



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



كلية علوم الاقتصاد والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال

أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي

دراسة حالة: عينة من عمال المؤسسة الاستشفائية - بن عمر
الجيلاني - بولاية الوادي

إشراف الأستاذة:
د. روضة جديدي

إعداد الطالبان:
محمد عقاب
توفيق يحي

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	د. عياشي عبد الله
مشرفا مقرر	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	د. روضة جديدي
عضوا ممتحنا	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	د. سمية دربال

الموسم الجامعي: 2021 / 2022



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



كلية علوم الاقتصاد والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة أعمال

أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي

دراسة حالة: عينة من عمال المؤسسة الاستشفائية - بن عمر
الجيلاني - بولاية الوادي

إشراف الأستاذة:

د. روضة جديدي

إعداد الطالبان:

محمد عقاب

توفيق يحي

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	د. عياشي عبد الله
مشرفا مقرر	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	د. روضة جديدي
عضوا ممتحنا	جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي	د. سمية دربال

الموسم الجامعي: 2021 / 2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

الى كل من علمني حرفا في هذه الدنيا الفانية

الى أبي العزيز وإلى روح أُمي الغالية التي رافقتني دعواتها

إلى زوجتي التي كانت نعمى السند، وأبنائي

إلى جميع الاساتذة الذين رافقونا طيلة مشوارنا الجامعي

إلى هؤلاء أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع

ونسأل الله أن يجعله نبراسا لكل طالب علم

آمين يا رب العالمين.

توفيق

إهداء

إلى السراج المنير، ومشعل الهداية للبشرية جمعاء (محمد) صلى الله عليه وسلم.

إلى من أفنى حياته من أجلي، إلى روح (والدي) الطاهرة رحمه الله.

إلى من تعطي ولا تنتظر مقابل العطاء، إلى من هي عوني وسبب نجاحي، إلى من مهما حاولت أن أفعل، وأقدم لها فلن أستطيع أن أرد جميلها علىّ ولو بذرة صغيرة، إلى سر السعادة في قلبي ومُشعلة النور في ظلمات أيامي، (أمي الغالية) رزقي الله برك ما حيت.

إلى هدية المولى إليّ شمس سعادتي ونور حياتي، إلى من يعجز اللسان عن شكرها فما زالت سنداً لي في الظروف والأوقات

كلها، التي قدمت لي كل ما تستطيع من أجل راحتي، وتسهيل دراستي، زوجتي الغالية (سناء)، وإلى فلذات كبدي

ابنائي (علي، وسيم، رحمة، ندى) أسأل الله أن يحفظهم ويصلح حالهم وينبتهم نباتاً حسناً.

إلى رياحين حياتي في الشدة والرخاء إخوتي وأخواتي الأعزاء، وأهلي جميعاً سائلاً المولى لهم الخير والرشاد.

وإلى من له الفضل بعد الله عز وجل، في سلوكي لهذا الطريق في طلب العلم راجياً من الله أني شرفتهم طالباً عندهم كما

شرفوني طلبة عندما درستهم وخص بالذكر الأستاذة الفاضلة: د. جديدي روضة والأستاذة الكرام: أ. د. محريق فوزي،

د. بله باسي زكرياء والأستاذة بكوش عفاف وإلى كل طاقم الاساتذة الذين كانوا عوناً وسنداً لنا طيلة مشوارنا الجامعي، كما

لا أنسى الأستاذ الدكتور بوصيب العائش ربيع رئيس القسم الذي كان خير مرشد، سائلاً المولى عز وجل ان يكون ذلك في

ميزان حسناتهم.

وإلى أحبائي وأصدقائي جميعهم، ومن لهج لسانه بالدعاء لي في ظهر الغيب.

إلى كل من علمني حرفاً، أو أسدى إليّ نصيحة، وكل من له في قلبي مكان.

إليكم جميعاً أهدي ثمرة جهدي سائلاً المولى عز وجل التوفيق والسداد.

محمد عقاب

شكر وتقدير

اللهم لك الحمد حمداً نبليغُ به رضاك، ونؤدي به شكرك ونستوجب به المزيد من فضلك، اللهم لك الحمد كما أنعمت علينا نعماً بعد نعم، ولك الحمد في السراء والضراء، ولك الحمد في الشدة والرخاء، ولك الحمد على كل حال... والصلاة والسلام على افضل خلقك محمد ﷺ وعلى آله وصحبه ومن سار على دربه إلى يوم الدين.

وبعد نحمد الله- سبحانه وتعالى- أولاً أن منّ علينا بالصبر والعافية، ورزقنا التوفيق لإتمام هذا العمل. فإننا نتقدم بجزيل الشكر والتقدير للأستاذة الفاضلة المشرفة د. جديدي روضة على ما أولتنا به من الإهتمام والتوجيه، وجهدها المتواصل في النصح والإرشاد والتوجيه طيلة فترة البحث.

كما نتقدم بالشكر إلى كافة الطاقم الاداري والطبي من موظفين وعمال المؤسسة العمومية الإستشفائية بن عمر الجيلاني - بالوادي - على كل ما قدموه لنا من مساعدة ومعلومات حول الموضوع. دون أن يفوتنا ان نشكر كل أساتذتنا وكل العمال بالكلية وكل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل.

وأخيرا إن كنا قد أحسننا فهذا بتوفيق من الله وحده، وإن كنا قد أخطأنا فمنا ومن الشيطان، وما توفيقنا إلا بالله.

الطالبان



المخلص



الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف بدرجة أساسية على تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي، وذلك من خلال ابعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية والمتمثلة في: (الأمن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، الأجور والرواتب)، وابعادها المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية والمتمثلة في: (الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة، الأمان والاستقرار الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي). وقد أجريت الدراسة عينة من عمال وموظفي المؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني بالوادي. وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي وجمع المعطيات بواسطة الاستبيان، وتقدير النموذج باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS ، تم التوصل الى مجموعة من النتائج منها: توافر مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة، ارتفاع في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة ويمثل مجال الاجهاد الانفعالي النصيب الأكبر، كم ان هناك علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي، ويؤثر بُعد العلاقات الاجتماعية وبُعد الأمان والاستقرار الوظيفي تأثيراً ايجابياً معنوياً في الاحتراق الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، الاحتراق الوظيفي، ابعاد جودة الحياة الوظيفية، الاجهاد الانفعالي،

المؤسسة الاستشفائية.

Abstract

The study aimed to identify, to a basic degree, the impact of the quality of career life on job burnout, through the dimensions of the quality of career life related to the physical and moral work environment, represented in (occupational security and health, social relations, wages, and salaries), and its dimensions related to the organizational and functional work environment represented in : (Supervision and employee participation in management, job security and stability, promotion and career advancement). The study was conducted on a sample of workers and employees of the hospital institution bin Omar Al-Jilani in El Oued. Using the descriptive-analytical approach, collecting data using a questionnaire, and estimating the model using the SPSS statistical program, a set of results were reached, including the availability of an average level of quality of work-life in the institution understudy, an increase in the level of job burnout among the study sample, and the field of emotional stress represents the largest. There is also an inverse relationship with a statistical significance between the dimensions of job quality and job burnout, and the dimension of social relations and the dimension of safety and job stability have a positive, significant effect on job burnout.

Keywords: quality of job life, job burnout, dimensions of job quality, emotional stress, hospital institution.

الفهارس



فهرس المحتويات

I	إهداء
IV	الملخص
VI	فهرس المحتويات
VIII	فهرس الجداول
أ-هـ	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة.	

7	تمهيد
8	المبحث الأول: الإطار النظري.
8	المطلب الأول: جودة الحياة الوظيفية
27	المطلب الثاني: الاحتراق الوظيفي
36	المطلب الثالث: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاحتراق الوظيفي.
39	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.
39	المطلب الأول: الدراسات العربية
53	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
60	المطلب الثالث: مناقشة الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية.
61	الخلاصة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي والدراسة الميدانية.

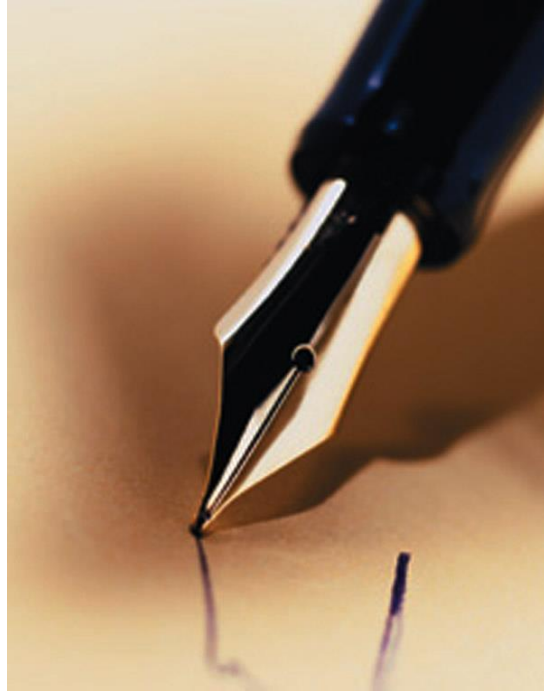
63	تمهيد
64	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة
64	المطلب الأول: طريقة الدراسة
66	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
71	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
71	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
74	المطلب الثاني: مناقشة النتائج واختبار الفرضيات
82	الخلاصة

83	الخاتمة
88	قائمة المراجع
93	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
65	توزيع مجتمع الدراسة على الوظائف في المستشفى	الجدول رقم (01)
66	توزيع الاستثمارات على عينة الدراسة	الجدول رقم (02)
68	نتائج معامل الثبات والصدق طبقا لاختبار ألفا كرونباخ.	الجدول رقم (03)
69	يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	الجدول رقم (04)
71	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	الجدول رقم (05)
72	توزيع عينة الدارسة حسب العمر	الجدول رقم (06)
72	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	الجدول رقم (07)
73	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	الجدول رقم (08)
74	المتوسط الحسابي والنسبي، والانحراف المعياري، واختبار (T) لعينة واحدة لفقرات	الجدول رقم (10)
75	المتوسط الحسابي والنسبي، والانحراف المعياري، واختبار (T) لعينة واحدة لفقرات "	الجدول رقم (11)
76	المتوسط الحسابي والنسبي، والانحراف المعياري، واختبار (T) لعينة واحدة لجميع فقرات " جودة الحياة الوظيفية"	الجدول رقم (12)
77	المتوسط الحسابي والنسبي، والانحراف المعياري، واختبار (T) لعينة واحدة لفقرات " الاحتراق الوظيفي " جميعها	الجدول رقم (13)
78	معامل الارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية مستوى الاحتراق الوظيفي	الجدول رقم (14)
79	تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار - الفرضية الرئيسة الثانية	الجدول رقم (15)
80	معامل الارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية، ومستوى الاحتراق الوظيفي	الجدول رقم (16)
81	تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار - الفرضية الرئيسة الاربعة	الجدول رقم (17)

المقدمة



إن المنظمات بأنواعها المختلفة، باعتبارها نظاما مفتوحا، ومن أجل الاستمرار وضمان تجسيد استراتيجياتها وأهدافها، كان لزاما عليها التركيز على مواردها البشرية التي تعتبر مصدرا للقوة والدعم بما تملكه من كفاءات ومهارات. ومن هذا المنظور، فقد ظهر الاتجاه نحو الاستثمار في مواردها البشرية من زوايا مختلفة، من بينها الحرص على توفير بيئة عمل بخصائص نوعية تتوافق مع اهتماماتهم وحاجاتهم ورغباتهم، وتمثل ركيزة أساسية لحياة تنظيمية جاذبة تساعد الأفراد العاملين على تقديم كل ما لديهم من جهد بدني وذهني يساهم في الوصول إلى مستويات أداء عالية ومتميزة لصالح منظماتهم. إن مثل هذه الشروط والمقومات الأساسية المختلفة في البيئة التنظيمية أمر ضروري لاستمرار وديمومة المنظمات، وهو ما بات يعرف في الفكر الإداري بجودة الحياة الوظيفية.

إن جودة الحياة الوظيفية تمثل في حد ذاتها منظومة متكاملة من متطلبات ومقومات ومعايير فنية وإنسانية، وذلك بهدف تحقيق حياة وظيفية لائقة للعاملين، وصيانتهم من أي مهددات أو مؤثرات تؤثر بصورة سلبية على أدائهم وإنتاجيتهم وعلاقتهم بعضهم ببعض، وكذلك علاقاتهم بمنظماتهم. ومن تلك المؤثرات ما يعرف بالاحتراق الوظيفي الذي يعد أحد العوامل المؤثرة على العاملين، ويحول دون قيامهم بمسؤولياتهم على الوجه المطلوب، مما يحول دون وصول المنظمات لأهدافها المحددة. ونظراً لأهمية هذا الموضوع، فقد سعى الباحثان من خلال هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاحتراق الوظيفي في قطاع الصحة العمومية بالجزائر، وتحديدًا المؤسسة الإستشفائية بن عمر الجيلاني بولاية الوادي خاصة لما يتعرض له عمال وموظفو هذا القطاع من ظغوطات نفسية وذهنية في ظل أزمة الوباء (فيروس كوفيد 19).

-إشكالية الدراسة:

إن تحقيق الرضا النفسي والوظيفي للفرد في المنظمة عنصر مهم ومؤثر على أدائه، كما إن إيجاد بيئة عمل صحية وآمنة ومحفزة، يتوافر فيها الدعم والمشاركة والتوازن بين متطلبات العمل ومتطلبات الأسرة، ينعكس على الصحة النفسية للموظف، ويحول دون تعرضه لعملية الاحتراق الوظيفي. ومن هذا المنطلق وفي ضوء ما سبق تتمثل مشكلة هذه الدراسة في السؤال الجوهري الآتي:

- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والإحترق الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية بن عمر الجيلاني بالوادي؟

وللإجابة على هذه الإشكالية تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى مستوى جودة الحياة الوظيفية كما يراها عمال وموظفوا المؤسسة محل الدراسة؟
- ما مستوى الشعور بالاحترق الوظيفي عند أفراد عينة الدراسة؟
- ما العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوى الإحترق الوظيفي؟
- هل هناك تأثير جوهري ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية على الإحترق الوظيفي لدى موظفي المؤسسة؟
- الفرضيات:

بناء على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية، تم صياغة الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%، بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة بيئة العمل المادية والمعنوية، ومستوى الإحترق الوظيفي.
- الفرضية الرئيسية الثانية: تؤثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة بيئة العمل المادية والمعنوية، في مستوى الإحترق الوظيفي تأثيرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.
- الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%، بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة بيئة العمل التنظيمية والوظيفية، ومستوى الإحترق الوظيفي.
- الفرضية الرئيسية الرابعة: تؤثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة بيئة العمل التنظيمية والوظيفية، في مستوى الإحترق الوظيفي تأثيرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.

- مبررات اختيار الموضوع:

- ارتباط موضوع الدراسة بميدان التخصص ومجال البحث.
- أهمية الموضوع بالنسبة للباحث سواء من الناحية الشخصية او المهنية.
- حداثة الموضوع ونقص تناوله بالدراسة مجال تسيير المؤسسة او حتى على مستوى البيئة المحلية.
- الإستمرارية في المجال العلمي والبحث الأكاديمي في ميدان تسيير المؤسسات وبالأخص مجال المورد البشري.

- أهداف الدراسة:

- تسعى الدراسة الى تحقيق الهدف العام والمتمثل في معرفة أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي دراسة عينة من عمال المؤسسة الاستشفائية -بن عمر الجيلاني-بولاية الوادي إضافة الى الأهداف التالية:
- تسليط الضوء على موضوع جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين مردودية الأفراد العاملين بالمؤسسة الاستشفائية - بن عمر الجيلاني-بولاية الوادي.
 - التعرف على علاقة التأثير بين جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة؛
 - التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى المؤسسة محل الدراسة من وجهة نظر عمالها؛
 - إبراز لواقع الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المؤسسة محل الدراسة.
- ## - أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية هذا البحث في النقاط التالية:
- يعد موضوع البحث من الموضوعات المهمة في ميدان إدارة الموارد البشرية، نظرا لتناوله مفهومي مهمين وهما جودة الحياة الوظيفية وظاهرة الإحتراق الوظيفي.
 - أهمية جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة، وما لها من تأثيرات على العمال، والدور الفعّال الذي تلعبه في تحقيق أهداف الفرد والمؤسسة وفي الحفاظ على فعالية هذه الأخيرة والحد من ظاهرة الإحتراق الوظيفي.
 - لفت أنظار صناع القرار في الإدارة العليا بقطاع الصحة إلى أهمية تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية لما لها من أثر وفعالية في الارتقاء بقدرات الأفراد والمؤسسة على حد سواء ومساعدتهم على اتخاذ القرارات والإجراءات اللازمة لرفع وتحسين جودة الحياة الوظيفية والحد من عوامل الإحتراق الوظيفي.
 - محاولة الوصول وإدراك جوانب القصور في تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على الجانب السلوكي للعاملين بقطاع الصحة.
 - يعتبر مفهوم جودة الحياة الوظيفية، وكذلك الاحتراق الوظيفي من المفاهيم الحديثة والمهمة في عصرنا الحالي. وعليه، فإن الدراسة الحالية تساهم في التطور الإداري المنشود، وتمثل استجابة للعديد من الدراسات العربية والأجنبية التي أوصت بدراستها، خاصة في ظل افتقار المكتبة العربية والجزائرية على وجه الخصوص.

- تُكسب هذه الدراسة الباحث المعرفة، وتثري معلوماته حول موضوع الدراسة، وتنمي من قدراته ومهاراته البحثية.

- حدود الدراسة:

1-الحدود المكانية: اختصت الدراسة على المؤسسة العمومية الاستشفائية بن عمر الجيلاني -بالوادي أكبر مؤسسة استشفائية بولاية الودي.

2-الحدود الزمانية: امتدت فترة هذه الدراسة من مارس إلى غاية ماي .2022

3-الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على الكشف عن علاقة وتأثير جودة الحياة الوظيفية بأبعادها الثلاث في الحد من انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي للعاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية بن عمر الجيلاني -بالوادي دون غيره من المتغيرات الأخرى.

4-الحدود البشرية: اختصت الدراسة على عينة من عمال وموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية بن عمر الجيلاني -بالوادي والتي شملتها الدراسة.

- منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

نظرا لطبيعة الدراسة وتحقيقا لأهدافها فقد اعتمدت على المنهج الوصفي والتحليلي القائم على دراسة الأسس النظرية في المراجع والدوريات العربية والأجنبية التي تتعلق بالبحث والقيام بدراسة ميدانية عن طريق توزيع استبيان على عينة الدراسة والمتمثلة في عمال وموظفوا المستشفى وتم تحليل هذه الإستمارة بالإعتماد على أدوات التحليل الإحصائي والمتمثلة في البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

- صعوبات الدراسة:

يمكن ان نلخص أهم الصعوبات التي واجهتنا خلال قيامنا بهاته الدراسة في النقاط الآتية:

- صعوبات الوصول إلى مجتمع الدراسة بسبب استمرار الإجراءات الإحترازية الخاصة بالوقاية من فيروس كوفيد

- صعوبة الحصول على استمارات الإستبيان بسبب تحفظ بعض أفراد مجتمع الدراسة في الإجابة على التساؤلات او عدم الإجابة أصلا وذلك اما راجع لعدم الاهتمام بالموضوع او لغموضه وعدم استيعابه.

- هيكل الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة قمنا بتقسيم الدراسة الى فصلين وفق منهجية IMRAD، الأول نظري تطرقنا فيه الى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة والذي قسم بدوره الى مبحثين، المبحث الأول تناول الإطار المفاهيمي والنظري لمفهومى جودة الحياة الوظيفية والإحتراق الوظيفي وتبيان علاقة التأثير بينهما اما المبحث الثاني فقد تناول الدراسات السابقة التي لها صلة بموضوع البحث ثم تبيان ومناقشة موقع الدراسة الحالية من هذه الدراسات، في حين تم التطرق في الفصل الثاني للدراسة الميدانية والذي تم تقسيمه ايضا الى مبحثين، الأول تناول الطريقة والأدوات المستخدمة، اما المبحث الثاني فقد تناول عرض النتائج ومناقشتها.

الفصل الأول

الإطار النظري والدراسات السابقة

- المبحث الأول: الإطار النظري.
- المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

تمهيد

إن التغيرات البيئية المتسارعة في بيئة الأعمال وتزايد حدة المنافسة حتمت على المنظمات الاستجابة لها من خلال محاولة التكيف معها، وتجسد ذلك في الاستغناء عن بعض الممارسات التقليدية والتركيز على تطبيقات أخرى حديثة تتمحور أساساً في التحسين المستمر لبيئة العمل بمختلف أبعادها وإكسابها خصائص نوعية تتلاءم مع الأهمية الاستراتيجية للموارد البشرية في المنظمات المعاصرة، من هذا المنطلق اهتمت العديد من المنظمات بجودة الحياة الوظيفية.

كما تعد جودة الحياة الوظيفية أحد مصادر رضا الأفراد العاملين، ومؤشر للمناخ الخاص الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى، لذا فإن تحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها النفسية والاجتماعية تشكل مسؤولية اجتماعية وأخلاقية تتحملها المنظمات.

ومن أجل عرض أهم عناصر هذا الفصل سنتطرق له بالدراسة من خلال مبحثين، حيث نتناول في المبحث الأول المفهوم النظري لجودة الحياة الوظيفية، ثم المفهوم النظري للإحتراق الوظيفي وكذا أثر جودة الحياة الوظيفية على الإحتراق الوظيفي وفي المبحث الثاني نستعرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع بشكل جزئي أو كلي.

المبحث الأول: الإطار النظري.

المطلب الأول: جودة الحياة الوظيفية

تشير الأدبيات إلى أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية ظهر لأول مرة في عام 1972 خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل، ثم حظي بمزيد من الاهتمام بعدما أطلقت شركتا United Auto Workers and General Motors برامج نوعية لتحسين وإصلاح العمل¹.

وتعد جودة الحياة الوظيفية مجالاً معرفياً حديثاً، بدأ الاهتمام به مع نهاية الستينات وبداية السبعينات من القرن العشرين، في المنظمات على اختلاف أنشطتها، كون هذا المفهوم يهتم بمتطلبات المورد البشري في بيئة العمل باعتباره أساس تحقيق الميزة التنافسية.

أولاً: مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

حظي مفهوم جودة الحياة الوظيفية باهتمام العديد من الباحثين، الذين اختلفوا حوله باختلاف زوايا دراسة الموضوع. ومن خلال هذا المطلب سنحاول إعطاء مفهوم شامل لجودة الحياة الوظيفية وإبراز خصائصها. قبل التطرق إلى تعريف جودة الحياة الوظيفية ينبغي إعطاء تعريف للمصطلحات المكونة لهذا المفهوم:

1- الجودة: يلاحظ أن كل تعريفات مصطلح الجودة تهتم بجودة المنتجات أو العمليات في المنظمة. والجودة تعني القدرة على إتقان عمل الأشياء، فهي تختص بالحصول على منتج أو خدمة تحتوي مجموعة صفات تلي حاجات ورغبات وتوقعات المستفيدين الظاهرة والضمنية عن طريق منتجات وعمليات خالية من العيوب أو بأقل قدر ممكن منها.

2- الحياة الوظيفية: عرفت على أنها سلسلة متعاقبة من التجارب والتغيرات الوظيفية التي يعيشها الفرد خلال عمره الوظيفي².

3- جودة الحياة الوظيفية: تعددت تعريفات الباحثين لمفهوم جودة الحياة الوظيفية نتيجة لتنوع أبعاد المفهوم وإن كان مضمونها يصب في تحسين البيئة الوظيفية. حيث نورد منها ما يلي:

¹ Hian, Chan Choon, and Einstein, Walter O. (1990). Quality of Work Life (QWL): What Can Unions Do?. S.A.M. Advanced Management Journal, Vol. 55(, No. 2), pp. 17. 22.

² صلاح الدين محمد الهيتي، "أثر تطوير المسار الوظيفي في رضا العاملين"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية، المجلد 20، العدد 02، سوريا 2004، ص 43.

تعرف جودة الحياة الوظيفية على أنها: توقعات الموظفين اتجاه منظمات العمل من حيث العدالة والأجور والتعويضات ووجود بيئة آمنة وصحية وتنمية القدرات البشرية ووجود الاستقرار والأمان الوظيفي والتوازن بين الحياة الشخصية والعمل¹.

عرفها (Swany) وآخرون بأنها: مدى رضا الموظف عن الاحتياجات الشخصية والعملية من خلال المشاركة في العمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة².

وعرفها (Afsar) بأنها: ليست فقط آراء الموظفين ومواقفهم وتوقعاتهم عن وظائفهم ولكن أيضا توفير كل شروط رضا الموظفين واحتياجاتهم الوظيفية وكذا تصورهم لهذا الارتياح والظروف³.

كما عرفها (Lewis, Fanlct, & Goodman) بأنها مجموعة الأنشطة التي تمارسها المنظمات بهدف تنمية وتطوير الحياة أثناء العمل بما ينعكس إيجابيا على إنتاجية وكفاءة وعمل المنظمة⁴.

ويعرفها سعد العنزي وأحمد صالح بأنها: مجموعة البرامج والتقنيات والأساليب الإدارية، والعمليات المخطط لها والمستمرة، الهادفة إلى تحسين مختلف الجوانب المؤثرة في الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا، ومن ثم تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والأهداف الشخصية للعاملين⁵.

وفي تعريف آخر لـ (G.S.Sandhyair): جودة حياة العمل ليست مفهوما وحدويا ولكن تم اعتبارها ضمن التسلسل الهرمي من وجهات النظر التي لا تشمل فقط العوامل القائمة على العمل مثل: الرضا الوظيفي والرضا بالأجر

¹ فارس محمود أبو معمر، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وازرتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، مذكرة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعة الإسلامية، غزة، 2018، ص11.

² نهاد عبد الرحمن الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، جامعة الأقصى، غزة، 2016، ص71.

³ المرجع نفسه، ص41.

⁴ تيسير زاهر، "أثر جودة الحياة العمل في الالتزام التنظيمي"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 38، العدد1، سوريا، 2016 ص901.

⁵ سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، إدارة أرس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص83.

والعلاقات مع زملاء العمل، ولكن تشمل أيضا العوامل التي تعكس بشكل واسع الرضا عن الحياة المتمثلة في مشاعر الرفاه¹.

وعرفها "ماضي" على أنها مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة لتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجابا على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات علاقة بالمنظمة.

كما تعني جودة حياة العمل "ظروف عمل جيدة واشراف جيد، ومكافآت جيدة، وقدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وتحقق جودة الحياة الوظيفية من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم والمساهمة الفعالة على مستوي المنظمة ككل².

وفي ضوء ما سبق، يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية بأنها: "مجموعة من العمليات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير وتحسين الحياة العملية والشخصية للعاملين فيها، والذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة والعاملين إيجابيا، فتحقق المنظمة أهدافها وتطلعاتها وفي الوقت نفسه تلبي وتشبع رغبات موظفيها."

ثانيا: أهمية وأهداف جودة الحياة الوظيفية

إن الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في المنظمات ليس أمرا اعتباطيا، بل هو راجع إلى المزايا التي تتحقق من تطبيق برامجها، ومساهمتها المعتبرة في تحقيق أهداف المنظمة.

1-أهمية جودة الحياة الوظيفية

يرجع اهتمام المنظمات بتطبيق جودة الحياة الوظيفية إلى عدد كبير من الأسباب منها:³

- الحرص على خلق موظف مستقر وزبون دائم في المنظمة؛

- شدة المنافسة، وارتفاع معدل نمو الجودة؛

¹ عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة 2007، ص207.

² حرمة الضاوية، منال خليل، جودة حياة العمل وأثرها على تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز، مذكرة تدخل ضمن متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية، ادرار، الجزائر، 2021/2020، ص 07.

³ عبد الوهاب بن شباب بن شميلان، "كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين"، المجلة العربية العربية للإدارة، المجلد 39، العدد 20، المنظمة العربية للتنمية، جوان 2019، ص 216

- التركيز على الإنتاجية، والعوامل الاجتماعية والإنسانية في بيئة العمل؛
- توجه حاجات الموظفين للتحرر من الهياكل التقليدية الجامدة للوظائف؛
- تطور احتياجات وطموح الموظفين، حيث أصبح الموظف أكثر تعليماً ووعياً، ما أدى به للتطلع نحو تحقيق ذاته، والحصول على أقصى المكتسبات في وظيفته، وليس فقط كسب قوته من أجل المعيشة.
- تعمل على إسعاد العاملين وزيادة إنتاجيتهم ودافعيتهم وولائهم من جهة، وزيادة إنتاج المنظمات كمّاً ونوعاً، وخفض التكاليف من جهة أخرى، مما يعظم من قدرة المنظمة التنافسية، وأنه كلما كانت حياة الفرد الوظيفية أكثر جودة، انعكس ذلك على زيادة رفاهية حياته الشخصية¹.
- يساهم تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية في تخفيض الصراعات التنظيمية، وتدني معدلات دوران العمل والغياب، ويُحسن من دعم العلاقات الإنسانية داخل المنظمة، وزيادة الرضا الوظيفي².
- ويؤدي نجاح تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية إلى تحقيق عدد من المزايا للمنظمة، حيث تساهم في³:
 - تحفيز العاملين وتحسين الإنتاجية، وتشجيع عمليات خلق وإنتاج وتبادل المعرفة؛
 - التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين؛
 - زيادة المرونة والرضا الوظيفي، وجذب العاملين المتميزين؛
 - استدامة الميزة التنافسية؛
 - توفير المناخ الملائم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة؛
 - تحسين جودة المنتجات والخدمات وكفاءة أداء العاملين؛
 - إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر متعة؛
 - زيادة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات.

¹ برسي، محمد حسين، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الخدمة... المفاهيم والأهمية والنماذج التطبيقية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية-، مج1، ع1، مصر، 2010، ص ص247-262.

² ماسي، خليل إسماعيل، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية. رسالة دكتوراة غير منشورة، الإسماعيلية: جامعة قناة السويس، 2014، ص 67.

³ بسام سمير الرميدي، رضا محمود أبو زيد محمد، "أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية"، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، المجلد 04، العدد1، القاهرة، 2020، ص30.

2-أهداف جودة الحياة الوظيفية

من الأهمية بمكان القول ان زيادة الكفاءة التنظيمية والفاعلية داخل المنظمة تتطلب أن تكون أهداف جودة الحياة الوظيفية نابعة من الأهداف الرئيسية للمنظمة بشكل عام.

ومن أبرز الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة الموارد البشرية من خلال برامج تطوير جودة حياة بيئة العمل ما يأتي:¹

- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين، والمساعدة على زيادة انتمائهم إلى المنظمة، وعدم الهجرة إلى المنظمات الأخرى؛

- زيادة انتماء العاملين وولائهم، وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهدافهم، وتقليل عدد الحوادث وحجمها ونوعها إلى أدنى مستوى ممكن؛

- المساهمة في تعزيز الجودة، والتعلم، والإبداع.

بالإضافة إلى:²

- زيادة ثقة العاملين والمشاركة في حل المشكلات؛

- زيادة الرضا الوظيفي والفاعلية التنظيمية، والإسهام في توفير قوة عمل أكثر مرونة.

أما أهداف الموظفين من تطبيق جودة حياة العمل فتتمثل في ما يلي:³

- تقلد وظائف تتناسب مع المؤهلات العلمية والعملية وتنمية خبراتهم وقدراتهم؛

- الاستفادة من فرص الترقية والتقدم الوظيفي بما يحقق الذات؛

- الحصول على مستوى مناسب من الأجور والعلاوات؛

- إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية والأمنية والاجتماعية، وحاجات المكانة والتقدير وتحقيق الذات.

¹ مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي تكاملي، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص153.

² عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، مرجع سبق ذكره، ص862.

³ هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد، أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة جامعة الأقصى، غزة، 2017، ص41.

وإجمالاً يمكن القول بأن فاعلية جودة الحياة الوظيفية تساهم في زيادة فاعلية المنظمة ككل، والعكس صحيح. كما أن جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى إضفاء الطابع الإنساني على مكان العمل، وزيادة الثقة والانتماء لدى العاملين، وتعزيز القدرات التنافسية للمنظمة، من خلال توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية للعمل.

ثالثاً: أبعاد جودة الحياة الوظيفية

اختلف العلماء والباحثون في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية حسب الأهداف التي أنشئت من أجلها دراسة كل منهم، وكذا السياق الذي تمت فيه الدراسة وطبيعة مجتمع الدراسة.

ونذكر هنا على سبيل المثال آراء بعض العلماء والباحثين حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية، حيث يرى (Ivancevich&Skinner) أن جودة الحياة الوظيفية تتحقق حين تتوفر مجموعة من العوامل مثل: تعويضات عادلة وكافية، ظروف عمل صحية وآمنة، فرص تطوير القدرات البشرية، الأمن الوظيفي، مرونة المهام الوظيفية وجدول العمل، الانتباه لعملية التصميم الوظيفي ومخطط السير، التعاون بين اتحادات العمال والإدارة، وتطوير فرق عمل فعالة¹.

ويرى (Gohan) وآخرون أن جودة الحياة الوظيفية تتواجد في مكان العمل حين تتوفر عناصر كالمشاركة في اتخاذ القرارات، والإثراء الوظيفي، وتخفيض التفاوت في المراكز الوظيفية، والمشاركة في المكاسب. أما "جاد الرب" فيرى أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تتمثل في: بيئة عمل صحية وآمنة، المشاركة في اتخاذ القرارات، العدالة الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، تصميم وإثراء الوظائف، العدالة في نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية، فرص التقدم والرقى الوظيفي، والتوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين².

من خلال ما سبق، سنحاول عرض أكثر الأبعاد التي تمس بيئة العمل شيوعاً في الدراسات السابقة، من خلال تقسيمها كالتالي:

1- الأبعاد المادية لجودة الحياة الوظيفية.

2- الأبعاد الاجتماعية لجودة الحياة الوظيفية.

¹ حنان زمر، دور جودة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسة الخدمية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، 2015/2014، ص 02.

² حرز الله عبد الحفيظ، أثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة العطل المرضية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2019/2018، ص 31.

3- الأبعاد الوظيفية والتنظيمية لجودة الحياة الوظيفية.

1- الأبعاد المادية لجودة الحياة الوظيفية

إن للأبعاد المادية لجودة الحياة الوظيفية أهمية بالغة نظرا لارتباطها بالجانب المادي الذي يسعى الموظفون إلى تحقيقه بمستويات عالية، وقد بدأ التركيز على الجودة في هذا النوع من بيئة العمل منذ تطبيقها في البدايات من طرف شركة " جنرال موتورز". وعليه فإن نطاق بيئة العمل المادية واسع يشمل عدة أبعاد من بينها: الأجور والخدمات الاجتماعية، الأمن والصحة المهنية، وظروف العمل الطبيعية.

1-1-1- الأجور والخدمات الاجتماعية:

1-1-1-1- الأجور: تحظى الأجور بأهمية بالغة سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المنظمة:¹

فبالنسبة للفرد يعتبر الأجر وسيلة لإشباع احتياجات العامل المختلفة سواء كانت احتياجات أساسية لحياته وبقائه، أو للشعور بالأمان والاندماج في المجتمع، إذ يعتبر الأجر وسيلة يقيس بها الفرد مكانته وكذا مدى احترامه لذاته. أما بالنسبة للمنظمة فالأجور وسيلة لجذب الكفاءات المناسبة للعمل وإبقائها في المنظمة، ووسيلة لتحقيق العدالة بين العمال. وعليه فإن العناية بالأجر تخلق علاقة جيدة بين العاملين والادارة، إذ أن كثيرا من الإحصائيات تشير إلى أن معظم الخلافات العمالية مع الإدارة سببها الأجر.

1-1-2- الخدمات الاجتماعية: من أهم الأبعاد ذات التأثير في مستوى جودة الحياة الوظيفية نجد الخدمات

الاجتماعية التي تقدمها المنظمة للعاملين، والتي تهدف لرفع المستوى المادي والصحي والمعنوي لهم، وإيجاد التكيف الملائم بينهم وبين عملهم. وتستطيع المنظمة تقديم خدمات متنوعة نذكر منها ما يلي:

أ-خدمات الإطعام: تؤثر التغذية على مختلف عناصر المجتمع نتيجة التأثير في صحة ونشاط أفرادها، وقد درس العديد من الباحثين أهمية الغذاء في زيادة إنتاجية العامل. لذلك تقوم بعض المنظمات بتوفير وجبات غذائية مجانية أو بأسعار رمزية للعاملين². ويشجع تقديم هذه الخدمة في حالتين:³

¹ صفوان محمد المبيضين وآخرون، التخطيط في الموارد البشرية، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 671.

² إبراهيم مراد الدعمة، التنمية البشرية بين النظرية والتطبيق، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 431.

³ بشار يزيد الوليد، الإدارة الحديثة للموارد البشرية، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 902.

- في دول نامية حيث المستوى الصحي للعاملين متدني؛

- استجابة لقوانين العمل التي تفرض أحياناً توفير وجبة غذائية بمستوى يضمن حصول العامل في اليوم على وجبة صحية واحدة على الأقل.

ب -خدمات النقل: تقوم بعض المنظمات بتوفير خدمات نقل مجانياً أو بأسعار رمزية للعاملين، خاصة العاملين من المستويات الإدارية الدنيا. أما بالنسبة لخدمات النقل لمجموع العاملين فيشيع تقديمها من قبل بعض المنظمات في الظروف التالية:¹

- لأنها تنشط في مناطق نائية وبعيدة عن خطوط النقل العام؛

- عندما تفرضها قوانين العمل كما في بعض الدول النامية، والمبرر لهذه الخدمة هو أنها تضمن وصول العاملين للعمل في المواعيد المناسبة.

ج-توفير غرف خاصة: على المنظمة توفير مجموعة من الغرف الخاصة بالموظفين لإشعارهم بالرفاهية في مكان العمل، وكمثال عن هذه الغرف نذكر توفير قاعات لاستراحة العاملين خلال فترات الراحة، وتوفير أماكن نظيفة وملائمة للاستحمام وأخرى لإيداع الأمانات وغرف لاستبدال الملابس للوظائف التي تقتضي طبيعة عملها ارتداء ملابس خاصة بالعمل.²

د-خدمات السكن: إن الاهتمام بالموظف ومراعاة ظروفه أهم ما تدعو إليه جودة الحياة الوظيفية، من هذا المنطلق يمكن للمنظمة أن تساعد العاملين ذوي مستويات الأجور المتدنية، والذين لا يمكنهم تأجير أو شراء مساكن خاصة بهم من خلال إسكانهم في مساكن تابعة للمنظمة، أو عن طريق منحهم مخصصات لدفع نفقات استئجار السكن.³

هـ-الخدمات الصحية: لعل أهم ما ينشغل به العامل أن يمارس نشاطه وهو في كامل قواه العقلية والجسدية أي لا ضغوطات ولا أمراض تؤثر على جهده. من أجل ذلك تعمل الإدارة على إنشاء وحدة صحية داخل المنظمة تقدم خدماتها المتمثلة بالفحص والتشخيص وتقديم العلاج اللازم، ولا يتوقف الأمر عند هذا بل يتعداه ليشمل حملات التوعية

¹ بشار يزيد الوليد، مرجع سبق ذكره، ص 702 902.

² حنان زمور، مرجع سبق ذكره، ص 92.

³ يوسف حليم الطائي وآخرون، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي متكامل، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 734.

للعاملين فترشدهم إلى كيفية العناية بصحتهم والوقاية من الأمراض، فاهتمام إدارة المنظمة بصحة عاملها يبعث في نفوسهم الارتياح والسكينة ما يخلق جوا مناسباً للعمل وينتج أداء جيداً¹.

و-الخدمات الثقيفية والتعليمية: تتمثل فيما توفره المنظمة من الكتب والمجلات العلمية التي يقتنيها العامل في أوقات فراغه أو حضوره دورات تدريبية من أجل زيادة تخصصه وتحسين مهاراته، هذا بالإضافة إلى خدمات الثقافة العامة والخاصة التي تقدمها المنظمة من خلال إعداد الندوات الثقافية والقاء المحاضرات².

إن توفير المنظمة للخدمات الاجتماعية لعمالها هو دليل على اهتمامها الإنساني والاجتماعي بالعنصر البشري، وهذا ما ينعكس في زيادة ولاء العمال لمنظمتهم ورفع معنوياتهم وانخفاض مستوى التوتر لديهم ومن ثم تحسين جودة الحياة الوظيفية للعامل.

1-2-الامن والصحة المهنية:

يعرف الأمن المهني أو السلامة المهنية بأنه العمل على حماية الموظفين من إصابات العمل الناتجة عن الحوادث. أما الصحة المهنية فتعرف بأنها خلو الموظفين من الأمراض البدنية العضوية والنفسية التي لها صلة بالعمل³.

وتعد الصحة والسلامة المهنية من المهام التي توليها إدارة الموارد البشرية أهمية استثنائية، بهدف تأمين وتوفير بيئة عمل صحية، وتوفير الأمن المهني لجميع العاملين لديها، وحمايتهم من مخاطر العمل وتقليل أثر الحوادث والإصابات المهنية والصحية من خلال إعداد البرامج الوقائية والعلاجية الملائمة⁴.

إن الاهتمام بالأمن والصحة في أي منظمة يعد أحد أهم الأبعاد المرتبطة ببيئة العمل المادية لإشباع غريزة الأمان الإنسانية، كما يعتبر مظهراً من مظاهر التطور الإداري والتخطيط الاقتصادي الناجح، وانعكاساً للوعي العام ودور الحكومات والمنظمات في الارتقاء بأحوال العمل⁵.

¹ خالد عبد الرحيم الهيتي وآخرون، أساسيات التنظيم الصناعي، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 1997، ص 222، 322.

² خالد عبد الرحيم الهيتي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 322.

³ سعاد نائف برونطي، إدارة الموارد البشرية إدارة الأفراد، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 764.

⁴ حمود خضير، ياسين الخرشنة، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010، ص 032.

⁵ فاطمة عجرمة، "أثر تأمين بيئة العمل على جودة الحياة بمواقع مشروعات التشييد المصرية بين التفعيل والمسؤولية التشريعية والتعاقدية"، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، المجلد 1، العدد 3، غزة فلسطين، 2016، ص 31.

- ويتم تجسيد هذا الاهتمام في المنظمات من خلال عدة برامج منها ما يلي:
- برامج مساعدة الموظفين: حيث تصمم هذه البرامج لتقديم العون والإرشاد للموظفين فتعمل بذلك على تقليل الضغوط النفسية لديهم.
 - برامج الوقاية من الأمراض: حيث تشمل تحديد المخاطر الصحية للموظفين وتعليمهم إرشادات وإجراءات الوقاية الذاتية.¹
 - برامج الصحة العقلية والنفسية: هذا النوع من البرامج يتطلب تحديد المنظمة لسياستها الخاصة بالرعاية الصحية، إضافة إلى التعاقد مع المستشفيات وتعيين المتخصصين في هذا المجال.²
 - برامج الصحة الجسمية: تحدد هذه البرامج السياسات الوقائية والعلاجية وتهيئة المعدات واللوازم الضرورية لاستخدامها في الحالات الطارئة.³

1-3- ظروف العمل الطبيعية:

- يقصد بظروف العمل كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه، وفي ميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمشروع الذي ينتمي إليه.⁴
- إن تحسين المناخ وظروف العمل من أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية لأنها تؤثر في أداء الفرد وسلامته وصحته، إذ أنه كلما كانت ظروف العمل الفيزيائية مناسبة، كلما قلت نسبة تعرضه للأمراض المهنية وبالتالي تحقيق مستوى مرضي لجودة الحياة الوظيفية.
- ومن أهم ظروف العمل الفيزيائية التي ينبغي تحسينها نجد:

أ-الإضاءة: تعرف بأنها كمية الضوء الساقط على مساحة معينة، وقد تكون إضاءة طبيعية بواسطة ضوء النهار أو إضاءة اصطناعية. والإضاءة المناسبة والكافية عامل مهم لا بد من توافره في بيئة العمل كشرط أساسي، ذلك أن رؤية

¹ سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 312، 313.

² مؤيد سعيد السالم، مرجع سبق ذكره، ص 653.

³ يوسف حجيم الطائي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 154.

⁴ صلاح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2003، ص 502.

عناصر بيئة العمل أمر ضروري لمعالجتها على النحو الذي يرفع الأداء، وعليه يمكن القول أن الإضاءة المناسبة لبيئة العمل تقتضي أن تصل في شدتها إلى درجة معينة، وأن تتوزع توزيعاً متجانساً على جميع أجزاء بيئة العمل، وأن يقترب لوها قدر الإمكان من لون الضوء الطبيعي للنهار، وغالباً ما يتطلب تحديد شدة الإضاءة المناسبة لعمل معين، إجراء دراسة تجريبية، فالإضاءة المناسبة تساعد على الرؤية بسهولة وتقلل إجهاد العينين¹.

ب - التهوية: يقصد بها إدخال الهواء النقي وإخراج الهواء الفاسد من مكان العمل، والهدف من توفير التهوية المناسبة هو تهيئة الظروف والأحوال والجو الصالح لأداء العمل بكفاءة مع توفير السلامة للعاملين داخل تلك الأماكن².

ج- الضوضاء: تؤثر الضوضاء على الإنتاج والعامل خاصة الأعمال التي تعتمد على المجهود الذهني، إذ تؤدي إلى فقدان التركيز، تشتت الذهن، والإجهاد الفكري، وإن كان التحكم فيها أمراً معقداً إلا أن هناك وسائل عديدة تستعمل للتخفيف من حدة الضوضاء في المنظمات منها:

- عزل الآلات التي تصدر عنها الأصوات العالية؛

- استخدام مواد ماصة وعازلة للصوت تغلف بها الجدران والسقوف؛

- تركيب أجزاء ميكانيكية على الآلات التي تصدر أصواتاً مزعجة تقلل من حدتها.

د- الحرارة والبرودة: تؤثر الأحوال الجوية في إنتاج العامل ونشاطه، فدرجة الحرارة في مكان العمل خلال فصول السنة عامل مؤثر في صحة العاملين، فارتفاعها الشديد يؤثر في الحالة المزاجية والعصبية للإنسان ويجعله غير متوازن، إلى جانب تأثيرها في جهازه التنفسي، وقلبه مع مرور الوقت، أما البرودة فتؤدي إلى أمراض روماتيزمية وإلى انتشار الأنفلونزا والتهابات الرئة...إلخ. لذا على المنظمة أن توفر الوسائل التي تسمح بتلطيف درجة مكان العمل لحماية العاملين من الأمراض الناشئة عن ارتفاع وانخفاض درجة الحرارة وإشعارهم بالراحة وعدم الخوف على صحتهم في مكان العمل³.

¹ بلال مشعلي، دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، رسالة ماجستير في اقتصاد وتسيير بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة فرحات عباس، سطيف الجزائر، 2010/2011، ص 60، 59.

² أشرف محمد عبد الغني، علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001، ص 743.

³ محمد السيد أبو النيل، علم النفس الصناعي والتنظيمي عربياً وعالمياً، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، الإسكندرية، 2005، ص 268.

إذن يجب على المنظمة أن تعمل جاهدة على تهيئة الظروف المناسبة التي تسمح بتوفير بيئة عمل آمنة وصحية من خلال تجهيز مكان العمل ليكون مناسباً وتوفير درجة الإضاءة المثلى والحرارة المعتدلة والتهوية الجيدة والتقليل قدر الإمكان من الضوضاء لضمان راحة العامل، والرفع من روحه المعنوية وتحقيق مستوى مرتفع لجودة الحياة الوظيفية.

2- الأبعاد الاجتماعية لجودة الحياة الوظيفية:

من أهم الأبعاد تحقيقاً لجودة الحياة الوظيفية نجد الأبعاد المرتبطة بالعوامل الاجتماعية نظراً لتأثيرها الإيجابي في الأفراد العاملين، فكلما كان هناك اهتمام ومراعاة لظروف الفرد الخاصة كلما زادت درجة ولائه اتجاه المنظمة، وتتمثل أبرز هذه الأبعاد في:

2-1- المسؤولية الاجتماعية:

تعد المسؤولية الاجتماعية عنصراً مهماً في تحقيق جودة الحياة الوظيفية لدى الأفراد، وهذا نتيجة التأثير الإيجابي الذي ينتج عن ازدياد ولاء الأفراد لمنظمتهم وشعورهم بالانتماء والالتزام التنظيمي أكثر من المنظمات الأخرى التي لا تطبق مفهوم المسؤولية الاجتماعية.

تعرف المسؤولية الاجتماعية للمنظمة على أنها: "استجابة إدارة المؤسسات إلى التغير في توقعات المستهلكين والاهتمام العام بالمجتمع والاستمرار بإنجاز المساهمات الفردية للأنشطة التجارية الهادفة إلى خلق الثروة الاقتصادية¹". وتتجلى الأهمية الكبيرة للمسؤولية الاجتماعية فيما يلي:²

- يؤدي الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية إلى تحسين مناخ العمل، كما من شأنه بعث روح التعاون والترابط بين مختلف الأطراف؛

- الارتقاء بالتنمية انطلاقاً من زيادة الوعي الاجتماعي على مستوى الأفراد، وهذا ما يساهم في الاستقرار السياسي والشعور بالعدالة الاجتماعية؛

¹ محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007، ص71.

² سرور لعامرة، تقييم أبعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الأعوان الشبه الطبيين، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2016/2017، ص46.

- الاستقرار الاجتماعي نتيجة توفر العدالة الاجتماعية وسيادة مبدأ تكافؤ الفرص وهو جوهر المسؤولية الاجتماعية؛

- تحسين صورة المؤسسة في المجتمع وترسيخ الصورة الذهنية الجيدة لدى العملاء والعاملين وأفراد المجتمع بصفة عامة.

2-2- أسلوب الإشراف:

تعتبر علاقة الإشراف من المواضيع التي كان ولا زال الاهتمام بها قائماً لدورها الكبير في تفسير علاقات التفاعل التي تربط الرئيس بالمرؤوس، وهي بهذا تؤثر بطريقة مباشرة وأساسية في جودة الحياة الوظيفية.

ويعرف الإشراف بأنه عملية التوجيه والرقابة على كل ما يدور في مجال العمل من أنشطة إدارية وتنفيذية بغرض تحقيق أكبر قدر ممكن من الإنجاز كما وكيفا، وبأقل قدر من التكلفة في الموارد البشرية أو المادية¹.

أما المشرف فهو ذلك الرئيس المسؤول عن ملاحظة وتوجيه جهود مرؤوسيه لإنجاز العمل بناء على السلطة المخولة له².

وتكمن أهمية الإشراف في النقاط التالية:³

- يعد حلقة الوصل بين العاملين وبين خطط المنظمة؛
 - السيطرة على مشكلات العمل وحلها، وحسم الخلافات والترجيح بين الآراء؛
 - تدعيم القوى الإيجابية في المنظمة وتقليل الجوانب السلبية قدر الإمكان؛
 - رعاية الأفراد وتنميتهم باعتبارهم أهم مورد للمنظمة.
- واهتم الباحثون بدراسة الأنماط الإشرافية التي صنفتم في ثلاثة أنماط رئيسية:

¹ جبر سعيد صايل السبحاني، علاقة نمط الإشراف الإداري بمستوى الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض السعودية، 2004، ص11.

² السيد عليوة، تنمية مهارات رؤساء الأقسام، الطبعة الثانية، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002، ص31.

³ بلال خلف سكارنة، القيادة الإدارية الفعالة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010، ص12.

أ- النمط الإشرافي التسلطي: ويعرف أيضا بالأوتوقراطي، هنا يحاول المشرف تركيز جميع السلطات والصلاحيات في قبضته، حيث يتولى السيطرة للقيام بكل شيء، ولا يشترك معه أحد ويتخذ من المركزية المطلقة أسلوبا في العمل ولا يفوض سلطاته بل يسعى دائما إلى توسيعها.

في هذا النمط الإشرافي لا يشارك أعضاء التنظيم مشاركة فعلية في مباشرة مهامهم، حيث أن المشرف هو الذي يملئ أساليب العمل، وهو الذي يحدد كل أوجه النشاط دون استشارة المرؤوسين. ويتم التركيز هنا على العمل والإنجازات دون الاهتمام بمشاكل العاملين وحالتهم النفسية، ما ينتج نوعا من عدم الرضا والتذمر وانخفاض الروح المعنوية ويؤثر سلبا في جودة الحياة الوظيفية¹.

ب - النمط الإشرافي الديمقراطي: في هذا النمط يقوم المشرف باستشارة مرؤوسيه ويأخذ بآرائهم ويتيح لهم فرصة المشاركة في عملية صنع القرار، كما يفوض لهم الصلاحيات في كيفية إنجاز المهام الموكلة لهم، فنجد أن هذا الأسلوب يولي أهمية للعاملين داخل التنظيم، كما يسعى للرفع من معنوياتهم ويتيح لهم فرص تكوين فرق العمل والتعاون². كما أنه يعتمد على العلاقات الإنسانية السليمة بين الرئيس ومرؤوسيه والتي تقوم على إشباع حاجاتهم وخلق تعاون فيما بينهم وحل مشكلاتهم، إضافة إلى إشراكهم في بعض المهام كحل بعض المشكلات واتخاذ القرارات³. ولا يميل الرئيس إلى تركيز السلطة في يده وإنما يعمل على توزيع المسؤوليات على الأعضاء كما يعمل على تشجيع العلاقات الودية بين الجماعات ويقف هو موقف المحرك أو الموجه لنشاط الأعضاء، أما الأفراد فيشعر كل منهم بأهمية مساهمته الإيجابية في التفاعل الاجتماعي بينهم وكذا حرية اختيار رفقاء العمل والأعمال التي يرغبون بالقيام بها حسب قدراتهم وميولهم⁴.

ج- النمط الإشرافي غير الموجه: للأفراد في هذا النمط حق اتخاذ القرار مباشرة، دون الرجوع إلى المشرف ولهم كامل الحرية، وتكون الرقابة ذاتية والاتصال مفتوحا مع الجميع كما أن درجة التفاعل والمشاركة تكون مرتفعة جدا، ودرجة اهتمام المرؤوسين كذلك تكون مرتفعة⁵.

¹ جبر سعيد صايل السبحاني، مرجع سبق ذكره، ص22.

² حمود خضير كاظم، موسى سلامة اللوزي، مبادئ إدارة الأعمال، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص12.

³ صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2002، ص122.

⁴ سرور لعمارة، مرجع سبق ذكره، ص07.

⁵ نفس المرجع، ص 07.

2-3- العلاقات الإنسانية:

تعرف العلاقات الإنسانية بأنها دراسة الأفراد أثناء العمل، لكن ليس كأفراد منفصلين وإنما كأعضاء في مجموعات عمل غير رسمية؛ الأفراد كمديرين والأفراد كأعضاء في النقابات والأفراد كأعضاء في مشروعات ذات أهداف اقتصادية، ونظرا للتعقيدات التي تتسم بها العلاقات بين الأفراد في التنظيمات، فإن مهمة الإدارة هي تنسيق جهود هؤلاء الأفراد بحيث يعملون معا نحو تحقيق أهداف مشتركة¹.

ويمكن تحديد طبيعة العلاقات الإنسانية السائدة بين العاملين في مكان العمل بالمستويات الآتية:²

• العلاقات بين المرؤوسين؛

• العلاقات بين الرؤساء؛

• العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين.

إن الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في المنظمة ينبغي أن يركز على ما يلي:³

- الاستماع إلى الفرد والاتصال به دائما؛ تشجيع ميوله وتدريبه وإرشاده؛

- تقدير مجهوداته وتزويده بالمعلومات والأخبار.⁴

- وجوب إشراك العاملين في القرارات الإدارية والتسييرية التي تعينهم أي التي تؤثر فيهم، وإذا تجسد ذلك، فهذا يعني إيمان الإدارة العليا بقدرة الموارد البشرية على المشاركة في صنع القرارات، وسيؤدي إلى قبول العاملين لما قد يحدث من تغيير في سياسات ونظم المنظمة؛

يعامل أعضاء أي جماعة باعتبارهم أفرادا لكل واحد منهم مشاعره ورغباته وخلفياته ويجب احترام كرامته الشخصية وتفهم مشاعره؛

- تشجيع العمل الجماعي والعمل كفريق؛

¹ صلاح الشنواني، مرجع سبق ذكره، ص 894.

² مروان حسن البربري، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الاقصى للإعلام والانتاج الفني، رسالة ماجستير في برنامج القيادة والادارة غير منشورة، جامعة الاقصى بغزة، 2016، ص22.

³ خديجة عميور، أثر جودة حياة العمل في الولاء التنظيمي، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2017/2018، ص 34، 44.

⁴ منير نوري، تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص 49 29.

- خلق مناخ إيجابي وبيئة عمل محفزة.

إن العلاقات الإنسانية قد تتحسن أو تسوء بفعل الاتصالات في المؤسسة، خاصة الشخصية بين الرئيس والمرؤوس، لذا يجب تشجيع تدفق المعلومات في المنظمة في كل الاتجاهات.

2-4-التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية

يعد التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية من القضايا الهامة والحساسة لدى الموظف والمنظمة فكلاهما لديه متطلبات عديدة تحتاج إلى أسس محددة لضبط التوازن بينهما، فترى الموظف يواجه تحدياً في تلبية المستلزمات الشخصية له ولعائلته، والمنظمة تواجه العديد من التحديات في تلبية واجبات الموظف في العمل وتحديد الأجور العادلة التي تلبي احتياجاته المختلفة واحتياجات أسرته في إطار الإمكانيات التي تملكها بما يحقق أهدافها المرجوة¹.

ومن بين الأساليب التي تساعد على تحقيق التوازن نجد:

الأسبوع المضغوط: في هذا النظام يكون عدد ساعات العمل اليومية كبيراً بينما أيام العمل في الأسبوع قليلة حيث يقوم كل موظف بأداء حوالي عشر ساعات يومياً لمدة أربعة أيام فقط، ومن مزايا هذا النظام تخفيض الغياب والتأخر في العمل وإتاحة وقت مناسب للأعمال الخاصة بالأفراد خارج المنظمة من جهة أخرى².

جداول العمل المرنة: في هذا النظام يمكن للموظفين تحديد جداول العمل اليومية الخاصة بهم، بحيث يختارون بداية ونهاية الدوام، ووقت الحضور والانصراف اعتماداً على حاجاتهم وظروفهم الشخصية³.

مكان العمل المرن: وفقاً لهذا الأسلوب يمكن للفرد تأدية عمله وهو في بيته أو أي مكان آخر، ليس بالضرورة أن يتواجد في المنظمة⁴.

¹ عماد منصور أحمد حلاوة، غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2015، ص64.

² سيد محمد جاد الرب، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي لتعزيز القدرات التنافسية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2009، ص16.

³ سيد محمد جاد الرب، السلوك التنظيمي: موضوعات وبحوث إدارية متقدمة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر والتوزيع، د. م. ن، 2005، ص47.

⁴ حسين حرم، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد في منظمات الأعمال، الطبعة الرابعة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص32.

تقاسم العمل: وفقا لهذا الأسلوب يتقاسم زميلان العمل الأسبوعي بحيث يداوم أحدهما أياما معينة والآخر أيام الأسبوع الباقية¹.

3/- الأبعاد الوظيفية والتنظيمية لجودة الحياة الوظيفية:

إن جودة الحياة تتوقف بشكل كبير على خصائص العمل بمحد ذاته وانعكاسه على الأفراد، فلا بد أن تهتم المنظمة بتوفير الشروط اللازمة في الوظيفة لجعل الأفراد أكثر تحكما وسيطرة عليها، بالإضافة إلى مساعدتهم على تطوير أنفسهم من خلال إخضاعهم لبرامج تدريب تساهم في تنمية مهاراتهم، إضافة إلى إتاحة فرص الترقى أمامهم وجعلهم يساهمون بفعالية في نجاح المنظمة.

وعليه لتحقيق مستوى مرضي لجودة الحياة الوظيفية لابد من مراعاة مختلف الأبعاد سابقة الذكر، وإحداث التفاعل والترابط بينها بالشكل الذي يساهم في تلبية توقعات العاملين.

رابعا: معوقات وعوامل نجاح تطبيق جودة الحياة الوظيفية

من المهم عند تخطيط برامج جودة الحياة الوظيفية معرفة العوامل المؤثرة في مدى نجاحها أو فشلها والعمل على تقليل المعوقات وتعزيز عوامل النجاح.

1- معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

أشار كل من "كردال وحسين" أن أهم معوقات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية تتمثل في نقص الموارد على مستوى البيئة المحيطة أو المنظمة، فعلى مستوى البيئة المحيطة، عندما تكون معدلات البطالة مرتفعة في المجتمع، بالإضافة إلى سوء الاقتصاد وعدم توفر البنية الأساسية، يقل الاهتمام بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، سواء من طرف الجهات الحكومية المراقبة أو المنظمات².

¹ حسين حريم، المرجع السابق، ص 32.

² بوبكر ساخي، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي، رسالة ماجستير في التنمية البشرية وفعالية الأداء، جامعة وهران 2 الجزائر، 2015/2016، ص 411.

موقف الإدارة: يتطلب تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية في مكان العمل، أن تكون لدى المدراء الرغبة في مشاركة صلاحية اتخاذ القرارات مع موظفيهم ومنحهم فرصة التعبير عن آرائهم والمشاركة بفاعلية، إلا أن ذلك صعب التنفيذ لأن الكثير من المدراء يعتبرون التخلي عن جزء من صلاحياتهم ومشاركتها مع الآخرين تهديدا صريحا لوجودهم، لذلك يبدون معارضة شديدة في هذا الإطار.

موقف النقابات: قد تشعر النقابات العمالية عند تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية بأنه يعود بالفائدة فقط على المنظمة، من خلال تسريع وتيرة العمل والرفع من الإنتاجية دون أي عوائد للعاملين، أي أن هذه البرامج ما هي إلا وسيلة لاستخراج المزيد من الطاقات الكامنة في الأفراد العاملين. ولإزالة هذه المخاوف يجب على المدراء الترويج لبرامج جودة الحياة الوظيفية والنتائج المرجوة منها والعوائد المترتبة عنها للمنظمة والأفراد.

التكلفة المالية: قد ترى الإدارة أن تكلفة تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية تكون ضخمة وتجاوز قدراتها علاوة على أنه لا يوجد ما يضمن فاعلية ونجاعة تطبيق هذه البرامج، ما يدعو الإدارات التي تعاني من ضائقة مالية إلى التفكير مليا قبل تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، كونها تعتمد على الأجور السخية وبيئة العمل الجيدة... لذا كان لزاما تطبيق هذه البرامج تدريجيا وفق ميزانيات متعاقبة تكون مدرجة في استراتيجية المنظمة على المدى المتوسط والطويل¹.

2-عوامل نجاح برامج جودة الحياة الوظيفية:

تستلزم برامج جودة الحياة الوظيفية توافر عدة عوامل لنجاحها، من أجل تجنب النفقات التي لا تحقق عوائد كما هو مخطط لها من قبل المنظمات، وعليه سيتم ذكر أهم هذه العوامل على النحو التالي:

نظم الاتصالات: تعتبر ضرورة لضمان سير العمل في الحياة الوظيفية، حيث تسمح للعاملين بالتعبير عن آرائهم وأفكارهم، وتستخدم كأداة لتحقيق الفهم المشترك بين الفاعلين في المنظمة، ونشر المعلومات في مختلف مستويات المنظمة لتوحيد الرؤية، وبناء علاقات اجتماعية جيدة².

¹ أسامة زياد يوسف البليسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين، 2012، ص31.

² إبراهيم ماحي، جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، أطروحة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران2، 2016/2017، ص33.

نظم المقترحات: إن جودة الحياة الوظيفية تفترض أن الموظفين لديهم أفكار جديدة، وأن مسؤولية الإدارة هي المتابعة المستمرة لهذه الأفكار من خلال ما يسمى "نظم المقترحات"، والتي تعد طريقة منظمة لجمع أفكار الموظفين، حيث يقومون بتقديم المقترحات لمشرف وسيط وبعدها يتم التعليق على هذه الأفكار المطروحة ومناقشتها. إذ يجب على كل منظمة تسعى إلى إنجاح برامج جودة الحياة الوظيفية أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء مجدية أو غير مجدية¹.

مجهودات المنظمة في تطوير جودة الحياة الوظيفية: إن جهود المنظمة عامل ضروري لنجاح جودة الحياة الوظيفية، وذلك من خلال الاستخدام الأمثل لقدراتها التنظيمية والإدارية لتسيير وترشيد سبل التوفيق بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة.

وتركز الجهود المبذولة لتحقيق جودة الحياة الوظيفية على الأبعاد والعناصر التالية:²

- توفير بيئة عمل صحية وآمنة؛
- إتاحة الظروف البيئية المعنوية الداعمة لأداء العاملين؛
- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع؛
- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي؛
- إعادة تصميم وإثراء الوظائف لمواكبة التغيرات البيئية وتلبية تطلعات العاملين؛
- عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية؛
- إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي؛
- إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية؛
- توفير فرق عمل متكاملة؛
- العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم.

¹ المرجع نفسه، ص 33، 43.

² المرجع نفسه، ص 43.

المطلب الثاني: الاحتراق الوظيفي

أولاً: مفهوم الاحتراق الوظيفي:

تبرز في مجال العمل مجموعة من المعوقات تحول دون قيام العامل بدوره كاملاً، الأمر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون، ومتى حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ بعداً سلبياً له آثار مدمرة على العملية المهنية ككل، ويؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف الانفعالي يمكن تعريفها بالاحتراق النفسي أو الوظيفي.

وبدأ الاهتمام بمفهوم الاحتراق الوظيفي نتيجة للدراسات التي أجريت على الانفعالات والاستشارات النفسية، ويعتبر Freudenberger المحلل النفسي الأمريكي هو أول من أدخل مصطلح الاحتراق إلى حيز الاستخدام الأكاديمي، وناقش تجاربه التي جاءت نتيجة علاجه وتعامله مع المترددين على عيادته النفسية في نيويورك، ولكن أعمال أستاذة علم النفس بجامعة «بيركلي» الأمريكية «كرستينا ماسلاك Maslach» مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفهوم الاحتراق¹.

لقد تباينت آراء الباحثين حول ماهية مفهوم الاحتراق الوظيفي، ولا يوجد تعريف واحد متفق عليه، فمنهم من استند تعريفه إلى وصف الأعراض، والبعض الآخر استند تعريفه إلى ذكر أسباب الاحتراق أو آثاره، ومنهم من أجمله بذكر أبعاده.

وقد حظيت هذه الظاهرة باهتمام الباحثين خلال السنوات الأخيرة، وتناولتها العديد من الدراسات بالبحث، وأصبح موضوع الاحتراق الوظيفي للعاملين مدار بحث ونقاش². ومع تطور هذا المفهوم، ظهرت تعريفات متعددة للاحتراق الوظيفي، حيث يرى (فرويد نبرجر) أن الاحتراق الوظيفي، هو عبارة عن "حالة من الإعياء والإحباط، الذي يتسبب من بذل الذات والتفاني في مجال معين، أو من أسلوب الحياة، أو من علاقات فشلت في تحقيق النتيجة المتوقعة"³

¹ الشريبي، وآخرون، علم النفس الصناعي والتنظيمي: العمل والطائف - السامة والتوافق - الإدارة والقيادة، مكتبة الشقري للنشر والتوزيع، الرياض، 2008، ص 444.

² الزاهري، نوال، "الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية، 2008، ص 18.

³ الجمل، أماني بسام، الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الفلسطينية في مؤسسات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012، ص 29.

في حين يعتبر (ليكير كريستان)، أن الاحتراق الوظيفي هو "حالة من الإرهاق الجسدي والنفسي، والإحباط، ونقص الدافعية المرتبطة بالعمل فقط".

كما عرفت ماسلاك الاحتراق النفسي بأنه: "مجموعة أعراض تتمثل في الإجهاد العصبي، واستنفاد الطاقة الانفعالية، والتجرد من النواحي الشخصية، والإحساس بعدم الرضا عن الإنجاز في المجال المهني، والتي يمكن أن تحدث لدى الأشخاص الذين يؤدون نوعاً من الأعمال التي تقتضي التعامل المباشر مع الناس". وعرف الباحثان Perlman & Hartman الاحتراق الوظيفي بأنه: "الاستجابة إلى الإجهاد الانفعالي الناجم عن الإجهاد النفسي، والأداء المنخفض في العمل، وأسلوب التعامل الجاف مع الآخرين" بينما عرف. وعرفه (الحايك) بأنه: "حالة من الاضطراب والتوتر، وعدم الرضا الوظيفي، تصيب العاملين في المجال الإنساني، والاجتماعي، ناتجة عن الضغوط النفسية الشديدة التي يتعرض لها الفرد بسبب أعباء العمل تؤدي به إلى استنزاف طاقاته، وجهوده مما تنحدر به على مستوى غير مقبول من الأداء".

كما عرفه آخرون بأنه: "حالة نفسية تصيب الأفراد بالإرهاق والتعب الناجم عن أعباء إضافية واهلاك عقلي وانفعالي، حيث يشعر الفرد بأنه غير قادر على تحمل هذه الأعباء، وينعكس ذلك على علاقاته بزملائه والمراجعين، وعلى مستوى الخدمة المقدمة للجمهور، وتكوين اتجاهات سلبية نحو العمل وقلة الإنجاز الشخصي". وعرف Cheung & Tang الاحتراق بأنه: "استجابة ممتدة لعوامل الضغط العاطفي والشخصي المزمن والنتائج عن الوظيفة"، وعرف ماكبرايد الاحتراق الوظيفي بأنه: "ظاهرة استنزاف جسمي وانفعالي بشكل كامل، بسبب الضغط الزائد عن الحد، وينتج عنه عدم توازن بين المتطلبات، والقدرات، بحيث يشعر الفرد أنه غير قادر على التعامل مع أي ضغط إضافي في الوقت الحالي، مما يؤدي إلى الاحتراق نفسياً".

وذكر جوستيكي وآخرون أن الاحتراق الوظيفي أو الإنهاك النفسي هو: "حالة من الضعف والوهن تنتج عن الإحباطات التي تواجه الفرد في العمل، وتشمل انخفاض الإنتاج، والتعامل اللإنساني مع الآخرين"¹ وعرف Heard الاحتراق الوظيفي بأنه عبارة عن إعياء جسمي وعاطفي يتضمن مواقف سلبية تجاه العمل، وأوضح أن الاحتراق الوظيفي هو مجموعة من الأعراض المرضية والنفسية والجسمية، الناتجة عن الأفعال السلبية الناتجة عن الموظف للتعامل مع الضغوط التي تواجهه في عمله.

¹ مروان حسن البربري، المرجع السابق، ص 36، 37.

وأوضح Suyeong et al أن الاحتراق الوظيفي هو حالة من الإجهاد النفسي تواجه الموظف بسبب إجهاد العمل المزمن.

كما عرفه (محمد، 2016) بأنه تغيير سلبي واضح لسلوك الفرد تجاه نفسه والآخرين، وينتج عنه تقلب في المشاعر والرغبات وصولاً إلى حالة من الإعياء والاكتئاب كرد فعل لعدم قدرة الفرد على التكيف مع ضغوط العمل، وعبء الحياة الزائد عن طاقاته.

وعرف (Guan, et al، 2017) الاحتراق الوظيفي بأنه حالة من حالات ضغط العمل والتي تتميز بالإرهاك العاطفي، والاحتقان والتقييم السلبي للذات، وهو نتيجة للإجهاد المتكرر وتحديد العمل اليومي والذي يؤثر بشكل مباشر على كفاءة وجودة العمل. كما أوضح (Luan, et al، 2017) أن الاحتراق الوظيفي يعبر عن استجابة طويلة الأجل لضغوط العمل، ويمثل حالة من الإرهاق الشديد، ويلاحظ بشكل كبير على العاملين في صناعات الخدمات¹.
مما سبق يتضح أن الاحتراق الوظيفي هو:

- سلوك فردي.
 - ترتبط أعراضه بمجال العمل.
 - يؤدي إلى انخفاض في الكفاءة والإنتاجية في العمل.
 - أعراضه مزمنة وليست عارضة.
 - ينتج عن الفجوة بين ما يتوقعه الفرد من عمله وبين ما يحصل عليه فعلياً.
 - رد فعل لاستمرار العمل لفترات طويلة دون أخذ فترات راحة كافية من العمل.
- وفي إطار ما سبق يمكن للباحث وضع تعريف إجرائي للاحتراق الوظيفي هو أنه: "حالة نفسية سيئة وصل إليها العاملون نتيجة الضغوط والأعباء ومتطلبات العمل المتزايدة والمستمرة مما يُسبب الإرهاق والتعب والتوتر وعدم الرضا، مما ينعكس ذلك سلباً على سلوكهم مع الآخرين وتدني مستوى أدائهم وعدم رغبتهم في العمل"².

¹ المرجع نفسه، ص 37.

² عمار فتحى موسى، محددات الصمت التنظيمي وأثرها على الاحتراق الوظيفي لأعضاء الهيئة المعاونة بجامعة السادات، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، ع4، مصر، ص 09.

ثانياً: الاعراض والعوامل المؤدية للإحترق الوظيفي

1-أعراض الاحترق الوظيفي:

إن ظاهرة الاحترق الوظيفي لدى العاملين تبدأ بأعراض تؤثر في حياته العملية، والاجتماعية، والشخصية. فالاحترق الوظيفي لا يظهر فجأة عند الفرد، ولكن تكون له مقدمات وأعراض، يعرف من خلالها أن هذا الفرد قد أصيب بظاهرة الاحترق الوظيفي. ولخصت دراسة الخطيب أعراض الاحترق الوظيفي على النحو التالي¹:

أ-أعراض نفسية انفعالية: وتتمثل في: الإرهاق النفسي والعصبي، الإحساس بعدم الرضا عن النفس، العجز والدونية وعدم القيمة، الضيق والتوتر والغضب، الميل للتبرير والتقصير ولوم الآخرين عليه، انخفاض المعنويات والسرمان في الخيال وأحلام اليقظة، وعدم الاهتمام بالتفاصيل، قلة القدرة على التذكر والنسيان.

ب-أعراض جسدية: تتمثل في الإرهاق الجسدي، العزلة النفسية، الصداع وارتفاع ضغط الدم، آلام في العضلات وأسفل الظهر، زيادة النبض، آلام المعدة وتقوس الجسم، واضطرابات النوم والدورة الدموية.

ت-أعراض اجتماعية: تتمثل في وجود مشكلات في العلاقات الاجتماعية مع الآخرين، كبت المشاعر، عدم الرغبة في الحديث مع الآخرين، العزلة الاجتماعية.

ث-أعراض ترتبط بالعمل: تتمثل في الاتجاه السلبي نحو العمل، اللامبالاة، الغياب والتأخير والرغبة في ترك العمل، نقص الإبداعية، عدم وضوح الدور، الرتبة والملل في العمل، ضعف الاستعداد للتعامل مع ضغوط العمل، وفقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل أو الانتاج. ويرى أبو شمالة وآخرون أن أعراض الاحترق الوظيفي لدى الفرد العامل من وجهة نظرهم تتمثل في:

- عدم الرغبة في إنجاز الأعمال الموكلة إليهم.
- التعامل بقسوة مع جمهور المراجعين.
- التذمر، والشكوى المستمرة، وبدون أسباب مقنعة.
- عدم الاهتمام بمكان العمل، وترتيبه.
- عدم الحفاظ على مقدرات، وممتلكات العمل.

¹ مروان حسن البربري، المرجع السابق، ص42، 41.

- إهدار وقت العمل بإنجاز أعمال أخرى، لا تمت للعمل الإداري بصلة.
- عدم الاكتراث بالقرارات التي قد تصدر بحقهم، نظراً لتقصيرهم في العمل.
- عدم الاكتراث بالحضور المبكر للدوام.
- عدم الحرص على إنجاز الأعمال بالكامل.
- عدم احترام، وتقدير الإدارة العليا.
- النظر للإدارة العليا على أنها أداة قمع، وردع، وليست أداة قيادة، وتوجيه، وإرشاد.
- عدم الشعور بالانتماء، والولاء للمؤسسة.

2-العوامل المؤدية للاحتراق الوظيفي:

أشارت ماسلاك إلى أن جذور وأساس الاحتراق الوظيفي يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية والتطورات التكنولوجية والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل، وقد حددت ماسلاك ووليتز (Maslach & Leiter) مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين والعاملين في بعض المؤسسات والهيئات على النحو الآتي¹:

2-1. ضغط العمل:

يشعر الموظف بأن لديه أعباء كثيرة منوطة به، وعليه تحقيقها في مدة قصيرة جداً، ومن خلال إمكانات محدودة وكثير من المؤسسات والشركات سعت في العقود الماضية إلى الترشيد من خلال الاستغناء عن أعداد كبيرة من الموظفين والعمالة، مع زيادة الأعباء الوظيفية على الأشخاص الباقين في العمل، ومطالبتهم بتحسين أدائهم وزيادة إنتاجهم.

2-2-محدودية صلاحيات العمل:

إن أحد الأسباب التي تؤدي إلى الاحتراق النفسي هو عدم وجود صلاحيات لاتخاذ قرارات لحل مشكلات العمل، ويأتي هذا الوضع من خلال وجود سياسات وأنظمة صارمة لا تعطي مساحة من حرية التصرف واتخاذ الإجراء المناسب من قبل الموظف.

¹ مروان حسن البربري، المرجع السابق، ص39.

2-3- قلة التعزيز الإيجابي:

عندما يبذل الموظف جهداً كبيراً بالعمل، وما يستلزم ذلك من ساعات إضافية وأعمالاً إبداعية دون مقابل مادي أو معنوي، يكون ذلك مصدراً آخرًا من المعاناة والاحتراق الذي يعيشه الموظف.

2-4- انعدام العلاقات الاجتماعية:

يحتاج الموظف أحياناً إلى مشاركة الآخرين في همومهم وأفراحهم، لكن بعض الأعمال تتطلب فصلاً مادياً في المكان، وعزلة اجتماعية عن الآخرين، حيث يكون التعامل أكثر مع الأجهزة والحاسبات وداخل المختبرات والمكاتب المغلقة.

2-5- عدم الإنصاف والعدل:

يتم أحياناً تحميل الموظف مسؤوليات لا يكون في مقدوره تحملها، وعند إخلاله بها يتم محاسبته، وقد يكون القصور في أداء العمل ليس تقاعساً من الموظف، ولكن بسبب رداءة الأجهزة وتواضع إمكانياتها ومحدودية برامجها، إضافة إلى إمكانية عدم وجود كفاءات فنية قادرة على أداء الواجبات المطلوبة¹.

2-6- صراع القيم:

يكون الموظف أحياناً بين خيارات صعبة، فقد يتطلب منه العمل القيام بشيء ما، والاضطلاع بدور ما ولا يكون ذلك متوافق مع قيمه ومبادئه، فمثلاً قد يضطر الموظف أن يكذب من أجل أن يتخلص من أحد المراجعين، أو غير ذلك من الظروف.

كما يرى الزبيد، من خلال مراجعة الأدب التربوي المرتبط، أنه يمكن إجمال العزو السببي للاحتراق الوظيفي إلى مجموعة من العوامل، منها:

- القيام بالأعمال نفسها مع قليل من التغيير، خصوصاً إذا كانت هذه الأعمال ليست ذات معنى.
- العطاء بشكل كبير، وعدم الحصول على الكثير من التقدير والتعزيز.
- النقص في الإحساس بالإنجاز والمعنى في العمل.

¹ مروان حسن البربري، المرجع السابق، ص 40.

- الوجود تحت ضغوط هائلة لتقدم المساعدة والوصول إلى الأهداف المنشودة، والتي تكون في معظمها غير واقعية.
- العمل مع العديد من الناس وخصوصاً من النوعيات التي تكون ذات مقاومة عالية، أو الذين قدموا بشكل غير طوعي، أو الذين يظهرون تقدماً بطيئاً.
- الصراع والتوتر مع الزملاء، وبالتالي غياب الدعم في أجواء العمل.
- نقص الثقة بين المشرفين والذين يعملون في مجال الإرشاد والصحة النفسية، وهذا يجعلهم يتخذون موقفاً ضد بعضهم البعض، بدلاً من العمل على وضع أهداف ذات معنى وقيمة.
- عدم الحصول على فرص للتجربة الشخصية أو لتجريب اتجاهات جديدة، أو أوضاع يمكن من خلالها اختبار التغير، والإبداع ليس فقط لا يكافأ بل أيضاً لا يُشجّع¹.

ثالثاً: أبعاد الاحتراق الوظيفي:

قامت ماسلاك (Maslach، 1982) بتصنيف أبعاد الاحتراق النفسي إلى ثلاثة أبعاد، وأطلقت عليها متلازمة الاحتراق النفسي، وهي:

1. الإجهاد الانفعالي:

يعتبر الاستنزاف الوجداني هو المكون الأول للاحتراق النفسي، والذي يمكن وصفه كفقدان للطاقة، وحالة من الضعف والإجهاد التام، واستنزاف موارد الفرد العاطفية والجسدية، والإحساس بالتعب والإنهاك الجسدي عند بذل أقل جهد، وكذلك الإحساس بالقلق والإحباط وسرعة الانفعال، وعدم القدرة على اتخاذ أي قرار.

2. تبدل الشعور:

وهو البعد الأكثر توسعاً، ويمثل السياق الشخصي للاحتراق النفسي، وعندما يتم تعريفه فإنه يشير إلى التحول السلبي في رد الفعل تجاه الآخرين، كما ينطوي على التوجهات السلبية وغير الملائمة، ووحدة الطبع، والميل إلى القسوة، وفقدان الشعور الإنساني عند التعامل مع العملاء، والتهكم والسخرية. ويتميز الأفراد الذين يجربون تبدد الشخصية بأنهم لم يعودوا قادرين على أداء مستويات أمانهم المرتفعة بشكل طبيعي.

¹ مروان حسن البربري، المرجع السابق، ص 40، 41.

3. تدني الإنجاز الشخصي:

وهو يعبر عن التقييم الذاتي للاحتراق، ويمثل شعور الفرد بعدم الكفاءة والفاعلية، وفقدان الدافعية للإنجاز، وانخفاض الإنتاجية في العمل، وانحدار المشاعر، ويميل الفرد إلى تقييم إنجازاته الشخصية بطريقة سلبية، والميل للاكتئاب، والانسحاب، وعدم القدرة على مواجهة الضغوط، أو التكيف معها والشعور بالفشل، وضعف تقدير الذات¹.

رابعاً: سبل مواجهة والوقاية من الاحتراق الوظيفي

يرى عسكر، أن حالة الاحتراق النفسي ليست بالدائمة، وبالإمكان تفاديها والوقاية منها. ويعتبر قيام الفرد العامل بدوره المتمثل في حياة متوازنة من حيث التغذية والنشاط الحركي، والاسترخاء الذهني من الأمور الحيوية والمكملة للجهود المؤسسية في تفادي الاحتراق النفسي، ويشير الباحثون إلى أن منع أو تقليل الاحتراق الوظيفي ليس بالأمر السهل، نظراً للتباين بين المهتمين في القدرات والتوقعات، الأمر الذي يجعل الحد من الاحتراق الوظيفي أمراً صعباً، وقد استخلص الباحثون إجراءات عدة يعتبرونها جهوداً ترمي إلى منع أو تقليل الاحتراق الوظيفي إلى أدنى درجة ممكنة،²

ومن هذه الإجراءات ما يلي:

- عدم المبالغة من الجانب المهني في توقعاته.
- إعطاء المهنيين قدراً كافياً من الاستقلالية في القرارات الخاصة بأعمالهم.
- تقليل العبء الوظيفي، من خلال تقليل نسبة العملاء لكل مهني.
- تكوين صداقات مع مهنيين آخرين في مجالات غير المجال الذي يعمل به.
- الاهتمام ببرامج التطوير والنمو من الناحية المهنية.
- توسيع نطاق المسؤولية للمرؤوسين، والعمل على إيجاد فرص للمشاركة بالقرارات التي تخصهم مباشرة.
- إيجاد روح التآزر والاستعداد لتقديم الدعم النفسي في بيئة العمل.
- الإعداد أو التدريب على مهارات العلاقات، والتعامل مع الآخرين بجانب الإعداد التخصصي.
- الابتعاد لفترة زمنية عن العمل الاعتيادي والانشغال بمسؤوليات أخرى.
- معرفة طرق لتقليل الضغط العصبي والقلق الناتجين من ظروف العمل بمختلف جوانبها.

¹ مروان حسن البربري، المرجع السابق، ص43.

² نفس المرجع، ص44.

- النظر للقيم الإنسانية من جانب المسؤولين على أنها أهم من القوانين والتنظيمات الإدارية التي تحكم المؤسسة. ويلخص الباحث سبل مواجهة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين من خلال:
- الحرص على إعطاء العاملين حقوقهم كاملة. - تبني الإدارة للعاملين، واقتراحاتهم، وطلباتهم، والتعامل معهم بجدية. -الحرص على تدوير العمل الإداري بشكل دوري ومنظم.
- العمل على تدريب العاملين، بما يتلاءم ومتطلبات العمل الحديثة.
- تبني اللامركزية في الإدارة، وتفويض الصلاحيات بما يتناسب وإنجاز الأعمال حسب النظام.
- وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وبما يتلاءم والمؤهل العلمي لديه.
- تفعيل مبدأ الحوافز المادية والمعنوية، التي تزيد من مستوى الكفاءة الإدارية، وإنجاز العمل.
- تبني مبدأ الشورى في اتخاذ القرارات، وخاصة التي تخص العاملين الإداريين.
- توزيع المهام بشكل عادل بين العاملين، وعدم التحيز لموظف على حساب موظف آخر¹.
- اعتماد مبدأ الترقيات على الكفاءة العلمية، والعطاء الوظيفي، بغض النظر عن العلاقات الشخصية، والقرب من الإدارة.
- توزيع المهام بشكل عادل بين العاملين، وعدم التحيز لموظف على حساب موظف آخر.

¹ مروان حسن البربري، المرجع السابق، ص45.

المطلب الثالث: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاحتراق الوظيفي¹:

أظهرت العديد من الدراسات التي أجريت على جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي، أن تحسين جودة الحياة الوظيفية والاهتمام بأبعادها وبرامجها المختلفة سيؤدي بشكل إيجابي إلى الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وزيادة الإنتاجية، والارتقاء بمستويات ومعدلات الرضا والأداء الوظيفي في منظمات الأعمال، إضافة إلى ذلك إشباع حاجات العاملين بأشكالها كافة، المادية، الاجتماعية، المعنوية، حاجات الأمان، والاستقرار الوظيفي. حيث إن الهدف الأساسي من برامج جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين هو تحسين ظروف العمل، بينما الهدف الأساسي من وجهة نظر المؤسسة هو زيادة الفاعلية التنظيمية، حيث أظهرت الدراسات بأن لبرامج جودة الحياة الوظيفية أثراً إيجابياً على المؤسسة، حيث تعمل على تخفيض معدلات الغياب، والدوران، وزيادة الرضا الوظيفي بين الموظفين. فالرضا الوظيفي ضروري للارتقاء بالأداء الوظيفي، والالتزام بأنظمة العمل، الذي يؤدي بدوره إلى أداء عالٍ، وتمكن المؤسسة من استقطاب الكفاءات وذوي المؤهلات العالية، وتحسن من تنافسية المؤسسة، كما أنها تزيد من دافعية ومرونة وولاء القوى العاملة والتي تعتبر ضرورة لتنافسية المؤسسة، وبتزايد نمو المؤسسة وريحتها يتاح للإدارة مصادر تمويل لإعادة استثمارها في الموارد البشرية، وبالتالي، تحسين جودة الحياة الوظيفية.

وبالتالي، فإن أبعاد جودة الحياة الوظيفية لها الأثر الإيجابي في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي للعاملين. فمثلاً، الجانب الاجتماعي له أثر كبير في إصابة الفرد بالاحتراق الوظيفي أو عدمه، حيث لا يمكن عزل الفرد عن مجتمعه وما يحيط به من مشكلات، حيث يعيش الفرد في وسط اجتماعي مليء بالتغيرات الإيجابية والسلبية على حد سواء، وعليه التعايش معها سواء قبل أو رفض، إضافة للنظرة الاجتماعية للفرد ومهنته التي يعمل بها، وما يشهده المجتمع من تدني النظرة العامة نحو أفرادها، مما ساهم في زيادة الأعباء على الفرد، فهو مسؤول عن الزوجة والأبناء، جوار ما يتحمل من أعباء حياتية ومهنية، مما يعطله عن التقدم المهني المنشود، ذلك كله يساهم في إتهاك الموظف نفسياً².

كما أن الجانب الاقتصادي يمثل جانباً مهماً في معاناة الفرد من الإتهاك النفسي، حيث يمثل دخل الفرد الموظف وأجره أحد العوامل الاقتصادية ذات الصلة بالإتهاك النفسي، حيث تشير نظم الأجور والحوافز إلى أن الأجور

¹ مروان حسن البربري، المرجع السابق، ص45.

² Lau, R. (2000), "Quality of work life and performance: An ad hoc investigation of two key elements in the service profit chain model", International Journal of Service Industry Management, Vol.11, No.5, P.428.

والخوافز التي يحصل عليها الفرد تتساوى مع الجهد المبذول والخدمات التي يقدمها. فإذا كانت الرواتب ضعيفة أو نظم الحوافز غير فعالة بحيث تكون أداة غير مناسبة للثواب والعقاب يتولد لدى الفرد شعور بالإحباط والقلق، وعدم الرغبة في بذل الجهد، مما يحدث لديه استنفاداً عاطفياً، ويحاول اختلاق الأساليب لمحاولة التهرب من أداء المهام المطلوبة؛ حتى لا يقع في المساءلة، بالإضافة إلى أنه يزداد شعوره بالعزلة، الأمر الذي يولد عدم الإنسانية، وتنتابه حالات من السخط وعدم الاهتمام ويكثر غيابه، كما إن الحصول على الحوافز المادية أو المعنوية أحد الطرق التي من خلالها يستطيع الأفراد قياس مستوى أدائهم، ومستوى نظرة الآخرين لهم. إن لضعف أو انعدام الحوافز أثراً كبيراً على فعالية الفرد وحدوث الاحتراق الوظيفي بحيث إن عدم حصول الأفراد على الحوافز يجعلهم يشعرون بأن أدائهم لا يكف للحصول على تلك المكافآت، أو أن جهودهم ببساطة لم تصل إلى المعايير اللازمة للحصول عليها، أو أن هناك ضعفاً أو انعدام التقدير للجهد المبذول¹.

وكذلك إن طبيعة الإشراف، ومشاركة العاملين مرتبطة بطبيعة العلاقة التي تنشأ بين الفرد وزملائه داخل المنظمة لها دور في خلق جو من التوترات والاحتراقات الوظيفية، أو جو من الانسجام والتآلف. كما إن العلاقات غير الجيدة التي لا تقوم على الاحترام المتبادل بين الفرد وزملائه تعطي مؤشراً لمناخ غير صحي يسود المنظمة؛ مما يسبب حدوث الاحتراق الوظيفي. فقد أشارت الدراسة التي قام بها (Walsch & Lavan, 1981)، إلى أنه كلما كان الموظفون متعاونين وعلاقتهم طيبة، كلما قل الاحتراق الوظيفي. أما بالنسبة لطبيعة علاقة الرئيس بمؤسسيه، فقد أشارت الدراسة التي قام بها بك (Buck, 1972) إلى أن العلاقة إذا كانت قائمة على أساس من التعسف والأنانية، وعدم الاهتمام بأمور الآخرين، فإن مجال حدوث الاحتراق الوظيفي كبير جداً؛ مما يضر بمصالح المنظمة والأفراد، الأمر الذي يستوجب وضع استراتيجيات للتعامل معه بحيث يكف مصالح الأطراف ذات العلاقة، وأظهرت دراسة (1988، leiter & Maslach) أن هناك علاقة إيجابية بين رئيس غير مرح وبين الإنهاك العاطفي والتقليل من الإنجازات الشخصية، بينما هناك علاقة سلبية بين رئيس مرح وعدم الإنسانية. كما وجدت الدراسة أيضاً أن هناك علاقة إيجابية بين التفاعل مع الزملاء والمراجعين وبين الإنجازات الشخصية، كما إن عدم وجود استقرار وظيفي في بيئة العمل يؤدي ذلك إلى فقدان العامل للأمن والطمأنينة؛ مما يؤدي إلى الارتباك والتشويش، وعدم القدرة على الإبداع، أو الابتكار. وبالتالي، يصاب العاملون بالاحتراق الوظيفي. ولا شك أن معظم الأعمال في المؤسسات تتضمن درجة من ضغوط

¹ مروان حسن البربري، المرجع السابق، ص 47.

العمل؛ مما يؤثر ذلك سلباً على العاملين، لاسيما المؤسسات الإعلامية، فهي بطبيعتها ساحة مفتوحة للجمهور يحاول فيها الإعلاميون إرضاء الجمهور قدر الإمكان وفق معادلة ثوابت المجتمع وقواعده العامة. حيث إن أعراض الاحتراق الوظيفي في أوساط المهن التي يكون فيها التعامل مع الجمهور، والتي عادةً تتطلب مواجهة مباشرة أو استيعاباً دقيقاً لآراء واتجاهات الناس، والتي تعد محكاً أساسياً في تقييم أعمال المشتغلين بتلك المهن.

ومن خلال ما سبق، فإن العوامل التي تؤثر في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المنظمات المختلفة كثيرة. وبالتالي، لا بد أن تعكف هذه المنظمات لتوفير أقصى ما يمكن من أبعاد جودة الحياة الوظيفية لبيئة العمل، التي من خلالها تمكن العاملين من التكيف ومواجهة ضغوط العمل؛ مما يخفف ذلك من حدة الاحتراق الوظيفي لديهم. كذلك ابتعاد العاملين ولو لفترة قصيرة عن جو الضغوط يساعد على التخفيف من حدة الإرهاق البدني والعقلي، الذي يؤثر سلباً على الأداء ونتاجية العمل¹.

¹ مروان حسن البربري، المرجع السابق، ص48.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها الباحث للوصول إلى مشكلة الدراسة، وفيما يلي مجموعة من الدراسات البحثية، التي ارتبطت بهذا المفهوم؛ للوقوف على أهم المشكلات والقضايا التي تناولتها تلك الدراسات، والتعرف على الأساليب والإجراءات التي اتبعتها، وأهم النتائج والتوصيات التي توصلت إليها هذه الدراسات. ومن خلال تناول الباحث للدراسات السابقة المرتبطة بعنوان ومتغيرات الدراسة الحالية، وفيما يأتي سوف يتم توضيح لعدد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة بصورة مباشرة، أو غير مباشرة. حيث تنوعت في الأهداف، والنتائج التي توصلت إليها، ومجتمعات الدراسة التي تناولتها، وتم ترتيب هذه الدراسات حسب تسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم وتصنيفها إلى دراسات عربية ودراسات أجنبية وسوف نقوم بالتعقيب على الدراسات وتحليل الجوانب الإضافية التي يمكن للباحث إضافتها إضافة إلى تحديد الفجوة البحثية. وتم تقسيم الدراسات إلى مطلبين.

المطلب الأول: الدراسات العربية

1. دراسة تغريد وعبد الملك، (2020)، دراسة بعنوان: " أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض".

هدفت الدراسة إلى التعرف بدرجة أساسية على تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي لدى عينة بلغ حجمها 390 مفردة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، بالإضافة إلى التعرف على مدى وجود فروق جوهرية في استجابات أفراد العينة نحو كل من: متغير جودة الحياة الوظيفية، ومتغير الاحتراق الوظيفي - تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- توافر مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية في الإدارة العامة للتعليم محل الدراسة.
- لم تكشف الدراسة بشكل عام عن وجود حالة من الاحتراق الوظيفي، فيما عدا مستوى متوسط من الإنهاك العاطفي أفادت عينة الدراسة بوجوده.

- كشفت الدراسة عن وجود تأثير جوهري نسبي لمتغير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي؛ حيث يفسر حوالي 35% من التغير في مستوى الاحتراق الوظيفي، وبخاصة أبعاده الثلاثة (ظروف العمل، والتوازن بين العمل والمنزل، والرفاهية في العمل).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات عينة الدراسة نحو جودة الحياة الوظيفية تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي) وكان لصالح الموظفين اللاقي مؤهلهم (ثانوي فأقل)، وكذلك متغير (المرتبة الوظيفية) وكان لصالح من هن في المرتبة (الخامسة فأقل).

- لم يتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو الاحتراق الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

2. دراسة البربري، (2016)، دراسة بعنوان: " دور الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الإحترق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني ".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وقياس مستوى الاحتراق الوظيفي، وكذلك للكشف عن دور أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني. ولتحقيق أهداف الدراسة الحالية، استخدم المنهج الوصفي التحليلي وأيضاً الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات الضرورية. وتكونت عينة الدراسة من 198 موظفاً كحد أدنى، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية من العاملين بشبكة الأقصى للإعلام والإنتاج والفني، والبالغ عددهم 407 موظفاً. وتم توزيع 210 استبانة، وكان عدد الاستبانات المستردة 200 استبانة صالحة لغايات التحليل الإحصائي بمعدل استجابة 95%، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- مستوى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة كانت متوسطة وبوزن نسبي 61.33 %.
- مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العاملين كانت 49.64 %.
- توجد علاقة عكسية ضعيفة (-0.242) ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي.

- يؤثر بُعد العلاقات الاجتماعية ويُعد مشاركة العاملين في الإدارة تأثيراً إيجابياً معنوياً في الاحتراق الوظيفي، وكلا البُعدين فسر ما نسبته (9.7%) و (4.7%) من التباين في المتغير التابع على الترتيب.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) حول توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى (المسمى الوظيفي) ولصالح من يعملون بوظيفية (مدير عام، مدير دائرة)، وكذلك توجد فروق دالة إحصائية تبعاً لمتغير (الراتب) لصالح من يتقاضون راتب (1000 دولار فأكثر)، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تتعلق بالمتغيرات الديمغرافية الأخرى (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المؤسسة).
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات الباحثين حول الاحتراق الوظيفي تعزى إلى المتغيرات التالية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخدمة، المؤسسة، الراتب).

3. دراسة الشنطي، (2016)، دراسة بعنوان: " واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان".

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان، وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتمثل مجتمع الدراسة من 162 موظف في الوزارة، وقد استخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- تتوافر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بدرجة متوسطة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى متغير (الجنس، العمر، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

4. دراسة حلاوة، (2015)، دراسة بعنوان: "غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي".

تضمنت هذه الدراسة موضوع غموض الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي، لموظفي القطاع الحكومي المدنيين في قطاع غزة. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقائمة الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات، وبرنامج (spss) لاختبار فرضيات الدراسة، حيث بلغ حجم مجتمع الدراسة 522 موظف، بينما بلغت عينة الدراسة 249 موظف.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.
- هناك تأثير ذا دلالة إحصائية لغموض الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي.
- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحثن حول غموض الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، تعزى للمتغيرات الشخصية التالية: المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الفئة الوظيفية، العمر، الحالة الاجتماعية، بينما لم تظهر أي فروق بين آرائهم تعزى لمتغير الجنس.
- أظهرت النتائج أن الوزن النسبي لبعد عدم وجود معايير عادلة للترقيات (80.94%)، وسوء الأحوال الاقتصادية (85.42%)، وعدم الاستقرار الوظيفي (74.59%)، وغموض جودة الحياة الوظيفية لدى العاملين في الوزارات المدنية بقطاع غزة، ووكالة غوث اللاجئين بنسبة (79.05%)
- 5. دراسة الدحدوح، (2015)، دراسة بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة، ومستوى أداء المعلمين والكشف عن العلاقة بين متوسطات درجات تقدير أفراد العينة لمستوى جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بمستوى أدائهم، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وبلغ حجم مجتمع الدراسة 3368 معلماً ومعلمة، و259 مديراً ومديرة، وتم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية طبقية تناسبية من كل محافظة من محافظات غزة، حيث بلغت عينة الدراسة الفعلية من المعلمين 465 معلماً ومعلمة، بينما بلغت عينة الدراسة الفعلية للمديرين 140 مديراً ومديرة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية، تعزى لمتغير الجنس، ولصالح المعلمات.
- لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة، تعزى لمتغيري الدراسة (المؤهل العلمي، وسنوات الخدمة).

- أظهرت النتائج أن الوزن النسبي لبعد الأمن والصحة المهنية (59.18%)، والعلاقات الاجتماعية (84.96%)، والمشاركة في اتخاذ القرار للعاملين (60.72%)، والأبعاد مجتمعة (67.15%)

6. دراسة ماضي، (2014)، بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، كما اعتمد الباحث على الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات، وبلغ حجم مجتمع الدراسة 3254، واستخدمت العينة الطبقية العشوائية والتي بلغت 344 عنصراً.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين.

- وجود تأثير ذا دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وأن أهم الأبعاد تأثيراً في الأداء الوظيفي تتمثل في: فرص الترقى والتقدم الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة المبحثن فيما يتعل بآرائهم حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات، تعزى إلى المتغير: مكان العمل لصالح العاملين في الجامعة الإسلامية، بينما لا توجد فروق ذات دلالة، تعزى إلى المتغيرات: الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة ومدة العمل.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة المبحثن فيما يتعل بآرائهم حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات، تعزى إلى متغير: الجنس.

- أظهرت النتائج أن الوزن النسبي لبعد الأمن والصحة المهنية (67.94%)، والعلاقات الاجتماعية (75.10%)، والمشاركة في اتخاذ القرارات (67.54%)، والاستقرار الوظيفي (69.58%)، والتقدم الوظيفي (66.12%)، والأبعاد مجتمعة (68.64%).

7. دراسة السبيعي، (2014)، بعنوان: "الاحترق النفسي، وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة الرياض".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة الرياض، واستخدم الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتمثلت عينة الدراسة من 97 معلماً تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

وكانت من بين أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي وبين الدرجة الكلية للرضا الوظيفي، كما وتبين وجود علاقة ارتباطية سالبة أيضاً بين الدرجة الكلية للرضا الوظيفي، وبين أبعاد الاحتراق الوظيفي جميعها.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين معلمي التربية الخاصة حول شعورهم بالاحتراق النفسي تبعاً لمتغيرات: العمر- البرامج التدريبية- عدد سنوات الخبرة- نوع الإعاقة التي يتعاملون معها.

8. دراسة طشطوش، وآخرون، (2013)، بعنوان: "ظاهرة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر في الأردن".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر. ومعرفة مدى اختلاف مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي، وقد استخدم الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتمثلت عينة الدراسة من 121 معلماً ومعلمة يقومون بتدريس الطلبة ذوي صعوبات التعلم في غرف المصادر. وقد استخدم الباحث العينة الطبقية العشوائية لتحديد العينة.

وقد تمثلت أهم نتائج الدراسة في التالي:

- أن مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي غرف المصادر كان بدرجة متوسطة.

- أن المعلمين من حملة الماجستير لديهم احتراق نفسي أعلى من المعلمين حملة البكالوريوس، وأن المعلمين حملة البكالوريوس لديهم درجة رضا وظيفي أعلى من المعلمين حملة الماجستير.

- وجود علاقة عكسية دالة إحصائياً بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي.

9. دراسة نصار، (2013)، دراسة بعنوان: "جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة حياة العمل في كُـل من دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم الحكومي، وتحديد أثر عوامل جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي للموظفين العاملين في كلتا المؤسسات، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث بلغ عدد مجتمع الدراسة 1257 موظفاً، وقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية بلغت 406 مدير مدرسة ومساعد مدير مدرسة.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل، وتنمية الاستغراق الوظيفي في المؤسسات اللتين تم تطبيق الدراسة عليهما.
- وجود فروقات بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات مجتمعة معاً، تعزى إلى: العمر، مكان العمل، والمسمى الوظيفي.
- أظهرت النتائج أن الوزن النسبي لبعد الأمن والصحة المهنية في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين (71.75%)، بينما في وزارة التربية والتعليم الحكومي (62.60%)، والأجور والمكافآت في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين (63.59%)، بينما في وزارة التربية والتعليم الحكومي (34.45%)، والقيادة والإشراف في وكالة غوث اللاجئين (74.16%)، بينما في وزارة التربية والتعليم الحكومي (70.63%)، والاستقرار والأمن الوظيفي في وكالة غوث اللاجئين (61.90%)، بينما في وزارة التربية والتعليم الحكومي (61.59%)، وفرص الترقية والتقدم في وكالة غوث اللاجئين (72.26%)، بينما في وزارة التربية والتعليم الحكومي (64.35%)، ومستوى جودة حياة العمل لدى العاملين في وكالة غوث اللاجئين بنسبة (62.23%)، والعاملين في وزارة التربية والتعليم الحكومي (68.88%).

10. دراسة حجازي، (2013)، دراسة بعنوان: "دور حماية الموارد البشرية في الحد من ظاهرة الاحتراق

النفسي لدى العاملين في المستشفيات غير الحكومية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ظاهرة الاحتراق النفسي، ومعرفة العلاقة ما بين توفر السلامة المهنية للموارد البشرية، وتوفر الصحة المهنية، واحتمال إصابة الموظف بالاحتراق النفسي. وقد بلغ مجتمع الدراسة من 510 موظفاً،

طبقت الدراسة على 224 موظفاً تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية، واعتمد الباحث على الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- هناك علاقة عكسية بين توفر السلامة المهنية، والصحة المهنية، والإصابة بالاحتراق النفسي لدى الموظفين العاملين في المستشفيات غير الحكومية.
- الموظفون العاملون في المستشفيات التابعة للمنظمات غير الحكومية لا يعانون من الاحتراق النفسي. ويعزو الباحث ذلك إلى أن نسبة رضاهم عن توفر حماية الموارد جيدة، وهذا يؤدي إلى الرضا عن مكان العمل، وبالمقابل يعني تقليل نسبة احتمال الإصابة بالاحتراق النفسي.
- الصحة المهنية متوفرة في المستشفيات التابعة للجهات غير الحكومية، وهذا يزيد من مستوى رضا العاملين. وبالتالي، يقلل من نسبة الإصابة بالاحتراق النفسي لدى الموظفين.
- أظهرت النتائج أن الوزن النسبي لبعد الأمن والصحة المهنية (66.67%)، ومجال الاحتراق النفسي (56.32%).

11. دراسة الجمل، (2012) بعنوان: "الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى النساء العاملات في مؤسسات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة، ومدى تأثير متغيرات الدراسة: (ضغط العمل - نمط القيادة - التدوير الوظيفي - المشاركة في اتخاذ القرارات - المساندة الاجتماعية) على درجة الاحتراق الوظيفي لديهن. وتمثل مجتمع الدراسة من النساء العاملات في مؤسسات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة جميعهن، وعددهن 9773 موظفة، وتمثلت عينة الدراسة 417 موظفة. واستخدمت الباحثة أداة الاستبيان لجمع البيانات.

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة كانت:

- عدم معاناة النساء العاملات في المؤسسات الحكومية في قطاع غزة من الاحتراق الوظيفي على كل من أبعاده الثلاثة: الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر والإنجاز الشخصي.

- وجود علاقة طردية بين درجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، وكل من: ضغط العمل، نمط القيادة، المشاركة في القرارات، المساندة الاجتماعية.

- وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التدوير الوظيفي وبين الاحتراق على البعدين:
الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر.

- أظهرت النتائج أن الوزن النسبي لبعـد الإجهاد الانفعالي (57.8%)، وتبلد المشاعر (48.6%)، والإنجاز الشخصي (76.4%)، بينما بلغ الاحتراق الوظيفي بأبعاده مجتمعة (50.50%).

12. دراسة جزار، (2011)، دراسة بعنوان: "الجدية في العمل، وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شما الضفة الغربية".

هدفت الدراسة إلى معرفة درجة الجدية في العمل، وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر مديري المدارس أنفسهم، والتعرف إلى الأسباب المؤدية إلى عدم الجدية والاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في عملهم الإداري، واستخدم الباحث المنهج الوصفي منهجاً للدراسة، حيث بلغ حجم مجتمع الدراسة 338 مديراً ومديرة، وتكونت عينة الدراسة من 121 مديراً ومديرة، حيث تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية العشوائية.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن درجة الجدية في العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية كانت بمتوسط 4.25، وهذا يدل على درجة عالية جداً للجدية بالعمل.

- أن درجة الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية كانت بدرجة معتدلة على بُعد الإجهاد الانفعالي، وبدرجة متدنية على بُعد نقص الشعور بالإنجاز، وبدرجة معتدلة على بُعد تبلد الشعور نحو الآخرين.

- هناك فروق دالة إحصائية في الراتب الشهري لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية. إلا أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الجدية في العمل لدى مجتمع الدراسة، تعزى للمتغيرات الأخرى.

13. دراسة أبوريا، (2011)، بعنوان: "المناخ التنظيمي وعلاقته بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في منطقة جنوب الضفة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع المناخ التنظيمي السائد في مديريات وزارات السلطة الفلسطينية جنوب الضفة الغربية، وعلاقتها بمستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين فيها، وقد استخدم الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتمثلت عينة الدراسة من 143 موظفاً في وزارات السلطة الفلسطينية جنوب الضفة الغربية، وقد استخدم الباحث العينة الطبقية العشوائية لتحديد العينة.

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة كانت:

- أن المناخ التنظيمي السائد، ومستوى الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية جنوب الضفة الغربية كان بمستوى متوسط.
- هناك علاقة عكسية بين المناخ التنظيمي السائد في مديريات وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية جنوب الضفة الغربية، ومستوى الشعور بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين فيها.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحثن حول واقع الاحتراق الوظيفي في مديريات وزارة السلطة الوطنية الفلسطينية جنوب الضفة الغربية في أي من المتغيرات التالية:
- الجنس - مكان العمل - الفئة العمرية - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة - الدخل الشهري - المسمى الوظيفي.
- أظهرت النتائج ان الوزن النسبي لمجال الاحتراق الوظيفي 55.32%.

14. دراسة أبو مسعود، (2010) بعنوان: "ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة - أسبابها وكيفية علاجها".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، وتحديد العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي، ومجموعة العوامل الديمغرافية: (الجنس - العمر - الراتب - المؤهل العلمي - المسمى الإداري - الحالة الاجتماعية)، وتحديد أسبابها ومصادر انتشارها، وسبل علاجها. وتكون مجتمع الدراسة من 821 موظفاً، وتمثلت العينة 258 موظفاً تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة. واستخدم الباحث الاستبانة لجمع البيانات.

وكانت أبرز النتائج كالتالي:

- أن العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون من مستوى متوسط من الشعور بالاحترق الوظيفي على بعديه: الإجهاد الانفعالي، وعدم الإنسانية، فيما كان مستوى الاحتراق منخفضاً على بعد الإنجاز الشخصي.
- وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين كل من: صلاحيات العمل، وقلة التعزيز الإيجابي، ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة. في حين كانت هناك علاقة طردية دالة، بين انعدام العلاقة الاجتماعية وضغط العمل، وصراع القيم ودرجة الاحتراق بأبعاده الثلاثة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق بأبعاده الثلاثة، تعزى لكل من المتغيرات الشخصية والوظيفية: الحالة الاجتماعية-العمر-المؤهل العلمي-سنوات الخبرة-المستوى الإداري.
- أظهرت النتائج أن الوزن النسبي لبعده الإجهاد الانفعالي (60.45%)، وتبلد المشاعر (46.36%)، والإنجاز الشخصي (75.39%)، بينما بلغ الاحتراق الوظيفي بأبعاده مجتمعة (51.80%).

15. دراسة منيع، (2009)، بعنوان: "الاحتراق الوظيفي في الأجهزة الأمنية بالمملكة العربية السعودية".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى وجود الاحتراق الوظيفي كما يتصوره الضباط العاملون في الأجهزة الأمنية بمدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، والتعرف على أسبابه وآثاره، واستخدام الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات، واعتمد الباحث على أسلوب العينة العشوائية في اختيار عينة الدراسة التي تكونت من 1037 ضابطاً، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

وقد تمثلت أهم نتائج الدراسة في التالي:

- مستوى الشعور بالاحتراق الوظيفي كان متوسطاً لدى أفراد مجتمع الدراسة من العاملين بالأجهزة الأمنية الثلاثة: الجوازات - المرور - الشرطة، بمدينة الرياض.
- تختلف مستويات الاحتراق الوظيفي باختلاف الأجهزة الأمنية، كما تختلف باختلاف طبيعة العمل من حيث كونه ميداني أو مكتبي.
- أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول الاحتراق الوظيفي، تعزى للعمر والمسمى الوظيفي.

16. دراسة الزهراني، (2008)، بعنوان: "الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة"، لدى عينة من العاملين في مدينة جدة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي، وبعض سمات الشخصية (الثبات الانفعالي- الاجتماعية-السيطرة-المسؤولية)، وتمثلت عينة الدراسة من 150 عاملة تم اختيارهم بطريقة عشوائية، حيث استخدمت الباحثة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي.

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية: الثبات الانفعالي، الاجتماعية، السيطرة، عند مستوى معنوية (5.00)، كما أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبين سمة المسؤولية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعات ومنخفضات الاحتراق النفسي، من العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في سمة الثبات الانفعالي، بينما كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعات ومنخفضات الاحتراق في سمات: الاجتماعية، السيطرة، المسؤولية، الدرجة الكلية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي، لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة لاختلاف العمر، وسنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي، لدى العاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة لاختلاف المؤهل العلمي.

17. دراسة عمار، (2006)، دراسة بعنوان: "أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغوط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر المتغيرات المختلفة على مستوى ضغط العمل لدى العاملين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقائمة الاستقصاء كأداة رئيسة لجمع البيانات، وبرنامج spss لاختبار فرضيات الدراسة، حيث بلغ حجم مجتمع الدراسة 1486 موظفاً من جامعة الأقصى، الأزهر

والجامعة الإسلامية، وشكلت عينة الدراسة 30% من مجتمع الدراسة الأصلي، حيث تم استخدام العينة الطبقية العشوائية.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحثن حول تأثير المتغيرات الشخصية التالية: العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، التخصص، المستوى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل في الجامعة، على الإحساس بضغط العمل. بينما وجدت اختلاف في مستوى الشعور بضغط العمل يعزى لبعض المتغيرات التنظيمية والوظيفية (صراع الدور، غموض الدور، عدم ملائمة الدور، عبء الدور النوعي والكمي، العلاقات الشخصية، ظروف العمل، المسؤولية تجاه الآخرين، الهيكل التنظيمي، بيئة العمل المادية، الأمان الوظيفي، التكنولوجيا المستخدمة، فرص النمو والتقدم، المشاركة في اتخاذ القرارات)، بينما لم يكن لطبيعة العمل إداري أو أكاديمي أثر على الإحساس بضغط العمل.

- أظهرت النتائج أن الوزن النسبي لبعد الأمان الوظيفي (46%) والنمو والتقدم المهني (53%).

18. دراسة المغربي، (2004)، بعنوان: "جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي دراسة ميدانية-".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور جودة الحياة الوظيفية، وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي للعاملين في المراكز الطبية في جامعة المنصورة في مصر. واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مستخدماً أداتين لجمع المعلومات، وهما: المقابلة والاستبانة. وطبقت الدراسة على عينة من العاملين الدائمين من فئات الإداريين والأطباء والفنيين بالمراكز الطبية المتخصصة في جامعة المنصورة، ويبلغ إجمالي مجتمع الدراسة 3659 مفردة، وبلغت العينة 350، وبلغت الردود الصحيحة بمعدل استجابة 79.50%.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- الانخفاض النسبي لمستوى جودة العمل في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة.

- عدم وجود اختلافات معنوية بين الفئات العاملة بتلك المراكز من الإداريين والأطباء والفنّين إلا في الأجور والمكافآت وأسلوب الرئيس في الإشراف.

- توجد علاقة طردية موجبة بين عناصر جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي.

- تحتاج بعض عناصر جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في الأجور والمكافآت، وظروف العمل المعنوية، وجماعة العمل، وأسلوب إشراف الرئيس إلى المزيد من الدعم والتطوير.

19. دراسة القرني، (2003) ، دراسة بعنوان: "الإعلام والاحتراق النفسي".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على حجم الضغوط المهنية، ودرجة الاحتراق النفسي الذي يعاني منه المشتغلون في المؤسسات الإعلامية السعودية، وذلك من خلال مسح ميداني لمختلف منسوبي الأجهزة الإعلامية الرسمية والخاصة في المملكة العربية السعودية. وتم توزيع مقياس ماسلاك للاحتراق النفسي، إضافة إلى فقرات خاصة بالضغوط المهنية، على عينة عشوائية بلغت 134 فرداً.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود دراسات متوسطة من الاحتراق النفسي لدى مجمل أفراد العينة في الأبعاد الثلاثة المكونة للمقياس من: الإجهاد الانفعالي، والتبلد الإحساسي، والإنجاز الشخصي.

- وجود اختلافات بين فئات العينة حسب المتغيرات المؤسسية والمتغيرات الفردية التي استخدمتها هذه الدراسة.

- وجود شعور بضغوط مهنية على منسوبي المؤسسات الإعلامية نتيجة منافسة الضغوط المؤسسية والمجتمعية.

20. دراسة الكلابي، ورشيد، (2001) ، دراسة بعنوان: "الاحتراق الوظيفي: دراسة استكشافية لمقياس

ماسلاك على الموظفين بمدينة الرياض - بالمملكة العربية السعودية".

سعت الدراسة إلى محاولة استكشاف مستويات الاحتراق الوظيفي بأبعاده المختلفة، حيث استخدم الباحثان مقياس ماسلاك لتحقيق غرض الدراسة، وبلغ حجم عينة الدراسة 654 موظفاً وموظفة، يشغلون مواقع وظيفية مختلفة في القطاعين الخاص والعام، في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- الموظفون في العينة المختارة يعانون بدرجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي.
- هناك فروق معنوية في درجات الاحتراق لبعض من مقاييس الاحتراق الوظيفي تعزى إلى: العمر، ومدة الخدمة في الوظيفة الحالية.
- عدم وجود فروقات فيما يخص المستوى التعليمي أو جنس الموظفين في عينة الدراسة.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

1. دراسة (Hamid et.al (2014 بعنوان: "تحديد مكونات جودة الحياة الوظيفية وقياسها لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة طهران".

"Identification the components of quality of work life and measuring

Them in faculty members of Tehran University Iranian".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أبعاد ومقاييس جودة الحياة الوظيفية بين أعضاء الهيئة التدريسية، وقياس العوامل المتعلقة بالمحتوى الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس، وقياس العوامل المتعلقة بالأبعاد الاقتصادية والاستقرار والأمان الوظيفي لجودة الحياة الوظيفية، وقياس العوامل المتعلقة بالأبعاد الاجتماعية لجودة الحياة الوظيفية بين أعضاء هيئة التدريس، وقياس العوامل المتعلقة بتحقيق التوازن بين العمل والحياة لأعضاء هيئة التدريس. حيث تمثل مجتمع الدراسة من أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة طهران الإيرانية، حيث بلغ حجم المجتمع 235 عضو هيئة تدريس، وبلغ حجم العينة 184 عضو هيئة تدريس، وتم استخدام قائمة الاستبانة كأداة لدراسة مكونة من أربع مجالات رئيسية، هي: المحتوي الوظيفي- العوامل الاقتصادية- العوامل الاجتماعية- تحقيق التوازن بين العمل والحياة- الاستقرار والأمان الوظيفي.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- عدم رضا أعضاء هيئة التدريس عن العوامل الاقتصادية لجودة الحياة الوظيفية المتبعة في الجامعة، وخاصة فيما يتعلق بخدمات الرعاية الصحية والأمن الوظيفي.
- أن موافقة أعضاء هيئة التدريس عن الفقرات الخاصة بتحقيق التوازن بين العمل والحياة جاءت بدرجة متوسطة.

- موافقة أعضاء هيئة التدريس عن الفقرات الخاصة بالمحتوى الوظيفي المتوسط، وهذا يعني أن هناك موافقة على هذا المجال، إلا أن فقرة المشاركة في اتخاذ القرارات حصلت على أدنى متوسط.
 - أن العوامل الاجتماعية حصلت على أعلى درجة موافقة، وهذا يعني موافقة أعضاء هيئة التدريس على هذا المجال، وخاصة فيما يتعلق بأهمية العمل للمجتمع.
2. دراسة (Fapohunda, T4 (2013 بعنوان: "تقييم تصورات جودة الحياة الوظيفية في الشركات النيجيرية".

"An Evaluation of the Perceptions and Experiences of Quality of Work Life in Nigeria".

هدفت الدراسة إلى التعرف على تقييم وقياس جودة الحياة الوظيفية بالشركات النيجيرية، والتعرف على تصورات وتجارب العاملين في مجال جودة الحياة الوظيفية، ودراسة بعض الخصائص الديمغرافية للعاملين. وتمثل مجتمع الدراسة من العاملين في أربع شركات في مدينة لاغوس النيجيرية، حيث بلغ حجم العينة 300 عامل، وتم استخدام قائمة الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتكونت من 16 مؤشراً لجودة الحياة الوظيفية.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود اختلاف وتباين بين الرجال والنساء في درجة الرضا والارتياح عن بعض مؤشرات جودة الحياة الوظيفية: الحوافز، الالتزام التنظيمي، الرضا الوظيفي، الثقافة التنظيمية، وذلك لصالح النساء.
- يوجد لدى الرجال شعور بالأمن الوظيفي أكثر من النساء.
- التوافق بين الجنسين على درجة الرضا والارتياح عن بعض مؤشرات جودة الحياة الوظيفية، وهي: السلوك الاشرافي، الاتصالات، التعويضات والمكافآت، التطوير والنمو الوظيفي.

3. دراسة (Rheajane et al 2013) بعنوان: " الرضا الوظيفي والاحتراق الوظيفي لدى الممرضات: هل يوجد علاقة؟".

"Nurses' Job satisfaction and Burnout: Is there a connection?"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا الوظيفي، والإرهاق بين الممرضات في ثلاث مستشفيات حكومية في الفلبين، وبلغ حجم العينة 48 ممرضة في ثلاث مستشفيات، وتم استخدام قائمة الاستبانة كأداة دراسية لجمع البيانات، وقد اعتمد الباحث على أسلوب العينة العشوائية، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن المستجيبين من ذوي الخبرة يعانون من مستوى معتدل من دواعي الإرهاق، ورضاهم الوظيفي بالنسبة لوظائفهم قليل.

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الممرضات المشاركات من الإرهاق ومستوى الرضا الوظيفي، والتي قد تؤثر على نوعية الرعاية المقدمة لمرضاها.

4. دراسة (Ayesha T 2012) بعنوان: "العلاقة المتبادلة بين أبعاد جودة حياة العمل والرضا الوظيفي لدى أعضاء الكلية في الجامعات الخاصة في بنغلادش".

"Interrelations between Quality of Work Life Dimensions and Faculty Member Job Satisfaction in the Private Universities of Bangladesh".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقات الداخلية بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية في الجامعات الخاصة في بنغلادش، وكذلك معرفة أي العوامل الأكثر تأثيراً على مفهوم جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي لأعضاء الكلية، وكذلك معرفة العوامل والأبعاد الحساسة لجودة الحياة الوظيفية في قطاع الجامعات الخاصة. حيث بلغ حجم عينة الدراسة 72 موظفاً، وتم استخدام قائمة الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية مجتمعة، وبين الرضا الوظيفي للعاملين في الجامعات الخاصة في بنجلادش.
- وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية منفردة، وبين الرضا الوظيفي للعاملين.
- استخدام مزيج من أبعاد جودة الحياة الوظيفية، من أجل أعضاء الكلية سوف يعطي ميزة تنافسية أعلى للأداء.

5. دراسة (Sowmya & Panchanatham (2011 بعنوان: "علاقة الاحتراق الوظيفي بعوائد السياسة التنظيمية في القطاع المصرفي".

"Job Burnout: An Outcome of Organizational Politics in Banking Sector".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأسباب الرئيسة التي تسهم في الاحتراق الوظيفي كنتيجة مهمة من نتائج السياسات التنظيمية، وتقديم المقترحات التي من شأنها التخفيف من حدة هذه الظاهرة، وقد طبقت الدراسة على العاملين في القطاع المصرفي في مدينة تشيناي الهندية.

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن العاملين في القطاع المصرفي العام والخاص يشعرون أنهم يستنفذون كل جهودهم تماماً، وأنهم يعملون أعمالاً شاقة، كما أنهم يعتقدون بشدة ارتباطهم بالتزامات ومسؤوليات متعلقة ببيئة العمل.
- يشعر العاملون أنهم مستنزفون عاطفياً، ويشعرون بالتوتر نتيجة التعامل مع الناس، وكذلك ارتفاع مستوى الاحتراق لدى العاملين الأصغر سناً.

6. دراسة (Dhaka et al 2011) بعنوان: "دراسة مقارنة جودة حياة العمل بين موظفي البنوك التجارية الخاصة المحلية، والبنوك الخاصة الأجنبية في بنغلادش".

"Comparative Analysis of Quality of Work Life among the Employees of Local Private and Foreign Commercial Banks in Bangladesh".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية المتاحة للموظفين في كل من البنوك التجارية الخاصة المحلية، والبنوك الخاصة الأجنبية العاملة في بنغلادش، ومعالجة أوجه القصور في تطبيق جودة الحياة الوظيفية في البنوك المعنية، واستخدم الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتمثلت عينة الدراسة في العاملين في ستة بنوك تم اختيارهم بطريقة عينة الملائمة، حيث تم اختيار 50 موظفاً يعملون في ثلاث بنوك تجارية أجنبية، و50 في البنوك المحلية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- وجود فروق دالة إحصائية بين البنوك التجارية المحلية الخاصة، والبنوك التجارية الأجنبية حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية: عدالة التعويضات، التوازن بين الحياة والعمل، فرص تطوير القدرات البشرية، مرونة جداول العمل والمهام الوظيفية، العلاقات بين الموظفين، وكانت هذه الفروق طفيفة ولصالح البنوك التجارية الأجنبية الخاصة.
- لا يمكن الجزم إذا كان هناك فروق في أبعاد جودة الحياة الوظيفية (فرص التقدم المستمر والأمان الوظيفي، توفير بيئة عمل صحية وآمنة، الاهتمام بتصميم الوظائف) بين البنوك التجارية المحلية الخاصة، والبنوك التجارية الأجنبية الخاصة.

7. دراسة (Daud 2010) بعنوان: "بحث العلاقة بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي بين الموظفين في الشركات الماليزية".

"Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، وذلك من خلال عينة من الموظفين في ماليزيا، وكذلك فحص عوامل جودة الحياة الوظيفية وعددها سبعة: التقدم والتطور، المشاركة، البيئة

المادية للعمل، الإشراف والأجور، العلاقات الاجتماعية في المنظمات. لتحديد علاقتهم بالالتزام التنظيمي، واستخدم الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتمثلت عينة الدراسة من 500 موظف بشكل عشوائي يعملون في المجال الإشرافي والتنفيذي في 50 منظمة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- هناك علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها: (المشاركة، التكافل الاجتماعي، التقدم والتطور، الإشراف والأجور والاستحقاقات)، والالتزام التنظيمي بأبعاده المعياري والاستمراري والعاطفي.
- فسرت أبعاد جودة الحياة الوظيفية ما نسبته 63% من التباين في الالتزام العاطفي، وما يقارب 37% من التباين في الالتزام المعياري، بينما فسرت 12% من التباين في الالتزام الاستمراري (البدائل) و23% من التباين في الالتزام الاستمراري (التكلفة).
- يرى الموظفون بأن عوامل جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في: التقدم والتطور، المشاركة، العلاقات الاجتماعية في المنظمات تساهم بشكل كبير في ارتفاع جودة الحياة الوظيفية لديهم. كما أن مستوى الالتزام الاستمراري والمعياري لدى العاملين كان مرتفعاً مقارنة بالالتزام العاطفي.

8. دراسة (Ronald et al (2010 بعنوان: "العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ومؤشرات العمل والرفاهية الفسيولوجية لدى الممرضات العاملات في المستشفيات التركية".

"Burnout, work satisfactions and psychological well-being among Nurses in Turkish hospitals".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الاحتراق الوظيفي ومؤشرات الرضا الوظيفي لدى الممرضات العاملات في المستشفيات، والمشاركة في تصورات وعمل المشفى لتحسين جودة الرعاية التمريضية في المستشفى. وقد أجريت هذه الدراسة على مستشفيات البحوث في أنقرة بتركيا حيث تم اختيار 15 مشفى بشكل عشوائي، وبلغ حجم العينة 224 ممرضة؛ أي نسبة استرداد 36%، وتم استخدام قائمة الاستبانة كأداة دراسية لجمع البيانات.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن الاحتراق الوظيفي لدى الممرضات في المستشفيات عينة الدراسة عالية، وهذا ينعكس على جودة الخدمة المقدمة للمرضى بشكل متدني.
- أن نسبة الرضا الوظيفي لدى الممرضات في المستشفيات عينة الدراسة قليلة؛ يعني ذلك أنه لا توجد رفاهية للممرضات في المستشفى.

9. دراسة (Hogan & Mcknight 2007) بعنوان: " استكشاف ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى معلمي التعليم العالي على الإنترنت: تحقيق مبدئي".

"Exploring Burnout Among University Online Instructors: An Initial Investigation".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى معلمي التعليم العالي على الإنترنت. وقد اشتملت عينة الدراسة على عدد 76 من المعلمين الذين يمارسون مهنة التعليم عبر الإنترنت في الولايات المتحدة، واستخدم الباحث الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وقد تم إجراء دراسة استقصائية، واستخدام مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي لتحقيق أغراض الدراسة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

وأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- المعلمون يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق الوظيفي: درجة متوسطة من الإجهاد العاطفي، درجة مرتفعة من تبلد الشخصية، درجة منخفضة من الإنجازات الشخصية.
- هناك اختلاف واضح في درجة الاحتراق الوظيفي بين الجنسين، حيث أشارت نتائج الدراسة أن الإناث يعانين من درجة عالية من الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة مقارنةً بنظائرهن من الرجال.

المطلب الثالث: مناقشة الدراسات السابقة وموقع الدراسة الحالية.

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح ان ما يميز هذه الدراسة عن باقي الدراسات السابقة أن معظم الدراسات السابقة، وعلى حد علم الباحث ركزت على تناول مفهومي جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي، كل على حدى، أو دراسة علاقة كل واحدٍ منهما بمفاهيم ومتغيرات أخرى، مثل: (الأداء الوظيفي والتفكير الإيجابي، التمكين، الجودة الشاملة، الرضا الوظيفي، التطوير التنظيمي، الاستغراق الوظيفي، الالتزام التنظيمي، المناخ التنظيمي، ونحو ذلك. اما فيما يتعلق بعملية الربط بين متغيري جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي، فكما يتضح من العرض السابق أن هناك دراستين علميتين فقط حاولتا الربط بين المتغيرين، وهما دراسة البربري (2016) التي أجريت في دولة فلسطين، وكذلك دراسة تغريد وعبد الملك (2020)و التي أجريت في المملكة العربية السعودية، هذا من جهة ومن جهة اخرى فان الدراسة الحالية تركز على عينة من الموظفين ينتمون الى قطاع ذو خصوصية وحساس خاصة وان الدراسة اجريت في ظرف استثنائي والمتعلق بوباء كورونا (فريس كوفيد 19) وما يتبعه من تأثيرات نفسية وضغوطات مهنية على العاملين بقطاع الصحة ومن ثم نستنتج أنه لا توجد أي دراسة سابقة أجريت في بيئتنا المحلية وفي مثل هذه الظروف. ومن هذا المنطلق، رأى الباحثان أهمية سد هذه الفجوة من خلال المساهمة بدراسة علمية للتعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي في قطاع الصحة العمومية من خلال عينة من موظفي المؤسسة الإستشفائية بن عمر الجيلاني لولاية الوادي -الجزائر.

الخلاصة

وخلاصة لما سبق، يمكن القول أن جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الحديثة في أدبيات إدارة الأعمال، وقد لقيت اهتمام العديد من الكتاب والباحثين في الفكر الإداري، حيث ترى بأن المورد البشري هو أساس القيمة وتحقيق الميزة التنافسية لذا لا بد من الاهتمام به، والرفع من معنوياته، والسعي لتحقيق الرفاهية والراحة الجسمية والنفسية له، ما يسمح بالاستغلال الأمثل لطاقاته وقدراته.

كما ان ظاهرة الاحتراق الوظيفي يُعد من المفاهيم الحديثة نسبياً، حيث عرف بأنه حالة نفسية سيئة وصل إليها العاملون نتيجة الضغوط والأعباء ومتطلبات العمل المتزايدة، مما يسبب الإرهاق والتعب وعدم الرضا، فينعكس ذلك سلباً على سلوكهم مع الآخرين وتدني مستوى أدائهم.

وقد تناول هذا الفصل بشيء من التفصيل كل من عنصر جودة الحياة الوظيفية كمتغير مستقل وذلك من حيث التعرف على ماهية جودة الحياة الوظيفية من خلال مفهومها وأهميتها وأهدافها ثم أبعادها الثلاث المادية، الاجتماعية والوظيفية والتنظيمية وأخيراً معوقات وعوامل نجاح تطبيق جودة الحياة الوظيفية.

ثم تناولنا عنصر الإحتراق الوظيفي كمتغير تابع في هذه الدراسة، وقد كان التركيز على عدة جوانب في الموضوع، بداية من المفهوم، ثم الأعراض والعوامل المؤدية لظاهرة الإحتراق الوظيفي وكذا الأبعاد الثلاثة له والمتمثلة في الإجهاد الإنفعالي، تلبد الشعور وتدني الإنجاز الشخصي وفي الأخير تطرقنا الى سبل وطرق مواجهة والوقاية من الإحتراق الوظيفي.

كما تم التطرق الى التعرف على كيفية تأثير جودة الحياة الوظيفية في ظاهرة الإحتراق الوظيفي، وذكر العديد من الباحثين بأن أبعاد جودة الحياة الوظيفية لها الأثر الإيجابي في الحد من ظاهرة الإحتراق الوظيفي للعاملين.

وأخيراً تم عرض اهم الدراسات التي تناولت موضوع البحث سواء العربية منه او الأجنبية وبعدها تم مناقشة هذه الدراسات وابرار موقع الدراسة الحالية منها.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي والدراسة الميدانية

- المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة.
- المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

تمهيد

للإحاطة أكثر بموضوع الدراسة والتعرف على طبيعة العلاقة وأثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي من الناحية التطبيقية قمنا بإسقاط ما تم دراسته نظريا على الجانب التطبيقي، من خلال إجراء دراسة ميدانية على عينة من عمال وموظفي في المؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني بولاية الوادي.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، يخصص المبحث الأول لتقديم مجتمع العينة محل الدراسة وخصائصها وعرض الإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية. أما المبحث الثاني فنتناول فيه عرض أهم النتائج وتحليل ومناقشة وتفسير هذه النتائج وذلك من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الاستبيان بعد تفريغها، وصولا إلى نتائج تساعد في الإجابة على إشكالية الدراسة وتقديم التوصيات المناسبة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستعملة

في إطار الدراسة الميدانية من أجل الحصول على نتائج دقيقة يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة، اعتمدنا على أسلوب جمع المعلومات مع استخدام الأساليب الإحصائية للتحليل وستتطرق في هذا المقام لطريقة الدراسة المستخدمة وكذا الأدوات المستخدمة فيها.

المطلب الأول: طريقة الدراسة

قمنا في هذا الإطار بعرض المنهج المستخدم في الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة.

أولاً: منهج الدراسة

انطلاقاً من طبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها، اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها، والآراء التي تطرح حولها، والعمليات التي تتضمنها، والآثار التي تحدثها والذي يتضمن استخدام الأسلوب الميداني في جمع البيانات بواسطة استمارة الاستبيان وتحليلها إحصائياً لاختبار فرضيات الدراسة.

وقد تم استخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:

- **المصادر الثانوية:** حيث اتجه الباحثان في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية، والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

- **المصادر الأولية:** وهذا من أجل معالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة وذلك من خلال جمع البيانات الأولية بواسطة الاستبانة كأداة للدراسة، صُممت خصيصاً لهذا الغرض.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

1-مجتمع الدراسة:

من العوامل الأساسية التي يجب على أي باحث تحديدها قبل البدء في الدراسة هو حصر مجتمع البحث، الذي هو عبارة عن مجموعة منتهية أو غير منتهية من العناصر المحددة مسبقاً، تجمعها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث والتقصي¹.

¹ مورييس أنجرس، منهجية البحث العلمي في البحوث الانسانية-تدريبات علمية- ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006،

وعليه يمكن القول إن مجتمع الدراسة يتكون من جمع المفردات التي تشكل مشكلة الدراسة وقد يختلف عددهم أو حجمهم حسب هدفهم أو درجة دقتها.

بالنسبة لدراستنا هذه تمثل مجتمع الدراسة في عمال وموظفي المؤسسة العمومية الاستشفائية بن عمر الجيلاني الوادي للفترة الممتدة من 2022/05/15 إلى 2022/05/26.

وبالبلغ عددهم 618 موظف موزعين على مختلف الوظائف والجدول التالي يوضح ذلك .

الجدول رقم(01): توزيع مجتمع الدراسة على الوظائف في المستشفى

الوظيفة	عدد الموظفين
العمال الإداريين والتقنيين	58
العمال شبه الطبيين	341
الأطباء مختصين	43
طبيب عام	50
البيولوجيين	24
اخصائيين نفسانيين	04
صيادلة	04
العمال المهنيين والسائقين	25
الاعوان المتعاقدين	69
المجموع	618

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إحصائيات مكتب الإدارة والوسائل

2-عينة الدراسة:

يعرف سعيد سالم القحطاني وآخرون عينة الدراسة بأنها: مجموعة الوحدات التي يتم اختيارها من مجتمع البحث لتمثيله في الدراسة¹.

وانطلاقاً من هذا التعريف يمكن القول إن عينة الدراسة هي جزء من مجتمع الدراسة، ويقوم الباحث بإجراء الدراسة عليها، ومن ثم يقوم بتعميم النتائج المتحصل عليها على كافة مجتمع الدراسة، بشرط أن تكون العينة ممثلة

¹ سعيد سالم القحطاني وآخرون، منهج البحث العلمي في البحوث السلوكية مع تطبيقات spss، المكتبة الوطنية، الرياض، 2000، ص 269.

لمجتمع الدراسة أحسن تمثيل، حيث يخضع اختيارها إلى شروط عدة وبطرق مختلفة حسب هدف الدراسة وظروف إجرائها.

وقد تم توزيع مجموعة من الاستثمارات على عينة الدراسات والمقدرة ب 147 مفردة، وتم استرداد 138 استمارة استبيان، وعدم استلام 09 استمارة وتم استبعاد 02 بسبب عدم صلاحيتها للدراسة ومنه عدد الاستثمارات الصالحة للدراسة 136 استمارة وهي موضحة في الجدول أدناه.

الجدول رقم(02): توزيع الاستثمارات على عينة الدراسة

البيان	عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المسترجعة	عدد الاستثمارات غير المسترجعة	عدد الاستثمارات غير الصالحة للدراسة	عدد الاستثمارات الصالحة للدراسة
العدد	147	138	09	02	136
النسبة	100%	94%	06%	01%	92.5%

من اعداد الطالبين.

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

تقوم هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتمد على الاستبيان لتجميع البيانات، وقام الطالبان بتصميم الاستبيان على ضوء أهداف الدراسة وتساؤلاتها، مستندين في ذلك على اطلاعهما على عدد من الأدبيات والدراسات السابقة المتاحة.

أولاً: أدوات جمع البيانات

تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات وذلك لعدة اعتبارات منها: امكانية الحصول على عدد كبير من الاستجابات في وقت قصير، اعطاء فرصة للمبحوث للإجابة بشكل أكثر دقة على اسئلة الاستبانة، كم انها قليلة التكلفة مقارنة بباقي الاساليب الاحصائية الأخرى.

وتم إعداد الاستبانة حول " تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من عمال وموظفي المؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني بالوادي ".

تتكون استبانة الدراسة من ثلاثة أقسام رئيسية:

القسم الأول: وهو عبارة عن البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة والخبرة).

القسم الثاني: وهو عبارة عن أبعاد جودة الحياة الوظيفية، ويتكون من 34 مفردة (فقرة) تم الاستعانة بها من خلال بعض الدراسات السابقة، وهذه الفقرات مقسمة إلى جزئين:

أ- الأبعاد المتعلقة بيئة العمل المادية والمعنوية: ويتكون من 16 فقرة، موزعة على ثلاثة مجالات: المجال الأول: الأمن والصحة المهنية ويتكون من 05 فقرات، والمجال الثاني: العلاقات الاجتماعية، ويتكون 05 فقرات، والمجال الثالث: الأجور والرواتب، ويتكون 06 فقرات.

ب- الأبعاد المتعلقة بيئة العمل التنظيمية والوظيفية: ويتكون من 18 فقرة، موزعة على ثلاثة مجالات: المجال الأول: الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة، ويتكون 07 فقرات. والمجال الثاني: الأمان والاستقرار الوظيفي، ويتكون من 04 فقرات. والمجال الثالث: الترقية والتقدم الوظيفي، ويتكون من 07 فقرات.

القسم الثالث: وهو عبارة عن الاحتراق الوظيفي: ويتكون من 17 فقرة تم الاستعانة بها من خلال بعض الدراسات السابقة، موزعة على ثلاثة مجالات:

المجال الأول: الإجهاد الانفعالي، ويتكون من 06 فقرات. والمجال الثاني: عدم الإنسانية، ويتكون من 05 فقرات. والمجال الثالث: عدم الإنجاز الشخصي، ويتكون 06 فقرات.

صدق أداة الدراسة:

أ-الصدق الظاهري: للتأكد من صدق أداة الدراسة قمنا بقياس الصدق الظاهري للاستبيان، أي قمنا بتوزيعه على مجموعة من الأساتذة المحكمين المتخصصين في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير من أجل الأخذ بآرائهم من حيث مدى مناسبة العبارات المقترحة ومدى سلامة صياغتها، وبالاعتماد على الملاحظات والتوجيهات التي أبدأها المحكمون قمنا بإجراء التعديلات التي اتفق عليها أغلبهم وقمنا بتعديل الاستبانة وإخراجها في شكلها النهائي القابل للتوزيع على عينة الدراسة.

ب-الصدق البنائي: وهو استخراج معامل طبقا لاختبار Alfa Cronbach ودراسة الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان كافة، أما الثبات يعني استقرار المقياس وعدم تناقضه أي أن المقياس يعطي نفس النتائج باحتمال متساوي لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، والصدق يعني أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه.

• ثبات أداة الدراسة: للتأكد من ثبات أداة الدراسة تم استخراج معامل الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، وفق لإجابات أفراد عينة الدراسة استعملنا مقياس ألفا كرونباخ من أجل معرفة مدى ثبات أداة القياس على مستوى الاتساق الداخلي والجدول التالي يوضح مخرجات النظام الإحصائي المستخدم.

الجدول رقم(03): نتائج معامل الثبات والصدق طبقا لاختبار ألفا كرونباخ.

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات "ألفا كرونباخ"	معامل الصدق *
جودة الحياة الوظيفية	34	0.903	0.950
الاحترق الوظيفي	17	0.940	0.969
الاستبانة ككل	51	0.945	0.972

* معامل الصدق = الجذر التربيعي الموجب لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ".

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن نسبة معامل ألفا كرونباخ كبيرة وبلغت قيمته الإجمالية (0.945) أي 94.5 % ويعني قيمة ذات دلالة إحصائية عالية تشير إلى أن هناك ثبات في الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان. ومنه نستطيع القول أنه في حالة تطبيق الأداة على نفس العينة وفي ظروف مماثلة فإننا نحصل على نفس النتائج، وأن جميع أفراد البحث استوعبت عباراته بشكل جيد ومتساوي واستجابات بصدق عال وثبات على مفردات المقياس.

كما تم حساب معامل صدق المحك من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ" وذلك كما هو موضح في الجدول، إذ بلغ معامل الصدق الكلي لأداة البحث ما قيمته (0.972) وهو معامل يدل على صدق أداة البحث وهو مرتفع جدا ومناسب لأهداف هذا الأخير، هذا ما دعمته معاملات الصدق المرتفعة بالنسبة لمحاور البحث، بهذا يمكننا القول أن جميع عبارات الاستبيان هي صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانيا: الأساليب والبرامج الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم جمعها اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية وهذا بالاستعانة بحزمة البرامج التطبيقية في مجال العلوم الاجتماعية والمعروفة تجاريا باسم Statistical Package for Social Sciences (spss) v.25

- اختبار التوزيع الطبيعي (Normality Distribution Test): تم استخدام اختبار كولموروف - سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي :

الجدول رقم(04): يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المجال	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الأبعاد المتعلقة بيئة العمل المادية والمعنوية.	0.490	0.968
الأبعاد المتعلقة بيئة العمل التنظيمية والوظيفية.	0.563	0.901
أبعاد جودة الحياة الوظيفية.	0.454	0.980
الاحتراق الوظيفي	0.681	0.723
مجالات الاستبانة جميعها	0.311	0.990

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج spss

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لمجالات الدراسة جميعها أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبذلك، فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي، حيث تم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة .

وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- 1-النسب المئوية والتكرارات: لوصف عينة الدراسة.
 - 2-المتوسط الحسابي، والمتوسط الحسابي النسبي، والانحراف المعياري.
 - 3-اختبار ألفا كرونباخ، لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
- اختبار كولموروف - سمرنوف: لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.

- 5-معامل ارتباط بيرسون لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة، والعلاقة بين المتغيرات.
- 6-اختبار (T) في حالة عينة واحدة (T-Test)؛ لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي (3) أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة.
- 7- نموذج تحليل الانحدار المتدرج الخطي .

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

يقدم هذا المبحث عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات وتحليلها ومناقشتها للوصول إلى نفي أو إثبات فرضيات الدراسة ومن ثم تقديم التوصيات والاقتراحات المناسبة.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

بعد مراجعة قوائم الاستبيان وتبويبها وجدولة النتائج سيتم في هذا المطلب عرض النتائج التي تم التوصل إليها.

أولاً: الخصائص الديموغرافية لأفراد العينة

من أجل التعرف على خصائص البيانات الشخصية العينة المدروسة، سوف نعرض الجزء الأول من الاستبيان والذي يضم المتغيرات التالية: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، الخبرة.

1- الجنس: ويتم توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	72	53%
أنثى	64	47%
المجموع	136	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عينة الدراسة تحتوي على نسب متقاربة حيث تمثل نسبة الذكور 53% والإناث 47% مما يدل على اقتحام العنصر النسوي لمجالات الوظائف العمومية من جهة وكذا أهمية تواجده في بعض القطاعات كالصحة والتعليم.

2-السن: تم توزيع أفراد العينة حسب السن إلى أربع فئات عمرية كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم(06): توزيع عينة الدراسة حسب العمر:

العمر	العدد	النسبة المئوية%
أقل من 30 سنة	41	30
من 30 سنة إلى 40 سنة	69	51
من 40 سنة إلى 50 سنة	17	12.5
أكثر من 50 سنة	09	06.5
المجموع	136	100

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات نتائج spss

من خلال النسب المقدمة في الجدول أعلاه نلاحظ أن أكبر نسبة في الفئة العمرية لعينة الموظفين في المؤسسة محل الدراسة كانت الفئة من 30 إلى 40 سنة حيث بلغت نسبتها 51% بتعداد 69 فرداً، ثم تليها الفئة العمرية أقل من 30 سنة بنسبة 30% بتعداد 41 فرداً، ثم تليها الفئة العمرية من 40 إلى 50 سنة بنسبة 12.5% وأخيراً الفئة العمرية الأكثر من 50 سنة بنسبة 06.5% بتعداد 09 أفراد.

3-المؤهل العلمي: تم توزيع أفراد العينة حسب هذا المتغير إلى 04 متغيرات تعبر عن المستوى التعليمي

للموظفين والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(07): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي	08	06%
تقني	04	03%
جامعي	50	37%
مؤهلات أخرى تذكر	74	54%
المجموع	136	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة في المؤسسة محل الدراسة كانت ذات مستويات المؤهلات العلمية الأخرى بنسبة 54% بتعداد 74 فرداً، ثم تليها مستوى جامعي بنسبة 37% بتعداد 50 فرداً، تليها مستوى ثانوي بنسبة 6% بتعداد 8 أفراد وأخيراً مستوى تقني بنسبة 3% بتعداد 4 أفراد.

4-الوظيفة: تم توزيع أفراد العينة حسب هذا المتغير إلى 4 متغيرات تعبر عن الوظيفة والجدول التالي يوضح

ذلك:

الجدول رقم(08): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
طبيب	11	8%
ممرض	85	62.5%
إداري	27	20%
عمال مهنيين	13	9.5%
المجموع	136	100%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال النسب المقدمة في الجدول أعلاه، نلاحظ أن نسب الوظائف لعينة الموظفين في المستشفى تحوز الحصة الأكبر لوظيفة الممرضين حيث تبلغ نسبة 62.5 % تليها وظيفة الإداريين بنسبة 20% ثم العمال المهنيين بنسبة 9.5 % وأخيراً الأطباء بنسبة 8 %.

5- الخبرة المهنية: تم توزيع أفراد العينة حسب هذا المتغير إلى 4 متغيرات تعبر عن الخبرة المهنية للموظفين

والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(09): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	9	7%
من 5 إلى 10 سنوات	20	15%
من 10 إلى 15 سنة	74	54%
من 15 سنة فأكثر	33	24%

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

المطلب الثاني: مناقشة النتائج واختبار الفرضيات.

أولاً: تحليل بيانات الاستبانة:

1-تحليل فقرات مجالات " لأبعاد جودة الحياة الوظيفية":

1.1-تحليل فقرات مجالات " الأبعاد المتعلقة بيئة العمل المادية والمعنوية":

تم استخدام اختبار المتوسط الحسابي والنسبي، والانحراف المعياري، واختبار (T) لعينة واحدة. النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(10): المتوسط الحسابي والنسبي، والانحراف المعياري، واختبار (T) لعينة واحدة لفقرات

"الأبعاد المتعلقة بيئة العمل المادية والمعنوية جميعها"

الترتيب	القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند
2	0.483	-0.04	59.95	0.82	3.00	الأمن والصحة المهنية.
1	*0.000	16.49	76.80	0.72	3.62	العلاقات الاجتماعية.
3	*0.003	-2.80	56.43	0.90	2.62	الأجور والرواتب.
	*0.000	4.87	64.65	0.77	3.08	الأبعاد المتعلقة بيئة العمل المادية والمعنوية.

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول اعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي لفقرات الأبعاد المتعلقة بيئة العمل المادية والمعنوية جميعها يساوي 3.08 ؛ أي أن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 64.65 %، قيمة الاختبار 4.87، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)؛ لذلك تعتبر بيئة "العمل المادية والمعنوية" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات الأبعاد المتعلقة بيئة العمل المادية والمعنوية بشكل عام.

ويفسر الباحثان هذه النتيجة أن المتوسط العام لبيئة العمل المادية والمعنوية متوسط، وهو مقبول نسبياً. ولكن هذا يحتاج من إدارة المؤسسة تحسين بعض الجوانب التي يوجد بها قصور ومراجعة سياساتها، حيث جاء ترتيب

المجالات كالتالي: في المرتبة الأولى المجال الاجتماعي، وحصل على أعلى وزن نسبي 76.80%، ثم في المرتبة الثانية مجال الأمن والصحة المهنية، وحصل على وزن نسبي 59.95%، ثم في المرتبة الأخيرة مجال الأجور والرواتب، وحصل على وزن نسبي 56.43%. أي أنهم غير واضحين وغير مقنعين وغير قادرين على الإفصاح عن آرائهم بشفافية فيما يخص هذه الأبعاد التي تبدو نوعاً ما أبعاداً حساسة خاصة تلك التي تمس نظام الأجور والترقيات، ذلك أن الموظفين غير موافقين على عدالة سياسة الترقية في المؤسسة.

2.1- تحليل فقرات مجالات "الأبعاد المتعلقة بيئة العمل التنظيمية والوظيفية".

تم استخدام اختبار المتوسط الحسابي والنسبي، والانحراف المعياري، واختبار (T) لعينة واحدة. النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): المتوسط الحسابي والنسبي، والانحراف المعياري، واختبار (T) لعينة واحدة لفقرات "

الأبعاد المتعلقة بيئة العمل التنظيمية والوظيفية" جميعها

الترتيب	القيمة الاحتمالية (Sig.)	القيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند
2	*0.000	-4.56	52.90	0.83	2.65	الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة.
1	*0.000	-4.87	64.50	0.75	3.21	الأمان والاستقرار الوظيفي.
3	*0.000	-5.29	49.08	0.93	2.51	الترقية والتقدم الوظيفي.
	0.069	-1.49	56.49	0.77	2.79	الأبعاد المتعلقة بيئة العمل التنظيمية والوظيفية.

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول اعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي لفقرات الأبعاد المتعلقة بيئة العمل التنظيمية والوظيفية جميعها يساوي 2.79 ؛ أي أن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 56.49%، قيمة الاختبار 1.49 -، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.069)؛ لذلك تعتبر بيئة "العمل التنظيمية والوظيفية" غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات الأبعاد المتعلقة بيئة العمل المادية والمعنوية بشكل عام.

ويفسر الباحثان هذه النتيجة أن المتوسط العام لبيئة العمل التنظيمية والوظيفية متوسطة، وهو مقبول نسبياً. ولكن هذا يحتاج من إدارة المؤسسة تحسين بعض الجوانب التي يوجد بها قصور، حيث جاء ترتيب المجالات كالتالي: في المرتبة الأولى الأمان والاستقرار الوظيفي وحصل على أعلى وزن نسبي 64.50% ثم في المرتبة الثانية مجال الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة، وحصل على وزن نسبي 52.90%، ثم في المرتبة الأخيرة مجال الترقية والتقدم الوظيفي، وحصل على وزن نسبي 49.08%. ويرى الباحثان هذه النتيجة المتوسطة كون أن القرارات تتمركز بالدرجة الأولى بيد الإدارة العليا، مما يدل على مركزية اتخاذ القرار، وغياب المشاركة الفاعلة للعاملين، خصوصاً فيما يتعلق بمهام أعمالهم. وبالرغم من أن إدارة المؤسسة، وتقوم بتفويض بعض الصلاحيات إلا أنها غير كافية، حيث لم يشعر العاملون بذلك. وعلى الرغم من أن هناك شعور نسبي بالاستقرار والأمان الوظيفي إلا أن الشعور بالحرمان من فرص الترقية والتقدم الوظيفي هو السائد الأمر الذي يجب على إدارة المؤسسة إعادة النظر في كفاءات وإجراءات نظم الترقيات ورفعها إلى الجهات المركزية لاتخاذ القرارات المناسبة في هذا المجال.

3.1-تحليل فقرات " جودة الحياة الوظيفية":

تم استخدام اختبار المتوسط الحسابي والنسبي، والانحراف المعياري، واختبار (T) لعينة واحدة. النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(12): المتوسط الحسابي والنسبي، والانحراف المعياري، واختبار (T) لعينة واحدة لجميع فقرات " جودة الحياة الوظيفية"

البند	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
جودة الحياة الوظيفية	2.93	0.69	60.37	1.36	0.087

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول اعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي لفقرات جودة الحياة الوظيفية جميعها يساوي 2.39؛ أي أن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 60.37 %، قيمة الاختبار 1.36، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.087)؛ وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة متوسطة من قبل أفراد العينة على فقرات جودة الحياة الوظيفية بشكل عام.

ويرى الباحثان أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية التي تم تحديدها في الدراسة تعد من العوامل الرئيسة التي يجب توافرها في المؤسسة؛ لأنها تلبي الحد الأدنى من رضا العاملين بشكل عام، وعلى إدارة المؤسسة الاهتمام بدراسة عوامل جودة الحياة الوظيفية لديها للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للموظفين والمجتمع معاً.

2-تحليل فقرات مجالات "الاحتراق الوظيفي":

تم استخدام اختبار المتوسط الحسابي والنسبي، والانحراف المعياري، واختبار (T) لعينة واحدة. النتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(13): المتوسط الحسابي والنسبي، والانحراف المعياري، واختبار(T) لعينة واحدة لفقرات "الاحتراق الوظيفي" جميعها

الترتيب	القيمة الاحتمالية (Sig.)	قيمة الاختبار	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البند
1	0.181	0.94	91.05	0.71	4.88	الإجهاد الانفعالي.
3	*0.000	-14.54	50.38	0.83	2.60	عدم الإنسانية.
2	*0.000	-11.66	68.96	0.78	3.92	عدم الإنجاز الشخصي.
	*0.000	-11.99	70.13	0.61	3.80	الاحتراق الوظيفي

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من الجدول اعلاه يتبين أن المتوسط الحسابي لمجالات الاحتراق الوظيفي جميعها يساوي 3.80؛ أي أن المتوسط الحسابي النسبي 70.13%، قيمة الاختبار 11.99 - وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)؛ لذلك يعتبر "الاحتراق الوظيفي" دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على مجالات الاحتراق الوظيفي بشكل عام، وهذا يعكس أن أفراد العينة يعانون من الشعور بانتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي. ويرى الباحثان أن أفراد العينة الذين يعانون من الاحتراق الوظيفي في المؤسسة الاستشفائية بن عمر الجيلاني بالوادي مرتفعة، وعلى إدارة المؤسسة أن تولي الاهتمام بهذا الجانب، لأن المؤشرات قوية، حيث بلغ وزنها النسبي 70.13%، وهو يقترب من الموافقة الكبيرة، ويُفسر الباحثان سبب هذا الشعور من الإحباط العام لصعوبة الوضع الاقتصادي الذي تشهده البلاد والعالم ككل، وكذلك عدم انتظام الرواتب

والأجور، وعدم تفعيل الحوافز، وكذلك عدم توافر سياسة التدوير الوظيفي والتي من خلالها تكون صعوبة في التقدم الوظيفي، كما أن ضغوط العمل المتواصلة في ظل الأحداث المتلاحقة، وكذلك عدم التوافق بين طبيعة العمل وطبيعة الفرد الذي ينجز الأعمال ويؤديها، فالتباين بين هاتين الصفتين يعزز الاحتراق الوظيفي، ضف الى ذلك الضغوطات النفسية والمهنية التي يعاني منها اعوان قطاع الصحة العمومية في ظل جائحة كورونا (كوفيد 19) ذلك كله يؤثر على نسبة الاحتراق الوظيفي في المؤسسة، حيث جاءت الأبعاد حسب الترتيب التالي من الأسوأ إلى الأحسن:

-الإجهاد الانفعالي: المرتبة الاولى بمتوسط حسابي نسبي 91.05%.

-عدم الإنجاز الشخصي: المرتبة الثانية بمتوسط حسابي نسبي 68.96%

-عدم الإنسانية: المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي نسبي 50.38%.

ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة.

الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد جودة

الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية، ومستوى الاحتراق الوظيفي.

الجدول رقم(14): معامل الارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية مستوى الاحتراق الوظيفي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	-.258	توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية، والمتمثلة بالأبعاد التالية: (الأمن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، الأجور والرواتب)، ومستوى الاحتراق الوظيفي.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول أن معامل الارتباط يساوي -258، وأن القيمة الاحتمالية (Sig .) تساوي (0.000) وهي

أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة

الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية والمتمثلة بالأبعاد التالية: الامن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية،

الأجور والرواتب)، ومستوى الاحتراق الوظيفي.

وتعني هذه العلاقة العكسية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة بيئة العمل المادية والمعنوية، ومستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة، أنه كلما كانت ظروف بيئة العمل المادية والمعنوية موفرة لاحتياجات الموظف بشكل مقبول، وكذلك ظروف البيئة المحيطة مناسبة يخفف ذلك من وطأة الاحتراق الوظيفي وفي المقابل، إذا لم تتوفر الظروف السابقة بشكل مقبول ازداد الاحتراق، لأن العاملين جزء من بيئة العمل والبيئة المحيطة بهم. وبالتالي، أي قصور في هذه الجوانب ينعكس عليهم، وذلك يعني أن الاحتراق الوظيفي ظاهرة سلبية عكس أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية، التي تعد ظاهرة إيجابية. حيث أن بُعد الأمن والصحة المهنية والعلاقات الاجتماعية والأجور والرواتب لهم الدور البارز في الحد من الاحتراق الوظيفي، كما ان توفر هذه الأبعاد يُعد بمثابة رفاهية العاملين ورضاهم عن بيئة عملهم بالشكل المطلوب. وعليه يتم قبول وثبات صحة هذه الفرضية.

الفرضية الرئيسة الثانية: تؤثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية، في مستوى الاحتراق الوظيفي تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.

الجدول رقم(15): تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار - الفرضية الرئيسة الثانية

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
المقدار الثابت	3.340	15.152	*0.000
العلاقات الاجتماعية	-0.255	-4.347	*0.000
معامل الارتباط = 0.286		معامل التحديد المعدّل = 0.073	

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من نتائج الانحدار المتعدد باستخدام الطريقة التدريجية (Stepwise) يمكن استنتاج من الجدول اعلاه ما يلي:

يلي:

- تبين أن المتغير المؤثر على المتغير التابع " الاحتراق الوظيفي " هو: العلاقات الاجتماعية.

حيث معامل الارتباط يساوي 0.286، ومعامل التحديد المعدّل يساوي 0.073، وهذا يعني أن 7.3

% من التغير في الاحتراق الوظيفي (المتغير التابع) تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية، والنسبة المتبقية 92.7 %

قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في الاحتراق الوظيفي.

ويُفسر ذلك بأن بُعد العلاقات الاجتماعية، والعامل النفسي في بيئة العمل من أكثر العوامل تأثيراً على العاملين من العوامل الأخرى؛ لأن طبيعة العاملين بحاجة إلى إقامة جسور التواصل، والعلاقات الإنسانية المتبادلة بين الرؤساء والعاملين في المنظمة من أجل تحقّي الأهداف المنشودة. وبالتالي، كلما توفر دعم اجتماعي وتقدير وتواصل جيد بين العاملين في العمل كلما قل الاحتراق الوظيفي. وعليه يتم قبول وإثبات صحة هذه الفرضية.

الفرضية الرئيسة الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%، بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية، ومستوى الاحتراق الوظيفي.

الجدول رقم(16): معامل الارتباط بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية، ومستوى الاحتراق الوظيفي

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	الفرضية
*0.000	-2.34	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 5%، بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية، ومستوى الاحتراق الوظيفي.

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول أن معامل الارتباط يساوي -2.34، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، وهذا يدل على وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية، والمتتمثلة بالأبعاد التالية: (الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة، الأمان والاستقرار الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي)، ومستوى الاحتراق الوظيفي.

وتعني هذه النتيجة العكسية، أنه كلما كانت ظروف بيئة العمل التنظيمية والوظيفية متوفرة للعاملين من حيث المشاركة في القرارات، والاستقرار الوظيفي، فرص الترقية وكذلك ظروف البيئة المحيطة مناسبة يخفف ذلك من وطأة الشعور بالاحتراق الوظيفي، وفي المقابل، إذا لم تتوفر الظروف السابقة بشكل مقبول ازداد الاحتراق الوظيفي، لأن العاملين جزء من بيئة العمل والبيئة المحيطة بهم، وبالتالي، أي قصور في هذه الجوانب ينعكس عليهم، إذ أن توفر هذه الأبعاد بالشكل المطلوب يعتبر بمثابة اطمئنان ودافع لدى العاملين ورضاهم عن بيئة عملهم بالشكل المطلوب. ومنه يتم قبول وإثبات صحة هذه الفرضية.

الفرضية الرئيسة الرابعة: تؤثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة بيئة العمل التنظيمية والوظيفية، في مستوى الاحتراق الوظيفي تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%.

الجدول رقم(17): تحليل الانحدار المتعدد لمعاملات الانحدار - الفرضية الرئيسة الرابعة

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
المقدار الثابت	3.115	16.031	0.000
الأمان والاستقرار الوظيفي	-0.186	-3.296	0.001
معامل الارتباط = 0.296		معامل التحديد المعدّل = 0.053	

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من نتائج الانحدار المتعدد باستخدام الطريقة التدريجية (Stepwise) يمكن استنتاج من الجدول اعلاه ما يلي:

- تبين أن المتغير المؤثر على المتغير التابع " الاحتراق الوظيفي " هو: الأمان والاستقرار الوظيفي.

حيث معامل الارتباط يساوي 0.296، ومعامل التحديد المعدّل يساوي 0.053، وهذا يعني أن 5.3

% من التغير في الاحتراق الوظيفي (المتغير التابع) تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية، والنسبة المتبقية 94.7 %

قد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر في الاحتراق الوظيفي.

ويرى الباحثان أنه يوجد أثر لبعد الأمان والاستقرار الوظيفي دون غيره من الأبعاد المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية

والوظيفية في مستوى الاحتراق الوظيفي، ويُفسر ذلك لأهمية هذا البعد في ارساء الشعور بالاستقرار الوظيفي لدى

العاملين والأمان وتبديد مخاوف الاضطرابات المهنية والحد من التفكير والضعغوط النفسية والفكرية فيما يتعلق

بمستقبل الوظيفة وبالتالي تضائل ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى افراد المؤسسة. وبذلك يتم قبول وثبات صحة هذه

الفرضية.

الخلاصة

تناول الباحثان في هذا الفصل تحليل خصائص عينة الدارسة، والتي تضمنت الوصف الإحصائي للعينة، وفقاً للخصائص الديمغرافية، ومن ثم استعرض الباحثان نتائج تحليل مجالات وأبعاد الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي النسبي لأبعاد "جودة الحياة الوظيفية" مجتمعة 60.37 %، وهذا يعني هناك موافقة متوسطة من قبل أفراد العينة، وجاءت الأبعاد حسب الترتيب التالي: العلاقات الاجتماعية 76.80 %، الأمان والاستقرار الوظيفي 64.50 %، الأمن والصحة المهنية 59.95 %، الأجور والرواتب 56.43 %، الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة 52.90 %، الترقية والتقدم الوظيفي 49.08 %. كما بلغ المتوسط الحسابي النسبي "للاحترق الوظيفي" مجتمعة بنسبة تساوي 70.13 %، وهذا يعني هناك موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة، وجاءت الأبعاد حسب الترتيب التالي: الإجهاد الانفعالي 91.05 %، عدم الإنجاز الشخصي 68.96 %، عدم الإنسانية 50.38 %.

وأختم هذا الفصل باختبار ومناقشة فرضيات الدراسة والتي نصت على وجود علاقة وتأثير لأبعاد جودة الحياة الوظيفية للحد من الاحتراق الوظيفي، حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي. حيث بلغ تأثير بُعد العلاقات الاجتماعية وبُعد الأمان والاستقرار الوظيفي تأثيراً إيجابياً معنوياً في الاحتراق الوظيفي، وكلا البُعدين فسر ما نسبته 7.3 % و 5.3 % من التباين في المتغير التابع على الترتيب وباقي التأثير متغيرات أخرى.

الخاتمة



الخاتمة

نظرا لأهمية المورد البشري في حياة المنظمات كونه المميز الوحيد لها من اجل المحافظة على ديمومتها، ومن هذا المنطلق كان لابد من اتخاذ تدابير من قبل المنظمات المختلفة لحماية هذا المورد والمحافظة عليه نفسيا وبدنيا وتحفيز طاقاته الإبداعية وتعزيز قدرته التنافسية والتطويرية، وتقريبه من العمل الأكثر إنتاجية.

وتكمن هذه التدابير جميعها في تحسين جودة الحياة الوظيفية للمورد البشري، وحمايته من الوقوع تحت المزيد من الضغوط النفسية والبدنية أو ما يعرف بالإحترق الوظيفي، هذه الظاهرة والتي حتما ستعكس صورة سلبية عن الذات ما ينعكس على الموقف السلبي تجاه الوظيفة والعمل والمنظمة والزملاء، والتي ستؤدي الى زيادة نسبة دوران العمل والتغيب وعدم المشاركة الجماعية في العمل، والانطواء والبعد عن الزملاء وعدم مشاركتهم سواء في حياتهم الخاصة او العامة، وهذا ينعكس على الإنتاجية في المنظمات وبالتالي عدم القدرة على المنافسة، وقد يؤدي الى عدم القدرة على الإستمرارية. ومن هذا المنطلق جاءت هذه الدراسة لمعالجة الإشكالية التالية: هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والإحترق الوظيفي في المؤسسة الإستشفائية بن عمر الجيلاني بالوادي؟

ومن خلال الدراسة الميدانية التي قام بها الباحثان حول " أثر جودة الحياة الوظيفية على الإحترق الوظيفي دراسة عينة من عمال المؤسسة الاستشفائية - بن عمر الجيلاني-بولاية الوادي"، فقد توصلت الدراسة إلى:

1-اختبار الفرضيات التي تم اقتراحها في بداية الدراسة للإجابة على إشكالية البحث المذكورة أعلاه، وكانت هذه النتائج كالآتي:

-الفرضية الرئيسة الأولى: تم اثبات صحة هذه الفرضية والتي تنص على انه توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية 5% بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية والمتمثلة في:(الأمن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، الأجور والرواتب)، ومستوى الإحترق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

-الفرضية الرئيسة الثانية: تم اثبات صحة هذه الفرضية والتي تنص على ان أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية والمتمثلة في:(الأمن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، الأجور والرواتب)، تؤثر في مستوى الإحترق الوظيفي تأثيرا ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

-الفرضية الرئيسة الثالثة: تم اثبات صحة هذه الفرضية والتي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%، بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية والمتمثلة بالأبعاد

التالية: (الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة، الأمان والاستقرار الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي)، ومستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة.

-الفرضية الرئيسية الرابعة: تم اثبات صحة هذه الفرضية والتي تنص على ان أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة بيئة العمل التنظيمية والوظيفية والمتمثلة بالأبعاد التالية: (الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة، الأمان والاستقرار الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي)، تؤثر في مستوى الاحتراق الوظيفي تأثيراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% في المؤسسة محل الدراسة.

2-نتائج الدراسة:

- أظهرت النتائج توفر ابعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة بيئة العمل المادية والمعنوية والمتمثلة في:(الأمن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، الأجور والرواتب) في المؤسسة محل الدراسة من خلال عينة الدراسة وذلك بدرجة متوسطة بشكل عام اذ أن المتوسط الحسابي لفقرات الأبعاد المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية جميعها يساوي 3.08 ؛ والمتوسط الحسابي النسبي يساوي 64.65 %، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)؛ أي انها ذو دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث جاء ترتيب المجالات كالتالي: في المرتبة الأولى المجال الاجتماعي، وحصل على أعلى وزن نسبي 76.80%، ثم في المرتبة الثانية مجال الأمن والصحة المهنية، وحصل على وزن نسبي 59.95%، ثم في المرتبة الأخيرة مجال الأجور والرواتب، وحصل على وزن نسبي 56.43%.

- كما أظهرت النتائج توفر ابعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة بيئة العمل التنظيمية والوظيفية والمتمثلة بالأبعاد التالية: (الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة، الأمان والاستقرار الوظيفي، الترقية والتقدم الوظيفي)، في المؤسسة محل الدراسة من خلال عينة الدراسة وذلك بدرجة متوسطة بشكل عام اذ أن المتوسط الحسابي لفقرات الأبعاد المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية يساوي 2.79، والمتوسط الحسابي النسبي يساوي 56.49 %، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.069)؛ وهي غير دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث جاء ترتيب المجالات كالتالي: في المرتبة الأولى الأمان والاستقرار الوظيفي وحصل على أعلى وزن نسبي 64.50% ثم في المرتبة الثانية مجال الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة، وحصل على وزن نسبي 52.90%، ثم في المرتبة الأخيرة مجال الترقية والتقدم الوظيفي، وحصل على وزن نسبي 49.08%.

- كما أظهرت النتائج حول توفر جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة من خلال عينة الدراسة وذلك بدرجة متوسطة بشكل عام إذ أن المتوسط الحسابي يساوي 2.39؛ أي أن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 60.37 %، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.087).

- في ما يتعلق بالإحترق الوظيفي فقد أظهرت النتائج أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على مجالات الإحترق الوظيفي بشكل عام، إذ أن المتوسط الحسابي لمجالات الإحترق الوظيفي جميعها يساوي 3.80؛ أي أن المتوسط الحسابي النسبي 70.13 %، والقيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي (0.000)؛ لذلك يعتبر "الإحترق الوظيفي" دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث جاء ترتيب المجالات كالتالي: الإجهاد الانفعالي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي نسبي 91.05 %، وعدم الإنجاز الشخصي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي نسبي 68.96 % وعدم الإنسانية في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي نسبي 50.38 %.

3-توصيات الدراسة:

- على ضوء ما توصلت اليه هذه الدراسة يمكن تقديم بعض التوصيات والإقتراحات التالية:
- السعي الى تحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال توفير ابعادها داخل المؤسسة محل الدراسة.
- إعادة النظر في سياسة الأجور والرواتب من خلال تصور واعداد نظم فعالة وعادلة ورفعها للجهات الوصية ودعم الجهود الهادفة للحفاظ على بيئة عمل يسودها الأمن والسلامة المهنية.
- إعطاء أهمية لمجال الترقية والتقدم الوظيفي وبناء نظم ترقية على أسس عادلة بمعايير واضحة وأكثر شفافية والسعي لتقديم الحوافز المادية والمعنوية للرفع من الروح المعنوية لدى العاملين وتحفيزهم وتحقيق الاستقرار النفسي والمهني لهم وبالتالي تحقيق الرضا الوظيفي.
- ضرورة العمل على تعزيز المشاركة في الحياة الإدارية واتخاذ القرارات، وكذا تعزيز الاستقرار الوظيفي للعاملين داخل المؤسسة، وخلق مناخ ملائم لإحداث التوازن بين العمل، والحياة الشخصية، والالتزامات العائلية للعاملين؛ لتجنب شعور العاملين بالإحباط والإرهاق وعدم الإنجاز.
- تعزيز واستغلال العلاقات الاجتماعية الإيجابية المميزة بين العاملين؛ ليساهم ذلك في الحد من ظاهرة الإحترق الوظيفي، مع ضرورة تعزيز فرص التفاعل والاتصال مع العاملين في المستويات المختلفة، من خلال اللقاءات الدورية والفعاليات والأنشطة المختلفة، والرحلات الترفيهية سواء داخل المؤسسة أو خارجها حتى يشعر العاملون بكيانهم وقيمتهم، مما يعكس ذلك الأثر الإيجابي في بيئة العمل.

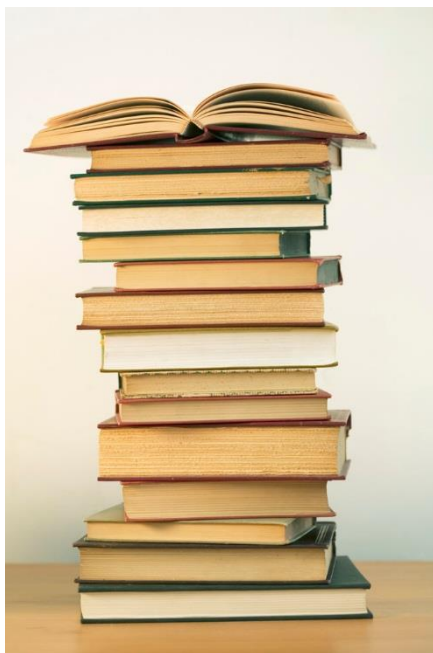
- ضرورة أن تهتم إدارة المؤسسة بالحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي من خلال التوفيق بين أعباء العمل وقدرات ومؤهلات العاملين، وكذلك تنوع المهام والواجبات الوظيفية للخروج من روتين العمل، والإهتمام بشكل مركز حول معالجة اعراض ومظاهر الإحتراق الوظيفي بين عمال المؤسسة، خاصة في ما يتعلق بمجال الإجهاد الإنفعالي لاسيما في الظروف الإستثنائية كظرف جائحة كورونا (كوفيد 19).

- استخدام إدارة المؤسسة طرق النقد الإيجابي مع العاملين عند ارتكابهم بعض الأخطاء مما يمنح العاملين ثقة بنفوسهم، ويزيد مستوى الاطمئنان والراحة النفسية لديهم وهذا يزيد من إقبالهم على أعمالهم بنفسية راضية، مع إعطاءهم الحق ليساهموا بالتغذية العكسية البناءة، واعتبارها جزءاً وعنصراً من عناصر تقييم أداء المدراء والرؤساء.

4- آفاق الدراسة:

- جودة الحياة الوظيفية، وتأثيرها على الاحتراق الوظيفي دراسة مقارنة بين القطاعين العام والخاص.
- دور جودة الحياة الوظيفية في تعزيز المزايا التنافسية لدى المنظمة.
- دراسة أثر جودة الحياة الوظيفية على سلوك المواطنة التنظيمية.
- إجراء دراسات علمية حول تحقيق التوازن بين العمل والمنزل للمرأة العاملة.

قائمة المراجع



أولاً: المراجع باللغة العربية

أ- الكتب:

1. إبراهيم مراد الدعمة، التنمية البشرية بين النظرية والتطبيق، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
2. أشرف محمد عبد الغني، علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2001.
3. بشار يزيد الوليد، الإدارة الحديثة للموارد البشرية، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
4. بلال خلف سكارنة، القيادة الإدارية الفعالة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010.
5. حسين حريم، السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد في منظمات الأعمال، الطبعة الرابعة، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
6. حمود خضير كاظم، موسى سلامة اللوزي، مبادئ إدارة الأعمال، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
7. حمود خضير، ياسين الخرشة، إدارة الموارد البشرية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2010.
8. سعاد نائف برونوطي، إدارة الموارد البشرية- إدارة الأفراد، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2007.
9. سعد علي العنزي، أحمد علي صالح، إدارة أرس المال الفكري في منظمات الأعمال، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
10. سعيد سالم القحطاني وآخرون، منهج البحث العلمي في البحوث السلوكية مع تطبيقات spss، المكتبة الوطنية، الرياض، 2000.
11. سهيلة محمد عباس، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
12. السيد عليوة، تنمية مهارات رؤساء الأقسام، الطبعة الثانية، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، 2002.
13. سيد محمد جاد الرب، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي لتعزيز القدرات التنافسية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2009.
14. سيد محمد جاد الرب، السلوك التنظيمي: موضوعات وبحوث إدارية متقدمة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر والتوزيع، د. م. ن، 2005.
15. الشربيني، وآخرون، علم النفس الصناعي والتنظيمي: العمل والطائف - السامة والتوافق - الإدارة والقيادة، مكتبة الشقري للنشر والتوزيع، الرياض، 2008.
16. صفوان محمد المبيضين وآخرون، التخطيط في الموارد البشرية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
17. صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، 2002.
18. صلاح الشنواني، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2003.
19. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، القاهرة 2007.
20. محمد السيد أبو النيل، علم النفس الصناعي والتنظيمي - عربيا وعالميا، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، الإسكندرية، 2005.

21. محمد الصيرفي، المسؤولية الاجتماعية للإدارة، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، الإسكندرية، 2007.
22. منير نوري، تسيير الموارد البشرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
23. مورييس انجرس، منهجية البحث العلمي في البحوث الانسانية-تدريبات علمية- ترجمة: بوزيد صحراوي وآخرون، دار القصة للنشر، الجزائر، 2006، 2008.
24. مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي تكاملي، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
25. مؤيد سعيد السالم، إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي تكاملي، الطبعة الأولى، دار إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

ب- الرسائل والاطروحات :

1. إبراهيم ماحي، جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي، أطروحة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران2، 2016/2017.
2. أسامة زياد يوسف البليسي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة- فلسطين، 2012.
3. بلال مشعلي، دور برامج السلامة المهنية في تحسين أداء العمال بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، رسالة ماجستير في اقتصاد وتسيير بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة فرحات عباس، سطيف -الجزائر، 2010/2011.
4. بوبكر ساخي، تمكين العاملين وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية في ضوء الثقة التنظيمية كمتغير وسيطي، رسالة ماجستير في التنمية البشرية وفعالية الأداءات، جامعة وهران 2- الجزائر، 2015/2016.
5. جبر سعيد صايل السبحاني، علاقة نمط الإشراف الإداري بمستوى الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف للعلوم الأمنية، الرياض-السعودية، 2004.
6. الجمل، أماني بسام ، الاحتراق الوظيفي لدى المرأة العاملة في مؤسسات السلطة الفلسطينية في مؤسسات السلطة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2012.
7. حرز الله عبد الحفيظ، أثر جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة العطل المرضية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2018/2019.
8. حرمة الضاوية، منال خليل، جودة حياة العمل وأثرها على تحسين أداء الموارد البشرية، دراسة ميدانية لمؤسسة سونلغاز، مذكرة تدخل ضمن متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية، ادار، الجزائر، 2020/2021.
9. حنان زمر، دور جودة الحياة الوظيفية في تحفيز العاملين في المؤسسة الخدمية، مذكرة مكملية لنيل شهادة الماستر في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة جيجل، 2014/2015.
10. خديجة عميور، أثر جودة حياة العمل في الولاء التنظيمي، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2017/2018.
11. الزاهري، نوال ، "الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية، 2008.

12. سرور لعمارة، تقييم أبعاد جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر الأعوان الشبه الطبيين، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2016/2017.
13. عماد منصور أحمد حلاوة، غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015.
14. فارس محمود أبو معمر، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وازرتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة، مذكرة مكملة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في الجامعة الإسلامية، غزة، 2018.
15. ماسي، خليل إسماعيل، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية. رسالة دكتوراه غير منشورة، الإسماعيلية: جامعة قناة السويس، 2014.
16. مروان حسن البربري، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والانتاج الفني، رسالة ماجستير في برنامج القيادة والادارة غير منشورة، جامعة الأقصى بغزة، 2016.
17. نهاد عبد الرحمن الشنطي، واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان، رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد، جامعة الأقصى، غزة، 2016.
18. هاشم عيسى عبد الرحمن أبو حميد، أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة - جامعة الأقصى، غزة، 2017.

ج- المجالات والدوريات :

1. برسي، محمد حسين، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الخدمة... المفاهيم والأهمية والنماذج التطبيقية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية - مصر، مج1، ع1، 2010.
2. بسام سمير الريميدى، رضا محمود أبو زيد محمد، "أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية"، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، المجلد 04، العدد 1، القاهرة، 2020.
3. تيسير زاهر، "أثر جودة الحياة العمل في الالتزام التنظيمي"، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 38، العدد 01، سوريا، 2016.
4. صلاح الدين محمد الهيبي، "أثر تطوير المسار الوظيفي في رضا العاملين"، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية، المجلد 20، العدد 02، سوريا 2004.
5. عبد الوهاب بن شهاب بن شميلان، "كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي و قياس أثرها على أداء العاملين"، المجلة العربية العربية للإدارة، المجلد 39، العدد 20، المنظمة العربية للتنمية، جوان 2019.
6. عمار فتحي موسي، محددات الصمت التنظيمي وأثرها على الاحتراق الوظيفي لأعضاء الهيئة المعاونة بجامعة السادات، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، ع4، مصر، 2018.
7. فاطمة عجرمة، "أثر تأمين بيئة العمل على جودة الحياة بمواقع مشروعات التشييد المصرية بين التفعيل والمسؤولية التشريعية والتعاقدية"، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، المجلد 1، العدد 3، غزة - فلسطين، 2016.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Hian, Chan Choon, and Einstein, Walter ,Quality of Work Life (QWL): What Can Unions Do?. **S.A.M. Advanced Management Journal**, Vol. (55), No. (2), 1990.
2. Lau, R., "**Quality of work life and performance: An ad hoc investigation of two key elements in the service profit chain model**", International Journal of Service Industry Management, Vol.11, No.5, 2000.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة الوادي حمة لخضر

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

إستبيان حول موضوع:

أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي
دراسة حالة: عينة من عمال المؤسسة الاستشفائية – بن
عمر الجيلاني - بولاية الوادي

أخي الموظف أختي الموظفة

تحية طيبة وبعد.

يقوم الباحث بدراسة تخص جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاحتراق الوظيفي، وهذه الدراسة هي جزء من متطلبات لنيل شهادة ماستر بقسم علوم التسيير، فأرجو منكم التعاون وذلك بالإجابة على فقرات الاستبيان بكل صراحة وموضوعية بوضع إشارة (X) في المكان المناسب الذي يعبر عن وجهة نظرك، علما أن أجابتك لن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي.

تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير.

الرجاء من سيادتكم وضع علامة (X) تحت درجة موافقتك على كل عبارة من العبارات التالية كما تعيشها في مؤسستك > المؤسسة الاستشفائية <

أولاً: البيانات الشخصية والوظيفة:

1 - الجنس	
☐ ذكر	☐ أنثى
2 - العمر	
☐ من 21 الى 30	☐ من 31 الى 40
☐ من 41 الى 50	☐ أكثر من 51
3 - المؤهل العلمي	
☐ ابتدائي	☐ متوسطة
☐ ثانوي	☐ تعليم عالي
☐ مؤهلات اخرى (تذكر)	
4 - الوظيفة :	
☐ طبيب	☐ ممرض
☐ اداري	☐ عامل مهني
5 - الخبرة :	
☐ اقل من 5 سنوات	☐ من 5 الى 10
☐ من 10 الى 15	☐ أكثر من 15

ثانيا: أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

فيما يلي مجموعة من الفقرات، الرجاء وضع إشارة (X) أمام الإجابة المتوافقة مع رأيك:

درجة الموافقة					البيان	
قليلة جدا	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جدا		
أولاً: الأبعاد المتعلقة ببيئة العمل المادية والمعنوية.						
أ. الامن والصحة المهنية						
					1	تتبع ظروف العمل شروط السلامة المهنية للعاملين
					2	تحرص إدارة المستشفى على اتباع العاملين لإجراءات الوقاية والسلامة أثناء العمل
					3	تهتم إدارة المستشفى بصحة العاملين وسلامتهم وأمنهم
					4	يوجد تشريعات وقوانين محددة للصحة والسلامة المهنية للعاملين
					5	تقوم إدارة المؤسسة بإعداد برامج تدريب على السلامة والصحة المهنية للعاملين
ب. العلاقات الاجتماعية						
					6	يسود بين العاملين أثناء العمل التعاون وروح الفريق الواحد
					7	تسود علاقات التقدير والاحترام المتبادل بين الرؤساء والمرؤوسين في العمل
					8	تتيح إدارة المؤسسة فرص التفاعل والاتصال مع العاملين في المستويات المختلفة
					9	توجد صداقات طيبة بيني وبين زملائي في العمل
					10	تقوم ثقافة المؤسسة على احترام الالتزامات العائلية وتلبية احتياجات العمل معاً
ج. الأجور والرواتب						
					11	يوجد نظام واضح وملائم للأجور والمكافآت داخل المؤسسة
					12	يحصل العاملون على أجور جيدة نظير مهامهم الوظيفية

13	تعد الأجور عادلة بالنظر الى مهارات العاملين ومجهودهم				
14	تعد أجور العاملين عادلة مقارنة بما يحصل عليه زملائهم في الوظيفة نفسها				
15	تكفي الأجور لإشباع احتياجات العاملين وطلباتهم				
16	يشعر العاملون بالرضاء عن العلاوات والزيادات التي تضاف للرواتب سنويا				
ثانيا: الأبعاد المتعلقة بيئة العمل التنظيمية والوظيفية					
أ. الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة					
17	يساهم العاملون في حل مشكلات العمل.				
18	يشارك العاملون حسب اختصاصاتهم في اتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم.				
19	تشجع إدارة المؤسسة العاملين على تقديم الاقتراحات والآراء لتطوير العمل.				
20	يفوض الرئيس المباشر جزءاً من صلاحياته للمرؤوسين.				
21	يعامل الرئيس المباشر المرؤوسين بعدالة وانصاف.				
22	يعطي رئيسي في العمل معلومات كاملة لنا عن أهداف الأعمال ونتائجها.				
23	يتمتع رئيسي المباشر بقدرة عالية على تشجيع مرؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن.				
ب . الأمان والاستقرار الوظيفي					
24	يشعر العاملون بالاستقرار الوظيفي ولا يعانون من أي تهديد بالاستغناء عنهم.				
25	تتوافر لدى إدارة المؤسسة الموارد المالية التي تمكنها من الإيفاء بالتزاماتها المالية تجاه العاملين لديها.				
26	لا أفكر في البحث عن فرص أخرى لأن استمراري في وظيفتي الحالية مضمونة.				

27	تتبع إدارة المؤسسة سياسة التحفيز للاحتفاظ بالموظفين المهرة.				
ج. الترقية والتقدم الوظيفي					
28	يوجد نظام واضح وملائم للترقيات .				
29	يعمل العاملون في وظائف تناسب طموحاتهم وأهدافهم.				
30	تساعد إدارة المؤسسة العاملين على إنجاز الخطط المستقبلية لتطوير وضعهم الوظيفي.				
31	تعتمد أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي على أسس ومعايير إدارية واضحة.				
32	توجد فرص مستقبلية متاحة للتقدم الوظيفي للعاملين .				
33	تعطي إدارة المؤسسة اهتماماً كبيراً لبرامج التدريب وتعليم العاملين.				
34	يوجد توافق بين مؤهلي العلمي وقدراتي العملية ودرجتي الوظيفية.				

ثالثاً: الاحتراق الوظيفي:

فيما يلي مجموعة من الأبعاد وكل بعد يليه مجموعة من الفقرات، الرجاء وضع إشارة (X) أمام

الإجابة المتوافقة مع شعورك نحو وظيفتك:

درجة الموافقة					البيان	
قليلة جداً	قليلة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جداً		
أ. الإجهاد الانفعالي						
					35	أشعر بأنني استنزفت عاطفياً نتيجة ممارستي لوظيفتي.
					36	أشعر باستنفاد كامل طاقتي في نهاية اليوم الذي أقضيه في وظيفتي.
					37	أشعر بالضجر والملل بسبب وظيفتي.
					38	أشعر بالإحباط في وظيفتي.
					39	أشعر بأنني أبذل كل جهدي في وظيفتي.
					40	أشعر بالضغط جراء التعامل مع الناس بشكل مباشر.
ب. عدم الإنسانية						

					41	أشعر بأنني أعامل بعض فئات المتعاملين بجمود وجفاء.
					42	أصبحت شخص قاسياً على الناس بسبب وظيفتي.
					43	أشعر بالقلق من أن يسبب لي هذا العمل قسوة وتبلداً في مشاعري.
					44	أصبحت لا أهتم بما يحدث للآخرين بسبب وظيفتي.
					45	أشعر أن المتعاملين يلومونني على بعض المشاكل التي تواجههم.
ج. عدم الإنجاز الشخصي						
					46	أشعر أنني من خلال عملي لا أؤثر إيجابياً في حياة الآخرين.
					47	أثناء ممارستي لوظيفتي لا أشعر بالنشاط والحيوية.
					48	لا أستطيع تهيئة الأجواء المناسبة لأداء عملي على أكمل وجه.
					49	أثناء ممارستي لوظيفتي لا أشعر بالراحة والسعادة.
					50	لا أستطيع التعامل بهدوء مع المشاكل والانفعالات العاطفية أثناء ممارسة وظيفتي.
					51	أشعر أنني لم أحقق أشياء كثيرة جديرة بالتقدير في وظيفتي