



أثر التكيف الوظيفي في إدارة الأزمات (الدور المعدل لضغوط العمل في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن)

عليا محمد عبدالرحمن الخرابشة
تخصص دكتوراه في الإدارة، كلية المال و الأعمال، جامعة العلوم الإسلامية العالمية
البريد الإلكتروني: engaliaalkharabsheh99@gmail.com

الملخص

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى مفهوم التكيف الوظيفي بأبعاده (التكيف الثقافي، التكيف مع عدم التأكد، التكيف الشخصي، التكيف الابداعي)، وإدارة الأزمات بأبعادها (الإنذار المبكر، احتواء الضرر، الاستعداد والوقاية، استعادة النشاط، التعلم) في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن، وضغوط العمل كمتغير معدل في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارة العليا والوسطى في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن والبالغ عددها (4520) موظف، وتم اخذ العينة بالطريقة العشوائية البسيطة وتم احتسابها بناء على نموذج مورغان، حيث بلغت (450) موظف. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في إجراءات الدراسة حيث تم جمع البيانات البحثية من خلال استبانة تم تطويرها وتوزيعها إلكترونياً وورقياً لتشمل متغيرات الدراسة (التكيف الوظيفي، إدارة الأزمات، ضغوط العمل) وذلك بعد اختبار صدقها وثباتها. وتم تحليل البيانات باستخدام برمجية التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS)

أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتكيف الوظيفي بأبعاده مجتمعه في إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعة. ومن جهة أخرى، توصلت الدراسة إلى أن ضغوط العمل تلعب دوراً مؤثراً وإيجابياً في تعديل العلاقة بين التكيف الوظيفي وإدارة الأزمات، وأخيراً خلصت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها، ضرورة أن يتم تأهيل المؤسسات والأفراد للاستجابة السريعة في حال حدوث الأزمات وأخذ العبرة من الأزمات السابقة، وأهمية توعية العاملين في المستشفيات بظاهرة ضغط العمل والنتائج المترتبة عليه وكيفية التعامل معها.

الكلمات المفتاحية: التكيف الوظيفي، إدارة الأزمات، ضغوط العمل، مستشفيات إقليم الوسط.



The Impact of Job Adaptation on Crisis Management

(The modifying role of work stress in hospitals in the central region of Jordan)

Alia Muhammad Abd al-Rahman al-Kharabsheh

Doctorate in Management, College of Finance and Business, International Islamic Sciences University

Email: engaliaalkharabsheh99@gmail.com

ABSTRACT

This study aimed to identify the concept of functional adaptation in its dimensions (cultural adaptation, adaptation to uncertainty, personal adaptation, creative adaptation), and crisis management in its dimensions (early warning, damage containment, preparedness and prevention, activity recovery, learning) in hospitals in the central region of Jordan, And work stress as a variable in the hospitals of the central region in Jordan, where the study population consisted of all employees in senior and middle management in the hospitals of the central region in Jordan, amounting to (4520) employees. The sample was taken by a simple random method and was calculated based on the Morgan model, where it amounted to (450) employees. The study used the descriptive analytical method in the study procedures, where the research data was collected through a questionnaire that was developed and distributed electronically and on paper to include the variables of the study (job adaptation, crisis management, work stress), after testing its validity and reliability. The data was analyzed using Statistical Analysis Software for the Social Sciences (SPSS).

The results of the study showed that there is a statistically significant effect of job adaptation in its combined dimensions on crisis management in its combined dimensions. On the other hand, the study concluded that work stress plays an influential and positive role in modifying the relationship between job adaptation and crisis management. Finally, the study concluded with many recommendations, the most prominent of which is the need for institutions and individuals to be qualified to respond quickly in the event of crises and to take lessons from previous crises. The importance of educating hospital workers about the phenomenon of work pressure, its consequences, and how to deal with it.

Keywords: job adaptation, crisis management, work stress, hospitals in the Central Region.



1-1 المقدمة

يُعدّ التكيف الوظيفي عاملاً حاسماً في تعزيز إنتاجية العامل وأدائه في العمل. فكلما كان الموظف راضياً عن وظيفته ومندمجاً فيها، بالإضافة إلى تمتّعه بعلاقات اجتماعية طيبة في بيئة العمل، انعكس ذلك إيجابياً على نتائجه وأدائه، حيث يختلف مفهوم التكيف الوظيفي باختلاف الظروف المحيطة بالعاملين وتوجهاتهم، حيث تتنوع الأولويات بين الأفراد، فبينما يسعى البعض إلى اقتناص فرص التقدم المهني، ويُفضّل آخرون التركيز على تحقيق الاستقرار الوظيفي، كما يستخدم البعض وظائفهم كوسيلة لتحقيق أهدافهم الشخصية (عبد الفتاح، 2012).

وبالمقابل تؤثر الأزمات بشكل مباشر على المؤسسات، حيث تعمل على زعزعة تفكير صانعي القرار وتعطيل مراحل تفكيرهم، مما يسبب اضطرابات حادة تتشابه فيها مفردات العقل مع السبب والنتيجة، وتتطلب مواجهة الأزمات قوة ووعي وضبط وفعالية من الإدارة وصناع القرار، بهدف إدارة الأزمة بطرق علمية وتقليل الخسائر الناتجة عنها، ويكون ذلك من خلال القدرة على التعامل معها في ضوء الإمكانيات المتاحة، وبناءً على التخطيط السليم والمعلومات الدقيقة (يحياوي، 2015).

وكذلك أصبحت ضغوط العمل ظاهرة شائعة لا يمكن تجنبها أو تجاهلها، إذ تؤثر على جميع المؤسسات بدرجات متفاوتة، سواء كانت إنتاجية أو خدمية، خاصة أو حكومية، وعلى جميع مستويات الموظفين من الرؤساء إلى المرؤوسين، مع ذلك، لا تُولي العديد من المؤسسات هذا الموضوع الأهمية الكافية، إما بسبب جهل إدارتها بكيفية التعامل مع الضغوط، أو لعدم وعيها الكافي بتأثير هذه الضغوط على أداء الموظفين، وبالتالي على كفاءة المؤسسة، هذا يؤدي إلى خسائر مادية كبيرة، بالإضافة إلى التسبب في أمراض بدنية وعقلية للآلاف من العاملين ومشاكل سلبية أخرى، وتعتبر ضغوط العمل من الظواهر التي يصعب تجنبها، نظراً لتأثيرها الكبير على المنظمات ككل، بما في ذلك التسبب في خسائر مادية وبشرية ومعنوية، مما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وصعوبة التكيف الوظيفي (عليما، 2015).

قدّم الأردن نموذجاً مدرّساً في إدارة الأزمات الصحية والاستجابة للتحديات التي تفرضها، من خلال تطبيق استراتيجية صحية وطنية تشاركية شملت جميع الجهات ذات الاختصاص، إذ ركّز الأردن في جهوده للتعامل مع الجائحة على بناء استراتيجية وطنية تأخذ في الاعتبار خطة التعافي، واستقرار المنظومة الصحية، وتأهيل الكوادر الطبية وتدريبها وفقاً لمتطلبات التعامل مع الأوبئة، كما عمل على النهوض بالبنية الصحية وتعزيز التشاركية مع القطاع الطبي الخاص (قمان وشعباني، 2024).

وعليه، فقد برزت الحاجة في منظمات الأعمال والمؤسسات باختلاف أنشطتها وغاياتها إلى تبني مفهوم التكيف الوظيفي، نظراً لأهميته الكبيرة ومزاياه المتعددة في تلبية رغبات وحاجات العملاء، إذ يركز التكيف الوظيفي على أبعاده وتأثيراته على المدى البعيد بما يتناسب مع استراتيجيات المؤسسات الخدمية، ومن هنا، جاءت هذه الدراسة للكشف عن أثر التكيف الوظيفي في إدارة الأزمات، مع التركيز على ضغوط العمل كمتغير معدل.

2-1 أهداف الدراسة

الهدف الرئيس الأول: بيان أثر التكيف الوظيفي بأبعاده (التكيف الثقافي، التكيف مع عدم التأكد، التكيف الشخصي، التكيف الابداعي) في إدارة الازمات بدلالة ابعادهما مجتمعة (الانذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الاضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات اقليم الوسط في الاردن. يتفرع من هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

1- بيان أثر التكيف الثقافي في إدارة الازمات بابعادهما مجتمعة (الانذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الاضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات اقليم الوسط في الاردن.

2- بيان أثر التكيف مع عدم التأكد في إدارة الازمات بابعادهما مجتمعة (الانذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الاضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات اقليم الوسط في الاردن.



3- بيان أثر التكيف الشخصي في إدارة الازمات بابعادها مجتمعة (الانذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الاضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات اقليم الوسط في الاردن.
4- بيان اثر التكيف الابداعي في إدارة الازمات بابعادها مجتمعة (الانذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الاضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات اقليم الوسط في الاردن.
الهدف الرئيس الثاني: بيان تأثير ضغوط العمل في تحسين أثر التكيف الوظيفي بابعادها (التكيف الثقافي، التكيف مع عدم التأكد، التكيف الشخصي، التكيف الابداعي) في إدارة الازمات بابعادها مجتمعة (الانذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الاضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات اقليم الوسط في الأردن.

1-3 مشكلة الدراسة

تظهر مشكلة الدراسة نتيجة لما تعانيه كافة المستشفيات من أزمات طارئة تختلف في حجمها وطبيعتها وتوقيتها، كما حدث مؤخراً خلال جائحة كورونا التي أثرت بشكل كبير على كافة الأصعدة، خاصة في قطاع الخدمات كالمستشفيات، حيث أسفرت الجائحة عن ضعف قدرة العاملين في المستشفيات على التكيف الوظيفي مع الأزمة، مما أدى إلى حالات إحباط شديد بينهم، وانخفاض في أدائهم وإنتاجيتهم نتيجة زيادة الضغوطات وساعات العمل الطويلة والإجراءات النمطية المتبعة، وتعتبر المستشفيات من أكثر القطاعات تعرضاً للآزمات بشكل مستمر بسبب نقص الموارد والقدرات، مما يجعلها بحاجة ماسة إلى استراتيجيات فعالة للتكيف الوظيفي. واستناداً إلى ما سبق، فإنه يمكن صياغة أسئلة الدراسة إلى ما يلي:

السؤال الرئيس الأول: ما أثر التكيف الوظيفي بابعاده (التكيف الثقافي، التكيف مع عدم التأكد، التكيف الشخصي، التكيف الابداعي) في إدارة الازمات بدلالة ابعاده مجتمعة (الانذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الاضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات اقليم الوسط في الاردن.
يتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما أثر التكيف الثقافي في إدارة الازمات بابعادها مجتمعة (الانذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الاضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات اقليم الوسط في الاردن.
 - 2- ما أثر التكيف مع عدم التأكد في إدارة الازمات بابعادها مجتمعة (الانذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الاضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات اقليم الوسط في الاردن.
 - 3- ما أثر التكيف الشخصي في إدارة الازمات بابعادها مجتمعة (الانذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الاضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات اقليم الوسط في الاردن.
 - 4- ما اثر التكيف الابداعي في إدارة الازمات بابعاده مجتمعة (الانذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الاضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات اقليم الوسط في الاردن.
- السؤال الرئيس الثاني: ما أثر ضغوط العمل في تحسين أثر التكيف الوظيفي بابعادها (التكيف الثقافي، التكيف مع عدم التأكد، التكيف الشخصي، التكيف الابداعي) في إدارة الازمات بابعادها مجتمعة (الانذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الاضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات اقليم الوسط في الأردن.

1-4 أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناول متغيرات ذات تأثير واسع على القطاع الصحي، وهي التكيف الوظيفي وأثره في إدارة الأزمات من خلال الدور المعدل لضغوط العمل. تسلط الدراسة الضوء على كيفية تأثير التكيف الوظيفي في قدرة المؤسسات الصحية على مواجهة الأزمات وتحسين أداء العاملين فيها، مما يعزز من فهم العلاقة بين هذه المتغيرات وأهمية تطوير استراتيجيات فعالة للتكيف الوظيفي في ظل ضغوط العمل، وتكمن أهمية الدراسة فيما يلي:



1-4-1 الأهمية العلمية: تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات التي تناولتها، حيث تركز على التكيف الوظيفي بأبعاده المختلفة (التكيف الثقافي، التكيف مع عدم التأكد، التكيف الشخصي، التكيف الإبداعي) وإدارة الأزمات بأبعادها المتعددة (الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في ظل وجود ضغوط العمل كمتغير معدل، وتسعى هذه الدراسة إلى استكشاف هذه المفاهيم والاطلاع على كل ما هو جديد ويهم الباحثين في هذا المجال، وعرضه ضمن هذه الدراسة ليكون رافداً للباحثين والمهنيين، وبالتالي سد بعض النقص في المكتبة العربية حول هذه المفاهيم، وخاصة ما يتعلق بإدارة الأزمات.

1-4-2 الأهمية العملية: تنبثق الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية من اختيارها للقطاع الصحي كمجتمع للتطبيق، وهو قطاع يلعب دوراً حيوياً ومهماً للاقتصاد الوطني على جميع المستويات، وتعتبر هذه الدراسة الميدانية من الدراسات التي تساعد جميع المستشفيات على الاستفادة من نتائجها ومعرفة ما هو مطبق لديها وما يستوجب تطبيقه، وبالتالي يمكنها العمل على توفير الخدمات والرعاية الصحية بالدقة المطلوبة لتلبية حاجات ورغبات العاملين في المستشفيات ومراجعتها، كما يعد قطاع مستشفيات إقليم الوسط من القطاعات الخدمية الواعدة في الأردن، نظراً لإسهاماته في تقديم الخدمات الصحية من قبل الأطباء. وقد أشارت الأحداث خلال جائحة كورونا الأخيرة إلى تأثير قطاع الخدمات الصحية بالعديد من الأزمات. وتكمن أهمية هذه الدراسة إلى مساعدة هذا القطاع على التكيف مع الأزمات من خلال تقديم رؤى واستراتيجيات مستندة إلى تحليل دقيق لمتغيرات التكيف الوظيفي وإدارة الأزمات في ظل ضغوط العمل.

5-1 فرضيات الدراسة

في ضوء أسئلة الدراسة وأهدافها يمكن تحديد الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

Ho.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية بدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الوظيفي بأبعاده (التكيف الثقافي، التكيف مع عدم التأكد، التكيف الشخصي، التكيف الإبداعي) في إدارة الأزمات بدلالة أبعادها مجتمعة (الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن.

يتفرع عن الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

Ho1.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية بدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الثقافي، في إدارة الأزمات بدلالة أبعادها مجتمعة (الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن.

Ho1.2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية بدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف مع عدم التأكد، في إدارة الأزمات بدلالة أبعادها مجتمعة (الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن.

Ho1.3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية بدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الشخصي، في إدارة الأزمات بدلالة أبعادها مجتمعة (الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن.

Ho1.4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية بدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الإبداعي في إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعة (الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن.

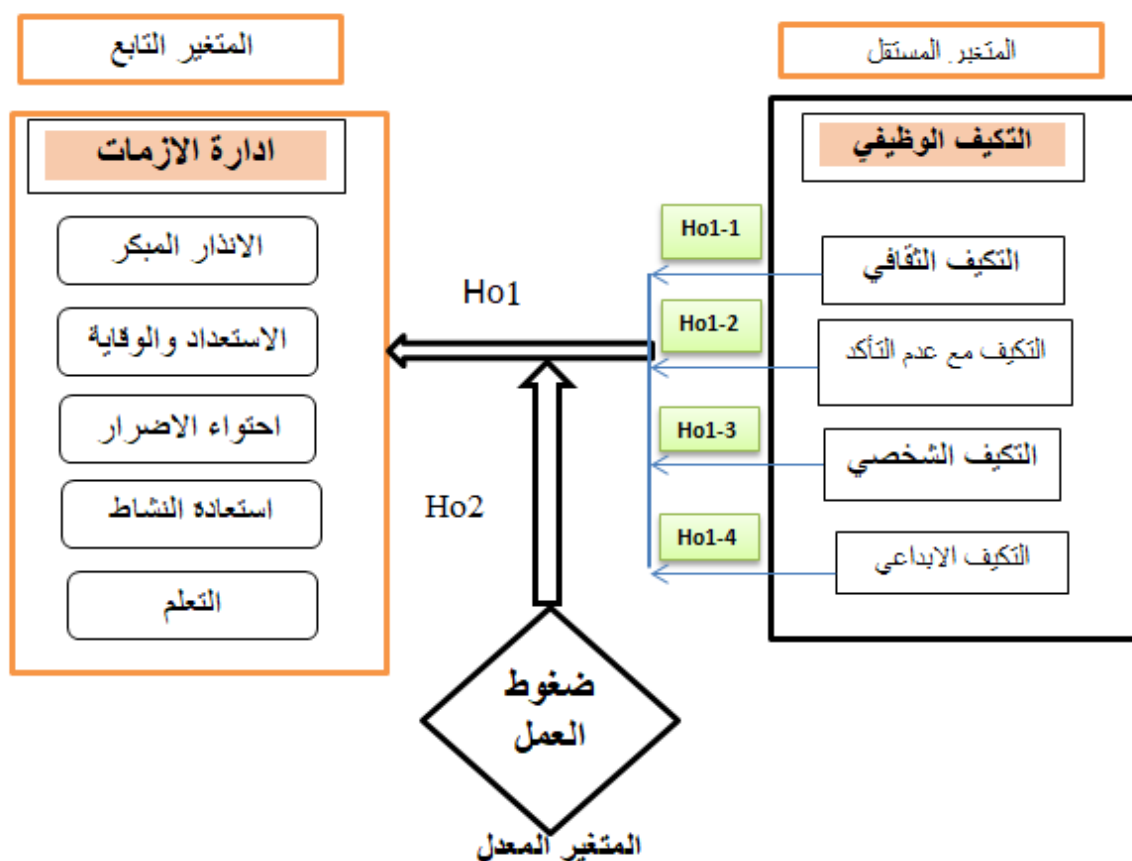
Ho2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية بدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل في تحسين أثر التكيف الوظيفي بدلالة أبعادها (التكيف الثقافي، التكيف مع عدم التأكد، التكيف الشخصي، التكيف



الابداعي) في إدارة الازمات بدلالة ابعادها مجتمعة (الانذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الاضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات اقليم الوسط في الأردن.

6-1 أنموذج الدراسة

يشير الشكل (1.1) إلى أنموذج الدراسة والمتضمن متغيراتها وابعاد هذه المتغيرات



المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على المراجع التالية:

المتغير المستقل: (حسان، 2023)

المتغير التابع: (قمان وشعباني، 2024)، (مازوزي ومخولفي، 2024) (Ahti et al., 2023)

المتغير المعدل: (Ghani, et al., 2022)

7-1 مصطلحات الدراسة:

التكيف الوظيفي: التكيف الوظيفي يشير إلى "قدرة الفرد على التكيف مع المواقف الجديدة أو المتغيرة في العمل، مما ينتج عنه اكتساب مرونة في النواحي البدنية والعقلية والمزاجية، ونتيجة لذلك، يصبح الفرد قادراً على التكيف ضمن قدراته ومهاراته مع متطلبات العمل وظروفه، ومع زملائه ورؤسائه" (القوس، 2020).

التكيف الثقافي: عملية ديناميكية يتم التفاعل فيه الفرد مع محيطه، من أجل الوصول إلى توازنه من جهة، ومع المحيط الخارجي من جهة أخرى، والتكيف يشمل جانبين أساسيين هما: المحيط النفسي



الدّخلي وهو يشمل البناء النفسي للفرد من دوافع وميول وعواطف. المحيط الخارجي وهو البيئة المحيط بالفرد سواء كانت بيئة طبيعية واجتماعية. (Gao et al, 2019)

التكيف مع عدم التأكد: هو نهج إداري واستراتيجي يُستخدم في مجموعة متنوعة من المجالات، بما في ذلك إدارة المشاريع والبرامج والبيئة والأعمال الإنمائية. يهدف هذا النهج إلى التعامل مع التحديات والمشكلات في الوقت الحالي، حيث يكون التأكد من النتائج صعباً أو غير ممكن. يسمح بتكييف الاستراتيجيات واتخاذ القرارات استناداً إلى المعرفة المتاحة والتعلم من التجارب السابقة (الشخانبه، 2021).

التكيف الشخصي: يمثل التكيف الشخصي نتيجة لتصادم مختلف القوى بين الفرد وبيئته واحتياجاته، بالإضافة إلى الفرص المتاحة له في تلك البيئة. يظهر التكيف الشخصي لحظة توازن بين القوى المتصارعة، حيث يسعى الفرد لتكييف نفسه وسلوكياته مع متطلبات البيئة التي يعيش فيها. يُلاحظ أن علم النفس لا يستطيع أن يدرس الإنسان دون مراعاة التكيف الشخصي، حيث يعتبر هذا العنصر جزءاً أساسياً من فهم السلوك البشري وتفاعل الفرد مع بيئته وتجاربه الحياتية. (Muror & Kiluchhon).

التكيف الإبداعي: يُمثل القدرة على الاستجابة للتحديات والتغيرات في بيئة العمل بطرق مبتكرة وإيجابية. يُعدّ هذا النهج جزءاً حيوياً من القدرة على التكيف في سوق العمل الحديث، حيث تتسم البيئة العملية بالتغيرات السريعة والتطورات التكنولوجية المستمرة. يتطلب التكيف الإبداعي من الأفراد والمؤسسات القدرة على التكيف مع التحديات بشكل مرن وسريع، بالإضافة إلى تشجيع الابتكار والإبداع في العمليات والتفكير، ويتضمن هذا النهج أيضاً التعاون والعمل الجماعي بين الأفراد، وتحفيزهم على اتخاذ المبادرة وتطبيق الأفكار الجديدة بشكل مستمر. يجب على المؤسسات أيضاً دعم وتحفيز موظفيها للابتكار وتوفير بيئة تشجع على التعلم المستمر وتطوير المهارات، بالتالي يعتبر التكيف الإبداعي في العمل أساسياً لتحقيق النجاح والاستدامة في بيئة العمل المعاصرة (Wang et al, 2021).

إدارة الأزمات: بأنها قدرة المنظمة على التعامل بسرعة وكفاءة وفعالية مع العمليات الموقفة والشرطية، بهدف تقليل المخاطر على صحة الإنسان وسلامته وأمنه (أبوفار، 2020).

ضغوط العمل: بأنها "عدم الموازنة أو عدم التناسب بين ما يمتلكه الشخص من مهارات وقدرات وبين متطلبات عمله".

الدراسات السابقة

1-2 تمهيد

يعرض هذا الفصل عدة دراسات في البيئتين العربية والاجنبية وذلك بهدف اثراء هذه الدراسة، وتوضيح الابعاد التي تناولها، ومقارنة نتائج هذه الدراسات بنتائج الدراسة الحالية.

2-2 الدراسات باللغة العربية

دراسة قمان وشعباني (2024) بعنوان: دور الذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات حالة كوفيد 19 - دراسة حالة-.

هدفت الدراسة إلى وضع تصور مقترح لتطبيق الذكاء الاستراتيجي بمؤسستين عموميتين ذات طابع اقتصادي هما المؤسسة الوطنية للهندسة المدنية والبناء والمؤسسة الوطنية للدهن في الجزائر، وتحديد أثره في إدارة الأزمات بها، وتم اختيار أزمة كوفيد 19 كمثال. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة للدراسة، حيث تكونت العينة من 23 فرداً من موظفي المستويات العليا بالمؤسسة. وأظهرت نتائج الدراسة أن نموذج الذكاء الاستراتيجي بأبعاده الخمسة وبين إدارة الأزمات له دلالة وأهمية إحصائية أذ تبين أن 19% من التباين في إدارة المخاطر مفسر في أبعاد الذكاء الاستراتيجي. وأوصت الدراسة بضرورة إرسال نظام للذكاء الاستراتيجي داخل المؤسسات الاقتصادية، بالإضافة إلى إرساء خلية بالمؤسسات الاقتصادية تعنى باستشعار المخاطر إدارتها ومن ثم تقليل حدتها أو تجنبها.



دراسة مازوزي ومخلوفي (2024) بعنوان: دور إدارة الأزمات في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة حالة المستشفى الجديد، ترابي بوجمعة، ولاية بشار.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور إدارة الأزمات في تحسين جودة الخدمات الصحية بالمستشفى الجديد -ترابي بوجمعة -ولاية بشار، اعتمادا على المنهج الوصفي في عرض أدبيات الموضوع بالإضافة إلى المنهج القياسي في الجانب التطبيقي، وجمع البيانات المناسبة لتحقيق أهداف الدراسة قمت بتوزيع استبيان على عينة من 52 موظف في القطاع. وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي spss الاختبار فرضيات الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن هناك ممارسة متوسطة لأبعاد إدارة الأزمات المتمثلة في " اكتشاف الإنذار المبكر، الوقاية والاستعداد، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، التعلم واتخاذ العرب كما بينت نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي لإدارة الأزمات على تحسين جودة الخدمات الصحية وخلصت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بإدارة الأزمات لما لها من أثر إيجابي على تحسين جودة الخدمات الصحية.

دراسة حسان (2023) بعنوان: "دراسة العلاقة بين الشخصية الاستباقية والقدرة على التكيف الوظيفي في ظل جائحة كورونا الدور الوسيط للازدهار في العمل بالتطبيق على جامعة القاهرة"

هدف البحث إلى تحديد العلاقة بين الشخصية الاستباقية والقدرة على التكيف الوظيفي بابعادها (الاهتمام، السيطرة، الفضول، الثقة) في ظل الدور الوسيط للازدهار في العمل في مصر. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء الهيئة المعاونة النظرية بجامعة القاهرة ويبلغ عددهم (1130) عضو، حيث تم اخذ عينة بمقدار (300) تم توزيع الاستبيان عليهم وتم استرجاع (221) مفردة صالحة للتحليل من أعضاء الهيئة المعاونة بالكليات النظرية بجامعة القاهرة. وتم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية IBM SPSS V.26، وبرنامج النمذجة بالمعادلات البنائية Smart PLS في تحليل البيانات. وأظهرت النتائج إلى وجود علاقة معنوية موجبة مباشرة بين الشخصية الاستباقية والقدرة على التكيف الوظيفي، وأن الازدهار في العمل يلعب دور الوساطة الجزئية في علاقة الشخصية الاستباقية والقدرة على التكيف الوظيفي، وجود علاقة معنوية موجبة مباشرة بين الشخصية الاستباقية والازدهار في العمل، وبين الازدهار في العمل والقدرة على التكيف الوظيفي. ومن ثم حققت الدراسة اضافة علمية، حيث أثبتت صحة النموذج النظري، كما أوضحت الكيفية التي تؤثر من خلالها الشخصية الاستباقية على القدرة على التكيف الوظيفي. اوصت الدراسة بضرورة عقد لقاءات وعمل استبيانات بصفة دورية لأعضاء الهيئة المعاونة للوقوف على آرائهم ومقترحاتهم لتحسين مستوى الحيوية والنشاط وتنمية التعلم، وقيام الإدارة بالكليات موضع الدراسة بتعزيز الشخصية الاستباقية والازدهار في العمل ومن ثم ترتفع قدرتهم على التكيف الوظيفي.

3-2 الدراسات باللغة الأجنبية

دراسة (2023) Ahti et al, بعنوان:

Health-Care Leaders' Experiences of The Competencies Required for Crisis Management During COVID-19: A Systematic Review of Qualitative Studies.

تجارب قادة الرعاية الصحية للكفاءات المطلوبة لإدارة الأزمات خلال COVID-19: مراجعة منهجية للدراسات النوعية

هدفت الدراسة إلى تجميع خبرات قادة الرعاية الصحية للكفاءات المطلوبة لإدارة الأزمات، اتبعت المراجعة المنهجية إرشادات معهد جونا بريجيز (JBI) للمراجعات المنهجية للأدلة النوعية. تضمنت استراتيجية البحث كلمات نصية مجانية و عناوين مواضيع طبية ودراسات نوعية تمت مراجعتها من قبل النظراء ونشرت باللغات الإنجليزية والفنلندية والسويدية ولم تكن محدودة بسنة أو بلد النشر. كانت قواعد البيانات التي تم البحث عنها في مارس 2022 هي Scopus و PubMed و CINAHL و ABI / INFORM وقاعدة البيانات الفنلندية Medic. تم البحث في الأدبيات الرمادية باستخدام أطروحات MedNar و EBSCO المفتوحة. تم فحص الدراسات حسب العنوان والملخص (ن = 9014) والنص



الكامل (ن = 43) ، وتم تقييم جودتها من قبل اثنين من المراجعين المستقلين. تم تضمين ثماني دراسات. تم تحليل البيانات باستخدام التجميع التلوي. وأظهرت النتائج استخراج 51 نتيجة (مواضيع ومواضيع فرعية) ، وتم إنشاء 11 فئة بناء على أوجه التشابه بينها. ووضعت خمس نتائج مجمعة هي: الكفاءة في فهم البيئة التشغيلية؛ والكفاءة في فهم البيئة التشغيلية. الكفاءة للبقاء مرنا وسط التغيير ؛ الكفاءة في التكيف مع التغيير وإدارته ؛ الكفاءة في إدارة ورعاية الموظفين ؛ والكفاءة في التعاون والتواصل مع مختلف أصحاب المصلحة. وأوصت الدراسة بأن تنتظر البحوث الإضافية في النهج التجريبية والكمية والمختلطة وأن تشمل مرحلتها ما قبل الأزمة وما بعدها.

دراسة. Ghani, et al (2022) بعنوان:

“Work Stress, Technological Changes, And Job Insecurity in The Retail Organization Context”.

ضغوط العمل والتغيرات التكنولوجية وانعدام الأمن الوظيفي في سياق مؤسسة البيع بالتجزئة
هدفت الدراسة التحقق من العلاقة بين ضغوط العمل وانعدام الأمن الوظيفي في الباكستان، وكذلك التغيرات التكنولوجية وانعدام الأمن الوظيفي، مع الرضا الوظيفي الذي يلعب دور الوسيط. اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي صناعة التجزئة الباكستانيين باستخدام استبيانات استقصائية وزعت على الإنترنت وفي المتاجر. تكونت العينة من 262 عامل تجزئة من صناعات السلع الاستهلاكية ومراكز التسوق. تم فحص الردود باستخدام أداة البرنامج الإحصائي SPSS. وأظهرت النتائج أن ضغوط العمل لها علاقة قوية بانعدام الأمن الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك، يبدو أن العلاقة ذات دلالة إحصائية مما يشير إلى وجود مستوى متزايد من انعدام الأمن الوظيفي إذا زاد ضغط العمل. ومع ذلك، أظهرت التطورات التكنولوجية تأثيراً أقل على انعدام الأمن الوظيفي وكانت لها نتائج غير ذات دلالة إحصائية يوضح هذا أن العديد من التغيرات التكنولوجية تسبب مستويات عالية من انعدام الأمن الوظيفي لأن الموظفين يخشون أنهم لن يكونوا قادرين على التكيف مع البيئة المتغيرة. وأوصت بضرورة تضيق الفجوة في هذا القسم من الدراسة. للدراسة أيضاً آثار عملية لأن النتائج تظهر أن صناعة البيع بالتجزئة بحاجة إلى التصرف بسرعة للتأكد من أن العمال لا يقلقون بشأن فقدان وظائفهم.

1-3 التكيف الوظيفي

1-1-3 تمهيد

تعمل مؤسسات المجتمع الخدمية على تحقيق أكبر عدد من الأهداف من خلال القدرة على التكيف مع الوسط الذي تمارس فيه نشاطها، مما يضمن استمرارها وتأثيرها في المجتمع. التكيف يعني قدرة المؤسسة على مواجهة التطورات والتغيرات البيئية، حيث يؤدي الجمود إلى تضائل أهميتها. التغييرات قد تسبب أزمات تؤثر على قدرتها في تحقيق أهدافها، وتشمل جوانب سياسية واقتصادية واجتماعية يجب معالجتها أثناء إدارة الأزمة وتحت ضغطها.

2-1-3 مفهوم التكيف الوظيفي

يختلف مصطلح التكيف الوظيفي بحسب الظروف المحيطة بالعاملين، كما تختلف توجهات الأفراد في المؤسسات حسب الفئة. فبعض الأشخاص ينسجمون مع ظروف وظيفتهم ويرتبون أنفسهم وأهدافهم وفقها، بينما يستخدم آخرون وظائفهم كوسيلة لتحقيق أهدافهم الشخصية وتطلعاتهم (شواي، 2022). يمكن تعريف التكيف الوظيفي على أنه مجموعة من الشروط والمتطلبات المادية والمعنوية التي توفرها المؤسسات في بيئات العمل لضمان تحقيق أعلى مستوى من رضا العاملين واستيعاب طموحاتهم وتطلعاتهم. تشمل هذه الطموحات الأجور والحوافز، وفرص الترقية والتطور الوظيفي. يجب أيضاً مراعاة المسؤولية الإنسانية والاجتماعية تجاه العاملين، والعمل على بناء علاقات اجتماعية فعالة داخل المؤسسة لتجنب وتهدئة الصراعات. يساهم توفير هذه الشروط المتعددة في تحسين الأداء وتطوير جودة العمل والخدمات والمنتجات، ويعزز البيئة العملية لتكون جاذبة لأصحاب الخبرات والمهارات، ويحفز



على الابتكار والإبداع لتحقيق أهداف المؤسسة وتطبيق خططها (حسان، 2023). وبالتالي فهي عملية التوافق والانسجام بين ظروف ومتطلبات الحمل الخارجي والحمل الداخلي للتدريب تهدف إلى تحقيق أداء يتسم بالاقتصاد في الجهد، القدرة على مواجهة التعب، وارتفاع مستوى الأداء، لتحقيق ذلك، يجب تقنين الحمل الخارجي بشكل موزون من حيث الحجم والشدة والراحة، بما يتناسب مع القدرات الوظيفية والبدنية للاعبين لضمان التكيف المطلوب (رضوان، 2021). ومن هنا تظهر الحاجة الماسة لقطاع الخدمات الصحية في التفاعل مع البيئة والواقع الصحي. قدرة القطاع الصحي الخدمي على التكيف تعكس ترسيخ المفاهيم الحضارية في بنيته واستيعابه الحقيقي لأي تغيير في الواقع، مع قدرة الانفتاح على الواقع الاجتماعي الزاخر بالمتغيرات.

3-1-3 أهمية التكيف الوظيفي

يُعتبر التكيف الوظيفي أحد أهم العوامل الرئيسية التي تؤثر على رضا العاملين، كما أنه يميز بيئة العمل في المؤسسة ويمنحها هوية فريدة. لذلك، فإن تطوير وتحسين جودة حياة العمل بجوانبها النفسية والاجتماعية والمادية هو مسؤولية تقع على عاتق المؤسسة وإدارتها. تطبيق هذا التكيف بشكل فعال ينعكس إيجابياً على أداء المؤسسة وتحقيق أهدافها وخططها، بالإضافة إلى زيادة طاقة الفرد وتعزيز إبداعه وابتكاره، مما يؤدي في النهاية إلى رفع الكفاءة والإنتاجية (الهيبي، 2016).

فإن التركيز الفعال على التكيف الوظيفي يزيد من رضا العاملين وثقتهم بالمؤسسة، مما يعزز الفوائد التنظيمية. عندما تهتم المؤسسات بجودة التكيف الوظيفي عبر تعزيز المرونة الزمنية، وتوفير الفرص، وتحسين ثقافة المؤسسة، وإثراء الوظائف، فإنها تضمن تحقيق أعلى مستويات الفعالية بين الأفراد (Wang, 2021)، وتتمحور جوانب التكيف الوظيفي حول السياسات والممارسات التي تتبناها إدارة المؤسسة لتوفير بيئة عمل مناسبة للعاملين. هذا التكيف يساهم في رفع مستوى الأداء المؤسسي وتحقيق تطلعات وأهداف العاملين المهنية والشخصية. كلما ازدادت نسبة رضا العاملين تجاه ممارسات المؤسسة في هذا الصدد، زاد مستوى جاذبيتهم نحو عملهم (Vaughan, 2011).

3-1-4 أبعاد التكيف الوظيفي

اختلف المختصون والباحثون في علم التسويق في تحديد أبعاد التكيف الوظيفي. بينما ركز البعض على التكيف الوظيفي وحده، تضمنت الدراسة الحالية مجموعة من الأبعاد كما يلي:

1- التكيف الثقافي: يُنظر إلى التكيف على أنه عملية ديناميكية يتفاعل فيها الفرد مع محيطه للوصول إلى توازن داخلي وخارجي. يشمل التكيف جانبين أساسيين: المحيط النفسي الداخلي الذي يتضمن البناء النفسي للفرد من دوافع وميول وعواطف، والم المحيط الخارجي الذي يتضمن البيئة المحيطة بالفرد، سواء كانت بيئة طبيعية أو اجتماعية (Gao et al, 2019). يُعد التكيف مع الثقافات الأخرى عنصراً هاماً في العالم الحالي، متطلباً قدرات عالية في مهارات الاتصال مع الآخرين. يمثل التفاعل بين الثقافات نقطة حاسمة يمكن أن تؤثر سلباً أو إيجاباً على الأداء. في سياق التعددية الثقافية، يجب على الأفراد أن يكونوا على علم بأن الافتراضات السابقة لديهم قد لا تكون صالحة أو مناسبة عند التواصل مع ثقافات مختلفة، وقد يتسبب هذا الاختلاف في شعور بعدم الراحة أو القلق (Marques-Quinteiro, 2018).

2- التكيف مع عدم التأكد: يعني التكيف مع عدم التأكد تبني نهجاً مرناً لإدارة المشاريع أو التحديات، حيث يُعتبر التأكد وعدم اليقين جزءاً من العملية. يشمل ذلك تجربة مختلف الخيارات، ومراقبة النتائج، وتعديل الاستراتيجية باستناد إلى المعرفة المكتسبة، مما يساهم في تحقيق المرونة والاستجابة الفعالة للمشكلات والتحديات. يمكن أن يكون تطبيق هذا التكيف صعباً في بعض السياقات التنظيمية التقليدية التي تفضل الاستقرار والتخطيط الثابت (حسان، 2023). تُستخدم مفاهيم التكيف مع عدم التأكد بشكل شائع في مجالات مثل إدارة المشاريع التنموية وحماية البيئة والأعمال الاقتصادية، لمساعدة المؤسسات على التعامل مع التغيرات المفاجئة وتحسين استجابتها للتحديات المعقدة. يُعتبر هذا التكيف جزءاً من أبعاد التكيف الوظيفي، حيث يشير إلى قدرة الفرد أو المؤسسة على التكيف والأداء بفعالية في مجموعة



متنوعة من السياقات والظروف، ومن بين هذه السياقات يأتي التكيف مع عدم التأكد كجزء مهم. (رضوان، 2021).

3- التكيف الشخصي: التكيف الشخصي هو مفهوم أساسي في مجال الصحة النفسية، حيث يشكل محاولات الأفراد للتكيف مع التحديات والضغوط جزءاً كبيراً من تجاربهم. يهدف التكيف الشخصي إلى تنظيم عواطف الفرد وتطوير صفات مثل الصبر والاعتدال الاجتماعي والمرونة، وتكييف الفرد بشكل جيد مع الأمور والأشخاص في محيطه الاجتماعي. وعندما يواجه الفرد مشكلات، يحاول غالباً ابتكار حلول مناسبة لها، وفي حالة الفشل قد ينجرف إلى حالة صراعية تُظهر نفسها بشكل يسمى تحول الشحنات النفسية في اتجاهين، الأول عبر العدوان والعنف نحو الممتلكات والآخرين (عبدالفتاح، 2012).

4- التكيف الإبداعي: من المهم أن نولي اهتماماً للتفاصيل في بيئة العمل، لكن في بيئة سريعة الخطى قد يكون ذلك متعباً ومرهقاً، فعندما تواجه هذه الوضعيات، يجب أن تكون مبدعاً في إيجاد حلول للمشاكل واستغلال الفرص بذكاء، مما يمكن أن يؤدي إلى الترقيات والمكافآت، وتوفر مواقع مثل فرصة منصة لاستكشاف هذه الفرص والتطلعات في العمل (Haynie et al, 2020).

وترى الباحثة أن التكيف الإبداعي يلعب دوراً أساسياً في تعزيز القدرة على التكيف مع التغيرات والتحديات في الحياة والعمل. يمكن أن يكون استخدام الإبداع والابتكار في التكيف مفتاحاً لتحقيق النجاح والتطور في مختلف السياقات.

2-2-3 الازمات

1-2-3 تمهيد

في العقد الأول من الألفية الثالثة، تتعرض المنظمات لبيئة معقدة مليئة بالتحديات المفاجئة التي قد تؤدي إلى حدوث أزمات قد تعيق تحقيق أهدافها، حيث يزداد اهتمام المنظمات بممارسات وتطبيقات جديدة، بما في ذلك استخدام التقنيات والبرمجيات الحديثة، كأدوات لتحسين الأداء وتقديم الخدمات بشكل أكثر فعالية.

2-2-3 مفهوم إدارة الازمات

إدارة الازمات هي عملية منهجية تهدف إلى التعرف على الازمات المحتملة التي قد تواجه الشركة في المستقبل، والاستعداد لهذه الازمة من خلال اتخاذ إجراءات وقائية لتجنب حدوثها أو للحد من تأثيرها (Constantinides, 2013)، وعرفها الزهراني (2022) بأنها مجموعة من الأنشطة الإدارية التي تستهدف التعامل مع التهديدات والتغيرات المفاجئة في البيئة التنظيمية أو الخارجية. تهدف هذه الأنشطة إلى دعم صنع القرارات السريعة والمناسبة، وتطوير السياسات المناسبة، وتحقيق الاستعداد والوقاية، واحتواء الأضرار وتقليل التأثيرات السلبية، واستعادة النشاط الطبيعي. وتتضمن إدارة الازمات القدرة على التنبؤ بالازمات المحتملة، والاستعداد لها، والاستجابة السريعة والمناسبة عند وقوعها، وتقييمها والتعلم منها لتحسين الإجراءات الوقائية وزيادة الاستعداد لمواجهة أزمات محتملة (سلمان، مهاوي، 2016).

3-2-3 أهمية إدارة الازمات

تعتبر الازمة بجورها عن فشل إداري لصانعي القرار نتيجة لقصور أو نقص في الإدارة، سواء بسبب عدم الخبرة أو القدرة على التعامل مع المواقف الصعبة. تحتاج المنظمات التي تواجه أزمات ناتجة عن صراعات في سوق الأعمال إلى إدارة علمية مدروسة، تعتمد على البحث واكتساب المعرفة. إدراكاً منها أن امتلاك المعرفة والتكنولوجيا هو المفتاح لفهم ومعالجة الازمات. لا يمكن معالجة أي أزمة دون استخدام التفكير الاستراتيجي والاستعداد الجيد، والتدخل الملائم. يجب على الكيان الإداري تحديد أسباب الازمة وتحديد مواجهتها بشكل صحيح (أبورمان، 2016).

في سياق الإدارة الصحية، تكمن أهمية إدارة الازمات بالاستجابة للازمات، وذلك من عدة جوانب مهمة، بدءاً من الإنذار المبكر والاستعداد والوقاية، وصولاً إلى احتواء الضرر والتعلم واستعادة النشاط، إذ



يجب على إدارة المستشفى أن تعتمد نظام إنذار مبكر للتنبيه والتحضير لاستقبال الحالات في حالات الطوارئ المفاجئة، بالإضافة إلى وجود خطط محددة لمواجهة الأزمات، تشمل توفير المعدات اللازمة وتدريب الفرق، كما ينبغي على المستشفى اتخاذ تدابير للتخفيف من الأضرار المحتملة، مثل تعزيز الهياكل وتحسين الأمان، بينما بعد المرور على الأزمة، يجب على المستشفى إجراء تقييم دقيق للإدارة والتعلم من الخبرة لتحسين إجراءات الأمان والاستعداد في المستقبل، فيما بعد، ويتعين على المستشفى العمل على استعادة النشاط والرعاية للمصابين وإعادة بناء المرافق المتضررة، واستخلاص الدروس لتحسين التحضير والاستجابة في المستقبل (البوعينين، 2020).

3-3 ضغوط العمل

1-3-3 تمهيد

ضغوط العمل ومصادرها في المنظمات تمثل موضوعاً محورياً للبحث، نظراً لتأثيرها المباشر وغير المباشر على العمال. تاريخياً، ليست هذه الضغوط حديثة، ولكنها تزداد بتعقيد بيئات العمل الحديثة وزيادة متطلبات الحياة وتضخم حجم المنظمات وأعباء العمل.

2-3-3 مفهوم ضغوط العمل

ضغوط العمل تحدث عندما تتجاوز متطلبات العمل قدرات الفرد، مما يؤدي إلى عدم قدرته على تحقيق حاجاته والتقدم في العمل، وفي النهاية يمكن أن يؤدي ذلك إلى اللامبالاة وتراجع مستوى الأداء (Dewe and Cooper, 2017). وتعرف ضغوط العمل بناءً على استجابة الفرد للقوى والمؤثرات الخارجية التي تسبب الضغوط، مع تجاهل تأثير العوامل الشخصية مثل السمات الذاتية وظروف بيئة العمل. يتأثر مدى الضغوط التي يشعر بها الفرد بناءً على هذه العوامل الخارجية والتي تحدد مدى استجابته لها (تورالدين وأدم، 2016).

ويعرف (Greulich et al, 2024) بأنه عدم الموافقة أو عدم التناسب يحدث عندما لا يكون لديه الفرد المهارات والقدرات المطلوبة لأداء مهام عمله بشكل فعال.

في رأي النجار (2021)، تنشأ الضغوط نتيجة للتفاعل بين الشخص والبيئة المحيطة به، مع تأثير هذا الرأي بالمفاهيم السلوكية السائدة التي تشير إلى أن الضغوط تنشأ نتيجة لتفاعل المحفزات مع استجابات الفرد.

وترى الباحثة ضغوط العمل تعكس مجموعة من العوامل البيئية والنفسية التي تؤثر سلباً على أداء الشخص في العمل، مثل غموض الدور، وصراع الدور، وبيئة العمل المادية، وعبء العمل، والعلاقات الشخصية في العمل.

3-3-3 عناصر وأنواع ضغوط العمل

يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة، أولاً عنصر المثير: ويشمل العوامل الخارجية والداخلية للمؤسسة، بالإضافة إلى العوامل المتعلقة بالفرد، والتي تسهم في خلق شعور الأفراد بالضغط. وثانياً عنصر الاستجابة: ويشير إلى الردود الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يظهرها الشخص، مثل القلق والتوتر والإحباط، نتيجة للضغوط التي يتعرض لها. وأخيراً عنصر التفاعل: يعبر عن التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة، ويتضمن العوامل التنظيمية والبيئية والعلاقات الشخصية، وكيفية استجابة الشخص لهذه العوامل (الفراج، 2016).

تُصنّف ضغوط العمل إلى نوعين رئيسيين. الأول هو الضغوط الدّاخلية، والتي تنشأ نتيجة لانفعالات داخلية وانحباس للحالة النفسية، حيث يفتقر الشخص إلى القدرة على التعبير عنها ويمكن أن يكتبها مما يؤدي إلى ضعف المقاومة الدّاخلية. أما النوع الثاني فهو الضغوط الخارجية، والتي تنشأ نتيجة لمواجهة صعوبات في التفاعل مع المحيط الخارجي، مثل عدم القدرة على التعامل مع الخسائر المادية أو وفاة شخص عزيز أو فشل في امتحان أو خلافات في العلاقات الاجتماعية والعائلية. (قادر والنجار، 2022).



وتتباين ضغوط العمل في المنظمات بحسب طبيعتها وتأثيراتها على الأفراد، حيث تشمل مجموعة متنوعة من العوامل، تتضمن هذه الضغوط المادية، التي ترتبط بالمكافآت والمزايا المالية المتوقعة، بالإضافة إلى الضغوط المعنوية التي تؤثر على الحالة النفسية والعاطفية للأفراد، وتشمل القلق وعدم اليقين. كما تشمل الضغوط السلوكية، التي تتعلق بالقيود والتعليمات التي يفرضها النظام على سلوك الفرد، وأخيراً الضغوط الوظيفية، التي تتبع من طبيعة المهام والمسؤوليات الوظيفية، وتأثير مكانة الوظيفة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة. (المومني، 2018)

وترى الباحثة أن ضغوط العمل تتألف من ثلاث مكونات أساسية، وهي المثيرات، الاستجابة، والتفاعل. تُعتبر المثيرات مصدر الضغط، ولا يمكن حدوث الضغط إلا بتفاعلها مع استجابة الفرد لها. وبالتالي، يُمكن النظر إلى ضغط العمل كنظام يتكون من مدخلات وعمليات ومخرجات، حيث تُشكل المثيرات المدخلات، وتتمثل العمليات في التفاعل بين المثير والاستجابة، في حين تُشكل ردود الأفعال المخرجات.

3-4 خصائص ضغوط العمل

تعتبر ضغوط العمل ظاهرة متنوعة تتفاوت في درجة تأثيرها وتأثيراتها على الأفراد، حيث يمكن أن تكون مصدرًا للحافز والتحفيز لتحسين جودة الأداء وتعزيز الإبداع والتنافسية في بيئة العمل. ومع ذلك، فإنها قد تتحول إلى عامل سلبي يؤثر على الصحة النفسية والجسدية للأفراد وعلى أدائهم المهني، وتُظهر ضغوط العمل بشكل مستمر في مختلف أنحاء بيئة العمل، مثل الازدحام في المكاتب، وارتفاع مستوى الطلبات من الجمهور، وتزايد الواجبات والمسؤوليات، وزيادة مستويات الضجيج، وكل هذه العوامل تمثل تحديات تؤثر على التفكير والمزاج والحالة العصبية للفرد، ويختلف الأفراد في استجاباتهم لهذه الضغوط وتفاعلاتهم معها، فبينما يعتبر بعضهم زيادة الضغط والعمل المكثف تحديًا يمكنهم التغلب عليه وتحقيق النجاح، يراها آخرون كعامل يثير القلق والتوتر. وفي المقابل، قد ينظرون إلى الفترات الهادئة من العمل على أنها فرصة للاسترخاء والاستجمام، بينما يراها آخرون فرصة ضائعة لإثبات قدراتهم وتحقيق النجاح (آل مداوي وآخرون، 2021)

إن استخدام موارد المنظمة بشكل كامل وفَعَال يُعتبر أمراً ضرورياً لتحقيق النجاح والتطور. يمكننا الاستفادة من معرفة وخبرة العاملين داخل المنظمات من خلال الاستشارة والتعاون معهم في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات. يجب أن تكون هذه العملية مفتوحة لكافة الأطراف المعنية، بما في ذلك الزملاء والمديرين التنفيذيين والموجهين وحتى المبتدئين إذا كان ذلك ضرورياً. يُمكن للحلول الإبداعية أن تتبع من أي شخص في المنظمة، وبالتالي يجب تشجيع التعاون وتبادل الأفكار بين جميع الأعضاء. كما يُمكن تحقيق هذا دون الحاجة إلى الكشف عن جميع المعلومات الداخلية، حيث يُمكن مشاركة الحقائق فقط دون الحاجة إلى الكشف عن التفاصيل الحساسة. من خلال فهم متطلبات العاملين وتوفير الدعم المناسب، يُمكننا مساعدتهم على التكيف والتأقلم مع العمل الموكّل لهم، مما يعزز التنمية الشخصية والمؤسسية (أبو العيش، 2016).

وفي المقابل يعتبر التكيف الوظيفي أحد العوامل الرئيسية في تعزيز إنتاجية العامل وأدائه في مكان العمل. فكلما كان الفرد راضياً عن بيئة عمله، ومندمجاً فيها، وتوفرت له علاقات اجتماعية إيجابية، زاد أدائه وعطاءه. وتسعى المنظمات والمؤسسات إلى تحسين هذا التكيف ورفع مستوى رضا العاملين من خلال استراتيجيات متعددة تعزز الاندماج والتفاعل الإيجابي في العمل. ومع ذلك، فإن عدم وجود بيئة عمل مناسبة قد يؤدي إلى انقلاب هذا الوضع، حيث يشعر الفرد بضغط العمل وعدم الرضا. وبالتالي، قد ينعكس ذلك سلباً على الإنتاجية ويزيد من معدل الدوران الوظيفي، نتيجة لعدم قدرة العاملين على التكيف مع البيئة العملية السائدة (الحوامدة، 2018).

وأخيراً بينت دراسة المحاميد (2011) والتي سلطت الضوء على أثر إدارة الأزمات وتأثيرها على تقليل مصادر ضغوط العمل في المستشفيات الخاصة في محافظة العاصمة عمان، وتبرز الاهتمام المتزايد براحة العاملين في مجال الصحة، وتحقيق رضاهم أمراً حيوياً. فعدم التركيز على تلبية احتياجات



العاملين وتسهيل تكيفهم مع بيئة العمل يمكن أن يؤدي إلى فقدان المستشفى القدرة على التعامل مع الضغوط التي يواجهها، مثل نقص الكادر الطبي والمعدات الطبية، وعدم مراعاة ظروف العاملين. وهذا قد يؤدي في النهاية إلى فقدان المستشفى السيطرة على الوضع، وصعوبة التكيف مع الضغوطات المتزايدة.

1-4 منهج الدراسة

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Approach)، حيث تم تطوير نموذج الدراسة اعتماداً على تحليل الأدبيات السابقة والمتعلقة بموضوع الدراسة، وتم تطوير أداة الدراسة المتمثلة بالاستبانة اعتماداً على آراء المحكمين والخبراء (Sekaran & Bougie, 2016)، وتم جمع البيانات الأولية الخاصة بالدراسة من مجتمع الدراسة التي تم اختيارها من مستشفيات إقليم الوسط في المحافظات (الزرقاء، البلقاء، العاصمة، مادبا) في الأردن، لوصف الظاهرة وصفاً دقيقاً، ومعرفة حجمها ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى، وفحص العلاقات بين متغيرات الدراسة وتفسيرها، وتم استخدام الأساليب الإحصائية التي تتلاءم مع تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها والإجابة على أسئلتها، والتي تعتبر أكثر الأساليب ملائمة لهذا النوع من الدراسات.

2-4 مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة بجميع شاغلي وظائف الإدارة الوسطى والعليا والتي تتمثل في (مدير، طبيب، ممرض، موظف) في مستشفيات إقليم الوسط في المحافظات (الزرقاء، البلقاء، العاصمة، مادبا) في الأردن والبالغ عددهم (4520) موظف (الموقع الرسمي لوزارة الصحة)، حيث بلغ حجم عينة الدراسة (450) فرد وتكونت من (مدير، طبيب، ممرض، موظف)، وتم احتسابها بناءً على نموذج مورغان. حيث تم تصميم الاستبانة ورقياً وإلكترونياً وذلك لتسهيل عملية التوزيع والاسترداد ولأن عينة الدراسة تكونت من كافة المستشفيات في إقليم الوسط، وتم توزيع (450) استبانة على عينة الدراسة، والتي أخذها بطريقة العينة العشوائية حسب جدول مورغان وتم استرداد منها (312) استبانة، وبعد فحص الاستبانات تبين أن جميعها صالحة للتحليل، وتم حصر العينة الصالحة للتحليل بـ (312) وذلك بنسبة (69.3%).

3-4 مصادر جمع البيانات

اعتمد الباحث على المصادر الآتية لجمع البيانات وتحليلها:
البيانات الأولية: تم جمع البيانات الأولية من خلال مجموعة من الأسئلة (استبانة) وزعت على أفراد مجتمع الدراسة (مدير، طبيب، ممرض، موظف)، في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن.
البيانات الثانوية: تم الحصول على البيانات الثانوية من خلال مراجعة الأدبيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، مثل: الكتب العلمية والابحاث والدراسات ورسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه المنشورة في المجالات العلمية الحديثة المتخصصة.

4-4 ثبات أداء الدراسة:

تم العمل على حساب معامل الثبات، من خلال قيم كرونباخ ألفا، للاتساق الداخلي لمحاوَر أداة الدراسة، والجدول (1-4) يبين قيم معاملات الثبات لمجالات أداة الدراسة، ويبين معامل الثبات لمقاييس الدراسة، وقد تراوحت قيم ألفا بين (0.616) كأدنى قيمة، و(0.926) كأعلى قيمة ويوضح ذلك أن جميع قيم ألفا قد تجاوزت النسبة الدنيا والمقبولة لأغراض التحليل الإحصائي اذ يعتبر الفا يساوي أو أكبر من (0.60) مقبولاً في الدراسات السابقة بقيمة كلية (0.980) وهي قيمة مرتفعة،

جدول (1-4)

قيم معامل الثبات كرونباخ ألفا لمقاييس الدراسة

المتغير	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
التكيف الثقافي	5	0.781
التكيف مع عدم التأكد	5	0.925
التكيف الشخصي	5	0.821
التكيف الابداعي	4	0.616



0.935	19	المتغير المستقل: التكيف الوظيفي
0.926	5	الإنذار المبكر
0.764	5	احتواء الضرر
0.769	5	الاستعداد والوقاية
0.861	5	استعادة النشاط
0.860	5	التعلم
0.956	25	المتغير التابع: إدارة الأزمات
0.924	14	المتغير المعدل: ضغوط العمل
0.980	58	الكلية

يتضح من الجدول (1-4) أن قيم معامل كرونباخ ألفا تراوحتا بين (0.616) كأدنى قيمة، و(0.926) كأعلى قيمة وبلغت القيمة الكلية (0.980) بعدد فقرات كلي (58) فقرة وهي قيمة مرتفعة.

5-4 الارتباط الخطي المتعدد: Multicollinearity

تم استخدام معامل بيرسون للارتباط لأبعاد التكيف الوظيفي (المتغير المستقل) للتأكد من عدم وجود ارتباط خطي متعدد بين أبعاده كما هو معروض في الجدول (2-4)

جدول (2-4)

ارتباط بيرسون لأبعاد التكيف الوظيفي (المتغير المستقل)

التكيف الإبداعي	التكيف الشخصي	التكيف مع عدم التأكد	التكيف الثقافي	المتغير
0.684**	0.790**	0.686**	1	التكيف الثقافي
0.686**	0.788**	1		التكيف مع عدم التأكد
0.657**	1			التكيف الشخصي
1				التكيف الإبداعي

يبين جدول (2-4) أن أعلى ارتباط بين أبعاد التكيف الوظيفي (المتغير المستقل) (0.790) بين كل من التكيف الثقافي و بعد التكيف مع عدم التأكد، في حين كانت قيم الارتباط بين الأبعاد الأخرى أدنى من ذلك، مما يشير إلى عدم وجود ظاهرة الارتباط الخطي العالي بين أبعاد التكيف الوظيفي (المتغير المستقل)، حيث كانت جميعها ذو دلالة معنوية عند (p=0.01)، ويدل ذلك بأن أبعاد المتغير المستقل تخلو من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد المرتفع.

كما تم احتساب معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor) لأبعاد التكيف الوظيفي (المتغير المستقل) للتحقق من عدم وجود ارتباط عالٍ وتداخل خطي بين أبعاده، وجاءت النتائج كالآتي:



الجدول (3-4)

إختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به

معامل تضخم التباين VIF	التباين المسموح به Tolerance	المتغير
3.059	0.327	التكيف الثقافي
3.040	0.329	التكيف مع عدم التأكد
3.838	0.261	التكيف الشخصي
2.261	0.442	التكيف الابداعي

يبين الجدول (3-4) أن قيم معامل تضخم التباين VIF أقل من (10)، كما يلاحظ من الجدول ان قيم التباين المسموح به Tolerance بين (0. 1) مما يدل على عدم وجود ارتباط خطي بين أبعاد التكيف الوظيفي (المتغير المستقل) وتم استخدام معامل بيرسون للارتباط لأبعاد إدارة الازمات (المتغير التابع) للتأكد من عدم وجود ارتباط خطي متعدد بين أبعاده كما هو معروض في الجدول (4-4):

جدول (4-4)

ارتباط بيرسون لأبعاد إدارة الازمات (المتغير التابع)

المتغير	الانذار المبكر	احتواء الضرر	الاستعداد والوقاية	استعادة النشاط	التعلم
الانذار المبكر	1	0.752**	0.794**	0.640**	0.670**
احتواء الضرر		1	0.793**	0.739**	0.799**
الاستعداد والوقاية			1	0.681**	0.688**
استعادة النشاط				1	0.793**
التعلم					1

(**) عند مستوى دلالة 0.01

يبين جدول (4-4) أن أعلى ارتباط بين أبعاد إدارة الازمات (المتغير التابع) (0.799) بين كل من احتواء الضرر و بعد التعلم ، في حين كانت قيم الارتباط بين الأبعاد الأخرى أدنى من ذلك، مما يشير إلى عدم وجود ظاهرة الارتباط الخطي العالي بين أبعاد إدارة الازمات (المتغير التابع)، حيث كانت جميعها ذو دلالة معنوية عند (p=0.01)، ويدل ذلك بأن أبعاد المتغير التابع تخلق من مشكلة الارتباط الخطي المتعدد المرتفع

كما تم احتساب معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor) لأبعاد إدارة الازمات (المتغير التابع) للتحقق من عدم وجود ارتباط عالٍ وتداخل خطي بين ابعاده، وجاءت النتائج كالآتي:

الجدول (5-4)

إختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به

معامل تضخم التباين VIF	التباين المسموح به Tolerance	المتغير
3.065	0.326	الانذار المبكر
4.641	0.177	احتواء الضرر
3.708	0.270	الاستعداد والوقاية



3.546	0.282	استعادة النشاط
4.778	0.173	التعلم

يبين الجدول (4-5) أن قيم معامل تضخم التباين VIF أقل من (10)، كما يلاحظ من الجدول أن قيم التباين المسموح به Tolerance بين (1 0.0) مما يدل على عدم وجود ارتباط خطي بين أبعاد إدارة الازمات (المتغير التابع).

6-4 اختبار فرضيات الدراسة

يتم في هذا الجزء اختبار فرضيات الدراسة لايجاد العلاقات بين المتغير المستقل (التكيف الوظيفي) وابعادها المكونه من (التكيف الثقافي ، التكيف مع عدم التأكد، التكيف الشخصي) لمعرفة أثرها في إدارة الازمات من خلال ضغوط العمل من وجهة نظر عينة الدراسة في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن .

H01 الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) التكيف الوظيفي بأبعاده (التكيف الثقافي، التكيف مع عدم التأكد، التكيف الشخصي، التكيف الابداعي) في إدارة الازمات بأبعاده (الانذار المبكر، احتواء الضرر، الاستعداد والوقاية، استعادة النشاط، التعلم) في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن.

ولإختبار هذه الفرضية، تم استخدام إختبار الانحدار الخطي المتعدد القياسي، والجدول (4-6) يوضح ذلك.

جدول رقم (4-6)

تحليل الانحدار المتعدد القياسي للتعرف إلى أثر التكيف الوظيفي المتمثل بأبعاده (التكيف الثقافي، التكيف مع عدم التأكد، التكيف الشخصي، التكيف الابداعي) على إدارة الازمات بأبعاده مجتمعها في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن.

المتغير التابع	ملخص النموذج		التباين ^b	معاملات الانحدار ^a		المتغير المستقل
	R	R ²		قيمة (ف)	قيمة (ت)	
	معامل الارتباط	معامل التحديد	درجة الحرية	Sig F الدلالة الإحصائية	قيمة (ت)	
المتغير المستقل	0.962	0.925	1	0.000	-0.633	الثابت
					20.031	التكيف الثقافي
			307		5.474	التكيف مع عدم التأكد
			3011		5.709	التكيف الشخصي
				0.000	8.352	التكيف الابداعي

* **a** المتغير المستقل التكيف الوظيفي المتمثل بأبعاده (التكيف الثقافي، التكيف مع عدم التأكد، التكيف الشخصي، التكيف الابداعي) **b** التغير التابع إدارة الازمات بأبعاده مجتمعها

يظهر الجدول (4-6)، وبمتابعة قيم إختبار (t) أن المتغيرات الفرعية والمتعلقة بالتكيف الوظيفي المتمثل بأبعاده (التكيف الثقافي، التكيف مع عدم التأكد، التكيف الشخصي، التكيف الابداعي) لهم أثر ذو دلالة إحصائية في مستوى إدارة الازمات بأبعاده مجتمعها ، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة بين (5.474 - 20.031) ، وجميعها قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، ويلاحظ أن قيمة معامل الارتباط للعلاقة بين التكيف الوظيفي بأبعاده و إدارة الازمات بأبعاده مجتمعها بلغت (R=0.962) ، وبلغ معامل التحديد (R²=0.925) ، أي أن التكيف الوظيفي كمتغير مستقل بأبعاده تفسر ما نسبته (92.5%) من



التباين في المتغير التابع وهو إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه ، وبلغت قيمة F المحسوبة (F = 949.757)، وهي قيمة دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$). وباء على ما سبق نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرض البديل اي انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الوظيفي بأبعاده (التكيف الثقافي، التكيف مع عدم التأكد، التكيف الشخصي، التكيف الابداعي) في إدارة الازمات بأبعاده (الإنذار المبكر، احتواء الضرر، الاستعداد والوقاية، استعادة النشاط، التعلم) في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن.

لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حده في أثر التكيف الوظيفي في إدارة الازمات، فقد تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression) كما يتضح من الجدول (7-4) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار.

الجدول 7-4

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي (Stepwise Multiple Regression) للتنبؤ بمستوى إدارة الازمات من خلال أبعاد التكيف الوظيفي

رقم النموذج	ملخص النموذج	التباين	قيمة (ف)	Sig F
	R ² معامل الارتباط	درجة الحرية	قيمة (ف)	الدلالة الإحصائية
1	0.921	1	1732.305	0.000
2	0.948	2	1377.432	0.000
3	0.958	3	1138.664	0.000
4	0.962	4	949.757	0.000

بالإطلاع على النتائج الواردة في الجدول (7-4) فإن أبعاد المتغير المستقل " التكيف الوظيفي " كانت على النحو التالي؛ جاء التكيف الثقافي بالمرتبة الأولى وفسرت ما مقداره (84.8%) من التباين في المتغير التابع " إدارة الازمات "، بينما كان التكيف مع عدم التأكد بالمرتبة الثانية، حيث فسرت مع التكيف الثقافي ما مقداره (89.9%) من التباين في إدارة الازمات؛ وحل التكيف الابداعي بالمرتبة الثالثة مع التكيف الثقافي والتكيف مع عدم التأكد ، وفسرت ما مقداره (91.7%) من التباين في إدارة الازمات، وحل التكيف الشخصي بالمرتبة الرابعة مع التكيف الثقافي والتكيف مع عدم التأكد و التكيف الابداعي ، وفسرت ما مقداره (92.5%) من التباين في إدارة الازمات، وبناءً عليه ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة، أي أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الوظيفي المتمثل بابعاده (التكيف مع عدم التأكد ، التكيف الابداعي، التكيف الشخصي، التكيف الثقافي) في إدارة الازمات. ويبين الجدول (8-4) نتائج تحليل المعاملات

جدول 8-4

نتائج معاملات الانحدار الخطي المتعدد للكشف عن اثر التكيف الوظيفي بابعاده في إدارة الازمات

النموذج	معاملات الانحدار	قيمة (ت)	Sig t
	قيمة (B)	قيمة (ت)	الدلالة الإحصائية
1	التكيف الثقافي	0.859	41.621
2	التكيف الثقافي	0.661	28.528



0.000	12.492	0.238	التكيف مع عدم التأكد	3
0.000	25.461	0.585	التكيف الثقافي	
0.000	9.217	0.174	التكيف مع عدم التأكد	
0.000	8.220	0.249	التكيف الابداعي	4
0.000	20.031	0.510	التكيف الثقافي	
0.000	5.474	0.114	التكيف مع عدم التأكد	
0.000	8.352	0.241	التكيف الابداعي	
0.000	5.709	0.155	التكيف الشخصي	

يلاحظ من الجدول (4-8) ان جميع قيم (β) عند مستويات (t) المحسوبة والمختلفة في النماذج الاربعة قد كانت معنوياتها (0.000) وجميعها اقل من (0.05) وهي معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) وهذا يوكد معنوية المعاملات. وبناء على ما سبق لا نستطيع قبول الفرضية الصفرية الرئيسية الاولى ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الوظيفي المتمثل بابعاده (التكيف مع عدم التأكد، التكيف الابداعي، التكيف الشخصي، التكيف الثقافي) في إدارة الازمات.

ما أثر التكيف الثقافي في إدارة الازمات من وجهة نظر عينة الدراسة في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن؟

تم اختبار ($H01.1$)، تم اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) للتعرف إلى العلاقة بين التكيف الثقافي في إدارة الازمات بأبعادها مجتمعها من وجهة نظر عينة الدراسة، والجدول (4-9) يوضح ذلك

H01.1 الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الثقافي في إدارة الازمات بأبعادها مجتمعها من وجهة نظر عينة الدراسة.

جدول 4-9

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للكشف عن أثر التكيف الثقافي في إدارة الازمات بأبعادها مجتمعها

المتغير التابع	ملخص النموذج	المتباين ^b	المتغير	معاملات الانحدار ^a	Sig t	المتغير المستقل
	R ²	درجة الحرية	قيمة (ف)	قيمة (β)	قيمة (ت)	
	معامل الارتباط	الانحدار	الدلالة الإحصائية	الثابت	الدلالة الإحصائية	
	0.921	1	1732.305	0.000	6.721	0.000
	0.848	310		0.859	41.621	0.000
		311		التكيف الثقافي		

a المتغير المستقل التكيف الثقافي

b المتغير التابع إدارة الازمات بأبعادها مجتمعها

بالإطلاع على الجدول (49-) أظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت بين المتغيرين (التكيف الثقافي و إدارة الازمات بأبعادها مجتمعها) (0.921)، والعلاقة بين المتغيرين كانت طردية؛ وهذا يفسر أن بعد التكيف الثقافي يؤثر إيجاباً في المتغير التابع " إدارة الازمات بأبعادها مجتمعها"، وبلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.848)، اي ما نسبته (84.8%) من تغير التكيف الوظيفي و إدارة الازمات بأبعادها مجتمعها، فيما بلغت قيمة (F) المحسوبة (1732.305) بمستوى دلالة إحصائية (0.000) وهي اقل من ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار. وبناءً على النتائج السابقة تم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الثقافي في إدارة الازمات بأبعادها مجتمعها من وجهة نظر عينة الدراسة.



ما أثر التكيف مع عدم التأكد في إدارة الازمات من وجهة نظر عينة الدراسة في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن؟

تم اختبار (HO1.2)، تم اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) للتعرف إلى العلاقة بين التكيف مع عدم التأكد في إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه من وجهة نظر عينة الدراسة، والجدول (4-10) يوضح ذلك

HO1.2 الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف مع عدم التأكد في إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه من وجهة نظر عينة الدراسة.

جدول رقم 4-10

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للكشف عن أثر التكيف مع عدم التأكد في إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه

المتغير التابع	ملخص النموذج		المتغير	معاملات الانحدار ^a	التباين ^b	قيمة (ف)	Sig F
	R	R ²					
المتغير المستقل	0.796	0.634	الثابت	16.641	1	535.901	0.000
			التكيف مع عدم التأكد	23.150	310		0.000
					311		

a المتغير المستقل التكيف مع عدم التأكد b المتغير التابع إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه

بالإطلاع على الجدول (4-10) أظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت بين المتغيرين (التكيف مع عدم التأكد وإدارة الازمات بأبعادها مجتمعه) (0.796)، والعلاقة بين المتغيرين كانت طردية؛ وهذا يفسر أن بعد التكيف مع عدم التأكد يؤثر إيجاباً في المتغير التابع " إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه"، وبلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.634)، أي ما نسبته (63.4%) من تغير التكيف الوظيفي وإدارة الازمات بأبعادها مجتمعه، فيما بلغت قيمة (F) المحسوبة (535.901) بمستوى دلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار. وبناءً على النتائج السابقة تم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف مع عدم التأكد في إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه من وجهة نظر عينة الدراسة.

ما أثر التكيف الشخصي في إدارة الازمات من وجهة نظر عينة الدراسة في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن؟

تم اختبار (HO1.3)، تم اختبار الانحدار البسيط (Simple Regression) للتعرف إلى العلاقة بين التكيف الشخصي في إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه من وجهة نظر عينة الدراسة، والجدول (4-11) يوضح ذلك

HO1.3 الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الشخصي للموارد البشرية في إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه من وجهة نظر عينة الدراسة.

جدول رقم 4-11

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للكشف عن أثر التكيف الشخصي في إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه

المتغير التابع	ملخص النموذج		المتغير	معاملات الانحدار ^a	التباين ^b	قيمة (ف)	Sig F
	R	R ²					



الإحصائية			الإحصائية			الارتباط التحديد		المتغير المستقل	
0.000	10.301	0.981	الثابت	0.000	827.889	1	الإنحدار		0.728
0.000	28.773	0.758	التكيف الشخصي			310	البواقي		
						311	المجموع		

a المتغير المستقل التكيف الشخصي b المتغير التابع إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه
بالإطلاع على الجدول (4-11) أظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت بين المتغيرين (التكيف الشخصي و إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه) (0.853)، والعلاقة بين المتغيرين كانت طردية؛ وهذا يفسر أن بعد التكيف الشخصي يؤثر إيجاباً في المتغير التابع " إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه "، وبلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.728)، أي ما نسبته (72.8%) من تغير التكيف الوظيفي و إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه، فيما بلغت قيمة (F) المحسوبة (827.889) بمستوى دلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يؤكد معنوية الإنحدار. وبناءً على النتائج السابقة تم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الشخصي للموارد البشرية في إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه من وجهة نظر عينة الدراسة.

ما أثر التكيف الابداعي في إدارة الازمات من وجهة نظر عينة الدراسة في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن؟

تم اختبار (HO1.4)، تم إختبار الإنحدار البسيط (Simple Regression) للتعرف إلى العلاقة بين التكيف الابداعي في إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه من وجهة نظر عينة الدراسة، والجدول (4-12) يوضح ذلك

HO1.4 الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الابداعي للموارد البشرية في إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه من وجهة نظر عينة الدراسة.

جدول رقم 4-12

نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط للكشف عن أثر التكيف الابداعي في إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه

المتغير التابع	ملخص النموذج	التباين ^b	المتغير	معاملات الانحدار ^a		
	R ² معامل الارتباط	درجة الحرية	قيمة (ف)	Sig F الدلالة الإحصائية	قيمة (ت)	Sig t الدلالة الإحصائية
المتغير المستقل	0.787	1	504.258	0.000	0.064	0.396
					الثابت	0.693
					التكيف الشخصي	0.000
						22.456
						0.969

a المتغير المستقل التكيف الابداعي

b المتغير التابع إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه

بالإطلاع على الجدول (4-12) أظهرت النتائج أن قيمة معامل الارتباط (R) بلغت بين المتغيرين (التكيف الابداعي و إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه) (0.787)، والعلاقة بين المتغيرين كانت طردية؛ وهذا يفسر أن بعد التكيف الابداعي يؤثر إيجاباً في المتغير التابع " إدارة الازمات بأبعادها مجتمعه "،



وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.619)، أي ما نسبته (61.9%) من تغير التكيف الوظيفي وإدارة الأزمات بأبعادها مجتمعه، فيما بلغت قيمة (F) المحسوبة (504.258) بمستوى دلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يؤكد معنوية الانحدار. وبناءً على النتائج السابقة تم رفض الفرضية الصفرية، وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الإبداعي للموارد البشرية في إدارة الأزمات بأبعادها مجتمعه من وجهة نظر عينة الدراسة.

ثانياً: $H_0.4$ الفرضية الرئيسية الثانية: لا يعدل ضغوط العمل من أثر التكيف الوظيفي بأبعاده (التكيف الثقافي، التكيف مع عدم التأكد، التكيف الشخصي، التكيف الإبداعي) في إدارة الأزمات بأبعادها (الإنذار المبكر، احتواء الضرر، الاستعداد والوقاية، استعادة النشاط، التعلم) في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن.

جدول 4-13

تحليل الانحدار الهرمي لبيان دور المتغير المعدل لضغوط العمل في تعديل أثر التكيف الوظيفي بأبعاده مجتمعه على إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعه

النموذج الثاني			النموذج الأول			المتغيرات المستقلة	المتغير التابع
Sig. T	T	β	Sig. T	T	B	التكيف الوظيفي بأبعاده مجتمعه	إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعه
0.000	5.722	0.104	0.000	23.150	0.611	التكيف الوظيفي بأبعاده مجتمعه * ضغوط العمل	إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعه
0.000	36.196	0.864					
		0.964			0.796		R
		0.930			0.634		R^2
		0.297			0.634		ΔR^2
		1310.177			535.901		ΔF
		0.000			0.000		$\Delta Sig.$

* يكون التأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

من الجدول أعلاه يتضح بأن نتائج تحليل الانحدار المتعدد الهرمي المبني على قيمة معامل ارتباط (R) (0.796) وهذا يدل على وجود ارتباط دال بين التكيف الوظيفي بأبعاده مجتمعه وإدارة الأزمات بأبعاده مجتمعه، كما بينت النتائج أن هذا الأثر إيجابياً ودال إحصائياً لمتغير التكيف الوظيفي بأبعاده مجتمعه على إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعه، حيث كانت قيمة (F) (535.901) وهذه القيمة دالة عند مستوى (0.05) فأقل. كما أن قيمة معامل التحديد (R^2) (0.634) أي أن ما قيمته تقريبا 63% من التغير في إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعه يعود إلى التكيف الوظيفي بأبعاده مجتمعه كما بلغ معامل قوة التأثير β للتكيف الوظيفي بأبعاده مجتمعه (0.611) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة يقابله زيادة بقيمة (0.611%) لإدارة الأزمات أما النموذج الثاني فقد تم إدخال المتغير المعدل لضغوط العمل، حيث طرأت زيادة طفيفة على قيمة معامل الارتباط R ليصبح (0.964) الزيادة بمعامل التحديد بلغت بمقدار 0.297% وان هذا التغير دال حيث بلغت قيمة (F) (1310.177) بمستوى دلالة 0.05 فأقل. وان قوة المعامل بلغت (0.864) β وان قيمة الإحصائي (T) (36.196) وهي دالة عند مستوى 0.05 فأقل. هذا من شأنه أن يقودنا إلى الاستنتاج بان المتغير المعدل لضغوط العمل يعدل من تأثير التكيف الوظيفي بأبعاده مجتمعه على إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعه ما نسبته تقريبا 3% من إجمالي التباين، وهذا يعني حدوث تحسن بهذه النسبة، وعليه ترفض الفرضية العدمية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة أي المتغير المعدل لضغوط العمل يعدل من أثر التكيف الوظيفي بأبعاده مجتمعه



في إدارة الازمات بأبعاده مجتمعها مجتمعه عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن.

المراجع

1. أبو العيش، هيا سليمان، (2016). استراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات، دراسة ميدانية على عينة من طالبات السنة التحضيرية في جامعة حائل-المملكة العربية السعودية. المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 26(9)، 83-107.
2. أبو فار، يوسف. (2020). إدارة الأزمات في المنظمات العامة والخاصة. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
3. أبرمان، سامي (2016). " أثر القيادة التحويلية في الاستعداد لإدارة الأزمات "، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 3(12)، 1-18.
4. آل مداوي، محفوظ محمد، وبدوي، محمد بدوي. (2021). إدارة الأزمات وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى القيادات الأكاديمية بجامعة الملك خالد أثناء جائحة فيروس كورونا (COVID-19). المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج، 84(84)، 987-1033.
5. البوعيين، عيسى. (2020). استراتيجيات إدارة الأزمات: إدارة أزمة كورونا نموذجاً. مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، عدد خاص، 379 - 399.
6. حسان، دعاء محمد رستم. (2023). دراسة العلاقة بين الشخصية الاستباقية والقدرة على التكيف الوظيفي في ظل جائحة كورونا الدور الوسيط للازدهار في العمل بالتطبيق على جامعة القاهرة. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 4(1)، 763-804.
7. الحوامدة، ثروت محمد محمود. (2018). ضغوط العمل وأثرها في التكيف الوظيفي للعاملين: دراسة حالة مستشفى الجامعة الأردنية". مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، 4(2)، 417-453.
8. رضوان، محمد رضوان. (2021). التكيف الوظيفي كمحدد للعلاقة بين رأس المال النفسي والنجاح التنظيمي دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 2(1)، 113-162.
9. الزهراني، ابراهيم بن حنشل سعيد. (2022). دور عمليات التخطيط الاستراتيجي في تحسين فاعلية إدارة الأزمات: دراسة تحليلية لآراء عينة من رؤساء الأقسام الأكاديميين في الجامعات السعودية. مجلة الجامعة الإسلامية للعلوم التربوية والإجتماع، العدد العاشر، الجزء الأول.
10. سلمان، فاضل حمد و مهاوي، رافد عبد الواحد، (2016). دور ممارسات إدارة الموارد البشرية في فاعلية إدارة لازمات التنظيمية- بحث وصفي تحليلي في وزارة الداخلية العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 94، ص 182- 203.
11. الشخانة، أحمد عيد مطيع. (2021). أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 143، 371 - 404.
12. شواي، أحلام محمد. (2022). التكيف التنظيمي وإدارة أزمة التعليم الإلكتروني دراسة ميدانية في بعض المدارس الإعدادية. مجلة واسط للعلوم الإنسانية، 18(52)، 109-150.
13. عبد الفتاح، محمود أحمد. (2012). مهارات التكيف مع ظروف العمل. المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر.
14. عبد الفتاح، محمود أحمد. (2012). مهارات التكيف مع ظروف العمل. المجموعة العربية للتدريب والنشر، مصر.
15. عليمان، خالد عيادة. (2015). ضغوط العمل وأثرها على الأداء. دار الخليج للنشر والتوزيع. الأردن
16. الفراج، أسامة. (2016). ضغوط العمل ومستوى أداء العاملين في المستشفيات الجامعية: دراسة تطبيقية باستخدام تقنية تحليل (الأهمية - الأداء). مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية، 38(4)، 139-159.
17. قادر، محمود مصطفى، والنجار، صباح أحمد. (2022). الضغوط الحياتية وعلاقتها بالتكيف الاجتماعي: بحث ميداني لدى العمال السوريين في مدينة أربيل. مجلة لارك للفلسفة واللسانيات والعلوم الاجتماعية، 1(48)، 516-551.
18. قمان، أنيسة، وشعباني، مجيد. (2024). دور الذكاء الاستراتيجي في إدارة الأزمات: حالة كوفيد-19: دراسة ميدانية. دراسات اقتصادية، 23(2)، 1-22.



19. القوس، سعود بن سهل. (2020). التكيف الاجتماعي والوظيفي للشباب السعودي في وظائف التوظيف وفقاً لرؤية 2030. *المجلة العربية للدراسات الأمنية* 36(3)، 375-392.
20. مازوزي، محمد، ومخولفي، عبد السلام. (2024). دور إدارة الأزمات في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة حالة المستشفى الجديد، ترابي بوجمعة، ولاية بشار. *مجلة البشائر الاقتصادية*، 10(1)، 130-147.
21. المومني، ابراهيم علي (2018). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي في محافظة عجلون في الاردن، *مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث والدراسات التربوية والنفسية*، 26(9)، 90-102.
22. نور الدين، كباشي محمد، وأدم، رفيدة عيسى. (2016). أثر ضغوط العمل على أداء الممرضات بالتطبيق على مستشفى الأبيض التعليمي. *مجلة كلية التجارة العلمية*، 3(3)، 183-214.
23. الهيتي، خالد عبد الرحيم (2016). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، ط4، الاردن، دار وائل للنشر والتوزيع.
24. يحيواي، نعيمة. (2015). مقومات وأساليب الإدارة الفعالة للأزمات. *مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية* 8(2)، 88-107.
25. Ahti, M., Taipale-Walsh, L., Kuha, S. and Kanste, O. (2023), "Health-care leaders' experiences of the competencies required for crisis management during COVID-19: a systematic review of qualitative studies", *Leadership in Health Services*, 36(4), 595-610.
26. Constantinides, Panos (2013), *The Failure of Foresight In Crisis Management. A Secondary Analysis of The Mari Disaster*. In *Technological Forecasting and Social Change*, 80(9), 1657–1673.
27. Dewe, Ph. And Cooper, C. (2017). *Work Stress and Coping Forces of Change and Challenges*. SAGE Publications, London.
28. Gao, X., Xin, X., Zhou, W., & Jepsen, D. M. (2019). Combine your "will" and "able": career adaptability's influence on performance. *Frontiers in Psychology*, 9, 2695.
29. Ghani, B., Memon, Kh., Han, H., Ariza-Montes, A. and Arjona-Fuentes, J. (2022). Work Stress, Technological Changes, and Job Insecurity in The Retail Organization Context. *Frontiers in psychology*, 1-14
30. Greulich, B., König, C.J. and Mohr, R. (2024), "When employees understate their stress: defensive biasing in work stress surveys", *International Journal of Workplace Health Management*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://0a101hjex-y-https-doi-org.bau.proxy.coe-elibrary.com/10.1108/IJWHM-06-2023-0072>.
31. Haynie, J., Flynn, C. B., & Herda, D. (2020). Linking career adaptability to supervisor-rated task performance: a serial mediation model. *Career Development International*
32. Marques-Quinteiro, P., Vargas, R., Eifler, N. AND Curral, L.(2018). Employee Adaptive Performance and Job Satisfaction During Organizational Crisis: The Role of Self-Leadership. *European Journal of Work and Organisational Psychology* 28(1), 1-16.
33. Wang, S., Mei, M., Xie, Y., Zhao, Y., & Yang, F. (2021). Proactive Personality as a Predictor of Career Adaptability and Career Growth Potential: A View From Conservation of Resources Theory. *Frontiers in Psychology*, 12, 699461.