

جودة حياة العمل لدى أعوان الحماية المدنية: دراسة ميدانية بولاية البليدة

Quality of Work Life among Civil Protection Agents: Practical study in blida

فاطمة الزهراء العبدى^{1,*}¹ جامعة البليدة 2، (الجزائر)، labdifatima9@gmail.com

تاريخ النشر: 2024-09-30

تاريخ القبول: 2024-09-18

تاريخ الاستلام: 2024-04-30

ملخص: تهدف الدراسة الحالية للكشف عن مستوى جودة حياة العمل لدى أعوان الحماية المدنية، تكونت عينة الدراسة من (295) عون تدخل، بنسبة (100%) ذكور، حيث بلغ متوسط السن لديهم (35.83) سنة وبتبايراف معياري قدر بـ (07.45)، تم اختيارهم بطريقة مقصودة، ولتحقيق أهداف البحث اتبعنا المنهج الوصفي، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة مقياس العوامل الحاكمة لجودة حياة العمل المعد من قبل المغربي (2004)، وبعد جمع البيانات وتفرغها ومعالجتها توصلت النتائج إلى أن المستوى الغالب هو مستوى جودة حياة العمل المرتفع لدى أعوان الحماية المدنية.

الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل؛ أعوان الحماية المدنية.

Abstract: The aim of this present study is to reveal the level of quality of work life of civil protection agents. The sample consisted of (295) interventionists, a percentage of (100%) males, where their average age (35.83) years and with a standard deviation of about (07.45) years, were chosen in a deliberate manner. To achieve the research objectives we adopted the descriptive method. To achieve the aim of this study the researcher used the factors governing the quality of work life scale. After collecting, unloading and processing the data, the results were as follows: The prevailing standard is the high quality of work life of civil protection agents.

Keywords: Quality of Work Life, Shift Work, Civil Protection Agents.

*المؤلف المراسل:

1- مقدمة:

يعتبر مفهوم جودة الحياة من المفاهيم الحديثة، حيث عُرف تحت عدة مسميات منها أحوال المعيشة وطريقة الحياة، واختلط مع عدة مفاهيم أخرى كالسعادة والرفاه النفسي، وارتبط مفهوم جودة الحياة بقضايا مثل الصحة والعمل، وأصبح موضوعاً لاهتمام العديد من الدراسات والبحوث العلمية، وأصبحنا نتكلم عن جودة الحياة المرتبطة بالصحة، وجودة الحياة النفسية، وجودة الحياة العامة، وجودة حياة العمل، هذا المفهوم الأخير فقد ظهر في إطار علم النفس التنظيمي من أجل مواكبة سياسات التغيير والتطوير التنظيمي ومن أجل تحسين الحياة المهنية، وقد عُرفت تحت عدة مسميات أخرى كجودة الحياة الوظيفية، وجودة الحياة المهنية، وكلها تستعمل للدلالة على نفس المعنى.

1.1- الإشكالية:

يعتبر مفهوم جودة حياة العمل أو ما يسمى جودة الحياة الوظيفية حسب (جاد الرب، 2003) من المفاهيم التي ظهرت في إطار علم النفس الصناعي والتنظيمي وذلك ليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفاً من الاستغناء عنهم أو تخفيضاً للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم أو تخفيضاً لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين (المغربي، 3، 2004).

وفقاً للبحث الذي أجراه كل من (Leitao & al, 2019) يمكن للأفراد اختبار درجة عالية من جودة الحياة العملية عندما يكون الفرد متفائلاً بشأن عمله، والوظيفة لها آفاق مستقبلية وهناك توازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية وفقاً لقيمه ومعايير الشخصية، فالتفاؤل وآفاق العمل والفرص الجيدة وتوازن العمل يُحفز الأفراد على مواصلة عملهم ويكون أداؤهم بشكل جيد. (Hapsari & Batubara, 2022, 7-8)

إنّ العمل في مهنة الحماية المدنية ينطوي على مخاطر عالية للتعرض للحوادث ومسؤولية عالية في أداء واجباتهم، لذلك يجب أن يتمتع الأعوان بمستوى جيد من جودة الحياة العملية حتى يتمكنوا من تقديم الخدمة المثلى وتأدية مهامهم وواجباتهم المهنية. إنّ جودة حياة العمل هي انعكاساً لمشاعر العمال تجاه عملهم، بما في ذلك تأثير العمل على رفاهية العمال، ومدى رضاهم. لذلك اهتم العديد من الباحثين بدراسة جودة حياة العمل لدى أعوان الحماية المدنية، حيث قام كل من (Bolghanabadi & al, 2019) بدراسة عن "أثر عبء العمل العقلي على الضغط وجودة حياة العمل لأعوان الحماية المدنية" وتوصلت نتائج دراستهم إلى أنّ درجة الضغط وعبء العمل العقلي مرتفعان أمّا جودة حياة العمل فمنخفضة، ووجدت أن هناك علاقة دالة بين الضغط وعبء العمل العقلي وجودة حياة العمل.

أمّا الدراسة التي قامت بها (Sithole 2019) عن "قياس جودة حياة عمل أعوان الحماية المدنية بجنوب إفريقيا" أظهرت نتائجها أنّ أعوان الحماية المدنية يواجهون عدداً من المخاطر والكثير من الإجهاد في العمل حيث تتأثر جودة حياة العمل لديهم تأثراً كبيراً بارتفاع مستويات الإجهاد والمتطلبات المتصلة بالعمل. وتواجه منظمات مكافحة الحرائق تحديات خطيرة تعوق جودة حياة العمل بين أعوان الحماية المدنية، وتشمل هذه التحديات التحديات الجسدية والعقلية، وعنصر العمل الذي يؤثر سلباً على الأداء الوظيفي فيما بين أعوان الحماية المدنية.

لذلك فإننا من خلال هذه الدراسة نهدف الى الكشف عن مستوى جودة حياة العمل لدى أعوان الحماية المدنية وذلك للإجابة عن التساؤل التالي:

- ما مستوى جودة حياة العمل لدى أعوان الحماية المدنية؟

2.1- أهمية الدراسة:

جاء الاهتمام بموضوع الدراسة نظرا لما تمثله مهنة الحماية المدنية من أهمية للمجتمع حيث تعد هذه الأخيرة من مهن المساعدة الاجتماعية حيث المهام التي يقوم بها الاعوان شاقة وتحمل الكثير من عوامل الخطر التي يمكن أن تؤثر على صحتهم النفسية وصحتهم الجسمية، لذلك لابد من الاهتمام بجودة حياتهم العامة وجودة حياتهم في مكان العمل على وجه الخصوص، وذلك من خلال تحسينها وتحسين ظروف عملهم مما يجعلهم أكثر شعورا بالرضا وإشباعا لحاجاتهم النفسية في العمل وأكثر شعورا بالرفاه النفسي والارتياح أثناء أدائهم لمهامهم.

3.1- أهداف الدراسة:

من خلال الدراسة نريد الوصول إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المسطرة فيما يلي:

- الكشف عن مستوى جودة حياة العمل لدى أعوان الحماية المدنية.
- الكشف عن أبعاد جودة حياة العمل لدى أعوان الحماية المدنية.

4.1- مفاهيم الدراسة:

جودة حياة العمل:

يشير مفهوم جودة حياة العمل حسب (Nirenberg,1986) إلى "توفير المنظمة لعوامل وأبعاد حياة وظيفية أفضل للعاملين بها، ويتطلب ذلك انتهاج سياسات الموارد البشرية التي تمكن من توفير حياة وظيفية تشبع حاجاتهم، وتحقق أداء أفضل للمنظمة"(المغربي، 2004، 4).

أي أنه ولتوفير جودة حياة عمل تعمل المنظمات على توفير حياة وظيفية أفضل من خلال إيجاد بيئة عمل تلبي وتشبع احتياجات العمال ولعل نظام العمل بالدوريات أحد العوامل التي يمكن أن تلبي احتياجات بعض العمال للعمل في هذا النظام حيث يمكن قياس جودة حياة العمل من خلال الدرجات المتحصل عليها على المقياس المعد من طرف المغربي (2004).

الحماية المدنية:

مرفق عمومي تابع لوزارة الداخلية يعمل وفق النظام شبه العسكري، حيث تتمثل مهام أعوان الحماية المدنية في التدخلات وتقديم الإسعافات الأولية للمرضى وضحايا حوادث المرور والحوادث المنزلية، ونقلهم إلى المستشفيات والعيادات والمستوصفات الطبية، وحماية الأشخاص وممتلكاتهم وكذلك حماية الحيوانات من الأخطار والحوادث المحتملة والكوارث بمختلف أنواعها على مدار الساعة واليوم، لذلك فإن أعوان الحماية المدنية يعملون من خلال نظام عمل دوري متناوب بين ثلاث مجموعات، يعمل العون المتدخل فيها لمدة أربع وعشرين ساعة (24 ساعة) متواصلة تعقبها فترة راحة لمدة ثمان وأربعين ساعة (48 ساعة).

5.1- الدراسات السابقة:

-دراسة كل من (Leitao & al, 2019) والتي توصلت نتائجها إلى أنه يمكن للأفراد اختبار درجة عالية من جودة الحياة العملية عندما يكون الفرد متقائلاً بشأن عمله، والوظيفة لها آفاق مستقبلية وهناك توازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية وفقاً لقيمه ومعايير الشخصية، فالتقاؤل وآفاق العمل والفرص الجيدة وتوازن العمل يُحفز الأفراد على مواصلة عملهم ويكون أداؤهم بشكل جيد. (Hapsari & Batubara, 2022, 7-8)

-دراسة (Sithole, 2019) عن "قياس جودة حياة عمل أعوان الحماية المدنية بجنوب إفريقيا" أظهرت نتائجها أن أعوان الحماية المدنية يواجهون عدداً من المخاطر والكثير من الإجهاد في العمل، حيث تتأثر جودة حياة العمل لديهم تأثيراً كبيراً بارتفاع مستويات الإجهاد والمتطلبات المتصلة بالعمل. وتواجه منظمات مكافحة الحرائق تحديات خطيرة تعوق جودة حياة العمل بين أعوان الحماية المدنية، وتشمل هذه التحديات، التحديات الجسدية والعقلية وعنصر العمل الذي يؤثر سلباً على الأداء الوظيفي فيما بين أعوان الحماية المدنية. (Sithole, 2019, 72)

-دراسة كل من (Bolghanabadi & al, 2019) حيث قاموا بدراسة عن "أثر عبء العمل العقلي على الضغط وجودة حياة العمل لأعوان الحماية المدنية" وتوصلت نتائج دراستهم إلى أن درجة الضغط وعبء العمل العقلي مرتفعان أما جودة حياة العمل فمخفضة، ووجدت أن هناك علاقة دالة بين الضغط وعبء العمل العقلي وجودة حياة العمل.

-دراسة (Hapsari & Batubara, 2022) كانت بهدف وصف جودة الحياة العملية لأعوان الحماية المدنية لدى عينة تكونت من (135) فرد (109 ذكور / 26 إناث)، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن معظم أعوان الحماية المدنية يتمتعون بجودة حياة العمل في الفئة العالية، وتحديداً (83) شخصاً (63.7%)، في الفئة المتوسطة بإجمالي 36 شخصاً (28.9%)، وفي الفئة المنخفضة بإجمالي (10) أشخاص (7.6%). وأظهرت نتائج الاختبار أن هناك فرقاً دالاً بين الذكور والإناث في الدرجة الكلية لجودة الحياة العملية، وفرقاً كبيراً بين الوضع الوظيفي وبعد الرضا الوظيفي، وبالتالي فإنه سيكون للمستوى العالي من جودة الحياة العملية لأعوان الحماية المدنية تأثيراً على زيادة إنتاجية العمل، والرضا الوظيفي، والالتزام تجاه المنظمة.

نلاحظ من خلال بعض الدراسات السابقة التي قام بها العديد من الباحثين في مختلف المجتمعات أن هناك تفاوت في مستويات جودة حياة العمل لدى أعوان الحماية المدنية، فجودة حياة العمل تتأثر بالكثير من المتغيرات الأخرى والعوامل والأسباب المهنية والنفسية والاجتماعية، مما يمكن أن يؤثر على تلبية وإشباع احتياجات العمال في المؤسسات التي يعملون بها، وبالتالي تأثر مستوى جودة حياة العمل لديهم.

2- الطريقة والادوات:

1.2 منهج الدراسة:

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يعد أحد مناهج البحث العلمي المهمة، والذي يهدف إلى رصد الظواهر والحقائق والوقائع ووصفها بغرض فهم مضمونها أو قد يكون هدفه الأساسي تقييم وضع معين لأغراض عملية.

2.2 عينة الدراسة:

شمل مجتمع الدراسة جميع أعوان الحماية المدنية على مستوى القطر الوطني، والعاملين بنظام 24 ساعة عمل/ 48 ساعة راحة، حيث تكونت عينة الدراسة من (295) عون من أعوان الحماية المدنية بولاية البليدة، بنسبة (100%) ذكور، تم اختيارهم بالطريقة المقصودة، حيث بلغ متوسط السن لديهم (35.83) سنة وبانحراف معياري قدر بـ (07.45).

3.2 أدوات الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا لقياس جودة حياة العمل على المقياس الذي أعده المغربي سنة (2004) لقياس العوامل الحاكمة لجودة حياة العمل.

يتكون المقياس كما يشير المغربي (2004) من (36) بند، موزعة على ستة (06) أبعاد تقيس العوامل الحاكمة لجودة حياة العمل وتتمثل فيما يلي:

- 1- ظروف بيئة العمل المعنوية: تتكون من ستة (06) بنود.
 - 2- خصائص الوظيفة: تتكون من ستة (06) بنود.
 - 3- الأجور والمكافآت: تتكون من ستة (06) بنود.
 - 4- جماعة العمل: تتكون من ستة (06) بنود.
 - 5- أسلوب الرئيس في الإشراف: تتكون من ستة (06) بنود.
 - 6- المشاركة في القرارات: تتكون من ستة (06) بنود.
- ولكل بند من بنود المقياس سلم إجابات يتكون من خمسة تدريجات وهي:
- غير موافق تماما وتعطى (01) درجة واحدة.
 - غير موافق وتعطى (02) درجتين.
 - محايد وتعطى (03) ثلاث درجات.
 - موافق وتعطى (04) أربعة درجات.
 - موافق تماما وتعطى (05) خمسة درجات.

حيث تتراوح الدرجة الكلية للمقياس ما بين (36) و (180) درجة، ووفقا للمقياس يتم تقييم جودة حياة العمل من خلال الدرجات المتحصل عليها، إذا كانت تحت (108) درجات فتشير إلى جودة حياة عمل منخفضة أما إذا ارتفعت عن (108) درجات فتشير إلى جودة حياة عمل مرتفعة أما إذا كانت (108) درجات فتشير إلى جودة حياة عمل متوسطة.

❖ الخصائص السيكومترية للمقياس:

قام المغربي (2004) بحساب الخصائص السيكومترية لمقياس العوامل الحاكمة لجودة حياة العمل على النحو التالي:

تم تطبيق المقياس على عينة مكونة من 318 موظفا، موزعة على سبعة مراكز طبية بين إداريين، أطباء وفنيين، قصد التحقق من صدق وثبات المقياس، فاعتمد على حساب معامل الصدق الذاتي، فجاءت جميعها مقبولة، بحيث قدر معامل صدق مقياس جودة حياة العمل ككل بـ (0.86).

4.2- الأساليب الإحصائية: تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية تمثلت في المتوسط الحسابي الانحراف المعياري، التكرارات والنسب المئوية.

3- عرض ومناقشة وتفسير النتائج:

ينص هذا التساؤل على ما مستوى جودة حياة العمل لدى أعوان الحماية المدنية؟ واختبار هذا التساؤل تم استخدام اختبار كاف مربع لحسن المطابقة، وفيما يلي عرض تكرارات مستويات جودة حياة العمل كما هو مبين في الجدول رقم (01):

جدول (1) تكرارات مستويات جودة حياة العمل

منخفضة	متوسطة	مرتفعة	المجموع
4	142	149	195
عدد الأفراد			
1.4%	48.1%	50.5%	100%
النسبة المئوية			

نلاحظ من الجدول رقم (01) بأن المستوى الغالب هو مستوى جودة حياة العمل المرتفع حيث بلغت النسبة (50.5 %) من أعوان الحماية المدنية، وللتحقق من الدلالة الإحصائية للاختلافات الملاحظة بين تكرارات مستويات جودة حياة العمل تم تطبيق اختبار كاف مربع لحسن المطابقة، كما هو مبين في الجدول رقم (02):

جدول (2) نتيجة كاف مربع لحسن المطابقة لمتغير جودة حياة العمل

مستويات جودة حياة العمل	التكرار	قيمة كاف مربع المحسوبة	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية
منخفضة	4			0.001>
متوسطة	142	135.993	02	
مرتفعة	149			

نلاحظ من الجدول رقم (19) بأن نتيجة كاف مربع (2) = 135.993، والقيمة الاحتمالية ($0.001 >$) مما يعني بأن تكرارات مستويات جودة حياة العمل ليست موزعة توزيعاً متساوياً في المجتمع وهذا يدل على أن مستوى جودة حياة العمل المرتفع هو السائد لدى أعوان الحماية المدنية.

جدول (3) تكرارات مستويات أبعاد متغير جودة حياة العمل

أبعاد جودة حياة العمل	منخفضة	متوسطة	مرتفعة
التكرارات	النسبة %	التكرارات	النسبة %
ظروف بيئة العمل المعنوية	2	133	160
خصائص الوظيفة	3	134	158
الأجور والمكافآت	78	167	50
جماعة العمل	282	13	/
أسلوب الرئيس في الإشراف	50	123	122
المشاركة في القرارات	9	137	149

نلاحظ من الجدول رقم (3) بأن كل من أبعاد جودة حياة العمل التالية كانت مرتفعة وهي: بعد ظروف بيئة العمل المعنوية - بعد خصائص الوظيفة-بعد المشاركة في القرارات، أما أبعاد جودة حياة العمل التالي جاءت

متوسطة فهي كل من: بعد الأجور والمكافآت - بعد أسلوب الرئيس في الإشراف، أما بعد جماعة العمل فكان المستوى المنخفض هو المستوى السائد بين أعوان الحماية المدنية.

في ضوء النتائج التي أظهرتها التحليلات الإحصائية لاستجابات أعوان الحماية المدنية على مقياس العوامل الحاكمة لجودة حياة العمل، فلقد دلت النتائج إلى أن المستوى المرتفع لجودة حياة العمل هو السائد وذلك بنسبة (50.5%)، يليه المستوى المتوسط بنسبة (48.1%)، وأخيرا المستوى المنخفض بنسبة (1.4%)، نلاحظ أن جودة حياة العمل لدى الأعوان تتوزع في معظمها بين المستوى المرتفع والمستوى المتوسط، حيث هناك العديد من الدراسات الأخرى التي اتفقت نتائجها مع نتائج دراستنا في جلها أو في جزء منها، ومن بينها دراسة (Hapsari & Batubara, 2022) بهدف وصف جودة الحياة العملية لأعوان الحماية المدنية لدى عينة تكونت من (135) فرد (109 ذكور / 26 إناث)، حيث أظهرت نتائج الدراسة أن معظم أعوان الحماية المدنية يتمتعون بجودة حياة العمل في الفئة العالية، وتحديداً (83) شخصاً (63.7%)، في الفئة المتوسطة بإجمالي 36 شخصاً (28.9%)، وفي الفئة المنخفضة بإجمالي (10) أشخاص (7.6%). وأظهرت نتائج الاختبار أن هناك فرقاً دالاً بين الذكور والإناث في الدرجة الكلية لجودة الحياة العملية، وفرقاً كبيراً بين الوضع الوظيفي وبعد الرضا الوظيفي، وبالتالي فإنه سيكون للمستوى العالي من جودة الحياة العملية لأعوان الحماية المدنية تأثيراً على زيادة إنتاجية العمل، والرضا الوظيفي، والالتزام تجاه المنظمة.

في حين أظهرت نتائج الدراسة التي أجراها (Bolghanabadi & al, 2019) حول "أثر عبء الجهد العقلي على الضغط وجودة حياة العمل لأعوان الحماية المدنية" فتوصلت نتائج دراستهم إلى أن درجة الضغط وعبء الجهد العقلي مرتفعان أما جودة حياة العمل فمنخفضة، وقد وجدت أن هناك علاقة دالة بين الضغط وعبء الجهد العقلي وجودة حياة العمل. فوفقاً للبحث الذي أجراه كل من (Leitao & al, 2019) يمكن للأفراد اختبار درجة عالية من جودة الحياة العملية عندما يكون الفرد متفائلاً بشأن عمله، والوظيفة لها آفاق مستقبلية وهناك توازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية وفقاً لقيمه ومعايير الشخصية. فالتفاؤل وآفاق العمل والفرص الجيدة وتوازن العمل يحفز الأفراد على مواصلة عملهم ويكون أداؤهم بشكل جيد. (Hapsari & Batubara, 2022, pp 7-8)

حيث أشار (Muindi & Obonyo 2015) أن هناك قائمة من العوامل الرئيسية التي تؤثر على جودة حياة العمل كأجر كافٍ ومعقول، وظروف عمل، وأبواب مفتوحة للتقدم والنمو، والاستقرار المهني، والمصالحة الاجتماعية، وتحقيق المساواة في الحياة المهنية، والروابط والشعور بالامتنان والاعتراف والشكر (Sithole, 2019, P74)

أما دراسة (Sithole, 2019) فكان الهدف الرئيسي منها هو تحديد العوامل الرئيسية التي أثرت على جودة حياة العمل لأعوان الحماية المدنية في جنوب إفريقيا، حيث أوصت الاكتشافات بأن معظم أعوان الحماية المدنية لم يكونوا سعداء بفرصهم المهنية المتاحة لهم. حيث شعر أعوان الحماية المدنية هؤلاء أن مهنتهم لا يمكن الاعتماد عليها وغير آمنة. وكما يتضح من استجاباتهم، فإن المسائل التي من الواضح أنها تؤثر بشكل متناقض على مستوى جودة حياة العمل، كانت عدم وجود انسجام بين العمل والحياة غير العملية، ومسائل الصحة والسلامة، وعبء العمل وساعات العمل. (Sithole, 2019, 72)

تتكون جودة حياة العمل من عدة أبعاد حيث كانت الأبعاد في الفئة المرتفعة تتمثل في كل من بعد ظروف بيئة العمل المعنوية - بعد خصائص الوظيفة-بعد المشاركة في القرارات، أما أبعاد جودة حياة العمل التالية فجاءت متوسطة وهي كل من: بعد الأجور والمكافآت - بعد أسلوب الرئيس في الإشراف، أما بعد جماعة العمل فكان المستوى المنخفض هو المستوى السائد بين أعوان الحماية المدنية.

وبناء على ما سبق يتضح عدم وجود اختلافات جوهرية فيما بين أعوان الحماية المدنية حول جودة ظروف بيئة العمل المعنوية كأحد أبعاد جودة حياة العمل. ويمكن تفسير ذلك من خلال أن معظمهم يدرك أهمية ومدى شعورهم باحترام الآخرين، ومدى أهمية وجود صداقات حميمة بين الأفراد وزملائهم في العمل، وشعورهم بالرضا عن الانجاز في العمل، وما يحققه ذلك من سعادة ورفاهية وارتياح نفسي في كل مرة يقومون فيها بتقديم المساعدة للآخرين باحترافية ومهارة وأداء جيد لمهامهم المهنية. حيث يشير كل من (Swamy & al, 2015, 285) أن بيئة العمل هي المكان الذي يعمل فيه المرء. إنها بيئة اجتماعية ومهنية يفترض أن يتفاعل فيها الموظفون مع عدد من الأشخاص، وعليهم العمل بتنسيق بطريقة أو بأخرى. تضمن ظروف العمل الأمانة والصحة جيدة واستمرارية الخدمات، وانخفاض علاقات إدارة العمل السيئة. العامل السليم يسجل إنتاجية عالية. والموظفون مبهجون وواقون وقد يثبتون أنهم رصيد لا يقدر بثمن للمنظمة إذا كانت بيئة العمل جيدة. وهو يتألف من أوضاع عمل بدنية وعقلية آمنة وتحديد ساعات عمل معقولة.

يتضح كذلك أن المستوى المرتفع لبعدها خصائص الوظيفة هو السائد لدى أعوان الحماية المدنية لأن أغلبهم يدركون ذلك، وقد يرجع هذا لإحساسهم بالمسؤولية عما يمارسونه من أعمال ونشاطات، وتميز مهام عملهم بالأهمية والتحدي لما لها من قيمة معنوية كبيرة، فضرورة امتلاك المهارات وتنميتها بشكل مستمر لإمكانية الاستمرار في العمل عنصر لا بد منه.

كذلك أشارت النتائج أن المستوى المرتفع لبعدها المشاركة في القرارات هو السائد لدى أعوان الحماية المدنية لأن أغلبهم يدركون ذلك، حيث يشير ذلك إلى أن الأعوان لديهم فرصة ما للتأثير على القرارات، والمشاركة بالآراء، والحصول على المعلومات التي تمكنهم من تحقيق الأهداف وأداء مهامهم بكل مهارة وإنجاز. فالمشاركة في اتخاذ القرارات، وإبداء الرأي حول الخطوات المتبعة والحلول المقدمة أثناء تدخلات الأعوان وأداء مهامهم خاصة إذا كانت تلك الآراء تتميز بالخبرة والمهارة والتفكير الحكيم، فذلك يزيد من الثقة والشعور بالقدرة على الأداء والانجاز.

فيما يخص بعد الأجور والمكافآت فلقد دلت النتائج إلى أن المستوى المتوسط هو الغالب، حيث يدرك معظم الأعوان عدم كفاية الأجر والمكافآت التي يحصلون عليها، وعدم إحساسهم بعدالة دخلهم من الوظيفة مقارنة بما يبذلونه من جهد وما يمتلكونه من مهارات، وهذا ما ظهر جليا في استجاباتهم. فمهمة الإنقاذ وإزالة الأذى وتقديم الإسعافات الأولية، ومحاولة التخفيف من معاناة وآلام الضحايا، مهمة إنسانية بالدرجة الأولى، تختلف المكافأة لها باختلاف المجتمعات والقوانين الحاكمة لها. وفي هذا السياق أشار (Swamy & al, 2015, P285) أن التعويضات والمكافآت عوامل تحفيزية، يتم منح الأفضل أداءً المكافآت، وهذا يبني المسابقات بين الموظفين للعمل الجاد وتحقيق الأهداف التنظيمية والفردية. فالمصالح الاقتصادية للموظفين تدفعهم إلى العمل، ورضا الموظفين يعتمد إلى حد ما على التعويض المقدم. وينبغي تحديد الأجور على أساس العمل المنجز والمهارات الفردية والمسؤوليات المنفذة والأداء والإنجازات.

كذلك أظهرت النتائج الخاصة ببعء أسلوب الرئيس في الإشراف أن المستوى المتوسط هو السائد بين أعوان الحماية المدنية، وهذا يرجع لاعتقاد الأعوان أن أسلوب رئيسهم غير مشجع لهم على المشاركة، وعدم توفيره للمعلومات التي تمكنهم من الأداء الفعال وشعورهم ببعء العدالة والإنصاف، خاصة فيما يخص توزيع المهام والمكافآت وإعطاء الفرصة لإبداء الرأي والمشاركة، والمساواة في المعاملة، بالإضافة إلى عدم اهتمام الرئيس بعمليات التحفيز والتحميس. حيث يظهر العكس مع ما توصلت إليه دراسات (Cohen & Ledford, 1997) عن تأثير القيادة والإدارة الذاتية لفرق العمل تأثيراً إيجابياً على جودة حياة العمل، وتبدو أهمية ذلك من خلال قدرة الرئيس في السماح لمروؤوسيه بالتدريب الذاتي والتحفيز ووضع الأهداف ذاتياً. (المغربي، 2004، 30).

وأخيراً فقد دلت النتائج فيما يخص بعء جماعة العمل أن المستوى المنخفض هو السائد بين أعوان الحماية المدنية وبنسبة (95 %)، وهذه النتيجة لا تتوافق مع نتائج دراسة (Hapsari & Batubara, 2022) حيث أظهرت تصنيف أعوان الحماية المدنية في المستوى المتوسط لهذا البعد، ويتعلق هذا البعد بالعلاقة بين الأفراد وزملاء العمل، واستعداد الرؤساء لإتاحة الفرص لأعوان الحماية المدنية للتحدث والاستماع إليهم. مما يعني أنهم راضون تماماً عن الفرصة المتاحة للتعبير عن أنفسهم أثناء المناقشات والعمل الجماعي.

فمن المفترض أن تكون النتائج مرتفعة على بعء جماعة العمل كأحد أبعاد جودة حياة العمل، إلا أن النتائج أظهرت العكس تماماً، حيث العمل في مهنة الحماية المدنية ينطوي على العمل في فريق والعمل الجماعي، مما يسمح بشعور الأعوان بأهميتهم داخل فريق العمل، وتكامل خبرات جماعة العمل، وفهم كل فرد لدوره وتعبيره عن رأيه ومشاعره، وهذا من المفترض أن يتميز به العمل في الحماية المدنية، فالعمل في هذه المهنة يحتاج إلى روح الفريق وروابط وعلاقات متينة بين أفراد الفريق وتضافر جهود كل الأفراد وتكامل خبراتهم ومهاراتهم، نحو تحقيق هدف واحد وهو هدف الفريق. كذلك من المفترض أن جماعة العمل والعلاقات الفعالة بين أعضاء الفريق يمكن أن تساعد في تخفيف أعباء العمل خاصة منها الأعباء والإجهاد النفسي والإرهاق الانفعالي الذي يمكن أن يظهر لديهم كنتيجة لأداء مهامهم، فمهنة الحماية المدنية تحمل الكثير من المخاطر النفسية والجسمية والمخاطر الفيزيائية والكيميائية والبيولوجية التي يمكن أن تؤثر على صحة وسلامة وأمن الأعوان، لذلك يحتاج أعضاء الفريق إلى إحساسهم بتوفر السند النفسي والدعم الاجتماعي وفعالية ذلك خاصة في وقت الأزمات ومرور الفريق ببعض الشدائد والعثرات والضغط.

ويمكن تفسير النتيجة التي توصلنا إليها، من خلال أن جماعة العمل تخضع في كثير من الأحيان لتغييرات في أعضائها، لذلك عدم استقرار الأعضاء في نفس الفريق لفترة كافية من الزمن لا يسمح ببناء علاقات وصداقات حميمة ومتينة أساسها الثقة المتبادلة والتقبل غير المشروط وإمكانية التعبير عن مشاعرهم ضمن جماعة العمل في حالة من الاحتواء والتعاطف التي يبديها بقية الأعضاء.

4- الخلاصة:

يعتبر مفهوم جودة الحياة مفهوماً متعدد الأبعاد ومتعدد الفروع، حيث قام العديد من الباحثين بدراسته ومحاولة الإلمام بمختلف جوانبه، وقد قمنا من خلال هذه الدراسة بإلقاء الضوء على بعض التعريفات والمؤشرات التي نراها ذات صلة بموضوع دراستنا، حيث يرى بعض الباحثين أن جودة حياة العمل تُعد امتداداً لجودة الحياة وتعتبر فرعاً مهماً من فروعها، نظراً لما يمثلته العمل من أهمية في حياة الفرد، وضرورة أن يحظى الأفراد بتلبية

احتياجاتهم البيولوجية والنفسية والاجتماعية من خلال الوظائف التي يمتنونها، لذلك ظهرت جودة حياة العمل من أجل تحقيق نوع من الرضا والشعور بالرفاه النفسي وإبراز أهمية العمال في مؤسساتهم والمنظمات التي ينتمون إليها، وذلك من خلال الأبعاد والأهداف التي ترمي إليها برامج جودة حياة العمل، حيث أظهرت نتائج دراستنا أن أعوان الحماية المدنية يبدون مستوى مرتفعاً لجودة حياة العمل.

الاحالات والمراجع:

المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. (2004). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي: دراسة ميدانية. *مجلة الدراسات والبحوث التجارية. العدد الثاني. جامعة الزقازيق. مصر.*

Hapsari, Silvia Maharani & Batubara, Megawati. (2022). Bandung City Firefighters Quality of Work Life. *Enlighten Jurnal Bimbingan Konseling Islam*. Vol 5 N 01. pp 1-14.

Bolghanabadi, Somayeh., Kordmir, Seyed Hojat Mosavi., Mahmudi, Atefe & Mediabadi, Saiede. (2019). The Effects of mentale workload on stress and quality of work life firefighters. *Journal of Sabzevar University of Medical Sciences* 26 (5), 547-553. Iran.

Sithole, Sianda. (2019). Measuring quality of work life of municipal firefighters in the Western Cape. *South Africa*.

Swamy, Devappa Renuka., Nanjundeswaraswamy, T S & Rashmi, Srinivas. (2015). Quality of Work Life: Scale Development and Validation. *International Journal of Caring Sciences*. Volume 8 Issue 2. pp 281-300.

كيفية الاستشهاد بهذا المقال حسب أسلوب APA :

العبدى، فاطمة الزهراء (2024). جودة حياة العمل لدى أعوان الحماية المدنية: دراسة ميدانية بولاية البليدة. *مجلة العلوم النفسية والتربوية*. 10(3)، الجزائر: جامعة الوادي، الجزائر. 102-124.