

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية بلدية البوني بولاية عنابة
د. بلخضر مسعودة

اثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي:

دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمستشفى عبد الله نواورية بلدية البوني
بولاية عنابة

The Impact of Work tasks pressures during the Coronavirus pandemic on Job commitment: A Field Study on a Sample of Employees at Abd-Allah Nawawria Hospital at Al Bouni- Annaba -

د. بلخضر مسعودة

messouda.belakhdar@univ-annaba.dz

تاريخ الاستلام: 2020/11/10 تاريخ القبول: 2021/05/07

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية عبد الله نواورية بلدية البوني بولاية عنابة. ولتحقيق هذه الغاية قامت الباحثة باستطلاع آراء (128) عاملا استجاب منهم (92) بنسبة رد بلغت (71.87%)، حيث تم تصميم استمارة تكونت من ثلاثة أجزاء؛ تعلق الجزء الأول بالبيانات الشخصية، وتضمن الجزء الثاني جملة من الاستفسارات حول ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا، أما الجزء الأخير فقد تناول فقرات تهدف إلى التعرف على مستوى الإلتزام الوظيفي للمبحوثين. ومن أجل تحليل النتائج تم الاعتماد على التحليل الإحصائي الوصفي، تحليل التباين للانحدار. وكان من أهم نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا وهذا بجميع أبعاده في الإلتزام الوظيفي للعاملين، لتختتم الدراسة بتقديم اقتراحات للمسؤولين أهمها ضرورة تفعيل آليات لتخفيض مستوى الضغط المرتبط بالمهام الوظيفية للمبحوثين في ظل جائحة كورونا.

الكلمات المفتاحية: ضغوط مهام العمل- جائحة كورونا- الإلتزام الوظيفي- العاملين،

Abstract:

This research aims at the impact of Work tasks pressures during the Coronavirus Pandemic on Job commitment on a sample of employees at Abd-Allah Nawawria Hospital at Al Bouni- Annaba. To achieve this goal the researcher undertook a field study by interviewing

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية بلدية البوني بولاية عنابة
د. بلخضر مسعودة

a sample represented by (128) workers, which had only responded (92) with a response rate (71.87%). The questionnaire consists of three parts, the first one relates to the personal data, the second relates to the tasks pressures data during the Coronavirus pandemic, while the third explores the implementation of the Job commitment factors. Its data analysis was based on: descriptive methods, analyze of variance. In addition, the results indicate the impact of Work tasks pressures and its Dimensions during the Coronavirus Pandemic on Job commitment.. Based on these results we proposed some recommendations, the most important of which is the need to activate mechanisms to reduce the level of pressure related to the job tasks of the respondents during the Corona pandemic.

Keywords:work tasks pressures; Corona pandemic; job commitment ; Workers.

مقدمة:

أدى التغير السريع في بيئة الأعمال إلى تفاقم ضغوط مهام العمل، هذه الأخيرة التي تعد من الظواهر التنظيمية الجديرة بالدراسة، لما لها من تأثير على العاملين، فمنه ممن تدفعه إلى المثابرة لتحقيق الأهداف، ومنهم من تشعره بالتوتر وفقدان الرغبة في العمل، مما ينعكس على صحتهم الجسدية والنفسية (العمرى و السهلي، 2016، صفحة 17)، إذ يطلق المختصون في علم النفس مصطلح "القاتل الصامت" على هذه الظاهرة، فهناك العديد من العاملين لا يتمكنون من التكيف مع مهامهم الوظيفية، الأمر الذي ينعكس على أدائهم وعلى إلتزامهم بتنفيذها (بوغازي، 2015، صفحة 322).

كما عرف العالم منذ نهاية سنة 2019 وضعا صحيا استثنائيا بسبب انتشار فيروس كورونا، الذي انتشر بسرعة واجتاح جميع الدول في فترة زمنية وجيزة حيث أعلنت معظمها اكتشاف حالات الإصابة به، لتصنفه منظمة الصحة الدولية جائحة عالمية، يجب مواجهتها بأخذ التدابير الإحترازية اللازمة، حيث تبنت عدة دول حالة الحجر الصحي وفرضت العديد من الإجراءات الصحية والقيود التنظيمية، إلى حين زواله والحد من انتشاره.

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية بلدية البوني بولاية عنابة د. بلخضر مسعودة

وفي ظل الظروف الصحية التي مست الجزائر، جراء وباء كورونا، فقد ازدادت ضغوط مهام العمل في بعض الوظائف وفي القطاع الصحي بصفة خاصة، الأمر الذي يستدعي ضرورة الوقوف على أهم مصادرها للتخفيف من حدتها، ضمانا للصحة النفسية والجسدية للعاملين والرفع من الشعور بالانتماء والالتزام الوظيفي نحو مؤسساتهم، هذا الأخير الذي يعد من المواضيع التي لاقت اهتماما واضحا في العقود الأخيرة، لما له من علاقة وطيدة بالفعالية التنظيمية ودرجة الانجاز فيها، إذ يعبر عن إلتزام العامل نحو المنظمة ورغبته القوية في البقاء فيها كعضو فاعل، فالعمال الملتزمون هم مصدر رقوة وسند لمؤسساتهم ولأهدافها وسياساتها.

يجب أن تقوم المنظمات الصحية بالجزائر بإدارة ضغوط مهام العمل، من خلال البحث في طرق تساعد على تجاوزها، كالاقتراب من العاملين وتفهم احتياجاتهم النفسية والمادية (كباس، 2017، صفحة 187)، من خلال التخفيف من المسببات المؤدية لها، والمتمثلة في كل من العمل المجهد والممل، غموض المهام، الصراع المتولد من تضارب مصالح الفرد مع المنظمة، والتي من الممكن أن تتسبب له في عدة مشاكل صحية عبر الزمن. مما يتطلب دراستها وتحديد لها للحد من آثارها، من أجل ضمان مشاركة العاملين في تحقيق الأهداف التنظيمية والاستمرار في التزامهم نحو مهامهم.

1- إشكالية الدراسة وأسئلتها:

عرف العالم فيم طلع سنة 2020 انتشار وباء كورونا، وهو مرض فيروسي خطير ومميت، وقد تجندت جميع القوى الفاعلة فيا لبلدان من أجل مواجهته، خاصة من الجانب الصحي، حيث أصبحت المستشفيات شبه متفرغة لعلاج المصابين بهذا الفيروس (جرود وعزاق، 2021، صفحة 59).

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية ببلدية البوني بولاية عنابة
د. بلخضر مسعودة

لقد ازدادت ضغوط مهام العمل المسندة لعمال المستشفيات بسبب جائحة كورونا، نتيجة استحداث إجراءات وظيفية جديدة وتعقدتها، بالإضافة إلى مخاوف العمال من تداعيات هذا المرض ومن آثاره على صحتهم وصحة ذويهم، ما ضاعف من الضغوط الوظيفية ومن حدة القلق المهني، الأمر الذي يستدعي ضرورة أن تنتبه المنظمات الصحية بالجزائر إلى هذه الظاهرة التي تنعكس على أداء عمالها وعلى إلتزامهم نحو واجباتهم الوظيفية، خاصة في الوقت الراهن الذي تحتاج فيه الجزائر إلى جيشها الأبيض وإلى جهود جميع عمال قطاعها الصحي، من أجل محاربة هذا الفيروس، ما يتطلب المحافظة على حالتهم النفسية والفيزيولوجية وعدم تحميلهم ضغوطا تفوق قدرتهم، حفاظا على إلتزامهم المهني في ظل هذا الظرف الحساس.

تنبثق مشكلة الدراسة من التعرف على ضغوط مهام العمل في أحد المؤسسات الإستشفائية في ظل جائحة كورونا وأثرها في الإلتزام الوظيفي، من خلال الإجابة على التساؤل الجوهرية الذي يبرز إشكالية الدراسة: "ما أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي للمبجوثين بالمؤسسة الاستشفائية عبد الله نواورية ببلدية البوني بولاية عنابة؟". وللإجابة عليه، تم طرح الاسئلة التالية:

- ما مستوى ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا كما يراها المبجوثون؟
- ما مستوى الإلتزام الوظيفي للمبجوثين بالمؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر لأبعاد ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا؟

1-1- فرضيات الدراسة

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية ببلدية البوني بولاية عنابة
د. بلخضر مسعودة

❖ **الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي للمبحوثين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة، كما تقسيمها إلى ثلاث فرضيات فرعية، وهي كالآتي:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصراع الدور في الإلتزام الوظيفي للمبحوثين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛

- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعبء الدور في الإلتزام الوظيفي للمبحوثين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة؛

- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لغموض الدور في الإلتزام الوظيفي للمبحوثين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

2-1- أهمية الدراسة: تتمثل خلال أهمية الموضوع في ظل الظروف الراهنة التي تعيشها الجزائر بسبب تفشي فيروس كورونا، حيث استهدفت المؤسسة الاستشفائية عبد الله نواورية، ببلدية البوني بولاية عنابة، من أجل التعرف على ضغوط المهام وأثرها في الإلتزام الوظيفي للعاملين في ظل هذه الجائحة.

3-1- أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا، ومستوى الإلتزام الوظيفي لدى عينة الدراسة؛

- التعرف على أثر أبعاد ضغوط مهام العمل المتمثلة في كل من صراع الدور، عبء الدور وغموض الدور في الإلتزام الوظيفي للمبحوثين؛

- تقديم مقترحات للمسؤولين بالمؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

4-1- الدراسات السابقة:

1-4-1 الدراسات المرتبطة بمتغير ضغوط العمل

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية بلدية البوني بولاية عنابة
د. بلخضر مسعودة

- دراسة (كباس: 2017): بعنوان "ضغوط العمل التنظيمي وعلاقتها بالرضا الوظيفي في إدارة رعاية الشباب في جامعة صنعاء"، حيث تم توزيع إستمارة إستهدفت (37) من الإداريين والأخصائيين الرياضيين، لمعرفة العلاقة التي تربط ضغوط العمل بالرضا، وتوصلت الدراسة إلتسجيل مستوى مرتفع من عبء العمل نتيجة كثرة المهام، ما أدى إلى تسجيل ضغوط فيه (كباس، 2017، صفحة 185).

- دراسة (مطلاوي: 2014): بعنوان "ضغوط العمل وعلاقتها باستقرار العامل: دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك"، هدفت إلتالكشف عن مصادر الضغوط، حيث تم توزيع استمارة على عينة طبقية تكونت من (100) عامل بمؤسسة سوناطراك، بمديرية قاسي الطويل في حاسي مسعود، وخلصت الدراسة إلتعددا لإحساس بالاستقرار بالمؤسسة نتيجة للضغوط، خاصة ما تعلق منها بمركزية القرار وعدم عدالة السياسات التنظيمية (مطلاوي، 2014، صفحة 01)

- دراسة (ناصر صبر: 2013): بعنوان "أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الاغتراب الوظيفي في مستشفى اليرموك". تم اختيار عينة بلغت (126) مبحوثا من المرضى والممرضات في المستشفى، بهدف الكشف عن مصادر الضغوط المرتبطة بكل من غموض الدور، صراع الدور وعبء الدور وتحديد أثرها في الاغتراب الوظيفي، وكان من أهم نتائجها تسجيل مستوى مرتفع لعبء العمل بسبب كثرة الأعباء الوظيفية وتراكمها (ناصر، 2013، صفحة 01)

1-4-2- الدراسات المرتبطة بمتغير الإلتزام الوظيفي

- دراسة (مشتي، خطار: 2020): بعنوان "الإلتزام الوظيفي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الجامعي"، حيث هدفت إلى التعرف على مدى وجود علاقة بين الإلتزام الوظيفي والرضا الوظيفي، وقد تكونت عينة الدراسة من (139)

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية بلدية البوني بولاية عنابة
د. بلخضر مسعودة

أستاذًا و أستاذة من جامعات الوسط الجزائري، وأظهرت نتائجها تسجيل درجة متوسطة في الإلتزام الوظيفي، كما بينت وجود فروق في درجة الإلتزام تعزى لمتغير الجنس و متغير الخبرة المهنية(مشتي و خطار، 2020، صفحة 134).

- دراسة (طالب: 2018): بعنوان "المسار الوظيفي وأثره في الإلتزام التنظيمي : دراسة مؤسسة سونلغاز"، هدفت لمعرفة أثر كل من الترقية، تدوير العمل، التدريب، الاثراء الوظيفي على الإلتزام بأبعاده المتمثلة في الإلتزام العاطفي، المعياري و المستمر، لدى عينة قصدية مكونة من (50) عاملا بالمؤسسة. و أظهرت وجود أثر بين المتغيرين، وتسجيل مستوى متوسط للإلتزام الوظيفي، حيث أوصت بضرورة تعزيزه وتوفير الظروف الملائمة له(طالب، 2018، صفحة 266).

2- المفاهيم النظرية للدراسة

2-1-1-1-2 ضغوط مهام العمل

2-1-1-1-2 مفهوم ضغوط مهام العمل: ترتبط بطبيعة المهمة الموكلة للعامل ونوع الأنشطة التي يؤديها (Dollard, 2001, p. 16)، ويعود الاهتمام بها وتحديد مصادرها منذ السبعينات، بسبب تزايد الشكاوى نتيجة للإرهاق الجسدي والنفسي المتزايد (الهنداوي، 1994، صفحة 124)، وهي رد فعل نتيجة عدم قدرة العامل على الوفاء بمتطلباته الوظيفية (حسين و سلامة، 2006، صفحة 22)، مما يولد لديه العديد من حالات القلق النفسي والضغط المهني.

2-1-1-2-2 أبعاد ضغوط مهام العمل: تتمثل في كل من:

- صراع الدور: يقصد به الصراع الذي يشعر به العامل نتيجة التعارض بين الواجبات والمسؤوليات، كاختلاف الأوامر التي تصدر في وقت واحد من الرئيس المباشر أو من تعدد جهات الإشراف. وله عدة صور، كالتعارض في "الأولويات،

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية بلدية البوني بولاية عنابة

د. بلخضر مسعودة

الأوامر، المتطلبات الوظيفية والعائلية، تعارض قيم العامل مع قيم المنظمة (حسن،
2002، صفحة 40)، الأمر الذي يولد شعورا بعدم الإرتياح والضغط.

- عبء الدور: تشير نتائج الدراسات إلى أن عبء المهام الموكلة للعامل من أهم
مسببات الضغط، فالمهام التي لا تستوعب قدراتها وتشعره بالملل، تؤدي إلى إرتفاع
حالات ترك العمل (Collins, 1993, p. 29)، ويقصد بعبء الدور مجموع المهام التي
قد تكون أكثر أو أقل من قدرات العامل (أبو بكر، 2008، صفحة 131)، أو نتيجة
كثرة المهام وقلة الوقت الممنوح (Collins, 1993, p. 30)، كما يشعر العامل بالضغط
بسبب الملل، فعند عدم إستيعابها الطموحه، يتولد لديه شعور بعدم الاستمتاع
به (اسماعيل، 2005، صفحة 66)، وبالتالي يأخذ العبء صورتين هما الضغط
الناتج عن زيادة الدور الناتج وعن نقصانه.

- غموض الدور: ينتج عندما تكون توقعات الدور غير واضحة للعامل، بحيث
يعيش في غموض (Decenzo & Robbins, 2010, p. 30) كافتقاده للمعلومات
الضرورية لاتمام عمله وكل ما يتعلق بحدود سلطته ومسؤولياته (جلدة، 2009،
صفحة 182)، مما يولد لديه تصورات غير مطابقة مع توقعاته.

2-2- جائحة كورونا

2-2-1- مفهوم الجائحة: الجائحة هي وباء ينتشر على نطاق شديد الاتساع، وقد
صنفتها منظمة الصحة العالمية في ستة مراحل، ليصف العملية التي ينتقل من
خلالها الوباء من كونه مرض أصيب به أفراد قلة إلى تحوله إلى جائحة، يليها
مرحلة انتقاله ما بين البشر من فرد إلى آخر، ويتحول الأمر بالنهاية إلى جائحة مع
انتشاره عالميًا وضعف القدرة على السيطرة عليه، (Lee, 2009, p. 484)، أي أن
الوباء لا يصنف بأنه جائحة بسبب قتله لكثير من الأفراد، وإنما لابد أن يكون معديا
ويمكن انتقاله بين الأشخاص.

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية ببلدية البوني بولاية عنابة
د. بلخضر مسعودة

2-2-2- فيروس كورونا (كوفيد 19): نوع من الفيروسات تسببت في حالات عدوى بين البشر، تراوحت حدتها من عدوى الجهاز التنفسي ونزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد، كمتلازمة الشرق الأوسط المعروفة بـ "سارس"، وتتمثل أعراضه في الحمى، الإرهاق، السعال الجاف، القصور الرئوي الحاد (بوخدوني و بن عاشور، 2020، صفحة 60).

3-2- الإلتزام الوظيفي

2-3-2-1- مفهوم الإلتزام الوظيفي وأهميته: يعبر الإلتزام الوظيفي عن استعداد الفرد لبذل أقصى جهد ممكن لصالح المنظمة ورغبته الشديدة في البقاء بها، ومن ثم قبوله وإيمانه بأهدافها وبقيمها، وقد أشار العديد من الباحثين إلى أهميته، نظرا لارتباطه بعوامل عدة ذات أثر كبير على سلوك الفرد، فقد أوجدت العديد منها علاقاته الوطيدة بالرضا الوظيفي، كما أن ارتفاع مستوياته يقلل معدل دوران العمل ويحسن مستوى الأداء، كما يمثل الإلتزام الوظيفي عنصرا هاما في قياس مدى التوافق بين الفرد والمنظمة التي يعمل بها (عبد الباسط، 2011، صفحة 229). وهو بالغ الأهمية نظرا لما يأتي (العميان، 2005، صفحة 312):

- يمثل وسيلة للتنبؤ بالنواحي السلوكية، كمعدل دوران العمل والتهرب منه؛
 - يعد مصدرا للسلوك المرغوب فيه من قبل معظم المنظمات؛
 - يعد عنصرا هاما في الربط بين أهداف المنظمة وأهداف العاملين فيها.
- 2-3-2- أبعاد الإلتزام الوظيفي: اتفق أغلب الباحثين على كل من بعد الإلتزام العاطفي، الإلتزام المعياري والإلتزام المستمر، وفي ما يلي شرح لكل منها:
- الإلتزام العاطفي: يعبر عن درجة التأثر بأهداف المنظمة والإيمان بقيمها (طالب، 2018، صفحة 269)، ويتأثر بدرجة الاستقلالية والمشاركة في القرارات

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية بلدية البوني بولاية عنابة
د. بلخضر مسعود

بالعلاقة مع المشرفين(عادل، 1999، صفحة 124)، أي بدرجة إدراك العمال
ووعيمهم بالخصائص المتميزة في عملهم وبارتباطهم العاطفي بها.

- الإلتزام المعياري: يعبر عن الإلتزام الأدبي بالتمسك بأهداف المنظمة، ينتج
عن التأثير بالقيم الاجتماعية و الدينية(طالب، 2018، صفحة 269)، ويتعزز نتيجة
دعمها له وسماعها بالمشاركة الفعالة في وضع الأهداف ورسم سياساتها ووضع
الإجراءات وتنفيذها (عادل، 1999، صفحة 124)، أي يعكس الإرتباط الذي يشعر
به العامل اتجاه المنظمة وحسه المهني بعدم تركها.

- الإلتزام المستمر: أكثر الأنواع انتشارا ويعبر عن قوة الرغبة بالاستمرار في
العمل وعدم القدرة على التضحية بتركه بسبب زيادة التكاليف المترتبة عن
ذلك(طالب، 2018، صفحة 269)، أي ما يحققه من قيمة في حال استمراره
بالعمل مقابل ما سيفقده عند تخليه عنه(عادل، 1999، صفحة 124).

3- الدراسة الميدانية

3-1- منهج البحث المستخدم: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال
المسح المكتبي والاطلاع على أدبيات الموضوع، أما على الصعيد الميداني فقد امتد
منذ شهر ماي 2020 إلى شهر سبتمبر، أين تم جمع البيانات المتعلقة بالمؤسسة
وتوزيع الاستبيان وتحليله إحصائيا، تحقيقا لأهداف الدراسة.

3-2- مجتمع وعينة الدراسة: يقدر عدد عمال مستشفى "عبد الله نواورية"، بـ (504)
عاملا، استهدفت الدراسة عينة عشوائية مكونة من (128) مبحوثا موزعين بين
الإطار الطبي، الشبه طبي والإطار الإداري، وتم توزيع الإستمارات التي استرجع منها
(92) بنسبة رد (71.87%)، وهي نسبة صالحة للدراسة الإحصائية.

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية بلدية البوني بولاية عنابة
د. بلخضر مسعود

3-3-أداة الدراسة:قامت الباحثة، من خلال الاطلاع على الأدبيات والمسح المكتبي،

بإعداد استمارة أسئلة تم تقسيمها إلى ثلاثة محاور، تعلق الأول بالخصائص الوظيفية والشخصية للعينة، أما الثاني فخصص لضغوط مهام العمل، من خلال أبعاده المتمثلة في "غموض الدور، صراع الدور وعيب الدور"، أما الثالث فخصص للإلتزام الوظيفي، وقد تم الاعتماد في المحورين الأخيرين على مقياس ليكرت الذي يتوزع على خمس درجات، وتم تقييم المتوسط الحسابي لإجابات حسب دراسة (Prone, Balines & Sadana, 2011)، من خلال الجدول الآتي:

جدول 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

المصدر:فاضل باقر مطشر اللامي، مقياس ليكرت، مجلة المقالة العلمية، العدد (07)، رابطة الأكاديميين العرب للتربية البدنية والرياضية، 2017، ص 22.

4-3- صدق الأداة وثباتها:من خلال صدق المحكمين، والجذر التربيعي لمعامل

كرونباخ- ألفا، للتأكد من ثبات أداة الدراسة، كالآتي:

1-4-3 صدق الأداة: تم الاعتماد على الصدق الظاهري للتأكد من صدق الأداة، من

خلال عرضها على مجموعة من الأساتذة ذوي الاختصاص، للتحقق من مواءمة عبارات

المقياس لأهداف الدراسة، وقد تم الأخذ بجميع ملاحظاتهم وتوجيهاتهم.

2-4-3 ثبات أداة الدراسة: بحساب الجذر التربيعي لمعامل كرونباخ- ألفا، كالآتي:

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية بلدية البوني بولاية عنابة
د. بلخضر مسعود

جدول رقم 02: ثبات الإتساق الداخلي لأداة الدراسة

متغيرات الدراسة	أبعاد متغيرات الدراسة	معامل كرونباخ ألفا	معامل الثبات
أبعاد ضغوط مهام العمل	صراع الدور	0.789	0.888
	غموض الدور	0.852	0.923
	عبء الدور	0.882	0.939
أبعاد الإلتزام الوظيفي	الإلتزام العاطفي	0.880	0.938
	الإلتزام المعياري	0.940	0.969
	الإلتزام المستمر	0.808	0.899
الدرجة الكلية للاستمارة		0.858	0.926

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول (02) أن جميع المعاملات أعلى من (0.60)، وهي النسبة المعتمدة في الدراسات الاجتماعية والمعبرة عن ثبات أداة الدراسة وصلاحياتها للتحليل، حيث تم تسجيل قيمة (0.926) كمعامل ثبات لجميع محاور الاستمارة.

3-5- أساليب التحليل الإحصائي: تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss20 والإعتماد على كل من الجذر التربيعي لمعامل كرونباخ ألفا، للتأكد من ثبات الأداة، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف المبحوثين، بالإضافة إلى التباين للانحدار الخطي لدراسة أثر المتغير المستقل ومختلف أبعاده في المتغير التابع.

3-6- نتائج الدراسة ومناقشتها

3-6-1- خصائص عينة الدراسة: الجدول رقم (03) يوضح خصائص المجتمع:

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية بلدية البوني بولاية عنابة

د. بلخضر مسعودة

جدول رقم 03: توزيع العينة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية

متغيرات الدراسة	الأبعاد	العدد	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	39	42.39
	أنثى	53	57.61
العمر	أقل من 30 سنة	24	26.09
	30-40 سنة	19	20.65
	41 - 50 سنة	37	40.22
	51 سنة فأكثر	12	13.04
المؤهل العلمي	تكوين متخصص	52	56.52
	جامعي	23	25
	دراسات عليا	17	18.48
المستوى الوظيفي	طبي	14	15.21
	شبه طبي	47	51.09
	اداري	31	33.7
الأقدمية	أقل من 5 سنوات	08	08.70
	10-05 سنوات	16	17.39
	11- 16 سنة	33	35.87
	17- 22 سنة	25	27.17
	أكثر من 22 سنة	10	10.87

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول (03) أن نسبة الإناث أعلى من الذكور، أما العمر فكانت أعلاها للفئة بين 41 إلى 50 سنة، وبالنسبة للسلك الوظيفيتم تسجيل نسبة (51.09%) للشبه طبي، أما الأقدمية كانت لذوي الخبرة من 11-16 سنة.

3-6-2- الإجابة عن أسئلة الدراسة

- السؤال الأول: "ما مستويضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا حسب آراء المبحوثين"، سيتم الإجابة عليه من خلال دراسة مستوى توفر أبعاده.

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية ببلدية البوني بولاية عنابة

د. بلخضر مسعودة

أ- بعد صراع الدور: بغرض معرفة مستواه، الجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 04: مستوى بعد صراع الدور في ظل جائحة كورونا

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	الاتجاه
طبيعة مهامي في ظل جائحة كورونا تتعارض مع اهتماماتي	3,98	0,162	1	مرتفع
في ظل جائحة كورونا اتلقى أوامر متعارضة من المسؤولين	3,37	0,253	4	متوسط
في ظل كورونا يصعب التوفيق بين حياتي الخاصة ومهامي	3,72	1,393	3	مرتفع
في ظل كورونا تتعارض حاجياتي مع متطلبات العمل	3,86	1,204	2	مرتفع
البعد الكلي	3.73	0.753	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول أعلاه، لتسجيل مستوى مرتفع لبعد صراع الدور ب (3,73)، فقد عبر المبحوثون عن عدم ارتياحهم بسبب تعارض طبيعة مهامهم الجديدة في ظل هذه الجائحة معيائهم الخاصة، فقد صعب عليهم التأقلم مع إجراءات هذا الوباء الذي أجبرهم على تغيير مواعيد عملهم وخضوع البعض منهم لتغيير المصلحة، كما ارتفع هذا البعد نتيجة تعارض الأوامر الصادرة من المسؤولين، وهذا راجع للتجديد المستمر لإجراءات وبروتوكول التعامل معه، وفقا لتوجيهات الجهات الوصية، مما أشعر المبحوثون بتضارب الأوامر وعدم تناسقها، كما يشير الجدول إلى تسجيل الانحراف المعياري (0,753) ما يعكس التقارب بين آراء المبحوثين.

ب- بعد عبء الدور: لمعرفة مستوى العبء، الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 05: مستوى بعد عبء الدور في ظل جائحة كورونا

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	الاتجاه
أشعر بالملل من مهامي اليومية في ظل جائحة كورونا	3.32	1.125	4	متوسط
مهام عملي في ظل جائحة كورونا أكثر من قدرتي الجسدية	3.77	1.246	3	مرتفع
بسبب كورونا يتوجب القيام بمهام كثيرة في فترة قصيرة	4.00	0.892	1	مرتفع
في ظل جائحة كورونا أقوم بمهام لا تناسب طموحي	3.94	0.771	2	مرتفع
البعد الكلي	3.76	1.008	-	مرتفع

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية بلدية البوني بولاية عنابة
د. بلخضر مسعودة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول (05) تسجيل مستوى مرتفع لبعد عبء الدور قدره (3,76)، فقد عبر المبحوثون عن عدم تناسب ما يقومون به مع طموحهم المهني، فقد توقفت العديد من الدورات التكوينية التي برمجت قبل هذه الجائحة، بالإضافة إلى تزايد الأعباء الوظيفية في ظلها، فقد أصبحوا مطالبين بالمزيد من المهام وإتباع العديد من الإجراءات المعقدة، الأمر الذي تحول لحمل متزايد عليهم، خاصة في ظل مطالبتهم بإنجاز مهامهم الروتينية ومهامهم الجديدة في فترة زمنية قصيرة، ما تسبب في زيادة الضغط النفسي والجسدي عليهم، وشعورهم الدائم بعدم القدرة على إنجاز مسؤولياتهم ما أشعرهم بالإحباط نتيجة اعتقادهم بفشلهم في تأدية واجباتهم على أتم وجه، كما يلاحظ منالجدول التقارب بينأراء العينة، ما يشير إلى اتفاقهم حول معاناتهم من المهام الوظيفية الملقاة عليهم وشعورهم بأنها أصبحت عبءا عليهم.

ت- بعد غموض الدور: لمعرفة مستواه، الجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم 06: مستوى بعدغموض الدور في ظل جائحة كورونا

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	الاتجاه
حدودسلطنتيفيمهامي غيرواضحة في ظل جائحة كورونا	3,68	0,974	3	مرتفع
افتقد المعلومات الضرورية عن جائحة كورونا لإتمام مهامي	3,85	1,301	1	مرتفع
افتقرللمستجدات المتعلقة بسياسة المستشفى في ظل الجائحة	3,75	1,010	2	مرتفع
لا اعرف حدود واجباتي ومهامي في ظل جائحة كورونا	3,55	0,032	4	مرتفع
البعد الكلي	3,71	0,829	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول (06) أن المتوسط الإجمالي بلغ (3,71) وهو يشير إلى توفر بعد غموض الدور بدرجة مرتفعة، فالمبحوثين لا يفهمون بدقة طبيعة مهامهم الجديدة وحدود واجباتهم في ظل جائحة كورونا، بالإضافة إلى افتقارهم

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية بلدية البوني بولاية عنابة

د. بلخضر مسعودة

للمعلومات الضرورية عن الإجراءات الصحيحة والواجب إتخاذها في ظل الغموض المحيط بهذا الوباء الخطير والراجع لحدثه ولعدم توصل البحوث العلمية لفهم طبيعته وتحديد كيفية السيطرة عليه والحد من انتشاره، فجميع الإجراءات المتخذة هي إجراءات وقائية فقط، وبالتالي لا توجد معلومات وتوجهات دقيقة تساعد العاملين على إتمام مهامهم المنوطة بهم وتفادي العدوى منه، الأمر الذي يؤدي إلى وجود العديد من الملابس بشأنه، ما يخلق ضغطا على العاملين ويؤثر فمهم، كما يشير الجدول إلى تسجيل انحراف معياري كلي قدر بـ (0,829) ويعكس التقارب في آراءالمبحوثين فيما يتعلق بإحساسهم بالغموض المحيط بمهامهم وبأدوارهم الوظيفية في ظل الوباء.

الجدول رقم07: مستوى توفر متغيرضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا

الاتجاه	درجة الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
مرتفع	2	0.753	3.73	صراع الدور
مرتفع	1	1.008	3.76	عبء الدور
مرتفع	3	0.829	3.71	غموض الدور
مرتفع	/	0.863	3.73	ضغوط مهام العمل

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يدرس الجدول (07)الإجابات المتعلقة بمتغير ضغوط مهام العمل، حيث سجل متوسطه الإجمالي درجة مرتفعة قدرت بـ (3.73)، كما يشير لارتفاع جميع الأبعاد، إذمثلعبء الدور المصدر الأكثر ارتفاعا في الضغوط، يليه كل من بعدي غموض الدور وصراع الدور، الأمر الذي ينذر بوجود مشكلة حقيقية تؤثر على القدرة الجسدية والنفسية للعاملين مستقبل، فكثرة الأعباء والغموض المحيط بطبيعة المهام في ظل هذه الظروف، بالإضافة إلى الصراع الناتج عن الاحساس بعدم القدرة على التوفيق بين واجباتهم الأسرية ومسؤولياتهم المهنية،

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية بلدية البوني بولاية عنابة
د. بلخضر مسعودة
أدت جميعها إلى ارتفاع ضغوط مهام العمل خاصة مع التخوف المتزايد من خطر
هذا الوباء.

- السؤال الثاني: مفاده "ما مستوى الإلتزام الوظيفي حسب آراء الباحثين
بالمؤسسة الاستشفائية". سيتم الإجابة عليه من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 08: مستوى متغير الإلتزام الوظيفي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الأهمية	الاتجاه
تسمح لي إدارة المستشفى بالمشاركة في القرارات	3.88	0.953	6	مرتفع
أؤمن بضرورة تنفيذ أهداف المستشفى وألتزم بها	3.95	1.133	4	مرتفع
المسؤول المباشر أكثر قربا وتوجها لي	4.07	0.907	2	مرتفع
تهتم الادارة بتنمية مهاراتي مما يقوي شعور الانتماء	3.60	0.911	10	مرتفع
الإدارة تدعمني وتعاملني كشخص ايجابي	4.20	0.731	1	مرتفع
اشراكي في وضع الإجراءات يعزز التزامي بعملتي	3.59	0.102	11	مرتفع
قرار عملي هنا صحيح ولست نادم عليه	3.68	0.804	9	مرتفع
اتمسك بعملتي هنا واللتزم به	3.90	0.912	5	مرتفع
سأستمر بالعمل طالما لا يوجد فرصة عمل أحسن	3.75	0.992	7	مرتفع
وجودي هنا ضروري ولن أخاطر في مكان جديد	3.71	0.971	8	مرتفع
انتقالي إلى مكان آخر سيحرمني من المزايا الحالية	3.37	1.004	12	متوسط
الانتقال إلى مؤسسة أخرى لن يضيف لي شيئا	4.02	0.969	3	مرتفع
الدرجة الكلية	3.81	0.866	-	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول (08) إلى توفر متغير الإلتزام الوظيفي بمستوى مرتفع، حيث تم تسجيل متوسط كلي قدر بـ (3.81)، فقد عبر الباحثون عن دعم المستشفى لهم وعن قوة العلاقة التي تجمعهم بمسؤوليهم، بالإضافة إلى إيمانهم بضرورة تنفيذ أهداف المستشفى والإلتزام بها، وباهتمام هذه الأخيرة بتنمية مهاراتهم والسماح بالمشاركة في قراراتها، من خلال الأخذ برأيهم فيما يتعلق بالإجراءات الاحترازية

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية بلدية البوني بولاية عنابة

د. بلخضر مسعودة

لفيروس كورونا، كل هذه الأسباب أدت إلى ارتفاع الإلتزام الوظيفي والتمسك بالعمل وعدم الرغبة بالمخاطرة بتركه خوفاً من حرمانهم من المزايا التي يتحصلون عليها.
3-6-3- اختبار فرضيات الدراسة: تم تحديد مستوى معنوية 5%، أي درجة الإحتمال الذي ترفض به الفرضية الصفرية، وتقبل به فرضيات الدراسة، إذا كانت القيمة المحسوبة لمستوى المعنوية أقل أو يساوي 0.05.

❖ إختبار الفرضية الرئيسية: مفادها "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية

لضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي

للمبحوثين"، كالاتي: الجدول رقم 09: تحليل الإنحدار للتأكد من صلاحية

الفرضية للدراسة

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F المحسوبة	الدلالة
الإنحدار	1.671	1	1.671	7.85	*0.005
الخطأ	28.501	90	0.213		
المجموع	30.172	91	-		

* ذات دلالة عند مستوى أقل أو يساوي 0.05 (R=0.781, R²=0.6099)

يتبين من الجدول (09)، صحة النموذج فيما يتعلق بالفرضية الرئيسية، إذ بلغ مستوى الدلالة (0.005) وهي أقل من (0.05)، وبالتالي تقبل الفرضية التي تنص على وجود أثر لضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي، كما يتضح من خلال معامل التحديد أن ضغوط العمل تؤثر في الإلتزام الوظيفي بـ 60.99 %، أي تفسر ما مقداره 60.99 % من التباين في الإلتزام وهي قوة تأثيرية قوية.

– إختبار الفرضيات الفرعية: قسمت الفرضية الرئيسية إلى ثلاثة فرضيات فرعية والجدول التالي يلخص الاختبار:

الجدول رقم 10: تحليل الإنحدار الخطي لإختبار الفرضيات الفرعية

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين

د. بلخضر مسعود

بمستشفى عبد الله نواورية بلدية البوني بولاية عنابة

الفرضيات	إختبار بعد	A	الخطأ المعياري	T المحسوبة	الدلالة T	النتيجة
الفرضية الأولى	صراع الدور	0.025	0.087	2.50	*0.031	مقبولة
الفرضية الثانية	غموض الدور	0.123	0.049	2.51	*0.013	مقبولة
الفرضية الثالثة	عبء الدور	0.028	0.037	0.736	*0.004	مقبولة

* ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل أو يساوي 0.05

تبين النتائج الإحصائية بالجدول (10)، أن كلا من صراع الدور، غموض الدور وعبء الدور تمارس أثرا ذو دلالة إحصائية في الإلتزام الوظيفي للمبحوثين، حيث تم تسجيل قيم إحصائية تقدر بـ (0.031)، (0.013)، (0.004) لكل منهم على التوالي وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وبناء على ذلك تقبل جميع الفرضيات الفرعية، ما يشير إلى وجود أثر لكل من صراع الدور، غموض الدور وعبء الدور في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي للمبحوثين بالمستشفى محل الدراسة.

4- نتائج الدراسة:

– أظهرت النتائج تسجيل مستوى مرتفع من ضغوط مهام العمل ولكل أبعاده المتمثلة في صراع الدور، عبء الدور وغموض الدور، وكان أكثرها إرتفاعا بعد عبء الدور، فكثرة الأعباء في ظل هذه الجائحة وعدم القدرة على التكيف مع الإجراءات الجديدة، أدت جميعها إلى ارتفاع ضغوط مهام العمل خاصة مع التخوف المتزايد من التعامل مع هذا الوباء. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من (كباس: 2017) و(ناصر: 2013) اللذان توصلا إلى أن بعد عبء العمل هو المصدر الأكبر المتسبب في الضغوط، وتختلف مع دراسة (مطلاوي: 2014) التي أرجعتها إلمركزية القرار وعدم عدالة السياسات التنظيمية؛

– أظهرت نتائج الدراسة تسجيل مستوى مرتفع من الإلتزام الوظيفي، بسبب دعم إدارة المستشفى للعاملين، الذي ظهر في اهتمامها بتنمية مهاراتهم والأخذ

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية بلدية البوني بولاية عنابة
د. بلخضر مسعودة

برأيهم فيما يتعلق بالإجراءات الاحترازية المتخذة للتعامل مع هذا الفيروس، كما ارتفع الإلتزام الوظيفي بسبب شعور العاملين الطوعي بضرورة تنفيذ أهداف المستشفى واعتبارها من ضمن أهم مسؤولياتهم، كل هذه الأسباب أدت إلى تمسكهم أكثر والتزامهم بالبقاء في مهامهم وعدم التخلي عن المستشفى، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة كل من (مشتي، خطار: 2020) و(طالب: 2018) من حيث توفر هذا البعد بجميع أبعاده، ولكن تختلف معهما من حيث المستوى، حيث سجلتا مستويات متوسطة منه؛

– سجلت النتائج وجود أثر لضغوط مهام العمل ولجميع أبعاده المتمثلة في صراع الدور، عبء الدور وغموض الدور في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي للمبحوث ينب المؤسسة الإستشفائية. وتؤيد هذا فرضية النظرية السلوكية بزعامة "جولدنبرغ"، والتي تربط أن ضغوط العمل قد تكون أحيانا إيجابية و عملية لأنها تؤدي بالإنسان إلى اتخاذ قرار اتحاسمة وتقوي إرادته التي تمكنه من مواجهة الفشلو النجاح في المستقبل، مما يزيد من إلتزامه بإنجاز مهامه، حيث تمثل ضغوط العمل تحديا لقدراته. كما تؤيد نتائج هذه الفرضية أعمال "ماكلياند"، الذي اعتبر أن الإلتزام الوظيفي هو الشعور المرتبط بالأداء، والذي يتنافس فيه الفرد مع نفسه لبلوغ معايير الامتياز وهذا الشعور يزداد كلما شعر بأنه يتحدى قدراته الجسدية والنفسية، لأنه يعكس شقين رئيسيين يتمثلان في كل من الأمل في النجاح و الخوف من الفشل، وبالتالي فإن إحساس المبحوثين بالعبء الكبير الملقى عليهم وبالغموض الذي يكتنف مهامهم في ظل جائحة كورونا، أثر أكثر على الإلتزامهم وإيمانهم بضرورة النجاح في تأدية مهامهم الوظيفية على أحسن وجه، فبالرغم من ارتفاع ضغوط مهام العمل إلا أن ذلك لم يدفعهم للتخلي عن مؤسستهم،

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية بلدية البوني بولاية عنابة
د. بلخضر مسعودة
مما يعكس روحهم المهنية وحسهم الوظيفي والتزامهم العاطفي والمعياري والمستمر
نحو المستشفى ونحو المهام الموكلة لهم.

5-الإقتراحات:على إثر نتائج الدراسة،يمكن إقتراح مايلي:

- ضرورة الإسراع بتخفيض الضغوط والبحث عن طرق لامتناسها، حتى لا
ينعكس على جودة الخدمة الصحية، في ظل حاجة المواطنين لها في هذا
الظرف الحساس؛
- ضرورة العمل على التقليل من أعباء مهام العمال التي كان لها الأثر الأكبر في
تسجيل الضغوط، من خلال تحديد حجم ونوع العمل المناسب لكل عامل؛
- التخفيف من صراعا الدور، من خلال العمل على تطابق المتطلبات الوظيفية
للعامل مع قيمه الشخصية ومع تطلعاته ومتطلباته العائلية؛
- التقليل من غموض الدور، من خلال توضيح المهام الخاصة بكل عامل وتفعيل
نظام المعلومات والإتصال وتحديد إجراءات العمل بشكل دقيق؛
- إعداد برامج دورات تدريبية للعمال في كيفية مواجهة الضغوط؛
- توفير أخصائيين نفسيين في المؤسسة الإستشفائية، للإستماع لمخاوف العمال في
ظل جائحة كورونا، ومساعدتهم على تخطي شعورهم بالضغط؛
- تعزيز الإلتزام الوظيفي لدى العاملين، بما يقوي شعورهم بالإنتماء؛
- الحرص على تهيئة مناخ مناسب للعاملين وتوفير قيم تنظيمية تشجع على
الإلتزام الوظيفي وتكافئ عليه، وبالتالي تساهم في التخفيف من مستويات
الضغط المرتبط بالمهام الوظيفية.

6- الخاتمة:

تعاني الجزائر كغيرها من دول العالم من جائحة كورونا، هذه الأخيرة التي تسببت في العديد من الآثار الاجتماعية والاقتصادية، وأدت إلى ضرورة اتخاذ تدابير وقائية للحد من هذه الآثار، كما تسببت في تغيير العديد من إجراءات العمل الروتينية وإضافة مهام جديدة للعاملين بمختلف القطاعات بصفة عامة، وللعاملين بالقطاع الصحي بصفة خاصة، وقد هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي للعاملين بإحدى مستشفيات ولاية عنابة، من خلال دراسة أثر أبعاد الضغوط المتمثلة في كل من صراع الدور، غموض الدور وعبء الدور. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أجابتنا عن أسئلتها واختبرت فرضياتها، حيث تم قبول جميع الفرضيات وتم التوصل لوجود أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط مهام العمل بجميع أبعاده في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي للمبحوثين على مستوى المؤسسة الإستشفائية عبد الله نواورية ببلدية البوني بولاية عنابة، كما خرجت الدراسة بالعديد من الإقتراحات كان أهمها ضرورة الإستماع لمخاوف العمال في ظل هذه الجائحة، ومساعدتهم على تخطي شعورهم بالضغط، وتهيئة مناخ تنظيمي صحي يشجع على الإلتزام الوظيفي ويكافئ عليه.

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية ببلدية البوني بولاية عنابة

د. بلخضر مسعودة

المراجع والمصادر:

1. أنس عبد الباسط (2011)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار المسيرة للنشر، الأردن.
2. راوية حسن (2000)، السلوك التنظيمي المعاصر، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر.
3. سامر جلد (2009)، السلوك التنظيمي والنظريات الادارية الحديث، دار أسامة للنشر، الأردن.
4. عبد العظيم حسين وعبد العظيم حسين سلامة (2006)، استراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية، الطبعة الأولى، دار الفكر، عمان، الأردن.
5. محمد اسماعيل (2005)، السلوك التنظيمي: بين النظرية والتطبيق. دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.
6. محمود سلمان العميان (2005)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
7. مصطفى محمود أبو بكر (2008)، الموارد البشرية مدخل لتحقيق ميزة تنافسية، دار الجامعة، الإسكندرية، مصر.
8. حسينة طالب (2018)، المسار الوظيفي وأثره في الإلتزام التنظيمي: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بالأغواط. مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، الجزائر، المجلد، 02، العدد (02)، ص 266-277.
9. سلامة عادل (1999)، الإلتزام التنظيمي والرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بكلية جامعة عين الشمس، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر، العدد (23).
10. صبيحة بوخدوني والزهرة بن عاشور (2020)، سياسات التعليم عن بعد في ظل جائحة كوفيد - 19: دراسة تحليلية لتعليمات والقرارات الصادرة من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، مجلة مدارات سياسية، مركز المدار المعرفي للأبحاث والدراسات، الجزائر، المجلد 03 (03)، ص 59-75.
11. فؤاد نعوم (2015)، ضغوط العمل، مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، جامعة الجزائر 02، الجزائر، العدد (05)، ص 38-58.

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية بلدية البوني بولاية عنابة

د. بلخضر مسعودة

12. فاضل باقر مطشر اللامي (2017)، مقياس ليكارت، مجلة المقالة العلمية، رابطة
الأكاديميين العرب للتربية البدنية وعلوم الرياضة، لندن، المملكة المتحدة، العدد (07)،
ص 18-22.

13. فريدة بوغازي (2015)، تحليل مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية: دراسة
ميدانية بالمؤسسة المينئية بسكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الانسانية، جامعة
سكيكدة، سكيكدة، الجزائر، العدد (11)، ص 325-345.

14. لروية مشتي وزهية خطار (2020)، الإلتزام الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة
التعليم الجامعي: دراسة ميدانية ببعض جامعات الوسط الجزائري، مجلة العلوم النفسية
والتربوية، جامعة الوادي، الوادي، الجزائر، المجلد 06 (01)، ص 134-150.

15. محمد بن سعيد العمري وعبيد سعود السهلي (2016)، أثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي:
دراسة ميدانية على العاملين بمنظمتا القطر الخا صفيالرياض، مجلة العلوم الانسانية
والاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود، السعودية، العدد (39)، ص 17-80.

16. نسيمه جروود ورقية عزاق (2021)، التعليم الجامعي عن بعد في ظل جائحة كوفيد 19 من
وجهة نظر الطلبة الجامعيين، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، جامعة سطيف
02، سطيف، الجزائر، المجلد 12، العدد 01 الخاص (الجزء 01)، ص 57-79.

17. نشوان محمد كباس (2017)، ضغوط العمل التنظيمي وعلاقتها بالرضا الوظيفي في إدارة
رعاية الشباب في جامعة صنعاء، مجلة علوم وممارسات الأنشطة البدنية
والفنية، مخبر علوم وممارسة الأنشطة البدنية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، المجلد 11 (02)،
ص 185-195.

18. وفيه أحمد الهنداوي (1994)، استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، مجلة الإداري،
معهد الإدارة العامة، سلطنة عمان، العدد (58)، ص 119-132.

19. رنا صبر (2013)، أثر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي في مستشفى
اليرموك، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، بغداد، العراق.

20. ربيع مطلاوي (2014)، ضغوط العمل وعلاقتها باستقرار العامل: دراسة ميدانية بمؤسسة
سوناطراك، الملتقى الوطني حول ضغوط العمل بين الإهمال والاهتمام يومي 11
و12، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر.

أثر ضغوط مهام العمل في ظل جائحة كورونا في الإلتزام الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من العاملين
بمستشفى عبد الله نواورية بلدية البوني بولاية عنابة
د. بلخضر مسعودة

21. Collins, K. M. (1993) , Stress and departures from the public Accounting Profession: A study of gender differences, Accounting Horizons,(USA), 07(01), 29-38.
22. Decenzo, D. A., & Robbins, S. P (2010). Fundamentals of Human Resource Management , 9th Edition, Wiley & Sons Inc, New Jercy (USA).
23. Dollard, M. (2001), work stress: Theory and intervention. University of south Australia, Nohsc symposium on the OHS.
24. Lee, K. (2009) , global institutions: the World Health Organization (WHO). Bulletin of the World Health Organization,(USA) , 87 (06), 484—498.