



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت-



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس والارطفونيا والفلسفة

عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وعلاقتها بجودة الحياة
في العمل

دراسة ميدانية على عينة من موظفي الصحة ببعض
المؤسسات الاستشفائية للغرب الجزائري

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في علم النفس:

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

إشراف الدكتور:

إعداد الطالبة:

بلعربي عادل عبد الرحمن

بن جلول دليلة

لجنة المناقشة

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
01	صدقاوي كمال	أستاذ تعليم عالي	جامعة تيارت	رئيسا
02	بلعربي عادل عبد الرحمن	أستاذ محاضراً	جامعة تيارت	مشرفا ومقررا
03	قندوز محمود	أستاذ محاضراً	جامعة تيارت	ممتحنا
04	عمارة جيلالي	أستاذ محاضراً	جامعة تيارت	ممتحنا
05	بودهري عبد الرحمن	أستاذ محاضراً	المركز الجامعي افلو	ممتحنا
06	شنيخربدي الرحمن	أستاذ محاضراً	جامعة تيارت	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024-2025م

شكر وتقدير:

بسم الله الرحمن الرحيم:

قال الله تعالى في كتابه الكريم " ومن يشكر فانما يشكر لنفسه " صدق الله العظيم.

بداية أتقدم بجزيل الشكر الى والدي الكريمين واخوتي الأحباء، الذين كانوا دعمي الأساسي في رحلتي العلمية. الشكر الخاص للزوج الكريم ((عبد العزيز)) الذي كان دوما سندا ومصدر دعم بكل انواعه.

كما ابر عن امتناني للدكتور بلعربي عادل عبد الرحمن والدكتور عرقوب محمد حفظهما الله ، اللذان كانا روادا في ارشادي واشرافي خلال هذه الرحلة العلمية، كانت توجيهاتهما القيمة ونصائحهما السديدة أساسا في صياغة رسالتي بالشكل الذي أتيت به اليوم.

الشكر الخاص لأعضاء لجنة المناقشة كل باسمه على قبولهم مناقشة رسالتي للدكتوراه.

ولا يمكنني نسيان الدكتور عمارة الجيلالي الذي قدم لي المساعدة بشكل كبير أثناء انجازي لهذا البحث العلمي.

أختم بتقديم شكري الكبير لجميع الأساتذة قسم علم النفس، تخصص علم النفس العمل والتنظيم بجامعة ابن خلدون تيارت، وأقول لهم أساتذتي الأفاضل للنجاح أشخاص يعرفون معناه، وللابداع أشخاص يحصدونه، لذلك نقدر كل ما قمتم به من جهود مضيئة، فلكم مني أسمى ايات الشكر والعرفان والتقدير.

الى كل الأحبة والزملاء جزاكم الله خير جزاء.

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية الى معرفة العلاقة بين عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وجودة الحياة في العمل، ولبلوغ هذه الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي وكذا استخدام أدوات لجمع البيانات والمتمثلة في مقياس Copenhagen المترجم من طرف (دوار، 2019) ومقياس جودة الحياة في العمل ل: (بن خالد، 2017). تم توظيف هذه الأدوات وتوزيعها على عينة قوامها 342 موظفا، أختيرت بطريقة العينة الميسرة (المتاحة)، ولتفريغ نتائج الدراسة وتحليلها تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية لبرنامج SPSS النسخة 22، توصلت الدراسة الى:

- وجود انتشار لعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وتوافر جودة الحياة في العمل في البيئة قيد الدراسة بدرجات متوسطة،
- توجد علاقة ارتباطيه موجبة بين عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وجودة الحياة في العمل.
- وجود مساهمة دالة إحصائيا لبعض عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية (المتطلبات المعرفية، صراع الدور، الدعم الاجتماعي من المشرف، انعدام الأمن الوظيفي) في التنبؤ بجودة الحياة في العمل، أما العوامل (المتطلبات الكمية، وتيرة العمل، التحكم في وقت العمل، وضوح الدور، الدعم الاجتماعي من الزملاء، العدالة التنظيمية، اضطرابات النوم) والمتغيرات الديمغرافية (السن، الجنس، الأقدمية في العمل، الفئة السوسيو مهنية) لم تسجل المساهمة في التنبؤ بجودة الحياة في العمل.

الكلمات المفتاحية: -عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية- جودة الحياة في العمل- موظفي

القطاع الصحي العمومي.

Résumé:

L'objectif de la présente étude est d'examiner la relation entre les facteurs de risques psychosociaux et la qualité de vie au travail. Pour atteindre cet objectif, une approche descriptive a été adoptée, ainsi que des outils de collecte de données, notamment l'échelle de Copenhague traduite par Douar (2019) et l'échelle de qualité de vie au travail développée par Ben Khaled (2017).

Ces instruments ont été administrés à un échantillon de 342 employés, sélectionnés selon la méthode d'échantillonnage accidentel (de convenance).

L'analyse et le traitement des données ont été réalisés à l'aide du logiciel statistique SPSS, version 22.

Les principaux résultats de l'étude révèlent ce qui suit :

- Une présence modérée des facteurs de risques psychosociaux ainsi qu'un niveau modéré de qualité de vie au travail dans l'environnement étudié.

- Une corrélation positive significative entre les facteurs de risques psychosociaux et la qualité de vie au travail.

– Une contribution statistiquement significative de certains facteurs de risques psychosociaux — à savoir les exigences cognitives, les conflits de rôle, le soutien social du supérieur hiérarchique, et l’insécurité de l’emploi — dans la prédiction de la qualité de vie au travail.

– En revanche, d’autres facteurs tels que les exigences quantitatives, le rythme de travail, le contrôle du temps de travail, la clarté du rôle, le soutien social des collègues, la justice organisationnelle, les troubles du sommeil, ainsi que les variables démographiques (âge, sexe, ancienneté, catégorie socioprofessionnelle) ne se sont pas révélés prédictifs de la qualité de vie au travail.

Mots-clés : Risques psychosociaux – Qualité de vie au travail – Personnel du secteur public de la santé.

Abstract:

The current study aims to examine the Relationship between psychosocial risk factors and Quality of Work life. To achieve this objective, the descriptive method was adopted, alongside the use of data collection tools, namely the Copenhagen Psychosocial Questionnaire translated by Douar (2019), and the Quality of Work Life Scale developed by Ben Khaled (2017). These instruments were administered to a sample of 342 employees, selected through a convenience sampling method. Data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), version 22.

The study arrived at the following findings:

- Psychosocial risk factors and quality of work life were found to be present at moderate levels in the work environment under study.
- There is a positive correlation between psychosocial risk factors and quality of work life.
- Certain psychosocial risk factors—namely cognitive demands, role conflict, supervisor social support, and job insecurity—were found to significantly predict quality of work life.

– Other factors, such as quantitative demands, work pace, control over working time, role clarity, peer social support, organizational justice, sleep disturbances, as well as demographic variables (age, gender, work seniority, and socio-professional category), did not significantly contribute to the prediction of quality of work life.

Keywords: Psychosocial risk factors – Quality of work life – Public healthcare sector employees

قائمة المحتويات

أ.....	شكر وتقدير
ب.....	ملخص الدراسة:
ح.....	قائمة المحتويات
ل.....	قائمة الجداول
ه.....	قائمة الأشكال
1.....	مقدمة

الفصل الأول: تقديم الدراسة

6.....	1.1. إشكالية الدراسة:
10.....	2.1. فرضيات الدراسة:
10.....	3.1. أهداف الدراسة:
11.....	4.1. أهمية الدراسة:
13.....	6.1. تعريف المفاهيم الإجرائية للدراسة:

الفصل الثاني: عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية

15.....	تمهيد
15.....	1.2. تعريف عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية :
16.....	2.2. تصنيف عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية:
16.....	1.2.2. التصنيف الفرانكفوني:
18.....	2.2.2. التصنيف الانجلو سكسوني:
18.....	1.2.2.2. المتطلبات الكمية:
21.....	2.2.2.2. وتيرة العمل:
23.....	3.2.2.2. المتطلبات المعرفية:

25.....	4.2.2.2. التحكم في وقت العمل:
29.....	5.2.2.2. ووضوح الدور:
31.....	6.2.2.2. صراع الدور:
34.....	7.2.2.2. الدعم الاجتماعي من المشرف:
36.....	8.2.2.2. دعم الزملاء في العمل:
38.....	9.2.2.2. انعدام الأمن الوظيفي:
40.....	10.2.2.2. انعدام الأمن حول ظروف العمل:
42.....	11.2.2.2. العدالة التنظيمية:
45.....	12.2.2.2. اضطرابات النوم:
49.....	2.3. علاقة عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية ببعض المتغيرات ذات صلة في البيئة الصحية.....
52.....	خلاصة.....

الفصل الثالث: جودة الحياة في العمل

54.....	تمهيد.....
54.....	1.3. مفهوم جودة الحياة في العمل:
57.....	2.3. الخلفية التاريخية لظهور جودة الحياة في العمل:
59.....	3.3. أهمية جودة الحياة في العمل:
60.....	4.3. نظريات جودة الحياة في العمل:
64.....	5.3. أبعاد جودة الحياة في العمل:
65.....	1.5.3. ظروف العمل المادية:
72.....	2.5.3. ظروف العمل المعنوية:
81.....	3.5.3. خصائص الوظيفة:
83.....	4.5.3. الأجور والمكافآت:
86.....	5.5.3. جماعة العمل:
89.....	6.5.3. أسلوب الرئيس في الإشراف:
94.....	7.5.3. المشاركة في القرارات:

98.....	6.3. أساليب نجاح جودة الحياة في العمل:
100.....	7.3. علاقة جودة الحياة في العمل ببعض المتغيرات:
100.....	1.7.3. علاقة جودة الحياة في العمل بالأداء الوظيفي:
101.....	2.7.3. علاقة جودة الحياة في العمل بالرفاهية النفسية:
103.....	3.7.3. علاقة جودة الحياة في العمل بإدارة الجودة الشاملة:
104.....	4.7.3. علاقة جودة الحياة في العمل بالرضا الوظيفي:
105.....	8.3. طرق قياس جودة الحياة في العمل:
106.....	9.3. معوقات جودة الحياة في العمل:
108.....	خلاصة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

110.....	تمهيد
110.....	1.4. الدراسة الاستطلاعية:
111.....	1.1.4. أهداف الدراسة الاستطلاعية:
112.....	2.1.4. مكان الدراسة الاستطلاعية:
112.....	3.1.4. المدة الزمنية للدراسة الاستطلاعية:
113.....	4.1.4. عينة الدراسة الاستطلاعية:
114.....	5.1.4. أدوات الدراسة الاستطلاعية:
121.....	6.1.4. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الاستطلاعية:
121.....	1. صدق أدوات الدراسة الاستطلاعية:
150.....	2. ثبات أدوات الدراسة الاستطلاعية:
157.....	2.4. الدراسة الأساسية:
157.....	1.2.4. الإطار الزمني للدراسة الأساسية:
158.....	2.2.4. الإطار المكاني للدراسة الأساسية:
158.....	3.2.4. عينة الدراسة:
160.....	4.2.4. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

1.5. عرض نتائج التساؤلات ومناقشتها: 161.....

1.1.5. عرض نتائج التساؤل الأول ومناقشته: 161.....

2.1.5. عرض نتائج التساؤل الثاني ومناقشته: 173.....

2.5. عرض نتائج الفرضيات ومناقشتها: 182.....

1.2.5. عرض نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها: 182.....

2.2.5. عرض نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها: 190.....

Error! Bookmark not defined.خاتمة

قائمة المراجع: 209.....

الملاحق 209.....

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1.	يوضح ملخص لبعض تعريفات (QWL)	56
2.	يحدد مستويات الإضاءة اللازمة لكل عمل (مميزاته وظروف تأديته)	70
3.	يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الفئة السوسيو مهنية ومكان العمل	111
4.	يوضح خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المتغيرات الديمغرافية.	113
5.	يوضح بدائل الإجابة وأوزانها لمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية	120
6.	يوضح أطوال الفترات حسب مجالاتها	121
7.	يوضح التعديلات المقدمة من طرف المحكمين على مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية.	122
8.	يوضح التعديلات المقدمة من المحكمين حول بدائل الإجابة لمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية.	127
9.	يوضح قيم معاملات الارتباط بين الفقرات وبعد المتطلبات الكمية ومعامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية للمتغير.	129
10.	يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد وتيرة العمل ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.	129
11.	يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد المتطلبات المعرفية ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.	131
12.	يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد التحكم في وقت العمل ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.	132
13.	يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد وضوح الدور ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.	133
14.	يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد صراع الدور ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.	134
15.	يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد الدعم الاجتماعي من المشرف ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.	135
16.	يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد الدعم الاجتماعي من الزملاء ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.	136

137	يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد انعدام الأمن الوظيفي ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.	.17
138	يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد انعدام الأمن حول ظروف العمل ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.	.18
139	يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد العدالة التنظيمية ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.	.19
140	يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد اضطرابات النوم ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.	.20
141	يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد الظروف المادية و معامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية.	.21
142	يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد الظروف المعنوية ومعامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية.	.22
143	يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد خصائص الوظيفة ومعامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية.	.23
144	يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد الأجور والمكافآت ومعامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية.	.24
145	يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد جماعة العمل ومعامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية.	.25
146	يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد أسلوب الرئيس في الإشراف ومعامل الارتباط بين البعد و الدرجة الكلية.	.26
147	يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد المشاركة في القرارات ومعامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية.	.27
148	يوضح اختبار T test بين الدرجات الدنيا والدرجات العليا لمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية.	.28
150	يوضح اختبار T test بين الدرجات الدنيا والدرجات العليا لمقياس جودة الحياة في العمل.	.29
151	يوضح معامل ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية	.30
153	يوضح ثبات مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية بطريقة التجزئة النصفية	.31

154	يوضح التباين النصفي لمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية بطريقة التجزئة النصفية.	.32
154	يوضح معامل ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس جودة حياة في العمل	.33
155	يوضح ثبات مقياس جودة حياة العمل بطريقة التجزئة النصفية	.34
157	يوضح التباين النصفي لمقياس جودة حياة العمل بطريقة التجزئة النصفية.	.35
158	يوضح خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب المتغيرات الديمغرافية.	.36
161	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد متغير عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية.	.37
175	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد متغير جودة الحياة في العمل.	.38
182	يوضح معامل الارتباط بين عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وجودة الحياة في العمل.	.39
192	يوضح نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد	.40
191	يوضح تحليل تباين الانحدار Anova	.41
193	يوضح قيم معاملات (Beta) لمساهمة المتغيرات المستقلة في التنبؤ بجودة الحياة في العمل.	.42

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم الشكل
12	يوضح العلاقة النظرية للدراسة	01
82	يوضح نموذج خصائص الوظيفة.	02
190	يوضح التوزيع الإعتدالي للبواقي المعيارية لمتغير الأداء البيداغوجي	03

مقدمة

مقدمة:

يعد التعرض لعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في بيئات العمل أحد أكبر التحديات التي تعيشها المنظمات، بسبب التغيير المستمر وتطور طبيعة وتنظيم العمل، التي لها تأثيرات على النتائج الفردية مثل: الصحة والسلامة أو على النتائج التنظيمية مثل: انخفاض الإنتاجية، وينظر إليها على أنها مجموعة العوامل المتمثلة في: معدلات العمل أو الحمل الزائد، وسوء العلاقات المهنية، محتوى العمل، عدم الأمان الوظيفي، وطبيعة الإشراف، درجة الرضا عن الأجر، التي تهدد الصحة النفسية للعامل، هذه الأخيرة التي تعد من الأساسيات التي تركز عليها المنظمة في سبيل بلوغ أهدافها (خروفه، 2022، ص 785-787). وقد اتفق الباحثون والمختصون في الأبحاث المتعلقة ببيئات العمل النفسي الاجتماعي بأنه لا بد من تحديد المفاهيم المتعلقة بعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية، والأخطار النفسية الاجتماعية، والضغوط المرتبطة بالعمل لتجنب الوقوع في الفهم الخاطئ لها، فعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية ليس لها دلالات ايجابية أو سلبية، إنما ترتبط بما يميز بيئة العمل و التي تشمل (متطلبات العمل، توافر الدعم التنظيمي، المكافآت، العلاقات الشخصية في مكان العمل) (Leka and al, 2017, p1). وقد بدأ الاهتمام بعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية بعد العديد من المحاولات منذ عام 2007 خلال مؤتمر حول ظروف العمل في أكتوبر سنة 2007، فقد أبدى وزير العمل الفرنسي تساؤلات حول تقرير يحدد هذه المخاطر و قياسها ومراقبتها، وأكد على أن الاهتمام بعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية لها أهمية كبيرة في العمل كون القضية متعلقة بالصحة العامة، وهو ما أيده Gollac وفريقه أنه من المناسب مراعاة عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل و التي تفهم على

أنها مخاطر متعلقة بالصحة العقلية والجسدية والاجتماعية الناجمة عن ظروف العمل والعوامل التنظيمية والعلائقية التي من المحتمل أن تتفاعل مع الأداء العقلي (Askenazy and al, 2011, p13-21).

أما جودة الحياة في العمل فهي العملية التي تمكن أعضاء المنظمات على جميع المستويات من القيام بنشاط، والمشاركة في تشكيل بيئة المنظمة وأساليبها ونتائجها، وتهدف هذه العملية القائمة على القيمة في تحقيق هدفين متميزين هما: تعزيز فعالية المنظمات وتحسين نوعية الحياة في العمل للموظفين، وبالتالي فإن جودة الحياة في العمل تهتم بالدرجة الأولى رعاية الاحتياجات العليا للموظفين إضافة الى الاحتياجات الأساسية من خلال تعديل مناخ العمل بطريقة تنتج وظائف أكثر إنسانية (Chand,2012). وينظر إليها (Blanch and al, 2010, p157) على أنها ردود الفعل العاطفية المتعلقة بمستوى الرضا عن الوضعية وعن الظروف البيئية و طبيعة إدراكها. وقد أصبحت جودة الحياة في العمل المصطلح الأكثر شيوعا في مجال الأعمال لمعالجة مسألة ظروف العمل ورفاهية الموظفين، فيمكن تصور جودة الحياة في العمل على أنها الشعور بالرفاهية في العمل، ويتم إدراكها جماعيا أو فرديا وتشمل البيئة والثقافة التنظيمية، اهتمامات العمل، ظروف العمل، الشعور بالمشاركة ودرجة الاستقلالية والمسؤولية والعدالة، والاعتراف وتثمين جهود الموظفين (Benjamin, 2023). وعليه يتبين لنا أن جودة الحياة في العمل هي مجموعة من الخصائص التي تتضمن الجوانب الايجابية في تطوير العمل التي تولد لدى الموظف درجة عالية من الرضا وتعتبر مؤشر جيد للرفاهية الجسدية والعقلية والاجتماعية، ولهذا جاء هذا البحث من أجل معرفة طبيعة العلاقة بين عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وجودة الحياة في العمل والكشف عن مستوى عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وجودة

الحياة في العمل، الكشف عن مساهمة عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي العمومي، بالاعتماد على المنهج الوصفي المناسب لمثل هذه المواضيع، وتضمنت الدراسة الفصول التالية:

الفصل الأول: احتوى على مقدمة، تحديد إشكالية الدراسة، وتساؤلاتها وفرضياتها، وأهدافها وأهميتها، والنموذج النظري للدراسة، وتحديد المفاهيم المتعلقة بالدراسة (عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية و جودة الحياة في العمل، موظفي القطاع الصحي العمومي).

الفصل الثاني: تحت عنوان عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية، وتم التطرق فيه الى تعريف عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية، عرض تصنيفات عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية (التصنيف الفرانكفوني والتصنيف الانجلو سكسوني)، عرض عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية الأثني عشر وفقا للتصنيف الانجلو سكسوني (المتطلبات الكمية للعمل، وتيرة العمل، المتطلبات المعرفية ، التحكم في وقت العمل، وضوح الدور، صراع الدور، الدعم الاجتماعي من المشرف، الدعم الاجتماعي من الزملاء، انعدام الأمن الوظيفي، انعدام الأمن حول ظروف العمل، العدالة التنظيمية، اضطرابات النوم)، علاقة عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية ببعض المتغيرات ذات صلة في بيئات العمل، خلاصة.

الفصل الثالث: تحت عنوان جودة الحياة في العمل وتم الوقوف على مفهومها والجذور التاريخية لظهورها والنظريات الخاصة بجودة الحياة في العمل، أهميتها، أبعاد جودة الحياة في العمل (ظروف العمل المادية، ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل ، أسلوب

الرئيس في الإشراف ، المشاركة في القرارات)، طرق قياس جودة الحياة في العمل، أساليب نجاح جودة الحياة في العمل، علاقتها ببعض المتغيرات ذات صلة، خلاصة.

أما الجانب الميداني (التطبيقى) فقد تمثل في:

الفصل الرابع: تحت عنوان الإجراءات المنهجية للدراسة وتم التطرق فيها الى الدراسة الاستطلاعية والأساسية من خلال تحديد أهدافها و مكان إجرائها، والمدة الزمنية التي استغرقتها كل دراسة وعينتها والأدوات المستعملة وخصائصها السيكومترية مع تحديد الأساليب الإحصائية المعتمدة، خلاصة.

الفصل الخامس: تم فيه عرض نتائج التساؤلات ومناقشتها، عرض نتائج الفرضيات ومناقشتها وضع خاتمة وتقديم اقتراحات وتوصيات على ضوء ما تم التوصل إليه.

الفصل الأول: تقديم الدراسة

- 1.1. إشكالية الدراسة
- 2.1. الفرضيات الدراسية
- 3.1. أهداف الدراسة
- 4.1. أهمية الدراسة
- 5.1. النموذج النظري للدراسة
- 6.1. التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة

1.1. إشكالية الدراسة:

يعتبر القطاع الصحي في الجزائر من القطاعات الحيوية والهامة لما يقدمه من خدمات، وما يساهم به في تحقيق التنمية المستدامة، والتي سطرها القطاع ضمن أجندة أعماله وما يطمح الى تحقيقه، معتمدا في ذلك على إمكانياته البشرية لما تمتاز به من مؤهلات ومستويات مطلوبة تساعد على إحداث التغيير المطلوب.

فقد أبدت (منظمة الصحة العالمية، 2022) اهتمامها بالعاملين الصحيين معتبرتهم الركيزة الأساسية والتي يقوم عليها أي نظام صحي فعال، فهم من يساهمون في ضمان تمتع الجميع بحق الصحة، ولكن نظير هذا ينبغي أن يتمتع العاملون بجميع حقوقهم في ظل ظروف عمل صحية وآمنة، فحماية الموظف وسلامته تعتبر جزءا من الأعمال الأساسية التي يضطلع بها القطاع. وفي هذا السياق تطمح المنظمات الى توفير بيئة عمل آمنة وصحية بالاعتماد على أجود الطرق والأساليب التي تزيد من الفعالية ووتيرة الإنتاج، وزيادة الأرباح وبلوغ الأهداف المسطرة، هذا من جهة، من جهة أخرى المساهمة في تحليل وضبط المخاطر بشتى أشكالها وذلك من خلال الدراسات التنبؤية والتي تسمح بالكشف والتشخيص للاختلالات والأضرار التي قد تتسبب فيها مجموع العوامل البيئية والتي تعيق أداء العامل لمهامه والانعكاسات السلبية التي تحدثها، بالقضاء عليها أو التقليل منها، هذا بالإضافة الى البرامج التحسيسية والتوعوية لتوفير الصحة والسلامة المهنية وتعزيز الحماية والوقاية من مختلف المخاطر المحتملة والتي قد تواجه العمال وتسبب لهم حوادث وأمراض مهنية. (زاوي ومباركي، 2021، ص300). ولعل موضوع عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية واحد من الدراسات الهامة حول قضايا الصحة المهنية في المجتمع المعاصر، لما يترتب عنه من مشكلات تمس العامل من جهة وتكبد

المنظمات خسائر كبيرة من جهة أخرى، حيث نجد (Smith and al, 2009, p260) في دراسة أجراها عبر البريد الإلكتروني على الأطباء البيطريين وتوصل الى ان أغلبية الأطباء سجلوا معاناة من الاضطرابات العظم عضلية خلال 12 شهرا الماضية، وتبين ارتباط حدوثها بعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية بما في ذلك الإجهاد وضغوط الوقت والدعم الاجتماعي من الزملاء ومتطلبات العمل العالية، نقص أيام العطل والراحة خلال السنة. قام (Kirilmaz and Santas, 2016, p1) بدراسة وصفية لتحديد عوامل الخطر النفسي الاجتماعي بين العاملين الصحيين بمستشفى عام بتركيا بين (أغسطس وسبتمبر 2015) تم تسجيل مستويات عالية من عوامل الخطر المرتبطة بالإرهاق (66.1%) وان عوامل الخطر المرتبطة بالمهاجمة بلغ مستواها (42.6%) فيما سجل مستويات عوامل الخطر المتعلقة بالعنف والتوتر (76.5%). في نفس السياق اجري مسح من قبل (Yang and al , 2016, p459) حول ارتباط عوامل الخطر النفسية الاجتماعية بانتشار آلام أسفل الظهر لدى العمال بمختلف القطاعات بالولايات المتحدة الأمريكية، وتوصل الى ان عدم التوازن بين متطلبات العمل والأسرة والتعرض لبيئة عمل معادية وانعدام الأمن الوظيفي وساعات العمل الطويلة والعوامل التنظيمية من ترتيبات، مناوبات ... كان لها علاقة مباشرة بانتشار آلام أسفل الظهر لدى العمال خلال 3 أشهر الماضية. في دراسة لمحاولة فهم العوامل التي تؤثر على الصحة والسلامة المهنية لدى الموظفين البرتغاليين في البيئة الصحية، تم تسجيل التعرض بنسب معتبرة لعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية، كما ان تحديدها يساعد على تحسين الصحة النفسية والاجتماعية للعمال وزيادة فعالية المنظمة. (Coutinho and al, 2018, p551). كذلك دراسة (Martinez and al, 2022, p105499) يصف فيها عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية التي يتعرض لها عمال الرعاية الصحية

الأسبان خلال جائحة كوفيد -19 وكانت النتائج وجود تعرض كبير لعوامل الأخطار في ظل مجموعة من المتغيرات الديمغرافية (الجنس، المهنة، العمر).

أما جودة حياة في العمل (QWL) فيعتبرها (Bagtasos, 2011, p1) مفهوم متعدد الأوجه له بنى متعددة الأبعاد، ناتجة عن تباين واهتمامات الباحثين، فقد أصبح موضوع جودة حياة في العمل مركز اهتمام بسبب المتطلبات المتزايدة للحياة المهنية والحياة الشخصية ، حيث توسعت دائرة البحث في جودة حياة في العمل من الأعمال التجارية الى العديد من المهن والمجالات. حسب (بختاوي وضيوات، 2020، ص85) فان الغاية الأساسية من تحسين نوعية الحياة المهنية هو الموظفين بالدرجة الأولى، فالمنظمات تسعى جاهدة لتوفير المتطلبات التي تساهم في رضا العمال، مما يخلق قوة ذات ولاء عالي ومستوى كفاءة مطلوبة، والمساهمة في التطوير التنظيمي، فهي وسيلة توظفها اغلب المنظمات من اجل بلوغ الكفاءة البشرية المطلوبة من اجل تحقيق الفعالية التنظيمية. ففي دراسة أجريت على موظفي مستشفيات جامعة طهران للعلوم الطبية من اجل معرفة مستوى جودة حياتهم العملية ومدى رضاهم عنها، فأظهرت النتائج ان غالبية الموظفين غير راضيين عن الصحة والسلامة المهنية، وعن أجورهم والوقت الذي يقضونه في العمل، فهم يعانون من نوعية حياة عمل سيئة (Saraji and Dargahi, 2006, p8). غالبا ما تشكي الممرضات من العمل الزائد ما دفع (Rastegari and al, 2010, p224) للقيام بدراسة تستهدف العلاقة بين جودة حياة العمل والأداء الوظيفي لدى الممرضات بالمستشفيات التعليمية التابعة لجامعة أصفهان للعلوم الطبية عام 2007، وأظهرت النتائج ان (56.7%) من الممرضات لهم مستوى متوسط من جودة حياة العمل و(79.2%) لديهم أداء معتدل،

وكانت هناك علاقة مباشرة وهامة بين الأداء الوظيفي ونوعية الحياة العملية في جميع الجوانب. كذلك قام (Gonzalez- Baltaza and al, 2019, p248) بدراسة لتحديد مستوى الرضا عن جودة حياة العمل لدى العاملين في مجال الرعاية الصحي بالمكسيك، وتوصلوا الى ان الرضا عن جودة حياة العمل له أهمية كبيرة في صحة العمال وجودة العمل المنجز والإنتاجية وكفاءة الأعمال. هدفت الدراسة التي قامت بها كل من (خان وجغبلو، 2019، ص421) الى معرفة تصورات الموظفين بالقطاع الصحي حول مستوى توفر جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة واثر ذلك على تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة. دراسة (عارف، 2011) حول دور جودة الحياة الوظيفية في تطبيق معايير الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية وتأثير ذلك على جودة الخدمة الطبية المقدمة للمرضى من قبل العاملين في هذه المستشفيات. فبالنظر الى هذه الأبحاث ندرك أهمية الأثر الذي تحدثه عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية على الموظفين وبيئات العمل والتي تتضمن أشكال من المعاناة والإجهاد والإرهاق، ولعلى قطاع الصحة من القطاعات الهامة التي تساعد في توفير حياة اجتماعية جيدة وتحقيق التنمية وهذا ما جسده القائمون على القطاع من خلال استقطاب فئات سوسيو مهنية بأعداد كبيرة، من أجل التغطية الشاملة للخدمات المتنوعة التي يوفرها القطاع، وبعد الاحتكاك بالبيئة محل الدراسة بدأ يتبادر لدي التصور العام لإشكالية الدراسة والذي وتمثل في تساؤلات التالية:

1.1.1.1. تساؤلات الدراسة:

- ما مدى انتشار عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية لدى موظفي القطاع الصحي العمومي؟
- ما مستوى توافر جودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي العمومي؟

- هل توجد علاقة ارتباطيه بين عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي العمومي؟

- هل تختلف مساهمة كل بعد من أبعاد عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية و الجنس والاقدمية في العمل و الفئة السوسيو مهنية في التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي العمومي؟

2.1. فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ارتباطيه بين عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي العمومي.

- تختلف مساهمة كل بعد من أبعاد عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية و الجنس والاقدمية في العمل و الفئة السوسيو مهنية في التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي العمومي.

3.1. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الى ما يلي:

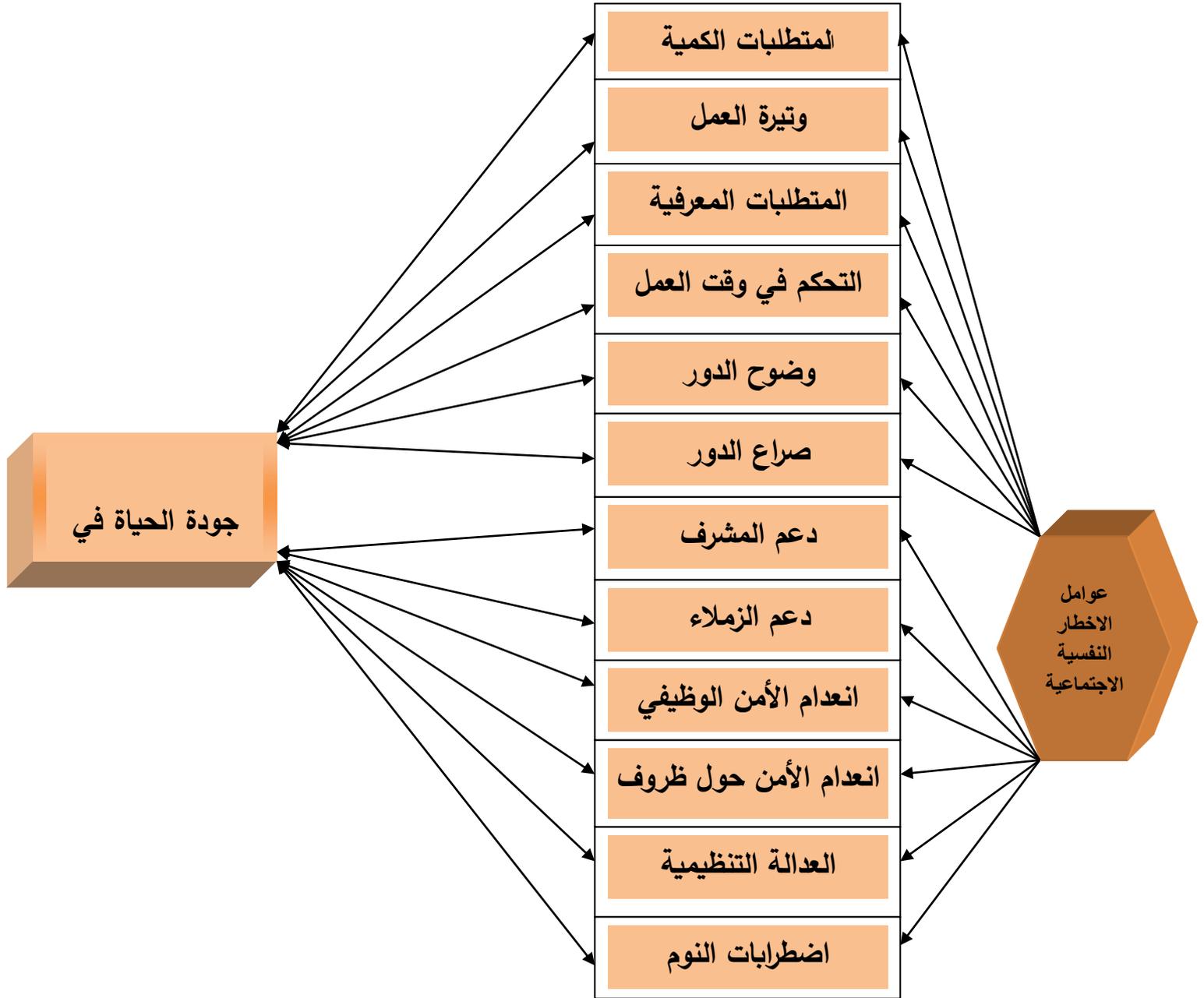
- معرفة مدى انتشار عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية لدى موظفي القطاع الصحي العمومي.
- معرفة مستوى توافر جودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي العمومي.

- معرفة مدى وجود علاقة ارتباطيه من عدمها بين عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي العمومي.
- معرفة مساهمة كل بعد من أبعاد عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية والمتغيرات الديمغرافية في التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي العمومي.

4.1. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة من أهمية الموضوع في حد ذاته فدراسة عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وجودة الحياة في العمل، كمتغيرين في البيئة الصحية نطمح به الى تقديم إضافة جديدة في مجال علم النفس العمل والتنظيم بجميع ميادينه التي تسعى جاهدة الى تطوير العمل التنظيمي وتحقيق راحة الموظف، خاصة وأن الموضوع تضمن شريحة موظفين منتمين الى القطاع الصحي الذي يعتبر قطاع حيوي ومن القطاعات ذات أولوية في دفع عجلة التنمية الاجتماعية والاقتصادية للوطن، كما تمكن أهمية الدراسة الى الرغبة في تناول هذا الموضوع الذي طالما اعتبرته من اهتماماتي في مجال تخصصي منذ مزاولتي الدراسة في طور الماستر والذي اطمح به الى إثراء محصلتي المعرفية.

5.1. النموذج النظري للدراسة:



الشكل رقم (01): يوضح العلاقة النظرية للدراسة

المصدر: من إعداد الباحثة

6.1. تعريف المفاهيم الإجرائية للدراسة:**- تعريف عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية إجرائيا:**

هي كل ما ينتج عن حيثيات العمل، بحيث تجعل الموظف في القطاع الصحي يعيش ضغوط مهنية نتيجة نظرتة السلبية لها، وذلك من خلال الدرجات المتحصل عليها بعد إجابته على مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية والمتضمن : المتطلبات الكمية، وتيرة العمل، المتطلبات المعرفية، التحكم في وقت العمل، الدعم الاجتماعي من المشرف، الدعم الاجتماعي من الزملاء، صراع الدور، وضوح الدور، انعدام الأمن الوظيفي، انعدام الأمن حول ظروف العمل، العدالة التنظيمية، اضطرابات النوم.

- تعريف جودة الحياة في العمل إجرائيا:

هي مدى رضا الموظف في القطاع الصحي عن بيئة عمله وظروفها من خلال الدرجات التي يتحصل عليها بعد إجابته على بنود مقياس جودة الحياة في العمل و المتضمن: الظروف المادية، الظروف المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات.

الفصل الثاني:

عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية

تمهيد

1.2. تعريف عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية

2.2. تصنيفات عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية

1.2.2. التصنيف الفرانكفوني

2.2.2. التصنيف الانجلو سكسوني

1.2.2.2. المتطلبات الكمية

2.2.2.2. وتيرة العمل

3.2.2.2. المتطلبات المعرفية

4.2.2.2. التحكم في وقت العمل

5.2.2.2. وضوح الدور

6.2.2.2. صراع الدور

7.2.2.2. الدعم الاجتماعي من المشرف

8.2.2.2. الدعم الاجتماعي من الزملاء

9.2.2.2. انعدام الأمن الوظيفي

10.2.2.2. انعدام الأمن حول ظروف العمل

11.2.2.2. العدالة التنظيمية

12.2.2.2. اضطرابات النوم

3.2. علاقة عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية ببعض المتغيرات ذات صلة في البيئة الصحية

خلاصة الفصل

تمهيد:

ان تقاطع العديد من المتغيرات ذات أبعاد فردية وجماعية وأخرى تنظيمية في بيئة العمل يجعلها تشكل في كثير من الأحيان عوامل تتسبب في مخاطر نفسية اجتماعية متعلقة بالبيئة الاجتماعية والاقتصادية للمؤسسة، كذلك عدم اليقين بالمستقبل الوظيفي، تزايد المتطلبات الوظيفية، العلاقات الاجتماعية في العمل، نقص الاعتراف بالعمل المنجز، عبء العمل، لذلك سوف نتناول في هذا الفصل عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وأهم التصنيفات المتداولة في دراسة هذا المتغير.

1.2. تعريف عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية :

حسب تقرير Eu- osha 10 (2014) فان عوامل الخطر النفسي الاجتماعي لها تأثير سلبي على الصحة وتؤدي الى زيادة التغيب، مما يترتب عليه تكاليف لكل من المنظمات والمجتمع بصفة عامة .

حسب (قسم الصحة والسلامة البيئية في بريطانيا HSE) فان عوامل الخطر النفسي والاجتماعي هي كل ما يمكنه التأثير على استجابة العمال النفسية لظروف عملهم ومكان عملهم، بما في ذلك علاقات العمل مع المشرفين والزملاء فعوامل الأخطار يمكنها أن تؤدي الى الإصابة بالاضطرابات العظم عضلية نتيجة التوتر الزائد ونقص فترات الراحة. عرفها (Taylor and Green, 2015, p3) عوامل الخطر النفسي الاجتماعي بارتباطها بطريقة تفاعل الأفراد مع متطلبات عملهم وكذلك بيئة العمل التي يعملون بها والتي تتضمن شبكة الاتصالات الاجتماعية. وفقا لمنظمة العمل الدولية عام (1986) فان العوامل النفسية الاجتماعية في العمل تشير الى التفاعلات الحاصلة في بيئة العمل وما يتعلق

بمحتوى الوظيفة، وتنظيم العمل مع مراعاة لقدرات العمال واحتياجاتهم واعتباراتهم الشخصية خارج نطاق الوظيفة والتي قد تحدث تغيير على مستوى أداء الموظف ورضاه الوظيفي وحتى على صحته. (Valentina, 2013, p298). عرف (Cox and Griffith, 2005) العوامل النفسية الاجتماعية (المخاطر) باعتبارها جوانب متعلقة بتصميم وإدارة العمل في النواحي الاجتماعية والتنظيمية مثل (محتوى العمل، متطلبات العمل الكمية، وقت العمل، العلاقات الشخصية في العمل والمتمثلة في الدعم الاجتماعي من المشرفين، بيئة العمل المتمثلة في الظروف الفيزيائية من ضوضاء وإنارة....). (Katja, 2020, p62).

2.2. تصنيف عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية:

1.2.2. التصنيف الفرانكفوني:

في هذا الاتجاه اتفق كل من (Darres, 2011) و (Gollac, 2011) و (Inrs) من خلال العديد من الدراسات التي قاموا بها لفهم العوامل المتسببة في الخطر النفسي الاجتماعي في بيئة العمل بمختلف القطاعات، واتفقوا على ستة عوامل رئيسية يمكن حصرها في ما يلي:

- الشدة ووقت العمل:

ويتعلق هذا العامل بكمية وتعقيد العمل وضغط الوقت والصعوبات في التوفيق بين الحياة المهنية والشخصية، وفي العموم يمكن لهذا العامل أن يعبر عن العديد من حالات عبء العمل الزائد، ونقص الوسائل وسرعة الأداء والاتصال المباشر مع الزبون.

- المطالب العاطفية:

يتعلق هذا العامل بالصعوبات في العلاقات مع الزبائن والصعوبات في التعامل مع حالات المعاناة أو فترة اجتماعية صعبة، أو حتى التعامل مع المواقف العنيفة، وعموماً هذا العامل غالباً ما يتوفر في الوظائف التي يكون فيها الاحتكاك المباشر مع أفراد المجتمع مثل: وظائف الرعاية الصحية.

- التحكم في وقت العمل:

يشير هذا العامل إلى مدى التحكم في المهام في إطار إمكانية تطوير المهارات وتنظيم عمل الأفراد، وغالباً ما يتعلق هذا العامل بالوظائف التي تنطوي على مهام إدارية متكررة.

- العلاقات الاجتماعية والمهنية:

يتعلق هذا العامل بجودة العلاقات مع الزملاء واحترام التسلسل الهرمي وعموماً يعتمد على جودة علاقات الفريق في العمل والإدارة والذي يمكنه أن يضم جميع الأنشطة التي تنطوي ضمنها الصعوبات التي تواجه الموظف وتضمن قضايا العدالة المرتبطة بالأوضاع الاجتماعية المختلفة.

- تضارب القيم:

يشير هذا العامل إلى النزاعات الأخلاقية في العمل، إلى الجودة التي ينظر إليها على أنها معوقة أو إلى العمل الذي ينظر إليه على أنه عديم الفائدة، وعموماً فإن هذا العامل يرتبط بمدى التزام الموظفين ورضاهم الوظيفي إلى حد كبير بجودة الخدمة المقدمة لأفراد المجتمع، ففي حالة نقص الوسائل، وتضارب الأهداف، وضغوط الوقت، وحالات العنف... يمكن أن يتطور الوضع إلى تضارب القيم والذي يؤدي بدوره إلى حالات عدم الراحة والتوتر أو تشكل اضطرابات نفسية اجتماعية أكثر ضرراً على صحة الموظف.

- انعدام الأمن في العمل:

يشير هذا العامل الى مسألة الأمن الوظيفي وبيئة العمل وما يتطلبه من تغيير، وعموما هذا العامل يتعلق أكثر بالموظفين الذين يعرفون وضع غير مستقر فيما يتعلق بتوظيفهم، فالعمليات التي تتطلبهم المنظمة من إعادة التنظيم التي يمكن ان تخل بأطر العمل (الأماكن، الفرق، التاثير، الطرائق، المهمات) فمن المرجح أن تتسبب في مخاوف للموظفين فيما يتعلق بسياقات العمل المستقبلية. (Santé travail, 2023).

2.2.2. التصنيف الانجلو سكسوني:

1.2.2.2. المتطلبات الكمية:

لابد من التمييز أولا بين المتطلبات الكمية والنوعية، حيث تتعلق المتطلبات الكمية بكمية العمل ووتيرته، فيما تتعلق المتطلبات النوعية بنوع المهارات والجهد المطلوب لأداء مهام معينة في العمل على سبيل المثال: المهارات الإدراكية أو العاطفية ... فالجانب النوعي من متطلبات الوظيفة يتعلق بمستوى صعوبة الوظيفة أو تعقيدها ولتحديد متطلبات العمل الكمية، هناك مجموعة من المصطلحات التي تصف متطلبات العمل الكمية مثل: ساعات العمل الطويلة، العمل الإضافي، كمية العمل، ضغط العمل ، سرعة العمل، عبء العمل. فقد ركزت الكثير من الأبحاث حول ظروف العمل النفسية والاجتماعية ، على الارتباطات بين المؤشرات الفردية لمتطلبات العمل وما يترتب عنه من نتائج متعلقة بصحة العامل، فهي تعالج مدى التعقيدات الموجودة في بيئة العمل من خلال ما تحدثه متطلبات العمل المتعددة في وقت واحد من آثار نفسية واجتماعية، والتي من ضمنها الغياب المرضي الطويل، وحالات الاكتئاب الخطيرة، فقد تساهم المستويات العالية من متطلبات العمل في استنفاد الموارد النفسية والفيزيولوجية لدى

العمال، مما يقلل من قدرتهم على التعامل بنجاح مع متطلبات العمل الإضافية، أو الأعمال الأخرى التي لها علاقة ببيئة العمل. تشكل متطلبات العمل الكمية عناصر بيئة العمل التي تتعلق بكمية وسرعة العمل الذي يتعين القيام به، وتتطلب مجهودا بدنيا ونفسيا، حيث يركز هذا التعريف على كيفية تأثير الوظيفة وسياقاتها على العامل (Van Veldhoven, 2014, p5). ففي دراسة تضمنها مشروع الذي قامت به هيئة بيئة العمل الدنمركية (DWEA) وهي وكالة حكومية مسؤولة عن فحص ظروف العمل النفسي والاجتماعي والاهتمام بالعوامل ذات صلة ببيئة العمل من متطلبات كمية ومتطلبات عاطفية، والمطالب غير الواضحة والمتناقضة والعنف، التهديدات...تم تسجيل ارتفاع نسبة التغيب المرضي لدى العمال مرتبط أساسا بمستوى مطالب العمل المتعددة في ان واحد. (Clausen and al, 2023, p7-)

(8)

حسب منظمة الصحة العالمية ان ساعات العمل الطويلة تفضي الى وفاة الآلاف من الأشخاص سنويا، حيث أظهرت أول دراسة عالمية من نوعها أن 745 ألف شخص توفوا في عام 2016 بسبب الإصابة بسكتة دماغية وأمراض القلب الناجمة عن ساعات العمل الطويلة. (BBC, 2021). وفي نظر (مكناسي و قداش، 2018، ص 7-8) فان أهم العوامل المساهمة في ظهور الأمراض النفسية في الوسط المهني نجد عبء العمل، والذي يحدث من خلال كثرة وتعدد المهام المطلوب انجازها في وقت قصير، أو من خلال عدم تناسب قدرة الفرد مع المهام، أو من خلال قضاء ساعات طويلة متواصلة دون التمكن من اخذ فترات الراحة، مما يحدث ضغط مهني رهيب، وهذا ما أكده

Karasek على انه في حال تواجد مطالب عمل متزايدة مع غياب المرونة بالضرورة يخلق بيئة عمل غير صحية.

يبدو أن التكيف الطبيعي للبشر يمكن أن يكون له آثار خطيرة ليس فقط على تطور الأفراد والموظفين، ولكن أيضا على صحتهم الجسدية والنفسية كما أن لها آثار على نفس الشركات التي يعملون بها من حيث الجودة والإنتاجية، حيث أشارت دراسة أن الأشخاص الذين قاموا بأعمال متعددة في نفس الوقت كانوا أقل إنتاجية بكثير من أولئك الذين قاموا بنشاط واحد محدد وتشير الدراسة أن الموظفون يواجهون صعوبة أكبر في تنظيم أفكارهم ، كما جعلهم يدخلون معلومات لا علاقة لها بالعمل الذي يزاولونه. (أطلس، 2020)

- تأثيرات متطلبات العمل الكمية:

ان العواقب التي تنتج جراء متطلبات العمل الكمية لها تأثيرات قصيرة المدى وأخرى طويلة المدى، وعموما يمكن تلخيصها فيما يلي:

- صعوبة التركيز في انجاز المهام المطلوبة.
- ارتفاع مستويات القلق والتوتر وفقدان السيطرة.
- التعب والإرهاق نتيجة الجهد المستمر في العمل.
- نقص الجودة في أداء المهام بسبب تداخل المهام في وقت واحد.
- انخفاض مستوى الرضا والمشاركة والالتزام لدى العامل.
- ارتفاع معدلات الغياب (Bekijk, 2023, p1-2).

2.2.2.2. وتيرة العمل:

وتيرة العمل أو ما يطلق عليه إيقاع العمل، وهو مصطلح متكرر الاستخدام في العديد من المجالات، وغالبا ما يرتبط الإيقاع بالموسيقى، حيث ينظر اليه على أنه أمر أساسي في الموسيقى ويضمن إكمال المقطوعة الموسيقية بنجاح، ويستخدم كذلك على نطاق واسع في الميدان الرياضي، فهو يساعد الرياضي على شرح أدائه من خلال عبارة (لقد وصلت الى وتيرة جيدة)، ولعل بيئة العمل تضمنت هي الأخرى إيقاعات عمل والتي كانت نتيجة تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض وحسب (Kundsen, 2012) فان الإيقاع غالبا ما يرتبط بثقافة المنظمة ومتطلباتها، نظرا لإلحاح الوقت، فان بعض الصناعات أو المنظمات لديها اهتمام أكبر بالوفاء بالمواعيد النهائية أو تحقيق المزيد في أقل وقت ممكن، هذا وقد يفضل بعض العمال العمل تحت الضغط، مما يجعل أداءهم أفضل بينما لا يفعله العمال الآخرون في بعض الثقافات " الأسرع يعني الأفضل" ويمكن ربطه بمنظور اقتصادي، حيث ترتبط الكفاءة بالربحية (Qdegard and Grov, 2013, p4-13).

تختلف وتيرة عمل كل موظف وهي شرط أساسي يجب مراعاته عند تحديد حجم العمل، يجب أن يتوافق العمل مع مكان العمل ونظام تنظيم العمل مع الإمكانيات الفسيولوجية والنفسية العصبية للموظف، حيث قد يؤدي عدم كفاية أو عدم الاتساق بين متطلبات الوظيفة والتوتيرة والقدرة وخصائص الموظف الى مخاطر تتعلق بالسلامة والصحة لكل من المنظمة والموظف (Osri, 2015).

يطلب من الموظفين العمل تحت ضغوط في حالات الطوارئ لساعات طويلة وعلى مراحل متتالية مع زيادة أعباء العمل وتقليل فترات الراحة، ما ينعكس سلبا على الصحة والرفاهية والرضا

الوظيفي لديهم مثل ما حدث خلال جائحة كوفيد -19 خاصة لدى العاملين في خطوط إنتاج السلع الأساسية والتسليم والنقل والأمن والسلامة (Papandréa and al, 2020, p14).

- الإجراءات المتخذة لتنظيم وتيرة العمل حسب منظمة العمل الدولية خلال جائحة كوفيد-19:
- التشاور مع الموظفين وممثليهم ويمكن اتخاذ الإجراءات التالية للحد من الإجهاد الجسدي والعقلي الناجم عن سرعة العمل وجدول العمل في ظل أعباء عمل كبيرة وذلك من خلال:
- القيام بتقييم عبء العمل، ومهام العمل وتحديد كلا الحالتين من حيث زيادة العمل ونقصانه في السياق المحدد للجائحة.
- ضبط وإعادة توزيع مهام العمل لضمان حصول العمال على قدر مناسب من العمل مع الأخذ في الاعتبار قدرتهم الفردية ووضعهم الخاص في السياق المحدد للجائحة.
- مراجعة وتحديد المهام والمسؤوليات والنتائج المراد تحقيقها بوضوح ودفع الاهتمام بتضارب المهام (على سبيل المثال الجودة مقابل الكمية) وبواقعية التوقعات بالنظر الى القيود و الإجراءات التي يفرضها فيروس كورونا.
- تصميم وتنفيذ استراتيجيات في الوقت المناسب للتعامل مع الوضع المحدد والمفروض بسبب الوباء، الأمر الذي قد يتطلب إما تقليل الأنشطة أو على عكس ذلك تكثيف الإنتاج وتعيين موظفين مؤقتين لمواجهة الطلب المتزايد وتحسين أساليب العمل، والتأكد من توفر المعدات والدعم اللازم.

- تحديد ومناقشة التغييرات والخيارات الممكنة فيما يتعلق بوقت العمل ومناقشتها، بما في ذلك ما يتعلق بأوقات البدء والانتهاؤ وبمرور الوقت والمناوبات والعطلات والإجازات والعمل بدوام جزئي وذلك لتجنب تجمع العمل.
- القيام بترتيب جداول العمل لتجنب ساعات العمل الطويلة جدا (بما في ذلك تحديد ساعات العمل ونوبات العمل الطويلة وساعات العمل الإضافية، والتي يمكن أن تؤثر على صحة العامل ورفاهيته).
- ضمان فترات راحة كافية مع مراعاة طول وتكرار العمل ووقت العمل.
- تشجيع الموظفين الذين يزاولون نشاطاتهم من المنزل على تخصيص فترات راحة منظمة.
- التشجيع على ممارسة تمارين الاسترخاء أو التمدد أو الأنشطة الترفيهية أثناء فترات الراحة (Papandréa and al, 2020, p15).

3.2.2.2. المتطلبات المعرفية:

مع تزايد التحديات المعرفية الصعبة في العمل، أصبح يتعين على الموظفين بشكل متزايد إدارة مهام جديدة وغير مكتسبة، وتوليد المعرفة وحل المشكلات باعتبارها جزءاً لا يتجزأ من مهام عملهم. وفقاً لـ: (Learning Rx) فان مهارات الانتباه والذاكرة والاستدلال والمعالجة السمعية والبصرية، وسرعة معالجتها، جميعها يصب بما يعرف بالمتطلبات المعرفية (Drusendahl, 2014). وحسب (Meyer and Hunefted, 2018, p2911) فانه لم يتم تحديد مفهوم واضح لمتطلبات العمل المعرفية ومتطلبات التعلم، بحيث يوظف كلاهما بالتبادل، ويشيران الى مواجهة مهام جديدة في العمل، ومتطلبات

اكتساب معرفة جديدة، ويمكن تضمين متطلبات التعلم كجزء من المتطلبات المعرفية. في حين يرى (Glaser and al, 2015, p39) المتطلبات المعرفية على أنها مواجهة مهام جديدة وتطورات غير متوقعة وحل مشكلات روتينية.

ولتلبية المتطلبات المعرفية في العمل، يحتاج أخصائيو الرعاية الصحية الى بذل جهد معرفي ومحاولة معالجة المعلومات حول طرق الرعاية المعقدة، واتخاذ القرارات المستقلة، بشأن الرعاية وحل المشكلات والنزاعات مع الزملاء، حيث تتطلب كل هذه الأنشطة مطالب ما وراء المعرفة، مثل التخطيط، وصنع القرار، ويتطلب هذا بدوره جهدا معرفيا، فعلى سبيل المثال في الأيام التي يكون فيها هناك العديد من المرضى الذين يجب رعايتهم في وقت واحد، نجد الأخصائيون يبذلون المزيد من الجهود المعرفية من خلال تنظيم مهامهم الإضافية بشكل مستقل وبالتوافق مع الوضع (Baumgartner and al, 2023).

ولقد أجرى الباحثون تحديثات متعلقة بنماذج نظرية متعددة، التي تبحث في العلاقة بين ظروف العمل وصحة العامل، مثل نموذج التحكم في طلبات العمل، نموذج متطلبات العمل والموارد، نظرية تنظيم العمل، بحيث نجد هذه النماذج تراعي ظروف العمل، إلا انه قل ما نجد في مضامينها ما يعالج المتطلبات المعرفية بشكل مباشر، وبالنظر الى كل هذا النظريات والنماذج المتعلقة بتأثيرات ظروف العمل على وضعية العامل الصحية، نجد تطورا في نموذج متطلبات التعلم المتعلقة بضغط العمل التي تساعد في التنبؤ بعمليات التعلم ومستويات الأداء وتدني صحة الموظف. بحيث يتطابق هذا النموذج مع ما جاء به (Karasek) الذي يرى أن اعتبار جميع ظروف العمل تصب في سياق المتطلبات الوظيفية أمر مبالغ فيه دون الأخذ بعين الاعتبار انعكاساتها على رفاة الموظفين، فعند الشروع في

إعداد المتطلبات المعرفية باعتبارها ظروف عمل ينجر عنها عمليات تحتاج الى الجهد والتكاليف الجسدية والنفسية، وبالتالي يتم التغاضي عن الانعكاسات الايجابية التي قد تحدثها المتطلبات المعرفية من اكتساب لمهارات جديدة، تحسين الأداء، كما يمكن ان يكون غياب المتطلبات المعرفية له علاقة بسوء رفاهية الموظفين وتحفيزهم في العمل (Meyer and Hunefeled, 2018, p2911).

4.2.2.2. التحكم في وقت العمل:

ان ما تفرضه التغيرات التي تواكب المؤسسات المعاصرة وباعتبارها العصب الرئيسي لنهضة المجتمعات البشرية، وجب عليها إيجاد طرق لتسيير الوقت من أجل تحقيق التوازن لدى المورد البشري في المؤسسة والابتعاد عن إهدار الوقت خاصة أثناء تأدية المهام. (سطوح وعلي، 2022، ص227).

ولعل ما جعل الاهتمام بالوقت ومختلف مؤشراتته هو الضغوط والتحديات التي تواجه المؤسسات والتي باتت تعيش التغيير المستمر والتطورات السريعة، فوجب عليها إعادة النظر في السياسات الخاصة بالعمل. (فترة العمل، إستراتيجية إدارة الوقت في العمل...).(ياسر، 2008) نقلا عن (سطوح وعلي، 2022، ص227).

وفي هذا الصدد بادرت منظمة العمل الدولية بالاهتمام بتشريعات العمل، وأقرت بأن ساعات العمل الطويلة تشكل خطورة على صحة الموظفين ورفاهيتهم، فأفرزت مجموعة من الاتفاقيات التي تضمنت في محتواها كيفية تنظيم ساعات العمل في مختلف القطاعات، وجاءت الاتفاقية رقم 30 سنة (1930) والمتعلقة بتنظيم ساعات العمل في قطاع التجارة والخدمات وحددت من خلالها متوسط ساعات العمل

على ان لا يتجاوز 10 ساعات في اليوم و78 ساعة في الأسبوع وكذلك تحديد فترات الراحة اليومية والأسبوعية والعطل السنوية. (International labour organisation, 2017).

ويرى (Sparks and al, 1997) ان التحكم في ساعات العمل قد يلعب دورا مهما في تكييف ساعات العمل وفقا لصحة الموظف. (Hughes and parkes, 2007, p266).

- أهمية التحكم في وقت العمل:

ان ما تعيشه اليوم أغلب المؤسسات من تحديات طرحتها المنافسة العالمية، جعل من التحكم في وقت العمل عنصرا مهما لكسب المنافسة وهذا ما أدلى به أحد الخبراء في المجموعة الاستشارية في بوسطن (Bosten) في الولايات المتحدة الأمريكية (U.S.A) ان ما تنتهجه المؤسسات من سبل ووقت في عمليات الإنتاج والتطوير والتوزيع تعد من أهم ما تعتمد عليه في تحقيق مزايا تنافسية، ويساعد التحكم في الوقت على:

- تحديد جيد وفعال، وواضح وسليم للاختصاصات ويمنع التضارب والتنازع في

الاختصاصات...؛

حيث يسمح التحكم في الوقت بعد التدخل في مهام الآخرين والتسبب في توتر لهم، كذلك يسمح التحكم في الوقت بعدم الوقوع في التوزيع غير العادل للمهام بين الموظفين، وبالتالي تجسيد مبدأ عدالة التوزيع، كما انه يجنب التعدد في المهام أو انجاز مهام غير مطلوبة، أو انجاز مهام مطلوبة في غير أوقاتها، كما يساعد على التنظيم والترتيب للمهام وإعطاء الأولويات في انجازها.

- تعميق وع ومدرک بالشعور بالمسؤولية الايجابية تجاه نجاح العام للمنظمة : ان الفرد الموظف هو أساس نجاح وتقدم أي تنظيم ومحور العملية التنموية فجعل الموظف يتحمل قرارات ومسؤوليات مهامه وإحساسه بأهميته ضرورة تواجده في المنظمة هو السبيل للنجاح والتطوير
- استخدام التنسيق المسبق والمبكر وأساليب المشاركة والتفاعل والتفعيل البشري، وزيادة الإحساس بالآخرين العاملين في المشروع: إشراك الموظفين في تحقيق أهداف المنظمة من خلال علاقات عمل مبنية على التعاون وإبراز أهمية وجودهم وتقدير مهاراتهم واستغلال الوقت في تحقيق التقدم والنجاح ولعل من أبرز الطرق للتحكم في الوقت هو فرق العمل والإدارة بالنظم المفتوحة والإدارة بالأهداف، فقد قدم التحكم في وقت العمل أنماط جديدة للعمل من خلال العمل بالمشاركة الجماعية والقائم على اتخاذ القرارات اللامركزية والتقليل من السلطة الهرمية
- سلامة التخطيط المدرك لمدى قيمة وثروة الزمن والوقت: من خلال محاولة استغلال الوقت في تنفيذ المهام المدرجة في إطار العملية التنظيمية ومحاولة ربطه بالتوقعات المستقبلية في حيز الموارد والإمكانيات المتاحة واستغلالها وتقدير العائد منها.
- سلامة التنظيم المرن المستوعب للمتغيرات والمستجدات ولطموحات الأفراد في الترقى والارتقاء الوظيفي والمهاري: ويتم ذلك من خلال تقديم صورة شاملة وإيجابية عن المهام التي تتضمنها الوظيفة ومدى ارتباط الوظيفة بالوظائف الأخرى داخل المنظمة في نطاق الإشراف وطرق الاتصال الخاصة بها، فالتحكم في وقت العمل يتطلب نظام العمل الجماعي وتسهيل

الحصول على المعلومات مما يساعد على التخلي عن تعددية التنظيمية القائمة على العمل

الهرمي المتتالي، والسعي الى تحقيق مناهج حديثة التي تعتمد على نظم الشبكات.

- **دافعية التحفيز:** ان قدرة المنظمة على توفير الحوافز للموظفين تعتبر خطوة مهمة في زيادة

الدافعية من اجل تكثيف الجهود وتقديم الأفضل للمنظمة، من اجل الانتقال الى مراحل

الإنتاج الى جودة الإنتاج من خلال توظيف آليات الإبداع والابتكار في العملية الإنتاجية.

- **قرب المتابعة:** تسمح بالمراقبة عن قرب وتفاديا للوقوع في اختلالات تمس أمن المنظمة ما

يوفر الوقت، حيث يعمل التحكم في الوقت على تجسيد الرقابة الذاتية للفرد العامل كما يعمل

على تنفيذ منظومة الجودة الشاملة والتي تسمح بالتحكم في العمل وبالتالي وضع برنامج وقائي

يقي حدوث أي ضرر أو قصور.

- **سلامة التوجيه الايجابي الى أفضل السبل واقلها جهدا لتحقيق الانجاز المطلوب:** بحيث

يكون التوجيه قائم على أساس الوعي بالآخرين ويخلق الدافع والحافز للعمل وللاستفادة من

المنافع والتقليل من الأضرار، وبالتالي تحقيق مستويات عالية من الأداء والتحكم في وقت

العمل على تجسيد نظام التوجيه القائم على التوجيه الذات للفرد، فالتوجيه للتحكم في وقت

العمل يراعي المورد البشري وذلك بتنمية مهاراته بالتدريب وترغيبه على بذل المزيد من الجهود

واستخراج طاقاته الكامنة.

- **إتاحة مجالات أوسع للمبادرة الفردية وللابداعات الشخصية :** ان توضيح القدرات والإمكانات

التي يتمتع بها الموظفين وتحقيق الطموحات والانجازات في شتى المجالات خاصة التي تجعل

من التحكم في الوقت منطلقا للتطوير والتجديد حيث يعمل التحكم في الوقت على خلق بيئة

عمل صحية، تسمح بالتجاوب بين القوى العاملة مما يساعد على تحسين الأداء ورفع الروح المعنوية للموظفين. (عزوز ، 2021، ص128-131).

5.2.2.2. وضوح الدور:

عرفه (Lieke, 2019) على انه الدرجة التي يتمتع بها الموظفون بفهم واضح لمهامهم ومسؤولياتهم وعملياتهم في العمل. ولا يقتصر هذا الوضوح على أدوارهم وإنما يشمل أيضا ادوار زملائهم. فالوضوح هو عملية أساسية لنجاح الإنتاجية في المنظمة. وعدم وجوده يمكن ان يسبب التوتر والإرباك.

وحسب (Jitendrak, 2020) يكون وضوح الدور لدى الموظف عندما يعرف ما يحتاج الى تقديمه وما هو متوقع منه. ولا يقتصر وضوح الدور على الوصف الوظيفي بل يركز كذلك على المسؤوليات والصلاحيات جنبا الى جنب مع محتوى الوظيفة وطريقة العمل والأولويات والمدة الزمنية، كذلك يشمل دور زملائه والدور الوظيفي المتبادل بينهم، فما هو مطلوب من مصلحة الموارد البشرية هو عدم الاكتفاء بالوصف الوظيفي للموظفين الجدد وإنما يتطلب إدراك الموظف الجديد لدوره من خلال تدريبه أثناء العمل وإحاطته بمختلف الأبعاد التي يتضمنها دوره وكيف تتقاطع مع ادوار زملائه في تحقيق الأهداف والوظائف الكبرى في المنظمة. فعملية وضوح الدور تسهل على الموظف الموائمة في العمل وتعزز الفاعلية التنظيمية.

كذلك يرى (Nicole, 2023) ان وضوح الدور هو احد الدوافع الرئيسية لتفاعل الموظفين، ومع ذلك غالبا ما يتم تجاهله أو التقليل من قيمته، فالموظف الذي تكون مهام عمله واضحة ومحددة فانه

يفهم على وجه التحديد ما هو متوقع منه في وظيفته من خلال معرفتهم بالمهام المطلوب انجازها والأهداف المراد تحقيقها وكيف تساهم ووظيفتهم في تحقيق الأهداف الكبرى للمنظمة إضافة الى طرق تقييم أعمالهم وقياسها، فنقص وضوح الأدوار له تأثيرات سلبية على مختلف الأنشطة دخل المنظمة.

في تعريف آخر لـ (Zavvy.io, 2023) وضوح الدور هو إزالة أي توتر وارتباك لدى الموظفين من خلال تزويدهم التام بالمعلومات حول المهام الرئيسية في العمل وكيف تساهم في المهام الكلية للمنظمة وتشمل هذه المعلومات:

- المهام
- الانجازات
- العمليات
- الأهداف
- مؤشرات الأداء الرئيسية

فوضوح الدور لدى الموظف يجعله يعرف الأهداف المنتظرة منه ومهام وادوار زملائه وكيف تتشارك في تحقيق النجاح للمنظمة.

- أهمية وضوح الدور في العمل:

يعد وضوح الدور مهما بالنسبة للصحة النفسية والرفاهية داخل بيئة العمل، ويمكن ان يعتبر كعامل خطر مؤثرا على الصحة العقلية وعلى شعور الموظفين بعدم معرفتهم بشأن ما يتعين عليهم القيام به، كما يسبب الارتباك وخلق الصراع نتيجة عدم وجود توقعات واضحة، كذلك يتسبب في إجهاد

كل من المسؤولين والموظفين مما ينعكس على طريقة العمل وجودته. (NSW, 2023)، حسب (Bill,2021) فان وضوح الدور ضروري لخلق بيئة عمل يشعر فيها الموظفون بالتقدير وتتسم بالتعاون والثقة المتبادلة.

6.2.2.2. صراع الدور:

يمارس الفرد مجموعة متنوعة من المهام، محاولة منه في تحقيق التوافق بين ما هو متوقع منه من مختلف الأطراف في العمل، وفي بعض الأحيان يتصادف مع مهام ذات توقعات متعارضة مما يسبب له ضغط لعدم قدرة الفرد على التوفيق والتحقيق لهذه التوقعات المختلفة (العميان، 2004) نقلا عن (حسن، 2019، ص31).

يشير مصطلح صراع الدور الى الصراع النفسي، الشعوري واللاشعوري ويعرف بكونه حالة الجهاز النفسي (L'organisme Psychique) الخاضع لقوى متناقضة ناتجة عن وضعيات معينة، فالشخص يتعرض الى الصراع على مستوى الأدوار التي يقوم بها، بما انه ينتمي الى جماعات مختلفة تملي عليه قرارات متناقضة تحتم عليه تطبيقها في وقت واحد. (بن عياش، 1999) نقلا عن (لبيوض وحرقات، 2020، ص123).

حسب (الخضر، 2005) صراع الدور من أهم المصادر الرئيسية للضغوط المهنية، وقد يأخذ عدة أوجه حيث يحدث نتيجة عدم موافقة ما هو منتظر من الفرد في عمله، كان يتوقع من أداء مهامه بشكل أسرع ووتيرة عالية، وفي نفس الوقت تحقيق نوعية جيد للخدمة او السلعة التي يقدمها. كذلك يحدث هذا

الصراع في حالة عدم موافقة من المتطلبات العملية ومعتقدات الفرد وقيمه كالمطلب من العامل المسلم ان يزاول عمله وقت صلاة الجمعة (الخضر، 2005) نقلا عن (لزهاري، 2010، ص84).

- أسباب حدوث صراع الدور في المؤسسات:

تعددت واختلفت الأسباب وراء حدوث صراع الدور في المؤسسة نذكر منها:

- الهيكل التنظيمي:

والذي يشكل السبب الرئيسي وراء إحساس الموظفين بصراع الدور في المؤسسة، فمن خلال الهيكل التنظيمي تتم الإجراءات الخاصة بتكليف بيئة العمل من أجل بلوغ الأهداف المسطرة وإتباع السياسات والقرارات المتخذة والتي تكون في أغلب المؤسسات ثنائية أو متعددة نتيجة وجود العديد من السلطات والغياب التام لتسلسلها.

- المركز:

يشكل المركز الوظيفي صراعا للموظف فبعض الموظفين نجدهم يتذمرون من عدم تمكنهم لاستجابة المتطلبات المتشابهة مما يجعلهم يعيشون صراع وتخوف من توقعات مدراءهم من جهة وتوقعات مرؤوسيههم من جهة أخرى.

- أسلوب الإشراف:

تعتبر طريقة الإشراف داخل المؤسسة واحدة من أهم العناصر المتسببة في حدوث صراع الدور. فعدم تقديم المشرف المباشر في العمل المعلومات الضرورية عن كيفية أداء المهام للموظفين من عدم

توضيحها فان الموظفين حتما يقعون في نوع من الصراع الذاتي. إضافة الى تولي الموظفين أداء مهام تفوق قدراتهم أو خارج نطاق مهامهم يسبب لهم توتر وقلق دائم (قهواجي، 2018، ص31).

- أساليب إدارة الصراع:

- قام كول " Koll " بحصر مجموعة من الطرق للتقليل من حدة صراع الدور نلخصها فيما يلي:
- سلوك التجنب: حيث يعتمد الموظفون الذين يعانون من صراع الدور الى التخلي عن اتخاذ القرارات المتعلقة بأدوارهم وذلك بالابتعاد التام عن السلوك الذي يتطلبه.
- المفاضلة بين الأدوار: عند وقوع الموظفين في صراع بين مختلف الأدوار فيستلزم عليهم اختيار القيام بدور دون غيره والمفاضلة بينهم من حيث الأهمية في الأداء.
- درجة الانغماس: تتفاوت درجة اندماج الموظفين في أدوارهم وفقاً لطبيعة العلاقات لكل دور فمعاونة الموظف مع صراع الأدوار يجعله يعتمد على هذا الأسلوب والمتمثل في درجة اندماج علاقاته مع الذين يتفاعل معهم ويدرك مدى أهمية أدائه لديهم لأن درجة العلاقات وقوتها تتغير من فرد الى آخر وهذا ما يجعل الفرد الموظف يميل الى الطرف الذي تكون لديه قوة تفاعل واندماج.
- التمييز بين مستويات السلطة: يتولى الموظفين في المنظمة مناصب مختلفة بمستويات متباينة من حيث المسؤولية وسلطة القرار التي تمنحها لهم المناصب، فالموظف الذي يجد نفسه في صراع مع عدة أدوار يلجأ الى المفاضلة بين الأدوار. وفقاً لطبيعة السلطة التي تميز بها الموظف

دون غير من بقية الموظفين، وهذا نتيجة لتخوفه من فقدان عمله أو بغية التقرب من الموظفين ذو نفوذ وسلطة أعلى لتحقيق المصالح الشخصية.

- **ادراك السلوك:** ان العديد من الموظفين تجمعهم بالموظف علاقات ومهام مختلفة ولا يدركون حيثيات السلوك الذي تفرضه أدواره، وبهذا يعتمد على إشعارهم بعوامله كوسيلة لحل الصراع و بالتالي التخفيف من حدته.

- **الدعم الاجتماعي:** يلجأ الموظف الذي يعاني من صراع الأدوار الى جماعة عمله فمن خلال التفاعل الحاصل يصبح بمقدرتهم مساعدته وتقديم العون المادي والمعنوي لتخطيه، فالدعم الاجتماعي الذي يتلقاه الموظف يعتبر عامل أساسي في التخلص من الصراع وجملة المشاكل التي يمكن أن تواجهه في المؤسسة.

- **التخلي:** بعد كل الأساليب السابقة التي تطرقنا إليها وفي حالة عدم نجاحها، يلجأ الموظف الى التخلي عن أحد الأدوار المتسببة في الصراع، وهذا ليس بالأمر الهين وذلك في وجود العديد من الاعتبارات إلا ان جملة المعايير الاجتماعية التي يستند إليها الموظف تكون السبيل في حل الصراع والتخلي عن بعض الأدوار. (جابر ولوكيا، 2006) نقلا عن (مدفوني، 2019، ص72-73).

7.2.2.2. الدعم الاجتماعي من المشرف:

تزامنا والتطورات السريعة التي تشهدها ظروف العمل السلبية في مختلف المؤسسات، جعل المختصين بمجال الصحة النفسية يهتمون بالبحث عن حلول واقتراحات للتقليل من الانعكاسات السلبية

التي تحدثها ظروف العمل غير الآمنة على صحة العمال، ومن هذا المنطلق ظهر مصطلح الدعم الاجتماعي كمنهج وقائي يساعد على التخلص من مختلف المظاهر السلبية التي تسبب ضغوط نفسية وتضعف الروابط والعلاقات الاجتماعية والشخصية (العوران، 2005، ص8)، حيث شهد مفهوم الدعم الاجتماعي اهتماما بالغا من المختصين في مجال علم النفس على اختلاف تخصصاته (التربوي، العيادي، الإرشادي، الاجتماعي، وحتى التنظيمي) (الشبلي، 2019، ص151).

لقد اختلف العلماء في توحيد مفهوم الدعم الاجتماعي وذلك نظرا لاختلاف توجهاتهم ومواقفهم، حيث نجد (Hobfol, 1989) عرفه في إطار شبكة العلاقات الاجتماعية التي تسمح بتقديم المساندة الفعلية، أو تتكفل بهم اجتماعيا من حيث إحساسهم بالانتماء الى جماعة ذات قيمة ومكانة محترمة (بدون مؤلف، 2015، ص204). كما عرفه (Lin and Al, 1981) على أنه المساندة المادية والمعنوية التي يتلقاها الفرد من غيره خلال حياته اليومية (الزبيدي، 2021، ص242).

حسب (C.F House, 1981) يمثل دعم المشرف في العمل من خلال المساندة العاطفية والمساندة الملموسة التي تهدف الى تعزيز رفاهية الموظف. بينما يركز دعم المشرف على دعم الفاعلية الشخصية في العمل، فان دعم المشرف يسهل على الفرد إدارة علاقاته في العمل. (Kossek and al 2011, p291).

يرى كل من (الصباغ وعاشور، 2020، ص245). ان الدعم المقدم من المشرفين في المستشفيات الجامعية له تأثيراته على اتجاهات العاملين وسلوكياتهم مثل سلوك المواطنة التنظيمية بحيث هذا يرجع الى اهتمام المشرفين بانجاز المهام المطلوبة في العمل دون مراعاة للجوانب الشخصية.

عرفه (Salamon and al, 2021). على انه تقديم العون من طرف المشرفين للأفراد لاستخدام قدراتهم في تأدية مهامهم في العمل، ويعتبره مؤشر أساسي لتنمية الدافعية لدى الأفراد لاكتساب المزيد من المهارات المتجددة، كذلك تقدير المدراء لأراء الموظفين يجعلهم يتمتعون بأداء عالي الجودة. إضافة الى ما تقدم به المشرفين من تقييمات هادفة من شأنها تحفيز الموظفين على تقديم الأفضل للمنظمة. (Salamon and al, 2021) نقلا عن (عبد الله وآخرون، 2023، ص 108).

8.2.2.2. دعم الزملاء في العمل:

تختلف العلاقات بين الزملاء وتتنوع فمنها ما يكون رسميا داخل إطار العمل، ومنها ما يكون على شكل صداقة تمتد الى خارج إطار العمل، ويعتبر دعم الزملاء ضمن المصادر المهمة في المرتبة الثانية المتعلقة بالعمل، ويتمثل هذا الدعم في تقديم المساندة مع الاقتراحات أو تبادل وجهات النظر ولا تقل أهمية نوع على آخر فكلاهما مهمان في تشكيل المحاور الأساسية لدعم الزملاء، ففي غياب الدعم المقدم من المشرفين يمكن للموظفين الاستفادة من المساندة من بعضهم البعض. (الصباغ وعاشور، 2020، ص 223).

وحسب تعريف (Simpson and Berti, 2020) فان دعم الزملاء هو ما يقدمه زميل العمل بدافع منه في المساعدة للتقليل من الصعوبات التي يتلقاها زميله في العمل. أما من وجهة نظر (Eisenberg and al, 2015) فالدعم المقدم من الزملاء يتمثل في الدافع لمساندة الآخرين حتى وان لم تتحقق فعليا (عبد المحسن جودة وآخرون، 2021، ص 6).

وترى (شامية، 2020، ص 22) ان دعم الزملاء في العمل هو تقديم المساندة والاهتمام من طرف الزملاء في العمل وتعتبره عنصر أساسي في تكوين التنشئة التنظيمية، فالموظفين الجدد يحتاجون الى المساندة من زملائهم، هذا التفاعل الحاصل بين الموظفين الجدد على وجه الخصوص. والتي يستمدها في أغلب الأحيان عن طريق احتكاكهم بزملائهم الأكثر خبرة في العمل.

ولقي دعم الزملاء في العمل اهتمام خاص نتيجة ما يحدثه من أثار ايجابية والتي تبرز ضرورة تقدير مثل ها الدعم من قبل المنظمات، فدعم الزملاء في العمل من شأنه تحقيق رضا الموظفين والتخلص من الضغوط النفسية المهنية التي يمكن ان تواجههم، فما اتجهت اليه أغلب المنظمات في الوقت الحالي وهو التغيير من وجهات النظر الفردية الى وجهات نظر جماعية قائمة على التفاعل والاندماج ضمن فريق عمل وخلق بيئة عمل مناسبة (عبد الفتاح، الكرداوي، 2023، ص274).

- نظريات الدعم الاجتماعي:

- نظرية الذات لـ: (Rogers, 1959)

يعتقد (كارل روجرز) بأن الفرد خلق واعيا وعاقلا، يسيره إدراكه الكامل لذاته، والوسط الذي يعيش فيه، فما يتلقاه الفرد من دعم اجتماعي من مختلف الأطياف المحيطة به يجعله ينمو نموا نفسيا واجتماعيا متزنا، حيث أن النفسية السليمة للفرد تساعد على أداء وظائفه بشكل متكامل، مما ينعكس على تطور المجتمع، كما تكسبه القدرة على الاستمتاع بحياته اتخاذ القرارات الصائبة.

- النظرية النفسية الاجتماعية لـ (Fromm,1980)

يرى (فروم) أن الفرد لديه قدرات مميزة على حل المشكلات، ظنا منه أن هذه المشكلات من صنع الإنسان بحد ذاته. ووجود مجتمع يعمل على مساعدة الأفراد في إثبات ذواتهم، هو مجتمع يتصف بالمودة والتراحم، التكامل، حيث يعتقد فروم أن صفة الإنسانية تساعد في النمو المتزن والسليم، وحسب رأيه فإن الوسيلة التي يمكن من خلالها الاتفاق مع الآخرين هي التوظيف التام ولا يتم هذا إلا بمساعدة ودعم الأفراد والمحيطين به في المجتمع (القضاة، 2019، ص ص 25-26).

9.2.2.2. انعدام الأمن الوظيفي:

ظهر انعدام الأمن الوظيفي كواحد من أهم القضايا في حياة العمل المعاصرة، فحسب (Sverke and Naswall, 2002) أصبح انعدام الأمن الوظيفي ظاهرة أكثر انتشارا بين الباحثين و العلماء، ونتيجة للتغيرات التي تحدث في الحياة العملية فإن مفهوم انعدام الأمن الوظيفي عرف أوجه متعددة، فخلال الستينيات و السبعينيات من القرن الماضي، وضمن المسوحات التي تمت على مناخ العمل، كان أمثال (Rizzo- House and Lirtzman, 1970) و (Hackman and Oldham, 1975) ينظر لانعدام الأمن الوظيفي على أنه حافز وليس عامل ضغط، حيث تم التعامل مع انعدام الأمن الوظيفي على انه متغير من بين العديد من المتغيرات التي تعكس شعور الفرد العام بالرضا عن العمل، وفي منتصف الثمانينات بدأ البحث في هذا المجال بالتركيز بشكل أكثر موضوعية على انعدام الأمن الوظيفي وتحول مفهومه من كونه حافزا الى مونه عامل ضغط، خاصة عند (Greenhalgh and Rosenblatt, 1984)، حيث كانوا من الأوائل الذين وضعوا انعدام الأمن الوظيفي ضمن السياق

النظري، وقاما بتحديد الأسباب المحتملة والآثار و العواقب التنظيمية للظاهرة (Sverke and al, 2002, p242).

عرفه (Greenhalgh and Rosenblatt, 1984) على أنه القصور المتوقع في المحافظة و المواصلة في أداء وظيفة مهددة، كما أنهما وضعا تفسيراً لانعدام الأمن الوظيفي القائم على التصورات و التخمينات التي يضعها الفرد العامل حول مكان عمله (جروس، 2017، ص25). وعند (الخباز، 2023، ص73) فهو التصورات التي يكونها الموظف والمتعلقة بالتهديدات الحالية و المستقبلية المحتملة، خاصة بفقدان الاستقرار على صعيد مميزات الوظيفة، أو الوظيفة ذاتها، أو المستقبل المهني ككل للعامل. أما (Zheng and al, 2014) فيرى أن انعدام الأمن الوظيفي يعكس التصورات السلبية للموظفين اتجاه ظروف العمل، وفقدان الاستقرار الوظيفي، وتدهور العلاقة بين الموظف و المشرف المباشر و الأحكام الشخصية اتجاه فقدان الوظائف المحتملة، ناهيك عن انخفاض مستويات الثقة و الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي (أبو طبيخ وآخرون، 2018، ص192).

- أبعاد انعدام الأمن الوظيفي:

على غرار أغلب الدراسات التي تناولت انعدام الأمن الوظيفي كمتغير متعدد الأبعاد نجد (Ashford, 1989) حدد ثلاثة أبعاد لانعدام الأمن الوظيفي وهي كالتالي:

- التهديدات المدركة لخصائص الوظيفة.

- التهديدات المدركة للوظيفة ذاتها.

- العجز عن مواجهة التهديدات.

وسوف نفضل فيها على النحو التالي:

- التهديدات المدركة لخصائص الوظيفة:

ويقصد بها التهديدات التي يدركها العامل والخاصة بالمواصلة في الوظيفة الحالية، ويرتبط هذا البعد بالميزات المتنوعة للوظيفة التي يزاولها العامل مثل: حرية اختيار ساعات العمل، تنوع المهام، التأثير الجوهري للوظيفة على الآخرين.

- العجز عن مواجهة التهديدات: يقصد بها عدم استطاعة العامل على مجابهة مختلف التهديدات

والمخاطر التي يتعرض لها داخل العمل، أي عدم تمكنه من استبعاد الأمور السلبية و المعوقات التي تحدث أثرا سلبيا على وضعية الوظيفة في العمل.

- التهديدات المدركة للوظيفة ذاتها:

ويقصد بها التهديدات التي يدركها العامل والمتعلقة بالوظيفة التي يزاولها في المنظمة، وكل ما يحدث وله علاقة بالوظيفة(الدمناوي، 2020، ص384).

10.2.2.2. انعدام الأمن حول ظروف العمل:

يعد الرأس مال البشري ضروريا لقدرة المنظمة على الازدهار في بيئة الأعمال التنافسية اليوم. فضلا عن اكتساب مزايا تنافسية خاصة بين المنظمات القائمة على الخدمات فهي بذلك تسعى الى تقديم الأفضل الى موظفيها، من أجل التمكن من تحقيق غاياتهم ومتطلباتهم عن طريق مجموعة من

الإجراءات الإدارية : تخطيط وتسيير وتدريب وتكوين، إضافة الى تقديم الاستشارة بخصوص الوظيفة، وعلى غرار ما تقدمه المنظمات قد يجد الموظف نفسه أمام تصورات سلبية محتملة حول وظيفته، مثل تدهور ظروف العمل، وخفض الرتبة، ونقص فرص تطور الوظيفة، انخفاض الرواتب، ومخاوف بشأن مستقبل الوظيفة (Darvishmotevali and al, 2024, p103629). فبسبب المنافسة الشرسة والتغيرات السريعة في سوق العمل تضطر المنظمات الى تغيير عقود العمل وتعديل الهياكل التنظيمية وتجديد أساليب العمل، مما يجعل الموظفين يشعرون بعدم اليقين بوظائفهم ويزيد من توترهم ويقلل من الحافز لديهم ويولد مشاعر الاغتراب (Abouelenien and al, 2024, p1). فعندما يواجه الموظفون تغييرات في المهام، فمن المرجح أن يشعروا بالقلق بشأن الخسارة المحتملة بجوانب قيمة من وظائفهم مثل جودة ظروف العمل أو فرص الترقية، أو ما يطمح اليه من مهام ذات مستوى عال، باعتبار هذه الجوانب القيمة أمر أساسي للموارد النفسية للموظفين و أدائهم الوظيفي، مما يؤدي الى تهديدات بشأن رفاهيتهم المهنية (Nikolova and al, 2023, p522).

يمكن ان يكون انعدام الأمن حول ظروف العمل متعلق بأسباب مختلفة مثل القيود المالية وإعادة هيكلة المنظمة أو حتى بسبب إدخال تكنولوجيا جديدة، كما أن عدم إرضاء المنظمة لاحتياجات الموظفين في مجالات مختلفة مثل ضعف التقدم الوظيفي، الترقيات، المكافآت، وظروف العمل السيئة و الرواتب الضعيفة، ونقص مرافق الصحة والسلامة والافتقار الى الرعاية الاجتماعية، يجعل الموظفون يفكرون في مغادرة مثل هذه المنظمات في حال حصولهم على وظائف أفضل (Abolade, 2018, p8).

- مظاهر انعدام الأمن حول ظروف العمل:
- التحويل الى وظيفة أخرى دون رغبة بحيث قد يجد الموظف نفسه أمام التحويل الى وظيفة أخرى إجباريا وهو ما يشكل آثار سلبية على الموظف من خلال شعوره بعدم الاستقرار الوظيفي وزوال الرغبة في العمل و القلق من مستقبله المهني، كما لها انعكاسات سلبية على المنظمة من خلال زيادة معدلات دوران العمل والتغيب و تراجع مستوى الأداء وبالتالي ضعف الإنتاجية.
- القلق من تغيير رزمة العمل بحيث يعتبر التغيير تحولا جديدا بالنسبة للموظف كونه اعتاد على طريقة معينة لسير العمل و تسيير علاقاته الشخصية وقضاء مصالحه، فعند انتقاله الى وضع جديد يضطر الى إعادة ضبط علاقاته ومصالحه وهو ما يجعل الموظف في أغلب الأحيان يعيش نوع ما من عدم الاستقرار بخصوص ظروف العمل التي تشهد التغيير المستمر والمفاجئ.
- قلة فرص الترقية والتطوير بحيث يعد التقدم الوظيفي أمرا حاسما في الحياة العملية للأفراد، وعلى الرغم من اجتهادهم في العمل إلا أنهم يجدون أنفسهم محرمون من التقدم الوظيفي وفرص الترقية، نتيجة العديد من العوائق التي تحول دون ذلك، كنقص التدريب، محدودية فرص التواصل، نقص التوجيه، التهميش في أماكن العمل، نقص فرص لعرض مهارات الموظفين وما تم انجازه أو حتى عدم الاعتراف به من طرف المنظمات.

11.2.2.2. العدالة التنظيمية:

إن قدرة المنظمة على تطبيق العدالة و قيم النزاهة و الحيادية يعد احد المتطلبات الرئيسية لتكوين سلوكيات وميولات ايجابية لدى الموظفين و على قدرة المنظمة في مجابهة أي تغيرات قد تحصل.

بدا الاهتمام حول موضوع العدالة التنظيمية في فترة الثمانينات من قبل (Greenberg)، حيث نالت حصة الأسد من الدراسات في مجال السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، وهذا يعكس الأهمية البالغة للعدالة وضرورة تجسيدها في بيئة العمل. (فرطاس ونحوي، 2018، ص346).

عرفت (Sharon, 2022) العدالة التنظيمية على أنها تصور الموظف للعدالة في مكان العمل، حيث يتعلق الأمر بما إذا كان الموظفون يعتقدون أن عمليات مؤسستهم وقراراتها ومعاييرها عادلة ومنصفة.

ويعتبرها كل من (Jennifer and Amelia, 2022, p128) على أنها تصور الفرد بأن الأحداث أو الإجراءات أو القرارات داخل المنظمة تلتزم بمعيار الإنصاف، يرى كل من (Byrne and Cropazanon, 2001) العدالة في المنظمات هي مجال مهم من مجالات البحث النفسي التي تؤكد على الممارسات القائمة على المساواة في المنظمات. (Tahira and Al, 2022, p2)

- أهمية العدالة التنظيمية :

تلعب العدالة التنظيمية دورا مهما في المنظمات، فالموظفون الذين يشعرون أن منظماتهم تعاملهم بشكل عادل يتمتعون بقدر أكبر من الرضا الوظيفي. وبالتالي تحقيق التزامهم اتجاه عملهم و منظماتهم، كذلك المعاملة العادلة من شأنها أن تكسب المنظمات القدرة على الحفاظ والسيطرة على التهديدات

المحتملة التي يواجهونها من الموظفين، كما للعدالة التنظيمية ارتباط وتأثير على صحة الموظفين ورفاهيتهم. (Ashni and Priya, 2020). إن العدالة التنظيمية لديها القدرة على خلق قيمة ايجابية للمنظمات و الموظفين على حد سواء، والمتمثلة في زيادة الثقة والالتزام وتحسين الأداء الوظيفي و السلوكيات الأكثر فائدة و تقليل الصراع . (Cropazanon and Al, 2007, p34)

- أبعاد العدالة التنظيمية:

- عدالة التوزيع :

حسب (Swalhi and Al, 2017) تركز العدالة التوزيعية على تقييم الإنصاف فيما يتعلق بالمكافآت و في نفس السياق نجد (Srivastava, 2015) يعرف العدالة التوزيعية على أنها تصور لموضوعية القرارات مثل تقييم الأداء، الأجور والمكافآت، إضافة الى التقدير. (ألزغبى، 2010) يرى أن هذا الشكل من العدالة على أنه قرار عادل يتعلق بتوزيع الموارد المالية و الموارد غير المالية في المنظمة. وبالتالي يمكن استنتاج أن العدالة التوزيعية هي تصور الموظف للعدالة في الأداء و المكافآت التي يتلقاها في العمل (Pakpahan and Al, 2020, p324)

- العدالة الإجرائية:

يرى (Nabatchi and Al, 2007) أن العدالة الإجرائية تشير الى تصورات الأعضاء حول المساواة في المبادئ و الأساليب التي توجه الإجراءات، ووفقا لـ: (Shan Ishap and Shaheen, 2015) فان العدالة الإجرائية معنية بعدالة الإجراء المتضمن في توزيع المكافآت (Hezha and Karwan, 2018, p162). يتم تعريف العدالة الإجرائية (أو عدالة الإجراءات) على أنها عدالة

العمليات التي يستخدمها من هم في مواقع السلطة للوصول الى نتائج أو قرارات محددة (Bennett and Al, 2018)

- العدالة التفاعلية:

يراهنا (Baldwin, 2006) على أنها مستوى المعاملة الشخصية الممنوحة للموظفين في المنظمة، ومن اجل ضمان العدالة التفاعلية، يلعب أسلوب الإدارة دورا مهما في تحقيقها (Venkataramanen, 2023, p4). عرفها (سعود وسلطان، 2009) على أنها ما يحس به الفرد من مساواة في المعاملة أثناء تطبيق الإجراءات الخاصة بالعمل مع توضيح الأسباب التي أدت الى تطبيقها، (Yavuz, 2010) ينظر إليها على أنها مدى إدراك الموظفين لأسلوب المعاملة من حيث العدل و الاحترام من قبل الإدارة اتجاه الموظفين والتي تدخل في إطار تطبيق الإجراءات التنظيمية (أشرف وآخرون، 2014، ص199).

12.2.2.2. اضطرابات النوم :

ماهو جدير بالذكر ان مشاكل النوم أصبحت من المشكلات الأكثر شيوعا في المجتمعات الحديثة. فقد اتضح ان اضطرابات النوم متعلقة بالاختلالات الصحية، وأصبح واضحا اليوم ان اضطرابات النوم يمكن ان تتسبب في آثار سلبية تنعكس سلبا على أداء الأجهزة الجسدية و الإخلال بوظائفها وهذا ما أكده علم الوبائيات على أن اضطرابات النوم يمكن أن تصبح من أخطر العوامل المؤدية الى الوفاة. (عبد الخالق، 2008) نقلا عن (عبد الحق وآخرون، بدون سنة، ص4)

عرف (عبد المعطي، 2003) اضطرابات النوم بالصعوبات أو المعوقات التي تؤدي الى قلة النوم

أو الى سوء نظامه، وهي إما ان تظهر في بداية النوم أو في أثنائه. (المسماري، 2012، ص17)

وحسب (أمانى، 2020). فان اضطرابات النوم من أكثر المشكلات شيوعا بين الناس بمختلف أعمارهم وظروفهم وتختلف هذه الأعراض من شخص الى آخر وفقا لنوع الاضطراب الذي يعاني منه، وتؤثر اضطرابات النوم على جودة الحياة بشكل عام، كما ترتبط مباشرة بالمشكلات الصحية و النفسية مثل الاكتئاب والمشكلات الغدة الدرقية و السكتة الدماغية و غيرها من المضاعفات التي قد تكون خطيرة.

اضطراب النوم عند (سرحان، 2007، ص 46) هو عدم حصول الفرد على حاجته وكفايته من النوم يؤدي الى ضعفه، قلة طاقته الجسمية وشروذ ذهنه واضطراب مزاجه وانخفاض إنتاجه، وسوء علاقته بالآخرين. فعدم انتظام ساعات النوم يؤدي الى عدم انتظام التغيرات الكيميائية التي تحدث عادة أثناء النوم واليقظة، كما أن قلة عدد ساعات النوم له أثر سلبي على الصحة الجسمية والنفسية والعكس صحيح أي أن كثرة النوم يمارس أثره السلبي في صحة الفرد النفسية والجسدية ونجد أن اضطرابات النوم ترتبط ارتباطا وثيقا بالاضطرابات النفسية المختلفة، وعليه اضطراب النوم هو أول مظاهر الاكتئاب والقلق والهوس والفصام وغيرها، وهناك نسبة كبيرة من اضطرابات النوم لا تصل الى درجة المرض النفسي ولكنها ناتجة عن سوء تنظيم النوم وهذا أمر شائع ولا بد للإنسان أن ينتبه لأسس النوم الصحي.

- أسباب حدوث اضطرابات النوم:

حسب (سامي، 2022) فان الأسباب تتعدد حول إحداث اضطرابات النوم فمنها :

- الاستعداد الوراثي

- عوامل نمط الحياة مثل العمل بنظام الورديات، السفر المتكرر، الجداول غير المنتظمة

- اضطرابات المزاج مثل القلق والاكتئاب
- العوامل الغذائية، بما في ذلك الإفراط في تناول الكافيين
- زيادة الوزن والسمنة
- الحالات الطبية بما في ذلك الآلام المزمنة و الاكتئاب و أمراض القلب
- تناول أدوية معينة
- الشيخوخة.

وفي آخر تصريح لـ (Cleveland clinic, 2023) يتشكل اضطراب النوم أثناء العمل بسبب عدم التوافق بين ساعة الجسم الداخلية و الخارجية، مما يؤثر على توقيت ومدة النوم. عادة ما تؤدي الإشارة البصرية للضوء تحديدا ضوء الشمس الى تشغيل الساعة الداخلية خلال 24 ساعة في اليوم، حيث ينتقل الضوء من خلال العينين الى مراكز التحكم في الدماغ، مما يؤدي هذا الى تفاعل متسلسل من عمليات الجسم و الهرمونات التي تشير الى الجسم بأن الوقت قد حان للاستيقاظ وبدء يوم نشط، و بالنسبة للأشخاص الذين يعملون في نوبات ليلية فان هذه الإشارات لا تتوافق مع يومهم و ساعات استيقاظهم وساعات نومهم، ويمكن ان تؤثر سلبا على كل من النوم و اليقظة لديهم.

- النظريات المفسرة لاضطرابات النوم:

هناك عدة وجهات نظر تناولت في مضمونها ظاهرة صعوبة النوم والاختلالات التي تصاحبه، وكل حسب تخصصه منهم ما هو نفسي و منهم ما هو بيولوجي ولعللى ابرز الاتجاهات في تفسير اضطرابات النوم حسب (خليفة، 2008) هي :

- الاتجاه النفسي:

يرجع هذا الاتجاه في تفسيره لاضطرابات النوم الى كل من المتغيرات التي تكون موجودة بالبيئة و تؤثر في الفرد وفي تنشئته ونموه وكذلك طرق التنشئة و التعلم وجملة العوامل المخزنة في اللاشعور لها تأثيرات في حدوث اضطرابات النوم.

- الاتجاه البيولوجي (النظرية العصبية):

وهي النظرية الأكثر تقبلا علميا، حيث تعتقد انه يوجد أماكن في الدماغ بما في ذلك نواة التيلاموس والهيبوتيلاموس والتي تكون مسؤولة عن إحداث النوم، حيث يرى بأنه في هذه المراكز تتأثر بفعل المواد الكيميائية بحيث تحدث تنشيط ويتسبب في اليقظة. فالشعور بالنعاس وبدء النوم لا يكون تلقائيا وإنما توجد مراكز مسؤولة عن إحداث النوم عن طريق تنظيم النوم وضبط التناسق بين عمليات القشرة المخية و المراكز الحسية الأخرى وصولا الى حالة النوم المريح وما يرافقه من تغيرات وظيفية وحسية. ويعتبر النوم عكس اليقظة، فهناك في الأصل ما ينبه الإنسان الى اليقظة المستمرة و المراكز المسؤولة عن هذه اليقظة. تقع في المخ المتوسط ويسمى التكوين الشبكي أو الجهاز المنشط أو الميقظ المركزي، ان كف عن عمله أو ضعف أو انقطاع المنبهات الداخلية والخارجية كالبعد عن الضوضاء و الانزعاج وبالتواجد في السكون والهدوء و الاسترخاء يدفع الإنسان الى النوم، وفي حالة الاستيقاظ عند حدوث تنبيه خارجي كالضوضاء أو داخلي كالآلام، يصعد الى جهاز الميقظة المركزية (التكوين الشبكي) فتنبه ويستيقظ الفرد إذا كان ضعيفا يتحرك قليلا دون يقظة كاملة.

- النظرية الكيميائية:

من ابرز أنصار هذه النظرية العالمان الفرنسيان هنري بيرون (Pieron) وليجندر (Legender)، حيث تنظر هذه النظرية الى أن جسم الإنسان أثناء نشاطاته الجسمية والفيولوجية المختلفة. ومن خلال العديد من العمليات الكيميائية والحيوية التي تحدث داخل الجسم ينتج العديد من العمليات أو المواد الضارة أو السموم، وهذه الفضلات أو السموم عندما تزيد نسبتها في الدم وخاصة في السائل الدماغي الشوكي تؤثر على المراكز العصبية، فيشعر الإنسان بالتعب و الخمول ويحدث النوم، وأثناء النوم يتخلص الجسم تدريجيا من هذه النواتج الضارة عن طريق انحلالها و تأكسدها فيستعيد الجهاز العصبي نشاطه ويستيقظ الإنسان من النوم وحسب هذه النظرية النوم وظيفة حيوية تحمي الجسم من التسمم وتهيبته لاستعادة نشاطه و حيويته.

ولكن ما يؤخذ على هذه النظرية أنها لا تفسر النوم المفاجئ وكذلك اليقظة المفاجئة. كما أنها لا تتسجم مع ما نلاحظه في الحياة اليومية أين يوجد أفراد يكتفون بنوم خفيف سريع لا يتجاوز بضع دقائق يغفو فيها ثم ينهض نشطا يستأنف عمله المعتاد فمتى حدث التسمم ومتى زال، كما أن هذه النظرية لا تفسر أيضا لماذا لا ينام الأفراد الذين لا يبذلون جهدا بدنيا شاقا مدة أقل من الأفراد الذين يبذلون مجهودا جسيا و عقليا شاقا، فالمفروض حسب هذه النظرية أن الفرد الذي يتعب أكثر تزداد تلك السموم في جسمه وبالتالي يجب ان ينام فترة أطول من أولئك الذين لا تكون في أجسامهم تلك السموم بتلك الكمية نظرا أنهم في حالة راحة أكثر وهكذا فان هذه النظرية توضع أسباب تهيأ الفرد للنوم ولكنها لا تفسر النوم بحد ذاته ولاتوضح طبيعته.(خليفة، 2008) نقلا عن (بوديسة، 2020، ص148-149).

2.3. علاقة عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية ببعض المتغيرات ذات صلة في البيئة الصحية

- علاقتها بالاضطرابات العظم عضلية:

الاضطرابات العظم عضلية المرتبطة بالعمل هي عبارة عن تغيرات يسببها العمل وتزداد سوءا في العديد من الأنسجة المختلفة في جسم الإنسان، مثل العضلات والمفاصل ويمثل الحد من حدوث الاضطرابات العظم عضلية تحديا كبيرا للباحثين في بيئة العمل كونها تحدث نتيجة العوامل الميكانيكية الحيوية، مثل الحركات المتكررة و القوة المفرطة و الوضعيات السيئة، ولأنه يرتبط أيضا بالعوامل المعرفية والاجتماعية و البيئة و التنظيمية و العوامل النفسية الاجتماعية (Silva and al, 2017,) (p1).

وفقا للوكالة الأوروبية للسلامة و الصحة في العمل (2014) تنشأ العوامل النفسية الاجتماعية من سوء تنظيم و إدارة العمل مما قد يستلزم نقص الدعم الاجتماعي والعدوان النفسي والمطالب المتضاربة وعدم التوازن في العلاقة بين العمل و الأسرة مثل هذه العوامل تساهم في العلاقة بين العوامل النفسية الاجتماعية و الاضطرابات العظم عضلية وشعور العامل بعدم الرضا والتوتر والإحباط ، بحيث تنعكس هذه الظاهرة على إنفاق 240 مليار أورو سنويا على العلاج الطبي وخسائر الإنتاج ، وقد أشار كل من (Anwar and al, 2023, p364) الى أن مشكلة الاضطرابات العظم عضلية تعد واحدة من المشكلات الصحية الرئيسية في بيئة العمل الناجمة عن مجموعة عوامل الخطر التنظيمية بنسبة 26% وعوامل الخطر النفسية الاجتماعية 30% وعوامل الخطر الميكانيكية الحيوية 30%. وتم العثور على العوامل النفسية الاجتماعية لتكون واحدة من المخاطر المهنية الناشئة عن بيئة العمل بين الممرضات والتي تعرف انتشار كبير نظرا لطبيعة المهنة والتي تعرف الطلب المرتفع، مما يجعلهم يشعرون بالضغط النفسي متسببة لهم في الاضطرابات العظم عضلية بمستويات مرتفعة بصرف النظر عن العوامل الجسدية (Baharudin and al, 2023, p82).

- علاقتها بالصحة العامة:

تؤكد منظمة العمل الدولية أن بيئة العمل هي أحد البيئات الرئيسية التي تؤثر على صحة العمال ورفاهيتهم، وقد أوصت منظمة الصحة على إجراء استطلاعات من أجل تقييم الوضعيات الصحية المحتملة منها الحالات النفسية و الاجتماعية للموظفين التي تحدث جراء التغيرات في تنظيمات العمل (Freimann and Merisalu, 2015, p447).

في عام 2020 كلفت NSW Safework جامعة (Sydney) بتحديث نظامها وتم التوصل الى ان العمال المعرضين لعوامل الخطر في مكان العمل من 30-35% بالإصابة باعتلال الصحة العقلية في ظل وجود مستويات عالية من الصراع العاطفي و المتطلبات الجسدية و 20-25% أكثر عرضة للإصابة باعتلال الصحة العقلية عندما تكون المستويات منخفضة، كما يتعرض العمال لخطر متزايد للإصابة بالاكتئاب و الأمراض المصاحبة و الإرهاق خاصة إذا أدركوا ان جهودهم لا يتم الاعتراف بها أو مكافئتها بما فيه الكفاية، كذلك تأثير انعدام الأمن الوظيفي من خلال تصور العامل لمدى استمرار دوره وفرصه في العمل، على الاكتئاب والقلق، كما تم تأكيد العلاقة بين التمر في العمل و التفكير في الانتحار، دون إغفال حجم العمل الكبير و ساعات العمل الطويلة من المؤشرات الشائعة على حدوث الإجهاد المهني و الإرهاق، كما يزيد العمل بنظام الورديات من خطر الإصابة بأعراض الاكتئاب بشكل عام و بشكل خاص عند النساء (N S W, 2021).

خلاصة:

ان الطبيعة البشرية و الظروف التنظيمية تفرض تداخل عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في السياق التنظيمي، وخاصة في المجال الصحي الذي تكون فيه العوامل الفردية ذات بعد وتأثير كبير، فمن خلال هذا الفصل استعرضنا عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية الأثني عشر وفقا للتصنيف الانجلو سكسوني والتي تعد من التصنيفات الأكثر انتشار وتداولاً في الأدب النظري، حيث تم تناول كل عامل على حدا من خلال إبراز وجهات النظر المشتركة والمختلفة حوله، مع التأكيد على الأساسيات التي يقوم عليها كل عامل ومدى انعكاساته على البيئة التنظيمية على اختلاف أنماطها.

الفصل الثالث:

جودة الحياة في العمل

تمهيد

- 1.3. مفهوم جودة الحياة في العمل
- 2.3. الخلفية التاريخية لظهور جودة الحياة في العمل
- 3.3. نظريات جودة الحياة في العمل
- 4.3. أهمية جودة الحياة في العمل
- 5.3. أبعاد جودة الحياة في العمل
 - 1.5.3. ظروف العمل المادي
 - 2.5.3. ظروف العمل المعنوية
 - 3.5.3. خصائص الوظيفة
 - 4.5.3. الأجور والمكافآت
 - 5.5.3. جماعة العمل
 - 6.5.3. أسلوب الرئيس في الإشراف
 - 7.5.3. المشاركة في اتخاذ القرارات
- 6.3. طرق قياس جودة الحياة في العمل
- 7.3. علاقة جودة الحياة في العمل ببعض المتغيرات ذات صلة
 - 1.7.3. علاقة جودة الحياة في العمل بالأداء الوظيفي
 - 2.7.3. علاقة جودة الحياة في العمل بالرفاهية النفسية
 - 3.7.3. علاقة جودة الحياة في العمل بإدارة الجودة الشاملة
 - 4.7.3. علاقة جودة الحياة في العمل بالرضا الوظيفي
 - 8.3. أساليب نجاح جودة الحياة في العمل
 - 9.3. معوقات جودة الحياة في العمل

تمهيد:

يعتبر المورد البشري محورا رئيسيا لتحقيق الريادة و الميزة التنافسية، لذلك أصبح لزاما على المؤسسات الاهتمام به من خلال توفير جملة من الظروف التي تساعد في ممارسة مهامه بكل أريحية ضمن الحدود المتوفرة لمهاراتهم وكفاءاتهم لتحقيق المستوى المطلوب من الأداء، ولعل جودة الحياة في العمل أحد أهم الاهتمامات الواجب أخذها بعين الاعتبار، في هذا الفصل سنتناول مفهوم جودة الحياة في العمل، المراحل التاريخية التي مرت بها، أهم المدارس التي تناولتها، أبعادها، طرق وأساليب قياسها، أهميتها في تطوير ونجاح المؤسسة إضافة الى علاقتها ببعض المتغيرات ذات صلة داخل المؤسسة.

1.3. مفهوم جودة الحياة في العمل:

ان جودة الحياة في العمل (QWL) تم تناولها من قبل العديد من المختصين كونها آلية لتنمية الموارد البشرية من خلال هيكلة وتصميم بيئات العمل بمختلف مستوياتها، كما تعتبرها اغلب المنظمات واحدة من القضايا الهامة والتي ترتبط بتحقيق أهدافها والمندرج ضمنها تحسين الإنتاجية والقدرة على زيادة فاعلية المنظمة. فكل مجتمع ثقافته الخاصة به والتي تشكل فلسفته، حيث شجعت هذه الثقافة المتنوعة الأبحاث في موضوع جودة الحياة في العمل (QWL) كون هذا الأخير مفهوما متعدد الأوجه صعب مهمة توحيد مفهوم شامل له.

عرفها (Juozas, 2014) على أنها مجموعة من الاستراتيجيات التي تتبناها المنظمة لتحفيز

موظفيها، حيث تشمل جودة الحياة في العمل على العوامل التالية « الرضا الوظيفي، المشاركة في اتخاذ

القرارات، الصحة والسلامة، الرفاهية في العمل، الكفاءة...». ويمكن لأي منظمة تحسين جودة الحياة في العمل لموظفيها من خلال تحسين ظروف عملهم.

" هي مجموعة من العمليات متكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معه". (جاد الرب، 2008، ص 09).

وعرف (2Rose and al,006, p2151) جودة الحياة في العمل (QWL) على أنها جملة من القيم والمحددات المشتركة التي تبرز أهمية العنصر البشري في المنظمة كونه الركيزة الأساسية لذلك وجبت مراعاته والاهتمام به وبالتالي هي بناء شامل يضم وظيفة الفرد وإمكانياته وقدراته في العمل. جودة الحياة في العمل (QWL) هي استجابة المنظمة لأفضل الأساليب بغيته تحسين بيئة العمل بما ينعكس إيجابا على حياة الفرد والمنظمة (عاطف، 2019، ص 09).

عرفها (Afsar, 2015, p127) على أنها ليست فقط آراء الموظفين ومواقفهم وتوقعاتهم عن وظائفهم، ولكن أيضا توفير كل شروط رضا الموظفين واحتياجاتهم الوظيفية وكذلك تصورهم لهذا الارتياح والظروف (Afsar, 2015). نقلا عن (الشنطي، 2016، ص 17).

حسب (السائح والوسيع، 2022، ص 32) جودة الحياة في العمل منهج شامل يتم من خلاله تحسين المورد البشري، بحيث يرتبط هذا المنهج بكافة السياسات المتعلقة بالموارد البشرية.

أما (داهش، 2018، ص 542) فقد عرفها على أنها مجموعة الأنشطة التي تقع على عاتق المنظمة من أجل تحسين بيئة العمل والتطلع إلى تحسين مختلف الجوانب المتعلقة بالعمل داخل المنظمة.

عرفها (البليبيسي وأبو الروس، 2012، ص7) على أنها مجموعة العمليات التي توظفها المنظمة جاهدة في تحسين مستوى الحياة العملية لعمالها بما يخدم أهدافهم والأهداف المسطرة من المنظمة. إضافة الى ما تم عرضه من تعاريف تناولت جودة الحياة في العمل (QWL) فان كل من (Martel and Dupuis,2006) قاما بتلخيص مجموعة من التعاريف خاصة بجودة الحياة في العمل (QWL) سنعرضها في الجدول التالي:

الجدول رقم(01):يوضح ملخص لبعض تعريفات (QWL)

التعريف	السنة	المؤلف
هي مجموعة من النتائج القيمة لحياة العمل التي تؤثر على الأفراد والمنظمات والمجتمع	1977	Boisvert
جودة الحياة في العمل (QWL) على أنها هدف، من خلال التزام المنظمة بتوفير المتطلبات التي من شأنها تحسين ظروف العمل، وكذلك إشراك العاملين في اتخاذ القرارات الداعية إلى تحقيق أهداف المنظمة من خلال تطوير أساليب العمل الفردية والجماعية إضافة الى إعطاء أهمية للفرد كونه جزء من تلك المنظمة.	1980	Carlson
جودة الحياة في العمل (QWL) هي عملية تهدف الى الاهتمام بالفرد والمنظمة و العمل على حد سواء من خلال تحقيق الفاعلية التنظيمية و المشاركة في حل المشكلات و اتخاذ	1983	Nadler and Lawler

القرارات.		
جودة الحياة في العمل (QWL) هي رؤية وتفسير الفرد لحياته العملية و مدى تفاعل دوره مع توقعات الآخرين، فجودة الحياة في العمل يتم تحديدها وتقييمها بناء على تصور الفرد لحياته ومكانته داخل المنظمة.	1990	Kiernan and Knutson
جودة الحياة في العمل (QWL) هي طريقة للتفكير في الفرد والمنظمة والعمل.	1993	Kerce and Boot- Kewkey
جودة الحياة في العمل (QWL) هي رضا الموظفين عن مجموع الاحتياجات و الموارد المتنوعة التي توفرها المنظمة من خلال الأنشطة والنتائج المترتبة عن المشاركة في العمل.	2001	Sirgy, Efraty, Siegel and Lee

المصدر: (Martel and Dupuis, 2006 , p350)

2.3. الخلفية التاريخية لظهور جودة الحياة في العمل:

بادرت العلوم الاجتماعية والإنسانية باهتمامها الحقيقي بالعمل وبشكل أدق على العلاقة القائمة

بين ما يحدث في العمل وتصرفات العمال من جهة وما تسعى إليه المنظمة من جهة أخرى وكان أول

من اهتم بهذا المجال عالم الاجتماع التون مايو Elton Mayer من خلال جملة الدراسات التي قام بها

في مصنع لشركة Western Electric 1973 محاولة منه في انتهاج الطابع الإنساني في الجوانب الخاصة بالعمل وبالرغم من ذلك بقي هذا المنهج حديث النشأة (الخرافة والمقدادي، 2021، ص 10).

في نهاية الستينيات بدأ التأكيد على جودة الحياة في العمل QWL بالولايات المتحدة الأمريكية من خلال محاولة معرفة أثر التوظيف على صحة العامل وسبل تحسين أداء الأفراد أثناء العمل، فقد قدم قسم الصحة والتربية والرفاهية الاجتماعية في جامعة ميتشجان تقريراً حول التغيرات التي تطرأ على المجتمع الأمريكي والتي كانت بوتيرة متسارعة ونسب مرتفعة، حيث أصبح المجتمع الأمريكي مدركاً تماماً لأهمية ودور الإسهامات في العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات التي لها تأثير على صحة الأفراد من جهة وعلى الإنتاجية منظمة من جهة أخرى، فمصطلح جودة الحياة في العمل QWL في فترة الستينيات كان مجرد مفهوماً فلسفياً محاولين به إثراء الوظائف، وتدرجياً بدأ توسع استخدام مصطلح جودة الحياة في عمل QWL من قبل العديد من المؤسسات بغية إعادة إحيائها وتذليل الصعوبات التي حالت دون تنفيذ المهام من جانب الأفراد، عن طريق تقديم فرص للعاملين بالمشاركة في القرارات والآراء التي تهمهم في المنظمة كذلك إعادة النظر في نظام الأجور مع ما يتفق و ظروف العمال (الرب، 2008، ص 14-15-16-17).

وفي عام 1972 عقد المؤتمر الدولي لعلاقات العمل أين نالت جودة الحياة في العمل QWL حصة الأسد من اهتمام الكثير من المؤسسات وذلك باقتراح مجموعة من البرامج التي تولي أهمية للعنصر البشري. وفي فترة الثمانينيات والتسعينيات كانت أولويات الاتحاد الأوروبي بالدرجة الأولى هو القضاء على البطالة وخلق مناصب جديدة إلا أن الاجتماع الذي قامت به المفوضية الأوروبية عام 2000 و المتمحور حول الجودة العملية، وبذلك أصبح تحسين جودة الحياة في العمل QWL من

الأهداف الرئيسية التي تسعى إليها كل من منظمة التعاون والتنمية OECD ومنظمة العمل الدولية ILO وبهذا تغيرت نظرتهم بحيث أصبح اهتمامهم منصب في تحسين الوظائف بدلا من حصد عدد كبير من وظائف (أبو شمالة و وادي، 2018، ص30).

3.3. أهمية جودة الحياة في العمل:

تبين لنا أن مفهوم جودة الحياة في العمل (QWL) لاقى اهتمام العديد من العلماء والباحثين فما تم الاتفاق عليه هو أن مفهوم جودة الحياة في العمل (QWL) مفهوم متعدد الأبعاد حيث يرى (أحمد وآخرون، 2021، ص318) أهمية جودة الحياة في العمل (QWL) تكمن في:

- العمل على تطوير القدرات والمهارات للعاملين.
- تمكن العاملين من تحقيق نوع من التوافق بين البيئة والعمل والحياة الشخصية بما يسهل لهم حياتهم.
- إيجاد طرق لتحقيق حياة عملية أفضل بما يحقق أهداف المنظمة العاملين معا.
- ومن وجهة نظر (قريوة، 2022، ص 477) فإن الأهمية الرئيسية لجودة الحياة في العمل (QWL) هي توفير مناخ تنظيمي جيد كون العنصر البشري يتأثر بما يجري داخل المنظمة لذلك وجب ضمان استقرار العمال من خلال توفير جملة من شروط المادية والمعنوية التي تتماشى والتغيرات إضافة الى طموحات وتطلعات العاملين.

وحسب (Brian Ballou and al) فإن أهمية تطبيق جودة الحياة في العمل (QWL) تتمثل في ما يلي:

- جذب واستقطاب العاملين الأكفاء والاحتفاظ بهم .
- تحفيز وتشجيع العاملين من أجل رفع إنتاجيتهم .

- زيادة قدرة المنظمة على خلق ميزة تنافسية من أجل الاستمرارية .
- الاستثمار في العنصر البشري يضمن الاستثمار و البقاء لأطول مدة بالنسبة للمنظمات (بدوي، 2015، ص، 621) نقلا عن (عقون، بوخدوني، 2020، ص82).

وبالتالي تبقى أهمية تطبيق جودة الحياة في العمل تختلف باختلاف الأهداف التي تطمح إليها المنظمة وأساليب تحقيقها .

4.3. نظريات جودة الحياة في العمل :

- نظرية الإدارة العلمية :

وضع فريدريك تايلور كتابه مبادئ الإدارة العلمية 1911 والذي جاء نتيجة الظروف السائدة في المنظمات الأمريكية والتي كانت تتميز بالكثافة الإنتاجية وتطوير حجمها، حيث تفترض هذه النظرية أن موظفين في المناصب العادية في التنظيم الإداري لا يتحملون المسؤولية، كما لا يمكنهم التحكم في كيفية العمل على وظائفهم حيث يحتاجون دائما إلى التوجيه والمراقبة، دورهم يتمثل في تنفيذ الأوامر التي تطلب منهم من قبل الموظفين في المناصب العليا في الإدارة، من هنا قام تايلور والمهندسين بدراسة الوقت والحركة مع تحديد الآلة وكذلك أدرج علماء النفس الاجتماعيين لتقديم خبرتهم حول طريقة الاستفادة الطاقة الفيزيائية للفرد وعليه قال تايلور أنه يمكن الزيادة الإنتاجية من خلال مدخل علمي للإدارة، حيث تسعى إلى تطوير مهارات المشرفين على الإشراف وتقديم الدعم للموظفين وتوفير المكافآت التي من شأنها تحفيز الموظفين على الزيادة الإنتاجية، وأكد تايلور كذلك على ضرورة تهيئة بيئة العمل المادية (الإضاءة، التهوية، الحرارة.....) بما يحسن الإنتاجية للموظفين، كما يؤكد على ضرورة الاهتمام بتقسيم العمل وتخصصه حيث ربط زيادة الكفاءة وتحقيقها بمدى تفكيك الوظيفة الواحدة

على مجموعة من الوظائف على أن يقوم كل فرد بأداء وظيفة من تلك الوظائف. وعلى هذا الأساس قام تايلور بوضع أربع مبادئ رئيسية في الإدارة العلمية وهي:

المبدأ الأول: النظر في الوقت والحركة بطريقة علمية للوصول إلى أنسب طريقة لأداء المهام.

المبدأ الثاني: طريقة انتقاء الموظفين وفقا للأسلوب العلمي الدقيق بغية التوفيق بين متطلبات الوظيفة ومهارات شاغليها.

المبدأ الثالث: التكوين والتدريب عاملان أساسيان لتطوير الأداء وزيادة الإنتاجية.

المبدأ الرابع: تصميم الوظائف بطريقه سلسة بما يسهل تنفيذ المهام من قبل الموظفين. (بوريب، 2015، ص 30-31).

-نظرية المبادئ الإدارية:

تأسست على يد هنري فايول 1916 الذي كانت اهتماماته تنصب حول الجوانب التنظيمية على مستوى الإدارة العليا والوسطى على عكس ما اهتم به فريدريك تايلور بالمستويات التنفيذية للإدارة ويمكن تلخيص أهم ما توصل اليه فايول في:

- قام بتوضيح المميزات والصفات التي يجب أن تكون في المدراء ومنها: الجانب الجسمي والتمثل في الصحة واللياقة البدنية، الجانب العقلي والتمثل في الذكاء والفطنة، والجانب الخلفي والتمثل في الانضباط و الالتزام إضافة الى الجوانب الثقافية والفنية.
- تقسيم الأنشطة في المنظمة الى ستة أنشطة: التقنية، التجارية، المالية، الأمنية، المحاسبة والإدارية هذه الأخيرة التي تتضمن التنبؤ ، التنظيم وإصدار الأوامر والتنسيق و المراقبة.

- كذلك قام فايول بوضع المبادئ الأربعة عشر والتي كانت نتيجة جهوده وخبرته المهنية التي اكتسبها من خلال عمله في الشركة الفرنسية للحديد والصلب والمتمثلة في: تقسيم العمل، السلطة، الانضباط، وحدة الأمر، وحدة التوجيه، خضوع المصلحة الشخصية للمصلحة العامة، المكافآت، التمرکز، السلمية، المساواة، العدالة. الاستقرار الوظيفي، المبادرة، الترتيب والعمل الجماعي.

من خلال المبادئ التي وضعها فايول والتي تركز على تحقيق الانضباط و الاستقرار في العمل، إلا أن هناك بعض الممارسات التي يتيحها فايول والتي لها علاقة بجودة الحياة في العمل كمبدأ المساواة في المعاملة، مبدأ المبادرة والعمل الجماعي، كلها تساهم في الاهتمام بالعمال من الجوانب المادية و المعنوية وتعزيز العلاقات الاجتماعية في العمل، كذا تشجيعهم على التعاون مع إداراتهم العليا (بوتاعة، 2019، ص36).

-النظرية البيروقراطية:

طرح ماكس فيبر النموذج البيروقراطي الذي تعتمد المنظمات في تسيير أنشطتها وبلوغ أهدافها، من خلال توظيف عدد من الموظفين للقيام بهذه الأنشطة وتحقيق الأهداف المرجوة، ولضمان ولاء والتزام الموظفين وطاعتهم لمدراءهم هذه الأخيرة القائمة على احترام القواعد و الأوامر والالتزام بتنفيذها قدم فيبر ثلاثة أشكال من المنظمات الاجتماعية هي:

-الشكل التقليدي:

وتستند فيه سلطة قائد هذا التنظيم الى العادات والأعراف، لذلك يجب احترامه والاستجابة الى أوامره، فالطاعة هنا تكون تلقائية للقائد الذي تقلد السلطة انطلاقا من التقاليد والعادات المتوارثة التي تكسبه السلطة الشرعية المطلقة.

-الشكل الكاريزمي:

وتستند فيه سلطة قائد هذا التنظيم على ما تكتسبه شخصية القائد من مؤهلات تمكنه من التأثير على الآخرين وما يتميز به من لباقة وذكاء وبديهية ومواهب تضيف الى شخصه الكاريزمية، ما يجعل الموظفين يؤمنون بقدراته ويثقون به.

-الشكل العقلاني القانوني:

وتستند فيه سلطة هذا التنظيم الى النظام القانوني القائم على أسس عقلانية يهدف ويساعد على تحقيق أهداف التنظيم والموظفين المنتمين اليه، وبالتالي هنا الطاعة تكون للنظام وما يحتويه من قوانين وضوابط وليس لشخص معين.

وبالتالي يعتقد ماكس فيبر أن ضمان استقرار أي منظمة والمحافظة على جودتها يتحقق بضمان السلطة العقلانية القانونية على عكس الشكل التقليدي والكاريزمي الذي تستند فيه القوانين والتعليمات الى شخص معين والتي تتغلغلها المصالح الشخصية و العلاقات غير الموضوعية (الصواف، 2019).

5.3. أبعاد جودة الحياة في العمل:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة لوحظ تباين كبير بين الباحثين في موضوع جودة الحياة في العمل من حيث تحديد أبعادها ومضمون كل بعد بما يناسب الغاية التي وضع من أجلها في الدراسة، غير ما تم ملاحظته أن جودة الحياة في العمل QWL لا تقتصر على بعد دون أخرى وإنما هي تجميع للأبعاد مع بعضها البعض.

فيرى (بوطالب ونجيمي، 2020، ص187). أن أبعاد جودة الحياة في العمل QWL تتمثل في (العدالة التنظيمية، التمكين، الأمن الوظيفي، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية.)، في حين (الدليمي، 2016، ص 271-273). حدها بست عوامل أكثر تداولاً وشمولية والتي استوحاها من دراسة (Easton and al, 2012) وتمثلت في (التحكم والتأثير في محيط العمل، الرفاهية في العمل، الرضا عن المسار الوظيفي، التداخل بين العمل والمنزل، ضغوط العمل، ظروف العمل)، أما (حمادنة، 2019، ص 110). فقد حدد عددا من الأبعاد الرئيسية لجودة الحياة في العمل QWL والتي تشارك فيها مع العديد من الدراسات وتمثلت في (النمط القيادي، الاستقرار والأمان الوظيفي، الترقية الوظيفية، الرواتب والمكافآت، التوازن بين العمل والحياة الاجتماعية، التنمية المهنية، التدريب والتعلم).

كما أشارت (الشهري، 2021، ص282-283). الى أن الأبعاد التي تقيس جودة الحياة في العمل QWL حسب دراستها تمثلت في (بيئة عمل صحية وآمنة، الأمان والاستقرار الوظيفي، حرية التعبير والمشاركة في القرارات، نظام الأجور والمكافآت والحوافز، فرص تطوير القدرات والتقدم الوظيفي، التفاعل مع بيئة العمل والاندماج الاجتماعي).

من خلال ما تم عرضه من مختلف الأبعاد التي اعتمدها الباحثون في دراسة جودة الحياة في العمل QWL، التي كانت تختلف من دراسة إلى أخرى حسب هدفها وأهميتها، اختارت الباحثة مجموعة من الأبعاد الرئيسية لجودة الحياة في العمل QWL الخاصة بهذه الدراسة، حيث تم تناولها من دراسة بن خالد عبد الكريم (2017) الذي بدوره استقاها من دراسة عبد الفتاح المغربي (2004). وتمثلت في (ظروف العمل المادية، ظروف العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، نظام الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات). ويتم عرضها بالتفصيل على النحو التالي:

1.5.3. ظروف العمل المادية:

تتمثل ظروف العمل المادية في كل الظروف المناخية الموجودة في بيئة العمل، كالتهووية و الإضاءة و النظافة و التوترات الناجمة عن العمل ومساحات العمل، والضوضاء ... و التي تنعكس على سلامة المورد البشري نفسيا وجسديا و مدى فاعليته في المنظمة. (المشوط، 2011) نقلا عن (عباس، 2018، ص254).

- عناصر البيئة المادية:

- الرطوبة:

ان الرطوبة من العوامل الفيزيائية التي له تأثير مباشر على العامل و أداءه، وقد أثبتت الدراسات ان مستويات الرطوبة لها تأثير على وتيرة العمل وسرعته، وكذلك اختيار فترات الراحة، فإذا فاقت مستويات الرطوبة في مكان العمل ذو درجة حرارة 75 درجة فهرنهايت قد تتسبب في حدوث مضاعفات وعدم الارتياح والشعور بالضيق و الاختناق. (العزيز وزعموشي، 2022، ص457). كما يعتبرها

(شرف، 2001) و (Vidal-Gomel and al, 2009) درجة الضغط الناتج عن الحرارة السائدة، وترتفع درجاتها تزامنا وارتفاع درجات الحرارة، فكلما كانت درجات الرطوبة تعرف ارتفاعا هذا يدل على وجود بخار الماء بكميات معتبرة في الهواء و غالبا ما تسجل حالة تعرق الجسم ويبدأ في طرحها خارج الجسم، ولعلى التحكم في درجات الحرارة والرطوبة في أماكن العمل مرتبط بنوعية العمل والنشاط الممارس، فهناك مهن تحتاج الى درجة حرارة منخفضة و الأخرى عكسها، فيما تحتاج مهن أخرى درجات حرارة معتدلة، ومع ارتفاع مستويات الرطوبة تتشكل تأثيرات على صحة العامل متسببة له في ضيق وملل. (شرف، 2011) نقلا عن (ماموني، 2019، ص 45). (Vidal-Gomel and al, 2009) نقلا عن (عثمان، 2019، ص 19-20).

- التلوث:

حسب الاتفاقية رقم 148 الخاصة ببيئة العمل (تلوث الهواء والضوضاء والاهتزازات) 1977 و في مادتها 11(2) و التي تنص على ضرورة توفير السلامة والصحة المهنية بدون أية تكلفة بتحملها العامل، تلاحظ اللجنة ان الحكومة تشير الى أن المركز الوطني للسلامة و الصحة المهنية يقدم خدمات مجانية للعمال المرجح تعرضهم للاهتزازات ولكن دون النص على التنفيذ الكامل للمتطلبات الواردة في هذا الحكم من الاتفاقية، وتطلب اللجنة الى الحكومة مرة أخرى ان تشير الى التدابير التي اتخذت لضمان توفير الإشراف الكامل على العمال المعرضين أو الذين يحتمل تعرضهم للأخطار المهنية جراء تلوث الهواء أو الضوضاء أو الاهتزازات بالمجان الى العمال المعنيين. قد يجد الموظفون أنفسهم يتعرضون للعديد من المواد التي قد تتسبب في مضرة لهم نتيجة استعمالها ضمن أنشطتهم، فغالبا ما تكون لهذا المواد خاصة الكيماوية منها تأثيرات على الهواء في أماكن العمل فيتلوث وتزداد

الخطورة في حالة عدم توفر الهواء الكافي. (أرفيس، 2020، ص66). كما أظهرت مؤخرا دراسة أقيمت بجامعة سنغافورة تسلط الضوء فيها على التأثيرات المرتفعة التي يحدثها التلوث وتوصلت الى تسجيل معدلات مرتفعة لتعرض العمال للتلوث و الانعكاسات السلبية التي يحدثها على الإنتاجية، حيث ما صدر من تقرير عن البنك الدولي سنة (2016) فان تلوث الهواء يتسبب في وفاة شخص من بين كل 10 أشخاص حول العالم ما يجعلها رابع أكبر عامل خطرا دوليا والأكبر في الدول الفقيرة حيث يتسبب في 93% من الوفيات و الأمراض غير المميتة. (السيد، 2019).

- التهوية:

يقول (النفيعي، 2010) أن التهوية هي توفير الهواء النقي باستمرار في مكان العمل وذلك عن طريق التهوية الطبيعية أو الاصطناعية أو كلاهما. وترى (حمدادة، 2018، ص50) التهوية كعامل أساسي وضروري في بيئة العمل، فالأماكن التي تتدهور فيها التهوية يسودها ارتفاع ملحوظ لدرجة الحرارة أو الرطوبة أو البرودة، التي تنعكس بدورها على حالة الموظف بالتكاسل ونقص النشاط. وحسب (الصريفي، 2007) التهوية داخل المكاتب من العوامل التي تؤثر مباشرة على الحالة النفسية والصحية للموظفين خاصة في أوقات الصيف مع ارتفاع درجات الحرارة أو أوقات الشتاء أين تنخفض درجات الحرارة، والتهوية والتكييف متعلقة بعدة أمور منها درجة حرارة المكتب ونسبة الرطوبة وتجدد الهواء ومدة نظافة ونقائه، حيث أن أغلب المنظمات الحالية تقوم بالاعتماد على نظام تكييف المباني وفقا لأنظمة التحكم في العناصر سالفة الذكر، وذلك من اجل توقيير جملة من العوامل التي تساعد في راحة العمال و الرفع من مستويات الإنتاج. (عزاوي، 2019، ص96). فما توصلت اليه أغلب الدراسات حول التهوية أن مستويات الحرارة العالية و الهواء الراكد في أماكن العمل، لها تأثير على أداء العامل لمهامه

ويكون أكثر عرضة لحوادث العمل، وفي هذا السياق أجريت تجربة على عمال لرفع الأثقال الحديدية تزن 5 أرطال لمسافة تبلغ قدمين ونصف قدم في وجود محفزات، حيث أن مستويات الحرارة بلغت ما بين 68-75 درجة فهرنهايتية، كما توصلت بعض الأبحاث الى ان عمال المناجم يأخذون فترات الراحة بمعدل 7 الى 22 دقيقة عندما تكون مستويات التهوية ودرجات الحرارة معتدلة، بينما تصل فترات الراحة الى ساعة واحدة إذا كانت التهوية سيئة و هو ما يؤثر على عملية الإنتاج وكميتها التي تصل الى 41% كذلك ما تتسبب فيه من أمراض بنسبة 2.65% وما استدعي توفير آلات و ماكينات تكييف الهواء الكهربائية، خاصة في الأماكن التي تشهد ارتفاع محسوس لدرجة الحرارة وسوء التهوية من اجل تقادي الأخطاء المهنية و الحوادث الممكنة. (لونيس وصحراوي، 2010، ص 456).

- الإضاءة:

ان مستويات الإنارة المناسبة و الكافية أمر أساسي لا بد من توفيره في أماكن العمل، وعامل ضروري للقيام بالمهام و زيادة مستوى الإنتاجية، وذلك حسب ما تتطلبه بيئة العمل ومن اجل رؤية واضحة لكافة أرجاء مكان العمل وما يحتويه من آلات و معدات و مواد أولية و يجب على العامل رؤيتها من اجل ان يكون التفاعل معها ناجحا على سبيل المثال عندما يتطلب من شخص ان يقوم بنقل صفحة من كتاب معين على ورقة بيضاء مع انعدام الإضاءة، ففي هذه الحالة يصعب عليه تأدية المهمة، وبالتالي فالرؤية عامل مهم من اجل إدراك التفاعل و التعامل اللازم مع البيئة الخارجية فكما يستلزم العمل قدر معين من الإبصار فيجب توفير مستوى معين من الإضاءة في أماكن العمل حتى يسهل عملية الإنتاج نوعا وكما. (ألكلابي، 2016، ص 780).

- شروط تصميم الإضاءة:

عند القيام بوضع تصميم خاص بالإضاءة في أماكن العمل يجب ان يؤخذ في الحسبان الأمور

التالية:

- شدة الإضاءة:

وتعني مستوى الإضاءة الواجب توافرها لأداء مهام معينة وتقاس بوحدة اللوكس وتعتمد شدة

الإضاءة الضرورية على:

- طبيعة الوظيفة، حيث إذا تطلب العمل إجراءات تحتاج الدقة والانتباه وجب توفير درجة عالية

من الإضاءة.

- سن الموظف، حيث انه كلما تقدم الموظف بالسن كلما قل نظره وما يتطلب توفر درجة إضاءة

عالية لتأدية المهام على أحسن وجه.

- توزيع الإضاءة:

ان عملية توزيع الإنارة في بيئة العمل تعد أساسية لتحديد مستويات الإضاءة، حيث من خلالها

يمكن الوصول الى توزيع موحد لشدة الإضاءة في كل أرجاء بيئة العمل، غير ما هو ملاحظ ان توزيع

الضوء الطبيعي يختلف عن توزيعه اصطناعيا، فقد تكون الإضاءة أحسن بالاعتماد على ضوء الشمس،

ومن اجل الوصول الى إضاءة موزعة و منظمة بشكل جيد يستخدم الإضاءة الاصطناعية من خلال

المصابيح الموزعة بشكل متناسق ومنظم.

- لون الإضاءة:

حيث تعتبر من الأساسيات التي يراعيها مصممي الإضاءة، فان تحديد لون الضوء يساعد على

العمل في جو امن ومريح، ويفضل ان يكون لون الضوء ابيض مقارب للون الضوء الطبيعي، غير انه

يصادف هذا بعض العراقيل منها الوهج ويحدث هذا عند تحديد مجالات الإنارة حيث يجد الموظف نفسه منتقلا من منطقة ذات شدة عالية من الإضاءة الى منطقة أخرى ذو إضاءة اقل مما يؤثر على إجهاد العينين، كذلك السطوع فانعكاس الضوء على الأسطح له تاثيرت جانبية على قدرة النظر لدى الموظف. (احمر، 2013، ص 42-43).

الجدول رقم (02): يحدد مستويات الإضاءة اللازمة لكل عمل (مميزاته وظروف تأديته)

مستوى الإضاءة حسب نوعية التباين			مستوى الدقة المطلوب التنوير لأداء المهمة
منخفض	متوسط	مرتفع	
lux700	lux2000	lux7000	• مهام تتطلب دقة كبيرة جدا
lux350	900 lux	lux3000	• مهام تتطلب دقة كبيرة
lux70	lux200	lux600	• مهام تتطلب دقة متوسطة
lux30	lux80	lux300	• مهام تتطلب دقة ضعيفة

المصدر: (علوطني، 2016، ص134).

- التكيف الحراري:

تلعب مستويات الحرارة دورا في ارتفاع و تزايد نسب حوادث العمل فمن النتائج التي توصل إليها (Vernon) من دراسته ان نسبة قليلة من الحوادث تقع في حالة تسجيل معدلات حرارية لا تتعدى 70 درجة فهرنهايتية (21 درجة)، بينما يشهد معدلات الحوادث تقاقما عند انخفاض مستويات الحرارة الى ما دون 65 درجة فهرنهايتية (18 درجة) أو تفوق 75 درجة فهرنهايتية (23 درجة). (كحلوش، 2017، ص 75).

وحسب ما أكدته بحوث ودراسات كل من ماكويرث وبيبلر (Mackworth and pepler) ان معدل التعرض للإصابات و الأخطاء الناجمة عن العمل ترتفع مع زيادة درجات الحرارة أو انخفاضها عن الحد المعتدل و الطبيعي. (اوبراهم وبوظريفة، 2019، ص 43).

ما يجب التنويه اليه هو ان عملية تنظيم حرارة الجسم لها علاقة بمدى وجود تهوية مناسبة في بيئة العمل، فالجسم نظرا لمجموع العمليات الخاصة بالاحتراق فهو يتخلص من الحرارة الزائدة عن المعدل المطلوب و لتسهيل هذه العمليات لا بد من وجود وسيلة تساعده على ذلك، فالهواء الموجود في المحيط هو السبيل الوحيد لكي يتخلص الجسم من الحرارة الزائدة وهذا يتوقف على:

- درجة حرارة الهواء: بمعنى كلما كانت درجة الحرارة معتدلة في الهواء ساعدت الجسم على طرحها خارجا.

- درجة الرطوبة في الهواء: بمعنى ان التحكم في درجة الرطوبة في الهواء ساعد على تقليل نسبة البخار في الهواء، والذي بدوره يسهل عملية تبخر العرق من جسم الإنسان وطرحه خارجا و بالتالي انخفاض درجة حرارة الجسم.

- معدل حركة الهواء: إذا لم تكن حالة الهواء في المحيط ذو حركة وتغير فسوف يتسبب في احتباس العرق و لا يتم إخراج الحرارة الزائدة من الجسم، ومن هنا فان نقص التهوية يؤدي الى عدم تخلص الجسم من الحرارة الزائدة، مما يسبب في مضاعفات خطيرة قد تؤدي الى وفاة الشخص خاصة إذا اجتمع معدلات الرطوبة العالية ودرجات الحرارة المرتفعة مع سوء التهوية. (إسعادي، 2016، ص68).

- وسائل العمل:

ويقصد بها الترتيبات و التجهيزات الواجب توفيرها من مستلزمات و أماكن مناسبة وتتعلق عمليات

الترتيب و التجهيز ب :

- مراعاة وضع الأثاث في أماكن تسمح للموظفين بحرية التنقل بين المكاتب.
- الترتيب والتنظيم لمحيط العمل ومحاولة تخزين بعض المواد غير ضرورية للاستخدام في أماكن بعيدة.
- تنظم الملفات باستخدام خزائن خاصة بها.
- إعطاء أهمية و أولوية لنظافة مكان العمل. (لحر، 2013، ص56).
- واعتبرها (زحراح، 2018، ص80) من العوامل المؤثرة في بيئة العمل الداخلية، وهو ما تحصل عليه المنظمة من البيئة الخارجية و تشمل هذه المتطلبات في الأوراق و الأقلام مرورا بالأجهزة و المعدات و التقنيات و الأثاث المكتبي و التجهيزات المكتبية وغيرها وجميع ما تحتاجه بيئة العمل المادية.
- وحسب (أبو النصر، 2020) فان اغلب المنظمات تحرص على توفير بيئة عمل آمنة و مناسبة و منها البيئة المادية أو الفيزيائية المناسبة والجيدة و الحديثة و المحفزة للعاملين فيها ، حتى يكون تأثيرها ايجابي عليهم مما يحقق الرضا الوظيفي و الرفع من مستوى أدائهم و الزيادة الإنتاجية للمنظمة، بمنظور أدق فان من الضروري على المنظمات توفير أدوات عمل ملائمة و بيئة عمل مناسبة لجميع موظفيها، فهذا يعتبر من حقوقهم كما ان توفير مثل هذه الأدوات يسهل القيام بالمهام المطلوبة و التحفيز و الابتعاد عن الضغوط و المخاطر الممكن حدوثها. (سيد احمد، 2023، ص36).

2.5.3. ظروف العمل المعنوية:

ويقصد بها مدى توفر ظروف عمل ملائمة من خلال تلبية المنظمة للاحتياجات موظفيها ومدى إسهام الدعم الاجتماعي من الزملاء، وامتلاك الموظفين لعمل جدير بالاهتمام ويساهم في تحقيق أهداف المنظمة، ومزاولة أداؤهم في ظروف جيدة يجعلهم يعيشون جودة الحياة في العمل بما ينعكس إيجاباً على المنظمة. (عروسة، 2015، ص 503).

وترى الباحثة أن ما يعيشه الموظف في البيئة المهنية من علاقات بالزملاء والمنظمة الى مناخ عمل جيد كلها تجعل الموظف يعيش نوعاً من الارتياح النفسي الذي يسمح له بتأدية مهامه على أحسن وجه وبالتالي تحقيق الفعالية التنظيمية.

وتتمثل في مجموعة العلاقات الاجتماعية أي تفاعل واندماج الأفراد فيما بينهم، وشعورهم بالانتماء الى جماعات العمل من شأنه تحفيزهم لبذل المزيد من الجهود، كما تلعب دوراً هاماً في شعور الأفراد بالرضا الوظيفي. (موهوب وخلصي، 2021، ص 116).

-المناخ التنظيمي:

مناخ العمل هو حصيلة مجموع العلاقات السائدة في المنظمة بين الموظفين فيما بينهم وبين إدارة منظماتهم، فالمناخ العمل يقوم على أساس الاتصالات و التفاعلات بين الموظفين و المؤسسة إضافة الى العمليات و الإجراءات و القوانين التي تحددها المنظمة للعمل. (عويضة، 1669، ص14).

أما (عدوان وآخرون، 2008) فقد عرف المناخ التنظيمي على انه مجموعة الخصائص أو السمات التي تتسم بها المؤسسة و تجعلها تتميز عن غيرها من المؤسسات وذلك من خلال توفير بيئة العمل سليمة ملائمة وتساعد الموظفين وتأثر عليهم بشكل ايجابي مما يدفعهم لبذل المزيد من الجهود في العمل لتحقيق أهدافها. (سيفي، 2019، ص19).

- أهمية المناخ التنظيمي:

بدأ الاهتمام بالمناخ التنظيمي بداية من ظهوره من مختلف الدراسات و إبراز مدى أهميته لما له من تأثير على اغلب العمليات التنظيمية التي تمس المنظمة من جهة و سلوك العمال من جهة أخرى، فنجاح المنظمات مرهون بالمناخ السائد فيها والذي تظهر سماته في مدى استقرارها و استمراريتها وعموما تتمثل أهمية المناخ التنظيمي في ما يلي:

- يمكن اعتبار المناخ التنظيمي من ابرز متغيرات التنظيمية في المنظمة كونه يعكس الصورة و الواقع لأجواء العمل التي تؤثر بشكل مباشر على الموظفين، وكذلك يسهل عليهم إدراك وتفسير بعض الأحداث التي تحدث في المنظمة، كما انه يعتبر كوسيلة تربط بين المنظمة و البيئة الخارجية من خلال ما يحدثه من تفاعل، وفتح سبل التعايش مع التغيرات ومواجهتها من اجل تحسين أداء العمال بصفة عامة.
- ان للمناخ التنظيمي تأثير على الأهداف المسطرة للمنظمة من خلال العمليات التطويرية الإدارية وكذلك الأداء الإداري، والذي يتجسد في ضبط العلاقات وسلوك الأفراد داخل المنظمة، ولتكوين سلوكيات منسجمة مع التوقعات لابد من حدوث ملائمة بين القدرات و القابلية للعمال وبين متطلبات المهمة التي سوف يؤديها.
- يعمل المناخ التنظيمي على دمج أهداف المنظمة و أهداف الموظفين بها، كما يساعد على تطوير المنظمة، ذلك من خلال العمل على تنمية المؤشرات المختلفة داخلها، كما له تأثير على تطوير إمكانيات الموظفين ومساعدتهم على حل مشاكلهم بشكل فعال.

- المناخ التنظيمي عام حيوي يندمج ويتفاعل مع البيئة الخارجية و بالتالي إعطاء أهمية للمناخ التنظيمي يساعد على مسايرة التغيرات و التعامل معها بطريقة ايجابية بما يحقق الأهداف العامة للمنظمة.

- توفر مناخ تنظيمي جيد يساهم في منح الموظفين حق للإدلاء بأرائهم و اقتراحاتهم في اتخاذ القرارات فهو يمهد لمختلف الإجراءات الخاصة بالتحسين المستمر و المتعلق بمستويات الكفاءة الأدائية للموظفين، باستخدام عمليات الاتصال الفعالة.

- يعتبر المناخ التنظيمي كعامل يتوسط متطلبات الوظيفة وحاجات الموظفين، حيث من خلالها يستطيع الموظفين الكشف عن قدراتهم و مهاراتهم ويساعد على الرفع من الروح المعنوية و المساهمة الفعالة و بالتالي فان المناخ التنظيمي قد يكون حافزا للتنمية أو معيقا لها.

- للمناخ التنظيمي تأثير على النواحي النفسية و الاجتماعية للموظفين في العمل بصورة ايجابية إذا توفر مناخ صحي وامن. (جايب، 2021، ص24).

- أهداف المناخ التنظيمي:

حسب كل من (الدقس والعليان، 1991) و(الربيعي، 1998) تتمثل الأهداف الخاصة بالمناخ

التنظيمي فيما يلي:

- ما يجعل المؤسسة مختلفة ومتميزة عن باقي المؤسسات.
- الوصول بالموظفين الى حالات الولاء لمؤسساتهم.
- يساعد على الانضباط و الالتزام بتحقيق الأهداف الخاصة بالمؤسسة.
- توفير الاستقرار و التفاعل بين الموظفين في المؤسسة.

- تفعيل نظام المراقبة و التحكم في السلوك داخل المؤسسة.
- العمل على دمج بين الأهداف الخاصة بالمؤسسة و الأهداف الخاصة بالموظفين.
- المساعدة على تحفيز الموظفين و زيادة دافعيتهم للعمل من اجل تحقيق الأهداف بكفاءة عالية و بلوغ مستويات مقبولة من الرضا.
- مساعدة المؤسسة و التأقلم مع البيئة و متغيراتها و حل مشاكلها من خلال ما توفره من مناخ تنظيمي جيد. (اسحق، 2012، ص98-99).

- العلاقات الاجتماعية:

عرفها (عبد الرحيم، 2001) على أنها العملية المنظمة والتي تعبر عن اندماج وتفاعل الموظف مع الآخرين في محيط اجتماعي وطبيعي، من خلال جسر التواصل و التعاون و التنافس لمواجهة التحديات و تذليل الصعوبات التي قد تصادفهم بطريقة مباشر أو غير مباشرة. (عبد الحسين، 2012، ص157).

أما (أبو الريش، 2016، ص14) فتري ان " العلاقات الاجتماعية في الأصل تتخذ طابع إنساني، رغم ان هناك ما يؤخذ على هذا الاتجاه، لان بعض العمليات الاجتماعية لا تحقق المصلحة العامة للجماعات، بل تعمل بالدرجة الأولى على تحقيق المصلحة الفردية، ورغم ذلك يبقى الطابع الإنساني الرشيد هو أساس هذه العلاقات".

عند (Obapkpolo, 2015) فهي قدرة العمال على التعامل بطريقة ايجابية مع مدرائهم ومن يشرفون عليهم في العمل وحتى زملائهم داخل المؤسسة، كما يعتبر من أهم العوامل الرئيسية الواجب توفرها داخل المؤسسة لما لها من دور في تحقيق الأهداف المسطرة أو عرقلة تحقيقها نتيجة لوجود

مشاكل بين العمال، لذلك يتوجب بذل الجهود من أجل توطيد العلاقات بين العمال ومد رآئهم في المؤسسات. (السويدي وبطور، 2020، ص 192).

- أهمية دراسة العلاقات الاجتماعية في المنظمات:

حسب مارفن Marvein فان ضرورة توفر علاقات اجتماعية لدى الموظفين داخل بيئة العمل له دوافع مختلفة هي:

- محاولة الأفراد إبراز الجانب النفسي وإشباعه.
- العلاقات الاجتماعية تكسب الموظفين الاهتمام المشترك مع جماعات العمل.
- الاعتماد المتبادل والذي لن يحدث لولا العمليات الإنتاجية التي جاءت نتيجة مجموعة من القدرات والاداءات للموظفين بجودة عالية.
- المعتقدات وفي أولها الدين الذي يحث على التعاون والتضافر ومختلف العمليات التي من شأنها التشجيع على تنمية الجوانب الايجابية للعلاقات الاجتماعية مثل التوافق المهني وغيره
- العلاقات الاجتماعية القوية أمر مهم من اجل ضبط سلوك الموظفين وزملائهم واستمرارية علاقات اجتماعية سوية. (أبو الريش، 2016، ص17).

- الرضا الوظيفي:

يعرف الرضا الوظيفي على انه إحساس الموظف بالفرح والارتياح عند تأدية مهم عملها يحدث ذلك غالبا في حالة ما توافقت توقعات الموظف من مهامه وما يحصل عليه جراء هذا العمل، فالرضا الوظيفي هو كل العناصر التي تجعل الموظف يعمل وينتج. (عبد اللطيف، 2015، ص9).

عرفه (بوعلي، 2008) " الرضا الوظيفي مصطلح يعبر عن مشاعر الأفراد واتجاهاتهم نحو العمل، ومن هذا المنطلق فهو يتأثر بمدى إدراك الفرد لصفات العمل على أنها مشبعة أو غير مشبعة لحاجاتهم و توقعاتهم وهو عادة ما يرتبط بالإنتاجية المرتفعة و المتمسك بالمنظمة، وخفض نسبي التغيب و ترك العمل، وفي ضوء ذلك يمكن تعريفه بتلك الدرجة التي يكون فيها من خلالها الفرد العامل راض وسعيد عما حققه من سلوكيات و عوائد ايجابية في عمله". (معروف، 2017، ص19).

- أهمية الرضا الوظيفي:

يرى بعض الباحثين أن رضا الموظفين في العمل يعتبر مؤشرا لفعالية أداء المنظمة، فمن الواضح ان لرضا الموظفين أهمية بالغة بحيث إذا سجل معدلات مرتفعة للرضا فان ذلك سوف يؤدي بالضرورة الى تحقيق النتائج و الأهداف المسطرة، وذلك عند رفع الأجور و المكافآت، أو العمل على خلق فرص تشجيعية، ولعللة اغلب الدراسات التي تناولت في مواضيعها الرضا الوظيفي سجلت الأهمية الكبيرة له في بيئة العمل و التي تظهر صوره في حالات السعادة والراحة و شعور الموظفين بالمشاعر الايجابية. (بونوة، 2016) نقلا عن (بن عيسى، 2019، ص52). بينما قسم (شنوفي، 2005) أهمية الرضا الوظيفي الى ثلاثة مستويات وهي:

- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للموظف:

- يساعد الموظف على التأقلم مع بيئة العمل بحيث ان نفسية الموظف المريحة تلعب دورا في التحكم في زمام الأمور في العمل.

- يعمل الرضا الوظيفي على توفير جميع حاجيات و متطلبات الموظف من أكل وشرب و سكن و المكانة الاجتماعية و الاحترام والتقدير ما يجعله في رغبة للابتكار و الإبداع في عمله بطريقة فعالة.

- ان تمتع الموظفين بالرضا الوظيفي يجعلهم أكثر دافعية لتنمية قدراتهم.

- ان ما يقدمه الرضا الوظيفي بصورة عامة للموظف يساعده على مواجهة متطلبات الحياة.

- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمنظمة:

- يساعد في الرفع و التحسين من مستويات الفعالية والفاعلية.

- يعمل على زيادة الإنتاجية نتيجة لزيادة دافعية الموظفين للانجاز.

- عندما يتوفر الرضا الوظيفي بدرجات مرتفعة للموظفين فسوف تكون انعكاساته ايجابية على تكاليف الإنتاج ونقص معدلات الغياب و الشكاوي و الإضرابات... .

- زيادة الولاء للمنظمة، فكما شعر الموظف ان جميع حاجياته المادية والمعنوية مشبعة زادت ثقته و شعوره بالانتماء الى مؤسسته.

- أهمية الرضا الوظيفي بالنسبة للمجتمع:

- يساعد الرضا الوظيفي في الرفع من معدلات الإنتاج وتحقيق مستويات اقتصادية جد مقبولة.

- يساهم في الرفع من معدلات النمو و تطور المجتمعات. (ستي، 2019، ص5-6)

- الاندماج الوظيفي:

شهد الاندماج الوظيفي اهتمام معتبر من قبل العديد من الدراسات الميدانية التي تناولته في إطار

علاقته ببعض المتغيرات التي تضمنت الجودة، الأداء، الغياب،... وفي ظل العديد من التفسيرات التي

تم التوصل إليها جراء هذه الدراسات و استنادا الى ما قام به كل من (Saleh and Hosek, 1916) حول تعريف الاندماج الوظيفي خلص الى أربعة توضيحات هي:

التوضيح الأول: يرى ان الاندماج الوظيفي هو مدى إعطاء الفرد أهمية لعمله معتبره من أعلى ما يملك في حياته.

التوضيح الثاني: والذي قدم من طرف (Allport, 1943) ويعني مدى مشاركة العامل في عمله وإشباع متطلباته من تقدير واحترام الذات و الاستقلالية.

التوضيح الثالث: هو مدى استيعاب العامل لأهمية عمله و ما يحدثه من تأثير على احترامه لنفسه.

التوضيح الرابع: تم تقديمه من طرف (Vroom, 1962) والذي تصوره بمدى استيعاب الفرد العامل ان مهام عمله تتطابق مع الميزات الأساسية في تكوين مفهومه لذاته. (هالة، 2020، ص10). عرفه لودق وكيجنير (Lodahg and Kejner) على انه وصول الفرد نفسيا الى درجة بالغة لأهمية العمل بالنسبة الى تصوره الذاتي لنفسه ككل (عسلي، 2018، ص 144).

- أهمية الاندماج الوظيفي:

حسب (Hafer and Martin, 2006) فان الاندماج الوظيفي يساهم في تحسين نوعية حياة العاملين ويزيد من دافعيتهم في مواصلة العمل و البقاء في المؤسسة، وإذا حدث وتم تسجيل انخفاض حالة الاندماج الوظيفي للموظفين يجعلهم يشعرون بالانطواء و العزلة داخل بيئة العمل وتشتت انتباههم حول الأهداف مما يتسبب في حدوث فجوة بين ما يعيشه داخل العمل وما يعيشه في حياته الخاصة. (سعد ومحمود، 2011، ص195).

3.5.3. خصائص الوظيفة:

وتتمثل في الترتيب المنظم مع مراعاة جهود الموظفين داخل المنظمة، فهو يسهل عمليات تحديد المهام الواجب القيام بها وطرق تنفيذها، فالهدف منه تطوير أساليب العمل مع ما تتطلبه المنظمة واحتياجات الموظفين في نفس الوقت، المنظمة تسعى جاهدة لتسهيل مهام للموظف مما يحقق الأداء المطلوب وتنمية المهارات وبالتالي الزيادة الإنتاجية.

(Dessler, 2011) نقلا عن (خلف، 2016، ص 465).

وحسب (خيضر، 2015) فان خصائص الوظيفة هي كل ما يصدر عن الفرد نتيجة اندماجه و تفاعله مع غيره من الأفراد أو عن طريق تواصله بالبيئة الخارجية، ويقصد بذلك انه كل ما يصدر عن الفرد من عمل سواء حركي أو فكري أو سلوك أو شعور أو انفعال. (هبة و أيمن، 2020، ص 279).

بعدها أثبتته الدراسات حول الدور التحفيزي الذي تلعبه خصائص الوظيفة على الأداء الوظيفي في فترة الخمسينات من القرن الماضي، وما قام به هيرزبرج في نظرية العاملين والتي تضمنت مجموعة من المحفزات منها: الاحترام والاعتراف و التقدير، كما تضمنت مجموعة وقائية تساعد الموظفين على تخطي كل ما يجعلهم غير راضيين في مكان عملهم، وقد واجهت هذه النظرية العديد من الانتقادات غير أنها كانت منطلقا للعديد من الأبحاث اللاحقة والتي من أهمها نموذج خصائص الوظيفة من طرف Hackman and Oldham, 1976. (صبح، 2022، ص 425).

نموذج خصائص الوظيفة لـ: Hackman and Oldham, 1976

خصائص العمل الأساسية	←	الحالات النفسية الحرجة	←	النتائج الشخصية
*استقلالية الوظيفة *وضوح الوظيفة *أهمية الوظيفة *تنوع مهارات الوظيفة *التغذي الراجعة		*الشعور ان العمل له معنى *الشعور بالمسؤولية عن نتائج العمل *معرفة النتائج الفعلية لنشاطات العمل		*دافعية داخلية اعلي للعمل *جودة أعلى و أداء أعلى للعمل *غياب أقل و دوران موظفين أقل

قوة الحاجة للنمو عن الموظفين

الشكل رقم (02): يوضح نموذج خصائص الوظيفة.

المصدر: خيضر، 2015، ص22

يعتبر نموذج خصائص الوظيفة نظرية تبين التأثيرات التي تحدثها السمات الأساسية للوظائف على أداء و سلوكيات العاملين، يتضمن النموذج الأبعاد الخمسة للوظائف وهي:

- تنوع المهارات:

وتعكس تنوع المهارات الدرجة التي يتطلب فيها المهمة مجموعة متنوعة من الأنشطة المختلفة في

إطار انجاز مسؤوليات العامل.

- هوية المهمة:

تشير هوية المهمة الى الدرجة التي تتطلبها المهمة لتنفيذ العملية برمتها من البداية الى النهاية
بنتيجة مرئية وواضحة.

- أهمية المهمة:

تبين أهمية المهمة المستوى الذي تحدث فيه المهمة تأثيرها على الموظف وزملاءه، بما في ذلك
استمرار وجود المنظمة.

- الاستقلالية:

تشير الاستقلالية الى الدرجة التي تتيحها المهمة للموظف حرية التحكم و اتخاذ القرارات بشأن
مهام عمله، ومدى قدرة الموظفين على اتخاذ القرارات بشكل مستقل و الاستقلالية في تخطيط وتنفيذ
مهام عملهم، لقد ثبت ان استقلالية الوظيفة مرتبطة بشكل ايجابي بالرضا الوظيفي و التحفيز في العمل.

- التغذية العكسية:

تشير التغذية العكسية الى التعليقات الواردة من الوظيفة يقصد بها الدرجة التي تكمن الوظيفة
العامل الحصول على تعليقات حول نجاعة أداءه. (لطرش، 2023، ص 257-258).

وبالتالي يمكننا القول أن خصائص الوظيفة هي مدى موائمة متطلبات الوظيفة مع قدرات ومؤهلات
شاغليها.

4.5.3. الأجور والمكافآت:

أكد (Kwahar and Lyortsuun, 2018 , p62) على أن ضرورة احترام أوقات دفع الرواتب
مع مراجعتها باستمرار استجابة للتغيرات الحاصلة، في الاعتماد على نظام أجور وحوافز عادل يضمن
رضا الموظفين كما يسهل على المنظمة تحقيق جودة الحياة في العمل. عرفها (باسم، 2021) على

إنها ما يتحصل عليه الموظف مقابل ما يبذله من جهد في العمل، ويمكن ان يحصل عليه يوميا أو أسبوعيا أو شهريا أو سنويا، وتتمثل هذه الأجر في التعويضات النقدية. هي كل ما يتلقاه الموظف من صاحب العمل من مبلغ مالي نظير أداءه لمهمة كلف بها وفق اطر وقوانين متفق عليها، والتي من خلالها يمكن للموظف تلبية حاجياته الضرورية له ولعائلته، وبالتالي فان الأجر و المكافآت تعتبر وسيلة لتحقيق أهداف الموظفين و أهداف المنظمة معا. (منى، 2019، ص 158-159).

وبالتالي قدرة المنظمة على موازنة نظام الأجر والمكافآت مع مؤهلات موظفيها ومجوداتهم وكذلك مع متطلبات المعيشة لهم ولأسرهم تعد أنجح السبل في تحقيق جودة الحياة في العمل.

- أهمية الأجر والمكافآت:

للأجر والمكافآت أهمية كبيرة على مختلف الأصعدة، فهي تؤثر على الموظف و المنظمة وكذلك المجتمع في مختلف النواحي الاقتصادية، الاجتماعية وحتى السياسية، معتبرينها حافزا لبلوغ الأهداف المنتظرة من قبل المنظمة لصالح المجتمع، كما تساعد الموظف على تلبية حاجياته الشخصية، فهي الوسيلة الأكثر اهتمام من حيث تحديد العلاقة بين الموظف والمؤسسة مكان العمل.

- بالنسبة للموظف:

يعتبرها الفرد الموظف وسيلة لتلبية حاجياته، وأقوى دافع للقيام بالمهام الموكلة اليه، كما جاء في نظرية التنظيم العلمي للعمل التي أسسها فريديك تايلور (F. Taylor) الذي سار في دربه واطسن وبافلوف (Watson and Pavlov) أصحاب النظرية السلوكية التي تعتبر أن كل حافز ممنوع تقابله استجابة متوقعه، فيربط تايلور تحقيق رفاهية الموظف و المؤسسة بزيادة الأجر، وتقديم المنح و المكافآت كتحفيز من 30 الى 90% وتنحصر هذه الأهمية فيما يلي:

- يحدد الموظف الوظيفة أو المؤسسة المناسبة لقدراته ومهاراته وكذلك بالنظر الى الأجر الذي توفره.

- يعد الأجر الذي يتقاضاه الفرد العامل المصدر الوحيد الذي يعتمد عليه في توفير احتياجاته المالية له ولعائلته.

- يعتمد على الأجر الذي يتقاضاه الفرد في تحديد المستوى المعيشي ومكانته في المجتمع الذي يأخذ بالمعيار المادي لتحديد مكانة الفرد في عمله

- يعتبر المحدد والمقياس لتحديد القيمة النسبية للموظف ومكانته بالنظر الى زملائه الموظفين، مما يحدث رضا عند توافق الأجر مع الجهد المبذول أو المعاناة و عدم الرضا إذا تلقى أجرا يساوي أو أقل من الذي يتلقاه زميله الذي يبذل أقل جهد.

- يساهم الأجر في بذل المزيد من الجهود وزيادة الكفاءة من خلال الاستفادة من العلاوات التشجيعية.

- بالنسبة للمنظمة:

من جهة نظر تايلور (Taylor) فان الأجر و المكافآت تعد حافزا لزيادة الإنتاج و تحقيق الرفاهية في المنظمة، وان كانت نظرية تايلور قد طبقت بالمؤسسات الاقتصادية فان أثارها ونتائجها تنطبق على الإدارة، لا سيما في الوقت الراهن التي أصبحت الفاعلية والنجاحة وما يتطلبها الحكم الراشد لتلبية حاجات المواطن بصفة خاصة و المجتمع بصفة عامة من مقوماتها لذا فان تقييم أنظمة الأجور يتطابق وتقييم الوظائف لها، حيث تساهم في تحقيق ما يلي:

- استقطاب الموظفين الأكفاء لتحقيق الأهداف المرجوة، مما يوفر عدة مزايا منها الاستقرار الوظيفي.

- تحقيق الرضا الوظيفي وتجنب الاحتجاجات و التغيب و الإهمال وترك العمل.

- تساعد على الارتقاء بالأداء بالاعتماد على التوفيق بين مستويات الأداء و مستويات الأجور.

- جعل الموظف يتحاشى الأعمال غير القانونية (الرشوة) التي تمس سمعة الإدارة بين نظيراتها من المؤسسات.

- بالنسبة للمجتمع:

تعتبر الأجور في المجتمع أداة أساسية لتوزيع الدخل القومي الناتج من مستوى التنمية الوطنية، وأساس لمكافأة الموظف لأداء الخدمة الموكلة له، تحقيقا للمصلحة العامة، كما تساهم في تجسيد النموذج الاقتصادي من حيث رفع القدرة الشرائية للموظفين، مما يؤثر في خلق ديناميكية في النشاط الاقتصادي وما يترتب عنه من زيادة الطلب على المواد المختلفة ويستلزم زيادة في الإنتاج أو توفير السلع المطلوبة وتحصيل الضرائب وهو ما يعد دخلا للدولة على الفوائد المحققة مما يسمح بتحقيق خدمات و مصالح عامة أخرى أو متطورة أكثر مما كانت عليه. (بلعبيد، 2019، ص 19-22).

5.5.3. جماعة العمل:

ان الأفراد في المنظمات يقومون بتأدية المهام الموكلة إليهم وفي هذه الأثناء يتشكل بين الموظفين علاقات عمل، وتنشأ بينهم جسور التواصل ذات طابع شخصي واجتماعي، فتظهر من خلالها تنظيمات رسمية وغير رسمية، حيث تعتبر مجموعة من العلاقات التي تتشكل وتستمر نتيجة تجمع الموظفين في بيئة عمل مشتركة ذات أهداف موحدة وظروف عمل نفسها. (شطي، 2014، ص 85).

يقصد بها مجموعة من الموظفين الذين يشتركون في تأدية عمل معين و يعيشون نفس الظروف من أجل تحقيق الأهداف المسطرة.(عيسى، 2018، ص149).

تري الباحثة أن جماعة العمل هو مدى شعور الفرد بانتمائه الى فريق عمله في جو يسوده التفاهم والتعاون و التشجيع والدعم بشتى أنواعه إضافة الى الثقة المتبادلة.

- خصائص جماعة العمل:

- وجود تجمع لمجموعة من الأعضاء يفوق عددهم اثنين.
- وجود اندماج وتفاعل وتواصل مستمر بين أعضاء المجموعة، كما يتطلب ذلك التأثير المتبادل فيما بينهم.
- تتطلب الجماعة الثبات والاستقرار النسبي ويقصد به الاستمرارية في الاندماج وتكوين العلاقات الاجتماعية بين مجموعة الأفراد لفترة طويلة نوعا ما.
- ضرورة وجود أهداف واحدة ومتطلبات مشتركة تجعل أعضاء المجموعة يشتركون فيها، مما يجعلهم يتعاونون فيما بينهم من أجل تحقيقها.
- من متطلبات جماعة العمل هو توفر عدد من القيم والمبادئ السلوكية التي تضبط تصرفات و سلوكيات أعضاء المجموعة و الواجب أخذها بعين الاعتبار من طرف كل عضو وبالتالي تعتمد عليها جماعة العمل في تحديد طرق الثواب لمن أخذها بعين الاعتبار والعقاب لمن لم يلتزم بها.
- تتطلب وجود مهام محددة ومتوقعة من طرف أعضاء الجماعة فمن خلالها يتم تقسيم الواجبات و المسؤوليات، مما يجعل كل عضو يساهم بمهمة معينة في تحقيق أهداف جماعته.(قيدوم، 2017، ص35).

- مراحل تشكل جماعة العمل:

تمر عملية تشكيل جماعة العمل بخمسة مراحل مهمة حسب تشامبو (Champoux, 2011) و

(المغربي، 2016) وهي :

- مرحلة التكوين:

تعتبر هذه المرحلة مرحلة ابتدائية، حيث يقوم الفرد فيها بمعرفة وتحديد علاقاته مع أعضاء جماعته ومعرفة أهم المميزات الاجتماعية و النفسية لأعضاء فريق عمله كما يتم تحديد المهام الموكلة إليهم و مناقشتها من حيث محتواها وكيفية القيام بها.

- مرحلة الصراع:

وتعتبر من اعقد مراحل تكون جماعة العمل، ويتم فيها البحث من طرف كل عضو عن مكانه و مكانته و تتشكل القادة غير رسميين رغم وجود قائد رسمي للجماعة، وهذا ما يحدث في اغلب المنظمات الرسمية، مما يتسبب في تشكل صراعات بين القادة غير الرسميين ويخلق نوع من التنافس بينهم وفي هذه المرحلة يجد أعضاء جماعة العمل أنفسهم يناضلون من اجل المحافظة على تواجدهم و استقلاليتهم، وينتج عن هذا الصراع صعوبة تحقيق الأهداف، نفاذ صبر الأعضاء مما يجعل اغلبهم يتركون الفريق والذي يكون ماله الفشل وعدم تحقيق الانجازات.

- مرحلة وضع القواعد:

بعد تخطي مرحلة الصراع تأتي مرحلة التقبل للأعضاء فيما بينهم و للأدوار التي سوف يتولونها، و للفريق ككل ولعل ما يميز هذه المرحلة هو الخروج من دائرة النزاعات و الصراعات الى دائرة التعاون و التكاتف و التوافق الفعلي من اجل بلوغ الأهداف المشتركة وفي هذه المرحلة يتم تحديد مجموعة من

القوانين والقواعد التي تضبط العلاقات و التعاملات بين أفراد جماعة العمل، وحسب تشامبو (Champoux) فان هذه المرحلة هي مرحلة التماسك و سن القوانين.

- مرحلة الأداء:

في هذه المرحلة يجد الأعضاء أنفسهم مرتاحين و متقبلين لمعايير الجماعة طامحين في تحقيق أهدافهم، حيث ينطلق أعضاء الفريق في تأدية المهام و الأدوار الوظيفية الموكلة إليهم كل حسب تخصصه وحسب مجاله، في إطار التعاون والتشارك و التكامل و مناقشة طرق العمل وزيادة الفاعلية، وفي ظل الدور الذي يقوم به القائد من توجيه وتصويب و مساعدة للأعضاء وتقييم أداءهم.

- مرحلة الانتهاء:

في هذه المرحلة تجد جماعة العمل نفسها أمام حدثين: إما بلوغ الأهداف و تفككها و تنتهي مهمتها، أو إعادة إحياء أهداف جديدة وتعود جماعة العمل الى مراحل التكوين سابقة الذكر، كما انه يجب التنويه لأمر مهم و هو انه قد تنجح جماعة العمل في تحقيق أهدافا و أداء مهمتها كما قد تفشل في ذلك. (حاتم وبراخلية، 2021، ص 37-39).

6.5.3. أسلوب الرئيس في الإشراف:

إن أسلوب القيادة والإشراف يلعب دورا مهما في تحقيق التوازن الوظيفي وفي تحفيز العمال ورعايتهم مما يؤدي إلى تحقيق المعدل المطلوب من الأداء (هاشم، 2019) نقلا عن (زيد، العزيزي، 2022، ص20).

ان البناء التنظيمي لأي مؤسسة يتوفر فيه العديد من المستويات الإشرافية، وذلك تبعا لهيكلها التنظيمي وتسلسل السلطة فيها، ولقد تعددت تعاريف المختصين حول الإشراف، حيث عرفت فرجينيا برينسون

على ان الإشراف عملية تعليمية يلعب فيها الفرد ذو المهارات و القدرات و المكتسبات دورا مهما في تدريب و تكوين فرد لا يملك هذه المهارات. (معمرى، 2008، ص65). في تعريف آخر صنفه " رئيس ليكرت" على ان وظيفة الإشراف تعتبر "وظيفة اجتماعية ونفسية قبل ان تكون مهمة رسمية و إدارية"، وفي هذا التعريف اوضحى رئيس ليكرت بعدا آخر للوظيفة الإشرافية و المتمثلة في الجانب الاجتماعي والنفسي في اتجاهه غير رسمي على حساب ماهو رسمي في الإدارة. (كحيل وبوبعيو، 2020، ص689).

وتعتبرها الباحثة على أنها جملة التعاملات للرئيس المشرف مع الموظفين من ناحية التشجيع وتزويدهم المعلومات المتعلقة بأهداف العمل.

- أهمية عملية الإشراف:

- حسب (الأشهمي، 2022) تكمن الأهمية والفائدة من وراء العملية الإشرافية الإدارية :
- بفضل الرئيس المشرف يمكن تحسين مستويات الأداء الفردي و الجماعي و تقديم التشجيع المستمر.
- بفضل الإشراف الجيد يشعر الموظفون أنهم في الطريق الصحيح و الذي يضمن مطالبهم و يحقق أهداف منظماتهم.
- يكسب الإشراف المهارات و القدرات للموظفين و التي قليلا ما نجد الموظفون يولدون بها.
- ان وجود رؤساء محترفين في مجال الإشراف يساهم بشكل كبير في تحسين الإنتاجية و تسريع عملية التطوير.

- توظيف العملية الإشرافية بمختلف أنواعها يساعد على ضمان الإنتاجية و كسب ثقة الموظفين في المنظمة.

- مستويات الإشراف:

كما هو معلوم ان ما قام به العلماء من إجراءات تنظيمية في المؤسسات والتي كانت من بينها تحديد المستويات الإدارية من الناحية الوظيفية الى 3 مستويات وهي: المستوى الأعلى و المتمثل في الادارة العليا، والمستوى المتوسط و المتمثل في الإدارة الوسطى، والمستوى الأدنى والمتمثل في الموظفين، و يتماشى هذا التقسيم مع عملية الإشراف فلكل مستوى قدرا معينا من الإشراف و عليه تنقسم مستويات الإشراف الى 4 مستويات هي:

- الإدارة العليا:

في هذا المستوى نجد القادة في اغلب الأحيان ومن يتولون المراكز العليا في هرم السلطة، ومثل هذه المناصب تحتاج الى موظفين لديهم مهارات و قدرات عالية في التخطيط و التسيير، حيث ان في هذا المستوى يتم التوزيع العام للمهام و سياسات العمل للمؤسسة، كما تعمل على وضع المخطط و البرامج التي تسعى من خلالها الى تحقيق الغايات.

- الإدارة الوسطى:

في هذا المستوى نجد مدراء الإدارات ورؤساء المصالح ومن تحت حكمهم، ويتموقعون بين الإدارة العليا والإدارة الدنيا، حيث تم فيها التنسيق بين مختلف النشاطات التي تقوم عليها المنظمة، كما أنها المسؤولة على تنفيذ السياسات العامة والخطة والبرامج المبرمجة من الإدارة العليا، إضافة الى سلطة

اتخاذ القرارات اليومية التي تخص بناء علاقات فعالة مع العملاء، كما تهتم باختيار الموظفين حسب الحاجة وإعداد إحصائيات خاصة بالعمل وما تتضمنه من ملاحظات.

- الإدارة الإشرافية التنفيذية:

ويتم فيها الإشراف على المستوى التنفيذي الأول، حيث يتم التكفل بجميع الأمور التي تصدر عن الإدارة الوسطى من خلال الإشراف على تنفيذ المهام اليومية و مراقبة الموظفين وتوجيههم للقيام بوظائفهم على أكمل وجه.

- القوى العاملة التنفيذية:

في هذا المستوى نجد الموظفين و العمال، وكل موظف يزاول مهامه تحت إشراف مشرفه المباشر من الإدارة الإشرافية التنفيذية الأولى، حيث يلقيه التعليمات و يقيم أعماله اليومية و بالتالي الموظفون هم من ينفذون المهام وليس هناك من يعمل تحت إشرافهم. (بوعطيط، 2007، ص 60-61).

- أنماط عملية الإشراف:

لعل موضوع الإشراف من بين العديد من المواضيع التي تناولها السلوك التنظيمي قديما والأبحاث من مختلف جوانبه، إلا انه يبقى محل اهتمام الباحثين نظرا للأثر الذي يحدثه على العمليات التنظيمية من تسيير وفعالية، فقد توصلت العديد من الأبحاث الى ان تحديد أسلوب موحد ويتميز بالفعالية أمر مستحيل ضبطه، فالنتائج أثبتت وجود العديد من الأساليب الإشرافية ولأكن المشرف الفعال هو من يحدد نوع الإشراف المناسب حسب الوضعية في المنظمة. فما قام به رنسيس ليكرت في دراسة نظم الإدارة متوصلا بذلك الى التمييز بين 4 أنماط إشرافية هي:

- النمط الأول:

في هذا النمط (الاستغلالي، التسلطي) تكون عملية اتخاذ القرارات مركزية بحتة، حيث لا تعطى فرصة للموظفين في طرح اقتراحاتهم والمشاركة بآرائهم في صنع القرارات.

- النمط الثاني:

وهو نمط تسلطي لآكن يختلف ع النمط الأول، حيث يكون هناك اهتمام من الرؤساء حول مدى إشباع حاجات ومتطلبات مرؤوسيههم المادية فقط.

- النمط الثالث:

وهو نمط يختلف عن الأنماط السالفة، حيث تكون فيه الاستشارة و إعطاء فرصة للموظفين بتقديم اقتراحاتهم وحلولهم حول الموضوع المراد التقرير فيه، غير ان الرؤساء يتحفظون حول اتخاذ القرار النهائي.

- النمط الرابع:

في هذا النوع من الأنماط تكون فيه المشاركة الفعلية للموظفين في عملية اتخاذ القرارات من خلال فتح باب النقاش والحوار وإبداء وجهات النظر ويعتبر هذا النموذج كأسلوب لتسيير الأفراد والمنظمات و الجماعات نحو تحقيق احتياجاتهم و متطلباتهم و أهدافهم من خلال التبادل و التفاعل و التأثير و له خصائص نذكرها فيما يلي:

- إحساس الموظف ان القيم و الأهداف المسطرة من قبل المنظمة تعكس قيمه وأهدافه.
- دمج كل موظف في المنظمة مع أهدافها و أهداف جماعة العمل التي ينتمي إليها.
- توفر فعالية لعمليات الاتصال داخل التنظيم.
- تمتع الموظف بإحداث التغيير في عملية اتخاذ القرارات.

- توسع مجال التأثير في عملية اتخاذ القرارات اكبر في هذا النمط مقارنة بالأنماط الأخرى. (كحيل وبوبعيو، 2020، ص 693-694).

7.5.3. المشاركة في القرارات:

يدل مفهوم المشاركة على وجود التفاعل و الآخذ والرد بين المشاركين في اتخاذ القرارات، من خلال الحوار وإبداء الرأي وطرح البدائل، حيث تعتبر المشاركة على أنها طريقة للوصول الى حالة التعاون والتضافر من اجل أهداف المنظمة، وبالتالي يتضح لنا ضرورة مشاركة الموظفين في مختلف القرارات سواء الفنية أو الإدارية أو حتى المتعلقة بمعالجة أهم الصعوبات التي تسببت في تراجع مستويات الإنتاج وتدني جودة الخدمات و المنتجات. (حاوي، 2009، ص6)

حسب (فايد، 2020، ص143-144) مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات لها أهمية في رفع الروح المعنوية وزيادة تحفيزهم وإدراكهم بمدى اهتمام المنظمة لأرائهم والآخذ بها، كذلك تحقق الرضا الوظيفي لهم من خلال استبعاد احتمالات الوقوع في صراعات بين مصالح الموظفين ومنظمتهم، شعور الموظفين بالتفاؤل من خلال مشاركتهم في كافة مراحل اتخاذ القرار تزيدهم رغبة في بذل المزيد من الجهود واستثمار كل الفرص المتاحة في مساهمهم الوظيفي. مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات تسمح لهم بطرح تصوراتهم ووجهات نظرهم بما يخدم تطوير وتجديد سبل العمل والتقليل من النزاعات، كما تساعد على خلق جو من التفاهم و التوافق في محيط العمل (حمامة والشايب، 2017، ص 371).

وبذلك يمكن اعتبارها مجموعة من الإجراءات التي تتيحها المنظمة للموظفين حول إمكانية اتخاذ

القرارات الخاصة بوظائفهم أو تلك الخاصة بتطوير العمل بصفة عامة.

- أهمية المشاركة في القرارات:

تعد المشاركة في القرار عنصرا مهما في بلوغ الأهداف المسطرة من قبل المنظمة، فان الأخذ بعين الاعتبار لوجهات نظر العمال حول اتخاذ قرار معين يعد احد مقومات نجاح ذلك القرار، حيث أن المدير لا يستطيع اتخاذ قرار بمفرده، فهي تعتبر من أساسيات تفويض السلطة، كما تعتبر طريقة مثلى لخلق فضاء للإبداع و الابتكار لدى الموظفين من اجل تحسين الإنتاج وطرق العمل وأساليبه، كذلك تنمي روح المسؤولية لدى الموظف وتجعله يشعر بأهميته داخل المنظمة، مما يجعله يبذل المزيد من الجهود و يتمكن من مواجهة المشاكل التي قد تواجهه في العمل، فالمشاركة في اتخاذ القرار تجعل الموظف يتخلى عن فكرة انه موجود لتنفيذ المهام فقط، وإنما يحس بمكانته وضرورة تواجده في المنظمة، كما يستمد منها الثقة التي تساعد على كسب الخبرات المتعددة و التي يرمي من خلالها تؤهله لتولي ادوار قيادية في المنظمة، وبحكم ان الموظفين هم الأقرب الى معرفة المشاكل والصعوبات التي تواجههم أثناء تأدية مهامهم وبالنظر الى إنهم هم من سوف ينفذون القرارات المتخذة، وبالتالي فان الاقتراحات و الحلول التي يقدمونها للتخلص من المشاكل و الصعوبات لها أهمية بالغة في عملية اتخاذ القرار المناسب، وفي هذا الصدد يقول شيحا " ان السماح للموظفين في صنع القرار يعطي لهم الشعور بأهميتهم مما يؤدي الى الإخلاص في العمل والتفاني في الخدمة و الرفع من صالح المنظمة و العمل على تحقيق أهدافها، كما يؤدي الى صنع كوادر جديدة وقادة إداريين ذات تدريب وخبرة في صنع القرارات، هذا فضلا عن تحقيق ميزة الثقة المتبادلة بين الرؤساء والمرؤوسين"، ان المشاركة في اتخاذ القرار نعزز الشعور بالانتماء للمنظمة في وجود حياة ايجابية وصحة عقلية أفضل من خلال تحقيق

حاجات الاستقلالية والمسؤولية والجوانب المادية للفرد، وقد ثبت أن المشاركة تؤدي الى إنتاجية أعلى وتقليص الدوران الوظيفي والرفع من الرضا الوظيفي. (بوقطف، 2017، ص582-583)

- اتجاهات الإدارة لعملية المشاركة في القرار:

- الاتجاه التقليدي:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن عملية المشاركة في اتخاذ القرار لها علاقة بنوعية القرار المراد اتخاذه، وحسب المستويات التنظيمية المختلفة، فالقرارات الإستراتيجية تتم عملية اتخاذاها على مستوى القيادات العليا، بينما القرارات الروتينية والعادية تكون على مستويات تنظيمية أخرى، بهذا الشكل فإن المشاركة في اتخاذ القرار وصنعه تعتمد على مدى أهمية القرار نفسه.

- الاتجاه الحديث:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن المشاركة الفعالة في اتخاذ القرار الصحيح تتطلب توظيف جميع الأساليب لتحقيقه، كما يجب فسخ المجال أمام جميع المستويات المختلفة من الموظفين من اجل المشاركة في اتخاذ القرار إضافة الى إشراك الفئة التي يمسه القرار، غير أن عملية توظيف الأساليب الجماعية في صنع القرار تتوقف على مجموعة من العوامل أهمها نوعية القرارات المتخذة ومدى أهميتها، كذلك عامل الوقت و التكلفة، دون ان ننسى ما يتسببه صنع القرار من ضغوطات وتوترات نفسية سيئة، لاكن ما هو مسجل في اغلب المنظمات هو اتخاذ القرار الانفرادي من قبل معظم المدراء محاولين من خلاله عدم تفعيل الصيغة الجماعية في صنع القرارات. (الجبيري، 2022، ص 308)

- استراتيجيات المشاركة أثناء القرارات:

- إستراتيجية التعليم العلاجية:

تتظر هذه الإستراتيجية ان المشاركة تساعد العمال على التدريب و التكوين في العمل مع بعض و التصدي للمشكلات المجتمعية، من خلال التدعيم و التعاون كطريقة مناسبة لتخطي التوترات، وقد أطلق ليندمان Lindman معنا لهذه الإستراتيجية ب : التحرك المجتمعي، أما روس Ross فيراها من ضمن الأهداف المسطرة.

- إستراتيجية تغيير السلوك:

تساعد المشاركة في تعديل سلوك الأفراد عن طريق تأثرهم بالجماعات التي ينتمون إليها، وترتكز هذه الإستراتيجية على مبدأ التوجيه من اجل التغيير، من خلال التأثير على سلوكيات الأفراد في إطار عضويتهم ضمن جماعته، فالهدف الأساسي هو التغيير، ولا يتم هذا التغيير إلا بوجود شعور لدى المشاركين بالاندماج في التنظيم وأنهم ذو فائدة نتيجة مشاركتهم.

- إستراتيجية استعمال الإطارات:

من خلال هذه الإستراتيجية يتحمل الموظفون المشاركون مسؤولية الانجاز في منظماتهم، فهذه الإستراتيجية قائمة على مبدأ أن المؤسسات ليست بحاجة ماسة الى إطارات ومختصين من اجل التخطيط و اتخاذ القرارات، وإنما ما تسعى اليه هو وجود موظفين مدركين لأوضاعهم في المؤسسة و ماهي المشاكل التي تواجههم.

- إستراتيجية التعزيز و التعاون:

تساعد هذه الإستراتيجية في التخلص من كل ما يعيق تنفيذ الخطط المتعلقة بالتطوير و التنمية، فهذه الإستراتيجية توفر سبل للتعزيز وتساهم في النهوض بسياسة المؤسسة بما يخدم استقرارها وما تطمح اليه من أهداف.

- إستراتيجية السلطة أو قوة المجتمع:

في هذه الإستراتيجية يسعى الأفراد الى كسب القوة من خلال ما يتحصلون عليه من امتلاك للثروة أو المكانة، حيث يمكن اعتبارها وسيلة لكسب قوة تنظيمية لأعضاء المنظمة التي من خلالها يمكنهم التمتع بالتأثير على القرارات. (ايطاحين، 2015، ص106-107)

6.3. أساليب نجاح جودة الحياة في العمل:

تهتم جودة الحياة في العمل بكافة العمليات التي توظفها إدارة المنظمة من اجل تحقيق جودة أفضل لحياة الموظفين من اجل سد حاجاتهم ومتطلباتهم وذلك عن طريق تحسين ظروف العمل وإعطاءهم فرض لصنع القرارات وضمان الأمن و الاستقرار في العمل وتمكينهم من تطوير أداءهم بغاية تحقيق جودة الحياة في عمل في المؤسسات وتتمثل هذه الأساليب في :

- نظام الاتصالات:

عبارة عن مجال حيوي لمجمل العمليات الاتصالية الرسمية حيث عرفها (stéohane, o, 2002). على أنها عملية تشارك المعلومات أو نقل المعلومات الرسمية التي تخص المنظمة، ويمكن اعتبارها من العمليات الاتصالية التي تجري داخل المنظمة عن طريق الوسائل الرسمية واللا رسمية التي تدور ضمن البيئة الداخلية للمنظمة.

- نظم المقترحات:

إن وجود جودة الحياة في العمل ناجحة وإشراك الموظفين من خلال برامج معدة مسبقا يوحي بوجود أفكار ومعارف جديدة لذلك يتطلب على إدارة المنظمة الاهتمام بمثل هذه المقترحات ومحاولة تطبيقها

عن طريق جمع وتفرغ هذه الأفكار والمقترحات في صندوق المقترحات، حيث يقوم الموظف بوضع أفكاره ومقترحاته لرئيسه المباشر في العمل ويتم معاينتها من حيث الوضوح ومضمونها أما إذا ما تسجيل نقائص أو غموض فإن هذه المقترحات لا تؤخذ بعين الاعتبار وعلى العموم من الواجب على أي منظمة أن توفر جوا لطرح أفكار واحتوائها مهما كانت درجة أهميته

- مجهودات المنظمة:

إن ما تقدمه المنظمة من إجراءات بمختلف أشكالها تعتبر عملية أساسية لتحقيق جودة الحياة في العمل من خلال الاستغلال الجيد لإمكانياتها ومهاراتها تنظيميا كانت أو إداريا من أجل تحديد طرق موائمة بينما يطمح العامل إلى تحقيقه وما تطمح المنظمة ليه وهذا ما كده أغلب العلماء في مجال الأبحاث التنظيمية (بن خالد وبوحفص، 2015، ص122-123).

7.3. علاقة جودة الحياة في العمل ببعض المتغيرات:

1.7.3. علاقة جودة الحياة في العمل بالأداء الوظيفي:

إن ضرورة توافر جودة الحياة في العمل في المنظمات أمر حتمي، لتهيئة بيئة العمل بما يرضي العاملين ويجعلهم أكثر دافعية للعمل، فشعور العاملين بالراحة في وظائفهم يجعلهم أكثر اهتماماً والتزاماً بتنفيذ مهامهم وفقاً للقوانين المعمول بها من أجل تحقيق زيادة الإنتاجية ورضا العمال. جودة الحياة في العمل تركز على تحقيق هدفين رئيسيين. الأول ما يراه العاملين من تطبيق لبرامج جودة حياة في العمل هو تحسين وتطوير ظروف العمل بصفة عامة، بينما الهدف الثاني والذي تطمح إليه المنظمة هو زيادة الفاعلية التنظيمية، فرضا العمال عامل أساسي للرفع من مستوى الأداء الوظيفي. كما أثبتت دراسات وأبحاث عن الدور الإيجابي الذي تلعبه جودة الحياة في العمل في المنظمات من خلال تقليل جملة الظواهر السلبية التي تعيشها أغلب المنظمات والمتمثلة في حالات الغياب، صراع الدور، وغموض الدور، إضافة إلى الرفع من الدافعية للإنجاز وكذا ولاء العاملين والتزامهم وظيفياً. (عمران، 2018، ص15).

وحسب (عبد الصمد والعقون، 2022، ص108). فإن أغلب المنظمات تعتمد على سياسة عامة في تطوير وتحسين كافة الظروف التنظيمية والتي في مقدمتها الأداء الوظيفي الذي يعتبر المحرك الأساسي للأداء الكلي للمنظمة، فنجدها تسعى إلى توظيف كل الأساليب الفعالة لتحسين هذه الظروف ولعلّ برامج جودة الحياة في العمل من بين الأساليب التي تهدف إلى تنمية وتطوير الأداء الوظيفي والوصول به إلى المستويات المطلوبة.

فقدرة المنظمة على بلوغ أهدافها وتحقيق نتائج جيدة يكون نتيجة الاستغلال الصحيح للمورد البشري. فالمنظمة باستطاعتها توفير جودة الحياة في العمل لموظفيها من خلال تحسين ظروفهم والاهتمام بكل ما له علاقة بأدائهم الوظيفي كالرضا الوظيفي ونوعية العلاقات داخل العمل وكيفية دفع الأجور والمكافآت. (العزب، 2018، ص144).

2.7.3. علاقة جودة الحياة في العمل بالرفاهية النفسية:

توسعت دائرة الأهداف التي تسعى المنظمات الحالية إلى تحقيقها حيث لم تعد قاصرة على الجوانب المادية فقط بل تجاوزت إلى جوانب أخرى متعلقة برضا العمال وتعزيز صحتهم النفسية وكذلك الشعور بالانتماء والأمن وتحقيق الذات. فما أثبتته الدراسات والأبحاث أن الرضا مرتبط بما يحس به العامل من راحة النفسية وليس فقط ما يقدم له حوافز مادية ومكافآت فهذه الأخيرة هي مجرد سعادة آنية تزول مع مرور الوقت. ومع ما نعيشه من تغيرات على الصعيد الاقتصادي والارتفاع في أسعار السلع يصبح ما يتلقاه العامل من حوافز مادية حق مشروع. وهكذا فإن تحقيق الرفاهية ليست بالجانب المادي فقط وإنما بالجانب المعنوي فالبيئة التنظيمية التي يعمل فيها العامل لا بد أن تتوفر على جملة الظروف المريحة من أجل تحقيق الجودة في الحياة الوظيفية وذلك باستخدام بعض المحددات التي تشكل جودة الحياة في العمل في المنظمة والمتمثلة في: ظروف العمل الآمنة، تحديد أوقات الراحة، توفر نظام المكافآت، الاهتمام بالتغذية الصحية للعمال، مجانية الخدمة الصحية، إمكانية توفير المسكن بالنسبة للعمال ذوي إقامة بعيدة، الاحترام والثقة، تقدير الإنجازات المهنية، الاستماع إلى انشغالات العمال وتقديم المساعدة، خلق فرص صنع القرار، فتح نقاش وحوار من أجل إبداء الرأي..... الخ. كل هذا من شأنه أن يجعل الفرد يحس بالرضا والراحة في بيئة عمله و يحاول بذل المزيد من الجهود، كما

يخلق له نوع من الانتماء يصل به إلى درجات من الولاء. وبالتالي يمكن القول أن جودة الحياة في العمل ضرورية لتحقيق الرفاهية النفسية باعتبار أن العامل يحتاج إلى تحقيق نوع من التوازن والصحة النفسية وتشكيل علاقات اجتماعية هادفة بعيدة كل البعد عن المشاكل المهنية ولا يتم هذا إلا عن طريق شعوره بالراحة والرضا في مكان العمل ولعل برامج جودة الحياة في العمل أهم سبل تحقيقها. (سناني و بوعطيط، 2021، ص 93-94-95).

ويرى (Salehi and al, 2020, p4-5) أن العديد من برامج جودة الحياة في العمل في الفترة السابقة متمركزة بالدرجة الأولى على تحسين إنتاجية العمال بما في ذلك برامج الاتصال وبرامج خفض التكاليف والتنظيم الإداري والاعتماد على نظم المكافآت، أما في فترة التسعينيات فأصبحت برامج جودة الحياة في العمل تهدف إلى تعزيز الرفاهية والإنتاجية، ومؤخراً تم وضع دليل يشير إلى تنفيذ برامج جودة الحياة في العمل في الولايات المتحدة الأمريكية تضمن إشراك الموظفين في تحديد ظروف العمل الأكثر إرضاء وبالتالي الزيادة في الإنتاجية وتقديم برامج جودة الحياة في العمل التي تهدف إلى إثراء الدافع الوظيفي والأداء والالتزام والولاء وخفض معدلات الدوران والتغيب والتقليل من الصراعات بين العمال تم اعتبارها هياكل تنظيمية لا مركزية للعمل الجماعي فـ (Knox and al, 2001) يعتبر أن تحديد جودة الحياة في العمل يركز على مستوى نقاط القوة والضعف في بيئة العمل وكذلك (Bagtasos, 2011) جودة الحياة في العمل ظروف مواتية في المنظمة تؤدي إلى الرفاهية الموظفين .

3.7.3. علاقة جودة الحياة في العمل بإدارة الجودة الشاملة:

إن مضمون إدارة الجودة الشاملة ترى أن المنظمة نسق اجتماعي وليس فقط نسق فني فهو يضم مجموعة من الأفراد وعليه المطلوب منها مراعاة الجوانب العمل المختلفة والتي تمس وجهات النظر والرغبات والتصرفات التي تنشأ بين مجموعات الأفراد في بيئة العمل، فهي تدرك أهمية المورد البشري في تحقيق نجاح أي إدارة، أما جودة الحياة في العمل هي بمثابة المحرك الأساسي لتحقيق الجودة الشاملة، لذلك يتطلب على المسؤول الأول في المنظمة مراعاة ما يلي:

- تجديد ثقافة المنظمة

- وضع تصور شامل لكل فرد حول نظام الجودة

- إشراك الأفراد في اتخاذ القرار الرامي إلى تحسين نظام الجودة

- تحديث طرق العمل

- الانتقال من الرقابة الخارجية الى الرقابة الداخلية كون الجودة من إنتاج الإنسان

- توزيع المسؤوليات

- تشجيع الأفراد العاملين

- تطوير المهارات ووضع برامج تكوينية وتدريبية

- الأخذ بعين الاعتبار متطلبات التوظيف

إن ما تسعى إليه إدارة الجودة الشاملة هو التحسين المستمر وهو ما يحقق الكفاية الإنتاجية التي تعود

على العاملين في فوائده ومنح تجعلهم يشعرون بالثقة والارتياح بانتمائهم لهذه المنظمة، كما

يجعل المنظمة تعيش نوع من التميز والفخر وهذا ما تسعى إليه من خلال تحسين كل ما له علاقة

بالعمل وبالتالي تحقيق الجودة الشاملة حتما تؤدي إلى التميز وتسجيل معدلات أفضل في جودة الحياة في العمل في المنظمة (زاهر وآخرون، 2013، ص73-74).

4.7.3. علاقة جودة الحياة في العمل بالرضا الوظيفي :

توصلت الكثير من الأبحاث إلى وجود علاقة إيجابية لجودة الحياة في العمل والرضا الوظيفي، حيث تبين أن مجموع الظروف المتعلقة بالعمل تظهر صورته معينه والتي بدورها تحدث تغيير في الرضا الوظيفي. رغم المحاولات العديدة لضبط مفهوم واضح للرضا الوظيفي ومدى ارتباطه ببعض المتغيرات ذات صلة في بيئة العمل، وحسب (أليافي، 2017) فإن الرضا هو مدى شعور الفرد بالإيجابية في حياته بمعنى آخر إن الرضا هو مقدار سعادة الفرد بما ينجزه ويحققه، فمفهوم الرضا يشمل شعور الفرد بالاندماج في العمل، الارتياح المادي والمعنوي المتعلق بظروف العمل، كما له تأثير على صنع القرارات التي تمس الحياة المهنية (خالفي وبوكدرن، 2011، ص21).

يرى (Rayuela and Jourdi, 2009) أن مهمة جودة الحياة في العمل تتمثل في خلق الرضا الوظيفي للموظفين من خلال المساعدة في التنظيم، واختيار الموظفين الأكفاء والاحتفاظ بهم حيث تعد جودة الحياة في العمل من أهم العوامل التي تحفز الإنسان وتحسن رضاه الوظيفي. (Kermansaravi and al, 2014, p229)

إن أداء الموظف يتأثر بمجموعة من العوامل في مكان العمل التي بدورها تؤثر على صحة العامل ورفاهيته، ونوعية الحياة في العمل ترتبط بالرضا الوظيفي والتحفيز والإنتاجية والصحة والسلامة المهنية والرفاهية، جودة الحياة في العمل تقوم على أربعة محاور رئيسية: بيئة العمل الآمنة، الرعاية الصحية المهنية، وقت العمل المناسب، الأجور المناسبة، وبالتالي هي تشمل مجموع آثار مكان العمل

على الرضا الوظيفي فضلا عن الرضا في مجالات الحياة غير العملية والسعادة شخصيه والرفاهية الذاتية، إضافة الى كل هذا فان تحسين جودة الحياة في العمل سوف يؤثر بشكل ايجابي على إنتاجية المنظمة، بينما الإنتاجية المتزايدة تعزز جودة الحياة في العمل. (Leitão and al, 2019, p3803)

8.3. طرق قياس جودة الحياة في العمل:

اختلف الباحثون حول كيفية قياس جودة الحياة في العمل QWL، حالها حال تعدد تعريفها. (مباركي، بن خالد، 2015، ص123). أن اغلب البحوث تعتمد على وثيقة الجرد الكلي لجودة الحياة في العمل بداية من دراسة كل من (Martel and Dupuis, 2014)، حيث تمكن من وصف البيئة التنظيمية والعمل على إيجاد حلول حسب طبيعة المشاكل التي يتم تداركها من البرنامج الخاص بمخطط التدخل من أجل الخروج بمقترحات بالنظر الى ما تم العمل عليه ومن ثم تحديد طبيعة مشكل . استخدم أيضا (الحامد، 2019، ص 251-253) مجموعة من أبعاد جودة الحياة في العمل الأكثر انتشارا بين الباحثين مرتكزة أغلبها على العلاقات الاجتماعية، الأمن الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، ونظام الأجور والتعويضات.

ويشير (Bagtasos, 2011). إلى أن المعيار الأكثر استخداما في قياس جودة الحياة في العمل في المنظمات هو الرضا الوظيفي من خلال تصورات العامل وسلوكه حول مستوى الرضا عن بيئة العمل إضافة الى مجموعة من المؤشرات (ظروف العمل، التوازن بين الأسرة والعمل، الأمن الوظيفي، أسلوب الإشراف، التحكم في أوقات العمل، جماعه العمل). (Bagtasos, 2011, p3).

ويضيف (Samy and al, 2015). أن هناك تسعة أبعاد تم الاعتماد عليها في تقييم جودة الحياة في العمل بعد القيام بتحليل عامل الاستكشاف تحديد الأبعاد الرئيسية واستبعاد باقي الأبعاد التي ليس لها

علاقة جودة الحياة في العمل وتمثلت في: (بيئة العمل، المناخ والثقافة السائدة المنظمة، العلاقات الاجتماعية، فرص التدريب والتطوير، التعويضات والمكافآت، توفير الاحتياجات والمتطلبات، الرضا الوظيفي، الأمن الوظيفي، الاستقلالية في العمل). (Samy and al, 2015, p284).

كذلك اعتمد (Aminzadeh and al, 2022) على مجموعة من الأبعاد المكونة لجودة الحياة في العمل والتي استوحاها من مقياس والتون (Walton) والمتمثلة في: الأمن الوظيفي، الرواتب والأجور، فرص تطوير المهارات، المشاركة في صنع القرار. (Aminzadeh and al, 2022, p 38).

9.3. معوقات جودة الحياة في العمل:

حدد (بوبكر، 2016) و(السيوطي، 2016) مجموعة من المعوقات التي تحد من تحقيق جودة الحياة في العمل في المنظمة و تمثلت في :

1- عدم موافقة الإدارة العليا على أن انضمام المستويات التنظيمية العادية في وضع القرارات.
2- إقرار الإدارة العليا على أن انضمام الموظفين ضمن تحديد برامج جودة الحياة في العمل لا يؤدي الى تحقيق الأهداف العامة للمنظمة، وإنما ما يسعى إليه هو تحقيق أهداف مؤقتة، وهذا ما ينعكس على المستويات التنظيمية الدنيا وينتج عنها آثار سلبية على الموظفين و المنظمة بصفة عامة.

3- عدم تمكن بعض المنظمات من معرفة تأثير تطبيق جودة الحياة في العمل على الجانب النفسي ومدى رضا الموظفين على وظائفهم، إضافة الى عدم مراعاة للمقترحات التي يقترحها الموظفون وانعدام جدية التعامل معها.

- 4- يوجد في نظر بعض الإدارات بأنه لا داعي في الاستمرار بخصوص إجراءات التحسين المتعلقة ببرامج جودة الحياة في العمل.
- 5- نقص إلمام الموظفين بمدى ضرورة تطبيق برامج جودة الحياة في العمل وما يمكن بلوغه من أهداف مشتركة للمنظمة والموظفين.
- 6- عدم تحديد المنظمة لاحتياجاتها التدريبية التي تساعد الموظفين في الانسجام مع مثل هذه البرامج، وما تطمح إليه من أهداف للمنظمة والموظفين.
- 7- التكاليف الباهظة التي تتطلبها هذه البرامج في المنظمات تجعلها تتردد في اقتناءها خاصة وأنها لا تحتوي على تأكيد نجاح تطبيقها و الخروج بعائدات ايجابية.
- 8- خوف بعض المدراء و المسؤولين في المنظمات من فقدانهم لمكانتهم، أدى بهم الى غلق سبل الحوار والنقاش والمشاركة مع الموظفين حول القرارات التي تهمهم و إبداء آراءهم في مختلف الأعمال التي تدور في المنظمة، وبالنظر الى ما يحتاجه تطبيق برامج جودة الحياة في العمل من ظروف تسمح بإشراك جميع الأطراف الفاعلة داخل المنظمة، نجد هذه الأخيرة تعيش حالات من المعارضة و عدم تقبل هذه البرامج.(آل جمعان، 2022، ص 62).
- وفي نظر (زيد والعزيزي، 2022، ص30) فإن أهم ما يعيق تطبيق برامج جودة الحياة في العمل في المنظمة هو جملة الظروف غير المريحة المادية منها و المعنوية، عدم الاهتمام بالموظفين وإبعادهم عن القرارات التي تتخذ بشأنهم، كذلك سوء العلاقات بين المدراء و الموظفين، انعدام إمكانية التدريب والتكوين و بالتالي غياب فرص التطوير في العمل.

خلاصة:

عند تناول جودة الحياة في العمل نجد أنها متشعبة الأهداف و الأدوار حيث لا تقتصر على جانب واحد فقط، فإذا تم النظر الى الجانب المادي فهي تسعى جاهدة لتوفير جملة الظروف الفيزيائية الملائمة لراحة الموظف، أما الجانب المعنوي فمن خلال تعزيز العلاقات الاجتماعية داخل العمل و تفاعل و اندماج الأفراد ضمن جماعات العمل، ما يجعل الفرد يشعر بالرضا الوظيفي، كما تهدف الى مراعاة قدرات و مؤهلات الأفراد مع خصائص الوظائف المراد شغلها لأجل ضمان الدافعية والجودة في الأداء كما تسعى الى تحقيق ضمان الوضعي الاقتصادي للموظف من خلال الاهتمام بجانب الأجور والحوافز

الفصل الرابع:

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1.4. الدراسة الاستطلاعية

1.1.4. أهداف الدراسة الاستطلاعية

2.1.4. مكان الدراسة الاستطلاعية

3.1.4. مدة الدراسة الاستطلاعية

4.1.4. عينة الدراسة الاستطلاعية

5.1.4. أدوات الدراسة الاستطلاعية

6.1.4. الخصائص السيكومترية للأدوات

1. صدق أدوات الدراسة الاستطلاعية

أ. الصدق المحكمين مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية (Copsoq)

ب. صدق الاتساق الداخلي لأدوات الدراسة الاستطلاعية

ت. صدق المقارنة الطرفية لأدوات الدراسة الاستطلاعية

2. ثبات أدوات الدراسة الاستطلاعية

أ. ثبات أدوات الدراسة الاستطلاعية باستعمال ألفا كرونباخ

ب. ثبات أدوات الدراسة الاستطلاعية بطريقة التجزئة النصفية

2.4. الدراسة الأساسية

1.2.4. منهج البحث المتبع في الدراسة

2.2.4. الإطار الزمني للدراسة الأساسية

3.2.4. المكاني للدراسة الأساسية

4.2.4. عينة الدراسة الأساسية

5.2.4. الأساليب الإحصائية المعتمدة

خلاصة

تمهيد:

بعد التطرق الى متغيرات الدراسة في جانبها النظري، يأتي هذا الفصل لنتناول فيه الدراسة الاستطلاعية لموضوع البحث، وذلك من خلال التطرق الى أهدافها، ومكان إجرائها والمدة الزمنية التي استغرقتها، ووصف لعينة الدراسة الاستطلاعية وتحديد الأدوات المعتمدة وعرض خصائصها السيكومترية، انتقالا الى الدراسة الأساسية و المنهج المعتمد فيها وعرض الإطار الزمني و المكاني لها ووصف خصائص العينة فيها و أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة فيها.

1.4. الدراسة الاستطلاعية:

بعد الانتهاء من التطرق الى إشكالية الدراسة وأهم الفرضيات المتوقعة وكذلك الأدبيات النظرية المتمحورة حول موضوع الدراسة، قامت الباحثة بإجراءات منهجية الخاصة بالدراسة الاستطلاعية حول موضوع البحث.

- منهج الدراسة:

اعتمدت الباحثة في تناولها لموضوع الدراسة على المنهج الوصفي، الذي يساهم بشكل كبير في فهم مختلف الظواهر الاجتماعية والإنسانية فهو الأمثل لدراسة مثل هذه الظواهر والتي يصعب إخضاعها للتجريب حيث يهدف الى تحديد الوضع الحالي للظاهرة المدروسة ومن ثم يعمل على وصفها، كما يعتبر احد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم للظاهرة وتصويرها كميًا عن طريق جمع البيانات والمعلومات الخاصة بها وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.

- مجتمع الدراسة:

قامت الباحثة بإجراءات جمع المعلومات حول مجتمع الدراسة في المؤسسات الاستشفائية (المؤسسة الاستشفائية يوسف دمرجي بولاية تيارت، المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ولاية غليزان، المؤسسة الاستشفائية أسعد خالد بولاية معسكر)، حيث بلغ مجتمع الدراسة 1753 موظف والمقسم الى: 320 طبيب و1171 شبه طبي، 262 إداري. ويمكن توضيح توزيعه في الجدول التالي.

الجدول رقم (03): يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الفئة السوسيو مهنية ومكان العمل

مجتمع الدراسة	إداري	شبه طبي	طبيب	
1753	103	525	95	مستشفى يوسف دمرجي بتيارت
	83	399	149	مستشفى محمد بوضياف بغليزان
	76	247	76	مستشفى أسعد خالد بمعسكر
	262	1171	320	المجموع

المصدر : من إعداد الباحثة فقا لمصلحة الموظفين بالمؤسسات الاستشفائية

1.1.4. أهداف الدراسة الاستطلاعية:

يكمن الهدف الرئيسي من هذه الدراسة في معرفة العلاقة بين (عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية و جودة الحياة في العمل). في بيئة العمل الصحية (القطاع الصحي). ويندرج ضمن الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية وجب التحقق منها وهي:

- الإلمام بخصائص عينة الدراسة وتحديد طريقة اختيارها.
- الاتصال بالمسؤولين في مصلحة الموظفين ومصلحة الموارد البشرية من اجل ضبط مجتمع الدراسة وعينته.
- تكييف أدوات الدراسة حسب طبيعة القطاع الصحي.
- التأكد من وضوح عبارات المقاييس لدى عينة الدراسة.
- التحقق من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.
- التعرف على المستوى الأولي لعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية.
- التعرف على المستوى الأولي لجودة الحياة في العمل بالقطاع الصحي.

2.1.4. مكان الدراسة الاستطلاعية:

تمت الدراسة الاستطلاعية في كل من ولاية تيارت و غليزان ومعسكر من خلال التنقل الى المؤسسات الاستشفائية التالية: (مستشفى يوسف دمرجي بولاية تيارت، مستشفى محمد بوضياف بولاية غليزان، مستشفى أسعد خالد بولاية معسكر).

3.1.4. المدة الزمنية للدراسة الاستطلاعية:

تمت الدراسة في الفترة الممتدة من 2022/09/15 الى غاية 2022/12/18.

4.1.4. عينة الدراسة الاستطلاعية: تم الاعتماد على العينة الميسرة (المتاحة). والجدول الموالي يوضح خصائصها.

الجدول رقم (04): يوضح خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية حسب المتغيرات الديمغرافية.

النسبة المئوية %	التكرارات	المتغيرات الديمغرافية	
34.2	41	ذكر	الجنس
65.8	79	أنثى	
100	120	المجموع	
37.5	45	من 20 الى 30	العمر
33.3	40	من 31 الى 40	
16.7	20	من 41 الى 50	
12.5	15	فوق 50	
100	120	المجموع	
32.5	39	اقل من 5 سنوات	
25	30	من 5 الى 10 سنوات	

42.5	51	أكثر من 10 سنوات	الأقدمية في العمل
100	120	المجموع	
25.8	31	طبيب	الفئة السوسيو مهنية
59.2	71	شبه طبي	
15	18	إداري	
100	120	المجموع	

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه، الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة الاستطلاعية، حسب متغير الجنس. نلاحظ أن أعلى نسبة كانت الإناث مقارنة بالذكور والتي بلغت 65.8%، وحسب متغير العمر نلاحظ أن الفئة العمرية الأكبر نسبة هي من (20 إلى 30 سنة) بنسبة 37.5%، وفي ما يخص متغير الأقدمية في العمل تم تسجيل أعلى نسبة لفئة الموظفين الذين لديهم خبرة تزيد عن 10 سنوات بنسبة 5.42%، أما حسب متغير الفئة السوسيو مهنية، تم تسجيل أعلى نسبة لفئة الشبه طبي بنسبة 59.2%.

5.1.4. أدوات الدراسة الاستطلاعية:

في هذا العنصر سوف نتطرق الى أدوات الدراسة التي استخدمت من أجل البحث والتقصي عن

المعلومات الخاصة بموضوع الدراسة وذلك بعد الاطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث .

مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية (كوبنهاغن):

يستخدم لتقييم الظروف النفسية الاجتماعية في بيئة العمل تم إعداده من قبل فريق من الباحثين

على رأسهم Kristensen.Tand Borg بالمركز الدنمركي للبحث (1995-2007). The

Danish national research centre for the working environment. والذي دام إعداده

لعدة سنوات من 1995 الى غاية 2018 عن طريق المسوحات التي تم إجرائها في العديد من الدول

مثل انجلترا، فلندا، الو. م. أ، وغيرها وقد أصدرت له العديد من النسخ المعدلة و التي ترجمت الى 25

لغة وتم تطبيقها في 40 بلد منها الدنمرك ، فرنسا، فلندا، ألمانيا، اسبانيا، تركيا ... وكان الهدف منها

هو اجراء مقارنة بين مختلف الدول في مدى انتشار الظروف النفسية الاجتماعية في بيئات العمل.

1- النسخة الأولى المعدلة : (Copenhagen I:Long –Medium– Short Version)

وتتضمن ثلاثة نماذج منها النموذج المطول الذي يحتوي 141 بند و 30 بعد يندرج ضمن ستة

مجالات، والنموذج المتوسط الذي يحتوي 26 بعد و95 بند، والنموذج القصير يحتوي على ثمانية

أبعاد و 44 بند .

2- النسخة الثانية المعدلة: (Copenhagen II:Long –Medium– Short Version) والتي

تتضمن هي الأخرى ثلاثة نماذج بعد اجراء بعض التغييرات عليها، النموذج الأول المطول والذي

يحتوي 127 بند و41 بعد تدرج تحت ستة مجالات، النموذج الثاني المتوسط والذي يحتوي 28

بعد و 87 بند، النموذج الثالث القصير يحتوي 23 بعد و40 بند.

في دراستنا هذه تم الاعتماد على النسخة الثالثة المعدلة لمقياس كوبسوك (Copenhagen III:

Long Version, 2018) نظرا لتغطيتها الواسعة لانتشار عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في

بيئات العمل، وعرفت هذه النسخة هي الأخرى تعديلات من قبل الباحثين، حيث كان المقياس يحتوي على 45 بعد و 148 بند وعند تطبيقه على عينة قدرت بـ: 23.361 خلال فترة (2016-2017) في العديد من الدول مثل كندا ، اسبانيا، فرنسا، ألمانيا، السويد، تركيا أصبح المقياس يحتوي على 12 بعد و 43 بند، والذي قامت (دوار، 2017) بترجمته من اللغة الانجليزية الى اللغة العربية وإعادة الترجمة العكسية (من اللغة العربية الى اللغة الانجليزية) من اجل ضبط المعنى الحقيقي للعبارات، كما قامت بتقنيه على بيئة العمل الجزائرية (قطاع السباكة). (دوار، 2017، ص132-133)

تمثلت الأبعاد الأثني عشر في:

المتطلبات الكمية: ويقاس هذا البعد كمية العمل المنجز ومدى كثافته ومقدار عبء العمل وساعات العمل الطويلة وتأثيراتها و تمثلت فقراته في: (1-4).

وتيرة العمل: ويقاس هذا البعد مدى السرعة في تنفيذ المهام و مدى استمراريتها طوال يوم العمل وتمثلت فقراته في: (5-7).

المتطلبات المعرفية: ويقاس هذا البعد مدى الحاجة الى الانتباه ومراقبة والتذكر والتفكير في الكثير من الأشياء في ان واحد، واتخاذ القرارات المصيرية وتمثلت فقراته في: (8-11).

التحكم في وقت العمل: يقاس هذا البعد مدى حرية الموظف في اختيار فترات الراحة أثناء العمل ومدى كفاية الوقت لانجاز المهام و تمثلت فقراته في: (12-16).

وضوح الدور: يقاس هذا البعد مدى فهم الموظف لأهداف عمله ووضوحها، نطاق مسؤولياته و تمثلت فقراته في: (17-19).

صراع الدور: يقيس هذا البعد مدى حدوث تناقض في المهام المنجزة من طرف الموظف وفرض أساليب عمل مخالفة لما يجب ان يكون وتمثلت فقراته في : (20-21).

الدعم الاجتماعي من المشرف: يقيس هذا البعد مدى مساعدة المشرف المباشر للموظفين وتحفيزهم معنويا على العمل وتمثلت فقراته في : (22-24).

الدعم الاجتماعي من الزملاء: يقيس هذا البعد مدى مساعدة الزملاء لبعضهم البعض والاستماع الى مشاكل زملاءهم وتمثلت فقراته في : (25-27).

انعدام الأمن الوظيفي: يقيس هذا البعد مدى تخوف الموظف من فقدان وظيفته وانعكاسات إدخال التكنولوجيا الحديثة على مستقبل وظيفته وتمثلت فقراته في: (28-30).

انعدام الأمن حول ظروف العمل: يقيس هذا البعد مدى حدوث تغييرات في المهام المنجزة و تغيير رزنامة العمل وكذلك الخصم من الراتب وتمثلت فقراته في : (31-35).

العدالة التنظيمية: يقيس هذا البعد مدى حل الخلافات بطرق عادلة بين الموظفين وأساليب التعامل مع اقتراحات الموظفين، ومدى توزيع المهام بشكل متساوي على جميع الموظفين وتمثلت فقراته في : (36-39).

اضطرابات النوم: يقيس هذا البعد مدى شعور الموظف بالأرق و صعوبة النوم بشكل مريح خلال الأسابيع الأربعة ماضية وتمثلت فقراته في : (40-43).

مقياس جودة حياة في العمل:

بعد التطرق الى الجانب النظري للموضوع وتجميع المعلومات الأولية التي يتضمنها بحثنا، بادرنا في البحث حول الدراسات التي تناولت موضوع جودة حياة في العمل، وتم تحديد ستة أبعاد تقيس جودة

حياة في العمل والتي جاءت نتيجة العديد من الدراسات و الأبحاث لسنوات التي اعتمدت في تصميم مقياس لميشغان Michigan QWL Questionnaire و الأداة المصممة من قبل المؤسسة الدولية للسلامة و الصحة المهنية (NIOSH) عام 2002، حيث قام (عبد الفتاح المغربي، 2004) بترجمته، وقام (بن خالد، 2017) بدوره ببعض التعديلات والإضافات مع ما يتناسب وبيئة العمل الصحية الجزائرية ، وذلك بإضافة محور ظروف العمل المادية و التي يراها ضرورية لتقييم بيئة العمل الفيزيائية في المستشفيات ولما لها من انعكاسات على صحة الموظف من جهة و داءه من جهة أخرى، ونحن بدورنا اعتمدنا على النسخة المعدلة من طرف (بن خالد، 2017). ويمكن توضيح أبعاد هذا الاستبيان فيما يلي:

1- بعد ظروف العمل المادية: يتكون من سبعة فقرات تم إعدادها من طرف (بن خالد، 2017)

انطلاقا من المقابلات التي أجراها مع عينة الدراسة حول أهمية الجانب الفيزيقي ووسائل العمل المتوفرة والصحة و السلامة، كذلك بيئة العمل المناسبة من خلال التهوية، الإضاءة، التلوث و الرطوبة، وتمثلت فقراته في : (1-7).

2- بعد ظروف العمل المعنوية: ويتضمن ستة فقرات تقيس العوامل الإنسانية في العمل مثل الثقة

بين الموظفين، الحرية في العمل والعلاقات بين الزملاء في العمل، الارتياح النفسي وتمثلت فقراته في : (8-13).

3- بعد خصائص الوظيفة: يشمل ستة فقرات تقيس الرضا عن منصب العمل ومميزاته وأهداف

العمل والمسؤولية والقدرات و التحديات وتمثلت فقراته في : (14-19).

4- بعد الأجور والمكافآت: ويتكون من ستة فقرات تقيس رضا الموظف حول الأجر والحوافز

ومدى مناسبتها مع أفراد عينة الدراسة وتمثلت فقراته في : (20-25).

5- بعد جماعة العمل: يتضمن ستة فقرات تقيس مدى اندماج الفرد في جماعة عمله والعمل في

فريق ضمن ديناميكية الجماعة و من خلال التفاعل و المشاركة بين الموظفين من أجل بلوغ

الأهداف التنظيمية وتمثلت فقراته في : (26-31).

6- بعد أسلوب الرئيس في الإشراف: يحتوي ستة فقرات خاصة بميزات أسلوب الرئيس في

الإشراف وتحفيز الموظفين و التعامل الإنساني معهم إضافة الى العلاقات بين الرؤساء و

المرؤوسين وتمثلت فقراته في : (32-37).

7- بعد المشاركة في القرارات: يتضمن ستة فقرات تقيس مدى حرية اتخاذ القرار والمشاركة فيه

والحصول على المعلومات الخاصة بالعمل و المشاركة في إيجاد حلول للمشاكل المتعلقة

بالعمل وتمثلت فقراته في : (38-43).

تصحيح المقياسين:

جاءت بدائل الإجابة لمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وفقا لسلم ليكرت الخماسي على

النحو التالي:

- دائما. غالبا. أحيانا. نادرا. أبدا. " المتطلبات الكمية، المتطلبات المعرفية، التحكم في وقت

العمل، الدعم الاجتماعي من المشرف، الدعم الاجتماعي من الزملاء، صراع الدور".

- الى حد كبير جدا. الى حد كبير. قليلا. الى حد ضئيل. الى حد ضئيل جدا. " وتيرة العمل،

وضوح الدور، انعدام الأمن الوظيفي، انعدام الأمن حول ظروف العمل، اضطرابات النوم.

وجاءت الأوزان على النحو التالي:

الجدول رقم (05): يوضح بدائل الإجابة وأوزانها لمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
الى حد ضئيل جدا	الى حد ضئيل	قليلا	الى حد كبير	الى حد كبير جدا
1	2	3	4	5

أما بالنسبة الى مقياس جودة حياة العمل فقد صممت الإجابة وفقا لسلم ليكرت الخماسي و المكون

من البدائل التالية:

- موافق بشدة 5، موافق 4، محايد 3، غير موافق 2، غير موافق بشدة 1.

أما الفقرات التي تحتوي على الإجابة السلبية تكون وفقا لـ:

موافق بشدة 1، موافق 2، محايد 3، غير موافق 4، غير موافق بشدة 5.

ولتحديد مجال الدرجات الخاصة بالمتوسطات في فقرات مقياس عوامل الأخطار النفسية

الاجتماعية تم توزيع المستويات على فئات (ضعيف، دون المتوسط، متوسط، فوق المتوسط، مرتفع)

وذلك عن طريق حساب المدى (5-1=4) وتم تقسيمه على عدد فقرات المقياس الخمسة للحصول على

طول الفترة أي (0.80=4/5) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة الى اقل قيمة في المقياس و هو الواحد

الصحيح و الجدول التالي يوضح أطوال الفترات وفقا لمجالاتها.

الجدول رقم (06): يوضح أطوال الفترات حسب مجالاتها

المجال	ضعيف	دون المتوسط	متوسط	فوق المتوسط	مرتفع
طول الفترة	0.80 الى 1.80	1.80 الى 2.60	2.60 الى 3.40	3.40 الى 4.20	4.20 الى 5

أما بالنسبة لتحديد مجال المتوسطات لمقياس جودة الحياة في العمل تمت بنفس الطريقة التي تم

بها الحساب في مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية.

6.1.4. الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الاستطلاعية:

1. صدق أدوات الدراسة الاستطلاعية:

مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية (Copenhagen):

أ. الصدق المحكمين:

ويعتبر صدق المحكمين أو استطلاع آراء المحكمين الخبراء من أكثر طرق الصدق شيوعاً وسهولة

وأشهرها استخداماً لدى الباحثين، فحسب (المشهداني، 2019) فإن الحصول على صدق المحكمين

يكون عن طريق عرض الاختبار على مجموعة من المحكمين المختصين في المجال وذلك للتأكد من

سلامة صياغة البنود من ناحية و مدى مناسبتها للمجال المراد قياسه من جهة أخرى. (بشدة

وبوعموشة، 2020، ص120).

قامت الباحثة بعرض الأداة على مجموعة من الأساتذة المحكمين في التخصص من جامعات

جزائرية و جامعات عربية (الملحق رقم 02) من اجل إبداء آراءهم حول مدى صلاحية الأداة لقياس

المتغير (عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية) ومدى موائمة المصطلحات المستخدمة لبيئة العمل

الصحية في الجزائر نظرا لان الباحثة دوار (2019) قامت بتكييفه حسب بيئة عمل ذات طابع اقتصادي فتوجب تغيير بعض المصطلحات بما يتناسب والقطاع الصحي وعليه قدم الأساتذة مجموعة من الملاحظات و التعديلات والتي سوف نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم(07): يوضح التعديلات المقدمة من طرف المحكمين على مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية.

البعد	رقم الفقرة	الصياغة الأولى	الصياغة بعد التعديل
المتطلبات الكمية	01	هل يتوزع ثقل العمل الخاص بك بشكل غير منتظم حتى يتراكم؟	يتراكم العمل يوميا عليك حتى شعورك بالضيق
	02	كم مرة لا تجد وقتا لإتمام جميع مهام عملك؟	لا تجد وقتا لإتمام جميع مهام عملك الأساسية
	03	هل تتأخر في عملك؟	تضطر للتأخر في عملك
	04	هل لديك ما يكفي من الوقت لانجاز مهام عملك؟	لديك ما يكفي من الوقت لانجاز مهام عملك الثانوية
وتيرة العمل	01	هل يجب عليك العمل بسرعة كبيرة؟	تتطلب مهام عملك السرعة الكبيرة في التنفيذ
	02	هل تعمل بوتيرة عالية طوال اليوم؟	يتوجب عليك العمل بشكل متواصل طيلة اليوم لإتمام مهامك

	03	هل من الضروري الاستمرار في العمل بوتيرة عالية؟	طبيعة عملك تفرض عليك الاستمرار في العمل بشكل متواصل
المتطلبات المعرفية	01	هل مهام عملك تتطلب منك مراقبة الكثير من الأشياء في أن واحد؟	يستلزم عليك مراقبة الكثير من الأشياء في أن واحد لأداء مهامك
	02	هل يتطلب عملك تذكر الكثير من الأشياء؟	يتطلب عملك تذكر الكثير من الأشياء في ان واحد لانجاز مهامك
	03	هل يتطلب عملك تقديم أفكار جديدة باستمرار؟	تعتمد على التفكير الدائم لحل العديد من المشاكل المتعلقة بعملك
	04	هل يتطلب عملك اتخاذ قرارات صعبة؟	يتطلب منصب عملك اتخاذ قرارات صعبة ومصيري
التحكم في وقت العمل	01	هل يمكنك أن تقرر متى تأخذ فترة استراحة أثناء العمل؟	لديك الحرية في اختيار أوقات الراحة أثناء العمل حسب ما يناسبك
	02	هل لديك مجال من الحرية لأخذ أيام عطلة؟	لديك الحرية في طلب أيام العطل حسب حاجتك
	03	هل يمكنك ترك عملك للحديث مع	تخصص وقت للحديث مع

	زملاء العمل؟	زملائك في العمل
	04	إذا كان لديك انشغال خاص، فهل يمكنك ترك جزء من عملك لمدة نصف ساعة دون إذن خاص؟
	05	تضطر لقضاء انشغالاتك الخاصة لمدة زمنية قصيرة دون إذن خلال دوام عملك
	01	هل أهداف عملك واضحة؟
	02	هل تعرف بالضبط نطاق مسؤوليتك؟
	03	هل تعرف بالضبط ما هو متوقع منك في العمل؟
	01	هل تعرف بالضبط ما هو مطلوب منك انجازه
	01	هل تفرض عليك مطالب متناقضة في العمل؟
	02	هل تفرض عليك مطالب متناقضة في العمل؟
	01	هل يتوجب عليك أحيانًا القيام بأشياء كان يجب القيام بها بطريقة مختلفة؟
	01	إذا لزم الأمر، كم مرة يكون فيها مشرفك المباشر على استعداد للاستماع إلى مشاكلك في العمل؟
	02	إذا لزم الأمر، كم مرة تحصل على المساعدة والدعم من مشرفك المباشر؟

وضوح الدور

صراع الدور

الدعم الاجتماعي من المشرف

هل يحدثك مشرفك المباشر عن مدى نجاحك في إنجاز عملك؟	03	
تتلقى الثناء من مشرفك المباشر نظير انجاز عملك		
إذا لزم الأمر، كم مرة تحصل على المساعدة والدعم من زملائك في العمل؟	01	الدعم الاجتماعي من الزملاء
تجد المساعدة والدعم من زملائك في العمل		
إذا لزم الأمر، كم مرة يكون فيها زملاؤك على استعداد للاستماع إلى مشاكلك في العمل؟	02	
تتلقى التقدير من زملائك عند نجاحك في إنجاز عملك	03	
هل أنت قلق من أن تصبح عاطلا عن العمل؟	01	انعدام الأمن الوظيفي
تشعر بالقلق من أن تصبح عاطلا عن العمل		
هل أنت قلق من التكنولوجيا الجديدة التي تجعلك عاطلا؟	02	
تشعر بأن إدخال التكنولوجيا الحديثة في عملك سيهدد استمرارك في عملك الحالي		
هل أنت قلق من صعوبة العثور على وظيفة أخرى إذا أصبحت عاطلا عن العمل؟	03	انعدام الأمن
تجد أن العثور على وظيفة أخرى صعب		
هل أنت قلق من تحويلك إلى وظيفة	01	انعدام الأمن
تتخوف من تحويلك إلى وظيفة		

	أخرى رغم إرادتك؟	أخرى دون رغبتك
	02	هل أنت قلق من تغيير مهام عملك رغم إرادتك؟
	03	هل أنت قلق من تغيير جدولك الزمني (نظام المناوبة /الورديات، تغيير في أيام الأسبوع، توقيت الدخول والخروج)..ضد إرادتك؟
	04	هل أنت قلق من انخفاض راتبك (تقليص، إدخال التغيير في الراتب...)?
	05	هل توجد آفاق جيدة لعملك؟
		يخول لك منصبك الحالي الترقية الى مناصب أعلى
العدالة التنظيمية	01	هل يتم حل النزاعات بطريقة عادلة؟
	02	هل يقدر الموظفون عند قيامهم بعمل جيد؟
		يتلقى جميع الموظفون دون استثناء التقدير من المسؤولين عند قيامهم بعمل جيد

	03	هل يتم التعامل مع جميع اقتراحات الموظفين على محمل الجد من قبل الإدارة؟	تأخذ الإدارة اقتراحات جميع الموظفين على محمل الجد
	04	هل يتم توزيع العمل بشكل عادل؟	تتوزع المهام بشكل عادل على جميع الموظفين
اضطرابات النوم	01	خلال الأسابيع الأربعة الماضية، كم مرة نمت فيها بشكل سيئ وغير مريح؟	شعر أنك نمت بشكل سيئ وغير مريح خلال الأسابيع الأربعة الماضية
	02	خلال الأسابيع الأربعة الماضية، كم مرة وجدت صعوبة في النوم؟	وجدت صعوبة في النوم خلال الأسابيع الأربعة الماضية
	03	خلال الأسابيع الأربعة الماضية، كم مرة استيقظت مبكرا جدا ولم تتمكن من العودة إلى النوم؟	وجدت صعوبة في العودة إلى النوم بعد استيقاظك باكرا خلال الأسابيع الأربعة الماضية
	04	خلال الأسابيع الأربعة الماضية، هل حدث و أن استيقظت عدة مرات ووجدت صعوبة في العودة إلى النوم؟	أصبحت تعاني من النوم المتقطع خلال الأسابيع الأربعة الماضية

المصدر : من إعداد الباحثة

أما فيما يخص التعديلات الخاصة بدائل الإجابة فقد كانت كالتالي:

الجدول رقم (08): يوضح التعديلات المقدمة من المحكمين حول بدائل الإجابة لمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية.

صياغة بدائل الإجابة بعد التعديل					صياغة بدائل الإجابة قبل التعديل					البعد
أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	الى حد ضئيل جدا	الى حد ضئيل	قليلا	الى حد كبير	الى حد كبير جدا	صراع الدور
الى حد ضئيل جدا	الى حد ضئيل	قليلا	الى حد كبير	الى حد كبير جدا	لا على الإطلاق	جزء ضئيل من الوقت	جزء من الوقت	جزء كبير من الوقت	كل الوقت	اضطرابات النوم

المصدر : من إعداد الباحثة

1- مقياس جودة حياة في العمل :

بالنظر لتوافق بيئة عملنا مع البيئة التي تم تكييف وموائمة المقياس لأجلها (بيئة العمل الصحية) تمت الموافقة من طرف الأساتذة المحكمين على إبقاء نفس الأبعاد والبنود دون اجراء تغييرات، لآكن في المقابل ارتقت الباحثة الى إعادة التحقق من الخصائص السيكومترية للمقياس إذا ما نظرنا الى الاختلاف الذي تراه الباحثة يستدعي ذلك وهو حجم عينة الدراسة الاستطلاعية والتي بلغت 85 موظف في الدراسة التي أجراها الباحث بن خالد، بينما اعتمدت الباحثة عينة قدرت ب 120 موظفا.

ب. صدق الاتساق الداخلي لأدوات الدراسة الاستطلاعية:

- الصدق بطريقة الاتساق الداخلي لأبعاد مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية:

تم الاستعانة بحساب الصدق بطريقة الاتساق الداخلي للاستبيان والجدول التالية توضح ذلك:

الجدول رقم (09): يوضح قيم معاملات الارتباط بين الفقرات وبعد المتطلبات الكمية ومعامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية للمتغير.

قيمة معامل R بين البعد والدرجة الكلية	قيمة معامل R بين فقرات والبعد	الفقرات
** 0.42	**0.69	1- يتراكم العمل يوميا عليك حتى شعورك بالضيق
	**0.69	2- لا تجد وقتا لإتمام جميع مهام عملك الأساسية
	**0.46	3- تضطر للتأخر في عملك
	*0.21	4- لا تجد الوقت لانجاز مهام عملك الثانوية

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع الفقرات جاءت على ارتباط بالبعد عند مستوى الدلالة (0.01) عدا الفقرة الأخيرة (الرابعة) كانت دالة عند مستوى دلالة (0.05)، أما بخصوص معامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية للمتغير فقد جاءت هي الأخرى دالة عند مستوى دلالة (0.01).

الجدول رقم (10): يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد وتيرة العمل ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.

قيمة معامل R بين البعد والدرجة الكلية	قيمة معامل R بين لفقرات والبعد	الفقرات
**0.37	**0.60	1- تتطلب مهام عملك السرعة الكبيرة في التنفيذ
	**0.60	2- يتوجب عليك العمل بشكل متواصل طيلة اليوم لإتمام مهامك
	**0.50	3- طبيعة عملك تفرض عليك الاستمرار في العمل بشكل متواصل

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع الفقرات جاءت على ارتباط بالبعد عند مستوى دلالة

(0.01)، أما بخصوص معامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية للمتغير قدرت 0.37^{**} دالة عند

(0.01).

الجدول رقم (11): يوضح قيم معاملات الارتباط لل فقرات وبعد المتطلبات المعرفية ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.

قيمة معامل R بين البعد والدرجة الكلية	قيمة معامل R بين الفقرات والبعد	الفقرات
** 0.33	**0.68	1- يستلزم عليك مراقبة الكثير من الأشياء في أن واحد لأداء مهامك
	**0.76	2- يتطلب عملك تذكر الكثير من الأشياء في ان واحد لانجاز مهامك
	**0.81	3- تعتمد على التفكير الدائم لحل العديد من المشاكل المتعلقة بعملك
	**0.64	4- يتطلب منصب عملك اتخاذ قرارات صعبة ومصيري

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان جميع الفقرات جاءت دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وفي ما

يخص معامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية جاء دال عند (0.01).

الجدول رقم(12): يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد التحكم في وقت العمل ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.

قيمة R بين الفقرات والبعد والدرجة الكلية	قيمة R بين الفقرات والبعد	الفقرات
** 0.45	**0.61	1- لديك الحرية في اختيار أوقات الراحة أثناء العمل حسب ما يناسبك
	**0.72	2- لديك الحرية في طلب أيام العطل حسب حاجتك
	**0.74	3- تخصص وقت للحديث مع زملائك في العمل
	**0.69	4- تضطر لقضاء انشغالاتك الخاصة لمدة زمنية قصيرة دون إذن خلال دوام عملك
	**0.30	5-تضطر للعمل لساعات إضافية لانجاز مهامك

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان جميع الفقرات جاءت دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وبالنسبة

الى معامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية جاء دال عند مستوى دلالة (0.01).

الجدول رقم (13): يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد وضوح الدور ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.

الدرجة الكلية	الارتباط	الفقرات
0.34 **	0.80 **	1- لديك أهداف عمل واضحة
	0.85 **	2- لديك دراية بنطاق مسؤوليتك
	0.72 **	3- تدرك بالضبط ما هو مطلوب منك انجازه

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان جميع الفقرات جاءت دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وفيما

يخص معامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية جاء دال عند مستوى (0.01).

الجدول رقم (14): يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد صراع الدور ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.

قيمة معامل R بين الفقرات والدرجة الكلية	قيمة معامل R بين الفقرات والبعد	الفقرات
** 0.37	**0.82	1- تفرض عليك مطالب متناقضة في العمل
	**0.82	2- تفرض عليك طريقة مخالفة لما يجب ان تقام به مهام عمالك

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان جميع الفقرات جاءت دالة عند مستوى دلالة (0.01)، أما

معامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية جاء دال عند مستوى دلالة (0.01).

لجدول رقم (15): يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد الدعم الاجتماعي من المشرف ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.

قيمة معامل R	قيمة معامل R	الفقرات
بين البعد والدرجة الكلية	بين الفقرات والبعد	
** 0.47	**0.70	1- مشرفك المباشر على استعداد للاستماع إلى مشاكلك في العمل
	**0.82	2- تجد المساعدة والدعم من مشرفك المباشر
	**0.79	3- تتلقى الثناء من مشرفك المباشر نظير انجاز عملك

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان جميع الفقرات جاءت دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وفيما

يخص معامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية فقد جاء دال عند مستوى دلالة (0.01).

الجدول رقم (16): يوضح قيم معاملات الارتباط لل فقرات وبعد الدعم الاجتماعي من الزملاء ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.

قيمة معامل R بين البعد والدرجة الكلية	قيمة معامل R بين الفقرات والبعد	الفقرات
** 0.35	**0.77	1- تجد المساعدة والدعم من زملائك في العمل
	**0.82	2- زملائك على استعداد للاستماع إلى مشاكلك في العمل
	**0.80	3- تتلقى التقدير من زملائك عند نجاحك في إنجاز عملك

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان جميع الفقرات جاءت دالة عند مستوى دلالة (0.01)،

وبخصوص معامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية فكانت دالة عند مستوى دلالة (0.01).

الجدول رقم (17): يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد انعدام الأمن الوظيفي ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.

قيمة معامل R بين البعد والدرجة الكلية	قيمة معامل R بين الفقرات والبعد	الفقرات
** 0.52	**0.56	1- تشعر بالقلق من أن تصبح عاطلا عن العمل
	**0.70	2- تشعر بأن إدخال التكنولوجيا الحديثة في عملك سيهدد استمرارك في عملك الحالي
	**0.71	3- تجد أن العثور على وظيفة أخرى صعب

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان جميع الفقرات جاءت دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وقد جاء

معامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية دال عند مستوى دلالة (0.01).

الجدول رقم(18): يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد انعدام الأمن حول ظروف العمل ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.

قيمة معامل R	قيمة معامل R	الفقرات
بين البعد والدرجة الكلية	بين الفقرات والبعد	
** 0.61	**0.55	1- تتخوف من تحويلك إلى وظيفة أخرى دون رغبتك
	**0.69	2- تشعر بالقلق من تغيير مهام عملك
	**0.69	3- تشعر بالقلق من تغيير رزنامة عملك (نظام المناوبة/الورديات، تغيير في أيام الأسبوع، توقيت الدخول والخروج...)
	**0.69	4- ينتابك القلق من خصم راتبك
	**0.47	5- يخول لك منصبك الحالي الترقيّة الى مناصب أعلى

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان جميع الفقرات جاءت دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وتم

تسجيل معامل ارتباط دال بين البعد والدرجة الكلية عند مستوى دلالة (0.01).

الجدول رقم (19): يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد العدالة التنظيمية ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.

قيمة معامل R	قيمة معامل R	الفقرات
بين البعد والدرجة الكلية	بين الفقرات والبعد	
** 0.50	**0.38	1- تجد أن النزاعات تحل بطريقة عادلة مع الزملاء والمشرف في العمل
	**0.57	2- يتلقى جميع الموظفون دون استثناء التقدير من المسؤولين عند قيامهم بعمل جيد
	**0.83	3- تأخذ الإدارة اقتراحات جميع الموظفين على محمل الجد
	**0.55	4- تتوزع المهام بشكل عادل على جميع الموظفين

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان جميع الفقرات جاءت دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وفيما

يخص معامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية فقد جاء دال عند مستوى دلالة (0.01).

الجدول رقم (20): يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد اضطرابات النوم ومعامل ارتباط بين البعد والدرجة الكلية.

قيمة معامل R	قيمة معامل R	الفقرات
بين البعد والدرجة الكلية	بين الفقرات والبعد	
** 0.23	**0.41	1- شعر أنك نمت بشكل سيئ وغير مريح خلال الأسابيع الأربعة الماضية
	**0.72	2- وجدت صعوبة في النوم خلال الأسابيع الأربعة الماضية
	**0.78	3- وجدت صعوبة في العودة إلى النوم بعد استيقاظك باكرا خلال الأسابيع الأربعة الماضية
	**0.63	4- أصبحت تعاني من النوم المتقطع خلال الأسابيع الأربعة الماضية

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان جميع الفقرات جاءت دالة عند مستوى دلالة (0.01)، وجاء

معامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية دال عند مستوى دلالة (0.01).

- الصدق بطريقة الاتساق الداخلي لأبعاد مقياس جودة حياة العمل:

تم الاستعانة بحساب الصدق بطريقة الاتساق الداخلي للاستبيان والجداول التالية توضح ذلك:

الجدول رقم (21): يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد الظروف المادية و معامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية.

قيمة معامل R	قيمة معامل R	الفقرات
بين البعد والدرجة الكلية	بين الفقرات والبعد	
**0.37	**0.28	1- أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الرطوبة
	**0.39	2- أعمل في بيئة عمل خالية من التلوث
	**0.52	3- أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التهوية
	**0.64	4- أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الإضاءة
	**0.66	5- أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التكييف الحراري
	**0.56	6- وسائل العمل في المؤسسة متوفرة
	**0.49	7- وسائل العمل في هذه المؤسسة صحية وآمنة

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

جاءت جميع الفقرات على ارتباط بالبعد عند مستوى دلالة (0.01) وفيما يخص معامل الارتباط

بين البعد والدرجة الكلية جاء دال عند (0.01).

الجدول رقم (22): يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد الظروف المعنوية ومعامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية.

قيمة معامل R بين البعد والدرجة الكلية	قيمة معامل R بين الفقرات والبعد	الفقرات
**0.77	**0.55	1- أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه
	**0.69	2- أتمتع بحرية العمل في وظيفتي.
	**0.70	3- توجد صداقات حميمية بيني وبين زملائي في العمل
	**0.73	4- اشعر باحترام الآخرين لي في مكان عملي.
	**0.73	5- اشعر بالرضا عن الانجاز الذي أحققه في عملي.
	**0.61	6- اشعر بجودة التعامل مع زملائي في العمل.

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

جاءت جميع الفقرات على ارتباط بالبعد عند مستوى دلالة (0.01) وفيما يخص معامل الارتباط

بين البعد والدرجة الكلية جاء دال عند (0.01).

الجدول رقم (23): يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد خصائص الوظيفة ومعامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية.

قيمة معامل R	قيمة معامل R	الفقرات
بين البعد والدرجة الكلية	بين الفقرات والبعد	
	**0.77	1- تتميز مهام وظيفتي بالوضوح والأهمية
	**0.70	2- اشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به
	**0.77	3- امتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي
**0.73	**0.77	4- لدي حرية التصرف في وظيفتي
	**0.71	5- حجم الساعي في وظيفتي مناسب
	**0.58	6- تتميز مهام عملي بالتحدي و المتعة

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

جاءت جميع الفقرات على ارتباط بالبعد عند مستوى دلالة (0.01) وفيما يخص معامل الارتباط

بين البعد والدرجة الكلية جاء دال عند (0.01).

الجدول رقم (24): يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد الأجور والمكافآت ومعامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية.

قيمة معامل R بين البعد والدرجة الكلية	قيمة معامل R بين الفقرات والبعد	الفقرات
**0.62	**0.59	1- أنا سعيد تماما لما احصل عليه من دخل في عملي
	**0.71	2- يعتمد اجري على مقدار انجازي في العمل
	**0.65	3- لدي فهم بنظام الأجور و المكافآت في مكان عملي
	**0.63	4- اجري عادل بالنظر الى ما يحصل عليه زملائي
	**0.63	5- اجري عادل بالنظر الى مهاراتي و مجهوداتي
	**0.51	6- أدائي يحدد مقدار اجري ومكافأتي

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

جاءت جميع الفقرات على ارتباط بالبعد عند مستوى دلالة (0.01) وفيما يخص معامل الارتباط

بين البعد والدرجة الكلية جاء دال عند (0.01).

الجدول رقم (25): يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد جماعة العمل ومعامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية.

قيمة معامل R بين البعد والدرجة الكلية	قيمة معامل R بين الفقرات والبعد	الفقرات
**0.75	**0.68	1- اشعر بأنني جزء فعال من جماعة عملي.
	**0.77	2- يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية.
	**0.80	3- لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن الواجبات والمهام.
	**0.79	4- يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بتلقائية.
	**0.77	5- يشترك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم.
	**0.68	6- لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة و متكاملة.

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

جاءت جميع الفقرات على ارتباط بالبعد عند مستوى دلالة (0.01) وفيما يخص معامل الارتباط

بين البعد والدرجة الكلية جاء دال عند (0.01).

الجدول رقم (26): يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد أسلوب الرئيس في الإشراف ومعامل الارتباط بين البعد و الدرجة الكلية.

قيمة معامل R بين الفقرات والبعد والدرجة الكلية	قيمة معامل R بين الفقرات والبعد	الفقرات
**0.74	**0.71	1- يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات
	**0.76	2- يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل
	**0.76	3- يعطي رئيسي معلومات كاملة لمؤوسيه
	**0.78	4- يعاملنا رئيسنا بعدالة وإنصاف
	**0.76	5- يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز
	**0.75	6- يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تشجيع مرؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

جاءت جميع الفقرات على ارتباط بالبعد عند مستوى دلالة (0.01) وفيما يخص معامل الارتباط

بين البعد والدرجة الكلية جاء دال عند (0.01).

الجدول رقم (27): يوضح قيم معاملات الارتباط للفقرات وبعد المشاركة في القرارات ومعامل الارتباط بين البعد والدرجة الكلية.

قيمة معامل R بين البعد والدرجة الكلية	قيمة معامل R بين الفقرات والبعد	الفقرات
**0.78	**0.71	1- لدى فرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي
	**0.75	2- استطيع أن أشارك برأي في حل مشكلات عملي
	**0.78	3- احصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي
	**0.78	4- احصل على معلومات مناسبة عن انجازي في عملي
	**0.73	5- استمتع بالتعاون و المشاركة مع زملاء العمل
	**0.79	6- لدي قدر مناسب من الحرية في أداء عملي

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

جاءت جميع الفقرات على ارتباط بالبعد عند مستوى دلالة (0.01) وفيما يخص معامل الارتباط

بين البعد والدرجة الكلية جاء دال عند (0.01).

ت. صدق المقارنة الطرفية لأدوات الدراسة الاستطلاعية:

- الصدق بطريقة الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية) لمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية : يتم عن طريق اختبار T test الدراسة الفروق بين الدرجات الدنيا والدرجات العليا للمقياس.

أولاً قمنا بتحديد الفرضيات:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد فروق بين الدرجات الدنيا والدرجات العليا لدى أفراد عينة الدراسة بالنسبة لمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق بين الدرجات الدنيا والدرجات العليا لدى أفراد عينة الدراسة بالنسبة لمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية.

الجدول رقم (28): يوضح اختبار T test بين الدرجات الدنيا والدرجات العليا لمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية.

الدلالة المعنوية	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.01	19.01	7.48	121.83	الدرجات الدنيا
		8.10	154.98	الدرجات العليا

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

حسب الجدول أعلاه تم تسجيل أعلى متوسط حسابي لصالح الدرجات العليا و المقدر ب: (154.98) بانحراف معياري (8.10) في حين بلغ المتوسط الحسابي للدرجات الدنيا (121.83) عند انحراف معياري (7.48)، وبلغت قيمة T (19.01) عند مستوى الدلالة (0.01) وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ونقول انه توجد فروق بين الدرجات الدنيا والدرجات العليا لدى أفراد عينة الدراسة بالنسبة لمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية، وبالتالي المقياس يستطيع التمييز بين الدرجات الدنيا والدرجات العليا للمبحوثين فهو صادق لما وضع لقياسه.

- الصدق بطريقة الصدق التمييزي (صدق المقارنة الطرفية) لمقياس جودة حياة العمل : يتم عن طريق اختبار T test لدراسة الفروق بين الدرجات الدنيا والدرجات العليا للمقياس.

أولاً قمنا بتحديد الفرضيات:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد فروق بين الدرجات الدنيا والدرجات العليا لدى أفراد عينة الدراسة بالنسبة لمقياس جودة الحياة في العمل.

الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق بين الدرجات الدنيا والدرجات العليا لدى أفراد عينة الدراسة بالنسبة لمقياس جودة الحياة في العمل.

الجدول رقم (29): يوضح اختبار T test بين الدرجات الدنيا والدرجات العليا لمقياس جودة الحياة في العمل.

الدلالة المعنوية	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.01	19.25	12.52	108.43	الدرجات الدنيا
		12.62	162.55	الدرجات العليا

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

حسب الجدول أعلاه تم تسجيل أعلى متوسط حسابي لصالح الدرجات العليا و المقدر بـ: (162.55) بانحراف معياري (12.62) في حين بلغ المتوسط الحسابي للدرجات الدنيا (108.43) عند انحراف معياري (12.52)، وبلغت قيمة T (19.25) عند مستوى الدلالة (0.01) وعليه نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ونقول انه توجد فروق بين الدرجات الدنيا والدرجات العليا لدى أفراد عينة الدراسة بالنسبة لمقياس جودة حياة العمل، وبالتالي المقياس يستطيع التمييز بين الدرجات الدنيا والدرجات العليا للمبحوثين فهو صادق لما وضع لقياسه.

2. ثبات أدوات الدراسة الاستطلاعية:

لقياس مدى ثبات أدوات الدراسة (مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية، مقياس جودة حياة العمل) استخدمت الباحثة (معادلة ألفا كرونباخ) و (ثبات بطريقة التجزئة النصفية) فالثبات بطريقة التجزئة النصفية يقوم على فكرة انه يمكن التنبؤ بتقدير الثبات للمقياس إذا استطعنا ان نقدر نصفه أو

أي جزء منه، وان قيمة معامل الارتباط بين النصفين تدل على الثبات النصفي للاختبار و الذي يفيد بدوره في تقدير ثبات الكلي للاختبار بعد تصحيحه وتعديله عن طريق معادلة سبيرمان براون.(علام، 2012، ص53).

للتأكد من ثبات أدوات الدراسة على عينة استطلاعية مكونة من 120 و الجداول التالية توضح

معاملات ثبات أدوات الدراسة.

- ثبات مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية بطريقة ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية.

الجدول رقم (30): يوضح معامل ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المتطلبات الكمية	04	0.64
وتيرة العمل	03	0.64
المتطلبات المعرفية	04	0.78
التحكم في وقت العمل	05	0.74
وضوح الدور	03	0.82
صراع الدور	02	0.85

0.82	03	الدعم الاجتماعي من المشرف
0.82	03	الدعم الاجتماعي من الزملاء
0.74	03	انعدام الأمن الوظيفي
0.74	05	انعدام الأمن حول ظروف العمل
0.71	04	العدالة التنظيمية
0.74	04	اضطرابات النوم
0.68	43	الدرجة الكلية للمتغير

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه ان معامل الثبات العام لأبعاد الدراسة جاء متوسط حيث بلغ

(0.68) لإجمالي فقرات المقياس الثلاثة وأربعون، فيما تراوحت معاملات ثبات الأبعاد ما بين (0.71)

الى (0.85) وهذا يدل على ان المقياس يتمتع بدرجة مقبولة من الثبات ويمكن الاعتماد عليه في

التطبيق الميداني للدراسة.

الجدول رقم (31): يوضح ثبات مقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية بطريقة التجزئة النصفية

قيمة معامل جثمان	قيمة معامل سبيرمان براون		قيمة معامل الارتباط للنصفين	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ			
	في حالة عدم تساوي النصفين في الطول	في حالة تساوي النصفين في الطول			النصف الثاني		النصف الأول	
0.79	0.79	0.79	0.65	43	عدد الفقرات	قيمة R	عدد الفقرات	قيمة R
					21	0.46	22	0.55

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

الجدول رقم (32): يوضح التباين النصفي لمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية بطريقة التجزئة النصفية.

عدد الفقرات	الانحراف م	التباين	المتوسط ح	
22	8.43	71.10	70.00	النصف الأول
21	8.27	68.44	67.95	النصف الثاني
43	15.19	230.82	137.96	كلا النصفين

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدولين أعلاه نلاحظ انه بلغت قيمة معامل ألفا للنصف الأول من المقياس (0.55) وبلغت قيمة النصف الثاني (0.46)، وقدر التباين للنصف الأول من المقياس (71.10) وقدر تباين النص الثاني (68.44) وبما ان جميع القيم تختلف عن بعضها البعض وجب الأخذ بالقيمة المصححة لمعادلة جثمان والتي بلغ فيها المعامل (0.79) وهي قيمة مرتفعة تدل على الثبات الكلي للمقياس.

- ثبات مقياس جودة حياة العمل بطريقة ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية.

الجدول رقم (33): يوضح معامل ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس جودة حياة في العمل

الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الظروف المادية	07	0.70
الظروف المعنوية	06	0.76
خصائص الوظيفة	06	0.78
الأجور والمكافآت	06	0.73
جماعة العمل	06	0.78
أسلوب الرئيس في الإشراف	06	0.79
المشاركة في القرارات	06	0.79
الدرجة الكلية للمتغير	43	0.77

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه ان معامل الثبات العام لأبعاد الدراسة جاء متوسط حيث بلغ (0.77) لإجمالي فقرات المقياس الثلاثة وأربعون، فيما تراوحت معاملات ثبات الأبعاد ما بين (0.70) الى (0.79) وهذا يدل على ان المقياس يتمتع بدرجة مقبولة من الثبات ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني للدراسة.

الجدول رقم (34): يوضح ثبات مقياس جودة حياة العمل بطريقة التجزئة النصفية

قيمة معامل جثمان	قيمة معامل سبيرمان براون		قيمة معامل الارتباط للنصفين	عدد الفقرات	ألفا كرونباخ			
	في حالة عدم تساوي النصفين في الطول	في حالة تساوي النصفين في الطول			النصف الثاني		النصف الأول	
0.95	0.95	0.95	0.90	43	عدد الفقرات	قيمة R	عدد الفقرات	قيمة R
					21	0.84	22	0.79

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

الجدول رقم (35): يوضح التباين النصفي لمقياس جودة حياة العمل بطريقة التجزئة النصفية.

عدد الفقرات	الانحراف م	التباين	المتوسط ح	
22	12.88	165.90	69.67	النصف الأول
21	12.56	157.99	66.44	النصف الثاني
43	24.58	618.00	136.11	كلا النصفين

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدولين أعلاه نلاحظ انه بلغت قيمة معامل ألفا للنصف الأول من المقياس (0.79) وبلغت قيمة النصف الثاني (0.84)، وقدّر التباين للنصف الأول من المقياس (165.90) وقدّر تباين النص الثاني (157.99) وبما ان جميع القيم تختلف عن بعضها البعض يجب الأخذ بالقيمة المصححة لمعادلة جثمان والتي بلغ فيها المعامل (0.95) وهي قيمة مرتفعة تدل على الثبات الكلي للمقياس.

2.4. الدراسة الأساسية:

استنادا على النتائج المتحصل عليها في الدراسة الاستطلاعية (التأكيد من الخصائص السيكومترية للمقاييس) وجمع المعلومات المتعلقة بمجتمع الدراسة وعينتها، تم الاعتماد على مقياس (Copsq) لقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية، (دوار، 2019) و مقياس جودة الحياة في العمل في بيئة العمل الصحية، (بن خالد، 2017).

1.2.4. الإطار الزمني للدراسة الأساسية:

أجريت الدراسة الأساسية في الفترة الممتدة من 02 جانفي 2023 الى غاية 31 ماي 2023.

2.2.4. الإطار المكاني للدراسة الأساسية:

تمت الدراسة في كل من مستشفى يوسف دمرجي بولاية تيارت، مستشفى محمد بوضياف بولاية

غليزان، مستشفى اسعد خالد بولاية معسكر.

3.2.4 عينة الدراسة :

في هذا الصدد قامت الباحثة بالاعتماد على العينة المتاحة بنسبة 20 % من مجتمع الدراسة

البالغ 1753 موظف، وقدّر حجم العينة 351 موظفاً، حيث قدر عدد الأطباء بـ 64 طبيب، وعدد الشبه

طبي 234، وعدد الإداريين 53 إداري. وبعد توزيع الاستبيان على عينة الدراسة تم استرجاع 351

استبانته منها 342 استبانته صالحة للدراسة و 9 استبيانات غير صالحة للدراسة (عدم استكمال

المعلومات).

أما خصائصها الشخصية فتتمثل في الجدول التالي:

الجدول رقم (36): يوضح خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب المتغيرات الديمغرافية.

النسبة المئوية %	التكرارات	المتغيرات الديمغرافية	
34.2	119	ذكر	الجنس
65.8	223	أنثى	
100	342	المجموع	
35.7	122	من 20 الى 30	

36	123	من 31 الى 40	العمر
15.8	54	من 41 الى 50	
12.6	43	فوق 50	
100	342	المجموع	
38.9	99	اقل من 5 سنوات	الأقدمية في العمل
24.9	85	من 5 الى 10 سنوات	
46.2	158	أكثر من 10 سنوات	
100	342	المجموع	
18.7	64	طبيب	الفئة السوسيو مهنية
65.8	225	شبه طبي	
15.5	53	إداري	
100	342	المجموع	

المصدر : من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الفئة النسوية هي الأكثر نسبة في القطاع مقارنة بفئة الذكور وذلك لقدرة المرأة في التوفيق بين حياتها الشخصية وحياتها العملية في بيئات العمل الصحية، أما بالنسبة لمتغير العمر نجد أعلى نسبة للموظفين الذين تتراوح أعمارهم (من 20 إلى 40) سنة تواجدت بنسب عالية مقارنة مع الفئات العمرية الأخرى، هذا دليل على استقطاب الفئة العمرية الشابة في القطاع مع ما يتماشى وطبيعة الخدمة المقدمة التي تحتاج الحيوية والنشاط الدائمين، أما سنوات العمل فقد كانت من نصيب من توظفوا حديثا حتى غاية 10 سنوات عمل وهذا يدل على الحركية المستمرة لعمليات التوظيف من أجل توفير التاثير الطبي و الشبه طبي وحتى الإداري، وفيما يخص متغير الفئة السوسيو مهنية فان فئة الشبه طبي نالت حصة الأسد من مجموع الموظفين في بيئة العمل الصحية، ويرجع ذلك الى احتياجات مختلف الصالح الاستشفائية للطاغم الشبه طبي مقارنة بما تحتاجه مختلف المصالح للطبيب والذي يكون في الغالب بمعدل طبيب مقابل 5 أو 6 شبه طبي .

4.2.4. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار TTest، معامل ارتباط بارسون، تحليل الانحدار

الخطي المتعدد، تحليل التباين الأحادي.

الفصل الخامس:

عرض ومناقشة النتائج

تمهيد

1.5. عرض نتائج التساؤلات مناقشتها

1.1.5. عرض نتائج التساؤل الأول ومناقشته

2.1.5. عرض نتائج التساؤل الثاني ومناقشته

2.5. عرض نتائج الفرضيات مناقشتها

1.2.5. عرض نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها

2.2.5. عرض نتائج الفرضية الثانية ومناقشته

خاتمة

توصيات واقتراحات الدراسة

قائمة المراجع

الملاحق

1.5. عرض نتائج التساؤلات ومناقشتها:

1.1.5. عرض نتائج التساؤل الأول ومناقشته:

ما مدى انتشار عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية لدى موظفي القطاع الصحي العمومي؟

وللإجابة على هذا التساؤل وجب المقارنة بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي باستخدام

اختبار T test العينة واحدة وحساب المجالات لأبعاد متغير عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية عن

طريق المعدلة التالية: (عدد العبارات \times أكبر بديل) - (عدد العبارات \times أصغر بديل) / 3. ودلت النتائج

على مايلي:

الجدول رقم (37): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد متغير عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية.

الرقم	الأبعاد	المتوسط	الانحراف	المتوسط	قيمة	الدلالة	المجال
		ح	م	ف	ت	الإحصائية	
01	المتطلبات الكمية	12.38	3.04	12.00	20.55	0.01	منتشرة بمستوى متوسط
02	وتيرة العمل	11.55	2.07	9.00	22.81	0.01	منتشرة بمستوى مرتفع

03	المتطلبات المعرفية	15.04	3.05	12.00	18.47	0.01	منتشرة بمستوى مرتفع
04	التحكم في وقت العمل	15.72	3.56	15.00	3.78	0.01	منتشرة بمستوى متوسط
05	وضوح الدور	10.86	3.46	09.00	13.98	0.01	منتشرة بمستوى متوسط
06	صراع الدور	6.63	1.94	06.00	6.07	0.01	منتشرة بمستوى متوسط
07	الدعم الاجتماعي من المشرف	10.42	2.59	09.00	10.13	0.01	منتشرة بمستوى متوسط
08	الدعم	9.59	3.25	09.00	3.37	0.01	منتشرة

بمستوى متوسط						الاجتماعي من الزملاء	
منتشرة بمستوى متوسط	0.01	3.36	09.00	3.14	8.42	انعدام الأمن الوظيفي	09
منتشرة بمستوى متوسط	0.97	0.03	15.00	4.85	14.99	انعدام الأمن حول ظروف العمل	10
منتشرة بمستوى متوسط	0.26	1.12	12.00	3.02	12.18	العدالة التنظيمية	11
منتشرة بمستوى متوسط	0.01	4.23	12.00	2.67	12.61	اضطرابات النوم	12
منتشرة بمستوى	0.01	12.50	129	16.92	140.44	الدرجة الكلية للمتغير	13

متوسط							
-------	--	--	--	--	--	--	--

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن متغير عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية منتشر بمستوى متوسط، حيث قدر المتوسط الحسابي للدرجة الكلية للمتغير بـ: (140.44) وهو أكبر من المتوسط الفرضي (129)، وقد جاءت معظم أبعاد متغير عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية منتشرة بمستوى متوسط، على عكس بعد المتطلبات المعرفية الذي انتشر بمستوى مرتفع، حيث قدر المتوسط حسابي بـ: (15.04) وهو أكبر من الفرضي (12). هذا ما جعلنا نقر بانتشار لعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في القطاع الصحي بمستوى متوسط .

- مناقشة التساؤل الأول:

تم تسجيل انتشار لعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في القطاع الصحي بمستويات متوسطة، من خلال انتشار متطلبات العمل الكمية في بيئة العمل الصحية بمستويات متوسطة، وذلك راجع الى طبيعة المهام التي يقوم بها موظفي القطاع الصحي التي تعرف الحركية المستمرة على مختلف المصالح الاستشفائية، فمما لاشك فيه ان طول ساعات العمل وكثافة المهام تؤدي بالموظف للشعور بالضيق و التوتر وعدم تمكنه من إتمام جميع مهامه سواء الأساسية منها أو الثانوية وللإطلاع أكثر على مؤشرات بعد متطلبات العمل الكمية يكمن الرجوع الى الملحق رقم (14)، وعلى عكس ما تم التوصل اليه من نتائج نجد (Petersen and al, 2023, p182) حول تأثير المتطلبات الكمية على صحة الممرضات، التي كانت مرتفعة خاصة وتزامنها مع أوقات العطل الأسبوعية ، مما يجعل الممرضات

يعيش إرهاق وتوتر مستمر، كذلك ما سجله طاقم التمريض بالولايات المتحدة الأمريكية في فترة كوفيد-19 من مؤشرات مرتفعة للتعب والضغط النفسي وحتى قلة النوم جراء ساعات العمل التي فاقت 40 ساعة أسبوعياً (Sagherian and al, 2023, p5382). وتشير نتائج دراسة تمحورت حول تأثير عبء العمل الزائد على الصحة العقلية والبدنية للعاملين الصحيين بالمستشفيات تاتا ومولاي رشيد بالدار البيضاء، حيث أقر ما نسبته 55% من العاملين الصحيين معاناتهم ومعاشيتهم للاضطرابات العصبية والإجهاد ونقص الإدراك وقلة النوم. (حيموش، 2022). أما وتيرة العمل انتشرت هي الأخرى بمستويات متوسطة، حيث ما تتطلبه مهام موظفي القطاع الصحي من سرعة كبيرة في التنفيذ و التي تكون بشكل متواصل طيلة يوم العمل، جعلت إيقاع العمل في القطاع الصحي يعرف مستوى عال وسريع في نفس الوقت، وللاطلاع أكثر على مؤشرات بعد وتيرة العمل يكمن الرجوع الى الملحق رقم (15)، ففي نظر (Sierpinska and Ptasinska, 2023, p1) ان مجال الرعاية الصحية يتطلب تواجد الأطقم الطبية على مدار الساعة للتكفل بالمرضى، وفي ظل هذه الظروف يعيش عمال الرعاية الصحية حالة من التوتر و الضغوط و الصراعات المتعلقة بالعوامل التنظيمية، وأمام نقص الموارد البشرية، يقع على أغلب الممرضين الذين يعملون بنظام الدوريات في مخطط سرعة وتيرة العمل مما يؤثر سلباً على صحتهم الجسدية والنفسية. في حين توصلت دراسة الى تسجيل مستويات مرتفعة لتوتيرة العمل السريعة نتيجة كثافة العمل، مما يجعل العمال معرضون الى مختلف الأمراض المتعلقة بالعمل كالاضطرابات العظم عضلية وإصابات الجهاز التنفسي (Quondt and al, 2013, p206). حسب (Wang and al, 2023, p112) فان وجود مستوى عال من سرعة وتيرة العمل لدى مديري المدارس يجعلهم يشعرون بالإحباط وتتكون لديهم مشاعر سلبية تؤثر على حياتهم المهنية. أما متطلبات العمل

المعرفية انتشرت بمستويات مرتفعة ، والسبب هو طبيعة المهام المنجزة التي تحتاج الى المهارات المعرفية من مراقبة وتذكر وتفكير وانتباه، من اجل تفادي الوقوع في أخطاء وحوادث قد تؤدي بحياة المريض أو الموظف بحد ذاته، وللاطلاع أكثر على مؤشرات بعد متطلبات المعرفية يكمن الرجوع الى الملحق رقم (16)، وهذا ما توصلت اليه دراسة أجراها (Pousa and Lucca, 2021, p74) على عمال التمريض المتخصصين للكشف عن ظروف العمل النفسية الاجتماعية، تم تسجيل توافر لمتطلبات عالية للعمل المعرفي والذي كان سبب في تفاقم الإرهاق لديهم، كذلك تم تسجيل عبء ذهني أعلى بكثير لدى عمال الرعاية الصحية مما أدى الى تدني مستوى الرضا الوظيفي (Rostami and al, 2021, p683388)، وحسب (Zahmat and Zhang, 2023, p592) قد عانى العاملون من زيادة عبء العمل العقلي بسبب الانقطاعات الخاصة بوسائل التواصل الاجتماعي غير المتوقعة أثناء العمل، وتوصل (خلفان ومعروف، 2017، ص101) الى أن عامل الانتباه هو أكثر العوامل التي تشكل خطرا على صحة العامل، بسبب طبيعة العمل على آلة الكبس والتي تتطلب المراقبة والانتباه لفترات طويلة وبوتيرة مستمرة، (عبادو والساسي، 2017، ص 189) سجلوا مستويات مرتفعة من العبء الذهني لدى الأطباء وحسب رأيهما هو أمر متوقع إذا ما تم النظر الى أهمية المهنة وحساسيتها، ومرجعين هذا الارتفاع الى جملة الظروف السلبية التي تعيشها أغلب المستشفيات. كذلك سجلت دراسة كل من (تخة ومزياني، 2019، ص1) هي الأخرى ارتفاع في مستوى العبء الذهني وحسبها يعود السبب في ذلك هو طبيعة المهمة التي تحتاج الى مطالب معرفية تتعدى الانتباه و اليقظة الى الدقة والسرعة تحت ضغط الوقت وارغاماته، إضافة الى جملة العوامل التنظيمية التي تساهم في زيادة مستوى العبء الذهني لدى العمال. بالنسبة الى بعد التحكم في وقت العمل انتشر بمستويات متوسطة ، وذلك

راجع الى عدم تمكن الموظف من اختيار أوقات الراحة وأوقات العمل كون الخدمة المقدمة تتطلب التواجد خلال الدوام المحدد لكل موظف ، وكذلك العمل الى ما بعد الدوام في الحالات الاستعجالية التي تتطلب التواجد والتدخلات السريعة وللإطلاع أكثر على مؤشرات بعد التحكم في وقت العمل يكمن الرجوع الى الملحق رقم (17)، هذا ما اتفقت نتائجا مع نتائج (القضاة، 2000، ص92) حول وجود اتجاهات متوسطة نحو إدارة الوقت واستغلاله لدى العاملين بمستشفيات القطاع الصحي الأردني. ونتائج دراسة (دحماني وحواء، 2021، ص726) حول تأثيرات إدارة الوقت على أداء العاملين وضغوط العمل، حيث تم تسجيل تأثير ايجابي بمستوى متوسط لإدارة الوقت على أداء العاملين و ضغوط العمل وحسب نظرهما فان الاهتمام باستراتيجيات إدارة الوقت خاصة في ظل تفشي الوباء له مساهمة معتبرة في تحسين أداء العاملين الصحيين وتخفيف ضغوط العمل، في حين توصلت (العمامي، 2016، ص100) من خلال تسجيل مستوى مرتفع لإدارة الوقت لدى مديري الإدارات العليا والوسطى بالمستشفيات العامة والخاصة. كما تعتبر كل من (زعزع و تفرقنيت، 2017، ص70) إدارة الوقت على إنها عملية إدارية تكاملية لها تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، ولكل منها قدر من المساهمة في الحفاظ على الوقت حيث تم تسجيل مستوى عال لإدارة الوقت لدى العمال، وهذا ان دل إنما يدل على الاهتمام الكبير الذي توليه مؤسسة سونلغاز لاستراتيجيات إدارة الوقت وتطويرها بما يخدم تحسين الأداء وبلوغ الأهداف، و فيما يخص عامل وضوح الدور فقد انتشر بمستويات متوسطة وهذا لان موظفي القطاع الصحي على قدر من إدراك أهداف العمل الواضحة وهم على دراية بنطاق مسؤولياتهم ومدركين تماما ماهو مطلوب منهم انجازه، وللإطلاع أكثر على مؤشرات بعد وضوح الدور يكمن الرجوع الى الملحق رقم (18)، فقد عثر (Pahi ans al, 2020, p2158244020963642) على وجود

وضوح الدور بمستوى متوسط لدى عمال الرعاية الصحية بباكستان في ظل افتقارها لأنظمة صحية متقدمة، في حين أظهرت نتائج دراسة (Orgambidez and Almeida, 2020, p380) أن الممرضين البرتغاليين لديهم وضوح في الأدوار بمستوى مرتفع مما أثر بالإيجاب على الرضا الوظيفي لديهم في ظل وجود الدعم الاجتماعي من المشرف، وقد تم تسجيل وضوح أكبر في الأدوار مما جعل الموظفين يشعرون بشكل ملحوظ نقصا في التوتر والإجهاد والإرهاق (Frogéli and al, 2022, p7356)، كما أبلغ مقدمي الخدمات الصحية عن وضوح أكبر لأدوارهم بنسبة (85%) مما جعلهم يشعرون بمستويات عالية من الرضا (Murray-Davis and al, 2022, p103366)، وحسب (Verlinden and al, 2023, p479) فإن التطورات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية ألزمت المنظمات على التكيف بشكل مستمر مع الظروف المتجددة، مما جعلها تعيش حالة من التغيير التنظيمي الذي يمس بيئة العمل ومهام الموظف بالدرجة الأولى، حيث بات يتخبط هو الآخر بدوره في عدم وضوح أدواره ، هذا ما سجله موظفي استراليا من مستويات منخفضة لوضوح أدوارهم وعدم قدرتهم على التكيف. أما صراع الدور فقد انتشر هو الآخر مستويات متوسطة ، وهذا يدل على ان موظفي القطاع الصحي لديهم صراع ادوار، وترجع الباحثة ذلك كون الموظف يعيش صراع ومنافسة مع زملاءه وكسب ثقة مرؤوسيه من أجل تحقيق مطالبه من جهة و الاهتمام بعائلته من جهة أخرى، وللاطلاع أكثر على مؤشرات بعد وضوح الدور يكمن الرجوع الى الملحق رقم (19)، حيث سجل (طه، 2023، ص 284) معاناة للممرضات المتزوجات من صراع الدور المرتفع. حسب (رجاء وعباس، 2018، ص 203) تم إثبات مستوى عال من صراع الدور لدى الموظفين، مرجعين ذلك الى ان الصراع سمة حياة الفرد، فقد يجد الفرد نفسه أمام أدوار متعارضة يعجز على التوفيق بينها مما ينعكس بآثار سلبية على

شخصيته. في نفس السياق كشفت دراسة (Acker, 2003, p63) ان تسجيل مستويات مرتفعة من صراع الدور وغموض الدور يؤدي بالضرورة الى الإرهاق لدى مقدمي الخدمات الصحية وما يترتب عنها من انعكاسات على نوعية الحياة العملية لديهم. قام (Tunc and Kutanis, 2009, p410) بمحاولة معرفة العلاقة بين الاحتراق النفسي و صراع الأدوار وغموض الأدوار لدى الممرضات والأطباء في احد المستشفيات الجامعية بتركيا، وتم تسجيل مستويات أعلى بكثير من صراع الأدوار وغموض الأدوار وحسب رأيه ذلك يستدعي الحاجة الماسة الى المزيد من البحث والتطوير واتخاذ التدابير الوقائية من أجل التقليل من الإرهاق لدى العاملين في مجال الرعاية الصحية. وفيما يخص الدعم الاجتماعي من المشرف انتشر بمستويات متوسطة ، وحسب رأي الباحثة يعود ذلك الى الدور الذي يلعبه المشرف اتجاه الموظفين ومحاولته في تقديم المساعدة و تثمين مجهودات الموظفين، بما يخلق لهم الشعور بوجود الدعم، وللاطلاع أكثر على مؤشرات بعد الدعم الاجتماعي من المشرف يكمن الرجوع الى الملحق رقم (20)، وفي هذا الصدد اتفقت الدراسة كل من (Hall, 2007, p68) و (Galletta and al, 2011, p184) و (Qureshi and al,2018, p1) على ان توافر الدعم الاجتماعي من المشرف في مكان العمل بمستويات عالية يعد عاملا رئيسيا في التقليل من ضغوط العمل، وتحقيق مستويات مقبولة من الرضا الوظيفي مما يعطي نتائج وظيفية أكثر ايجابية، كما يساعد على تعزيز بيئات العمل والتقليل من نية الدوران، حيث تعتمد الإدارات العليا والرؤساء في العمل كوسيلة لتعزيز سلوكيات الموظفين من اجل بلوغ الأهداف الفردية والتنظيمية. وفي المقابل سجل (Kikunaga and al, 2023, p68) في مسح أقيم خلال جائحة كوفيد -19 على العاملين عن بعد في اليابان مستوى أقل لدعم المشرف مما يشكل خطر للإصابة بالاضطرابات النفسية. وانتشر كذلك الدعم الاجتماعي من الزملاء بمستويات متوسطة

، ويعود ذلك الى الظروف الموحدة التي يعيشها الموظفون، والعلاقات المهنية الوطيدة التي تجمعهم ما جعلهم على جاهزية لتقديم يد العون لبعضهم، وتتمين جهودهم متعبيرنه سبيلهم للتخفيف من ضغوط العمل و توتراته، وربما حتى ضغوط الحياة الشخصية، وللاطلاع أكثر على مؤشرات بعد الدعم الاجتماعي من الزملاء يكمن الرجوع الى الملحق رقم (21)، فقد وجد (Lee and Pak , 2016, p461) ان الممرضات يتمتعن بمستوى مقبول من الدعم الاجتماعي من الزملاء مما يسمح لهن القدرة على رعاية المرضى، فتوافر الدعم يخلق بيئة عمل معززة بالتعاون بين الموظفين، توصل كل من (Jasinski and Derbis, 2023, p149) و (Amarneh and al, 2010, p391) و (Du and al , 2023, p171) لوجود مؤشرات الدعم الاجتماعي من الزملاء بمستويات عالية ما جعل له تأثيرات ايجابية على العمل والرضا و تنمية المشاعر الايجابية، وزيادة المشاركة في العمل لدى عمال الرعاية الصحية. وفيما يخص انعدام الأمن الوظيفي انتشر بمستويات متوسطة، والسبب في ذلك ان الموظف لا يشعر بفقدان عمله كونه موظف ضمن قطاع الوظيف العمومي الذي يحفظ له جميع حقوقه ، فهو يتمتع بالاستقرار الوظيفي وبالتالي ان إدخال التكنولوجيا الحديثة على مهامه لا يشكل أي تهديد بالنسبة له، وللاطلاع أكثر على مؤشرات بعد انعدام الأمن الوظيفي يكمن الرجوع الى الملحق رقم (22)، فقد سجلت (مرسي، 2014، ص190) مستويات متوسطة من عدم الأمان الوظيفي لدى الموظفين مرجعة ذلك الى تدني مستوى إدراكهم لنمط القيادة التبادلية لدى رؤسائهم، كما عرف العاملون في سوريا مستويات متوسطة من انعدام الأمن الوظيفي رغم الظروف ويرجع ذلك الى أن العاملين ينتمون الى القطاع العام وبالتالي يشعرون بحالة من الاستقرار الوظيفي المطلق كونه قطاع نادرا ما يحدث فيه حالات التسريح (جروس، 2017، ص69)، في حين أشارت نتائج (Van

hooategem and al, 2023, p103825) الى أن انعدام الأمن الوظيفي تعرف مستويات مرتفعة و السبب يعود الى الحاجة للتطوير ونقص فرص التعلم والتدريب، وتوصل (فتان، 2022، ص145) الى ارتفاع مستويات انعدام الأمن الوظيفي تزامنا وانتشار وباء كوفيد-19 الذي شكل تصورات لدى الموظفين بفقدان وظائفهم أو بعض المزايا المرتبطة بها، وبخصوص إدخال التكنولوجيات الحديثة في العمل فان آخر الدراسات التي أجرتها جمعية علم النفس الأمريكية ان العمل جنبا الى جنب مع الروبوتات يمكنه ان يسبب الإرهاق و انعدام الأمن الوظيفي (مكفارلاند، 2022). وعامل انعدام الأمن حول ظروف العمل انتشر بمستويات متوسطة ، لان الموظف يشعر بالقليل من التخوف بخصوص تحويله دون رغبة وكذلك فيما يخص تغيير رزنامة العمل والخصم من الراتب والترقية، وللاطلاع أكثر على مؤشرات بعد انعدام الأمن الوظيفي حول ظروف العمل يكمن الرجوع الى الملحق رقم (23)، في حين توصلت (الدمناوي، 2020، ص394) حول عدم الأمان الوظيفي بأبعاده (التحديات المدركة لخصائص الوظيفة، التحديات المدركة للوظيفة ذاتها، و العجز عن مواجهة التحديات) الى تسجيل متوسطات مرتفعة لدى الموظفين، وهو ما يدل على عدم قدرة الموظفين على مواجهة التغيرات التي قد تواجههم وتؤثر سلبا على وضعهم الوظيفي، وكذلك عدم قدرته على حرية جدولة العمل والطرق المناسبة لأداء العمل، إضافة الى شعورهم بالقلق من عدم الاستمرار في وظائفهم وتحويلهم الى وظائف أخرى دون رغبة، وحسب (Gong and Sims, 2023, p113259) ان التحولات المفاجئة في ممارسات الإدارة لها تأثيرات سلبية على الحياة العملية، مما يشكل جملة من المؤشرات السلبية غير المرغوب فيها مثل عدم الثقة وتفكك العلاقات داخل العمل. وبالنسبة لعامل العدالة التنظيمية انتشر بمستويات متوسطة ، حيث ترى الباحثة ان ممارسة العدالة التنظيمية في البيئة قيد الدراسة تقوم على مجموعة من

الإجراءات تتطلبها طبيعة الخدمة التي يقدمها موظفي الصحة فمثلا عدم إمكانية توزيع المهام بشكل منتظم خاصة في المصالح الاستعجالية التي تتطلب التدخل السريع، وتجنيد طاقم طبي كافي، و تكاتف الجهود للتكفل بالمرضى على حساب مدة عملهم، وكمية المهام المنجزة، هذا ما يحد في اغلب الأحيان من تحقيق مستويات أعلى من العدالة التنظيمية، وللاطلاع أكثر على مؤشرات بعد العدالة التنظيمية يمكن الرجوع الى الملحق رقم (24)، واتفقت دراستنا مع نتائج دراسة كل من (فرطاس، 2017، ص196) و (المعايطة، 2014، ص101) و (صبح، 2016، ص46) و(جبلي، 2021، ص64) الى تسجيل مستويات متوسطة من ممارسة العدالة التنظيمية، مرجعين ذلك الى طريقة تعامل المدراء مع العاملين و التي اتسمت بالإنسانية، فكونهم بشر فبالتالي يصعب عليهم تحقيق العدالة المطلقة بين جميع الموظفين، كما للسياسات و القوانين المطبقة من طرف الإدارات والتي تراعي من خلالها الى مبدأ العدل والمساواة بين جميع الموظفين. وعلى عكس ما تم التوصل اليه نجد (النجار ومقابلة، 2017، ص532) و (Demirkiran and al, 2016, p547) من تسجيل لمستويات عالية ومرتفعة لممارسة العدالة التنظيمية، مفسرين ذلك من خلال شعور الموظفين بتوفير جو امن ومطمئن يسمح بإنشاء الثقة والتعاون وبناء علاقات بين الزملاء في العمل والمشاركة في اتخاذ القرارات. وعامل اضطرابات النوم انتشر بمستويات متوسطة ، وترجع الباحثة هذا الى التوترات التي تواجه الموظفين وضرورة استعدادهم للتكفل بالمرضى على مدار اليوم، كذلك نقص فترات الراحة التي من شأنها التخفيف من المعاناة وتعب العمل، إضافة الى العمل الليلي الذي يحدث تغيرات في الساعة البيولوجية للنوم مما يجعل الموظف يشعر بالأرق و صعوبة النوم ومختلف الاضطرابات المتعلقة بالنوم، وللاطلاع أكثر على مؤشرات بعد اضطرابات النوم يمكن الرجوع الى الملحق رقم (25)، فقد توصلت (ربيع،

2023، ص 72) و(Lateef Fadhil and Faraj, 2022, p161) الى وجود مستويات متوسطة لاضطرابات النوم وأن السبب الرئيسي في ذلك هو طبيعة العمل التي تستدعي حضور الموظفين على مدار 24 ساعة مما يعيق فترات الراحة والنوم لديهم، فبالنظر الى توافر مستويات العوامل التي جاءت اغلبها متوسطة، جعلنا نقر بانتشار عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في القطاع الصحي بمستويات متوسطة، وهذا ما اتفق مع دراسة كل من (بن جلول وعرقوب، 2023، ص315) وجود انتشار عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية لدى موظفي القطاع الصحي بمستوى متوسط . في حين اعتبر(Heredia and al, 2018) عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية محورا أساسيا من خلال تأثيراتها على الحياة العملية للموظفين، فقد سجلوا 72% من الموظفين كان لديهم مستوى عال من التعرض لعوامل الخطر النفسي الاجتماعي، وتوصلت دراسة (Garcia-Iglesias and al, 2021, p627472) أن الممرضات الاسبانيات في مصلحة الطوارئ يعرفن مستويات عالية من عوامل المخاطر النفسية الاجتماعية مما يجعل مشاكل الصحة لديهم تعرف تقاوم يوما بعد يوم، كذلك يعيش عمال الرعاية الصحية في الاسبان حالات صحية أسوء نتيجة تعرضهم لعوامل الخطر النفسية الاجتماعية بمستويات مرتفعة جدا (Martinez and al, 2022, p105499)، وفي نظر (Gomez and al, 2024, p426) فقد أصبحت عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية مشكلة عالمية باتت تهدد صحة الموظف وتعيق أداءه وواجبه وهذا ما أقره الموظفين المكسيكيين بمعاناتهم لعوامل خطر نفسية اجتماعية بدرجات عالية.

2.1.5. عرض نتائج التساؤل الثاني ومناقشته:

ما مستوى توافر جودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي؟

وللإجابة على هذا التساؤل وجب المقارنة بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي باستخدام

اختبار T test العينة واحدة وحساب المجالات لأبعاد متغير جودة الحياة في العمل عن طريق المعادلة

التالية: (عدد العبارات \times أكبر بديل) - (عدد العبارات \times اصغر بديل) / 3. ودلت النتائج على مايلي:

الجدول رقم (38): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد متغير جودة الحياة في العمل.

الرقم	الأبعاد	المتوسط ح	الانحراف م	المتوسط ف	قيمة ت	الدلالة الإحصائية	المجال
01	ظروف العمل المادية	21.71	4.84	21	2.72	0.01	مستوى متوسط
02	ظروف العمل المعنوية	20.73	4.98	18	10.13	0.01	مستوى مرتفع
03	خصائص الوظيفة	19.74	5.18	18	6.22	0.01	مستوى متوسط
04	الأجور والمكافآت	18.73	5.40	18	2.52	0.01	مستوى متوسط
05	جماعة العمل	19.21	5.63	18	3.97	0.01	مستوى متوسط
06	أسلوب الرئيس في الإشراف	19.53	5.88	18	4.81	0.01	مستوى متوسط
07	المشاركة في القرارات	19.85	5.91	18	5.79	0.01	مستوى متوسط
08	الدرجة الكلية للمتغير	139.52	27.52	129	7.07	0.01	مستوى متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن متغير جودة الحياة في العمل كمتغير تابع انتشر بمستوى متوسط، حيث قدر المتوسط الحسابي (139.52) وهو أكبر من المتوسط الفرضي المقدر بـ: (129)، كما أن جميع الأبعاد التي تضمنتها جودة الحياة في العمل توافرت في البيئة قيد الدراسة بمستويات متوسطة، ماعدا بعد ظروف العمل المعنوية سجل متوسط مرتفع قدر بـ (20.73) و هو أكبر من الفرضي (18)، فمن خلال تقدير المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة الحياة في العمل جعلنا نقر بوجودها في القطاع الصحي بمستوى متوسط.

- مناقشة التساؤل الثاني:

تم تسجيل مستوى متوسط لجودة الحياة في العمل في القطاع الصحي، من خلال توافر ظروف العمل المادية بمستويات متوسطة ، وهذا يعود الى محاولات المسؤولين في الإدارة من خلال الاهتمام بظروف العمل المادية والعمل على تحسينها وبمراعاة وجود التهوية المناسبة والإضاءة الكافية خاصة الطبيعية منها ، إضافة الى توفير جملة من الوسائل التي تساعد في أداء المهام دون عراقيل، و للاطلاع أكثر على مؤشرات بعد ظروف العمل المادية يمكن الرجوع الى الملحق رقم (26)، فقد توصل (حارثة، 2022، ص1) الى ان بيئة العمل المادية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل جاءت بمستوى تقديري مرتفع، هذا ان دل إنما يدل على ان هناك اهتمام بتوفير بيئة عمل مادية مريحة في المستشفيات، في حين توصلت (Mohammed, 2017, p15) أن 59.71 % من الموظفين أدلوا بافتقار المؤسسة لتوفير جملة الظروف المادية التي تسهل بشكل كبير أداء المهام بامتياز، والتي اعتبرتها الباحثة من مصادر تشكل الضغوط والتوترات لدى الموظفين، وجد (سعداني وإسعادي،

2021، ص140) مستويات مرتفعة من الضوضاء ودرجة الحرارة خارج حدود المعايير الدولية المحددة لمثل هذه الظروف ومناسبتها لبيئات العمل، كما سجلت (حمدادة، 2018، ص250) مؤشرات عالية من الضوضاء والحرارة والإنارة مسببة بذلك حوادث العمل. وبخصوص ظروف العمل المعنوية توفرت بمستوى مرتفع وذلك راجع الى وجود جو عمل مناسب نوعا ما، يعزز العلاقات المهنية بين الموظفين، من خلال التلاحم والتعاون وكسب الثقة بين جميع أطرافه، وتشكيل صداقات حميمية بما ينمي الشعور بالراحة النفسية والرضا عن انجازاتهم، و للاطلاع أكثر على مؤشرات بعد ظروف العمل المعنوية يمكن الرجوع الى الملحق رقم (27)، وتأييدا لما تم التوصل اليه، توصلت دراسة وجد فيها ان ظروف العمل المعنوية مرتفع بنسبة 82% و حسب الباحثة هذا راجع الى حرص الإدارة واهتمامها على توطيد العلاقات الإنسانية بين الموظفين والمحافظة على تماسك الجماعة لما له من دور مهم في سيرورة العمل (فلمبان وقرشي، 2020، ص36)، وتوصل (زيد وحشوف، 2022، ص106) الى وجود مستوى مرتفع لظروف العمل المعنوية، مما يدل على أن مناخ العمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع الموظفين في ظل وجود الاحترام و التعاون، توافرت ظروف العمل المعنوية عند عمال بلدية غزة بالمستوى المرتفع بنسبة (75.75%) ما شجعهم وخلق لديهم الدافع نحو العمل (عبد أشتيوي، 2015، ص37). كذلك خصائص الوظيفة جاءت بمستوى متوسط ، فيعود ذلك الى الإدراك المتوسط الموظفين لأهمية وظائفهم وشعورهم بالمسؤولية خاصة عندما تتعلق المهام المقدمة بخدمات إنسانية بالدرجة الأولى، و للاطلاع أكثر على مؤشرات بعد خصائص الوظيفة يمكن الرجوع الى الملحق رقم (28)، هذا ما أدلت به نتائج دراسة الى توفر خصائص الوظيفة لدى الموظفين الإداريين بدرجات متوسطة مما أثر على التزامهم الوجداني (محمد، 2023، ص870)، وعلى عكس ما تم التوصل اليه وجد أن تصورات الموظفين

لخصائص الوظيفة جاءت بدرجات مرتفعة، ويعود ذلك الى الملامح المعروفة التي تتميز بها مهام الوظيفة ووضوحها، مع إدراكهم الجيد لهوية عملهم، كما أن الوصف الوظيفي الرسمي المطبق على أرض الواقع جعلها تعرف ارتفاعا ملحوظا (الخرشة، 2017، ص228)، كما سجل (الكردي، 2012، ص574) درجات عالية من تنوع المهارات وضوح المهام وأهميتها لدى الموظفين، وقد وجد (أبوعرب وأبوسويح، 2022، ص297) موافقة بدرجة كبيرة من طرف الموظفين الجامعيين حول خصائص الوظيفة بنسبة 74.47%، في حين نجد (صبح، 2022، ص445-446) سجل انخفاض في مستويات خصائص الوظيفة لدى الأطباء وهذا يعني أن الطبيب لا يتمتع بحرية اتخاذ القرارات المتعلقة بكيفية انجاز مهامه، أو التخطيط و التنظيم لها، وعدم استقلاليته إضافة الى ضعف إدراكه لتأثير ما يقدمه على حياة الآخرين وسعادتهم نتيجة انعدام تعليق المسؤولين حول ما ينجزه. وبخصوص بعد الأجور والمكافآت جاء هو الآخر بمستوى متوسط ، ويعود هذا المستوى الى محاولات الإصلاح التي تقوم بها الوزارة الوصية سعيا منها من أجل تحسين الحياة المهنية للموظفين من خلال إعادة تحيين أنظمة الأجور والمكافآت بما يرضي الموظفين ويؤمن لهم حياة كريمة، و للاطلاع أكثر على مؤشرات بعد الأجور والمكافآت يمكن الرجوع الى الملحق رقم (29)، وعلى عكس ما تم التوصل اليه سجل مستشفى ابن سينا التعليمي عدم رضا الأطباء و الممرضين عن رواتبهم مقارنة بمؤهلاتهم العلمية حيث أن المرتب الذي يتقاضونه لا يوفر الحياة الكريمة لهم ولعائلاتهم، كما عبروا عن عدم رضاهم على الطرق المعتمدة في مكافأتهم التي قل ما وجدت (أطبيقة وآخرون، 2022، ص20)، عرف نظام الأجور والمكافآت في مستشفى عمران العام عدم تطبيق العدالة والإنصاف، ما جعل الموظفين يرفضونه بشكل تام كونه لا يجازي جهودهم وتوقعاتهم (البابلي، 2019، ص15-16)، كما سجلت دراسة عدم

رضا العمال عن الأجور التي يتقاضونها في المؤسسة بنسبة 84.61%، وهذا راجع الى تدهور القدرة الشرائية للمواطن الجزائري خصوصا العاملين في قطاع الوظيف العمومي وإضافة الى زيادة مسؤولياتهم نحو عائلاتهم هذا من جهة و من جهة أخرى عدم تناسب الأجر مع الجهد المبذول، وأرجع الباحث هذا الى طبيعة القطاع التابع للوظيفة العمومي الذي يحدد الأجر حسب المنصب المشغول لا حسب الجهد المبذول، الذي ينعكس في أغلب الأحيان على مستوى دافعيتهم نحو العمل وارتفاع معدلات التغيب والتأخر و في بعض الحالات يؤدي الى ترك العمل (الوافي، 2013، ص176-177). وبالنسبة لبعده جماعة العمل سجل هو الآخر مستوى متوسط، ويعود الى وجود نوع من التفاعل والاندماج لدى مجموعات العمل مع بعضهم البعض و المشاركة الجماعية في العمل التي تهدف الى تحقيق مطالب مشتركة، و للاطلاع أكثر على مؤشرات بعد جماعة العمل يمكن الرجوع الى الملحق رقم (30)، فقد عبر الموظفون عن جماعة العمل بمستويات متوسطة وحسب رأي الباحث يعني هذا تراجع شعورهم بأهميتهم داخل فرق العمل وتكامل خبرات جماعة العمل، وفهم كل فرد لدوره وتعبيره عن رأيه ومشاعره (زيد وحشوف، 2022، ص106). في حين أبلغ ما نسبته 98.65% عن وجود تفاعل بين العاملين وهذا ما يعكس صورة قيم الجماعة وتماسكها، التي تتميز بالعلاقات الأخلاقية التي تسند الى القيم الاجتماعية (شطوي، 2014، ص121)، وجد (مجيدر، 2022، ص308) أن أفراد مؤسسة الفلين يتمتعون بتفاعل مرتفع، فهم يشعرون بدرجات عالية من الثقة المتبادلة ويعتبرون أنهم عائلة واحدة، كما أنهم يميلون للعمل الجماعي بدرجات عالية لما يمنحه من تفاعل وخلق الإبداع ورفع الروح المعنوية وإدراكهم للهدف المشترك، أسلوب الرئيس في الإشراف سجل هو الآخر مستوى متوسط، وهذا نتيجة ما يبذله المشرف المباشر من تخطيط وتسيير لمختلف الأمور المتعلقة بالعمل، وكذلك من مخرجات الدعم

والتشجيع الذي يقدمه للموظفين وحثهم على بذل المزيد من الجهود، و للاطلاع أكثر على مؤشرات بعد أسلوب الرئيس في الإشراف يمكن الرجوع الى الملحق رقم (31)، هذا ما اتفق مع دراسة (نميش وآخرون، 2018، ص245) توافر بعد أسلوب الرئيس في الإشراف بمستوى متوسط ، وفي نظرهم وجود المشرف يلعب دور مهم في رفع معنوياتهم، خاصة في الظروف الحرجة التي تتسبب في إرهاقهم الجسدي والذهني، أما عند (بلقربي، 2018، ص52) فقد اتفق جميع أفراد العينة على أهمية المشرف في البيئة الصحية و ضرورة تميزه بالمرونة والايجابية في التعامل مع أغلب العاملين ما أدى الى توفير بيئة عمل صحية و ملائمة، أما بعد المشاركة في القرارات فقد سجل مستوى متوسط وهو انعكاس للإسهامات الجديرة للموظفين في صنع القرارات ووضح الحلول والاقترحات المتعلقة بعملهم ومدى نجاحها في بلوغ الأهداف، و للاطلاع أكثر على مؤشرات بعد المشاركة في القرارات يمكن الرجوع الى الملحق رقم (32)، فقد أكدت (بوقطف، 2017، ص600) الدور الكبير لمساهمة المرؤوسين في القرارات المتخذة ومدى نجاحها في تحقيق أهداف المؤسسة، ومن جهة أخرى لما تخلقه من ثقة في الإدارة والتعاون على تنفيذ القرارات المتخذة، وقد توافقت نتيجة دراستنا مع ما توصل اليه (أبو حسين وسلامة، 2021، ص46) من خلال توافر المشاركة في اتخاذ القرارات بمستوى متوسط لدى هيئة التدريس بكلية التربية جامعة جدة ، في حين تحصل (قريوز وعلماي، 2020، ص10) حول مشاركة العاملين في اتخاذ القرار مستوى مرتفع، وحسب الباحثان فان المشاركة في اتخاذ القرارات تعد من أهم سمات الرقي الإداري والتفتح على الآخر، ما يجعل العامل في أريحية، كما كانت غالبية الإجابات حول المشاركة في اتخاذ القرارات عند عمال مؤسسة اتصالات الجزائر بتسميلت مرتفعة، وهذا ما يدل على اهتمام الإدارة بالعاملين من خلال إشراكهم في مختلف الأنشطة (بودرنان وبوزكري، 2022،

ص128)، وعلى عكس ما توصلنا اليه سجل معلمي المرحلة الثانوية بفلسطين مشاركة منخفضة في عملية اتخاذ القرار (أبو خيط، 2019، ص59). فبالنظر الى المستويات المتوسطة التي سجلتها جميع أبعاد جودة حياة في العمل في بيئة العمل قيد الدراسة، جعلنا نقر بوجود مستوى متوسط لجودة حياة في العمل في القطاع الصحي، وقد اتفقت نتيجة دراستنا مع ما توصل اليه (نميش وآخرون، 2018، ص237) حيث سجلوا مستويات متوسطة لجودة حياة في العمل لدى عمال مصلحة إعادة التأهيل الوظيفي بنسبة 44.7% وحسبهم ان المصلحة لازالت تحتاج الى تقديم برامج جودة حياة عمل أكثر فعالية، كما كانت وجهة نظر العاملين حول مستوى جودة الحياة في العمل متوسطة و يرجع ذلك لعدم رضاهم على الأجور والمكافآت، وأن المؤسسة لا توفر ظروف العمل المناسبة و الأمانة مع عدم الحرص على تطبيق إجراءات السلامة المهنية ، إضافة الى سوء الإشراف و محدودية مشاركة العمال في صناعة القرارات، ما جعل العمال يشعرون بنقص أهميتهم داخل جماعة العمل والمنظمة معا. وعلى عكس نتيجتنا فان (Agus and Selvaraj, 2020, p1231) وجدوا جودة حياة العمل بمستويات مرتفعة لدى الموظفين مما زاد لديهم الالتزام الوظيفي و النية في البقاء في العمل، كما أدلى الطاقم الطبي في ماليزيا من وجود مستويات مرتفعة لجودة حياة العمل بما يعزز لديهم التمكين النفسي و بالتالي التقليل من مظاهر الاحتراق النفسي (Permarupan and al, 2020, p388)، كذلك سجلت دراسة (Simbolon and al, 2023) مستويات مرتفعة لجودة حياة العمل لدى العمال في محلات سوبر ماركت ما أدى الى ارتفاع مستوى الأداء لديهم بنسبة 73.3%، شهد ممارسي صحة الأسنان جودة حياة عمل مرتفعة و يعود ذلك الى محيط العمل الذي يتميز بالتنافس البناء، ضمن فرق عمل تشترك في هدف واحد وهو مساعدة المريض على الشفاء (شاني وآخرون، 2023، ص28). بينما

سجل مستشفى الاستجالات الجراحية لأمراض المفاصل و العظام ببومرداس مستويات منخفضة لجودة حياة العمل للموظفين الشبه طبي واقترحت ضرورة توفير بيئة عمل مناسبة تساعد على العمل بأريحية (سلام، 2022، ص1116)، كما كشفت دراسة وجود نوعية حياة عمل رديئة يعيشها الطاقم الطبي النيجيري، ما أدى الى هجرة الأدمغة و القوى العاملة في مجال الرعاية الصحية ما جعل أنظمة الرعاية في نيجيريا خاصة والدول النامية عامة تعرف الاستنفاد الفعلي للمورد البشري (Akinwale and George, 2023, p18).

2.5. عرض نتائج الفرضيات ومناقشتها:

1.2.5. عرض نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها:

التي تنص: توجد علاقة ارتباطيه بين عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي.

و للتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون وكانت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (39): يوضح معامل الارتباط بين عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وجودة الحياة في العمل.

المتغير عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية	جودة الحياة في العمل	مستوى الدلالة
المتطلبات الكمية	0.085	غير دال

وتيرة العمل	0.090	غير دال
المتطلبات المعرفية	0.242 معامل التحديد 5%	دال عند 0.01
التحكم في وقت العمل	0.039	غير دال
وضوح الدور	0.090	غير دال
صراع الدور	0.250 معامل التحديد 6%	دال عند 0.01
الدعم الاجتماعي من المشرف	0.383 معامل التحديد 14%	دال عند 0.01
الدعم الاجتماعي من الزملاء	0.188 معامل التحديد 3%	دال عند 0.01
انعدام الأمن الوظيفي	0.127 معامل التحديد 1%	دال عند 0.05
انعدام الأمن حول ظروف العمل	0.126 معامل التحديد 1%	دال عند 0.01
العدالة التنظيمية	0.215 معامل التحديد 4%	دال عند 0.01
اضطرابات النوم	0.024	غير دال

الدرجة الكلية للمتغير	0.232 معامل التحديد: 5%	دال عند 0.01
-----------------------	-------------------------	--------------

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ وجود علاقة ارتباطيه موجبة ضعيفة بين عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وجودة الحياة في العمل بمعامل قدره (0.232) عند مستوى الدلالة (0.01)، وبلغت نسبة التباين المفسر بـ: (5%)، وبالتالي التغير الحاصل في جودة الحياة في العمل يعزى بعضه الى متغير عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية، وبالباقي يعود الى متغيرات أخرى لم تحط بها هذه الدراسة، كما تم تسجيل علاقة بين أبعاد عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وجودة الحياة في العمل، حيث تم تسجيل أعلى معامل ارتباط بين الدعم الاجتماعي من المشرف وجودة الحياة في العمل والمقدر بـ: (0.383) بمعامل تحديد 14%، كما جاءت الأبعاد (المتطلبات المعرفية، صراع الدور، الدعم الاجتماعي من الزملاء، انعدام الأمن الوظيفي، انعدام الأمن حول ظروف العمل والعدالة التنظيمية) على علاقة ارتباطيه مع جودة الحياة في العمل بمعاملات تتراوح ما بين (0.126 الى 0.250).

- مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

وبعد المعالجة الإحصائية ثبت وجود علاقة ارتباطيه موجبة ضعيفة بين عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي بمعامل قدره (0.23) عند مستوى (0.01) وعند تربيعه يعطينا ما نسبته (5%) من التباين المفسر، وهذا ما يتوافق مع نتائج دراسة (Sarabia-Lopez and al, 2017, p1471) و (Montes- Vega and al, 2021, p1) الى وجود ارتباط ايجابي بين عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وجودة الحياة في العمل لدى مراقبي

الحركة الجوية في مطار الاكواردو. وتم الكشف عن وجود علاقة ارتباطيه مهمة بين عوامل الخطر النفسي الاجتماعي وجودة الحياة في العمل، وأن وجود عدد أكبر من عوامل الخطر النفسي الاجتماعي يقلل من الرضا عن جودة الحياة في العمل. وتمثلت هذه العلاقة في ارتباط مجموعة من عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية بجودة الحياة في العمل متمثلة في:

المتطلبات المعرفية:

تتطلب أي مهنة الى توظيف مجموعة من الميكانيزمات البدنية والذهنية للقيام بالمهمة المطلوب انجازها، فمهنة الرعاية الصحية يطغى عليها النشاط الذهني لذلك نجدها تعتمد بالدرجة الأولى على المتطلبات المعرفية أو العقلية التي يجد الموظف نفسه عرضة لها خلال يوم كامل من العمل، والتي تتجسد في التفاعل الحاصل بين المتطلبات الوظيفية وقدرات الموظف، فعدم تمكن الموظف من تنفيذ المهام أو وجود صعوبة في تنفيذها يدل على عدم ملائمة قدراته لمتطلبات المهمة، مما يحدث له نوع من العبء الذهني والذي تكون انعكاساته سلبية على رفايته في العمل وبالتالي تراجع مستويات جودة الحياة في العمل لديه، فقد بين (Peroux and al, 2023, p411) ان عامل الرعاية الصحية و المتخصص في التصوير الإشعاعي لديه أعباء معرفية كبيرة تتطلب التركيز الثابت، ومع إدخال تكنولوجيا المعلومات جعلت من احتمالية وقوعه في الحوادث أمر لا محال منه، مما يؤثر في صحته العقلية وبالتالي تدني نوعية الحياة لديه في العمل. شهدت الممرضات ارتفاع ملحوظ في درجات عبء العمل العقلي المرتبط بانخفاض إدراكهم لجودة الحياة في العمل مما يستوجب من مدراء المستشفيات العمل على تطوير وتعزيز جودة عمل الممرضات من خلال زيادة الدعم التنظيمي)

(Babamohamadi and al, 2023, p234). كما كشفت دراسة عن وجود علاقة بين عبء العمل ونوعية الحياة المهنية لدى المتخصصين في إعادة التأهيل بالمستشفيات التعليمية، وتم اقتراح إنشاء خط لمساعدة الموظفين و التخفيف من عبء العمل و القيام بدورات تدريبية وتطبيق برامج تعزيز الصحة العقلية والبدنية للموظفين (Lan and al, 2018, p105).

صراع الدور:

يزاول الموظف في حياته العملية العديد من الأدوار ومن خلال أدائه لعمله يجد نفسه معرضاً للعديد من المشاكل منها ما هو مرتبط بعدم وضوح مهامه وما يتوجب عليه، أو تعارضها ففي حال تقادم حالات صراع الدور لدى الموظف في مؤسسة عمله يجعله يشعر بالتوتر والضغط مما يترتب عنه قلة الثقة في المنظمة و تدني الرضا الوظيفي، وبالتالي تراجع لمستوى جودة الحياة في العمل، وهو ما توصل إليه كل من (السميث والعازمي، 2021، ص1) بوجود علاقة ارتباطية بين صراع الدور و جودة الحياة لدى المرأة العاملة بالكويت. وفي استطلاع أجراه (Kuriakose and al, 2019, p680) على الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات، حيث تم الكشف عن العلاقة الارتباطية السلبية بين الصراع في العمل و رفاهية الموظفين، وبناء على ما توصلوا إليه تم اقتراح تعزيز الدعم الاجتماعي خاصة في فترات الصراع وإدارته من أجل استعادة رفاهية الموظفين. كذلك اعتبر كل من (Lopez- Cabarcos and al, 2023, p863) تضارب الأدوار أحد الأسباب الرئيسية التي تؤدي الى حدوث سلوكيات عدائية وتدهور رفاهية مهنيي الشرطة ،حسبهم وجود كفاءة ذاتية وعدالة تفاعلية من شأنه التخفيف من حدة الصراع و تحسين رفاهية الموظفين.

الدعم الاجتماعي من المشرف والزملاء:

أصبحت المنظمات الحديثة تولي أهمية للعنصر البشري والعلاقة القائمة بينه وبين منظمته، وذلك من خلال إدراك أهمية ما يبذله من جهود والاعتراف بها، فهو بحاجة الى المساندة و الدعم من أجل مجابهة المشاكل والصعوبات التي يواجهها في بيئة العمل، هذا من جهة و من جهة أخرى من أجل تعزيز دوافعه نحو تطوير أداءه، بما يشعره بالارتياح النفسي وزيادة الثقة وتحسين علاقاته بمشرفيه وإدارته وحتى زملاءه، فوجود الدعم الاجتماعي يجعل الموظف ذو فعالية وينمي روح الانتماء الى المنظمة ويزيد من المشاركة الايجابية و يقلل من السلوكيات العدوانية. فقد وجد ان حراس البيئة بمحافظة مازندران بإيران يتمتعون بمستوى دعم اجتماعي عال والذي كان له علاقة بصمودهم وجودة الحياة العملية لديهم (Amini and Chinaveh, 2016, p373). ويرى (Nahum-Shani and al, 2011, p123) أن العلاقة بين الدعم الاجتماعي و رفاهية الموظفين قائمة على مدى إدراك الموظف لنمط التبادل الداعم، بمعنى أنه كلما كان مستوى الدعم المقدم يساوي مستوى الدعم المتلقي تكون الرفاهية، وكلما قل مستوى الدعم المتلقي عن الدعم المقدم أثر على الرفاهية لدى الموظفين. وقد أدلى ما عدده (319) موظفا في تايوان عن مساهمة الدعم الاجتماعي في الرفاهية في ظل وجود التغيير التنظيمي. (Chou, 2015, p8).

انعدام الأمن الوظيفي:

يعد انعدام الأمن الوظيفي من أهم الضغوط في بيئة العمل، فعدم معرفة الموظف وقلقه حيال تسريحه، والتفكير في كيفية تلبية احتياجاته اليومية والعائلية ، أمر مرهق فالآثار السلبية المترتبة عن

انعدام الأمن الوظيفي تجعل قلق الموظفين يسبب انخفاض في مستوى رفايتهم وزيادة المشاكل الصحية. فقد تم التوصل الى وجود علاقة ارتباطيه بين انعدام الأمن الوظيفي و نوعية الحياة العملية لدى النساء العاملات في القطاع الخاص في منطقة ارناكولام في ولاية كيرا لا، حيث كلما ارتفع مستوى انعدام الأمن الوظيفي أدى الى انخفاض نوعية الحياة العملية لديهم (Netto, 2018, p22). كما أكد عمال المكسيك أن انخفاض انعدام الأمن الوظيفي جعلهم يحصلون على درجات أعلى من التوازن بين العمل والأسرة و الرضا الوظيفي و التحفيز في العمل و الرفاهية في العمل وبالتالي تحقيق جودة حياة عملية (Castro- Castaneda and al, 2023, p3586). أظهرت دراسة أن العاملين بصيغة العقود المحددة والمتجددة والقابلة للتغيير لديهم مستوى اقل في الاستقرار وهم معرضون الى مخاطر متعلقة بالمشاكل الصحية وتدني الرفاهية (Wagenaar and al, 2012, p441). ويرى (Vander Elst and al, 2012, p252) أن انعدام الأمن الوظيفي يرتبط بضعف الرفاهية المرتبطة بالعمل لأنه يحبط الاحتياجات النفسية للموظفين.

انعدام الأمن حول ظروف العمل:

يعكس انعدام الأمن حول ظروف العمل تهديدا لاستمرارية العمل واستقراره، وفي ضوء التغيرات التكنولوجية المتزايدة فرض على المنظمات بعض الإجراءات كالتحويل، تغيير المهام، تغيير رزنامة العمل، وان تطلب الأمر خفض رواتب الموظفين، وعدم ترقيتهم، كلها عوامل جعلتهم يعيشون نوعا من القلق والخوف الذي تكون انعكاساته على جودة الحياة في العمل بالدرجة الأولى. فقد ركزت العديد من الأبحاث حول العمل غير المستقر وما يترتب عنه من انخفاض للأجور و ارتفاع معدلات العمل نتيجة

التغيير المستمر في جداول العمل، والذي كانت تداعياته سلبية على صحة العمال ورفاهيتهم) (Shneider and Harknett, 2019, p82). وحسب (Lovejoy and al, 2021, p1787) فان إعادة تصميم العمل من خلال تشكيل ظروف عمل مناسبة (التحكم في جداول العمل، تخفيف متطلبات العمل، توفير التدريب، تقديم الدعم) من شأنه إعطاء اتجاهات جديدة قابلة للتطبيق و تساعد على تحسين رفاهية الموظفين. كما كشفت دراسة أن الحصول على رواتب أعلى له دور ايجابي في تحقيق الرفاهية للموظفين و رضاهم عن حياتهم بشكل عام (Ruy, 2016, p70).

العدالة التنظيمية:

يعتبر تحقيق العدالة التنظيمية أحد التحديات الكبرى التي تواجه المنظمات الحديثة، خاصة في ظل اختلاف الخلفيات الفكرية لمواردها البشرية، فغيابها يجعل الموظف يتبنى سلوكيات غير مرغوب بها، وينخفض لديه مستوى الالتزام الوظيفي، وحتى الرضا الوظيفي ومعدلات الأداء بصفة شاملة، على عكس إدراكهم لها فهو يزيد من مستويات الثقة في منظماتهم وتحسين سلوكياتهم وبالتالي تحقيق جودة الحياة في العمل. حيث ان العدالة التنظيمية تؤثر بشكل كبير على وجهات نظر الموظفين وتحديد سلوكياتهم فقد وجد ان لها علاقة مباشرة بجودة الحياة في العمل، هذه الأخيرة التي تعتبر شرطا أساسيا لتمكين الموارد البشرية في أنظمة الرعاية الصحية، وبالتالي يتطلب على مديري المستشفيات إعطاء أهمية للعدالة التنظيمية بما يحسن من جودة حياتهم المهنية (Aminbeidokhti and Mardani, 2014, p57). تم الكشف عن وجود علاقة ارتباطيه ايجابية بين جودة الحياة المهنية التمريضية والعدالة التنظيمية، بحيث يتعين على مديري التمريض الاهتمام باحتياجات الممرضات

وتجسيد العدالة والإنصاف وتصميم استراتيجيات لتحسين نوعية الحياة المهنية لديهم (Kamel and al, 2019, p92). وفي دراسة تم التوصل الى ان الممرضات الذين لديهم مناخ تنظيمي عادل هم أكثر الموظفين الذين يتمتعون بجودة حياة مهنية (Abdullatif Ibrahim and al , 2023, p1). كما توصل كل من (فلمبان والقرشي، 2019، ص21) الى وجود علاقة ارتباطيه بين العدالة التنظيمية وجودة الحياة في العمل لدى موظفي مكتب وزارة الخارجية بالرياض. وفي نفس السياق سجل وجود علاقة ارتباطيه بين العدالة التنظيمية وتحسين جودة الحياة في العمل للعاملين بوحدات الإدارة المحلية (إسماعيل، 2019، ص619).

2.2.5. عرض نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها:

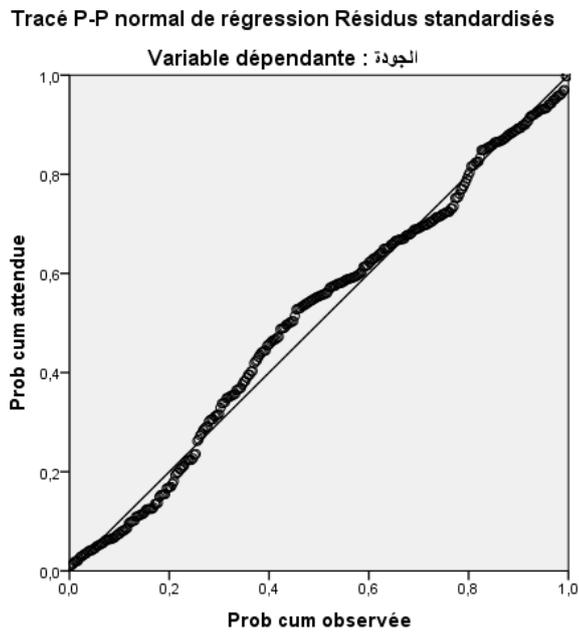
تنص الفرضية : يختلف مساهمة كل من أبعاد عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية (المتطلبات الكمية، وتيرة العمل، المتطلبات المعرفية، التحكم في وقت العمل، صراع الدور، وضوح الدور، الدعم الاجتماعي من المشرف، الدعم الاجتماعي من الزملاء، انعدام الأمن الوظيفي، انعدام الأمن حول ظروف العمل، العدالة التنظيمية، اضطرابات النوم) والجنس، الأقدمية في العمل، الفئة السوسيو مهنية في التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي.

وقبل الشروع في حساب تحليل الانحدار المتعدد وجب التأكد من شروط استخدامه:

فحص اعتدالية التوزيع الاحتمالي للبواقي (Normalité test(OLS، وفحص قيمة (Durbin Watson)، وهو خاص بفحص الارتباط الذاتي للبواقي (Residuals)، والذي قيمته تتراوح ما بين

(4-0)، فإذا ما تراوحت ما بين (2-4) كان الارتباط سالب، أما إذا تراوحت ما بين (0-2) كان الارتباط موجب.

وفيما يلي شكل اعتدالية التوزيع:



شكل رقم (03): يوضح التوزيع الإعتدالي للبقاوي المعيارية لمتغير جودة حياة العمل

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا تحليل الانحدار المتعدد (Regrisson multiple)، حيث دلت النتائج

على مايلي:

جدول رقم (40) : يوضح نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد

النموذج	معامل الارتباط	معامل التحديد	معامل التصحح	خطأ التقدير	Durbin watson
	R	R ²	R ²		
1	0.512	0.262	0.226	24.215	0.925

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول أعلاه نسجل قيمة معامل الارتباط الكلي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع (جودة الحياة في العمل)، حيث قدر المعامل بـ: (0.512) وبعد تربيعه وتحسينه أصبح يقدر بـ: (0.226)، أي ان ما نسبته (23%) من التباين الموجود في جودة الحياة في العمل يفسره أحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة، وهي نسبة قليلة وتمثل الخطأ التقدير الى وجود خطأ متوسط نسبيا في هذا النموذج، وقدرت قيمة (Durbin watson) بـ: (0.925) مما يدل على وجود ارتباط موجب للبواقي المعيارية. وللتأكد من دلالة النموذج تم حساب تحليل تباين الانحدار **Anova** كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (41): يوضح تحليل تباين الانحدار Anova

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
الانحدار	67678.377	17	4229.899	7.213	0.01
البواقي	190580.936	325	586.403		
الكلية	258259.313	342			

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

من خلال الجدول يتضح لنا قيمة (ف) كانت دالة عند مستوى دلالة (0.01) وهذا دليل على

قبول معادلة الانحدار، ومن أجل معرفة المساهمة الفردية لكل متغير مستقل في المتغير التابع (جودة

الحياة في العمل) يتم استخراج قيم معاملات (Beta) المعيارية وفقاً للجدول الموالي:

الجدول رقم (42): يوضح قيم معاملات (Beta) لمساهمة المتغيرات المستقلة في التنبؤ بجودة

الحياة في العمل.

المتغيرات المستقلة	معامل B	الخطأ المعياري	قيمة معامل B المعياري	قيمة اختبار T	مستوى الدلالة
الثابت	82.618	15.370		5.375	دال عند 0.01

غير دال	1.497	0.105	1.914	2.865	السن
غير دال	1.586	0.079	2.880	4.567	الجنس
غير دال	-0.960	-0.067	2.272	-2.182	الأقدمية في العمل
غير دال	-1.159	-0.057	2.316	-2.683	الفئة السوسيو مهنية
غير دال	-1.945	-0.098	0.456	-0.888	المتطلبات الكمية
غير دال	1.335	0.066	0.660	-0.882	وتيرة العمل
دال عند 0.01	2.612	0.147	0.508	1.326	المتطلبات المعرفية
غير دال	-0.696	-0.035	0.389	-0.271	التحكم في وقت العمل
غير دال	-0.658	-0.036	0.612	-0.403	وضوح الدور
دال عند 0.05	2.055	0.112	0.773	1.589	صراع الدور
دال عند 0.01	5.357	0.295	0.584	3.128	الدعم الاجتماعي من المشرف

غير دال	1.540	0.096	0.527	0.812	الدعم الاجتماعي من الزملاء
دال عند 0.01	-3.496	-0.190	0.476	-1.663	انعدام الأمن الوظيفي
غير دال	0.953	0.050	0.300	0.286	انعدام الأمن حول ظروف العمل
غير دال	1.811	0.101	0.506	0.916	العدالة التنظيمية
غير دال	-1.374	-0.072	0.542	-0.745	اضطرابات النوم

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات spss

نستخلص من الجدول أعلاه أن أعلى مساهمة في التنبؤ بجودة الحياة في العمل كانت لبعدها الدعم الاجتماعي من المشرف، حيث قدرت قيمة (Beta) المعيارية (0.295) أي ما نسبته (30%) وهي قيمة قليلة نسبياً، كما سجل مساهمة كل من المتطلبات المعرفية، صراع الدور، انعدام الأمن الوظيفي في التنبؤ بجودة الحياة في العمل بنسب تتراوح ما بين (19%) إلى (11%) وهي قيم قليلة نسبياً، في حين باقي المتغيرات المستقلة (السن، الجنس، الأقدمية في العمل، الفئة السوسيو مهنية، المتطلبات الكمية، وثيرة العمل، التحكم في وقت العمل، وضوح الدور، الدعم الاجتماعي من الزملاء، انعدام الأمن

حول ظروف العمل، العدالة التنظيمية، اضطرابات النوم) لم تسجل أي مساهمة في التنبؤ بجودة الحياة في العمل.

وبالتالي يمكننا صياغة معادلة الانحدار وفقا للاتي:

$$\text{جودة الحياة في العمل} = 5.375 + (0.145 \times \text{المتطلبات المعرفية}) + (0.112 \times \text{صراع الدور}) + (0.295 \times \text{الدعم الاجتماعي من المشرف}) + (-0.190 \times \text{انعدام الأمن الوظيفي})$$

- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية: تختلف مساهمة كل من أبعاد عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية (المتطلبات الكمية، وتيرة العمل، المتطلبات المعرفية، التحكم في وقت العمل، صراع الدور، وضوح الدور، الدعم الاجتماعي من المشرف، الدعم الاجتماعي من الزملاء، انعدام الأمن الوظيفي، انعدام الأمن حول ظروف العمل، العدالة التنظيمية، اضطرابات النوم) و الجنس، الأقدمية في العمل، الفئة السوسيو مهنية في التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي.

فقد بينت نتائج تحليل الانحدار المتعدد على مساهمة بعد المتطلبات المعرفية وصراع الدور والدعم الاجتماعي من المشرف وانعدام الأمن الوظيفي في التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي.

فبخصوص مساهمة المتطلبات المعرفية في التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي بلغت قيمة بيتا المعيارية (0.147) أي ما نسبته (14.7%) وهي قيمة ضعيفة، ويرجع تفسير ذلك الى طبيعة الأعباء المعرفية لدى موظفي القطاع الصحي، فمهنة الرعاية الصحية تستلزم مراقبة العديد من الأشياء للقيام بالمهمة على أكمل وجه، كما تعتمد على التفكير لإيجاد الحلول لبعض الوضعيات الصعبة، واتخاذ القرارات التي قد تكون مصيرية، فوجود متطلبات معرفية لدى موظفي القطاع الصحي يؤثر بشكل سلبي على جودة الحياة في العمل لديهم. هذا ما ذهبت اليه (كحلوش، 2020، ص330) بأن العبء الذهني المتمثل في ارغامات الوقت وتعقد المهمة و الانتباه والدقة له آثار سلبية على صحة العامل بصفة عامة. ومع تقشي وباء كورونا (Covid-19) زادت مستويات أعباء العمل لدى الممرضين مما أثر على نوعية الحياة المهنية لديهم (Nikeghbal and al, 2021). كما أثر عبء العمل العقلي على مستويات الإرهاق لدى العاملين مسببا لهم تعب مستمر (Irfan, 2022, p11). وحسب (Pouteimour and al, 2021, p1723) فان انتشار كوفيد -19 زاد من مستويات العبء الذهني لدى الممرضات مما أدى الى تراجع أداءهم.

أما مساهمة صراع الدور في التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي، فقد بلغت قيمة بيتا المعيارية (0.112) أي ما نسبته (11.2%) وهي قيمة ضعيفة، ويرجع تفسير ذلك الى بيئة العمل التي تعرف التوتر والضغط باستمرار خاصة في الوضعيات التي تتطلب التدخلات السريعة لدى موظفي القطاع الصحي، ما يجعلهم يعيشون نوع من تضارب بين ما هو مطلوب منهم وما يمتلكونه من مؤهلات وإمكانيات فصراع الدور يمكن اعتباره الدور الزائد ما ينتج عنه من تعرض

الموظف الى ساعات عمل إضافية ومتطلبات عمل متزايدة، مع عدم مراعاة الأجر الذي يتقاضاه، وبالتالي يؤثر سلباً على جودة الحياة في العمل. هذا ما أشار اليه (Mani and al, 2014, p165) بوجود تأثير سلبي لصراع الدور والدور الزائد على جودة الحياة العملية خاصة في غياب الثقة والاستقرار، وانعدام فرص التقدم. وحسب (Beena and Poduval, 1999, p217) فان لصراع الدور تأثير سلبي على جودة العمل لدى المديرات التنفيذيات في المنظمات. وفي نفس السياق أكد (Purkait, 2016, p1215) أن لصراع الدور كونه عامل ضغط لدى موظفي البنوك المصرفية العامة أو الخاصة تأثير على نوعية الحياة العملية لديهم نتيجة انعدام الاستقرار الوظيفي والرضا وحتى فرص النمو لدى الموظفين. بحث (Kuriakose and al, 2019, p462) في دراسة حول تأثير صراع الأدوار وتضاربها على رفاهية الموظفين، وتوصلوا الى وجود تأثير سلبي وبادروا بتوسيع نموذج ARCAS من خلال تحديد الدور المعتدل لأساليب إدارة الصراع في تحسين رفاهية الموظفين. وتشير دراسة الى أن الموظفون الذين لديهم مستويات عالية من صراع المهام يعانون من ضعف الرفاهية في ظل وجود الانفصال النفسي عن العمل (Sonntag and Nagel, 2013, p166). وعلى عكس ما تم التوصل اليه نجد (Alrousan and al, 2016, p1679) سجلوا عدم وجود تأثير لصراع الدور على جودة الحياة في العمل لدى العمال الأردنيين. كما توصلت دراسة (زوقار وبرسولي، 2021، ص310) الى أن صراع الدور لا يؤثر على جودة حياة العمل لدى العاملين في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف - بركة.

ساهم الدعم الاجتماعي من المشرف في التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي، حيث بلغت قيمة بيتا المعيارية (0.295) أي ما نسبته (29.5%) وهي قيمة ضعيفة ويرجع تفسير ذلك الى أن تكوين علاقات اجتماعية ذات نوعية فعالة والتي توفر المساعدة و الدعم لموظفي القطاع الصحي هذا من جهة، ومن جهة أخرى ان إدراك الموظف لتوفير مثل هذه المساندة و المواسة من طرف مشرفه المباشر في العمل خاصة عند الحاجة إليها يقلل من احتمالية التعرض الى المشاكل في مكان العمل، وبما ينعكس إيجاباً على جودة الحياة في العمل لديهم. وهذا ما أشارت إليه (بن جلول وعرقوب، 2023، ص420) الى وجود أثر ايجابي و بنسبة معتبرة للدعم الاجتماعي في تحسين جودة حياة العمل لدى موظفي القطاع الصحي مقترحين ضرورة تعزيز العمل الجماعي من خلال تكوين علاقات اجتماعية تساهم في تحقيق المستوى المطلوب لجودة حياة العمل. سجل أثر ايجابي للدعم الاجتماعي في زيادة جودة الحياة في العمل و التقليل من ضغوط العمل لدى عمال مصانع الصلب (Huh and Choi, 2022, p2677) و تدعيماً لما تم التوصل اليه نجد (Eisaporeh and al , 2022, p 450) في دراسة لمعرفة ما إذا كانت مصادر الدعم الاجتماعي المختلفة تؤثر على نوعية الحياة لدى المعلمين في ظل الرضا الوظيفي ووجدوا ان الدعم المقدم من المدير له تأثير على نوعية الحياة المهنية، معتبرينه كمصدر وقائي لنوعية الحياة المهنية لديهم.

تمثلت مساهمة انعدام الأمن الوظيفي في التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي بقيمة بيتا المعيارية التي بلغت (-0.190) أي ما نسبته (19%) وهي قيمة ضعيفة، ويعود

تفسير ذلك الى كون موظفي القطاع الصحي منتسبين الى الوظيف العمومي فبالتالي هم يشغلون مناصب دائمة ومستقرة وفقا ل:

-المرسوم التنفيذي رقم (09) - 393 - المؤرخ في 07 ذي الحجة عام 1430هـ الموافق ل: 24 نوفمبر 2009 يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لأسلاك الممارسين الطبيين العموميين في الصحة العمومية.

- المرسوم التنفيذي رقم (11) -121- المؤرخ في 15 ربيع الثاني عام 1432هـ الموافق ل: 20 مارس 2011 يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لأسلاك شبه طبيين للصحة العمومية.

- المرسوم التنفيذي رقم (08) - 04 - المؤرخ في 11 محرم عام 1429هـ الموافق ل: 19 جانفي 2008 يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين لأسلاك المشتركة في المؤسسات و الإدارات العمومية (بوقفة، 2017، 45-100-172). وعليه في نظر الباحثة ان انعدام الأمن الوظيفي لدى موظفي القطاع الصحي متمحور حول إدخال تقنيات التكنولوجيا الحديثة على مهامهم بما يتطلع اليه القطاع من عصرنه ومواكبة الطب الحديث في تشخيص وعلاج الأمراض المستعصية خاصة، يصبح هاجس لدى الموظف و يخلق لديه التوتر و القلق مما يجعل جودة الحياة في العمل لديه تعرف التراجع والانخفاض، فحسب (Erdem, 2020, p29) ان زيادة انعدام الأمن الوظيفي يضعف التصورات الايجابية للموظفين ويقلل تعزيز القدرات لديهم كما له تأثير سلبي على جودة الحياة في العمل. كما توصل (Hu and al , 2021 , p203) الى ان انعدام الأمن الوظيفي له تأثير سلبي

على رفاية الموظفين الذين يشغلون مراكز عمل منخفضة في ظل وجود صراع بين العمل والأسرة. في حين وجد (Casteo- Castaneda and al, 2023 , p3586) ان العمال الذين لديهم مستويات منخفضة من انعدام الأمن الوظيفي يتمتعون بالتوازن بين العمل والأسرة والرضا الوظيفي و حتى التطوير المهني والتحفيز وكذا جودة الحياة العملية.

في حين دلت نتائج تحليل الانحدار المتعدد على عدم وجود مساهمة النوع الاجتماعي، الأقدمية في العمل، الفئة السوسيو مهنية في التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي. ويعزى تفسير ذلك الى كون جودة الحياة في العمل مرتبطة بشعور الموظف في القطاع الصحي وإحساسه بالرضا عن جملة الظروف التي يعيشها في بيئة العمل الصحية.

كما دلت النتائج على عدم مساهمة المتطلبات الكمية في التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي، ويعزى تفسير ذلك الى أن إدراك الموظف لطبيعة العمل الذي يؤديه وما يحتويه من أعباء إضافية وساعات عمل طويلة، وما تتطلبه من سرعة في التنفيذ من أجل بلوغ الهدف المنشود، وعلى عكس مل تم التوصل اليه نجد (Osei and al, 2023, p26) سجلوا وجود تأثير سلبي لكثافة العمل في جودة الحياة في العمل لدى موظفي الفنادق، كما أن ارتفاع مستويات عبء العمل التي كانت سببا في انخفاض جودة الحياة العملية لدى العاملين بالمستشفيات التعليمية التابعة لجامعة الشهيد بهشتي للعلوم الطبية بطهران (Marzban and al, 2016, p63)، وحسب (Lai and al, 2012, p437) فان لعبء العمل تأثير مباشر على جودة الحياة في العمل، حيث كلما زاد عبء العمل انخفضت مستويات جودة الحياة في العمل لدى الموظفين. في حين توصل كل من (

(Karatepe and Turkmen, 2023) أن ادراك الموظفين لمستويات منخفضة من عبء العمل الزائد كان له أثر في زيادة جودة الحياة في العمل عند الممرضات.

كما دلت نتائج الانحدار المتعدد عدم مساهمة وتيرة العمل في التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي، ويعزى تفسير ذلك الى طبيعة المهام التي تتطلب السرعة الكبيرة في التنفيذ والتي تفرض على الموظف العمل بشكل متواصل دون انقطاع الى غاية إتمام المهام، خاصة في المصالح الاستشفائية الاستعجالية التي تعرف استقبال كبير للمرضى ومرافقيهم، وبالتالي استيعاب الموظف لحثيات عمله و ما يتطلبه جعله مدرك أن وتيرة العمل بهذا الشكل تعتبر من خصائص مهامه، وبالتالي لا تؤثر في جودة الحياة في العمل لديه. وعلى النقيض فقد أثبتت دراسات أجريت ما بين عامي (2000-2020) أن تسارع وتيرة العمل وزيادة الجهد كانت لها تأثيرات سلبية على رفاهية وتحفيز الموظفين (Mauno and al, 2023, p100). أقرى ما نسبته 48.1% من الأطباء أن وتيرة عملهم كانت فوضوية مع عدم السيطرة على مهامهم أدى الى انخفاض مستويات الرضا و ارتفاع التوتر والإرهاق، ما جعلهم ينوون مغادرة العمل (Linzer and al, 2009, p28).

كما دلت نتائج تحليل الانحدار المتعدد بعدم مساهمة التحكم في وقت العمل في التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي، ويعزى تفسير ذلك الى طبيعة البيئة الصحية التي تفرض العمل طوال أيام الأسبوع و المناوبات التي تصل الى 12 ساعة متواصلة، وقد يتطلب الوضع العمل في العطل الأسبوعية وحتى في فترات الليل، وبالنظر الى ظروف العمل التي تعرف تحولات سريعة كان لزاما على موظفي القطاع الصحي التحكم في وقت العمل بطريقة فعالة ليس الهدف منه هو التنظيم

وضبط المهام فقط، وإنما له انعكاسات على مستوى الإرهاق وضمان تقديم خدمة ذات نوعية للمرضى، فالموظف يدمج استراتيجيات التحكم في وقت العمل في روتينه اليومي لذلك لا تسجل أي تأثيرات في جودة الحياة في العمل لديهم. وعلى عكس ما تم تسجيله نجد (Kubo and al, 2023, p148) وجد أن التحكم العالي في وقت العمل يقابله توازن أفضل بين العمل والحياة، كما توصل (Ala-Mursula and al, 2002, p272) أن النساء العاملات الذين لديهم تحكم منخفض في وقت العمل معرضات الى مشاكل صحية والضييق النفسي، وبالتالي يمكن اعتبار التحكم في وقت العمل مؤشرا مستقبليا للتنبؤ بجودة الحياة العملية لدى النساء.

كما دلت نتائج تحليل الانحدار المتعدد بعدم مساهمة وضوح الدور في التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي، يعزى تفسير ذلك الى أن الموظف في القطاع الصحي على دراية تامة بأهداف عمله مع وضوحها، كما يدرك نطاق مسؤولياته وما هو مطلوب منه انجازه بالضبط، فالقانون الأساسي الخاص بقطاع الصحة العمومية في الجزائر هو من يحدد المهام بدقة وضبطها بوضوح، ويحدد نطاق المسؤوليات لكل منصب، مما يمنع تداخل المهام بين الموظفين وبالتالي وضوح الدور هو عامل رئيسي في مثل هذه الوظائف وبالتالي لا يؤثر في جودة الحياة في العمل، فوضوح الدور يسمح بالتعاون الفعال و العمل الجماعي وبالتالي يقلل من ارتباك الأدوار والمسؤوليات المتداخلة مما يضمن رضا الموظفين وبلوغ أداء عالي (Muhammad and al, 2019). في حين خلقت جائحة كوفيد-19 العالمية تحديا غير مسبوق في بيئات العمل ما جعل أغلب الموظفين يزاولون وظائفهم عن بعد مما قلل فهم متطلبات العمل، وزيادة أعباء العمل، وعدم وضوح الدور ، أدى الى

إرهاق الموظفين وفقدانهم لرفاهيتهم المهنية، لذلك يتوجب على المختصين تصميم وظائف تتلاءم مع العمل عن بعد ومراعاة لترتيبات العمل ذات مرونة في المستقبل (Mihalca and al, 2021, p269).

كما بينت نتائج تحليل الانحدار المتعدد عدم مساهمة بعد الدعم الاجتماعي من الزملاء في التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي، ويعود تفسير ذلك الى كون موظفي القطاع الصحي لديهم دعم اجتماعي فيما بينهم بمستوى متوسط، وبالنظر الى الظروف الموحدة في العمل جعل الدعم الاجتماعي من الزملاء تظهر تأثيراته على الجوانب الشخصية من حياة الموظفين دون التأثير على الحياة المهنية. في حين تم رصد نقص في الممارسات الايجابية في المنظمات الذي كان مرتبط بالعلاقات مع الزملاء في العمل و ما ترتب عنه من آثار سلبية على رفاهية الموظفين في مؤسسات التعليم العالي (Rothmann and Janse van Rensburg, 2020, p1). كذلك وجد (Wang and al, 2018, p648) أن للدعم الاجتماعي من الزملاء تأثير مباشر ايجابي على الكفاءة الذاتية للممرضات، وهذا من شأنه أن يبرز أهمية فهم المسؤولين الى كيفية تعزيز دعم الزملاء في زيادة الكفاءة الذاتية وتعزيز مناخ العمل الايجابي، وتطوير البرامج الإرشادية لتحسين مرونة الحياة المهنية للممرضات والتقليل من العوامل التي تؤدي الى دوران الموظفين. كما نوه (Jasinski and Derbis, 2023, p149) الى ضرورة الاهتمام الخاص بدور العلاقات الشخصية و المشاعر الايجابية في العمل في تشكيل الرضا العام عن العمل لدى موظفي مؤسسات الرعاية الصحية.

بينت نتائج تحليل الانحدار المتعدد عدم مساهمة بعد انعدام الأمن حول ظروف العمل في التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي، ويعزى تفسير ذلك الى سياق العمل الذي بات يعرف تحولات أرغمت إدارة المؤسسات الاستشفائية على التأقلم مع الوضعيات لضمان استمرارية الخدمة المقدمة على أكمل وجه، فعلى سبيل المثال ما أحدثه جائحة كوفيد-19 جعل موظفي القطاع الصحي يؤدون مهام غير المهام المنوطة إليهم وتم التغيير في جداول العمل والمناوبات وحتى استغلال أيام العطل الأسبوعية ولعلى هذه التغييرات جعلت القطاع الصحي يتعايش معها وتغلغلت ضمن الروتين اليومي للموظف ولذلك لم يتم تسجيل تأثيراتها على جودة الحياة في العمل. وعلى عكس ما تم التوصل اليه وحسب (Harknett and al, 2021, p1) فان جداول العمل في قطاع الخدمات غير مستقرة، وهذا ما جعل لها آثار سلبية على العمال، فعدم معرفة وتحديد أوقات العمل له تأثير كبير على رفاهية العمال وخاصة نوعية نومهم وأمنهم الاقتصادي. وينظر (Gospel, 2003) الى ان تنظيم العمل على مختلف الجوانب له انعكاسات كبيرة على نوعية الحياة العملية من خلال البحث على أشكال مرنة في تنظيمات العمل والتي تحقق نتائج ايجابية بشكل عام، إلا انه في كثير من الأحيان يجد البعض نفسه غير مستفيد منها.

كذلك بينت نتائج تحليل الانحدار المتعدد عدم مساهمة بعد العدالة التنظيمية في التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي، ويعزى تفسير ذلك الى ان دائرة ممارسة العدالة التنظيمية في البيئة الصحية لم تتجاوز حدود المتوسط لكي يكون لها أثر على جودة الحياة المهنية لدى الموظفين إضافة الى بعض العوامل التي تحد من ممارستها كالعنصرية و المحسوبية التي باتت أشكالها

تتفاقم في المؤسسات العمومية و الصحية خاصة. في حين توصلت دراسة أن العدالة التنظيمية بشقيها الإجرائي والتفاعلي، كان لها أثر ايجابي كبير على جودة الحياة العملية (Yuliyasti and al, 2022, p168). ان العدالة التنظيمية تثرى جودة الحياة العملية للموظفين وتعزز الثقة المتبادلة بين أعضاء الفريق، وبالتالي ان ممارسة العدالة التنظيمية لتطوير برامج الثقة في فرق العمل يسهل تصميم برامج جودة الحياة العملية و تحقيق رضا الموظفين (Akter and al, 2023, p26). ان تمتع الممرضات بإحساس عال من مناخ تنظيمي عادل، جعلهم يدركون مستويات عالية من جودة الحياة العملية، فتعزيز العدالة التنظيمية من شأنه تحقيق رفاهية ورضا الممرضات في بيئات عملهن (Abdullatif and al, 2023). كما وجد ان العدالة التنظيمية قد فسرت ما نسبته 48% من التغيرات الحاصلة في جودة الحياة في العمل لدى الأفراد العاملين في المستشفيات (Hatam and al, 2015, p133).

بينت نتائج تحليل الانحدار المتعدد عدم مساهمة بعد اضطرابات النوم في التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي، ويعزى تفسير ذلك الى ان طبيعة العمل بنظام المناوبة في المؤسسات الاستشفائية، بحيث تمنح المناوبة الليلية الاستفاضة من يوم راحة تعويضية مباشرة بعد أدائها ولا يكون يوم راحة واجبا إذا كانت المناوبة متبوعة براحة العطلة الأسبوعية أو يوم راحة قانونية. في حين أبلغ نصف العمال أنهم يعانون من اضطرابات النوم التي كانت لها انعكاسات سلبية على جودة حياتهم المهنية (Ghasemi and al, 2020, p72). وأظهرت نتائج دراسة أن صحة الممرضات و حياتهن الاجتماعية والعائلية في مستشفى (Loandjili) العام تتأثر سلبا باضطرابات النوم في ظل العمل بنظام المناوبات (Ebatetou and al, 2021, p16). وفي ظل انتشار كوفيد -19 أصبح

عمال الرعاية الصحية معرضون لمستويات أعلى من التوتر وقلة النوم ما اثر على نوعية الحياة المهنية لديهم (Stojanov and al, 2021, p175).

استنتاج عام:

جاءت هذه الدراسة لمعالجة اشكالية العلاقة بين عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي العمومي، ومدى مساهمة عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وبعض المتغيرات الديمغرافية في التنبؤ بجودة الحياة في العمل، وقد توصلت نتائج الدراسة الى:

- وجود انتشار لعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية بالبيئة الصحية بمستوى متوسط، ويعود السبب وراء ذلك هو طبيعة المهام التي تعرف الكثافة المستمرة والمتطلبات العالية، مع اهمال القائمين على القطاع بهذا الجانب جعل انعكاساته سلبية على الموظفين بالدرجة الأولى،
- توافر جودة الحياة في العمل بمستوى متوسط، حيث أن ظروف العمل المعنوية كانت متوفرة بنسب مرتفعة، أما باقي الأبعاد فكان توافرها متوسط، وهذا راجع الى محاولة الموظفين لتوفير بعض الدعم لزملائهم، حيث تبقى جهود المؤسسة حول جودة الحياة في العمل في القطاع الصحي تعرف النقص.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة ذات دلالة احصائية بين عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي العمومي.
- يوجد مساهمة لبعض عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في التنبؤ بجودة الحياة في العمل، فقد تحققت في بعض العوامل ولم تتحقق في البعض الاخر، حيث تم تسجيل مساهمة كل من المتطلبات المعرفية، صراع الدور، والدعم الاجتماعي من المشرف وانعدام الأمن الوظيفي في التنبؤ بجودة الحياة في العمل وتبقى باقي العوامل والمتغيرات الديمغرافية منعدمة التنبؤ بجودة الحياة في العمل، وأما المساهمة المعنوية لعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية بصورة كلية في

التنبؤ بجودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي قد تحققت بنسبة 23% والتي تعتبر نسبة قليلة نوعاً ما، فيما تبقى نسبة 77% تعبر عن مساهمات لعوامل أخرى في التنبؤ بجودة الحياة في العمل، حيث تدل هذه النتائج أن توافر جودة الحياة في العمل لدى موظفي القطاع الصحي متعلقة بمدى ادراك وتصور الموظف للمتطلبات المعرفية وكذا صراع الدور والدعم الاجتماعي من المشرف وانعدام الأمن الوظيفي.

خاتمة

خاتمة:

يتضح من خلال تناول موضوع عوامل الاخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل، أن لهذه العوامل تأثيرا عميقا ومباشرا على جودة الحياة في العمل لدى الموظفين، اذ تؤدي ضعف العلاقات المهنية وغموض الدور وباقي العوامل الى انخفاض الرضا الوظيفي وتراجع الاداء، وظهور مشكلات صحية ونفسية، ومن هذا المنطلق فان العلاقة بين عوامل الاخطار النفسية الاجتماعية وجودة الحياة في العمل علاقة طردية فكلما زادت العوامل تراجعت جودة الحياة المهنية، والعكس صحيح، حيث أن تحقيق بيئة عمل صحية يتطلب وعيا تنظيميا لهذه العوامل، وحرصا على تطوير سياسات داعمة للصحة النفسية، وتعزيز ثقافة الاحترام والدعم، وتوفير التوازن بين متطلبات العمل واحتياجات الموظفين، ومن خلال ذلك يمكن للمؤسسات أن تساهم في تحسين رفاة العاملين، وزيادة انتاجيتهم، وضمان استمراريتهم في بيئة عمل ايجابية ومحفزة.

من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية لمتغيري عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وجودة الحياة في العمل في القطاع الصحي العمومي، هذه المتغيران باعتبارهما من المتغيرات المهمة التي تطمح المؤسسات الحديثة الى ضبطهما في بيئة العمل، بغية تحقيق المستوى التنظيمي المطلوب، تحت لواء الجودة الشاملة في المنظمات، لذلك اقترحت الدراسة مايلي:

- على الباحثين والدارسين لعلم النفس العمل والتنظيم عند تناولهم لمتغيري عوامل الاخطار النفسية الاجتماعية وجودة الحياة في العمل محاولة الكشف عن أساليب تفاعل عوامل الاخطار

النفسية الاجتماعية في القطاع الصحي ومدى تأثير ذلك على جودة حياتهم المهنية، حتى يتسنى لهم تحقيق التوافق داخل بيئة العمل.

- الاعتماد على جداول عمل مرنة، خاصة للمناوبين في الاقسام الاستعجالية، والحد من ساعات العمل المفرطة وتوفير فترات راحة كافية.
- القيام بتدريبات من أجل الامام بمبادئ الصحة وادراكها بغية تحسين وتطوير معارفهم ومواقفهم المرتبطة بالصحة (العقلية، النفسية، الجسدية، الاجتماعية) في بيئة العمل.
- اعادة النظر في محيط العمل وتنظيمه، فهي تعتبر من الاولويات نظرا لفعاليتها، حيث أن القيام بتحسين وتنظيم محيط العمل من خلال تهيئته فيزيقيا أو حتى بتوفير أساليب عمل جديدة ومناهج مساعدة تسمح بزيادة فعالية المؤسسة وبالتالي تحقيق مستويات أفضل لجودة الحياة في العمل لدى الموظفين.
- تنظيم ورشات عمل ودورات تدريبية في مهارات التواصل الفعال ، الذكاء العاطفي، ادارة الصراع.
- انشاء وحدات الدعم النفسي يقودها فرق متخصصة في الطب النفسي أو علم النفس المهني ذوي مهارات عالية ضمن المؤسسات الصحية العمومية من أجل تعزيز صحة الموظفين وتقديم الاستشارة المهنية ذات طالع سري للموظفين الذين يعانون من مشاكل في عملهم.
- تحديد واضح للمهام والمسؤوليات لتقليل من غموض الدور.
- توزيع عادل للمهام لتجنب الاجهاد المهني.
- اشراك العاملين في اتخاذ القرارات التي تخص العمل، مما يعزز شعورهم بالتمكين والانتماء.

- انشاء انظمة حوافز وتقدير معنوي للموظفين المتميزين، وتشجيع ثقافة الشكر والتقدير بين الزملاء.
- تدريب المديرين والمشرفين على أنماط القيادة الانسانية التي تراعي الجوانب النفسية للعاملين.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

قائمة المراجع باللغة العربية:

- أطلس، المعرفة. (2020/04/09). تأثير تعدد المهام على صحة الدماغ والإنتاجية. استرجع

يوم (2023/06/27). Atlas-know.com/

- ربيع، سلام فواز داود. (2023). اضطرابات النوم وعلاقتها بالتكيف النفسي الاجتماعي لدى

المرضى العاملين في مستشفى المقاصد الخيرية. رسالة ماجستير. جامعة القدس.

- أبو الريش، ريم محمد رسمي. (2016). واقع العلاقات الاجتماعية بين أعضاء هيئة التدريس

في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقته بجودة الأداء. رسالة ماجستير. الجامعة الإسلامية

غزة.

- أبو طبيخ، ليث شاكر والكلابي، أمير نعمة وعبد الأمير، عدي عباسه. (2018). تأثير

التمكين النفسي في انعدام الأمن الوظيفي . دراسة تطبيقية في كلية الإدارة و الاقتصاد. جامعة الكوفة.

مجلة مركز دراسات الكوفة، 48: 185-210.

- أبو شمالة، ناصر محمد يوسف، ووادي، رشدي عبد اللطيف سلمان. (2018). واقع الثقافة

التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة وأثرها على جودة الحياة الوظيفية،

ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

- أبو عرب، هبة حمادة وأبوسويح، أيمن سليمان. (2020). واقع تطبيق نموذج خصائص العمل من وجهة نظر العاملين في الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية بالمحافظات الجنوبية. فلسطين. مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، 7: 265-300.
- أحمد، علاء فريح جودة سيد وصقر، السيد أحمد محمود والنجار، علاء الدين السعيد عبد الجواد. (2021). علاقة جودة الحياة الوظيفية المدركة بالكفاءة الذاتية لمعلمي التربية الخاصة. مجلة كلية التربية، 100: 309 - 328 .
- أرفيس، مريم. (2020). أهمية العوامل الفيزيائية في المنظمة. مجلة آفاق لعلم الاجتماع، 10(02):61-73.
- اسحق، أثير حسو. (2012). دور أبعاد المناخ التنظيمي في تعزيز الإبداع الإداري في المنظمات الصناعية: دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في الشركة العامة لصناعة الأدوية و المستلزمات الطبية في محافظة نينوى. مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 8(26): 92-114.
- إسعادي، فارس. (2016). أثر الظروف الفيزيائية على ظهور بعض الاضطرابات التنظيمية و النفسية لدى العاملين في المؤسسات الصناعية. رسالة دكتوراه. جامعة سطيح-2.
- إسماعيل، أسماء محمد عبد المؤمن. (2019). العدالة التنظيمية وتحسين جودة حياة العمل للعاملين بوحدة الإدارة المحلية. مجلة كلية الخدمة الاجتماعية للدراسات والبحوث الاجتماعية- جامعة الفيوم، 15(15): 583-626.

- أشرف، ماجد عبابنة وقيصر، علي هياجنة ولينا، هاشم الواكد.(2014). مستوى العدالة التنظيمية وأثره على أداء العاملين في بنك تنمية المدن و القرى الأردني من وجهة نظر العاملين فيه. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية و الإدارية، 22(2): 197-229.
- آل جمعان، شادن بنت عبدالله بن عبد العزيز، وألغامدي، علي بن مرزوق بنمعيض.(2022). (مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى منسوبي عمادة الموارد البشرية في جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بمدينة الرياض.مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع،(82): 53: 88 -
- الاتفاقية رقم 148 بيئة العمل (تلوث الهواء والضوضاء والاهتزازات)، 1977.
- البلبيسي، أسامة زياد يوسف، وأبو الروس، سامي علي سليمان. (2012). جودة الحياة الوظيفية و أثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الجبير، لميس خالد محمد. (2022). المساهمة في عملية التخطيط واتخاذ القرارات. المجلة العربية للنشر العلمي، 05(49): 303-311.
- الحامد، عبدالله محمد. (2019). أثر الإرهاب التنظيمي في جودة الحياة الوظيفية: دراسة ميدانية على العاملين بمجمع الدوائر الحكومية بسيئون - وادي حضرموت.مجلة الريان للعلوم الإنسانية والتطبيقية ، 2(2): 237-267.

- الخباز، محمد لؤي. (2023). أثر اتجاهات العاملين نحو الذكاء الاصطناعي في انعدام الأمن الوظيفي: الدور المعدل لثقافة التسلط والتكنولوجيا. دراسة ميدانية في شركات الاتصال الخلوية الخاصة في الجمهورية العربية السورية. رسالة ماجستير. المعهد العالي لإدارة الأعمال. سوريا.
- الخدمات عليوة تركية بلدية أم الطوب، ولاية سكيكدة. مجلة آفاق للبحوث والدراسات، 5(2): 474 - 489.
- الخرشة، راتب ذيب. (2017). أثر تصميم العمل في خصائص الوظيفة من وجهة نظر المديرين دراسة ميدانية في الجامعات الرسمية الأردنية. مؤتم للبحوث والدراسات سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 32(02): 193-236.
- الخزاعة، أحلام محمد، و المقدادي، محمود حامد حسين. (2021). جودة الحياة الوظيفية للعاملين في جامعة آل بيت وعلاقتها بدرجة ممارستهم للبراعة التنظيمية، ماجستير غير منشورة، جامعة آل بيت. المرفق.
- الدليمي، أحمد بن حمد. (2016). جودة الحياة الوظيفية بجامعة الباحة: دراسة حالة على كلية العلوم الإدارية والمالية. مجلة جامعة الباحة للعلوم الإنسانية، 7: 261-285.
- السائح، صحية سالم والوسيع، نجية ناجي. (2022). "مستوى جودة الحياة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة طرابلس في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية". مجلة القرطاس للعلوم الإنسانية و التطبيقية، (1): 29-59.

- السميط، حصة عبد الرحمن والعازمي، سامي عبد اللطيف. (2021). صراع الدور للمرأة العاملة وعلاقته بجودة الحياة لديها. المجلة العلمية لعلوم التربية النوعية، 14(12): 1-23.
- السويدي، موزة راشد وبطور، محمد. (2020). أثر العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل الداخلية على التسرب الوظيفي دراسة ميدانية لأراء عينة من مؤسسة بيون ديزاين الدولية(LLC). مجلة الحكمة العالمية، 3(03): 186-213.
- السيد، محمد. (2019/01/05). تلوث الهواء يؤثر سلبا على إنتاجية العمال (دراسة). استرجع يوم: <https://www.aa.com> 2023/07/11
- الشنطي، نهاد عبد الرحمن. (2016). واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل. دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة و الإسكان، ماجستير، جامعة الأقصى، غزة.
- الشهري، مريم بنت محمد فضل. (2021). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى الموظفات الإداريات في جامعة الأمير سلطان بالرياض. مجلة كلية التربية، 32(127): 271-294.
- أشهمي، رامي. (2022/04/14). ماهي فائدة الإشراف الإداري؟ . استرجع يوم <https://www.shaghof.com> (2023/07/06)
- الصباغ، شوقي محمد عبد القوى و عاشور، محمد يمانى زوام. (2020). دور التوازن بين الحياة والعمل في تفسير العلاقة بين موارد الوظيفة وسلوك المواطنة التنظيمية: دراسة تطبيقية علي

عينة من العاملين بالمستشفيات الجامعية المصرية. المجلة العلمية للبحوث التجارية 38 (3): 219-258.

- الصواف، ماهر. (2019/01/10). نظرية البيروقراطي لماكس فيبر. موقع الإدارة العامة

والمحلية. استرجع يوم: (2024/05/03). من

الموقع Kenanaonline.Com/users/PLAdminist/post/1007026

- العزب، هاني السيد محمد. (2018). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من

وجهة نظر العاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا. مجلة الطفولة و التربية، 10(33): 93-198.

- العزيز، وردة وزعموشي، رضوان. (2022). واقع الظروف الفيزيائية في المؤسسة الصناعية

الجزائرية. مجلة التنمية و إدارة الموارد البشرية - بحوث و دراسات، 9(01): 453-465.

- العمامي، نهى محمد ميلاد. (2016). إدارة الوقت وعلاقتها بالأداء الوظيفي. دراسة ميدانية

على مديري الإدارات العليا والوسطى في المستشفيات العامة والخاصة العاملة في مدينة بنغازي. رسالة

ماجستير . جامعة بنغازي .ليبيا.

- القضاة، محمد على محمد. (2000). إدارة الوقت في قطاع المستشفيات الأردنية. دراسة

ميدانية تحليلية. رسالة ماجستير. جامعة أل بيت.

- ألكلابي، عبد الرحمن بن عباس حمزة. (2016). واقع البيئة الفيزيائية في مدارس التعليم العام

بالمدينة المنورة. مجلة كلية التربية، 168 (03): 769-832.

- المسماري، أميمة أمبارك فضل الله.(2012). " اضطرابات النوم وعلاقتها بقلق السمة لدى طلاب جامعة بنغازي". رسالة ماجستير. كلية الآداب . جامعة بنغازي.
- المعاينة، سيري حمدي.(2014). أثر مراعاة العدالة التنظيمية في تحسين جودة الخدمات الصحية: دراسة ميدانية على العاملين في المهن الطبية في مستشفيات المملكة الأردنية الهاشمية. رسالة ماجستير. جامعة مؤتة.
- النجار، أحمد خليل ومقابلة، عاطف يوسف. (2017). درجة ممارسة العدالة التنظيمية لدى رؤساء أقسام التمريض في المستشفيات الخاصة و علاقتها بالدافعية نحو العمل من وجهة نظر الممرضين في الأردن. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، 26(05): 517-541.
- النفيعي، فارس. (2010/12/26). مخاطر بيئة العمل... (1) المخاطر الطبيعية (الفيزيائية)... التهوية. استرجع يوم: (2023/07/04). <https://hrdiscussion.com>.
- الوافي، الطاهر. (2013). التحفيز وأداء الممرضين دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية -عالية صالح- بمدينة تبسة. رسالة ماجستير. جامعة قسنطينة-2.
- أماني، حسن. (2020/11/15). أبرزها أثناء العمل.. 6 أنواع شائعة من اضطرابات النوم. استرجع يوم (2023/06/06). <https://www.almasryalyoum.com>.
- اوبراهم، ويزة وبوظريفة، حمو. (2019). واقع الظروف الفيزيائية بالمؤسسة الصناعية الجزائرية. مجلة الوقاية و الارغونوميا، 13(02): 41-53.

- ايظاحين، غانية. (2015). القرار الإداري وعلاقته بأداء العمال داخل المنظمة. دراسة ميدانية بكل من الإقامة الجامعية العناصر - بروج بوعرييج- والإقامة الجامعية 1000 سرير - بخميس مليانة- . رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر -2- أبو قاسم سعد الله
- باسم، أيمن. (2021/10/16). تعريف وأهمية الرواتب والأجور والشروط التي يجب مراعاتها عند إعداد هيكل الرواتب و الأجور. استرجع يوم: (2023/07/06) www.hrinsider.info/2021/10/
- بختاوي، زهرة وضيات، جهيدة. (2020). جودة الحياة في المجال المهني من خلال قياس بعض المؤشرات - دراسة ميدانية ببنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية أدرار-. أعمال ملتقى الوطني الأول : جودة الحياة و التنمية المستدامة في الجزائر- الأبعاد والتحديات :85-101.
- بدون مؤلف. (2015). مصادر الدعم الاجتماعي لدى طلبة كليات الشمال التابعة لجامعة البلقاء التطبيقية " دراسة اجتماعية ميدانية". مجلة كلية التربية، 165(2): 201-245.
- بشته، حنان وبوعموشة، نعيم. (2020). الصدق والثبات في البحوث الاجتماعية. مجلة دراسات في علوم الإنسان والمجتمع، 03 (02): 117-133.
- بلعبيد، عبد الله. (2019). إصلاح نظام الأجور في الوظيف العمومي. رسالة ماجستير. كلية الحقوق، جامعة الجزائر-1-.
- بن جلول، دليلة وعرقوب، محمد. (2023). دور الدعم الاجتماعي في تحسين جودة حياة العمل دراسة ميدانية بالقطاع الصحي لولاية تيارت. مجلة دراسات إنسانية واجتماعية، 12(02):409-

- بن خالد، عبد الكريم وبوحفص، مباركي. (2015). فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 20: 117-129.
- بن عيسى، صابر. (2019). الرضا الوظيفي وعلاقته بجودة الحياة لدى أساتذة التربية البدنية و الرياضية. رسالة دكتوراه. جامعة محمد خيضر - بسكرة.
- بوتاعة، سليمة. (2019). دور جودة حياة العمل في تنمية الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية. دراسة ميدانية لعينة من مؤسسات إنتاج الكهرباء على مستوى الشرق الجزائري. دكتوراه. جامعة الجزائر -3.
- بوردنان، هناء وبوزكري، جيلالي. (2022). المشاركة في اتخاذ القرار ودورها في توليد المعرفة في المؤسسات الخدمية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية تيسمسيلت. مجلة التنظيم والعمل، 11(03): 117-136.
- بوديسة، وردية. (2020). الانعكاسات النفسية و الفسيولوجية للعمل الليلي على الممرضين - دراسة ميدانية في المركز الاستشفائي الجامعي ندير محمد بتيزي وزو- . رسالة دكتوراه منشورة. جامعة الجزائر 2- أبو قاسم سعد الله . الجزائر.
- بوطالب، جهيد، ونجيمي، عيسى. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية في التشارك المعرفي : دراسة تطبيقية على عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل. مجلة الإستراتيجية والتنمية، 10(1): 179-198.

- بوعطيط، سفيان. (2007). طبيعة الإشراف وعلاقتها بالتوافق المهني. دراسة ميدانية بمركب ميتال ستيل - عنابة - رسالة ماجستير. جامعة منتوري - قسنطينة -.
- بوقطف، فوزية. (2017). مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات. حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 20: 579-602.
- بوقفة، رؤوف. (2017). قوانين ممتهني الصحة. دار الزنبقة للنشر الحر. ط1. الجزائر.
- بي بي سي. (2021/05/17). الصحة العالمية: ساعات العمل الطويلة " تقتل " 745 ألف شخص سنويا. استرجع يوم (2023/06/17). <https://www.bbc.com/arabic/business-57110516>
- تخة، خديجة ومزياني، الوناس. (2019). مستوى العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر بورقلة في ظل بعض المتغيرات " دراسة استكشافية على بعض مكاتب بريد الجزائر بورقلة". مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 11(02): 1-12.
- جايب، رزيقة. (2021). تأثير المناخ التنظيمي على عملية اتخاذ القرارات الإدارية: دراسة ميدانية في مجمع كوسيدار. رسالة دكتوراه. جامعة الجزائر -3.
- جبلي، حسيبة. (2021). أثر العدالة التنظيمية المدركة على سلوكيات العمل السلبية - دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بجيجل. مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد و الإدارة، 05(02): 47-66.

- جروس، نارا ابراهيم. (2017). أثر انعدام الأمن الوظيفي على الراحة النفسية و الدور المعدل للعدالة التنظيمية و الدعم الاجتماعي. رسالة ماجستير. المعهد العالي لإدارة الأعمال . سوريا.
- حاتم، سماتي وبراخلية، عبد الغاني. (2021). تماسك جماعات العمل كضرورة حتمية لفعاليتها. مجلة الراصد لدراسات العلوم الاجتماعية، 1(1): 33-46.
- حارثة نمر عبدالله الحموز. (2022). بيئة العمل المادية والمعنوية في المستشفيات غير الحكومية في محافظة الخليل وانعكاسها على أداء الطاقم التمريضي. رسالة دكتوراه. جامعة القدس.
- حاوي، أيمن عسكر. (2009). بناء فريق عمل وعلاقته بالمشاركة في صناعة القرار . دراسة تطبيقية في الشركة العامة للصناعات الورقية. رسالة ماجستير غير منشورة، البصرة ، العراق.
- حسن، حامد صبحي عليوي. (2019). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المستشفيات العراقية: دراسة حالة مديرية مستشفى الفلوجة التعليمي. ماجستير جامعة الفلوجة.
- حمادنة، همام سمير. (2019). مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية. مجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، 12(39): 103-130.
- حمامة، عمار والشايب، محمد الساسي. (2017). جودة الحياة الوظيفية لدى أساتذة كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية بجامعة الشهيد " حمة لخضر" بالوادي في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية . مجلة العلوم نفسية و التربوية، 4(21): 368-380.
- حمادة، ليلي. (2018). دراسة ارغونومية للظروف الفيزيائية (الضوضاء، الحرارة، الإنارة) و علاقتها بحوادث العمل بمؤسسة القلد لولاية - تيارت. رسالة دكتوراه. جامعة وهران 2.

- حمزة، فرطاس وعائشة، نحوي.(2018). العدالة التنظيمية (الأبعاد المفسرة لها). مجلة علوم الإنسان و المجتمع، 26(1): 345-364.
- حيموش، نوفل (2022-03-29). ما تأثير عبء العمل الزائد على الصحة العقلية والبدنية للعاملين الصحيين أثناء أزمة جائحة كوفيد - 19 : حالة مركز مستشفى تاتا ومركز مستشفى مولاي رشيد الدار البيضاء. استرجع يوم 2023/08/27 من <https://www.Democraticac.de/?p=81363>
- خان، أحلام وجغبلو، وسيلة. (2019). جودة الحياة الوظيفية كدخل لتحسين جودة الخدمات الصحية دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية سيدي عقبة- بسكرة. مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، 14(02):421-440.
- خروفه، غانية. (2022). عوامل الخطر النفسي الاجتماعي في بيئة العمل. مجلة العلوم الإنسانية، 33(03): 781-789.
- خلف، محمد عبدالحكيم عبدالحמיד. (2016). الضغوط المهنية وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية لدى الأخصائيين الاجتماعيين: دراسة مطبقة على المدارس التابعة لإدارة قويسنا التعليمية بمحافظة المنوفية.مجلة كلية التربية، 16 (5): 449-523.
- خلفان، رشيد ومعروف، لويزة. (2017). العبء الذهني في العمل: نموذج مركز العمل على آلة الكبس. مجلة الوقاية والأرغنونيا، 11(01): 88-106.

- خيضر، علاء ياسر حمدي. (2015). نموذج الخصائص الوظيفية وعلاقته بالمنظمة المتعلمة. دراسة ميدانية على شركة الاتصالات الخلوية الفلسطينية " جوال " بقطاع غزة. رسالة ماجستير. جامعة الأزهر - غزة.
- داهش، جمال عبد الحميد محمد. (2018). العلاقة بين الكفاية الذاتية وجودة الحياة الوظيفية والارتباط الوظيفي. دراسة تطبيقية على العاملين بمهنة التمريض في المستشفيات الحكومية بمحافظة المينا في جمهورية مصر العربية. مجلة الإدارة العامة، 58(3): 532-597.
- دحماني، رضا وحواء، أمين. (2021). نمذجة أثر إدارة الوقت وضغوط العمل على أداء العاملين باستخدام أسلوب النمذجة بالمعدلات الهيكلية. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، 22(02): 711-732.
- رجاء، عبد الرحمن يونس وعباس، عبد جاسم. (2018). صراع الدور لدى الموظفين. مجلة الأستاذ، 227: 203-222.
- زاوي، إبراهيم ومباركي، بوحفص. (2021). ظروف العمل وأثارها النفسية والجسدية على عمال الرعاية الصحية. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 13(02): 299-312.
- زحراح، خالد. (2018). بيئة العمل الداخلية و أثرها على الولاء التنظيمي للأفراد العاملين. مجلة دراسات في علم اجتماع المنظمات، 01(11): 75-88.
- زعزع، فطيمة وتفرقنت، زليخة. (2017). دور إدارة الوقت في تحسين أداء العاملين. دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، 6: 59-72.

- زيد، جابر وحشوف، عمار. (2022). دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو جودة الحياة العمل دراسة تطبيقية بشركة توزيع الكهرباء والغاز وكالة بسكرة. دراسات وأبحاث المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، 14(04): 100-121.
- سامي، ندى. (2022/09/06). اضطرابات النوم _ إلام تشير الإصابة بأي منهم؟ استرجع يوم(2023/06/06) <https://www.google.com/amp/s/www.elconsolto.com>
- ستي، سيد أحمد. (2019). محددات الرضا الوظيفي وعلاقته بكل من الالتزام الوظيفي والنية في ترك العمل. دراسة امبريقية لدى عينة عن موظفي الإدارات العمومية لولاية سعيدة. رسالة دكتوراه. جامعة الدكتور مولاي طاهر - سعيدة.
- سعد، فاضل عباس المحمود ومحمود، محمد أمين عثمان. (2011). تشخيص تأثير العدالة التنظيمية في أبعاد الاندماج الوظيفي. مجلة جامعة دهبوك، 14(02): 187-206.
- سعداني، عبد الرزاق وإسعادي، فارس. (2021). واقع الظروف الفيزيقية في المجال أفلأحي بولاية الوادي. مجلة العلوم النفسية والتربوية، 7(2): 140-152.
- سلام، سليمة. (2022). قياس مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى موظفي شبه طبي مستشفى بومرداس. مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، 05(01): 1103-1119.
- سناني، لبنى و بوعطيط، جلال الدين. (2021). دور جودة حياة العمل في تحقيق الرفاهية النفسية و الاجتماعية في بيئة العمل. مجلة سوسيولوجيا، 05(03): 84-97.

- سيد احمد، عبد الناصر محمد. (2023). تأثير أدوات العمل وبيئة العمل المادية على درجة الرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في المؤسسات الحكومية في محافظتي القاهرة والجيزة. المجلة العربية للإدارة، 44(01): 35-52.
- سيد، محمد جاد الرب. (2008). جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، جامعة قناة السويس، القاهرة.
- سيفي، يوسف. (2019). المناخ التنظيمي وعلاقته بالاغتراب الوظيفي. دراسة ميدانية على الموظفين بالإدارة الجامعية لجامعة تلمسان. رسالة دكتوراه. جامعة وهران-2.
- شاتي، نجاته وفراحي، فيصل ومباركي، بوحفص. (2023). جودة الحياة في العمل لدى ممارسي صحة الأسنان. دراسات نفسية وتربوية، 16(02): 21-32.
- شامية، مصطفى يوسف حسن. (2020). أثر التنشئة التنظيمية في بناء السمعة التنظيمية بالجامعات الفلسطينية: دراسة حالة جامعة الأقصى. ماجستير. جامعة الأقصى.
- شطي، أمينة . (2014). الثقافة التنظيمية و علاقتها بديناميكية جماعة العمل. دراسة مسحية على عمال ثانوية عمرانى العابد ببلدية سيدي عمران ولاية الوادي. رسالة ماجستير. جامعة محمد خيضر - بسكرة-.
- صبح، أمينة سامي. (2022). دور الدوافع الاجتماعية الايجابية في تأثير خصائص الوظيفة على الأداء الوظيفي للأطباء في المستشفيات جامعة القاهرة. المجلة العلمية للبحوث و الدراسات التجارية، 26 (4): 415-482.

- صبح، نوال محمود النادي. (2016). توسيط العدالة التنظيمية في العلاقة بين القيادة الجديرة بالثقة و الاستغراق الوظيفي. دراسة تطبيقية على المستشفيات و المراكز الطبية بجامعة المنصورة. مجلة مركز صالح كامل للاقتصاد الإسلامي، 20 (58): 15-70.
- طه، العالول. (2023). صراع الأدوار وعلاقته بالضغط النفسية لدى عينة من الممرضات المتزوجات في مشفى الأسد الجامعي. مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية والنفسية، 39(01): 284-317.
- عارف، محمد عارف. (2011). "جودة الحياة الوظيفية ودورها في تطبيق الجودة الشاملة: دراسة تطبيقية في المستشفيات الحكومية ببورسعيد"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة السويس.
- عاطف، محمد الجمال. (2019). جودة حياة العمل و المسار الوظيفي، ماجستير الصحة النفسية.
- عبد أشتيوي، محمد. (2015). اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث و الدراسات الإدارية و الاقتصادية، 1(03): 15-57.
- عبد الحسين، بشرى. (2012). العلاقات الاجتماعية النفسية وعلاقتها بالاتجاه نحو العمل لدى موظفي جامعة بغداد. مجلة العلوم النفسية، 22: 150-181.
- عبد الخالق، أحمد والنبال، مایسة وسعيد، حنان. (بدون سنة). الأرق لدى عينات مصرية من طلاب الجامعة والموظفين. كلية الآداب. جامعة الإسكندرية: 1-34.

- عبد الصمد، سميرة والعقون، سهام. (2022). الأداء التنظيمي و ضرورة تحسين جودة الحياة الوظيفية . مجلة ربحان للنشر العلمي، 919: 98-114.
- عبد الفتاح، باسم محمود والكرداوي، مصطفى محمد وشبانة، مها مصباح. (2023). العلاقة بين الإشراف المسيئ و الأداء الوظيفي : دور الحضور السلبي للموظف ودعم زملاء العمل. دراسة تطبيقية على العاملين بالمركز القومي لبحوث المياه بجمهورية مصر العربية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 4(2): 270-316.
- عبد اللطيف، عصام. (2015). الرضا الوظيفي ومهارة إدارة ضغوط العمل. ط1، نيولينك للنشر والتدريب. القاهرة.
- عبد الله، بن علي بن سالم الشبلي. (2019). فاعلية استخدام مصادر الدعم الاجتماعي في تخفيف ضغوط العمل لدى المعلمين و المعلمات في محافظة شمال الباطنة بسلطنة عمان. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 2(3): 148-171.
- عبد الله، هبة ياسين و حسن، راوية محمد و خميس، محمد عبد المنعم. (2023). تأثير العوامل التنظيمية والفردية على درجة المشاركة في المعرفة الدور الوسيط لدافعية الفرد للتعلم. مجلة جامعة الإسكندرية للعلوم الإدارية، 60(1): 101-155.
- عبد المحسن جودة، عبد المحسن ومحمد السطوحى، أحمد وعلي، علي طعيمه حسين. (2021). توسط التراحم في مكان العمل في العلاقة بين الشعور بالمساءلة والأداء الإبداعي: "بالنطبق على الأطباء بمستشفيات محافظة دمياط. المجلة المصرية للدراسات التجارية، 4(4): 180-221.

- عبد المهدي، خليل عوران.(2005). أثر الدعم الاجتماعي على ضغوط العمل والحياة التي يواجهها رجل الأمن العام في الأردن. ماجستير جامعة مؤتة.
- عثمان، عز الدين. (2019). تقييم إدارة المخاطر المهنية دراسة ارغونومية بواسطة مواصفات (اوشا OSHA) وحدات سونا طراك لنقل وتحويل الغاز بأرزيو- وهران.رسالة دكتوراه. جامعة وهران .2
- عرنسة، سحر محمد عبدالمنعم محمود. (2015). أثر استراتيجيات إدارة الصراع على جودة الحياة الوظيفية: دراسة ميدانية.مجلة البحوث المالية والتجارية، 3: 489 - 516.
- عزاوي، حمزة. (2019). ظروف العمل وعلاقتها بالاستقرار الوظيفي للعامل. دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية ابن سينا أدرار. رسالة دكتوراه. جامعة محمد خيضر بسكرة.
- عزوز، نور الدين.(2021). إدارة الوقت وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية. دكتوراه منشورة. جامعة العربي بن مهدي أم البواقي. الجزائر.
- عسلي، نور الدين. (2018). دراسة أثر الاندماج الوظيفي على أداء العاملين في المستشفيات العمومية . دراسة ميدانية لعينة في مستشفى الزهراوي- ولاية المسيلة-. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، 11(01):142-153.
- عقون، شرف، وبوخدوني، لقمان. (2020). جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري: نظرة عامة.مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، 5(2): 78 - 94 .
- علوطي، عاشور. (2016). الظروف الفيزيائية كأحد العوامل المؤثرة في أداء و صحة العامل. مجلة أبحاث نفسية و تربوية، 8: 129-148.

- عمران، حسن عبد السلام علي. (2018). دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي - دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين بالمصارف التجارية بمدينة مرزق. مجلة المنارة للدراسات القانونية و الإدارية، 24: 9-23.
- عويضة، كامل محمد محمد. (1996). علم النفس الصناعي. ط1. دار الكتب العلمية. بيروت. لبنان.
- عيسى، أحمد السيد أحمد. (2018). تأثير جودة الحياة الوظيفية كمتغير وسيط في العلاقة بين تنمية المسار الوظيفي والرسوخ الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على المستشفيات الحكومية بمحافظة الطائف. مجلة البحوث المالية والتجارية، 3: 138 - 227.
- فايد، عبدالستار محروس عبدالستار. (2020). القيادة الخادمة مدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالمدارس الحكومية في محافظة الفيوم. دراسات تربوية واجتماعية، 26 (2): 125 - 209.
- فتان، الطيب. (2022). أثر أزمة كوفيد-19 على انعدام الأمن الوظيفي: دراسة تحليلية على عينة من المؤسسات بولاية تلمسان. مجلة دفاتر اقتصادية، 13(02): 145-185.
- فرطاس، حمزة. (2017). العدالة التنظيمية وعلاقتها بالصحة النفسية. دراسة ميدانية مطبقة على معلمي الطور الابتدائي بمدينة عنابة. رسالة دكتوراه. جامعة محمد خيضر بسكرة.
- فلمبان، ناهد ناصر والقريشي، سوزان محمد. (2020). أثر العدالة التنظيمية على جودة حياة العمل في وزارة الخارجية بالرياض. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 4(04): 20-50.

- قديوم، مونية. (2017). جماعات العمل وعلاقتها بالسلوك التنظيمي في المؤسسة الجزائرية. دراسة ميدانية بالمركب الصناعي أقمشة الشرق- خنشلة. رسالة ماجستير. جامعة باتنة -1.
- قريوة، زينب. (2022). جودة الحياة الوظيفية والمسؤولية الاجتماعية : دراسة ميدانية بالعيادة المتعددة
- قهواجي، أمينة. (2018). صراع الدور وتأثيره على الأداء الوظيفي. مجلة دراسات في علم اجتماع منظمات، 02(12): 24-37.
- قهيري، فاطنة و كسنة، محمد. (2018). دراسة و تحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمية- دراسة ميدانية بمستشفى الأم و الطفل بولاية الجلفة. دراسات و أبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، 10(3): 666-691.
- قيس، رشيد خواف الزيدي. (2021). الإسناد الاجتماعي وعلاقته بالاستقرار المهني لدى المرشدين التربويين. مجلة الآداب، 138: 239-268.
- كحلوش، كهينة. (2020). أثر ظروف العمل الفيزيائية والذهنية و العوامل النفسية الاجتماعية في صحة العامل- دراسة ميدانية في المؤسسة الجزائرية للأنسجة الصناعية والتقنية ذراع بن خدة تيزي وزو- رسالة دكتوراه- جامعة الجزائر 2.
- كحلوش، كهينة. (2017). المحيط الحراري و أثره في صحة العامل. مجلة مجتمع تربوية عمل، 3: 73-84.

- كحيل، حورية وبوبعوي، حكيمة. (2020). واقع الإشراف في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (دراسة ميدانية على المشرفين بمؤسسة سيجيكو بسكيكدة. مجلة الأحياء، 20 (24):685-702.
- لبيوض، لامية وحرقات، وسيلة. (2020). صراع الدور لدى المرأة العاملة و تأثيره على علاقتها بالأسرة . دراسة ميدانية بالمؤسسات الاستشفائية لولاية قلمة. مجلة الأكاديمية للبحوث في العلوم الاجتماعية، 02(02):115-140.
- لحر، سلمي. (2013). تحليل أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد صديق بن يحي - جيجل - رسالة ماجستير. جامعة قسنطينة 02.
- لزهاري، بن عيسى. (2010). ضغوط العمل وعلاقتها بالحوادث المهنية في المؤسسات الاقتصادية. ماجستير. جامعة الجلفة.
- لطرش، محمد. (2023). تأثير خصائص الوظيفة حسب نموذج هاكمان و اولدهام في الاستغراق الوظيفي للعاملين . دراسة حالة بمؤسسة اتصالات الجزائر - باتنة. مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، 06 (01): 253-272.
- لونيس، على وصحراوي، عبد الله. (2010). علاقة حوادث العمل بالظروف الفيزيكية في البيئة المهنية. دراسة تشخيصية. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 3(03):452-466.
- ماموني، فاطمة الزهرة. (2019). تأمين بيئة العمل من الأمراض المهنية تحديات ماثلة في الأفق لبلوغ عمل امن. مجلة قانون العمل و التشغيل، 4(02):39-65.

- مجيدر، بلال. (2022). واقع تماسك جماعة العمل في المؤسسة الجزائرية وعوامله. دراسة ميدانية بمؤسسة الفلين ولاية جيجل. مجلة المقدمة للدراسات الإنسانية والاجتماعية، 7(01): 293-310.
- محمود، بكر حسين القضاة. (2019). دور الدعم الاجتماعي كمعدل في أثر الأمان الوظيفي والتداخل بين الحياة و العمل على نية ترك العمل: دراسة حالة. ماجستير. كلية الأعمال. جامعة عمان العربية.
- مدفوني، رولة. (2019). صراع الأدوار وعلاقته بالضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الابتدائية و المتوسطة. (دراسة ميدانية في مدينة أم البواقي). دكتوراه. جامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي.
- مرفت، محمد السعيد مرسي. (2014). أثر القيادة التبادلية في الشعور بعدم الأمان الوظيفي و الانسحاب النفسي من العمل " دراسة ميدانية". المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 10(02): 165-198.
- معروف، هواري. (2017). الرضا الوظيفي وعلاقته بهجرة الأطباء من المستشفيات الجزائرية. دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي - وهران (C.H.C- Oran). رسالة دكتوراه. جامعة وهران-2.
- معمري، حمزة. (2008). العلاقة بين اتجاهات الموظفين نحو المهنة والالتزام التنظيمي. دراسة ميدانية بالشركة الجزائرية للكهرباء و الغاز (سونلغاز) بورقلة. رسالة ماجستير. جامعة الجزائر.

- مكفارلاند، أليكس. (2022/10/14). دراسة تكشف أن الروبوتات في مكان العمل يمكن أن تسبب انعدام الأمن الوظيفي. استرجع يوم: (2023/10/20) من
- مكناسي، محمد وقداش، ربيحة. (2018). الصحة النفسية في الوسط المهني. مداخلة منشورة
- منظمة الصحة العالمية. (2022/11/07). الصحة المهنية: العاملون الصحيون. استرجع يوم(2023/06/21) <https://www.who.int/ar/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health-health-workers>
- منى، محمد موسى عبد الحميد. (2019). تأثير كفاءة سياسات الأجور والحوافز على تحسين الإنتاجية بالمنظمة (دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع الأدوية في مصر). المجلد العاشر، 3(1): 179-150.
- موهوب، عبد الله وخلصي، مراد. (2021). ظروف العمل و الصحة النفسية لدى القابلات. دراسة ميدانية ببعض مستشفيات ولاية قسنطينة. مجلة العلوم الإنسانية، 32(02): 127-113.
- نميش، زوبيدة وقدر، بن عباد هوارية ومقدم، سهيل. (2018). أبعاد جودة الحياة في العمل لدى السلك الطبي بمصلحة إعادة التأهيل الوظيفي في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية (الجنس، الفئة المهنية، الحالة الاجتماعية، الأقدمية) دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي وهران. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 34: 250-237.
- هالة، فهمي إبراهيم السيد. (2020). الاندماج الوظيفي وعلاقته بأداء العاملين بمحافظة المنوفية "دراسة ميدانية". رسالة ماجستير. جامعة مدينة السادات.

- هبة، حمادة أبو عرب وأيمن، سليمان أبو سويرح. (2020). واقع تطبيق نموذج خصائص العمل من وجهة نظر العاملين في الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية بالمحافظات الجنوبية - فلسطين. مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث و الدراسات، 7: 265-300.

<https://www.unite.ai/ar/study-finds-workplace-robots-could-cause-job...>

-أبو حسين، غادة بن علي وسلامة، ابتسام خالد يحيي. (2021). واقع بعد المشاركة في اتخاذ القرارات في جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر عضوات هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة جدة. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 5(21): 46-57.

-أبو خيط، هيثم. (2019). درجة مشاركة المعلمين في اتخاذ القرارات التربوية ومعوقاتها وعلاقتها برضاهم الوظيفي في المدارس الحكومية الثانوية في المثلث الجنوبي في فلسطين من وجهات نظر المعلمين فيها . رسالة ماجستير. جامعة النجاح الوطنية نابلس. فلسطين.

-أطبيقة، عبد الله محمد عبد الله وفرج، عبد المنعم مفتاح محمد والشيباني، صلاح محمد الحراري. (2022). الرضا الوظيفي للأطباء و الممرضين العاملين بالمستشفيات الحكومية الليبية " مستشفى ابن سينا التعليمي بمدينة سرت أنموذجا". مجلة ايفي لي للعلاقات العامة، 2(3): 1-38.

-البابلي، ماجد منصور محمد. (2019). نظام الحوافز والمكافآت وأثرهما على تحسين الأداء الوظيفي في مستشفى عمران العام بالجمهورية اليمنية. مجلة مركز جزيرة العرب للبحوث التربوية والإنسانية، 1(3): 1-27.

- الدمناوي، زينب المتولي. (2020). أبعاد النجاح المهني وتأثيرها على عدم الأمان الوظيفي بالتطبيق على المديرين في ميناء دمياط وبورسعيد. مجلة البحوث المالية والتجارية، 21(03): 373-417.
- الكردي، موسى بن محمد. (2012). أثر خصائص الوظيفة على الالتزام التنظيمي للعاملين في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية. دورية الإدارة العامة، 52(4): 541-585.
- بلقرمي، سهام. (2018). أثر الإشراف الصحي على الأداء الوظيفي للعاملين دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في رعاية الأمومة و الطفولة بولاية برج بوعريريج. مجلة العلوم الاجتماعية، 7(30): 43-57.
- بن جلول، دليلة وعرقوب، محمد. (2023). دور الدعم الاجتماعي في تحسين جودة حياة العمل دراسة ميدانية بالقطاع الصحي لولاية تيارت، مجلة دراسات انسانية واجتماعية جامعة وهران 02، 12(02): 409-422.
- زاهر، بسام و أبو دولة، جمال وزين العابدين، دانيا. (2013). تقويم واقع جودة حياة العمل الداعمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التعليمية " دراسة ميدانية على المدارس الثانوية الحكومية في مدينة اللاذقية ". مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات العلمية. سلسلة العلوم الاقتصادية و القانونية، 35(03): 67-86.

- زوقار، وفاء وبرسولي، فوزية. (2021). أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف لمدينة بركة ولاية باتنة. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، 04 (01): 289-319.
- زيد، جمال درهم أحمد، و العزيمي، محمود عبده حسن محمد. (2022). جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الإبداع الإداري لدى موظفي جامعة العلوم والتكنولوجيا اليمنية.مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 6:61 - 76.
- سرحان، وليد. (2007). أحاديث في السلوك الإنساني. دار مجدلاوي للنشر والتوزيع. الأردن. الطبعة الأولى.
- سطوح، مهدية وعلي، زوي نبيل. (2022). وقت العمل بين الدلالة المعرفية و الممارسة التنظيمية مقارنة في الأبعاد والتصورات. مجلة المواقف للبحوث والدراسات في المجتمع و التاريخ، 18(01): 223-243.
- عبادو، خديجة والساسي، محمد الشايب. (2017). مستوى العبء الذهني لدى الأطباء " دراسة على عينة من الأطباء بمدينة ورقلة". مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 31: 189-204.
- فلمبان، ناهد ناصر والقرشي، سوزان محمد. (2020). أثر العدالة التنظيمية على جودة حياة العمل في وزارة الخارجية بالرياض. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 4(4): 20-50.

-قربوز، زهر الدين وعلماوي، أحمد. (2020). مشاركة العاملين في اتخاذ القرار وأثرها على رشادة القرارات الإدارية. دراسة حالة الجزائرية لصناعة الأنابيب بغرداية. مجلة مراجعة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، 14(1): 403-412.

-محمد، عبد الناصر طه إبراهيم. (2023). دور الثقة التنظيمية كمتغير تفاعلي في العلاقة بين خصائص الوظيفة و الالتزام الوجداني: دراسة تطبيقية على العاملين بالوظائف الإدارية بجامعة أسيوط. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية. كلية التجارة، 4(1): 843-912.

قائمة المراجع باللغة الاجنبية:

-Taylor, K, Green, N. (2015). Psychosocial risk factors : what are they and why are they important? take back a day (15-01-2023).www.wellnomics.com

-Venkataramanan, S. (2023). Organisation Justice and Employee Engagement in IT & Consulting Firms. Available at SSRN 4318361.

- Abolade, D. A. (2018). Impact of employees' job insecurity and employee turnover on organisational performance in private and public sector organisations. Studies in Business and Economics, 13(2), 5-19.

- Aminbeidokhti, A. A., & Mardani, E. (2014). The relationship between perceived organizational justice and quality of work life among the personnel of a selected hospital in Ahvaz. Journal of Medical Ethics & History of Medicine, 7(2) :57-68.

- Amini, M., & Chinaveh, M. (2016). Quality of working life and social support with the mediating role of resiliency. *Management Science Letters*, 6(5), 373-380.
- Bennett, S., Hine, L.?, Mazerolle, L. (2018). Procedural justice take back a day(14-02-2023). <https://www.oxfordbibliographies.com>
- Co30- Hours of work (commerce and offices) convention 1930, N°-30 <https://www.ilo.org/dyn/normles/>
- Cropanzano, R., Bowen, D. E., & Gilliland, S. W. (2007). The management of organizational justice. *Academy of management perspectives*, 21(4), 34-48.
- Forastieri, V. (2013). Psychosocial risks and work-related stress. *Medicina y seguridad del trabajo*, 59(232), 297-301.
- Hughes, E. L., & Parkes, K. R. (2007). Work hours and well-being: The roles of work-time control and work–family interference. *Work & Stress*, 21(3), 264-278.
- Ify, D., Rao, N. (2011). Job Satisfaction: Key Factors influencing Information -Technology (IT) professionals in Washington DC. *International Journal of Computer Technology and Applications*, 2 (4):827-838.
- López-Cabarcos, M. Á., López-Carballeira, A., & Ferro-Soto, C. (2023). How to Prevent Hostile Behaviors and Emotional Exhaustion among Law Enforcement Professionals: The Negative Spiral of Role Conflict. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1): 863.

- Lovejoy, M., Kelly, E. L., Kubzansky, L. D., & Berkman, L. F. (2021). Work redesign for the 21st century: promising strategies for enhancing worker well-being. *American Journal of Public Health*, 111(10) : 1787-1795.
- Mani, K. P., Sritharan, R., & Gayatri, R. (2014). Impact of occupational stress on quality work life among railway station masters of trichy division. *Bonfring International Journal of Industrial Engineering and Management Science*, 4(4), 165.
- Marzban, S., Najafi, M., Asefzadeh, S., Gholami, S., & Rajae, R. (2016). Effect of workload on quality of work life among staff of the teaching hospitals of Shahid Beheshti University of Medical Sciences (2014). *Journal of Inflammatory Diseases*, 20(1), 69-63.
- Mubashar, T., Musharraf, S., Khan, S., & Butt, T. A. (2022). Impact of organizational justice on employee engagement: The mediating role of organizational trust. *Cogent Psychology*, 9(1), 2080325.
- Nahum-Shani, I., Bamberger, P. A., & Bacharach, S. B. (2011). Social support and employee well-being: The conditioning effect of perceived patterns of supportive exchange. *Journal of health and social behavior*, 52(1) : 123-139.
- Netto, C. S. (2018). Job Insecurity, Quality of Work Life, and Turnover Intention of Women Employees in Private Sector Organizations. *Contemporary Commerce Review*, 7: 22-38.
- Nikeghbal, K., Kouhnavard, B., Shabani, A., & Zamanian, Z. (2021). Covid-19 effects on the mental workload and quality of work life in Iranian nurses. *Annals of global health*, 87(1).

- oshwiki.osha.europa. (February- 2023). Psychosocial risks and workers health take back a day (15-04-2023). [https:// Oshwiki. eu/ wiki/ psychosocial-risks and workers health](https://Oshwiki.eu/wiki/psychosocial-risks-and-workers-health).

-Pakpahan, M., Eliyana, A., Hamidah, A. D., & Bayuwati, T. R. (2020). The role of organizational justice dimensions: enhancing work engagement and employee performance. *Systematic Review in Pharmacy*, 11(9), 323-332.

- Pourteimour, S., Yaghmaei, S., & Babamohamadi, H. (2021). The relationship between mental workload and job performance among Iranian nurses providing care to COVID-19 patients: A cross-sectional study. *Journal of Nursing Management*, 29(6), 1723-1732.

- Ryu, G. (2016). Public employees' well-being when having long working hours and low-salary working conditions. *Public Personnel Management*, 45(1) : 70-89.

- Salehi, M., Seyyed, F., & Farhangdoust, S. (2020). The impact of personal characteristics, quality of working life and psychological well-being on job burnout among Iranian external auditors. *International Journal of Organization Theory & Behavior* : 1-17.

- Schneider, D., & Harknett, K. (2019). Consequences of routine work-schedule instability for worker health and well-being. *American Sociological Review*, 84(1) : 82-114.

-Schuller, K. (2020). Interventions as the centrepiece of psychosocial risk assessment—why so difficult?. *International Journal of Workplace Health Management*, 13(1), 61-80.

- Wiseman, J., & Stillwell, A. (2022). Organizational Justice: Typology, Antecedents and Consequences. *Encyclopedia*, 2(3), 1287-1295.
- Abdullatif Ibrahim, I., Hashem El-Monshed, A., Gamal El-Sehrawy, M., Elamir, H., & Mohamed Abdelrahim, S. (2023). Enhancing Nurses' Well-Being: Exploring the Relationship between Transformational Leadership, Organizational Justice, and Quality of Nursing Work Life. *Journal of Nursing Management*, 2023.
- Abouelenien, R. E. I., Abd-Elhady, M. H., Hussien, I. M., & Hashad, M. E. (2024). The Effect of Job Insecurity on Employees' Job Performance in the Hospitality and Tourism Industry: The Role of Work Alienation. *Journal of the Faculty of Tourism and Hotels-University of Sadat City*, 8(1/1).
- Acker, G. M. (2003). Role conflict and ambiguity: Do they predict burnout among mental health service providers?. *Social Work in Mental Health*, 1(3):63-80.
- Afroz; S. (2017). Quality Of Work Life: A Conceptual Model. *Advances In Economics And Business Management*, 4(8):570-578.
- Agus, A., & Selvaraj, R. (2020). The mediating role of employee commitment in the relationship between quality of work life and the intention to stay. *Employee Relations: The International Journal*, 42(6), 1231-1248.
- Akinwale, O. E., & George, O. J. (2023). Personnel brain-drain syndrome and quality healthcare delivery among public healthcare workforce in Nigeria. *Arab Gulf Journal of Scientific Research*, 41(1), 18-39.
- Akter, K. M., Tang, S. M., & Adnan, Z. (2023). Organizational justice and quality of work life in hotels: The mediating effect of trust climate. *Society & Sustainability*, 5(1), 26-42.

- Al Rousan, A. H. M. E. D., Taamneh, M. M., Almaaitah, M. F., Taamneh, A. M., & Kasasbeh, E.(2016). The Relationship Between Role Overload And Role Conflict With Quality Of Work Life Among Local Employees In Jordanian Qualified Industrial Zones: Does Interactional Justice Matter?. *The Seybold report*, 17(106): 1665-1683.
- Ala-Mursula, L., Vahtera, J., Kivimäki, M., Kevin, M. V., & Pentti, J. (2002). Employee control over working times: associations with subjective health and sickness absences. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 56(4), 272-278.
- Amarneh, B. H., Abu Al-Rub, R. F., & Abu Al-Rub, N. F. (2010). Co-workers' support and job performance among nurses in Jordanian hospitals. *Journal of research in nursing*, 15(5): 391-401.
- Aminizadeh, M., Saberinia, A., Salahi, S., Sarhadi, M., Jangipour Afshar, P., & Sheikhbardsiri, H. (2022). Quality of working life and organizational commitment of Iranian pre-hospital paramedic employees during the 2019 novel coronavirus outbreak. *International Journal of Healthcare Management*, 15(1), 36-44.
- Anwar, S., Khurshid, S., Nasar, L., & Parveen, A. (2023). Association between Organizational, Biomechanical, Hard Physical and Psychosocial Risk Factors and Job-related Musculoskeletal Problem Disorder: A Systematic Literature Review. *Journal of Social Sciences Review*, 3(2), 356-371.
- Ashni, W., Priya, C. (30-03-2020). Understanding the importance of organizational justice take back a day(14-02-2023).<https://www.projectguru.in/understanding-the-importance-of-organizational-justice/>

- Askenazy, P., Baudelot, C., Brochard, P., Brun, J. P., Cases, C., Davezies, P., ... & Weill-Fassina, A. (2011). Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé.
- Athanasidou, N., Pappa, S., Pataka, A., Tsikrika, S., Mpousiou, D., Patrinos, S., ... & Katsaounou, P. (2021). Sleep disorders in healthcare workers (HCWs) working in the frontline during the first wave of the COVID-19 pandemic. *European respiratory journal*, 58: 3200.
- Babamohamadi, H., Davari, H., Safari, A. A., Alaei, S., & Pordanjani, S. R. (2023). The association between workload and quality of work life of nurses taking care of patients with COVID-19. *BMC nursing*, 22(1) : 234.
- Bagtasos, M. R. (2011). Quality of work life: A review of literature. *DLSU Business & Economics Review*, 20(2), 1-8.
- Bagtasos, M. R. (2011). Quality of work life: A review of literature. *DLSU Business & Economics Review*, 20(2), 1-8.
- baharudin, f., isahak, m., & majid, h. a. (2023). the association between organizational psychosocial factors with musculoskeletal disorders among nurses at tertiary university hospital: received 2022-06-15; accepted 2022-07-15; published 2023-03-08. *journal of health and translational medicine (jummec)*, 26(1), 82-89.
- Baumgartner, V. C., Prem, R., Uhlig, L., Korunka, C., & Kubicek, B. (2023). Employer-oriented flexible work in health care: A diary study on the resulting cognitive demands and their relationship with work–home outcomes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*.

-Beena, C., & Poduval, P. (1999). Role conflict, role ambiguity and role overload of women executives in organisations (Doctoral dissertation, Doctoral Dissertation, Faculty of Social Sciences, Cochin University of Science and Technology, Kerala).

-Bekijk, H, V. (2023).chapter5 Quantitative job demands' take back a day (16/06/2023). [https://www.studeersnel.nl/ml/](https://www.studeersnel.nl/ml/document/) document/.

-Bendjelloul, D., Argoub, M. (2023). Psychosocial risk factors in a healthy work environment: Afield Study in the public institution of neighborhood health in Rahwiya, Tiaret. Afak for sciences journal, 08(03):351-369.

- Benjamin, G(09/08/2023).Quality de vie au travail(QVT) : 4 Définition A connaitre. Reprenez la journée (30/12/2023). Blog- ateliersdurales.com/définition-qvt-bien-etre-travail

-Bill, F. (19/03/2021). Why is role clarity so important in today's workplace? take back a day(03/06/2023). <https://www.forwardthinking>

- Blanch, J., Sahún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). General Labor Welfare Questionnaire: Psychometric Structure and Properties. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 26(2), 157-170.

- Castro-Castañeda, R., Vargas-Jiménez, E., Menéndez-Espina, S., & Medina-Centeno, R. (2023). Job Insecurity and Company Behavior: Influence of Fear of Job Loss on Individual and Work Environment Factors. International Journal of Environmental Research and Public Health, 20(4), 3586.

- Chand, S. (2012). Quality of work life : Meaning and definition employee Management. Take back the day (30/12/2023).

[www.yourarticlelibrary.com/employee-management/quality-of-work-life-its-meaning-and defi](http://www.yourarticlelibrary.com/employee-management/quality-of-work-life-its-meaning-and-defi)

-Chou, P. (2015). The effects of workplace social support on employee's subjective well-being. *European Journal of Business and Management*, 7(6) : 8-19.

-Clausen, T., Sørensen, J. K., Dalsager, L., Karlsen, I. L., & Kristiansen, J. (2023). Do different job demands interact as predictors of long-term sickness absence? A register-based follow-up on 55 467 Danish workers. *Occupational and Environmental Medicine*, 80(1), 7-13.

-Cleveland, C. (27/04/2023). Shift work sleep disorder (swwd). take back a day(6/06/2023) .<https://my.clevelandclinic.org/health/diseases/>

-Coutinho, H., Queirós, C., Henriques, A., Norton, P., & Alves, E. (2018). Work-related determinants of psychosocial risk factors among employees in the hospital setting. *Work*, 61(4), 551-560.

- Darvishmotevali, M., Kim, S. S., & Ning, H. (2024). The impact of quantitative and qualitative job insecurity on employees' mental health and critical work-related performance: Exploring the role of employability and gender differences. *International Journal of Hospitality Management*, 116, 103629.

-Demirkiran, M., Taskaya, S.,&Dinc, M. (2016). A study on the relationship between organizational justice and organizational citizenship behavior in hospitals- *int.J. Bus. Manage.Econ.Res*, 7: 547-554.

- Drusendahl, R.(11/11/2014). Cognitive skills in the workplace Take back the day(02/12/2023) www.linkedin.com/pulse/20141111195027-1022043-cognitive-skills-in-the-workplace

- Ebatetou, E. A., Atipo-Galloye, P., & Moukassa, D. (2021). Shift work: Impact on nurses' health and quality life in pointe-noire (congo). *Open Journal of Epidemiology*, 11(01), 16-30.
- Eisapareh, K., Nazari, M., Kaveh, M. H., & Ghahremani, L. (2022). The relationship between job stress and health literacy with the quality of work life among Iranian industrial workers: The moderating role of social support. *Current Psychology*, 41(5), 2677-2685.
- Erdem, A. T. (2020). The Moderator Role Of Job Insecurity Perceptions In The Effect Of Employees' self-Efficacy Perceptions On The Quality Of Work-Life: The Case Of Foundation University'. *Gaziantep Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(2), 29-46.
- European Agency for Safety and Health at Work. (2014). What are stress and psychosocial risks? Healthy workplaces manage stress. Luxembourg: European Agency for Safety and Health at Work. Retrieved in 09 février 2024, from <http://hw2014.healthy-workplaces.eu/en/stress-and-psychosocial-risks/what-are-stress-and-psychosocial-risks>
- Freimann, T., & Merisalu, E. (2015). Work-related psychosocial risk factors and mental health problems amongst nurses at a university hospital in Estonia: a cross-sectional study. *Scandinavian journal of public health*, 43(5), 447-452.
- Frögéli, E., Anell, S., Rudman, A., Inzunza, M., & Gustavsson, P. (2022). The Importance of Effective Organizational Socialization for Preventing Stress, Strain, and Early Career Burnout: An Intensive Longitudinal Study of New Professionals. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(12), 7356.

- Galletta, M., Portoghese, I., Penna, M. P., Battistelli, A., & Saiani, L. (2011). Turnover intention among Italian nurses: The moderating roles of supervisor support and organizational support. *Nursing & health sciences*, 13(2): 184-191.
- García-Iglesias, J. J., Gómez-Salgado, J., Ortega-Moreno, M., & Navarro-Abal, Y. (2021). Relationship between work engagement, psychosocial risks, and mental health among Spanish nurses: a cross-sectional study. *Frontiers in public health*, 8, 627472.
- Ghasemi, S. R., Khezeli, M., Rajabi-Gilan, N., Koulani, M., Moloudi-Safa, N., Hemati, A., ... & Zolfaghari, F. (2020). Sleep quality and health-related quality of life in workers of Kermanshah Industrial Town: A correlation study. *Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 24(2), 72.
- Glaser, J., Seubert, C., Hornung, S., & Herbig, B. (2015). The impact of learning demands, work-related resources, and job stressors on creative performance and health. *Journal of Personnel Psychology*, 14 :37-48.
- Gómez, S. M., Montes, J. L., & del Castillo, E. (2024). Evaluation of standard 035 for the measurement of psychosocial risk factors in the Mexican work environment. *Accounting and Administration*, 69(1), 426.
- Gong, B., & Sims, R. L. (2023). Psychological contract breach during the pandemic: How an abrupt transition to a work from home schedule impacted the employment relationship. *Journal of Business Research*, 154, 113259.
- González-Baltazar, R., León-Cortés, S. G., Contreras-Estrada, M. I., Hidalgo-Santacruz, G., & Liliana Hidalgo-González, M. (2019). Quality of work life in health care workers in Guadalajara, Mexico. In *Advances in Social and Occupational Ergonomics: Proceedings of the AHFE 2018 International*

Conference on Social and Occupational Ergonomics, July 21-25, 2018, Loews Sapphire Falls Resort at Universal Studios, Orlando, Florida, USA 9 (pp. 248-257). Springer International Publishing.

- Gospel, H. (2003). Quality of working life: A review on changes in work organization, conditions of employment and work-life arrangements. Geneva, Switzerland: International Labour Office.

-H Sherwani, K., & Botan Ismail, H. (2018). An analysis of the relationship between organizational justice dimensions with employee performance dimensions: A Case Study of Universities in Kurdistan Region. International Journal of Social Sciences & Educational Studies, 4(4), 161-169.

-H.S.E.(21- Mars- 2020). Psychosocial risks factors take back a day(15-04-2023). [https:// www.hse.gov.uk/msd/psychosocial](https://www.hse.gov.uk/msd/psychosocial).

-Hall, D. S. (2007). The relationship between supervisor support and registered nurse outcomes in nursing care units. Nursing Administration Quarterly, 31(1) :68-80.

- Harknett, K., Schneider, D., & Irwin, V. (2021). Improving health and economic security by reducing work schedule uncertainty. Proceedings of the National Academy of Sciences, 118(42), e2107828118.

- Hatam, A., Rezaei, S., Kouchaki Nejad, L., & Yousefzadeh, S. (2015). Role of organizational justice, organizational commitment and job satisfaction on quality of work life: case study of Pour-Sina state hospital personnel in Rasht. Journal of Hospital, 13(4), 133-144.

- HEREDIA, S. A., MORALES, M. F., Infante, R., Sánchez, D., Páez, C., & Gabini, S. (2018). Psychosocial risk factors in university teachers. *Revista Espacios*, 39(49).
- Hu, S., Jiang, L., Probst, T. M., & Liu, M. (2021). The relationship between qualitative job insecurity and subjective well-being in Chinese employees: The role of work–family conflict and work centrality. *Economic and Industrial Democracy*, 42(2), 203-225.
- Irfan, M. (2022). Measurement of Mental Workload and Fatigue of Production Operator. *International Journal of Service Science, Management, Engineering, and Technology*, 1(3), 11-13.
- Jasiński, A. M., & Derbis, R. (2023). Social support at work and job satisfaction among midwives: The mediating role of positive affect and work engagement. *Journal of Advanced Nursing*, 79(1), 149-160.
- Jitendrak, J.(14/06/2020). Role clarity : key to organizational success take back a day(28/05/2023).<https://www.linkedin.com/pulse/role-clarity-key-organizational-success-jitendrak-jena>
- Juozas; R. (2014). Quality Of Life And Of Working Life: Conceptions And Research.17th Toulon–Verona International Conference Liverpool (England). P317-334.
- Kamel, F. F., Mahfouz, H. H., & Aref, M. A. (2019). Quality of work life and organizational justice: its relation to citizenship behavior among staff nurses. *Evidence-Based Nursing Research*, 1(2): 92.
- Karatepe, H. K., & Türkmen, E. (2023). Serial–multiple mediation of transformational and clinical leadership in the relationship between work

overload and quality of work life among nurses: A Job Demands-Resources Framework. Collegian.

-Kermansaravi, F., Navidian, A., Navabi Rigi, S., & Yaghoubinia, F. (2014). The relationship between quality of work life and job satisfaction of faculty members in Zahedan University of Medical Sciences. *Global journal of health science*, 7(2) :228–234.

-Kikunaga, K., Nakata, A., Kuwamura, M., Odagami, K., Mafune, K., Ando, H., ... & Fujino, Y. (2023). Psychological Distress, Japanese Teleworkers, and Supervisor Support During COVID-19. *Journal of occupational and environmental medicine*, 65(2): e68.

-Kirilmaz, H., & Santas, G. (2016). A research for determining psychosocial risk factors among health employees. *Open Access Library Journal*, 3(12), 1-14.

-Kossek, E. E., Pichler, S., Bodner, T., & Hammer, L. B. (2011). Workplace social support and work–family conflict: A meta-analysis clarifying the influence of general and work–family-specific supervisor and organizational support. *Personnel psychology*, 64(2), 289-313.

- Kubo, T., Takahashi, M., Togo, F., Liu, X., Shimazu, A., Tanaka, K., & Takaya, M. (2013). Effects on employees of controlling working hours and working schedules. *Occupational medicine*, 63(2), 148-151.

- Kuriakose, V., Jose, H., MR, A., & Jose, S. (2019). Process conflict and employee well-being: an application of activity reduces conflict associated strain (ARCAS) model. *International Journal of Conflict Management*, 30(4), 462-489.

- Kuriakose, V., Wilson, P. R., & MR, A. (2019). The differential association of workplace conflicts on employee well-being: The moderating role of perceived social support at work. *International Journal of Conflict Management*, 30(5) : 680-705.
- Kwahar, N., Lyortsuun, A. (2018). Determining the Underlying Dimensions of Quality of Work Life (QWL) in the Nigerian Hotel Industry. *Entrepreneurial Business and Economics Review*, 6(1) :53-70.
- Lai, S. L., Chang, J., & Hsu, L. Y. (2012). Does effect of workload on quality of work life vary with generations?. *Asia Pacific Management Review*, 17(4).437-451
- Lan, Y. L., Lin, Y. C., Yan, Y. H., & Tang, Y. P. (2018). relationship between work stress, workload, and quality of life among rehabilitation Professionals. *International Journal of Healthcare and Medical Sciences*, 4(6): 105-110.
- Lateef Fadhil, A. A., & Faraj, R. K. (2022). Association of Fatigue and Sleep Disorders with Work Shift among Nurses working at Teaching Hospitals. *Mosul Journal of Nursing*, 10(3), 161-166.
- Lee, J. Y., & Pak, S. Y. (2016). The impacts of nurses' psycho-social health and social support from colleagues on patient caring ability. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 22(5) : 461-470.
- Leitão, J., Pereira, D., & Gonçalves, Â. (2019). Quality of work life and organizational performance: Workers' feelings of contributing, or not, to the organization's productivity. *International journal of environmental research and public health*, 16(20) : 3803.

- Leka, S., Jain, A., & Lerouge, L. (2017). Work-related psychosocial risks: Key definitions and an overview of the policy context in Europe. *Psychosocial risks in labour and social security law: A comparative legal overview from Europe, North America, Australia and Japan*, 1-12.
- Lieke, P. (25/09/2019). HR analytics: role clarity impacts performance. *Effectory take back a day* (28/05/2023) <https://www.Effectory.com/knowledge/hr-analytics-role-clarity-impacts-performance/>
- Linzer, M., Manwell, L. B., Williams, E. S., Bobula, J. A., Brown, R. L., Varkey, A. B., ... & MEMO (Minimizing Error, Maximizing Outcome) Investigators*. (2009). Working conditions in primary care: physician reactions and care quality. *Annals of internal medicine*, 151(1), 28-36.
- Liu, H., Liu, J., Chen, M., Tan, X., Zheng, T., Kang, Z., ... & Hao, Y. (2019). Sleep problems of healthcare workers in tertiary hospital and influencing factors identified through a multilevel analysis: a cross-sectional study in China. *BMJ open*, 9(12), e032239.
- Martel, J. P., & Dupuis, G. (2006). Quality Of Work Life: Theoretical And Methodological Problems, And Presentation Of A New Model And Measuring Instrument. *Social Indicators Research*, 77(2) : 333-368.
- Martínez, M. M., Fernández-Cano, M. I., Feijoo-Cid, M., Serrano, C. L., & Navarro, A. (2022). Health outcomes and psychosocial risk exposures among healthcare workers during the first wave of the COVID-19 outbreak. *Safety science*, 145, 105499.
- Mauno, S., Herttälampi, M., Minkkinen, J., Feldt, T., & Kubicek, B. (2023). Is work intensification bad for employees? A review of outcomes for employees over the last two decades. *Work & Stress*, 37(1), 100-125.

- Meyer, S. C., & Hünefeld, L. (2018). Challenging cognitive demands at work, related working conditions, and employee well-being. *International journal of environmental research and public health*, 15(12), 2911.
- Mihalca, L., Lucia Ratiu, L., Brendea, G., Metz, D., Dragan, M., & Dobre, F. (2021). Exhaustion while teleworking during COVID-19: a moderated-mediation model of role clarity, self-efficacy, and task interdependence. *Oeconomia Copernicana*, 12(2), 269-306.
- Mohammed, E. A. (2017). The Impact of the work pressures on the job performance" Exploratory and analytical study the opinions of a sample of faculty members in the Technical Institute For Administration/Alzafaranyia. *Journal of Techniques*, 30(4).
- Montes-Vega, K.S ; Carrillo, R .F ; Baltazar, R.G ; Barreno-Avila, E.M.(2021.) Relationship between psychosocial risk factors and quality of life at work in employees of an Oilfield services company. *Revista Ocronos*, 4(5): 1-18.
- Muhammad, Asif, Qureshi., Karim, Bux, Shah, Syed., Noor, Ahmed, Brohi., Arjumand, Bano, Soomro., Tania, Mushtaque. (2019). Impact of Job Clarity on Nurses' Job Satisfaction: A Moderating Role of Fairness Perception. *International Business Research*, doi: 10.5539/IBR.V12N4P187.
- Murray-Davis, B., Grenier, L. N., Mattison, C. A., Malott, A., Cameron, C., Hutton, E. K., & Darling, E. K. (2022). Promoting safety and role clarity among health professionals on Canada's First Alongside Midwifery Unit (AMU): A mixed-methods evaluation. *Midwifery*, 111, 103366.

- N S W(2021 /01/00) risks and interventions for mental III- health in the workplace- A Meta review of the evidence. take back a day(10/02/2024) mentalhealthwork.nsw.gov.au
- Nicole, K.(15/02/2023). Focusing on role clarity for improved employee engagement take back a day(28/05/2023).<https://www.five.com/blog/employee-engagement – focus on –role-clarity/>
- Nikeghbal, K., Kouhnavard, B., Shabani, A., & Zamanian, Z. (2021). Covid-19 effects on the mental workload and quality of work life in Iranian nurses. *Annals of Global Health*, 87(1).
- Nikolova, I., Vander Elst, T., De Jong, S. B., Baillien, E., & De Witte, H. (2023). Can task changes affect job satisfaction through qualitative job insecurity and skill development?. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 519-537..
- NSW. (01/05/2023) . A guide to supporting role clarity. take back a day(29/05/2023). <https://www.nsw.gov.au/mental-health-at-work/mental-health-at-work-/resource-kits/a-guide-to-supporting-role-clarity>
- Ødegård, H., & Grøtv, I. S. (2013). Work rhythm, flow and success in a project: a case study research (Master's thesis, Universitetet i Agder; University of Agder).
- Orgambídez, A., & Almeida, H. (2020). Social support, role clarity and job satisfaction: a successful combination for nurses. *International Nursing Review*, 67(3), 380-386.
- Osei, H. V., Asiedu-Appiah, F., & Ansah, R. O. (2023). Work intensity, burnout and quality of work life in the hotel industry: The moderating role of

psychological detachment. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 22(1), 26-48.

- Osri, (2015). Work pace and workload . take back a day(19/02/2024)

<https://vubp.cz>

-Pahi, M. H., Ahmed, U., Sheikh, A. Z., Dakhan, S. A., Khuwaja, F. M., & Ramayah, T. (2020). Leadership and commitment to service quality in Pakistani hospitals: The contingent role of role clarity. *Sage Open*, 10(4), 2158244020963642.

- Papandrea, D., Azzi, M., & Alwani, D. (2020). Managing work-related psychosocial risks during the COVID-19 pandemic. Geneva: International Labour Organization.

-Permarupan, P. Y., Al Mamun, A., Samy, N. K., Saufi, R. A., & Hayat, N. (2020). Predicting nurses burnout through quality of work life and psychological empowerment: A study towards sustainable healthcare services in Malaysia. *Sustainability*, 12(1), 388.

- Péroux, E., Ezanno, A. C., Vandenbossche, J., Pellegrin, C., Bianchi, C., Tran, C., & Lamboley, J. L. (2023). Recommendations for the management and prevention of radiologists' task interruptions based on local assessment and literature review. *Journal of Diagnostic and Interventional Imaging*, 6(6) :411-420.

-Petersen, J., Wendsche, J., & Melzer, M. (2023). Nurses' emotional exhaustion: Prevalence, psychosocial risk factors and association to sick leave depending on care setting—A quantitative secondary analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 79(1): 182-193.

- Pousa, P. C. P., & Lucca, S. R. D. (2021). Psychosocial factors in nursing work and occupational risks: a systematic review. *Revista brasileira de enfermagem*, 74.
- Purkait, S. (2016). Journal homepage: <http://www.journalijar.com> International Journal DOI: 10.21474/Ijar01 Of Advanced RESEARCH research article. *International Journal*, 4(7), 1215-1222.
- Quandt, S. A., Arcury-Quandt, A. E., Lawlor, E. J., Carrillo, L., Marín, A. J., Grzywacz, J. G., & Arcury, T. A. (2013). 3-D jobs and health disparities: The health implications of latino chicken catchers' working conditions. *American journal of industrial medicine*, 56(2) : 206-215.
- Qureshi, M. A., Ab Hamid, K. B., Jeihoony, P., Ali, R., Brohi, N. A., Magsi, R., & Shah, S. M. M. (2018). Is supervisor support matter in job satisfaction? A moderating role of fairness perception among nurses in Pakistan. *Academy of Strategic Management Journal*, 17(6) :1-10.
- Rastegari, M., Khani, A., Ghalriz, P., & Eslamian, J. (2010). Evaluation of quality of working life and its association with job performance of the nurses. *Iranian journal of nursing and midwifery research*, 15(4): 224.
- Rose; C; R. Beh; L; S. Jegak; U. Idris; K. (2006).An Analysis Of Quality Of Work Life (Qwl) And Career-Related Variables. *American Journal Of Applied Sciences*, 3(12):2151-2159.
- Rostami, F., Babaei-Pouya, A., Teimori-Boghsani, G., Jahangirimehr, A., Mehri, Z., & Feiz-Arefi, M. (2021). Mental workload and job satisfaction in healthcare workers: the moderating role of job control. *Frontiers in public health*, 9, 683388.

- Rothmann, S., & Janse van Rensburg, C. (2020). Towards positive institutions: Positive practices and employees' experiences in higher education institutions. SA Journal of Industrial Psychology, 46(1), 1-11.

-Sagherian, K., Steege, L. M., Cobb, S. J., & Cho, H. (2023). Insomnia, fatigue and psychosocial well-being during COVID-19 pandemic: A cross-sectional survey of hospital nursing staff in the United States. Journal of clinical nursing, 32(15-16): 5382-5395.

-Salari, N., Khazaie, H., Hosseinian-Far, A., Ghasemi, H., Mohammadi, M., Shohaimi, S., ... & Hosseinian-Far, M. (2020). The prevalence of sleep disturbances among physicians and nurses facing the COVID-19 patients: a systematic review and meta-analysis. Globalization and health, 16, 1-14.

-Santé travail. F.p. (2023). Comprendre les grands modèles d'analyse des RPS reprendre de [www.santé travail –fp.fr/risques-psychosociaux/comprendre/les-grands-modèles-d'analyse](http://www.santé-travail.fr/risques-psychosociaux/comprendre/les-grands-modèles-d'analyse)

-Sarabia-López, L. E., Colunga-Rodríguez, C., Mercado, A., Pando-Moreno, M., Preciado-Serrano, M. D. L., Calderón-Mafud, J. L., ... & Sarabia-Cruz, D. V. (2017). Association between Psychosocial Risk Factors and Quality of Work Life in air traffic controllers at an Ecuador airport. Psychology, 8(10): 1471-1481.

-Saraji, G. N., & Dargahi, H. (2006). Study of quality of work life (QWL). Iranian journal of public health, 35(4): 8-14.

-Sharon, R. (22-02-2022). Organizational justice 101:how to foster fairness in the workplace take back a day (11-02-2023).

<https://www.charthop.com/resources/blog/dei/organizational-justise-fairness-workplace/>

- Sierpińska, L. E., & Ptasińska, E. (2023). Evaluation of work conditions of nurses employed in a shift system in hospital wards during the COVID-19 pandemic. *Work*, (Preprint) : 1-12.
- Silva, J. M. N. D., Silva, L. B. D., & Gontijo, L. A. (2017). Relationship between psychosocial factors and musculoskeletal disorders in footwear industry workers. *Production*, 27.
- Simbolon, S., Susanto, A., & Ilham, R. N. (2023). Analysis of the Effect of Human Resource Planning, Quality of Work Life and Compensation on Employee Work Performance at PT. Supermarkets Maju Bersama Medan. *International journal of artificial intelligence research*, 6(1.1).
- Smith, D. R., Leggat, P. A., & Speare, R. (2009). Musculoskeletal disorders and psychosocial risk factors among veterinarians in Queensland, Australia. *Australian veterinary journal*, 87(7), 260-265.
- Sonnentag, S., Unger, D., & Nägel, I. J. (2013). Workplace conflict and employee well-being: The moderating role of detachment from work during off-job time. *International Journal of Conflict Management*, 24(2), 166-183.
- Stojanov, J., Malobabic, M., Stanojevic, G., Stevic, M., Milosevic, V., & Stojanov, A. (2021). Quality of sleep and health-related quality of life among health care professionals treating patients with coronavirus disease-19. *International Journal of Social Psychiatry*, 67(2), 175-181.
- Sverke, M., Hellgren, J., & Näswall, K. (2002). No security: a meta-analysis and review of job insecurity and its consequences. *Journal of occupational health psychology*, 7(3): 242.

- Swamy, D. R., Nanjundeswaraswamy, T. S., & Rashmi, S. (2015). Quality of work life: scale development and validation. *International Journal of Caring Sciences*, 8(2), 281-300.
- Swathi, R. (2017). A Study on Dimensions of Quality of Work Life of Employees. *International journal magazine of engineering technology management and research*, 4(9):188-196.
- Tunc, T., & Kutanis, R. O. (2009). Role conflict, role ambiguity, and burnout in nurses and physicians at a university hospital in Turkey. *Nursing & health sciences*, 11(4): 410-416.
- Van Hootehem, A., Grosemans, I., & De Witte, H. (2023). In need of opportunities: A within-person investigation of opposing pathways in the relationship between job insecurity and participation in development activities. *Journal of Vocational Behavior*, 140, 103825.
- Van Veldhoven, M. A. R. C. (2014). Quantitative job demands. *An introduction to contemporary work psychology*, 11, 7-43.
- Vander Elst, T., Van den Broeck, A., De Witte, H., & De Cuyper, N. (2012). The mediating role of frustration of psychological needs in the relationship between job insecurity and work-related well-being. *Work & Stress*, 26(3), 252-271.
- Verlinden, S., Wynen, J., Kleizen, B., & Verhoest, K. (2023). the public sector. *Review of Public Personnel Administration*, 43(3), 479-503.
- Wagenaar, A. F., Kompier, M. A., Houtman, I. L., van den Bossche, S. N., & Taris, T. W. (2012). Impact of Employment Contract Changes on Workers' Quality of Working Life, Job Insecurity, Health and Work-related Attitudes. *Journal of occupational health*, 54(6), 441-451.

- Wang, F., Pollock, K., & Hauseman, C. (2023). Time demands and emotionally draining situations amid work intensification of school principals. *Educational Administration Quarterly*, 59(1) : 112-142.
- Wang, L., Tao, H., Bowers, B. J., Brown, R., & Zhang, Y. (2018). Influence of social support and self-efficacy on resilience of early career registered nurses. *Western journal of nursing research*, 40(5), 648-664.
- Wei, D., Chang, Y., Lu, X., Fan, X., Hu, J., Manta, O., & Kaabar, M. K. (2023, January). Association between migraine and workplace social support in the social context of China: Using a validated Chinese version of the DCSQ. *In Healthcare* ,11(2) : 171.
- Yang, H., Haldeman, S., Lu, M. L., & Baker, D. (2016). Low back pain prevalence and related workplace psychosocial risk factors: a study using data from the 2010 National Health Interview Survey. *Journal of manipulative and physiological therapeutics*, 39(7), 459-472.
- Yuh, J., & Choi, S. (2017). Sources of social support, job satisfaction, and quality of life among childcare teachers. *The Social Science Journal*, 54(4), 450-457.
- Yuliyasti, R., Adif, R. M., & Saputra, S. E. (2022). The Impact of Organizational Justice Dimensions on the Quality of Work Life During the COVID-19 Pandemic. *Jurnal Ekobistek*, 168-173.
- Zahmat Doost, E., & Zhang, W. (2023). Mental workload variations during different cognitive office tasks with social media interruptions. *Ergonomics*, 66(5), 592-608.

-Zavvy, I.(18/04/2023).Why role clarity should be a key focus in your organization take back a day(28/05/2023). <https://www.zavvy.io/blog/role-clarity>

الملاحق

الملحق رقم (01): يوضح خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية

Statistiques

		السن	الجنس	اقدمية العمل	طبيعة الوظيفة
N	Valide	120	120	120	120
	Manquant	0	0	0	0

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	30 الى 20 من	45	37,5	37,5	37,5
	40 الى 31	40	33,3	33,3	70,8
	50 الى 41 من	20	16,7	16,7	87,5
	50 فوق	15	12,5	12,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	41	34,2	34,2	34,2
	انثى	79	65,8	65,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

اقدمية العمل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 اقل من	39	32,5	32,5	32,5
	سنوات 10 الى 5 من	30	25,0	25,0	57,5
	سنوات 10 اكثر من	51	42,5	42,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

طبيعة الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	طبيب	31	25,8	25,8	25,8
	شبهطبي	71	59,2	59,2	85,0
	إداري	18	15,0	15,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

الملحق رقم (02): قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	أسماء المحكمين	مؤسسة الانتماء
01	د. مروان الزعبي	الجامعة الأردنية قسم علم النفس
02	د. فاخر خليل	جامعة النجاح الوطنية بفلسطين
03	د.أ. مارييف منور	جامعة تلمسان الجزائر
04	د. اوبراهم ويزة	جامعة ابن خلدون تيارت الجزائر
05	د. عمارة جيلالي	جامعة ابن خلدون تيارت الجزائر
06	د. ديدة هواري	جامعة ابن خلدون تيارت الجزائر

الملحق رقم (03): الصورة الأولية لمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية

الرقم	العبارة	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
01	هل يتراكم العمل بطريقة تؤدي الى شعورك بالضيق؟					
02	كم مرة لا تجد وقتا لإتمام جميع مهام عملك؟					
03	هل تتأخر في عملك؟					
04	هل لديك ما يكفي من الوقت لانجاز مهام عملك؟					
	وتيرة العمل	الى حد كبير جدا	الى حد كبير	قليلا	الى حد ضئيل	الى حد ضئيل جدا
01	هل يجب عليك العمل بسرعة كبيرة؟					
02	هل تعمل بشكل متواصل طوال اليوم؟					
03	هل من الضروري الاستمرار في العمل بشكل متواصل؟					

		المتطلبات المعرفية				
أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما		
					هل مهام عملك تتطلب منك مراقبة الكثير من الأشياء في أن واحد؟	01
					هل يتطلب عملك تذكر الكثير من الأشياء؟	02
					هل يتطلب عملك التفكير الدائم لحلول المشكلات؟	03
					هل يتطلب عملك اتخاذ قرارات صعبة؟	04
أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	التحكم في وقت العمل	
					هل يمكنك أن تقرر متى تأخذ فترة استراحة أثناء العمل؟	01
					هل لديك مجال من الحرية لأخذ أيام عطلة؟	02
					هل يمكنك ترك عملك للحديث مع زملاء العمل؟	03
					إذا كان لديك انشغال خاص، فهل يمكنك ترك جزء من عملك لمدة زمنية قصيرة دون إذن خاص؟	04
					هل يتطلب عملك البقاء بوقت إضافي؟	05
الى حد ضئيل جدا	الى حد ضئيل	قليلا	الى حد كبير	الى حد كبير جدا	وضوح الدور	
					هل أهداف عملك واضحة؟	01
					هل تعرف بالضبط نطاق مسؤوليتك؟	02
					هل تعرف بالضبط ما هو متوقع منك في العمل؟	03
صراع الدور						
					-هل تفرض عليك مطالب متناقضة في العمل؟	01
					هل يتوجب عليك القيام بأشياء كان يجب القيام بها بطريقة مختلفة؟	02
أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	الدعم الاجتماعي من المشرف	
					إذا لزم الأمر، كم مرة يكون فيها مشرفك المباشر على استعداد للاستماع إلى مشاكلك في العمل؟	01
					إذا لزم الأمر، كم مرة تحصل على المساعدة والدعم من	02

					مشرّفك المباشر؟	
					هل يحدثك مشرفك المباشر عن مدى نجاحك في إنجاز عملك؟	03
					الدعم الاجتماعي من الزملاء	
					إذا لزم الأمر، كم مرة تحصل على المساعدة والدعم من زملائك؟	01
					إذا لزم الأمر، كم مرة يكون فيها زملاؤك على استعداد للاستماع إلى مشاكلك في العمل؟	02
					هل يحدثك زملاؤك عن مدى نجاحك في إنجاز عملك؟	03
					انعدام الأمن الوظيفي	
					هل أنت قلق من أن تصبح عاطلا عن العمل؟	01
					هل تشعر أن استخدام التكنولوجيا الحديثة في عملك سيهدد استمرارك في عملك الحالي؟	02
					هل ترى أنه يوجد صعوبة في العثور على وظيفة أخرى إذا أصبحت عاطلا عن العمل؟	03
					انعدام الأمن حول ظروف العمل	
					هل أنت قلق من تحويلك إلى وظيفة أخرى؟	01
					هل أنت قلق من تغيير مهام عملك؟	02
					هل أنت قلق من تغيير جدولك الزمني (نظام المناوبة / الورديات، تغيير في أيام الأسبوع، توقيت الدخول والخروج)..؟	03
					هل أنت قلق من انخفاض راتبك (تقليص، إدخال التغيير	04

					في الراتب...؟	
					هل توجد آفاق جيدة لعملك؟	05
الى حد ضئيل جدا	الى حد ضئيل	قليلا	الى حد كبير	الى حد كبير جدا	العدالة التنظيمية	
					هل يتم حل النزاعات بطريقة عادلة مع الزملاء والمشرف؟	01
					هل يقدر الموظفون عند قيامهم بعمل جيد؟	02
					هل يتم التعامل مع اقتراحات الموظفين على محمل الجد من قبل الإدارة؟	03
					هل يتم توزيع العمل بشكل عادل؟	04
لا على الإطلاق	جزء ضئيل من الوقت	جزء من الوقت	جزء كبير من الوقت	كل الوقت	اضطرابات النوم	
					خلال الأسابيع الأربعة الماضية، كم مرة نمت فيها بشكل سيئ وغير مريح؟	01
					خلال الأسابيع الأربعة الماضية، كم مرة وجدت صعوبة في النوم؟	02
					خلال الأسابيع الأربعة الماضية، كم مرة استيقظت مبكرا جدا ولم تتمكن من العودة إلى النوم؟	03
					خلال الأسابيع الأربعة الماضية، هل حدث و أن استيقظت عدة مرات ووجدت صعوبة في العودة إلى النوم؟	04

الملحق رقم (04): الصورة النهائية لمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية



كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس والارطفونيا

استبيان عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وعلاقتها بجودة حياة في العمل

سيدي(تي):

تندرج هذه الاستمارة ضمن بحث علمي يهدف إلى التعرف على مدى تعايشكم وتقديركم للحياة الوظيفية ضمن المؤسسة الاستشفائية، والتعرف على مستوى عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وعلاقتها بجودة حياة في العمل.

ويسعدني أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان من أجل إبداء آراءكم حوله وأتمنى منكم الالتزام و الجدية في الإجابة عليه، وأحيطكم علماً أن كل المعلومات التي تدلون بها سوف توظف لإغراض البحث العلمي فقط.

البيانات الشخصية :

السن:..... الجنس: ذكر () أنثى ()

الأقدمية في العمل: اقل من 5 سنوات () من 5 سنوات الى 10سنوات () أكثر من 10 سنوات ()

طبيعة الوظيفة: طبيب () شبه طبي () إداري ()

الرقم	العبرة	بدائل الإجابة				
		أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
	المتطلبات الكمية					
01	يتراكم العمل يوميا عليك حتى شعورك بالضيق					
02	لا تجد وقتا لإتمام جميع مهام عملك الأساسية					
03	تضطر للتأخر في عملك					
04	لديك ما يكفي من الوقت لانجاز مهام عملك الثانوية					
	وتيرة العمل					
		الى حد كبير جدا	الى حد كبير	قليلا	الى حد ضئيل	الى حد ضئيل جدا
01	تتطلب مهام عملك سرعة كبيرة					
02	يتوجب عليك العمل بشكل متواصل طيلة اليوم لإتمام مهامك					

					03	طبيعة عملك تفرض عليك الاستمرار في العمل بشكل متواصل		
						المتطلبات المعرفية		
				دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
						01	يستلزم عليك مراقبة الكثير من الأشياء في أن واحد لأداء مهامك	
						02	يتطلب عملك تذكر الكثير من الأشياء في ان واحد لانجاز مهامك	
						03	تعتمد علالتفكير الدائم لحل العديد من المشاكل المتعلقة بعملك	
						04	يتطلب منصب عملك اتخاذ قرارات صعبة ومصيرية	
							التحكم في وقت العمل	
				دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
						01	لديك الحرية في اختيار أوقات الراحة أثناء العمل حسب ما يناسبك	
						02	لديك الحرية في طلب أيام العطل حسب حاجتك	
						03	تخصص وقت للحديث مع زملائك في العمل	
						04	تضطر لقضاء انشغالاتك الخاصة لمدة زمنية قصيرة دون إذن خلال دوام عملك	
						05	تضطر للعمل لساعات إضافية لانجاز مهامك	
							وضوح الدور	
				الى حد كبير جدا	الى حد كبير	قليلا	الى حد ضئيل	الى حد ضئيل جدا
						01	لديك أهداف عمل واضحة	
						02	لديك دراية بنطاق مسؤوليتك	
						03	تدرك بالضبط ما هو مطلوب منك انجازه	
							صراع الدور	
				دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
						01	تفرض عليك مطالب متناقضة في العمل	
						02	تفرض عليك طريقة مخالفة لما يجب ان تقام به مهام عملك	

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	الدعم الاجتماعي من المشرف	
					مشرفك المباشر على استعداد للاستماع إلى مشاكلك في العمل	01
					تجد المساعدة والدعم من مشرفك المباشر	02
					تتلقى الثناء من مشرفك المباشر نظير انجاز عملك	03
					الدعم الاجتماعي من الزملاء	
					تجد المساعدة والدعم من زملائك في العمل	01
					زملائك على استعداد للاستماع إلى مشاكلك في العمل	02
					تتلقى التقدير من زملائك عند نجاحك في إنجاز عملك	03
					انعدام الأمن الوظيفي	
الى حد كبير جدا	الى حد ضئيل	قليلا	الى حد كبير	الى حد كبير جدا	تشعر بالقلق من أن تصبح عاطلا عن العمل	01
					تشعر بأن إدخال التكنولوجيا الحديثة في عملك سيهدد استمرارك في عملك الحالي	02
					تجد أن العثور على وظيفة أخرى صعب	03
					انعدام الأمن حول ظروف العمل	
					تتخوف من تحويلك إلى وظيفة أخرى دون رغبتك	01
					تشعر بالقلق من تغيير مهام عملك	02
					تشعر بالقلق من تغيير رزمة عملك (نظام المناوبة / الورديات، تغيير في أيام الأسبوع، توقيت الدخول والخروج...)	03

					ينتابك القلق من خصم راتبك	04
					يخول لك منصبك الحالي الترقيّة الى مناصب أعلى	05
					العدالة التنظيمية	
					تجد أن النزاعات تحل بطريقة عادلة مع الزملاء والمشرف في العمل	01
					يتلقى جميع الموظفون دون استثناء التقدير من المسؤولين عند قيامهم بعمل جيد	02
					تأخذ الإدارة اقتراحات جميع الموظفين على محمل الجد	03
					تتوزع المهام بشكل عادل على جميع الموظفين	04
					اضطرابات النوم	
					تتشعر أنك نمت بشكل سيئ وغير مريح خلال الأسابيع الأربعة الماضية	01
					وجدت صعوبة في النوم خلال الأسابيع الأربعة الماضية	02
					وجدت صعوبة في العودة إلى النوم بعد استيقاظك باكرا خلال الأسابيع الأربعة الماضية	03
					أصبحت تعاني من النوم المتقطع خلال الأسابيع الأربعة الماضية	04

الملحق رقم (05): مقياس جودة الحياة في العمل

لا تقيس	تقيس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
						ظروف العمل المادية
						1-أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الرطوبة
						2-أعمل في بيئة عمل خالية من التلوث
						3-أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التهوية
						4-أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الإضاءة
						5-أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التكيف الحراري
						6-وسائل العمل في المؤسسة متوفرة
						7-وسائل العمل في هذه المؤسسة صحية وآمنة
						ظروف العمل المعنوية
						1- أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه.
						2- أتمتع بحرية العمل في وظيفتي .
						3- توجد صداقات حميمية بيني وبين زملائي في العمل
						4- اشعر باحترام الآخرين لي في منطمتي.
						5- اشعر بالرضا عن الانجاز الذي أحققه في عملي.
						6- اشعر بجودة التعامل مع زملائي في المنظمة .
						خصائص الوظيفة
						1- تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية
						2- اشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به
						3- امتلاك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي

							4- لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي
							5- حجم العمل في وظيفتي مناسب
							6- تتميز مهام عملي بالتحدي و المتعة
							الأجور و المكافآت
							1- أنا سعيد تماما لما احصل عليه من دخل في عملي
							2- يعتمد اجري على مقدار انجازي في العمل
							3- افهم بشكل تام نظام الأجور و المكافآت في منظمتي
							4- اجري عادل بالنظر الى ما يحصل عليه زملائي
							5- اجري عادل بالنظر الى مهاراتي و مجهوداتي
							6- أدائي الفردي يحدد مقدار اجري ومكافأتي
							جماعة العمل
							1- اشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي.
							2- يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية .
							3- لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل.
							4- يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية.
							5- يشترك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم.
							6- لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة و متكاملة.
							أسلوب الرئيس في الإشراف
							1- يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات
							2- يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل
							3- يعطي رئيسي معلومات كاملة لمروسيه
							4- يعاملنا رئيسنا بعدالة وإنصاف
							5- يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز

							6- يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مرؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن
							المشاركة في القرارات
							1- لدى فرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي
							2- استطيع أن أشارك برأيي في حل مشكلات عملي
							3- احصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي
							4- احصل على معلومات مناسبة عن انجازي في عملي
							5- استمتع بالتعاون و المشاركة مع زملاء العمل
							6- لدي قدر مناسب من الحرية في أداء عملي

الملحق رقم (06) : نتائج spss للدراسة الاستطلاعية (صدق الاتساق الداخلي لمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية).

Corrélations

		عوامل خطار النف سبب الاجتم اعية	الكمية	وتيرة	معرفة	التحكم	وضوح	صراع	دعمالمشرف	دعمزملاء	انعدامالام ن	انعدامالام ن حولظروف	العدالة	اضطرابات
عوامل خطار النف سبب الاجتم اعية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 ,427** 120	,427** ,000 120	,370** ,058 120	,334** ,000 120	,454** ,000 120	,342** ,000 120	,377** ,000 120	,478** ,000 120	,359** ,000 120	,523** ,000 120	,611** ,000 120	,500** ,000 120	,236** ,010 120
الكمية	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,427** ,000 120	1 ,213* 120	,213* ,019 120	,108 ,242 120	,262** ,004 120	,052 ,575 120	,177 ,053 120	,019 ,839 120	-,124 ,178 120	,175 ,056 120	,196* ,032 120	,092 ,318 120	,183* ,046 120
وتيرة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,370** ,058 120	,213* ,019 120	1 ,193* 120	,193* ,035 120	-,183* ,045 120	-,065 ,480 120	,124 ,176 120	-,117 ,203 120	,070 ,446 120	,156 ,089 120	,119 ,196 120	-,172 ,061 120	,076 ,407 120
معرفة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,334** ,000 120	,108 ,242 120	,193* ,035 120	1 ,214* 120	-,214* ,019 120	,334** ,000 120	,257** ,005 120	-,029 ,755 120	,044 ,633 120	,003 ,977 120	,037 ,691 120	,043 ,638 120	,240** ,008 120
التحكم	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,454** ,000 120	,262** ,004 120	-,183* ,045 120	-,214* ,019 120	1 ,065 120	,065 ,482 120	,115 ,213 120	,247** ,006 120	-,010 ,910 120	,226* ,013 120	,261** ,004 120	,181* ,048 120	-,082 ,372 120
وضوح	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,342** ,000 120	,052 ,575 120	-,065 ,480 120	,334** ,000 120	,065 ,482 120	1 ,068 120	,068 ,458 120	,145 ,113 120	,154 ,092 120	-,067 ,467 120	,037 ,685 120	,203* ,026 120	-,115 ,211 120
صراع	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,377** ,000 120	,177 ,053 120	,124 ,176 120	,257** ,005 120	,115 ,213 120	,068 ,458 120	1 ,503 120	,062 ,888 120	,013 ,888 120	,233* ,010 120	,084 ,360 120	,072 ,432 120	,098 ,288 120
دعمالمشرف	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,478** ,000 120	,019 ,839 120	-,117 ,203 120	-,029 ,755 120	,247** ,006 120	,145 ,113 120	,062 ,503 120	1 ,001 120	,295** ,001 120	,131 ,153 120	,171 ,062 120	,386** ,000 120	-,202* ,027 120
دعمزملاء	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,359** ,000 120	-,124 ,178 120	,070 ,446 120	,044 ,633 120	-,010 ,910 120	,154 ,092 120	,013 ,888 120	,295** ,001 120	1 ,303 120	,095 ,303 120	,144 ,117 120	,155 ,091 120	-,106 ,249 120
انعدامالام ن	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,523** ,000 120	,175 ,056 120	,156 ,089 120	,003 ,977 120	,226* ,013 120	-,067 ,467 120	,233* ,010 120	,131 ,153 120	,095 ,303 120	1 ,422** 120	,029 ,752 120	,198* ,030 120	
انعدامالام ن وظروف	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,611** ,000 120	,196* ,032 120	,119 ,196 120	,037 ,691 120	,261** ,004 120	,037 ,685 120	,084 ,360 120	,171 ,062 120	,144 ,117 120	,422** ,000 120	1 ,398 120	,078 ,317 120	,092 ,317 120
العدالة	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,500** ,000 120	,092 ,318 120	-,172 ,061 120	,043 ,638 120	,181* ,048 120	,203* ,026 120	,072 ,432 120	,386** ,000 120	,155 ,091 120	,029 ,752 120	,078 ,398 120	1 ,392 120	-,079 ,392 120
اضطرابات	Corrélation de Pearson Sig. (bilatérale) N	,236** ,010 120	,183* ,046 120	,076 ,407 120	,240** ,008 120	-,082 ,372 120	-,115 ,211 120	,098 ,288 120	-,202* ,027 120	-,106 ,249 120	,198* ,030 120	,092 ,317 120	-,079 ,392 120	1 120

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

* La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (07) : نتائج spss للدراسة الاستطلاعية (صدق الاتساق الداخلي لمقياس جودة الحياة في العمل).

		Corrélations							
		الجودة	المادية	المعنوية	الخصائص	الاجور	جماعةع	اسلوبالرئيس	المشاركة
الجودة	Corrélatio n de Pearson Sig. (bilatérale) N	1 120	,372** ,000 120	,773** ,000 120	,732** ,000 120	,624** ,000 120	,750** ,000 120	,746** ,000 120	,784** ,000 120
المادية	Corrélatio n de Pearson Sig. (bilatérale) N	,372** ,000 120	1 ,012 120	,230* ,012 120	,130 ,158 120	,200* ,028 120	,129 ,159 120	,072 ,433 120	,093 ,310 120
المعنوية	Corrélatio n de Pearson Sig. (bilatérale) N	,773** ,000 120	,230* ,012 120	1 ,012 120	,624** ,000 120	,308** ,001 120	,601** ,000 120	,468** ,000 120	,513** ,000 120
الخصائص	Corrélatio n de Pearson Sig. (bilatérale) N	,732** ,000 120	,130 ,158 120	,624** ,000 120	1 ,000 120	,306** ,001 120	,501** ,000 120	,459** ,000 120	,496** ,000 120
الاجور	Corrélatio n de Pearson Sig. (bilatérale) N	,624** ,000 120	,200* ,028 120	,308** ,001 120	,306** ,001 120	1 ,000 120	,313** ,000 120	,383** ,000 120	,401** ,000 120
جماعةع	Corrélatio n de Pearson Sig. (bilatérale) N	,750** ,000 120	,129 ,159 120	,601** ,000 120	,501** ,000 120	,313** ,000 120	1 ,000 120	,492** ,000 120	,556** ,000 120
اسلوبالرئيس	Corrélatio n de Pearson Sig. (bilatérale) N	,746** ,000 120	,072 ,433 120	,468** ,000 120	,459** ,000 120	,383** ,000 120	,492** ,000 120	1 ,000 120	,661** ,000 120
المشاركة	Corrélatio n de Pearson	,784**	,093	,513**	,496**	,401**	,556**	,661**	1

Sig. (bilatérale)	,000	,310	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	120	120	120	120	120	120	120	120

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

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (08) : نتائج spss للدراسة الاستطلاعية (صدق التمييزي أو صدق المقارنة الطرفية لمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية) .

Statistiques de groupe

	المستوى	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الدرجات	ادندرجة	40	121,83	7,480	1,183
	اعلندرجة	40	154,98	8,103	1,281

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الدرجات	Hypothèse de variances égales	,171	,680	-19,012	78	,000	-33,150	1,744	-36,621	-29,679
	Hypothèse de variances inégales			-19,012	77,505	,000	-33,150	1,744	-36,622	-29,678

الملحق رقم (09) : نتائج spss للدراسة الاستطلاعية (صدق التمييزي أو صدق المقارنة الطرفية لمقياس جودة الحياة في العمل) .

Statistiques de groupe

	مستوى	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
--	-------	---	---------	------------	-------------------------

درجات	انددرجة	40	108,43	12,523	1,980
	اعلدرجة	40	162,55	12,621	1,995

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
درجات	Hypothèse de variance s égales	,076	,784	19,254	78	,000	-54,125	2,811	-59,721	-48,529
	Hypothèse de variance s inégales			19,254	77,995	,000	-54,125	2,811	-59,722	-48,528

الملحق رقم (10) : نتائج spss للدراسة الاستطلاعية (معامل الثبات ألفا كرونباخ لمقياس عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية).

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	120	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	120	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,676	13

الملحق رقم (11): نتائج spss للدراسة الاستطلاعية (الثبات بطريقة التجزئة النصفية عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية).

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	120	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	120	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,553
		Nombre d'éléments	22 ^a
	Partie 2	Valeur	,468
		Nombre d'éléments	21 ^b
Nombre total d'éléments			43
Corrélation entre les sous-échelles			,654
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,791
	Longueur inégale		,791
Coefficient de Guttman			,791

الملحق رقم (12): نتائج spss للدراسة الاستطلاعية (معامل الثبات ألفا كرونباخ لمقياس جودة الحياة في العمل).

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	120	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	120	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,770	8

الملحق رقم (13): نتائج spss للدراسة الاستطلاعية (الثبات بطريقة التجزئة النصفية جودة الحياة في العمل).

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	120	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	120	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,799
		Nombre d'éléments	22 ^a
	Partie 2	Valeur	,849
Nombre d'éléments		21 ^b	
Nombre total d'éléments			43
Corrélation entre les sous-échelles			,908
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,952
	Longueur inégale		,952
Coefficient de Guttman			,952

الجدول رقم (14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده المتطلبات الكمية.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال
01	يتراكم العمل يوماً عليك حتى شعورك بالضيق	3.46	1.05	فوق المتوسط
02	لا تجد وقتاً لإتمام جميع مهام عملك الأساسية	2.94	1.13	متوسط
03	تضطر للتأخر في عملك	2.70	1.18	متوسط
04	لديك ما يكفي من الوقت لإنجاز مهام عملك الثانوية	3.26	1.23	متوسط

الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده وتيرة العمل.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال
01	تتطلب مهام عملك السرعة الكبيرة في التنفيذ	3.77	1.06	فوق المتوسط
02	يتوجب عليك العمل بشكل متواصل طيلة اليوم لإتمام مهامك	3.66	0.93	فوق متوسط
03	طبيعة عملك تفرض عليك الاستمرار في العمل بشكل متواصل	4.11	0.98	فوق متوسط

الجدول رقم (16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده المتطلبات المعرفية.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال
01	يستلزم عليك مراقبة الكثير من الأشياء في أن واحد لأداء مهامك	4.11	0.97	فوق المتوسط
02	يتطلب عملك تذكر الكثير من الأشياء في أن واحد لإنجاز مهامك	4.16	0.91	فوق متوسط
03	تعتمد على التفكير الدائم لحل العديد من المشاكل المتعلقة بعملك	3.47	1.36	فوق متوسط
04	يتطلب منصب عملك اتخاذ قرارات صعبة ومصيري	3.29	1.31	المتوسط

الجدول رقم (17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده التحكم في وقت العمل.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال
01	لديك الحرية في اختيار أوقات الراحة أثناء العمل حسب ما يناسبك	3.15	1.29	المتوسط
02	لديك الحرية في طلب أيام العطل حسب حاجتك	2.76	1.18	متوسط
03	تخصص وقت للحديث مع زملائك في العمل	3.09	1.16	متوسط
04	تضطر لقضاء انشغالاتك الخاصة لمدة زمنية قصيرة دون إذن خلال دوام عملك	3.33	1.34	المتوسط
05	تضطر للعمل لساعات إضافية لإنجاز مهامك	3.37	1.32	المتوسط

الجدول رقم (18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده وضوح الدور.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال
01	لديك أهداف عمل واضحة	3.66	1.11	فوق المتوسط
02	لديك دراية بنطاق مسؤوليتك	3.69	1.14	فوق متوسط
03	تدرك بالضبط ما هو مطلوب منك انجازه	3.49	1.21	فوق متوسط

الجدول رقم (19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد صراع الدور.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال
01	لديك أهداف عمل واضحة	3.41	1.22	فوق المتوسط
02	لديك دراية بنطاق مسؤوليتك	3.21	1.18	متوسط

الجدول رقم (20): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الدعم الاجتماعي من المشرف.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال
01	مشارك مباشر على استعداد للاستماع إلى مشاكلك في العمل	3.16	1.23	المتوسط
02	تجد المساعدة والدعم من مشرفك المباشر	3.62	1.11	فوق متوسط
03	تتلقى الثناء من مشرفك المباشر نظير إنجاز عملك	3.63	1.19	فوق المتوسط

الجدول رقم (21): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعد الدعم الاجتماعي من الزملاء.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال
01	تجد المساعدة والدعم من زملائك في العمل	3.38	1.33	المتوسط
02	زملائك على استعداد للاستماع إلى مشاكلك في العمل	3.17	1.40	متوسط
03	تتلقى التقدير من زملائك عند نجاحك في إنجاز عملك	3.03	1.50	المتوسط

الجدول رقم (22): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء انعدام الأمان الوظيفي.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال
01	تشعر بالقلق من أن تصبح عاطلا عن العمل	2.99	1.41	المتوسط
02	تشعر بأن إدخال التكنولوجيا الحديثة في عملك سيهدد استمرارك في عملك الحالي	2.73	1.42	متوسط
03	تجد أن العثور على وظيفة أخرى صعب	2.69	1.43	المتوسط

الجدول رقم (23): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء انعدام الأمان حول ظروف العمل.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال
01	تتخوف من تحويلك إلى وظيفة أخرى دون رغبتك	3.16	2.13	المتوسط
02	تشعر بالقلق من تغيير مهام عملك	3.00	1.45	متوسط
03	تشعر بالقلق من تغيير رزمة عملك (نظام المناوبة/ الورديات، تغيير في أيام الأسبوع، توقيت الدخول والخروج)...	2.98	1.54	المتوسط
04	ينتابك القلق من خصم راتبك	2.84	1.37	لمتوسط
05	يخول لك منصبك الحالي الترقيّة الى مناصب أعلى	2.99	1.34	لمتوسط

الجدول رقم (24): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء العدالة التنظيمية.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال
01	تجد أن النزاعات تحل بطريقة عادلة مع الزملاء والمشرف في العمل	2.95	1.27	المتوسط
02	يتلقى جميع الموظفون دون استثناء التقدير من المسؤولين عند قيامهم بعمل جيد	3.03	1.32	متوسط
03	تأخذ الإدارة اقتراحات جميع الموظفين على محمل الجد	3.08	1.22	المتوسط

04	تتوزع المهام بشكل عادل على جميع الموظفين	3.10	1.19	لمتوسط
----	--	------	------	--------

الجدول رقم (25): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء اضطرابات النوم.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال
01	تشعر أنك نمت بشكل سيئ وغير مريح خلال الأسابيع الأربعة الماضية	3.21	1.17	المتوسط
02	وجدت صعوبة في النوم خلال الأسابيع الأربعة الماضية	3.13	1.20	متوسط
03	وجدت صعوبة في العودة إلى النوم بعد استيقاظك باكرا خلال الأسابيع الأربعة الماضية	3.09	1.21	متوسط
04	أصبحت تعاني من النوم المتقطع خلال الأسابيع الأربعة الماضية	3.16	1.21	متوسط

الجدول رقم (26): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء ظروف العمل المادية.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال
01	أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الرطوبة	3.05	1.34	متوسط
02	أعمل في بيئة عمل خالية من التلوث	2.91	1.20	متوسط
03	أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التهوية	3.00	1.38	متوسط
04	أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث الإضاءة	2.96	1.35	متوسط
05	أعمل في بيئة عمل مناسبة من حيث التكييف الحراري	3.25	1.63	متوسط
06	وسائل العمل في المؤسسة متوفرة	3.21	1.16	متوسط
07	وسائل العمل في هذه المؤسسة صحية وآمنة	3.29	1.19	متوسط

الجدول رقم (27): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده ظروف العمل المعنوية.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال
01	أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه	3.38	1.21	المتوسط
02	أتمتع بحرية العمل في وظيفتي.	3.34	1.24	متوسط
03	توجد صداقات حميمية بيني وبين زملائي في العمل	3.38	1.20	متوسط
04	اشعر بالراحة النفسية في هذه المؤسسة.	3.51	1.21	فوق المتوسط
05	اشعر بالرضا عن الانجاز الذي أحققه في عملي.	3.62	1.06	فوق متوسط
06	اشعر بجودة التعامل مع زملائي في العمل.	3.46	1.16	فوق متوسط

الجدول رقم (28): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده خصائص الوظيفة.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال
01	تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية	3.49	1.18	فوق المتوسط
02	اشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به	3.35	1.21	متوسط
03	امتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي	3.26	1.23	متوسط
04	لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي	3.20	1.27	متوسط
05	حجم العمل في وظيفتي مناسب	3.26	1.22	متوسط
06	تتميز مهام عملي بالتحدي و المتعة	3.17	1.21	المتوسط

الجدول رقم (29): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الأجور والمكافآت.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال
01	أنا سعيد تماما لما حصل عليه من دخل في عملي	3.27	2.59	متوسط

متوسط	1.24	3.13	يعتمد اجري على مقدار انجازي في العمل	02
متوسط	1.24	3.04	افهم بشكل تام نظام الأجور و المكافآت في مؤسستي	03
متوسط	1.27	3.09	اجري عادل بالنظر الى ما يحصل عليه زملائي	04
متوسط	1.24	3.12	اجري عادل بالنظر الى مهاراتي و مجهوداتي	05
متوسط	1.28	3.05	أدائي الفردي يحدد مقدار اجري ومكافأتي	06

الجدول رقم (30): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده جماعة العمل.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال
01	اشعر بأنني جزء فعال من جماعة عملي.	3.06	1.23	متوسط
02	يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية.	3.19	1.19	متوسط
03	لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل.	3.25	1.22	متوسط
04	يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بتلقائية.	3.18	1.22	متوسط
05	يشارك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم.	3.27	1.20	متوسط
06	لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة و متكاملة.	3.24	1.25	متوسط

الجدول رقم (31): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده أسلوب الرئيس في الإشراف.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال
01	يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات	3.33	1.20	متوسط
02	يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل	3.31	1.24	متوسط
03	يعطي رئيسي معلومات كاملة لمروؤسيه	3.14	1.33	متوسط
04	يعاملنا رئيسنا بعدالة وإنصاف	3.23	1.25	متوسط
05	يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز	3.24	1.20	متوسط

متوسط	1.17	3.26	يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مرؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن	06
-------	------	------	---	----

الجدول رقم (32): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده المشاركة في القرارات.

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال
01	لدى قدرة للتأثير على القرارات التي تمس عملي	3.29	1.27	متوسط
02	استطيع ان أشارك برأي في حل مشكلات عملي	3.34	1.39	متوسط
03	احصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي	3.34	1.20	متوسط
04	احصل على معلومات مناسبة عن انجازي في عملي	3.34	1.22	متوسط
05	لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة و متكاملة.	3.24	1.25	متوسط
06	لدي قدر مناسب من الحرية في أداء عملي	3.28	1.37	متوسط

الملحق رقم (33): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد متغير عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية.

Statistiques														
		عوامل الاخطار النفسية الاجتماعية	الكمية	وتيرة	معرفية	التحكم	وضوح	صراع	دعم المشرف	دعم زملاء	انعدام الامن	انعدام اللروف	العدالة	اضطرابات
N	Valide	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
	Manquant	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129	129
Moyenne	140,4474	12,3801	11,5585	15,0497	15,7281	10,8655	6,6374	10,4211	9,5936	8,4269	14,9912	12,1842	12,6111	
Ecart type	16,92632	3,04058	2,07367	3,05288	3,56248	2,46608	1,94125	2,59334	3,25572	3,14725	4,85779	3,02744	2,67018	

الملحق رقم (34): مخرجات spss المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد متغير جودة الحياة في العمل.

Statistiques

		الجودة	المادية	المعنوية	الخصائص	الأجور	جماعة	اسلوبالرئيس	المشاركة
N	Valide	342	342	342	342	342	342	342	342
	Manquant	129	129	129	129	129	129	129	129
Moyenne		139,5234	21,7135	20,7310	19,7456	18,7368	19,2105	19,5322	19,8538
Ecart type		27,52015	4,84175	4,98127	5,18595	5,40401	5,63682	5,88979	5,91600

الملحق رقم (35): مخرجات spss (معامل الارتباط بيرسون بين عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وجودة الحياة

في العمل).

Corrélations			
		عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية	الجودة
عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية	Corrélation de Pearson	1	,232**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	342	342
الجودة	Corrélation de Pearson	,232**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	342	342

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

الملحق رقم (36): مخرجات spss (معاملات الارتباط بيرسون بين أبعاد عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وجودة

الحياة في العمل).

Corrélations															
		العوامل	ع1	ع2	ع3	ع4	ع5	ع6	ع7	ع8	ع9	ع10	ع11	ع12	الجودة
العوامل	Corrélation de Pearson	1	,364**	,270*	,540*	,434*	,341*	,403*	,484*	,636*	,428**	,571**	,587**	,456**	,232**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع1	Corrélation de Pearson	,364**	1	,160*	,013	,101	,075	-,050	,076	,149*	,095	,065	,152**	,203**	-,085
	Sig. (bilatérale)	,000		,003	,813	,063	,165	,360	,161	,006	,081	,229	,005	,000	,117
	N	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342

ع2	Corrélation de Pearson	,270**	,160**	1	,129*	,011	,156*	,015	,066	,039	-,016	,040	,145**	,108*	,090
	Sig. (bilatérale)	,000	,003		,017	,844	,004	,775	,221	,473	,769	,463	,007	,046	,096
	N	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع3	Corrélation de Pearson	,540**	,013	,129*	1	,153*	,357*	,299*	,147*	,344*	,054	,178**	,257**	,170**	,242**
	Sig. (bilatérale)	,000	,813	,017		,005	,000	,000	,006	,000	,317	,001	,000	,002	,000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع4	Corrélation de Pearson	,434**	,101	,011	,153*	1	,099	,183*	,126*	,090	,099	,207**	,116*	,040	,039
	Sig. (bilatérale)	,000	,063	,844	,005		,068	,001	,020	,097	,067	,000	,032	,464	,469
	N	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع5	Corrélation de Pearson	,341**	,075	,156*	,357*	,099	1	,235*	,036	,259*	-,106	-,033	,071	,075	,090
	Sig. (bilatérale)	,000	,165	,004	,000	,068		,000	,502	,000	,051	,538	,191	,165	,097
	N	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع6	Corrélation de Pearson	,403**	-,050	,015	,299*	,183*	,235*	1	,296*	,187*	,011	,207**	,142**	,003	,250**
	Sig. (bilatérale)	,000	,360	,775	,000	,001	,000		,000	,001	,839	,000	,009	,960	,000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع7	Corrélation de Pearson	,484**	,076	,066	,147*	,126*	,036	,296*	1	,364*	,081	,219**	,309**	,085	,383**
	Sig. (bilatérale)	,000	,161	,221	,006	,020	,502	,000		,000	,135	,000	,000	,116	,000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع8	Corrélation de Pearson	,636**	,149**	,039	,344*	,090	,259*	,187*	,364*	1	,350**	,162**	,358**	,259**	,188**
	Sig. (bilatérale)	,000	,006	,473	,000	,097	,000	,001	,000		,000	,003	,000	,000	,000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع9	Corrélation de Pearson	,428**	,095	-,016	,054	,099	-,106	,011	,081	,350*	1	,232**	,171**	,211**	-,127*
	Sig. (bilatérale)	,000	,081	,769	,317	,067	,051	,839	,135	,000		,000	,001	,000	,019
	N	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع10	Corrélation de Pearson	,571**	,065	,040	,178*	,207*	-,033	,207*	,219*	,162*	,232**	1	,238**	,141**	,126*
	Sig. (bilatérale)	,000	,229	,463	,001	,000	,538	,000	,000	,003	,000		,000	,009	,020
	N	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع11	Corrélation de Pearson	,587**	,152**	,145*	,257*	,116*	,071	,142*	,309*	,358*	,171**	,238**	1	,313**	,215**
	Sig. (bilatérale)	,000	,005	,007	,000	,032	,191	,009	,000	,000	,001	,000		,000	,000
	N	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع12	Corrélation de Pearson	,456**	,203**	,108*	,170*	,040	,075	,003	,085	,259*	,211**	,141**	,313**	1	-,024
	Sig. (bilatérale)														
	N														

Sig. (bilatérale)	,000	,000	,046	,002	,464	,165	,960	,116	,000	,000	,009	,000		,654	
N	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	
الجودة	Corrélacion de Pearson	,232**	-,085	,090	,242*	,039	,090	,250*	,383*	,188*	-,127*	,126*	,215**	-,024	1
Sig. (bilatérale)		,000	,117	,096	,000	,469	,097	,000	,000	,000	,019	,020	,000	,654	
N		342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	

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

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملحق رقم (37): مخرجات spss (نتائج اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد لعوامل الأخطار النفسية الاجتماعية

وجودة الحياة في العمل)

Statistiques descriptives			
	Moyenne	Ecart type	N
الجودة	139,5234	27,52015	342
السن	2,0526	1,00884	342
الجنس	1,65	,477	342
اقدامية العمل	2,17	,851	342
طبيعة الوظيفة	1,97	,585	342
العوامل	140,4474	16,92632	342
ع1	12,3801	3,04058	342
ع2	11,5585	2,07367	342
ع3	15,0497	3,05288	342
ع4	15,7281	3,56248	342
ع5	10,8655	2,46608	342
ع6	6,6374	1,94125	342
ع7	10,4211	2,59334	342
ع8	9,5936	3,25572	342
ع9	8,4269	3,14725	342
ع10	14,9912	4,85779	342
ع11	12,1842	3,02744	342
ع12	12,6111	2,67018	342

Corrélations

	الجودة	السن	الجنس	أقدمية العمل	طبيعة الوظيفة	العوامل	ع1	ع2	ع3	ع4	ع5	ع6	ع7	ع8	ع9	ع10	ع11	ع12
Corrélation de Pears on	1,000	,016	-0,015	-0,018	-0,039	,232	-0,085	,090	,242	,039	,090	,250						
الجودة		,016	-0,015	-0,018	-0,039	,232	-0,085	,090	,242	,039	,090	,250						
السن																		
الجنس																		
أقدمية العمل																		
طبيعة الوظيفة																		
العوامل																		
ع1																		
ع2																		
ع3																		
ع4																		
ع5																		
ع6																		

ع7	,383	,07	,08	,04	,04	,484	,07	,06	,14	,12	,03	,29	1,0	,36	,08	,21	,30	,08
		2	0	0	0		6	6	7	6	6	6	00	4	1	9	9	5
ع8	,188	,17	,09	,05	,00	,636	,14	,03	,34	,09	,25	,18	,36	1,0	,35	,16	,35	,25
		2	9	7	4		9	9	4	0	9	7	4	00	0	2	8	9
ع9	-,127	,09	,06	,07	,10	,428	,09	,01	,05	,09	,10	,01	,08	,35	1,0	,23	,17	,21
		9	0	0	6		5	6	4	9	6	1	1	0	00	2	1	1
ع10	,126	,03	,04	,09	,12	,571	,06	,04	,17	,20	,03	,20	,21	,16	,23	1,0	,23	,14
		5	9	6	2		5	0	8	7	3	7	9	2	2	00	8	1
ع11	,215	,02	,09	,04	,03	,587	,15	,14	,25	,11	,07	,14	,30	,35	,17	,23	1,0	,31
		9	6	9	5		2	5	7	6	1	2	9	8	1	8	00	3
ع12	-,024	,08	,01	,06	,09	,456	,20	,10	,17	,04	,07	,00	,08	,25	,21	,14	,31	1,0
		6	1	7	5		3	8	0	0	5	3	5	9	1	1	3	00
Sig. الجودة		,38	,39	,36	,23	,000	,05	,04	,00	,23	,04	,00	,00	,00	,01	,01	,00	,32
(unilat		4	3	8	8		9	8	0	5	8	0	0	0	0	0	0	7
éral) السن	,384	,04	,00	,05	,020	,02	,11	,05	,27	,38	,14	,09	,00	,03	,25	,29	,05	
		9	0	3		5	7	3	9	5	4	1	1	3	7	6	6	
الجنس	,393	,04	,00	,11	,016	,18	,05	,03	,38	,04	,00	,06	,03	,13	,18	,03	,42	
		9	5	6		8	9	1	0	9	1	9	4	4	1	9	1	
اقدميةالعمل	,368	,00	,00	,01	,319	,09	,21	,09	,04	,26	,37	,23	,14	,09	,03	,18	,10	
		0	5	5		6	3	9	0	0	9	2	6	7	8	4	8	
طبيعةالوظيفة	,238	,05	,11	,01	,028	,49	,49	,10	,45	,47	,09	,23	,47	,02	,01	,26	,03	
		3	6	5		0	7	4	9	7	1	1	2	5	2	0	9	
العوامل	,000	,02	,01	,31	,02	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,00	
		0	6	9	8		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ع1	,059	,02	,18	,09	,49	,000	,00	,40	,03	,08	,18	,08	,00	,04	,11	,00	,00	
		5	8	6	0		2	7	1	2	0	0	3	0	5	2	0	
ع2	,048	,11	,05	,21	,49	,000	,00	,00	,42	,00	,38	,11	,23	,38	,23	,00	,02	
		7	9	3	7		2	8	2	2	8	1	6	4	2	4	3	
ع3	,000	,05	,03	,09	,10	,000	,40	,00	,00	,00	,00	,00	,00	,15	,00	,00	,00	
		3	1	9	4		7	8	2	0	0	3	0	9	0	0	1	
ع4	,235	,27	,38	,04	,45	,000	,03	,42	,00	,03	,00	,01	,04	,03	,00	,01	,23	
		9	0	0	9		1	2	2	4	0	0	9	3	0	6	2	
ع5	,048	,38	,04	,26	,47	,000	,08	,00	,00	,03	,00	,25	,00	,02	,26	,09	,08	
		5	9	0	7		2	2	0	4	0	1	0	6	9	5	2	
ع6	,000	,14	,00	,37	,09	,000	,18	,38	,00	,00	,00	,00	,00	,42	,00	,00	,48	
		4	1	9	1		0	8	0	0	0	0	0	0	0	4	0	

ع7	,000	,09 1	,06 9	,23 2	,23 1	,000	,08 0	,11 1	,00 3	,01 0	,25 1	,00 0	,00	,00 0	,06 7	,00 0	,00 0	,05 8
ع8	,000	,00 1	,03 4	,14 6	,47 2	,000	,00 3	,23 6	,00 0	,04 9	,00 0	,00 0	,00	,00 0	,00 1	,00 0	,00 0	,00
ع9	,010	,03 3	,13 4	,09 7	,02 5	,000	,04 0	,38 4	,15 9	,03 3	,02 6	,42 0	,06 7	,00 0	,00 0	,00 1	,00 0	,00
ع10	,010	,25 7	,18 1	,03 8	,01 2	,000	,11 5	,23 2	,00 0	,00 0	,26 9	,00 0	,00 0	,00 1	,00 0	,00 0	,00 0	,00
ع11	,000	,29 6	,03 9	,18 4	,26 0	,000	,00 2	,00 4	,00 0	,01 6	,09 5	,00 4	,00 0	,00 0	,00 1	,00 0	,00 0	,00
ع12	,327	,05 6	,42 1	,10 8	,03 9	,000	,00 0	,02 3	,00 1	,23 2	,08 2	,48 0	,05 8	,00 0	,00 0	,00 5	,00 0	,00
N	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
الجودة	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
السن	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
الجنس	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
اقدميةالعمل	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
طبيعةالوظيفة	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
العوامل	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع1	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع2	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع3	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع4	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع5	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع6	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع7	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع8	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع9	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع10	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع11	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342
ع12	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342	342

Variables introduites/éliminées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	ع12, ع6, ع2, اقدميةالعمل ع4, طبيعةالوظيفة ع5, ع1, الجنس, ع9, ع3, ع10, ع7, ع11, ع8, السن ^b		Introduire

a. Variable dépendante : الجودة

b. Tolérance = ,000 limite atteinte.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Durbin-Watson
1	,512 ^a	,262	,226	24,21576	,925

a. Prédicteurs : (Constante), ع12, ع6, اقدمية العمل, ع2, طبيعة الوظيفة, ع4, ع9, الجنس, ع1, ع5, ع7, ع10, السن, ع3, ع8, ع11

b. Variable dépendante : الجودة

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	67678,377	16	4229,899	7,213	,000 ^b
	Résidus	190580,936	325	586,403		
	Total	258259,313	341			

a. Variable dépendante : الجودة

b. Prédicteurs : (Constante), ع12, ع6, اقدمية العمل, ع2, طبيعة الوظيفة, ع4, ع9, الجنس, ع1, ع5, ع7, ع10, ع11, السن, ع3, ع8

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélations		
	B	Ecart standard	Bêta			Corrélation simple	Partielle	Partielle
(Constante)	82,618	15,370		5,375	,000			
السن	2,865	1,914	,105	1,497	,135	,016	,083	,071
الجنس	4,567	2,880	,079	1,586	,114	-,015	,088	,076
اقدمية العمل	-2,182	2,272	-,067	-,960	,338	-,018	-,053	-,046
طبيعة الوظيفة	-2,683	2,316	-,057	-1,159	,247	-,039	-,064	-,055
ع1	-,888	,456	-,098	-1,945	,053	-,085	-,107	-,093
ع2	,882	,660	,066	1,335	,183	,090	,074	,064
ع3	1,326	,508	,147	2,612	,009	,242	,143	,124
ع4	-,271	,389	-,035	-,696	,487	,039	-,039	-,033
ع5	-,403	,612	-,036	-,658	,511	,090	-,036	-,031
ع6	1,589	,773	,112	2,055	,041	,250	,113	,098
ع7	3,128	,584	,295	5,357	,000	,383	,285	,255

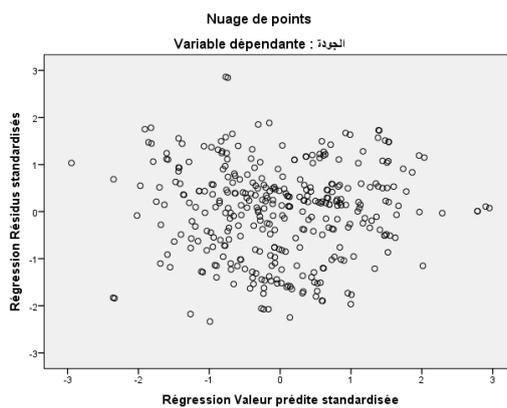
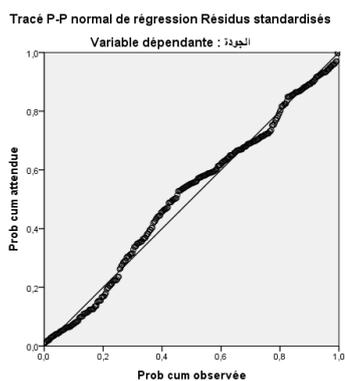
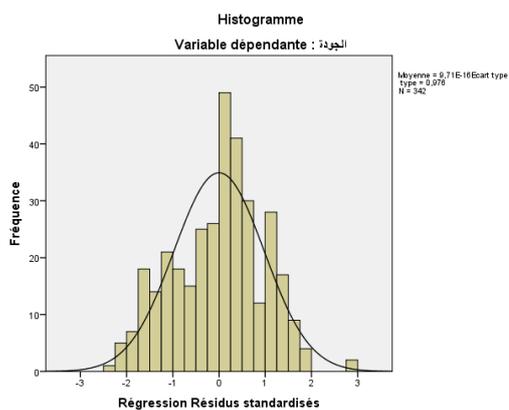
ع8	,812	,527	,096	1,540	,125	,188	,085	,073
ع9	-1,663	,476	-,190	-3,496	,001	-,127	-,190	-,167
ع10	,286	,300	,050	,953	,341	,126	,053	,045
ع11	,916	,506	,101	1,811	,071	,215	,100	,086
ع12	-,745	,542	-,072	-1,374	,170	-,024	-,076	-,065

a. Variable dépendante : الجودة

Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type	N
Valeur prédite	98,0060	181,1446	139,5234	14,08795	342
Résidu	-56,55642	69,31192	,00000	23,64082	342
Valeur prédite standardisée	-2,947	2,954	,000	1,000	342
Prévision standardisé	-2,336	2,862	,000	,976	342

a. Variable dépendante : الجودة





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

نيابة العمادة لما بعد التدرج

البحث العلمي والعلاقات الخارجية

رقم القيد 101 / ن ع ب ت ب ع ع ح / ع ا 2022/



الى السيد: مدير المؤسسة العمومية الإستشفائية

محمد بوضياف - غليزان -

الموضوع: طلب الترخيص لإجراء دراسة ميدانية

تحية وبعد

في إطار تثمين وترقية البحث العلمي لطلبة الدكتوراه (ل.م.د) علوم إجتماعية - علم النفس -

ولاسيما الطلبة الذين يشتغلون على مواضيع تتعلق بشكل كبير بتخصص علم النفس العمل والتنظيم يشرفنا أن التمس من سيادتكم المحترمة الترخيص للطالبة : بن جلول دليبة.

السجلة بالسنة الثالثة دكتوراه (ل.م.د) تخصص علم النفس العمل و التنظيم للقيام بزيارة ميدانية الى مؤسستكم الموقرة من اجل إجراء دراسة ميدانية متعلقة بموضوع أطروحة الدكتوراه الموسومة بـ :

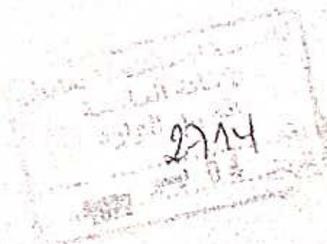
" عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وعلاقتها بجودة الحياة في العمل "

وذلك ابتداء من : 2022/11 /22 الى غاية: 2023/07/04.

وفي الأخير تقبلوا منا أسمى عبارات الاحترام والتقدير .

تيارت في : 2022/11/22

نائب العميد
الدكتور
رئيس قسم
رئيس قسم
العلمي و العلاقات
الاجتماعية و الاحترافية
جامعة ابن خلدون - تيارت



MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DE LA POPULATION

DIRECTION DE LA SANTÉ ET DE LA POPULATION

DE TIARET

ETABLISSEMENT PUBLIC HOSPITALIER DE TIARET

ORDRE D'AFFECTATION

NOM ET PRENOM : BENDJELLOUL DALILA
FONCTION : STAGIAIRE (PSYCHOLOGUE)
VENANT : UNIVERSITE DE TIARET
AFFECTE : BUREAU DES PSYCHOLOGUE

DATE D'AFFECTATION : 03/5/2023 (01 MOIS)

TIARET LE 03/5/2023

LE DIRECTEUR





الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

-جامعة ابن خلدون - تيارت -

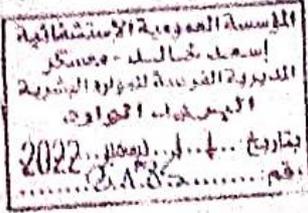


كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

نيابة العمادة لما بعد التدرج

البحث العلمي والعلاقات الخارجية

رقم القيد 104 / ن.ع.ب.ت.ب.ع.ع.خ.ك.ع. 2022/11



الى السيد: مدير المؤسسة العمومية الإستشفائية

السعد خالد - معسكر -

الموضوع: طلب الترخيص لإجراء دراسة ميدانية

تحية وبعد

في اطار تامين وترقية البحث العلمي لطلبة الدكتوراه (ل.م.د) علوم إجتماعية - علم النفس -

ولاسيما الطلبة الذين يشتغلون على مواضيع تتعلق بشكل كبير بتخصص علم النفس العمل والتنظيم يشرفنا أن ألتمس من سيادتكم المحترمة الترخيص للطلبة : بن جدول دليية.

المسجلة بالسنة الثالثة دكتوراه (ل.م.د) تخصص علم النفس العمل و التنظيم للقيام بزيارة ميدانية الى مؤسستكم الموقرة من أجل إجراء دراسة ميدانية متعلقة بموضوع أطروحة الدكتوراه الموسومة بـ :

" عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وعلاقتها بجودة الحياة في العمل "

وذلك ابتداء من: 2022/11/22 إلى غاية: 2023/07/04.

وفي الأخير تقبلوا منا أسمى عبارات الاحترام والتقدير.

تيارت في: 2022/11/22

نائب العميد

السيد محمد بن محمد
نائب العميد ما بعد التدرج والبحث
والعلاقات الخارجية والعلوم
الإنسانية والاجتماعية
جامعة ابن خلدون - تيارت



السيد محمد بن محمد
نائب العميد ما بعد التدرج والبحث
والعلاقات الخارجية والعلوم
الإنسانية والاجتماعية
جامعة ابن خلدون - تيارت
2023-02-01

