من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء الوظيفي للعاملين) يرجع إلى التغير الحاصل في المتغير المستقل (لأمان الوظيفي)، ومنه الفرضية مقبولة.

✓ اختبار الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقييم الأداء على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$

جدول رقم (5): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

نتيجة	B	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	معنوية F (Sig)	F المحسوبة
الفرضية مقبولة	0.291	0.085	0.291	0.000	17.270

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء نتائج الاستبيان

يبين الجدول أعلاه فإن قيمة F المحسوبة والتي تقدر ب 17.270 عند مستوى معنوية (0.05)، وأن (sig= 0.000) أقل من مستوى المعنوية 0.05 المعتمد في الدراسة فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقييم الأداء على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع الصحي بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ ، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقييم الأداء على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ ، ويتضح أن قيمة (R=0.291) بعيدة من الواحد وبالتالي نقول أن هناك علاقة بين لتقييم الأداء والأداء الوظيفي للعاملين، كما أن معامل التحديد (R<sup>2</sup>) بلغ 0.085، مما يعني أن 8.5% من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء الوظيفي للعاملين) يرجع إلى التغير الحاصل في المتغير المستقل (لتقييم الأداء)، ومنه الفرضية مقبولة.

✓ اختبار الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع الصحي بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$

جدول رقم (6): نتائج اختبار الفرضية الرابعة

نتيجة	B	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	معنوية F (Sig)	F المحسوبة
الفرضية مقبولة	0.253	0.064	0.253	0.000	12.801

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء نتائج الإستبيان

يبين الجدول أعلاه فإن قيمة F المحسوبة والتي تقدر ب 12.801 عند مستوى معنوية (0.05)، وأن (sig= 0.000) أقل من مستوى المعنوية 0.05 المعتمد في الدراسة فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي

على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ ، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ ، ويتضح أن قيمة (R=0.253) بعيدة من الواحد وبالتالي نقول أن هناك علاقة بين الهيكل التنظيمي والأداء الوظيفي للعاملين، كما أن معامل التحديد ( $R^2$ ) بلغ 0.064، مما يعني أن 6.4% من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء الوظيفي للعاملين) يرجع إلى التغير الحاصل في المتغير المستقل (الهيكل التنظيمي)، ومنه الفرضية مقبولة. ✓ اختبار الفرضية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط الثقافية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$

جدول رقم (7): نتائج اختبار الفرضية الخامسة

نتيجة	B	معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	معنوية F (Sig)	F المحسوبة
الفرضية مقبولة	0.300	0.090	0.300	0.000	18.479

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء نتائج الإستبيان

يبين الجدول أعلاه فإن قيمة F المحسوبة والتي تقدر ب 18.479 عند مستوى معنوية (0.05)، وأن (sig= 0.000) أقل من مستوى المعنوية 0.05 المعتمد في الدراسة فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط الثقافية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ ، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط الثقافية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ ، ويتضح أن قيمة (R=0.300) بعيدة من الواحد وبالتالي نقول أن هناك علاقة بين ضغوط ثقافية والأداء الوظيفي للعاملين، كما أن معامل التحديد ( $R^2$ ) بلغ 0.090، مما يعني أن 9% من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء الوظيفي للعاملين) يرجع إلى التغير الحاصل في المتغير المستقل (للضغوط الثقافية)، ومنه الفرضية مقبولة.

✓ اختبار الفرضية السادسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط الاقتصادية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$

جدول رقم (8): نتائج اختبار الفرضية السادسة

نتيجة	B	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	معنوية F (Sig)	F المحسوبة
الفرضية مقبولة	0.288	0.083	0.288	0.000	16.881

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء نتائج الاستبيان

يبين الجدول أعلاه فإن قيمة F المحسوبة والتي تقدر ب 16.881 عند مستوى معنوية (0.05)، وأن (sig= 0.000) أقل من مستوى المعنوية 0.05 المعتمد في الدراسة فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط الاقتصادية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ ، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط الاقتصادية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ ، ويتضح أن قيمة (R=0.313) بعيدة من الواحد وبالتالي نقول أن هناك علاقة بين ضغوط اقتصادية والأداء الوظيفي للعاملين، كما أن معامل التحديد (R<sup>2</sup>) بلغ 0.098، مما يعني أن 9.8% من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء الوظيفي للعاملين) يرجع إلى التغير الحاصل في المتغير المستقل (ضغوط اقتصادية)، ومنه الفرضية مرفوضة.

✓ اختبار الفرضية السابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط الاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$

جدول رقم (9) : نتائج اختبار الفرضية السابعة

نتيجة	B	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	معنوية F (Sig)	F المحسوبة
الفرضية مقبولة	0.195	0.038	0.195	0.007	7.373

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء نتائج الاستبيان

يبين الجدول أعلاه فإن قيمة F المحسوبة والتي تقدر ب 7.373 عند مستوى معنوية (0.05)، وأن (sig= 0.000) أقل من مستوى المعنوية 0.05 المعتمد في الدراسة فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط الاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ ، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط الاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع الصحي بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ ، ويتضح أن قيمة (R=0.195) بعيدة من الواحد وبالتالي نقول أن هناك علاقة بين ضغوط اجتماعية والأداء الوظيفي للعاملين، كما أن معامل التحديد ( $R^2$ ) بلغ 0.038، مما يعني أن 3.8% من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء الوظيفي للعاملين) يرجع إلى التغير الحاصل في المتغير المستقل (ضغوط اجتماعية)، ومنه الفرضية مقبولة.

✓ اختبار الفرضية الثامنة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط خاصة بالحالة الويائية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$

جدول رقم (10): نتائج اختبار الفرضية الثامنة

نتيجة	B	معامل التحديد $R^2$	معامل الارتباط R	معنوية F (Sig)	F المحسوبة
الفرضية مقبولة	0.464	0.215	0.464	0.000	51.345

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء نتائج الإستبيان

يبين الجدول أعلاه فإن قيمة F المحسوبة والتي تقدر ب 51.345 عند مستوى معنوية (0.05)، وأن (sig= 0.000) أقل من مستوى المعنوية 0.05 المعتمد في الدراسة فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط خاصة بالحالة الويائية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ ، ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط خاصة بالحالة الويائية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع الصحي بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$ ، ويتضح أن قيمة (R=0.464) بعيدة من الواحد



وبالتالي نقول أن هناك علاقة بين لضغوط خاصة بالحالة الوبائية والأداء الوظيفي للعاملين، كما أن معامل التحديد ( $R^2$ ) بلغ 0.215، مما يعني أن 21.5% من المتغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء الوظيفي للعاملين) يرجع إلى التغير الحاصل في المتغير المستقل (لضغوط خاصة بالحالة الوبائية)، ومنه الفرضية مقبولة.

اختبار صحة الاستبيان: لقد تم اختيار فرضيات الدراسة من خلال إدخال البيانات في برنامج spss وتشغيله للحصول على النتائج التالية والجدول التالي يبين ذلك:

جدول رقم (11): نتائج اختبار صدق وثبات الاستبيان

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,944	91

المصدر: من إعداد الباحثان على ضوء نتائج الاستبيان

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن قيمة ألفا كرومباخ تقدر ب 94.4% أكبر من 60%، ومنه هذه الإستبانة تتميز بالصدق والثبات.

#### خاتمة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة إلقاء الضوء على أحد المتغيرات التي تؤثر على أداء العاملين وبالتالي على أداء المؤسسة ألا وهو **ضغوط العمل**، والتي تعد من أهم المشاكل التي يعاني منها العاملين في المؤسسات خاصة في ظل الأزمة الوبائية التي يمر بها العالم منذ 2019. ونظرا لأهمية هذا الموضوع قمنا بدراسة أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي بولاية أم البواقي، لأنهم يعتبرون خط الدفاع الأول في ظل هذه الأزمة، أكثر من العاملين في قطاعات أخرى. واخترنا كعينة العاملين في كل من مستشفى زرداني صالح، ومستشفى محمد بوضياف باعتبارهما أكثر المؤسسات الإستشفائية استقبالا للحالات على مستوى الولاية خلال فترة الجائحة.

وبعد تحليل وتفريغ البيانات ومعالجتها إحصائيا وتفسيرها توصلنا إلى النتائج التالية:

- تؤثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسات الإستشفائيتين؛ زرداني صالح، و محمد بوضياف بنسبة 17.3%؛

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لظروف العمل على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$ ؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأمان الوظيفي على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$ ؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتقييم الأداء على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$ ؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع الصحي بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$ ؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط الثقافية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$ ؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط الاقتصادية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$ ؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للضغوط الاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$ ؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط خاصة بالحالة الوبائية على الأداء الوظيفي للعاملين في هذا القطاع بولاية أم البواقي عند مستوى معنوية  $0.05 \leq \alpha$ ؛
- تحتل الضغوط الخاصة بالحالة الوبائية المرتبة الأولى لأكثر الأبعاد - سواء الداخلية أو الخارجية - تأثيراً في الأداء الوظيفي للعاملين؛

#### قائمة المراجع:

- 1- البنك الدولي، (15 ديسمبر 2020) الإطلاع يوم: 14 ماي 2021، sur : 2021 , <https://blogs.worldbank.org/ar/voices/astrad-hsad-am-2020-tathyr-fyrws-kwrwna-almstjd-fy-12-shklaan-byanyaan>;
- 2- المعشر، ع. إ. (2009). *أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية، فئة الخمسة نجوم -دراسة ميدانية* .- جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.
- 3- بدوي، أ. ز. (1992). *معجم المصطلحات الاجتماعية* .بيروت :مكتبة لبنان.

- 4-بوفيرة، س. (2015). الضغوط المهنية، مصادرها وتأثيرها على الأداء الوظيفي للمكتبيين، دراسة حالة مكتبات جامعة قالمة , *cybrarians journal*، جويلية.
- 5- طنوس، و. (2019). أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي. الجامعة الافتراضية السورية.
- 6- ماهر، أ. (2003). *السلوك التنظيمي-مدخل بناء المهارات* . -الاسكندرية: الدار الجامعية.
- 7- محمد، ف. ح. (2016). أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي -دراسة ميدانية في مشافي وزارة التعليم العالي بدمشق .-الجامعة الافتراضية السورية.
- 8- مكناسي، م. (2017). مصادر ضغوط العمل: تحليل ومناقشة. مجلة أبحاث نفسية وتربوية.
- 9-هادف، ر. (2015). التنوع الثقافي كعامل لخلق الضغط النفسي عند الفرد في بيئة العمل. المؤتمر الدولي الثامن: التنوع الثقافي. طرابلس: لبنان.
- 10- يحي، ع. ا. (2014). ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي بالتطبيق على العاملين بكلية التربية بجامعة السودان. السودان.