



جامعة قاصدي مرياح ورقلة
كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
قسم علم النفس و علوم التربية



عنوان الأطروحة:

دور جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية
التنافسية لدى الإطارات

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث تخصص علم النفس عمل وتنظيم

- إشراف الأستاذ:
أ.د/ محمد قوارح

- إعداد الطالبة:
عيدة جفال

لجنة المناقشة

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
1	ياسين محجر	أستاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة	رئيسا
2	محمد قوارح	أستاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة	مشرفا ومقررا
3	الهادي سرايه	أستاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة	مناقشا
4	مزياني الوناس	أستاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة	مناقشا
5	بوفاتح محمد	أستاذ التعليم العالي	جامعة الأغواط	مناقشا
6	رمضان عمومن	أستاذ التعليم العالي	جامعة الأغواط	مناقشا

السنة الجامعية : 2023/ 2022

الإسلام

بسم الله الرحمن الرحيم

(قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برويتك

الله جل جلاله

.. إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين

سبحنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كلفه الله بالهبة والوقار .. إلى من علمني العطاء بدون انتظار .. إلى من أحمل اسمه بكل افتخار .. أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك .. نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد

والصالحين العزيزين

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني .. إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من كان دعاءها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب

أمي اللبينة

إلى من تربية معهم وذقت معهم طعم الحياة

إلهي

شكر و تقدير

الحمد لله والصلاة والسلام على اشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد خير المعلمين عليه صلوات ربي وأفضل التسليم، أما بعد :

إقراراً بالفضل لذويه ونزولاً عند قول النبي صل الله عليه وسلم " :من لا يشكر الناس لا يشكر الله " فإن الواجب يدفعني إلى أن أخص بالشكر بعد الله تعالى أستاذي المشرف على رسالتي الأستاذ الدكتور " قوارح محمد " الذي قدم لي توجيهات علمية قيمة ، وشكري موصول .

إلى كل الأساتذة الذين لم يخلوا علينا من إرشادات وتوجيهات علمية كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل اطارات جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، على تقديم يد المساعدة لإتمام هذه الدراسة من خلال توفير المعلومات الكاملة التي تحتاجها دراستنا الحالية.

وأخيراً أتقدم بجزيل الشكر والإمتنان لكل من ساهم وساعد على إنجاح وإتمام هذه الدراسة من قريب أو بعيد .

لعل هؤلاء أقدم تلبية شكر و تقدير و عرفان

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة الى التعرف عن دور جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية لدى العمال الإطارات في الجامعة ، وبلغت عينة الدراسة (108) إطار من الإطارات العاملين بجامعة ورقلة، وقد استخدم المنهج الوصفي الذي يتناسب مع موضوع الدراسة ، و تمثلت ادوات الدراسة في مقياسين (من تصميم الباحثة) الأول خاص جودة حياة العمل والثاني سمات الشخصية التنافسية، وتم التحقق من الصدق و الثبات لكلتا الاداتين ، ومن الاساليب الاحصائية نذكر معامل الارتباط بيرسون واختبار " ت " (TEST) واختبار شيفيه ، و توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- مستوى جودة حياة العمل لدى أفراد عينة الدراسة متوسط

- توجد علاقة بين أبعاد جودة حياة العمل و سمات الشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة

- ليس هناك تأثير معنوي لأبعاد جودة حياة العمل وسمات الشخصية التنافسية لدى اطارات الجامعة .

- لا توجد فروق دالة احصائيا في جودة حياة العمل تعزى لـ : (الجنس – السن)

- توجد فروق دالة احصائيا في جودة حياة العمل تعزى لـ : (الاقدمية في العمل)

الكلمات المفتاحية : جودة حياة العمل ، سمات الشخصية التنافسية ، إطارات الجامعة .

Abstract:

This study aimed to identify the role of the quality of work life in the development of competitive personality traits among university tire workers, and the study sample amounted to (108) tire workers at the University of Ouargla. (Designed by the researcher) the first is about the quality of work life and the second is the competitive personality traits, and the validity and reliability of both tools were verified, and from the statistical methods we mention the Pearson correlation coefficient, TEST and Chevier's test, and the study reached the following results:

- The level of quality of work life among the study sample members is average

- There is a relationship between the dimensions of quality of work life and competitive personality traits among the study sample members

- There is no significant effect of the dimensions of quality of work life and competitive personality traits among university tires.

- There are no statistically significant differences in the quality of work life due to: (gender - age).

- There are statistically significant differences in the quality of work life due to: (seniority at work)

Keywords: quality of work life, competitive personality traits, university frameworks.

فهرس الموضوعات

الصفحة	العنوان	الرقم
أ	الإهداء	-
ب	شكر و تقدير	-
ج	ملخص الدراسة	-
د	فهرس الموضوعات	-
هـ	فهرس الجداول	-
و	فهرس الأشكال	-
و	فهرس الملاحق	-
1	مقدمة	-
-	الجزء الثاني	-
-	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	-
05	مشكلة الدراسة.....	1
07	فرضيات الدراسة.....	2
08	أهداف الدراسة.....	3
09	أهمية الدراسة.....	4
10	التعريف بمتغيرات الدراسة.....	5
11	الدراسات السابقة.....	6
-	الفصل الثاني: جودة حياة العمل	-
36	تمهيد.....	-
36	مفهوم جودة الحياة في العمل.....	1

39	الخلفية التاريخية لمفهوم جودة الحياة في العمل.....	2
44	اتجاهات دراسة جودة الحياة في العمل.....	3
48	أهمية جودة حياة العمل.....	4
49	عوامل نجاح جودة الحياة في العمل.....	5
54	قياس جودة الحياة في العمل.....	6
56	جودة الحياة في العمل في ظل بعض المفاهيم المتعلقة بها.....	7
74	الخلاصة.....	-
-	الفصل الثالث: سمات الشخصية التنافسية	-
76	تمهيد.....	-
76	تعريف الشخصية.....	1
82	الشخصية وتطور مفهومها.....	2
86	نمو الشخصية.....	3
87	خصائص الشخصية.....	4
88	محددات الشخصية.....	5
95	جوانب الشخصية.....	6
96	مكونات الشخصية.....	7
99	نظريات الشخصية.....	8
112	السمة التنافسية التي تركز عليها الدراسة الحالية.....	9
113	صفات عامة للشخص التنافسي.....	10
115	سمات الشخصية التنافسية.....	11
125	أهمية دور دراسة الشخصية.....	12
126	خلاصة.....	-

-	الباب الميداني	-
-	الفصل الخامس: إجراءات الدراسة الميدانية	-
129	تمهيد.....	-
129	المنهج المستخدم في الدراسة.....	1
131	مجتمع الدراسة.....	2
131	الدراسة الاستطلاعية.....	3
136	أدوات الدراسة.....	4
156	الدراسة الأساسية.....	5
158	الأساليب الإحصائية المعتمدة.....	6
-	الفصل السادس: عرض ومناقشة و تفسير نتائج الدراسة	-
162	تمهيد.....	-
162	عرض ومناقشة و تفسير نتائج الفرضية الأولى.....	1
169	عرض ومناقشة و تفسير نتائج الفرضية الثانية.....	2
172	عرض ومناقشة و تفسير نتائج الفرضية الثالثة.....	3
177	عرض ومناقشة و تفسير نتائج الفرضية الرابعة.....	4
182	عرض عام لنتائج الفرضيات.....	-
184	خلاصة الدراسة	-
186	الاقتراحات	-
189	قائمة المراجع	-
197	الملاحق	-

فهرس البطارلة

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم الجدول
44	يوضح أهم المراحل التي مر بها تعريف جودة حياة العمل	01
54	قائمة المعايير اللازمة لقياس أبعاد جودة الحياة في العمل	02
73	يوضح وظائف برامج جودة الحياة في العمل حسب نموذج TRIST 1978	03
135	خصائص العينة الاستطلاعية حسب الجنس	04
135	خصائص العينة الاستطلاعية حسب الفئة العمرية	05
136	خصائص العينة الأولية حسب الأقدمية في العمل	06
139	العبارات التي اتفق الأساتذة المحكمين على حذفها	07
140	العبارات التي أعيدت صياغتها بناء على رأي الأساتذة المحكمين	08
141	يوضح معامل ارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس	09
142	يوضح حساب ارتباط كل فقرة بالبعد الذي تنتمي إليه لمقياس جودة حياة العمل	10
143	يوضح حساب ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس جودة حياة العمل	11
143	صدق المقارنة لاستبيان جودة حياة العمل (الصدق التمييزي)	12
145	قيم الثبات لمعامل ألفا كرو نباخ لجميع أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية	13
145	قيم معاملات التجزئة النصفية لأبعاد جودة حياة العمل	14
146	يلخص نتيجة طرق الثبات لاستبيان جودة حياة العمل	15
149	العبارات التي اتفق الأساتذة المحكمين على حذفها	16
149	العبارات التي أعيدت صياغتها بناء على رأي الأساتذة المحكمين	17
150	يوضح معامل ارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس	18

151	يوضح حساب ارتباط كل فقرة بالبعد الذي تنتمي إليه لمقياس سمات الشخصية التنافسية	19
152	يوضح حساب ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس سمات الشخصية التنافسية	20
152	صدق المقارنة لاستبيان سمات الشخصية التنافسية (الصدق التمييزي)	21
154	قيم الثبات لمعامل ألفا كرو نباخ لجميع أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية	22
154	قيم معاملات التجزئة النصفية لأبعاد سمات الشخصية التنافسية	23
155	يلخص نتيجة طرق الثبات لاستبيان سمات الشخصية التنافسية	24
157	خصائص العينة الأساسية حسب الجنس	25
157	خصائص العينة الأساسية حسب الفئة العمرية	26
158	خصائص العينة الأساسية حسب الأقدمية في العمل	27
163	دلالة الفرق بين المتوسط الحقيقي (المحسوب) والمتوسط النظري (الفرضي) للمقياس جودة حياة العمل	28
164	مؤشرات مقياس جودة حياة العمل	29
169	يوضح معامل العلاقة الارتباطية بين أبعاد جودة حياة العمل ككل والشخصية التنافسية.	30
170	يوضح معامل العلاقة الارتباطية بين بعد بيئة العمل والشخصية التنافسية.	31
171	يوضح معامل العلاقة الارتباطية بين بعد خصائص الوظيفة والشخصية التنافسية.	32
171	يوضح معامل العلاقة الارتباطية بين بعد الأجور و المكافآت والشخصية التنافسية.	33
173	يوضح نموذج الانحدار الخطي المتعدد لمتغيرات الدراسة جودة حياة العمل كمستقل وسمات الشخصية التنافسية كتابع.	34
173	معامل الانحدار للشخصية التنافسية كتابع ومتغيرات جودة الحياة في العمل.	35
177	اختبار "ت" الفروق في التباين بين الإناث والذكور حول متغيرات جودة حياة العمل	36
178	درجة التباين حسب متغير السن نحو متغيرات جودة حياة العمل في المؤسسة الجامعية قيد الدراسة	37
179	درجة التباين حسب متغير الأقدمية نحو جودة حياة العمل في المؤسسة الجامعية قيد الدراسة	38
180	اختبار شففيه للمقارنات لبعديية بين الأقدمية في العمل اتجاه متغيرات جودة حياة العمل	39

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الأشكال	الرقم الشكل
59	يوضح النموذج النظري للرضا المهني و جودة الحياة	01
71	يبين أهمية تحسين برامج نوعية حياة العمل في المنظمات المعاصرة	02

فهرس الملحق

الصفحة	اسم الملحق	الرقم
	استبيان جودة حياة العمل ملحق رقم 01:	01
	استبيان جودة حياة العمل بعد صدق المحكمين ملحق رقم 02:	02
	استبيان جودة حياة العمل بعد حساب معامل التميز لكل فقرة ملحق رقم 03:	03
	استبيان جودة حياة العمل في صورته النهائية ملحق رقم 04:	04
	استبيان سمات الشخصية التنافسية ملحق رقم 05:	05
	استبيان سمات الشخصية التنافسية بعد صدق المحكمين ملحق رقم 06:	06
	استبيان سمات الشخصية التنافسية بعد حساب معامل التميز لكل فقرة ملحق رقم 07:	07
	استبيان سمات الشخصية التنافسية في صورته النهائية ملحق رقم 08:	08
	جدول بأسماء الأساتذة المحكمين ملحق رقم 09:	09
	أهم نتائج الدراسة الاستطلاعية مستخرجة من النظام الاحصائي SPSS ملحق رقم 10:	10
	أهم نتائج الدراسة الاساسية مستخرجة من النظام الاحصائي SPSS ملحق رقم 11:	11

مقدمة :

يعتبر العنصر البشري الركيزة الأساسية للفكر الإداري في الوقت الراهن، وهذا ما دفع معظم المؤسسات والمنظمات إلى زيادة الاهتمام بالموارد البشرية وتوفير مجموعة من الأبعاد الأساسية، والتي تتمثل في وتوفير قدر كاف من الرعاية الاجتماعية والاقتصادية والصحية. وتوفير بيئة عمل صحية وآمنة، ودعم ومشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات، ويتوافق ذلك مع جوهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية والتي تركز على تحقيق التوافق بين الفرد ووظيفته، ومراعاة الجوانب الإنسانية للعمل كمسئولية اجتماعية وأخلاقية ومعنوية للمؤسسات لتحسين إنتاجيتها وتحقيق الرضا المجتمعي عن أدائها وخدماتها، ويعد موضوع جودة حياة العمل يهتم بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة، والهادفة إلى توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة وتحقيق الإشباع لحاجات ورغبات العاملين (ماهر، 1999، 109) إذ أن نجاح منظمات الأعمال الحالية مرهون بقدرتها على تحقيق رسالتها المجتمعية والسعي لتحقيق أهدافها وأهداف العاملين فيها في آن واحد، من خلال تبني سياسات هادفة إلى تطوير نوعية العمل فيها (السيد، 2018، 12). وتشير جودة الحياة الوظيفية إلى رضا الموظفين عن بيئة العمل التي يعملون بها، وقدرتها على تلبية احتياجاتهم المتنوعة على المستوى الشخصي والمهني، بالإضافة إلى توفير الموارد والإمكانات التي يحتاجونها، مما يزيد تفاعلهم مع محتوى الوظيفة ومسئولياتها، ويعكس رغبتهم بالمشاركة في تحقيق أهداف المؤسسة. (2017، p3، Alzalabani،) ولجودة الحياة الوظيفية للعاملين منهاجا محددًا من خلال توفير وظائف مثيرة لاهتمام العاملين وتتحدى طموح شاغليها، والتي يحصلون منها على المكافآت والأجور العادلة، وتتيح لهم فرص المشاركة والتعاون، مع توفير أماكن عمل نظيفة وآمنة تعزز العلاقات الاجتماعية بينهم، إلى جانب تقديم الرعاية الصحية والشخصية المناسبة لهم. (Habibzadeh & Bahrami , 2017 , p 230) و لزيادة إنتاجية المؤسسة لابد من وجود منافسة في مكان العمل ، لأن التنافس أمر مفيد في مكان العمل إن وجود المنافسين تهدف لأهداف مماثلة (أي تعزيز وضعهم ، وزيادة المرتبات ... و غيرها) ولا يتحقق ذلك في معظم الاحيان الا بوجود شخصية تنافسية، وهي الشخصية التي تتحدى كل ما تقوم به،

وتنافسك في كل شيء، وصاحب هذه الشخصية يرغب دائما أن يكون على صواب ويخطئ الآخرين.

ومن هذا الأساس جاءت هذه الدراسة التي سوف تسلط ضوء على دور جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية لدى اطارات جامعة ورقلة، وفق منهج علمي محدد في جانبين :

الجانب النظري : الذي يمثل الإطار النظري للدراسة يتكون من ثلاثة فصول:

***الفصل الأول:** حددت فيه إشكالية الدراسة و فروضها وأهميتها وأهدافها وكذا تحديد مصطلحات الدراسة إجرائيا. كما تطرقنا إلى بعض الدراسات السابقة التي تسنت لنا.

*** الفصل الثاني :** تحدثنا فيه عن جودة حياة العمل، وعن أهميتها و مقوماتها و النظريات المفسرة لها و العوامل المؤثرة فيها و مستوياتها و الأسباب المؤدية لها و معوقاتنا و أهميتها في المرحلة الثانوية و الطرق التربوية لتنميتها

***الفصل الثالث:** وخصصناه للحديث عن السمات الشخصية ، بداية من مفهوم الشخصية و تطوره عبر الحقب الزمنية المختلفة إلى تعريف السمة و محدداتها و أنواعها ، ثم تكلمنا عن الشخصية التنافسية كتعريف ، وعن و مظاهرها و علاقتها ببعض الامور.

الجانب الميداني : فيمثل الإطار المنهجي للدراسة الميدانية الذي يضم ثلاث فصول:

***الفصل الرابع:** الذي تحدثنا فيه عن إجراءات الدراسة الميدانية ، وشرحنا فيه منهج الدراسة ، ثم تكلمنا عن عينة الدراسة ، و الدراسة الاستطلاعية ثم الأساسية ، ثم عن أدوات الدراسة من حيث الصدق و الثبات لكل أداة ، ثم عن الإجراءات التطبيقية للدراسة الأساسية ، وأخيرا الأساليب الإحصائية المعتمدة .

*** الفصل الخامس:** عرضنا فيه نتائج الدراسة حسب ترتيب فروضها، مع تحليلها إحصائيا

ومناقشتها وتفسيرها. اعتمادا على الإطار النظري ونتائج الدراسات السابقة، وختمت

الدراسة بمجموعة من الاقتراحات وأعقبتها قائمة المراجع وملاحق الدراسة .

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

أولا : مشكلة الدراسة

ثانيا : فرضيات الدراسة

ثالثا : أهمية الدراسة

ربعا : أهداف الدراسة

خامسا : التعريف الاجرائي لمتغيرات الدراسة

سادسا : بعض الدراسات السابقة

أولا / مشكلة الدراسة:

لقد ظهر مفهوم جودة حياة العمل كمصطلح حديث ليوكب سياسات التغيير و التطوير التنظيمي، كون إن المنظمات تعمل في بيئة تتسم بالتعقيد و المنافسة الشديدة ، و هذا ما أدى إلى التركيز نحو نشر الجودة كخيار إستراتيجي ، تستند إليه منظمات الأعمال لتحقيق كفاءة وفاعلية أفضل في الأداء.

ويهتم موضوع جودة حياة العمل بدراسة و تحليل المكونات و الأساليب ،التي تستند إليها الإدارة في المنظمات ،بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة، ويحقق الإشباع لحاجاتهم و رغباتهم ، كونه يتناول هذا المفهوم أي جودة حياة العمل الجهود و الأنشطة المنظمة، التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين، بإشباع حاجاتهم من خلال توفير بيئة آمنة والإستقرار الوظيفي و العاطفي لهم .

لقد تزايد الإهتمام في المنظمات الرائدة بالعنصر البشري، و النظر إليه كأصل من أصولها لما له من تأثير جوهري على الكفاءة و الفعالية و التميز، وليس كعنصر إنتاج بمعنى أن ينظر إلى الأفراد كإستثمارات، تحقق إذا ما حسن إستخدامها أو عوائد طويلة الأجل للمنظمة في شكل تحسين انتاجيتها و تطويرها و تميزها. وقد تكلمت الكثير من الدراسات السابقة على مفهوم جودة حياة العمل منها:

دراسة (الشبلي 2016) والتي بعنوان أثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي في الوزارات الفلسطينية، وهدفت هذه الدراسة التعرف على واقع جودة حياة العمل والولاء التنظيمي بأبعادهما المختلفة، ومعرفة أثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي لدى الموظفين في الوزارات الفلسطينية، وجاءت نتيجة الدراسة أن واقع جودة حياة العمل في الوزارات الفلسطينية جاءت بدرجة متوسطة على الدرجة الكلية، و كذلك دراسة (Alireza,Bolhari Al ,2011) حول قياس مستوى الجودة الحياتية الوظيفية للعاملين في تكنولوجيا الإتصالات ، و من ثم دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و بعض المتغيرات الديمغرافية ، والتي خلصت الى وقد توصلت الدراسة إلى أن

الفصل الأول ----- الإطار العام للدراسة

مستوى جودة الحياة الوظيفية متوسط لدى عينة الدراسة . ومن الدراسات كذلك نجد دراسة (Sharma,Gupta,2011) وهي حول جودة الحياة الوظيفية للعاملين في قطاع الإتصالات ، و الهدف منها هو معرفة و تحديد كيفية تأثير جودة الحياة على مستوى الرضا للعاملين في مجال الإتصالات ، و قد أثبتت الدراسة وجود علاقة دالة إحصائيا بين تنمية الجودة في مجال العمل لدى عينة الدراسة والأجور المناسبة و المكافآت العادلة على العمل ، ظروف العمل الصحية و الأمانة ، فرص التشغيل و تطوير كفاءات الموارد البشرية.

و لزيادة إنتاجية المؤسسة لا بد من وجود منافسة في مكان العمل ، لأن التنافس أمر مفيد في مكان العمل إن وجود المنافسين تهدف لأهداف مماثلة (أي تعزيز وضعهم ، وزيادة المرتبات ... و غيرها) ، سوف تدفع الفرد ليؤدي العمل بإتقان و يحرص على المثابرة و يركز على تحقيق الأهداف المحددة بطريقة ممتازة لإقناع الرئيس بأن أدائه متميز ، هذا النوع من المنافسة تزيد من مستوى كفاءة العاملين . المناخ التنافسي يدفع الموظفين على إنتاج عمل إستثنائي الذي سيكون مقبولا ليس فقط للإدارة و لكن الأهم من ذلك من شأنه إقناعهم و إرضائهم بكفاءة الموظف و علاوة على ذلك المنافسة تدفع الموظفين إلى الإلتزام بالمواعيد المحددة و الإلتزام بالمعايير التي وضعتها الإدارة .

لذلك فإن الإدارة في المنظمات تبحث دائما في تنمية القدرات التنافسية و الزيادة من مستواها لدى أفرادها بحيث يظهر ذلك من خلال تشجيع الأفراد ذوي الشخصيات التنافسية التي تسعى دائما إلى تحسين قدراتها وإثبات ذاتها و تطوير قدراتها و مهاراتها الوظيفية.

يؤكد خبراء علم النفس أن التنافس في العمل أمر صحي و يمنح المنافسين دوافع للبقاء من خلال الحفاظ على إزدهار المؤسسة ، فالمنافسة ضرورة لنجاح العمل .لأن المنافسة ستدفع الجميع للعمل كفريق التي هي دائما إستراتيجية جيدة لإنجاز الأمور فإنه بدلا من وجود شخص واحد فقط ، هناك مجموعة من الناس يعملون ويفكرون معا لتحقيق هدف مشترك كفريق مع ديناميكية جيدة تدفع كل عضو للتنافس ضد نفسه بإستمرار لتحسين أدائه و المساهمة بشيء مهم للفريق. وهناك الكثير من الدراسات التي تناولت مفهوم الشخصية وميزتها التنافسية منها دراسة صوالحة ، العبوشي (2006) وعنوانها " وصفية لمستوى بعض السمات الشخصية لطلبة جامعة عمان الأهلية وعلاقتها ببعض المتغيرات " وهدفت

الفصل الأول ----- الإطار العام للدراسة

الدراسة الحالية تعرف درجة بعض السمات الشخصية (الاتزان والعقلانية، تحمل المسؤولية، الحزم واتخاذ القرار، المنافسة ، القابلية الاجتماعية، الإبداع، السيطرة، النظام) لدى طلبة جامعة عمان الأهلية، والتي أكدت ان مستوى الشخصية التنافسية مرتفع لدى طلبة جامعة. وكذلك دراسة دراسة أبو ناهية (1997) التي هدفت معرفة الفروق بين الذكور والاناث في بعض سمات الشخصية لدى طلبة الجامعة ،على عينة تكونت من (80) طالباً و(90) طالبة من طلبة المستوى الثالث بكلية التربية بجامعة الأزهر بغزة، استخدم الباحث الأدوات التالية: (اختبار أيزنك للشخصية). أظهرت نتائج الدراسة أن هناك فروقاً دالة احصائياً بين الذكور والإناث في السمات التالية: الذهانية ، السيطرة، المسؤولية والاتزان الانفعالي لصالح الذكور وفي العصابية والجاذبية الاجتماعية لصالح الإناث، والمنافسة مذكورة من خصائص السيطرة . و في خضم ما سبق الإشارة إليه لمست الحاجة إلى دراسة طبيعة و حجم تأثير أبعاد و عوامل جودة حياة العمل على سمات الشخصية التنافسية .

إضافة إلى ما سبق فقد قامت الباحثة بصياغة مشكلة الدراسة على النحو التالي :

1- ما مستوى جودة حياة العمل لدى أفراد عينة الدراسة ؟

2- هل توجد علاقة دالة احصائية بين أبعاد جودة حياة العمل(التنظيمية و الوظيفية، بيئة و ظروف العمل، الجوانب المالية و الاقتصادية) وسمات الشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة ؟

3- ما مستوى مساهمة عوامل جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية لدى الاطارات العاملين بالجامعة ؟

4- هل توجد فروق في مستوى جودة حياة العمل تعزى للمتغيرات الشخصية و المهنية لعينة الدراسة (الجنس – السن – الاقدمية في العمل)

ثانياً : فرضيات الدراسة :

1- مستوى جودة حياة العمل لدى أفراد عينة الدراسة متوسط .

الفصل الأول ----- الإطار العام للدراسة

2- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة حياة العمل و سمات الشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة

وينشق من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية :

1-2. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب (التنظيمية و الوظيفية) و سمات الشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة ؟

2-2. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة حياة العمل المرتبطة (ببيئة و ظروف العمل) و سمات الشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة ؟

2-3. توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة حياة العمل المرتبطة (بالجوانب المالية و الاقتصادية) و سمات الشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة ؟

3- هناك تأثير معنوي دال إحصائيا لأبعاد جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية الموجودة لدى اطارات الجامعة .

4- توجد فروق دالة احصائية في جودة حياة العمل تعزى لـ : (الجنس - السن - الإقدمية في العمل)

ثالثا/ أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على :

1- مستوى جودة حياة العمل لدى أفراد عينة الدراسة.

2- طبيعة العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب التنظيمية و الوظيفية وسمات الشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة .

3- طبيعة العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل المرتبطة بالجوانب المالية و الإقتصادية وسمات الشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة .

4- طبيعة العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل المرتبطة ببيئة و ظروف العمل وسمات الشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة .

5- التأثير المعنوي لأبعاد جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية الموجودة لدى اطارات الجامعة .

6- الفروق في جودة حياة العمل تعزى للمتغيرات الوسيطة : (الجنس - السن – الاقدمية في العمل)

رابعاً/ أهمية الدراسة:

تتضح أهمية الدراسة الحالية في جانبين :-

أ- الجانب النظري:

1- حداثة مفهوم جودة حياة العمل في البيئة العربية و عدم دراسة تأثيراته المختلفة على الأبعاد السلوكية و التنظيمية بمؤسسات الأعمال ، و من ثم يعد هذا البحث الأول في دراسة جودة حياة العمل و أثرها على سمات الشخصية التنافسية على حد علم الباحثة.

2- تعتبر هذه الدراسة خطوة في طريق البحث العلمي و تساعد على التقديم مواضيع مرتبطة بموضوع الدراسة حيث نأمل أن تكون هذه الدراسة فقط نقطة انطلاق لباحثون في دراسات مشابهة لهذا الموضوع.

3- المساهمة في تنمية سمات الشخصية التنافسية عبر معرفة السبل إلى ذلك .

4 - يتوقع أن تقوم الدراسة بتوضيح تأثير جودة حياة العمل و المتغيرات ذات العلاقة التي تؤثر على طبيعة شخصياتهم .

5- تزودنا هذه الدراسة بحقائق ومعلومات ومراجع مختلفة و دراسات عن سمات الشخصية بشكل عام والتنافسية بشكل خاص والتي من شأنها أن تثري الإطار السيكولوجي.

6- تسليط الضوء على العوامل التي تؤثر في المتغيرات (جودة حياة العمل – الشخصية التنافسية) بشكل أو بآخر.

ب - الجانب التطبيقي:

1- التعرف على أهم سمات الشخصية التنافسية .

2 - إثارة انتباه العاملين من اطارات الجامعة إلى أهمية الشخصية التنافسية وجودة حياة العمل داخل المؤسسة الجامعية.

3- تنوّه هذه الدراسة إلى ضرورة عمل برامج تدريبية على كيفية تنمية السمات الشخصية لدى العمال الاطارات بالجامعة خاصة التنافسية منها وهذا للأفراد المحتاجين لذلك.
4 - تقدم هذه الدراسة مقياس خاص بسمات الشخصية التنافسية يلائم البيئة الجزائرية يمكن اللجوء إليه عند اختيار باحث آخر عينة بحث مشابهة

خامسا/التعريف الاجرائي لمتغيرات الدراسة :

1 – جودة حياة العمل:

ترى الباحثة أنها الدرجة التي يكون فيها العامل في حالة من الإستقرار و التغيير في نفس الوقت بحيث يكون في بيئة آمنة و صحية و ظروف عمل معنوية جيدة و ذلك من خلال تماسك مع جماعة جيدة و ذلك من خلال تماسك مع جماعة العمل و ذو علاقة جيدة مع المرؤوسين إشراف متميز و مرن و يتمتع بأجر و مكافآت مناسبة تدعم لعمل بشكل جيد ، يتمتع بالإستقرار و التميز و مواكبة التغيرات .

التعريف الاجرائي: هي حالة الاستقرار التي يصل إليها العامل أثناء ممارسته لحياته العملية في بيئة عمل جيدة وظروف عمل مادية و معنوية ملائمة من خلال تماسكه مع جماعة العمل و كذا علاقته مع المرؤوسين. أو هي الدرجة الكلية التي يحصل عليها المفحوص من عينة الدراسة ، على مقياس جودة حياة العمل المستخدم في الدراسة الحالية (إعداد الباحثة).

2- **سمات الشخصية:** هي جملة من الصفات الجسمية و العقلية و المزاجية و الإجتماعية و الخلقية التي تميز الشخص عن غيره تمييزا واضحا .

3- **الشخصية التنافسية :** ترى الباحثة أنهم الأشخاص الذين يحبون البيئات التنافسية و القيادة التأثير في الآخرين ، من سمات أصحاب هذه الشخصية انه صبور ومتفائل وشجاع وطموح مهيمن نشيط مغامر حماسي ، هذا النوع من الشخصيات يكون محفزا للآخرين كما أنه يتسم بحبه لتحمل المسؤولية تحمل المخاطر و المنافسة.

التعريف الاجرائي: سمات الشخصية التنافسية هي الدرجة الكلية التي يحصل عليها المفحوص من عينة الدراسة ،على مقياس سمات الشخصية التنافسية المستخدم في الدراسة الحالية . (إعداد الباحثة).

سادسا/ بعض الدراسات السابقة :

1 / حول جودة الحياة في العمل:

سنحاول تحت هذه العنوان التطرق إلى بعض الدراسات السابقة كونها تعتبر الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها الباحث للوصول إلى مشكلة الدراسة، وفيما يلي مجموعة من الدراسات البحثية والنماذج العملية التي ارتبطت بهذا المفهوم للوقوف على أهم المشكلات والقضايا التي تناولتها تلك الدراسات والتعرف إلى الأساليب والإجراءات التي اتبعتها، والنتائج وأهم التوصيات التي توصلت لها هذه الدراسات.

أ/ الدراسات العربية :

*. دراسة الحمداني (2018) بعنوان: دور إدارة الموهبة في تبني ممارسات جودة الحياة الوظيفية- دراسة تحليلية لآراء العاملين في المستشفيات الأردنية في إقليم الشمال الدراسة إلى هدفت التعرف على دور إدارة الموهبة في تبني ممارسات جودة الحياة الوظيفية من خلال أبعاد (الإستقطاب المواهب، إدارة أداء المواهب، تطوير المواهب، الاحتفاظ بالمواهب)، وجودة الحياة الوظيفية من خلال أبعاده (العوامل الوظيفية والتنظيمية، العوامل المادية والمعنوية (في المستشفيات الأردنية في إقليم الشمال، و جمعت البيانات باستخدام الاستبانة بوصفها أداة الدراسة الرئيسية، وتألّف مجتمع الدراسة من الموظفين في مستشفيات إقليم الشمال في الأردن للعام (2017) من (1200) عاملاً، واستخدم الباحث المنهج الوصفي واستخدم أسلوب العينة العشوائية الطبقية، وبلغت عينة الدراسة (100) عاملاً . توصلت الدراسة لوجود عالقة ارتباطية معنوية بين إدارة الموهبة وجودة الحياة الوظيفية، كما ظهر ان هناك تأثير معنوي لإدارة المواهب في ممارسات جودة الحياة الوظيفية، وان مستوى التأثير يزداد بوجودهما معا و المميز الذي تمارسه أبعاد إدارة الموهبة ودورها في مما يدل على الد المستشفيات الأردنية نحو تبني ممارسات جودة الحياة العمل ، وتوصي الدراسة

الفصل الأول ----- الإطار العام للدراسة

بزيادة الاهتمام بإدارة المواهب من خلال توفير برامج تدريبية وتأهيلية لتطوير قدرات العاملين، وتحسين عمليات وانشطة إستقطاب المواهب وتوصي ايضا باتباع طرق علمية للمحافظة على المواهب من خلال الأجور والمكافآت والحوافز المرضية.

* دراسة لبسيس ربيعة (2018) بعنوان: واقع تطبيق الممارسات الحديثة الدارة الموارد البشرية وعلاقته بجودة حياة العمل بالمؤسسات الجزائرية دراسة ميدانية بشركة الكهرباء والطاقات المتجددة- تقرت-الجزائر. هدفت الدراسة إلى معرفة واقع الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية وعلاقتها بجودة حياة العمل للعاملين بالمؤسسات الجزائرية، حيث اخذت الدراسة الجانب الميداني لشركة الكهرباء والطاقات المتجددة في ورقلة في الجزائر، حيث استخدم المنهج الوصفي التحليلي وذلك لمدى ملائمته لأغراض الدراسة، وكانت عينة الدراسة عينة عشوائية تكونت من (81) موظفا. توصلت الدراسة إلى وجود عالقة ارتباطية بين الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية و جودة حياة العمل كما أوجدت عالقة ارتباطية بين الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية بإبعادها (الاتصالات، تصميم الوظائف، التدريب، التقييم للأداء) مع جودة حياة العمل، و عدم وجود عالقة ارتباطية للأبعاد الأخرى (الاختيار والتعيين، الترقيات، العوائد والحوافز، الصحة والسلامة) مع جودة حياة العمل، وأوصت الدراسة بتعزيز عالقات العمل بما يتوافق مع الأهداف المرجوة للمؤسسة، ورفع فاعلية قنوات الاتصال والتواصل واصل بين العاملين والرؤساء، وتحسين عمليات الإستقطاب واختيار العاملين بما يتوافق مع متطلبات الوظائف وزيادة الاهتمام ببيئة العمل وبرامج جودة حياة العمل ونظام الأجور والحوافز ودعم برامج السلامة الصحية الذي يزيد من الأمان الوظيفي للعاملين .

*- دراسة (الشبلي 2016) : بعنوان أثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي في الوزارات الفلسطينية. وهدفت هذه الدراسة التعرف على واقع جودة حياة العمل والولاء التنظيمي بأبعادهما المختلفة ومعرفة أثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي لدى الموظفين في الوزارات الفلسطينية، إتمدت الدراسة منهج البحث الوصفي التحليلي، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث ببناء إستبيان خاص لقياس جودة حياة العمل مكونة من (10) أبعاد، كما تبنى المقياس الذي طوره كل من (Allen&Mayer 1990) لقياس واقع

الولاء التنظيمي، حيث تم تطبيقهما على عينة مكونة من (221) مديرا من المدراء العاميين والمديرين ورؤساء الأقسام العاملين في الوزارات الفلسطينية تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية العشوائية بنسبة (10 %) من مجتمع الدراسة. وأظهرت النتائج ما يأتي:

- أن واقع جودة حياة العمل في الوزارات الفلسطينية جاءت بدرجة متوسطة على الدرجة الكلية، وباقي الأبعاد الأخرى باستثناء بعدي جودة الراتب (الأجر)، والحوافز التي جاءت بدرجة ضعيفة

- أن واقع الولاء التنظيمي بأبعاده المختلفة لدى العاملين في الوزارات الفلسطينية جاء بدرجة متوسطة على الدرجة الكلية - . وجود أثر إيجابي دال إحصائيا لجودة حياة العمل بأبعادها المختلفة على الولاء التنظيمي بأبعاده المختلفة، حيث بلغ معامل الارتباط على الدرجة الكلية الأثر جودة حياة العمل على الولاء التنظيمي (0.83).

*- دراسة (الشنطي، 2016):

هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية و درجة ممارسة القيادة التحويلية في وزارة الصحة الفلسطينية بقطاع غزة ، و كذلك الكشف عن أثر القيادة التحويلية بأبعادها الأربعة على جودة الحياة الوظيفية ، بالإضافة إلى التحقق من تأثير العدالة الإجرائية كمتغير وسيط في العلاقة بين القيادة التحويلية و جودة الحياة الوظيفية ،، ولتحقيق أهداف البحث ، تم تطوير أداة قياس الإستبيان بالإعتماد على الدراسات السابقة ، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة قوامها(235) من الموظفين العاملين بوزارة الصحة بقطاع غزة .

و قد خلصت الدراسة إلى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية كان متوسطا ، و كذلك مستوى ممارسة القيادة التحويلية كما يدركها العاملون بوزارة الصحة كان أيضا متوسطا ، و أظهرت النتائج أن القيادة التحويلية (التأثير الكارزمي و الاعتبارات الفردية) تؤثر تأثيرا جوهريا و إيجابيا على جودة الحياة الوظيفية ، كما كشفت أن العدالة الإجرائية تتوسط كليا العلاقة بين التأثير الكارزمي و جودة الحياة الوظيفية ، و جزئيا العلاقة بين الاعتبارات الفردية و جودة الحياة الوظيفية ، وأخيرا أوصت الدراسة بالعمل على تحسين جودة الحياة في العمل بالتركيز على إتاحة فرص الترقى و التقدم الوظيفي ، زيادة مشاركة العاملين

بعملية صنع القرار ، الأمان الوظيفي و تفعيل نظم الحوافز و التعويضات ، إضافة إلى تشجيع المدراء على تبني نمط القيادة التحويلية .

*- دراسة (حلاوة 2015) بعنوان " غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي المدني في قطاع غزة " .هدفت الدراسة إلى محاولة الكشف عن مجموعة العلاقات المحتملة بين الأبعاد الرئيسة لعناصر غموض الحياة الوظيفية وأثر تلك العناصر على الأداء الوظيفي للموظفين .إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقائمة الإستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيع (260) استمارة وتم استرجاع (250) طبقت الدراسات على ثلاث وزارات مدنية وهي وزارة الاقتصاد الوطني، ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وديوان الرقابة المالية والإدارية، وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي.
-هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لغموض الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي
-هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء المبحوثين حول غموض الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي تعزى للمتغيرات الشخصية التالية (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الفئة الوظيفية، العمر، الحالة الاجتماعية)، بينما لم تظهر فروق بين أداء الموظفين بالنسبة لمتغير الجنس
- أظهرت الدراسة موافقة أفراد عينة الدراسة من العاملين على عدم شعورهم بالإستقرار الوظيفي.

*- دراسة (عبد إشتيوي،2015)

تهدف إلى معرفة إتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدة غزة ، و لتحقيق أهدافها إستخدم الباحث المنهج الوصفي و طبق إستبيانا مكونا من (53) فقرة لقياس إتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل عند عينة عشوائية قوامها 202 من العاملين في بلدة غزة .

من أهم النتائج المتوصل إليها نجد أن مستوى إتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في البلدية كان مرتفعا ، حيث حصل على وزن نسبي 70.83% ، و إن مستوى إتجاهات العاملين نحو إبتعاد جودة الحياة في العمل (ظروف العمل المعنوية و الخصائص الوظيفية)

الفصل الأول ----- الإطار العام للدراسة

كانت مرتفعة جدا ، حيث حصلت على وزن نسبي يقدر ب (73.65%-75.57%) ، أما إتجاهاتهم نحو الأبعاد الأخرى (عدالة الأجور و المكافآت و جماعة العمل و القيادة الإدارية و الإشراف الفعال و المشاركة في إتخاذ القرارات) فكانت متوسطة حيث حصلت على أوزان نسبية تراوحت بين (65.43% - 69.79%) .

***- دراسة (ماضي، 2014) بعنوان: جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي لعاملين "دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية".** هدفت الدراسة إلى التعرف على جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفية للعاملين في الجامعات الفلسطينية، واختبار العلاقة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية الرئيسية والفرعية والأداء الوظيفي للعاملين، وقد إعتد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم قائمة 12 الاستقصاء كأداة لجمع البيانات، وبلغ حجم المجتمع (3254) وعينة الدراسة (344) وكانت العينة عشوائية طبقية. توصلت الدراسة إلى:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين إبعاد جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي للعاملين .
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات المبحوثين فيما يتعلق بأرائهم حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي لعاملين في الجامعات تعزى للمتغيرات الشخصية الوظيفية.

- لا توجد فروق ذات دلالة تعزى إلى المتغيرات (الفئة العمرية، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة، ومدة العمل). (كما أظهرت النتائج أنه يوجد تأثير مهم ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وأن أهم الأبعاد تأثيرا الوظيفي، العلاقات في الأداء الوظيفي تتمثل في فرص الترقى والتقدم الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية.

***- دراسة (ديوب،2014)**

تناولت العلاقة بين تمكين العاملين و جودة الحياة الوظيفية في شركات قطاع الإتصالات في سورية ، إذ تمثلت أهداف الدراسة في تحديد طبيعة العلاقة بين تمكين العاملين و جودة الحياة

الوظيفية ، وتحديد أفضل أشكال تمكين العاملين المطلوب لتحقيق جودة حياة وظيفية في المنظمات محل الدراسة .

و قد تمثلت نتائج الدراسة في وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين متغيرات تمكين العاملين (تفويض السلطة ، مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات ، ومشاركة العاملين في الملكية ، وتشجيع العاملين و تقدير أفكارهم و إقتراحاتهم) و جودة الحياة الوظيفية في المنظمات محل الدراسة ، كما تشير الدراسة إلى أن تقدير الإنجاز هو أكثر متغيرات تمكين العاملين إرتباطا بجودة الخدمة الوظيفية ، يليه مشاركة العاملين بالملكية ، ومن ثم تفويض السلطة .

حيث أوضحت الدراسة أن حياة الفرد الأسرية بعيدة عن إهتمام الشركات محل الدراسة ، كما أن برامج التأمين الصحي لا تنفذ بالشكل السليم ، على الرغم من عدالة نظام الأجور و التعويضات فيها ، مع توفر معظم هذه الشركات على إستراتيجية لتفويض السلطة ، مع مشاركة محدودة للعاملين في صناعة القرارات .

*- دراسة (نصار، 2013) بعنوان: جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي "دراسة مقارنة بين دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم الحكومي ". هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة حياة العمل في كل من دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث، ووزارة التربية والتعليم الحكومي، تحديد أثر عوامل جودة حياة العمل على الاستغراق الوظيفي للموظفين العاملين في هاتين المؤسستين، ثم مقارنة أثرها على الاستغراق الوظيفي للموظفين العاملين في كلتا المؤسستين، إضافة إلى تقديم بعض التوصيات التي تساهم في تحسين جودة حياة العمل والاستغراق الوظيفي في المؤسستين السابقتين 13. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، أما مجتمع الدراسة فيتكون من العاملين في دائرة التربية و التعليم في وكالة الغوث، والعاملين في وزارة التربية والتعليم والحكومي، وقد تم تطبيق الدراسة على كل من مدير مدرسة ومساعد مدير مدرسة في المؤسستين، حيث بلغ العدد الكلي لهاتين الفئتين (1257) موظف، وقد تم اختيار عينه طبقية عشوائية بلغت (406) مدير مدرسة، وقد استخدمت، الباحثة الإستبيان كأداة لجمع البيانات . توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل وتنمية الاستغراق الوظيفي في المؤسستين التي تم تطبيق الدراسة عليهما . كما أظهرت الدراسة أن

الفصل الأول ----- الإطار العام للدراسة

أبعاد جودة حياة العمل متوفرة في كلتا المؤسسات بدرجة، إلا أن متوسطة ومقبولة، وأن درجة الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين فيها جيدة جدا مستوى جودة حياة العمل ودرجة الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث. وقد أظهرت الدراسة أيضا أن أبعاد جودة حياة العمل متوفرة في كلتا المؤسسات بدرجة متوسطة ومقبولة، وأن درجة الاستغراق الوظيفي لدى الموظفين فيها جيدة جدا، إلا أن مستوى جودة حياة العمل ودرجة الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في دائرة التربية والتعليم في وكالة الغوث أفضل منه لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم الحكومي.

- و جود فروق بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول المجالات مجتمعة معا تعزى إلى العمر، ومكان العمل، والمسمى الوظيفي.

*- دراسة (المغربي، 2004) :

حول جودة حياة العمل و أثرها في تنمية الإستغراق الوظيفي بحيث إنطلق الباحث من التساؤلات التالية :

- ما هو مستوى جودة حياة العمل المتوفر بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة؟ و هل يختلف هذا المستوى بين الفئات الثلاث الجوهرية العاملة بتلك المراكز و التي تتمثل في الإداريين و الأطباء الفنيين؟.

- ما هو مستوى الإستغراق الوظيفي للفئات الثلاث العاملة بالمراكز الطبية المتخصصة؟ و هل يختلف فيما بينها أملا؟ و لماذا؟.

- ماهي درجة تأثير عوامل جودة حياة العمل على الإستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة؟ و ما هو حجم و طبيعة هذا التأثير؟.

و قد تمثلت نتائج هذه الدراسة في ثبوت صحة الفرض الأول من فروض الدراسة، حيث أثبت التحليل الإحصائي باستخدام أسلوب تحليل التباين أن هناك إنخفاض نسبي في مستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة، كما أوضحت الدراسة عدم وجود إختلاف معنوي بين الفئات العاملة بتلك المراكز من الإداريين و الأطباء و الفنيين، و

ثبوت صحة الفرض الثاني من فروض الدراسة ، حيث تبين عدم وجود إختلاف معنوي بين فئات الدراسة من الإداريين و الأطباء و الفنيين حول مستوى الإستغراق الوظيفي ، و ثبوت عدم صحة الفرض الثالث من فروض الدراسة حيث إتضح أن عوامل جودة حياة العمل مجتمعة تؤثر في الإستغراق الوظيفي ، و يؤكد ذلك معنوية معاملات الانحدار التي تظهر تجميعها موجبة مما يشير إلى أن العلاقة طردية بين العوامل الخاصة بجودة حياة العمل و الإستغراق الوظيفي ، و يؤثر كل عوامل جودة حياة العمل على حد في الإستغراق الوظيفي حيث أظهرت نتائج التحليل معنوية لجميع نماذج الإنحدار المقدره .

ب/ الدراسات الاجنبية :

2005 Jambulingam& Elamparuthi: هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى جودة

حياة العمل لعاملين تكنولوجيا المعلومات ودراسة العالقة بين جودة حياة العمل والعوامل الديموغرافية المختلفة للعاملين في تكنولوجيا المعلومات في الهند، حيث استخدم الباحث المنهج الكمي، حيث استخدم الاستبيان كأداة لأغراض الدراسة، وبلغت عينة الدراسة (290) موظف في مجالات تكنولوجيا المعلومات، واستخدم الباحث التحاليل الاحصائية اللازمة، وتوصلت الدراسة إلى أن:

- مستوى جودة حياة العمل متوسط وبحاجة إلى إدارة لتطويره وتحسينه وتحسين العالقة بين المتخصصين في تكنولوجيا المعلومات وجودة حياة العمل.
- وانه لا توجد علاقة بين الجنس وجودة حياة العمل، ووجود علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل وكل من المتغيرات(الديموغرافية العمر، خبرة العمل، الدخل)، وأوصت الدراسة بإجراء المزيد من الأبحاث والدراسات التي تتعلق بمتغيرات الدراسة.

*. دراسة (Tasdemir Afsar2014):

تتناول تأثير جودة حياة العمل على الإلتزام التنظيمي ، و ذلك بإجراء مقارنة بين الأكاديميين في قطاع الدولة و الأكاديميين الذين يشتغلون في المؤسسات و المعاهد الجامعية في تركيا ، بحيث تهدف هذه الدراسة إلى قياس درجة تأثير جودة حياة العمل على الإلتزام التنظيمي ، و الكشف على العوامل التي لها تأثير أكثر على الإلتزام التنظيمي و المتمثلة في :

الفصل الأول ----- الإطار العام للدراسة

جودة حياة العمل ، اللقب العلمي ، و الراتب ، و سنوات الخدمة ، الخبرة في المنصب العالي ، نوع العمل ، نظام الدوام (بدوام كامل ، بدوام جزئي) و العمل الإضافي ، والخصائص الديمغرافية مثل العمل و الجنس والحالة الإجتماعية ، و من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي أن لجودة العمل تأثير إيجابي على الإلتزام المعنوي و الوجداني و المعياري لدى الأكاديميين العاملين في جامعات الدولة و العاملين في المعاهد الجامعية .

* .دراسة (Nair,2013):

تتناول تأثير جودة الحياة في العمل على السلوك و المواطنة التنظيمية ، وذلك بإجراء دراسة ميدانية في كلية المعلمين في منطقة ترشور ، ولاية كيرالا، الهدف من هذه الدراسة هو البحث عن العلاقة بين جودة العمل و الحياة و أثرها على سلوك المواطنة التنظيمي ، و تستند نتائج تقرير هذه الدراسة على مراجعة الأدبيات التي تدرس العلاقة بينهما و التطرق إلى الدراسة الإستقصائية بين كلية المعلمين في ترشورو ، أما النتائج المتوصل إليها فكانت وجود فروق فيما يخص تصور المعلمين نحو جودة حياة العمل على العموم .

* .دراسة (Sharma,Gupta,2011) :

دخل ضمن دراسة جودة الحياة الوظيفية للعاملين في قطاع الإتصالات ، و الهدف منها هو معرفة و تحديد كيفية تأثير جودة الحياة على مستوى الرضا للعاملين في مجال الإتصالات ، و قد أثبتت الدراسة وجود علاقة دالة إحصائيا بين تنمية الجودة في مجال العمل لدى عينة الدراسة والأجور المناسبة و المكافآت العادلة على العمل ، ظروف العمل الصحية و الأمانة ، فرص التشغيل و تطوير كفاءات الموارد البشرية ، الفرص في تطوير المسار المهني ، الإندماج الإجتماعي للعمال ، تنظيم العمل ، تطوير النوعية في مجال العمل ، و الإلتزام الإجتماعي في العمل .

* .دراسة (Alireza,Bolhari Al ,2011) :

حول قياس مستوى الجودة الحياة الوظيفية للعاملين في تكنولوجيا الإتصالات ، و من ثم دراسة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية و بعض المتغيرات الديمغرافية لعينة تقدر

ب(292)عاملا للإجابة على الإشكالية التالية : - ماهو مستوى جودة الحياة في العمل لدى العاملين في مجال تكنولوجيا الإعلام ؟ أما فرضيات البحث فهي كالتالي :

- هنالك علاقة دالة بين متغير الجنس و جودة الحياة الوظيفية .

- هنالك علاقة دالة بين متغير السن و جودة الحياة الوظيفية .

- هنالك علاقة دالة بين متغير الخبرة المهنية و جودة الحياة الوظيفية .

- هنالك علاقة دالة بين متغير الدخل و جودة الحياة الوظيفية .

وقد توصلت الدراسة إلى أن :

- مستوى جودة الحياة الوظيفية متوسط لدى عينة الدراسة .

عدم وجود علاقة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 بين متغير الجنس و متغيرات جودة الحياة الوظيفية و هذا ما يدل على أن الجنسين يتميزون بمستوى واحد فيما يخص جودة الحياة الوظيفية لدى عينة الدراسة .

وجود علاقة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 بين متغير العمر و متغيرات جودة الحياة الوظيفية و هذا ما يدل على إختلاف مستوى جودة الحياة الوظيفية حسب الفئات العمرية لدى عينة الدراسة .

وجود علاقة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 بين متغير الخبرة و متغيرات جودة الحياة الوظيفية و هذا ما يدل على إختلاف مستوى جودة الحياة الوظيفية حسب الخبرة المهنية لدى عينة الدراسة .

وجود علاقة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 بين متغير الأجر و متغيرات جودة الحياة الوظيفية و هذا ما يدل على إختلاف مستوى الجودة في الحياة الوظيفية تتعلق بمستوى الأجر لدى عينة الدراسة .

***. دراسة (Loussouarn,Bedeau,Piquandet,2011)**

لدراسة جودة الحياة في العمل في المكاتب في فرنسا ، وقد إنطلقت من فرضية أن جودة الحياة في العمل من خلال تهيئة وسط مساهم في تحقيق السعادة للأفراد ، و وضع أدوات ومعايير في أيدي المؤسسات يسمح لها بقياس و فهم العلاقة بين تهيئة الوسط المهني و الرضا المهني و الشعور بالراحة والإلتزام المهني و وضع وسائل مرجعية في خدمة المؤسسات ، و ذلك بجمع كل المعلومات الضرورية و تطبيقها على أحسن وجه لإستعمالها بشكل يعطي صورة حول تهيئة المكاتب بالنسبة للمؤسسات ، وقد ركز على عينة متمثلة في 417 عامل مكتبي يمثل المجتمع الكلي لأكثر من 18 سنة ، وقد كانت طريقة الإستقصاء مركزة على المقابلات المباشرة في مراكز العمل و التركيز على الأبعاد التالية:

- مقر العمل للموظفين في المكاتب : مكتب فردي ، مكتب جماعي للفردين أو أربعة أفراد ، مكتب يطل على منظر خارجي .

- الفضاءات العامة : قاعة للإجتماعات ، قاعة صغيرة للإجتماعات ، مكتب متعدد الخدمات ، مكاتب مريحة .

حيث توصل إلى أن جودة الحياة الوظيفية و تهيئة المكاتب عامل مهم كغيره من العوامل المؤدية إلى الرضا الوظيفي مثل الأجور ، و المكافآت عن العمل ، التكوين ، الموقع الجغرافي لمكان العمل ، و إن تهيئة محيط العمل له علاقة بالفاعلية و الحركية و الراحة ، أما العامل الإنساني فهو أساسي كذلك لجودة الحياة المهنية في قاعات المكاتب ، و ذلك إنطلاقا من النتائج المتوصل إليها أن العلاقات الإنسانية ضمن محيط العمل تساهم في جودة الحياة الوظيفية بنسبة 84% مقارنة مع الظروف الفيزيائية للعمل كالإضاءة و التهوية و وجود أماكن الراحة .

***. دراسة (Bouallal,2010) :**

إنطلقت من فرضية أن تحسين ظروف العمل الآمن ، التقليل من الإرهاق الجسمي و العقلي ، الإعتراف و تحسين فعالية العمل ثم الوقاية الصحية للموظفين ، يسمح للمسيرين من الحد من ظاهرة الغياب و زيادة الفعالية التنظيمية في المؤسسات الصحية من أجل تحسين جودة الحياة

التنظيمية في المؤسسات الصحية من أجل تحسين جودة الحياة في العمل ، وقد إعتد في دراسته على قاعدة للمعطيات حول الغيابات غير المرضية و تحليلها إحصائياً بإستعمال أسلوب المقابلة كأداة لجمع المعلومات و التحقق من الفرضيات في الميدان ، والتي وصلت إلى أن هناك علاقة إرتباطية بين أبعاد جودة الحياة في العمل و زيادة الفعالية التنظيمية لدى عينة الدراسة.

2/ دراسات سابقة حول السمات الشخصية :

لاقت الدراسات في مجال الشخصية تنوعاً كبيراً، اهتم بعضها ببناء مقاييس لقياس الشخصية وبحث بعضها عن الفروق في السمات الشخصية بين الأفراد في مجالات مختلفة كالمهن أو التعليم أو المستوى الاقتصادي والاجتماعي أو التحصيل الأكاديمي . لذا وللتعرف على دور هذه الدراسة وارتباطها ببعض الدراسات لا بد أن نستعرض بعضاً من الدراسات والأبحاث السابقة العربية منها والأجنبية .الدراسات العربية :

*- **دراسة المخلافي (2010) :** دراسة هدفت التعرف إلى العلاقة بين بعض السمات الشخصية (التآلف ، الثبات الانفعالي، والدهاء والحكمة ، فعالية الذات الأكاديمية) لدى عينة من طلبة جامعة صنعاء ، والتعرف على أثر بعض المتغيرات الديموغرافية في بعض السمات الشخصية المدروسة ، أجريت الدراسة على (110) طالباً وطالبة. استخدم الباحث مقياس كاتل للسمات الشخصية المقنن على البيئة العربية واستبانة فعالية الذات الأكاديمية كأداتين للدراسة . وأظهرت نتائج الدراسة :

- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين فعالية الذات الأكاديمية وبعض سمات الشخصية.

- وعدم وجود فروق دالة بين بعض سمات الشخصية (التآلف، الثبات الانفعالي) وفقاً لمتغير الجنس .

- وجود فروق دالة بين بعض سمات الشخصية (الحكمة والدهاء) وفقاً لمتغير الجنس لصالح الإناث .

الفصل الأول ----- الإطار العام للدراسة

*- **دراسة جبارة (2008) :** في الأردن دراسة هدفت بناء مقياس للشخصية متعدد الأبعاد لتقييم السمات الشخصية التي يتم قياسها، والكشف عن الفروق في السمات الشخصية بين طلبة الجامعة، والتحقق من مدى فاعليته في التنبؤ بالتحصيل الأكاديمي، تكونت عينة الدراسة من (450) طالباً وطالبة من كليات الطب والحقوق والهندسة في الجامعة الأردنية للعام الدراسي 2007-2008. أشارت نتائج هذه الدراسة: - وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطات الثلاث الطب والهندسة والحقوق على عوامل المقياس المستخرجة من التحليل العاملي من الدرجة الثانية.

- كما أشارت النتائج الى فاعلية المقياس في التنبؤ عن التحصيل الأكاديمي .

*- **دراسة خماش (2007) :** دراسة في غزة هدفت التعرف على أبعاد الشخصية لطلبة الدبلوم المهني في قطاع غزة، وفيما إذا كان هناك فروقاً ذات دلالة احصائية لأبعاد الشخصية تبعاً لمتغيرات (التخصص، نوع الكلية، الجنس، المستوى التعليمي لوالدي أفراد العينة، الدخل الشهري) تكونت عينة الدراسة من (500) طالباً وطالبة من كليتي العلوم والتكنولوجيا وكلية تدريب غزة. استخدم الباحث مقياس ايزنك للشخصية المقنن على البيئة الفلسطينية الذي يقيس السمات التالية: الانبساط- الانطواء، العصابية، الذهانبة، الكذب، واختبار الصداقة الشخصية، كأداتين للدراسة. أشارت نتائج الدراسة إلى: -- وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطات بعض أبعاد الشخصية تعزى لمتغيرات الجنس ونوع التخصص المهني.

- وعدم وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطات بعض أبعاد الشخصية تعزى لمتغيرات المستوى الاقتصادي، الدخل الشهري، الجنس .

*- **دراسة صوالحة ، العبوشي (2006) :** وعنوانها " وصفية لمستوى بعض السمات الشخصية لطلبة جامعة عمان الأهلية وعلاقتها ببعض المتغيرات " وهدفت الدراسة الحالية تعرف درجة بعض السمات الشخصية (الاتزان والعقلانية، تحمل المسؤولية، الحزم واتخاذ القرار، المنافسة، القابلية الاجتماعية، الإبداع، السيطرة، النظام) لدى طلبة جامعة عمان الأهلية، ومعرفة فيما إذا كان هناك فروقاً دالة إحصائياً في هذه السمات الشخصية تبعاً

الفصل الأول ----- الإطار العام للدراسة

للمتغيرات (الجنس ، نوع الكلية ، عدد الساعات المعتمدة التي اعتمدها الطالب ، والمعدل التراكمي للطالب). تكونت عينة الدراسة من (527) طالباً وطالبة من الكليات العلمية والأدبية . تم استخدام أداة لقياس السمات الشخصية السابقة، اشتمل على (40) فقرة. تم التحقق من صدق المقياس وثباته بما يتناسب وطبيعة هذه الدراسة. حسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبارات ت كما تم استخدام تحليل التباين الأحادي، واختبار شيفيه للتعرف على دلالات الفروق في السمات الشخصية

وجاءت النتائج أن:

- مستوى السمات الشخصية المقاسة كانت متوسطة.

- عدم وجود فروق دالة احصائياً بين تقديرات عينة الدراسة لمستوى السمات الشخصية تعزى لمتغير عدد الساعات الدراسية المعتمدة التي اعتمدها الطلبة على كل سمة من السمات السبعة وعلى المقياس الكلي.

- وجود فروق دالة احصائياً على بعض سمات الشخصية تبعاً لمتغيرات الجنس ، نوع الكلية ، والمعدل التراكمي للطالب.

*- **دراسة طافش (2006) :** التي هدفت التعرف على بعض سمات الشخصية المميزة للأطفال المصابين بمرض التلاسيميا في محافظة غزة، ، تكونت عينة الدراسة من (74) طفلاً موزعين بالشكل التالي: (39 ذكور، 35 إناث) . استخدم الباحث مقياس تقدير الشخصية للأطفال الذي يقيس السمات التالية: (الاعتمادية، العدوان، العدا، عدم الثبات الانفعالي ، التقدير السلبي للذات ، المنافسة ، عدم الكفاية الشخصية) ، واستمارة تقدير المستوى الاجتماعي الاقتصادي للأسرة، كأداتين للدراسة . وجاءت نتائج الدراسة بأن هذه الدراسة تميل الى السياق الإيجابي نوعاً ما مع فروق بسيطة في مستوى توافر هذه السمات إلى :

- وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطات بعض سمات الشخصية بين الأطفال

المصابين بالتلاسيميا تعزى لمتغيرات الجنس والعمر.

- وعدم وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطات بعض سمات الشخصية بين الأطفال المصابين بالثلاسيميا تعزى لمتغيرات الجنس والعمر .

*- **دراسة غنام (2005)** : دراسة هدفت تعرف السمات الشخصية لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس، وتحديد دور كل من المتغيرات (مكان العمل، ومكان السكن، والمؤهل العلمي، ومجال التدريس، والحالة الاجتماعية، ومعدل الدخل للأسرة، وسنوات الخبرة) في التأثير على سمات الشخصية لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس. بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (183) معلمة، وهن يشكلن ما نسبته 8.16% من مجتمع لدراسة. استخدمت الباحثة استبانة، لقياس السمات الشخصية، قامت بتطويرها استناداً إلى بعض الدراسات السابقة والأدب التربوي ذي الصلة بموضوع الدراسة وهي: مقياس بروفيل للشخصية المعدل لجوردن الذي اشتمل على(39) فقرة موزعة تقريبا بالتساوي على أربع سمات رئيسية هي : (سمة المسؤولية، وسمة الاتزان الانفعالي، وسمة السيطرة، والسمة الاجتماعية). وجاءت النتائج أن :

- درجة توفر السمات الشخصية لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس كانت كبيرة، وبنسبة مئوية(75.77%) .

- ترتيب النسب المئوية لدرجة توفر السمات الشخصية لدى معلمات المرحلة الأساسية في المدارس الحكومية في محافظة نابلس كانت كالتالي :سمة المسؤولية جاءت بدرجة كبيرة جدا بالمرتبة الأولى وسمة الاجتماعية جاءت بدرجة كبيرة وجاءت بالمرتبة الثانية، و سمة السيطرة جاءت بدرجة كبيرة وجاءت بالمرتبة الثالثة أما سمة الاتزان الانفعالي جاءت بدرجة كبيرة وجاءت بالمرتبة الرابعة.

*- **دراسة حماد (2005)** : في الأردن هدفت بناء مقياس لقياس السمات الشخصية التي تميز فئات المستوى الاقتصادي والاجتماعي لطلبة المدارس، تكونت عينة الدراسة من (976) طالباً وطالبة في الفئات العمرية (15-18سنة) . أظهرت نتائج الدراسة بعد اجراء التحليل العامل من الدرجة الثانية أن: - العوامل التي كشف عنها المقياس هي : الاتزان الانفعالي، مقاومة الضغوط، المرونة العقلية، الاستقلالية في التفكير، المنافسة، التفكير العلمي، الثقة بالأخرين والقابلية الاجتماعية .

الفصل الأول ----- الإطار العام للدراسة

- أن هناك اختلافات في أنماط الشخصية بالنسبة للمستوى الاقتصادي والمستوى الاجتماعي لفئات المجتمع الثلاثة (الطبقة الدنيا والطبقة الوسطى والطبقة العليا).

*- **دراسة القضاة (2004)** : دراسة هدفت بناء مقياس متعدد الأبعاد لتقييم البنى الشخصية

لموظفين مصنفين في فئة متخصصين في الأردن، ومعرفة البنى الشخصية للعاملين في المهن المتخصصة بشكل عام ،، تكونت عينة الدراسة من (423) مهنيًا متخصصاً موزعة

على خمس فئات مهنية متخصصة (هندسة زراعية، هندسة مدنية، تمريض

،حاسوب، طب). أشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة احصائياً بين متوسطات

الموزعات المتخصصة الخمس على العوامل الأربعة المستخرجة من التحليل العاملي من

الدرجة الثانية : (النزعة لتطوير العمل وتحسينه والتكيف مع متطلبات التغيير، القيادة

والحس بالمسؤولية، الميل للإنجاز والتجديد في العمل، التوجه نحو التغيير).

- وجود نمطين للصفحة النفسية لخصائص الشخصية كل منهما متمايز عن الآخر بنوعية

الخصائص الشخصية. يمثل الأول نمط فئات الهندسة والهندسة الزراعية والحاسوب، والنمط

الثاني فئات الطب والتمريض .

- الفروق بين هذين النمطين هي فروق في نوع الخصائص الشخصية ، أما داخل كل نمط

وجدت فروقاً في درجة امتلاك السمات الشخصية .

*- **دراسة حامد(2003)**: دراسة هدفت التعرف إلى سمات الشخصية – العقلية- لدى طلبة

جامعة النجاح الوطنية، وتحديد علاقة هذه السمات بكل من : الجنس، الكلية، مكان السكن،

المعدل التراكمي، مستوى تعليم الأب ، مستوى تعليم الأم ، ودخل الأسرة الشهري .

أجريت الدراسة على عينة قوامها (202) طالباً وطالبة طبق عليهم مقياس السمات الشخصية

الذي أعده أبو عليا (1983) والذي اشتمل على (75) فقرة موزعة على سبعة أبعاد رئيسة

هي: القدرة على تحمل الغموض، الاستقلال في الحكم والتفكير، المرونة في التفكير،

الأصالة في التفكير، التفكير التأملي، القدرة على النقد، الانفتاح على الخبرة. وقد أشارت

نتائج الدراسة أنه:

- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في جميع السمات الشخصية العقلية بين طلبة جامعة

النجاح الوطنية، تعزى لمتغير الكلية .

الفصل الأول ----- الإطار العام للدراسة

- هناك فروق دالة احصائياً على بعض سمات الشخصية العقلية تبعاً لمتغير الجنس ومكان السكن والمعدل التراكمي ومستوى تعليم الأب ومستوى تعليم الأم وأسلوب تربية الأسرة ودخل الأسرة الشهري .

*- دراسة عبدات (2002) : دراسة هدفت التعرف إلى العلاقة بين السمات الشخصية والروح المعنوية لدى معلمي مؤسسات التربية الخاصة في الضفة الغربية ، والتعرف على أثر بعض المتغيرات الديموغرافية ، أجريت الدراسة على (250) معلماً ومعلمة موزعين على (35) مؤسسة لذوي الحاجات الخاصة. استخدم الباحث اختبار ايزنك للسمات الشخصية، واستبانة الروح المعنوية كأداتين للدراسة . أظهرت نتائج الدراسة أن :

- معظم العاملين في مؤسسات التربية الخاصة يميلوا الى نمط الشخصية (المنطوي، المنفعل) ونسبة قليلة تميل نحو النمط (المنبسط، المتزن) .

- ولا توجد اختلافات في أنماط الشخصية تعزى الى كل من متغيرات (الحالة الاجتماعية ،سنوات الخبرة، المستوى التعليمي، والراتب)، بينما توجد اختلافات في أنماط الشخصية تعزى الى كل من متغيرات (نوع الإعاقة ، والجهة المشرفة على المؤسسة التي يعملون بها).

*- دراسة السلعوس(2001) : في نابلس دراسة هدفت تعرف السمات الشخصية لدى المرأة العاملة في القطاعين الحكومي والخاص في مدينة نابلس ، وتأثرها بمتغيرات قطاع العمل، والحالة الاجتماعية، والعمر، والمؤهل العلمي، والوظيفة والراتب الشهري ومكان الإقامة. أجريت الدراسة على عينة قوامها (351) امرأة عاملة ، تم استخدام برجيل الشخصية المعدل لجوردن الذي اشتمل على 40 فقرة موزعة بالتساوي على أربع سمات رئيسية (المسؤولية، الاتزان الانفعالي، السيطرة، وسمة الاجتماعية). أظهرت نتائج الدراسة :

- بعدم وجود فروق دالة إحصائياً في سمات الشخصية عند المرأة العاملة تعزى لمتغيرات الحالة الاجتماعية، والعمر، والراتب الشهري بينما كانت الفروق دالة احصائياً لبعض السمات تبعاً للمؤهل العلمي، ومكان الإقامة .

الفصل الأول ----- الإطار العام للدراسة

*- دراسة الشايب (1998) : دراسة تهدف معرفة الفروق بين الجنسين في سمات الشخصية لطلبة الجامعة في كلية العريش، تكونت عينة الدراسة من (400) طالباً وطالبة، استخدم الباحث اختباراً لسمات الانبساط والعصابية والكذب. وجاءت نتائج كما يلي :

- أن هناك فروقاً جوهرية في سمات الشخصية بين الذكور والإناث حيث كانت سمة العصابية لصالح الإناث، وسمتي الانبساط والكذب لصالح الذكور أي أن الذكور أكثر كذباً من الإناث.

*- دراسة الشعار (1998) : دراسة هدفت معرفة العلاقة بين السمات الشخصية والقدرة الإبداعية عند طلبة الصف الأول الثانوي في فلسطين وعلاقتها بمتغيرات الجنس والسكن والتخصص، تكونت عينة الدراسة من (600) طالباً وطالبة تم اختيارهم بطريقة عشوائية. أظهرت نتائج الدراسة :

- وجود فروق دالة إحصائية تعزى لجميع متغيرات الدراسة المستقلة في بعض أبعاد السمات الشخصية لصالح الإناث ولصالح التخصص العلمي ولصالح المدينة مقابل القرية والمخيم .

*- دراسة بركات دراسة (1998) : هدفت معرفة العلاقة بين سمتي التفاؤل – التشاؤم وبعض متغيرات الشخصية المرتبطة بالطالب الجامعي ، كالجنس والعمر والحالة الاجتماعية والتخصص الدراسي ومكان السكن علي عينة من الطلبة (254) طالباً وطالبة من طلبة جامعة القدس المفتوحة – مركز طولكرم باستخدام مقياس سيلكمان للتفاؤل والتشاؤم . أشارت نتائج الدراسة :

- أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة تعزى الى متغيرات التخصص لصالح العلمي مقابل الأدبي ومتغير السكن لصالح طلبة القرية مقابل المدينة
- لا توجد فروق بين الطلبة تعزى إلى المتغيرات الأخرى .

*- دراسة أبو ناهية (1997) : التي هدفت معرفة الفروق بين الذكور والإناث في بعض سمات الشخصية لدى طلبة الجامعة ، على عينة تكونت من (80) طالباً و(90) طالبة من طلبة المستوى الثالث بكلية التربية بجامعة الأزهر بغزة، استخدم الباحث الأدوات التالية:

الفصل الأول ----- الإطار العام للدراسة

(اختبار أيزنك للشخصية ومقياس التفضيل الشخصي لجوردون). أظهرت نتائج الدراسة أن:
- هناك فروقاً دالة احصائياً بين الذكور والإناث في السمات التالية: الذهانية ، السيطرة، المسؤولية والاتزان الانفعالي لصالح الذكور وفي العصابية والجاذبية الاجتماعية لصالح الإناث.

*- **دراسة السلايمة (1996) :** دراسة هدفت الى معرفة أثر دافع الابتكارية والتخصص على السمات العقلية والشخصية للمبدعين .تكونت عينة الدراسة من(400) طالباً وطالبة من الصف الأول الثانوي والصف الثاني الثانوي تم اختيارهم بالطريقة العشوائية الطبقية ، استخدم الباحث أداة مقياس الدافع للابتكارية ومقياس السمات الشخصية من اعداد أبو عليا

- أن جميع متغيرات الدراسة المستقلة (دافع الابتكارية ،الجنس، الصف الدراسي والتخصص الأكاديمي لها أثر ذو دلالة احصائية على السمات العقلية الشخصية للمبدعين) .

*- **دراسة محفوظ (1992) :** دراسة على عينة من طلبة جامعة عين شمس عدد أفرادها (80) طالباً و(90) طالبة، هدفت معرفة الفروق بين الجنسين في الجوانب الوجدانية، استخدم الباحث مقياس بروفيل الشخصي واختبار القيم الاجتماعية ، وجاءت نتائج الدراسة:

- وجود فروق دالة احصائياً بين الذكور والإناث في بعض السمات الشخصية، كالسيطرة والاتزان الانفعالي لصالح الذكور أما سمات المسؤولية والاجتماعية فالفرق بينهما غير دالة .

وأجرى **عثمان (1990) :** دراسة هدفت تصميم أداة لقياس سمات الشخصية للفرد ذي التفكير الناقد ، استخدم الباحث قائمة سمات الشخصية الناقدة طبقها على عينة مكونة من (150) طالباً وطالبة من جامعة البحرين . أظهرت نتائج التحليل العاملي ستة عوامل يتسم فيها الفرد ذو التفكير الناقد ،هي : عامل التقويم، والعامل المعرفي، وعامل فهم القواعد (المنطقية)، وعامل القدرة على التفسير، والعامل الوجداني، وعامل الحساسية تجاه المشكلات) .

*- **دراسة صبري (1983) :** دراسة هدفت معرفة الفروق بين الطلبة المتفوقين في الرياضيات والعادين في الخصائص الشخصية والتكيفية في المرحلة الثانوية في الأردن، تألفت عينة الدراسة من (100) طالبا من الطلبة المتفوقين في الرياضيات و(100) طالبا من

الفصل الأول ----- الإطار العام للدراسة

الطلبة العاديين في الرياضيات. طبق على المجموعتين قائمة مينسوتا الإرشادية المعربة للبيئة الأردنية. أشارت نتائج الدراسة أن للتفوق الرياضي أثراً ذوا دلالة إحصائية على جميع الأبعاد في قائمة مينسوتا الإرشادية، كما أظهرت النتائج أن لمتغير الجنس أثراً ذوا دلالة إحصائية على بعض الأبعاد في قائمة مينسوتا الإرشادية (العلاقات العائلية والامتنال) لصالح الإناث وعلى بعد القيادة لصالح الذكور .

*- دراسة أبو عليا (1983) : التي هدفت الى التعرف على السمات العقلية الشخصية المميزة للطلبة ذوي التفكير الابداعي في المرحلة الثانوية في الأردن ، على عينة تكونت من(400) طالبا وطالبة من طلبة الصف الثالث الثانوي في المدارس الحكومية في عمان ، استخدم الباحث مقياس السمات العقلية الشخصية الذي طوره للبيئة الأردنية ، أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائية بين الطلبة على جميع السمات العقلية الشخصية تبعاً لمتغير الإبداع لصالح ذوي الإبداع المرتفع، و وجود فروق دالة إحصائية بين الطلبة على بعض أبعاد السمات العقلية الشخصية (القدرة على تحمل الغموض، والمرونة في التفكير) تبعاً لمتغير التخصص الأكاديمي لصالح التخصص العلمي، كما توجد فروق دالة إحصائية بين الطلبة على بعض أبعاد السمات العقلية الشخصية (الاستقلال في التفكير والحكم) تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث .

ب/الدراسات الأجنبية :

*- دراسة (William and Kariuki) (2006) : دراسة هدفت معرفة العلاقة بين سمات الشخصية والأداء الأكاديمي ، حيث اعتبر معدل المدرسة الثانوية (GPA) مؤشراً للأداء الأكاديمي، تكونت عينة الدراسة من (40) طالباً و طالبة اختيروا عشوائياً من طلبة كلية حربية أمريكية: (High South Sullivan School)، استخدم الباحث مقياساً مقنناً لقياس السمات الشخصية للطلبة ، واعتمد نتائج الاختبارات التحصيلية وأداء الطلبة في الواجبات المدرسية كمؤشر للأداء الأكاديمي. أشارت النتائج إلى:

- وجود علاقة دالة إحصائية بين سمات الشخصية والأداء الأكاديمي .

*- دراسة (al. et Nguyen, 2005): التي هدفت إلى اكتشاف دور الجنس كمتغير وسيط في العلاقة التنبؤية بين السمات الشخصية والأداء الأكاديمي لدى طلبة الكليات. تكونت العينة من (368) طالباً (179) من الذكور و (189) من الإناث يدرسون مساقات في إدارة الأعمال في (جامعة سوثرن . university Southern) واستخدمت الأدوات التالية: قائمة العوامل الخمسة الكبرى المطورة من قبل جولديبيرج ، و هي مكونة من خمسين(50) فقرة بواقع 10 فقرات لكل بعد من الأبعاد الخمسة، علامات أحد المساقات من خلال (اختبارات ،نشاط ، تمرينات) و معدل علامات الطالب كمؤشرين للتحصيل الأكاديمي . و رصدت معدل علامات الطلبة من سجلات الجامعة . بينت النتائج وجود :

- ارتباطاً دالاً إحصائياً و موجباً بين سمة حي الضمير و الأداء الأكاديمي .
- كما أظهرت النتائج أن العلاقة بين الذكاء و التحصيل الأكاديمي أقوى لدى الذكور من الإناث .

- كانت الطالبات الإناث أعلى في سمة التقبل الاجتماعي من الطلبة الذكور .

*- دراسة (al et Petrides, 2005) : في جامعة بريطانية في الفصل الدراسي الأول على عينة بلغت (901) طالباً تتراوح أعمارهم ما بين (16) سنة و(14) سنة وهدفت الدراسة إلى معرفة مستوى العلاقة ما بين اختلاف الأبعاد الشخصية و الأداء الأكاديمي ، واستخدمت الأدوات التالية : اختبار القدرة اللفظية للتعبير عن القدرات المعرفية ، وقائمة أيزنك للشخصية، واختبار أداء أكاديمي ، و استخدم الباحثون اختبارات كتابية خلال ثلاث سنوات من الدراسة و جمعت بيانات أخرى من أرشيف المدرسة . كان من أبرز النتائج أن:
- أثر السمات الشخصية على التحصيل الأكاديمي ضعيفا بالمقارنة مع أثر القدرة اللفظية ، وأن أثر السمات الشخصية على مستوى الأداء الأكاديمي لدى الطلبة الذين أعمارهم في حدود (16) سنة أكثر من أثرها على الطلبة الذين أعمارهم في حدود (14) سنة .

*- دراسة (Diseth, 2002) : هدفت الدراسة إلى تحري العلاقة بين السمات الشخصية والأداء الأكاديمي تكونت عينة الدراسة من عينتين الأولى من(151) من الطلبة ذكوراً وإناثا يدرسون في برنامج علم النفس في جامعة برجن(Bergen of University) خلال

الفصل الأول ----- الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني، و تضمن برنامج الدراسة مساقات في علم نفس الشخصية ، وعلم نفس النمو ، وعلم نفس حيوي ، وعلم نفس معرفي ، أما العينة الثانية فكان عدد طلبتها(164) ذكوراً وإناثاً ، وهؤلاء الطلبة يدرسون مساقات مقدمة في منطق وتاريخ الفلسفة، وكانت أداة الدراسة قائمة الشخصية من إعداد " كوستا ، ماكري" عام (1992)، (R-PI NEO -) (Costa&McCrae;) وتقيس خمسة أبعاد للشخصية و العصائية هي: الانبساطية و الانفتاح على الخبرة و التقبل الاجتماعي و حي الضمير ، و طُبق اختبار تحصيلي على جميع المشاركين واستغرق 4 ساعات في الفصل الدراسي: و استخدمت علامة هذا الاختبار للتعبير عن التحصيل الأكاديمي. أشارت نتائج الدراسة أن(طلبة علم النفس) في العينة الأولى أنه لم يوجد ارتباط بين أي من عوامل الشخصية في قائمة(R-PI NEO) و التحصيل الأكاديمي. - أما في العينة الثانية ارتبطت كل من سمة العصائية ارتباطاً موجباً ودالاً إحصائياً مع التحصيل، وكذلك ارتبطت سمة الانفتاح ارتباطاً موجباً مع التحصيل وارتبطت سمة التقبل الاجتماعي ارتباطاً سالباً مع التحصيل ، كما يلاحظ من نتائج تحليل الانحدار أنّ الانفتاح على الخبرة كان متنبأً جيداً بالتحصيل ، ولم ترتبط سمة حي الضمير والتحصيل ارتباطاً ذا دلالة إحصائية.

*- الدراسة (Lievens & Coetsier, & De Fruyt) (2002): التي هدفت الى تقصي السمات الشخصية التي تميز طلبة الطب عن غيرهم في السنة الجامعية قبل التخرج و أي من هذه السمات يتنبأ بتحصيل طلبة الطب في السنة الأخيرة قبل التخرج من الجامعة . تكونت عينة الدراسة من (780) طالبا في كلية الطب وطب الأسنان ، وطبقت عليهم قائمة: NEO-PI: Personality Inventory, NEO-PI (The Revised NEO) والتي تقيس خمس السمات الشخصية (العصائية والانبساطية و الانفتاح على الخبرة و التقبل الاجتماعي وحي الضمير) ، والتي تكونت من (240) فقرة ، أشارت نتائج الدراسة إلى: - وجود فروق ذات دلالة احصائية بين طلبة كلية الطب وطلبة آخرين في كليات مختلفة في سمي الانبساطية و القابلية الاجتماعية ؛ حيث حصل طلبة الطب على علامات مرتفعة في هاتين السمتين . - أنّ الطلبة الذين حصلوا على علامات عالية في سمة " حي الضمير" كانوا أعلى أداء في تحصيلهم الأكاديمي من الطلبة ذوي العلامات المنخفضة لتلك السمة أي أنّ سمة "حي الضمير" كانت متنبأً قوياً بالأداء الأكاديمي لهؤلاء الطلبة ، أيضا وجد أن

سمات "حي الضمير" و" القدرة على ضبط الذات" و"الدافع للتحصيل" منتبئات جيدة بأداء الطلبة أكثر مما تنتبأ به سمنا الخجل، والضمير غير الحي.

- سمتي الانبساطية والقابلية الاجتماعية تعملان كمنتبئات جيدة بالعلامات النهائية لطلبة كلية الطب في سنوات ما قبل التدريب العملي.

*- التعقيب على الدراسات السابقة :

يتضح للباحثة بعد عرض الدراسات السابقة أن ما يلي :

- يمثل مفهوم جودة حياة العمل مجالا واسعا من المجالات التي اهتمت بها الدراسات التنظيمية والسلوكية في الفترة الأخيرة، ويتفرع هذا المجال لمجموعة من الأبعاد والعوامل المتعددة التي يجب السعي لتوفيرها حتى ينجح تطبيق هذا المفهوم.

- إن الدراسات التي تناولت جودة حياة العمل، اهتمت بتوظيف أبعاد جودة حياة العمل ودراسة علاقة أبعاد جودة حياة العمل ببعض الخصائص التنظيمية، كالرضا الوظيفي، والولاء الوظيفي، وأسلوب المواطنة، وكذا الغياب والشكاوى وحوادث العمل ونية ترك العمل.

- تناولت الدراسات السابقة تأثير الخصائص الديموغرافية (العمر، الجنس، الجنسية، المستوى التعليمي، سنوات الخدمة، الحالة الاجتماعية، قيم العمل) على ولاء العاملين، وأدائهم وكذلك درست تأثير أبعاد المناخ التنظيمي والأجور والرواتب وخصائص العمل وعلاقات العمل على ولاء العاملين، وكذلك درست موضوعية تقويم الأداء ومدى رضا العاملين عن عميلة التقويم.

- تتفق هذه الدراسة مع الدراسات السابقة بأنها تتناول تأثير المتغيرات الديموغرافية للعاملين في تقويم مستوى الأداء، ولكنها تختلف مع الدراسات السابقة بأنها تتناول تأثير هذه المتغيرات في إدراك العاملين الأبعاد جودة حياة العمل.

- تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تقوم بدراسة تأثير ثلاثة جوانب لجودة حياة العمل (الجوانب التنظيمية و الوظيفية، الجوانب البيئية و ظروف العمل، الجوانب

الفصل الأول ----- الإطار العام للدراسة

المالية و الاقتصادية) بنفس الوقت على ولاء العاملين ، في حين أن أي من الدراسات السابقة لم تتناول تأثير أبعاد جودة حياة العمل في ولاء العاملين.

- السمات الشخصية في الدراسات السابقة تتكلم أغلبيتها عن السمات الشخصية الكبرى والتي تحوي في طياتها سمة التنافسية خاصة عند الكلام عن سمة الضمير الحي.

- جميع الدراسات تكلمت على أنواع عديدة من السمات الشخصية ، وعلى عينات مختلفة باختلاف الدراسة المراد تطبيقها ، وذكرت سمة المنافسة في بعضها والبعض الآخر ذكرت بعض السمات التي لها خصائص ومميزات سمة المنافسة كالصبر والتفائل و الشجاعة و..... وغيرها

- وقد استفادت الطالبة الباحثة من الدراسات السابقة في موضوعي جودة حياة العمل و سمات الشخصية في تكوين الخلفية النظرية للبحث، وفي تفسير نتائج الدراسة الميدانية والمقارنة بين أوجه التشابه والاختلاف بين نتائج الدراسات السابقة ونتائج الدراسة الحالية.

الفصل الثاني

جودة حياة العمل

*- تمهيد

1. جودة الحياة في العمل
2. مفهوم جودة الحياة في العمل
3. الخلفية التاريخية لمفهوم جودة الحياة في العمل
4. اتجاهات دراسة جودة الحياة في العمل
5. أهمية جودة حياة العمل
6. عوامل نجاح جودة الحياة في العمل
7. قياس جودة الحياة في العمل
8. جودة الحياة في العمل في ظل بعض المفاهيم المتعلقة بها

*- الخلاصة

تمهيد :

في هذا الفصل سوف نعالج موضوع جودة الحياة في العمل ، و الذي يهتم بالعنصر البشري بهدف الرفع من مستواه المعرفي و الأدائي ، و تحسين مستوى الرضا لديه إتجاه العمل و المنظمة معا ، فقد ظهرت إتجاهات تدعو إلى الجانب الإنساني و تركز على الجانب النفسي و الإجتماعي بإعتبار العامل كائن إنساني يتفاعل مع محيطه المهني ، و ذلك لإيجاد نوع من الإستقرار الوظيفي عن طريق تحسين نوعية العمل ، و هذا ما سنحاول تناوله في هذا الجانب النظري عند دراسة جودة الحياة في العمل من خلال تعريفها و التركيز على أبعادها ، تاريخها ، أهم الدراسات التي تناولتها أساليب قياسها ، الإجراءات المتبعة من طرف المنظمات من أجل إنجاحها ، و علاقتها ببعض المتغيرات الأخرى في المنظمة .

1/ مفهوم جودة الحياة في العمل : اهتمت الدراسات الحديثة في تسيير الموارد البشرية على النماذج و الطرق لتحسين الحياة المهنية في المؤسسات ، طالما أن تنمية و تطوير الموارد البشرية تؤثر بشكل كبير على أداء و نمو المنظمات ، خاصة تلك التي تتميز بتقديم الخدمات للعملاء لذا كان لزاما على هاته المؤسسات تحسين ظروف عمالها و ذلك لتحسين خدماتها و إرضاء زبائنها و عملائها بشكل متوازي.

إن مفهوم الجودة يمكن استعماله في عدة معاني حسب الجماعة المرجعية أو النسق السوسيو سياسي الذي يستعمل فيه كما يورده (Schalok,1992)، أما لدى البعض الآخر فعبارة الجودة تترجم على أنها الشيء المستحسن أو الشيء المرغوب كما هو ملاحظ في أنظمة الجودة الممارسة في الصناعة كالمشاركة و تقديم الأداء المطلوب للحصول على رضا الزبون أو التطوير المستمر. (Robert,Schalok,1993,p137)

في حين يرى (Nguyen,2012) أن جودة الحياة في العمل تتعلق برفاهية العاملين التي ترتبط بالرضا عن تأمين مجموعة الإحتياجات الإنسانية(الأمان الوظيفي ، الصحي ، الإحتياجات الإقتصادية ، العائلية و الإجتماعية ، حاجات تقدير الذات ، الإحتياجات المعرفية و الإحتياجات الجمالية).

الفصل الثاني----- جودة حياة العمل

كما يشير آخرون إلى أن جودة الحياة في العمل تمثل عملية إستجابة المنظمة لحاجات العاملين عن طريق تطوير و إيجاد آليات تسمح لهم بالمشاركة كليا في إتخاذ القرارات و صيانة حياتهم في العمل ، ويرى بعض الباحثين أن جودة الحياة في العمل تتعلق بالظروف و البيئة المناسبة للعمل التي تدعم و تزيد من رضا العاملين عن طريق توفير بيئة عمل آمنة و نظم ملائمة للمكافآت و فرص متاحة للتطوير الوظيفي و النمو. (ديوب:2014، ص200)

أما (Beukema,1987) فيصف جودة الحياة في العمل عن طريق مقدار تصور العاملين ليفية أداء عملهم حسب رغباتهم و مصالحهم ، و هي الدرجة التي تمنحها المؤسسة لعمالها لكيفية تصور أداء مهامها ، و هذا ما يدل على

الحرية التامة للحصول على حاجاته و رغباته الشخصية ، و أن هذا التعريف يشير إلى الحرية الفردية في أداء العمل ، بينما إنطلاقا من منح الحرية و المبادرات في إطار تفعيل الكفاءة في النشاط المهني المتعلقة برغبات العمال ضمن وظائفهم مما يسهم في تحقيقها داخل محيط العمل. (Rethinam,Guna,Ismail,Maimunah,2007,p59)

وتعتبر جودة حياة العمل صيرورة تستطيع من خلالها المنظمة الإستجابة إلى الحاجات و متطلبات عمالها في إطار ميكانيزمات التطور الذي يسمح لهم بالمشاركة في إتخاذ القرار فيما يخص إتجاههم نحو و وظائفهم ، وهو مفهوم متعلق بالعلاقة التي تتكون بين العمال و ظروف بيئتهم الطبيعية ، الإجتماعية و الإقتصادية و هي كذلك إنعكاس لإتجاهات العمل و السلوك الذي تراه المنظمة مناسب ، و يدل أيضا على سلامة العامل و تحسين ظروف العمل و تعويض العادل على مجهود العمل (Ming-yi,Kernohan,2006,p121) حيث تنسم جودة الحياة في العمل بدرجة الوقاية من الأخطار و نوعية العلاقات في العمل. (Gallet,2006,p35)

أما (Walton,1973) فيقترح ثمان محاور مهمة للتحديد جودة الحياة في العمل تتمثل في الأجر المناسبة ، العدالة ، ظروف العمل الآمنة و الصحية ، تنمية القدرات الإنسانية ،

الفصل الثاني----- جودة حياة العمل

التطور و السلامة المهنية ، الإندماج الإجتماعي ، الثقة داخل المنظمة و الإطمئنان ضمن الوسط الإجتماعي العام. (Viateu,Johanne,1983,p570)

كما ركز (Lawler,1971) على مفهوم جودة حياة العمل كونه يتضمن تصورات و إدراكات العاملين لمستوى البيئة المادية و المعنوية للعمل ، و تمثل مكونات البيئة المادية و المعنوية مجموعة من العوامل من أهمها :

المزايا ، الفوائد ، أنظمة الحوافز و المكافآت ، الأمن الوظيفي ، المشاركة في صناعة القرارات و الرضا الوظيفي ، كما حدد (Casio,1986) مؤشرات جودة حياة العمل بالرضا الوظيفي ، القدرة على الوفاء بالالتزامات ، و توفر العلاقات الإنسانية و قلة الشكاوي و التظلمات ، و انخفاض الغيابات و معدل الدوران .

أما (Lindstrom,1994) فيرى أن مكونات بيئة الجودة و مؤشرات الجودة للمؤسسات هدفها إحداث التطوير التنظيمي من خلال إعادة تصميم الوظائف لتحسين الأداء و دعم الاستراتيجية التنظيمية. (عباس،الزاملي: دس، ص04)

و قد قام بعض الباحثين بإدراج عوامل أخرى مختلفة و التي تعبر من المور على تنمية الجودة في حياة العمل في المنظمات إذا ما تم مراعاتها و توفرها في محيط العمل ، بحيث تمثل الإطار العام لجودة الحياة في العمل مثل :

* الرضا العام عن الحياة المهنية و التوازن بين العمل و الصفات الشخصية .

* الشعور بالإنتماء داخل فرق العمل .

* الشعور بالوجود الذاتي داخل العمل .

* الشعور بالقيمة الشخصية و الكرامة .

و هذا المفهوم يتمثل أيضا في جملة من الوجه الخاصة بمنظمة العمل و ظروف العمل و المتمثلة في :

الفصل الثاني----- جودة حياة العمل

* العمل في حد ذاته و ما يمنحهم من فرص في التطور الشخصي و المهني .

* المشاركة في إتخاذ القرار مع مختلف الفاعلين .

* ظروف العمل ، الشعور بالأمن ، نوعية نظام التعويضات ، التوازن بين الحياة الشخصية و المهنية للعامل .

* الصحة و السلامة في العمل .

* التوافق بين المسؤوليات العائلية .

* التحكم في منصب العمل .

* العلاقات الإجتماعية في الوسط المهني . (Estelle,2003,p03)

كما أكد كل من (عباس ،الزاملي،ص05) أن جودة الحياة في العمل تشير في بعض الأحيان إلى بعض العوامل المترابطة التي تحتاج إلى فحص دقيق من أجل بناء نسق مفاهيم و قابل لقياس الرضا المهني و المشاركة في العمل ، التحفيز و الإنتاجية ، السلامة ، المن في العمل ، الراحة ، السعادة و الخصائص الشخصية للعمال ضمن محيط المنظمة ، تطوير القدرات ، و التوافق بين الحياة في العمل و خارجها .

2/الخلفية التاريخية لمفهوم جودة الحياة في العمل :

تعود جذور دراسة جودة الحياة في العمل إلى فلسفة الإنسانية في الإدارة و التي إنطلقت مع تيار مدرسة العلاقات الإنسانية لمايو (Mayo,1933) و التي عرفت رواجاً كبيراً مع مدرسة علم السلوك ل (McGregor,1960)، و قد أدت هذه الفلسفة إلى بروز مجموعة من الاعتقادات حول قيمة الكائن البشري و مكانة العامل داخل المنظمة ، و أن المسير الذي يتبنى هذه الفلسفة الإنسانية مهمته المراقبة و تهيئة و تنشيط العمل بحيث يكون قادراً على إرضاء الحاجات الأسمى للشخص.

(Clermont,1993,p346)

الفصل الثاني----- جودة حياة العمل

وهذا ما لخصه (Bergeron) حيث ورد أن هناك خمس محاور تعالجها جودة الحياة في العمل في تلك الفترة ، و هي :فلسفة الإدارة ،الوسائل و الطرق المستعملة لتغيير الوسط المهني ، المظاهر البيئية التي يراد تغييرها ، الوضعية

الجديدة المراد إنشائها ، و الأهداف المنتظرة من خلال تطبيق الفلسفة الإنسانية بمعناها الحقيقي عن طريق إدراج نماذج المشاركة التي تهدف إلى تعديل أحد أو مجموعة من الأبعاد المتعلقة بالوسط المهني لغاية خلق بيئة جديدة أكثر إرضاء لدى العاملين في المؤسسة

(Lise,1990,p07)

و قد ظهر هذا المفهوم لأول مرة في أوروبا نتيجة الجهود المعتبرة للحركات السياسية في أوروبا ، و التي تنادي بالديمقراطية الصناعية من طرف المنظمات النقابية الإجتماعية بالضغط على البرلمان و عقد قمم مختلفة في كل من إنجلترا و فرنسا و ألمانيا الفدرالية و السويد و إيطاليا بهدف سن قوانين تدعو إلى المشاركة في اتخاذ القرارات

(Radua,Al. 2006,p62)

و التي أخذت منحى تعديل ظروف العمل ، حيث أن هذه المقاربة تبنتها النقابات و مختلف الأحزاب السياسية و العمال خاصة في السويد في سنوات الستينيات من القرن الماضي ، و قد دعت الحاجة إلى إعادة تنظيم العمل في باقي دول أوروبا الغربية ، و على عكس السويد فإن المبادرات الملاحظة كانت عبارة عن مجهودات تتسم بضعف التنظيم و الفردية كما هو الحال في إنجلترا و الدنمارك و فرنسا و إيرلندا ثم النرويج **(Pluvinage,2010,p08).**

أما في هولندا فقد بدأت فيها البحوث التطبيقية المتعلقة بجودة حياة العمل بعد الحرب العالمية الثانية في سنة 1947،وكانت تركز على الرضا الوظيفي و الروح المعنوية ، و قد تأثر الباحثين الهولنديين بشكل واضح بمدرسة العلاقات الإنسانية ، حيث ركزت البحوث التطبيقية خلال هذه الفترة أساس على مشكل إدماج الأفراد و الغياب في العمل .

أما الحركة الثانية فقد ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية على أساس المرجعيات و النظريات الإجتماعية التي تدعو إلى إنسانية المحيط المهني مما ولد الدعوة إلى تبني أسلوب التعاون في تسير بيئة العمل و إنشاء لجان مختلفة على جميع الأصعدة و المستويات

الفصل الثاني----- جودة حياة العمل

لتشخيص و إيجاد حلول للمشاكل مثل إنشاء برامج المشاركة في إطار عقود التفاوض بين شركة جنرال موتورز و إتحاد عمال السيارات ، أين ظهر مفهوم جودة الحياة في العمل و الذي يفضي إلى إرضاء طموح العاملين و تطويرهم ضمن محيط عملهم ، و ذلك إنطلاقاً من المعلومات و المعارف اللازمة لإتخاذ القرارات. (Raduan,al,2006,p62)

و مع بداية سنة 1970 و التي تعتبر الفترة الخصبة في البحث و محاولة إعطاء تعريف واضح لجودة الحياة في العمل ، حيث بلغت الذروة في الإجتماع الدولي حول جودة الحياة في العمل المنعقد في سبتمبر في الولايات المتحدة الأمريكية و الذي خرج بتوصيات حول تنسيق و توحيد جهود الباحثين و المنظمات المعنية و ذلك لبناء إطار نظري قوي حول مجال البحث في جودة الحياة في العمل بتأسيس المجلس الدولي لجودة الحياة الوظيفية مهمته الإشراف و تشجيع البحث و تبادل المعارف في مجال الصحة العقلية في العمل و الذي له علاقة وثيقة بجودة حياة العمل . (Dupuis,Martel,al2009,p20)

ونال هذا المفهوم إهتماماً كبيراً في أوساط المؤسسات لتحسين و إصلاح العمل ، و طرح برامج تستند إلى أهمية المورد البشري في المؤسسة . (شبات،2011،ص03)

و لكن ما هو ملاحظ في هذه المبادرات كما يرى (Lawler,1975) ، عدم وجود تعريف واضح و متعارف عليه حول جودة الحياة في العمل ، وقد كان يستند هذا المفهوم على المزاي و الأهداف التي تسعى إليها الجماعات داخل منظمات العمل ، حيث يولي البعض منهم الإهتمام لسلامة و ضمان منصب العمل ، أما البعض الآخر فيعطي الأولوية للحوافز و الإهتمام بالإنتاجية ، وأن مشكل تعريف هذا المفهوم هو علاقتها بجميع الموضوعات المتعلقة به مما يستدعي ضرورة الأخذ في الحسبان الرضا في العمل كعنصر أساسي لجودة حياة العمل ، و التطرق إلى الضغوط المهنية و نختلف المؤثرات الموجودة ضمن محيط العمل و التي عادة ما تكون مهملة من طرف الباحثين في مجال الرضا المهني .

الفصل الثاني----- جودة حياة العمل

و أما من وجهة نظر المستخدمين (أرباب العمل)، فإن جودة الحياة في العمل كانت تترجم من خلال عائدات و علاوات الإنتاج و سعر تكاليف و نوعية الإنتاج ، و من وجهة نظر العمال فإنها تتعلق بمستوى السلامة و الرضا عن مضمون العمل .

و مع بداية سنوات الثمانينيات يرى كل من (Nadal, Lawler, 1993) أن طبيعة جودة الحياة في العمل تعرضت لمجموعة من التغيرات ، أما آخرون فيؤكدون أن هذا المفهوم أصبح رمزا لمقاربة متوافقة بين العمال و أرباب أعمالهم من حيث المشاركة في وضع الطرق و المناهج تسمح لتحسين ظروف العمل ، و يتضح من هذه الرؤية أن جودة الحياة في العمل هي وسيلة و أن فريق العمل معيار مهم في تئمين العمل .

(Dupuis, Martel, al, p20-22)

و قد عرفت سنوات الثمانينيات تعديلا في مفهوم جودة الحياة في العمل ، و أصبحت أكثر تركيزا على سلامة العامل و الظروف الجيدة للعمل والأجور العادلة ، ثم توسيع ليشمل ظروف التوظيف و التشغيل و مبدأ تكافؤ الفرص في الوظيفة

.(Ming-Yi Hsu, Kernohan, 2006, p121)

و هذا ما ذهبت إليه الفيدرالية السويدية حين إعلانها عن مشروع تحسين العمل كمفهوم سياسي تحت شعار العمل الجيد يجسد أرضية جودة حياة العمل و العيش الكريم ، وهذا التعريف الواسع لا يأخذ في الحسبان ظروف العمل و علاقات العمال فحسب ، و إنما يأخذ مفاهيم الصحة و الراحة و السعادة و المساواة بين الجنسين التي تدعو لها المنظمات النقابية السويدية في أواخر الثمانينيات ، و قد دعت الفدرالية إلى تطوير مفهوم العمل من خلال تسعة محاور أساسية :

* سلامة العامل .

* التقسيم العادل للإنتاج .

* المشاركة الجماعية في حل المشاكل .

* المشاركة في تنظيم العمل .

* التأهيل و تطوير القدرات على المستويات .

* التكوين المتواصل .

* الإتفاق على حجم ساعي مرن .

* التوزيع العادل لأماكن العمل .

* البيئة الصحية و التقليل من أخطار العمل . (Erling,Kenneth,2005,p23-24)

و من خلال الدراسة الكرونولوجية لهذا المفهوم في سنوات الثمانينيات، نستنتج أن مفهوم جودة الحياة في العمل أعتبر حركة أو طريقة و يتعذر تعريفه أو الوصول إلى مفهوم متوافق مع جميع الباحثين، و يركز آخرون على أن المشكل في تحديد هذا المفهوم هو عدم خضوعه إلى قاعدة مسطرة و تبني العلاقة الطردية بين الإنتاجية و جودة الحياة في العمل ، حيث يركز الباحثين على الشعور بالإنتماء ، العمل في ظروف جيدة ، الإنخفاض في نسبة التغيب و ليس بمستوى الإنتاجية فقط .

ومنذ منتصف الثمانينيات و حتى منتصف التسعينيات تقريبا زاد الإهتمام مرة أخرى ببرامج جودة حياة العمل في الشركات و المؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب ، بعضها داخلي يتعلق بحالة العاملين و القوانين الفيدرالية في أمريكا ، و بعضها خارجي يمثل إستجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان و بعض الدول الأوروبية.

و مع بداية التسعينيات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق برامج جودة حياة العمل بشكل أو بآخر، و تزايد الإهتمام بها نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي و الخارجي ، و تطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية و إكسابها مهارات متنوعة و النظر إليها كأحد الإستراتيجيات التنافسية. (المغربي: 2004،ص255)

الفصل الثاني----- جودة حياة العمل

و خلاصة القول أن الشهرة التي عرفتها جودة الحياة فكانت في الخمس و ثلاثون سنة الخيرة من القرن الماضي ، و قد عرف تطور هذا المفهوم من خلال محور الباحثين على الثلاث نقاط التالية :

- التصور الذاتي لمفهوم جودة حياة العلم .
- إدخال العوامل التنظيمية و الفردية و السوسيولوجية على هذا المفهوم .
- تأثير العمل على مختلف المجالات الحياتية .
- و الجدول الموالي يوضح التطورات التي مر بها مفهوم جودة الحياة في العمل .
(Lise,1990,p12)

الجدول رقم (01) :أهم المراحل التي مر بها تعريف جودة حياة العمل

تطور تعريفات جودة الحياة في العمل		
1972-1969	جودة الحياة في العمل كمتغير	التعريف الأول
1975-1969	جودة الحياة في العمل كمقارنة	التعريف الثاني
1975-1972	جودة الحياة في العمل كمنهج	التعريف الثالث
1980-1975	جودة الحياة في العمل كحركة	التعريف الرابع
1982-1979	تعريف شامل	التعريف الخامس
1983-1982	جودة الحياة في العمل ليس هناك تعريف	التعريف السادس
أخيرا جودة الحياة في العمل كفلسفة عمل		

(Nadler Lawler,1983.p25)

3- إتجاهات دراسة جودة الحياة في العمل :

يرتكز مفهوم جودة حياة في العمل على مدرستين ، كل منها تحاول التركيز على جوانب معينة أثناء تناولها لهذا الموضوع ، الأولى تدرسها على أساس مقارنة مدرسة الموارد

البشرية التي تؤكد على إرضاء حاجات الأفراد ، أما الثانية فتقوم على أساس المقاربة التقنية الإجتماعية ، وسنحاول التطرق إلى كل منها على حدا ، و إن كان تعريف جودة حياة في العمل يختلف من دولة إلى أخرى حسب مورثها الثقافي و التاريخي .

3.1. إتجاه مدرسة الموارد البشرية :

يركز هذا الإتجاه على ضرورة إشباع الحاجات الداخلية و الخارجية للفرد ، و يؤكد على دور الفرد في المنظمة (المشاركة في إتخاذ القرار ، الإستقلالية... إلخ) على نحو يجعل الشخص أكثر إرتياحا ، و أن فلسفة الإدارة تؤكد على الرغبة في الإنتماء إلى الجماعة و الإنضمام إليها عن طريق تبادل المعلومات بين مختلف المستويات ، و حرية التعبير لدى العمال ، و التعرف على الصراعات وحلها بشكل سريع و بذل المجهود لذلك ، و التأكد على الجانب الإجتماعي و النفسي من أجل تتمين التمثلات الذهنية و المفيدة للشعور بالإنتماء لدى الأفراد. (Lyne,Vaillancourt,2003,p215)

و يضيف (George sanderson1978) أن الفلسفة الأساسية وراء جودة الحياة في العمل هي الإعتراف بالمجهود ، و أن القيم الإنسانية متركزة في الوسط المهني أيضا ، و التي هي غاية الجميع ، حيث أن العمال يمضون جل أوقات حياتهم في العمل من أجل النجاح في حياتهم الشخصية خارج العمل ، و إن العمال ينتظرون أكثر من التعويض المادي و يتطلعون إلى التعبير عن آرائهم و أحكامهم و الإعتراف بهم ، وإشباع الحاجات و تقدير الذات و تنشيط الفرد بإشراكه بشكل واسع في إتخاذ القرار ، مما يضفي مجموعة من المسؤوليات الفردية و الجماعية داخل المنظمة ، وفي تسير المنصب الموكل إليه و هذا ما يمنحه تصرفا واسعا في منصب العمل من خلال الإقتراحات و الأحكام الفردية التي تفضي إلى إثراء المهنة و التطور المعرفي .

أما الباحثون (Boisvert,Herrick,Maccoby,Walton) فقد إقترحوا قائمة من الأبعاد للخصائص المهمة لجودة الحياة في العمل هي :

- التعويض المنصف والعادل على العمل .

- يجب أن تكون الظروف في العمل صحية و سليمة .
- إمكانية التطور الشخصي .
- سلامة العامل و الإنفتاح الشخصي .
- الاندماج الإجتماعي .
- الجو الديمقراطي في ميدان العمل .
- التوافق بين الحياة داخل العمل وخارجه .
- تفعيل الدور الإجتماعي في المؤسسة.
- التميز في العمل .
- التوزيع العادل لأرباح المؤسسة .
- المشاركة في إتخاذ القرار .

نجد أن هذه القائمة كم المعيار تسمح بنجاح الحياة المهنية للعامل بشكل يتوافق مع إرضاء حاجاته مع مراعاة العوامل الخارجية المتعلقة بالعمل (أوقات العمل ، نظام المكافآت ، تهيئة وسط العمل) و مراعاة العوامل الذاتية المتعلقة بالعمل (إمكانية التطور الشخصي و المشاركة في اتخاذ القرار ، الحرية الشخصية في العمل).

(Viateur,Johanne,1983,p170-171)

3.2. المقاربة التقنية- الإجتماعية :

طور هذا الإتجاه من طرف (Fred Emery,Eric Trist1982) و زملاؤهم في لندن و قد نشر من طرف (Louis,David1977)،ويعتقد هذا الخير أن مفهوم جودة الحياة في العمل يجب أن يراعي العمال و محيطهم العام مع إعطاء أهمية لمنظمات العمل ، وكذلك أيضا الجانب الإنساني إن كان مهملًا ، و الذي يسمى بالنسق التقني الإجتماعي

الفصل الثاني----- جودة حياة العمل

،أما(Lareau,Johnton,Alexander,Robin1978) فيرون أن هذا المفهوم يجب أن يراعي إعادة بناء نماذج و طرق العمل ، التكيف التكنولوجي ، تعديل النسق التنظيمي ، وحسب رأيهم فإن جودة الحياة في العمل يجب أن تراعي المشاركة الواسعة للعمال في الوسط المهني مما يتيح لهم مسؤوليات كبرى مما يتيح صيرورة التعلم الديناميكية لتحقيق التطور ، و هذا يتفق مع المفهوم الذي أتى به(Srinivas,1980) حول تحسين حياة العمل على النحو الجشطالتي (Gestalt) ، الذي يأخذ في الحسبان العوامل الاجتماعية و التكنولوجية التي لا تتحقق إلا بإشراك العنصر البشري فيها.

(Viateur,Johanne,1983,p571)

و على حسب هذا النموذج فإن فعالية الأداء تتحقق بإتحاد الجانب الاجتماعي و التقني لكل منظمة ، فالجانب الاجتماعي و الذي يتمثل في العامل البشري ،الأدوار ، العلاقات ، نظام اتصالات، السلطة، المسؤوليات ، انظمة التقويم و التقييم ، ميكانزمات التكيف ، إندماج الفرد داخل التنظيم ، و الخدمات داخل المؤسسة(التوظيف و الإنتقاء و التكوين)أما الجانب التقني لا يسير فإجراءات ، التجهيزات ، البرامج ، الحواسيب...إلخ، وإن جودة الحياة في العمل تتعزز عن طريق التفاعل بين هذين الجانبين.

إضافة إلى إعادة تنظيم العمل و المنظمة لهدف تحسين عملية التعايش داخل المنظمة ، حيث أن الفعالية تقتضي إستعمال و تجريب عدة جوانب خاصة بالمنظمة لأهداف متعددة الأبعاد ، و التي تؤدي إلى العدالة و الديمقراطية في الوسط المهني و التشجيع على التشاور و تسير و إدارة المشاكل في العمل و جعل العمال يتحكمون في بيئتهم المهنية.

(Angel,al2005,p21)

كما يشير إلى ذلك (Clermont,)،حيث يعتبر الوسط المهني فضاء للإندماج و تنشئة الفرد ، حيث يسمح للفرد بالإنتماء إلى مجتمع المؤسسة و تحقيق علاقات إجتماعية.

(Clermont,1993,p347)

و ما يلاحظ حول هذين الإتجاهين أنهما مكملين لبعضهما البعض إذا كانا مندمجين ، هذا ما يؤكد.

(Jenkins.1981. 123)

الذي حاول التوافق بين هذين الطرحين عندما يؤكد أن مفهوم جودة الحياة في العمل تشمل و تغطي جميع العوامل المتمثلة في البرامج و التقنيات و النظريات وانماط التسيير و التنظيم ، حيث أن الهدف العام من جودة الحياة في العمل هو التحقق من أن المنظمات و صيرورتها تسير على نحو صحيح ، مما يتيح للإدارة الإستغلال الأمثل لمؤهلات ، وقدرات الأفراد على نحو يصبح فيه العامل أكثر حيوية و إرضاء لحاجاته ، مما يؤثر على فعالية المنظمة و الإنتاج .
(Viateur,Johanne,1983,p572)

4- أهمية جودة حياة العمل :

لجودة حياة العمل أهمية بالغة بالنسبة للأفراد أو المنظمات حيث توصل (Kast,1985) إلى أنها عملية أساسية في :

- حل المشكلات جميعها سواء التي تواجه العاملين أو المنظمة بأسلوب المشاركة ، كما في حلقات النوعية ، و خلق منظمة متكاملة ديمقراطية كما أشار لذلك (Cherring) وهي:
- تصميم أنظمة أجور و مكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم .
- تحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل ، و الحفاظ على سلامة العاملين بالمنظمة .
- إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر رضا لهم .
- السعي لإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفيا عن طريق الإهتمام بحقوق العاملين في المنظمة
- العمل على التطوير الفكري و زيادة المعرفة .
- تقليل الصراعات بين العاملين من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه روح التعاون ، وتبني علاقات تساعد على زيادة الإنتاجية و تسوية التذمر الواسع الإنتشار بين العاملين في المنظمة .

- السعي إلى زيادة التحسينات الإيجابية في اتجاهات و سلوك العاملين ، بما يؤول إلى منافع من قبيل زيادة كفاءة المنظمة و جودة الإنتاجية و التقليل من الحوادث و الإصابات التي تحصل بين العاملين جميعهم . (العنزي،الفضل: 2007، ص72،71)

يمكن التوصل إلى أن تحسين برامج نوعية حياة العمل ، يمثل البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المنظمات إذا ما طبقت بأسلوب صحيح من الإدارة و العاملين على حد سواء و ذلك للسعي لإرضاء كافة الأطراف العاملة في المنظمة ، إذ من الضروري أن تسعى المنظمة جاهدة للإهتمام بتحسين نوعية حياة عاملها ، وذلك لما يدر عليها من زيادة بالإنتاجية ، وفي الوقت نفسه تحقيق آمال العاملين من خلال إشباع حاجاتهم و متطلباتهم جميعها في العمل ، و ما تجدر الإشارة إليه هو تركيز المنظمات على ملاحظة العلاقة النسبية بين كل من حياة العمل و الإنتاجية العالية ، فنوعية حياة العمل الجيدة تؤدي إلى إنتاجية عالية ، و الإنتاجية العالية تؤدي إلى نوعية حياة عمل جيدة ، ونستنتج أن جودة الحياة في العمل هي مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة و المستمرة ، و التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين و حياتهم الشخصية أيضا ، و الذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة و العاملين فيها ، إنطلاقا من هذه الأبعاد و المؤشرات التي تبرز الخصائص التي تميز الجودة في الحياة في العمل كما نجد تشابها في الكثير من مؤشرات مثل الرضا و السلامة المهنية و التوافق المهني ، و الأجور و المكافآت ، و العوامل النفسية و الإجتماعية داخل المنظمة .

5. عوامل نجاح جودة الحياة في العمل :

إن عوامل نجاح جودة الحياة في العمل تتحقق من خلال مجموعة من الجهود و الأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين قصد إشباع إحتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة ، و مشاركتهم في إتخاذ القرارات و توفير متطلبات الأمن و الإستقرار الوظيفي و العاطفي لهم ، و

إتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء قصد إنجاح الجودة المهنية في المنظمات ، ومن مجمل هذه العوامل كما وردت لدى الباحثين في المجال التنظيمي :

5.1. نظام الإتصالات في المؤسسة :

تعتبر المؤسسة بيئة حيوية لمختلف الأنشطة الإتصالية الرسمية و التي تعرف بأنها تبادل المعلومات أو نشر المعلومات الرسمية الخاصة بالمؤسسة. (Teohane,2002,p09) وهي أداة مهمة في بناء العلاقات الإجتماعية مع الغير داخل أي تنظيم ، يتم من خلالها الحصول على المعلومات التي تساعد العمال على التطور و التقدم في وظائفهم من أجل تفعيل عملية الفهم مما يسمح بإكتساب المهارات الحسية الحركية للعمال.

(Henriet,Boneu,1990,p55)

و تتمثل أيضا في العلاقات ما بين الأشخاص و التي تنسج بين العمال و زملاءهم و التي تسمح لهم بالحصول على المعلومات الضرورية من أجل أداء مهامهم على أكمل وجه و التعرق أحسن على البيئة الجديدة (القيم-المعايير)

(Almudever,LeBlanc,2003,p432)

مما يساهم في زيادة مشاركة الأفراد في تطوير قدراتهم وتنمية مهاراتهم و كذلك زيادة تكييفهم مع مناصب عملهم ، كما تعتبر وسيلة لتوجيه العمال و نقل المعلومات و الأفكار و التوجيهات المتصلة بالأهداف المنشودة للمؤسسة ، والغرض منه تحقيق الكفاءة و الفاعلية في العمل ، وأن توجيه العمال داخل مصالح العمل من طرف المشرف على العمل تتم وفق المعايير التالية :

- توجيه المرؤوسين و إعطائهم تعليمات خاصة بالعمل .

- شرح طريقة أداء العمل للمرؤوسين .

- إعطاء المرؤوسين معلومات عن الإجراءات و الممارسة الخاصة بالعمل .

- إعطاء المرؤوسين معلومات عن مدى تقدمهم في الإنجاز .

- تحديد أهداف وسياسات العمل للمرؤوسين .

- تدريب المرؤوسين ، ورفع مهاراتهم .

- نصح المرؤوسين ، مساعدتهم في حل مشاكلهم . (ماهر:2003، ص376)

و العكس صحيح أن كانت الاتصالات الإدارية غير كافية ، و هو ما يجعل العمال غير قادرين على فهم هذه التعليمات مما يؤثر على معنوياتهم و نفسيتهم و إنتاجهم .

نستنتج أن نظام الإتصال يكتسي أهمية كبرى في المؤسسة لضمان سير العمل ضمن الحياة الوظيفية ، والذي يكفل للعاملين التعبير عن آرائهم و أفكارهم و مقترحاتهم و ما لديهم من معلومات ، وهو أداة للمشاركة و الحوار لتحقيق قدر من الفهم المشترك لدى مختلف الفئات التي تتكون منها المنظمة ، وإعلام الموظفين بالأهداف المطلوب تحقيقها والسياسات التي يتم إقرارها و البرامج و الخطط التي تم وضعها ، و المسؤوليات و السلطات التي تم تحديدها ، أو أية تغييرات أخرى يتم مواجهتها ، و تبرز أهمية الإتصالات في تأمين السير و التوزيع الجيد للمعلومات حتى يتسنى لكل واحد إكتساب نظرة كلية و مشتركة حول موضوع ما في المؤسسة ، و هي من الأهداف التي تسعى جودة الحياة في العمل أن تحققها .

2.5. نظم المقترحات في المؤسسة :

إن جودة حياة العمل الجيدة و برامج مشاركة العاملين تفترض أن العاملين لديهم أفكار جديدة ، و أن مسؤولية الإدارة هي متابعة و تطبيق هذه الأفكار من خلال نظم المقترحات ، حيث يقوم العامل بتقديم المقترح لمشرف و سيط ، و بعد تلقي التعليقات من المشرف ، يقوم العامل بإعادة كتابة الإقتراح و إعادة عرضه على المشرف للمراجعة النهائية ، ثم تُرفع الفكرة بعد ذلك إلى مكتب نظام الإقتراح حيث تُسجل و تُرسل للأفراد في المنظمة الذين يطورون تلك الفكرة ، عندما تتم عملية التطوير ترفع توصية من مكتب نظام الإقتراح و يتبعها عملية تغذية مرتدة للعامل ، وفي حال قبول الفكرة ، تتم مكافأة العامل المقترح و المشاركين في التطوير ، وإن نجاح أي نظام إقتراح يعتمد حال قبول الفكرة ،

تتم مكافأة العامل المقترح و المشاركين في التطوير ، و إن نجاح أي نظام إقتراح يعتمد على إلتزام قوي من الإدارة العليا ، و يجب على كل منظمة أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء كانت مجدية أو غير مجدية . (تيشوري،2010،ص11)

3.5. جهودات المنظمة في تطوير جودة الحياة في العمل :

إن جهود المنظمة عامل ضروري لنجاح الجودة الوظيفية ، و ذلك من خلال الإستخدام الأمثل لقدراتها التنظيمية و الإدارية لتسيير و ترشيد سبل التوفيق بين أهداف العاملين و اهداف المنظمة كما يشير الباحثين في المجال التنظيمي ، و بشكل عام تركز الجهود المبذولة لتحقيق جودة الحياة في العمل على الأبعاد و العناصر التالية كما يرى .

(جاد الرب،1999، ص114)

- توفير بيئة عمل صحية و آمنة .
 - إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين .
 - المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع .
 - توفير متطلبات الإستقرار و الأمان الوظيفي .
 - إعادة تصميم و إثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة و تشبع طموحات العاملين .
 - عدالة نظم الجور و المكافآت و الحوافز المادية و المعنوية .
 - إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية و الكفاءة .
 - توفير فرق عمل متكاملة .
 - العدالة الإجتماعية و الحفاظ على كرامة العاملين و خصوصياتهم .
- ويرى (Ndler, Lawler, 1983) أن جودة حياة العمل تتمثل في قدرة المنظمة في إتجاه بيئة عمل ممتازة بالنسبة للعامل مع تحقيق مركز إقتصادي قوي لها من خلال تحقيق :
- نظام عادل للمكافآت .
 - شعور العامل بالأمن .

- المشاركة في تصميم الوظيفة .

- التأكيد على الجهود التي تركز على إثراء الوظيفة .

-تحسين نظام العمل الجماعي و التقليل من الضغوط المهنية .

(المغربي:2004،ص260)

أما (Weill,Heude,2007) يرى أن جودة الحياة في العمل تتحقق في المنظمة حسب تحقيق العوامل التالية :

- نظام عادل للمكافآت .

- شعور العامل بالأمن .

- المشاركة في تصميم الوظيفة .

- التأكيد على الجهود التي تركز على إثراء الوظيفة .

- تحسين نظام العمل الجماعي و التقليل من الضغوط المهنية . (المغربي،2004،ص260)

أما (Weill,Heude,2007) يرى أن جودة الحياة في العمل تتحقق في المنظمة حسب تحقيق العوامل التالية :

- جودة مضمون العمل :الإستقلالية ، نوع العمل ، درجة المسؤولية.

- جودة المحيط الفيزيقي للعمل :السلامة و بيئة العمل .

- جودة تنظيم العمل : حرية التعبير ، درجة الدعم من طرف المنظمة في حل المشاكل الوظيفية

- إمكانية التطور الشخصي :التكوين ، إكتساب الخبرة المهنية ، وتطوير القدرات .

- التوافق بين الحياة المهنية و الحياة الخاصة : ريثم وساعات العمل ، نوعية الخدمات ، الشفافية ، الإهتمام الأسري .

(Weill,Heude,2007,p02)

الفصل الثاني----- جودة حياة العمل

يتضح من القائمة السابقة أن المنظمات التي تفتقد معظم أو كل هذه الخصائص لا توفر جودة حياة عمل مرتفعة و يجب على الإدارة أن تحفز العاملين على تحسين الأداء و الإنتاجية و التأكيد على الجانب الإنساني في الإدارة و توفير ظروف عمل ملائمة وصحية من معدات جديدة و تطورات تكنولوجية و ظروف و أجور مرضية ، حتى لو حققت المنظمة ماتستحقه من الإنتاجية فإن مكاسبها تكون أقل من تلك المكاسب المتوقعة من مشاركة العاملين في إعطائهم فرص لتوضيح أهدافهم وتوقعات الدور الذي يلعبونه ، وعملية المشاركة تقود إلى تحقيق فرص الإستقلالية ، النمو و الإنجاز في العمل .

6. قياس جودة حياة في العمل :

إن المتغيرات المستعملة في قياس جودة الحياة في العمل غالبا ما تتمثل في التكوين ، الحركية والتطور ، سلامة العمال ، فرص التطور ، المكافآت و التعويضات عن العمل ، الأمن في العمل ، الأجور العادلة في العمل ، الرضا عن العمل ، المسار المهني للعامل و المشاركة في العمل ، تسيير العمل ، الإلتزام المهني ، الدعم الإجتماعي في العمل ، تحديات العمل ، الإحباط ، التغيب ، الصحة الجسمية ، الداء المهني ...إلخ ، و على العموم فإن الرضا عن العمل يعتبر المعيار الغالب في قياس جودة الحياة الوظيفية و تأثير ظروف العمل على جودة الحياة الوظيفية مثل الضوضاء ، البرودة ، الحرارة ، الإهتزازات ، الرطوبة ، و إنتشار المواد الكيميائية .

أما حديثا فإن قياس موضوع جودة الحياة في العمل يستند على أبعاد خاصة ، والجدول التالي يبرز أبعاد قياس الجودة في العمل حسب (Benders, Van Delooj,1994)

الجدول رقم (02) : قائمة المعايير اللازمة لقياس أبعاد جودة الحياة في العمل

محتوى العمل	علاقات العمل	ظروف العمل	بيئة العمل
حرية إتخاذ القرار في العمل	أسلوب القيادة	المرتب	البيئة المادية للعمل
المسؤولية	المشاركة	ساعات العمل	الحرارة

تنوع المهام	العلاقات الإجتماعية	تسهيلات الدراسة و التعليم	الإضاءة
وضوح القواعد و التعليمات		الترقية	

المصدر : عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2004، ص261.

حسب (Lawler,1975) مقياس جودة الحياة في العمل يجب أن يحترم أربعة خصائص :

- يجب أن يكون صادقا ، يعني أن يقيس الجوانب المهمة لجودة الحياة في العمل .
- يجب أيضا أن يتسم بالصحة و الوضوح حتى يتسنى الإجابة على الإستثمارات و الإستبيانات التي تستعمل من طرف الباحثين و الممارسين .
- يجب أن يتسم بالموضوعية حتى يصبح قابل للتحقيق و ممكن التحكم فيه .
- يجب أن يراعي الفروق الفردية داخل نفس المنظمة .

(dupuis,Martel,al,2009,p21)

أما (Seashore,1975) فيؤكد أن طريقة القياس عموما تستند إلى قاعدة الحكم على الشعور بالرضا أو عدمه ، ويؤكد على أهمية الأخذ بعين الإعتبار الظروف البيئية و النظرة الوقتية في قياس الرضا ، مع الأخذ في الحسبان وجهة نظر العمال و المستخدمين و المجتمع في عالم الشغل .

وهناك العديد من الدراسات تؤكد على إستعمال وثيقة الجرد الكلي لجودة الحياة في العمل إنطلاقا من أعمال(Martel et Dupuis,2004)، و التي تعتبر أداة للقياس الجودة في العمل و تسمح بالتشخيص التنظيمي و إعطاء الحلول اللازمة لمختلف المشاكل التي يتم العثور عليها إنطلاقا من قاعدة مخطط التدخل لإيجاد الحل على الجانب الذي تم الإجابة عليه و معرفة أين يكمن المشكل من خلال :

* المكافآت عن العمل : الأجور ، الأرباح الهامشية ، ضمان المكافآت .

الفصل الثاني----- جودة حياة العمل

* المسار المهني : إمكانية التطور ، التحويل من مكان العمل ، التغيب لأسباب عائلية .

* أوقات العمل : ساعات العمل ، الساعات الإضافية للعمل ، التغيب لأسباب عائلية .

* الجو السائد مع زملاء العمل : الشعور بالإنتماء ، المنافسة ، العلاقة مع الزملاء .

* العلاقة مع رؤساء العمل : العلاقة السائدة مع رئيس العمل .

* الخصائص الفيزيائية لمحيط العمل : مكان العمل ، معدات و وسائل العمل

* العوامل المؤثرة في تقييم الوظائف : فعالية العمل ، نوع الوظيفة ، الكفاءة في العمل ،

الإستقلالية ، تنوع المهام ، تبادل الأحاسيس و المشاعر ، الإنجاز على أرض الواقع ،

المشاركة في إتخاذ القرار

* العوامل الداعمة للعاملين : التكفل أثناء الغياب ، تقسيم المهام ، العلاقة مع النقابة ، مصادر

المساعدة المتاحة لدى العاملين

و تتميز هذه الوثيقة بالفاعلية و سهولة الإستعمال ، و البعد عن التعقيد و إمكانية الإجابة

عليها من طرف جميع العاملين و في مختلف القطاعات و التعرف على الحاجات الخاصة

للعاملين و السماح بمقارنة النتائج بنتائج أخرى

7. جودة الحياة في العمل في ظل بعض المفاهيم المتعلقة بها :

سنحاول التطرق تحت هذا العنوان إلى المفاهيم التي لها علاقة بالجودة في الحياة الوظيفية

مبرزين أهم الدراسات التي تناولت الجودة في المجال المهني في إطار هذه المفاهيم و التي

تتمثل في جودة الحياة العامة و الرضا المهني و الجودة الشاملة مع التعرض لها و تعريفها و

أهم خصائصها مع إبراز نقاط التقارب و الإختلاف من خلال المؤشرات و المحددات التي

لها علاقة بموضوع بحثنا .

1.7. جودة الحياة العامة و جودة الحياة في العمل : تعتبر جودة الحياة من المواضيع التي

تتمحور حولها العديد من الدراسات و تتداخل فيها جميع التخصصات ، و هي مفهوم متعدد

الفصل الثاني----- جودة حياة العمل

الأبعاد يشمل الأبعاد البيئية ، و مستوى الدخل ، السكن ، و نمط الحياة.

(Launois,1992,p02)

أما المنظمة العالمية للصحة (OMS) فتعرفها على أنها إحساس الفرد بمكانته في الحياة ضمن النسق الثقافي و النسق القيمي في علاقاته مع موضوعاتها و توقعاتها و أنماطها ، وتعرف كذلك على أنها الكل المركب من الصحة الفيزيائية و الحالة النفسية و مستوى إرتباطاته الشخصية و علاقاته الإجتماعية و توقعاته الشخصية و علاقاته بالأحداث التي تدور في محيطه البيئية.

(Vicente,Al,2007,p02)

إذن هي مفهوم مركب يشمل العوامل الصحية و الإجتماعية و الثقافية و النفسية و الإقتصادية ، و هو عبارة عن تناول كلي غير مستقر على مفهوم موحد و متوافق ، في بعض الأحيان يتعرض إلى الراحة و السعادة ، و مرة يتعرض إلى الحالة الصحية و الرضا عن الحياة حسب وجهات النظر التي يهتم بها المختصون في هذا الموضوع . (Orhan,2009,p15)

إن مفهوم جودة الحياة في العمل أوسع من مستوى المعيشة أو ظروف الحياة المادية ، حيث يشمل كذلك ظروف العمل ، مستوى الاندماج الإجتماعي ، التربية ، المستوى الإقتصادي للأشخاص ، و يتركز على مفهوم الشعور بالراحة في أوقات معينة و ذلك عن طريق إستقصاء و إستجواب الأشخاص عن مدى رضاهم عن الحياة أثناء قياس هذه الظاهرة .

(Albouy,Al,2010,p99)

ويعتبر هذا المفهوم ، على أنه ذلك البناء الكلي الشامل الذي يتكون من مجموعة من المتغيرات المتنوعة التي تهدف إلى إشباع الحاجات الأساسية للأفراد الذين يعيشون في نطاق هذه الحياة ، بحيث يمكن قياس هذا الإشباع بمؤشرات موضوعية تقيس القيم المتدفقة و بمؤشرات ذاتية تقيس قدر الإشباع الذي تحققه . (فوقية،محمد حسين: 2006،ص12)

و يتحدد هذا المفهوم بناء على :

الفصل الثاني----- جودة حياة العمل

- جودة الحياة الشخصية : و التي تتضمن جودة الحياة لكل فرد حسب تقديره الشخصي و كيف ينظر إلى الأشياء إنطلاقا من شعوره و المفهوم الذي لديه ، و إذا كان الفرد سعيدا في حياته فهذا يعتبر إنعكاسا على حياته الشخصية .

- العوامل الموضوعية لجودة الحياة : و كيف تتأثر الحياة بالعالم الخارجي ، و هذه النظرة تتأثر بالثقافة التي يعيش فيها الأفراد ، و تتمثل جودة الحياة في مدى تكيف الفرد مع القيم الثقافية المتعلقة بالموضوع الذي يعيشه الشخص حسب وضعيته الإجتماعية .
(Soren,Al,2003,p1031)

1.1.7. علاقة جودة الحياة العامة بجودة الحياة في العمل :

هناك من الباحثين من يرى أن جودة الحياة في العمل ما هي إلا إمتداد لجودة الحياة بصفة عامة من خلال تحسين ظروف العمل و هذا ما ذهب إليه (Litwin,1999) عندما قال إن جودة الحياة لا تقتصر على تذليل الصعاب و التصدي للعقبات و الأمور السلبية فقط ، بل تتعدى ذلك إلى تنمية النواحي الإيجابية و يشير (Barger,1998) أن بعض الدراسات في مجال جودة الحياة تناقش المستوى الوظيفي للفرد ، و تقييمه لشخصيته في تأثيره على جودة الحياة.

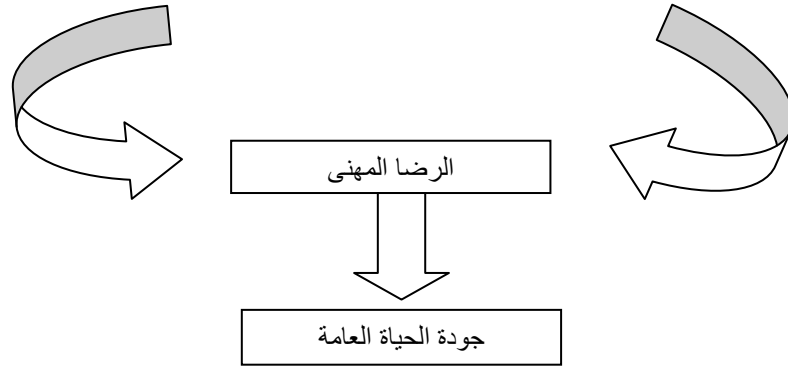
أما (Evans,Romny,1996) فيعتبر أن الرضا المهني يولد الشعور بالراحة النفسية و الجسمية للأفراد و التأكيد على العلاقة بين الرضا المهني و جودة حياة الأفراد الأصحاء .
(Andrew,Al,p29)

أغلب دراسات جودة الحياة في السنوات العشرين تركز في تناولها للموضوع و قياس جودة الحياة على أساس مقاربتين كما يرى (Loscocco,Roschelle,1991) ، فالأولى تركز على الرضا عن العمل ، أما الثانية فهي التوازن و التوافق بين الحياة داخل و خارج العمل ، و تتضمن هذه الأخيرة مؤشرات الرضا عن الحياة بشكل عام ، مثل التوافق الأسري
(Darrenal,2007,p326)

و من الباحثين من يرى أن الخصائص الشخصية و المهنية و التي تتمثل في وضوح

الفصل الثاني----- جودة حياة العمل

الأدوار التي يشغلها العامل في المنظمة و التي تساعده على أداء واجباته و مهامه على أحسن حال ، و إنطلاقا من التكوين القاعدي في مجال عمله و التطوير المستمر لصقل المواهب و إكتساب الخبرة اللازمة لتطوير كفاءاته ، الشيء الذي يعود على مستوى شعوره بالراحة إتجاه عمله ، والذي يعتبر من العوامل المحققة للرضا المؤدي إلى جودة الحياة العامة .



الشكل رقم (01): النموذج النظري للرضا المهني و جودة الحياة

المصدر : (ANDREWJ,A1,p31)

و من الباحثين في مجال جودة الحياة في العمل و الحياة الشخصية من يركزون غالبا على مفهوم التوازن بين الحياة المهنية و الشخصية حسب (Bailyn,2001,Williams2000) ، أو العمل و الأسرة ، من أجل التفريق بين هذين المجالين في حياة الفرد و يجعله من التوازن بين هاتين الحياتين ضروريا ، حيث أن العمل يعتبر جانبا مهما للكثير من الأشخاص و هو الجانب الذي لا يمكن الإستغناء عنه في الحياة بشكل عام ، حيث أن التوافق بين الحياة المهنية و العائلية يشمل ثلاث متغيرات تتعلق بالتوازن بين متطلبات العمل و الأسرة .

- التقسيم العادل للوقت : حجم الساعات المخصصة للأسرة و العمل .

- التوفيق في مستوى الأدوار المهنية والعائلية .

- الرضا المتوازن : وذلك في مستوى الرضا عن الحياة المهنية و العائلية .

(Jeffrey.H,Karen.M,Jason.D,2003,p512-513)

و من أهم الدراسات التي قام بها كل من (Almudever,,al,2000) حول موضوع التوازن و التوافق النفسي للعمال داخل المنظمة و خارجها ، حيث يستعمل هذا الإتجاه مفهوم التنشئة المتوقعة قبل إستلام الموظف مهامه داخل المؤسسة ، عن طريق التوقعات التي ينتظرها العمال من العمل الذي سيستلمونه ، أما (Wanous,1992) فيرى أن التنشئة التنظيمية للموظفين تتحقق من خلال التوقعات الإيجابية و السلبية ضمن المحيط المهني ، حيث تنشأ التوقعات السلبية لدى العامل عندما يعتقد بشكل مبالغ فيه قبل دخوله إلى المؤسسة تحقيق كل توقعاته و آماله في المؤسسة ، و هو الشيء الذي يؤدي به إلى الصدمة عند مواجهة الواقع كما يسميها (Hugues,1958)، مما يحدث لديه إضطرابا يؤثر على حياته النفسية و المهنية داخل المؤسسة ، و يكون هذا نتيجة الإختلال بين التوقعات و الواقع المدرك ، و تظهر أعراضه في خيبة الظن مما يؤدي إلى إنخفاض مستوى الرضا المهني و الأداء و الإلتزام التنظيمي. (Almudever,Al,2000,p162) .

مما ينجر مجموعة من الإستجابات غير المتوافقة مع السلوك السوي كما يرى (Leruse,Al) و المتمثلة في :

1. الإستجابة السلبية : و الذي ينجر عنه التغيب ، التأخر ، الحوادث ، إنخفاض الدافع .
2. الإستجابات العدائية : الإضراب ، عدم الاحترام ، التصرف العنيف .
3. فقدان تقدير الذات : و الذي يؤدي إلى تدهور الصحة العقلية و البدنية ، العوائق الإجتماعية و الأسرية . (Leruse,Al,2004,p86)

أما دراسات أخرى فتري أن التباين و الفرق بين المتوقع و الواقع ، والذي لديه تأثير إيجابي على صيرورة التوافق مع العمل ، و إعتباره عاملا محفزا للعمال في المساهمة الفعالة و النشطة في تطورهم المهني ، و ذلك من خلال البحث عن سبل التطور المعرفي و

المهني كما يرى (Louis,1980) أو ما يسمى الصدمة المفيدة عن طريق عملية إستبدال التوقعات الذاتية و المثالية بتوقعات عقلانية و قريبة من الواقع

(Almudever,le Blanc,2003,p129)

وأن نظريات الدافعية تؤكد على إرضاء الحاجات الأساسية للأشخاص التي سيسعون إلى تحقيقها عن طريق العمل ، و إن جودة الحياة في العمل هدفها المساعدة على تحقيق الرضا عموما من خلال العمل .
(Darren,al2007,p326)

و خلاصة القول أن الجودة الحياة في العمل تعتبر إمتداد و تكملة للحياة بشكل عام ، حيث يعتبر الجانب المهني أحد الجوانب الأساسية في الحياة لدى الفرد لإشباع حاجاته الأساسية و الإجتماعية و الإقتصادية في الحياة حسب دعاء نظرية الحاجات ، و هنالك من يركز على عامل التوافق بين الحياة المهنية و الحياة الأسرية خارج العمل لتحقيق عملية التوازن بين الإلتزامات المهنية و الأسرية ، و هنالك من الباحثين من يركز على عملية التأثير و التفاعل المتبادل بين الحياتين فإذا إختل التوازن بينها سيصبح مصدرا من مصادر الشعور بالإحباط و الضغط و إختلال التوازن النفسي و الإجتماعي حسب بعض الدراسات النفسية .

2.7. جودة الحياة في العمل و الرضا المهني :

يزخر الأدب التنظيمي في مجال السلوك داخل المنظمة بدراسات عديدة و متنوعة في مجال الرضا المهني ، ولقد أخذت تعريفات الرضا الوظيفي إتجاهات مختلفة مما جعل الإجماع على تعريف موحد للرضا الوظيفي أمرا في غاية الصعوبة نظرا لإختلاف وجهات النظر عن الرضا عن العمل التي ترجع إلى النطلاقات كل باحثين في التعرض لهذا الموضوع ، إضافة إلى إختلاف الظروف و البيئة ، والقيم و المعتقدات ، وطبيعة الإتجاه الذي يركز أحيانا على المشاعر و الأحاسيس الشخصية ، و أحيانا أخرى على الموقف البيئي للعمل ، و أحيانا على طبيعة العمل نفسه ، لذلك تنوعت التعريفات المتعلقة بالرضا الوظيفي و تعدد أهداف الدراسات و الأدوات المستخدمة فيها ، فلقد ظهر مفهوم الرضا الوظيفي كمصطلح محدد على يد (Hoppock,1935) و الذي عرفه على أنه مجموعة من

العوامل النفسية و الوظيفية و الأوضاع البيئية التي تجعل الموظف راضيا عن عمله .

(خليل،شربير: 2008،ص668-667)

أما (Dessler,1982) عرفه على أنه " درجة تحقيق الفرد للإحتياجات المهمة في الصحة و الأمن و الغذاء و المحبة و التقدير و الثناء أثناء الوظيفة" .

كما عرفه (LOCK,1983) على أنه " ردود الفعل العاطفية للفرد إتجاه وظيفة معينة "

و يعرفه (Vaughn&Dunn,1971) على أنه " شعور الفرد إتجاه رئيسه و زملائه

و فرص الترقية فيه" . (العوامل: د س ، ص04)

و عند مراجعة الدراسات الحديثة التي تتعلق بالرضا الوظيفي يمكن ملاحظة أن بعض

المنظرين في الوقت الحالي يؤكدون على العلاقة الوطيدة بين التوقعات التي يملكها العمال

حول عملهم و الواقع المعاش في المنظمة . (Ndoye,2000,p441)

إن النظرة النفسية التي تهتم بالجانب غير الاقتصادي كون العمل له معنى في جوهره يثير

رغبة الفرد و الذي على أساسه تنشأ المصادر النفسية للرضا . (kallebrg,:2005.p12)

إن علم النفس المهني يركز على أساس نظريات الدوافع في دراسته للرضا المهني ، و التأكيد

على أهمية إكتساب التقدير و الأمان ضمن المحيط المهني و التركيز على بيئة العمل والبنية

الإجتماعية و جودة العلاقات الإجتماعية بين العاملين ، و إن المقاربة النفسية تركز في

قياسها على الجوانب الذاتية في القياس و الإبتعاد عن الجانب الموضوعي الذي يتعلق بجوهر

العمل مثل الأجور نوعية التحفيزات المادية للعمل . (Svenn-Age,AI,2009,p08-09)

إن التركيز على موضوع الرضا الوظيفي يستند إلى عاملي العامل و المنظمة ، وقد نظر

إليه (Spector,1997) على أنه بعدُ لقي دراسات كثيرة في مجال السلوك التنظيمي إرتكز

على فكرة أن الرضا الوظيفي يمكن أن يكون مؤشرا على الراحة ضمن محيط العمل ، أما

الفكرة الأخرى إرتكزت على أن الرضا الوظيفي قد يمكن أن يكون سلوك يؤثر على نشاط و

أداء المنظمة ، و في هذه الحالة الرضا سيصبح إنعكاسا للنشاط التنظيمي

.(Durrieru,2000,p02)

و كل شخص لديه دوافع داخلية تدفعه لتحقيق حاجاته ، فعدم تحقيق هذه الدوافع سيؤدي به إلى الإحباط .
(Bouillercce,Rousseau,2001,p13)

وهذا ماتؤكد عليه دراسة الرضا و تحقيق الحاجات في مجال العمل ، فنذكر دراسة (Murray) و الذي طور من طرف (Atkinson Et Mcclelland) ، حيث أن هذا النموذج الذي يركز على الدافعية في تحقيق الحاجات ، و أن حركات الدافعية تتركز على الحاجات المكتسبة و القابلة للتطور من خلال الخبرة ، وقد إستنتج (Murray) عشرين نوعا من الحاجات ، أما (Atkinson,Mcclelland) فيؤكد على أربع منها ذات الهمية في مجال السلوك التنظيمي و هي :

*- النجاح : و هي الرغبة الشديدة في تقلد المسؤوليات ، التغذية الرجعية للمعلومات حول النتائج المحصل عليها و مواجهة الأخطار و تذليل الصعاب .

*- الإنتماء : الرغبة الشديدة في الحصول على القبول من طرف الجماعة .

*- الإستقلالية : الرغبة الملحة في العمل ضمن وتيرة عمل معينة بدون التعرض إلى مضايقة القوانين الإجبارية .

*- السلطة : الرغبة في التأثير و توجيه الآخرين و مراقبة البيئة الخارجية .

(Levy-Leboyer,2001,p04)

1.2.7. علاقة الرضا المهني بجودة الحياة في العمل :

بعد التطرق إلى تعريف الجودة في حياة العمل و الخصائص المعبرة عنها و تعريف

الرضا ، يجب الحث عن نقاط التقارب بين هذين المفهومين حيث يرى

(Johnston,Alexander,1978) و اللذان وضعا نماذج متعددة الأبعاد حسب الدراسات

التي قام بها الباحثين ، منهم من يركز على العلاقة البراغماتية التي تساهم في تحسين الرضا

عن العمل (Dawis Et Lofquist,1976) ، أما آخرون فيركزون على إكتشاف المتغيرات

التي بإمكانها التأثير في الرضا عن العمل ، حيث يأخذ الرضا على أنه الجودة الوظيفية ، أما

الأغلبية فينظرون إلى جودة الحياة في العمل كإستراتيجية تتضمن أراضية إنطلاقة الهدف منها تطوير العمل و الرضا عن الوظيفة. (Turner,Lawrence,1965,Guest1979)

1.1.2.7. الرضا المهني كمؤشر لقياس جودة الحياة في العمل :

إن الرضا يتعلق بالمستوى الذي يراه العمال مناسباً و محبباً على العمل ، و هو الإتجاه و الموقف العام للعمال نحو متغيرات جودة الحياة الوظيفية و هذا ما ذهب إليه (Sharma,Gupta,2011)، حيث يؤكد أن مؤشرات الرضا لدى العمال و المتعلق بجودة الحياة في العمل تتمثل في الرضا عن الأجور و المكافآت العادلة ، ظروف العمل ، فرص التشغيل ، تطور المسار المهني ، الإندماج الإجتماعي ضمن المحيط الإجتماعي ، تنظيم العمل ، الإلتزام الإجتماعي للعامل ، و هذا ما ذهب إليه (Parsuttle,1977) في تقييم الجودة في المجال المهني و هي الدرجة التي يصبح فيها العمل وسيلة لإرضاء الحاجات الأساسية للشخص من خلال بيئة العمل ، لأن المفاهيم الحالية لجودة الوظيفة كما يرى (Serey,2006) ترتبط بالعمل الذي له معنى و مرضى و يحتوي على فرص تحقيق المواهب و القدرات أمام جميع التحديات أو المواقف التي تحتاج المبادرة و التوجيه الفردي ، و نشاط يستطيع الأفراد أداءه ، والشعور بالفخر عند تحقيق الأفضل ، حيث أن مدخل العمل و الرضا غالباً ما يستعمل مع قياس الرضا المهني .

و أما (Hackman,Oldhams) فيرى أن مفهوم جودة الحياة في العمل يتحدد من خلال التفاعل بين البيئة المهنية والحاجات الشخصية ، حيث أن بيئة العمل تعتبر المجال أو الفضاء لتحقيق و تكملة رغبات الفرد و التي تعتبر الممون الكبير للتفاعل الإيجابي للوصول جودة حياة العمل أفضل تتمثل في الرضا عن المكافآت مثل التعويضات ، الترقيات ، الإعراف و تحقيق الامال المهنية ، و في هذا المسعى ذهب كل من (Heskett,Schesinger,1997) إلى تعريف الجودة في العمل بشعور العاملين إتجاه عملهم و زملائهم و منظماتهم و تسليط الضوء على نسق التطور و المرودية و الشعور الحسن إتجاه العمل و الذي يولد الشعور بالسعادة لدى الموظفين و الذي بدوره يؤدي إلى بيئة أكثر إنتاجية ، وهذا التعريف يفضي إلى أن بيئة العمل المرضية تعتبر غاية تسعى إليها جودة

الحياة في العمل ، لأن المفاهيم الحالية لجودة الحياة في العمل كما يرى (Serey2006) هي العمل الذي له معنى و مرضي و يحتوي على فرص تحقيق المواهب و القدرات أمام جميع التحديات أو المواقف التي تحتاج المبادرة و التوجيه الفردي ، و نشاط يستطيع الأفراد أداءه ، الشعور بالإحساس بالفخر عند تحقيق الأفضل ، حيث أن مدخل العمل و الرضا غالبا ما يستعمل مع قياس الرضا المهني. (Rethinam,al,2007,p58-59)

2.1.2.7. الرضا المهني كبعد من أبعاد جودة الحياة في العمل :

يمكن مزج مفهوم جودة الحياة الوظيفية مع بعض المفاهيم الخرى التي لها علاقة لاسيما بحالات ضغوط العمل ، الرضا الوظيفي ، الصحة العقلية ، الأخطار النفسية و الإجتماعية (Pluvinage,2010,p6)

ويرى (عباس، الزاملي) أنه من خلال استقراء نتائج دراستهم أن مستوى الأداء يأتي في المرتبة الأولى من حيث الإهتمام بأبعاد و مؤشرات جودة الحياة في العمل ، يليه الالتزام التنظيمي ، ثم المشاركة في إتخاذ القرار و الرضا عن العمل و الضمان الوظيفي ، ثم يليه الإستقلالية في العمل ، مما يثبت إعتبار الرضا الوظيفي بعدا من أبعاد الجودة في الحياة الوظيفية ، و يعتبر الرضا كأحد المحددات التي تعبر عن جودة الحياة الوظيفية كالظروف و البيئة المرضية و المحببة و التي تدعم و تزيد من رضا العاملين ، كما يرى (Harlovic) أن جودة الحياة الوظيفية هو مصطلح عادة يتضمن المبادرة الإدارية و المتعددة لتحسين الكفاءة التنظيمية و زيادة الرضا الوظيفي للعاملين (جاد الرب :2008،ص60)

3.1.2.7. الرضا المهني كغاية من غايات جودة الحياة في العمل :

من أن مفهوم جودة الحياة في العمل يأخذ معاني تحقيق الرضا المهني حيث يرد (andersson1988) تعاريف متعددة لعدد من الكتاب ، فيقول أن لمفهوم الحياة الوظيفية عدة معاني من بينها تحسين الرضا الوظيفي العام و هو الهدف الذي يقوم عليه مفهوم الجودة في الحياة الوظيفية . (جاد الرب : 2008 ، ص60)

أما (Ghosh,1992) فيرى أن جودة الحياة في العمل من العوامل الأساسية للدافعية نحو العمل و هي برامج ذات هدفين ، الأول هو الزيادة في الإنتاجية أما الثاني فهو إرضاء العاملين كما يؤكد (Gardon,1984) ، و تتضمن العلاقة بين العمال و بيئتهم المهنية العامة بكل أبعادها الإنسانية و التقنية و الاقتصادية . (Sharma ,Gupta,2001,p80)

ونستنتج إنطلاقاً من هذه الدراسات والتجارب حول موضوع الجودة في العمل أن تحسين الأجور و المحفزات و ظروف العمل و الصحة و السلامة و نظم الإتصالات و الإدماج المهني و الإجتماعي في بيئة العمل ، هي من الأهداف التي تصبو إليها الجودة في حياة العمل ، وعند دراسة الرضا يلاحظ أن هنالك أوجه متداخلة مع موضوع الجودة و علاقتها المباشرة بالمتغيرات و المؤشرات الأساسية للرضا ، و إن العديد من الدراسات تؤكد على أن الرضا هو مؤشر من مؤشرات الجودة في المجال المهني و في بعض الأحيان تعرف الجودة على أنها الرضا عن الجوانب التي تمس جودة العمل و في بعض الأحيان يعبر الرضا المهني عن مدى مستوى الجودة المهنية أثناء قياس و تقييم الجودة في العمل مثل الرضا عن الإتصال في المنظمة المشاركة في إتخاذ القرار و الظروف الصحية و الأجور في العمل ، و تعتبر جودة الحياة في العمل كأداة تأثير على الرضا ، فمثلاً الأجور المناسبة و الظروف الصحية تؤثر على زيادة الرضا العام لدى العامل نحو عمله مما يثبت الارتباط بين هذين المتغيرين حسب الباحثين في المجال التنظيمي .

3.7. برامج جودة الحياة في العمل في إطار الجودة الشاملة :

تعد الجودة (النوعية) القاسم المشترك لإهتمامات المدراء و المختصين من مهندسين و إقتصاديين و إداريين ، وأن الإهتمام بجودة الإنتاج كان نتيجة منطقية و مدخل أساسي للمنظمات لمواجهة التحديات الداخلية و الخارجية التي تواجهها ، وقد احتل موضوع جودة السلعة و الخدمة الأولوية في الإهتمام بهدف تحسين الإنتاجية بعد أن إتضح أنها تمثل العامل الرئيس في نجاح المنظمات ، كما حظيت إدارة الجودة الشاملة بالإهتمام الشديد ، وكشفت معظم الدراسات أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة ينعكس بشكل إيجابي على أداء أي منظمة ،

وذلك عبر تخفيض التكاليف و تحسين الأداء و تحسين العلاقة بين العاملين و إرتفاع مستوى الرضا الوظيفي بينهم .
(شهادة: 2010،ص195)

أما إدارة الجودة يعرفها الديوان الكندي للغة الفرنسية 2003 هي مجموعة من النشاطات الهدف منها السير العام لسياسة الجودة و الأهداف والمسؤوليات و وضع الطرق المناسبة لتحقيقها عن طريق عملية التخطيط ، التحكم في الجودة ، وضمان الجودة و الإطار التنظيمي لها .

1.3.7. مبادئ تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة :

تستند إدارة و توجيه الجودة في المنظمات إلى مجموعة من الإجراءات التي يجب إتباعها كما أوردها بعض الباحثين في مجال الجودة كما ما يلي :

- **توجيه العميل و العامل :** نحو تحقيق رضاه ، ويشمل ذلك العملاء الخارجيين المستهدفين ، والداخليين عمال المؤسسة ، فالعميل هو مرتكز كل المجهودات في فلسفة إدارة الجودة الشاملة .

- **تهيئة مناخ العمل و ثقافة المؤسسة :** و هو إعداد الأفراد العاملين بالمؤسسة ، و إقناعهم بقبول أساليب إدارة الجودة الشاملة ، وضمان تضامنهم ، مما يقلل أو يقضي عن مقاومتهم ، كما أنه مرهون بمدى إستيعاب ثقافة المؤسسة .

- **قياس الأداء للإنتاجية و للجودة :** و يتمثل ذلك في وجود نظام قادر على القياس الدقيق للأداء فيما يتعلق بالإنتاجية و الجودة .

- **الإدارة الفعالة للموارد البشرية :** و التي لها الأهمية القصوى في تفعيل إدارة الجودة الشاملة ، إذ يدعو إلى إقامة نظام يرتكز على فكرة العمل الجماعي ، والتدريب المستمر ، والمشاركة في وضع خطط التحسين المستمر ، وربط المكافآت بأداء فرق العمل ، ودورها في تحقيق رضا الزبون .

الفصل الثاني----- جودة حياة العمل

- **التعليم والتدريب المستمر** : إن المتفحص بعناية لمختلف معايير إدارة الجودة الشاملة يتضح له أهمية تنمية و تدريب العنصر البشري ، و الحرص على أن يكون ذلك بإستمرار من أجل الوفاء بمتطلبات تلك المعايير التي الهدف منها ضمان القدرة على إنتاج الجودة ، و يعد تدريب العاملين و تأهيلهم نقطة أساسية ضمن إدارة الجودة إذ ينظر إلى التدريب و التأهيل المستمر على أنه الوسيلة لتنمية إمكانيات العاملين كل ضمن وظيفته بما يحقق الإنجاز الأمثل ، و التدريب يحتل أهمية متميزة لأنه سلسلة من الأنشطة المصممة لتعزيز معرفة العاملين و ما يتصل بوظائفهم و فهم تحفيزهم. (أبوزيادة:2011،ص288)

- **القيادة القادرة على إدارة الجودة الشاملة** : إن القيادة بصفة عامة هي العنصر المحوري الذي ينسق كافة العناصر الأخرى ، و يتابع و يساند الأداء ، و يقدم النصح ، و المساعدة لتصبح ما قد يقع من إنحرافات في الأداء.

- **إرساء نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة** : يعتبر نظام المعلومات من الركائز المهمة و الأساسية التي تقتضيها متطلبات إدارة الجودة الشاملة ، إذ أن تدفق المعلومات و وصولها لمختلف فعاليات المؤسسة يفعل أكثر دور إدارة الجودة الشاملة داخلها . (بن عشاوي:2006،ص11)

2.3.7. برامج جودة الحياة الوظيفية :

على صعيد بعض التجارب في المجال التنظيمي ، تجدر الإشارة إلى بعض الأدوار و العمليات الخاصة و الأنساق المعتمدة التي يجب أن تقوم بنشاطاتها على أكمل وجه ، و التي من شأنها تطوير برامج الجودة في المجال المهني و إدخاله ضمن الثقافة التنظيمية و تحقيق مزايا على المستوى البعيد .

أما (Thompson) فيشير إلى أن جودة الحياة الوظيفية عبارة عن برامج متعلقة بشكل كبير بتطور عملية التعاون و معرفة و تعبئة العاملين ، ويشير (Delamotte, Walker, 1974) إلى أوجه مختلفة في إطار العمل ، جعل من العمل أكثر إنسانية من خلال حماية العامل من كل الأخطار الصحية و الأمنية جراء العمل ، حماية العمال من أخطار الإصابة بالأمراض ،

والتسريح من العمل ، وحماية العامل من تعسف أرباب العمل

(Sharma,Gupta,2011,p80)

و تعرف جودة حياة العمل على أنها عبارة عن برامج كاملة توضع لأجل تحسين عملية الرضا عن العمل لدى العاملين.

(Dargahi,Nasle,2007,p82)

و تعتبر برامج الجودة في العمل مجموعة من الأنشطة و الخطط الهدف منها تحسين بيئة العمل ، و إن جودة حياة العمل و جهودها تفترض أن العاملين وسيلة نجاح للمنظمة في حال أنهم أحسوا أن إسهاماتهم ذات معنى و لها أهمية ، أما (Amderson,1988) فيعتقد أن برامج جودة الحياة في العمل هي تلك البرامج الشاملة و التي تكون مصممة لإحداث الإنسجام بين العمال و التغييرات الثقافية الواسعة ، وهي البرامج التي تشمل الوظائف و نظم الأجور و هي صيرورة بفضلها تستطيع المنظمة الإستجابة إلى حاجات و متطلبات عمالها في إطار ميكانزمات التطور الذي يسمح لهم بالمشاركة في إتخاذ القرار فيما يخص إتجاههم نحو وظائفهم كما يرى (Walton,1975) ، و يؤكد (Katz,Cohmet,Webe,1987) أن جودة حياة العمل تكون موجودة عندما يكون هنالك النية للمشاركة في إتخاذ القرار في الأمور التي من شأنها أن تساهم في إثراء الوظائف ، تنمية و تدريب العاملين ، تخفيض التفاوت في المركز الوظيفية و المشاركة في المكاسب (جاد الرب ،2008،ص60) ، أما عند (Human,Dignity,Hunt,1992) هو مصطلح عادة يتضمن المبادرة الإدارية والمتعددة لتحسين الكفاءة التنظيمية و زيادة الرضا الوظيفي للعاملين ، و أن الرفع و النهوض بجودة الحياة في العمل يعتبر إلتزام جماعي يستلزم :

- على المنظمة إشراك العمال و أرباب العمل ، الشركاء الإجتماعيين ، وكل الفئات و من جميع المستويات .

- كيفية التصرف من اجل عملية التغيير .

- تشجيع جميع المبادرات التي تساهم في تطوير الكفاءات و الإرتقاء المهني و الرفاهية في العمل .

الفصل الثاني----- جودة حياة العمل

- حسن التصرف حتى يصبح العمل وسيلة للراحة النفسية و البدنية والفكرية للأفراد .

- تفعيل مبدأ أن العمل هو فضاء للإندماج و العدالة الإجتماعية .

- مبدأ أن يجد كل فرد مكانه ضمن الوسط المهني . (Achte,Al,2010,p37)

و قد أشار (Nutck,1999) في دراسة على مجموعة من الشركات في الدنمارك ، السويد ، النرويج و فنلندا إلى المعايير الضرورية التي لابد من الإعتماد عليها من قبل المؤسسات و الشركات لتعزيز و إرساء جودة الحياة في العمل ضمن برامجها التطورية ، والتي تتمثل في ما يلي :

- الإستقلالية و بناء هيكل تنظيمي مرن .

- تطوير رأس المال البشري .

- بناء فريق العمل .

- تطبيق أسلوب التناوب الوظيفي .

- تطبيق نظام الحوافز المعتمد على النتائج والمهارات . (عباس ، الزاملي، د.س ،ص03)

3.3.7.دوائر الجودة في المجال المهني :

خلال العشرين سنة الماضية ، بذلت العديد من الجهود لزيادة الإحساس بفريق العمل في المنظمة بحيث تكون إحدى تقنيات فريق العمل الحديثة هي دوائر الجودة و هي مجموعة من العمال مع مشرف عليهم يجتمعون طوعيا للتعرف على المشاكل المرتبطة بالعمل أو الوظيفة و السعي لحلها (تيشوري،2011)، و إن دوائر الجودة يجب أن تراعي مجموعة من النشاطات التي من شأنها تعزيز جودة الحياة في العمل عموما حسب الشكل التالي :

الفصل الثاني----- جودة حياة العمل



الشكل رقم (02) : يبين أهمية تحسين برامج نوعية حياة العمل في المنظمات المعاصرة
المصدر : (العنزلي،الفضل: 2007،ص70)

4.3.7. مزايا برامج الجودة وتأثيرها على جودة حياة العمل :

تسعى المنظمات إلى تحقيق مزايا متعددة نتيجة تبنيتها لبرامج جودة حياة العمل ، حيث أنها لا تسهم في تنمية قدرة المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء فقط ، و لكنها تعظم أيضا قدرة المنظمة التنافسية و تسهم بشكل إيجابي في توفير قوة عمل أكثر مرونة ، ولاء و دافعية و توفير ظروف عمل محسنة و مطورة من وجهة نظر العاملين ، كما تساعد في إرساء الفعالية التنظيمية من وجهة نظر أصحاب المنظمة مع التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب و إنتقاء فريق العمل و إستقطاب العاملين (Delaney & Huselid, 1996)، و التأثير الإيجابي على الأداء التسويقي للشركة فقد وجد (Roth, 1993) من خلال الدراسة التجريبية التي أجراها إرتباطا ذات دلالة إحصائية بين جودة حياة العمل والأداء التسويقي للشركة .
(المغربي: 2004، ص 259، 258)
و من مزايا دوائر الجودة أيضا :

- تزيد من إهتمام الإدارة بأفكار العاملين .

- تزيد من إهتمام العامل بأفكاره التي تدرسها الإدارة .

- الإلتزام : تخلق إلتزام من قبل العامل تجاه المنظمة (جودة السلع و الخدمات).

الفصل الثاني----- جودة حياة العمل

- الإتصالات : تزيد من حرص العاملين على الإتصال بالمشرفين .
 - المنافسة : تسمح للمنظمة أن تكون أكثر منافسة من خلال تحسين التكاليف و الجودة و الإلتزام نحو جودة حياة العمل .
 - التطوير : تطور المشرفين لتحويلهم إلى قادة أفضل وصناع قرار بتزويدهم بأدوات حديثة .
 - الإبتكار : تشجع على الإبتكار من خلال إحترام أفكار العاملين .
 - الإحترام : تظهر إحترام الإدارة للعاملين و إحترام العاملين للمشرف .
 - الرضا : تزيد من رضا العاملين من خلال المشاركة فيصنع القرار .
 - تعزز رضا المشرفين عن طريق تحسين الإتصالات .
 - نقل من عدم رضا العامل على الإشراف الناتج عن مقاومة التغيير .
 - إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين .
 - توفير متطلبات الإستقرار و الأمان الوظيفي .
 - إعادة تصميم و إثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة و إشباع طموحات العاملين .
- (شبات:2011،ص 08)**

و يضيف (Trist1978) أن برامج جودة الحياة الوظيفية تستطيع تطوير المواد التقنية و الإنسانية معتمدة على دراسة السلوك لتطوير النماذج الأساسية المختصة في الوظائف المتعلقة بتأسيس الجودة في العمل ، ومن خلال هذه المجموعة من الوظائف المقترحة يتوجب على المنظمة إدخال تعديلات معتبرة و تعديل أنماط العمل و برامج جديدة و سلوكيات جديدة ، و الجدول التالي يبين النتيجة التي تنجر عن هذه الوظائف التيسيرية و هو النموذج المتعلق قبل كل شئ بعملية التطوير التنظيمي .

(Lise,1990,p07)

الجدول رقم (03): وظائف برامج جودة الحياة في العمل حسب نموذج TRIST 1978

الوظائف	النتائج
تغيير بنية العمل	إستقلالية أكثر لفريق العمل
تعديل النظام	تغيرات أكثر في المنظمة
تعديل نظام تبادل المعلومات	التدريب على إيجاد الحلول
تعديل خدمات الدعم والمساعدة	التدريب على العلاقات الشخصية و العلاقات داخل الفرق

ونسنتج من خلال الدراسة النظرية أن التركيز على أهمية و دور الموارد البشرية ك رأس مال بشري و تنافسي قوى جعل المسيرين و أرباب الأعمال و النقابات يغيرون نظرتهم إلى العاملين من مجرد مستأجرين إلى شركاء في وضع البرامج و الأسس الضرورية للنجاح و التكيف في ظل المنافسة الحادة ، كما ينظر إليهم كإرادات هامة في المنظمة و تعتبر جودة الحياة في العمل من المفاهيم الإدارية الحديثة مثل الإدارة بالجودة الشاملة ، فهي تنطلق من توفير بيئة عمل آمنة و صحية و هادئة إلى المشاركة و الإدارة الذاتية في العمل التنظيمي ، و ينظر إليها على أنها أحد الركائز الأساسية التي يستند عليها برامج الجودة الشاملة لدى الكثير من المنظمات في الدول المتقدمة سواء في المجال الصناعي و التربوي و السياسي من أجل تطوير و إنتقاء أفضل المناهج و تنمية ثقافة الجودة و الإستغراق الوظيفي لدى مواردها البشرية ، حيث أن هذه البرامج تسهم في إشباع حاجات العاملين مما يولد الشعور بالرضا الوظيفي و تحفيزهم على بذل الجهود لتحقيق الأهداف التنظيمية و تحقيق أهدافهم ، إضافة إلى ما يحققه التنظيم من درجات عالية من الولاء و الإلتناء و المشاركة الفاعلة نتيجة لتطبيق مثل هذه البرامج .

خلاصة الفصل:

تتطرقنا في هذا الفصل الى العديد من النقاط في جودة الحياة في العمل حيث كانت البداية بتعريف جودة الحياة في العمل من خلال ما ذكره مجموعة كبيرة من العلماء العرب و الأجنب ، ثم تكلمنا عن الخلفية التاريخية لمفهوم جودة الحياة في العمل و قد ذكرنا أن ظهور هذا المفهوم لأول مرة في أوروبا نتيجة الجهود المعتبرة للحركات السياسية في أوروبا ، ثم الكلام عن اتجاهات دراسة جودة الحياة في العمل من اتجاه مدرسة المترد البشرية الى المقاربة التقنية الاجتماعية وغيرها من الاتجاهات، لننتقل الى أهمية جودة حياة العمل بالنسبة للعامل وللمنظمة ثم تكلمنا عن أهم العوامل التي الى النجاح في جودة الحياة في العمل و عرجنا للكلام على طرق قياس جودة حياة العمل ، واخيرا الكلام على بعض المفاهيم المتعلقة جودة الحياة في العمل.

الفصل الثالث

سمات الشخصية التنافسية

تمهيد

- 1- تعريف الشخصية
- 2- الشخصية وتطور مفهومها.
- 3- نمو الشخصية..
- 4- خصائص الشخصية
- 5- محددات الشخصية
- 6- جوانب الشخصية
- 7- مكونات الشخصية.
- 8- نظريات الشخصية
- 9- السمة التنافسية التي تركز عليها الدراسة الحالية
- 10- صفات عامة للشخص التنافسي
- 11- سمات الشخصية التنافسية.
- 12- أهمية دور دراسة الشخصية.

خلاصة.

تمهيد :

إنَّ الشخصية هي عبارة عن مجموعة من الخصال والطباع المتنوعة التي توجد في كيان الشخص باستمرار، حيث إنَّها تميزه عن غيره، وتنعكس على تفاعله مع البيئة المحيطة به من أشخاص ومواقف سواء أكان ذلك مرتبطاً بفهمه وإدراكه، أم في سلوكه ومشاعره وتصرفاته، أو حتى مظهره الخارجي بالإضافة إلى القيم، والرغبات، والميول، والأفكار، والمواهب، والتصورات الشخصية، لكن لا بدّ من لفت الانتباه إلى أنَّ مفهوم الشخصية لا يقتصر فقط على المظهر الخارجي للشخص، ولا على تصرفاته، وسلوكياته، وصفاته النفسية بل على العكس تماماً فهو يمثل نظاماً متكاملًا من هذه المميزات المجتمعة وبالتالي يعطي طابعاً محدداً للكيان المعنوي في الشخصية. وقد احتلت الشخصية مكانة هامة في الدراسات النفسية خلال السنوات الماضية و ساعد على تأكيد هذه المكانة عدد من العوامل كان من بينها النظر للسلوك الإنساني على أنه محصلة لشخصية تعمل من حيث هي وحدة متكاملة فيها كل ما ينطوي عليه من عناصر و مركبات و دوافع وقدرات

1 - تعريف الشخصية :

1-1-تعريف الشخصية لغة :

جاء في لسان العرب في مادة (شخص) : الشخص : جماعة شخص الإنسان و غيره و هو كذلك سواد الإنسان و غيره تراه من بعيد و كل شيء رأيت شخصه ، والشخص ، كل جسم له إرتفاع و ظهور ، والمراد إثبات الذات فأستعار لها لفظ الشخص .

(ابن منظور: 1414هـ، ص 45)

و ورد في المعجم الوسيط (الشخصية) :صفات تميز الشخص عن غيره ، ويقال فلان ذو

شخصية قوية : ذو صفات تميزه ، و إرادة ، و كيان مستقل .

(أنيس و آخرون:1972،ص475)

و تعني هو سواد الإنسان و غيره من بعد و قد يراد به الذات المخصوصة ، ويقال تشاجر القوم أي إختلفوا و تفارقوا .

(عباس:1982،ص17)

و كلمة الشخصية في اللغة العربية مشتقة من شخص يشخص شخصا ، و تقول شخص الرجل أي إرتفع أو صار في إرتفاع ، وشخص الشيء أي تميز عما سواه.

(غانم:2005،ص13)

*- التعريف اللاتيني :

و في اللغة اللاتينية إن لفظ (Persona) هي من أصل يوناني مع تعريف شعبي في النطق و الأصل اليوناني (Perswpon) و في اللاتينية الوسطى (Personalitas) و هي مشتقة من كلمة Persona و تعني القناع " الوجه" الذي يرتديه الممثل قديما ليقوم بأدوار التمثيل في المسرح الإغريقي قديما ، و يقال مهنة التمثيل عبارة عن " مشخصاتي " لأنه يقوم

بتشخيص أو توضيح أو تجسيد الشخصية المناط تمثيلها

(عسلي:1998،ص9)

وترى الباحثة أنه من خلال تعاريف الشخصية اللغوية تبين أن الشخصية عبارة عن

خصائص و صفات تميز الشخص عن غيره ، أما اللاتينية فهي إدراك الآخرين للشخص بناء على مظهره الخارجي.

1-2- تعريف الشخصية إصطلاحا :

رغم وجود تصورات لدى كثير من العلماء و الباحثين عن معنى الشخصية إلا أن وضع تعريف شامل للشخصية يعتبر أمرا غاية في الصعوبة و يرجع ذلك إلى أن تعريف الشخصية

مسألة إفتراضية بحتة و أيضا يعد مصطلح الشخصية له وجوه متعددة أو جوانب غير مرئية.

- تعريف كاتل (1992) الشخصية بأنها ((هي تلك التي تسمح لنا بالتنبؤ بما سيفعل الشخص مع موقف معين)) وهي التي تهتم بجميع أنواع سلوك الشخص الظاهر و الباطن ، و تتكون من عناصر عديدة كالعناصر الديناميكية ، وهي الدوافع المختلفة للسلوك المزاجية التي تميز إستجابات الفرد في المواقف المتعددة و القدرات العقلية، التي تحدد قدرة الفرد على القيام بأداء عمل ما و تتمثل في الذكاء و المهارات و القدرات الخاصة .

(عباس : 1982،ص18)

- و يعرفها جويد واطسون(1930) على أنها: ((هي كمية النشاط التي يمكن إكتشافها بالملاحظة الدقيقة لمدة طويلة حتى يتمكن الملاحظ من إعطاء معلومات دقيقة و ثبتة)).

(عمران :1990،ص570)

- أما يونغ (1990) فيعرف الشخصية بأنها: ((هي تلك الخصائص الثابتة التي تتمثل في سلوك الشخص)) وهي قد تنمو من خبراته المنقردة أو العامة ، وكذلك تفعل المؤثرات البيئية و الوراثة.

(الأشول و آخرون :1995،ص264)

- و يعرف موريس (1996) الشخصية بأنها: ((نمط الفرد الفريد من الأفكار و المشاعر و السلوك الثابت على مدى الزمان و عبر المواقف)).

(Morris, 1996,p6)

- و يعرف خوري (1998) بأنها: ((هي بنية دينامية داخلية تنتظم فيها الأجهزة العضوية و النفسية ، بحيث تحدد ما يميز أو يمتاز به الفرد من سلوك و أفكار)).

(خوري:1996،ص ص19)

- و يعرفها برنستانيتال (1997) الشخصية بأنها: ((النمط القريب من المميزات النفسية و السلوكية الدائمة ، التي يضاهاى بها الشخص غيره أو يختلف عنها)). .

(الوقفي:1998،ص568)

- و عرف شون (1989) الشخصية بأنها: ((التكوين المنظم أو الكل الفعال أو وحده العادات و الإستعدادات و العواطف، التي تميز أي فرد في المجتمع عن غيره من الأفراد))

(شاذلي:1999،ص268)

- و يعرف الهاشمي (1981) الشخصية هي ((التنظيم النفسي الإنساني المجدد الفريد، الذي يتضمن مجموعة ما يمتلكه ذلك الإنسان بذاته ، من إستعدادات و قدرات جسمية و إنفعالية و إدراكية و إجتماعية)) ويكون ذلك بأسلوب سلوكي في المواقف المختلفة في مجال حياته العلمية، بحيث نستطيع التنبؤ بأنماط سلوكه الثابتة نسبيا، في معالجة المواقف المتشابهة .

(الهاشمي:1999،ص280)

- و يعرف بيرت(1988) الشخصية بأنها: ((النظام الكامل من الإستعدادات الجسمية و العقلية الثابتة نسبيا ،والتي تعد مميزة وتحدد طريقته الخاصة في التوافق مع البيئة المادية و الإجتماعية ، و يعرف أيضا مكنون(1990)الشخصية بأنها: ((التنظيم الثابت لحد ما لخلق الفرد ،وصفاته المزاجية و ذكائه و صفاته الجسمية ،حيث تتحدد بإندماجها معا و توافقها مع البيئة))).

(الداهري:1999،ص14-19)

- و يعرف الشماع و خضير(2000) الشخصية بأنها: ((مجموعة من الخصائص التي يتميز بها الفرد معين ، والتي تحدد مدى إستعداده للتفاعل والسلوك)).

(الشماع و خضير : 2000،ص200)

- و عرفها عبادة (2001) الشخصية بأنها: ((نظام متكامل من السمات الجسمية و العقلية و الاجتماعية و الانفعالية الثابتة نسبيا، والتي تميز الفرد عن غيره و تحدد أسلوب تعلمه و تفاعله مع الاخرين ، وأيضا مع البيئة الإجتماعية و المادية المحيطة به)).

(عبادة: 2001، ص13)

- يعرف الشرييني (2001) الشخصية بأنها: ((هي مجموعة الخصائص الذاتية المميزة للفرد أو الجماعة ، وتتضمن الصفات أو السمات والنزاعات السلوكية والانفعالية للشخص، في حياتنا اليومية في الأحوال المعتادة بصورة مستقرة ومتوقعة)).

(الشرييني: 2001، ص271)

- و يعرف ركرود (2002) الشخصية هي ((عبارة عن التوافق بين السمات التي يتقبلها المجتمع و السمات التي لا يتقبله)). .

(السرحي: 2002، ص16)

- و تعريف مورين برنس (1987) الشخصية بأنها: ((كل الإستعدادات و النزعات و الميول و الغرائز و القوى البيولوجية الفطرية و الموروثة ، و هي كل الإستعدادات و الميول المكتسبة من الخبرة)).

(الرفاعي: 1987، ص95)

- و يعرف موراي و آخرون (1958) الشخصية بأنها: ((مجموعة سمات الفرد كما تبدو عاداته الفكرية، و تعبيراته و إتجاهاته و إهتماماته و أسلوبه في العمل ، و طريقته في الحياة)). .

(الشوريجي: 2006، ص30)

- أما سنديرج (1966) أن الشخصية هي: ((مجموعة العمليات التي يستخدمها الفرد أو الأفراد، في تنمية إنطباعاتهم و تصوراتهم و إتخاذ القرارات و التحقق من فرضيات، التي تتعلق بأنماط و خصائص فرد آخر التي تحدد سلوكه في تفاعله مع البيئة)). .

(علام: 2006، ص581)

- و يعرف أولبرت (1975) بأنها: ((التنظيم الديناميكي الموجودة في الفرد، بجميع التكوينات الجسمية و النفسية التي تحدد سماته و سلوكه و تفكيره ، و يحدد أساليب تكيفه من البيئة المحيطة)) . (جابر:2011،ص218)
- و يعرف واطسن (1930) الشخصية بأنها: ((مجموع الأنشطة التي يمكن إكتشافها بالملاحظة الفعلية، للسلوك لفترة كافية بقدر الإمكان ، وذلك لكي تعطي معلومات موثوق بها)) . (منصور و آخرون:2011،ص366)
- و عرف منصور و آخرون (2001) الشخصية بأنها: ((نظام إفتراضي نسبة لشخص ما بناء على ملاحظة لأنماط سلوكه)) . (المرجع نفسه :2011،ص367)
- أما روباك (2010) فيعرفها بأنها: ((مجموع إستعداداتنا المعرفية و الإنفعالية)) .
- أما علي كمال (2013) فيرى في الشخصية بأنها: ((هي التي يجمع صاحبها في نفسه معدلا متوازن التركيب، من الخصائص الإنسانية التي يتقبلها المجتمع بأنها في حدود الإعتدال)) . (النوايسة :2013،ص299-300)
- أما أيزنك (1956) فيعرف الشخصية بأنها: ((تنظيم ثابت مستمر نسبيا لخلق الشخص ،و مزاجه و عقله و جسده ،و يحدد هذا التنظيم تكيف الفرد مع محيطه)) . (القطامي :2014،ص21)

و نستنتج من التعاريف السابقة التالي :

من خلال التعريفات السابقة للشخصية يتضح أن الشخصية تنظم ثابت نسبيا أي لا تبقى على حالها و يستنتج أنها تدور حول مفاهيم متنوعة أهمها :

* تميل التعريفات إلى تأكيد الاختلافات بين الأفراد في الوظائف لأنه لا توجد هناك شخصيتان متشابهتان تماما .

* الشخصية هي حصيلة تفاعل عوامل و متغيرات داخلية للفرد و مثيرات خارجية في البيئة المحيطة به ، و هي ليست موجودة في فراغ و إنما يحيط بها الجانب المادي و الإجتماعي الفسيولوجي والثقافي و غيرها .

* إشمال التعريفات على الجوانب و الإستعدادات المختلفة للإنسان سواء عقلية أو سلوكية أو جسمية و صفاتها في علاقة ترابط مع بعضها البعض و ليست متفرقة .

* الشخصية يمكن إكتشافها عن طريق الملاحظة و يمكن التنبؤ أيضا بسلوك الفرد .

* تعريفات تهتم بالشكل و المظهر الخارجي الموضوعي .

* تعريفات تهتم بالمكونات الداخلية و تركز على المفاهيم أو الأساسيات .

و تعزو الباحثة عدم وجود تعريف جامع مانع و شامل لمفهوم الشخصية كونها ظاهرة سيكولوجية - إجتماعية معقدة تشتمل على مكونات قابلة للملاحظة المباشرة و غير المباشرة و يمكن القول بأن الشخصية هي عبارة عن نظام سيكوفسيولوجي - بيئي مفتوح.

2- الشخصية وتطور مفهومها:

- النظر إلى الشخصية على إعتبار أنها مجموعة من السمات ، ويقصد بالسمة النفسية الصفة الثابتة إلى حد ما و التي تتميز أسلوب تصرف الفرد في مواقف الحياة المختلفة مثل المتانة و الشجاعة ...إلخ ، علما بأن هذه النظرة تحليلية يشوبها كثير من لأخطأ لأن الشخصية ليست جمع عدة مكونات ، لأن هذه المكونات تتفاعل مع بعضها البعض لتكون الوحدة التكاملية التي تعبر عنها الشخصية .

- النظر إلى الشخصية على إعتبار أنها محصلة عدة سمات تتفاعل مع بعضها لتعطي الصورة النهائية التي تميز تصرفات شخص عن آخر.

- النظر إلى الشخصية على إعتبار أنها أسلوب للتصرف و التعامل مع مكونات البيئة .

إن الشخصية ليست شيئاً يملكه البعض و لا يملكه البعض الاخر و لكنه شيء يتميز

بالميزات التالية. (الغنائي:2005،ص53)

- الفردية ، أي أنها تختلف من فرد لآخر .

- تعبير عن صفات الفرد الثابتة نسبياً .

- تمثل العلاقة الديناميكية بين الفرد و بيئته .

- تتمثل الشكل الذي تنتظم فيه إستعدادات الفرد التي بدورها تحدد إستجاباته في المواقف المختلفة .

تشبه كلمة Personalty في الإنجليزية و personnalité في الفرنسية ، و

personlichkeit في الألمانية إلى حد كبير كلمة personalitas في اللغة اللاتينية التي

كانت متداولة في العصور الوسطى ، و الأصل في هذه الكلمة يعود إلى اللاتينية القديمة

حيث كانت كلمة persona هي الوحيدة المتداولة لتدل على " القناع المسرحي " الذي

إستخدمه الممثلون في المسرحيات الإغريقية و تقبله الممثلون الرومان قبل ميلاد المسيح

بنحو مئة عام .

وقد أشار جيلفورد Guilford (1959) إلى أن الممثل اليوناني كان يضع قناعاً على وجهه

يدعى " بيرسونا " يتحدث من خلاله ليضيف طبيعة الدور على نفسه و ليكون من الصعب

التعرف على الشخصيات التي تقوم بهذا الدور ، فالشخصية ينظر إليها من حيث الإنطباعات التي يعطيها القناع . (عبد الخالق: 1999،ص37)

و من خلال كتابات سيسرون Ciceron (106-43 ق م)، ظهر أن كلمة بيرسونا بالنسبة لديه تحمل أربعة معاني على الأقل ، تعود جذورها كلها إلى المسرح :

- نظرة الآخرين للفرد (وليس كما هو في الواقع) .

- الدور الذي يقوم الشخص في الحياة .

- الجمع بين الصفات الذاتية التي تجعل الفرد متوائماً مع عمله .

- الصفات المميزة للشخصية و كذلك مرتبته . (الأنصاري: 1997،ص17)

ولقد عرف مصطلح "بيرسونا" تطور نتيجة تأثير اللغة اللاهوتية التي عمقت معناه ، فبعد ظهور المجتمع الديني للأسكندرية (362م) أصبح مصطلح بيرسونا مرادفاً لمصطلحي "hypostasis" ومعناها نواة الشخص و المبدأ الأساسي لوجوده و سلوكه وهو المعنى الذي يظهر من خلال أول تعريف للشخصية ، وهو تعريف بويس Boéce (حوالي 500م) " الشخصية هي مصدر العقلانية الطبيعية في الفرد " .

كما أن الفلسفة الأكاديمية scholastique قد ساهمت في تطوير هذا المصطلح ، حيث صار يدعى " Personalitas " ، وهو المصطلح الذي تبناه الفلاسفة الألمان و قاموا بترجمته بـ " Personlichkeit " و " personlichkeit " ، حيث يعني " lich " الجسم و يعني " keit " الجوهر . فالشخصية بهذا المعنى (نقلاً عن Koch 1960) إلهية و خالدة في الكائن ، وهو ما يبرر الجانب غير الطبيعي في نظرة الفلاسفة الألمان للشخصية كقوته Goethe ، شيلر Schiler و كانت Kant الذي يقول : " إن الشيء الذي يجعل الإنسان

يدافع عن نفسه (كجزء من عالم محسوس) ...هو الشخصية لا غير ، فهي الحرية و الإستقلال عن كل ميكانيزمات الطبيعة .

و يرى هوبر وعشوي من خلال ما سلف ذكره أن مصطلح بيرسوننا قد عرف محطات عديدة شكلت سلسلة من التوسعات أو التحولات في الإستخدام ، إنتقل خلالها من اسم محسوس إلى إسم مجرد متعدد المعاني " personality " بدأ في بداية القرن العشرين بالولايات المتحدة الأمريكية ، يعني جميع الخصائص الجسمية و النفسية للفرد.

(هوبر وعشوي : ص 13-14)

أما كلمة " شخصية " في اللغة العربية ، فقد ورد في لسان العرب أنها من "شخص" و هو :
- جماعة شخص الإنسان و غيره ، و هو سواد الإنسان تراه من بعيد ، وكل شيء رأيت جسمه فقد رأيت شخصه حيث يعكس هذا المعنى الجانب المادي (الفيزيقي) للإنسان .
- كل جسم له إرتفاع و ظهور ، والمراد به إثبات الذات فاستعير لها لفظ الشخص و هو المعنى الذي يعكس إنتقالا من المعنى المادي إلى المعنى المعنوي.

(عبد الخالق :1999،ص36).

- و جاء في المنجد في اللغة و الإعلام أن الشخصية " هي صفات تميز الشخص من غيره ، فيقال : فلان لا شخصية له ، ليس فيه ما يميزه من الصفات الخاصة .

(عثمان : 2002،ص42)

و مر مفهوم الشخصية من حيث كونه موضوعا للبحث في علم النفس بمراحل يمكن حصرها في خمس تتلخص فيما يلي :

- مرحلة ما قبل 1930 التي تميزت بظهور كتب مؤثرة في تاريخ الشخصية .

- مرحلة ما قبل الحرب العالمية الثانية : واكبت هذه الأخيرة عصر الثورة الإجتماعية و ظهور أول نظرية علمية للشخصية .(نظرية ألبرت).

- مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية : إزدهرت فيها حركة بناء المقاييس الموضوعية و الإسقاطية و طرق البحث الأخرى في مجال دراسة الشخصية و من أشهرها :
. PF-16 ، EQI ، MMPI،CPL

- المرحلة المعاصرة من 1980-1990:التي تميزت بظهور طرق البحث الموضوعية السلوكية ، وكذا بإعادة النظر في أساليب تقويم الشخصية ، فقد ظهرت مناهج جديدة للبحث في الشخصية نتيجة نقد ميشيل Mischel و منها منهج التجميع ، منهج تكرار العقل ، ومقاييس التقدير .
(الأنصاري :1997،ص ص19-20)

3- نمو الشخصية :

إن عملية النمو مستمرة كون الحياة عملية مستمرة ، النمو هو عملية تكاملية حيوية فسلوك الكائن الحي وظيفة لعدة عوامل معقدة غير أنها تتكامل و يتم بعضها بعضا في عملية متناسقة.
(جلال:1971،ص7)

يرى (لازاروس) أن الشخصية تتبع من التفاعل بين ما يحمله الفرد في جهازه الوراثي و البيئة الطبيعية التي يعيش فيها و أن سلوك الإنسان يتأثر بعدة عوامل داخلية و عوامل بيئية ، كما يرى روجر أن نمو و تطور الشخصية فإنه يجب أن يكون لديه إنفتاح تام على البيانات التي يعيشها كخبرة داخلية ذاتية و البيانات التي يحصل عليها من البيئة الخارجية "العالم المحيط"
(الشناوي : 1998،ص258-278)

و تشمل عملية النمو على عاملين مهمين و هما الزيادة و التغيير فعندما ينمو الشيء يزداد حجمه و بنفس الوقت يتغير هذا الشيء من حال إلى حال بتغيير وظيفته و ينظر إلى

الزيادة بأنها محكومة بعوامل النضج ، و اما التغيير فغالبا ما يكون مسببا من عوامل التعلم و بذلك ينظر إلى النمو على أنه مسبب من عاملين النضج و التعلم ، وفي عملية النمو تتكامل التغييرات البيولوجية مع التغييرات السيكولوجي لتحسين قدرة الفرد في السيطرة على البيئة التي يعيش فيها ، وتعد عملية النمو ليست عشوائية و إنما تحكمها مجموعة من المبادئ التي يمكن عن طريقها التنبؤ بسير عملية النمو و الحكم عليها إذا كانت سوية أو غير سوية ، وإن عملية النمو هي عملية متكاملة من خلالها يحقق الفرد مطالب الحياة المتراكمة و المتغيرة مع تغير العمر ، فكل مرحلة من مراحل النمو يواجه الفرد مطالب الحياة المتراكمة و المتغيرة مع تغير العمر ، فكل مرحلة من مراحل النمو يواجه الفرد بمهام معينة عليه تعلمها و يتعايش معها ليشعر بالسعادة و الرضا ليتمكن من الانتقال إلى مرحلة أخرى بسهولة و يسر (عدس: 1999،ص85)

و تؤثر الوراثة في نمو الكائن الحي من خلال الانتقال البيولوجي من الآباء إلى الأبناء لحظة التلقيح . (الوقفي: 1998،ص73)

التنشئة الإجتماعية و هي العامل الذي يؤثر في نمو الكائن الحي و تحوله من كائن بيولوجي إلى كائن إجتماعي بتعديل سلوكه عن طريق البيئة الإجتماعية التي يعيش فيها علما بأن البيئة هي العامل الثاني الذي تؤثر في الوقت المبكر على الفرد إما تأثير إيجابي أو سلبي . (جلال:1971،ص70)

4- خصائص الشخصية :

تجتمع في الشخصية خاصيتين أساسيتين الأولى في شكل ثبات و الأخرى في شكل تغير خلال التاريخ التطوري لحياة الفرد و هي على النحو التالي. (كفاي: 2008،ص53)

(أ) يتضمن الثبات في الشخصية عدة نواحي و منها :

الفصل الثالث ----- سمات الشخصية التنافسية

- ثبات الأعمال : و هي تظهر في السلوك الإنساني حسب شخصيته السوية يكون سلوكها سوى .

- ثبات في الأسلوب : و هو يظهر في المناسبات المختلفة له أسلوب في التعبير و التفاعل ثابت.

- ثبات في البناء الداخلي : و هو الأسس العميقة الدفينة داخل الشخصية منذ مرحلة الطفولة حسب نظرية فرويد من دوافع و ميول و قيم ثابتة .

- ثبات الشعور الداخلي : و هو شعور الفرد داخليا عبر مراحل الحياة بإستمرار شخصية و ثبات من الظروف المتعددة التي يمر بها .

- أن الثبات ليس ثابتا أزلي و أنه في الحقيقة ثابت ثبات نسبي .

ب) التغيير و هو مفهوم ديناميكية الشخصية يعبر عن الصفات النمو و الارتقاء و الاكتساب و التعلم مما يترك أثاره الهامة في شخصيته حيث يظهر الثبات واضحا ، فإنه يبقى في تغير و تطور واضح . ولمظاهر التغيير في الشخصية جانبان هاما هما :

أ) النمو و الارتقاء من سن إلى آخر و ما يرافق ذلك من تعلم و إكتساب .

ب) العلاج النفسي و طرق الإرشاد التي تعدل من سلوك الشخص و جعله سلوكا سويا (تكيف حسن) . (عبد الله: 2001، ص78)

5- محددات الشخصية :

و يعني بالمحددات هي مجموعة المتغيرات أو المنظمات الأكثر حسما في تحديد الشخصية و نحوها . (الصاحب: 2011، ص21)

و تنقسم المحددات إلى المنظومة البنائية و الإجتماعية على النحو التالي :

أولا : المنظومة البنائية :

وهي تركيب الإنسان من الناحية الجسمية ، و كما حددها العالم ريتشارد. لازاروس في كتابه و وضع محددات الشخصية منها العوامل البيولوجية ، لأن الإنسان كائن حي مكون من العديد منه المواد البيو كيميائية و أنه يخضع إلى القوانين البيولوجية ، وأن شخصية الإنسان عامة لا يمكن فهمها فهما صحيحا دون إدراك التفاصيل البيولوجية المناسبة ، وهناك ثلاثة أساسيات في سلوكه و شخصيته . (لازاروس: 1993،ص137)

أ- التطور البيولوجي :

إن التطور البيولوجي عملية مستمرة بطيئة جدا ، علما بأن التطور المستمر يتنوع بتنوع الكائن الحي راجع إلى إختلاف التكوين بين الكائنات الحية و داخل النوع ولقد أفاد عالم البيولوجيا دارون في نظريته الشهيرة النشء و الارتقاء عام 1859 هو أن الكائن الحي يوائم نفسه و أن الخصائص العقلية و الجسمية على حد سواء موروثه ، و أنها تطورت من الصراع من أجل البقاء . (غباري و أبو شعر: 2010،ص19)

ب- الوراثة :

و يقصد بالوراثة هي الخصائص التي تنتقل مباشرة من الآباء إلى الأبناء عند بداية الحمل ، علما بأن لدى الأب و الأم ثلاثة و عشرين زوجا يسمى "كروموسوم" و الإثنين و العشرون مختص بالوراثة بالجسم لون الشعر العينين البشرة... إلخ) ، و الثلاثة و عشرون مختص بتحديد الجنس ، أما الرمز × للأنثى و الرمز Y للذكر و إذا إلتقى ×× يحدد جنس الجنين أنثى و إذا إلتقى Y× يحدد جنس الجنين ذكر . (داوود: 1988،ص74)

فالوراثة تلعب دورا قويا في تحديد الفروق الفردية في سمات الشخصية ، وقد أرجع العالم هاينز إيزنيك 1976 هذا الإختلاف في سمات الشخصية إلى تطور نماذج و مقاييس

الشخصية التي أتيحت للباحثين المعاصرين ، فيما يؤكد كاتل على أن للوراثة دورا في تحديد بعض عوامل الشخصية كالمغامرة و الخجل و قوة الإرادة ، فيما لم يكن لها دور في عوامل شخصية أخرى ، مثل التبذل و الإنطلاق و السيطرة . (عبادة :2001،ص17)

فالأفراد يختلفون بعضهم عن بعض تحت تأثير العوامل الوراثية ، وبصرف النظر عن الظروف و التأثيرات البيئية المحيطة بهم . (غنيم :1975،ص9)

و أما خصائص الوراثة فهي تنتقل عبر الجينات التي تحملها الكروموسومات حيث يتحدد جنس الجنين . (الداهري:1999 ،ص23)

ج- التأثيرات الفسيولوجية :

تتكون التأثيرات الفسيولوجية من الأجهزة العضوية : كالجهاز العصبي المركزي و الجهاز العصبي المستقبل و وظائفهما و علاقة ذلك بأنماط الشخصية ، و التكوين البيو كيميائي والغدد للفرد ، وإن إختلاف إفرازات الغدد عن أوله وجود تأثيرات واضحة للهرمونات في الشخصية علما بأن بعض العلماء بالغوا في أن الغدد هي المحدد الأول و الوحيد للشخصية ، علما بأن الحياة النفسية للإنسان تقوم على التكامل بين الجهاز العصبي والنفس و لكل منهما تأثيره على الآخر ، ومن المؤثرات الفسيولوجية على الجهاز العصبي و الغدد الصم تقوم بإفرازاتها مباشرة في الدم و هي مسؤولة عن النمو الجسمي و العقلي و الإنفعالي و الخصائص الثانوية كذلك الجنسية . (لازاروس :1993،ص143)

و خلاصة القول فإنه لا يمكن أن يحدث تطور للشخصية بدون ميكانزم وراثي تنتقل بواسطته المحددات البيولوجية من جيل إلى آخر .

و إن العوامل الوراثية التي يحملها الفرد معه تحتل مكانة خاصة في تكوين شخصيته . (الرفاعي:1991،ص128)

ثانيا : المنظومة الإجتماعية :

و يقصد بها القافة التي يعيش و ينخرط فيها الفرد و التراث التاريخي و الحضاري ، فلا يمكن دراسة الشخصية بطريقة مجردة في المجتمعات المختلفة لأنها ضرورة تعكس هذا التراث الحضاري و أيضا ظروف البيئة المادية و الإجتماعية التي تحيط بالفرد .
(ملحم: 2000، ص111-112)

وهناك أمرين مهمين و هما يمثلان كيف يتأثر الفرد و الفترة التي تبدأ بها المحددات الإجتماعية :

أ . إن كل شخص يمر خلا و منذ اللحظات الأولى للحياة بعد الميلاد بعدد من الخبرات مع الآخرين و هذه الخبرات مؤثرة في بناء الشخصية النامية التي تحكم بدورها سلوكه الإجتماعي .

ب. إن كل موقف سلوكه هو بالنسبة للإنسان موقف إجتماعي في حقيقته سواء كان فردا أو مع جماعة من الناس .
(لازاروس : 1993 ، ص175)

و يعد التنظيم الإجتماعي بمثابة إنعكاسات على الأفراد و إن محددات المواقف الاجتماعية تتضمن المؤثرات الناتجة عن التاريخ الفردي لخبرة الإنسان و هي مؤثرات تنفرد بها كل شخصية و تتميز من حيث موقفها من المجتمع و البيئة .
(توفيق:1976، ص22)

أما البيئة الثقافية فلها تأثيرها الواضح أيضا في نمو الشخصية فأثر الثقافة في تكوين الشخصية لا يمكن إنكاره و البيئة الثقافية أو الحضارة التي تتبع من البيئة تعد في نظر البعض العامل الأساسي في تشكيل الشخصية بالمعنى الدقيق ، وإن الشخصية لا يمكن إنزائها عن الإطار الثقافي الذي نشأت فيه بنوع من الجراحة التي تقضي إلى حياة الفرد ، و أيضا فإن البيئة الإجتماعية لها دورها في تنمية شخصية الفرد فالمجتمع الإنساني هو عادة

جماعة منظمة تعيش في مكان معين و تشترك في إتجاهات و ميول و أهداف معينة و تعد الجماعة بالنسبة للفرد إحدى النقاط الهامة في نمو الشخصية . (غنيم:1975،ص28-31)

و من المحددات الإجتماعية محدد الثقافة و الشخصية علما بأن الثقافة لها أثرها الواضح على شخصية الفرد فشخصية الإنسان الجزائري تختلف عن شخصية أي إنسان آخر و ذلك لإختلاف الثقافة ، علما بأن الثقافة هي نتاج إنساني للتفاعل الإجتماعي بين الأفراد و هي تنتقل من جيل لآخر .

الثقافة والشخصية بينهم علاقة قوية حيث لا تنمو شخصية الفرد إلا في محيط ثقافي و عن طريق إكتساب الأفراد للنظم و العادات و التقاليد السائدة في المجتمع ، لأن الشخصية الإنسانية لا تفهم إلا في الإطار الثقافي الذي يعيش فيه الفرد ، وتستمد من البيئة الأسرية و المجتمع متمثل بمؤسساته و منها :

أ/الأسرة : و تعد الأسرة هي التربة الخصبة التي يتزرع فيها الفرد و تنمو شخصيته بتوفر الإمكانيات المتاحة من رعاية و حنان فتتنمو شخصية الفرد بجو من الراحة في الجوانب جميعها و إن لم يتوفر لدى الفرد الجو المناسب و الملائم لنمو شخصيته فإنه يؤثر على مجريات نمو شخصيته نموا سلبيا .

ب/المدرسة : وهي المرحلة التي ينتقل الفرد إليها من بيئته الأسرية و تعتبر بيئة جديدة و محرجة لدى الفرد و ذلك لما فيها من نظم و قوانين و تكاليف و واجبات لم يعهدها الفرد في البيئة الأولى و تجعل الفرد أكثر اتصالا بالمحيط و تعتبر المدرسة بمثابة مجتمع صغير فيه يميز الثقافات و العادات و المبادئ و الأسس و تنمو شخصية الفرد فيها و تتغير لديه مفاهيم جديدة و منها الصداقة و الزملاء ...إلخ من المفاهيم الجديدة .
(منصور و آخرون :2011،ص438)

ج/التنشئة الإجتماعية : ويقصد بها هي عملية تحويل الكائن الحي إلى كائن إجتماعي ، و هي عملية تعلم و تعليم و تربية تقوم على التفاعل الإجتماعي و تهدف إلى إكتساب الفرد سلوكا و معايير و إتجاهات مناسبة لأدوار إجتماعية معينة من مسايرة الجماعة و التوافق الإجتماعي معها و تيسير له الإندماج في الحياة الإجتماعية . (المعاينة: 2007،ص68)

و يرى " زهران " أن التنشئة الإجتماعية هي عملية تعلم إجتماعي يتعلم فيها الفرد عن طريق التفاعل الإجتماعي أدواره الإجتماعية . (زهران: 1977،ص267)

و تعرف " تشيلر " التنشئة الإجتماعية بأنها العملية الكلية التي يوجه بواسطتها الفرد إلى تنمية سلوكه الفعلي في مدى أكثر تحديدا ، وهو المدى المعتاد و المقبول طبقا لمعايير الجماعة التي نشأ فيها ، و تعرف أيضا بارسونز بأنها عبارة عن عملية تعلم تعتمد على التلقين والمحكاة و التوحد مع الأنماط العقلية و العاطفية و الأخلاقية عند الطفل و الراشد و تعد عملية تهدف إلى إدماج عناصر الثقافة في نسق الشخصية و هي مستمرة لا نهاية لها. (المعاينة: 2007،ص68)

و يعرف " وحيد " عملية التنشئة الإجتماعية بأنها عملية نفسية إجتماعية تربوية مستمرة من المهد إلى اللحد و قائمة على التفاعل الإجتماعي و تهدف إلى إكتساب الفرد القدرة على التوافق النفسي الإجتماعي مع أفراد مجتمعة من خلال تعلمه . (وحيد: 2001،ص173)

و هناك مراحل للتنشئة الإجتماعية يمر فيها الفرد و يمكن إيجاد مراحل التنشئة الإجتماعية كما عرضها عبد العزيز الشخص (1993) على النحو التالي:

- المرحلة الأولى : يتعلم فيها الفرد متطلبات جسمه و حاجاته الطبيعية و يكتسب فيها المعاني التي تحددتها الجماعة .

- المرحلة الثانية : يصل فيها الفرد إلى درجة من الإستقلالية التي تتعارض مع المعايير الكبار و متطلباتهم منه .

- المرحلة الثالثة : تميز شخصية الفرد نتيجة تفاعلات مع البيئة الإجتماعية التي ينشأ فيها و هي الأسرة و علاقاته بأرادها و إتجاهاتهم و أنماط سلوكهم .

- المرحلة الرابعة : و مع تقدم الفرد بالعمر تتسع دائرة الإتصالات و الأفق و يستمر التعديل في سلوكه و نمط شخصيته بقدر إثراء المواقف الإجتماعية التي يمر بها فيها للتوافق مع البيئة الإجتماعية . (زهران : 1977، ص267)

إن التنشئة الإجتماعية تختلف تبعاً لثقافة المجتمع كون المواقف الإجتماعية و المؤثرات الإجتماعية تختلف من مجتمع لآخر .

حاول كل من موري و كلشهون (Murray & Kluchohn) أن ينظما دراسة الشخصية بنظرية عوامل محددة للشخصية و هما :

*- محددات تركيبية فسيولوجية (وراثة) : و هي تتضمن الصفات الوراثية بجانب العمليات الحيوية مثل فعل الغدد الصماء و ضغط الدم و آثار الغذاء .

*- محددات جماعية : وتتضمن مؤثرات مثل كثافة السكان و المؤثرات الحضارية و التقاليد و العادات و العرف الخاصة بالمجتمع أو الجماعة .

*- محددات وظيفية إجتماعية : و تتضمن المؤثرات التي تؤثر على الشخص من جهة مركزه الإجتماعي و تختلف باختلاف المركز كما تختلف باختلاف الأفراد .

*- محددات موقفية إجتماعية : و تتضمن المؤثرات الناتجة عن التاريخ الفردي لخبرة الفرد و هي مؤثرات تنفرد بها كل شخصية و تتميز من حيث موقفها من المجتمع و من البيئة و

من الأسرة والأحداث الجارية أيضا و يضيفا موري و كلشون أثر البيئة المباشر أي المكان الذي يحيا فيه الفرد و ما يتميز به من قبح أو جمال ، أو من إتساع أو ضيق .

(توفيق:1976،ص21-22)

6- جوانب الشخصية: تعددت جوانب الشخصية واشتملت على العديد من الجوانب وكما ذكرها :

6-1. الجانب الجسمي: و تظهر أهمية هذا الجانب في التربية الرياضية و الألعاب التي تؤدي الى تنمية الجانب الجسمي و العقلي و الحركي من شخصية الفرد ، ولا يكون نمو متوازن في جوانب الشخصية دون أن يزول الفرد رياضة و لهذا قال عمر بن الخطاب رضي الله عنه : علموا أولادكم الرماية و السباحة و ركوب الخيل .

6-2. الجانب العقلي: و تظهر أهمية هذا الجانب في العلوم التي تتناول الجانب الفكري من الشخصية من طبيعة و كيمياء و أحياء و إحصاء و هذه العلوم تثير قدرات التفكير و التخيل و التصور و الإدراك لدى الفرد ، وقيل في الأمثال لعقل السليم في الجسم السليم .

6-3. الجانب الروحي الإيماني: لا يمكن أن يغفل هذا الجانب لما له من أهمية بالغة ، لأنه لا حياة بدون الزاد الروحي و إدراك قدرة الخالق ، و صلة الإنسان بربه ، و الإمتثال لأمر نبيه لأنه حصن المسلم لقوله تعالى : ﴿ و ما خلقت الجن و الإنس إلا ليعبدون 56 ما أريد منهم من رزق وما أريد أن يطعمون ﴾ [الذاريات آية 56-57]، يزود الإنسان بالطريق المنير و الشرح المنير الذي يحكم فيه الحياة و يعيش فيه الإنسان و يعرف واجباته و حقوقه.

6-4. الجانب الإنفعالي و الأخلاقي: و هو يزود الفرد بالمبادئ و القيم الأخلاقية السليمة

، و لابد من ممارسة مستمرة داخل المؤسسات التعليمية و خارجها حتى ينمو هذا الجانب

الهام من جوانب شخصية كل فرد .

5-6. الجانب الإجتماعي: الإنسان كائن إجتماعي بطبعه ، و إن قيمته مستمدة من نظرة المجتمع إليه و قيمة المجتمع مستمدة من وجود أفراده ، و إن العلاقات الإجتماعية و الإنسانية السليمة من أهم المور في تنمية الشخصية المتكاملة .

6-6. الجانب الجمالي: لكل فرد جانب تذوق للجمال و الفن و الرسم و هذا الجانب يمثل الدقة و الجمال و لهذا فإن هوايات التمثيل و التصوير كلها تنمي الجانب الجمالي مما يساعد على تكامل الشخصية .
(مطواع: 2002،ص305)

7- مكونات الشخصية :

العوامل الرئيسية التي تسهم في بناء الشخصية واضحة تماما، علما بأن تتميز الشخصية بتداخل مكوناتها و إستمرار تفاعل عناصر مع بعضها البعض و تتعدد مكونات الشخصية نجدها و أن اختلفت في ظاهرة من حيث الجوهر فإنها تتفق على المكونات التالية :
(قطامي:2014،ص30)

1-7- مكونات جسمية :

يمكن تصنيف المكونات الجسمية إلى ثلاثة أقسام رئيسية و هي على النحو التالي :

- الأعضاء الحسية المستقبلية للمؤثرات الحسية الخارجية و الداخلية و المفصلية ، ويستقبل الكائن الحي من النواحي الثلاث و هي : خارجية من البيئية الخارجية وهي عبر مستقبلات الجسم العين و الأنف و الأذن و الجلد وهي لنقل الحواس ، و الداخلية من بيئية الداخلية و هي عبر الإحساسات المفصلية و العضلية فتوجد الأعصاب المستقبلية لها في العضلات و المفاصل و المؤثرات التي تبعثها و هي الحركة وتقلص العضلات .

(شانلي: 1999،ص295)

- الجهاز العصبي الذي تصل إليه الإحساسات عن طريق الأعصاب الحسية المستقبلية و يعبر حلقة الإتصال بينها و بين التكوينات الجسمية التي تقوم بردة الأفعال المناسبة .
- التكوينات الجسمية التي تقوم بردود الأفعال و تتكون من (العضلات - الغد الصماء).

2-7- مكونات عقلية و معرفية :

و تشمل العمليات العقلية التي يقوم بها العقل في تكوين الخبرات المعرفية و القدرة الثقافية تتصل بمستوى استيعاب الفرد للمعلومات الشائعة في بيئته و في مجالات متعددة و مصادر متعددة مثل الأسرة و المدرسة و المسجد و الوسائل الإعلامية و الأصدقاء ، و الشخصية التي يغلب عليها الثقافة النظرية تغلب عليها النزعة المعرفية و تهتم بالبحث عن الحقيقة الموضوعية و النظرية العلمية أيضا .

3-7- مكونات إنفعالية :

و معنى الإنفعال : أن يثار بمنبه خارجي أو داخلي للفرد ، و تحدث لدى عندما يثار تغيرات جسمية تكون على درجة من الوضوح أو الغموض له و للآخرين من حوله .
(أسعد: 1986،ص302)

و تتضمن المكونات الإنفعالية للشخصية ما يلي :

* العواطف : تعني هي تنظيم مركب من عدة الإنفعالات ركزت حول موضوع معين وصحبت بنوع من الخبرات السارة أو المؤلمة ، و العواطف هي إستعداد نفسي ينشأ عن تركيز مجموعة من الإنفعالات أن العواطف تعمل دائما على تنظيم الإنفعالات لدى الفرد ، فلو ترك إنسان دون تنظيم لإنفعالاته لأصبحت حياته مضطربة لا نظام فيها و لا إنسجام و

بغير ذلك لا يمكن أن يتميز الإنسان عن سائر الكائنات الأخرى التي نستطيع أن يقول أن بصفة عامة بأنها مجردة من العواطف . (الجسماني، 1993، ص96)

* العقد النفسية : تعني مجموعة من الأفكار يربط فيما بينها إنفعال عام لاشعوري ، فالشخص الذي يحس عن وعي بأنه أقل من الآخرين يتضايق بسبب إحساسه بالنقص و هذا بخلاف عقدة تنعزل بعيدا عن الشعور بقوة الكبت. (مراد: 1969، ص52)

* الميول : و هو إستعداد وجداني للشعور بتجربة وجدانية خاصة للقيام بسلوك معين إزاء شيء أو شخص معين أو جماعة أو فكرة مجردة . (الزعلابوي: 1998، ص52)

* الإتجاهات : ميل للإستجابات بطريقة معينة في موقف معين لشيء معين . (أحمد: 2003، ص461)

* المزاج و السمات الانفعالية العامة :

و يعرف المزاج بأنه مجموعة الآثار الفيزيولوجية المؤثرة في الخلق ، وهذه الآثار ناتجة عن مجموعة إفرازات الغدد و ما بالدورة الدموية من خصائص و مركبات .

(خوري: 2000، ص121)

و تمثل السمات الإنفعالية أحد أبعاد الشخصية التي يمكن قياسها لمعرفة خصائصها ، و تعني السمات الإنفعالية المميزة للسلوك الإنفعالي ، و تمثل الأسلوب العام لفعالية الشخصية ، وتعطي مجموعة متنوعة من الإستجابات النوعية . (علاوي: 1998، ص34)

4-7. مكونات خلقية :

هو جانب الشخصية المتصل بالمظهر الإجتماعي و التوافق مع المواقف المتعلقة بالدين و المثل و العرف و العادات و التقاليد و القانون و المعايير السائدة في المجتمع الذي يعيش

فيه الفرد ، و هو أيضا نظام من الإستعدادات الأخلاقية و الدينية و الإجتماعية برغم العقاب و ضروب الإغراء ، و من المكونات الخلقية تتأثر بالبيئة و التنشئة الإجتماعية أكثر قابلية للتغيير من المكونات العقلية الوجدانية و الإنفعالية.

5-7. مكونات بيئية : هي جميع العوامل الخارجية التي تؤثر في الفرد منذ الميلاد سواء كان ذلك متصلا بعوامل طبيعية أو إجتماعية و ثقافية ، علما بأن البيئة تلعب دورا هاما في تشكيل شخصية الفرد و هذا ما توصل إليه علماء البيئة ، و اعتبروا أن البيئة هي التي تهيء الظروف الملائمة للفرد لينشأ و تقديم الإستعدادات التي يتزود بها الفرد من البيئة .
(شاذلي: 1999، ص313-317)

8- نظريات الشخصية :

إن نظريات الشخصية هي عبارة عن محاولات منظمة و متدرجة هدفها وصف البنين العام للشخصية .
(عدس: 1993، ص276)

تهدف النظريات الشخصية بشكل عام إلى تحقيق عدة أمور منها التالي :

- فهم الإنسان لسلوكه و سلوك الآخرين مما يسمح بإقامة علاقات مشتركة معهم تسهل عمليات التوافق أيضا .

- إمكانية لتنبؤ بالسلوك البشري أو إحتمالية حدوثه مما يسمح بتعديله أو إعادة تشكيله .

- السيطرة على السلوك من أجل أن يعيش الإنسان في سعادة و يتجنب الإنحرافات و عدم السواء .
(السرحي: 2002، ص25)

إن نظريات الشخصية هي عبارة عن محاولات منظمة و متداخلة هدفها وصف البنين العام للشخصية ، و أن النظرية الناجحة هي التي تستطيع أن تعطي معنى لكل العوامل أو

المظاهر المختلفة الدالة على الفردية أو التمييز في سلوك الأفراد .

(عدس:1993،ص276)

8-1. نظرية التحليل النفسي :

تهتم هذه النظرية بالدوافع الجنسية و دورها في النمو النفسي و تطور و وصفها فرويد بالدوافع الغريزية ، وإقتصر تركيزه على دافعين أساسيين يجمعان جميع الدوافع البشرية ، دافع الجنس و دافع العدوان .

وإعتقد فرويد بأن الناس على وعي بعدد قليل فقط من الأفكار و الذكريات و المشاعر و الرغبات أما العدد الآخر منها فهو يمثل ما قبل الشعور الوعي (Preconscious) و هي مدفونة تحت الوعي و التي يمكن منها أن تستدعى بسهولة أما الغالبية العظمى فهي لا شعورية Unconscious و إن الأمور اللاشعورية تدخل في منطقة الوعي (الشعور) في صورة متخفية و تظهر في الأحلام و زلات اللسان و خلال التداوي الحر.

(ليندا دافيدوف: 1983،ص583)

و يمكن القول بأن جول ملندزي عام 1978 نظر إلى الهو على انها المكون البيولوجي الحيوي للشخصية و إلى الأنا بوصفها المكون النفسي و الأنا العلى بوصفه المكون الإجتماعي .

(الشناوي: 1998،ص382)

فإن البناء الثلاثي كما يرى فرويد هو أن الأنا هو الجانب الموجه و المنتظم لعمليات التكيف بتكيف الشخصية مع البيئة كما أنه ينظم و يضبط الدوافع و يسعى جاهدا للوصول بالشخصية إلى الأهداف المرسومة التي يقبلها الدافع و إن الأنظمة الثلاثة تعمل كفريق متآزر تحت قيادة الأنا إلا أنها مقيدة في هذه العمليات بما ينطوي عنه الهو من حاجات و ما يصدر عن النا الأعلى من أوامر و نواهي و توجيهات فإذا عجزت الأنا عن تأدية

مهامها في التوافق بين ما يتطلبه الهو و بين ما تملكه الأنا الأعلى كان حالة من الصراع الذي قد يقوده في النهاية إلى الاضطرابات النفسية . (حويج: 2008،ص171)

علما بأن المجال الذي تقوم به كل من الأنا و الأنا الأعلى فإنه ينقسم إلى ثلاث مناطق هي : الشعور و اللاشعور و ما قبل الشعور و يعتبر اللاشعور ساحة الهو و ميدان عمله بما هو عليه من عمليات عقلية و غير عقلية أو غير منطقية و هو ميدان الذي يكتب فيه المشاعر و الذكريات و الخبرات المؤلمة حفاظا على الأنا من القلق و التوتر لو بقيت في ساحة الشعور و أن محتويات اللاشعور لا تكون في متناول الفرد و لكنها تؤثر في مجريات حياته و سلوكه ، وأنها ليست قابلة للتذكر و قتما يشاء الفرد ، و يعد ما قبل الشعور ليس ذي أهمية بالنسبة لفرويد و يختلف عن اللاشعور في أن مضامينه أكثر سهولة على التذكير و أن الذكريات المخزونة فيه لا تعد مهددة لسلامة الفرد النفسية و أنها يسهل استدعاؤها بشيء يسير من الجهد أما الشعور فهو مثنى الأفكار المنطقية الخاضعة لضبط الأنا مما يجعلنا على وعي تام بالأفكار و المشاعر و الخبرات التي نقوم بها. (الوقفي: 1998،ص574)

ويرى الباحث أن هناك بعض العلامات البارزة لهذه النظرية في تفسير السلوك الإنساني ورد ذلك إلى التكوين البنائي الذي رسمت به شخصية الفرد و تفسيره لشخصيته ، و إن فرويد قد أعطى تفسيراً واضحاً للشخصية من خلال أربعة مبادئ أساسية ، مبدأ اللذة باعتبار الإنسان تتحكم فيه الرغبة و الغرائز الهو و هو دائم البحث عن اللذة و ذلك لتجنب الألم ، ومبدأ الواقع و هو أن الأنا تبحث عن تحقيق الرغبة المشروعة من خلال الواقع الذي يعيش فيه ، و المبدأ الثالث الازدواجية حيث أن الإنسان يتأرجح بين قطبين متضادين و بين قوتين طرديتين في حياته موجبة و سالبة ، وهي تتحكم في مشاعره و سلوكه ، ومبدأ إجبار التكرار حيث أن الإنسان في هذا المبدأ يميل إلى تكرار الاستجابات و السلوكيات التي حدثت

بالسابق ، وكانت ناجحة و قوية و يسترجعها في مواقف و وضعيات متشابهة ، وهذا كله لخفض التوتر و إزالة القلق حتى يصل إلى الراحة النفسية و لتجنبه الألم .

وقسم فرويد مستويات للشخصية منها الشعور و هو الحاضر الذي يعيشه الفرد و ما قبل الشعور و هو الخبرة البسيطة التي حدثت منذ دقائق و إنتقلت من الشعور إلى ما قبل الشعور ، و بذلك يستطيع الفرد إلى إسترجاعها ، و مستوى اللاشعور و لقي هذا المستوى إهتمام كبير لدى فرويد ، حيث إعتبره مخزن الخبرات السابقة التي حدثت منذ الصغر ، وألقى فرويد إهتمام لخمس سنوات الأولى وانه لا يستطيع الفرد إسترجاع هذه الخبرات و المكبوتات ، و إعتبر فرويد هناك طرق للوصول لتلك المكبوتات عبر التداعي الحر و الأحلام و التنويم المغناطيسي ، وأبدع أيضا فرويد في تكوين بنية الفرد إلى الهو و الأنا و الأنا الأعلى ، حيث إعتبر فرويد أن الهو محل الغرائز و الدوافع ، والأنا هي محل الواقع الذي يعيش فيه الفرد ، و الأنا العلى " الضمير " ، و المثل العليا و كيف يوفق الفرد بين مكونات الشخصية و إزالة التوتر و القلق واستطاعة الأنا المواءمة بين الهو و الأنا الأعلى ، و باستطاعة الأنا المواءمة بينهما حتى يصل الفرد إلى الراحة النفسية و التكيف النفسي ، كما يؤكد فرويد أن الشخصية تمر في مراحل نموها إلى خمسة مراحل أساسية يصل في نهايتها إلى النضج الكامل ، ومنها المرحلة الأولى الفمية التي يشعر فيها الطفل باللذة بواسطة الرضاعة ، والمرحلة القضيبية حيث يبدأ فيها إنتباه الطفل إلى أعضائه التناسلية و ملامستها للحصول على اللذة ، و فيها تظهر حسب إعتقاد فرويد إلى عقدي أوديب و إكثرا ، ومرحلة الكمون حيث يكون إهتمام الفرد في العالم الخارجي مثل المدرسة و الرفاق و أخيرا المرحلة التناسلية أو الجنسية و هي نضج المراحل مقارنة بالمرحل السابقة ، و هي الإهتمام بالجنس الآخر لإنشاء الأسرة و تحمل معاني المسؤولية و الإستقلالية ، وتسير ميوله الجنسية وفق المعايير و القيم و الواقع الإجتماعي .

* - نقد نظرية التحليل النفسي :

- إعتد فرويد في تحليله على حالات شاذة مرضية وقام بتعميمها .
- عدم إهتمام فرويد بالعوامل البيئية و الإجتماعية كمحاور رئيسة في تكوين الشخصية و وظائفها .

- تركيزه على الغرائز الجنسية و جعلها السبب الرئيسي في كل شيء و أهمل دوافع السلوك و الانحراف . (سفيان : 2004،ص77)

8-2- نظرية يونج : وبعد يونج أحد علماء المدرسة التحليلية حيث أقام أصول نظريته و تعرف بإسم بالسيكولوجيا التحليلية Analytic Psychology ، وتأثر كثيرا بسجموند فرويد على أنه إختلف معه في عودة قضايا و سيتم إيضاح كيف نظر يونج للشخصية و نموها ، حيث يرى يونج أن الشخصية الكلية أو النفس كما سماها تتكون من عدد من الأنظمة المتفاعلة فيما بينها .

ويرى الباحث أن اللاشعور الجمعي يعد الجانب المتميز في نظرية يونج و ربما الأكثر إثارة و جدل لما إحتوته النظرية. (الوقفي: 1998،ص580).

و لإيضاح هذا الجزء بأنه لا يتكون من أفكار و حقائق جزئية فقط، و إنما من النزعات الطبيعية اللاشعورية للتفكير بطريقة تشبه طرائق السابقين و مثال ذلك إن الأسلوب كان لهم أفكار عن الأنثى تختلف عن أفكار الذكر ،لأننا نفكر بجنسنا و بالجنس الآخر تفكيراً معيناً لا يختلف من ملامحه السامية بإختلاف الأزمان (م. نفسه: 1998،ص581)

* - وظائف الشخصية عند يونج :

هناك أربع إتجاهات و وظائف سيكولوجية رئيسية و هي على النحو التالي :

1. التفكير : و هي عملية ذهنية تقوم على الأفكار ، فالإنسان يحاول بواسطة التفكير أن يفهم طبيعة العالم الخارجي و طبيعة نفسه أيضا .

2. الوجدان : و تمثل قيمة الأشياء عند الفرد و الوجدان يمنح الانسان خبرات ممتزجة بين اللذة و الألم و الحب و الكراهية .

3. الإحساس : و هو الوظيفة الإدراكية أو الواقعية و هو يعطي الحقائق الحياتية التي يعيش بها الفرد .

4. الحدس : و هو ادراك بواسطة عمليات لاشعورية و محتويات دون الوعي ، فالإنسان القادر على الحدس يتجاوز الواقع يطور نماذج أخرى للواقع .

التعقيب على هذه الوظائف التي وضعها يونج فإن التفكير يمثل جل العمليات العقلية و الإدراك و أن الوجدان يتمثل في التنوع و التمازج في المشاعر و الأحاسيس ، والإحساس يتمثل في الإدراك الواعي و المدرك بالعالم الخارجي و أخيرا الحدس و هو يتمثل في إدراك الخبرات و الحقائق بواسطة عمليات لا واعية ، و يعد يونج من المجتهدين في تطور الآراء المتصلة بالإنبساط و الإنطواء و إرتياد مناحي التشعب النفسي الخاص بهذين التعبيرين أو النمطين و تميز ما يتحصل منهما بالشخصيات المنطقية و الأخرى المنكشمة و تحدث عن أن الإنبساط و الإنطواء إنما يتمثلان لدى كل شخص فإن الشخص الإجتماعي الإنبساطي ظاهريا لا تخلو من شخصيته من جانب حب الإبتعاد و الإختلاء بنفسه و العكس للنمط الآخر المنطوي أو المنزوي و يتفرع عن كل من النمطين أصناف هي الشخص التفكيرى و الوجداني و الحساس و الحدس . (الجسماني و آخرون :1994،ص177)

*- أنماط الشخصية عند يونج : حيث قدم يونج ثمانية أنماط أساسية للشخصية و هي شرحا للنمطين الذي قسمهما إلى منبسط و منطوي ، ويرى يونج أن الناس تميل بدرجة كبيرة أو قليلة إلى هذه الأنماط الثمانية . (أسعد و عربيات : 2008،ص81-82)

1. النمط المنبسط المفكر : هذا النمط يدرك كل شيء على أنه مشكلة عقلية تحل بجمع الحقائق و البيانات و الإستدلال للوصول إلى نتيجة منطقية و هؤلاء الأشخاص يصلحون للوظائف التنفيذية .

2. النمط المنطوي المفكر : هذا النمط يتبع أفكاره متوجها نحو الداخل بدلا من تواجهه إلى الخارج ، وقد يشغل تفكيره بإنشغالات مرتبطة بالواقع الذاتي الغير مفهوم للآخرين و من أمثال ذلك العلماء و الباحثين

3. النمط المنبسط الوجداني : هذا النمط يميل إلى صحبة الناس و التحدث معهم زو التفاعل معهم و إكتساب ثقتهم .

4. النمط المنطوي الوجداني : هذا النمط محكوم بمعتقداته القوية و ولائه ، إلا أن هذا الوجدان و المشاعر لا تظهر عندهم إلا بتحفظ .

5. النمط المنبسط الحسي : يضم يونج في هذا النمط من يستمتع بالخبرات الحسية الكبيرة كخبير تذوق الطعام و انواع الشراب و الروائح و يتذكر أصحاب هذا بتفاصيل دقيقة .

6. النمط المنطوي الحسي : و يضم هذا النمط الأشخاص الذين لديهم ذاكرة قوية تفصيلية بسبب هدوئهم و إنطوائهم ، و إن إدراكهم للواقع يتسم بغرابة جزئية .

7. النمط المنبسط الحدسي : هذا النمط يضع خطط للمشروعات الجديدة على الدوام يعمل على تنفيذها بحماسة و طاقة و إندفاع ، و نجد منهم الزعماء و السياسيون ، وإن أصحاب هذا النمط يكرهون الروتين و النظر للتفاصيل كونه ممل و فائق .

8. النمط المنطوي الحدسي : هذا النمط ملتزم برؤية داخلية صوفية و منهم نجد المبدعون و المبتكرون و لديهم هوس بفكر معين .

*- نمو الشخصية عند يونج :

اعتبر فرويد أن لكل فرد ميل للتفرد ، و المقصود بالتقرب هو أن يصبح الإنسان كائنا حيا فردا متجانسا و هي عملية طبيعية تساعد في نمو الإنسان بطريقة مختلفة و يساعده في التحرك نحو حرية أعظم و كلما إزداد تفرد الناس أصبحوا أكثر شعورا بأنفسهم عن طريق معرفة و تنمية الذات ، و اعتبر يونج أهمية الذات كجهاز مركزي للشخصية كونه يضيء على وحدتها و توازنها و ثباتها ، و أنها تحرك و تنظم السلوك (زهرا ، 1985، ص112). ويرى يونج أن النمو و الإرتقاء للشخصية يتألف من تكامل مادة جديدة مع شعور الفرد بإكتساب معرفة العالم المحيط و معرفة أيضا نفسه و هو إتحاد الشعور مع اللاشعور .

و من وجهة نظره يتأثر نمو الشخصية من التالي:

- الفردية و الذات : حيث أكد على أن الدوافع الجنسية لا تبدأ إلا بعد فترة الكمون علما بأنه لم يحدد مراحل النمو كما حددها فرويد بل إنه حدد مراحل شكلية و إعتبر أن منتصف العمر هو جزء هام في حياة الفرد لأنه اعتبر التحول من المادية إلى القيم الإجتماعية و الثقافية عبر إقتناع الشخص أو التوفيق بين القوى المتضاربة المختلفة في الشخصية ، ومع مرور الزمن اعتبر يونج أن الفرد تتضح ميزاته و تفرد شخصيته .

- التقدم و التراجع : حيث اعتبر يونج الليبدو هو أن البشر لديهم غرائز فسيولوجية فطرية و أيضا يشير إلى أن الطاقة النفسية المستثمرة في الأنشطة و الأحداث تأخذ الغريزة الجزء الأكبر من طاقة الليبدو ، و أن تتقدم الليبدو هو ميسر لتطور الشخصية ، وإذا ما قوبل هذا التقدم بإحباط من العالم الخارجي فإن الليبدو يتحول إلى ذكريات أو أنماط أولية تكمن داخل أعماق النفس ، و إعتبر يونج نكوص المريض بأنه ليس رجوع إلى الطفولة كما يرى فرويد ذلك و لكنه إعتبر محاولة ضعيفة للوصول إلى شيء ضروري .

ويرى يونج أن الشخصية تنقسم إلى نمطين أساسيين النمط المنبسط و الذي يبحي أنماط ثانوية و المتمثلة في التفكير - الوجدان - الإحساس - الحدس - الحسي و كذلك للنمط المنطوي ، و أن يونج إعتد في تفسيره للشخصية على العمليات العقلية و الوجدانية و التي على أساسها قسم الشخصية إلى نمطين المنبسط والمنطوي.

(أسعد و عربيات: 2008،ص83)

3-8. نظرية آدر : يرى آدر أن حياة الإنسان النفسية تتحدد بمقدار ما يحدده الشخص لنفسه من طموحات و رغبات يسعى لتحقيقها ليصل إلى مستوى من التوافق مع نفسه و البيئة ، و إعتبر أن الشخصية موحدة غير قابلة للتقسيم و لذلك و ضع ما يسمى بعلم النفس الفردي .

(ضميرة: 2008،ص151-152)

و ركز آدر على الدوافع الإجتماعية أكثر من تركيزه على الدوافع الجنسية و له مبدأ في نظريته رئيسي ألا و هو " الكفاح من أجل التفوق " و قال إذا أدرك الشخص النقائص عنده تجعله يعمل على تعويض النقص و أشار أن المجتمع لسوء الحظ أحيانا يعزز النقص لدى الشخص و اعتبر آدر أنه عندما يحدث هذا فإن الشخص قد تنمو لديه عقدة النقص و الدونية .

(أرنوف ويتيج: 1995،ص259)

و يعرض آدر أربعة تصنيفات لأسلوب الحياة إعتامادا على المتغيرين و هما الميل الإجتماعي و مستوى النشاط و هما على النحو التالي:

1. النمط الطيب : يتميز أفراده بوجود مستويات مرتفعة من الميل الإجتماعي و النشاط و لذلك نجد أفراد هذا النمط إيجابيون مهتمون و مشاركون و أيضا متعاونون .

2. النمط المتحكم : يتميز أفراده بوجود مستويات قليل من الميل الإجتماعي و الكثير من مستوى النشاط و لذلك يتجه أفراده إلى السلوك المضاد للمجتمع (كاللصوص ، المحتالون) .

3. النمط المتلقي : يتميز أفراد هذا النمط بإنخفاض مستوى النشاط و كذلك الميل الإجتماعي و لذلك غالبا ما ينتظرون تدخل الآخرين لإشباع حاجاتهم و تظهر السلبية على سلوكهم غالبا .

4. النمط المتجنب : و هو يشابهون النمط المتلقي إلا أنهم يببالغون في تجنب المواقف

الإجتماعية رغبة لتجنب الفشل و الإحراج أما الآخرين. (ضميرة: 2008،ص155)

و يتضح من خلال هذا العرض للأنماط الأربعة أن لكل فرد نمط إجتماعي فريد يتعامل معه و يرجع ذلك إلى مرحلة التربية و التنشئة و كذلك سمات شخصية و صفاته البيولوجية كذلك أي أن الذي يشكل هذه الأنماط الأربعة الوراثية و البيئية .

اعتبر آدر أن هناك أنواع من الشخصيات بين الأفراد تعتمد على الإهتمام الإجتماعي و هي على النحو التالي:

- النوع المفيد إجتماعيا : و هذا النوع من الأفراد لديهم إهتمامات إجتماعية و نشاط عالي تجاهه ، ويمتازون بكونهم مهتمين بالعائلة والأقارب و الجيران و يقوم لتقديم لهم الخدمة اللازمة .

- النوع المسيطر : و هذا النوع من الأفراد يمتازون بأن لديهم إهتمامات إجتماعية أقل و يكونوا نشطين و لكن نشاطهم يمتاز بالأنانية لصالحهم .

- النوع الكاسب : وهؤلاء الأفراد يمتازون بأن إهتماماتهم الإجتماعية قليلة و كذلك نشاطهم قليل و ينتظرون من الآخرين أن يشبعوا حاجاتهم من خلال الإحسان إليهم و هو المتطفلين و هو غير ضارين .

- النوع المتجنب : و هؤلاء الأفراد يكون إهتماماتهم الإجتماعية قليلة و يتميزون بالفشل من خلال تجنبهم الإنخراط في النشاطات الإجتماعية و إرتباطهم بمهنة أو مع أصدقاء أو المحيط ، وينظر إليهم الآخرين أنهم وحيدون و غير مفيدين إجتماعيا .
(اسعد و عربيات :2009،ص45)

8-4. نظرية السمات :

وتعد نظرية السمات من أبسط الطرق و أقدمها في وصف شخص ما بمصطلحات معينة و هي التعرف على أنماط السلوك التي تصفه و تسميتها بأسماء السمات ، والسمات هي مفاهيم إستعدادية تشير إلى نزعات للفعل أو الإستجابة بطرق معينة و تحتوي كل لغة على عدد كبير من الكلمات التي تحدد سمات الشخصية فقد يوصف الإنسان بأنه خجول عدواني (...إلخ) والسمات قد تشير إلى تعبيرات ظاهرة أو سطحية العدوانية ، علما بأن نظرية السمات تقوم على ما يلي:

- أن السمة نزوع لدى الشخص للإستجابة بطريقة معينة نحو نوع من المؤثرات .

- أن لدى شخص عدد من السمات و مجموعها هو الذي يميز لشخصية .

- إن سمة تتطوي على عدد من العناصر أو الصفات هي أضيق في حدودها من السمة و إجتماع صفات بينهما إرتباط عال هو الذي يؤكد وجود السمة. (جابر: 2011، ص226)

*- تعريف السمة :

كما إختلفت وجهات النظر في تعريف السمة عند علماء النفس تبعاً لإختلاف نظرتهم و نظريتهم في الشخصية.

فيعرف أيزنك السمة بأنها: ((تجمع ملحوظ من النزعات الفردية للفعل و سمة هي إتساق ملحوظ في عادات الفرد و أعماله المتكررة)). (هول لنديزي: 1978، ص497)

أما كاتل فقد عرف السمة بقوله : ((أنها مجموعة ردود الأفعال و الإستجابات نوع من الوحدة التي تسمح لهذه الإستجابات أن توضع تحت إسم واحد و معالجتها بنفس الطريقة في معظم الأحوال)). (عبد الخالق: 1983، ص42)

و تعتبر السمة من وجهة نظر كاتل أنها : ((جانب ثابت نسبياً من خصائص الشخصية و هي بعد عاملي يستخرج بواسطة التحليل العاملي للإختبارات أي للفروق بين الناس)). (غنيم: 1975، ص276)

فيعرف أولبرت السمة بأنها : ((نظام نفسي عصبي يتميز باتعميم و التمركز و يختص بالفرد و لديه القدرة على نقل العديد من المنبهات المتعادلة وظيفياً و على الخلق و التوجيه المستمرين لأشكال متعادلة للسلوك التعبيري و التوافقي. (هول لينديزي: 1978، ص347)

يرى جيلفورد (Guilford 1959) أن السمة هي: ((أي جانب ذي دوام نسبي تميزه و على أساسها يختلف الفرد عن غيره)). (يونس: 2004، ص246)

الفصل الثالث ----- سمات الشخصية التنافسية

و تعرف السمة أيضا بأنها: ((بنية نفسية عصبية لها القدرة على إستخلاص المثيرات المتكافئة وظيفيا، وعلى المبادأة في التوجيه المستمر لأشكال متكافئة، على نحو له معنى متسق من السلوك التوافقي و التعبيري)) . (جابر: 1990،ص246)

يعرف هول و لنديزي نظرية السمات و العوامل بأن جوهر هذه النظريات، يكون عادة في شكل مجموعة من المتغيرات أو العوامل المحددة بدقة، والتي ينظر إليها على أنها هي المسؤولة عن ذلك الكم المتشابه من السلوك . (الشناوي: 1998،ص182)

*- خصائص السمات :

و مما تقدم يرى " جابر " أهم خصائص السمات و هي :

- أن السمات موجود داخل الفرد ذاته وجودا حقيقيا و ليست أسماء توضع للتصنيف .
 - السمات منها ما هو إيجابي و منها ما هو سلبي .
 - تتصف و تختص بالعمومية بمعنى أن الشخص يمكن وصفه بشكل عام و بدرجة كبيرة من الثبات بأنه كذا و كذا من السمات المختلفة التي يمكن إسنادها إليه .
 - السمات تكوين فرضي لا يمكن ملاحظة مباشرة و إنما نستدل على وجودها من خلال ملاحظتنا لسلوك الإنسان .
 - السمات لها قوة دافعية ، فهي نظام دينامي داخل الشخص و هي تعمل بأسلوب دينامي متفاعل مما يؤكد دورها في تحديد سلوك الفرد و دورها كدافع للسلوك .
- (جابر: 1990،ص230)
- السمات يمكن تعديلها بالتعلم .

قد تختلف درجات بعض السمات باختلاف العمر فالسمات تتغير و تتبدل في سياق عملية النمو حيث يحدث تغير في الشخصية ككل ، فالأشخاص الكبار يكونون أكثر ثباتا و استقرارا في سلوكهم و هذا لا يعني أن شخصية الفرد ثابتة و مستقرة بشكل تام ، ولكن مقصدنا هو أن البالغين يكونون أكثر ثباتا و إستقرارا من الأطفال .

(خفاجي : 1990،ص56)

السمات هي خصائص متكاملة للشخص وليست مجرد جزء من خيال الملاحظ.

(لازاروس : 1993،ص56)

9- السمة التنافسية التي تركز عليها الدراسة الحالية:

عند متابعة نتائج بعض الدراسات السابقة تبين أن هناك عددا من السمات تختلف في انتشارها بين العاملين، و منها سمة التنافسية و المسؤولية و الاتزان الانفعالي و...غيرها ، وحيث إن هذه السمات من السمات الأساسية ذات التأثير الكبير في شخصية الفرد واتخاذ القرار وهي أيضا تعد من سمة التنافسية التي تطرق لها بالدراسة الباحثون في مجالات عدة ومجال علم الاقتصاد خاصة ونقصد بها التنافسية بين المؤسسات .

إن سمات الشخصية من أهم الخصائص أو السمات الثابتة لدى الفرد ونظرا لما لهذه السمات من أهمية في مجال الدراسة الحالية فسوف نتطرق إليها بشيء من التفصيل:

9-1- السمة التنافسية: هي ميزة تظهر على الأشخاص الذين يحبون البيئات التنافسية و القيادة و التأثير في الآخرين ، من ويتصف أصحاب هذه الشخصية انه صبور ومتفائل وشجاع وطموح مهيمن نشيط مغامر حماسي...الخ ، هذا النوع من الشخصيات يكون محفزا للآخرين كما أنه يتسم بحبه لتحمل المسؤولية تحمل المخاطر و المنافسة.

9-2- خصائص السمة التنافسية : من أهم خصائص الميزة التنافسية ما يلي

*- أن تكون مستمرة و مستدامة بمعنى أن تحقق المؤسسة سبق على المدى الطويل و ليس على المدى القصير فقط .

*- إن الميزات التنافسية تتسم بالنسبية مقارنة بالمنافسين أو مقارنتها في فترات زمنية مختلفة و هذه الصفة تجعل فهم الميزات في إطار مطلق صعب التحقيق

*- أن تكون متجددة وفق معطيات البيئة الخارجية من جهة و قدرات و موارد المؤسسة الداخلية التي يعمل فيها من جهة أخرى

*- أن تكون مرنة بمعنى يمكن إحلال ميزات تنافسية بأخرى بسهولة و يسر وفق اعتبارات التغيرات الحاصلة في البيئة الخارجية أو تطور موارد و قدرات و جدارات المؤسسة من جهة أخرى. (الطاهر محسن ، وائل محمد :2009.ص309)

10- صفات عامة للشخص التنافسي: للشخصية التنافسية عدة صفات أهمها:

1.10. دقة التفاصيل: يتسم من يتحلون بتلك الصفة بالالتزام بالخطط والعمل على تطبيقها تطبيقا حرفيا، فهم غير مندفعين، و يقيّمون بدقة القرارات لمعرفة الصائب منها على المدى البعيد.

وناهيك عن مستوى الذكاء المرتفع، فعادة ما تعتبر صفة الدقة من أفضل المحددات للنجاح الأكاديمي. أما في سوق العمل، فتعد الدقة والتفصيل أمرا أساسيا للتخطيط الاستراتيجي الجيد. لكن الإفراط في تلك الصفة يجعل صاحبها متصلبا، ومفتقرا إلى المرونة.

2.10. القدرة على التكيف: جميعنا عرضة للقلق، غير أن الشخصيات ذات القدرة الأفضل على التكيف يمكنها التعامل أفضل مع القلق، والتصرف بسهولة تحت الضغوط دون أن يؤثر ذلك على قدرتها على اتخاذ القرار.

وقد يجعل الافتقار للتكيف المرء أسوأ أداء في العمل، ويفضل تفادي ذلك بالتفكير بشكل أفضل. فقد أظهرت دراسات عدة أن النظر للصعاب كفرص للتقدم بدلا من النظر إليها كمعضلات يساعد المرء في تجاوز السلبيات بشكل أسرع، وفي تحقيق نتائج أفضل.

3.10. تقبل الأمور المبهمة: هل تفضل أن تكون المهام المطلوبة محددة بشكل واضح

ومعروفة، أم تستمتع بالتعامل مع الأمور المبهمة؟

توصلت بعض الدراسات إلى أن القادرين على التعامل بشكل أفضل مع نقص المعطيات يكونون أكثر قدرة على استيعاب وجهات نظر أكثر قبل اتخاذ القرارات، ما يجعلهم أقل تصلبا، وأكثر قبولا للاختلاف في الرأي.

ويقول "ماكراي" (إن الافتقار إلى تلك القدرة على التعامل مع بعض التفاصيل المجهولة قد يميل بالشخص إلى الاستبداد، إذ يسعى لاختزال الرسائل المعقدة في بؤرة أحادية بسيطة، ما يؤدي مباشرة إلى الفشل في إدارة الأمور). (وائل محمد صبحي ادريس: 2009، ص 30) أما الشخص الأكثر تقبلا لعدم وضوح الصورة بالكامل، فيسهل عليه التجاوب مع التغيير، من قبيل تغير المناخ الاقتصادي، أو ظهور تقنية جديدة، ويسهل عليه كذلك تناول القضايا المعقدة ذات الأوجه المتعددة.

ويضيف ماكراي أنه يتعين تحديد القادة بناء على "قدرتهم على الاستماع لآراء شتى والتعامل مع وجهات نظر معقدة واستيعابها بشكل نشط، بدلا من السعي لتبسيطها". ويشير إلى أنه كلما ارتقت درجة المرء الوظيفية على سلم الإدارة، تعين عليه التمتع بتلك الصفة من أجل اتخاذ قرارات صائبة.

ومن الناحية الأخرى، لا يعيق الافتقار إلى تلك السمة بالضرورة الشخص مهنيا، فبعض الوظائف - كالمجالات التنظيمية - تتطلب توجها أكثر صرامة، والعمل على توحيد الاختلافات. وبالتالي فمعرفة المرء بنفسه بالنظر إلى تلك الصفة، يجعله يلتزم بالمكان الأنسب له وظيفيا.

4.10. الشغف بالمعرفة: لقد أهمل الخبراء النفسيون سمة الشغف بالعلم مقارنة بغيرها من السمات الذهنية، غير أن الأبحاث الأخيرة أشارت إلى أن التعلق بالجديد يثري بيئة العمل ثراءً جماً. إذ يدل ذلك على أن صاحب هذه السمة يكون أكثر إبداعاً ومرونة فيما يتعلق بالوسائل التي يتبناها لاستقاء المعرفة بيسر، وهو ما يُشعره برضا أكثر بالإنجاز، ويحميه من خطر استنفاد الطاقة والتوقف عن العمل.

وعلى الجانب الآخر، فالإفراط في الشغف بالعلم يجعل ذهن المرء غير مستقر، إذ ينتقل بين فكرة وأخرى وبين مشروع وآخر دون استكمال أي منها.

5.10. الاستعداد للمجازفة: هل تؤثر البعد عن المواجهة خشية التأذي، أم تواجه الأمر رغم صعوبته الحالية من أجل تحقيق النفع على المدى البعيد؟

لا شك أن القدرة على التعامل مع المواقف الصعبة أمر حيوي لنجاح الإدارة، فكثيراً ما يتطلب الأمر القيام بخطوة ما من أجل الصالح العام، رغم مجابهة الرفض أو المعارضة لتلك الخطوة.

6.10. المنافسة سعياً وراء الأفضل: هناك خيط رفيع بين السعي الحثيث وراء النجاح، والغيرة من منجزات الآخرين، فالرغبة في المنافسة في صورتها الحسنة تدفع بصاحبها بقوة نحو المقدمة، لكن المنافسة في صورتها السيئة تدمر الفريق بالكامل.

<https://www.bbc.com/arabic/vert-cap-44077107>

11- سمات الشخصية التنافسية : للشخص التنافسي صفات ومميزات عدة يتسم بها ونظراً للقلة التراث السيكولوجي حول هذه السمة جمعنا عدة صفات ومميزات للفرد التنافسي في سمة واحدة لنتحصل على أربعة سمات كبرى وأساسية تميز الشخص التنافسي عن غيره وهي (المنافسة - الشجاعة - التفاؤل - الصبر)

1.11. سمة المنافسة:

إن هذه السمة هي أكثر تمثيلاً مع هذا العصر الذي يتميز بالإعلاء من شأن الإنسان وقدراته وبمبدأ الحصول على الحب والقبول من خلال الاستحقاق والأداء الأفضل. والعبارات التي نسمعها عادة من هؤلاء الأشخاص الذين يمتازون بهذه السمة هي:

- أنا أستطيع أن أعمل هذا العمل افضل من أي شخص آخر منكم.

- أنا أعرف كل شيء، فقط اسألني.

- دعني أشرح لك كيف تعملها.

- أنا الشخص الذي تبحث عنه.

- لا تضيع وقتك في الاجازات.

- لا تكن عاطفياً.

- كن متماسكاً لا تظهر ضعفك.

وعلى الجانب الآخر فصاحب هذه السمة يحتاج للتشجيع وينتظر تجاوبا يشبع احتياجه

للمحبة، لذا فهو يرسل الرسائل التالية إما لفظياً أو بدون كلام:

- لا حظوا كيف أقوم بعملي جيداً.

- لاحظوا مواهبي ومهاراتي الممتازة.

- انظروا كيف انه لا يمكن الاستغناء عني.

- امتدحوا عملي امتدحوني .

- لا تقولوا لي أبدا لي إني فاشل.

والرسالة الرئيسية التي تريد هذه الشخصية أن توصلها للجميع هي "أنا رائع. ليس أمامكم

خيار إلا أن تحبوني،"

إن هذه الشخصيات قد تبرمجت في الخفاء من خلال سنين الطفولة الأولى على أنه لكي

تكون محبوباً وتنال القبول والتشجيع يجب أن تؤدي أداءً ممتازاً وتجاهد باستمرار لكي تؤدي بشكل أفضل.

وأيضاً مثل هذه الشخصيات التنافسية تستخدم الأشخاص لتحقيق مشاريع فالأشخاص في نظرهم لا أهمية لهم لكن الأهمية كلها للمشروعات. وهؤلاء قد يظهرون في حياتهم ذلك النمط التقليدي من النجاح المبالغ فيه ويعانون من الاكتئاب والضعف في الفترات التي تمر بين إنجاز وآخر أو بين ارتفاع في معدل النجاح وآخر.

* - وهذه بعض صفات سمة المنافسة:

- لقد تعلموا منذ الطفولة العمل على أن يظهروا بشكل أفضل ويؤدوا أداء أفضل.
- لقد كانوا يحصلون على تشجيع والحب فقط عندما يؤدون أداء طيباً.
- يخافون الفشل جداً
- دائماً ما يريدون المديح ولكن يجدون صعوبة في قبوله.
- ينبع إحساسهم بالقيمة مما يقوله الناس عنهم.
- يصارعون لكي يقبلوا حقيقة أنهم محبوبون.
- لا يحتملون النقد.
- دائماً ما يقفون مواقف المدافع.
- دائماً يريدون أن يعرفوا القواعد والقوانين.
- لا يرضون أن يقبلوا هدية دون أن يردوها.
- دائماً ما يتأبرون لكي يعملوا شيء.
- من الصعب عليهم الحفاظ على أي علاقات حميمة.

* - صفات موجودة في سمة التنافسية

- نجاح الآخرين يحفزه يعمل بجهد أكبر.

- اكثر شيء يضايقه في الحياة هو الخسارة.
- يرحب بالمنافسة ويعتبرها تحدي.
- الفشل يحفزه للتحسن مستقبلا.
- عندما تأتيه فكرة فغالبا سوف يفكر في طريقة لجعل هذه الفكرة واقع يستفيد منه.
- يحيط نفسه بشخصيات تنافسية ناجحة.

2.11. سمة الشجاعة :

هي سمة جميلة جداً، حيث إن الشجاعة تعتبر من أهم الصفات التي يلجأ إليها الكثير من الأشخاص ومن أجمل الصفات التي يتحلى الإنسان بها، ومعنى الشجاعة هي: (الإقدام على المكاره، والمهالك، عند الحاجة إلى ذلك، وثبات الجأش عند المخاوف والاستهانة بالموت))
(للجاحظ: 1763. ص27)

ويقصد بها بشكل عام الجرأة والتحمل والصبر والثبات عند حدوث أي مشاكل والاستقامة، وليس الشجاعة في القيام بأمر ما يضر بالآخرين، بل إنها تتمثل في الوقوف مع الحق ونصر المظلومين، وفي الحالة الروحية والعقلية التي تمكن الشخص من مواجهة التقلبات التي تؤثر في حياته والخوف مع امتلاكه القدرة على اتخاذ قراره وثقته بنفسه، وتعد ضرورية للغاية في جميع الأوقات والعصور ومواجهة الأمور الخطيرة والصعبة والمؤلمة الموجودة في الحياة اليومية بدلا من الانسحاب بسبب الخوف .
(الجاحظ : 1763، ص32)

*- صفات الشخصية الشجاعة

هناك الكثير من صفات الشخصية الشجاعة، وهي كما يلي:

▪ **التصرف بمنتهى الجرأة:** لأن الإنسان يحتاج أن يقوم بأمر تجعله يشعر بالشجاعة، لتتطور وتنمو مشاعر الشجاعة بداخله، ويظهر ذلك بشكل عام في ابتعاده عن كل ما هو سهل وبسيط، وقيامه بأمر جديدة وصعبة تتطلب قدرًا كبيرًا من الشغف والشجاعة من أجل تنفيذها.

▪ **الثقة بالنفس:** يؤمن الإنسان الشجاع بنفسه، ويعرف جيدًا من هو وماذا يمثل، لأنه لديه الكثير من القيم القوية والراسخة، وقدراته الشخصية، ولا يكون مترددًا في مواجهة التحديات الموجودة أمامه، ويقوم بالحفاظ على نظرتة الإيجابية في الحياة.

▪ **الدفاع عن النفس:** يجب الدفاع عن النفس وإخبار الأشخاص بكيف يتعاملون معك ولا تخضع للأشخاص الذين يحاولون إخافتك، لأنك عندما تسامح الآخرين دائمًا سيتجاوزون حدودهم معك ولن تتخذ قرارًا وموقفًا واضحًا تجاه تعاملهم معك.

▪ **التغلب على المخاوف الموجودة بداخلك:** لأنه لا بد من اعترافك أنك تمتلك خوفًا بداخلك قبل أن تجرب كيف تتغلب عليه، ومن الممكن أن يكون ذلك الخوف حالة طبيعية لديك، لكنك تستطيع التخلص منه بالتأكيد عن طريق كتابتك للمواقف والقرارات والتصرفات التي تسبب لك ذلك الخوف بحياتك، لأنه عند قيامك بالتفكير دون أن تكتب ما تفكر به لن يعود عليك ذلك بالنعف.

▪ وهناك العديد من الصفات الاخرى التي يحملها الشخص الشجاع ، والتي تميزه عن غيره كما يلي :

▪ الحفاظ على الموثيق ، والعهود والعمل .

▪ الثقة بالنفس ، وبالقدرات الداخلية.

- الامانة في افعال الفرد ، وحديثه.
- تقديم الغير على النفس.
- القدرة على القيام بأعمال يخافها الآخرون.
- العطاء الغير محدود بدون توقع مقابل.
- الدفاع عن قضية يكون مؤمن بها ، امام أي قوة كانت دون الخوف.
- قول الحق ، وان كان فيه أذى للفرد ، فالشجاع ينصف الحق على الباطل.
- القدرة على الاعتذار عند القيام بخطأ ما ، والاعتراف به.
- اتقان العمل.
- القدرة على اتخاذ قرارات مصيرية.
- القيام بالأعمال الحسنة ، وتقديم المعروف ، وتجنب الأعمال غير الخيرة.

<https://www.almrsal.com/post/977403>

3.11. سمة التفاؤل: تعد سمة التفاؤل والنظرة الإيجابية للحياة من أجمل الصفات التي يتصف بها أي إنسان، ودائماً ما يكون الشخص المتفائل راسماً على وجهه ابتسامة تجعله محبوباً من قبل الجميع.

<http://arabic.bayynat.org.lb/ArticlePage.aspx =18586>

*- صفات تتميز بها الشخصية المتفائلة:.

الأشخاص المتفائلين يتميزون عن غيرهم بمجموعة من الصفات الجميلة، وهي نقلاً عن موقع "بولد سكاى" كالاتي:

-لديه طاقة إيجابية هائلة: الشخص المتفائل لديه كم هائل من الطاقة الإيجابية، ويستطيع القيام بمهام عديدة في وقت قياسي، دون الشعور بالملل.

-كره المشاعر السلبية: الأشخاص المتفائلين لا يفضلون الجلوس مع أشخاص لديهم تفكير سلبي، ويحاولون تجنب هؤلاء الأشخاص بشتى الطرق.

-لديهم قدرة على التعبير عن مشاعرهم: الأشخاص المتفائلين لديهم قدرة رائعة للتعبير عن مشاعرهم للآخرين، وهم من أكثر الناس حرصاً على تربية الحيوانات

-مساعدة الغير: دائماً على استعداد لمساعدة الآخرين، حتى لو لم يطلبوا منهم المساعدة.

-يتأثرون من أقل شيء: الشخص المتفائل يكن له حساسية زائدة من أقل الأشياء، وحينما ينتقده الآخرين بشكل عنيف يشعر بنوع من الضيق والإهانة

<http://albaathmedia.sy/2019/04/24>

4.11. سمة الصبر: تعد من صفات الإنسان المسلم المؤمن إيماناً مطلقاً بقدره الله تعالى

على فعل أي شيء، فإن الجزع والخوف والقلق من الصفات المنافية للصبر، فإذا أراد الإنسان أن يتخلى عن مخاوفه وشكوكه تجاه نفسه، والآخرين والمستقبل عليه بتدريب نفسه على تعلم الصبر، وألا يستعجل النتائج فإن خلق الصبر يتطلب بذل الكثير من الوقت والجهد لاكتسابه.

يأتي تعريف الصبر في اللغة العربية واضحاً بأنه حبس النفس عن الجزع، أي حبس النفس عن كل ما يقتضيه الشرع والعقل معاً وعماً يقتضيا الإمساك عنهما، أي ترك فعل المعاصي ابتغاء مرضاة الله

*- صفات الشخصية الصبورة : هناك عدة سمات للشخص الصبور وهي:

- تتسم الشخصية الصبورة بالاتزان الانفعالي والتروي والتسامي عن الخوض في الحروب أو الانفعالات، ويستطيع الشخص الصبور أن يتحمل الشدائد والابتلاءات والضغوطات، وبإمكانه التصرف في هذه المواقف بحكمة بالغة
- يتمتع الشخص الصبور بسمات تجعله مميزاً وهي الهدوء، الشكر الدائم لله ولمن حوله، لا يشعر بالضجر، لا يشكو ولا يغضب إلا نادراً
- يعتبر الصبر أحد أهم ركائز الصحة النفسية، فإنه يساعد الإنسان على مواجهة الصعاب دون الشعور بالإحباط أو اليأس

*- صفات الشخصية الصبورة :

- إنسان مقدر لقيمة الوقت، يعرف أن للزمن سرعات عديدة ومختلفة، وأنه قادراً على السيطرة على الزمن من خلال الصبر والعمل.
- نادراً ما يثور لأمر ما، ويتكيف مع سرعات الأشخاص، سواء التي تفوقه في السرعة أو الأكثر بطناً منه.
- يعد الأمل دافعاً قوياً للتقدم إلى الأمام في حياته.
- يرى أن التريث أمر واجب حتى لا تفوته فرص الغد المحتملة.
- خطورته تكمن في نفاذ صبره.
- تجد أنه إنسان ملتزماً خلقاً ودينياً.

- يدرك أن التجديد يظهر وينتشر ببطء مع مرور الوقت.

*- تعاليم إسلامية عن الصبر :

يستطيع الإنسان أن يصبح صبوراً وأن يتمتع بكل صفات الشخصية الصبورة من خلال تطبيق النصائح التالية:

- تعليم النفس كيفية الصبر على الشدائد ومسامحة النفس والآخرين.
- التعلق بالآخرة وزهد الحياة الدنيا.
- أن يقابل الإنسان الإساءة بالإحسان، وأن يدعي للشخص المسيء بالهداية والمغفرة.
- التوجه إلى الله تعالى بالدعاء بقلب نقي ومؤمن بقضاء الله، والشعور باليقين الكامل بأن الله سبحانه وتعالى سيستجيب.
- الإيمان المطلق والصادق بأن الخير والفرج قادمين، فإن بعد العسر يسر.
- الرضاء بقضاء الله <http://albaathmedia.sy/2019/04/24>
- اكتساب الصبر بالعلم والمعرفة، أي أن يعود الإنسان نفسه على الصبر وأن يدرك أهمية الصبر من خلال المعرفة المكتسبة أي بالقراءة والاطلاع.
- القيام بأعمال خيرية أو تطوعية تعلي من قيمة الصبر.
- حفظ القرآن الكريم وتدبر معانيه.
- زيادة الإيمان، فكلما ازداد إيمان الإنسان زاد صبره.
- معرفة جزاء الصابرين، من خلال قراءة قصص الأنبياء والصحابة والاقتهاء بهم.

*- طرق فعالة للتعلم الصبر :

يتعرض الإنسان إلى نوبات عنيفة من الغضب نتيجة لمشكلات الحياة والضغوطات التي تلاحقه، وتفيد هذه النقاط السبع التالية في السيطرة على مشاعر الغضب وتعلمه الصبر.

- تخلص من الطاقة السلبية: اعمل على إخراج الطاقة السلبية التي بداخلك حتى تسيطر على نوبات الغضب التي تنتابك من حين إلى آخر.

- تحدث بصراحة مطلقة: إن اختزان المشاعر السلبية والحزن يولد مشاعر غاضبة يصعب السيطرة عليها، والحل واجه كل من يغضبك سواء من الأصدقاء، الأهل، زملاء العمل بانزعاجك.

- اكتشف ما يؤذيك: تخلى عن المثالية، واكتشف نفسك من جديد من خلال تدوين كل الأشياء التي تشعرك بالغضب لتحليلها بشكل عقلاي ومنطقي، فإن الكتابة ومطالعة ما تكتبه تدرب عقلك على إيجاد حلول للمشكلات.

- كن شخصاً متسامحاً: احرص على التحلي بالتسامح، ودرب نفسك على نسيان الإساءة حتى تتخلص من مشاعر الغضب.

- غير مكانك عند الغضب: إن المكوث في المكان الذي شعرت فيه بالغضب يزيد من انفعالك، تحرك أو اخرج من المنزل وافسح المجال لعقلك كي يفكر تفكيراً واعياً بهدوء.

- تعلم كيف تتقبل آراء الآخرين: اسمع لمن حولك، وافهم طبيعة شخصياتهم وفكر في آرائهم، وتحلى بروح رياضية حتى تتمكن من استيعاب وجهات نظر الآخرين التي قد تكون صائبة ومضادة لوجهة نظرك <http://albaathmedia.sy/2019/04/24>.

- تقرب من المولى عز وجل: احرص على أداء العبادات اليومية، فإن الصلاة وقراءة القرآن والذكر من الطرق الأساسية للتخلي عن الغضب السريع والشعور بالاستقرار النفسي.

12. أهمية دراسة الشخصية :

يعد موضوع الشخصية موضوع هام تشترك في دراسته علوم متعددة كونه من ناحية أنه موضوع علمي كونه مهم الكثير من الباحثين بدراسته و إهتم علم النفس بدراسة الشخصية حيث أفرد لها مجال كامل و أطلق عليه إسم علم الشخصية . (جبل: 2000،ص290)

بل يحق لنا أن نقول جميع العلوم ذات العلاقة بالإنسان و هي علم النفس و علم الاجتماع و الطب النفسي حيث يقول (أوبري لويس) أن الشخصية تقع في القلب من الطب النفسي ، والخدمة الإجتماعية كذلك و جميع العلوم تهدف للتنبؤ بما سيكون عليه الفرد في موقف معين حتى يمكن ضبطه و التحكم فيه . (شاذلي : 1999،ص260-264)

و كون الحياة التي يعيش الإنسان ليست خالية من المشاكل بل مجبولة على الكدر و التعب و المشكلات العديدة منها النفسية التي تظهر آثارها في اضطرابات الشخصية و التي يتصدى لها فرع تطبيقي هام من فروع علم النفس وهو علم النفس الإكلينيكي المختص بالتشخيص و العلاج مما يساعد في الوقوف على دراسة شخصية الفرد من إضرابات و قلق و التعرف على الأساليب المختلفة التي تمكن من التعرف على الشخصية و دراستها ، و ترجع أهمية دراسة الشخصية إلى أنها ليست فرعاً واضح الحدود بقدر ما تعد خاتمة مطاف و جماع كل فروع علم النفس و كما يذكر ميلي أن الشخصية هي آخر جزء في علم النفس ، و تبعاً لذلك فإنها أعقد جانب في الفرد ، وكل تجربة من التجارب السلوكية تضيف إلى معرفتنا شيء عن الشخصية.

(طهراوي: 1997،ص9)

خلاصة الفصل :

تتطرقنا في هذا الفصل الى العديد من العناصر وكانت البداية بتعريف الشخصية في اللغة و الاصطلاح ،وذكرنا تعريفات عديدة و متنوعة بين العلماء الاجانب والعرب كل حسب نظرتهم، ثم تكلمنا عن الشخصية وتطور مفهومها عبر حقبة زمنية متتالية ، وبعدها نتطرقنا الى كل من نمو الشخصية و خصائصها و مجدداتها بتفصيل، ثم الى الجوانب وبعدها الى أهم النظريات المفسرة للشخصية كنظريه التحليل النفسي ونظرية يونج و نظرية الدر ونظرية السمات ، تكلمنا من خلالها عن مفهوم السمة وتعريفاتها المختلفة وخصائصها ، لننتقل بعدها الى السمة التنافسية وهي الخاصة بدراستنا الحالية وذكرنا أهم تعريفاتها وخصائصها وكذلك أهم عناصر الميزة التنافسية في الشخصية والعناصر المكونة لها مثل الشجاعة والمنافسة والتفاؤل والصبر ، ولنختم في الاخير هذا الفصل بالكلام عن أهمية دراسة الشخصية بشكل عام وبعض السمات الميزة لها بشكل خاص ونقصد بها الميزة التنافسية

الجانب الميداني

الفصل الرابع

إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

- 1/ المنهج المستخدم في الدراسة
- 2/ مجتمع الدراسة
- 3/ الدراسة الاستطلاعية
- 4/ أدوات الدراسة
- 5/ الدراسة الأساسية
- 6/ الأساليب الإحصائية المعتمدة

تمهيد:

نتطرق في هذا الفصل إلى الجانب الميداني وهو فصل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية ، والذي يعتبر أحد الأجزاء المتممة للجانب النظري ، فالدراسة العلمية بصفة عامة تعتمد على الجانبين: الأول نظري وثاني ميداني (تطبيقي) ، وتتمكن الباحثة من خلال الجانب الثاني إلى تأكيد أو نفي ما وصفه من فروض والإجابة عن إشكالية بحثه.

إن هذا الفصل يعتبر الجزء الرابط بين الجانب النظري والمعطيات ، أو النتائج التي يحصل عليها من خلال الدراسة ، حيث أن الوقوف على النتائج النهائية للدراسة يتطلب معرفة الإجراءات المتبعة في ذلك ، فوضوح المنهج وتجانس العينة وسلامة الطرق وتحديدها واختيار أدوات القياس المناسبة، ومالها من صدق وثبات واستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لذلك ، كلها إجراءات تساعد على الوصول إلى نتائج ذات قيمة علمية ، وهذا ما حاولت الطالبة الباحثة مراعاته وإتباعه في هذه الدراسة والتي سوف نعرضها في هذا الفصل.

1- المنهج المستخدم في الدراسة:

ان استخدام منهج دون آخر يعتمد أساسا على طبيعة موضوع الدراسة، ولهذا تختلف أنواع المناهج العلمية ، ولكل منها وظيفة وخصائصها العلمية ، وانطلاقا من خصوصيات الدراسة الحالية موضوع بحثنا هذا ، فقد اعتمدت الطالبة على المنهج الوصفي الارتباطي، ويستند هذا المنهج الى ((وصف الظواهر الطبيعية والاجتماعية كما هي، وهو مكمل للمنهج التاريخي الذي يصف الظواهر في تطورهما، والباحث في استخدامه للمنهج الوصفي لا يقوم بوصف الوقائع كاملا وإنما يقوم بوصفه بطريقة انتقائية، اذ يختار من الواقع المائل أمامه ما يخدم غرضه العلمي)).

(محمد، الصالحي، الحوامدة، 2014، 43).

ويرتكز هذا المنهج على وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية ورقمية وقد يقتصر هذا النهج على وضع قائم في فترة زمنية أو تطوير يشمل فترات زمنية عدة .

(عبيدات، أبو نصار، مبيضين 1999، ص 46).

ويقصد بالمنهج الوصفي مجموعة من القواعد التي يتم وضعها من أجل الوصول إلى الحقيقة العلمية و المقصود بمناهج البحث العلمي حسب "أندرسون 1974" بأنه (تلك المجموعة من القواعد و الأنظمة العامة التي يتم وضعها من أجل الوصول إلى حقائق مقبولة حول الظواهر مجموع الاهتمام من قبل الباحثين في مختلف مجالات المعرفة الإنسانية) . أما "سايمور 1964 " فيرى أنه (عبارة عن أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة و الهادفة للكشف عن حقيقة تشكل هذه الظاهرة أو تلك. (محمد عبيدات و آخرون:1999. ص35)

ومن بين الدراسات المصنفة ضمن الدراسات الوصفية نجد الدراسة الارتباطية أو العلائقية ، التي تستخدم في الكشف عن العلاقات بين متغيرين أو أكثر قصد معرفة مدى الارتباط بين هذه المتغيرات والتعبير عنها بصورة رقمية (سامي محمد ملحم:2002. ص357)

ولا يقدم الباحثون في الدراسات الوصفية مجرد بيانات و اعتقادات خاصة أو بيانات تستند على ملاحظات عرضية أو سطحية ، لكن كما هو الحال في أي بحث من البحوث يقومون بعناية :

- 1- بفحص الموقف المشكل.
- 2 - تحديد مشكلتهم وتقرير فروضهم.
- 3 - تدوين الافتراضات أو المسلمات التي تستند عليها فروضهم و إجراءاتهم.
- 4 - اختيار المفحوصين المناسبين و مصادر المواد.
- 5 - اختيار أو إعداد الطرق الفنية لجمع المعلومات .
- 6 - إعداد فئات لتصنيف البيانات على استخراج المشابهات أو الاختلافات أو العلاقات الهامة.
- 7- التحقق من صدق أدوات جمع البيانات .
- 8- القيام بملاحظات موضوعية منتقاة بطريقة منظمة و مميزة و بشكل دقيق.
- 9 - وصف نتائجهم و تحليلها و تفسيرها في عبارات واضحة ومحددة .

(عبد الفتاح محمد دويدار:1999.ص184)

وسوف تتضح هذه الخطوات في الفصول التطبيقية والإجراءات حسب الترتيب المعمول به أعلاه.

2- مجتمع الدراسة : المجتمع الإحصائي هو المجال العام لكل الملاحظات الممكن التعرف عليها وفق شروط محددة. كما يمكن تعريف المجتمع العام على أنه كل وحدة تتوفر فيها الخصائص المدروسة مهما كان عددها كبير، و يرمز لمجتمع الدراسة بالرمز N.

(عبد الكريم بوحفص: 2005. ص18)

وتكون مجتمع الدراسة من جميع العمال الاداريين العاملين بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ، بحسب الإحصائيات الرسمية الصادرة عن مديرية الجامعة ، يتوزعون على (11) كلية ، اختارت الباحثة منها (7) كليات واعتبرتها كمجتمع دراسة.

*- عينة الدراسة : ولما كان هدف هذه الدراسة هو الكشف عن دور جودة حياة العمل في تنمي سمات الشخصية التنافسية لدى العمال الاطارات بجامعة ورقلة ، تم اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة الطبقية العشوائية، وهي الطريقة المعتمدة في الدراسة الحالية، وبلغ حجمها العينة (30) مفردة في الدراسة الاستطلاعية، (108) في الدراسة الأساسية.

3- الدراسة الاستطلاعية:

بعد عرض الطالبة للأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة واطلاعها على بعض الدراسات السابقة، قامت بإجراءات منهجية للقيام بدراسة استطلاعية حول موضوع الدراسة.

3-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية

الهدف الأساسي لهذه الدراسة هو التعرف على طبيعة جودة حياة العمل وسمات الشخصية التنافسية لدى العمال الاطارات بجامعة ورقلة ، ولتحقيق هذا الهدف قامت الطالبة بصياغة مجموعة من الأهداف الفرعية على النحو التالي:

- تحضير أدوات الدراسة (الاستمارة) لقياس سمات الشخصية التنافسية.

- التعرف على مدى ملاءمة فقرات الاستبيان مع موضوع الدراسة.

- التعرف على مدى وضوح العبارات.

- التأكد من الخصائص السيكومترية للأدوات الخاصة بالدراسة.
- جمع المعلومات الضرورية للدراسة حول السمات الشخصية العمة والتنافسية بشكل خاص المتبعة في جامعة ورقلة قيد الدراسة قصد ادراجها في بناء الاستبيان.

- 2-3- حدود الدراسة الاستطلاعية:

الحدود المكانية: تم اجراء هذه الدراسة في جامعة قاصدي مرباح بولاية ورقلة.

الحدود الزمانية: تمت في الفترة الممتدة من 2022/04/17 الى غاية 2022/05/12.

الحدود البشرية: ونقصد بذلك العمال الاطارات بالجامعة من رؤساء المصالح و المكاتب وأصحاب التعينات العليا وبلغ عددهم (30) موظفا .

- 3-3- البيانات الأولية للدراسة الاستطلاعية:

من خلال الجانب النظري الذي تمثل في أهم الدراسات النظرية حول الجودة في المجال المهني وسمات الشخصية التنافسية ، حيث اعتمدت الطالبة الباحثة في تكوين الإطار النظري للدراسة على الدوريات والمجلات العلمية المتخصصة، والدراسات السابقة التي تناولت الموضوعين، مع العلم ان الدراسات التي تناولت سمات الشخصية التنافسية كانت قليلة جدا ان لم نقل معدومة عدى بعض الدراسات المقاربة التي وجدت في مجال الاقتصاد والتي تتكلم عن الميزة التنافسية للأفراد والتي اعتمدنا عليها في بناء الاستمارة وكذا في الجانب النظري بها ، أما في مجال العلوم الاجتماعية فان الدراسات السابقة التي وجدناها كانت تتكلم عن السمات و الانماط الشخصية ، ووجدنا ضمنها ميزت الشخصية التنافسية التي اعتمدنا عليها كذلك في الجانب النظري وبناء أداة الدراسة، بالإضافة إلى الكتب العربية والأجنبية التي تناولت أحد الموضوعين او جزء منه، وذلك لبناء إطار لمفاهيم لجودة حياة العمل وسمات الشخصية التنافسية .

وقبل الدخول إلى الدراسة الاستطلاعية قمنا بدراسة أولية، قصد التعرف على الميدان من أجل الحصول على المعلومات الأولية حول موضوع البحث وقد اعتمدنا أسلوب المقابلات ويعرفها

"ماكوبي" بأنها ((فاعل لفظي يتم بين شخصين في موقف مواجهة حيث يحاول أحدهما وهو القائم بالمقابلة أن يستثير بعض المعلومات أو التعبيرات لدى المبحوث والتي تدور حول رأيه ومعتقداته، وهي أداة من أدوات البحث العلمي التي يستعملها الباحث للحصول على معلومات تساعده أو تمكنه من الإجابة على تساؤلات بحثه أو اختبار فرضيات دراسته، وتعتمد على مقابلة الباحث للمبحوث وجها لوجه بغية طرح مجموعة من الأسئلة تكون محددة من قبل بدقة أو على شكل نقاط من قبل الباحث ويجب عليها المبحوث)). (حميدشة، 2012، ص96، 109)

وفي بحثنا هذا استعملنا المقابلة الحرة أو المفتوحة مع (12) عاملا من مختلف المستويات (رؤساء المصالح - رؤساء المكاتب - أصحاب التعينات العليا) في مجال الإدارة ، للحصول على المعلومات والتعرف ميدانيا على أهم متغيرات الدراسة وجمع البيانات الأولية اللازمة لذلك، وقد قامت الطالبة بتحليل محتوى هذه المقابلات المفتوحة وكان الهدف منها جمع البيانات اللازمة للدراسة الأساسية للبحث، كانت محاور الأسئلة موزعة على الشل التالي:

_ كم هو تقييمك لمظاهر الجودة في العمل في جامعة ورقلة ؟ من حيث :

*- ظروف بيئة العمل.

*- جماعات العمل.

*- الترقيات والحوافز والأجور.

*- المشاركة في اتخاذ القرار.

وكذلك تقييمك الأهم السمات الشخصية، وكذلك حول مفهوم الشخصية التنافسية من حيث :

*- ماهي أهم سمات الشخصية السائدة في مؤسستكم .وماذا تعرفون عن الشخصية التنافسية ؟

*- ماهي أهم سمات الشخصية التنافسية (مع شرح مفهوم التنافسية) في جامعة ورقلة ؟

وبعد تحليل إجابات العاملين ضمن جامعة ورقلة حول جودة الحياة في العمل وسمات الشخصية التنافسية، توصلت الطالبة إلى وجود مجموعة من العوامل التي تدل على تدني عوامل جودة حياة العمل من أهمها:

*- الظروف الفيزيائية الصعبة كالحرارة المرتفعة في فصل الصيف والبرودة العالية في فصل الشتاء (خاصة ولاية ورقلة).

*- الأجور والمكافآت، المزايا والعوائد التي يحصلون عليها لا تتناسب وحجم الاعمال المنوطة لهم، نقصد بذلك رؤساء المكاتب بشكل خاص.

*- غياب التكوين المستمر للإطارات والتنوع والتخطيط المعمول به في الجامعة

*- تقيد الحرية في التصرف من طرف الرؤساء مما يحد من المبادرات والاتقان في العمل.

*- هناك شعور بالتعب والملل لدى البعض نتيجة عدم تنظيم أوقات العمل.

أما القسم الثاني من المقابلة المتعلق بسمات الشخصية التنافسية ، فإن الإجابات عموما كانت ضمن المحاور التالية:

_ مفهوم المنافسة ومميزات الشخصية التنافسية .

_ مفهوم الشجاعة وكيف تكون الشجاعة وجه لسلوك للمنافسة

_ مفهوم التفاؤل وكيف يؤثر على سمة سلوك التنافسي.

_ مفهوم الصبر ودوره في سلوك المنافسة

وبعد الانتهاء من جمع المعلومات والبيانات الأولية من خلال هذه الزيارات الميدانية والمقابلات دخلنا مباشرة في الدراسة الأساسية .

4-3- عينة الدراسة الاستطلاعية:

تكونت عينة الدراسة من (30) موظفا من الاطارات العاملين الدائمين من فئات المجتمع الأصلي تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية من (رؤساء مصالح – رؤساء مكاتب – المناصب العليا) في جامعة قاصدي مرباح بولاية ورقلة، والجدول التالي توضح خصائص العينة الأولية.

في الدراسة الاستطلاعية :

الجدول رقم (04):

خصائص العينة الاستطلاعية حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
80%	24	ذكر
20%	06	أنثى
100%	30	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عدد اطارات الجامعة الذكور في العينة يقدر بـ (24) اطار أي ما يعادل نسبة 80 % وهو يفوق عدد الإجمالي في حين بلغ عدد الاطارات الإناث البالغ (06) أي ما يعادل نسبة 20 % اجمالي عدد أفراد العينة الاستطلاعية .

الجدول رقم (05) :

خصائص العينة الاستطلاعية حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية %	التكرار	الفئة العمرية
33.33%	10	أقل من 40 سنة
46.66%	14	50_41 سنة
20%	06	أكثر من 51 سنة
100%	30	المجموع

خلال الجدول رقم (05) أن خصائص العينة حسب الفئة العمرية (50_41 سنة) كانت 14 مفردة أي بقيمة 46.66% ، تليها الفئة العمرية (أقل من 40 سنة) تقدر بـ 10 مفردات أي بـ 33.33% ، ثم الفئة العمرية (أكثر من 51 سنة) بـ 6 مفردة بقيمة 20%.

الجدول رقم (06):

خصائص العينة الأولية حسب الأقدمية في العمل

النسب المئوية	التكرار	الأقدمية في العمل
%6.66	2	أقل من 10 سنوات
%36.66	11	11_20 سنة
%50	15	21_30 سنة
%3.33	1	31 سنة فما فوق
%100	30	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن خصائص العينة الاستطلاعية حسب الأقدمية في العمل حيث كانت أكبر نسبة للفئة العمرية من الاطارات (30_21 سنة) بنسبة تقدر 50% ، ثم (11_20 سنة) بنسبة 36.66% ، ثم الفئة (أقل من 10 سنوات) بنسبة 6.66% وأخيرا الفئة 31 سنة فما فوق 3.33%.

4- أدوات الدراسة :

بعد الإلمام بأساليب اختيار العينة ، نتطرق الآن إلى الأدوات التي يستخدمها الباحث في جمع البيانات، لاختبار الفروض أو الإجابة عن الأسئلة، وقد تختار الأداة من بين الأدوات المتوفرة التي بناها باحثون آخرون ، وقد يضطر إلى بناء الأداة بنفسه، وإذا وجدت الباحثة أداة مناسبة يجب أن يتأكد قبل استخدامها أنها يمكن أن تقيس متغيراته بكفاءة، كما يجب أن يتأكد أنها صادقة وثابتة وأنها قننت على مجتمع مشابه لمجتمع بحثه.

ومن بين وسائل جمع البيانات نجد:

- الاختبارات والمقاييس .

- الاستبيان والمقابلة .

- الملاحظة وتحليل المحتوى .

بناء على طبيعة المشكلة والهدف الأساسي للدراسة ، وبعد الاطلاع على العديد من الأدوات التي استخدمتها الدراسات السابقة لقياس العلاقة بين بعض المتغيرات الشخصية، وقع الاختيار على أداة -المقاييس- وهذا للاءمتها لطبيعة المشكلة واتفق معظم الدراسات عليها ، والمقاييس عبارة عن مجموعة المثيرات التي تقدم للفرد لاستثارة استجابات، تكون أساسا لإعطاء الفرد درجة رقمية ، والتي تعتبر مؤشر للقدر الذي يمتلكه الفرد من الخاصية التي يقيسها لاختبار.

(رجاء محمود أبو علام: 2004 . ص336)

• استخدم الباحث لجمع بيانات هذه الدراسة الأدوات التالية:

1 - استبيان جودة حياة العمل

2 - استبيان سمات الشخصية التنافسية

4-1- وصف الاستبيان جودة حياة العمل :

4-1-1 - خطوات إعداد الاستبيان.:

قامت الباحثة بإعداد استبيان يحدد مستوى جودة حياة العمل لدى الاطارات العاملين بجامعة ورقلة وذلك من خلال مراجعة الإطار النظري والدراسات السابقة، وبعض الاختبارات والمقاييس التي تضمنت بنودا أو عبارات لها صلة بشكل أو بآخر بمظاهر جودة حياة العمل مثل:

- مقياس جودة حياة العمل لعبد الفتاح المغربي (2004).

- مقياس جودة حياة العمل لنصاري(2009)..

- مقياس جودة حياة الوظيفية للحمداني(2018).

وغيرها من الدراسات التي اهتمت بموضوع جودة حياة العمل في الدراسة الحالية، وقد تم تصميم مقياس جودة حياة العمل بعد الاطلاع على المقاييس والدراسات السابقة ومراجعة مفهوم جودة حياة العمل ومستويات جودة حياة المهنية و الوظيفية.

أ -الصور الأولية للاستبيان: قامت الباحثة بتحديد أبعاد استبيان جودة حياة العمل من خلال تعريف بجودة حياة العمل، واستعراض خصائصها ومظاهر حياة العمل ، ثم بناء العبارات

الخاصة بكل بعد، وبالتالي عرض المقياس بصورته الأولية على مجموعة من الأساتذة والمختصين في علم النفس وعلوم علوم التربية والارشاد النفسي لتحكيمه، ومعرفة مدى انتماء العبارات لكل بعد، وقدرة العبارات على قياس ما صممت لقياسه (جودة حياة العمل) ، للتأكد من مدى ملائمة صياغة العبارات لمستوى إدراك وفهم العمال الاطارات ، وكذلك تعديل وإضافة ما يروونه مناسباً لكل بند أو لكل عبارة من عبارات المقياس، والاستفادة من ملاحظتهم العلمية ، ويتكون المقياس في صورته الأولية من 49 بند (عبارة) موزعة على ثلاثة أبعاد رئيسية وهي كالتالي.:

-البعد الأول: بيئة العمل والتي تتكون من (18) فقرة.

-البعد الثاني: خصائص الوظيفة والتي تتكون من (19) فقرة.

-البعد الثالث: الأجور و المكافآت والتي تتكون من (12) فقرة.

ب - الصورة الثانية الاستبيان جودة حياة العمل

تم عرض المقياس على مجموعة من الأساتذة والمختصين في علم النفس و علوم التربية ،موزعين على مختلف الجامعات الوطنية مثل (ورقلة- الأغواط) حيث تم الاتفاق على حذف عدة بنود لعدم ملائمتها، وتغيير بعض العبارات الأخرى حيث أصبح المقياس في صورته الثانية يتكون من (43) بند بعد حذف (06) عبارة.

ج- الصورة النهائية الاستبيان جودة حياة العمل:

سيكون المقياس في صورته النهائية من (40) بند ، وهذا بعد حذف (03) بنود غير دالة احصائياً في حساب الاتساق الداخلي ، تندرج هذه البنود تحت ثلاثة أبعاد مختلفة الاستبيان جودة حياة العمل.

4-2-2- الخصائص السيكومترية الاستبيان جودة حياة العمل:

أ - الصدق : يعد الصدق أحد الخصائص الهامة في الحكم على صلاحية المقياس، وهو أكثر الصفات التي يجب أن يتصف بها المقياس، وهو يعني جودة المقياس بوصفه أداة لقياس ما وضع لقياسه، والسمة المراد قياسها ويتضمن صدق المقياس ما يلي :

أ-1- صدق المحكمين: قامت الباحثة بعرض أداة القياس بصورتها الأولية على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة والمختصين في علم النفس وعلوم التربية حيث كان العدد الكلي للمحكمين (09) محكما (انظر الملحق رقم 9) بهدف الكشف عن مدى صدق فقرات الأداة وملائمتها لقياس ما وضعت لقياسه من حيث:

- مدى ملائمة الفقرة للبعد الذي وضعت فيه .
- مدى مناسبة العبارة للسمة التي تقيسها .
- سلامة ووضوح الصياغة اللغوية للفقرات.

وفي ضوء آراء المحكمين وملاحظتهم التي أبدوها أجريت بعض التعديلات، حيث جرى حذف (6) عبارة من أصل (49) عبارة وكانت نسبة اتفاق المحكمين (50%) فأكثر على حذفها، بسبب عدم توافقها مع البعد المحدد، أو بكونها تحمل معاني متكررة بصيغ مختلفة ، كما تم تعديل العديد من العبارات بسبب الصياغة الخاطئة لها ، ومن خلال ملاحظات المحكمين فقد تم حذف العبارات التي أجمع عليها المحكمين على حذفها، وهي كما يلي في الجدول التالي:

جدول رقم: (07)

العبارات التي اتفق الأساتذة المحكمين على حذفها

العبارات المحذوفة	رقم العبارة
أعمل في بيئة مناسبة من حيث عدد الغرف	05
وسائل العمل في هذه المؤسسة كثيرة	08
عندي امكانيات كبيرة تؤهني للعمل أكثر	21
أوقات العمل لا تتوافق مع كل امكانياتي	22
لدى رئيسنا بعض التحيز في المعاملة	42
ينفرد رئيسنا في كثير من الاحيان بقراراته	43

جدول رقم: (08)

العبارات التي أعيدت صياغتها بناء على رأي الأساتذة المحكمين

العبارة	صياغتها الجديدة
01	أحب العمل في بيئة مناسبة من حيث الاضاءة
02	أحب العمل في بيئة مناسبة من حيث الرطوبة
06	أحب العمل في بيئة مناسبة من حيث التهوية
11	أحب العمل في بيئة مناسبة من حيث التكيف الحراري
13	أعمل بكل حرية في وظيفتي
27	أدائي الفردي يحدد مقدار أجري ومكافأتي
28	أجرتي تحدد بمقدار إنجازي في العمل

يوضح الجدول رقم(08) العبارات التي حذفت باتفاق يصل إلى(50 %) فأكثر من المحكمين، وبذلك أصبحت الأداة تتكون من (43)عبارة ، جرى تطبيق الدراسة الاستطلاعية عليها وتمت معالجة البيانات إحصائيا لمعرفة الصدق والثبات ، وهذا بعد تعديل بعض العبارات من حيث الصياغة . والجدول التالي يوضح العبارات التي أعيدت صياغتها :

أ-2- : الصدق الاتساق الداخلي:

قامت الباحثة بتطبيق دراسة استطلاعية للمقياس ، وذلك بتطبيقها على عينة من الاطارات العاملين بجامعة ورقلة . وبلغ حجمها 30 عاملا، وبعد إجراء التحليل الإحصائي بمعامل الارتباط بيرسون، قامت الباحثة بحذف العبارات التي كان معامل ارتباطها ضعيفا وغير دالة إحصائيا وعددها (03) عبارة، وبذلك أصبحت الأداة مكونة من (40) عبارة في صورتها النهائية .

جدول رقم (09)

يوضح معامل ارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس

معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
0.63**	31	0.36**	16	0.65**	01
0.52**	32	0.36**	17	0.54**	02
0.51**	33	0.62**	18	0.56**	03
0.48**	34	0.54**	19	0.55**	04
0.42**	35	0.58**	20	0.45**	05
0.44**	36	0.55**	21	0.48**	06
0.45**	37	0.52**	22	0.69**	07
0.41**	38	0.55**	23	0.78**	08
0.52**	39	0.52**	24	0.45**	09
0.63**	40	0.54**	25	0.39**	10
0.70**	41	0.58**	26	0.54**	11
0.42**	42	0.32**	27	0.19	12
0.55**	43	0.34**	28	0.48**	13
- ** دال عند مستوى 0.01		0.38**	29	0.52**	14
- * دال عند مستوى 0.05		0.21	30	0.13	15

يتضح من خلال الجدول رقم (09) أن عبارات الأداء مقبولة ، حيث كانت معاملات ارتباطها مع الدرجة الكلية للأداة في معظمها أكبر من (0.40) ، بمستوى دلالة (0.01 أو 0.05) ، كما تراوحت معاملات الارتباط بين (0.05 و 0.84) ، وعلى هذا الأساس تم حذف العبارات الغير دالة عند (0.01 أو 0.05) والتي أرقامها هي: 12- 15 - 30 حيث تميزت بمعامل ارتباط منخفض ، ومستوى دلالة أقل من 0.05 وعليه تم الاستغناء عنها في حساب المقارنة الطرفية .

* - حساب ارتباط كل فقرة بالبعد الذي تنتمي إليه: تم حساب معاملات الارتباط بين درجة أفراد العينة على كل فقرة و البعد الذي تنتمي إليه ، وذلك بهدف استبعاد الفقرات التي لا تظهر ارتباطا دالا بالدرجة الكلية للبعد ، و النتائج المحصل عليها في الجدول التالي :

جدول رقم (10):

يوضح حساب ارتباط كل فقرة بالبعد الذي تنتمي إليه لمقياس جودة حياة العمل

الارتباط	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	الارتباط	البعد
0.58**	0.68**	04	0.75**	03	0.66**	02	0.66**	01		بيئة العمل
0.59**	0.69**	08	0.69**	07	0.65**	06	0.65**	05		
0.18	0.74**	12	0.68**	11	0.55**	10	0.55**	09		
					0.59**			13		
0.42*	0.74**	17	0.47*	16	0.66**	15	0.66**	14		خصائص الوظيفة
0.59**	0.65**	21	0.69**	20	0.74**	19	0.74**	18		
0.72**	0.62**	25	0.82*	24	0.59**	23	0.59**	22		
0.62**	0.78**	29	0.66**	28	0.66**	27	0.66**	26		
0.81**	0.70**	33	0.52**	32	0.31	31	0.31	30		الأجور والمكافآت
0.71**	0.71**	37	0.73**	36	0.47*	35	0.47*	34		
0.82**	0.61**	41	0.63**	40	0.66**	39	0.66**	38		
			0.74**		0.63**	43	0.63**	42		

**دالة عند مستوى 0.01 / دالة عند مستوى 0.05

يتضح من خلال الجدول رقم (10) أن عبارات الأداء مقبولة ، حيث كانت معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للبعد التي تنتمي إليه في معظمها أكبر من (0.40) ، بمستوى دلالة (0.01 أو 0.05) ، كما تراوحت معاملات الارتباط بين (0.05 و 0.84) ، وعلى هذا الأساس تم حذف العبارات الغير دالة عند (0.01 أو 0.05) والتي أرقامها هي: 12 – 30.

حيث تميزت بمعامل ارتباط منخفض ، ومستوى دلالة أقل من 0.05 وعليه تم الاستغناء عنها في حساب المقارنة الطرفية .

*- حساب ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس : كما تم حساب معاملات الارتباط بن كل بعد و الدرجة الكلية للمقياس ، وهي موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (11)

يوضح حساب ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس جودة حياة العمل

العدد	معامل الارتباط	
01	0.81**	بيئة العمل
02	0.77**	خصائص الوظيفة
03	0.82**	الأجور المكافآت

**دالة عند مستوى 0.01 / دالة عند مستوى 0.05

يتضح من خلال الجدول رقم (11) أن قيم معاملات ارتباط الابعاد بالدرجة الكلية للمقياس تراوحت بين (0.77 - 0.82) وهي قيم مرتفعة ودالة احصائيا ، وهذا دليل على تماسك وارتباط أبعاد المقياس .

أ- 4 - صدق المقارنة الطرفية :

جدول رقم: (12)

صدق المقارنة لاستبيان جودة حياة العمل (الصدق التمييزي)

الرقم	درجات عليا		درجات دنيا		الرقم	ت المحسوبة	درجات دنيا		درجات عليا		الرقم
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
01	4.90	0.31	2.20	0.18	21	10.04	5.00	0.96	1.70	0.65	22.08

الفصل الخامس ----- إجراءات الدراسة الميدانية

12.92	0.33	2.10	0.00	5.00	22	6.67	0.33	2.10	0.00	5.00	02
11.05	0.68	2.20	0.56	5.00	23	9.36	0.68	2.20	0.52	5.00	03
23.98	1.15	1.70	0.00	4.80	24	8.21	1.15	1.70	0.10	4.80	04
16.00	0.00	1.60	0.00	4.60	25	9.14	0.00	1.60	0.36	4.70	05
12.55	0.78	2.30	0.00	5.00	26	12.03	0.78	2.30	0.60	5.00	06
8.23	0.86	2.20	0.41	4.80	27	5.36	0.86	2.20	0.48	4.70	07
5.67	0.33	2.40	0.00	4.70	28	5.01	0.46	2.40	0.04	4.20	08
19.36	0.68	1.60	0.39	5.00	29	20.36	0.86	1.60	0.00	5.00	09
27.00	0.85	1.60	0.56	4.70	30	23.53	0.26	1.60	0.00	5.00	10
6.75	0.40	2.10	0.35	4.20	31	6.35	0.79	2.10	0.21	4.80	11
10.00	0.58	2.20	0.60	5.00	32	8.57	0.83	1.80	0.61	4.60	12
20.76	0.53	1.70	0.48	5.00	33	9.18	0.60	1.60	0.87	4.80	13
19.47	1.15	1.70	0.04	5.00	34	13.50	0.85	1.50	0.89	4.80	14
5.95	0.00	2.20	0.00	4.80	35	6.35	0.40	1.80	0.86	3.90	15
12.41	0.78	1.70	0.00	4.60	36	8.31	0.58	2.20	0.00	5.00	16
9.55	0.86	1.60	0.21	4.80	37	29.12	0.53	1.70	0.00	5.00	17
5.55	0.46	2.30	0.61	4.80	38	26.92	0.56	1.80	0.00	5.00	18
6.20	0.86	2.20	0.60	4.20	39	8.46	0.35	2.00	0.60	4.80	5
9.76	0.26	2.40	0.48	5.00	40	27.41	0.36	1.20	0.32	5.00	20
9.80	21.90	77.10	13.02	192	المقياس ككل						

P « 0.05* P « 0.01**

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة (ت) المحسوبة للمقياس بلغت 9.80 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.01 ، حيث تبين أن للمقياس القدرة على التمييز بين المجموعتين ، بالتالي درجة عالية من الصدق .

ب- الثبات: قامت الباحثة باستخدام طريقة معامل ألفا كرو نباخ لجميع أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس كما يلي:

جدول رقم: (13)

قيم الثبات لمعامل ألفا كرو نباخ لجميع الأبعاد الاستبيان والدرجة الكلية

م	الأبعاد	قيمة ثبات معامل الفاكرونباخ
01	بيئة العمل	0.88
02	خصائص الوظيفة	0.82
03	الأجور المكافآت	0.90
04	الدرجة الكلية	0.91

**p < 0.01

ب-1- التجزئة النصفية : والتي من خلالها تم تجزئة المقياس نصفين ، ويعطي لكل فرد في كل نصف درجة ، حيث يحتوي القسم الأول على المفردات الفردية (1-3-5....) و القسم الثاني على المفردات الزوجية (2-4-6.....)، ولقياس معامل لارتباط بين نصفي المقياس اعتمد الباحث معامل سبيرمان براون والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (14) : قيم معاملات التجزئة النصفية لأبعاد جودة حياة العمل

معامل التصحيح	ثبات البعد		البعد
	سبيرمان براون	جتمان	
-	0.90	0.78	بيئة العمل
-	-	0.81	خصائص الوظيفة
-	-	0.86	الأجور المكافآت
0.93	-	0.89	الثبات الكلي للمقياس

ب-2- طريقة إعادة تطبيق الاختبار :

حيث تم تطبيق المقياس مرتين بفواصل زمني مقداره أسبوعان على عينة (15 موظف) من العمال الاطارات بجامعة ورقلة، وكانت قيمة الارتباط بين الدرجات الاطارات بين التطبيقين (0.83) وهو معامل ثبات مرتفع يدل على صلاحية المقياس للتطبيق . من خلال النتائج المحصل عليها في حساب معامل الثبات بتطبيق معامل ألفا كرونباخ وسيبرمان – براون وطريقة إعادة المقياس، أنها كلها تؤكد على استقرار درجات استبيان جودة حياة العمل ، والجدول أدناه يوضح ذلك :

الجدول رقم: (15) يلخص نتيجة طرق الثبات لاستبيان جودة حياة العمل

ثبات المقياس						طرق اثبات
إعادة تطبيق		ألفا كرومباخ		التجزئة النصفية		
مستوى الدلالة	قيمة -ر-	مستوى الدلالة	قيمة -ر-	مستوى الدلالة	قيمة -ر-	المقياس
0.01	0.83	0.01	0.91	0.01	0.93	

4-2- وصف استبيان سمات الشخصية التنافسية .:

4-2-1 - خطوات إعداد الاستبيان: وجدت الباحثة صعوبة في اعداد استبيان لسمات الشخصية التنافسية كون مفهوم المنافسة يعتبر كسلوك وهو موجود بكثرة في مجال العلوم الاقتصادية ويعرف بالميزة التنافسية كالتالي بين الشركات ، ولكن هذا لا يمنع وجود مفهوم للشخصية التنافسية ، و بمراجعة الإطار النظري والدراسات السابقة، وبعض الاختبارات والمقاييس التي تضمنت بنودا أو عبارات لها صلة بشكل أو بآخر بمفهوم سمات الشخصية التنافسية:

- مقياس بروفيل للشخصية: المعدل لجوردن الذي اشتمل على (39) فقرة موزعة تقريبا بالتساوي على أربع سمات رئيسية هي : (سمة المسؤولية، وسمة الاتزان الانفعالي، وسمة السيطرة، والسمة الاجتماعية).

- مقياس ايزنك للشخصية : المقنن على البيئة الفلسطينية الذي يقيس السمات التالية: الانبساط-

الانطواء، العصابية، الذهانية .

- اختبار مينوستا المتعدد الأوجه للشخصية : يعد الاختبار الأكثر شيوعا و قد طوره (ماتواي)

و ماكنلي في جامعة مينسونا لغايات تقديم صورة متكاملة عن الجوانب المتعددة في شخصية

المستجيب يستخدم هذا الاختبار لغايات تشخيص الاضطرابات النسبية كالاكتئاب ، فصام

الشخصية ، الهستيريا و غيرها و يستخدم أيضا لغايات كشف الكذب . كما يستخدم الاختبار في

التنبؤ عن أفضل المرشحين للمهن و في التوجيه المهني. (الريماوي، 2006، ص556).

- مقياس عبد الكافي (2006) لسماات الشخصية .

- استبيان عوامل الشخصية الستة عشر 16pf .

وغيرها من الدراسات التي اهتمت بموضوع سماات الشخصية بصفة عامة و اشارة الى

التنافسية من خلال أبعاد قريبة في الطرح منها ، وبناءا عليها تم اختيار أربعة أبعاد من بينها

التنافسية. وقد تم تصميم استبيان سماات الشخصية التنافسية بعد الاطلاع على المقاييس

والدراسات السابقة ومراجعة مفهوم سماات الشخصية التنافسية ومستوياتها وسماات شخصية

العمال الاطارات بجامعة ورقلة .

أ - الصور الأولية للاستبيان :

قامت الباحثة بتحديد أبعاد استبيان لسماات الشخصية التنافسية من خلال تعريف بسماات الشخصية

التنافسية ، واستعراض خصائصها ومظاهرها ، ثم بناء العبارات الخاصة بكل بعد، وبالتالي

عرض الاستبيان بصورته الأولية على مجموعة من الأساتذة والمختصين في علم النفس وعلوم

علوم التربية والارشاد النفسي لتحكيمه، ومعرفة مدى انتماء العبارات لكل بعد، وقدرة العبارات

على قياس ما صممت لقياسه (سماات الشخصية التنافسية) ، للتأكد من مدى ملائمة صياغة

العبارات لمستوى إدراك وفهم الاطارات ، وكذلك تعديل وإضافة ما يروونه مناسباً لكل بند أو لكل

عبارة من عبارات الاستبيان، والاستفادة من ملاحظتهم العلمية ، ويتكون المقياس في صورته

الأولية من 40 بند (عبارة) موزعة على أربعة أبعاد وهي كالتالي:.

-البعد الأول: سمة المنافسة

-البعد الثاني: سمة الشجاعة في المنافسة

البعد الثالث: سمة التفاؤل في المنافسة

البعد الرابع: سمة الصبر في المنافسة.

ب - الصورة الثانية لاستبيان سمات الشخصية التنافسية:

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة والمختصين في علم النفس و علوم التربية ،موزعين على مختلف الجامعات الوطنية مثل (ورقلة -الأغواط).

حيث تم الاتفاق على حذف عدة بنود لعدم ملائمتها، وتغيير بعض العبارات الأخرى حيث أصبح الاستبيان في صورته الثانية يتكون من (36) بند بعد حذف (04) عبارة.

ج- الصورة النهائية لاستبيان سمات الشخصية التنافسية:

يتكون الاستبيان في صورته النهائية من (34) بند تندرج تحت أربعة أبعاد مختلفة لسمات الشخصية التنافسية

4-2-2- الخصائص السيكو مترية لاستبيان سمات الشخصية التنافسية:

أ - **الصدق** : يعد الصدق أحد الخصائص الهامة في الحكم على صلاحية المقياس، وهو أكثر الصفات التي يجب أن يتصف بها المقياس، وهو يعني جودة المقياس بوصفه أداة لقياس ما وضع لقياسه ،والسمة المراد قياسها ويتضمن صدق المقياس ما يلي :

أ-1- **صدق المحكمين**: قامت الباحثة بعرض أداة القياس بصورتها الأولية على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة والمختصين في علم النفس وعلوم التربية حيث كان العدد الكلي للمحكمين (9) محكما بهدف الكشف عن مدى صدق فقرات الأداة وملائمتها لقياس ما وضعت لقياسه من حيث:

- مدى ملائمة الفقرة للبعد الذي وضعت فيه .

- مدى مناسبة العبارة للسمة التي تقيسها .

- سلامة ووضوح الصياغة اللغوية للفقرات.

وفي ضوء آراء المحكمين وملاحظتهم التي أبدوها أجريت بعض التعديلات، حيث جرى حذف (4)عبارة من أصل(40) عبارة وكانت نسبة اتفاق المحكمين(50%) فأكثر على حذفها، بسبب

عدم توافقها مع البعد المحدد، أو بكونها تحمل معاني متكررة بصيغ مختلفة ، كما تم تعديل العديد من العبارات بسبب الصياغة الخاطئة لها ، ومن خلال ملاحظات المحكمين فقد تم حذف العبارات التي أجمع عليها المحكمين على حذفها، وهي كما يلي في الجدول التالي.:

جدول رقم (16): العبارات التي اتفق الأساتذة المحكمين على حذفها

رقم العبارة	العبارة المحذوفة
10	أحب أداء عملي بمفردي
11	لا يهمني فشل الآخرين طالما انا ناجح
31	أشعر بالملل من الاعمال المتكررة
32	ينتابني الخجل عندما لا أستطيع انجاز عمل ما

يوضح الجدول رقم(16) العبارات التي حذفت باتفاق يصل إلى(50 %) فأكثر من المحكمين، وبذلك أصبحت الأداة تتكون من(36) عبارة ، جرى تطبيق الدراسة الاستطلاعية عليها وتمت معالجة البيانات إحصائياً لمعرفة الصدق والثبات ، وهذا بعد تعديل بعض العبارات من حيث الصياغة . والجدول التالي يوضح العبارات التي أعيدت صياغتها :

جدول رقم (17) : العبارات التي أعيدت صياغتها بناء على رأي الأساتذة المحكمين

العبارة	صياغتها الجديدة
04	أحب الألعاب التي فيها فائز
05	أحب أن أضع لنفسي تحدي كبير
23	عملية الاستشارة سهلة عندي
26	الكل بالقضاء والقدر
27	عندما أواجه مشكلة أرى أن لها حل
34	وجهي يعطي انطباعاً واضحاً بانى اكبر سنا مما أنا عليه
	عندما تواجهني مشكلة أرى أن لها حل
	أحب أن أضع لنفسي تحديات
	أنا سهل الاستشارة
	أؤمن بالقضاء والقدر
	لا أحب الألعاب التي لا فائز فيها
	وجهي يعطي انطباعاً بانى اكبر سنا مما أنا عليه

أ-2- : الصدق الاتساق الداخلي:

قامت الباحثة بتطبيق دراسة استطلاعية للمقياس ، وذلك بتطبيقها على عينة من الاطارات العاملين بجامعة ورقلة . وبلغ حجمها 30 موظفا، وبعد إجراء التحليل الإحصائي بمعامل الارتباط بيرسون، قامت الباحثة بحذف العبارات التي كان معامل ارتباطها ضعيفا وغير دالة إحصائيا وعددها (02) عبارة، وبذلك أصبحت الأداة مكونة من (34) عبارة في صورتها النهائية .

جدول رقم(18)

يوضح معامل ارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس

معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
0.62**	25	0.46*	13	0.75**	01
0.66**	26	0.26	14	0.64**	02
0.80**	27	0.82**	15	0.55**	03
0.75**	28	0.84**	16	0.75**	04
0.72**	29	0.56**	17	0.85**	05
0.63**	30	0.75**	18	0.68**	06
0.45*	31	0.62**	19	0.79**	07
0.14	32	0.53**	20	0.68**	08
0.72**	33	0.59**	21	0.65**	09
0.73**	34	0.58**	22	0.59**	10
0.70**	35	0.58**	23	0.54**	11
0.42*	36	0.49*	24	0.55**	12

يتضح من خلال الجدول رقم (18) أن عبارات الأداء مقبولة ، حيث كانت معاملات ارتباطها مع الدرجة الكلية للأداة في معظمها أكبر من (0. 40) ، بمستوى دلالة (0.01 أو 0.05) ، كما تراوحت معاملات الارتباط بين (0.14 و0.85) ، وعلى هذا الأساس تم حذف العبارات الغير دالة عند (0.01 أو 0.05) والتي أرقامها هي: 14 - 32

حيث تميزت بمعامل ارتباط منخفض ، ومستوى دلالة أقل من 0.05 و عليه تم الاستغناء عنها في حساب المقارنة الطرفية .

*- حساب ارتباط كل فقرة بالبعد الذي تنتمي إليه: تم حساب معاملات الارتباط بين درجة أفراد العينة على كل فقرة و البعد الذي تنتمي اليه ، وذلك بهدف استبعاد الفقرات التي لا تظهر ارتباطا دالا بالدرجة الكلية للبعد ، و النتائج المحصل عليها في الجدول التالي :

جدول رقم (19):

يوضح حساب ارتباط كل فقرة بالبعد الذي تنتمي إليه لمقياس سمات الشخصية التنافسية

البعد	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
المنافسة	01	0.71**	02	0.45*	03	0.72**	04	0.45*
	05	0.45**	06	0.56**	07	0.78**	08	0.59**
	09	0.41**	10	0.62**	11	0.54**	12	0.41*
الشجاعة	13	0.56**	14	0.33	15	0.64**	16	0.42*
	17	0.64**	18	0.70**	19	0.59**	20	0.49*
	21	0.66**	22	0.68**	23	0.62**		
	24	0.46*	25	0.58**	26	0.68**	27	0.81**
التفاؤل	28	0.81**	29	0.70**	30	0.66**		
	31	0.44*	32	0.21	33	0.59**	34	0.69**
الصبر	35	0.66**	36	0.68**				

**دالة عند مستوى 0.01 / دالة عند مستوى 0.05

يتضح من خلال الجدول رقم (19) أن عبارات الأداء مقبولة ، حيث كانت معاملات ارتباط الفقرات مع الدرجة الكلية للبعد التي تنتمي اليه في معظمها أكبر من (0.40) ، بمستوى دلالة (0.01 أو 0.05) ، كما تراوحت معاملات الارتباط بين (0.21 و 0.81) ، وعلى هذا الأساس

تم حذف العبارات الغير دالة عند (0.01 أو 0.05) والتي أرقامها هي: 14 - 32

حيث تميزت بمعامل ارتباط منخفض ، ومستوى دلالة أقل من 0.05 وعليه تم الاستغناء عنها في حساب المقارنة الطرفية .

*- حساب ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس : كما تم حساب معاملات الارتباط بن كل بعد و الدرجة الكلية للمقياس ، وهي موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (20)

يوضح حساب ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس سمات الشخصية التنافسية

العدد	البعد	معامل الارتباط
01	المنافسة	0.82**
02	الشجاعة	0.83**
03	التفاؤل	0.86**
04	الصبر	0.88**

**دالة عند مستوى 0.01 / دالة عند مستوى 0.05

يتضح من خلال الجدول رقم (20) أن قيم معاملات ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية للمقياس تراوحت بين (0.82- 0.86) وهي قيم دالة ، وهذا دليل على تماسك وارتباط أبعاد المقياس .

أ- 4 - صدق المقارنة الطرفية :

جدول رقم: (21)

صدق المقارنة لاستبيان سمات الشخصية التنافسية (الصدق التمييزي)

الرقم	درجات دنيا		درجات عليا		الرقم	ت المحسوبة	درجات دنيا		درجات عليا		الرقم
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
01	4.80	0.56	1.2	0.89	18	18.40	0.89	1.2	0.56	4.80	01

6.48	0.65	1.78	0.42	4.70	19	11.36	0.33	2.08	0.00	4.40	02
4.96	0.96	2.69	0.12	4.20	20	10.96	0.68	1.96	0.52	5.00	03
18.36	0.21	1.96	0.09	5.00	21	15.36	0.96	1.98	0.74	4.60	04
22.36	0.36	1.58	0.42	5.00	22	12.03	1.00	2.08	0.00	4.20	05
7.14	0.69	2.25	0.36	4.70	23	11.05	1.05	2.36	0.54	5.00	06
8.12	0.45	1.96	0.56	4.60	24	10.96	1.02	1.86	0.41	4.80	07
4.96	0.78	2.14	0.14	4.80	25	8.52	0.39	2.05	0.12	4.70	08
22.96	0.45	1.66	0.36	5.00	26	17.36	0.45	2.03	0.96	5.00	09
23.53	0.86	2.02	0.25	5.00	27	22.08	0.96	1.65	0.69	4.30	10
8.36	0.36	2.30	0.12	4.60	28	11.85	0.85	1.96	0.41	4.80	11
13.36	0.32	1.20	0.36	4.80	29	11.12	0.45	2.69	0.52	5.00	12
11.36	0.35	1.53	0.54	4.20	30	22.78	0.53	2.60	0.36	5.00	13
13.50	0.85	1.50	0.52	4.60	31	17.20	1.01	1.52	0.12	5.00	14
12.78	0.40	1.80	0.86	3.90	32	11.36	0.52	2.20	0.00	5.00	15
8.31	0.58	2.20	0.00	5.00	33	10.85	0.45	2.12	0.39	5.00	16
29.12	0.53	1.70	0.00	5.00	34	19.96	1.02	1.85	0.12	4.60	17
10.13	21.06	64.96	12.44	161.30	المقياس ككل						

P « 0.05*

P « 0.01**

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة (ت) المحسوبة للمقياس بلغت 10.13 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.01 ، تبين أن للمقياس القدرة على التمييز بين المجموعتين ، ودرجة عالية من الصدق .

ب/ الثبات:

تم حساب قيم ثبات طريقة معامل ألفا كرو نباخ لجميع أبعاد المقياس بالشكل التالي :

جدول رقم (22) :قيم الثبات لمعامل ألفا كرو نباخ لجميع أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية

م	الابعاد	قيمة ثبات معامل الفاكرونباخ
01	المنافسة	0.82
02	الشجاعة	0.83
03	التفاؤل	0.85
04	الصبر	0.86
05	الدرجة الكلية	0.88

ب-1- التجزئة النصفية : والتي من خلالها تم تجزئة المقياس نصفين ،ويعطي لكل فرد في كل نصف درجة ، حيث يحتوي القسم الأول على المفردات الفردية (1-3-5....) و القسم الثاني على المفردات الزوجية (2-4-6.....)، ولقياس معامل لارتباط بين نصفي المقياس اعتمد الباحث معامل سبيرمان براون والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (23) :

قيم معاملات التجزئة النصفية لأبعاد استبيان سمات الشخصية التنافسية

الابعاد	ثبات الابعاد	معامل التصحيح	
		سبيرمان براون	جتمان
المنافسة	0.80	-	0.89
الشجاعة	0.81	-	-
التفاؤل	0.83	-	-
الصبر	0.84	-	-
الثبات الكلي للمقياس	0.88	0.92	-

ب-2- طريقة إعادة تطبيق الاختبار : حيث تم تطبيق المقياس مرتين بفاصل زمني مقداره أسبوعان على عينة (15 عامل) من العمال الاطارات بجامعة ورقلة، وكانت قيمة الارتباط بين

الدرجات الاطارات بين التطبيقين (0.80) وهو معامل ثبات مرتفع يدل على صلاحية المقياس للتطبيق . من خلال النتائج المحصل عليها في حساب معامل الثبات بتطبيق معامل ألفا كرونباخ وسيبرمان – براون وطريقة إعادة المقياس، أنها كلها تؤكد على استقرار درجات استبيان جودة حياة العمل ، والجدول أدناه يوضح ذلك :

الجدول رقم (24): يلخص نتيجة طرق الثبات لاستبيان سمات الشخصية التنافسية

ثبات المقياس						طرق اثبات
إعادة تطبيق		ألفا كرومباخ		التجزئة النصفية		
مستوى الدلالة	قيمة -ر-	مستوى الدلالة	قيمة -ر-	مستوى الدلالة	قيمة -ر-	
0.01	0.80	0.01	0.88	0.01	0.92	المقياس

2.3.4. تصحيح الاستبيانين:

صممت إجابات الاستبيانين (جودة الحياة في العمل - و سمات الشخصية التنافسية) وفق سلم ليكرت الخماسي مكون من الإجابة على خمس بدائل:

- موافق تماما =05، موافق =04، محايد =03، غير موافق =02، غير موافق تمام =01.

أما الفقرات التي تحوي الإجابة السلبية فكانت كالتالي: موافق تماما =01، موافق =02،

محايد =03، غير موافق =04، غير موافق تماما =05.

وفي الاستبيانين (جودة الحياة في العمل - و سمات الشخصية التنافسية) في صورتها

النهائية فيتم حساب الدرجات الكلية للاستبيان على النحو التالي:

استبيان جودة حياة العمل نحسب الدرجة الدنيا تساوي 40 والدرجة القصوى تساوي 200

وان المتوسط الفرضي للمقياس كان على النحو التالي:

$$120 = \frac{200+40}{2}$$

أما متوسطات كل بعد: المتوسط النظري: أعلى قيمة + أدنى قيمة/2

$$36 = \frac{60+12}{2} \text{ - ظروف العمل المادية:}$$

$$45 = \frac{75+15}{2} \text{ - خصائص الوظيفة:}$$

$$- الأجرور والمكافآت: \frac{65+13}{2} = 39$$

ولمعرفة مجال درجات المتوسطات في فقرات استبيان (جودة الحياة في العمل) في صورته النهائية فيتم حساب الدرجات الكلية للاستبيان على النحو التالي: ، فقد قمنا بتقسيم المستويات الى فئات (ضعيف- دون المتوسط –متوسط - فوق المتوسط - مرتفع) حسب

$$0.80 = \frac{5-1}{5} = \frac{\text{للإجابة الأعلى الحد-للإجابة الأدنى الحد}}{\text{بدائل الإجابة}}$$

المجال ضعيف (0.80 الى 1.80).

المجال دون المتوسط (1.80 الى 2.60).

المجال المتوسط (2.60 الى 3.40).

المجال فوق المتوسط (2.40 الى 4.20).

المجال مرتفع من (4.20 الى 5).

5- الدراسة الأساسية:

1-5- حدود الدراسة الاساسية:

الحدود المكانية: تم اجراء هذه الدراسة في جامعة قاصدي مرباح بولاية ورقلة

الحدود الزمانية: تمت في الفترة الممتدة من 2022/06/02 الى غاية 2022/07/02

الحدود البشرية: ونقصد بذلك العمال الاداريين الاطارات بالجامعة من رؤساء المصالح و المكاتب وأصحاب التعينات العليا .

تكونت عينة الدراسة الاساسية من (108) موظفا من العاملين الدائمين من فئات المجتمع الأصلي تم اختيارهم بطريقة عشوائية طبقية من (رؤساء مصالح – رؤساء مكاتب – المناصب العليا) في جامعة قاصدي مرباح بولاية ورقلة، والجداول التالية توضح خصائص العينة الأساسية.

الجدول رقم (25): خصائص العينة الأساسية حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
66.66%	72	ذكر
33.34%	36	أنثى
100%	108	المجموع

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عدد الذكور في العينة الأساسية للدراسة بلغ (72) بنسبة 66.66 % وهو يفوق عدد الإجمالي للإناث البالغ (36) بنسبة 33.34 % وهذا يتجانس نسبياً مع نتائج الدراسة الاستطلاعية فيما يخص الجنس.

الجدول رقم (26): خصائص العينة الأساسية حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية %	التكرار	الفئة العمرية
32.40%	35	أقل من 40 سنة
48.14%	52	50_41 سنة
19.44%	21	أكثر من 51 سنة
100%	108	المجموع

نلاحظ أن خصائص العينة الأساسية للدراسة حسب الفئة العمرية حيث نجد فئة (41_50 سنة) بقيمة 48.14% تليها الفئة (أقل من 40 سنة) تقدر بـ 32.40% ثم الفئة (أكثر من 51 سنة) بقيمة 19.44%. وهي نتائج متناسقة مع نتائج العينة الاستطلاعية حول الفئة العمرية.

الجدول رقم (27) : خصائص العينة الأساسية حسب الأقدمية في العمل

النسب المئوية	التكرار	الأقدمية في العمل
25.92%	28	أقل من 10 سنوات
31.48%	34	11_20 سنة
37.05%	40	21_30 سنة
5.55%	06	31 سنة فما فوق
100%	108	المجموع

من خلال الجدول نلاحظ أن خصائص العينة الأساسية حسب الأقدمية في العمل حيث كانت أكبر نسبة للفئة العمرية (21_30 سنة) بنسبة تقدر 37.05% ثم (11_20 سنة) بنسبة 31.48% ثم الفئة (أقل من 10 سنوات) بنسبة 25.92% وأخيرا الفئة 31 سنة فما فوق 5.55%.

6. الأساليب الإحصائية:

تم الاعتماد على جملة من الأساليب الإحصائية وهي :

- المتوسط الحسابي وذلك لمعرفة اتجاه آراء المستجوبين حول كل عبارة من عبارات المقياس، وهو أكثر المقاييس الإحصائية انتشاراً، وذلك لفائدته الكبيرة وسهولته لأنه حلقة الوصل التي تتوسط المجموعة في قيمتها فتقارن به القيم الكبيرة والقيم الصغيرة لتتضح الفروق (الطيب، د س، ص45) لقياس مدى جودة الحياة الوظيفية في الجامعة من وجهة نظر الاطارات حول ظروف بيئة العمل المعنوية والمادية، خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الاشراف، والمشاركة في القرارات.
- إضافة إلى سمات الشخصية التنافسية من طرف الاطارات ومدى توفر هذه السمة في الوسط العمالي بالجامعة .

• الانحراف المعياري: يعتبر الانحراف المعياري أفضل مقاييس التشتت، حيث يقيس انحراف الدرجات عن متوسطها، وعند حساب الانحراف المعياري تكون انحرافات موجبة وسالبة (الطيب، دس، ص45) ويتم استخدامه للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد العينة لكل عبارة عن متوسطها الحسابي ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات العينة.

• تحليل التباين الأحادي ANOVA لدراسة تأثير خصائص العينة على متغيرات الدراسة. والهدف منه مقارنة متوسطات متغير كمي (تابع) مع كل فئة من فئات المتغير المستقل". (بركات، 2007، ص118) ويقارن تحليل التباين أحادي الاتجاه في متوسطات مجموعتين على الأقل ولكنه يستخدم بدرجة أكبر عند مقارنة ثلاث متوسطات أو أكثر من الدرجات (دونيس هويت، 2016، ص373)

• اختيار شيفيه (Scheffé) للمقارنات البعدية، للمقارنة بين المتوسطات

• معامل الانحدار الخطي المتعدد وهذا لغرض تقدير قيمة متغير اعتمادا على نتائج آخر له علاقة بالمتغير الأول، وتتوقف عملية التنبؤ أولا على مدى الارتباط بين الاختبار أو الأداة ولحساب التنبؤ بتطبيق معامل الانحدار يشترط وجود علاقة قوية بين المتغير والمتنبأ به ومتغير آخر، وأن تكون العلاقة خطية" (بوحفص، 2013، ص23)

حيث يبحث الانحدار في العلاقة بين مجموعة من المتغيرات المستقلة والمتغير التابع من خلال بناء معادلة التنبؤ أو التقدير أو التحكم والسيطرة وكذلك تأثير كل منهما بصورة منفردة على المتغير التابع (البلداوي، 2007، ص182)

وان الانحدار شأنه شأن معامل الارتباط يصف عدديا مظاهر مهمة لانتشار معين يربط بين متغيرين غير ان الانحدار يجري ذلك بطريقة تختلف عن معامل الارتباط (دونيس هويت، 2016، ص182)

• لقياس الارتباط بين متغيرات الدراسة تم الاعتماد على معامل الارتباط بيرسون.

• اختبار "ت" (T TEST) لتقدير الفرق بين متوسط عينتين مستقلتين والاجابة على السؤال هل: هل الفرق الملاحظ بين متوسطي العينتين يرجع الى سبب جوهري أو أنه يمكن اعتباره

نتيجة الصدفة (بوحفص، 2013، ص 162) وقد استخدمناه لدراسة الفروق بين مجموعتين مستقلتين بين الجنسين (ذكور، اناث) حول مدى توفر جودة الحياة في العمل والفروق بين الجنسين حول التزامهم بالثقافة التنظيمية إضافة الى استعمال اختبار "ت" (T TEST) لدراسة الفروق لعينة واحد للمقياسين وابعادهما.

• أما المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة فتكون باستخدام المجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS لكونها الأداة والوسيلة التي تساعد الباحث في الحصول على نتائج دقيقة وفي أقل وقت ممكن.

الفصل السادس

عرض ومناقشة وتفسير نتائج الدراسة

تمهيد

- 1- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى
- 2- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية
- 3- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
- 4- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
- 5- عرض عام لنتائج الفرضيات

تمهيد :

بعد تطبيق مقياس جودة حياة العمل و سمات الشخصية التنافسية على أفراد العينة من العمال الاطارات بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ،اعتمدت الباحثة في تحليل النتائج على مجموعة من الاساليب الاحصائية منها النسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، ومعامل الارتباط بيرسون المتعدد واختبار {ت}، وتم عرض النتائج التي أسفرت عنها الدراسة في جداول إحصائية مرتبة حسب ترتيب الفروض في الدراسة، فالجداول الأولى تتعلق بنتائج الفرضية الأولى عن طريق المتوسط المحسوب و الفرضي، وذلك لمعرفة درجة جودة حياة العمل في مستوياتها المختلفة، والجداول الثانية فتتعلق بنتائج الارتباط المتعدد لبيرسون ،لمعرفة قيمة ونوع الارتباط بين متغيرات الدراسة أما النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة فكانت بطريقة نموذج الانحدار الخطي المتعدد ،أما الجداول المتبقية فهي تخص اختبار {ت} للفرضيات الفارقة وتحليل التباين و اختبار شيفيه ، لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات أفراد العينة في متغير الدراسة جودة حياة العمل.

1- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

نص الفرضية: "مستوى جودة الحياة في العمل لدى العمال الاطارات بالجامعة متوسط".
من أجل اختبار دلالة هذه الفرضية ومعرفة الفروق لمجموعة واحدة لكل بعد من أبعاد جودة الحياة في العمل في الجامعة، تم تطبيق اختبار "ت" لعينة واحدة للمقارنة بين المتوسط الحسابي لكل بعد والمتوسط الفرضي له ونقصد بذلك (النظري) من أجل معرفة دلالة هذه الفروق، ثم معرفة الدلالة العامة لجودة الحياة في العمل ضمن الجامعة قيد الدراسة والجداول التالي يبين ذلك.

جودة حياة العمل: في هذه الدراسة جودة حياة العمل تشتمل على ثلاثة أبعاد رئيسية :

(بيئة العمل – خصائص الوظيفة - الأجور و المكافآت) وكل بعد يشمل أبعاد فرعية بالنسبة لدراستنا ، فمثلا بعد بيئة العمل يشمل البعد المادي والبعد المعنوي وبعد خصائص الوظيفة يشمل بعد جماعة العمل و المشاركة في اتخاذ القرار وغيرها مع باقي الأبعاد.

الجدول (28): دلالة الفرق بين المتوسط الحقيقي (المحسوب) والمتوسط النظري (الفرضي) للمقياس جودة حياة العمل

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	قيمة "ت"	الدلالة الاحصائية	مستوى الدلالة
البيئة العمل	34.36	10.21	36	4.22	0.00	دالة
خصائص الوظيفة	47.53	12.77	45	11.27	0.000	دالة
الأجور و المكافآت	37.21	10.86	39	6.74	0.000	دالة
جودة الحياة في العمل	125.32	25.92	126	0.81	0.31	غير دالة

من خلال الجدول (28) الذي يظهر نتائج اختبار "ت" لعينة واحدة للكشف عن دلالة الفروق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي (النظري) لأفراد العينة اتجه مقياس جودة حياة العمل أن:

- في بعد جودة بيئة العمل نجد أن المتوسط الحسابي لهذا البعد قد بلغ 34.36، وهو أقل من المتوسط الفرضي والذي يساوي 36، أما الانحراف المعياري قد بلغ 10.21، وقيمة "ت" قد بلغت 4.22 عند مستوى الخطأ 0.01، ويعني هذا أن هناك فروق دالة احصائياً بين المتوسط الحسابي لأفراد هذه العينة والمتوسط النظري، وبما أن المتوسط الحسابي للعينة أقل من المتوسط الفرضي، فهذا يجعلنا نقرّ بانخفاض مؤشرات بيئة العمل المناسبة في المؤسسة الجامعية محل الدراسة.

- في بعد خصائص الوظيفة نجد أن المتوسط الحسابي لهذا البعد قد بلغ 47.53، وهو أقل من المتوسط الفرضي والذي يساوي 45، أما الانحراف المعياري قد بلغ 12.77، وقيمة "ت" قد بلغت 11.27 عند مستوى الخطأ 0.01، ويعني هذا أن هناك فروق دالة احصائياً بين المتوسط الحسابي لأفراد هذه العينة والمتوسط النظري، وبما أن المتوسط الحسابي للعينة أكبر من المتوسط الفرضي، فهذا يجعلنا نقرّ بارتفاع مؤشرات خصائص الوظيفة في المؤسسة الجامعية محل الدراسة.

- في بعد الاجور و المكافاة نجد أن المتوسط الحسابي لهذا البعد قد بلغ 37.21، وهو أقل من المتوسط الفرضي والذي يساوي 39، أما الانحراف المعياري قد بلغ 10.86، وقيمة "ت" قد

بلغت 6.74 عند مستوى الخطأ 0.01، ويعني هذا أن هناك فروق دالة احصائياً بين المتوسط الحسابي لأفراد هذه العينة والمتوسط النظري، وبما أن المتوسط الحسابي للعينة أقل من المتوسط الفرضي، فهذا يجعلنا نقرّ بانخفاض مؤشرات بعد الاجور و المكافاة في المؤسسة الجامعية محل الدراسة.

والجدول التالي يبين مستويات توفر مؤشرات مقياس جودة حياة العمل .

الجدول رقم (29): مؤشرات مقياس جودة حياة العمل

الرقم العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال	الرقم العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المجال
بعد بيئة العمل							
21	2.88	1.292	متوسط	01	2.63	1.278	متوسط
22	2.73	1.278	متوسط	02	3.01	1.240	متوسط
23	3.12	1.240	متوسط	03	3.25	1.306	متوسط
24	2.69	1.280	متوسط	04	3.42	1.265	فوق المتوسط
25	3.22	1.250	متوسط	05	3.96	1.158	فوق المتوسط
26	2.92	1.278	متوسط	06	2.18	1.352	أقل من المتوسط
27	3.23	1.240	متوسط	07	2.09	1.365	أقل من متوسط
بعد الاجور و المكافاة							
28	2.42	1.278	أقل من متوسط	08	3.25	1.275	المتوسط
29	3.02	1.260	متوسط	9	2.96	1.452	متوسط
30	3.18	1.306	متوسط	10	2.36	1.312	أقل متوسط
31	2.31	1.278	أقل من متوسط	11	3.09	1.158	متوسط
32	3.11	1.246	متوسط	12	3.12	1.165	متوسط
33	2.79	1.278	متوسط	بعد خصائص الوظيفة			

أقل من المتوسط	1.274	2.44	34	فوق المتوسط	1.150	3.89	13
أقل من المتوسط	1.285	2.41	35	متوسط	1.280	2.84	14
أقل من المتوسط	1.245	2.46	36	متوسط	1.250	3.06	15
متوسط	1.278	2.68	37	متوسط	1.303	3.10	16
أقل من متوسط	1.299	2.06	38	فوق المتوسط	1.275	3.42	17
أقل من متوسط	1.380	2.24	39	فوق المتوسط	1.239	3.41	18
متوسط	1.250	3.06	40	فوق المتوسط	1.150	3.89	19
				متوسط	1.280	2.84	20

***- مناقشة و تفسير الفرضية الأولى:**

نلاحظ من الجداول أن ترتيب مجالات مؤشرات البيئة كانت على النحو التالي:

***- بعد بيئة العمل :** الفقرة 04 التي تقيس التهوية كانت فوق المتوسط، أما الفقرات 02

03،08 والتي تقيس الاضاءة، وتوفر وسائل العمل الصحية والأمنة كانت متوسطة.

المستوى الثاني: الفقرات 10،07،06 والتي تقيس الرطوبة والتلوث في البيئة العامة

للعمل والتكييف الحراري فكانت في المجال المنخفض.

نجد انخفاض في توفر مؤشرات توفر عوامل بيئة العمل المادية لجودة الحياة في العمل

في المؤسسة الجامعية.

توافق هذه النتيجة (طه، 1978) نقلا عن (العنزي، الفضل، 2007) الذي أشار ان

السلامة المهنية تتضمن تقديم جميع والتجهيزات وتوافر الانشاءات التي من شأنها حماية

المورد البشري من المخاطر. ودراسة (ديوب، 2014) والتي ترى أن برامج التأمين الصحي

في الجامعة محل الدراسة لا تنفذ بالشكل السليم.

ونفسر هذه النتيجة الى افتقار المؤسسة الجامعية لوسائل العمل، وارتفاع نسبة الرطوبة،

ونقص في التكييف الحراري، وارتفاع نسبة التلوث نتيجة غياب الرقابة التي تميز المؤسسات

العمومية عموما، ومما لاشك فيه أن ظروف العمل تؤثر بشكل مباشر على سلوك وأداء

العمال، لما يشعره الأفراد من راحة أثناء العمل وهو ما تعكسه نتيجة دراسة (2007)،

(Dargahi, Nasle) حيث أن أغلب إجابات المفحوصين تصب في عدم الرضى عن الجانب الصحي والسلامة وهو ما تعكسه أيضا نتيجة (Horenstein,2004) ، والتي ركزت على انخفاض ظروف العمل والصحة والسلامة المهنية لعينة الدراسة التي تعتبر أخطار تحقق بالمدرسين في بعض المؤسسات التربوية، وان الأنظمة الداخلية المستعملة لتسيير السلامة والصحة ومواجهة الأخطار غير كافية، مما يستدعي وضع واستحداث أنظمة أخرى لإعطاء حلول ووسائل ومناهج إجرائية، أما من خلال نتائج (Dessler,1982) نجد أن الجودة المهنية تتوقف على درجة تحقيق الفرد للاحتياجات المهمة في الصحة والأمن.

وتشير الدراسات أن العامل الإنساني هو أساسي لجودة الحياة المهنية، وذلك انطلاقا من النتائج المتوصل إليها في دراسة (Loussouarn , Bedeau, 2011)، أن العلاقات الإنسانية ضمن محيط العمل كانت نسبتها 84% مقارنة مع الظروف الفيزيكية للعمل كالإضاءة والتهوية ووجود أماكن الراحة.. الخ، وهو نفس اتجاه (Vaughn& Dunn,1971) حول الجودة في العمل على أنه توفر شعور الفرد الإيجابي اتجاه الزملاء في العمل، وهو ما تعكسه دراسة (بن زاف، 2015) بمؤسسة توزيع الغاز والكهرباء بولاية الوادي حيث أن العلاقات السائدة بين عمال المؤسسة تتراوح بين العلاقات الجيدة والحسنة، وهذا دليل على وجود علاقات إنسانية وألفة وروح معنوية عالية بينهم، وإن طغيان الجانب الجيد في العلاقة المؤسسية يحتل مساحة واسعة وقد يعود هذا إلى ظروف العمل السائدة.

* - بعد خصائص الوظيفة: في المستوى المرتفع نجد الفقرات 13، 17، 18 التي تقيس الشعور بالمسؤولية عن منصب العمل، والاستمتاع والرضا عن المنصب والمهارات اللازمة لأداء، أما المستوى المتوسط فشمل الفقرات 22، 23، 24 والتي تقيس حرية التصرف داخل منصب العمل والحجم الساعي للعمل وأهمية المنصب لدى الموظف.

وهذا جاء عكس دراسة (Raduan,2006) الذي يؤكد على أن الرضا عن المسار المهني والإنجازات من أهم مؤشرات جودة الحياة في العمل، وقد تبين لنا أن مؤشر الشعور بالمسؤولية عن العمل جاء أولا والشعور بأهمية العمل ثانية، ثم امتلاك المهارات اللازمة لأداء العمل، وهو عوامل النجاح في العمل والذي يعتبر المؤشر الأول في الجودة المهنية: مثل الرغبة الشديدة في تقلد المسؤوليات، ومواجهة الأخطار وتذليل الصعاب حسب (Levy-2001)

Leboyer، وكذلك تشير دراسة (ديوب، 2014) أن تقدير الإنجاز هو أكثر متغيرات تمكين العاملين ارتباطاً بجودة الخدمة الوظيفية وهو نفس اتجاه دراسة (Enrique, Rafael, 2006) التي تؤكد على العلاقة بين خصائص العمل ومستوى الرضا المهني لدى العاملين، حيث انطلق الباحث من فرضية أن الرضا المهني هو انعكاس لميزات وخصائص العمل واعتباره كمؤشر لجودة الحياة الوظيفية، وحتى أن أغلب النظريات الكلاسيكية للتنظيم العلمي للعمل تؤكد أهمية الحاجات لدى الشخص في ميدان العمل، وذلك عن طريق الوظائف المختلفة للعمل في تحقيق التوافق في ميدان العمل (المشعان، 1994 ص185).

*- بعد الأجر و المكافاة: من الملاحظ أن أغلب الفقرات كانت في درجة أقل من المتوسط، حسب فقراتها: 34، 35، 36، والخاصة بالرضا عن الدخل، والعدالة في الأجر كانت أقل من متوسطة كذلك في الفقرتين، 38، 39، والخاصة بمقارنة أجور الموظفين مع زملائهم فجاءت أقل من المتوسط، وهو المشكل الذي تعاني منه أغلب المؤسسات العمومية بالرغم من المنح الخاصة بالجنوب.

وبخصوص مؤشرات بعد الأجر والمكافآت في الجامعة، فقد كانت أقل من المتوسط نتيجة قناعة بعدم العدالة في الأجر بالمقارنة مع الجهود والمهارات التي يقوم بها كل عامل، وهي تحاكي دراسة (خروبي، 2011) التي وصلت إلى أن العمال يرون أن الراتب الشهري لا يتناسب مع احتياجات المعيشة للعينة، أما نتائج (Gupta, Sharma, 2011) التي توصلت إلى مؤشرات الرضا لدى العمال والمتعلق بجودة الحياة الوظيفية تتمثل في الرضا عن الأجر والمكافآت العادلة والرضا عن الدخل من العمل الذي يقوم به العمال مقارنة بإنجازهم وأدائهم لأعمالهم، وقد لاحظنا تأخر الأجر والمرتبات في بعض الأشهر خاصة مع نهاية السنة، حيث يرى (Dupuis 2009) ان الأجر لديها أولوية مهمة في حياة الأفراد والمنظمات في تحقيق مستويات أداء عالية ورفع الكفاءة الانتاجية من خلال العدالة في منح أجر متناسب وقدرات ومهارات الفرد العامل، اما نتيجة (Loussouarn, Bedeau, Piquandet, 2011) فتجد أن جودة الحياة الوظيفية عامل مهم كغيره من العوامل المؤدية إلى الرضا الوظيفي مثل الأجر والمكافآت، أما استقصاء المنظمات الصحية الكندية (2009) حول تقييم جودة الحياة الوظيفية فوصلت إلى أن أغلب المؤسسات المفحوصة تعاني من المؤشرات المتعلقة بالتعويضات،

وتشير دراسة (Clermont, 1993) ان من المتغيرات التي يود العمال تحسينها هي الزيادة في الأجر.

*- المقياس ككل: انطلاقا من الجدول (28) الذي يبين الدلالة الإحصائية لجودة الحياة في العمل بشكل كل نجد أن قيمة "ت" قد بلغت 0.81 وهي غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.05، حيث أن المتوسط الحسابي قد بلغ 125.32، أما الفرضي فقد بلغ 126، مما يرجع توفر الجودة في حياة العمل بنسبة متوسطة، وأما من خلال ابعاد جودة الحياة في العمل ففيه بعض الابعاد كان توفر جودة الحياة في العمل فيها فوق المتوسط، وهي بعد خصائص الوظيفة: قيمة المتوسط الحسابي 47.53 أكبر من المتوسط الفرضي 45، أما المستوى بيئة العمل قيمة المتوسط الحسابي 34.36 وهو أكبر من المتوسط النظري 36، أما البعد التي لم تتوفر في الجودة فنجد بعد الأجر والمكافآت بمتوسط حسابي 37.21 أقل من الفرضي 39، مما جعل مستوى جودة الحياة في العمل في المجال المتوسط في المؤسسة الجامعية.

عموما ومن خلال مناقشة النتائج المسجلة، توصلنا الى نتيجة توفر جودة الحياة في العمل بدرجة متوسطة في المؤسسة الجامعية، من خلال توفر عوامل بيئة العمل لجودة الحياة في العمل في الجامعة بدرجة أقل، والسبب يعود الى افتقار الجامعة لوسائل عمل الصحية و الأمانة، والرطوبة العالية والتلوث الذي يميزها ، نتيجة غياب الرقابة، وكذلك نتيجة للرضا عن العلاقات بين الزملاء، والرضا عن الإنجاز والشعور بالراحة النفسية والحرية في العمل، أما الخصائص الوظيفية في الجامعية والرضا عن منصب العمل فكانت فوق المتوسط، من خلال الشعور بالمسؤولية عن العمل ثم الشعور بأهمية العمل وامتلاك المهارات اللازمة لأداء العمل، وعن مؤشرات بعد الأجر والمكافآت وعدم عدالة الأجر بالمقارنة مع الجهود المبذولة والمهارات التي يقوم بها العمال في المؤسسات الصحية فأتت نسبتها ضعيفة،

وهذا يوافق دراسة (Dargahi, Nasle, 2007) التي تشير الى أن أغلب إجابات المفحوصين تصب في عدم الرضا عن الجانب الصحي والسلامة، وعدم الرضا عن رؤسائهم في العمل إضافة الى عدم الرضا عن المسار المهني، المكافآت والأجر، أيضا توافقت دراستنا مع دراسة (الشنطي 2016)، وقد خلصت الدراسة إلى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية كان متوسطا كما يدركها العاملون بوزارة الصحة عكس دراسة (عبد شتيوي: 2015)، فمن أهم

النتائج المتوصل إليها أن مستوى اتجاهات العاملين نحو ابعاد جودة الحياة العمل (ظروف العمل المعنوية و الخصائص الوظيفية) كانت مرتفعة جدا حيث حصلت على وزن نسبي يقدر بـ (73.65% - 75.57%) اما اتجاهاتهم نحو الابعاد الأخرى (عدالة الأجور و المكافآت وجماعة العمل والقيادة الإدارية والاشراف الفعال والمشاركة في اتخاذ القرارات) فكانت متوسطة حيث حصلت على أوزان نسبية تراوحت بين (65.43%-69.79%) عكس دراسة (جاد الرب، 1999)، ومن أهم ما خلصت اليه الدراسة هو انخفاض فاعلية وجودة الحياة الوظيفية في الشركات محل التطبيق، دراسة (المغربي، 2004) خلصت الى أن هناك انخفاضا نسبيا في مستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة.

2- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية :

نص الفرضية: " توجد علاقة دالة إحصائيا بين أبعاد جودة حياة العمل والشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة ". والجدول التالية توضح نتائج الفرضية.

- أبعاد جودة حياة العمل هي (بيئة العمل - خصائص الوظيفة - الأجور و المكافآت)

جدول رقم : (30)

يوضح معامل العلاقة الارتباطية بين أبعاد جودة حياة العمل ككل والشخصية التنافسية.

مستوى الدلالة 0,01	القيمة الاحتمالية	درجة الحرية	معامل الارتباط	معامل الارتباط المتغيرات
				جودة حياة العمل
دالة إحصائياً	0.000	106	0,63	الشخصية التنافسية

من خلال الجدول يتبين لنا أن قيمة معامل الارتباط (ر) يساوي (0.63) ، عند مستوى الدلالة (0.01) بدرجة الحرية (106)، وبالتالي فهو دال إحصائياً ، ويدل على وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين كل من جودة حياة العمل والشخصية التنافسية ، وبناء على هذه النتائج المتمثلة في قيمة معامل الارتباط (ر) الموجب والدال إحصائياً، ونقبل فرض البحث .

3-1- عرض نتائج الفرضية الفرعية الاولى: توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعد بيئة العمل والشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة ."

جدول رقم : (31)

يوضح معامل العلاقة الارتباطية بين بعد بيئة العمل والشخصية التنافسية.

مستوى الدلالة 0,01	القيمة الاحتمالية	درجة الحرية	معامل الارتباط	معامل الارتباط المتغيرات
دالة إحصائياً	0.000	106	0.59	بعد بيئة العمل
				الشخصية التنافسية

من خلال الجدول يتبين لنا أن قيمة معامل الارتباط (ر) يساوي (0.59) ، عند مستوى الدلالة (0.01) بدرجة الحرية (106)، وبالتالي فهو دال إحصائياً ، ويدل على وجود علاقة ارتباطية موجبة بين كل من بعد بيئة العمل (المادية – المعنوية) والشخصية التنافسية لدى العمال الاطارات بالجامعة ، وبناء على هذه النتائج المتمثلة في قيمة معامل الارتباط (ر) الموجب والبالإضافة إحصائياً، وتقبل فرض البحث .

3-2- عرض نتائج الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعد خصائص الوظيفة والشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة ."

جدول رقم : (32)

يوضح معامل العلاقة الارتباطية بين بعد خصائص الوظيفة والشخصية التنافسية.

مستوى الدلالة 0,01	(ر) المجدولة	درجة الحرية	معامل الارتباط	معامل الارتباط المتغيرات
دالة إحصائياً	0.000	106	0.72	بعد خصائص الوظيفة
				الشخصية التنافسية

من خلال الجدول يتبين لنا أن قيمة معامل الارتباط (ر) يساوي (0.72) ، عند مستوى الدلالة (0.01) بدرجة الحرية (106)، وبالتالي فهو دال إحصائياً ، ويدل على وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين كل من بعد خصائص الوظيفة والشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة ، وبناء على هذه النتائج المتمثلة في قيمة معامل الارتباط (ر) الموجب والدال إحصائياً، ونقبل فرض البحث .

3-3- عرض نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعد الأجور و المكافآت والشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة ."

جدول رقم : (33)

يوضح معامل العلاقة الارتباطية بين بعد الأجور و المكافآت والشخصية التنافسية.

مستوى الدلالة	(ر)	درجة الحرية	معامل الارتباط	معامل الارتباط المتغيرات
0,01	المجدولة	الحرية	معامل الارتباط	بعد الأجور و المكافآت
	0.000	106	0.56	الشخصية التنافسية
دالة إحصائياً				

من خلال الجدول يتبين لنا أن قيمة معامل الارتباط (ر) يساوي (0.56) ، عند مستوى الدلالة (0.01) بدرجة الحرية (106)، وبالتالي فهو دال إحصائياً ، ويدل على وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين كل من بعد الأجور و المكافآت والشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة ، وبناء على هذه النتائج المتمثلة في قيمة معامل الارتباط (ر) الموجب والدال إحصائياً، ونقبل فرض البحث .

*- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية : عموماً نلاحظ أن تحقق الفرضية الثانية التي ترى بوجود علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة حياة العمل وسمات الشخصية التنافسية.

تتفق دراستنا مع دراسة (Kashani Haghshenas Farideh 2012) في القول بأنه توجد علاقة إيجابية بين عدالة المكافآت والأجور وظروف العمل الصحية الآمنة والفرص المتاحة

لتنمية قدرات العاملين والتوازن في الحياة الوظيفية والحياة الشخصية مع سلوك المواطنة، وهذا الطرح أقرب ما يكون لما توصلت إليه الدراسة في هذه الفرضية، وكذلك دراسة الشبلي (2016) والتي توصلت نتائجها إلى وجود اثر إيجابي دال إحصائيا بين جودة حياة العمل ومتغير الولاء التنظيمي.

وانتقلت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (الحسني، 2016) حيث يوجد عالقة ارتباطية موجبة ذات دلالة احصائية تربط أبعاد جودة الحياة الوظيفية بالالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة.

ودراسة ماضي، (2014) التي أظهرت وجود عالقة ذات دلالة احصائية بين ابعاد جودة الحياة الوظيفية المرتبطة بالجوانب التنظيمية، ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الجامعات الفلسطينية.

نفسر وجود هذه العلاقة إلى الأهمية المتزايدة لأبعاد جودة حياة العمل في الجامعة كونها من الأساليب الإدارية الحديثة في مجال إدارة الموارد البشرية والتي تعمل على خلق بيئة عمل جيدة تساعد العاملين على زيادة الانتاجية ورفع ورح المنافسة والكفاءة والدافعية للعمل، وأيضا جاءت الرغبة في التحسين، والتطوير لأبعاد جودة حياة العمل لعلاقتها المباشرة ببعض السمات في الشخصية كسمة المنافسة، والتي بدورها تعطي نوعا من الحيوية و النشاط و المثابرة بين العمال في التنافس من أجل مراتب أعلى ومن أجل تحقيق أهداف المنظمات بصورة عامة..

3- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة :

نص الفرضية : " نتوقع تأثير معنوي دال احصائيا لأبعاد جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية في المؤسسة الجامعية "

في هذا الجدول سوف نبين الأثر التنبئي حسب معاملات الانحدار الخطي لمتغير سمات الشخصية التنافسية كتابع لجودة حياة العمل كمتغير مستقل.

الجدول رقم (34) : يوضح نموذج الانحدار الخطي المتعدد لمتغيرات الدراسة جودة حياة العمل كمستقل وسمات الشخصية التنافسية كتابع.

النموذج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الاحصائية	معامل الارتباط	معامل التحديد
الانحدار	22837.659	3915.469	26.74	0.01	0.58	0.339
البواقي	40266.225	136.589				
المجموع	63103.884					

من خلال قراءتنا للجدول نرى أن قيمة "ف" بلغت قيمة بلغت 26.74 وهي قيمة دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 ، ومعامل الارتباط بلغ 0.58 ، وقيمة معامل التحديد بلغت 0.339 ، وهذا يدل أن هناك تأثير معنوي ايجابي لدرجات جودة حياة العمل في درجات مقياس تنمية سمات الشخصية التنافسية بنسبة 33.90%. أما النسبة 66.10%. فترجع الى عامل الصدفة أو الى عوامل اخرى. والجدول الموالي يبين أثر كل بعد من أبعاد جودة حياة العمل وسمات الشخصية التنافسية .

الجدول رقم (35): معامل الانحدار للشخصية التنافسية ومتغيرات جودة الحياة في العمل.

متغيرات جودة الحياة في العمل	قيمة beta	قيمة "ت"	الدلالة الاحصائية
بيئة العمل	0.049	0.752	0.374
خصائص الوظيفة	0.126	2.109	0.031
الأجور والمكافآت	0.372	6.295	0.000

من خلال قراءة نتائج الجدول نستطيع تفسير امكانية وجود تأثير معنوي من عدمه الابعاد جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة، وذلك من خلال عرض وتفسير كل بعد على حدا .

- مناقشة و تفسير نتائج الفرضية الثالثة:

*- بعد بيئة العمل : نتوقع وجود تأثير معنوي دال احصائيا لبعء بيئة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية لدى عينة الدراسة.

من الجدول (35) نلاحظ أن قيمة "ت" قد بلغت 0.752 وهي غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.05، حيث أن درجات بعد بيئة العمل لا تؤثر في درجات الشخصية التنافسية ، مما يوصلنا الى نتيجة أنه لا يوجد تأثير معنوي دال احصائيا لبعء بيئة العمل في سمات الشخصية التنافسية لدى عينة الدراسة.

وهذه النتيجة لا تتوافق مع بعض الدراسات التي تناولت التهوية ودرجة الحرارة، الى أنها تؤثر بشكل مباشر على الأداء والكفاءة، كما يبرز (كوبريك وفاين 1983) ان ادخال تكييف الهواء في مكاتب العاملين وحجراتهم يؤثر في الوقت الضائع وثقافة الوقت، واما (Bouallal, 2010) يرى ان ظروف العمل الآمنة، التقليل من الإرهاق الجسمي والعقلي، الاعتراف وتحسين فعالية العمل ثم الوقاية الصحية للموظفين يؤثر في ظاهرة الغياب وزيادة الفعالية التنظيمية في الجامعة، وحسب ما استنتجناه أن ظروف العمل في الجامعة قيد الدراسة التي تتميز بالحرارة لمرتفعة خاصة في فصل الصيف، إضافة الى وسائل العمل المادية والمعنوية لا تؤثر في القيام بالواجبات والسبب يعود الى الإجراءات التنظيمية المفروضة على العمال التي تلزمهم بالتقيد والى سلطة القانون، بحيث أن الإدارة تلزم موظفيها وفق المعايير والقواعد التي تنتهجها المنظمة والتي تسمح لهم بالتكيف الأنسب مع محيط العمل، وان العامل دائما يسعى الى التكيف مع البيئة الثقافية والتنظيمية للمؤسسة حتى يندمج مع منظمته، وان الثقافة تفرض نفسها على العامل في منظمته .

*- بعد خصائص الوظيفة : نتوقع تأثير معنوي دال احصائيا لبعء خصائص الوظيفة في تنمية الثقافة التنظيمية لدى عينة الدراسة.

الجدول (35) بين أن هناك تأثيرا معنويا لبعء خصائص الوظيفة، حيث ان قيمة "ت" بلغت 2.109 وهي قيمة دالة احصائيا لأن الدلالة الإحصائية 0.031 أصغر عند مستوى الدلالة 0.05

وعليه نقر بتحقيق الفرضية بوجود تأثير معنوي دال احصائيا لبعده خصائص الوظيفة في تنمية الثقافة التنظيمية لدى عينة الدراسة.

وان الخصائص الوظيفية ومنصب العمل ينبئ في الزيادة بسمات الشخصية التنافسية حيث ان الشعور بالمسؤولية واهمية منصب العمل وامتلاك المهارات اللازمة للأداء والشعور بالمتعة وحرية التصرف داخل مصالح العمل، من شأنها ان تعزز ميزات التنافس والتقدير بثقافة المنافسة، لأن شعور العامل بأهمية وظيفته والشعور بالمسؤولية عن كل ما يقوم به وامتلاكه المهارات والكفاءات اللازمة لأداء العمل على أكمل وجه يشعره بالمتعة في عمله، ويولد لديه التمسك به وبقيمه وبذل قصار الجهد من تحقيق اهداف المؤسسة وخلق فرص تطوير الأداء وفق المحددات التي تشكل قيم التطوير والابداع في العمل والسعي من أجل ذلك، ويشير (رجب، 2005) ان وضع الشخص في المكان المناسب له يجعله قادرا على العطاء وبذل المزيد من الجهد والتفاني في العمل عكس الشخص الذي يوضع في المكان غير المناسب.

*- بعد الأجور و المكافأة : نتوقع تأثيرا معنويا دالا احصائيا لبعده الأجور والمكافآت في تنمية الثقافة التنظيمية لدى عينة الدراسة.

في الجدول (35) نلاحظ أن قيمة "beta" 0.372 وقيمة "ت" 6.295 وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 أكبر من الدلالة الإحصائية 0.00، مما يبين تأثيرا معنويا دالا احصائيا لبعده الأجور والمكافآت في تنمية سمات الشخصية التنافسية لدى عينة الدراسة، ويعني أن الأجور والمكافآت تعتبر من العوامل التي تؤثر في نظرة العامل واتجاهه حو عمله ومنظّمته مما يجعله يتبنى قيمها ومبادئها وثقافتها.

وتعتبر الأجور والمكافآت م الوسائل المؤثرة في الشخصية التنافسية، ويرى (زويلف، 1998) ان الحوافز المعنوية تشبع حاجات العاملين الاجتماعية والنفسية، أي التي تعتمد المنظمة لإثارة وتحفيز العاملين، ويرى (مدحت، 2009) ان التعزيز الإيجابي يقوي ويدفع الفرد الى تكراره، ويمكن استخدام هذه الفكرة في احداث تعديلات في بعض أنواع السلوك في المنظمة من خلال إدارة جيدة تنظم التعزيز من خلال تعديل السلوك ولتحديد الدقيق للسلوك المرغوب وتحديد الكيفية التي يجب ان يتم بها السلوك المطلوب تغييره والتحديد الدقيق لأهداف

الأداء، اما (شاويش، 2000) فيؤكد ان الحوافز تؤثر في دافعية وحماس العاملين لأداء العمل، ولعكس صحيح بحيث ان الأجور والمكافآت تعتبر من العوامل المؤثرة سلبا في الثقافة التنظيمية ان لم ترقى الى تطلعات العمال والمستخدمين على غرار الجامعة، مما يؤدي الى عدم التقيد بالالتزام بقيم ومعايير المؤسسة، وان نظام الحوافز والترقيات يكافئ السلوك والقيم التنظيمية المطلوبة ويعززها، كما أنه وسيلة للتخلص من القيم والسلوكيات التي لا تتفق مع التنظيم والدور المرسوم للموظف والدور المرسوم للموظف وإجراءات العمل في المنظمة (القيوتي، 2000).

وعموما يمكننا القول ان التأثير الكلي لجودة الحياة في العمل كان إيجابيا في الشخصية التنافسية لدى عمال الجامعة، ففي الجدول (35) نجد ان معامل التحديد وصل نسبة تنبؤيه 0.34 مما يعني أن التأثير الإيجابي بنسبة 34.8% لمجموع مؤشرات ابعاد جودة الحياة في العمل المتمثلة في الأجور والمكافآت وخصائص منصب العمل في التنبؤ الإيجابي للشخصية التنافسية، اما متغيرات بيئة العمل فلا تؤثر في درجات سمات الشخصية التنافسية حسب النموذج المبين في الجدول (34) والتي ناقشناها بالتفصيل للفرضية الثالثة.

ما توصلت اليه دراستنا نجد دراسة (Taşdmir Afşar, 2014)، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي أن لجودة حياة العمل تأثير إيجابي على الالتزام المعنوي والوجداني والمعياري لدى الأكاديميين العاملين في جامعات الدولة والعاملين في المعاهد الجامعية، ودراسة (المغربي، 2004) أن عوامل جودة حياة العمل مجتمعة تؤثر في الالتزام والاستغراق الوظيفي، وقد خلصت دراسة (Jerome, 2013) الى استنتاج مفاده أن جودة حياة العمل تساهم في أداء العمال بطريقة شاملة.

ونفسر بنسبة 66.10% غير المحققة فتعود في نظرنا الى عوامل أخرى، من بينها الإجراءات التنظيمية المفروضة على العمال التي تلزمهم بالتقيد والالتزام وفق سلطة القانون، بحيث ان الإدارة تلزم موظفيها وفق المعايير والقواعد التي تنتهجها لمنظمة والتي تنتهجها المنظمة والتي تسمح لهم بالتكيف الأنسب مع محيط العمل، وان العامل المسؤول دائما يسعى الى السيطرة والمنافسة ومحاولة التكيف مع البيئة التنظيمية للمؤسسة ، وهذا حتى يندمج مع

منظمتها، وان الثقافة العامة تفرض نفسها على العامل المسؤول في منظمتها، لا سيما وان من أهم شروط الالتحاق بمنصب عالي يجب الإمضاء بالموافقة على دفتر الشروط الذي يعتبر بمثابة الالتزام بقواعد العمل دون منافسة أو تشنجات ، والذي يوضح فيه جميع ما يتعلق بالوظيفة وما يحكمها من قوانين وإجراءات وظيفية يجب الامتثال لها .

3- عرض ومناقشة و تفسير نتائج الفرضية الرابعة :

نص الفرضية : " توجد فروق دالة إحصائية في مستوى جودة الحياة في العمل تعزى لـ:(الجنس، السن، الأقدمية في العمل)

ونتائج الفرضية نلخصها في الجداول التالية :

بالنسبة لمتغير الجنس فإننا سوف نعد الى اختبار "ت" للمقارنة بين عينتين مستقلتين، الذكور والاناث اتجاه متغير جودة الحياة في العمل.

الجدول رقم (36): اختبار "ت" الفروق في التباين بين الاناث والذكور حول متغيرات جودة

حياة العمل

الابعاد	الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية عند 0.05
بيئة العمل	ذكور	72	35.2526	12.42563	2.325	0.029	غير دالة
	إناث	36	33.1234	10.32141			
خصائص الوظيفة	ذكور	36	45.6126	10.01255	0.597	0.438	غير دالة
	إناث	72	45.3017	9.53231			
الأجور والمكافآت	ذكور	36	30.7278	10.44883	1.326	0.064	غير دالة
	إناث	72	30.5195	10.68822			
جودة الحياة في العمل	ذكور	72	129.0762	29.36708	1.952	0.085	غير دالة
	إناث	36	125.8523	24.56946			

من خلال الجدول نلاحظ فرق بين الذكور والاناث اتجاه على بعد من أبعاد جودة

الحياة في العمل، حيث ان خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، كلها أبعاد غير دالة احصائيا

لأن دلالتها الإحصائية أكبر من مستوى الدلالة 0.05، مما رجح الاتجاه العام لجودة الحياة

العمل ككل ، بعدم وجود فروق في تباين متغير الجنس، وهذا ما يدل على أن الجنسين لديهم اتجاه واحد فيما يخص الجودة في الحياة الوظيفية عموماً.

بالنسبة للخصائص الأخرى فإننا سوف نعتمد الى تحليل التباين من أجل التحقق من تباين متغيرات (جودة الحياة في العمل) حسب مستويات فئات العينة حسب خصائصها الشخصية والمهنية.

الجدول رقم (37) : نتائج تحليل التباين الأحادي لاستجابات أفراد العينة حسب متغير السن

المتغير	الأبعاد	المجموعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية عند 0.05
السن	بيئة العمل	داخل المجموعات	2	196.331	98.166	.2.620	0.061	غير دالة احصائياً
		بين المجموعات	105	2847.076	27.115			
		المجموع	107	3043.407				
	خصائص الوظيفة	بين المجموعات	2	44.413	22.206	0.807	0.449	غير دالة احصائياً
		داخل المجموعات	105	2889.995	27.524			
		المجموع	107	2934.407				
	الأجور والمكافآت	بين المجموعات	2	2133.800	46.900	0.922	0.559	غير دالة احصائياً
		داخل المجموعات	105	2240.866	47.056			
		المجموع	107	4374.667				
	جودة الحياة في العمل ككل	بين المجموعات	2	2230.165	1115.083	2.494	0.053	غير دالة احصائياً
		داخل المجموعات	105	26050.502	248.100			
		المجموع	107	28280.667				

من خلا الجدول رقم (37) نلاحظ أن قيمة "ف" جودة الحياة في العمل قد بلغت 2.494، أما الدلالة المعنوية قد بلغت 0.053 وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة 0.05، والامر نفسه لكل المتغيرات المتعلقة بجودة الحياة في العمل عند مستويات الدلالة 0.05 وهي أصغر من الدلالة المعنوية لكل الأبعاد مما يبين عدم وجود فروق تعزى لمتغير السن اتجاه المتغيرات المتعلقة بمتغيرات جودة الحياة في العمل.

الجدول رقم (38): نتائج تحليل التباين الأحادي لاستجابات أفراد العينة حسب متغير الأقدمية

المتغير	الأبعاد	المجموعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية عند 0.05
الأقدمية	بيئة العمل	بين المجموعات	03	660.406	220.135	7.607	.000	دالة احصائيا
		داخل المجموعات	104	2383.002	22.913			
		المجموع	107	3043.407				
	خصائص الوظيفة	بين المجموعات	03	142.328	73.562	1.852	0.102	غير دالة احصائيا
		داخل المجموعات	104	2756.236	52.013			
		المجموع	107	2898565				
	الأجور والمكافآت	بين المجموعات	03	66.856	34.257	2.007	0.311	غير دالة احصائيا
		داخل المجموعات	104	2853.012	22.104			
		المجموع	107	2919.869				
	جودة الحياة في العمل ككل	بين المجموعات	03	6686.310	1362.103	6.103	.001	دالة احصائيا
		داخل المجموعات	104	21594.357	526.869			
		المجموع	107	28180.667				

من خلال الجدول (38) نلاحظ أن بعض ابعاد جودة الحياة في العمل لم تتحقق فيها الفروق، وهي خصائص الوظيفة، الأجور والمكافآت، وقد كانت دلالتها المعنوية أكبر من مستوى الدلالة 0.05، وان الجودة المهنية ككل بلغت قيمة "ف" 6.103 ودرجتها المعنوية بلغت 0.001 وهي قيمة دالة احصائيا، أما الأبعاد التي تحقق فيها التباين فهي: بيئة العمل ، وقد كان درجتها المعنوية أقل من 0.01 و 0.05، مما يعني ان هناك تباين بين هذا المتغير تعزى لمتغير الأقدمية في العمل و الجدول التالي يبين المقارنات البعدية لمتوسطات هذا البعد.

الجدول رقم (39): نتائج اختبار شففيه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتحديد الفروق حسب متغير الأقدمية

متغيرات جودة الحياة في العمل	المتوسط الحسابي	الفروق حسب الوظيفة في العمل	أقل من 10 سنة	20-11 سنة	30-21 سنة	31 سنة وأكثر
بيئة العمل	32.96	أقل من 10 سنة	/			
	34.64	20-11 سنة	0.22	/		
	34.03	30-21 سنة	0.001	0.24	/	
	38.36	31 سنة وأكثر	0.82	0.48	0.08	/
جودة الحياة في العمل ككل	119.26	أقل من 10 سنة	/			
	130.78	20-11 سنة	0.03	/		
	120.42	30-21 سنة	0.05	1.00	/	
	135.07	31 سنة وأكثر	0.88	0.48	0.48	/

نلاحظ من خلال الجدول رقم (39) أولاً التباين بين متوسطات بيئة العمل حسب الأقدمية بين (أقل من 10 سنة) والفئة (20-11 سنة) قيمته 0.001 لصالح أكبر متوسط (1-10 سنة) 32.96، أما الفئة 31 سنة فهي الفئة الأعلى متوسطاً.

وعموماً نجد أن الفروق بين متوسطات جودة الحياة في العمل تعزى لمتغير الأقدمية كانت دالة بين الفئة الأكبر متوسط فئة وهي (20-11 سنة) بمتوسط حسابي 130.78، والفئة الأقل متوسط (30-21 سنة) 120.42، أما الفئة 31 سنة فأكثر فكانت أعلى متوسط يساوي 135.07.

- تفسير نتائج الفرضية الرابعة : عموماً نلاحظ أن تحقق الفرضية الرابعة بشكل جزئي حسب المتغيرات الوسيطة التالية:

*- الجنس: أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق بين الجنسية اتجاه جودة الحياة في العمل وتتوافق هذه الدراسة مع دراسة (عباس، عبد جاسم، دس) التي تؤكد عدم وجود علاقة دالة احصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 بين متغير الجنس والجودة الوظيفية وهذا ما يدل على أن

الجنسين يتميزون باتجاه واحد فيما يخص الجودة في الحياة الوظيفية لدى عينة دراستها، وقد توصلنا الى وجود فروق لدى الجنسين في بيئة العمل المعنوية والمشاركة في اتخاذ القرار للخصوصية الثقافية لعمل المرأة التي تميز المجتمع المحلي والتي لا تشجع على الاندماج ضمن البيئة التنظيمية محل العمل.

*- السن: أظهرت النتائج أنه ليس هناك فروق بين فئات عينة الدراسة حسب السن نحو جودة الحياة في العمل في المؤسسة الجامعية، وقد كانت اراء العينة غير متباينة حول ظروف العمل المادية والمعنوية، ، وهي النتيجة التي وصلت اليها دراسة (عباس، عبد جاسم، د س) التي لم تظهر أي فروق دالة بين عينة الدراسة فيما يخص ترتيب الأبعاد تعزى لمتغير الفئة العمرية، عكس دراسة (Alirez،2001، Al) التي تؤكد على وجود علاقة دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 بين متغيرات الجودة الوظيفية وهذا م يدل على اختلاف مستوى الجودة في الحياة الوظيفية حسب الفئات العمري حسب هذه الدراسة.

*- الاقدمية في العمل: نستطيع أن نقول أن هناك فروق بين فئات عينة الدراسة حسب الاقدمية في العمل نحو جودة حياة العمل لدى العمال الاطارات بجامعة ورقلة كانت لصالح الفئة (31 فأكثر) الذين يرون أن تسير القطاع الجامعي اداريا قد تحسن بشكل كبير جدا على ما كان عليه في السنوات السابقة.

ونفسر هذه النتيجة لعامل الخبرة للذين لديهم سنوات عمل عديدة وهم على أبواب التقاعد، وهذا أنهم عاشوا العديد من العهد والاصلاحات الجامعية المختلفة ، وهذا عكس باقي الفئات الاخرى التي لديها نظرات مختلفة على طبيعة تسير القطاع الجامعي .

عرض عام لنتائج الفرضيات:

من خلال ما تم عرضه بينت في هذه الدراسة من اختبار الفرضيات التي تقيس موضوعي جودة الحياة في العمل وسمات الشخصية التنافسية حسب ترتيبها في محتوى هذا الفصل.

توصلنا الى مجموعة من النتائج ونلخصها كما يلي :

- يمتاز مستوى جودة في حياة العمل بالمتوسط عموما وهذا حول توفر عوامل في المؤسسة الجامعية، نتيجة لتوفر بعض الابعاد وعدم توفر أخرى، ففي البعد الأول وجدنا انخفاض في مؤشرات عوامل بيئة العمل التي لها طابع مادي لجودة الحياة في العمل، والسبب يعود الى افتقار المؤسسة الجامعية لمختلف وسائل العمل ، إضافة الى نقص في التكيف الحراري وخاصة في الجنوب الذي يتميز بحرارة عالية وخاصة في فصل الصيف، أما العوامل البيئية التي لها طابع معنوي ، فكانت أكثر توفرا مقارنة مع بيئة العمل المادية ، وهذا راجع نتيجة للرضا عن علاقات المعاملة مع الزملاء والشعور بالراحة في العمل والشعور بالرضا عن الإنجاز ، إضافة الى الشعور بالراحة النفسية نتيجة الاحتكاك الإيجابي بين العمال ونظرة اطارات الجامعة عموما الى بيئة العمل عموما على أنها وسيلة لتحقيق الحاجات الاجتماعية والنفسية من خلال العمل وهذا بشكل عام.

أما فيما يخص خصائص الوظيفة فكانت متوفرة في بعض المؤشرات عموما في مناصب العمل ضمن الجامعة من خلال الشعور بالمسؤولية اتجاه المنصب العالي في العمل، لأن المناصب التي لا تحتوي مسؤوليات تفقد أهميتها مما ينعكس على بذل الجهد في امتلاك المهارات اللازمة لأداء العمل والشعور بالمتعة في إنجازها.

اما بالنسبة للأجور والمكافآت، فنجد أن الرضا عن الأجر كان منخفضا بالرغم من شبكة الأجور المرتفعة في الجنوب الجزائري وخاصة الاصحاب المناصب العليا في الجامعة، ولكنها لا تصل الى مستوى الرضا العام مقارنة بظروف المعيشة المرتفعة في هذه المنطقة، لأن جودة الحياة العامة تؤثر على الجودة في العمل وخاصة من الناحية الاقتصادية عندما يكون الأجر غير كاف لسد الاحتياجات المعيشية للموظفين و السفريات الكثيرة ،مما ينعكس على درجة رضاهم عن الأجور بشكل عام. وهذا طبعا حسب رأي اطارات الجامعة.

وفي الجانب الثالث من هذه الدراسة توصلنا ان بعض ابعاد جودة الحياة في العمل تساهم في تنمية سمات الشخصية التنافسية لدى العمال الاطارات بالجامعة محل الدراسة ، وبعض الأبعاد الأخرى كان فيها التنبؤ فيها منعما حسب النتائج التالية:

استخلصنا أنه لا يوجد تأثير معنوي لعامل بيئة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية لدى عينة الدراسة وأن الظروف العمل الفيزيائية والمعنوية لا تؤثر على الشخصية التنافسية كالإضاءة ووسائل العمل، وهذا راجع في نظرنا الى الإجراءات التنظيمية التي يفرضها القانون على العمال والتي تلزمهم بالتقيد بها بغض النظر على بيئة العمل (رغم قساوتها في الجنوب)، أما خصائص الوظيفة وشعور العامل بأهمية وظيفته والمسؤولية عن كل ما يقوم به وامتلاكه المهارات والكفاءات اللازمة يشعره بالمتعة في عمله ويولد لديه التمسك به وبذل المجهود من أجل تحقيق أهداف الجامعة، أما عامل الأجور والمكافآت فهو ضروري حيث أن نظام الأجور والمكافآت من الوسائل المعززة للشخصية التنافسية، اذ يعتبر الدخل عامل مهم في الاستقرار النفسي ولاتزان الانفعالي والابتعاد عن المنافسة بكل أطيافها ، وكذا التقيد بالقوانين المتعارف بها في الجامعة، والتي تمثل الثقافة الخاصة بها،

كما توصلت دراستنا الى وجود فروق جزئية في مستوى جودة حياة العمل تعزى للمتغيرات الشخصية والمهنية للعينة حسب: (الجنس، السن، الأقدمية في العمل) في مؤسسة الجامعية قيد الدراسة، بالنسبة للجنس ليس هناك فروق اتجاه جودة حياة العمل عموما في ابعاد بيئة العمل وخصائص الوظيفة الأجور والمكافآت، وعن متغير الوظيفة عموما لا نجد فروقا، أما متغير الأقدمية فوجدنا فيها فروقا بين فئات الأقدمية لصالح الفئة 31 سنة وكثر لأن هذ الفئة مرت بظروف عمل أكثر مما هي عليه الآن من خلال معاشتهم للكثير من للإصلاحات التي مرت بها المنظومة الجامعية والتي يرون انها أحسن مما كانت عليه

- خلاصة الدراسة:

تشير جودة حياة العمل إلى رضا الموظفين عن بيئة العمل التي يعملون بها، وقدرتها على تلبية احتياجاتهم المتنوعة على المستوى الشخصي والمهني، بالإضافة إلى توفير الموارد والإمكانيات التي يحتاجونها، مما يزيد تفاعلهم مع محتوى الوظيفة ومسؤولياتها، ويعكس رغبتهم، ولزيادة إنتاجية المؤسسة لابد من وجود منافسة في مكان العمل ، لأن التنافس أمر مفيد في مكان العمل إن وجود المنافسين تهدف لأهداف مماثلة، ولا يتحقق ذلك في معظم الاحيان الا بوجود شخصية تنافسية .

من هذا المنطلق جاءت دراستنا، التي تسلط الضوء على دور جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية لدى العمال الإطارات في الجامعة وفي هذا السياق يفترض الباحث أن :

- مستوى جودة حياة العمل لدى أفراد عينة الدراسة متوسط

- هناك تأثير معنوي دال إحصائيا لأبعاد جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية الموجودة لدى اطارات الجامعة .

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة حياة العمل و سمات الشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة.

- توجد فروق دالة احصائيا في جودة حياة العمل تعزى لـ : (الجنس - السن - الأقدمية في العمل) وقد أجريت الدراسة على عينة من العمال الاطارات بجامعة قاصدي مرباح ورقلة ، تم اختيارهم بطريقة قصدية من مصالح ومكاتب جامعة ورقلة، والتي بلغ حجمها (108) اطار واعتمدنا في جمع البيانات على أدوات القياس (من تصميم الباحثة) التالية :

1- مقياس جودة حياة العمل.

2- مقياس سمات الشخصية التنافسية.

كما تم تبني المنهج الوصفي لملاءمته موضوع الدراسة ، وعمدنا إلى القيام بدراسة استطلاعية للتعرف على مجال التطبيق ، والخصائص السيكومترية للأدوات لتأكد من صلاحيتهم.

بعد الحصول على البيانات تمت المعالجة الإحصائية باستخدام اختبار " ت " (TEST) للدلالة الإحصائية لمعرفة دلالة الفروق بين العينات، والنسب المئوية ، واستخدام معامل الارتباط بيرسون المتعدد و اختبار شيفيه وتوصلنا إلى النتائج التالية :

- مستوى جودة حياة العمل لدى أفراد عينة الدراسة متوسط

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة حياة العمل و سمات الشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة

- هناك تأثير معنوي دال إحصائيا لأبعاد جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية الموجودة لدى اطارات الجامعة .

- لا توجد فروق دالة احصائيا في جودة حياة العمل تعزى لـ: (الجنس - السن)

- توجد فروق دالة احصائيا في جودة حياة العمل تعزى لـ: (الاقدمية في العمل)

إن نتائج هذه الدراسة سوف تساهم بدون شك في إضافة معلومات جديدة، حول هذا الموضوع من الواقع المؤسسي الجزائري، والتي تفيد المسؤولين في القطاع العام بصفة عامة وقطاع التعليم العالي بصفة خاصة، وأخذها بعين الاعتبار لجودة حياة العمل داخل الحرم الجامعي عامة، وإدراك حقيقة وضعية العمال الاطارات فيه، وما يعيشونه من آمال و آلام طموح من أجل الترقية و تحسين المستوى مما يعطي نوعا التنافسية بين هؤلاء العمال من اطارات الجامعة . لذلك نطرح التساؤل التالي:

- ماهي العوامل التي تساعد في رفع من جودة حياة العمل لدى العمال الاطارات العاملين بجامعة قاصدي مرباح ورقلة.

- ماهي الطرق التي تؤدي بهم إلى بناء شخصية تنافسية سليمة؟

وهذه التساؤلات قد تساهم الإجابة عنها، في الزيادة من فعاليتهم ودافعيتهم في العمل وتحقيق نجاح أكثر لدى المؤسسة العاملين بها.

الإقتراحات

اقتراحات الدراسة:

بعد الانتهاء من الفصول النظرية و التطبيقية و ما خلصت له الدراسة من نتائج نقترح ما يلي:

- *- الاهتمام بتحسين ظروف العمل المادية في المؤسسة من خلال توفير البيئة المناسبة لطبيعة العمل كتصميم المكتب المريح ، وتوفير درجة الحرارة المعتدلة والإضاءة الجيدة ، والطلاء المناسب وأدوات العمل المطلوبة لما في ذلك من أثر كبير على إنتاجية العاملين وأدائهم.
- *- توفير بيئة عمل صحية وآمنة تلبى شروط السلامة المهنية في المؤسسة، والحرص على إتباع العاملين لإجراءات الوقاية والسلامة أثناء العمل ، وتواجد نظام وقاية وحماية ضد الحرائق داخل مؤسستهم للحفاظ على سلامة وصحة العاملين والحد من إصابات العمل.
- *- أن تراعي الإدارة أثناء قيامها بالتصميم الوظيفي وضوح وسلاسة المهام الوظيفية وقدرات وجهود العاملين ، وترك مساحة مناسبة لهم في تنفيذها ، لكي يتسنى للمؤسسة الحصول على مستوى ولاء مرتفع .
- *- تحقيق الأمان الوظيفي للعاملين وضمان شعورهم بالاستقرار في المؤسسة وتفنيد مخاوفهم في الاستغناء عن خدماتهم لاكتساب ولائهم والحصول على أقصى أداء لهم.
- *- الحرص على وجود نظام واضح وملائم للترقيات في المؤسسة بما يضمن تحقيق أهداف المنظمات وطموحات عاملها.
- *- مساعدة العاملين في تطوير ذاتهم والارتقاء بمستواهم العلمي والمهني من خلال إلحاقهم بدورات تدريبية متخصصة ، وتوفير المنح التعليمية والبعثات للخارج للارتقاء بالعاملين وتحسين أدائهم و . . نتاجيتهم تفعيل جداول العمل المرنة بما يتناسب ومصلحة المنظمة وعاملها ما أمكن لما في ذلك من أثر جيد على تحسين أداء العالمين وضمان ولائهم للمنظمة.
- *- الاهتمام بتحسين الأجور والمكافآت والتعويضات داخل المؤسسة وضمان عدالتها لضمان استمرارية العاملين ورفع مستوى أدائهم ومعنوياتهم
- *- الحرص على مشاركة العاملين في الإدارة واتخاذ القرارات التي تمس أعمالهم داخل وأشعارهم بالمسؤولية تجاه تنفيذ هذه المؤسسة وتشجيعهم على ذلك لضمان تنفيذها والقرارات.

- *- الاهتمام برفاهية العاملين بما يتناسب وطبيعة العمل داخل المنظمة وقدراتها المالية كتحصيل بعض الرحلات على حساب المؤسسة.
- *- الحرص على نظام واضح وملائم وعادل لتقويم المظالم داخل المؤسسة ووضع صندوق لاستقبال شكاوى وتظلمات العاملين والعمل على معالجتها.
- *- الحرص على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية لعاملها لتجنب ضغوط العمل
- *- إعداد التقارير الدورية الخاصة بأداء العاملين وتزويدهم بها والعمل على اكتشاف مواطن الخلل ومعالجتها وربط هذه التقارير بنظامي الأجور والمكافآت والتعويضات في المنظمة وذلك لتحفيز العاملين على العطاء.

الأمراض

أ- المراجع بالعربية :

- أبو زيادة زكي، أثر تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي – دراسة تطبيقية على عينة من المصارف التجارية الفلسطينية ، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، مجلد، 25، (04)، 2011.
- أحمد محمد عبد الخالق ، الأبعاد الأساسية للشخصية ، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية ، ط2، 1999 .
- أحمد ماهر ، السلوك التنظيمي ، مدخل بناء المهارات ، الدار الجامعية الإسكندرية ، 2003 .
- أكرم مصباح عثمان ، مستوى الأسرة و علاقته بالسمات الشخصية و التحصيل الدراسي ، دار ابن حزم ، بيروت ، ط1. 2002
- بدر محمد الأنصاري ، الشخصية من المنظور النفسي ، دار الكتاب الجامعي للنشر و التوزيع ، الكويت ، ط1 ، 1997 .
- بدر محمد الأنصاري ، المرجع في مقاييس الشخصية تقنين على المجتمع الكويتي ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة ، 2002 .
- بن عيشاوي أحمد ، ، إدارة الجودة الشاملة (TQM) في المؤسسات الخدمية ، مجلة الباحث ، عدد04، 2006 .
- جاد الرب سيد محمد ، جودة الحياة الوظيفية qwl في منظمات العمال العصرية ، دار النهضة العربية ، مصر، 2008 .
- حامد عبد السلام زهران ، التوجيه و الإرشاد النفسي ، عالم الكتب ، القاهرة ، ط2 ، 1980.
- خليل جواد محمد الشيخ ، شرير عزيزة عبد الله، الرضا الوظيفي و علاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية لدى المعلمين ، مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) المجلد 16 ، العدد 01 ، 2008 .
- رمضان محمد القذافي ، الشخصية : نظرياتها ، و اختباراتها ، و أساليب قياسها ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، 2001 .
- ريتشارد دس لازاروس ، ترجمة سيد محمد غنيم ، الشخصية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1985 .

- سيمون كلايبه فالادون ، ترجمة علي المصري، نظريات الشخصية المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع ، بيروت ، ط 2 ، 1993 .
- شبات جلال ، البرامج المعاصرة لجودة حياة العمل في المؤسسات ، ندوة لبرنامج العلوم الإدارية و الإقتصادية جامعة القدس المفتوحة ، على الموقع يوم 2014-12-13 / www.qou.edu/arabic 2011 .
- شحادة عاصم علي ، تنمية الموارد البشرية في ضوء تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الجامعات ، مجلة الباحث ، عدد ، 07 ، 2010.
- صالح حسن الداھري و ناظم هاشم العبيدي ، الشخصية و الصحة النفسية ، مؤسسة حمادة و دار الكندي للنشر و التوزيع ، أربد ، الأردن ، ط 1 ، 1999 .
- عباس سهيلة محمد علي ، إلزامي عبد جاس ، (دس) ، التطوير التنظيمي و جودة حياة العمل ، كلية الزھراء للبنات جامعة السلطان قابوس ، عمان
- عبد الرحمن تيشوري ، جودة حياة العمل و أهمية إشاعة هذه الثقافة في مؤسساتنا و شركائنا ، الموقع الإلكتروني لمجموعة إدارة الموارد البشرية يوم 2013-08-1 / www.ehewar.org ، 2011 .
- عبد الغفار حنفي و آخرون ، محاضرات في السلوك التنظيمي ، مكتبة و مطبعة الإشعاع الفنية ، المعمورة ، مصر ، ط 1 ، 2002 .
- عبد الكريم بوحفص ، الاساليب الاحصائية وتطبيقاتها يدويا باستخدام spss ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2013 .
- عطوف محمد ياسين ، علم النفس العيادي ، القسم الأول ، دار العلم للملايين ، بيروت ، 1981 .
- ديوب أيمن حسن ، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الإتصالات (دراسة ميدانية) ، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية و القانونية – المجلد 30- العدد 01 ، 2014 .
- العنزي سعد ، الفضل سما سعد خير الله ، فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة ، مجلة العلوم الإقتصادية و افرارية ، المجلد 13 ، عدد 45 ، 2007 .
- العواملة حابس سليمان ، الرضا الوظيفي لدى موظفي مؤسسة التدريب المهني في الأردن ، جامعة البلقاء التطبيقية ، كلية الأميرة عالية الجامعية ، قسم العلوم التربوية عمان ، على الموقع الإلكتروني يوم <http://www.millionstudies.com/product/113516> / 01.03.2014

- ماهر أحمد ، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2003.
- فوقية السيد عبد الفتاح ، محمد حسين سعيد ، العوامل الأسرية و المدرسية و المجتمعية المنبئة بجودة الحياة لدى الأطفال ذوي الإحتياجات الخاصة ، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الرابع لكلية التربية بني سويف ، تحت عنوان دور الأسرة و مؤسسات المجتمع المدني في إكتشاف و رعاية ذوي الإحتياجات الخاصة قسم علم النفس ، كلية التربية ، جامعة بني سويف يومي 0304ماي 2006.
- فيصل عباس ، الشخصية ، دار النهضة العربية بيروت ، 1997 .
- المغربي عبد الحميد عبد الفتاح ، جودة حياة العمل و أثرها في تنمية الإستغراق الوظيفي ، مجلة الدراسات و البحوث التجارية ، العدد02، جامعة الزقازيق ، 2004 .
- الطاهر محسن منصور الغالبي ، وائل محمد صبحي ادريس ، الادارة الاستراتيجية منظور منهجي متكامل ، دار وائل للنشر، ط2، عمان الاردن ، 2009 .
- دونيس هويت دوكان كارمر ، مقدمة لطرائق البحث في علم النفس، ترجمة علام صلاح الدين محمود دار الفكر عمان ، الاردن، 2016.
- البلداوي عبد الحميد عبد المجيد ، اساليب البحث العلمي و التحليل الاحصائي ، دار السروق للنشر ، عمان الاردن ، 2007 .
- بركات نافذ ، التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss الجامعة الاسلامية ، فلسطين ، 2007 .
- الطيب أحمد محمد ، الاحصاء في التربية و علم النفس ، المكتب الجامعي الحديث ، الارازيطة ، الاسكندرية ، مصر، (دس) .
- رجاء محمود أبو علام ، مناهج البحث في العلوم النفسية و التربوية، دار النشر للجامعات، ط4 ، القاهرة ، مصر، 2004 .
- حميدشة نبيل، المقابلة في البحث الاجتماعي : مجلة العلوم الاجتماعية ، الجزائر، العدد(8) ، 2012.
- عبد الكريم بوحفص ، الإحصاء المطبق في العلوم الاجتماعية و الانسانية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 2005.
- عبد الفتاح دويدار مناهج البحث في علم النفس ، دار المعرفة الجامعية، ط2، الأردن ، 1999 .
- سامي محمد ، ملحم مناهج البحث في التربية و علم النفس ، دار الميسرة ، ط2 ، عمان ، الأردن، 2002 .

- محمد عبيدات وآخرون ، منهجية البحث العلمي، دار وائل للطباعة و النشر، ط2، الأردن ، 1999 .
- عبيدات، أبو نصار، مبيضين ، مناهج البحث العلمي، دار وائل للنشر و التوزيع ،عمان، الاردن 1999 .
- محمد أحمد، الصالحي عزمي ، الحوامة نجود عطالله ، البحث العلمي مناهجه وطرائق، دار أمواج للطباعة والنشر، عمان، الاردن ، 2014 .
- ماهر أحمد مصطفى اساليب قياس جودة الحياة الوظيفية،مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، جامعة الاسكندرية ، 1999 .
- السيد،سماح السيد محمد ، تحسين جودة الحياة الوظيفية لمعلمي مدارس التعليم الثانوي العام في ضوء مدخل الادارة بالمشاركة، حجلة كلية التربية المنوفية ، العدد1، المجلد33، 2018.
- كارين ماكوفر ، ترجمة رزق سند إبراهيم ليلة ، إسقاط الشخصية في الشكل الإنساني (منهج لدراسة الشخصية) ، دار النهضة العربية ، بيروت ، 1987 .
- ليندا دافيدوف ، ترجمة سيد الطوب و آخرون ، الشخصية : الدافعية و الإنفعالات ، الدار الدولية للإستثمارات الثقافية ، القاهرة ، ط1 ، 2000
- محمد أحمد النابلسي ، أصول و مبادئ الفحص النفسي ، مكتبة الأنجلو المصرية بيروت ، ط1، 1989 .
- وينفريد هوبر ، ترجمة مصطفى عشوي ، مدخل إلى سيكولوجية الشخصية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1999 .

ب- المراجع الاجنبية :

- Achte I, Delafore J-L ,Fabre C , France M, Christel S,(2010), Comment Concilier la Performance Et le Bien-Etre Au Travail, Organisation , Mangement And Discision Science, Dauphin Université De Paris.
- Albouy V, Goderoy P, Lollivier S,(2010) , Une Mesure De La Qualité De Vie , Portrait Social , Edition , France .
- Almudever B, Croity -Belz . S, Hajjar V,(2000) , Décalage Entre Les Attentes Les Réalités Professionnelle , La Stratégie D'insertion D ,Enseignants Chercheurs Récemment Recrutes , Satisfation Et Souffrance Au Travail , Edition Le Harmattan , Paris , France.
- Almudever B, Le Blanc A,(2003) , La Psychologie Du Travail , Edition D'organisation,2^{eme}, Edition , Paris , France.

- Andrew .J.D,Earl ,H F, Robert ,L,S,Prédiction De La Satisfation Professionnelle Et De La Qualité De Vie , Evaluations De Soignants En Milieu Institutionnelle Et En Ambulatoire , Revue Européenne De Handicap Mental.
- Angel , P, Amar , P,Joseegava , M , Vaudolon , B,(2005) Développer Le Bien-Etre Au Travail , Edition Dunod , France.
- Bouillerce . B,R ousseau F,(2001),Se Savoir Motiver , Edition Retz,France.
- Blocker , W.P(1985). Réadaptation fonctionnelle après infarctus du myocarde,USA: séd.
- Clermont B,(1993) , La Qoalité De Vie Au Travail Et L'efficacité Des Enseignants , Revue Des Sciences De L'éducation , Vol 19.N⁰2.
- Dargahi , H ,Nasle Seragi J,(2007), An Approach Model For Employees Improving Quality Of Work Life (Iqwl) ,Iranian J Publ Health .Vol 36 , No4.
- Darren V, Julian A, Simon E,(2007),Work-Related Quality Of Life Scale For Healthcare Workers , Journal Of Advanced Nursing,(3).
- Delay,J&Pichot,P(1999).Psychologie.Paris:Masson,3^eéd.
- Dupuis G, Martel J-P, Voirol .C,Bibeau L,Noémie H-B ,(2009) , La Qualité De Vie Au Travail ,Bilan De Connaissances ,L'inventaire Systémique De Qualité De Vie Au Travail , Centre De Liaison Sur L'intervention Et La Prévention Psychosociales ,Canada.
- Durrieu F,(2000), Un Modèle Global De La Satisfation Au Travail , Différence De Perception Entre Commerciaux Et Dirigeants , Universita Ca ' Foscari Venezia.
- Erling R, Kennrth A,(2005) , Human Resource Management , Quality Of Working Life And Labour Productivity ,Report From Two Workshops In Work-In-Net , Stockholm.
- Gallet .A-M, (Avril2006),Risques Professionnels Et Risque Psychosocial A L'hÔpital , Revue Hspitalière De France , N⁰ 509.
- Hansenne ,M(2003) . Psychologie de la personnalité , Bruxelles : Edition de boeck Université,1^{er}éd.
- Henriet B, Boneu F,(1990),Audit De La Communication Interne ,Les Edition D'organisation Paris France.
- Jeffrey H,Karem M,Jason D,(2003) , The relation between work-family balance and quality of life , Journal of Vocational Behavior Lexington ,USA.

- Launois R , (1992) , La Qualité De Vie : Panorama Et Mise En Perspective , Décision Thérapeutique Et Qualité De Vie ,John Libbey Eurotext ,Paris .
- Levy-Leboyer C , (2001), La Motivation Dans L'éentreprise Modèles Et Stratégies , Editions D'organisation ,France.
- Lise T.B (1990),Etude Sur La Satisfaction Au Travail D'un Groupe De Travailleurs Oeuvrant Dans Un Ministère Québécois Au Saguenay-Lac-St-Jean , Université Du Québec A Chicoutimi .Canada.
- Lyne J, Vaillancourt L,(2003),Satisfaction Et Motivation Au Travail, Pharmactuel Vol 36 No 4.
- Ming-Yi Hsu ,Kernohan G,(2006),Dimensions Of Hospital Nurses ' Quality Of Working Life , Journal Of Advanced Nursing Ireland , Apr54(1),pp120-31.
- Ndoye A K,(2000),L'(In) Satisfaction Au Travail Des Professeurs Du Second Degré Du Sénégal , Revue Des Sciences De L'éducation , Vol 26,N2 .
- Orhan F M,(2009),Etude De La Qualité De Vie D'un Echantillon De Partients Sans-Domicile Fixe Fréquentant Le Chapsa A Nanterre , Thèse Puor le Doctoral En Médecine , Faculté De Médecine Paris Descartes , Université Paris Descartes ,Paris.
- Pervin ,L.A & John ,O,P(2005) La Personnalité de la théorie à la recherche adaptation française : Nadeau , L & al Bruxelles :Boeck.
- Pluinge S(2010),La Qualité De Vie Au Travail , L'inventaire Systémique De Qualité De Vie Au Travail , Centre Liaison Sur L'intervention Et La Prévention Psychosocial , Canada.
- Raduan Che Rose , Loosee Beh , Jegak Uli , Khairuddin Idris , (2006) Quality Of Work Life : Implication Of Career Dimensions , Journal of Social Sciences ,n(2).
- Rethinam , Guna Seelan , Ismail , Maimunah;(2007);Constructs Of Quality Of Work Life : A Perspective Of Information And Technology Professionals , European Journal Of Social-Volume 7,Number1.
- Robert L.Schalock , (1993), La qualité de vie : conceptualization, mesure et application , revue francophone de la déficience intellectuelle , volume 4. Numéro 2.
- Sharma P , Gupta M(2011),Factor Credentials Boosting Quality Of Work Life Of Bsnl Employees In Jammu Region , Apjrbm Volume 2.
- Soren V,Joav M,Niels J-A,(2003),Quality Of Life Theory I.The Iqol Theory : An Integrative Theory Of The Global Quality Of Life Concept, Research Article The Scientific World Journal , n3.

- Svenn-age Dahl, Torstein Nesheim , Karen M. Olsen, (2009), Quality Of Work-Life On Organizational Commitment :A Comparative Study On Academicians Working For State And Foundation , International Journal Of Social Sciences Vol03(4).
- Teohane .O, (2002) La Communication Au Travail, Presses Universitaires De Grenoble ,France.
- Viateur L, Johanne T, (1983) , La Qualité De Vie Au Travail Et Horaire Variable , Relation Industriel , Vol 38No 03.
- Vicent R, Jordi L-T , Jordi S, (2007), The Institutional Vs .The Academic Definition Of The Quality Of Work Life . What Is The Focus Of The European Commission , Research Institute Of Applied Economics.
- Weill . M , Heude G, (2007), Améliorer La Qualité De Vie Au Travail : Des Pistes Pour Agir Revue De La Qualité De Vie Au Travail : Travail Et Changement , Une Publication De L'agence Nationale Pour L'amélioration Des Conditions De Travail , Numéro Spécial, Lyon, France.
- Alzalabani Abdulmonem Hamdane (2017) A study on perception of Quality of work life and job satisfaction: evidence from Saudi Arabia K Arabian journal of business and management review.
- Habibzadeh & Bahrami (2017) evaluation of Quality work life and its dimensions Iranian higher . education middle east journal of family medicine.

ج - المراجع الالكترونية:

- <https://www.bbc.com/arabic/vert-cap-44077107>
- <https://www.almsal.com/post/977403>
- <http://bayynat.org.lb/ArticlePage.aspx =18586>
- <http://albaathmedia.sy/2019/04/24>
- <http://albaathmedia.sy.gov.sa./2020/03/14>
- millionstudies.com/product/113516
- www.qou.edu/arabi/2013/08/01/c
- www.ehewar.org2014/12/13

الأملا حق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة ورقلة

قسم علم النفس وعلوم التربية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

استمارة صدق المحكمين

(استبيان جودة حياة العمل)

أستاذي الكريم، تحية إجلال واحترام.....أما بعد، في إطار إنجاز أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم ، والمسومة " دور جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية لدى العمال الاطارات بالجامعة " ، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يتضمن مجموعة من البنود المتعلقة بموضوع الدراسة ، علما أن مشكلة البحث كانت كما يلي:

ما دور جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية لدى العمال الاطارات بالجامعة ؟ وما مدى إسهام بعض العوامل الوسطية كالجنس و السن و الاقدمية في العمل ، في خلق فروقات في جدلية هذه العلاقة لدى الموظفين الاطارات ؟

و في ضوء التصور الإجرائي للموضوع ، أمكن صياغة أربعة فرضيات هي :

- 1- ما مستوى جودة حياة العمل لدى أفراد عينة الدراسة ؟
- 2- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة حياة العمل و سمات الشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة ؟
- 3- ما مستوى مساهمة عوامل جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية لدى الاطارات العاملين بالجامعة ؟
- 4- هل توجد فروق في مستوى جودة حياة العمل تعزى للمتغيرات الشخصية و المهنية لعينة الدراسة (الجنس – السن – الاقدمية في العمل)

نرجوا منكم إبداء رأيكم حول صلاحية هذه البنود ، ووضع علامة في الخانة المناسبة لرأيكم و اقتراح مآترونة مناسبة.

نشكركم على تعاونكم

التعليقات	واضحة	غير واضحة	البديل

البدائل							واضحة	غير واضحة	البديل
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما					

الرقم	العبارات	تقيس	لا تقيس	البديل
مجالات بيئة العمل				
01	أعمل في مناخ يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه			
02	توجد صداقات حميمة بيني وبين زملائي في العمل			
03	أحب العمل في بيئة مناسبة من حيث الاضاءة			
04	أحب العمل في بيئة خالية من التلوث			
05	أحب العمل في بيئة مناسبة من حيث التهوية			
06	أحب العمل في بيئة مناسبة من حيث التكيف الحراري			
07	وسائل العمل في هذه المؤسسة متوفرة			
08	وسائل العمل في هذه المؤسسة صحية وآمنة			
09	أعمل في بيئة مناسبة من حيث عدد الغرف			
10	أستمتع بالتعاون والمشاركة مع الزملاء العمل			
11	يعاملنا رئيسنا بكل بعدالة و انصاف			
12	يمتلك رئيسي القدرة العالية على التخطيط المسبق للعمل			
13	يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز			
14	لدي القدر المناسب من الحرية في أداء عملي			
15	أحصل على معلومات مناسبة لانجازي لعملي			
16	أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي			
17	أستطيع أن أشارك برأيي في حل مشكلات عملي			
18	أستطيع أن أشارك برأيي في حل مشكلات عملي			
مجالات خصائص الوظيفة				
19	أشعر بالرضا عن الانجاز الذي أحققه في عملي			
20	أشعر بالراحة النفسية في هذه المؤسسة			
21	أشعر بجودة التعامل مع زملائي في الجامعة			
22	وسائل العمل في هذه المؤسسة كثيرة			
23	لدي الفرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي			
24	أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي			
25	لدي القدر المناسب من الحرية في أداء عملي			
26	أحصل على معلومات مناسبة لانجازي لعملي			

			ينفرد رئيسنا في كثير من الاحيان بقراراته	27
			لدي الفرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي	28
			يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مرؤوسيه للعمل الجاد	29
			أشعر أنني جزء هام من جماعة عملي	30
			لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة	31
			يشترك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم	32
			يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات	33
			يعطي رئيسي معلومات كاملة لمرؤوسيه	34
			لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل	35
			يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بكل حرية	36
			لدى رئيسنا بعض التحيز في المعاملة	37
مجال الأجور و المكافأة				
			تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية	38
			أمتلك المهارات اللازمة الأداء وظيفتي	39
			لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي	40
			عندي امكانيات كبيرة تؤهني للعمل أكثر	41
			أوقات العمل لا تتوافق مع امكانياتي	42
			حجم العمل في وظيفتي مناسب	43
			أجري عادل بالنظر مهاراتي ومجهوداتي	44
			أنا سعيد تماما بدخل في عملي	45
			أفهم بشكل تام نظام الاجور و المكافآت في الجامعة	46
			أدائي الفردي يحدد مقدار أجري ومكافأتي	47
			يعتمد أجري على مقدار إنجازي في العمل	48
			أستمتع بالتعاون والمشاركة مع الزملاء العمل	49

(صورة الثانية لاستبيان جودة حياة العمل)

بعد صدق المحكمين

الرقم	العبارات	نسبة الاتفاق %
مجال بيئة العمل		
01	أعمل في مناخ يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه	الاتفاق بنسبة أكثر من 50%
02	توجد صداقات حميمة بيني وبين زملائي في العمل	الاتفاق بنسبة أكثر من 60%
03	أعمل في بيئة مناسبة من حيث الاضاءة	الاتفاق بنسبة أكثر من 60%
04	أعمل في بيئة خالية من التلوث	الاتفاق بنسبة أكثر من 60%
05	أعمل في بيئة مناسبة من حيث التهوية	الاتفاق بنسبة أكثر من 70%
06	أعمل في بيئة مناسبة من حيث التكيف الحراري	الاتفاق بنسبة أكثر من 60%
07	وسائل العمل في هذه المؤسسة كثيرة	تحذف
08	وسائل العمل في هذه المؤسسة صحية وآمنة	الاتفاق بنسبة أكثر من 60%
09	أعمل في بيئة مناسبة من حيث عدد الغرف	تحذف
10	أستمتع بالتعاون والمشاركة مع الزملاء العمل	الاتفاق بنسبة أكثر من 70%
11	يعاملنا رئيسنا بكل بعدالة و انصاف	الاتفاق بنسبة أكثر من 60%
12	يملكك رئيسي القدرة العالية على التخطيط المسبق للعمل	الاتفاق بنسبة أكثر من 70%
13	يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز	الاتفاق بنسبة أكثر من 70%
14	لدي القدر المناسب من الحرية في أداء عملي	الاتفاق بنسبة أكثر من 70%
15	أحصل على معلومات مناسبة لانجازي لعملي	الاتفاق بنسبة أكثر من 40%
16	أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي	الاتفاق بنسبة أكثر من 40%
17	أستطيع أن أشارك برأي في حل مشكلات عملي	الاتفاق بنسبة أكثر من 50%
18	أستطيع أن أشارك برأي في حل مشكلات عملي	الاتفاق بنسبة أكثر من 50%
مجال خصائص الوظيفة		
19	أشعر بالرضا عن الانجاز الذي أحققه في عملي	الاتفاق بنسبة أكثر من 60%
20	أشعر بالراحة النفسية في هذه المؤسسة	الاتفاق بنسبة أكثر من 60%
21	أشعر بجودة التعامل مع زملائي في الجامعة	الاتفاق بنسبة أكثر من 50%
22	وسائل العمل غي هذه المؤسسة كثيرة	الاتفاق بنسبة أكثر من 60%

الاتفاق بنسبة أكثر من 60%	لدي الفرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي	23
الاتفاق بنسبة أكثر من 60%	أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي	24
الاتفاق بنسبة أكثر من 60%	لدي القدر المناسب من الحرية في أداء عملي	25
الاتفاق بنسبة أكثر من 50%	أحصل على معلومات مناسبة انجازي لعملي	26
ت حذف	ينفرد رئيسنا في كثير من الاحيان بقراراته	27
الاتفاق بنسبة أكثر من 60%	لدي الفرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي	28
الاتفاق بنسبة أكثر من 60%	يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مرؤوسيه للعمل الجاد	29
الاتفاق بنسبة أكثر من 50%	أشعر أنني جزء هام من جماعة عملي	30
الاتفاق بنسبة أكثر من 60%	لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة	31
الاتفاق بنسبة أكثر من 50%	يشترك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم	32
الاتفاق بنسبة أكثر من 60%	يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات	33
الاتفاق بنسبة أكثر من 50%	يعطي رئيسي معلومات كاملة لمرؤوسيه	34
الاتفاق بنسبة أكثر من 60%	لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل	35
الاتفاق بنسبة أكثر من 50%	يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بكل حرية	36
ت حذف	لدى رئيسنا بعض التحيز في المعاملة	37
مجال الأجور و المكافأة		
الاتفاق بنسبة أكثر من 60%	تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية	38
الاتفاق بنسبة أكثر من 50%	أمتلك المهارات اللازمة الأداء وظيفتي	39
الاتفاق بنسبة أكثر من 60%	لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي	40
ت حذف	عندي امكانيات كبيرة تؤهلني للعمل أكثر	41
ت حذف	أوقات العمل لا تتوافق مع امكانياتي	42
الاتفاق بنسبة أكثر من 60%	حجم العمل في وظيفتي مناسب	43
الاتفاق بنسبة أكثر من 70%	أجري عادل بالنظر مهاراتي ومجهوداتي	44
الاتفاق بنسبة أكثر من 60%	أنا سعيد تماما بدخل في عملي	45
الاتفاق بنسبة أكثر من 70%	أفهم بشكل تام نظام الاجور و المكافآت في الجامعة	46
الاتفاق بنسبة أكثر من 60%	أدائي الفردي يحدد مقدار أجري ومكافأتي	47
الاتفاق بنسبة أكثر من 70%	يعتمد أجري على مقدار إنجازي في العمل	48
الاتفاق بنسبة أكثر من 60%	أستمتع بالتعاون والمشاركة مع الزملاء العمل	49

(صورة الثالثة لاستبيان جودة حياة العمل)

بعد حساب معامل التمييز لكل فقرة

الرقم	العبارات	
مجال بيئة العمل		
01	أعمل في مناخ يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه	دال احصائيا
02	توجد صداقات حميمية بيني وبين زملائي في العمل	دال احصائيا
03	أعمل في بيئة مناسبة من حيث الاضاءة	دال احصائيا
04	أعمل في بيئة خالية من التلوث	دال احصائيا
05	أعمل في بيئة مناسبة من حيث التهوية	دال احصائيا
06	أعمل في بيئة مناسبة من حيث التكيف الحراري	دال احصائيا
07	وسائل العمل في هذه المؤسسة كثيرة	دال احصائيا
08	وسائل العمل في هذه المؤسسة صحية وآمنة	دال احصائيا
09	أعمل في بيئة مناسبة من حيث عدد الغرف	دال احصائيا
10	أستمتع بالتعاون والمشاركة مع الزملاء العمل	دال احصائيا
11	يعاملنا رئيسنا بكل بعدالة و انصاف	دال احصائيا
12	يمتلك رئيسي القدرة العالية على التخطيط المسبق للعمل	غير دال احصائيا
13	يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز	دال احصائيا
مجال خصائص الوظيفة		
14	أشعر بجودة التعامل مع زملائي في الجامعة	دال احصائيا
15	وسائل العمل غي هذه المؤسسة كثيرة	غير دال احصائيا
16	لدي الفرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي	دال احصائيا
17	أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي	دال احصائيا
18	لدي القدر المناسب من الحرية في أداء عملي	دال احصائيا
19	أحصل على معلومات مناسبة انجازي لعملي	دال احصائيا
20	لدي الفرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي	دال احصائيا
21	يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مرؤوسيه للعمل الجاد	دال احصائيا
22	أشعر أنني جزء هام من جماعة عملي	دال احصائيا
23	لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة	دال احصائيا
24	يشارك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم	دال احصائيا

25	أجري عادل بالنظر مهاراتي ومجهوداتي	دال احصائيا
26	أنا سعيد تماما بدخل في عملي	دال احصائيا
27	رئيسي معلومات كاملة لمرؤوسيه	دال احصائيا
28	لدي القدر المناسب من الحرية في أداء عملي	دال احصائيا
29	أحصل على معلومات مناسبة لانجازي لعملي	دال احصائيا
30	أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي	غير دال احصائيا
مجال الأجور و المكافأة		
31	أفهم بشكل تام نظام الاجور و المكافآت في الجامعة يعطي	دال احصائيا
32	لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل	دال احصائيا
33	يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بكل حرية	دال احصائيا
34	تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية	دال احصائيا
35	أمتلك المهارات اللازمة الأداء وظيفتي	دال احصائيا
36	لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي	دال احصائيا
37	حجم العمل في وظيفتي مناسب	دال احصائيا
38	تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية	دال احصائيا
39	أمتلك المهارات اللازمة الأداء وظيفتي	دال احصائيا
40	لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي	دال احصائيا
41	عندي امكانيات كبيرة تؤهلني للعمل أكثر	دال احصائيا
42	أوقات العمل لا تتوافق مع امكانياتي	دال احصائيا
43	حجم العمل في وظيفتي مناسب	دال احصائيا

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة ورقلة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية قسم علم النفس وعلوم التربية

الصورة النهائية لاستمارة جودة حياة العمل

بيانات أولية:

الجنس:

أنثى

ذكر

السن:

أكثر من 51 سنة

41_ 50 سنة

أقل من 40 سنة

الأقدمية في العمل:

31 سنة فما فوق

21_ 30 سنة

11_ 20 سنة

أقل من 10 سنوات

التعليمات:

سيدي، سيدتي ، أمامك مجموعة من العبارات التي تدور حول جودة حياة العمل نريد معرفة رأيك في كل منها، علما أنه لا توجد عبارة صحيحة و أخرى خاطئة، فإجابتك تعبر عن إحساسك ووجهة نظرك الشخصية الواقعية ،نطلب منك قراءة كل العبارات بتمعن قبل الإجابة عنها ثم تحدد إجابتك على كل منها بكل صدق و صراحة بوضع علامة (X) ، في خانة واحدة تراها مناسبة لك.

وشكرا على تعاونكم

الرقم	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	أعمل في مناخ يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه					
02	توجد صداقات حميمية بيني وبين زملائي في العمل					
03	أعمل في بيئة مناسبة من حيث الاضاءة					
04	أعمل في بيئة خالية من التلوث					
05	أعمل في بيئة مناسبة من حيث التهوية					
06	أعمل في بيئة مناسبة من حيث التكيف الحراري					
07	وسائل العمل في هذه المؤسسة صحية وآمنة					
08	أستمتع بالتعاون والمشاركة مع الزملاء العمل					
09	يعاملنا رئيسنا بكل بعدالة و انصاف					
10	يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز					
11	لدي القدر المناسب من الحرية في أداء عملي					
12	أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي					
13	أستطيع أن أشارك برأي في حل مشكلات عملي					
14	أستطيع أن أشارك برأي في حل مشكلات عملي					
15	أشعر بالرضا عن الانجاز الذي أحققه في عملي					
16	أشعر بالراحة النفسية في هذه المؤسسة					
17	أشعر بجودة التعامل مع زملائي في الجامعة					
18	وسائل العمل في هذه المؤسسة كثيرة					
19	لدي الفرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي					
20	أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي					
21	لدي القدر المناسب من الحرية في أداء عملي					
22	أحصل على معلومات مناسبة انجازي لعملي					
23	لدي الفرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي					
24	يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مرؤوسيه للعمل الجاد					
25	لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة ومتكاملة					
26	يشترك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم					

					يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات	27
					يعطي رئيسي معلومات كاملة لمرؤوسيه	28
					أجري عادل بالنظر مهاراتي ومجهوداتي	29
					أنا سعيد تماما بدخل في عملي	30
					أفهم بشكل تام نظام الاجور و المكافآت في الجامعة	31
					أدائي الفردي يحدد مقدار أجري ومكافأتي	32
					يعتمد أجري على مقدار إنجازي في العمل	33
					أستمتع بالتعاون والمشاركة مع الزملاء العمل	34
					لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل	35
					يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بكل حرية	36
					تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية	37
					أمتلك المهارات اللازمة الأداء وظيفتي	38
					لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي	39
					حجم العمل في وظيفتي مناسب	40

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة ورقلة

قسم علم النفس وعلوم التربية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

استمارة صدق المحكمين

(استبيان سمات الشخصية التنافسية)

أستاذي الكريم، تحية إجلال واحترام.....أما بعد، في إطار إنجاز أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم ، والمسومة " دور جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية لدى العمال الاطارات بالجامعة " ، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يتضمن مجموعة من البنود المتعلقة بموضوع الدراسة ، علما أن مشكلة البحث كانت كما يلي:

ما دور جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية لدى العمال الاطارات بالجامعة ؟ وما مدى إسهام بعض العوامل الوسطية كالجنس و السن و الاقدمية في العمل ، في خلق فروقات في جدلية هذه العلاقة لدى الموظفين الاطارات ؟

و في ضوء التصور الإجرائي للموضوع ، أمكن صياغة أربعة فرضيات هي :

5- ما مستوى جودة حياة العمل لدى أفراد عينة الدراسة ؟

6- هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة حياة العمل و سمات الشخصية التنافسية لدى أفراد عينة الدراسة ؟

7- ما مستوى مساهمة عوامل جودة حياة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية لدى الاطارات العاملين بالجامعة ؟

8- هل توجد فروق في مستوى جودة حياة العمل تعزى للمتغيرات الشخصية و المهنية لعينة الدراسة (الجنس - السن - الاقدمية في العمل)

نرجوا منكم إبداء رأيكم حول صلاحية هذه البنود ، ووضع علامة في الخانة المناسبة لرأيكم و اقتراح مآترونه مناسباً.

نشكركم على تعاونكم

التعليمات	واضحة	غير واضحة	البديل

البدائل							واضحة	غير واضحة	البديل
موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً					

الرقم	العبارات	تقيس	لا تقيس	البديل
أولاً: سمة المنافسة				
01	لا يهمني النجاح دون تفوق			
02	يزعجني الذين لا يعرفون ما يريدونه			
03	أحب تحدي الآخرين			
04	لا أحب الألعاب التي لا فائز فيها			
05	أحب أن أضع لنفسي تحديات			
06	يمكنني أداء مهامي دون الحاجة لأحد			
07	تهمني الترقية كثيراً في عملي فأنا أستحقها			
08	أحب أن أرى نفسي دائماً في القمة			
09	الكثير لا يحبونني كإنسان ولكن الجميع يحبونني لنجاحي			
10	أحب أداء عملي بمفردي			
11	لا يهمني فشل الآخرين طالما أنا ناجح			
12	نادراً ما أطلب المساعدة من الآخرين			
13	أشعر بالألم عاطفي عندما لا أحقق أهدافي.			
14	أحب أن يتحدث الناس عن إنجازاتي.			
ثانياً: الشجاعة				
15	أتحمس للمنافسة بصدر رحب			
16	أقول رأيي بصراحة في معظم الأوقات			
17	أساعد الآخرين في حال تعرضهم للهجوم والنقد			
18	أخاف مواجهة الناس والتحدث إليهم			
19	في مواقف الشدة و الأزمات اتصف بقوة الأعصاب			
20	أوضح لرئيسي في العمل خطأه في اتخاذ قرار ما			
21	أستطيع السيطرة على نفسي عند الغضب و الانفعال			
22	أحب المسؤولية			
23	أنا سهل الاستثارة			
24	أخاف المرض			

			أنا حريص أكثر من الأزم	25
ثالثا :التفاؤل				
			أؤمن بالقضاء والقدر	26
			عندما تواجهني مشكلة أرى أن لها حل	27
			الدنيا لدي في معظم الأحيان حياة سوداء مظلمة سيئة	28
			أثق باني سأحقق لنفسي مستقبلا باهرا	29
			وجهي مبتسم في معظم الأحيان	30
			أشعر بالملل من الاعمال المتكررة	31
			ينتابني الخجل عندما لا أستطيع انجاز عمل ما	32
			أرى أن الغد يمكن أن يكون افضل من الأمس واليوم	33
			اشعر بان وجهي يعطي انطبعا باني اكبر سنا مما أنا عليه	34
رابعا : الصبر				
			عندما أصل متأخرا للعمل أتقبل انتقاد الرئيس في العمل	35
			أؤمن بأن الانتظار وعدم الاستعجال وحدهما كافيان لحل الكثير من المشاكل	36
			من وجهة نظري إن السرعة في إنجاز الأعمال سيؤدي حتما إلى الأخطاء	37
			أنجز أعمالى بدقة و دون تسرع رغم كثرتها	38
			عند استدعائي وقت العطلة لأداء عمل أذهب قبل الموعد المحدد	39
			أحافظ على هدوئي في اجتماعات العمل رغم طول مدتها	40

صورة الثانية لاستبيان سمات الشخصية التنافسية)

بعد صدق المحكمين

الرقم	العبارات	نسبة اتفاق المحكمين
<u>أولاً: سمة المنافسة</u>		
01	لا يهمني النجاح دون تفوق	الاتفاق بالنسبة أكثر من 50%
02	يزعجني الذين لا يعرفون ما يريدونه	الاتفاق بالنسبة أكثر من 50%
03	أحب تحدي الآخرين	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%
04	لا أحب الألعاب التي لا فائز فيها	الاتفاق بالنسبة أكثر من 60%
05	أحب أن أضع لنفسني تحديات	الاتفاق بالنسبة أكثر من 60%
06	يمكنني أداء مهامي دون الحاجة لأحد	الاتفاق بالنسبة أكثر من 60%
07	تهمني الترقية كثيراً في عملي فأنا أستحقها	الاتفاق بالنسبة أكثر من 50%
08	أحب أن أرى نفسي دائماً في القمة	الاتفاق بالنسبة أكثر من 50%
09	الكثير لا يحبونني كإنسان ولكن الجميع يحبونني لنجاحي	الاتفاق بالنسبة أكثر من 60%
10	أحب أداء عملي بمفردي	يحذف
11	لا يهمني فشل الآخرين طالما أنا ناجح	يحذف
12	نادراً ما أطلب المساعدة من الآخرين	الاتفاق بالنسبة أكثر من 60%
13	أشعر بالألم عاطفي عندما لا أحقق أهدافي.	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%
14	أحب أن يتحدث الناس عن إنجازاتي.	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%
<u>ثانياً: الشجاعة</u>		
15	أتحمس للمنافسة بصدق رغب	الاتفاق بالنسبة أكثر من 60%
16	أقول رأيي بصراحة في معظم الأوقات	الاتفاق بالنسبة أكثر من 50%
17	أساعد الآخرين في حال تعرضهم للهجوم والنقد	الاتفاق بالنسبة أكثر من 50%
18	أخاف مواجهة الناس والتحدث إليهم	الاتفاق بالنسبة أكثر من 60%
19	في مواقف الشدة و الأزمات اتصف بقوة الأعصاب	الاتفاق بالنسبة أكثر من 60%
20	أوضح لرئيسي في العمل خطأه في اتخاذ قرار ما	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%
21	أستطيع السيطرة على نفسي عند الغضب و الانفعال	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%

22	احب المسؤولية	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%
23	أنا سهل الاستشارة	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%
24	أخاف المرض	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%
25	أنا حريص اكثر من الأزم	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%
ثالثا :التفاؤل		
26	أؤمن بالقضاء والقدر	الاتفاق بالنسبة أكثر من 60%
27	عندما تواجهني مشكلة أرى أن لها حل	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%
28	الدنيا لدي في معظم الأحيان حياة سوداء مظلمة سيئة	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%
29	أثق باني سأحقق لنفسي مستقبلا باهرا	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%
30	وجهي مبتسم في معظم الأحيان	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%
31	أرى أن الغد يمكن أن يكون افضل من الأمس واليوم	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%
32	اشعر بان وجهي يعطي انطبعا باني اكبر سنا مما أنا عليه	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%
33	أشعر بالملل من الاعمال المتكررة	يحذف
34	ينتابني الخجل عندما لا استطيع انجاز عمل ما	يحذف
رابعا : الصبر		
35	عندما أصل متأخرا للعمل أتقبل انتقاد الرئيس في العمل	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%
36	أؤمن بأن الانتظار وعدم الاستعجال وحدهما كافيان لحل الكثير من المشاكل	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%
37	من وجهة نظري إن السرعة في إنجاز الأعمال سيؤدي حتما إلى الأخطاء	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%
38	أنجز أعمالى بدقة و دون تسرع رغم كثرتها	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%
39	عند استدعائي وقت العطلة لأداء عمل أذهب قبل الموعد المحدد	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%
40	أحافظ على هدوئي في اجتماعات العمل رغم طول مدتها	الاتفاق بالنسبة أكثر من 70%

(صورة الثالثة لاستبيان سمات الشخصية التنافسية)

بعد حساب معامل التمييز لكل فقرة

الرقم	العبارات	معامل التمييز
<u>أولاً: سمة المنافسة</u>		
01	لا يهمني النجاح دون تفوق	دال إحصائياً
02	يزعجني الذين لا يعرفون ما يريدونه	دال إحصائياً
03	أحب تحدي الآخرين	دال إحصائياً
04	لا أحب الألعاب التي لا فائز فيها	دال إحصائياً
05	أحب أن أضع نفسي تحديات	دال إحصائياً
06	يمكنني أداء مهامي دون الحاجة لأحد	دال إحصائياً
07	تهمني الترقية كثيراً في عملي فأنا أستحقها	دال إحصائياً
08	أحب أن أرى نفسي دائماً في القمة	دال إحصائياً
09	الكثير لا يحبونني كإنسان ولكن الجميع يحبونني لنجاحي	دال إحصائياً
10	نادراً ما أطلب المساعدة من الآخرين	دال إحصائياً
11	أشعر بالألم عاطفي عندما لا أحقق أهدافي.	دال إحصائياً
12	أحب أن يتحدث الناس عن إنجازاتي.	دال إحصائياً
<u>ثانياً: الشجاعة</u>		
13	أتحمس للمنافسة بصدور رحب	دال إحصائياً
14	أقول رأيي بصراحة في معظم الأوقات	دال إحصائياً
15	أساعد الآخرين في حال تعرضهم للهجوم والنقد	دال إحصائياً
16	أخاف مواجهة الناس والتحدث إليهم	دال إحصائياً
17	في مواقف الشدة و الأزمات انتصف بقوة الأعصاب	دال إحصائياً
18	أوضح لرئيسي في العمل خطأه في اتخاذ قرار ما	دال إحصائياً
19	أستطيع السيطرة على نفسي عند الغضب و الانفعال	دال إحصائياً
20	أحب المسؤولية	دال إحصائياً
21	أنا سهل الاستثارة	دال إحصائياً

غير دال إحصائيا	أخاف المرض	22
دال إحصائيا	أنا حريص أكثر من الأزم	23
ثالثا :التفاؤل		
دال إحصائيا	أؤمن بالقضاء والقدر	24
دال إحصائيا	عندما تواجهني مشكلة أرى أن لها حل	25
غير دال إحصائيا	الدنيا لدي في معظم الأحيان حياة سوداء مظلمة سيئة	26
دال إحصائيا	أثق باني سأحقق لنفسي مستقبلا باهرا	27
دال إحصائيا	وجهي مبتسم في معظم الأحيان	28
دال إحصائيا	أرى أن الغد يمكن أن يكون افضل من الأمس واليوم	29
دال إحصائيا	اشعر بان وجهي يعطي انطبعا باني اكبر سنا مما أنا عليه	30
رابعا : الصبر		
دال إحصائيا	عندما أصل متأخرا للعمل أنقبل انتقاد الرئيس في العمل	31
دال إحصائيا	أؤمن بأن الانتظار وعدم الاستعجال وحدهما كافيان لحل الكثير من المشاكل	32
دال إحصائيا	من وجهة نظري إن السرعة في إنجاز الأعمال سيؤدي حتما إلى الأخطاء	33
دال إحصائيا	أنجز أعمالى بدقة و دون تسرع رغم كثرتها	34
دال إحصائيا	عند استدعائي وقت العطلة لأداء عمل أذهب قبل الموعد المحدد	35
دال إحصائيا	أحافظ على هدوئي في اجتماعات العمل رغم طول مدتها	36

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة ورقلة

قسم علم النفس وعلوم التربية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

الصورة النهائية لاستمارة سمات الشخصية التنافسيةبيانات أولية:الجنس:

أنثى

ذكر

السن:

أكثر من 51 سنة

41_ 50 سنة

أقل من 40 سنة

الأقدمية في العمل:

31 سنة فما فوق

21_ 30 سنة

11_ 20 سنة

أقل من 10 سنوات

التعليمات:

سيدي، سيدتي ، أمامك مجموعة من العبارات التي تدور حول جودة حياة العمل نريد معرفة رأيك في كل منها، علما أنه لا توجد عبارة صحيحة و أخرى خاطئة، فإجابتك تعبر عن إحساسك ووجهة نظرك الشخصية الواقعية، نطلب منك قراءة كل العبارات بتمعن قبل الإجابة عنها ثم تحدد إجابتك على كل منها بكل صدق و صراحة بوضع علامة (X) ، في خانة واحدة تراها مناسبة لك.

وشكرا على تعاونكم

الرقم	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	لا يهمني النجاح دون تفوق					
02	يزعجني الذين لا يعرفون ما يريدونه					
03	أحب تحدي الآخرين					
04	لا أحب الالعاب التي لا فائز فيها					
05	أحب أن أضع لنفسي تحديات					
06	يمكنني أداء مهامي دون الحاجة لأحد					
07	تهمني الترقية كثيرا في عملي فأنا أستحقها					
08	أحب أن أرى نفسي دائما في القمة					
09	الكثير لا يحبونني كإنسان ولكن الجميع يحبونني لنجاحي					
10	نادراً ما أطلب المساعدة من الآخرين					
11	أشعر بالألم عاطفي عندما لا أحقق أهدافي.					
12	أحب أن يتحدث الناس عن انجازاتي.					
13	أتحمس للمنافسة بصدر رحب					
14	أقول رأيي بصراحة في معظم الأوقات					
15	أساعد الآخرين في حال تعرضهم للهجوم والنقد					
16	أخاف مواجهة الناس والتحدث إليهم					
17	في مواقف الشدة و الأزمات اتصف بقوة الأعصاب					
18	أوضح لرئيسي في العمل خطأه في اتخاذ قرار ما					
19	أستطيع السيطرة على نفسي عند الغضب و الانفعال					
20	احب المسؤولية					
21	أنا سهل الاستثارة					
22	أخاف المرض					
23	أنا حريص اكثر من الأزم					

					أؤمن بالقضاء والقدر	24
					عندما تواجهني مشكلة أرى أن لها حل	25
					أثق باني سأحقق لنفسي مستقبلا باهرا	26
					وجهي مبتسم في معظم الأحيان	27
					أرى أن الغد يمكن أن يكون افضل من الأمس واليوم	28
					اشعر بان وجهي يعطي انطبعا باني اكبر سنا مما أنا عليه	29
					عندما أصل متأخرا للعمل أتقبل انتقاد الرئيس في العمل	30
					أؤمن بأن الانتظار وعدم الاستعجال وحدهما كافيان لحل الكثير من المشاكل	31
					من وجهة نظري إن السرعة في إنجاز الأعمال سيؤدي حتما إلى الأخطاء	32
					أنجز أعمالى بدقة و دون تسرع رغم كثرتها	33
					عند استدعائي وقت العطلة لأداء عمل أذهب قبل الموعد المحدد	34

جدول بأسماء الأساتذة المحكمين

الاسم و اللقب	الجامعة - الدولة -
- الدكتور : بوفاتح محمد	الأغواط - الجزائر-
- الدكتور: قدوري الحاج	ورقلة - الجزائر-
- الدكتور: مزياني الوناس	ورقلة - الجزائر-
- الدكتور: كادي الحاج	ورقلة - الجزائر-
- الدكتور: عمومن رمضان	الأغواط - الجزائر-
- الدكتور: خميس عبد العزيز	ورقلة - الجزائر-
- الدكتور: خميس محمد سليم	ورقلة - الجزائر-
- الدكتور: محجر ياسين	ورقلة - الجزائر-
- الدكتور: سرايه الهادي	ورقلة- الجزائر-

أ - أهم نتائج الدراسة الاستطلاعية :

الاتساق الداخلي لبعء الاجور و المكافاة لمقياس جودة حياة العمل

Correlations

	VAR0 0030	VAR0 0031	VAR0 0032	VAR0 0033	VAR0 0034	VAR0 0035	VAR0 0036	VAR0 0037	VR000 38	VAR0 0039	VAR0 0040
بعد الاجور والمكافاة	1	.314	.518**	.693*	.812*	.478*	.732*	.718**	.714**	.666**	.632**
Pearson Correlation											
Sig. (2-tailed)		.243	.097	.028	.069	.003	.166	.086	.041	.037	.056
N	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14

الاتساق الداخلي لبعء التفاؤل لمقياس سمات الشخصية التنافسية

	بعد التفاؤل	VAR0 0024	VAR0 0025	VAR0 0002 6	VAR0 0002 7	VAR0 0028	VAR0 0002 9	VAR0 0030
بعد التفاؤل	1	.462*	.586**	.683*	.812*	.813**	.706*	.665**
Pearson Correlation								
Sig. (2-tailed)		.143	.077	.031	.089	.010	.169	.096
N	7	7	7	7	7	7	7	7

ارتباط كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس جودة حياة العمل

Correlations

	VAR00044	خصائص الوظيفية	بيئة العمل	الاجور والمكافاة
VAR00044	1	.811**	.775**	.822**
Pearson Correlation				
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
N	43	43	43	43
خصائص الوظيفية	.811**	1	.959**	.985**
Pearson Correlation				
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
N	43	43	43	43
بيئة العمل	.775**	.959**	1	.969**
Pearson Correlation				
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
N	43	43	43	43
الاجور والمكافاة	.822**	.985**	.969**	1
Pearson Correlation				
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000
N	43	43	43	43

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

لمقارنة الطرفية للمقياس لجودة حياة العمل

Group Statistics

	VAR00049	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
var00045	1.00	10	2.2000	.78881	.24944
	2.00	10	4.9000	.31623	.10000
VAR00046	1.00	10	2.9000	.99443	.31447
	2.00	10	5.0000	.00000	.00000
VAR00047	1.00	10	2.2000	.63246	.20000
	2.00	10	4.8000	.42164	.13333
VAR00048	1.00	10	132.2000	15.59772	4.93243
	2.00	10	187.1000	8.39907	2.65602

الفاكرومباخ لابعاد مقياس لجودة حياة العمل

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% L
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	
var00045	Equal variances assumed	9.156	.007	10.047-	18	.000	-2.70000-	.26874	-3
	Equal variances not assumed			10.047-	11.820	.000	-2.70000-	.26874	-3
VAR00046	Equal variances assumed	14.394	.001	-6.678-	18	.000	-2.10000-	.31447	-2
	Equal variances not assumed			-6.678-	9.000	.000	-2.10000-	.31447	-2
VAR00047	Equal variances assumed	1.231	.282	10.817-	18	.000	-2.60000-	.24037	-3
	Equal variances not assumed			10.817-	15.680	.000	-2.60000-	.24037	-3
VAR00048	Equal variances assumed	6.968	.017	9.800	18	.000	-54.90000-	5.60208	-66
	Equal variances not assumed			9.800	13.815	.000	-54.90000-	5.60208	-66

الفاكرومباخ لابعاد مقياس لجودة حياة العمل

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	13

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	16

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.797	14

الفاكرومباخ لابعاد مقياس لسمات الشخصية التنافسية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.823	11

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.829	12

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.859	7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	6

التجزئة النصفية لاستبيان جودة حياة العمل

Correlations

	VAR00001	VAR00002
VAR00001 Pearson Correlation	1	.759**
1 Sig. (2-tailed)		.000
N	20	20
VAR00002 Pearson Correlation	.759**	1
2 Sig. (2-tailed)	.000	
N	20	20

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

" توجد علاقة دالة إحصائياً بين جودة حيا العمل وسمات الشخصية التنافسية لدى العمال الاطارات بالجامعة "

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	125.32	19.590	108
VAR00002	102.12	16.342	108

Correlations

Control Variables		VAR00001	VAR00002
VAR00001	Correlation	1.000	.628**
	Significance (2-tailed)	.	.000
	df	0	106
VAR00002	Correlation	.628**	1.000
	Significance (2-tailed)	.000	.
	df	106	0

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

" توجد علاقة دالة إحصائياً بين بعد بيئة العمل وسمات الشخصية التنافسية لدى العمال الاطارات بالجامعة "

Correlations

Control Variables		VAR00001	VAR00002
VAR00001	Correlation	1.000	.589**
	Significance (2-tailed)	.	.000
	df	0	106
VAR00003	Correlation	.589**	1.000
	Significance (2-tailed)	.000	.
	df	106	0

" توجد علاقة بين بعد خصائص الوظيفة وسمات الشخصية التنافسية لدى العمال الاطارات بالجامعة "

Correlations

Control Variables		VAR00001	VAR00002
VAR00001	Correlation	1.000	.723**
	Significance (2-tailed)	.	.000
	df	0	106
VAR000024	Correlation	.723**	1.000
	Significance (2-tailed)	.000	.
	df	106	0

" توجد علاقة بين بعد الاجور والمكافاة وسمات الشخصية التنافسية لدى العمال الاطارات بالجامعة "

Correlations

Control Variables		VAR00001	VAR00002
VAR00001	Correlation	1.000	.564**
	Significance (2-tailed)	.	.000
	df	0	106
VAR00005	Correlation	.564**	1.000
	Significance (2-tailed)	.000	.
	df	106	0

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
VAR00002	113.8725	9.20898	108
VAR00001	125.0000	16.64480	108

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.060 ^a	.004	-.006-	9.23831	.004	.580	1	100	.550

a. Predictors: (Constant), VAR00001

b. Dependent Variable: VAR00002

نتائج تحليل التباين الأحادي لاستجابات أفراد العينة حسب متغير السن و الأقدمية

ANOVA

السن		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
جودة العمل	Between Groups	2230.165	2	1115.083	2.494	.053
	Within Groups	26050.502	105	248.100		
	Total	28280.667	107			
بيئة العمل	Between Groups	196.331	2	98.166	2.494	.053
	Within Groups	2847.076	105	27.115		
	Total	3043.407	107			
خصائص الوظيفة	Between Groups	44.413	2	22.206	.807	.449
	Within Groups	2889.995	105	27.524		
	Total	2934.407	107			
الاجور والمكافاة	Between Groups	2133.800	2	46.900	0.922	.559
	Within Groups	2240.866	105	47.056		
	Total	4374.667	107			

ANOVA

الأقدمية		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
جودة	Between Groups	6686.310	3	1362.103	6.103	.001
	Within Groups	21594.357	104	526.869		
	Total	28180.667	107			
بيئة	Between Groups	660.406	3	220.135	7.607	.000
	Within Groups	2383.002	104	22.913		
	Total	3043.407	107			
خصائص	Between Groups	142.328	3	73.562	1.852	0.102
	Within Groups	2756.236	104	52.013		
	Tot	2898565	107			
الاجور	Between Groups	66.856	3	34.257	2.007	0.311
	Within Groups	2853.012	104	22.104		
	Total	2919.869	107			