

ضغط العمل الاستشفائي والالتزام التنظيمي في ظل جائحة كوفيد 19

دراسة حالة: مستشفى علي بوسحابة "خنشلة"

Hospital Work Pressure and organizational Commitment Under Covid 19 pandemic
Case study: Ali Bou Sahaba Hospital Khenchela

سمية قداش^{*1}

¹ محبّر أداء المؤسسات والاقتصاديات في ظل العولمة، كُلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة (الجزائر)
(keddechessoumia@gmail.com)

تاريخ الاستلام: 2022/09/08؛ تاريخ المراجعة: 2022/09/10؛ تاريخ القبول: 2022/12/01

ملخص: هدفت الدراسة إلى إبراز العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي لدى الطاقم الاستشفائي بمستشفى علي بوسحابة خنشلة في ظل جائحة كوفيد 19، اعتمدنا عينة المسح الشامل والاستبيان كأداة لجمع البيانات، تم التوصل إلى: وجود علاقة ارتباط دالة معنويا بين ضغوط العمل والالتزام الوظيفي لدى الطاقم الاستشفائي بالمستشفى، وجود التزام تنظيمي متوسط لدى العينة المدروسة بالإضافة إلى شعورهم الكبير بضغوط العمل. وتوصي الدراسة بضرورة إعادة النظر في أنظمة الحوافز بما يؤثر إيجابا على الالتزام الوظيفي للطاقم الطبي.
الكلمات المفتاح: ضغط عمل، التزام تنظيمي، جائحة كوفيد19، أطباء وممرضين، مستشفى علي بوسحابة.
تصنيف JEL: H52; I21; I28

Abstract : The study aims to highlight the relationship between work pressures and organizational commitment of the hospital in Ali Boushaba Hospital in Khenchla in light of the Covid 19 pandemic, a questionnaire was distributed as a tool for the study and the comprehensive survey sample was approved. The most important results are: There is a significant correlation between Study variables; The presence of moderate organizational commitment among the studied sample, and a great of work pressure in the hospital. The study recommends the necessity of reviewing the incentive systems to positively affect the commitment of medical staff.

Keywords: Work pressure; organizational commitment; Covid 19 pandemic; Doctors and nurses; Ali Bousshaba hospital.

Jel Classification Codes : H52; I21; I28

* سمية قداش keddechessoumia@gmail.com

I- تمهيد :

يعد القطاع الاستشفائي أكثر القطاعات تأثراً بأزمة الوباء العالمي كوفيد19 لاعتبار العلاقة بين نوعية الوباء والوظيفة العلاجية للمستشفيات؛ إذ تعد الأخيرة جدار الصد الأول في حرب بين جنود المآزر البيضاء من أطباء وممرضين وبين فيروس سريع الانتشار ومستجد البنية. وفي ظل هذا الوضع الوبائي المتأزم الذي يعيشه العالم عموماً والجزائر خصوصاً زادت أعباء الوظيفة الاستشفائية وتعددت مصادر الضغوط فيها، نتيجة كثرة المرضى الحاملين للفيروس والوافدين يومياً فضلاً عن المرضى الاعتياديين ما جعل الحركة تعج بالمستشفيات سيما المصالح المتخصصة في معالجة مرضى الكوفيد، كما أصبحوا يعانون صراعاً في أدوارهم نتيجة للحالات الاستعجالية والأوامر الارتجالية التي باتوا يتلقونها بشكل مستمر وغير مخطط ومن جهات وقيادات متنوعة قد تكون متعارضة ومتضاربة مع بعضها البعض، فضلاً عن الغموض الوظيفي الناتج عن تحول وتغير متطلبات الوظيفة في ظل تغير ظروف ممارستها ناهيك عن الوضع النفسي الذي بات يعانيه الاستشفائيون والناتج عن الإحساس الدائم بعدم الأمان من الإصابة بهذا الداء المعدي وهم يرون ضحاياهم يموتون تباعاً رغم الجهود المبذولة في محاولة إنقاذهم.

وباعتبار نجاح الوظيفة الاستشفائية وفعالية مخرجاتها تقوم على عنصر الالتزام لدى أطبائها وممرضيهما، ومع الوضع الوبائي وما سببه من توتر مستمر وما تولد عنه من ضغوط سائلة الذكر وغيرها، قد يؤثر في مستوى الالتزام لديهم سيما أن هذا الأخير مرتبط بعوامل وظيفية أكثر منها نفسية.

I.1- إشكالية الدراسة :

مما تقدم يمكن طرح التساؤل التالي: "ما العلاقة بين ضغط العمل الاستشفائي ومستوى الالتزام التنظيمي لدى الطاقم الاستشفائي بالمستشفى العمومي علي بوسحابة "خنشلة" في ظل وباء كوفيد19؟". ومنه نقسم إشكالية الدراسة الى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى ضغوط العمل لدى الطاقم الاستشفائي بمستشفى علي بوسحابة "خنشلة" في ظل وباء كوفيد19؟
- ما مستوى الالتزام التنظيمي لدى الطاقم الاستشفائي بمستشفى علي بوسحابة "خنشلة" في ظل وباء كوفيد19؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المتعلقة بالعمل (الظروف المادية، عدد ساعات العمل، الأمان الوظيفي) ومستوى الالتزام التنظيمي لدى الطاقم الاستشفائي بمستشفى علي بوسحابة "خنشلة" في ظل وباء كوفيد19؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المتعلقة بدور الفرد في الوظيفة (غموض الدور، صراع الدور، عبئ الدور) ومستوى الالتزام التنظيمي لدى الطاقم الاستشفائي بمستشفى علي بوسحابة "خنشلة" في ظل وباء كوفيد19؟

حيث تم اقتراح ثلاث فرضيات فرعية.

I.2- فرضيات الدراسة :

- يوجد مستوى مرتفع من ضغوط العمل لدى الطاقم الاستشفائي بمستشفى علي بوسحابة "خنشلة" في ظل وباء كوفيد19؛
- يوجد مستوى متوسط من الالتزام التنظيمي لدى الطاقم الاستشفائي بمستشفى علي بوسحابة "خنشلة" في ظل وباء كوفيد19؛
- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط ومستوى الالتزام التنظيمي لدى الطاقم الاستشفائي بمستشفى علي بوسحابة "خنشلة" في ظل وباء كوفيد19؛
- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المتعلقة بالعمل (الظروف المادية، عدد ساعات العمل، الأمان الوظيفي) ومستوى الالتزام التنظيمي لدى الطاقم الاستشفائي بمستشفى علي بوسحابة "خنشلة" في ظل وباء كوفيد19؛
- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المتعلقة بدور الفرد في الوظيفة (غموض الدور، صراع الدور، عبئ الدور) ومستوى الالتزام التنظيمي لدى الطاقم الاستشفائي بمستشفى علي بوسحابة "خنشلة" في ظل وباء كوفيد19.

I.3- الدراسات السابقة:

- دراسة جمعة خير الدين، أحلام خان، (2020)، بعنوان: " أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي، دراسة ميدانية بمركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة (عمر برناوي)". هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي لدى الباحثين بمراكز البحث العلمي بالجزائر-دراسة حالة مركز البحث العلمي والتقني للمناطق الجافة (عمر برناوي) بيسكرة، وتم استخدام الاستبيان كأداة للدراسة. تكون مجتمع الدراسة من جميع الباحثين بالمركز والبالغ عددهم 56 باحث، وقد قام الباحثان بتوزيع الاستبيان عليهم جميعاً، وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل 36 استبانة. وقد خلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها أن جودة

الحياة الوظيفية تفسر 59% من التغيرات الحاصلة في الالتزام التنظيمي. لذا أوصت الدراسة بضرورة تحسين ظروف العمل المادية أكثر، وتوفير كل ما يساعد الباحث على أداء مهامه.

- دراسة (Ines Mohammed saadeh, 2019)، بعنوان **job stress and organizational commitment in hospitals**. هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على الالتزام الوظيفي لدى الطاقم الاستشفائي في مستشفيات الأردن، حيث اعتمدت الباحثة في دراستها على طريقة المسح الكمي المقطعي (مقارنة بارون وكيبي 1986)، باستخدام استبانة وزعت على 500 موظف بستة مستشفيات بعمان، توصلت الدراسة إلى وجود أثر سلبي معنوي لضغوط العمل على الالتزام التنظيمي للموظفين بمستشفيات عمان، كما توصلت الدراسة إلى أن الدعم التنظيمي في المستشفيات كمتغير وسيط له دور سلبي على العلاقة بين متغيري الدراسة في المستشفيات محل الدراسة. وأوصت الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات للقضاء على ضغوط العمل والرفع من مستوى الالتزام التنظيمي للعاملين بالمستشفيات من أجل تحسين أدائهم وكذا الاعتماد على الدعم التنظيمي المادي في ذلك.
- دراسة (فراح العربي وبوثلجة عبد الناصر، 2017)، بعنوان: "العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي". سعت هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي لدى موظفي مؤسسة مطاحن بني شقران بمعسكر من خلال اختيار عينة عشوائية مكونة من 100 موظف، وقد أظهرت نتائج التحليل عامة وجود علاقة عكسية بين كل من الضغوط المهنية والالتزام التنظيمي، ومن خلال دراسة العلاقات الجزئية بين كل من مصادر تلك الضغوط المتمثلة في الضغوط المهنية والضغوط التنظيمية، والضغوط الشخصية والالتزام التنظيمي. توصلت الدراسة إلى أن الضغوط الشخصية وحدها هي ترتبط عكسيا وبدلالة إحصائية مع الالتزام التنظيمي، كما خلصت الدراسة إلى أن الضغوط المهنية عامة لها تأثير سلبي على مستوى الالتزام لدى الموظفين، وهو ما يشير ضمنا إلى أن الموظف الذي يتعرض لضغوط مهنية بقدر عال ينخفض مستوى التزامه بالمؤسسة، وهو ما يدفع إلى ضرورة اتخاذ مسؤولي المؤسسة الخطوات المناسبة للحد من تلك الضغوط بما يساهم في تحسين مستوى التزام الموظفين ورفع إنتاجيتهم.
- دراسة (الهيبي، 2016) بعنوان: **تقويم مستوى الالتزام التنظيمي وعلاقته بانضباط الأطباء دراسة ميدانية تحليلية لأراء عينة من الأطباء في مستشفى الرمادي التعليمي**. هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الالتزام التنظيمي بأبعاده (الشعوري، المعياري، المستمر) ومستوى الانضباط بأبعاده، (الواجبات الوظيفية، المسؤولية المهنية والأخلاقيات المهنية) لدى الأطباء في مستشفى الرمادي التعليمي لما لهما من علاقة بفعالية المنظمة ودرجة انجاز العمل فيها وتحقيق الأهداف المخطط لها، حيث توصلت هذه الدراسة أن أطباء مستشفى الرمادي التعليمي لديهم التزام تنظيمي مقبول على مستوى الالتزام الشعوري والمعياري، كما توصلت الدراسة وجود انضباط عالي للأطباء؛ وجود علاقة متوسطة طردية موجبة بنسبة 44% بين الالتزام التنظيمي وانضباط الأطباء في المشفى محل الدراسة.

II - الاطار المفاهيمي :

II.1- ضغط العمل الاستشفائي

يعرف كل من Marglis وزملاءه ضغوط العمل على أنها بعض ظروف العمل يتفاعلها مع خصائص العامل تسبب خللا في الاتزان البدني والنفسي للفرد. (الشهابي، 2009، صفحة 277)؛ ويعرفها Kaplan وآخرون على أنها: أي خصائص موجودة في بيئة العمل تخلق تهديدا للفرد. ووفقا لتعريف Cooper & Marshal فضغوط العمل هي: مجموعة العوامل السلبية مثل غموض الدور، صراع الدور والتي لها علاقة بأداء عمل معين. (كمال، 2016، صفحة 73). أما Beehr & Newman فعرفاها بأنها: حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، تحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدني وعقلي غير معتاد. (العميان، 2005، صفحة 160). أما Baron فعرفاها على أنها: استجابات جسمية ونفسية وسلوكية للأفراد في مواقف تكون متطلباها الحالية أكبر من قدرات الأفراد للتأقلم معها. (عليما، 2011، صفحة 49). ويمكن القول أن معرفة هذه الضغوط والوقوف على التقليل منها تساعد المستشفيات على: -تجنب أصحاب القرار اتخاذ قرارات خاطئة ناتجة عن الوضع المتوتر والضغط الذي يسبب حالة من الانفعال والتوتر اللحظي والذي يجعل القرار ناتج عن حالة عاطفية غير عقلانية؛

- توفير بيئة عمل صحية وخلق شعور بجودة الحياة الوظيفية في عين الموظف؛

- تجنب الموظف الاحتراق الوظيفي الناتج عن الكم الهائل من الضغوط اليومية التي تواجهه؛

- تحسين مستوى الأداء بتدريب الموظفين على مجابهة الضغوط وتكييفهم مع المواقف الصعبة؛

- خلق روح التحدي لدى الموظفين وترسيخ مبدأ أن الشخصية المميزة وليدة رحم المعاناة؛
- رفع الروح المعنوية لدى الموظفين بحفز العمل الجماعي سيما في حل المشكلات المتولدة عن الضغوط الوظيفية على المستوى الفردي والجماعي؛
- تمديد العمر الوظيفي للموظف والاستفادة من خدماته مقارنة بالاستثمار في تدريبه وتنمية مهاراته الوظيفية.
- ونشير إلى أن ضغوط العمل تتشكل من ثلاث عناصر كما أشار إليها أغلب الكتاب والباحثين وكما يتضح من التعاريف أعلاه هي:
 - العنصر المؤثر (مثير الضغوط): وتتمثل في مجمل العوامل والعناصر التي تشكل مصدرا للضغوط سواء ناتجة عن البيئة الوظيفية (بيئة العمل)، البيئة الخارجية (الأُسرة، الأصدقاء ظروف ومستوى جودة الحياة الخ) أو العوامل الشخصية والنفسية.
 - العنصر المتأثر (المستجيب): وتعكس نوع الاستجابة وردود الفعل النفسية والجسمانية بعد التأثر بأنواع الضغوط وباختلاف مصادرها والتي تظهر في سلوك وشخصية الفرد كالتوتر، القلق، الإحباط الكآبة، الانعزال الخ؛
 - التفاعل: بين المثير والمتأثر يتولد التفاعل، هذا التفاعل قد يكون سلبيا كما قد يكون إيجابيا.
- وعموما فضغوط العمل تعبر عن التفاعل بين ظروف العمل والبيئة المحيطة بالعامل سواء داخلية أو خارجية مع شخصية الفرد العامل، ما يحدث اضطرابا في السلوك الاعتيادي نتيجة عدم الاتزان النفسي والجسماني الذي تسببه الضغوط، وهذا قد يحدث اختلالات في الأداء.

-مصادر ضغوط العمل: قسمت الضغوط وفق أشهر النماذج إلى: نماذج ثنائية المصدر، نماذج ثلاثية المصدر ونماذج متعددة المصدر، حيث تم اختيار نموذج واحد من بين كل نوع. وقد ارتأينا في بحثنا هذا أخذ مصادر الضغوط الوظيفية التي يشترك فيها أغلب النماذج والتي أيضا تتماشى مع ما قد يسببه هذا الوباء من ضغوط. (عبد الرحمان أحمد الهيجان، 1998، صفحة 74)

مصادر متعلقة بالعمل: تتمثل عموما مصادر ضغوط العمل في:

- **ظروف العمل المادية:** كالمكاتب المجهزة والمعقمة، الألبسة المتخصصة، الكمادات، المعقمات والمناظرة لنقل العدوى بين الموظفين من أهم الظروف التي يجب تهيتها، أيضا توفير الأدوية، أجهزة الاستطباب كأجهزة التنفس الصناعي وما غير ذلك .
- **عدد ساعات العمل:** في ظل هذا الوباء قد تزيد عدد ساعات العمل بزيادة حجم المتطلبات الوظيفية والمهام الاستثنائية التي يفرضها العدد الهائل من مرضى الكوفيد19 المتوافدين يوميا إلى المستشفيات.
- **الأمان الوظيفي:** مجموع الضمانات التي يحتاجها العاملون للاستقرار في وظيفتهم دون أسباب قانونية أو نتيجة لإجراءات إدارية تعسفية... (الريميدي، 2018، صفحة 91). وفي ظل هذا الوباء تتغير المحددات ليصبح الأمان الوظيفي يتجلى في عدم الشعور بالخوف الدائم من انتقال عدوة الفيروس إليهم ونقله إلى أسرهم، وعدم الخوف من الاحتراق الوظيفي الناتج عن كثرة العمل في ظل ظروف نفسية سيئة لكثرة مشاهد الموت المتكررة والاحتكاك المباشر بالمرضى، عدم الخوف من قلة وعي المجتمع لعدم تطبيقهم للتباعد والوقاية في مختلف أشكالها.
- مصادر متعلقة بدور الفرد في الوظيفة
- **غموض الدور:** يصبح الموظف لا يعي ولا يفهم متطلبات وظيفته، نظرا لارتباطها بمستجدات الوباء اليومية، ما يجعله يشعر بضغط لعدم قدرته معرفة ماله وما عليه.
- **صراع الدور:** يواجه الموظف في هذا الظرف الخطير العديد من الأوامر والتعليمات المتعارضة والمتضاربة نظرا لارتجالية القرار لاعتبار الوضع غالبا يتطلب التدخل السريع وغير المخطط، كما قد يتلقى الأوامر من أكثر من مسؤول في ذات الوقت ناهيك عن تضاربها من مسؤول إلى آخر، كما قد يتلقى أوامر لا تتماشى مع أخلاقه ومبادئه ما يجعله يشعر بضغط.
- **عبي الدور:** في ظرف هذا الوباء وفي كثرة المهام التي توكل للفرد الموظف يوميا قد تشعره أنه يحمل مسؤولية تفوق قدرته التحملية ما يولد لديه الشعور بالعجز وبقلة مهاراته المطلوبة لتأديتها. (عبد الرحمان أحمد الهيجان، 1998، صفحة 91)

II.2- الالتزام التنظيمي

عرف (الباقي، 2004، صفحة 181) الالتزام التنظيمي بأنه الشعور الإيجابي المتولد لدى الفرد اتجاه المؤسسة التي يعمل فيها والإخلاص لها والعمل على تحقيق أهدافها مع شعوره المستمر بالارتباط والافتخار بالعمل بها. وعرفه (اللوزي، 2003، صفحة 132) بأنه: المشاعر التي يطورها الفرد نحو الأفراد والمنظمات والقيم والمبادئ والأفكار وهذه المشاعر تمثل رغبة الفرد واستعداده لتقديم النصيحة لزملائه ومنظمته في العمل. أما (Mayer et al) فقد ربط مفهوم الالتزام التنظيمي بمدى اندماج الفرد بالمنظمة التي يعمل بها حيث بني هذا التعريف على ثلاثة أبعاد هي الاعتقاد القوي بقيم المنظمة وأهدافها وقبولها؛ الاستعداد التام لتقديم الجهد وبذله لمصلحة المنظمة؛ الرغبة القوية والأكيدة للاستمرار للعمل داخل المنظمة (الخفاجي، 2015، صفحة 48). أما (building ، 1974، صفحة 533) وصف الالتزام التنظيمي بأنه مناصرة الفرد وتأييده للمنظمة وأنه نتاج ثلاث عناصر هي: التطابق ويعني تبني الفرد لأهداف وقيم المنظمة باعتبارها أهدافا وقيما له باعتبارها جزءا منها؛ الانغماس أي الاستغراق في

أنشطة المنظمة؛ الولاء أي شعور الفرد بالارتباط العاطفي اتجاه المنظمة. كما عرف (Mayer & Allan) الفرد الملتزم في وظيفته بأنه الشخص الذي يبقى مع المنظمة في السراء والضراء، ويلتزم بأوقات العمل، ويبقى في المنظمة خلال أوقات العمل وحتى خارجها إذا تطلب الأمر، ويحمي أصول المنظمة ويعمل على تحقيق أهدافها (Boufalta، 2019، صفحة 95)

ومنه يمكن القول أن الالتزام التنظيمي هو منهج يجعل الفرد يهتم بوظيفته ويشعر أن المنظمة جزء لا يتجزأ منها وكأنها ملكا له وهو ملك لها، وبالتالي يتولد لديه الشعور بالولاء والانتفاء والانتماء في العمل وعدم القدرة على ترك المنظمة تحت أي ظرف كان.

- **أبعاد الالتزام التنظيمي:** يتفق الباحثين على وجود ثلاثة أبعاد للالتزام التنظيمي كما يلي (Allen N.J, 1990, pp. 1-18):

- **الالتزام الشعوري (العاطفي):** يشير الالتزام الشعوري إلى تعلق الموظف العاطفي بالفهم والمشاركة مع المنظمة في مجريات اتخاذ القرارات سواء ما تعلق بالعمل أو ما يخصه، ويستمر الموظف الذي يحمل التزام عاطفي قوي بالاستمرار في العمل مادامت المنظمة تحتاجه للعمل.

- **الالتزام المعباري (الولاء):** ويقصد به إحساس الموظف بالالتزام نحو البقاء مع المنظمة، وغالبا ما يعزز هذا الشعور بالدعم الجيد من قبل المنظمة لمنسوبيها، والسماح لهم بالمشاركة والتفاعل الإيجابي والمساهمة في وضع الأهداف والتخطيط ورسم السياسات العامة للتنظيم.

- **الالتزام المستمر:** ويشير إلى مدى إدراك الفرد للتكاليف المصاحبة لتكره المنظمة، ويستند هذا النوع إلى أن الالتزام التنظيمي يعبر عن تراكمات المصالح المشتركة مثل (التعويضات، الكفاءات، الترقيات) بين الفرد والمنظمة، أكثر من كونها عملية عاطفية أو أخلاقية.

- **أهمية الالتزام التنظيمي:** تلتخص الأهمية فيما يلي: (شمران، 2017، صفحة 279)

- يعد نمطا هاما في الربط بين المنظمة والأفراد، سيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المنظمات أن تقدم حوافز ملائمة من أجل تحقيق أعلى مستويات الإنجاز؛

- إن التزام الأفراد وخاصة المديرين للمنظمات التي يعملون بها يعتبر عاملا هاما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في منظماتهم أو مغادرتهم؛

- يساهم الموظف ذو الالتزام العالي في النمو الاقتصادي وارتفاع معدلات الإنتاج القومي؛

- يساعد في انخفاض نسبة الغياب والحد من التأخر عن الدوام وتحسين مستوى الأداء الوظيفي؛

- يعتبر من العناصر الرئيسة لقياس التوافق بين الأفراد من جهة وبين المنظمات من جهة أخرى؛

- يمثل أحد المؤشرات الأساسية للتنبؤ بالعديد من النواحي السلوكية، وخاصة معدل دوران العمل، فالأفراد الملتزمين أطول بقاء في المنظمة وأكثرهم عملا نحو تحقيق الأهداف.

II - الطريقة والادوات:

1.II: منهج الدراسة

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي من خلال المسح المكتبي للاطلاع على الدراسات النظرية والميدانية ذات الصلة، أما الدراسة الميدانية فقد اعتمدنا المنهج التحليلي وأسلوب العينات، أين تم استخدام الاستمارة لجمع البيانات واعتماد أدوات التحليل المناسبة وتم الاستعانة في ذلك ببرنامج SPSS إصدار 19 ثم قمنا بتحليل وتفسير نتائج التحليل الإحصائي.

2.II: مجتمع وعينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في كل الطاقم الاستشفائي الذي له علاقة مباشرة بمصلحة كوفيد 19 بمستشفى علي بوسحابة بولاية خنشلة والبالغ عددهم 158 مفردة بعد استبعاد الاستشفائيين الذين ليس لهم علاقة به وعددهم 73، لهذا تم اعتماد عينة المسح الشامل أين تم توزيع 158 استبانة على الطاقم الاستشفائي ليتم بعد ذلك استبعاد 58 استمارة لعدم جدية الباحثين في الإجابة على كل الأسئلة، ليصبح عدد الاستبانات القابلة للتحليل الإحصائي هو 100 استبانة ما نسبته 63,30% وهي نسبة قابلة لتعميم النتائج.

III- النتائج ومناقشتها:

1.III- صدق وثبات أداة الدراسة: تم حساب معامل ألفا كرومباخ، حيث كانت قيمته بالنسبة للمقياس ككل (كل فقرات الاستبيان) مرتفعة، حيث بلغ 75.3% بالتالي الاستبانة صالحة وكافية لأغراض الدراسة والتحليل، وهذا ما يوضحه الجدول في الملحق رقم (01).

III-2. اختبار الفروض ومناقشتها

نصت الفرضية الأولى: "يوجد مستوى مرتفع من ضغوط العمل لدى الطاقم الاستشفائي بمستشفى علي بوسحابة "خنشلة". يتضح من الجدول في الملحق رقم (02) أنه في ظل وباء كوفيد19: اتسمت إجابات عينة الدراسة تجاه أغلب فقرات ضغوط العمل بالارتفاع، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (2.35) وانحراف معياري (0.24)، وهذا دليل على اتفاق عينة الدراسة على وجود فعلي لضغوط العمل في

المستشفى محل الدراسة، حيث احتل بعد (الأمان الوظيفي) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.81) وانحراف معياري (0.10). وهذا إثبات على شعور عينة الدراسة بعدم وجود أمان وظيفي في المستشفى محل الدراسة خلال فترة انتشار الفيروس كوفيد 19 وهذا شيء طبيعي وواقعي خاصة مع نقص الوعي في المجتمع وشدة وشراسة انتشار الفيروس وفتكه بالأرواح البشرية أمام أعين الطاقم الاستشفائي، خاصة وأن هذه الفئة أقرب لمرضى الكوفيد من أي فئة أخرى في المجتمع، وفي المرتبة الثانية جاء بعدي (غموض الدور وصراع الدور) بمتوسط حسابي (2.46) ويفسر ذلك والفوضى التي تشهدها المستشفيات خلال هذه الفترة الحرجة أين تم تجنيد تقريبا كل الموظفين على مستوى مصلحة الكوفيد مع مغادرة البعض لمناصب العمل بسبب انتشار العدوى وفقدان المشفى لبعض موظفيها وتداخلت الأدوار وتعددت وارتفعت مستوى القلق بسبب الابتعاد ولمدة طويلة عن العائلة خوفاً عليها من العدوى، وفي المرتبة الثالثة جاء بعد (عبء الدور) بمتوسط حسابي مرتفع (2.46) وانحراف معياري قدره (0.219) ويفسر ذلك بازدياد عبء العمل وشعور الموظف بأن المهام الموكلة له أكبر من الجهد الذي يملكه وكذا عدم كفاية الجهد المبذول في أداء مهام الوظيفة والوفاء بمتطلباتها في ظل ارتفاع الإصابات بفيروس كورونا. ليحتل كلا من بعدي عدد ساعات العمل والظروف المادية للعمل المرتب الأخرى، وذلك باتفاق عينة الدراسة بأن ظروف العمل مقبولة نوعاً ما. وبالتالي تحقق الفرضية.

نصت الفرضية الثانية: "يوجد مستوى متوسط من الالتزام التنظيمي لدى الطاقم الاستشفائي بمستشفى علي بوسحابة "خنشلة". يتضح من الجدول في الملحق رقم (03) أنه في ظل وباء كوفيد19: اتسمت إجابات عينة الدراسة تجاه أغلب فقرات الالتزام التنظيمي بالمتوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي (2.14) وانحراف معياري (0.20)، هذا دليل على اتفاق عينة الدراسة على وجود التزام تنظيمي متوسط لدى الموظفين بالمستشفى محل الدراسة، حيث احتل بعد (الالتزام المعياري) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.22) وانحراف معياري (0.34) وهذا إثبات على شعور أفراد عينة الدراسة بوجود التزام معياري مقبول لدى الموظفين في المستشفى محل الدراسة خلال فترة انتشار الفيروس كوفيد 19 وهذا راجع إلى وجود علاقة جيدة مع الزملاء ورؤساء تفرض على الموظف البقاء في المؤسسة مهما كان الوضع صعباً؛ وكذا مبادئ والشعور بالمسؤولية يَحْتَمِن على الموظف الاستمرار في المؤسسة مهما كانت ظروف العمل وفي نفس السياق اتفقت عينة الدراسة على عدم اهتمام المشفى بتدريبهم وهذا ما يؤثر على التزامهم تجاهه، وفي المرتبة الثانية جاء بعد (الالتزام الشعوري) بمتوسط حسابي (2.11) وانحراف معياري (0.53) ويفسر ذلك بشعور الموظف بالاندماج في العمل ومستعد لبذل كل جهده لتحقيق أهدافه وحل مشاكله؛ كما أنه يشعر بالرضا الوظيفي وسعيد بكونه عضواً فاعلاً في المستشفى خلال هذه الفترة الحرجة، وفي نفس الوقت ترى العينة المستجوبة بأن أهدافها وقيمها ومعتقداتها تتعارض مع تلك التي تخص المشفى محل الدراسة، وفي المرتبة الثالثة جاء بعد (الالتزام الاستمراري) بمتوسط حسابي منخفض (2.09) وانحراف معياري قدره (0.40) ويفسر ذلك باستعداد العينة الباحثة لتترك العمل في المشفى محل الدراسة بمجرد أن تجد فرصة منصب آخر في مؤسسة أخرى؛ كما أن المشفى محل الدراسة لا يقدم الحوافز والمكافآت التي تشجع الموظفين على الاستمرار في العمل به. مما سبق يمكننا القول بأنه يوجد التزام وظيفي متوسط لدى العينة المستجوبة في المستشفى محل الدراسة وهذا ما يؤكد تحقق الفرضية الثانية.

نصت الفرضية الثالثة: "توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط ومستوى الالتزام التنظيمي لدى الطاقم الاستشفائي بمستشفى علي بوسحابة "خنشلة".

للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية، قمنا بتحليل التباين (ANOVA) كما هو مبين في أعلاه، وبما أن مستوى المعنوية قدر بـ : (Sig=0.34) نستدل بذلك على عدم صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة، حيث تم استخدام نموذج الانحدار البسيط، حيث بلغ معامل التحديد (0,009)، وهذا ما يعني أن 1% من التغير في الالتزام التنظيمي مصدره ضغوط العمل، كما أن معامل الارتباط يساوي (95%) وهو قوي موجب ولكن غير دال معنوياً. نرفض الفرضية الرئيسية للدراسة، وهذا ما يوضحه الجدول في الملحق رقم (05)

نصت الفرضية الرابعة: "توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المتعلقة بالعمل (الظروف المادية، عدد ساعات العمل، الأمان الوظيفي) ومستوى الالتزام التنظيمي لدى الطاقم الاستشفائي بمستشفى علي بوسحابة "خنشلة" في ظل وباء كوفيد19". من خلال الجدول في الملحق رقم (06) نلاحظ وجود ارتباط متوسط (0.28) ذو دلالة إحصائية لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بالعمل (الظروف المادية، عدد ساعات العمل، الأمان الوظيفي) ومستوى الالتزام التنظيمي لدى الطاقم الاستشفائي بمستشفى علي بوسحابة "خنشلة" في ظل وباء كوفيد19 وهذا ما يثبت تحقق الفرضية الرابعة.

نصت الفرضية الخامسة: "توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المتعلقة بدور الفرد في الوظيفة (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) ومستوى الالتزام التنظيمي لدى الطاقم الاستشفائي بمستشفى علي بوسحابة "خنشلة" في ظل وباء كوفيد19". من خلال الجدول في الملحق رقم (07) نلاحظ وجود ارتباط عكسي ضعيف جداً (-0.08) وغير دال معنوياً لمصادر ضغوط العمل المتعلقة بدور الفرد في الوظيفة (غموض الدور، صراع الدور، عبء الدور) ومستوى الالتزام التنظيمي لدى الطاقم الاستشفائي بمستشفى علي بوسحابة "خنشلة" في ظل وباء كوفيد19 وهذا ما ينفي تحقق الفرضية الخامسة.

IV- الخلاصة :

بعد تحليل النتائج المتوصل إليها من خلال الاستبيان الموزع على الطاقم الاستشفائي بمستشفى على سحابة بولاية خنشلة تم التوصل للنتائج التالية:
- عدم توفر الالتزام التنظيمي لدى العامل لا يعني عدم توفر جميع أنواعه، فقد يشعر العامل بالانتماء إلى المؤسسة ولكن تجده في نفس الوقت يفكر في مغادرتها للبحث عن فرص أفضل؛ فأطباء وممرضين مستشفى على بسحابة لديهم التزام تنظيمي مقبول على مستوى الالتزام الشعوري والمعياري، والسبب في ذلك يعود إلى كون الأطباء لديهم أحاسيس ومشاعر إيجابية تجاه بعضهم واتجاه المستشفى، ولكن لا يرغبون بالاستمرار فيه لخطورة ما يقومون به في المرحلة الراهنة خاصة مع انتشار فيروس كوفيد19 ووجود خيارات أخرى خارج المشفى يمكن اللجوء إليها بعد مغادرتهم له، هذا ما عكسه ضعف بعد الالتزام المستمر؛

- وجود ضغط عمل فعلي وكبير في المستشفى محل الدراسة، خاصة ما تعلق بالأمان الوظيفي حيث يشعر أفراد عينة الدراسة بعدم وجود أمان وظيفي في المستشفى خلال فترة انتشار الفيروس كوفيد 19، كما يوجد ضغط غموض الدور وصراع الدور ويفسر ذلك بالارتباك والتداخل والاهتزاز والفوضى التي تشهدها المستشفيات خلال هذه الفترة الحرجة؛ إضافة إلى عبء الدور يترجم في شعور الموظف بأن المهام الموكلة له أكبر من الجهد الذي يملكه وكذا عدم كفاية الجهد المبذول في أداء مهام الوظيفة والوفاء بمتطلباتها في ظل ارتفاع الإصابات بفيروس كورونا؛ باتفاق أفراد عينة الدراسة بأن ظروف العمل مقبولة نوعا ما؛

- عدم وجود علاقة دالة بين الالتزام التنظيمي وضغوط العمل في المستشفى محل الدراسة؛

- يؤثر كلا من الظروف المادية، عدد ساعات العمل، الأمان الوظيفي تأثيرا طفيفا في الالتزام التنظيمي في المؤسسة محل الدراسة.

مما تقدم توصي الدراسة بما يلي:

- على المستشفيات الجزائرية بناء علاقة جيدة مع موظفيها مما يخلق جو ملائم للعمل ويوحد معتقدات وقيم وأهداف الموظف والمستشفى؛

- إعادة النظر في أنظمة الأجور والحوافز بما يشجع الطاقم الاستشفائي بالمستشفيات على البقاء والاستمرار في العمل بها؛

- تدريب والاستثمار في العنصر البشري بالمستشفيات يزيد من فرصة المحافظة على بقاء الطاقم الاستشفائي في المستشفيات؛

- نشر التوعية وتحسيس المجتمع بالتقيد بالشروط الوقائية ضد فيروس كورونا من شأنه توفير الطمأنينة والأمان لدى الطاقم الاستشفائي بالمستشفيات؛ ومن آفاق الدراسة البحث في العلاقة بين ضغوط العمل والانتماء التنظيمي، الاستثمار في رأس المال البشري وضغوط العمل، الالتزام التنظيمي والأداء البشري.

- ملاحق:

الجدول رقم (01): اختبار الفاكرونباخ

Alpha de Cronbach	Nombre d'elements
,753	44

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات Spss

جدول رقم (02): المتوسطات الحسابية لمتغير ضغوط العمل

	N	Somme	Moyenne	Ecart type	Variance
المادية العمل ظروف	100	195,50	1,9550	,66228	,439
العمل ساعات عدد	100	208,50	2,0850	,39283	,154
الوظيفي الأمان	100	281,50	2,8150	,32879	,108
الدور غموض	100	246,00	2,4600	,29924	,090
الدور صراع	100	246,25	2,4625	,60027	,360
الدور عبئ	100	237,57	2,3757	,46774	,219
الأول المحور	100	235,89	2,3589	,24207	,059

N valide (liste)	100			
------------------	-----	--	--	--

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات Spss

جدول رقم (03): المتوسطات الحسابية لمتغير الالتزام التنظيمي

	N	Somme	Moyenne	Ecart type	Variance
الالتزام الشعوري (أساسه الرغبة)	100	211,00	2,1100	,73195	,536
الالتزام المعياري (أساسه الواجب)	100	222,75	2,2275	,58829	,346
الالتزام الاستمراري (أساسه الكلف)	100	209,00	2,0900	,63516	,403
المحور الثاني	100	214,25	2,1425	,45123	,204
N valide (liste)	100				

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات Spss

جدول رقم (04): اختبار ANOVA

Modele	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Regression	,181	1	,181	,890	,348b
Residu	19,976	98	,204		
Total	20,157	99			

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات Spss

جدول رقم (05): معامل الارتباط والتأثير للعلاقة بين متغيرات الدراسة

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,095a	,009	-,001	,45148	,009	,890	1	98	,348

Prédicteurs: (Constante), المحور الأول: مصادر ضغوط العمل في المستشفيات في ظل أزمة وباء كوفيد19

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات Spss

جدول رقم (06): معامل الارتباط للعلاقة الالتزام التنظيمي ومصادر الضغوط المرتبطة بالعمل.

	أولاً: مصادر متعلقة بالعمل	المحور الثاني
أولاً: مصادر متعلقة بالعمل	Correlation P Sig. (Bilatérale) N	1 ,286** 100
المحور الثاني: الالتزام	Correlation P Sig. (Bilatérale)	,286** ,004 1

التنظيمي لدى الطاقم الاستشفائي في ظل أزمة وباء كوفيد 19	N	100	100
---	---	-----	-----

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات Spss

جدول رقم (07): معامل الارتباط للعلاقة بين الالتزام التنظيمي ومصادر الضغوط المرتبطة بالفرد

المحور الثاني	ثانيا: مصادر متعلقة بدور الفرد في الوظيفة		
	ثانيا: مصادر متعلقة بدور الفرد في الوظيفة	Correlation P	-,084
		Sig. (bilaterale)	,408
		N	100
المحور الثاني: الالتزام	التنظيمي لدى الطاقم الاستشفائي في ظل أزمة وباء كوفيد 19	Correlation P	1
		Sig. (bilaterale)	,408
		N	100

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات Spss

- الإحالات والمراجع:

1. خالد عيادة علميات (2011)، ضغوط العمل وأثرها على الأداء، دار الخليج، عمان، ص 49.
2. خضير كاظم حمود، أنعام الشهابي، موسى سلامة اللوزي (2009)، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، إتراف للنشر والتوزيع، عمان، ص 277.
3. السعودي موسى (2016)، أثر مصادر ضغوط العمل ومستوى الضغط المدرك في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في كليات المجتمع الحكومي التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية دراسة تحليلية ميدانية، مجلة دراسات، العلوم الإدارية، المجلد 33. البلقاء.
4. سمية قداش، صالحى سميرة، عمارة عمارة (2017)، الالتزام التنظيمي بين الحوافز السلبية والمسؤولية الأخلاقية في العمل من وجهة نظر الأساتذة بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مجلة مخبر تحليل واستشراف وتطوير الوظائف والكفاءات، جامعة معسكر، المجلد 06، معسكر.
5. سهام بيجت محمد، بسام سمير الرميدي (2018)، أثر الأمان الوظيفي على سلوكيات المواطنة التنظيمية للعاملين في شركات السياحة المصرية (الروح المعنوية كمتغير وسيط)، المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة-كلية السياحة والفنادق-جامعة الفيوم، المجلد 12، الفيوم، مصر، ص 91.
6. شهاب الدين أحمد النعيمي (2016)، محمد اسماعيل الهيتي، تقويم مستوى الالتزام التنظيمي وعلاقته بانضباط الأطباء دراسة ميدانية تحليلية لآراء عينة من الأطباء في مستشفى الرمادي التعليمي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، بغداد.
7. صلاح الدين محمد عبد الباقي (2004)، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ص 81.
8. عبد الرحمان أحمد الهيجان (1998)، ضغوط العمل (منهج شامل لدراسة مصدرها ونتائجها وكيفية إدارتها)، معهد الإدارة العامة، الرياض، ص 74.
9. علي محمد أحمد المصاورة ونعيمة عباس الخفاجي (2015)، إدارة التنوع منظور الالتزام التنظيمي، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، ص 48.
10. عبير محمد مهدي ومنتظر كاظم شمرا (2017)، الالتزام التنظيمي وأثره في بناء سمعة المنظمة، مجلة جامعة كربلاء العلمية، المجلد 15، العدد 2، ص 279.
11. محمد سلمان العميان (2005)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ص 160.

12. موسى اللوزي (2003)، السلوك التنظيمي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، ص132.
13. موسى السعود (2016)، أثر مصادر ضغوط العمل ومستوى الضغط المدرك في الالتزام التنظيمي لدى العاملين في كلية المجتمع الحكومية التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية، مجلة العلوم الإدارية جامعة البلقاء، المجلد 33، الأردن.
14. يوسف كمال (2016)، ضغوط العمل لدى القيادة الإدارية وأثرها على عملية اتخاذ القرار، مكتبة الوفاء القانونية، الإسكندرية، ص 73.
15. Buchanan B& building, **Organizational commitment, the socialization of managers in work organization**, administrative science quarterly, Folder 119, p533 .
16. Meyer.J.P. Allen N.J(1990), **The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization**. Journal of occupational Psychology, Number 63, pp1-18.
17. Samir DJADLI & Mohamed Seif Eddine Boufalta(2019), **Investigating the impacte of Motivation and Employee's Commitment on Organizational Performmance:case studyy of two manufacturing companies in Constantine. economic researcher review skikda**, Folder 7, Number11, p95.
18. Taghrid Saleh Suifan Ines Mohammed Saadeh (2019), **Job stress and organizations commiment in hospitals**. Jornal of organizationa analysis emerald publishing Limited.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA:

سمية قداش (2022). ضغط العمل الاستشفائي والالتزام التنظيمي في ظل جائحة كوفيد 19 دراسة حالة مستشفى علي بوسحابة خنشلة، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 09 (العدد 02)، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص.ص 258-249.



يتم الاحتفاظ بحقوق التأليف والنشر لجميع الأوراق المنشورة في هذه المجلة من قبل المؤلفين المعنيين وفقا ل **رخصة المشاع الإبداعي نسب المُصنّف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0)**.

المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية مرخصة بموجب **رخصة المشاع الإبداعي نسب المُصنّف - غير تجاري - منع الاشتقاق 4.0 دولي (CC BY-NC 4.0)**.



The copyrights of all papers published in this journal are retained by the respective authors as per the **Creative Commons Attribution License**.

Algerian Review of Economic Development is licensed under a **Creative Commons Attribution-Non Commercial license (CC BY-NC 4.0)**.