

أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي المستشفى في ظل جائحة كورونا

The impact of work stress on job performance of hospital staff in light of the Corona pandemic

ط.د. قسول إيمان / محبر تنمية تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في الصناعات المحلية البديلة، جامعة حسيبة بن

بوعلوي ، طالبة دكتوراة، imanekass@outlook.com

د. أنساعد رضوان / محبر تنمية تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية في الصناعات المحلية البديلة، جامعة حسيبة بن

بوعلوي ، استاذ التعليم العالي، r.ensaad@univ-chlef.dz

تاريخ النشر: 2023/06/12

تاريخ القبول: 2023/06/10

تاريخ الارسال: 2023/05/25

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف في ظل جائحة كوفيد 19 ، من وجهة نظر الطاقم الشبه طبي وللوصول لأهداف هذه الدراسة تم توزيع 85 استبانة على العاملين (شبه الطبي) وتم استرجاع 80 استبانة منها، أي بمعدل دوران 94.11% .

بعد إدخال البيانات في برنامج الـ spss للتحليل واختبار الفرضيات ومعالجتها وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ت إلى وجود أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 0.05 بين أبعاد ضغوط العمل (عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل) على أداء العاملين خلال جائحة كوفيد 19 بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، أداء العاملين، عبء الدور، صراع الدور، غموض الدور، ظروف العمل

تصنيف JEL: M12 ؛ J28

Abstract

This study aims to identify the impact of work pressures on the performance of workers in the public hospital institution in Al-Ataf in light of the Covid 19 pandemic, from the point of view of the paramedical staff. turnover 94.11%.

After entering the data into the spss program for analysis and testing and processing hypotheses, the study found a set of results, the most important of which is that there is a significant effect at the level of 0.05 between the dimensions of work stress (role burden, role ambiguity, role conflict, working conditions) on the performance of workers during a pandemic Covid 19 in the public hospital institution in Al-Ataf.

Key words: Work stress, employee performance , role burden , Role conflict, Role ambiguity working conditions

Jel Classification Codes : M12 ؛J28

- توطئة (مقدمة):

عرف العالم مع نهاية عام (2019) بداية ظهور فيروس خطير بمدينة صينية تدعى ووهان يدعى (covid 19) وكان انتشاره سريعاً في العالم. وهذا ما أدى إلى إعلان حالة الطوارئ ودق ناقوس الخطر وقد تم فرض حجر صحي كتدابير وقائية واحترازية للحد من انتشار هذا الفيروس إلى أن الحالات كانت ترتفع في كل يوم أكثر من اليوم السابق وهذا ما أثر على القطاع الصحي فقد كان هو في مواجهة هذا الوباء. وكان أثره هو زيادة ضغط العمل لهذا العمال. تنعكس تكاليف الإجهاد في العمل على كل من الأشخاص والمنظمات وتتجاوزها، وتصل إلى مستوى المجتمع ككل. وعلى المستوى الفردي يمكن أن يكون للتوتر آثار سلبية على صحة العمال الدولة، وكذلك انخفاض الأداء غالباً ما يتم وصف ضغوط العمل على أنها مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالأداء ولها آثار خطيرة عليها الأداء الفردي والتنظيمي. الموظفون المرهقون هم على الأرجح أقل إنتاجية وأقل أماناً في العمل وليس لديهم الحماس لأداء العمل. وتساهم مصادر ضغوط العمل في تقليل الرضا الوظيفي، وانخفاض جودة العمالة، وارتفاع معدل دوران العمال، التغيب عن العمل. وسنحاول من خلال هذه الدراسة التعرف على أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي المستشفى في ظل جائحة كورونا لعينة من عمال لشبه الطبي بالمستشفى محل الدراسة. من خلال الإجابة على التساؤل الجوهرية الذي يبرز الإشكالية: " ما هو أثر ضغوط العمل على الأداء الموظفين "شبه الطبي" بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف؟ وللإجابة على هذه الإشكالية تم طرح التساؤل الرئيسي التالي:

- هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% لضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف؟

ويندرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% لعبء الدور على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% لصراع الدور على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% لغموض الدور على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% لظروف العمل على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف؟

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

- الفرضية الرئيسية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% لضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف؟. وقد تم تقسيمها إلى أربعة فرضيات فرعية، وهي كالآتي:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% لعبء الدور على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف؟
- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% لصراع الدور على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف؟
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% لغموض الدور على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف؟
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 5% لظروف العمل على أداء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف؟

أهداف البحث: نهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى ضغوط العمل من ناحية (عبء الدور، صراع الدور، غموض الدور، ظروف العمل) وهذا لعينة الدراسة بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف.
- التعرف على مستوى أداء العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف.
- التعرف على أثر ضغوط العمل وأثر مصادره على أداء العاملين خلال جائحة كورونا بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف
- تقديم مقترحات للمسؤولين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف

أهمية البحث: تتمثل أهمية الدراسة في:

- تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تتناوله وهو ضغوط العمل وما له من تأثير على أداء العاملين خلال جائحة كورونا.
- تساهم هذه الدراسة في معرفة أبعاد ضغوط العمل ومعرفة أهمية تقييم أداء العاملين.

الدراسات السابقة:

- **دراسة (بلخضرة مسعودة، 2022):** بعنوان " أثر ضغوط العمل في أداء الخدمة الصحية: دراسة ميدانية لعينة من السلك الطبي والسلك الشبه طبي بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في البوبي" ولتحقيق هذا الهدف اختارت عينة قدرت ب (61) مبحوثا وكانت أهم النتائج أنه هناك أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل ولجميع الأبعاد المتمثلة في طبيعة مهام العمل، ظروف العمل المادية، ظروف العمل الاجتماعية والعوامل التنظيمية في أداء الخدمة الصحية. (مسعودة، 2022).
- **دراسة (أمال بوسمينة، أسماء سفاري، 2021):** بعنوان " أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي في ظل جائحة كوفيد 19 -دراسة عينة من العاملين في القطاع الصحي بولاية أم البواقي" وللوصول لأهداف هذه الدراسة كانت عينة الدراسة مكونة من 189 مبحوثا وبعد تحليل النتائج باستعمال برنامج SPSS وكانت أهم النتائج المتوصل لها هناك أثر ذو دلالة معنوية عند مستوى 0.05 بين ضغوط العمل وأبعاد أداء العاملين وهذه العلاقة موافقة للنظرية الاقتصادية. وان البيئة الداخلية التي توفرها المستشفيات بشكل عام أو

مجموعات العمل تساهم بشكل كبير في إجهاد نفسي وجسدي للعاملين في المستشفى والذي يعتبر أكثر فتكا من الوباء نفسه (أمال، 2021).

- دراسة (معمّر قوادري، حضري:2021): بعنوان " تحليل أبعاد ضغوط العمل أثرها على السلوك التنظيمي الفردي: دراسة تطبيقية بالوكالة المحلية للتشغيل بالشلف". هدفت هذه الدراسة لتحليل أبعاد ضغوط العمل وأثرها على السلوك التنظيمي الفردي، وكانت عينة الدراسة مكونة من 60 عاملا، وقد كانت النتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط عكسية بين ضغوط العمل والسلوك التنظيمي الفردي. (فضيلة، 2021)
- دراسة (عمار شبلاوي:2019): بعنوان "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل و الأداء الوظيفي، لأن العامل أساس نجاح المنظمات لأنه يعتبر القادر الوحيد على إدارة الموارد الأخرى. توصلت الدراسة إلى أن ضغوط العمل لها أثر على أداء العاملين في المؤسسة وقد أوصت الدراسة بأهمية الحد من ضغوط العمل من خلال تحسين ظروف العمل وخصائصه الوظيفية. (شلاوي، 2019)

I- مدخل لضغوط العمل:

I-1- مفهوم ضغوط العمل

من بين التعريف التي قد مت لضغوط العمل عرفها T-Abeehr et Newman بأنها: "حالة تظهر من خلال تفاعل الفرد مع وظيفته، وتؤدي لإحداث تغييرات داخلية في الفرد تجعله ينحرف عن مسار عمله الطبيعي." (الصيرفي، 2007، صفحة 308). وتعرف ضغوط العمل على أنها "ضغوط ومتطلبات شديدة تقع على شخص يفوق قدرته على التأقلم" (Stranks، 2005، صفحة 2) و عرّفها لازاروس وفولكمان الإجهاد الوظيفي بأنه «علاقة معينة بين الشخص والبيئة يعتبرها الشخص بمثابة فرض ضرائب أو تجاوز لموارده وتعريض سلامته للخطر» (Mensah، 2021)

I-2- أنواع ضغوط العمل :

هناك عدة أنواع من الضغوط وتمثل فيما يلي: (Kadacol و Kundarag، 2015، صفحة 19):

- الإجهاد الإيجابي: مما يجعلنا نشعر بالرضا ونمارس تأثيراً صحياً. يحدث هذا النوع من الإجهاد لفترة قصيرة من الزمن. يمنح القدرة للفرد على إنتاج أفضل أداء من خلال الأداء الأفضل. في مثل هذه الحالة، قد يشعر الشخص بالإثارة والإثارة أثناء مشاهدة فيلم الرعب، والتحمس عند الفوز بالجائزة، والحماس لشراء السيارة الأولى، والسعادة في إنجاز التحديات، وما إلى ذلك.

- الإجهاد السلبي: ضغوط سيئة: يؤدي موت شخص تحبه، أو المرض، أو الأزمة المالية، أو عبء العمل الثقيل، إلى الضيق. وله نوعان مثل الإجهاد الحاد والتوتر المزمن.

- **الإجهاد المفرط:** إذا دفع الشخص إلى ما هو أبعد مما يمكن أن يتعامل معه، والذي يتحول إلى إجهاد مفرط. يحدث ذلك مرات أكثر بسبب عبء العمل أو العمل الزائد. يحدث هذا النوع من الإجهاد عند الصعوبات المالية الكبيرة المستمرة، والعمل في المنزل والمكتب، والتوتر المستمر، والسفر ليلًا ونهارًا، إلخ.

- **الضغوط النفسية الزائدة (Hypo Stress):** هذا النوع من الضغط يمر به الناس عندما يشعرون بالملل باستمرار، نفس المهمة مرارًا وتكرارًا، العمل المضطرب ونقص الإلهام.

I-3- مصادر ضغوط العمل:

هناك عدة مصادر لضغوط العمل منها:

- **غموض الدور:** يعد غموض دور الفرد في المؤسسة من أهم أسباب ضغوط العمل، ويقصد بغموض الدور نقص أو الافتقار للمعلومات التي يحتاج إليها الموظف من أجل إنجاز عمله في المؤسسة، أو جهله للمهام التي يفترض أن يقوم بها أو حدود سلطته وإشرافه أو قلة المعلومات عن نتائج المتوقع تحقيقها ذات العلاقة المباشرة بأهداف وسياسات المؤسسة، وعادة يحدث هذا الغموض عندما: تحدث تغيرات تكنولوجية، يغير أحد الأفراد عمله... إلخ (أونيس، 2013، صفحة 48).

- **صراع الدور:** يلعب الفرد عدة أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه، وأحيانًا تكون هذه الأدوار (التوقعات) متعارضة. هذا يعني أنه قد يوجد تعارض في مطالب العمل من حيث الأولوية، وتعارض في حاجات الأفراد من متطلبات المنظمة وتعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة، وتكون الضغوط نتيجة لعدم مقدرة الفرد على تحقيق التوقعات المختلفة (العيان، 2013، صفحة 164).

- **عبء الدور:** ويعني "زيادة أو انخفاض حجم معدل الموكل للفرد مهمة القيام به (عليما، 2011، صفحة 60)".

- **ظروف العمل المادية:** إن اختلال ظروف العمل المادية من إضاءة، حرارة، ورطوبة، وتهوية، وضوضاء، وترتيب مكان عمل، وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة مكان العمل وظروفه، ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط النفسية (ماهر، 1997، صفحة 405).

II- الأداء الوظيفي:

II-1- مفهوم الأداء البشري:

لقد عرف الأداء على أنه إنجاز مهمة أو وظيفة ما بصورة فعالة وأكثر كفاءة، أي إنجاز مهمة وظيفية ما بأقل تكلفة وأفضل جودة وبأسرع وقت ممكن باستخدام الموارد المتاحة (Borman & S.J, 1993, p. 71).

يؤدي تعريف الأداء هذا إلى استنتاج مفاده أنه، يجب مراعاة كل من المدخلات (السلوك) والمخرجات (النتائج). لا يتعلق الأمر بمجرد النظر في تحقيق الأهداف، كما هو معتاد في مخططات "الإدارة بالأهداف". يجب تضمين عوامل الكفاءة في العملية. (Armstrong, 2006, p. 498)

II-2- أهمية الأداء البشري:

ترجع أهمية الأداء الوظيفي للموظفين إلى أهمية العنصر البشري نفسه فهو أحد المقومات الأساسية للعملية الإنتاجية لأي منظمة سواء كانت تعمل في القطاع العام أو تعمل في القطاع الخاص، فالموظف القادر على التعامل مع ضغوط العمل ومشكلات الوقت والعمل بروح الفريق هو الموظف القادر على الأداء والإنتاج وتطوير أعمال المنظمة لتحقيق أهدافها البعيدة المدى (الفتاح، الإدارة الفعالة، 1997، صفحة 71). ويمكن إرجاع أهمية أداء العاملين في المؤسسة إلى (نوال، 2015، صفحة 110):

- إن الأفراد هم الذين يتحكمون في العمليات، التكنولوجيا وترشيد استخدام الإمكانيات اللازمة وتوجيهها.
- يتمتع الأفراد بالمعارف، المهارات والقدرات الخاصة التي تمكنهم من الإبداع، التجديد وبناء استراتيجيات رابحة للمؤسسة.
- امتلاك المورد البشري لسرعة الاستجابة لمتطلبات الزبائن وسرعة تقليص وقت الاستخدام.
- تعتبر الموارد البشرية طاقة فكرية متجددة ومصدر للمعلومات إذا أحسنت المؤسسة الاستثمار فيها، يمكنها أن تحقق مكاسب طويلة المدى.
- تميز الموارد البشرية بالليونة العالية يمنحها القدرة على مواكبة التغيرات وسبق التطورات أحيانا.
- تحكم الأفراد في الإمكانيات المادية الأخرى للعملية الإنتاجية.

II-3- محددات الأداء:

يمكن القول بأن هناك ثلاثة عوامل تجعل بعض الموظفين أكثر أداء مقارنة بنظرائهم، ويمكننا تلخيصها بالآتي¹ (نعساني، 2018، صفحة 165):

- أ- المعرفة التقريرية: وهي تمثل ما يمتلكه الفرد من معلومات حول حقائق الأشياء، مثال ذلك: فهم متطلبات أداء عمل معين، والحقائق المرتبطة به، ومبادئه، وأهدافه.
- ب- المعرفة الإجرائية: وهي عبارة عن مزيج من معرفة ما يجب القيام به، وكيفية القيام به، وتنطوي على المهارات المعرفية، والمادية، والحسية، والحركية، والتفاعلية.
- ت- الدافعية: وتنطوي على ثلاثة أنواع من الخيارات السلوكية:

- خيار بذل الجهد (على سبيل المثال: سوف أذهب للعمل اليوم).
- خيار مستوى الجهد الذي سيتم بذله (هل سيتم بذل أقصى جهود ممكنة في العمل، أم سيتم الاكتفاء بتقديم الحد الأدنى من الجهود).
- خيار الاستمرار في بذل المستوى ذاته من الجهد.

II-4- تقييم الأداء:

يرى werther & Davis أن تقييم الأداء يعبر عن: " العملية التي تقوم المنظمات بمقتضاها بتقييم الأداء الوظيفي والسلوكي للعاملين بها والتي من خلال ممارستها بدقة يتمكن العاملون، والمديون وإدارة الموارد البشرية وإدارة المنظمة ككل بالتأكد من أن مساهمات ومجهودات الأفراد موجهة نحو غايات وأهداف المنظمة" (المغربي، 2015، صفحة 253). تقييم الأداء هو ينطوي على مراجعة للسلوك والإنجازات السابقة. في حين أنه من الضروري النظر في أسباب النتائج الجيدة والسيئة، فإن قيمتها الحقيقية الوحيدة هي السعي لتحسين الأداء في المستقبل. في جوهره الغرض من أي شكل من أشكال الأداء. (Martin, 2010, p. 211).

II-5- الغرض من تقييم الأداء:

- تقوم المنظمات باستخدام أنظمة لتقييم أداء العاملين فيها وذلك لأن هذه الأنظمة توفر معلومات مفيدة للمنظمة والتي يمكنها أن تستخدمها لعدة أغراض، أهمها ما يلي (ماهر، إدارة الموارد البشرية، 2004، صفحة 289):
- 1- تقديم معلومات للعاملين أنفسهم عن جودة وكفاءة أدائهم لأعمالهم، وذلك للمعرفة، ولتحسين الأداء إلى الأفضل.
 - 2- تحديد زيادات الأجر، والمكافآت، والعلاوات التي يمكن أن يحصل عليها الفرد وذلك كنوع من المقابل للأداء.
 - 3- تحديد مناسبة الوظيفة الحالية للفرد، وتحديد إمكانية نقله إلى وظيفة أخرى، وربما الاستغناء عنه، إن لم يكن ذا كفاءة عالية في وظيفته الحالية.
 - 4- التعرف على الأعمال والمهام الخاصة التي يمكن أن تسندتها المنظمة إلى الفرد، وذلك في حالة احتياجه إلى القيام بهذه الأعمال والمهام.
 - 5- تحديد إمكانية ترقية الفرد كمكافأة على أدائه المتميز.
 - 6- تحديد أوجه القصور في أداء الفرد، واحتياجه إلى التطوير والتنمية، وذلك من خلال جهود التدريب.
 - 7- إجبار المديرين أن يربطوا سلوك مرؤوسيهم بنواتج العمل وقيمتها النهائية.

III. - الطريقة والأدوات :

حاولنا من خلال دراستنا التطبيقية التعرف على أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف، فقما بتصميم استبانة وتوزيعها على ممرضين، وتحليل البيانات اعتمدنا على برنامج spssv25، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية لمعرفة تصورات أفراد عينة الدراسة والأساليب الإحصائية الاستدلالية.

مجتمع وعينة الدراسة: يقدر عدد الممرضين مستشفى " المؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف " ب 260 ، استهدفت الدراسة عينة عشوائية مكونة من (85) مبحوثا تم استرجاع 80 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

أداة الدراسة: اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات، ويتكون الاستبيان من ثلاثة أجزاء، الجزء الأول خصائص وسمات عينة الدراسة، أما الجزء الثاني فخصص لدراسة المتغير المستقل ألا وهو ضغوط العمل فقسم إلى 4 أبعاد متمثلة في بعد الأول عبء الدور (4 عبارات) ، وبعد الثاني صراع الدور (4 عبارات) ، البعد الثالث غموض الدور (4 عبارات)، البعد الرابع ظروف العمل (4 عبارات). أما الجزء الثالث فتم التركيز على المتغير التابع والمتمثل في أداء العاملين وكان يضم 16 عبارة. ولقياس إجابات أفراد العينة تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي. وتم تقييم المتوسط الحسابي للإجابات من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (01): مجالات تقييم المتوسط الحسابي لأداة الدراسة

مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا
5-4.5	4.49-3.5	3.49-2.5	2.49-1.50	1.49-1

صدق الأداة وثباتها: من خلال صدق المحكمين، الجذر التربيعي لمعامل كرونباخ-ألفا، للتأكد من ثبات أداة الدراسة، كالآتي:

صدق الأداة: تم الاعتماد على الصدق الظاهر يتأكد من صدق الأداة من خلال عرض على مجموعة من الأساتذة ذوي الاختصاص.

ثبات أداء الدراسة: بحساب الجذر التربيعي لمعامل كرونباخ-ألفا، كالآتي:

جدول رقم (02) : ثبات أداة الدراسة

متغيرات الدراسة	أبعاد متغيرات الدراسة	معامل كرونباخ ألفا
أبعاد ضغوط مهام العمل	عبء الدور	0.764
	صراع الدور	0.825
	غموض الدور	0.888
	ظروف العمل	0.818
المجموع		0.823

0.892	بعد أداء العاملين
0.817	المقياس ككل

المصدر: من إعداد الباحثين إعتقاد على مخرجات برنامج spss

يلاحظ من الجدول أن جميع معاملات الثبات أعلى من (0.60) وهي النسبة المعتمدة في الدراسات الاجتماعية والمعبرة عن ثبات أداة الدراسة، وبالتالي فإن نسبة الثبات تعد مرتفعة حيث تم تسجيل (0.817) لجميع المحاور، وبالتالي فإن الأداة صالحة للتحليل الإحصائي.

أدوات البحث: تمثل الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها لاختبار الفرضيات وتحليل النتائج المتوصل إليها.

IV - النتائج ومناقشتها :

تحليل البيانات الشخصية لأفراد العينة: يتم تحليل المعلومات الشخصية للأفراد حسب الجنس، الفئة العمرية المستوى التعليمي، كما يلي:

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب المعلومات الشخصية.

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي
ذكور	30	37.5%
إناث	50	62.5%
المجموع	80	100%
الفئة العمرية	التكرار المطلق	التكرار النسبي
من 18-30 سنة	25	31.25%
من 31-40 سنة	35	43.75%
من 41-50 سنة	12	15%
أكثر من 50 سنة	8	10%
المجموع	80	100%
الخبر العملية	التكرار المطلق	التكرار النسبي
من 0 إلى 5 سنة	15	18.75%
من 6 إلى 10 سنة	35	43.75%
من 11 إلى 20 سنة	20	25%
أكثر من 20 سنة	10	12.5%
المجموع	80	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يلاحظ من الجدول أن أغلبية المستجوبين كانوا من الإناث حيث بلغ عددهم (50) أي بنسبة 62.5% من العينة، في حين أن المستجوبين الذكور كان عددهم (30) أي بنسبة 37.5%، بينما نسبة الذين ينتمون إلى الفئة العمرية احتلت الفئة العمرية من 31-40 سنة أكبر نسبة ب 43.75% وأقل نسبة كانت 10% لفئة أكبر من 50 سنة. أما بالنسبة للخبر العملية فكانت أكبر نسبة لفئة من 6 إلى 10 سنة ب 43.75% وأقل نسبة لأكثر من 20 سنة بنسبة 12.5%.

نتائج التحليل الإحصائي لاستجابة مفردات العينة نحو المتغيرات المستقلة:

السؤال الأول: " ما هو مستوى ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا حسب آراء العينة"

أ- البعد الأول عبء الدور: بغرض معرفة مستواه، الجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (04): قياس الاستجابة بالنسبة لبعء الدور

العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	4.06	0.853	موافق
02	4.11	0.895	موافق
03	4.05	0.825	موافق
04	4.29	0.958	موافق بشدة
المجموع	4.12	0.856	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول في الأعلى، مستوى لبعء الدور سجل مستوى مرتفع (4.12)، فقد كان حجم العمل أكثر في ظل جائحة ولم يكن الحق في الاجازات ب (4.29)، وكان يعتبرون الأعمال الموكلة لهم في جائحة صعبة ومعقدة ب(4.11)، و الشعور بالتعب والارهاق نتيجة كثرة الواجبات والمهام في جائحة (4.05). وأصبح العمال مسؤولون عن عدة مهام غير متناسقة في ظل الجائحة بمتوسط (4.05). والملاحظة أن التقارب بين آراء العينة أن كوفيد 19 أثر على المهام الموكلة للعمال وأصبحت عبء كبير عليهم.

ب- البعد الثاني صراع الدور: لمعرفة مستواه، الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (05): قياس الاستجابة بالنسبة لبعء صراع الدور

العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	3.68	0.752	مرتفع

مرتفع	0.952	4.12	02
مرتفع	0.855	3.41	03
مرتفع	0.855	3.55	04
مرتفع	0.854	3.69	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يشير الجدول، لتسجيل مستوى مرتفع لبعده صراع الدور بـ (3.69)، وكانت جميع العبارات بمستوى مرتفع فقد كانت توقعات رؤساء العمل أن الجهد من طرف العاملين يفوق طاقتهم (4.12)، وكانت المهام التي تطلب منهم متناقضة من طرف الرؤساء ومتعددة بـ (3.68)، وكان هناك تضارب في الجهات المسؤولة عن تقديم الأوامر للعمال شبه الطبي بـ (3.55). وقد كانت آراء العينة متقاربة بالانحراف المعياري (0.854).

ث- البعد الثالث غموض الدور: لمعرفة مستوى غموض الدور، كانت نتائج الجدول التالي توضح هذا:

الجدول رقم (06): قياس الاستجابة بالنسبة لبعده غموض الدور

العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	4.64	0.716	مرتفع جدا
02	4.55	0.765	مرتفع جدا
03	3.48	0.850	متوسط
04	3.49	0.892	متوسط
المجموع	4.04	0.869	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يلاحظ من الجدول رقم (05) أن الاتجاه بعد غموض الدور كان مرتفع بمتوسط (4.04)، فقد كان هناك غموض بالنسبة للأهداف التي تريد المؤسسة الوصول لها وهذا ما أدى إلى عدم فهم الدور الذي يقومون به بسبب أن كوفيد 19 هو وباء لم يتعامل معه في السابق، والمعلومات حوله كانت مبهمه وغير دقيقة. وكانت المتوسط الحسابي لها يقدر بـ (4.55)، وكان هناك تضارب بين المعلومات المقدم بسبب عدم وجود مصدر موثوق وواحد لتقديم المعلومات وهذا ما أدى إلى تضارب الآراء وما أدى إلى عدم وضوح السياسات المتبعة. وكان الاتجاه مرتفع جدا بمتوسط حسابي (4.55). وكان هناك تقارب بين العبرة رقم (03) و (04) وفيما يخص حدود السلطة الموكلة للعمال ومسؤوليات العمال، وكانت آراء العينة تدل على أن هناك غموض في الأدوار الموكلة لهم بالانحراف المعياري قدر بـ (0.869).

ج- البعد الرابع ظروف العمل: لمعرفة مستوى ظروف العمل، كانت نتائج الجدول التالي توضح هذا:
الجدول رقم (07): قياس الاستجابة بالنسبة لبعد ظروف العمل

العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
01	3.79	0.865	مرتفع
02	3.98	0.808	مرتفع
03	4.82	0.747	مرتفع جدا
04	3.14	0.852	متوسط
المجموع	3.68	0.752	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يلاحظ من الجدول رقم (05) أن المتوسط الإجمالي بلغ (4.43) وهو يشير إلى أن ظروف العمل اتجاهها مرتفع، وقد كانت العبارة رقم (01) و(02) و(03) باتجاه مرتفع جدا وبمتوسطات حسابية عالية وهذا يرجع إلى أن ظروف العمل كانت صعبة وهذا بسبب نقص وسائل السلامة المهنية و الصحية وخاصة مع فيروس سريع الانتشار فلم يكن المستشفى يحتوى على المعدات الطبية اللازمة في ظل الجائحة ولم يكن المستشفى يسع كل المرضى الذين يحتاجون إلى دواء وعلاج ، وكان الانحراف المعياري يقدر بـ (0.752) وهذا يعني أن بعد ظروف العمل كان يؤثر على آراء العينة.

- اختبار الفرضيات:

- اختبار الفرضية الأولى:

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد عبء الدور على لأداء العاملين.

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد عبء الدور على لأداء العاملين.

الجدول رقم (08): تأثير بعد عبء الدور على لأداء العاملين

بعد الدور	معامل الارتباط	معامل التحديد	الثابت a	المستقل b	قيمة t	sig
أداء العاملين	R	R^2	2.773	0.581	4.369	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا $R = 0.686$ وهي قيمة موجبة أكبر من (0.5) أي ارتباط إيجابي ، مما يعني وجود علاقة طردية بين عبء الدور و أداء العاملين، أي كلما أرتفع عبء الدور يرتفع معه مستوى أداء العاملين،

وقدرت قيمة معامل التحديد بـ 0.603 وهي قيمة جيدة أن نسبة 60.3% من التغير في أداء العاملين سببه عبء الدور. وأن قيمة معامل الانحدار قدرت بـ 2.773 وهي موجبة ومعنوية وقدرت قيمة الإحصاء t بـ 4.365 وحي قيمة أعلى من 2 مما يدل على أن معامل الانحدار معنوي، وقيمة المعنوية في الجدول أقل من 0.05 مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين عبء الدور و أداء العاملين خلال جائحة كورونا ونستخلص نموذج الانحدار الخطي ($y=2.773+0.581(X_1$ أي أن بعد عبء الدور يؤثر بنسبة 28% وهي نسبة متوسطة والنسبة الباقية تعود لعوامل أخرى.

من خلال نتائج الجدول السابق نستنتج أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لعبء الدور في التأثير على أداء العاملين خلال جائحة كورونا و عليه نقوم بقبول الفرضية H_1 وهذا يعني إثبات الفرضية الفرعية الأولى.

- اختبار الفرضية الثانية:

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء صراع الدور على لأداء العاملين.

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء صراع الدور على لأداء العاملين.

الجدول رقم (09) : تأثير صراع الدور على لأداء العاملين

صراع الدور أداء العاملين	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	الثابت a	المستقل b	قيمة t	sig
	0.318	0.418	2.474	0.438	4.256	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين صراع الدور و أداء العاملين خلال جائحة كورونا يساوي 0.318 وارتباط موجب ضعيف، يدل على وجود علاقة طردية بين بعد صراع الدور و أداء العاملين خلال جائحة كورونا أي كلما ارتفع مستوى صراع الدور يرتفع ضغط العاملين بنسبة 31.8% وهي قيمة مقبولة، بالإضافة إلى معامل التحديد الذي قدر بـ 0.418 ومعناه أن 41.8% من ضغط على أداء العاملين سببه صراع الدور. ونلاحظ معاملات النموذج معنوية حيث قيمة معامل الانحدار قدرت بـ 2.474 وهي قيمة موجبة معنوية، وقدرت قيمة الإحصاء t بـ 4.256 وهي قيمة أعلى من 2 مما يدل على أن معامل الانحدار معنوي، وجود علاقة طردية بين صراع الدور و أداء العاملين خلال جائحة كورونا. وقيمة المعنوية في الجدول أقل من 0.05 مما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين صراع الدور و أداء العاملين خلال جائحة كورونا ونستخلص معادلة الانحدار الخطي $y=2.474+0.438(x_2)$ أي أن صراع الدور يؤثر بنسبة 43.8% وهي نسبة متوسطة والباقي يعود لعوامل أخرى.

من خلال نتائج الجدول السابق نستنتج أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية صراع الدور في التأثير على أداء العاملين خلال جائحة كورونا و عليه نقوم بقبول الفرضية H_1 وهذا يعني إثبات الفرضية الفرعية الثانية.

- اختبار الفرضية الثالثة:

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده غموض الدور على أداء العاملين.

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده غموض الدور على أداء العاملين.

الجدول رقم (10) : تأثير غموض الدور على أداء العاملين

غموض الدور	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	الثابت a	المستقل b	قيمة t	sig
أداء العاملين	0.125	0.095	3.147	0.216	3.584	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين غموض الدور و أداء العاملين يساوي 0.125 وهو ارتباط موجب ضعيف، وهذا يدل على وجود علاقة طردية بين غموض الدور و أداء العاملين خلال جائحة كورونا، أي أن كلما ارتفع مستوى غموض الدور بوحدة واحدة يؤثر على أداء العاملين ما نسبته 12.5 % ضعيفة، بالإضافة إلى معامل التحديدي الذي قر ب 0.095 ومعناه 9.5 % من التغير في أداء العاملين سببه غموض الدور. ونلاحظ أن معاملات النموذج معنوية، حيث أن قيمة معامل الانحدار قدرت ب 3.147 وهي قيمة موجبة معنوية، و قدرت قيمة الإحصاء t ب 3.584 وهي قيمة أعلى من 2، مما يدل أن معامل الانحدار معنوي بالإضافة إلى قيمة المعنوية في الجدول والملاحظة أنها أقل من 0.05 مما يدل على وجود علاقة طردية بين غموض الدور و أداء العاملين . وكانت معادلة الانحدار الخطي البسيط تساوي: $y=3.147+0.216(X3)$ ومن خلال الجدول نستنتج انه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية .وعليه نقوم بقبول الفرضية H_1 ، وهذا يعني إثبات الفرضية الثالثة.

- اختبار الفرضية الرابعة:

H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده ظروف العمل على أداء العاملين.

H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده ظروف العمل على أداء العاملين.

الجدول رقم (11) : تأثير ظروف العمل على أداء العاملين

ظروف	معامل الارتباط R	معامل التحديد	الثابت a	المستقل b	القيمة t	sig

				R ²	العمل	
0.000	7.156	0.369	2.369	0.654	0.741	أداء العاملين

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين ظروف العمل و أداء العاملين يساوي 0.741 وهو ارتباط موجب قوي، وهذا يدل على وجود علاقة طردية بين ظروف العمل و أداء العاملين خلال جائحة كورونا، أي أن كلما ارتفع مستوى ظروف العمل بوحدة واحدة يؤثر على أداء العاملين ما نسبته 74.1 % وهي قيمة جيدة، بالإضافة إلى معامل التحديدي الذي قر ب 0.654 ومعناه 65.4 % من التغير في أداء العاملين سببه ظروف العمل. ونلاحظ أن معاملات النموذج معنوية، حيث أن قيمة معامل الانحدار قدرت ب 3.147 وهي قيمة موجبة معنوية، وقدرت قيمة الإحصاء t ب 7.156 وهي قيمة أعلى من 2، مما يدل أن معامل الانحدار معنوي بالإضافة إلى قيمة المعنوية في الجدول والملاحظة أنها أقل من 0.05 مما يدل على وجود علاقة طردية بين ظروف العمل و أداء العاملين . وكانت معادلة الانحدار الخطي البسيط تساوي: $y = 2.369 + 0.369X$ ومن خلال الجدول نستنتج انه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية .وعليه نقوم بقبول الفرضية H1، وهذا يعني إثبات الفرضية الرابعة.

- اختبار الفرضية الرئيسية:

H₀: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء ضغوط العمل على لأداء العاملين.

H₁: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء ضغوط العمل على لأداء العاملين.

الجدول رقم (12): تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لموظفي المستشفى في ظل جائحة كورونا

				معامل الارتباط	معامل التحديد	الثابت a	المستقل b	قيمة t	sig	ضغوط العمل
				R	R ²					أداء العاملين
				0.715	0.625	0.256	0.945	8.165	0.000	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل الارتباط بين ضغوط العمل و أداء العاملين يساوي 0.715 وهو ارتباط موجب قوي، وهذا يدل على وجود علاقة طردية بين ضغوط العمل و أداء العاملين خلال جائحة كورونا، أي أن كلما ارتفع مستوى ضغوط العمل بوحدة واحدة يؤثر على أداء العاملين ما نسبته 71.5 % وهي قيمة جيدة ، بالإضافة إلى

معامل التحديدي الذي قر ب 0.625 ومعناه 62.5 % من التغير في أداء العاملين سببه ضغوط العمل. ونلاحظ أن معاملات النموذج معنوية، حيث أن قيمة معامل الانحدار قدرت ب 0.256 وهي قيمة موجبة معنوية، وقدرت قيمة الإحصاء t ب 8.165 وهي قيمة أعلى من 2، مما يدل أن معامل الانحدار معنوي بالإضافة إلى قيمة المعنوية في الجدول والملاحظة أنها أقل من 0.05 مما يدل على وجود علاقة طردية بين ضغوط العمل و أداء العاملين . وكانت معادلة الانحدار الخطي البسيط تساوي: $y = 0.256 + 0.945X$ ومنه فإن ضغوط العمل تؤثر بنسبة 94.5 % على أداء العاملين في ظل جائحة كورونا. وهي نسبة عالية والنسبة الباقية تعود إلى عوامل أخرى.

من خلال نتائج الجدول السابق نستنتج أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل في التأثير على أداء العاملين خلال جائحة كورونا و عليه نقوم بقبول الفرضية H_1 وهذا يعني إثبات الفرضية الرئيسية.

V - خاتمة :

أثر كوفيد 19 على القطاع الصحي أكثر من باقي القطاعات وهذا ما أدى إلى زيادة ضغوط العمل في المؤسسات الاستشفائية.

وحولنا في هذه الدراسة التطرق إلى ضغوط العمل التي سببها وباء كوفيد 19 وما مدى تأثيرها على أداء العاملين في القطاع الصحي حيث كانت العينة إحدى المستشفيات -المؤسسة الاستشفائية بالعطاف- وبعد تحليل وتفريغ البيانات ومعالجتها إحصائيا وتفسيرها توصلنا إلى النتائج التالية:

- تعرض العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل.
- يعتبر بعد ظروف العمل أهم الأبعاد المسببة لضغوط العمل التي تؤثر على أداء العاملين المؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف.
- أثرت ضغوط العمل على أداء العاملين في ظل وباء كوفيد 19
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء عبء الدور على أداء العاملين المؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف عند مستوى معنوية 0.05 .
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء صراع الدور على أداء العاملين المؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف عند مستوى معنوية 0.05 ..
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء غموض الدور على أداء العاملين المؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف عند مستوى معنوية 0.05 .

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لبعء ظروف العمل على أداء العاملين المؤسسة العمومية الاستشفائية بالعطاف عند مستوى معنوية 0.05 .

التوصيات:

- محاولة التقليل من ضغوط العمل و البحث عن حلول لامتناسها، حتى لا يؤثر على أداء العاملين .
- إعداد برامج تدريبية للحفاظ على مستوى أداء العاملين في ظل الأوبئة التي من ممكن أن تنتشر بسرعة.
- محاولة الاهتمام بالجانب النفسي للعاملين وهذا عن طريق توفير أخصائيين نفسانيين
- تحسين ظروف العمل وهذا بتوفير مناخ عمل ملائم للقيام بالعمل على أكمل وجه.
- الاهتمام بالعاملين ومحاولة النظر في نظم الترقية.
- تخفيف عبء العمل على العاملين وتقسيم الواجبات حسب استطاعته. وبشكل يتناسب مع قدرات و المهارات المتوفرة لدى العاملين.

أفاق الدراسة:

- أثر ضغوط العمل على جود الخدمة المقدمة من طرف العاملين.
- أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في قطاع بريد الجزائر في ظل الجائحة.
- أثر ضغوط العمل على ولاء (معدل الدوران) العاملين للمؤسسة.

قائمة المراجع:

- Aziz Mensah----- .(2021) .Job Stress and Mental Well-Being among Working Men and Women in Europe: The Mediating Role of Social Support .*International Journal of Environmental Research and Public Health*.3 ،
- Jeremy Stranks .(2005) .*Stress at Work Management and Prevention* .British : Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Michael Armstrong .(2006) .*Human Resource Management Practice* .Kingdom.
- Prakash B. Kundara و A.M Kadakol .(2015) .WORK STRESS OF EMPLOYEE:A LITERATURE REVIEW .*International Journal of Advance Research and Innovative Ideas in Education*.19 ،
- W. C Borman و Motowidlo S.J .(1993) .*Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance* .San Francisco.

- أحمد ماهر. (1997). السلوك التنظيمي - مدخل بناء المهارات. الإسكندرية. مصر: الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع.
- أحمد ماهر. (2004). إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- بلخضر مسعودة. (2022). أثر ضغوط العمل في أداء الخدمة الصحية: دراسة ميدانية لعينة من السلك الطبي والسلك الشبه طبي بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في البوني -عناية-. دفاتر البحوث العلمية.
- بوسمينة أمال. (2021). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في القطاع الصحي في ظل جائحة كوفيد 19 دراسة عينة من العاملين في القطاع الصحي بولاية أم البواقي. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية.
- حسين عبد الفتاح. (1997). الإدارة الفعالة. القاهرة: المؤسسة الفنية للطباعة والنشر.
- خالد عيادة نزال عليمات. (2011). ضغوط العمل وأثرها على الأداء. عمان: دار الخليج.
- شنافي نوال. (2015). دور تسيير المهارات في تحسين الأداء البشري بالمؤسسة الصناعية دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل -فرع جنرال كابل -بسكرة-. بسكرة: جامعة محمد خضير.
- عبد المجيد أونيس. (2013). مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين. دار اليازوري.
- عبد المحسن نعساني. (2018). إدارة الأداء الوظيفي مدخل لتحسين الفاعلية التنظيمية. السعودية: دار جامعة الملك سعود للنشر.
- عمار شلابي. (2019). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين. مجلة البحوث و الدراسات الإنسانية.
- محمد الصيرفي. (2007). السلوك الإداري (العلاقات الإنسانية). الإسكندرية، مصر: دار الوفاء لدينا الطباعة والنشر.
- محمود سلمان العميان. (2013). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- معمر قوادري فضيلة. (2021). تحليل أبعاد ضغوط العمل وأثرها على السلوك التنظيمي الفردي - دراسة تطبيقية بالوكالة المحلية للتشغيل بالشلف. مجلة معهد العلوم الإقتصادية.