



أثر التكيف الوظيفي في إدارة الأزمات في المستشفيات الحكومية في إقليم الوسط في الأردن

إعداد

علياء محمد عبدالرحمن الخرابشة

باحث دكتوراه كلية المال والأعمال

الجامعة الإسلامية - عمان - الأردن

lyaalkhrabsht@gmail.com

د. عبدالله أحمد سليمان الشورة

كلية المال والأعمال - الجامعة الإسلامية

عمان - الأردن

abdullah.shora@wise.edu.jo

مجلة البحوث التجارية - كلية التجارة جامعة الزقازيق

المجلد السادس والأربعون - العدد الأول يناير 2024

رابط المجلة: <https://zcom.journals.ekb.eg/>

أثر التكيف الوظيفي في إدارة الأزمات في مستشفيات الحكومية في إقليم الوسط في الأردن

الملخص:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن أثر التكيف الوظيفي بأبعاده (التكيف الثقافي، التكيف مع عدم التأكد، التكيف الشخصي، التكيف الابداعي) في إدارة الأزمات بأبعاده (الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن، ولجمع البيانات تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة من مجتمع الدراسة بلغ عددهم (50) فرداً يعمل في مستشفيات إقليم الوسط، كانت متغيرات الدراسة متمثلة بالتكيف الوظيفي وإدارة الأزمات وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر للتكيف الوظيفي بأبعاده في إدارة الأزمات، حيث التكيف الوظيفي يلعب دوراً حيوياً في إدارة الأزمات ويشمل التخطيط والاستعداد للأزمات المحتملة، ووضع خطط وإجراءات لمواجهة الأزمات والاستجابة لها بفعالية، حيث اوصت بضرورة أن يؤهل الأفراد والمؤسسات للتصرف بشكل سريع وفعال عند وقوع الأزمات. وتدريب الموظفين للأفراد على التكيف الوظيفي وتقديم استجابة أسرع وأكثر تنظيماً.

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

مقدمة:

يتعايش قطاع الخدمات الصحية في الفترة الحالية في بيئة تتسم بوجود العديد من المتغيرات المفاجئة والمؤثرة والتي من الممكن أن تتسبب في حدوث بعض الأزمات المؤثرة على تحقيق أهداف هذه القطاعات، التي أصبحت تنعكس بشكل مباشر وغير مباشر عليها ككل بعد جائحة كورونا التي أثرت على العالم أجمعه، وبما أن الأزمات تعتبر مؤثرة على حياة الأفراد والقطاعات، فلا يوجد قطاع بغض النظر عن حجمه أو طبيعة نشاطه أو نوع القطاع لم ينجوا من أوبئة أزمات مختلفة، تاركين وراءهم نتائج سلبية مدمرة، وإدارة الأزمات تبين كيفية استخدام مختلف الأدوات العلمية والإدارية للتغلب على الأزمات وتجنب الآثار السلبية والاستفادة من النتائج الإيجابية منها، وآثاره في جميع المجالات التي تساهم في إجهاد العمال في العمل وقدرتهم على مواجهة ضغوطات، التي تؤدي إلي إرباكهم وعدم سيطرتهم على الأوضاع الحالية أو المستقبلية منها وعدم قدرتهم على التكيف مع هذه الأزمات المتتالية.

ويعد التكيف الوظيفي عاملاً مهماً يؤثر على إنتاجية الموظف وتفانيه مع العمل، كلما كان الشخص أكثر رضياً وتكاملاً مع وظيفته، ولديه علاقات اجتماعية جيدة في العمل حيث تسود الألفة والحب والرضا، كان أداءه ومساهمته أفضل (الشخانية، 2021). لكن المشكلة تكمن في أن ما يقرب من 90٪ من العمال غير قادرين على التكيف مع وظائفهم ويشكون من ظروف عملهم، ويأتي دور تعديل العمل من قبل الإدارة العليا، ومحاولة جعل الفرد يفهم طبيعة عمله ويكون راضياً عنها، وذلك لتثبيت نفسيته وحالته، ولا ننسى أيضاً قوة النصيحة عندما نتحدث إلي أنفسنا بأن وظائفنا متعبة، ومملة، وغير مدفوعة الأجر بما يكفي، والعمل والقلق وعدم القدرة الوظيفية على التكيف، والشيء الصحيح الذي يجب فعله هو أن نسمح لأنفسنا أن نؤمن بظروف العمل لدينا، ونقبلها، ونكون سعداء بها، ونطالب بالرضا والراحة منها، ونسعى جاهدين لنكون منتجين مع تجاهل بعض العقبات والأزمات والمشاكل التي نواجهها في العمل.

حيث تعتبر المستشفيات الحكومية في إقليم الوسط من المستشفيات الرائدة في القطاع الخدمي التي تعسى إلى تقديم الرعاية الخاصة والخدمات الطبية المتقدمة بكافة أشكالها للمرضى والمراجعين حتى الوصول إلى الشفاء.

3.1 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيس للتعرف إلى أثر التكيف الوظيفي في إدارة الأزمات في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن، فضلاً عن تحقيق مجموعة من الأهداف التالية:

1. التعرف إلى الأهمية النسبية للتكيف الوظيفي في مستشفيات الحكومية في إقليم الوسط في الأردن.
2. التعرف إلى الأهمية النسبية لإدارة الأزمات بأبعادها في مستشفيات الحكومية في إقليم الوسط في الأردن.
3. التعرف إلى أثر التكيف الوظيفي في إدارة الأزمات في مستشفيات الحكومية في إقليم الوسط في الأردن.

4.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها

مشكلة الدراسة تنبع من إدارة الأزمات كمتغير تابع ودورها في مواجهة التكيف الوظيفي، حيث تتعرض جميع مستشفيات للأزمات بغض النظر عن حجمها وطبيعتها عملها، كما يمكن أن تصيبها في أي وقت أو مكان، وقد تكون مفاجئة وعنيفة، كما هو الحال في الآونة الأخيرة في جائحة كورونا التي أثرت على مجال المال والأعمال بشكل عام و قطاع الخدمات كالمستشفيات بشكل خاص، مما أدى إلى عدم القدرة على التكيف الوظيفي بين العاملين داخلها الذي تولد عنه ضغوطات العمل بسبب الأزمات المختلفة التي يواجهونها، حيث يتولد لدى الأطباء حالة من الاحباط والصراع الذي ينتج عنه انخفاض أدائهم ومعدلات انتاجيتهم، بسبب عبئ العمل الكبير في هذه المستشفيات والنمطية في الإجراءات المتبعة، حيث تعتبر المستشفيات من أكثر القطاعات انتشاراً وعرضة للتعرض المستمر للأزمات بسبب نقص الموارد والقدرات، الأمر الذي يقتضي ضرورة اهتمام إدارة هذه المستشفيات بالكادر الطبي من خلال تكيفكم ومساعدتهم في انجاز المهام وتخفيف الضغوطات عليهم. استناداً إلى ما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس التالي:

ما اثر التكيف الوظيفي في إدارة الأزمات في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن ؟

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 ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الوظيفي بأبعاده (التكيف الثقافي، التكيف مع عدم التأكد، التكيف الشخصي، التكيف الإبداعي) في إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعة (الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات الحكومية إقليم الوسط في الأردن.

يتفرع عن الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

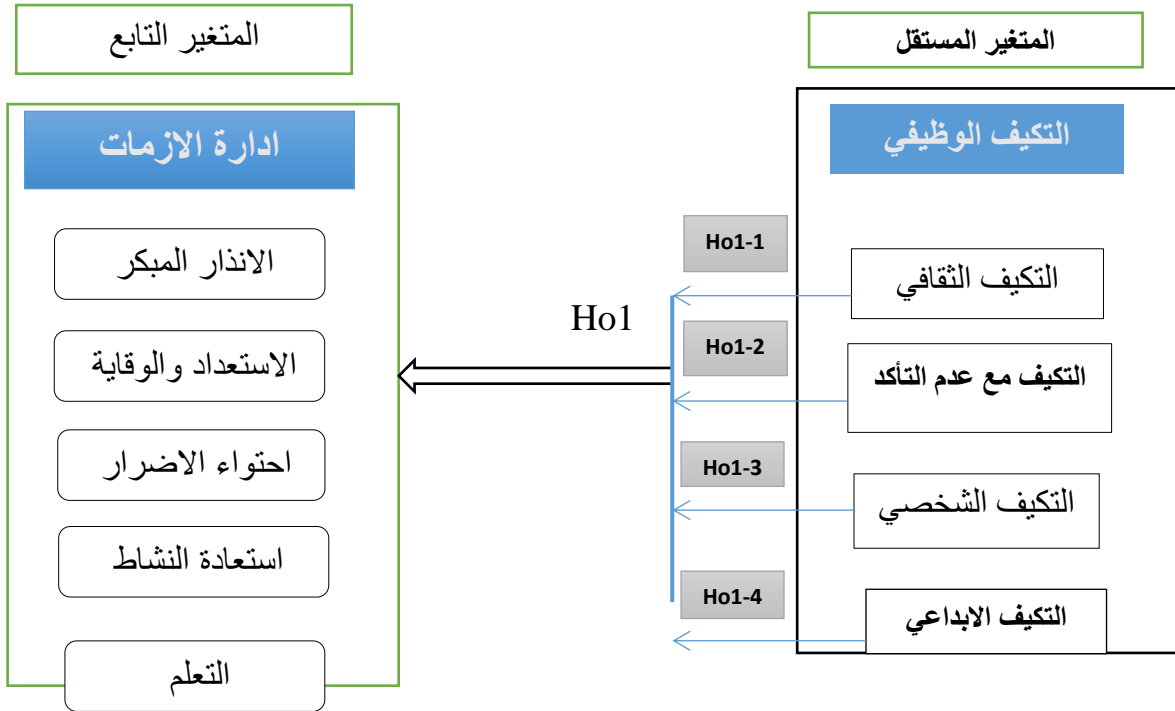
Ho1.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الثقافي، في إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعة (الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات الحكومية في إقليم الوسط في الأردن.

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

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

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

نموذج الدراسة



المصدر: تصميم الباحثة بالاعتماد على المراجع التالية:

المتغير المستقل: (أحمد ودرار، 2021؛؛ رضوان، 2021؛ Wang et al، 2021، Vaughn، 2011؛ Haynie et al، 2020).

المتغير التابع: (ال مداوي وبدوي، 2021؛ الجزار واخرون، 2019؛ الحيلة وابو عجوة، 2017؛ السكارنة، 2015؛ القطاونة، 2012؛ ابو فاره، 2020؛ النصر والشورة، 2022).

7.1 التعريفات المفاهيمية والإجرائية

التكيف الوظيفي: بأنه " هو سلوكيات العمل المرنة التي تساعد الموظفين على التكيف مع التغيير عن طريق إظهار التميز في حل المشكلات، وعدم اليقين / التحكم في الإجهاد/ والأزمات، والتعلم الجديد، والقدرة على التكيف فيما يتعلق بالأشخاص، الثقافة والبيئة" (Pradhan et al، 2017)، وإجرائياً تعرف بأنها حالة رضا الفرد عن عمله واندماجه فيه ووجود علاقات اجتماعية طيبة في العمل يسودها الالفة والمحبة مما يؤثر على انتاجية العمل وعطاؤه في العمل ويمكن قياسه من خلال الاستبيان الذي تم تطويره خصيصاً لهذه الدراسة، وقامت الباحثة بتحديد مجموعة من الأبعاد المستقلة منها:

التكيف الثقافي : القدرة الموظفون إلي العمل بفعالية في مختلف السياقات المهنية المختلفة ، حيث ينعكس على الرغبة في التكيف مع الثقافات المختلفة عن طريق الانفتاح على الآخرين ومراعاة الآراء ووجهات النظر المختلفة " (Jundt et al ،2015)،

وإجرائياً تعرف بأنها القدرة على الانجاز بفاعلية في بيئات مختلفة ثقافياً وتعلم لغات وقيم وتقاليده وسياسات جديدة.

التكيف مع عدم التأكد: القدرة على التأقلم والتعامل مع الظروف غير المتنبأ بها والتي تحتاج إلى تحول في التركيز واتخاذ قرارات وافعال منطقية،

وإجرائياً تعرف بأنها القدرة على التأقلم والتعامل مع الظروف غير المتنبأ بها والتي تحتاج إلى تحول في التركيز واتخاذ قرارات وافعال منطقية.

التكيف الشخصي: يعرف على أنه القدرة على العمل بشكل فعال مع فريق جديد أو زملاء العمل أو الزبائن، وأن تكون موفر الخدمة مرناً وسريع الاستجابة يمكنه توقع احتياجات الزبائن وتلبيتها بشكل فعال" (Helens،2019).

وإجرائياً تعرف بأنها القدرة على تعديل الأسلوب الشخصي لإنجاز أهداف العمل من خلال التعامل مع فرق عمل وعاملين وعملاء جدد.

التكيف الابداعي: "القدرة على الفاعلية التي يحل بها الموظفون المشكلات غير النمطية وغير المحددة بشكل جيد والمعقدة التي تواجه مواقف ومنظمات العمل اليوم بطريقة ابداعية وايجاد حلول لها وتطويرها. " (pradhan et al،2017)،

وإجرائياً تعرف بأنها القدرة على حل المشاكل غير القياسية وغير المبرمجة والمعقدة والتي لم يتم تعريفها بشكل دقيق بعد.

إدارة الأزمات: وهي القدرة على التغلب على الازمة بواسطة الادوات العلمية والادارية واحتوائها والسيطرة عليها والاستفادة من ايجابياتها وتجنب سلبياته (آل مداوي وبدوي،2021)،

وإجرائياً تعرف بأنها عملية إدارية تهدف إلي توظيف الامكانات المادية والبشرية في بنك الإسكان للتجارة والتمويل للاستعداد لمواجهة الأزمة والوقوف على أسبابها، والتقليل من الآثار السلبية ، ووضع خطط

بديلة تضمن تقادي وقوع الأزمة مستقبلاً واستغلالها كأحد آليات التعلم والتغيير والتحديث بما يضمن إعادة توازن المنظمة، وقامت الباحثة بتحديد مجموعة من التعريفات للأبعاد التابعة منها:
الإذار المبكر: هي المرحلة التي يتم فيها اكتشاف مؤشرات لحدوث الأزمة، أو التنبؤ بها (الكبيسي، 2013).
وإجرائياً تعرف بأنها الكشف وتحليل الإشارات التي تنبئ باحتمال حدوث الأزمة داخل مستشفيات إقليم الوسط.

احتواء الضرر: هي مرحلة تبدأ عند حدوث الأزمة وتتمثل بكيفية التعامل مع الأزمة حسب طبيعتها ونداعياتها وسبل تقليص أثارها السلبية وعدم توليد أزمات جديدة ناتجة عنها (الكبيسي، 2013).
وإجرائياً تعرف بأنها اتخاذ مستشفيات إقليم الوسط مجموعة من الإجراءات المناسبة في الوقت المناسب لخصر الأضرار والتقليل منها.

الاستعداد والوقاية: هي مرحلة تكون قبل الأزمة وتتضمن توفير التخطيط وبرامج تدريبية للحد من أثار الأزمة عند حدوثها، وتوفير تعليمات واضحة عند حدوث أزمة، وتوفير فريق مدرب للتعامل معها (أبورمان، 2016).

وإجرائياً تعرف بأنها مجموعة العناصر التي تعكس مدى قيام مستشفيات إقليم الوسط بالاستعدادات اللازمة للوقاية من الأزمات وإجراء التحضيرات اللازمة لها.
استعادة النشاط: هي مرحلة تأتي بعد الأزمة مباشرة وتشمل جمع معلومات كافية عن الأزمة ونداعياتها وتخفيف أضرارها، وتحديد الاحتياجات اللازمة لإعادة الأمور إلى نصابها (أبو طه، 2013).
وإجرائياً تعرف بأنها مباشرة مستشفيات إقليم الوسط بتنظيم أعمالها واستعادة توازنها من خلال تنفيذ برامج جاهزة تم اختيارها مسبقاً.

الدراسات السابقة:

1.2 تمهيد

سيتم في هذا الفصل استعراض عدة دراسات في البيئتين العربية والأجنبية وذلك بهدف إثراء هذه الدراسة، وتوضيح الأبعاد التي سيتم تناولها، ومقارنة نتائج هذه الدراسات بنتائج الدراسة الحالية.

2.2 الدراسات في البيئة العربية

1- 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"

يهدف هذا البحث إلى تحديد العلاقة بين الشخصية الاستباقية والقدرة على التكيف الوظيفي في ظل الدور الوسيط للازدهار في العمل. وتم اجراء الدراسة على 221 مفردة 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 الدراسة 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. كما أظهرت النتائج 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.

أوصت الدراسة بضرورة عقد لقاءات وعمل استبيانات بصفة دورية لأعضاء الهيئة المعاونة للوقوف على آرائهم ومقترحاتهم لتحسين مستوى الحيوية والنشاط وتنمية التعلم.

4- دراسة احمد ودرارز (2021) بعنوان:

"تأثير القدرة على التكيف الوظيفي على النتائج الأكاديمية بين طلاب قسم الضيافة بالمرحلة الجامعية الأولى".

هدف الدراسة إلي بيان القدرة على التكيف الوظيفي لطلاب البكالوريوس في قسم الضيافة وقياس مدى تحقيق نتائجهم الأكاديمية وهي (المشاركة، والرضا، والأداء، والمثابرة). وتبحث هذه الدراسة أيضا في تأثير القدرة على التكيف الوظيفي على هذه النتائج الأكاديمية الأربعة. ولتحقيق هذه الأهداف، تم جمع البيانات باستخدام استبيانات من عينة ملائمة من 400 طالب في قسم الدراسات الفندقية من 5 كليات السياحة والفنادق في جامعات حكومية مصرية. ومع ذلك، كانت استمارات الاستقصاء الصالحة عددها 371، بمعدل استجابة 92.3 في المئة. ولتحليل هذه الاستمارات، تم استخدام التحليل الوصفي، وتحليل الارتباط، واختبارات مان ويتني وكروسكال واليس (Mann-Whitney and Kruskal-Wallis) ، وتحليل الانحدار المتعدد.

وأظهرت النتائج إلي أن القدرة على التكيف الوظيفي تؤثر بشكل إيجابي على جميع النتائج الأكاديمية.

أوصت الدراسة بأن تحسن الجامعات من النتائج الأكاديمية لطلاب الضيافة من خلال تعزيز القدرة على التكيف الوظيفي للطلاب، وذلك من خلال توفير ورش عمل تعليمية تركز على كيفية الحصول على مصادر القدرة على التكيف الوظيفي وتعزيزها.

12- دراسة الحوامدة (2018) بعنوان :

"ضغوط العمل وأثرها في التكيف الوظيفي للعاملين : دراسة حالة مستشفى الجامعة الأردنية"

هدفت هذه الدراسة إلي قياس أثر ضغوط العمل على التكيف الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الجامعة الأردنية، وذلك من خلال دراسة مجموعة من عناصر ضغوط العمل (العلاقات الداخلية- الأمان الوظيفي- عبء العمل- غموض الدور- طبيعة العمل)، وتأثيرها على التكيف الوظيفي ولهذه الغاية تم تطوير استبانة من 39 فقرة موزعة على ست مجموعات أساسية ، وقد تم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية عددها 60 موظف في دوائر مستشفى الجامعة الأردنية المختلفة والتي تتكون من (شؤون

المرضى – الخدمات المساندة- الدوائر الطبية – التمريض)، وقد تم استخدام برمجية (SPSS) لاختبار فرضيات الدراسة واختبار الانحدار المتعدد والبسيط والانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية والتكرارات والنسب المئوية، أظهرت النتائج وجود أثر بين ضغوط العمل والتكيف الوظيفي لدى العاملين في مستشفى الجامعة الأردنية.

وأوصت بضرورة تعزيز الثقة لدى العاملين بما يتعلق بالأمان الوظيفي وتوفير فرص الترقية بشفافية ضمن معايير واضحة.

4- دراسة Wang et al (2021)، بعنوان:

“Proactive personality as a predictor of career adaptability and career growth potential: a View from conservation of resources theory”

الشخصية الاستباقية كمتنبؤ للتكيف الوظيفي وإمكانات النمو الوظيفي: من وجهة نظر نظرية الحفاظ على الموارد

هدفت الدراسة إلى تطوير القدرة على التكيف الوظيفي وتحقيق إمكانات النمو الوظيفي بناءً على نظرية الحفاظ على الموارد (COR). باستخدام البيانات التي تم جمعها من 903 من طلاب الجامعات في الصين.

وأظهرت النتائج التأثير الإيجابي للشخصية الاستباقية على التكيف الوظيفي، مع هذه العلاقة بوساطة الإرهاق العاطفي. بالإضافة إلى ذلك، أشارت النتائج إلى وجود تأثير إيجابي للشخصية الاستباقية على إمكانات النمو الوظيفي، حيث يتوسط هذه العلاقة الإرهاق العاطفي والقدرة على التكيف الوظيفي. علاوة على ذلك، أظهرت النتائج أن الدعم الاجتماعي داخل المدرسة (أي دعم الأصدقاء والاعتبار الفردي للمعلم) كان بمثابة وسيط في العلاقة بين الشخصية الاستباقية والإرهاق العاطفي، بحيث تعزز التأثير السلبي للشخصية الاستباقية على الإرهاق العاطفي عندما تلقى الطلاب نسبة عالية مستويات الدعم الاجتماعي.

وأوصت بتوفير الآثار النظرية لأبحاث التكيف الوظيفي ونظرية COR والآثار العملية لتعزيز موارد القدرة على التكيف والنمو الوظيفي في الجامعة.

6- دراسة (Berglund et al (2021) ، بعنوان:

Aspects of crisis management to consider when operating remotely: a multiple case study on how companies adjust into a remote setting as a result of the COVID-19 pandemic

جوانب إدارة الأزمات التي يجب مراعاتها عند التشغيل عن بُعد: دراسة حالة متعددة حول كيفية تكيف الشركات مع الإعدادات عن بُعد نتيجة لوباء COVID-19

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف كيفية تعامل مديري شركات التصنيع السويدية مع الأزمات التنظيمية في بيئة العمل عن بُعد، يتبع هذا البحث منهج بحث نوعي مع منهج اختطاف. تم الحصول على النتائج من المقابلات شبه المنظمة التي أجريت مع ثمانية مديرين في شركتين مختلفتين، والتي يتم ربطها بعد ذلك بالأدبيات ذات الصلة.

أظهرت النتائج أهمية كبيرة للمديرين للتركيز على التواصل مع موظفيهم. تداعيات الأزمة غامضة. شهدت شركات التصنيع في السويد زيادة في الإنتاجية على حساب رفاهية موظفيها. وأوصت بالنظر إلى أن المستقبل يتجه نحو زيادة استخدام العمل عن بُعد، فمن الأهمية بمكان للمديرين أن يركزوا أعمالهم على الجمع بين الفوائد والعيوب وبالتالي التكيف بنجاح مع بيئة العمل الرقمية.

1.3 التكيف الوظيفي

مفهوم التكيف الوظيفي

قد تم تعريف التكيف الوظيفي في الكثير من الدراسات والكتب والأبحاث بتعريفات كثيرة من أهمها ما يلي:

ويعرف التكيف لغوياً : قال له كيف حالك، وكيف الشيء أي جعل له كيفية المعلومة، أي تلائم أو ملائمة، التغيير للتلاؤم مع الظروف والاحتياجات المتغيرة، أو العملية التي يتلاءم بموجبها الفرد أو الجماعة مع بيئتهم (موترد، 2015).

كما تم تعريفها اصطلاحاً من قبل سعيد (2018) وذكر بان التكيف الوظيفي " هي الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته او مهنته فيصبح الفرد مهتماً بوظيفته ومتكاملاً معها، من خلال طموحه الوظيفي، وتحقيق الرضا التام عنها..

و عرف جودة (2015) التكيف الوظيفي إلى أنه عبارة عن مجموعة من الظروف والاشتراطات المادية والمعنوية التي توفرها المؤسسة داخل بيئة العمل لتضمن من خلالها تحقيق اعلى نسبة رضا للعاملين وتحقيق تطلعاتهم وطموحاتهم بالأجور والحوافز وغيرها..

كما يعد التكيف الوظيفي من أهم العناصر المؤثرة على رضا العاملين فهو من العوامل البيئية الوظيفية مكان تتميز به المؤسسة عن غيرها، لذا فإن عملية تحسين وتطوير جودة حياة العمل الوظيفية بجميع مكوناتها الاجتماعية والنفسية والمادية، وهي مسؤولية تترتب على عاتق المؤسسة وادارتها وان تطبيق هذه المسؤوليات من قبل المؤسسة ينعكس على نتائج ادائها وتحقيق خططها واهدافها وزيادة طاقات الأفراد وإطلاق إبداعاتهم وابتكاراتهم التي تصل بالنهاية إلى رفع الكفاءة والانتاجية (الهيبي،2016).

كما يتغير مفهوم التكيف الوظيفي مع تغير الظروف المحيطة بالعاملين، كما أن توجهات الأفراد العاملين في المؤسسات تختلف من فئة إلى أخرى، فبعض الأشخاص يركز على الحصول على الفرص للتقدم الوظيفي أكثر من توجه للأمان الوظيفي ومن الأشخاص من يرتب أحواله وأهداف الشخصية بناء على الوظيفة والآخرين يقومون بجعل الوظائف طريقة للحصول على تطلعاتهم الشخصية (الأعمى والشركسي،2017).

ومن هنا تبرز الحاجة الماسة لقطاع الخدمات الصحية في التفاعل مع البيئة والواقع الصحي، أن قدرة القطاع الخدمي الصحي على التكيف يعكس ترسيخ مفاهيم الحضارية في بنيتها واستيعابها الحقيقي لأي تغيير في الواقع ولها قدرة الانفتاح على الواقع الاجتماعي الزاخر بالمتغيرات الاجتماعية وغيرها.

أبعاد التكيف الوظيفي

اختلف المختصين والباحثين في علم التسويق في تحديد أبعاد للتوجه الاستراتيجي عند دراستها، فمنهم من حددها التكيف الوظيفي وغيرهم الكثيرين ولكن الدراسة الحالية حددها بمجموعة من الأبعاد منها مبيناً على النحو الآتي:

- التكيف الثقافي: ويقصد به اكتساب الفرد لثقافة المجتمع الذي يعيش فيه، كما يستخدم معظم الباحثين دارسه التكيف الثقافي للتعرف على الجوانب المختلفة لأهمية الثقافة في المجتمع، حينما يلجأ الكثير من المدراء والباحثين إلي معرفة سبب هجرة العمالة الوافدة وعدم قدرتها على التكيف مع طبيعة العمل الذي تم تكليف العامل به والقدرة على حله بطريقة ابداعية وثقافية مميزة (ابو العيش،2016).
- التكيف مع عدم التأكد: قدرة الفرد على اتقان المهام الوظيفية والتعامل مع التحولات المهنية وكذلك حل المشكلات والعقبات التي يواجهها عند القيام بالعمل، حيث ان الافراد الذين يمتلكون الثقة يكونون اقل عرضة للصعوبات عند التعامل مع المواقف التي ترتبط بالتغييرات او التحولات الوظيفية (ابو العيش،2016).
- التكيف الشخصي: هو قدرة الفرد على التحكم والسيطرة على الوظيفة من خلال التنظيم والانضباط الذاتي والحسم والكفاءة في اتخاذ القرارات المرتبطة بالخيارات الوظيفية المستقبلية ووضوح الأهداف والإجراءات التي تمكن الفرد من التحكم في الوظيفة (أبو صيام،2018).
- التكيف الابداعي: ويتضمن استكشاف الفرص الوظيفية والعمل على تحقيق التوافق بين الذات والأدوار المهنية المستقبلية من خلال معرفة الفرد لقدراته ومهاراته وقيمة الشخصية والبحث عن المعلومات للوصول إلى الخيارات المتاحة (عليما،2015).

2.3 إدارة الأزمات

مفهوم إدارة الأزمات

عرف الباحثون والكتاب الأزمة تعريفات متعددة تبعاً لاختلاف أبحاثهم ودراساتهم حيث تمثلت بمجموعة من التعريفات من أهمها أن الأزمة تعني في المعجم الوسيط : الشدة والقحط ، كما عرفت بأنها موقف عصيب يمكن أن يؤدي إلي نتائج سيئة و كما عرفها (عبد القادر،2017) بأنها حالة طارئة أو حدث مفاجئ يؤد في الاخلال بالنظام المتبع في المنظمة مما يضعف المركز التنافسي لها مما يتوجب على المنظمة التحرك السريع والاهتمام الفوري ، و عرف (الزعيبي،2014) الأزمة بأنها حادثة ما،

تفوق طاقة المؤسسة أو المنظمة أو الدولة، وتحتاج إلي تضافر الجهود لإدارتها، وهي تولد كبيرة وتنتهي صغيرة.

كما يرى بعض الكتاب مثل (أبوفار، 2020) أن إدارة الأزمات هي قدرة المنظمة على التعامل بسرعة وكفاءة وفعالية مع العمليات الموقفية والشرطية هدفها تقليل المخاطر على صحة الانسان وسلامته وأمنه .

كما تم تعريفها على أنها مدخل إداري متكامل يجري استخدامه للتعامل مع الأزمة باعتبارها تمثل نقطة تحول جوهري نحو التدهور (نصر، 2017).

أبعاد إدارة الأزمات

يعد نموذج (بيرسون ومتروف) من أشهر النماذج التي قدمها لشرح المراحل التي تمر بها الأزمة وهي كما يلي :

1- مرحلة اكتشاف الإنذار المبكر، تعني تشخيص المؤشرات والأعراض التي تنبئ بوقوع أزمة ما، حيث ترسل الأزمة قبل حدوثها بفترة طويلة سلسلة من إشارات الإنذار المبكر أو أعراض قد تنبئ باحتمال حدوث الأزمة وقد يصعب التفرقة بين الإشارات الخاصة بكل أزمة على حدة ومن ثم فإن إحدى الوظائف الهامة لفريق إدارة الأزمات الإشراف على عمليات اكتشاف الإنذار وتعقبها وتحليلها (ابراهيم، 2015).

وأن لكل أزمة، مقدمات وإشارات تبني باحتمال وقوعها، وهذا الخطر القادم يمر بمراحل متعددة قبل ظهوره حيث تظهر هذه الأعراض أو الإشارات دفعة واحدة ولكن وجودها مثير للاهتمام، وعليه فإن إحدى الوظائف الهامة لإدارة الأزمات وهي الإشراف على عمليات اكتشاف الإنذار المبكر وتعقبها وتحليلها وهذه الإشارات قد تكون سلوكية أو تنظيمية (تلعيش، 2021).

إن أي حل أو مواجهة لأية أزمة يجب أن يكون معتمداً على القوانين والأنظمة النافذة، والابتعاد عن الطرق غير المشروعة وغير الشرعية في مواجهتها، وقد يتطلب فرض القانون كأساس لحل أزمة ما، لكن هذا الغرض يجب ألا يتخذ كتبرير لاستخدام القوة الغاشمة، أو انتهاك حقوق الإنسان أو الأضرار الاقتصادية والسياسية غير المبررة (عمر، 2020).

2- **مرحلة الاستعداد والوقاية** وتعني التحضيرات المسبقة للتعامل مع الأزمة المتوقعة، بقصد منع وقوعها أو إقلال آثارها، وبأنه يجب أن يتوفر لدى المنظمة استعدادات وأساليب كافية للوقاية من الأزمات والهدف منها محاولة منع حدوث الأزمة أو التقليل من حدتها والهدف من الوقاية في اكتشاف نقاط الضعف في المؤسسة ، ومعالجتها قبل أن تستفحل ويصعب علاجها ، والسعي من أجل منع الأزمة من الوقوع أو أن نديرها بشكل أفضل ، ويتطلب ذلك إعداد مجموعة من السيناريوهات البديلة لمقابلة جميع الاحتمالات وتوقع المسارات التي يمكن أن تتخذها الأحداث ، واختبار ذلك كله حتى يصبح دور كل فرد مألوماً وواضحاً مرحلة احتواء الضرر أو الحد منها ، حيث تهدف هذه المرحلة إلي إعداد كافة الوسائل المساعدة على احتواء الآثار الناتجة عن الأزمة ومنع انتشارها لتشمل جميع الأجزاء الأخرى في المنظمة التي لم تتأثر بعد من الأزمة (الباهي وعبد السميع، 2021).

والهدف المرجو من هذه المرحلة هو النهوض بالإمكانات المادية والبشرية المتوافرة ووقف التدهور وتقليل الخسائر أن أمكن.

3- **مرحلة احتواء الضرر** وتعني تنفيذ ما مخطط له في مرحلة الاستعداد والوقاية والحيلولة دون تفاقم الأزمة وانتشارها ، وفي ظل هذه المرحلة اعداد وسائل وأساليب تحد من الأضرار والخسائر وتمنعها من الانتشار لتشمل الاجزاء الأخرى التي لم تتأثر بعد في المنظمة وتتوقف هذه المرحلة في إدارة الأزمة على طبيعة الحادث الذي وقع، كما تعني تنفيذ ما خطط له في مرحلة الاستعداد والوقاية والحيلولة دون تفاقم الأزمة وانتشارها ، ففي هذه المرحلة يتم احتواء الآثار الناتجة عن الأزمة وعلاجها لتقليل الخسائر، فمن المستحيل منع الأزمات من الوقوع ما دام الميول التدميرية تعد خاصية طبيعية لكافة النظم، وهذه المرحلة هي نتيجة عدم اتخاذ الإجراءات في القوت المناسب حيث أن كل ما يستطيع المسؤول أن يفعله في هذه المرحلة هو حصر الأضرار الناتجة(حلاج وزاهر، 2020).

يعتبر التخطيط الجيد لاحتواء الضرر مطلباً أساسياً في عملية إدارة الأزمة، فبغيا القاعدة التنظيمية للتخطيط لا يمكن مواجهة الأزمات، وبالتالي تنهي الأزمة نفسها بالطريقة التي تريدها هي أو القائمون بها لا بالطريقة التي تنتهي بشكل قانوني وبدون خسائر جسيمة (عمر، 2020).

4- **مرحلة استعادة النشاط** ، وتتمثل هذه المرحلة من خلال اعداد وتنفيذ برامج جاهزة قصيرة وطويلة الاجل وتشمل عدة جوانب منها محاولة استعادة الاصول الملموسة والمعنوية التي فقدت والعمليات

الأخرى والأفراد الذين عبي درجة من الأهمية للقيام بالعمليات اليومية لإنجاز المهام بكفاءة ودقة وان تكون المنظمة قادرة على تماسك في مواجهة الخطر ، ويجب أن يتوافر للمؤسسة خطط طويلة وقصيرة الأجل لإعادة الأوضاع لما كانت عليه قبل الأزمة واستعادة مستويات النشاط ، وهذه المرحلة إعادة توازن، القدرة على إنجاز فعاليات مرحلة إعادة التوازن، وهو جانب يستوجب قدرات فنية وإدارية وإمكانات كبيرة ودعمًا ماليًا، بالتالي يجب وجود العمليات التي يقوم بها الجهاز التنفيذي لغرض استعادة توازنه ومقدرته على ممارسة أعماله الاعتيادية، كما كان من قبل، وفي هذه المرحلة تنتج من خلال مباشرة الكيان الإداري لأعماله واستعادة التوازن من خلال تنفيذ برامج جاهزة سبق اختيارها (البوعيين،2020).

في عملية استعادة النشاط يجب ان يكون لإدارة الأزمة إدارة سباقية تعتمد الفكر التنبئي الإنذاري لتفادي حدوث أزمة مبكراً وذلك عن طريق صياغة منظومة وقائية مقبولة تعتمد على المبادأة والابتكار وتدريب العاملين عليها، لا أن ننتظر وقوع الأزمة المتوقعة وتركها حتى تحدث لإيجاد الحلول، أو الانغماس بدراسة حلها بعد فوات الأوان (خليف وصالح،2019).

5- **مرحلة التعلم:** تنصب على استرجاع ودراسة وتحليل أحداث واستخلاص الدروس المستفادة منها سواء من تجربة المنظمة او من تجارب المنظمات الأخرى وكيفية تحسين القدرات المستقبلية، كما تعتبر العملية التي من خلالها تعكس ما تم إنجازه حتى تتمكن المنظمة من أن تدير الأزمة المقبلة لحظة وقوعها، كما تعني بلورة ووضع الضوابط لمنع تكرار مثل هذه الأزمة، وبناء خبرات من الدروس والتجربة لضمان مستوى عالٍ من الجاهزية في المستقبل. كما لا بد من الاستفادة من تجارب المنظمات والدول الأخرى التي مرت بأزمات والوسائل التي استخدمتها. (الفرجاني والمنتصر،2020).

وفي هذه المرحلة تتمثل في التعلم مما حدث وتقييم الوضع المالي من أجل الوقوف على نقاط القوة والارتقاء بها والوقوف على نقاط الضعف وتجنبها.

ومن وجهة نظري ان طبيعة الدراسة الحالية في مجال القطاعات الخدمية تتفق ان المراحل الخمسة التي تمر بها الأزمات يجب أن يكون صانع القرار ملماً بأدوات التعامل مع الأزمة حسب مقتضيات وظروف كل مرحلة حتى لا يقع ضحية لهذه الأزمة، ولزيادة قدرته على ايجاد حلول جيدة غير مسبوقه.

صدق وثبات أداة الدراسة:

صدق البناء:

للتأكد من صدق بناء أداة الدراسة، تم إيجاد معاملات ارتباط بيرسون ما بين كل فقرة والدرجة الكلية لمحورها وذلك لاختبار قدرة كل فقرة من فقرات الأداة على التمييز، وفي حال كانت إحدى معاملات الارتباط أقل من (0.25) فإنها تعتبر متدنية (Linn & Gronlund، 2012)، والجداول الآتية تبين ذلك: جدول (1). معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد المتغير المستقل (التكيف الوظيفي) والدرجة الكلية لمحورها

أبعاد المتغير المستقل: التكيف الوظيفي							
التكيف الإبداعي		التكيف الشخصي		التكيف مع عدم التأكد		التكيف الثقافي	
معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
.528**	15	.686**	10	.757**	6	.501**	a1_1
.628**	16	.783**	1	.870**	7	.509**	a1_2
.882**	17	.844**	12	.756**	8	.763**	a1_3
.863**	18	.616**	13	.856**	9	.716**	a1_4
.805**	19	.715**	14	.644**		.689**	a1_5
** معنوية عند مستوى 0.01							

يتبين من النتائج الظاهرة في الجدول أعلاه بأن معاملات ارتباط بيرسون بين فقرات كل بعد من أبعاد المتغير المستقل ومحورها قد تراوحت ما بين (0.501-0.882)، وهي قيم تعد ذات دلالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$) مما يشير إلى أن جميع الفقرات تتمتع بتميز عالي، ومناسبة لما وضعت من أجله. جدول (2). معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المتغير التابع والدرجة الكلية له

المتغير التابع: إدارة الأزمات	
معامل الارتباط	الفقرة
.789**	20
.777**	21
.812**	22
.808**	23
.697**	24
.826**	25
.796**	26
.823**	27
.870**	28
.867**	29
** معنوية عند مستوى 0.01	

من خلال النتائج في الجدول أعلاه نلاحظ بأن معاملات ارتباط بيرسون ما بين فقرات المتغير التابع والدرجة الكلية تراوحت ما بين (0.697-0.870)، وهي قيم ذات دلالة عند مستوى ($\alpha \leq 0.01$) وتدل على أن الفقرات تتمتع بتميز عالي، ومناسبة لما وضعت من أجله.

ثبات أداة الدراسة: تم ايجاد معاملات كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من ثبات أداة الدراسة، والجدول الآتي يبين ذلك:

جدول (3). معاملات كرونباخ ألفا لاختبار ثبات أداة الدراسة

معامل كرونباخ ألفا	البعد
0.81	التكيف الثقافي
0.82	التكيف مع عدم التأكد
0.77	التكيف الشخصي
0.81	التكيف الابداعي
0.89	التكيف الوظيفي
0.94	إدارة الأزمات

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ بأن جميع قيم معاملات كرونباخ ألفا تزيد عن (0.6)، مما يدل على ثبات أداة الدراسة (Sekaran & Bougie، 2013).
اختبار التوزيع الطبيعي: للتأكد من التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة، تم استخراج معامل K-S، والجدول الآتي يبين ذلك:

جدول (4). التوزيع الطبيعي للبيانات بالاعتماد على اختبار كولموغوروف – سميرنوف K-S

K-S	Std. Deviation	Mean	
0.039	0.45504	4.1127	التكيف الثقافي
0.022	0.63868	4.1864	التكيف مع عدم التأكد
0.021	0.59951	4.12	التكيف الشخصي
0.073	0.59111	3.9855	التكيف الابداعي
0.014	0.4652	4.1011	التكيف الوظيفي
0.037	0.67889	4.0145	إدارة الأزمات

نلاحظ من النتائج الظاهرة في الجدول أعلاه أن جميع القيم تشير إلى أن توزيع البيانات كان طبيعياً (Doane & Seward، 2015).

ملاءمة نموذج الدراسة للأساليب الإحصائية:

يجب التأكد من ارتباط المتغيرات المستقلة بشكل كبير مع المتغير التابع قبل إجراء اختبار تحليل الانحدار المتعدد، وعدم ارتباطها مع بعضها ارتباطاً قوياً، وقد تم إجراء ما يلي للتأكد من ذلك:

أولاً: اختبار الارتباط الخطي المتعدد (Multicollinearity):

جدول (5). نتائج اختبار قوة الارتباط بين المتغيرات المستقلة

VIF معامل تضخم التباين	Tolerance التباين المسموح به	المتغيرات المستقلة
2.159	0.463	التكيف الثقافي
2.766	0.362	التكيف مع عدم التأكد
2.455	0.407	التكيف الشخصي
1.264	0.791	التكيف الإبداعي

تبين النتائج الموضحة في الجدول أعلاه بأن معاملات التباين المسموح به (Tolerance) كانت أقل من 1 وأكبر من 0.10، كما كانت قيم معامل تضخم التباين (VIF) أقل من 5 مما يشير لعدم وجود ارتباط عالي ما بين المتغيرات المستقلة (Hair et al., 2018).

وللتأكيد أكثر على النتيجة السابقة فقد تم إيجاد معاملات ارتباط بيرسون (Pearson correlation) ما بين أبعاد المتغير المستقل من أجل التأكد من عدم وجود ظاهرة الارتباط الخطي المتعدد العالي بين المتغيرات المستقلة، والنتائج في الجدول التالي تبين ذلك:

جدول (6). مصفوفة ارتباط بيرسون ما بين أبعاد المتغير المستقل

التكيف الإبداعي	التكيف الشخصي	التكيف مع عدم التأكد	التكيف الثقافي	
			1	التكيف الثقافي
		1	.707**	التكيف مع عدم التأكد
	1	.739**	.645**	التكيف الشخصي
1	.436**	.397**	.375**	التكيف الإبداعي
** معنوية عند مستوى 0.01				

يبين الجدول أعلاه بأن قيم معاملات ارتباط بيرسون تراوحت ما بين (0.375-0.739) مما يدل على عدم وجود ظاهرة الارتباط الخطي المتعدد العالي ما بين أبعاد المتغير المستقل، وذلك لأنها نقلت عن 80% (Gujarati, 2017).

ثانياً: اختبار الارتباط الذاتي (Autocorrelation):

للتحقق من خلو البيانات من الارتباط الذاتي في نموذج الانحدار والتي تضعف من قدرة النموذج على التنبؤ، فقد تم ايجاد معاملات (ديرين-واتسون) (Durbin-Watson) حيث إذا كانت قيمة (ديرين-واتسون) المحسوبة أعلى من قيمتها الجدولية الدنيا وأعلى من قيمتها الجدولية العليا وقريبة من (2) فإن ذلك يعني عدم وجود مشكلة ارتباط ذاتي في معادلة الانحدار، حيث يتم حساب القيمة الجدولية الدنيا والعليا عند عدد مشاهدات $(n=n-k)$ وعدد متغيرات يساوي $(k-1)$ بمستوى دلالة 0.05، والجدول الآتي يبين ذلك:

جدول(7). نتائج اختبار الارتباط الذاتي (D-W) للفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها

الفرضية	DW المحسوبة	DW الجدولية العليا du	DW الجدولية الدنيا dl	النتيجة
H0	1.946	1.724	1.414	لا توجد مشكلة ارتباط خطي
H01	1.891	1.601	1.528	لا توجد مشكلة ارتباط خطي
H02	1.791	1.601	1.528	لا توجد مشكلة ارتباط خطي
H03	1.843	1.601	1.528	لا توجد مشكلة ارتباط خطي
H04	922,1	1.601	1.528	لا توجد مشكلة ارتباط خطي

يتضح من خلال النتائج في الجدول أعلاه أن قيمة (D-W) المحسوبة للفرضية الرئيسية والفرعية المنبثقة عنها أكبر من قيمتها الجدولية العليا وتقترب من 2 عند مستوى دلالة 0.05، مما يدل على عدم وجود مشكلة الارتباط الذاتي وصلاحيها لاستخدامها في نموذج الانحدار (Gujarati, 2017).

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام برمجية تحليل الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v.26) لتحليل بيانات الدراسة والإجابة عن أسئلتها واختبار فرضياتها، حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

الإحصاء الوصفي:					
التكرارات والنسب المئوية: لقياس التوزيعات لخصائص أفراد العينة					
الوسط الحسابي: لقياس متوسط إجابات أفراد العينة على أسئلة استبانة الدراسة، حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي للإجابات على أسئلة استبانة الدراسة، والجدول الآتي يوضح ذلك:					
جدول (8). مقياس ليكرت الخماسي					
الدرجة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الموافقة	5	4	3	2	1
الوزن النسبي	81-100%	61-80%	41-60%	21-40%	1-20%
طول الفترة =	الحد الأعلى – الحد الأدنى		=	1- 5	1.33 =
	عدد المستويات			3	
ليكون عدد المستويات كالتالي:					
المستوى	الفترة				
المنخفض	1 – 2.33				
المتوسط	2.34 – 3.67				
المرتفع	3.68 – 5				
الانحراف المعياري: لقياس تشتت إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي					
الإحصاء الاستدلالي:					
اختبار K-S لاختبار التوزيع الطبيعي					
اختبار Person Correlation لاختبار معاملات ارتباط المتغيرات المستقلة وصدق البناء لإظهار مدى ارتباط درجة كل فقرة مع الدرجة الكلية لمحورها، وتحديد قدرة كل فقرة من فقرات المقياس على التمييز.					
اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple linear regression لاختبار أثر المتغيرات المستقلة مجتمعة في المتغير التابع					
اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد Simple linear regression لاختبار أثر كل متغير مستقل على حدا في المتغير التابع					
اختبار VIF لاختبار عدم تداخل المتغيرات المستقلة واختبار قوة بناء نموذج الدراسة					
معامل الاتساق (Cronbach Alpha) لاختبار لإثبات أداة الدراسة					

وصف متغيرات الدراسة الشخصية:

في هذا الجزء عرض لتوزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغيراتهم الشخصية، والجدول التالي يبين

ذلك:

جدول (9). توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتهم الشخصية

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	أنثى	28	50.9
	ذكر	27	49.1
العمر	أقل من 25 سنة	3	5.5
	25 سنة وأقل من 35 سنة	22	40
	35 سنة وأقل من 45 سنة	17	30.9
	45 وأقل من 55 سنة	11	20
	55 سنة فأكثر	2	3.6
المستوى التعليمي	بكالوريوس	26	47.3
	دبلوم كلية جامعية متوسطة	12	21.8
	دكتوراه	7	12.7
	ماجستير	10	18.2
سنوات الخبرة	10 سنوات وأقل من 15 سنة	14	25.5
	15 سنة فأكثر	14	25.5
	5 سنوات وأقل من 10 سنوات	16	29.1
	أقل من 5 سنوات	11	20
المسمى الوظيفي	دكتور	22	40
	مدير	6	10.9
	ممرض	27	49.1
	Total	55	100

تبين النتائج الموضحة في الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغيراتهم الشخصي، حيث كان التوزيع كالاتي:

- ما نسبته (49.1%) من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، وبلغت نسبة الإناث (50.9%).
- ما نسبته (5.5%) من أفراد عينة الدراسة تقل أعمارهم عن 25 سنة، وما نسبته (40.0%) تتراوح أعمارهم ما بين (25-أقل من 35 سنة)، وما نسبته (30.9%) تتراوح أعمارهم ما بين (35-أقل من 45 سنة)، و(20%) ما بين (45-أقل من 55 سنة)، و(3.6%) تبلغ أعمارهم 55 سنة فأكثر.
- ما نسبته (47.3%) من أفراد عينة الدراسة هم من الحاصلين على درجة البكالوريوس، وما نسبته (21.8%) من الحاصلين على الكلية الجامعية، وما نسبته (12.7%) هم حملة الدكتوراه، و(18.2%) من حملة الماجستير.

- ما نسبته (25.5%) من افراد عينة الدراسة تتراوح سنوات خبرتهم ما بين 10-أقل من 15 سنة، وما نسبته (25.5%) تزيد سنوات خبرتهم عن 15 سنة، وبلغت نسبة من تتراوح خبرتهم ما بين 5- أقل من 10 سنوات (29.1%)، ونسبة من تقل خبرتهم عن 5 سنوات (20.0%).

- ما نسبته (40.0%) من أفراد عينة الدراسة هم من الأطباء، وما نسبته (10.9%) من المدراء، و(49.1%) من الممرضين.

وصف متغيرات الدراسة (المستقل والتابع):

أولاً: المتغير المستقل: التكيف الوظيفي:

جدول (10). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للأبعاد المعبرة عن "التكيف الوظيفي"

الرتبة	الأهمية النسبية	%	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكيف الوظيفي
3	مرتفعة	82.3	0.455	4.11	التكيف الثقافي
1	مرتفعة	83.7	0.639	4.19	التكيف مع عدم التأكد
2	مرتفعة	82.4	0.600	4.12	التكيف الشخصي
4	مرتفعة	79.7	0.591	3.99	التكيف الإبداعي
	مرتفعة	82.0		4.10	المؤشر الكلي

تبين النتائج الموضحة في الجدول أعلاه بأن المتوسطات الحسابية المعبرة عن أبعاد المتغير المستقل (التكيف الوظيفي) تراوحت ما بين (3.99-4.19) وهي متوسطات ذات درجات مرتفعة، وقد حصل بعد "التكيف مع عدم التأكد" على أعلاها بدرجة مرتفعة، وبعد "التكيف الإبداعي" على أدناها بدرجة مرتفعة، وبلغ المؤشر العام (4.10) بنسبة (82.0%) مما يدل على أن مستوى التكيف الوظيفي في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن جاء بدرجة مرتفعة، وفيما يلي تفصيل لأبعاد المتغير المستقل:

البعد الأول: التكيف الثقافي:

جدول (11). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو "التكيف الثقافي"

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%	الأهمية النسبية	الرتبة
1	أستطيع استخدام الاختلافات الثقافية كمصدر قوة للمستشفى	3.87	0.747	77.4	مرتفعة	5
2	انا سريع في تغيير سلوكي لأتوافق مع بيئة العمل الجديدة	4.2	0.621	84.0	مرتفعة	2
3	أعمل بجد كي أفهم وجهات نظر من ينتمون لثقافات أخرى ونعمل معاً	4.05	0.803	81.0	مرتفعة	4
4	أستطيع العمل بفاعلية بلغة أجنبية ولو من خلال الترجمة	4.25	0.615	85.0	مرتفعة	1
5	أعلم متى أتمسك بالقيم الشخصية ومتى أراعي قيم الآخرين في عملي	4.18	0.772	83.6	مرتفعة	3
	التكيف الثقافي	4.11		82.3	مرتفعة	

تظهر النتائج في الجدول أعلاه أن المؤشر العام لبعد " التكيف الثقافي " قد بلغ (4.11)، مما يدل على درجة مرتفعة من التكيف الثقافي في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن، ويلاحظ أن الفقرة "أستطيع العمل بفاعلية بلغة اجنبية ولو من خلال الترجمة " قد حصلت على أعلى التقديرات بمتوسط حسابي ذو درجة مرتفعة بلغت (4.25)، وحصلت الفقرة "أستطيع استخدام الاختلافات الثقافية كمصدر قوة للمستشفى" على أقل التقديرات بمتوسط حسابي بلغ (3.87) وهو متوسط ذو درجة مرتفعة.

البعد الثاني: التكيف مع عدم التأكد:

جدول (12). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو "التكيف مع عدم التأكد"

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%	الأهمية النسبية	الرتبة
6	التعامل مع عدم التأكد وظروف العمل غير المتنبأ بها	3.93	0.9	78.6	مرتفعة	4
7	القدرة على تعلم مهام جديدة موكلة له عند حدوث ازمة	4.33	0.771	86.6	مرتفعة	1
8	الاستجابة لحالات الموجودة داخل المستشفى بكل صدر رحب	4.2	0.755	84.0	مرتفعة	3
9	القدرة على التعامل مع المرضى بمصداقية واحترام	4.29	0.737	85.8	مرتفعة	2
	التكيف مع عدم التأكد	4.19		83.7	مرتفعة	

تظهر النتائج في الجدول أعلاه أن المؤشر العام لبعء " التكيف مع عدم التأكد" قد بلغ (4.19)، مما يدل على درجة مرتفعة من التكيف مع عدم التأكد في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن، ويلاحظ أن الفقرة "القدرة على تعلم مهام جديدة موكلة له عند حدوث أزمة" قد حصلت على أعلى التقديرات بمتوسط حسابي ذو درجة مرتفعة بلغت (4.33)، وحصلت الفقرة "التعامل مع عدم التأكد وظروف العمل غير المتنبأ بها" على أقل التقديرات بمتوسط حسابي بلغ (3.93) وهو متوسط ذو درجة مرتفعة.

البعء الثالث: التكيف الشخصي

جدول (13). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو "التكيف الشخصي"

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%	الأهمية النسبية	الرتبة
10	سريع التأثير في البيئة التي انتقل إليها	4.07	0.879	81.4	مرتفعة	4
11	استطيع تحمل المسؤولية عند حدوث أزمة أو ضغط عمل	4.29	0.737	85.8	مرتفعة	1
12	أتحدى الآخرين بقدرتي على تحمل ضغط العمل في المستشفى عند حدوث أزمة	4.27	0.827	85.4	مرتفعة	2
13	جميع زملائي في العمل يقدرون داخل المستشفى	3.8	0.989	76.0	مرتفعة	5
14	عند حدوث مشكلة أو أزمة ما يجب أن أكون واثق من نفسي على قدرتي على حلها	4.16	0.714	83.2	مرتفعة	3
	التكيف الشخصي	4.12		82.4	مرتفعة	

تظهر النتائج في الجدول أعلاه أن المؤشر العام لبعء " التكيف الشخصي" قد بلغ (4.12)، مما يدل على درجة مرتفعة من التكيف الشخصي في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن، ويلاحظ أن الفقرة "أستطيع تحمل المسؤولية عند حدوث أزمة أو ضغط عمل" قد حصلت على أعلى التقديرات بمتوسط حسابي ذو درجة مرتفعة بلغت (4.29)، وحصلت الفقرة " جميع زملائي في العمل يقدرون داخل المستشفى" على أقل التقديرات بمتوسط حسابي بلغ (3.8) وهو متوسط ذو درجة مرتفعة.

البعد الرابع: التكيف الإبداعي:

جدول (14). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو "التكيف الإبداعي"

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%	الأهمية النسبية	الرتبة
15	القدرة على تحديد المدة الزمنية اللازمة لحل المشكلة بالطريقة الصحيحة	4.04	0.666	80.8	مرتفعة	3
16	التوقف عن الشعور بالتعب أو القلق أو الملل اثناء مناقشة الأزمة	4.09	0.752	81.8	مرتفعة	1
17	يوفر جلسات عصف ذهني وورش عمل لتوليد أفكار جديدة	3.85	0.848	77.0	مرتفعة	5
18	توفير الوسائل المساعدة التي تتطلب توليد الافكار أو الحلول	3.89	0.854	77.8	مرتفعة	4
19	اختيار المكان المناسب والابتعاد عن أي مكان قد يثير الجدل أثناء التفكير	4.05	0.803	81.0	مرتفعة	2
	التكيف الإبداعي	3.99		79.7	مرتفعة	

تظهر النتائج في الجدول أعلاه أن المؤشر العام لبعد " التكيف الإبداعي " قد بلغ (3.99)، مما يدل على درجة مرتفعة من التكيف الإبداعي في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن، ويلاحظ أن الفقرة "التوقف عن الشعور بالتعب او القلق او الملل اثناء مناقشة الازمة" قد حصلت على أعلى التقديرات بمتوسط حسابي ذو درجة مرتفعة بلغت (4.09)، وحصلت الفقرة "يوفر جلسات عصف ذهني وورش عمل لتوليد أفكار جديدة" على أقل التقديرات بمتوسط حسابي بلغ (3.85) وهو متوسط ذو درجة مرتفعة.

ثانياً: المتغير التابع: إدارة الأزمات:

جدول (15). المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو "إدارة الأزمات"

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	%	الأهمية النسبية	الرتبة
20	تقوم إدارة المستشفى بتحليل مؤشرات حدوث الأزمة	4.02	0.805	80.4	مرتفعة	5
21	يتوفر الدعم المناسب للفريق الذي يقوم بتشخيص والتخطيط للآزمات المحتملة	3.91	0.845	78.2	مرتفعة	9
22	تولي الإدارة العليا في المستشفى اهتماماً ودعماً لرصد مؤشرات حدوث الأزمات	4.09	0.888	81.8	مرتفعة	2
23	يتم مسح بيئة عمل المستشفى بصورة منتظمة للتعرف على مؤشرات احتمال حدوث الآزمة	4	0.816	80.0	مرتفعة	6
24	تقوم إدارة المستشفى بالاستجابة الفورية لاحتواء الآزمة عن طريق توزيع المهام والصلاحيات بفترة مناسبة وقصيرة عند حدوث الآزمة	4.04	0.719	80.8	مرتفعة	4
25	يقوم المستشفى بإعداد غرف عمليات مناسبة ومجهزة لاحتواء الآزمة	3.98	0.892	79.6	مرتفعة	7
26	تجرى عمليات الاتصال المباشر للطوارئ للحد من اضرار الآزمة	4.16	0.856	83.2	مرتفعة	1
27	تتوافر البرامج التدريبية الكافية في مجال إدارة الأزمات	3.93	0.94	78.6	مرتفعة	
28	تعمل إدارة المستشفى على اتخاذ كافة الاجراءات اللازمة للتخفيف من اثار الآزمة	4.07	0.836	81.4	مرتفعة	3
29	تحافظ إدارة المستشفى في ظروف الأزمات واتخاذ الاجراءات الآزمة لمعالجة التأثيرات التي حصلت بسبب الآزمة	3.95	0.803	79.0	مرتفعة	8
	إدارة الأزمات	4.01		80.3	مرتفعة	

تظهر النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن المؤشر العام لبعء "إدارة الأزمات" قد بلغ (4.01)، مما يدل على درجة مرتفعة من مستوى تطبيق إدارة الأزمات مستشفيات إقليم الوسط في الأردن، ويلاحظ أن الفقرة "تجرى عمليات الاتصال المباشر للطوارئ للحد من اضرار الآزمة" قد حصلت على أعلى التقديرات بمتوسط حسابي ذو درجة مرتفعة بلغت (4.16)، وحصلت الفقرة "يتوفر الدعم المناسب للفريق الذي يقوم بتشخيص والتخطيط للآزمات المحتملة" على أقل التقديرات بمتوسط حسابي بلغ (3.91) وهو متوسط ذو درجة مرتفعة.

اختبار فرضيات الدراسة:

في هذا الجزء اختبار الفرضيات، وقد تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد، حيث تم الاعتماد على قاعدة القبول أو الرفض للفرضية العدمية H_0 وهي كالآتي:
مستوى الدلالة (α): اعتماد (0.05) كحد أعلى لمستوى الدلالة، ففي حال كان مستوى الدلالة (0.05) أو أقل فإن ذلك دليل على وجود أثر ذو دلالة إحصائية، وإذا كان أكبر من (0.05) فإنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية.

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الوظيفي بأبعاده (التكيف الثقافي، التكيف مع عدم التأكد، التكيف الشخصي، التكيف الابداعي) في إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعة (الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن.

لاختبار فرضية الدراسة الرئيسية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد، والجدول الآتي يبين ذلك:

جدول (16). نتائج تحليل الانحدار لاختبار أثر التكيف الوظيفي في إدارة الأزمات

جدول المعاملات Coefficient						تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summery		المتغير التابع
Sig. T	T	Beta	الخطأ المعياري	B	البيان	Sig. F	F	df	R Square معامل التحديد	R معامل الارتباط	
0.035*	2.646	0.295	0.268	0.44	التكيف الثقافي	.005 ^{b*}	4.283	50/4	.255	.505	إدارة الأزمات
0.43	-0.795	-0.161	0.216	-0.172	التكيف مع عدم التأكد						
0.28	1.092	0.209	0.217	0.236	التكيف الشخصي						
0.008*	3.866	0.296	0.158	0.594	التكيف الابداعي						

* دال عند مستوى (0.05)

تبين النتائج في الجدول أعلاه بأن أبعاد المتغير المستقل مجتمعة والمعبرة عن التكيف الوظيفي يوجد لها أثر دال احصائيا في إدارة الأزمات، حيث أن قيمة F ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05) مما يدل على معنوية نموذج الدراسة، وتشير قيمة R² (0.255) إلى أن التكيف الوظيفي بأبعاده يفسر 25.5% من التباين في إدارة الأزمات، ويبين معامل الارتباط R (50.5) وجود علاقة متوسطة ما بين التكيف الوظيفي وإدارة الأزمات، كما تبين النتائج بأن بعد "التكيف الإبداعي" كان له الأثر الأكبر في إدارة الأزمات حيث بلغت قيمة بيتا (0.296)، كما بلغت قيمة T المحسوبة (3.866) وهي ذات دلالة عند مستوى أقل من (0.05)، وجاء في المرتبة الثانية بعد "التكيف الثقافي" حيث بلغت قيمة بيتا (0.295)، كما بلغت قيمة T المحسوبة (2.646) وهي ذات دلالة عند مستوى أقل من (0.05)، وبناء على ما سبق نقبل الفرضية التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الوظيفي بأبعاده (التكيف الثقافي، التكيف مع عدم التأكد، التكيف الشخصي، التكيف الإبداعي) في إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعة (الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن.

نتائج اختبار الفرضيات الفرعية:

1) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

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

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لاختبار هذه الفرضية، والجدول التالي يبين ذلك:

جدول(17). نتائج تحليل الانحدار لاختبار أثر التكيف الثقافي في إدارة الأزمات

جدول المعاملات Coefficient						تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summary		المتغير التابع
Sig. T	T	Beta	الخطأ المعياري	B	البيان	Sig. F	F	df	R Square معامل التحديد	R معامل الارتباط	
0.002*	3.29	0.412	0.187	0.614	التكيف الثقافي	.002b*	10.824	53/1	.170	.412	إدارة الأزمات
* دال عند مستوى (0.05)											

تبين النتائج في الجدول أعلاه نلاحظ بأن المتغير المستقل التكيف الثقافي يوجد له أثر دال إحصائياً في إدارة الأزمات، حيث أن قيمة F ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05)، وتشير قيمة R2 (0.170) إلى أن بعد التكيف الثقافي فسر 17.0% من التباين في مستوى إدارة الأزمات، ويبين معامل الارتباط R(41.2) وجود علاقة متوسطة ما بين التكيف الثقافي وإدارة الأزمات. وبناء على ما سبق نقبل الفرضية التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الثقافي، في إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعة (الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن.

2) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

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

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لاختبار هذه الفرضية،

والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (18). نتائج تحليل الانحدار لاختبار أثر التكيف مع عدم التأكد في إدارة الأزمات

جدول المعاملات Coefficient						تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summary		المتغير التابع
Sig. T	T	Beta	الخطأ المعياري	B	البيان	Sig. F	F	df	R Square معامل التحديد	R معامل الارتباط	
0.024*	2.317	0.303	0.139	0.322	التكيف مع عدم التأكد	.000 ^{b*}	5.368	53/1	.094	.303	إدارة الأزمات
* دال عند مستوى (0.05)											

تبين النتائج في الجدول أعلاه نلاحظ بأن المتغير المستقل التكيف مع عدم التأكد يوجد له أثر دال احصائيا في إدارة الأزمات، حيث أن قيمة F ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05)، وتشير قيمة R² (0.094) إلى أن بعد التكيف مع عدم التأكد فسر 9.4% من التباين في مستوى إدارة الأزمات، ويبين معامل الارتباط R (30.3) وجود علاقة متوسطة ما بين التكيف مع عدم التأكد وإدارة الأزمات. وبناء على ما سبق نقبل الفرضية التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف مع عدم التأكد، في إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعة (الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن.

(3) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H_{01.3}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الشخصي، في إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعة (الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن.

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لاختبار هذه الفرضية،

والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (19). نتائج تحليل الانحدار لاختبار أثر التكيف الشخصي في إدارة الأزمات

جدول المعاملات Coefficient						تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summary		المتغير التابع
Sig. T	T	Beta	الخطأ المعياري	B	البيان	Sig. F	F	df	R Square معامل التحديد	R معامل الارتباط	
0.003*	3.097	0.391	0.143	0.443	التكيف الشخصي	.003 ^b *	9.593	53/1	.153	.391	إدارة الأزمات

* دال عند مستوى (0.05)

تبين النتائج في الجدول أعلاه نلاحظ بأن المتغير المستقل التكيف الشخصي يوجد له أثر دال إحصائياً في إدارة الأزمات، حيث أن قيمة F ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05)، وتشير قيمة R² (0.153) إلى أن بعد التكيف الشخصي فسر 15.3% من التباين في مستوى إدارة الأزمات، ويبين معامل الارتباط R (39.1) وجود علاقة متوسطة ما بين التكيف الشخصي وإدارة الأزمات. وبناء على ما سبق نقبل الفرضية التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الشخصي، في إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعة (الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن.

4) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H01.4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الإبداعي في إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعة (الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن.

لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لاختبار هذه الفرضية،

والجدول التالي يبين ذلك:

جدول (20). نتائج تحليل الانحدار لاختبار أثر التكيف الإبداعي في إدارة الأزمات

جدول المعاملات Coefficient						تحليل التباين ANOVA			ملخص النموذج Model Summary		المتغير التابع
Sig. T	T	Beta	الخطأ المعياري	B	البيان	Sig. F	F	df	R Square معامل التحديد	R معامل الارتباط	
0.003*	3.118	0.394	0.145	0.452	التكيف الإبداعي	.003 ^{b*}	9.722	53/1	.155	.394	إدارة الأزمات
* دال عند مستوى (0.05)											

تبين النتائج في الجدول أعلاه نلاحظ بأن المتغير المستقل التكيف الإبداعي يوجد له أثر دال إحصائياً في إدارة الأزمات، حيث أن قيمة F ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05)، وتشير قيمة R² (0.155) إلى أن بعد التكيف الإبداعي فسر 15.5% من التباين في مستوى إدارة الأزمات، ويبين معامل الارتباط R (39.4) وجود علاقة متوسطة ما بين التكيف الإبداعي وإدارة الأزمات. وبناء على ما سبق نقبل الفرضية التي تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للتكيف الإبداعي، في إدارة الأزمات بأبعاده مجتمعة (الإنذار المبكر، الاستعداد والوقاية، احتواء الأضرار، استعادة النشاط، والتعلم) في مستشفيات إقليم الوسط في الأردن.

المراجع

- 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.
- أبو طه، سامي (2016). "إدارة المعرفة وعلاقتها بإدارة الأزمات – دراسة ميدانية في المستشفيات الفلسطينية بمحافظات غزة"، *مجلة جامعة الأزهر، الكلية العربية الجامعية للعلوم التطبيقية*، 18(2)، 95-118.
- أبو فار، يوسف (2020). *إدارة الأزمات في المنظمات العامة والخاصة*. الأردن، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 552.
- ابو فارة، يوسف (2020). *إدارة الأزمات في المنظمات العامة والخاصة*. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- أبورمان، سامي (2016). " أثر القيادة التحويلية في الاستعداد لإدارة الأزمات "، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 3(12)، 1-18.
- الباهي، زينب معوض، وعبدالسميع، شيماء معوض. (2021). متطلبات إدارة الأزمات بالجمعيات الأهلية: دراسة مطبقة على جمعيات تنمية المجتمع بمدينة الفيوم. *مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية*، 22، 15 - 54.
- البوعينين، عيسى. (2020). استراتيجيات إدارة الأزمات: إدارة أزمة كورونا نموذجاً. *مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية*، عدد خاص، 379 - 399.
- تلعيش، خالد. (2021). إدارة الأزمات في ضوء التحديات البيروقراطية الجديدة. *مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والانسانية*، 4(3)، 32 - 44.
- جعفر، يونس (2017). أثر التخطيط الإستراتيجي في دراسة الأزمات: دراسة تطبيقية على المؤسسات العامة في منطقة ضواحي القدس رسالة ماجستير، كلية الأعمال، *مجلة جامعة الأقصى (سلسلة العلوم الإنسانية)*، جامعة الأقصى، غزة، (1)21، 293-324.
- جودة، محفوظ (2015). *إدارة الموارد البشرية*. ط3، الأردن، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

الحيلة ، آمال وأبو عجوة، حسام(2017). إدارة الأزمات كمدخل للحد من الإجهاد الوظيفي لدى العاملين بشركة توزيع الكهرباء في محافظة غزة، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، 7(2)، 123-166.

خليف، سلطان أحمد، و صالح، ماجد محمد. (2019). إدارة الأزمات: مدخل لتحسين العلاقات التنظيمية: دراسة لآراء عينة من القيادات الإدارية في معمل سمنت حمام العليل. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 15(48)، 452 - 463.

الزعيبي، ميسون(2014). درجة توفر عناصر إدارة الأزمات في مديريات التربية والتعليم في محافظة اربد من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، قسم للعلوم التربوية، مجلة جامعة أم القرى، (1)41.

السامرائي، نزهان محمد، وعباس، عمر عزيز. (2019). أثر الأزمة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي: دراسة استطلاعية لآراء عينة من مدراء الشعب في جامعة سامراء. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 15(1)، 78 - 87.

السكرانة، بلال خلف (2015). إدارة الأزمات، دار الموسوعة للنشر والتوزيع . صبرى، نصر محمود، و حليم، شيري مسعد. (2014). العلاقة بين الذكاء الثقافي والتكيف الثقافي: دراسة عبر ثقافية بين مصر وماليزيا. مجلة دراسات عربية، 13(3)، 347 - 403.

العيساوي، خالد، واللامي، ابراهيم (2015) إدارة الأزمات : الأسس والتطبيقات، عمان، الأردن، دار المنهجية النشر والتوزيع.

الفرجاني، صالح عمران، والمنتصر، محمد أبو بكر. (2020). دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على العاملين بالشركة العامة للكهرباء - مكتب مسلاته. مجلة جامعة الزيتونة، 33، 148 - 171.

القطاونة، أيمن سليمان (2012). أثر نظام إدارة الأزمات في المناخ التنظيمي في المصارف التجارية الأردنية : دراسة ميدانية من وجهة نظر المديرين. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 8(2)، 221-235.

نصر، إياد (2017). سيكولوجية إدارة الأزمات. عمان : دار الخليج للصحافة والنشر والتوزيع .

النصر، خالد صالح، والشورة، عبدالله أحمد. (2022). رأس المال الفكري وأثره في إدارة الأزمات: الدور الوسيط للإبتكار في المركز الوطني للأمن وإدارة الأزمات (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.

Berglund, O., Widorson, H., & Segerqvist, V. (2021). Aspects of Crisis Management to Consider when Operating Remotely: A multiple case study on how companies adjust into a remote setting as a result of the COVID-19 pandemic.

Burhan, M., Salam, M. T., Abou Hamdan, O., & Tariq, H. (2021). Crisis management in the hospitality sector SMEs in Pakistan during COVID-19. *International Journal of Hospitality Management*, 98, 103037.

Doane, David & Seward, Lori (2015). *Applied Statistics in Business and Economics*, 5th edition, McGraw-Hill Education.

Hair et al., Joseph .(2018). *Advanced issues in partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks: Sag.

Oscarsson, O. (2022). Crisis management in practice: a dynamic process intertwined with daily work performance. *Disasters*, 46(3), 720-741.

Sekaran, U & Bougie, R., (2013), *Research Methods For Business: A Skill – Building Approach*, 6th, John Wiley & Sons.

Gujarati, D.N (2017). *Basic Econometric*, 5th edition, McGraw-Hill Education.

The Impact of Job Adaptation on Crisis Management in Governmental Hospitals in the Central Region of Jordan

Abstract:

The study aimed to reveal the impact of functional adaptation in its dimensions (cultural adaptation, adaptation to uncertainty, personal adaptation, creative adaptation) in crisis management in its dimensions (early warning, preparedness and prevention, damage containment, activity recovery, and learning) in hospitals in the central region of Jordan. To collect data, a questionnaire was developed and distributed to a sample of the study population, which numbered (50) individuals working in hospitals in the central region. The study variables were job adaptation and crisis management. The study found that there is an impact of job adaptation in crisis management, as job adaptation plays a vital role in crisis management and includes planning and preparing for potential crises, and developing plans and procedures to confront crises and respond to them effectively. It recommended the need for individuals and institutions to be qualified to act quickly and effectively when they occur. Crises. and staff training for individuals on job adaptation and providing a faster and more organized response.

Keywords: job adaptation, crisis management, hospitals in the central region, Jordan.