



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير

فرع: علوم التسيير

تخصص: إدارة الموارد البشرية

من إعداد الطالب : مخلوفي عبد الله غيث

بعنوان:

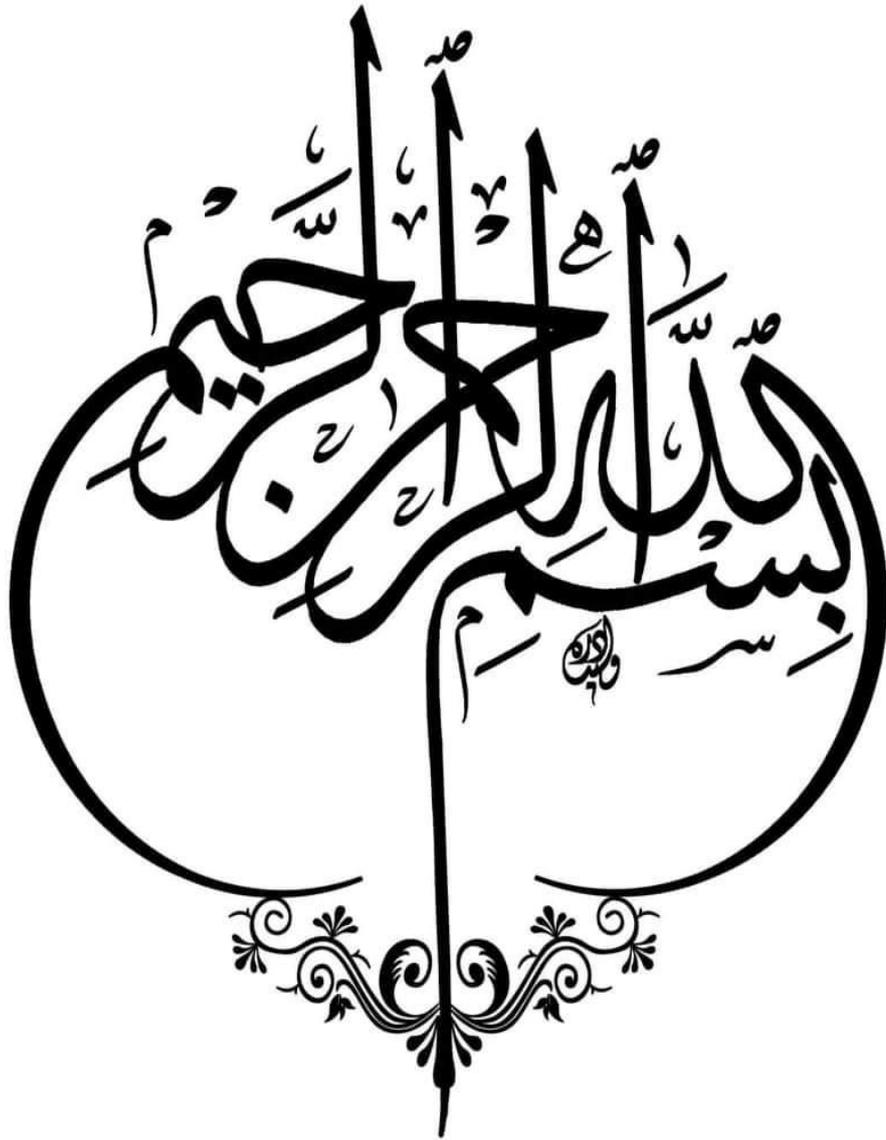
أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية  
دراسة حالة مؤسسة سونلغاز – توزيع بورقلة

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2024/06/08

أمام اللجنة المكونة من السادة

رئيسا	قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ محاضر قسم أ	د/منصوري إلهام
مشرفا ومقرراً	قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ التعليم العالي	أ.د/مناصيرية رشيد
مناقشا	قاصدي مرباح ورقلة	أستاذ مساعد قسم ب	د/بن الشيخ سارة

السنة الجامعية 2024/2023



## شكر وتقدير

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك ولك الشكر والمنة والثناء الحسن أن يسررت لنا السبل ومنحتنا الصبر والعزيمة والإرادة ووفقتنا لإتمام هذا العمل المتواضع.

وبعد المولى عز وجل الشكر موصولاً لكل من ساهم في تقديم النصح والمشورة والرأي السديد فنتوجه بخالص شكرنا وتقديرنا إلى الأستاذ الفاضل المشرفه الدكتور مناصرة رشيد على إرشاداته العلمية القيمة وجهده معنا لإنجاز هذا البحث ولأعضاء هيئة المناقشة الموقرة على قراءتهم للمذكرة وقبولهم مناقشتها وتقييمهم للعمل وإبداء ملاحظتهم القيمة

كما نقدم جزيل الشكر لعمال المؤسسة على تجاوبهم

كما أتوجه بالشكر لكل الأساتذة الكرام الذي كان لنا الشرفه بالدراسة عندهم وكل طاقم كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

والشكر الموصول لكل زملائي وزميلاتي الطلبة

وإلى كل من ساعدنا وشجعنا ولو بكلمة طيبة لإتمام هذا العمل من قريب أو بعيد

محمد الله خبيره

# إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع وقفنا لله سبحانه وتعالى الذي  
وفقني لهذا

هدية مني إلى والدي الكريمين بارك الله في عمريهما طاعة لله  
إلى زوجتي رفيقة دربي وأم أولادي وحببتي الغالية "رقية"  
إلى فلذات كبدي وقرة عيني أبنائي  
"مسلم وجنى"

إلى سندي في الحياة أخوتي وأخواتي

إلى زملائي و زميلاتي الطلبة

الذين تسعهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

باقة ورد تعبر عن الشكر و الاحترام و الامتنان إلى الأستاذ المشرف  
أمده الله بموفور الصحة و العافية و إلى كل أساتذة قسم علوم  
التسيير لتفضلهم بتوجيهي طيلة فترة دراستي فلمن مني الشكر و  
التقدير

كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاح هذا العمل المتواضع

عبد الله خيرت

## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير ضغوط العمل وأبعاده على جودة الحياة الوظيفية، بدراسة عينة من موظفي مؤسسة سونلغاز- توزيع بورقلة بعدد 54 موظف موزعين على مختلف المستويات الإدارية، حيث اعتمدت الدراسة على منهج الوصفي التحليلي، من خلال جمع البيانات بواسطة الاستبيان الموزع على عينة الدراسة، ولتحليل هذه البيانات تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وقد توصلنا لجملة من النتائج أهمها: مستوى ضغوط العمل وأبعاده بالمؤسسة محل الدراسة متوسط، كما أكدت نتائج الدراسة أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية بشكل مقبول، كما بينت نتائج الدراسة أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سونلغاز-توزيع بورقلة، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتحمل ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى التعليمي، الوظيفة) في حين توجد فروق بالنسبة لمتغير العمر والأقدمية.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، جودة الحياة الوظيفية، مؤسسة اقتصادية

## **Abstract:**

*This study aimed to determine the extent of the impact of work stress and its dimensions on the quality of work life, by studying a sample of SONEGAS Ouargla Foundation employees, numbering 54 employees distributed at various administrative levels. The study relied on a descriptive analytical approach, by collecting data using a questionnaire distributed to the study sample. To analyze this data, the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program was used, and we reached a number of results, the most important of which are: The level of work stress and its dimensions in the institution under study is average. The results of the study also confirmed that the institution under study works to implement the dimensions of the quality of work life in an acceptable manner. The results of the study also showed that There is no statistically significant effect of work stress on the quality of work life at the SONEGAS Foundation, and there are no statistically significant differences in tolerance of work stress due to personal variables (gender, educational level, job), while there are differences in relation to the variable of age and seniority.*

**Keywords:** work stress, quality of job life, economic institution

# قائمة المحتويات

## قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
	الإهداء
	الشكر والتقدير
	الملخص
II	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
XIII	قائمة الأشكال والملاحق
أ_هـ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل والجودة الحياة الوظيفية	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والجودة الحياة الوظيفية
03	المطلب الأول: مفاهيم وأساسيات ضغوط العمل
03	الفرع الأول: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل
05	الفرع الثاني: أساسيات حول ضغوط العمل
09	الفرع الثالث: ضغوط العمل مصادره وأثاره وطرق علاجه
13	المطلب الثاني: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية
13	الفرع الأول: مفاهيم أساسية لجودة الحياة الوظيفية
16	الفرع الثاني: مؤشرات أبعاد ومراحل جودة الحياة الوظيفية
19	الفرع الثالث: متطلبات جود الحياة الوظيفية ومعوقات تطبيقها
21	المطلب الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية
21	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية
21	المطلب الأول: دراسات بالعربية المتعلقة بمتغيرات الدراسة
21	الفرع الأول: الدراسات السابقة حول متغير ضغوط العمل
24	الفرع الثاني: الدراسات السابقة عن جودة الحياة الوظيفية
26	الفرع الثالث: الدراسات السابقة تربط بين المتغيرات (ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية)
27	المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية
28	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
28	الفرع الأول: عرض ملخص الدراسة السابقة
32	الفرع الثاني: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
33	الفرع الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة والقيمة المضافة
34	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سونلغاز-توزيع بورقلة	
36	تمهيد
37	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة
37	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة
37	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
40	الفرع الثاني: منهج الدراسة

41	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
41	الفرع الأول: التعريف بمتغيرات الدراسة
42	الفرع الثاني: تصميم أداة الدراسة "الاستبيان"
43	الفرع الثالث أدوات وأساليب التحليل الإحصائي المستخدمة
44	المطلب الثاني عرض وتحليل نتائج الدراسة
44	الفرع الأول الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة
46	الفرع الثاني: تقديرات الأدوات
47	المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات ومناقشتها
47	المطلب الأول: مستوى ضغوط العمل أبعاده بالمؤسسة محل الدراسة
47	الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج البعد الأول عبء العمل
48	الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج البعد الثاني ظروف العمل (بيئة العمل)
49	الفرع الثالث: عرض وتحليل نتائج البعد الثالث صراع الدور
50	الفرع الرابع: عرض وتحليل نتائج البعد الرابع غموض الدور
51	المطلب الثاني: مستوى جودة الحياة الوظيفية أبعاده بالمؤسسة محل الدراسة
52	الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج البعد الأول جودة التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية
53	الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج البعد الثاني جودة الحوافر المادية والمعنوية
54	الفرع الثالث: عرض وتحليل نتائج البعد الثالث جودة الأمان الوظيفي
55	الفرع الرابع: عرض وتحليل نتائج البعد الرابع جودة الرعاية الصحية والاجتماعية
57	المطلب الثالث: تقدير أثر والفروق لضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة
57	الفرع الأول: تقدير أثر لضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة
58	الفرع الثاني: تقدير فروق لتحمل ضغوط العمل للعينة في المؤسسة محل الدراسة
59	الفرع الثالث: تفسير ومناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة
61	خلاصة الفصل
62	خاتمة
65	المراجع
69	الملاحق

# قائمة الجداول

## قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	ملخص الدراسات السابقة	29
2-1	مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة	32
3-1	توزيع الاستبيان على أفراد عينة الدراسة.	40
1-2	تقسيمات محاور وأبعاد الاستبيان	42
2-2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	44
3-2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	44
4-2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	45
5-2	توزيع عينة الدراسة الأقدمية	45
6-2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي	46
7-2	معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	46
8-2	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول " عبء العمل "	47
9-2	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني ظروف العمل (بيئة العمل)	48
10-2	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث صراع الدور	49
11-2	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع غموض الدور	50
12-2	نتائج اختبار الفرضية الأولى	51
13-2	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات " جودة التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية "	52
14-2	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني جودة الحوافز مادية والمعنوية	53
15-2	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث جودة الأمان الوظيفي	54
16-2	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع جودة الرعاية الصحية والاجتماعية	55
17-2	نتائج اختبار الفرضية الثانية	56
18-2	نتائج اختبار الفرضية الثالثة	57
19-2	نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء المبحوثين تجاه المحور الأول تبعاً لمتغير الجنس	58
20-2	نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات لمتغير العمر، الأقدمية، المستوى التعليمي، الوظيفة تحمل ضغوط العمل	59

# قائمة الأشكال والملاحق

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
هـ	نموذج الدراسة	أ
04	عناصر ضغوط العمل	1-1
06	مراحل ضغوط العمل	2-1
18	المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية	1-2
41	متغيرات الدراسة	2-2

## قائمة الملحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
72	قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان	01
72	الهيكل التنظيمي للمؤسسة	02
73	الاستبيان أداة الدراسة	03
76	مخرجات برنامج SPSS	04

# المقدمة

## توطئة:

تسعى المؤسسات في الوقت الراهن إلى تحقيق التميز والتطور من خلال تقديم أفضل منتجات وخدمات لعملائها، و لا يكون ذلك الا باكتسابها موارد بشرية مؤهلة وذات خبرة والتي تعتبر من الركائز المهمة لبقائها وتطورها، إلا أنه تواجهها مجموعة من التغييرات التي تحول بينها وبين تطورهما، وتعتبر ضغوط العمل جزءاً منها، بحيث تعد من أكثر المواضيع التي جذبت اهتمام الباحثين في مجال الإدارة على دراستها من حيث المسببات والآثار.

تمثل ضغوط العمل أحد الجوانب الهامة في حياة المؤسسات، حيث تؤثر على صحة العامل وإنتاجيته، لما لها من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في قلق وتوتر وانفعال، وبالتالي هذا ما ينعكس على مهام وظيفته وعلاقته مع العاملين، وعلى أداء المؤسسة ككل.

تختلف مصادر ضغوط العمل التي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عمل، فمنها ما يتعلق بالمؤسسة ومنها بالفرد بحد ذاته، وتأتي هذه الدراسة لتحديد مدى تأثير ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في المؤسسات، وذلك بسبب تعرضهم لحالات من الاضطراب والقلق والإحباط الذي يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية والسلوكية، وبالتالي ينعكس على مستوى أدائهم في العمل، بحيث أن ارتفاع مستوى الضغوط ينجم عنه آثار سلبية وفي بعض الأحيان ايجابية، وهذا ما يدفع العاملين لتحسين مستوى أدائهم حيث تعمل المؤسسة على انتهاج مجموعة من الأساليب من أجل التخفيف من ضغوطات العمل وتحسين الحالة النفسية للعامل.

تعمل المؤسسات على المحافظة على الاستقرار الوظيفي لموظفيها من خلال توفير بيئة مشجعة على العمل والاهتمام بالموظف ومراعاة حياة الشخصية والاجتماعية، وتقديم مختلف الحوافز المادية والاجتماعية التي تساهم في زيادة التزامه وأداء مهامه والتي تخفف من ضغوط العمل عليه.

## أولاً: إشكالية الدراسة:

وهذا ما يقودنا إلى معالجة إشكالية الدراسة التالية:

## ما مدى تأثير ضغوط على العمل على جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سونلغاز - توزيع بورقلة؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى ضغوط العمل وأبعاده بالمؤسسة محل الدراسة؟
2. ما مستوى تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة؟
3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سونلغاز - توزيع بورقلة؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتحمل ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الأقدمية، المستوى التعليمي، الوظيفة)؟

ثانياً: فرضيات الدراسة : بغية الإجابة على السؤال الرئيسي والأسئلة الفرعية المنبثقة عنه تم صياغة الفرضيات التالية:

1. الفرضية الأولى: مستوى ضغوط العمل وأبعاده بالمؤسسة محل الدراسة متوسط؛
2. الفرضية الثانية: تعمل المؤسسة محل الدراسة على تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية بشكل مقبول؛
3. الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سونلغاز - توزيع بورقلة؛
4. الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتحمل ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الأقدمية، المستوى التعليمي، الوظيفة).

**ثالثا: أهداف الدراسة**

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف حسب التسلسل الآتي:

- التعرف على أبعاد ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة؛
- التعرف على متطلبات تحقيق جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة؛
- التعرف على مدى تأثير أبعاد ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة؛
- محاولة التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة؛
- معرفة ماهي الجوانب الأكثر تأثيرا على جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة؛
- معرفة مصادر ضغوط العمل بالمؤسسة ومحاولة معالجتها؛
- محاولة الوصول الى بعض الاقتراحات التي يؤمل أن تساهم في استفادة المسؤولين في المؤسسات الاقتصادية حول أهمية هذا الموضوع؛

**رابعا: أهمية الدراسة**

- محاولة تسليط الضوء على مفهومين حديثين في أدبيات الفكر الإداري وهما ضغوط العمل أحد أهم المشاكل التي يعاني منها المورد البشري والتي تؤثر على أداءه وكفاءته
- تنبع أهمية الدراسة من أهمية متغيرات الدراسة في حد ذاتها، حيث يعتبر موضوع الدراسة من مواضيع التي هي محل البحث دائم من طرف الباحثين والمتخصصين نظرا لأهميته في مجال إدارة الموارد البشرية؛
- تتبلور أهمية الدراسة العملية من خلال توضيح أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية للعاملين ومدى سعي المؤسسة في التخفيف من ضغوط العمل.

**خامسا: مبررات وأسباب اختيار الموضوع:**

تتلخص مبررات وأسباب اختيار موضوع الدراسة في النقاط التالية:

- ميولاتنا الشخصية في اكتساب المعرفة ومعالجة مثل هذه المواضيع؛
- معايشتنا للموضوع كوننا موظفين في نفس المؤسسة ؛
- ميولاتنا العلمية لمواضيع الموارد البشرية وما يرتبط بها من سلوكيات؛
- اعتقادنا بأن ضغوط العمل تؤثر سلبا على أداء وكفاءة العامل وجودة حياته الوظيفية.

**سادسا: حدود الدراسة**

بهدف التحكم بموضوع الدراسة ومعالجة الإشكالية المطروحة، ستكون حدود دراستنا كالاتي:

1. **الحدود الموضوعية:** ركزت هذه الدراسة في جانبها الموضوعي على دراسة مختلفة الجوانب بعنوان: أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز - توزيع بورقلة
2. **الحدود المكانية:** تمت دراسة حالة مؤسسة سونلغاز - توزيع بورقلة
3. **الحدود الزمنية:** امتدت شهري مارس و أبريل 2024.
4. **الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة على مجموعة من الموظفين الإداريين على مستوى مؤسسة سونلغاز - توزيع بورقلة قدر حجم عينة الدراسة بـ 54 موظف موزعين على مختلف المستويات بالمؤسسة محل الدراسة.

## سابعاً: صعوبات الدراسة:

خلال إعدادنا للمذكرة واجهتنا مجموعة من الصعوبات والتي من أهمها :

- تلقينا صعوبة في تحليل البيانات الإحصائية من خلال معالجة إجابات عينة الدراسة بمصدقية التي أظهرت في كل مرة أنه لا يوجد أثر دال احصائياً بين متغيرات الدراسة، لتعامل معها في الأخير كما أجابت عينة الدراسة.

## ثامناً: هيكل الدراسة

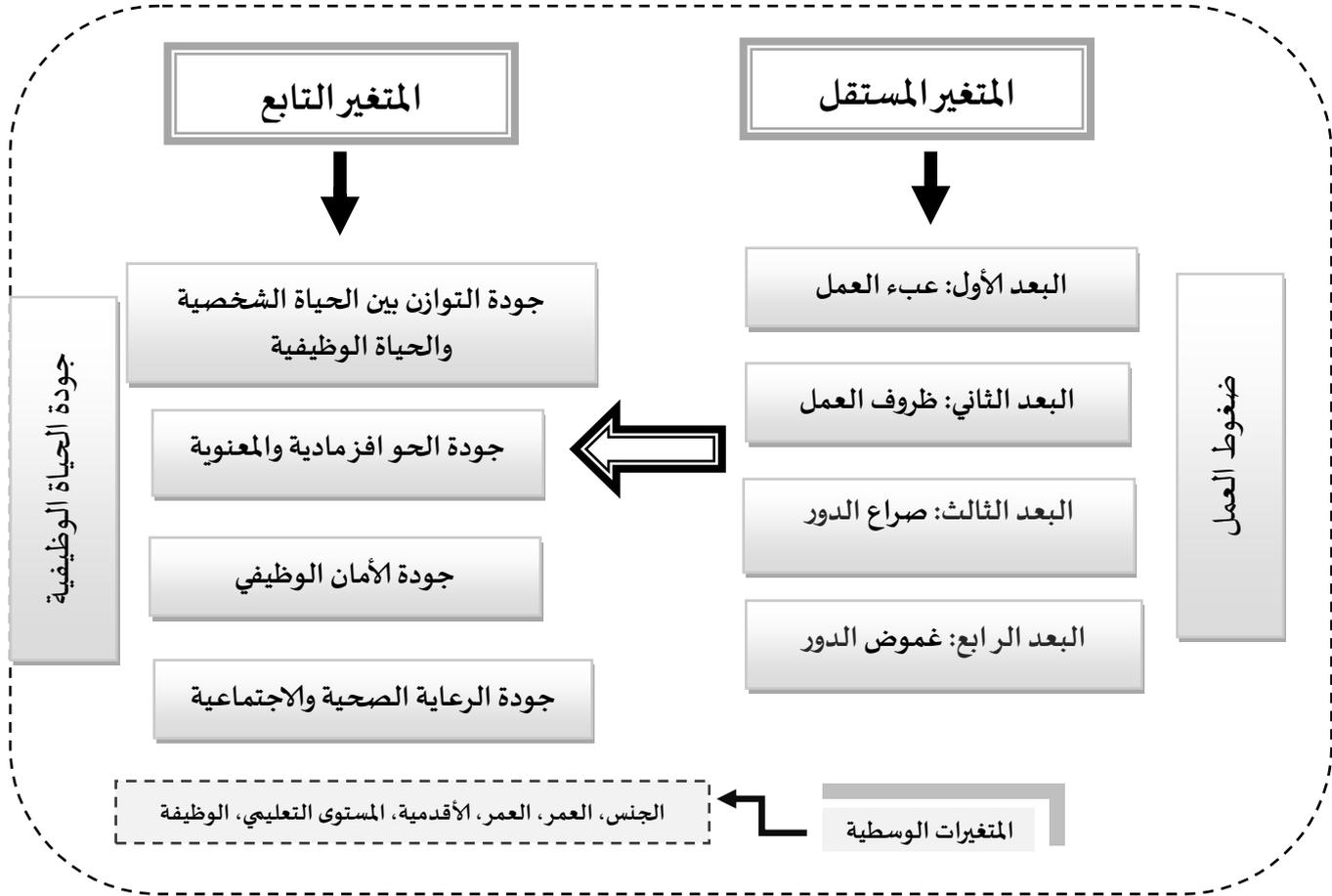
للإحاطة بالإشكالية المطروحة ومعالجتها، قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى فصلين، فضلاً عن المقدمة العامة والخاتمة، وقد كان التقسيم كالآتي:

- **الفصل الأول:** بعنوان: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية من خلال تقسيمه لمبحثين المبحث الأول الأدبيات النظرية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية من خلال عرض مختلف المفاهيم الأساسية لكل من ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية مؤشراتهما ومتطلبات تحقيقها، بالإضافة إلى إدراج مطلب لربط العلاقة بين متغيرات الدراسة، أما المبحث الثاني خصص للدراسات السابقة وتم تقسيمه إلى ثلاثة مطالب، أما الأول فتناول الدراسات السابقة باللغة العربية والثاني والذي خصص للدراسات باللغة الأجنبية، أما المطلب الثالث خصص لتحديد العلاقة بين الدراسات السابقة وما يميز الدراسة الحالية.
- **الفصل الثاني:** بعنوان: دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سونلغاز ورقلة تناول هذا الفصل الدراسة الميدانية وقسم إلى مبحثين تطرق المبحث الأول إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية أما المبحث الثاني خصص لتحليل ومناقشة نتائج الدراسة، وقسم هذا الأخير إلى مطلبين تطرقنا في الأول إلى خصائص عينة الدراسة والثاني تحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها.

تاسعا: نموذج الدراسة

من خلال دراستنا لموضوع أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز حيث تمثل من خلال المتغير المستقل ضغوط العمل وكذلك المتغير التابع المتمثل في جودة الحياة الوظيفية

الشكل رقم (أ): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقسيمات موضوع الدراسة

**الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية  
لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية**

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

تمهيد:

يعتبر الإهتمام بجودة الحياة الوظيفية من بين الجوانب المميزة لمؤسسة ما عن غيرها، حيث تحرص المؤسسة على إجراء تحسينات مستمرة في بيئتها الداخلية معتمدة على مداخل تحسين جودة الحياة الوظيفية ليحدث التفاعل الإيجابي بين كل من العاملين بمختلف المستويات الوظيفية وإدارة المؤسسة، فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول من جانب العاملين ساهم ذلك في الحصول على أداء أفضل مما يحقق أهداف العاملين والمؤسسة، وتتعلق بالظروف والبيئة المناسبة للعمل التي تدعم وتزيد من رضا العاملين عن طريق توفير بيئة عمل آمنة ونظم ملائمة للمكافآت وفرص متاحة للتطوير الوظيفي.

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية؛
- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

### المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

سنتعرف من خلال المبحث لأهم الأدبيات النظرية لضغوط العمل كمتغير مستقل وجودة الحياة الوظيفية كمتغيرات تابع، بالإضافة سنتطرق للعلاقة بين متغيرات الدراسة من جانب النظري.

#### المطلب الأول: مفاهيم وأساسيات ضغوط العمل

سنحاول من خلال هذا المطلب طرح مفاهيم وأساسيات لضغوط العمل من تعريف وخصائص ومصادر وأنواع ومختلف الجوانب النظرية التي تخص متغير ضغوط العمل من خلال العناصر التالية.

#### الفرع الأول: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل

سنتعرف هذا الجزء لتعريف ضغوط العمل وخصائصه وعناصره وأهميته دراسته

#### 1- تعريف ضغوط العمل

تعرف ضغوط العمل بأنها: "مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل المورد البشري، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الموارد البشرية في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمية، أو في أدائهم لأعمالهم، نتيجة تفاعل الموارد البشرية مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط".<sup>1</sup>

كما يمكن تعريفها بأنها: "هي افرازات بيئية وتنظيمية تولد آثار جانبية وأجواء مثيرة للقلق، والتوتر والإحباط، وقد تؤدي هذه الظاهرة إلى إثارة قدرات الموارد البشري لتعميق التوافق النفسي ورفع درجات التحمل والتضحية لدى العاملين، لكنها حين تتعاضم وتعمق ويشد تأثيرها السلبي فإنها تنتهي إلى انهيار الموارد البشري أو انسحابه أو احتراقه".<sup>2</sup>

في حين هناك من يعرفها على أنها: "هي مجموعة العوامل البيئية السلبية (مثل غموض الدور، صراع الدور، أحوال العمل السيئة والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء معين".<sup>3</sup>

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف ضغوط العمل بأنها: "مجموعة من ردود الأفعال البدنية والنفسية والسلوكية التي تصدر من العامل نتيجة تعرضه لمثيرات في بيئة عمله وتفاعل خصائصه الذاتية مع الظروف البيئة الخارجية والذي يؤثر على أداء عمله.

#### 2- خصائص ضغوط العمل

هناك مجموعة من الخصائص التي يمكن من خلالها تحديد ضغوط العمل، لعل من أهمها:<sup>4</sup>

- ضغوط العمل منتشرة دائما وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر بسبب ازدحام المكاتب أو زيادة طلبات الجمهور أو تراكم الواجبات وتعاضم المستويات كل ذلك يشكل ضغوطا على تفكير الفرد وأعصابه وحالته المزاجية؛
- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد؛

<sup>1</sup> صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003، ص 329.

<sup>2</sup> عامر الكبيسي، التطور التنظيمي وقضايا معاصرة، التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة، ط1، الجزء الرابع، دار الرضا للنشر، دمشق 2006، ص 25.

<sup>3</sup> محمود سلمي العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، عمان، 2004، ص 160.

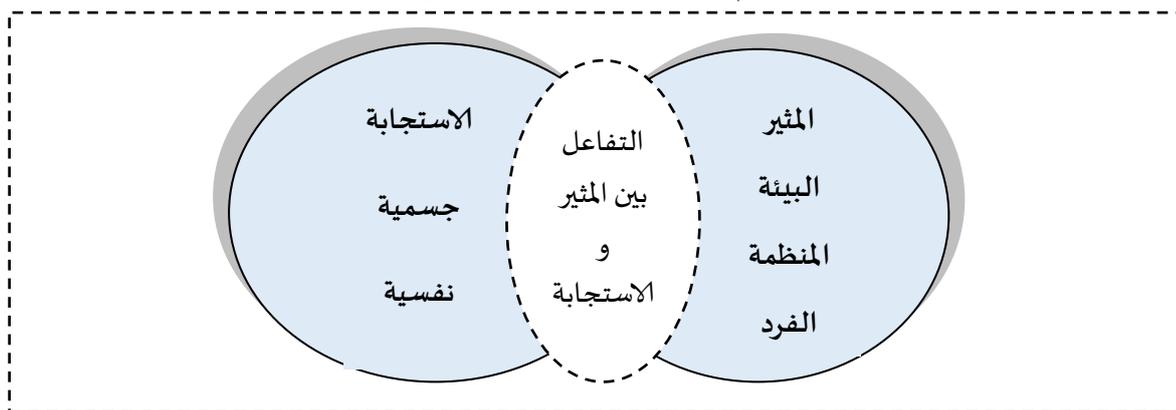
<sup>4</sup> ميسون عبد الله أحمد، دور الذكاء الشعوري في معالجة مشكلات ضغوط العمل، دراسة استطلاعية لآراء عينة من منتسبي الشركة العامة لصناعة الأدوية في نينوى، مجلة تنمية الراقدين، المجلد 33، العدد 103، 2011، ص 105.

## 3- عناصر ضغوط العمل

هناك ثلاثة عناصر لضغوط العمل كما أوردها أغلب الباحثين وهي كالاتي:<sup>1</sup>

- **عنصر التحفيز والمثيرات في البيئة المحيطة بالعاملين:** المثيرات هي "الأحداث التي تفرض على الشخص وتلزمه أو تتطلب منه تكيفا فسيولوجيا أو معرفيا أو سلوكيا. وعليه اعتبرت الضغوط بمثابة مثيرات وهذه المثيرات الضاغطة هي في الغالب أحداث تفرض على الشخص أو ظروف تتبع من داخل الشخص نفسه وأن هناك أنواع عديدة من الأحداث التي توجد في البيئة المحيطة بالعامل والتي يمكن أن يطلق عليها مثيرات المشقة أو الضواغط وتصنف في ثلاثة فئات (البيئة، المنظمة، الفرد)؛
  - **عنصر الاستجابة:** يمثل هذا العنصر مدى استجابة الفرد لردود الانفعالات الجسمية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مقابل الضغوط ومنها القلق والتوتر والإحباط وغيرها،<sup>2</sup> أي استجابة العامل للمثيرات ومسببات الضغط، وتعرف ضغوط العمل وفق هذا العنصر بأنها الاستجابة النفسية والجسدية للعامل عند تعرضه لمجموعة من المثيرات في بيئة عمله بحيث تنشأ لدى العامل حالة من التغيرات الداخلية وردود أفعال فسيولوجية ونفسية، تدفعهم إلى سلوك غير طبيعي في أدائهم لعملهم ويتركز هذا الاتجاه على النتيجة التي تنجم عن حالة الضغط والتي تتمثل في الاستجابة التي يتخذها الإنسان نحو المثير أو مسبب الضغط وينتج نوعين من الضغوط سلبية وإيجابية؛
  - **عنصر التفاعل:** ويركز هذا النهج على التفاعل بين العامل والموقف وأنه رد فعل فسيولوجي يترتب عليه تغيرات بيولوجية. بأن الضغوط هي مثيرات في محيط العمل ويتعرض لها العامل ويتفاعل معها ويستجيب لها وبالتالي تؤدي إلى التأثير عليه سلوكيا وجسديا ونفسيا وهذا التأثير قد يكون سلبيا أو إيجابيا، فعندما تكون قدرات العامل مناسبة للتعامل مع المواقف الصعبة سيحس بقليل من الضغط، وعندما يدرك العامل أن قدراته قد لا تكون كافية للتعامل مع الموقف فسوف يشعر بمقدار متوسط من الضغط وأيضا عندما يدرك العامل أن قدراته لا تكون كافية للتعامل مع الموقف وتلبية متطلبات البيئة فإنه سيحس بضغط مرتفع.
- والشكل التالي يمثل عناصر ضغوط العمل

الشكل رقم (1-1): عناصر ضغوط العمل



المصدر: صلاح الدين عبد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، الإسكندرية 2004، ص 337.

<sup>1</sup> مشتاق طالب نوري، سلمي حنينة رحيمة، تأثير الذكاء العاطفي على ضغوط العمل، بحث تحليلي للأراء عينة من الأطباء العاملين في مستشفيات دائرة مدينة الطب، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 15، العدد 4، 2023، ص 376-377

<sup>2</sup> نسيم خضير عباس، علي ميري حسن، تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل، دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في كلية المستقبل الجامعة، المجلد 1، العدد 2020، ص 253، 46.

## 4- أهمية دراسة ضغوط العمل

بما أن الضغوط المهنية تؤثر بشكل سلبي أكثر منه إيجابي، فإن دراستها نستطيع الاستفادة من التالي:<sup>1</sup>

- حماية متخذ القرار: حيث يمكن اتخاذ القرار خاطئ ناجم عن انفعالات اللحظة والتأثير العاطفي والوجداني، أو الناجم عن ردود الفعل العصبية للمواقف الصعبة التي تواجه متخذ القرار.
- تأكيد ربحية المنظمة: وتحقيق أهدافها بالشكل السليم ووفقا لما هو مخطط له وموضوع البرامج التنفيذية؛
- حماية المنفذين من عشوائية القرار: ومن احتمالية السياسات ومن القرارات الازدواجية الناجمة عن قصور الرؤية، وضيق دائرتها أمام متخذ القرار نتيجة سيطرة الضغوط والوساوس القهرية عليه؛
- توفير الظروف المناسبة والجو الصحي المناسب في بيئة العمل: بالمنظمة وبالشكل الذي يجعل لكل مدير جو عمل أفضل، وما يمكنه من اتخاذ القرارات وممارسة سلطاته ومهامه الإدارية بشكل أفضل.
- زيادة الإنتاج وتحسين الإنتاجية: بتبسيط دوافع متخذي القرار في المنشأة عن طريق رفع قدراتهم على مواجهة ضغوط العمل والمواقف الصعبة؛
- تنمية مهارات التوافق السريع والفعال مع الضغوط الداخلية والخارجية: التي تواجه متخذ القرار، وبالتالي تنمية مهارات التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة في ظل سيادة جو من الضغط على متخذ القرار في المنظمة؛
- نشر روح التعاون وسيادة روح الفريق بين الرؤساء والمرؤوسين: وزيادة التفاهم والمشاركة الإيجابية، وما يسهم في رفع الروح المعنوية للعاملين واحساسهم بالمشاركة الفعالة في صنع حاضرهم ومستقبلهم الوظيفي في المنظمة؛
- تحقيق الرقابة الفعالة والمتابعة الحثيثة للسلوكيات الإدارية للمديرين: في كافة المستويات الإدارية (عليا وسطي-تنفيذية) بشكل يؤكد تنفيذ الخطط.

## الفرع الثاني: أساسيات حول ضغوط العمل

سنتعرف من خلال هذا الجزء لمراحل ضغوط العمل وأبعاده ومختلف أنواعه والنماذج المفسرة له من خلال العناصر التالية

## 1- مراحل ضغوط العمل

تمر ردود فعل العامل اتجاه ضغوط عمله عدة مراحل أساسية هي:<sup>2</sup>

- المرحلة الأولى: التعرض للضغوط: ويطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر، أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، تبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين، سواء كان داخليا أو خارجيا، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندنا تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط، ومن أهم هذه المظاهر زيادة ضربات القلب، الأرق، توتر الأعصاب، الضحك الهستيري، سوء استغلال الوقت والحساسية للنقد.

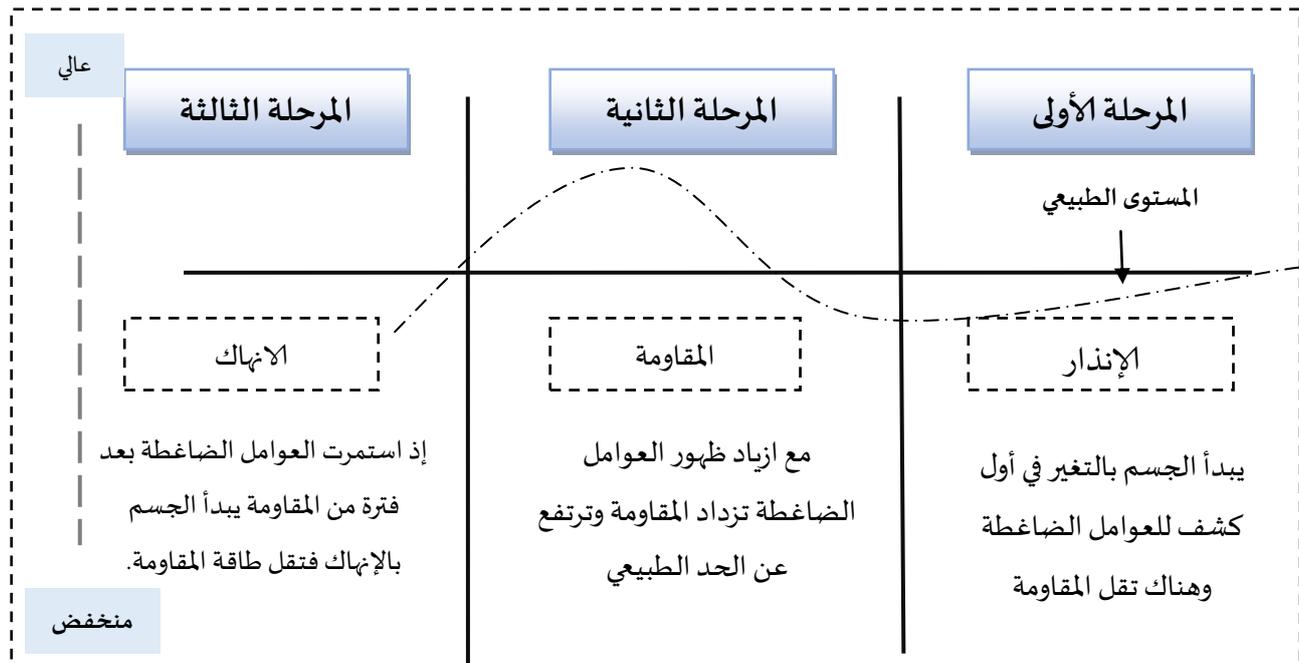
<sup>1</sup> بن عدة مجّد، أثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2018، ص ص 48-49.

<sup>2</sup> سعدون حمود جثير، جسين وليد حسين، علاقة وأثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بتقليل ضغوط العمل، دراسة استطلاعية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 22، العدد 87، 2016، ص 109.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

- المرحلة الثانية: رد الفعل (التعامل مع الضغط): تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة، حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل مع هذه التغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما المواجهة وإما الهرب، وذلك للتغلب عليها أو الهروب والتخلص منها بسرعة، وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح الفرد في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية، حيث يكون قد تعرض بالفعل أو أصيب بضغوط العمل.
  - المرحلة الثالثة: المقاومة ومحاولة التكيف: عقب الصدمة الأولى يقوم الفرد باستعادة الفعالية أي القيام بسلوكيات دفاعية للتغلب على مصادر الضغط أو إزالتها والتعامل معها بهدوء أو التكيف معها، أو تجاهلها، فإذا نجحت هذه الممارسة الدفاعية في التقليل من الشعور بالضغط، تكون هذه المرحلة الأخيرة، أما إذا فشلت فسوف ينتقل الفرد إلى مرحلة الإنهاك.<sup>1</sup>
  - المرحلة الرابعة: التعب والإنهاك: ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار لفترة زمنية طويلة، حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولة التكيف، ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار منها الاستياء من جو العمل، انخفاض معدلات الإنجاز، التفكير في ترك الوظيفة، الإصابة بالأمراض النفسية كالنسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة، الاكتئاب والإصابة بالأمراض العضوية كالقرحة المعدية، السكر وضغط الدم.
- ويمكن تلخيص المراحل في الشكل التالي:

الشكل رقم (1-2): مراحل ضغوط العمل



المصدر: حفصة عطا الله حسين، ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي، دراسة تطبيقية على عينة من أساتذة الجامعات في بغداد، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 6، العدد 11، 2014، ص181.

<sup>1</sup> حفصة عطا الله حسين، ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي، دراسة تطبيقية على عينة من أساتذة الجامعات في بغداد، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 6، العدد 11، 2014، ص181.

## 2- أبعاد ضغوط العمل

لضغوط العمل مجموعة من الأبعاد وفي دراستنا تم الاعتماد على الأبعاد التالية:<sup>1</sup>

- **عبء العمل:** تسهم زيادة أعباء العمل في زيادة حجم الضغوطات الوظيفية التي يتعرض لها الأفراد لا سيما عندما ترتبط هذه الأعباء بوقت محدد لإنجازها، إذ تتنازع أولويات الأعمال بالنسبة للفرد ولا يستطيع تحديد المهمة ذات الأولوية العالية للبدء بها.
- **ظروف العمل (البيئة الوظيفية):** يقصد بها الظروف المحيطة بالعامل أثناء القيام بعمله مثل طريقة تصميم المكتب ومستوى الإضاءة وغيرها من العوامل التي تؤثر مباشرة على العاملين ومستوى أدائهم وحجم العمل أو نفورهم منه؛
- **غموض الدور:** يقصد بغموض الدور عدم وضوح عناصر العمل وعدم تأكد الفرد من اختصاصاته، وعدم معرفته بما يجب أن يؤديه، وعدم تأكده من توقعات الآخرين منه، وكذلك افتقاره إلى المعلومات التي يحتاجها في أداء دوره في المنظمة مثل المعلومات الخاصة بحدود سلطته ومسؤولياته والمعلومات الخاصة بسياسات وقواعد المنظمة وطرق تقييم الأداء وغيرها مما يترتب عليه ارتباك الفرد في عمله وشعوره بالضغط النفسي وعدم الرضا عن العمل والميل لتركه؛
- **صراع الدور:** يعد صراع الدور من الأسباب المهمة لضغوط العمل، ويقصد به التعارض الذي يحدث للفرد نتيجة وجود مطالب عمل مختلفة ويشير صراع الدور إلى عدم انسجام إدراك الأفراد أو توقعاتهم ومطالب العمل المرتبطة بالدور؛

## 3- أنواع ضغوط العمل

تختلف ضغوط العمل وفقاً لكيفية تصنيفها، ولكل نوع خصائصه ومواصفاته وطرق التعامل معه، يمكن تصنيف وتشخيص أنواع ضغوط العمل لعدة أسس رئيسية كما يلي:

3-1 ضغوط العمل من حيث الإيجابية والسلبية<sup>2</sup>

- أ. **الضغوط الإيجابية:** وهي الضغوط المفيدة والتي لها انعكاسات إيجابية، حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج والانجاز بسرعة وحسم، كما أن لها آثار نفسية إيجابية تتمثل في تولد الشعور بالسعادة والسرور لديه، وينعكس هذا في مجمله على إنتاجية العمل، حيث إن المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة بإطار زمني لتنفيذها، أما غير المحددة فهي حتى لو أنجزت بدون تحديد إطار زمني فإن إنجازها يكون بطريقة سيئة وغير مقبولة.
- ب. **الضغوط السلبية:** وهي الضغوط ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان من ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط التي تدفع في الواقع ثمنها بالإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى النظرة السلبية تجاه قضايا العمل.

## 3-2 ضغوط العمل من حيث المصدر

تختلف ضغوط العمل باختلاف مصادرها المتعددة، وفقاً لهذا الأساس يمكن أن تصنيفها لثلاث مصادر أساسية هي:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حسين جعفر جواد، ولاء إسماعيل عبد اللطيف، انعكاس متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية على ضغوط العمل، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 16، العدد 51، 2020، ص431.

<sup>2</sup> نشوان محمد كباس، ضغوط العمل التنظيمي وعلاقته بكل من الانتماء التنظيمي والرضا الوظيفي في إدارة رعاية الشباب في الجامعات اليمنية، أطروحة دكتوراه، ابراهيم سلطان شيبوط، جامعة الجزائر 3، 2018، ص33.

<sup>3</sup> ابن خروزر خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، دراسة ميدانية بمدارس بلدية العيونات لولاية تبسة، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2011، ص50.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

أ. **مصدر داخلي للضغط:** أي من داخل المؤسسة، ويشمل هذا المصدر كلا من الضغوط الناجمة عن العاملين، وعن نظام العمل وعن اللوائح والنظم الداخلية للمؤسسة؛

ب. **مصدر خارجي للضغط:** فهو يتصل بالبيئة المحيطة بالمؤسسة من تنظيمات ومؤسسات مختلفة داخل المجتمع، بما تضعه من قيود وضوابط تأثيرية على تلك المؤسسة، وبما تفرضه من ضغوط للاستجابة لمطالبها المختلفة؛

ج. **مصدر ذاتي للضغط:** وهو من أخطر المصادر حيث يرتبط هذا المصدر بالعامل ذاته باعتباره هو مصدر لضغط العمل حيث تتولد لديه نوازع واتجاهات وتنشأ لديه بواعث واحتياجات وتنمو داخله رغبات وأهداف، وهي جميعاً تؤثر على طموحاته وآماله وتولد ضغوطاً تؤثر على سلوكياته، وهذه الضغوط متولدة عن كمصادر ذاتية داخل أعماق نفسه، وهنا على العامل أن يتحكم في مشاعره وعليه تكييف رغباته وأهدافه وطموحاته مع ما هو متوفر ومتاح له، حتى يستطيع امتصاص هذا النوع من الضغط واستيعابه فيعيش بذلك التوافق مع بيئته الداخلية والخارجية المتغيرتين باستمرار.

### 4- النماذج المفسرة لضغوط العمل

نتيجة لاهتمام العديد من الباحثين والمفكرين بموضوع ضغوط العمل، وارتباطه بكثير من العلوم الأخرى، إذ مثل أحد الاهتمامات المشتركة بين المجالات الطبية والنفسية والإدارية الأمر الذي أدى إلى ظهور نماذج عديدة لتوضيح وقياس ضغوط العمل، لعل من أهمها:<sup>1</sup>

- **النموذج التبادلي:** الذي قدمه كوكس (Cox) وماكاي (Macky)، الذي يؤكد أن الضغوط هي عملية تبادلية بين الفرد وبيئته، تحدث نتيجة خلل من إدراك الفرد للمطالب المفروضة عليه وإدراكه لقدراته على تحليلها يكون سبباً للضغوط.
- **نموذج توافق الفرد مع بيئته:** يركز هذا النموذج على العلاقة بين إدراك الفرد لعمله وإدراكه لقدراته الشخصية وعلاقة ذلك بالضغوط والإجهاد من خلال نوعين من التوافق بين الفرد وبيئته عمله (الأول توافق بين حاجات ودوافع وأهداف الفرد وبين المزايا التي تحققها له وظيفته في العمل مثل الإنجاز وتحمل المسؤولية والرضا الوظيفي، الثاني التوافق بين متطلبات المهنة وقدرات ومهارات العمل).
- **نموذج الضغوط المهنية:** يتم إدراك الموقف من قبل الفرد مع التأكيد على تقديم الموقف أثناء عملية الإدراك والذي يقود الفرد، ومن ثم إلى القيام باستجابة محددة تجاه الموقف، تتمثل هذه الاستجابة في سلوك طوعي بدلا من الاستجابة النفسية والعضوية والسلوكية.
- **نموذج عدم التأكد:** يفسر هذا النموذج ضغوط العمل على أنها ما ينعكس على الأفراد عندما يرغبون في تحقيق أهدافهم ويحاولون عمل شيء ما أو ينتظرون حدوثه من أجل تحقيق أهدافهم، لذلك فإن أي عائق يحول دون تحقيق تلك الأهداف يعد سبباً من أسباب حدوث الضغوط لدى الفرد في العمل.
- **نموذج بيرونيوما:** يركز على أن الضغوط التي يتعرض لها الأفراد في بيئة العمل إنما تأتي من مصدرين هما الفرد والوظيفة، إذ إن التعامل في زمن محدد قد يؤدي على أن تترك الضغوط آثارها على كل من الفرد والمنظمة، مما يدفع كل منهما إلى تبني الاستجابة الملائمة لهذه الضغوط.

<sup>1</sup> ميسون عبد الله أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 105-106.

## الفرع الثالث: ضغوط العمل مصادره وآثاره وطرق علاجه

لضغوط العمل عدة مصادر منها المنظمة منها البيئة ومنها الفرد بحد ذاته والتي تخلف عدة آثار على الفرد والمنظمة، لذا سنحاول من خلال هذا الفرع التعرف على مختلف مصادر ضغوط العمل وآثارها وطرق علاجها من خلال ما يلي.

## 1- مصادر ضغوط العمل

تختلف ضغوط العمل باختلاف مصادرها وعليه سنحاول من خلال هذا العنصر التعرف على مختلف مصادر ضغوط العمل.

أ. مصادر تتعلق بالمنظمة وتمثل في:<sup>1</sup>

- **التطوير الوظيفي:** يكون التطوير الوظيفي سببا لضغوط العمل عندما لا يكون لدى المنظمة خطة للتطوير الوظيفي، أو تكون الفرص محددة جدا لتطوير العاملين أو عندما يكون نظام الأجور والحوافز فيها أدنى من المنظمات الأخرى المناظرة لها، مما يسبب إحساس الفرد بأن فرص الترقية في عمله ضعيفة، كما إن وضع معايير أخرى للترقية غير كفاءة الأداء أيضا يسهم في زيادة شعور الفرد بضغوط العمل وذلك لتعارض وضعه مع طموحاته ومحاولة تأكيد مستقبله المهني. إن عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي ومواكبة المستجدات في مجال التخصص تمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل إذ إن الوظيفة تعد مصدرا من مصادر تحقيق الذات والتقدم المهني والوظيفي للفرد، وإذا ما فقد هذا المصدر أو جزء منه تحول العمل إلى مصدر ضغط في الحياة اليومية.

- **نوعية أو طبيعة العمل:** تعد طبيعة العمل الذي يؤديه الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة أو مدى أهمية العمل وكمية ونوعية المعلومات الناتجة من تقييم الأداء وكلها من العوامل التي ربما تسبب الإحساس بالضغوط، تتضمن بعض الوظائف بطبيعتها ضغوطا عالية مثل الأطباء الجراحين، وكبار المدراء، في حين إن وظائف أخرى مثل المحاسبين والعمال الزراعيين وخبراء التأمين يكونوا أقل ضغوطا. وقد كشفت دراسة عن أن هناك اختلافا بين مسببات الضغوط لكل وظيفة، فالوظائف الإدارية تعاني من مستوى عال من الضغط بسبب ضغط الوقت والمقابلات الكثيرة والصعوبات في تحقيق المعايير الإنتاجية، بينما غالبا ما تكون أسباب الضغوط للوظائف ذات الضغط المنخفض المستوى مشكلات فنية.

- **الهيكل التنظيمي:** يعد الهيكل التنظيمي من أحد مصادر الضغوطات المهنية الرئيسية عندما يتصف بدرجة عالية من المركزية، وضعف قنوات الاتصال داخل المنظمة<sup>2</sup>، وذلك بالتعديل الدائم والمستمر للهيكل التنظيمي وتطويره من حيث تقسيم العمل وإحداث الوحدات وتجميع الوظائف، بحيث تخدم كلا من أهداف العاملين وذلك يجعل الوظيفة أكثر معنى وتأثيرا<sup>3</sup>.

- **بيئة العمل المادية:** يقصد بها الظروف المادية للعمل وما تتضمنه من عوامل مادية مثل طريقة تصميم المكتب ومستوى الإضاءة ودرجة الحرارة والضوضاء والخدمات ووسائل الصحة والسلامة من احتمال التعرض لأي مخاطر أو أمراض مهنية وغيرها من العوامل التي تؤثر مباشرة على العاملين ومستوى أدائهم وحجم العمل أو نفورهم منه.

إن بيئة العمل المادية تعد من أهم المصادر المسببة لضغوط العمل وذلك لأن عدم راحة الفرد في مكان عمله ينعكس سلبا على أدائه لواجباته ويخلق لديه حالة توتر تنعكس على جودة العمل وسرعه إنجازته. ويعكس تحديد مصادر ضغوط العمل المتعلقة بظروف العمل المادية في العناصر الآتية:

<sup>1</sup> آلاء عبد الموجود العاني، رغد علي الطائي، تشخيص مسببات ضغوط العمل لدى الأطباء والمرضى العاملين في مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل، دراسة تحليلية مقارنة، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارة والاقتصادية، المجلد 5، العدد 2، 2015، ص 63-64.

<sup>2</sup> عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال، الأردن، 2009، ص 21.

<sup>3</sup> جمال نمر موسى المصري، أثر التعويضات في رضا العاملين في الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، غزة، 2009، ص 16.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

- الارتفاع أو الانخفاض في درجة الحرارة عن الحد المعقول في مكان العمل؛
- الضوضاء الشديدة وحاجة الأصوات العالية؛
- الإضاءة المتوهجة المرتفعة أو المنخفضة، والأشعة تحت الحمراء وفوق البنفسجية؛
- ظروف العمل القاسية؛
- عدم تدريب الأفراد العاملين على الأجهزة والمعدات الحديثة فضلاً عن عدم الفحص الدوري لهذه الأجهزة للتأكد من سلامتها للعمل؛
- تواجد مواد كيميائية سامة ومواد إشعاعية، وتلوث الهواء؛
- الازدحام وعدم توافر الخصوصية للموظفين.

ب. **المصادر الشخصية (متعلقة بالعامل):** حيث تؤثر طبيعة الفرد وملامح شخصيته وغطها في تحديد مستويات ضغوط العمل وكيفية الاستجابة أو التعامل معها، وتعتبر شخصية الفرد واحدة من مصادر ضغوط العمل التي يشعر بها العامل تختلف من شخص لآخر، فقد تكون ضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة، إلا أن الشخصيات المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة حتى يشعر بالضغوط دون شخص آخر.<sup>1</sup>

ج. **اختلاف قدرات الموارد البشرية ومهاراتهم:** تختلف القدرات من فرد إلى آخر، وهذا الاختلاف والتفاوت في القدرات يلعب دوراً في تفاوت الشعور بضغوط العمل ومن هذه القدرات:<sup>2</sup>

- القدرة على تحمل المهام والأعباء الصعبة والتأقلم مع الضغوط، و القدرة على التكيف مع ضغوط العمل؛
- رغم أن مصادر الضغوط واحدة، إلا أن لها ردود فعل مختلفة من جانب الموارد البشرية؛
- ان الموارد البشرية يختلفون في مدى إدراكهم للضغوط من حولهم ومن ذلك التفاوت بين المعاني المدركة بواسطة الموارد البشرية ومدى فهمهم وتفسيرهم لها؛
- القدرة على تحمل المسؤولية: قد تكون مسؤولية الإشراف على الآخرين، أو المسؤولية عن أشياء مادية.

### د. المصادر المتعلقة بالبيئة المحيطة

- عادة ما تكون للعوامل البيئية تأثيرات ضاغطة على الفرد والمنظمة، تشمل هذه العوامل على:<sup>3</sup>
- **العوامل الاقتصادية العامة:** لها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير خاصة حينما تعصف بالدولة الأزمات المالية الخاسرة وينجم عن ذلك عدم قدرة الأفراد على مسايرة متطلبات الحياة، بالإضافة إلى ما يمكن أن يسببه التذبذب في الوضع الاقتصادي صعوداً ونزولاً مما يؤدي إلى ظهور أنماط سلوكية واتجاهات غير منتظمة.
  - **العوامل الاجتماعية:** تشكل الحجر الأساسي في التماسك الاجتماعي والتفاعلي بين أفراد المجتمع، فمعايير المجتمع تحتم على الفرد الالتزام بها، والخروج عنها يعد خروجاً على العرف والتقاليد الاجتماعية فبذلك تصبح هي سببا في إحداث الضغط.

<sup>1</sup> حالة تحنتي، ضغوط العمل وعلاقتها بجودة الحياة المهنية لدى ممرضات المؤسسة الاستشفائية للصحة الجوارية عين العسل بالطارف، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 34، العدد 2، جوان 2023، ص 776.

<sup>2</sup> حداد بختة، أثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2018، ص 109.

<sup>3</sup> تغريد زياد عمار، أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مذكرة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، فلسطين، 2006، العراق، ص ص 31-32.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

- العوامل السياسية: تأثر العوامل السياسية على حياة العديد من الأفراد، من بينها العقوبات المفروضة على بعض الدول، الحروب، العلاقات السيئة مع بعض الدول، كذلك يتزايد الضغط خلال فترة الانتخابات، كلها عوامل قد تزيد من حجم الضغوط.

### 2- آثار ضغوط العمل

يتعرض جميع الأفراد في جميع المنظمات للضغوط بشكل أو بآخر ولكنهم لا يتعرضون جميعاً لمخاطرها بالدرجة نفسها، لأن تأثير الضغوط يختلف من فرد إلى آخر، لذا فإن استجابة الفرد إليها تختلف تبعاً لنمط الشخصية وتكوينه، ونوع البيئة والوسط الاجتماعي الذي يحرك فيه ويؤثر في تشكيل شخصيته، وأيضاً حسب المنظمة ونشاطها والقيم السائدة بها، وأن هذه الضغوط لها نتائجها على الفرد وعلى المنظمة، وفي هذا يناقش الباحثان نتائج وآثار الضغوط على الفرد والمنظمة على النحو التالي:<sup>1</sup>

#### أ. نتائج وآثار الضغوط على الفرد

يتعرض الفرد للعديد من الضغوط من مصادرها المختلفة، ويجد نفسه في صراع مع تلك الضغوط، وإذا لم يستطع مواجهتها، أفرزت نتائجها السلبية التي تنعكس على النواحي الجسدية الفسيولوجية، وإن كانت تختلف هذه النتائج والآثار من شخص لآخر كل حسب استجابته، وتتمثل النتائج الجسدية للضغوط في أمراض القلب والمعدة والصداع والتهاب القولون وارتفاع ضغط الدم وارتفاع السكر، وغيرها من الأمراض العضوية التي تؤدي إلى العجز عن العمل أو الغياب المتكرر، أما الآثار النفسية التي تكرررها الضغوط على الفرد فتتمثل في إصابته بالتوتر والغضب لأنفه الأسباب.

#### ب. نتائج وآثار الضغوط على المنظمة

الإنسان هو الوسيلة المباشرة لتحقيق أهداف المنظمة فإن تعرض المنظمة أو الفرد على حد سواء سوف ينعكس على أداء المنظمة، وذلك حسب ما تؤكد معظم الدراسات أن هناك علاقة سلبية بينهما ترى دراسات أخرى ظهور علاقة إيجابية بين هذه الضغوط وبين الفرد والمنظمة، كما أن للضغوط كلفة مالية على المنظمة حيث تؤدي إلى وقوع خسائر اقتصادية كبيرة، ومن الآثار والنتائج السلبية التي تتركها الضغوط على المنظمة تدني مستوى الإنتاج والتسرب الوظيفي والصراع الشخصي في بيئة العمل إلى جانب ارتفاع نسبة العنف كتعبير عن الإحباط الذي يشعر به العاملون من جراء تلك الضغوط.

### 3- الأضرار المرضية لضغوط العمل

يختلف الأفراد في مدى تأثرهم بضغوط العمل حسب قابليتهم الجسمية والنفسية ويتأثر النظام الحيوي أو العضوي في الجسم وكذلك النظام النفسي بضغوط العمل ومن أهم الأعراض التي تنجم عن ضغوط العمل ما يتضح في النقاط الآتية:<sup>2</sup>

- التوتر والعصبية والصداع؛
- عدم المقدرة على النوم (الأرق)؛
- صعوبات في عملية الهضم والآلام والقولون والمعدة؛
- ارتفاع ضغط الدم وصعوبة التنفس؛
- اتجاه سلبي نحو التعاون مع الغير وصعوبة التركيز في العمل وعدم التوازن الانفعالي؛
- الحزن والكآبة والشعور بالخوف والصعوبة في التحدث مع الغير؛

<sup>1</sup> خالد محمود عزيزي، وليد عامر ضائع، بناء مقياس ضغوط العمل لمدراء معاهد التربية الرياضية في إقليم كردستان العراق من وجهة نظر منتسبيها، مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية، المجلد 15، العدد 1، 2018، ص 1318.

<sup>2</sup> صبيحة عزيز حسن، رغيد خورشيد نامق، ضغوط العمل لدى تدريسي التعليم العالي في مدينة كركوك، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 2، العدد 2، 2012، ص 36.

- فقدان الشهية والتعرق بغزارة؛

#### 4- طرق علاج ضغوط العمل

هناك مجموعة من الطرق العلاجية لضغوط العمل نذكر منها:<sup>1</sup>

##### أ. الطرق الفردية لعلاج ضغوط العمل

ظهرت العديد من طرق علاج ضغوط العمل وتعتمد هذه الطرق على المنطق العقلي البسيط بينما يعتمد بعضها الآخر على تصميمات عملية متقدمة. وأهم هذه الطرق ما يلي:

- التمارين الرياضية: يمكن القول إن للكفاءة البدنية للفرد دور في مواجهة الآثار الجانبية البيئية لضغوط العمل لأنه يؤدي إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد كما إنها وسيلة للتركيز والاسترخاء وصرف العقل عن أي متاعب أو توتر؛

- الاسترخاء: ويؤدي إلى انخفاض توتر العضلات وانخفاض دقات القلب وضغط الدم وتباطؤ عملية التنفس، ويتم باتخاذ وضع مريح وإقبال العينين؛

- التأمل: ويتم فيها استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي وتفرغ الذهن والابتعاد عن العالم الخارجي الذي يتسبب في الضغوط؛

- النظام الغذائي: ويقصد بذلك كميات الغذاء التي تدخل الجسم فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم ولإعطاء الطاقة الحيوية لأداء العمل؛

- الفكاهة: تشير الدراسات إلى أن الضحك يؤدي إلى تخفيف ضغط العمل؛

- ضبط السلوك ذاتيا: بموجب هذه الطريقة يقوم الفرد بالسيطرة على الأشياء والأمور التي تسبق السلوك التي تتبعه وبهذا تستطيع السيطرة على سلوكيه؛

- إعادة البناء المعرفي: وهي تشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق العلاقة بينه وبين زملائه وغيرهم خارج العمل مما يساعد على توفير المساندة الاجتماعية.

##### ب. الطرق المنظمية لعلاج ضغوط العمل

تستطيع المنظمة تخفيض ضغوط العمل الناشئة عن العمل وجماعات العمل والمنظمة من خلال الطرق والوسائل المناسبة

الكفيلة للتغلب على مسببات الضغوط ومن بينها:

- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم: إن المخالفات التي يقع فيها كثير من المدراء في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم بسبب الكثير من الضغوط المهنية لمروسيهم، كذلك الحال لفقدان السيطرة والرقابة على أولئك اللذين يشرف عليهم لذا يمكن القول أن تعهد المستويات الإدارية بممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد ممكن أن يشيع حالة من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الدنيا.

- تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها: بحيث يعنى كل فرد بمسؤولياته ومهامه وسلطاته وما هو مطلوب منه وما يتوقعه الآخرون منه وبما يساعد على تجنب النزاع والتضارب بين الأدوار.

<sup>1</sup> حفصة عطا الله حسين، مرجع سبق ذكره، ص ص 183-184.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

- إعادة النظر في تصميم الأعمال: وذلك يساعد على إثراء العمل من خلال تحسين جوانب العمل الذاتية مثل توفير فرص الاستقلالية وفرص التقدم.
- الموازنة الاجتماعية: من خلال توفير علاقات اجتماعية إيجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد أن زملائه ورئيسه يساندونه ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويشعرونه بأنه مقبول.
- تخطيط وتطوير المسارات الوظيفية للأفراد: بحيث يكون الفرد على علم ودراية بتدرجه مساره الوظيفي وفي أي اتجاه هو سائر في مجاله الوظيفي.

### المطلب الثاني: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية

سنتعرف من خلال هذا المطلب لمختلف المفاهيم الأساسية عن جودة الحياة الوظيفية كمتغير التابع للدراسة من خلال تعريف بالإضافة لأهداف وأهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية، كما تم التطرق لمؤشرات وأبعاد والمراحل الأساسية لها.

### الفرع الأول: مفاهيم أساسية لجودة الحياة الوظيفية

تساهم جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة من تحقيق الاستقرار ومناخ عمل جيد الذي ينعكس بالإيجاب على تحسين إنتاجية وأداء العامل، لذا سنحاول من خلال هذا الجزء التعرف على مختلف المفاهيم الأساسية حول جودة الحياة الوظيفية من خلال التعريف بها وطرح مختلف أهدافها وأهمية تطبيقها في المؤسسة.

#### 1- تعريف جودة الحياة الوظيفية

تعرف جودة الحياة الوظيفية على أنها: "هي مجموعة الأنشطة التي تمارسها المنظمات بغية تنمية الحياة أثناء العمل بما ينعكس إيجاباً على إنتاجية المنظمة وذلك من خلال توفير العوامل البيئية المرضية والأمنة بمكان العمل بما يدعم رضا العاملين بالإضافة إلى توفير نظم المكافآت وزيادة مشاركة العاملين في القرارات التي تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية والاستخدام الأمثل للموارد البشرية".<sup>1</sup>

فجودة الحياة الوظيفية تتعلق بالظروف والبيئة المناسبة للعمل التي تدعم وتزيد من رضا العاملين عن طريق توفير بيئة عمل آمنة ونظم ملاءمة للمكافآت وفرص متاحة للتطوير الوظيفي والنمو، فجودة الحياة الوظيفية تتضمن كلا من المكافآت والعلاقات بين الأشخاص، وبيئة العمل، والرضا الوظيفي وسياسة المنظمة وإدارتها، والدعم التنظيمي، كما تتضمن المخاطر المهنية وتطوير الموارد البشرية من خلال رفاهية الأفراد وتقييمهم والتدريب الاحترافي وظروف واستشارات العمل.<sup>2</sup>

كما تُعرف على أنها: "مجموعة من البرامج أو المداخل أو الطرق أو الاستراتيجيات المميزة التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين كظروف بيئة العمل سواء المادية أو المعنوية بما يتضمن فرص النمو الوظيفي والأجور والمكافآت والأمان الوظيفي والمشاركة في اتخاذ القرار بهدف تحسين ظروف العمل".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> يعقوب سالم، آليات المناخ التنظيمي لتحقيق جودة الحياة الوظيفية في المنظمات، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، المجلد 5، العدد 4، 2021، ص145.

<sup>2</sup> بوطالية يمينة، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرأس المال النفسية عند الأساتذة الجامعيين، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، المجلد 07، العدد 01، 2023، ص174.

<sup>3</sup> أمل محمد حسن البدوي، واقع جودة الحياة الوظيفية للعاملين بجامعة الملك خالد وآليات تطويرها، مجلة تطوير الأداء الجامعي، المجلد 12، العدد 1، أكتوبر 2020، ص316.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

في حين هناك من يعرفها على أنها: "عملية ضرورية تعتبر المحرك الأساسي والفعال لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وإحداث توازن بين حياتهم الوظيفية والأسرية وتهدف لتحقيق العدالة الوظيفية واحترام العاملين بما يتفق مع القواعد والقرارات القانونية والعادات والتقاليد للمجتمع وكذا الأهداف العامة للمنظمة وذلك من خلال توفير البيئة التنظيمية الملائمة لظروف العمل مع تحقيق الاستقرار والأمان الوظيفي من أجل رفع مستوى كفاءة العاملين الذي ينعكس بدوره على تحقيق المنظمة لأهدافها وزيادة معدلات الإنتاج".<sup>1</sup>

من خلال التعريف السابقة يمكن تعريف جودة الحياة الوظيفية على أنها: "تحسين ظروف بيئة العمل المادية والمعنوية من خلال المكافآت والأجور والأمان والوظيفي والمشاركة في اتخاذ القرار وغيرها التي تساهم في الاستقرار الوظيفي للعامل والتي تنعكس بالإيجاب على مستوى أدائه وكفائه الإنتاجية وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة".

### 2. أسباب الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية

من الأسباب التي أدت إلى الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في المنظمات المعاصرة ما يلي:<sup>2</sup>

- التنوع في الموارد البشرية بالمنظمات المختلفة من ناحية السن والنوع والجنسية والدين واللون... الخ، ووجود المبادرات التي تؤكد على النظر لجميع العاملين أنهم أصحاب احتياجات متميزة دون تمييز أو تحيز؛
- التحول الاقتصادي والمنافسة التي أتت بها العولمة، والتي جعلت العاملين يقومون بمهام وظيفية أكثر الأمر الذي تسبب عنه زيادة توترهم نتيجة مطالبتهم بالعمل ساعات كثيرة دون عائد مناسب أو دون مقابل؛
- أدى التقدم التكنولوجي إلى التوسع في ترتيبات العمل المرنة وفي نفس الوقت ضاعمت الحدود الفاصلة بين الاحتياجات الوظيفية والاحتياجات الشخصية؛
- التغيير الذي طرأ على إعادة تصميم الوظائف والتقدم في المستقبل الوظيفي ببعض المنظمات مما أُرْدِجَ جذريا على العلاقات الاجتماعية والوظيفية بين العاملين.

### 2- أهداف جودة الحياة الوظيفية

تعد جودة الحياة الوظيفية من العوامل ذات الأهمية البالغة التأثير في أداء العاملين، إذ تشير الدراسات أن المؤسسات التي تتمتع بحياة عمل ذات جودة عالية، يتسم أداء العاملين فيها بالتميز، وينطلق الاهتمام بجودة حياة وظيفية من مسلمة مفادها حاجة العاملين في المؤسسة إلى أجواء عمل جيدة من أجل أداء العمل بصورة مناسبة، لذا فإن الهدف الأساس من محاولة تحسين جودة الحياة الوظيفية يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفة ومحفزة وذات ولاء عال لأعمالها وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار وقد ثبت من خلال التجربة والممارسة أن ظروف بيئة العمل النفسية والاجتماعية السيئة تمارس ضغوطا على الأفراد يفوق خطرها في بعض الأحيان خطر ظروف بيئة العمل المادية، ومن هذه الأخطار عدم الرضا، الفتور، الخمول، اللامبالاة، عدم الثقة، الاكتئاب النفسي،

<sup>1</sup> سامر أحمد مجد طلبه النجار، أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على مستوى الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية على المرأة العاملة بقطاع الأعمال بمنطقة الحدود الشمالية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 11، العدد 1، الجزء الثاني، جامعة قناة السويس، مصر 2020، ص 107.

<sup>2</sup> مجد حسن رسمي، عبد الحميد عبد الفتاح شعلان، دلال خالد أحمد عبد الله الياسين، أثر الولاء على جودة الحياة الوظيفية، مجلة المعرفة التربوية، العدد 11، الجزء 1، جانفي 2018، ص 210.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

العصبية وعدم التوازن النفسي وهذه جميعها تهيئ الفرصة لوقوع حوادث وأمراض عمل قد تكون نتائجها خطيرة ومن هنا تبرز أهمية جودة الحياة الوظيفية من خلال استهدافها لتكوين مناخ اجتماعي ونفسي سائد وملائم بين جميع الأفراد العاملين في المؤسسة.<sup>1</sup>

### 3- أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة

إن تطبيق جودة الحياة الوظيفية من خلال برامجها يترتب عنه العديد من المزايا نذكر منها:<sup>2</sup>

- فبالنسبة للمؤسسة تساهم هذه البرامج في تحفيز العاملين، وتحسين إنتاجيتهم، خلق توازن وانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين، زيادة المرونة، وجذب العاملين المتميزين، زيادة الرضا الوظيفي واستدامة الميزة التنافسية، توفير المناخ الملائم لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، تحسين جودة المنتجات والخدمات، والالتزام التنظيمي، كما أنها تساعد في تحسين كفاءة أداء العاملين، وإعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر متعة، وتشجيع عمليات خلق وإنتاج وتبادل المعرفة، بجانب زيادة مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات ووضع هيكل أجور ومكافآت عادل.
- أن جودة الحياة الوظيفية تساهم في توفير ظروف عمل إيجابية، وزيادة الفاعلية التنظيمية، وزيادة دافعية وانتماء العاملين، وتحقيق أرباح عالية. فيما أكد سليمان على أنها تساعد في رفع الروح المعنوية، ونجاح عمليات إدارة التغيير، والحد من الغياب والتأخير عن العمل، وانخفاض معدل دوران العاملين، واستغلال كافة الطاقات وقدرات العاملين.
- كما أنها تشعر العاملين بالملكية والاستقلالية والمسؤولية والتقدير الذاتي، وتجلب لهم الرضا والامتنان، وتعمل على الحفاظ على سلامة روح وجسد العامل، وتعمل على زيادة المرونة والتكيف من قبل قوة العمل، لزيادة الإحساس بالمشاركة والملكية.
- كما أنها تخفف من الصراعات بين العاملين والإدارة، من خلال علاقات عمل أكثر وإنتاجية، وتسوية العديد من المظالم الكامنة خلال بيئة عمل مساعدة على حل المشاكل.
- تحسين الاتصالات والتفاهم بين جميع العاملين، مما يؤدي إلى علاقات ودية، كما أنها تشجع على دخول المواهب الجديدة في بيئة العمل.
- وتأسيس لما سبق يمكننا القول أن لجودة الحياة الوظيفية أهمية حيث تساعد هذه البرامج في تحقيق رفاهية العامل المالية. المعنوية، ويؤثر على فاعلية أدائه وكفاءته المهنية والوظيفية ويكون ذلك في ظل توفير بيئة تفاعلية وتشاركية بين العامل والإدارة، كما يؤثر من ناحية أخرى على المنظمة من حيث فاعليتها وجودة مخرجاته وإنتاجيتها.

<sup>1</sup> قهيري فاطمة، كسنة مجّد، دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمية، دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد 3، 2018، ص 671.

<sup>2</sup> الرميدي بسام سمير، رضا محمود أبو زايد مجّد، أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية، " الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط"، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، المجلد 04، 2020، ص 3-4.

## الفرع الثاني: مؤشرات أبعاد ومراحل جودة الحياة الوظيفية

سنتعرف من خلال هذا الجزء على أهم مؤشرات تحقيق الحياة الوظيفية وأبعادها ومراحل تطبيقها في المؤسسة.

## 1- مؤشرات تحقيق جودة الحياة الوظيفية

تتمثل أهم مؤشرات تحقيق جودة الحياة الوظيفية في النقاط التالية:<sup>1</sup>

- مدى كفاءة نظام الأجور والتعويضات وعدالتهم، أي الرضا عن المردود المادي للعمل؛
- إتاحة الفرص للنمو والتطوير الوظيفي ومشاركة أكبر في الثروة والعائد؛
- توفر فرص عمل صحية وآمنة، فرص تنمية العاملين وتدريبهم، وتحقيق ربحية عالية؛
- تحقيق مستوى عال من الرضا الوظيفي، وثقة الإدارة بالعاملين؛
- زيادة الإنتاجية، والمشاركة في اتخاذ القرارات والمسؤولية الاجتماعية للمنظمة؛
- تبني الجودة في نظام إنتاجي فعال، وحل المشكلات عن طريق فرق العمل والإدارة الذاتية؛
- توافر نظام التغذية مرتدة فعال وثقافة تنظيمية داعمة للعاملين؛
- تقليل معدل الإضراب، وزيادة الكفاءة التنظيمية وتحسين جودة المنتج، كما تقل معدلات دوران العمل وتخفيض معدلات الشكوى والحوادث.

## 2- أبعاد جودة الحياة الوظيفية

اقترح الباحثون أبعادا متعددة تشكل مفهوم جودة الحياة الوظيفية، ونظرا للتداخل بين آراء الباحثين تم الأخذ بأهم هذه الأبعاد والمتمثلة فيما يلي:<sup>2</sup>

- **الاستقرار الوظيفي:** يعد الاستقرار الوظيفي من المواضيع المهمة في مجال الإدارة، وتزداد أهمية هذا البعد بازدياد أهمية الدور البشري الذي يلعب دورا محوريا في المنظمة. فالإحساس بالأمان من العوامل المهمة التي تؤدي إلى الشعور بالراحة والاستقرار والانتماء لبيئة العمل والاطمئنان، وهو من الحاجات التي تقف وراء استمرار السلوك البشري واستقراره وتساهم في رفع الروح المعنوية، وتحسين مستوى الأداء، وزيادة الإنتاجية، وتحسين نوعية الخدمة المقدمة.
- **تنمية القدرات (التكوين):** هي عملية منظمة، مستمرة محورها الفرج في مجمله تهدف إلى إحداث تغييرات محددة سلوكية، وفنية، وذهنية لمقابلة احتياجات محددة عالية، أو مستقبلية يطلبها الفرد، والعمل الذي يؤديه والمؤسسة التي يعمل فيها.
- **فرق العمل:** الفريق مجموعة من الأفراد يتميزون بوجود مهارات متكاملة فيها بينهم. وأفراد الفريق تجمعهم أهداف مشتركة وغرض واحد، بالإضافة إلى وجود مدخل مشترك للعمل فيما بينهم. ولذا فرق العمل هي جماعات يتم إنشاؤها داخل الهيكل التنظيمي لتحقيق هدف، أو مهمة محددة تتطلب التنسيق، التفاعل والتكامل بين أعضاء الفريق. ويعتبر أعضاء الفريق مسئولون عن تحقيق هذه الأهداف.
- **التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية:** يعتبر التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية أهم أكبر التحديات التي تواجه كل من أصحاب العمل والموظفين على حد سواء، وتحتاج إلى تبني استراتيجية مميزة خاصة بالتوازن بين الحياة والعمل، ومن أهم برامج

<sup>1</sup> تي أحمد، نعروة بوبكر، أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بشركة سونلغاز الوادي، المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، المجلد 15، العدد 01، 2021، ص107.

<sup>2</sup> سحنون مصطفى، عمر رويحي فيسة، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة شركة سونلغاز فرع المدية، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 02، العدد 02، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2019، ص24.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

- تحقيق التوازن بين الحياة والعمل: وجود برامج المساعدة التعليمية لدعم وتطوير الموظف نحو الحصول على مؤهلات وشهادات تعليمية في المستقبل، دعم الموظفين من خلال تقديم الخدمات، توفير برامج الرفاهية الاجتماعية للموظفين ولعائلاتهم، برامج الإذن بالغياب وبرنامج الإجازات الدينية والعطلات الرسمية والإجازات العادية مدفوعة الأجر، حيث أن التوازن بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية ينبثق من حقيقة مفادها مشاركة العاملين على قدم المساواة في العمل وخارجه، ووجود وقت فراغ للقيام بمهام أخرى أو الترويح عن النفس والأسرة دون إهمالك في مقتضيات العمل، والتوافق بين قيم الفرد الوظيفية والقيم الشخصية، وتطبيق فقه الأولويات والارتياح النسبي للأسرة من شغل الفرد تلك الوظيفة، وتكريس الجهود في المجالات المختلفة دون تعارض.<sup>1</sup>

- الأجر والمكافآت: تعتبر أنظمة الأجور والمكافآت أداة من أدوات التحفيز التي تستخدمها منظمات الأعمال في تحسين الأداء وتعتبر عامل هام في دفع العاملين للتميز والتميز، وتوفير البيئة التنافسية التي تدفع العاملين لبذل أقصى جهد لنيل للمكافآت بأشكالها المختلفة مادية كانت أو معنوية.

- ظروف العمل المادية: تعتبر بيئة العمل المادية كل ما يحيط بالعامل في أثناء قيامه بعمله مثل: الحرارة، والضوء، والتهوية والرطوبة، والضوضاء، كما أن اختيار ظروف العمل المادية وترتيب مكان العمل وغيرها يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه، ويؤدي هذا الطبع إلى تدهور مستوى جودة الحياة الوظيفية وزيادة الشعور بالتوتر والضغط النفسية.<sup>2</sup> بالإضافة إلى توفر الأدوات اللازمة للعمل، وعليه عند تصميم مكان العمل يجب أن يشكل كل من التصميم والمعدات والإجراءات التشغيلية، نظام عمل آمن كما هو منصوص عليه في قانون العمل، فالغرض الرئيسي من تصميم مكان العمل تحقيق مستويات مرتفعة من الإنتاجية، كما له أثر على العلاقات بين الموظفين ومعدلات الغياب بينهم، لذلك يجب مراعاة الأمور التالية في مكان العمل:<sup>3</sup>

✓ يجب أن توفر المنظمة كل سبل الراحة لموظفيها من خلال تصميم جيد لمكان العمل وتوزيع جيد للمعدات بحيث يلائم عدد الموظفين فيه وطبيعة النشاط لتوفير الجهد وزيادة الكفاءة الإنتاجية؛

✓ يجب أن تلتزم المنظمة بتوفير الأجواء المناسبة في بيئة العمل من خلال توفير درجة حرارة مناسبة لنشاط العمل والموظفين، وهواء نقي متجدد، وإضاءة جيدة، والهدوء في مكان العمل.

### 3- المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية

قدم جيلبرت (Gilbert) النموذج التالي الذي يعتبر من أفضل نماذج التغيير التنظيمية التي من الممكن أن تصنف المراحل الرئيسية التي تمر بها عملية تطبيق جودة الحياة الوظيفية والذي يتشابه في مراحله مع ما قدمه French et bell

ويتضح من الشكل القادم أن تنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية هي عملية متكاملة تتطلب تضامراً وتعاون جميع الجهود في المنظمة ومشاركة جميع الأفراد، وإثماً عملية تطوير مستمر تعتمد على التغذية الراجعة لمعرفة أثر تطبيق البرامج على المنظمة والعاملين، للوقوف على درجة التقدم لاتخاذ القرارات المناسبة بشأن تطبيق برامج الجودة المناسبة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> خلود بنت يحيى عبد الباري بريك، صديق أحمد مجذ عريشي، جودة الحياة الوظيفية لدى مرشدات طالبات مدارس جازان، مجلة بحوث، العدد 7، الجزء الثاني "العلوم التربوية"، كلية البنات، جامعة عين الشمس، 2021، ص205.

<sup>2</sup> مأمون علي عقلان، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، مجلة علمية محكمة، المجلد 1، العدد 5، 2022، ص186.

<sup>3</sup> حاج عبد القادر سناء، بوحارة هناء، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالتمكين المهني لدى العمال، دراسة ميدانية على عينة من عمال وحدة الصناعات التقليدية "السيرامير" وحدة الرمشي بولاية تلمسان، مجلة أبعاد، المجلد 09، العدد 02، 2022، ص171.

<sup>4</sup> تواتي سومية، جودة الحياة الوظيفية التأسيسية النظري والمفاهيمي، مجلة هيروودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 06، العدد 02، 2022، ص490.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

الشكل رقم (1-3): المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية



المصدر: تواتي سومية، جودة الحياة الوظيفية النأصيل النظري والمفاهيمي، مجلة هيرودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 06، العدد 02، 2022، ص 490.

يتضح من خلال ما سبق أن إعداد برامج جودة الحياة الوظيفية وتنفيذها يتم على مراحل مع ضرورة توفير جملة من الإمكانيات والوسائل التي تساعد على تجسيدها، بالإضافة إلى أنه يتطلب تكاتف الجهود بين مختلف العاملين في مختلف المستويات انطلاقاً من أعلى مستوى في الهيكل التنظيمي للمؤسسة "الإدارة العليا" وصولاً إلى أدنى مستوى هو المستوى التنفيذي، مع مشاركة مختلف النقابات "الشريك الاجتماعي" التي تعد إحدى أهدافها تحسين وتجويد بيئة العمل للعاملين، بالإضافة إلى كونها عملية مستمرة تركز في نجاح تطبيق برامج الجودة على التغذية الراجعة "العكسية" التي تساعد في اتخاذ قرارات تتعلق بمدى نجاح تطبيق هذه البرامج ومحاولة علاج أي خلل أو نقص في بيئة العمل والتي قد تؤثر على مردودية العامل وأدائه وتنعكس على كفاءة المنظمة وتحقيقها لأهدافها.

## الفرع الثالث: متطلبات جود الحياة الوظيفية ومعوقات تطبيقها

سنتعرف من خلال هذا الفرع لمتطلبات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية بالإضافة لعوامل نجاحها وفشلها من خلال العناصر التالية.

## 1- متطلبات تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية

جودة الحياة الوظيفية تفتقر للعديد من التغييرات الهيكلية في المنظمة، فيصبح من واجب المنظمة تهيئة الأحوال والأجواء المناسبة لإجراء التحويل في الوقت الملائم، ووضع البرامج المخصصة بالتغيير والترتيبات البديلة، أو إعطاء وحجب صلاحيات أخرى، ويستلزم برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية ما يلي: <sup>1</sup>

- إدراك الأفراد العاملين الأهمية برامج جودة الحياة الوظيفية؛
- الدعم المالي والمعنوي لبرامج جودة الحياة الوظيفية من قبل الإدارة العليا؛
- إعادة تصميم الوظائف بما يوفر الفرص لتلبية الحاجات وتحقيق الأهداف؛
- إعادة النظر بأنظمة الرواتب والأجور والحوافز؛
- تقديم التسهيلات الضرورية للمديرين من حيث المعلومات ومستلزمات الإنتاج الأخرى؛
- منح فرص المشاركة في القرارات وتقديم الاقتراحات؛
- التكامل مع الإدارات الأخرى بشأن تهيئة مستلزمات نجاح برامج جودة الحياة الوظيفية؛
- اتباع العمل في المؤسسة سياسات تعمل على تطوير قدرات العاملين لكي يتمكنوا من الترقية والتدرج الوظيفي؛
- ملائمة أنظمة الترقى والتقدم الوظيفي طبيعة العمل؛
- تعديل نظام تقييم الأداء بأن يكون مراعيًا لمبدأ الشفافية؛
- منح الترقية الاستثنائية على أساس كفاءة الأداء للعاملين وتخصص حوافز مالية ومعنوية لأصحاب الأداء المتميز.

## 2- عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية

جودة الحياة الوظيفي هي الجهود والأنشطة المنظمة للعمل، التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية بهدف توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين وإشباع احتياجاتهم عن طريق توفير بيئة عمل مناسبة، وهناك عوامل يجب أن تتبعها المنظمة لإنجاح جودة الحياة الوظيفية هذه العوامل هي: <sup>2</sup>

<sup>1</sup> فوزية محمد سليم محمد الخالدي، متطلبات تحقيق جودة الحياة الوظيفية لمعلمي المدارس الابتدائية بمحافظة الكويت، مجلة تطوير الأداء الجامعي، المجلد 21، العدد 1، 2023، ص 250.

<sup>2</sup> أمل محمد مصطفى، أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بالتطبيق على بنك قطر الوطني الأهلي (QNB)، المجلة العربية للإدارة، المجلد 44، العدد 5، أكتوبر 2024، ص 7.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

- نظام الاتصالات: كلمات كانت المنظمة بها نظام اتصالات جيد على المستوى الرسمي وغير الرسمي، كلما كان تبادل ونشر المعلومات أسرع ويسهم ذلك في اتخاذ قرارات سريعة وسليمة على جميع المستويات الإدارية مما ينعكس بالإيجاب على جودة الحياة الوظيفية وعلى شعور العاملين بالعدالة وبالرضا الوظيفي؛
- نظام المقترحات: إن جودة الحياة الوظيفية الجيدة وبرامج مشاركة العاملين تشجع على تبني الأفكار الجديدة ومسؤولية الإدارة هي متابعة وتطبيق تلك الأفكار، ان معظم المقترحات الحديثة تعالج بطريقة صندوق المقترحات من خلالها يقوم العامل بتقديم المقترح والمنظمات الناجحة هي التي تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء كانت نافعة أو لا.
- مجهود المنظمة: إن ما تقدمه المنظمة من مجهود ودعم وموارد لتنفيذ خططها يعتبر من أساسيات نجاح جودة الحياة الوظيفية، ويحدث ذلك عن طريق الاستخدام الأمثل لقدراتها التنظيمية والإدارية لترشيد السبل للتوفيق بين الأهداف الخاصة للعاملين والأهداف الخاصة بالمنظمة.

### 3- معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية

- تحاول كل مؤسسة تطبيق برنامج هدفه الرفع من مستوى جودة الحياة الوظيفية بها، وعادة ما تصطدم هذه المحاولات بعدة معوقات تحد من فاعلية تطبيق هذه البرامج، وأهم هذه المعوقات هي:<sup>1</sup>
- موقف الإدارة: فتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية يتطلب الطرح الديمقراطي بمكان العمل إذ يتوجب بأن تكون لدى المدراء الرغبة في مشاركة صلاحية اتخاذ القرار مع الموظفين، ومنحهم فرصة التعبير عن وجهات نظرهم، والمشاركة الفعالة بجميع أنشطة المؤسسة، وعادة ما تواجه ديمقراطية المؤسسة معارضة شديدة من المسؤولين الذين يرون أن التخلي عن جزء من صلاحياتهم باتخاذ القرار لصالح الموظف هو تهديد مباشر لوجودهم. كما أن إدارة المؤسسة ترى دوماً بأن مستوى جودة الحياة الوظيفية المتوفرة في المؤسسة تحقق الرضا، والإشباع للموظفين، ولا داعي للمزيد من الإجراءات الهادفة لتحسينها، وهذا راجع لأنانية القائمين على المؤسسة، وتجنبهم مزيداً من النفقات ومحاولة الاقتصاد بالنفقات، ولو كان ذلك على حساب مصلحة الموظفين من جهة، وسوء تقدير أثر تطوير مستوى جودة الحياة الوظيفية على نفسية الموظفين.
- النقابات العمالية: من المتعارف عليه أن وظيفة النقابات العمالية هو الدفاع عن حقوق الموظفين، وقد يتولد عندها شعور بأن برامج جودة الحياة الوظيفية هدفها تسريع أداء الموظفين، وتحسين المردودية، ودفع تعويضات للموظفين، أي أنها مجرد وسيلة لزيادة الأداء فتتقف ضدها، ولوضع حد لمخاوفها يجب على مسؤولي المؤسسات شرح برامج جودة الحياة الوظيفية، وتفسير أهدافها، وإقناع النقابات بأنها ستعود بفوائد على الموظفين، وجعلها مقبولة لدى الجميع.
- التكلفة المادية: تعتقد إدارة المؤسسة بأن تكلفة برامج جودة الحياة الوظيفية مبالغ بها، من منطلق الاعتقاد بأنها تفوق قدرة المؤسسة، وعدم وجود ما يضمن فعالية، ونجاعة تطبيق هذه البرامج، فالقائمين على المؤسسة وفي ظل شح مصادر التمويل يتجهون إلى التفكير دوماً قبل ظروف عمل جيدة، ومنح أجور جيدة، وتنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية، ولتجاوز هذه المخاوف يجب تطبيق هذه البرامج بعناية مع مراعاة ميزانية المؤسسة التي يتم تحديدها مسبقاً بغية الوصول للنتائج المرجوة.

<sup>1</sup> مينيغند أحمد، بوخالفة رشيد، قريوة زينب، جودة الحياة الوظيفية وواقعها بمؤسسات الإدارة المحلية الجزائرية، المجلة الجزائرية للحقوق العلوم السياسية، المجلد 08، العدد 01، 2023، ص 873.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

### المطلب الثالث: العلاقة بين ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

تعرف ضغوط العمل بأنها تفاعل يحدث بين الأفراد والبيئة ينتج عنه تغييرات نفسية وجسدية تؤدي إلى حدوث انحرافات في أداء الأفراد، وتؤثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للفرد وعلى نفسيته ومشاعره، كما تؤثر على الإنجاز وإتقان العمل بشكل عام، ويختلف الشعور بعبء ضغوط العمل والقدرة على التعامل معها ومواجهتها باختلاف الأفراد وقدراتهم والسمات الشخصية التي يتميز بها كل فرد وخصائصه النفسية والعقلية، ويترتب على ضغوط العمل العديد من الآثار منها: ارتفاع معدلات الغياب ودوران العمل، وفقدان القدرة على الإبداع والابتكار وانخفاض دافعية الأفراد.<sup>1</sup>

كما بينت نتائج الدراسة التي قامت بها أمل مُجَّد مُجَّد مصطفى بعنوان: أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية، بالتطبيق على بنك قطر الوطني الأهلي (QNB)<sup>2</sup>: اثبات صحة الفرضية التي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة معنوية لضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB) حيث أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباط عكسية بين ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية، أي أنه كلما زادت ضغوط العمل كلما قلت جودة الحياة الوظيفية، وهنا يجب على البنك محل الدراسة أن يتخذ كل الإجراءات والتدابير التي من شأنها أن تقلل من ضغوط العمل حتى يشعر العاملين بجودة الحياة الوظيفية.

### المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

سنحاول في هذا المبحث استعراض مختلف الدراسات السابقة التي تناولت موضوع ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية وذلك بهدف معرفة النتائج المتوصل إليها والأدوات المستخدمة في التحليل إضافة إلى عملية المقارنة بينها وبين الدراسة الحالية، حيث تم تقسيم هذه الدراسات إلى دراسات باللغة العربية، وأخرى باللغات الأجنبية، وفق ترتيب زمني من الأقدم للأحدث ثم بعد ذلك التعليق عليها مع إبراز أهم نقاط التشابه ونقاط الاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية.

### المطلب الأول: دراسات بالعربية المتعلقة بمتغيرات الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على أهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة كل من ضغوط العمل كمتغير مستقل وجودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع للدراسة.

### الفرع الأول: الدراسات السابقة حول متغير ضغوط العمل

الدراسة الأولى: حفصة عطا الله حسين، ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي، دراسة تطبيقية على عينة من أساتذة الجامعات في بغداد، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 6، العدد 11، 2014

يتناول البحث الحالي بالشرح والعرض والتعليق على البعدين النظري والتطبيقي ضغوط العمل التي تحيط بالبيئة التدريسية أثناء أداءه الجامعي، وإن هذه الضغوط تعكس سلبيات على هذا الأداء، لذا يحاول البحث الحالي تشخيص الأسباب الحقيقية التي تسهم في زيادة الضغوط النفسية لدى الأستاذ الجامعي الذي يعمل في الكليات الحكومية والخاصة، والمعالجات المناسبة لها من قبل الإدارات العليا المتمثلة برئاسة القسم والعمادة. وقد وزعت الاستبانة على عدد من تدريسيي كلية الإدارة والاقتصاد (جامعة بغداد والمستنصرية)،

<sup>1</sup> سارة حسين زكي، أثر جودة الحياة الوظيفية على التهكم التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين بالهيئة العامة لقصور الثقافة، مجلة اسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات، ص85.

<sup>2</sup> أمل مُجَّد مُجَّد مصطفى، أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية، بالتطبيق على بنك قطر الوطني الأهلي (QNB)، المجلة العربية للإدارة، المجلد 44، العدد 5، مارس 2024.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

وقوامهم (40) تدريسي، وأساتذة كلية الإدارة والاقتصاد في (الرافدين والمأمون) وقوامهم (40) تدريسي، وقد تم تحليل البيانات بالاعتماد على الوسط الحسابي والانحراف المعياري وشدة الإجابة. وقد توصل البحث إلى أبرز العوامل التي تؤدي إلى ضغوط عمل الأستاذ الجامعي هو فقدان الأمان الوظيفي، عدم انضباط الطلبة في الدوام وعدم اتخاذ الإجراءات الحازمة ضدهم مما يولد حالة من الإرباك في القاعات الدراسية، والالتزامات الإدارية المفروضة على الأساتذة مما يزيد من أعباءه في أداء عمله ويعيق نشاطه البحثي والإبداعي.

**الدراسة الثانية:** سعدون حمود جثير، جسين وليد حسين، علاقة وأثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بتقليل ضغوط العمل، دراسة استطلاعية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 22، العدد 87، 2016.

يهدف هذا البحث إلى تحديد طبيعة العلاقة والتأثير بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وتقليل ضغوط العمل، إذ تشكل استراتيجيات إدارة الموارد البشرية مجموعة من الإجراءات والممارسات التي تدير من خلالها المنظمة كافة الجوانب المتعلقة بمواردها البشرية، كما تمثل ضغوط العمل إحدى أهم المتغيرات التي تؤثر في أداء المورد البشري في المنظمة، وقد اختير مصرف الرشيد فرع السباع كميكان للتطبيق إذ تم اختيار عدد من العاملين في المصرف كعينة للبحث وبقوام (32) فرداً، واعتمدت الاستبانة كأداة للحصول على بيانات البحث، والتي تم إعدادها بالاستناد إلى عدد من المقاييس الجاهزة بعد إخضاعها لاختبارات الصدق والثبات، ولتحليل البيانات استخدم البرنامج الإحصائي SPSS، ومن أهم الأدوات الإحصائية المستخدمة في التحليل: "النسب التكرارية، الوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف، معامل الارتباط سبيرمان، والانحدار الخطي البسيط"، وقد توصل الباحثان إلى عدد من الاستنتاجات أهمها وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وتقليل ضغوط العمل، وعليه أوصى البحث بضرورة قيام المنظمة المبحوثة بتحديد أهم استراتيجيات إدارة الموارد البشرية التي من الممكن اعتمادها في تنفيذ كافة المهام والواجبات المتعلقة بمواردها البشرية، كما يتوجب عليها دراسة أهم الطرائق التي من الممكن اعتمادها في تقليل ضغوط العمل التي تواجه مواردها البشرية.

**الدراسة الثالثة:** بن عدة محمد، أثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2018.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية في ولاية معسكر، ولقياس أثر الضغوط تم الاعتماد على ثمانية أبعاد للضغوط النفسية (الأجر والراتب، غموض الدور، صراع الدور، العبء الكمي، العبء النوعي للعمل، الهيكل التنظيمي، النمو والتقدم الوظيفي والأمان والاستقرار الوظيفي) وثلاثة أبعاد للضغوط الاجتماعية (العلاقات مع الزملاء، العلاقات مع الرؤساء والتوفيق بين العمل والبيت)، أجريت الدراسة على عينة مكونة من 112 عاملاً وعاملة في بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الناشطة في ولاية معسكر هي مؤسسة قارورات الغاز، مؤسسة نفضال، مصنع الاسمنت، مطاحن بني شقران، وقد توصلت للنتائج التالية: وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.005) لضغوط العمل الوظيفية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛ وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لكل من ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الناشطة في ولاية معسكر، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، الأقدمية، الأجر الشهري، وجو المسكن)

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

**الدراسة الرابعة:** نشوان مُجد كباس، ضغوط العمل التنظيمي وعلاقته بكل من الانتماء التنظيمي والرضا الوظيفي في ادارة رعاية الشباب في الجامعات اليمينية، أطروحة دكتوراه، ابراهيم سلطان شيبوط، جامعة الجزائر 3، 2018.

سعت هذه الدراسة لتوضيح العلاقة ما بين ضغوط العمل التنظيمي وكل من الانتماء ورضا الوظيفي ومن ثم يمكن صياغة الإشكالية ما مستوى ضغوط العمل التنظيمي لكل من الانتماء والرضا الوظيفي للعاملين في إدارة ورعاية الشباب في الجامعات اليمينية؟ تم اختيار عينة عشوائية بلغت (108) عامل وعاملة في إدارة رعاية الشباب في الجامعات اليمينية من مجتمع الدراسة متمثل من 4 جامعات حكومية (صنعاء، ذمار، عمران، الحديدة)، وقد تم استخدام المنهج الوصفي، كما استخدم الباحث الاستبيان أداة لجمع البيانات، وقد توصلت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها أن ضغوط العمل الداخلية بالنسبة لكل من صنع واتخاذ القرار وظروف العمل وعدم ملائمة الدور للعاملين في إدارة رعاية الشباب في الجامعات اليمينية مرتفعة، وأظهرت النتائج كذلك أن عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور للعاملين في إدارة رعاية الشباب في الجامعات اليمينية متوسطة.

**الدراسة الخامسة:** حداد بختة، أثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2018.

تتم هذه الدراسة بإبراز علاقة المناخ التنظيمي بضغط العمل ومدى تأثير ذلك على الأداء الوظيفي للأفراد العاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية العامة والخاصة، وقد هدفت الدراسة إلى إثراء المفاهيم ذات الصلة بالموضوع، وتحليل مدى أهمية وتأثير المتغيرين المستقلين في المناخ التنظيمي وضغوط العمل، على المتغير التابع ممثلاً بالأداء الوظيفي للعاملين، وهذا عبر دراسة ميدانية حول القطاع الكهرومنزلي، بالتحديد في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية "ENIEM" ومؤسسة كوندور من خلال دراسة مقارنة، من مجتمع الدراسة المقدر بـ 7977 من الموظفين والعمال بالمؤسستين محل الدراسة، وقد بينت نتائج الدراسة أن المناخ التنظيمي السائد في المؤسستين محل المقارنة محايد يميل للانغلاق ود أثبتت الدراسة وجود مستوى ضعيف إلى متوسط لضغوط العمل التي يشعر بها العاملون في المؤسستين، أكبر مسبباته العبء الوظيفي، بيئة العمل، وغموض الدور، صراع الدور.

**الدراسة السادسة:** نسيم خضير عباس، علي ميري حسن، تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل، دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في كلية المستقبل الجامعة، المجلد 1، العدد 46، 2020

الغرض من هذا البحث النوعي الوصفي التعرف على تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل في الكليات الأهلية (المستقبل) كما يهدف البحث إلى التعرف على دور متغيرات الدراسة ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة وتم التأكد من صدقها ومعامل ثباتها، وتم اعتماد استمارة استبيان حيث تم اختيار (71) فردا باستخدام برنامج (SPSS) تم التوصل إلى عدة نتائج من أهمها إن المناخ التنظيمي الجيد يقلل من الضغط المفروض على العاملين ويمهد ظروف العمل الجيدة لهم، كما وأن المناخ التنظيمي الذي يتسم بالمرونة يسهم في تقليل الضغوط المهنية أما المناخ المعقد فإنه يزيد من ضغوط العمل لدى العاملين، حيث تناول البحث مجموعة من المحاور الأساسية المتمثلة بالمحور الأول مفهوم المناخ التنظيمي وأهميته وعناصره وتناول المحور الثاني مفهوم ضغوط العمل أنواع وأسباب ظهور ضغوط العمل أما المحور الثالث تضمن العلاقة بين المناخ التنظيمي وضغوط العمل وجاء في المحور الرابع الجانب التطبيقي للبحث والمحور الخامس الاستنتاجات والتوصيات.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

**الدراسة السابعة:** حسين جعفر جواد، ولاء إسماعيل عبد اللطيف، انعكاس متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية على ضغوط العمل، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 16، العدد 51، 2020.

يهدف البحث إلى قياس واقع متغيري البحث الإدارة الإلكترونية على ضغوط العمل في مديرية بلدية الحلة، إذ تأتي أهمية البحث من أهمية متغيراته المبحوثة كونها من المواضيع المهمة في الفكر الإداري، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم تطبيق البحث في مديرية بلدية الحلة، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في إنجازه للبحث، إذ تضمن البحث إجابة على التساؤلات المتعلقة بمشكلة البحث والتي تتعلق في عدم اعتماد أغلب المنظمات العراقية وخصوصاً منظمات القطاع العام على تطبيق مبادئ الإدارة الإلكترونية، ومن خلال اختبار عدد من الفرضيات الفرعية والرئيسية فيما يخص علاقات الارتباط والتأثير، وقد تمثلت عينة البحث ب (125) موظف من إجمالي عدد الموظفين في المديرية، وقد تم استعمال الاستبانة من أجل جمع معلومات وبيانات الجانب العملي، إذ تم توزيع الاستبانات على العينة المذكورة وكانت نسبة الاسترداد بلغت (125) اي بنسبة (100%) وتم استعمال الوسائل الإحصائية المتمثلة ب (التكرارات، الوسط الحسابي، الوسط الحسابي المرجح، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف)، وتم معالجة البيانات من خلال برنامج (AMOS-SPSS)، وقد توصل البحث إلى جملة من النتائج أبرزها أن الإدارة تمتلك توجه يتبنى الأفكار الجدية وغير النمطية بمواضيع توظيف تقنيات الحاسوب والبرامج الخاصة بها لتسهيل العمل لدى الموظف أولاً والمواطن ثانياً.

**الدراسة الثامنة:** مشتاق طالب نوري، سلمى حنينة رحيمة، تأثير الذكاء العاطفي على ضغوط العمل، بحث تحليلي للأراء عينة من الأطباء العاملين في مستشفيات دائرة مدينة الطب، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 15، العدد 4، 2023.

يهدف البحث الحالي إلى بيان تأثير الذكاء العاطفي على ضغوط العمل التي يتعرض لها عينة البحث المتمثلة بالأطباء العاملين في مستشفيات دائرة مدينة الطب والبالغ عددهم (221) طبيباً يمثلون عينة البحث مجموع المجتمع البالغ عددهم (521) طبيباً موزعين على أربع مستشفيات (م. غازي الحريري للجراحات التخصصية م. بغداد التعليمي م. الحروق التخصصي م. الجهاز الهضمي والكبد التعليمي) لتمثل مجتمع البحث، ولتحقيق ذلك فقد جرى قياس المتغير المستقل الذكاء العاطفي بأربعة أبعاد فرعية وهي (الوعي الذاتي العاطفي، التعبير العاطفي، الوعي العاطفي للآخرين، التفكير العاطفي)، وقيس المتغير المعتمد ضغوط العمل بأربعة متغيرات وهي (المخاطر المهنية، القضايا التنظيمية، الصراع بين العمل - الأسرة، الاحتياجات الفسيولوجية الأساسية غير الملباة)، وعلى ضوء ذلك تم بناء مخطط افتراضي يوضح علاقة التأثير بين المتغيرات المعنية بالبحث واشتقت منه مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية، ومن أجل تحقيق هدف البحث والإجابة عن تساؤلاته واختبار فرضياته والتأكد من صحتها، اعتمد الباحث الاستبيان كأداة رئيسة لاكتسابها الصدق البنائي الاستكشافي لغرض جمع البيانات والمعلومات والتي تضمنت (32) فقرة. وقد انتهى البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات والتوصيات التي يمكن أن تطور متغيرات البحث.

### الفرع الثاني: الدراسات السابقة عن جودة الحياة الوظيفية

**الدراسة الأولى:** قهيري فاطنة، كسنة مجّد، دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمية، دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد 3، 2018.

تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بمفهوم جودة الحياة الوظيفية، ومعرفة فوائد تطبيقه في المؤسسات، وتحديد أهم مداخله، وقياس مستوى توفر أبعاده بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة، وقد خرجت هذه الدراسة بنتيجة مفادها ان جودة الحياة الوظيفية مفهوم متعدد الأبعاد يتمثل في إيجاد بيئة عمل ملائمة، وتطبيق برامجها على مستوى المؤسسة يكون له فوائد بالنسبة للعامل، و المؤسسة، ومن جهة بينت الدراسة أن أهم المداخل لتحقيق جودة الحياة الوظيفية، تتمثل في: تمكين العاملين، إدارة الجودة الشاملة، فرق العمل المدارة ذاتياً، المسؤولية الاجتماعية، وأخلاقيات الأعمال، أما في الشق التطبيقي فقد قمنا بدراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بولاية

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

الجلفة حيث تمثل مجتمع الدراسة بجميع الموظفين في المستشفى، أما عينة الدراسة فقد كانت عشوائية وقدرت بـ 60 موظف وقد أظهرت النتائج أن مستوى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مستشفى الأم والطفل متوسط، كما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي)، بينما توجد فروق تعزى للخبرة الوظيفية وهذه الفروق لصالح فئة أكثر من 15 سنة خبرة في المستشفى.

**الدراسة الثانية:** سحنون مصطفى، عمر رويحي فيسة، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة شركة سونلغاز فرع المدية، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 02، العدد 02، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2019.

تهدف هذه الدراسة لتبيان دور الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي للعمال بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة سونلغاز فرع ولاية المدية، حيث تم التطرق في بادئ الأمر إلى تحديد المفاهيم النظرية حول جودة الحياة الوظيفية وكذلك المبادئ التي تقوم عليها، كما أشرنا إلى الأداء الوظيفي والمفاهيم المتعلقة به وأهم المحاور المتعلقة به، أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات من خلال استعراض المحاور التي تتضمنها جودة الحياة الوظيفية بالإضافة إلى محور الأداء الوظيفي وذلك من خلال طرح أسئلة على المستقيمين وحساب مختلف المؤشرات الخاصة بهذه الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية لكنها متوسطة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي لموظفي شركة سونلغاز فرع ولاية المدية، هذا ما عكسته معاملات الارتباط التي أتت متوسطة، وهذا ما أدى إلى وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية بمحاورها على الأداء الوظيفي لعمال شركة سونلغاز فرع ولاية المدية.

**الدراسة الثالثة:** حاج عبد القادر سناء، بوحارة هناء، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالتمكين المهني لدى العمال، دراسة ميدانية على عينة من عمال وحدة الصناعات التقليدية "السيرامير" وحدة الرمشي بولاية تلمسان، مجلة أبعاد، المجلد 09، العدد 02، 2022.

هدفت الدراسة الحالية للتعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والتمكين المهني لدى عمال وحدة الصناعات التقليدية "السيرامير وحدة الرمشي"، حيث تم استخدام المنهج الوصفي واختبرت عينة قدرها (200) عاملا بطريقة قصدية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطبيق مقياس جودة الحياة الوظيفية، ومقياس التمكين المهني ل (ساخي بوبكر). وبعدما جمعت البيانات وأجريت المعالجات الإحصائية عن طريق الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) من خلال الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل بيرسون (Pearson)، اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA)، اختبار (T-TEST). وعليه خلصت الدراسة إلى النتائج التالية: توجد علاقة ارتباطية بين جودة الحياة الوظيفية والتمكين المهني لدى أفراد العينة، إضافة إلى رصد مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية والتمكين المهني، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية في مستوى التمكين المهني لدى أفراد العينة تعزى لمتغير سنوات الأقدمية في العمل، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التمكين المهني لدى أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التمكين المهني لدى أفراد العينة تعزى لمتغير سنوات الأقدمية في العمل.

**الدراسة الرابعة:** تواتي سومية، جودة الحياة الوظيفية التأسيس النظري والمفاهيمي، مجلة هيرودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 06، العدد 02، 2022.

تهدف من خلال هذا المقال إلى إلقاء الضوء على إحدى المفاهيم الهامة في مجال إدارة الموارد البشرية، وهو مفهوم جودة الحياة الوظيفية QWL، الذي ظهر في بداية السبعينات بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد جاء كمحاولة من الباحثين لعلاج بعض

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

السلوكيات السلبية للعاملين في المنظمة آنذاك على غرار ارتفاع نسب الغياب والتخريب، وذلك من خلال إعداد بيئة تنظيمية جديدة وداعمة لأداء العامل سواء من الناحية المادية أو المعنوية، وهو ما حقق أثراً إيجابياً من حيث زيادة أداء العامل وفاعليته في المنظمة ومن ناحية أخرى إكساب المنظمة للميزة التنافسية، وتحقيق أهدافها في بيئتها الخارجية. وقد تم معالجة موضوع جودة الحياة الوظيفية في هذا المقال بالتطرق لأهم الدلالات المفاهيمية لجودة الحياة الوظيفية، الخلفية التاريخية لتطور مفهوم جودة الحياة الوظيفية، أهمية تطبيقها، أهم الاستراتيجيات المتبعة في تحقيق جودة الحياة الوظيفية، مؤشرات القياس، أبعاد جودة الحياة الوظيفية "المادية، والمعنوية"، والعوائق التي تقف أمام تطبيقها.

**الدراسة السادسة:** بوطالبة يمينة، **جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرأسمال النفسي عند الأساتذة الجامعيين**، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، المجلد 07، العدد 01، 2023.

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى كل من جودة الحياة الوظيفية والرأسمال النفسي عند عينة من الأساتذة الجامعيين ومعرفة العلاقة بين أبعاد الرأسمال النفسي وجودة الحياة الوظيفية، كما هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل التي تزيد من جودة الحياة الوظيفية للأستاذ وكذا الرفع من قيمة رأسماله النفسي، وبلغ عدد المشاركين في الدراسة 187 أستاذاً وأستاذة موزعين على 10 جامعات ومركزاً جامعياً. ومن أجل الإجابة عن أسئلة الدراسة اعتمدنا المنهج المختلط من خلال تطبيق مقياسين، الأول خاص بجودة الحياة الوظيفية للأستاذ والثاني بالرأسمال النفسي، كما تم تدعيم المقياسين باستبيان مفتوح لجمع بيانات كيفية عن وجود الحياة الوظيفية والرأسمال النفسي. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الحياة المهنية والرأسمال النفسي منخفض عند المشاركين في الدراسة مع وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين جودة الحياة الوظيفية والرأسمال بأبعاده الأربعة.

### الفرع الثالث: الدراسات السابقة تربط بين المتغيرات (ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية)

**الدراسة الثانية:** رضا السيد محمد سليمان، **علاقة ضغوط العمل التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية بالأداء الإبداعي الفعال ودوافع وحاجات نحو الشركة لدة عينة من الموظفين ببعض الشركات الخاصة**، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 14، العدد 2، أبريل 2023.

يهدف البحث إلى اكتشاف العلاقة بين ضغوط العمل التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية بالأداء الإبداعي الفعال ودوافع وحاجات العاملين نحو الشركة لدى عينة من الموظفين مختلفي التخصص الإداري وعدد سنوات الخبرة ببعض الشركات الخاصة، قوامها 60 موظف إداري من ثلاث شركات خاصة، وتم إجراء التحليل الإحصائي بالأساليب الإحصائية التي تتناسب مع طبيعة المتغيرات واختبار الفروض التي يحاول البحث اثباتها، وذلك اعتماداً على أسلوب الاستقصاء كوسيلة لجمع المعلومات الميدانية لنتائج الاستبيانات الأربعة التي أعدتها الباحثة لقياس متغيرات الدراسة، وخلص البحث الحالي إلى وجود علاقة ارتباطية سلبية بين ضغوط العمل التنظيمية بأبعادها الستة وبين الأداء الإداري الإبداعي الفعال ودوافع وحاجات العاملين نحو الشركة وكذلك جودة الحياة الوظيفية، مما يؤكد عكسية العلاقة بين ارتفاع نسبة الضغوط التنظيمية وانعكاسها على باقي متغيرات البحث، كما توصلت إلى نتائج تحليل نتائج الاستبيانات إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة بين جودة الحياة الوظيفية وبين الأداء الإبداعي الفعال وكذلك دوافع وحاجات العاملين نحو الشركة، مما أكد طردية العلاقة بين ارتفاع جودة الحياة الوظيفية وارتفاع درجة الأداء الإداري الإبداعي الفعال وحاجات ودوافع العاملين نحو الشركة، كما كشف البحث الحالي عن طبيعة ومدى العلاقة بين سنوات الخبرة والتخصص الإداري بمتغيرات البحث الأربعة.

**الدراسة الثانية:** أمل محمد مصطفى، **أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية، بالتطبيق على بنك قطر الوطني الأهلي (QNB)**، المجلة العربية للإدارة، المجلد 44، العدد 5، مارس 2024.

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية حيث ان التوصل لأسباب التي تزيد من ضغوط العمل ومحاولة التقليل من أثارها السلبية سيؤثر بالإيجاب على جودة الحياة الوظيفية مما يدعم زيادة رضا العاملين وولائهم وانتمائهم للمنظمة ومن ثم زيادة إنتاجيتهم، وهذا مما لا شك فيه سينعكس بدوره على إحداث توازن وانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين. تم تطبيق هذه الدراسة على العاملين بأحد فروع بنك قطر الوطني الأهلي واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم إجراء الاستبيان على عينة من العاملين بالبنك المجتمع المستهدف، واعتمدت الباحثة على العينة العشوائية وتم جمع (150) استجابة من أصل 400. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد ضغوط العمل المتمثلة في (المبكل التنظيمي، نمط القيادة التنظيمية، الأجور والمكافآت، عبء العمل) على جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في (الجوانب الوظيفية والتنظيمية، بيئة العمل المادية والمعنوية) حيث أثبتت الدراسة الإحصائية صحة الفرض الرئيس بوجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية، ثبت أيضا صحة الفرض الفرعي الأول بوجود علاقة عكسية بين المبكل التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية، وثبت أيضا صحة الفرض الفرعي الثاني بوجود علاقة طردية بين نمط القيادة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية، وكذلك ثبت صحة الفرض الفرعي الثالث بوجود علاقة طردية بين الأجور والمكافآت وجودة الحياة الوظيفية، إلا أنه تم رفض الفرض الفرعي الرابع الخاص بعبء العمل، حيث أثبتت الدراسة وجود أثر غير معنوي لمتغير عبء العمل على جودة الحياة الوظيفية.

ثم اختتمت الباحثة هذه الدراسة بعدد من التوصيات كان من أهمها: ضرورة وضع آلية فعالية للتخفيف من حدة ومعالجة ضغوط العمل بقطاع البنك، وأن يراعي الميثاق الأخلاقي والثقافة التنظيمية للمؤسسة توزيع الأعمال على العاملين بطريقة تتناسب مع قدراتهم وامكانياتهم دون استنزاف لجهودهم وطاقاتهم ليتحقق لديهم جودة الحياة الوظيفية، والحرص على المساواة والعدالة بين العاملين في شتى الأمور ومشاركتهم في عملية اتخاذ القرارات وضرورة اتباع سياسات إدارية من شأنها أن تقلل من ضغوط العمل مثل سياسات (الإثراء الوظيفي، والتوسع الوظيفي وتمكين العاملين)

### المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

#### الدراسة الأولى

Abraham, Abebe, Atalay Assemie, **Quality of Work Life and Organizational Commitment of the Academic Staff in Ethiopain Universities.**2023<sup>1</sup>

تهدف الدراسة إلى التعرف على العوامل المتعلقة بجودة الحياة العملية ودراسة تأثير جودة الحياة العملية على الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس في إثيوبيا، استخدمت الدراسة المنهج الكمي، تم جمع بيانات البحث من خلال استبيان منظم ثم تم أخذ عينات عشوائية بسيطة، لتحديد العلاقة بين المتغيرات الظاهرة والكامنة التي تناسب بعضها البعض، وجد أن التعويضات والمكافآت والتوازن بين العمل والحياة لها دلالة إحصائية وإيجابية مع الالتزام التنظيمي لدى معلمي التعليم العالي، وأشارت النتائج إلى الحفاظ على توازن أكبر بين العمل والحياة من خلال الإدارة الاستراتيجية المناسبة للموارد البشرية لزيادة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في العمل وتحسين خدمات الجامعة.

<sup>1</sup> Abraham, Abebe, Atalay Assemie, **Quality of Work Life and Organizational Commitment of the Academic Staff in Ethiopain Universities.**

متوفر على الموقع الالكتروني وفق الرابط:

[https://www.researchgate.net/publication/369827985\\_Quality\\_of\\_work\\_life\\_and\\_organizational\\_commitment\\_of\\_the\\_academic\\_staff\\_in\\_Ethiopian\\_universities](https://www.researchgate.net/publication/369827985_Quality_of_work_life_and_organizational_commitment_of_the_academic_staff_in_Ethiopian_universities)

Yaozhong Liu, Jie Liu, **Reducing the Harmful Impact of Work Stress on Creativity? Buffering Model of Available Resources**, Journal of Sciences, Vol8, No2, 2020.

دراسة التي افترضت أن الموارد المتاحة للموظفين يمكن أن تقلل من التأثير الضار لضغوط العمل على الابداع، ويمكن للموارد المتاحة أن تخفف من التأثير السلبي لضغوط العمل من خلال استكمال الموارد المستنزفة من التحفيز والإدراك والعاطفة، وأوصت الدراسة بضرورة استكشاف عوامل وسيطة أخرى يمكنها تخفيف تأثير الضغط على الابداع، وكيفية تخفيف تأثير الضغط على الابداع عندما تتعايش موارد متعددة والظروف الحدودية التي يمكن أن تلعب الموارد المتاحة في ظلها دوراً مؤقتاً.

#### المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات السابقة يتضح لنا أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

#### الفرع الأول: عرض ملخص الدراسة السابقة

الجدول رقم (1-1): ملخص الدراسات السابقة

عنوان الدراسة والباحث	السنة	العينة	الأدوات	المنهج	النتائج
حفصة عطا الله حسين، ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي، دراسة تطبيقية على عينة من أساتذة الجامعات في بغداد (مقال)	2014	(40) تدريسي، وأساتذة كلية الإدارة والاقتصاد في (الرافدين والمأمون)	الاستبيان	الوصفي التحليلي	وقد توصل البحث إلى أبرز العوامل التي تؤدي إلى ضغوط عمل الأستاذ الجامعي هو فقدان الأمان الوظيفي، عدم انضباط الطلبة في الدوام وعدم اتخاذ الإجراءات الحازمة ضدهم مما يولد حالة من الإرباك في القاعات الدراسية، والالتزامات الإدارية المفروضة على الأساتذة مما يزيد من أعباءه في أداء عمله ويعيق نشاطه البحثي والإبداعي.
سعدون حمود جثير، جسين وليد حسين، علاقة وأثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بتقليل ضغوط العمل، دراسة استطلاعية، (مقال)	2016	وبقوام (32) فردا،	الاستبيان	الوصفي التحليلي	وقد توصل الباحثان إلى عدد من الاستنتاجات أهمها وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وتقليل ضغوط العمل،
بن عدة مُجَد، أثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية (أطروحة دكتوراه)	2018	112 عاملا وعاملة في بعض المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الناشطة في ولاية معسكر	الاستبيان	الوصفي التحليلي	وقد توصلت للنتائج التالية: وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية لضغوط العمل الوظيفية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛ وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لكل من ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الناشطة في ولاية معسكر،
نشوان مُجَد كباس، ضغوط العمل التنظيمي وعلاقته بكل من الانتماء التنظيمي والرضا الوظيفي في ادارة رعاية الشباب في الجامعات اليمينية، أطروحة دكتوراه،	2018	(108) عامل وعاملة في إدارة رعاية الشباب في الجامعات اليمينية	الاستبيان	الوصفي	وقد توصلت هذه الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها أن ضغوط العمل الداخلية بالنسبة لكل من صنع واتخاذ القرار وظروف العمل وعدم ملائمة الدور للعاملين في إدارة رعاية الشباب في الجامعات اليمينية مرتفعة، كذلك أن عبء العمل وصراع الدور وغموض الدور للعاملين في إدارة رعاية الشباب في الجامعات اليمينية متوسطة.
حداد بختة، أثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه	2018	المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية "ENIEM" ومؤسسة كوندور	-	دراسة مقارنة	وقد بينت نتائج الدراسة أن المناخ التنظيمي السائد في المؤسسات محل المقارنة محايد يميل للانغلاق ود أثبتت الدراسة وجود مستوى ضعيف إلى متوسط لضغوط العمل التي يشعر بها العاملون في المؤسسات، أكبر مسبباته العبء الوظيفي، بيئة العمل، وغموض الدور، صراع الدور.

أظهرت النتائج أن مستوى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مستشفى الأم والطفل متوسط، كما أنه لا توجد فروق بين اجابة أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي)، بينما توجد فروق تعزى للخبرة الوظيفية وهذه الفروق لصالح فئة أكثر من 15 سنة خبرة في المستشفى.	الوصفي	الاستبيان	60 موظف	2018	فهري فاطنة، كسنة نُجْد، دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمية، دراسة ميدانية بمسشفى الأم والطفل بولاية الجلفة (مقال)
وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية لكنها متوسطة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي لموظفي شركة سونلغاز فرع ولاية المدية، هذا ما عكسته معاملات الارتباط التي أتت متوسطة، وهذا ما أدى إلى وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية بمحاورها على الأداء الوظيفي لعمال شركة سونلغاز فرع ولاية المدية.	الوصفي التحليلي	الاستبيان	دراسة حالة شركة سونلغاز فرع ولاية المدية،	2019	سحنون مصطفى، عمر رويحي فيسة، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة شركة سونلغاز فرع المدية (مقال)
تم التوصل إلى عدة نتائج من أهمها إن المناخ التنظيمي الجيد يقلل من الضغط المفروض على العاملين ويمهد ظروف العمل الجيدة لهم، كما وأن المناخ التنظيمي الذي يتسم بالمرونة يسهم في تقليل الضغوط المهنية أما المناخ المعقد فإنه يزيد من ضغوط العمل لدى العاملين،	الوصفي التحليلي	الاستبيان	(71) فردا	2020	نسيم خضير عباس، علي ميري حسن، تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل، دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في كلية المستقبل الجامعة (مقال)
وقد توصل البحث إلى جملة من النتائج أبرزها أن الإدارة تمتلك توجه يتبنى الأفكار الجديدة وغير النمطية بمواضيع توظيف تقنيات الحاسوب والبرامج الخاصة بما لتسهيل العمل لدى الموظف أولا والمواطن ثانيا.	الوصفي التحليلي	الاستبيان	125 موظف من إجمالي عدد الموظفين في المديرية	2020	حسين جعفر جواد، ولاء إسماعيل عبد اللطيف، انعكاس متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية على ضغوط العمل (مقال)
خلصت الدراسة إلى النتائج التالية: توجد علاقة ارتباطية بين جودة الحياة الوظيفية والتمكين المهني لدى أفراد العينة، إضافة إلى رصد مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية والتمكين المهني، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية في مستوى التمكين المهني لدى أفراد العينة تعزى لمتغير سنوات الأقدمية في العمل	الوصفي التحليلي	الاستبيان	عينة قدرها (200) عاملا بطريقة قصدية	2022	حاج عبد القادر سناء، بوحارة هناء، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالتمكين المهني لدى العمال، دراسة ميدانية على عينة من عمال وحدة الصناعات التقليدية " السيرامير" وحدة الرمشي بولاية تلمسان (مقال)

وقد تم معالجة موضوع جودة الحياة الوظيفية في هذا المقال بالتطرق لأهم الدلالات المفاهيمية لجودة الحياة الوظيفية، الخلفية التاريخية لتطور مفهوم جودة الحياة الوظيفية، أهمية تطبيقها، أهم الاستراتيجيات المتبعة في تحقيق جودة الحياة الوظيفية، مؤشرات القياس، أبعاد جودة الحياة الوظيفية "المادية، والمعنوية"، والعوائق التي تقف أمام تطبيقها.	-	دراسة نظرية للمفاهيم الأساسية حول جودة الحياة الوظيفية	2022	تواتي سومية، جودة الحياة الوظيفية التأسيس النظري والمفاهيمي (مقال)
يهدف البحث الحالي إلى بيان تأثير الذكاء العاطفي على ضغوط العمل التي يتعرض لها عينة البحث المتمثلة بالأطباء العاملين في مستشفيات دائرة مدينة الطب	الوصفي التحليلي	الاستبيان	2023	مشتاق طالب نوري، سلمى حنينة رحيمة، تأثير الذكاء العاطفي على ضغوط العمل، بحث تحليلي للآراء عينة من الأطباء العاملين في مستشفيات دائرة مدينة الطب، (مقال)
وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الحياة المهنية والرأسمال النفسي منخفض عند المشاركين في الدراسة مع وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين جودة الحياة الوظيفية والرأسمال بأبعاده الأربعة.	المنهج المختلط	الاستبيان	2023	بوطالبة يمينة، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرأسمال النفسية عند الأساتذة الجامعيين (مقال)
ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد ضغوط العمل المتمثلة في (الهيكلة التنظيمي، نمط القيادة التنظيمية، الأجور والمكافآت، عبء العمل) على جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في (الجوانب الوظيفية والتنظيمية، بيئة العمل المادية والمعنوية)	الوصفي التحليلي	الاستبيان	2024	أمل مُجَّد مُجَّد مصطفى، أثر ضغوط العمل علة جودة الحياة الوظيفية، بالتطبيق على بنك قطر الوطني الأهلي (QNB) (مقال)

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الدراسات السابقة

## الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية

الفرع الثاني: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

سنتعرف من خلال هذا الجزء لأوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

### 1- أوجه التشابه

تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة فيما يلي:

- اتفقت أغلب الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية على الاستبيان كأداة لجمع البيانات؛
- اتفقت أغلب الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية من حيث إستخدامها للمنهج الوصفي التحليلي؛
- اتفقت أغلب الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية أن كافة النتائج تؤكد على مدى تأثير ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية؛
- تتشابه الدراسات مع الدراسة الحالية في احدى المتغيرين (ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية) أو كلاهما

### 1- أوجه الاختلاف

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث المتغيرات، العينة، المكان والزمان، نوع القطاع والأبعاد والتي نلخصها في

الجدول التالي:

الجدول رقم (1-2): مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الدراسة الحالية	الدراسة السابقة	المتغيرات
تم دراسة ضغوط العمل كمتغير مستقل للدراسة وجودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع	أغلب الدراسات السابقة تناولت المتغيرين معا أو أحد متغيرات الدراسة الحالية وربطها مع متغير آخر	من حيث المتغيرات
عينة من الموظفين الإداريين لمؤسسة سونلغاز - توزيع بورقلة	تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة أقل وأكبر من عينة الدراسة الحالية.	من حيث العينة
مؤسسة سونلغاز - توزيع بورقلة خلال شهري مارس وأفريل 2024	تمت هذه الدراسات السابقة في عدة دول عربية وأجنبية في وفي فترات متفاوتة	من حيث المكان والزمان
قطاع خدمات عمومي مؤسسة سونلغاز - توزيع بورقلة	تنوعت الدراسات السابقة من ناحية نوع القطاع حيث كانت في القطاع العام والخاص والمنظمات الحكومية وغير الحكومية.	من حيث نوع القطاع
أبعاد ضغوط العمل وأبعاد جودة الحياة الوظيفية	تناولت الدراسات السابقة أبعاد مختلفة للمتغيرين المستقل والتابع.	من حيث أبعاد متغيرات الدراسة

المصدر: من إعداد الطالب وبالاعتماد على الدراسات السابقة

## الفرع الثالث: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة والقيمة المضافة

سنتعرف من خلال هذا الجزء مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة والقيمة المضافة التي ساهمت بها الدراسة الحالية في البحث العلمي

## 1- مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

كان للدراسات السابقة فائدة كبيرة في تكوين تصور شامل لموضوع الدراسة حيث يتمثل مجال الاستفادة من هذه الدراسات في:

- ساهمت الدراسات السابقة في الإثراء الفكري للجانب النظري وصياغة وإعداد الجانب التطبيقي للدراسة الحالية؛
- ساهمت في الوقوف على أبعاد ضغوط العمل وتأثيرها على جودة الحياة الوظيفية
- ساهمت بشكل كبير في تصميم استمارة الاستبيان لمتغيري الدراسة الحالية وتحديد مجالاته وفقراته؛
- تعتبر الدراسات السابقة نقطة قوة وقاعدة أساسية في إعداد الدراسة الحالية خاصة عند تحديد الإشكالية وصياغة الفرضيات؛
- الاستفادة من الدراسات السابقة في إثراء الدراسة الحالية من خلال التعرف على الأدوات المستخدمة، وطرق عملية الإحصاء ومعالجة البيانات؛
- الاستفادة من توصيات، واقتراحات بعض الدراسات السابقة في التعرف على الجوانب التي تتعلق بالدراسة الحالية؛
- الاطلاع على تجارب الآخرين والتأكد من أن هذه الدراسة لا تمثل تكرارا لأي من الدراسات السابقة؛
- عرض وتفسير نتائج الدراسة الحالية ومناقشتها والتعقيب عليها، وربطها بالدراسات السابقة؛
- تسهيل عملية البحث عن المراجع المتعلقة بالدراسة مما يوفر الكثير من الجهد والوقت.

## 2- القيمة المضافة

من خلال القيام بهذه الدراسة ونظرنا إلى الدراسات السابقة توصلنا أن القيمة المضافة تتمثل فيما يلي:

- معرفة أبعاد ضغوط العمل
- معرفة أبعاد جودة الحياة الوظيفية
- معرفة مدى تأثير ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية.

## خلاصة الفصل

حاولنا من خلال هذا الفصل أن نقدم أهم الجوانب النظرية لمتغيرات الدراسة كل من ضغوط العمل كمتغير مستقل وجودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع حيث تم التعرف على الاطار المفاهيمي وأساسيات حول ضغوط العمل من تعرف وخصائص وأهمية ومراحل ضغوط العمل ومختلف النماذج المفسرة لضغوط العمل، بالإضافة لإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية حيث تم تقديم الاطار المفاهيمي لها من حيث التعريف وأبعاد ومراحل وعوامل نجاح وفشل تطبيق جودة الحياة الوظيفية، كما تم ربط العلاقة بين متغيرات الدراسة، كمطلب ثالث، في حين المبحث الثاني طرحنا أهم الدراسات السابقة الحديثة التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة من دراسات عربية ومحلية ودراسات أجنبية وأوجه التشابه والاختلاف بينهما، ولمعرفة مدى تأثير ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية، اتخذنا مؤسسة سونلغاز كعينة للدراسة وهذا ما سنتعرف عليه أكثر في الفصل الموالي.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل  
على جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سونلغاز -  
توزيع بورقلة

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سونلغاز -  
توزيع بورقلة

تمهيد:

تعتبر ضغوط العمل أهم المشاكل التي تواجه العاملين في المؤسسة والتي تؤثر على أداءهم وكفاءتهم المهنية، لذا تسعى المؤسسة إلى تخفيف من ضغوط العمل على موظفيها من خلال توفير مختلف سبل الراحة وجودة الحياة الوظيفية التي تساهم في تحسين إنتاجية العامل، وبعد تقديمنا مختلف الجوانب النظرية لمتغيرات الدراسة كل من ضغوط العمل وأبعاده وجودة الحياة الوظيفية وأبعادها، سنحاول من خلال هذا الفصل أن نبين مدى تأثير ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية من خلال دراسة عينة من موظفي مؤسسة سونلغاز - توزيع بورقلة. وعليه سنتطرق للمباحث التالية:

➤ المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

➤ المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

### المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

يتم التطرق في هذا المبحث إلى عرض مفصل للمنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ دراسة وجهات نظر على موظفي مؤسسة سونلغاز -توزيع بولاية ورقلة، حيث تحديد مجتمع وعينة الدراسة، وأداة الدراسة لإجابات بيانات العينة على محاور الاستبيان، والأساليب المعتمدة كذلك في المعالجة الإحصائية.

### المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب أن نبين مجتمع الدراسة وكذلك العينة التي تم الاعتماد عليها بالإضافة لأدوات جمع البيانات المتمثلة في " الاستبيان".

### الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

سنتعرف من خلال هذا الفرع للطريقة المستخدمة في الدراسة من خلال التعرف على مجتمع وعينة الدراسة وإعطاء لمحة موجزة عن المؤسسة محل الدراسة.

#### 1- التعريف بالمؤسسة محل الدراسة:

أنشأت شركة سونلغاز بمقتضى المرسوم رقم 59-69 في 1969/07/28 باسم ( EGA ) الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز ثم تحولت بمقتضى قانون 28-1988/01/12 إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي تجاري ( EPIC )، وأصبحت حاليا تسمى بالشركة الجزائرية للكهرباء والغاز ذات الأسهم ( SPA ).  
أهم نشاطاتها تتمثل في :

- 1- إنتاج, نقل, تصدير واستغلال الكهرباء.
- 2- نقل الغاز الطبيعي عن طريق القنوات وتوزيعه على مستوى المنازل والمنشآت الموجودة عبر التراب الوطني. تخضع سونلغاز لقواعد القانون العام في علاقاتها مع الدولة، وتعرف كتاجر في تعاملاتها مع المواطن والمتعامل الخاص. وحاليا أصبحت مؤسسة سونلغاز عبارة عن مجمع يضم الفروع التالية :
  - الشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز (SADEG)
  - سونلغاز- إنتاج الكهرباء ( S-PE ).
  - سونلغاز - طاقات متجددة (SKTM)
  - . سونلغاز- نقل الكهرباء (S-TE).
  - . سونلغاز- نقل الغاز (S-TG).
  - سونلغاز عمليات نظام الكهرباء (OS).
  - سونلغاز - خدمات (S-S)

إضافة إلى فروع ملحقة :

- \*شركة الأمن و المنشآت الطاقوية ( SAT ).
- \*مركز البحوث وتطوير الكهرباء والغاز ( CREDEG ).
- \*صندوق الخدمات الاجتماعية والثقافية سونلغاز ( FOSC ).
- \*شركة الأشغال الكبرى للكهرباء والغاز (KAHRGAZ).
- \*شركة إجاز المنشآت الطاقوية والصناعية ( INERKIB ).
- الشركة الجزائرية للصناعات الكهربائية والغازية (SAIEG)

## الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سونلغاز - توزيع بورقلة

- من بين هذه الفروع كانت دراستنا بمديرية سونلغاز - التوزيع بورقلة وتتمثل أقسامها في :
- مصلحة الشؤون القانونية مكلفة بكل المعاملات القضائية والقانونية للمؤسسة.
  - المكلف بالاتصال .
  - مهندس الأمن الصناعي .
  - المكلف بالأمن الداخلي .
  - قسم العلاقات التجارية
  - قسم الدراسات وتنفيذ أشغال الكهرباء والغاز .
  - مصلحة الوسائل العامة
  - قسم استغلال الكهرباء .
  - قسم استغلال الغاز .
  - قسم المالية والمحاسبة .
  - قسم الموارد البشرية .
  - قسم تطوير الكهرباء والغاز.
  - قسم تسيير الأنظمة المعلوماتية.
  - قسم إدارة الصفقات<sup>1</sup> .

جدول رقم (2-1): إحصائيات العمال لسنة 2023

عدد العمال في 2023/12/31	الصف
179	إطارات
328	أعوان تحكم
183	أعوان تنفيذ
690	العدد الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على معطيات قسم الموارد البشرية

### 2- مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع هذه الدراسة من جميع العمال الإداريين بسونلغاز - توزيع بورقلة بمختلف رتبهم ، والبالغ عددهم 400 موظف.

### 3- عينة الدراسة:

تم اختبار عينة عشوائية من الموظفين بمؤسسة سونلغاز - توزيع بورقلة من خلال توزيع الاستبيان بشكل ورقي على أفراد العينة التي قدرت بـ 76 استمارة ومن خلالها تم تحديد حجم عينة الدراسة والجدول التالي يبين ذلك.

<sup>1</sup> انظر الملحق رقم 02، الهيكل التنظيمي للمؤسسة

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سونلغاز -  
توزيع بورقلة

الجدول رقم (2-2): توزيع الاستبيان على أفراد عينة الدراسة.

عينة الدراسة	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات غير المسترجعة	الاستبيانات المرفوضة	الاستبيانات المعتمدة
موظفي مؤسسة سونلغاز - توزيع بورقلة	76	54	22	0	54
	%100	%71.05	%28.94	%0	%71.05

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على توزيع عينة الدراسة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عينة الدراسة وزعت بنسبة 71.05% من حجم الاستمارات الموزعة وهو رقم جيد للمعالجة الإحصائية وبناء النتائج، أي ما يعادل 54 موظف موزعين على مختلف المستويات الإدارية بالمؤسسة محل الدراسة.

### الفرع الثاني: منهج الدراسة

يوضح المنهج الخطوات التي يعتمد عليها الباحث في دراسته للوصول إلى النتائج الموضوعية، ويمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة ظاهرة ما، أو موضوع معين بهدف التعرف على أسبابها وتقديم حليل لها من أجل تحقيق الأهداف المرجوة في بحثنا سوف نعتمد على ما يلي:

#### 1- المنهج الوصفي التحليلي

من أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، لتحليل البيانات والمعلومات المحصل عليها ومن ثم تحديد النتائج المتوصل إليها، حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز - توزيع بورقلة، وقد تم توزيع استمارات تتعلق بحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الاختبارات الإحصائية Portable IBM SPSS Statistics v 26 بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج واقتراحات تدعم موضوع الدراسة وتساهم في حل مشكلتها.

#### 2- مصادر جمع البيانات

- الذي بدوره يمكننا من اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، ولمعرفة مدى تأثير ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بدراسة عينة من موظفي مؤسسة سونلغاز ومن خلال مصدرين هما:
- مصادر أولية: والتي تمثلت في الاستبيان الذي صمم ووزع على عينة من الموظفين مؤسسة سونلغاز - توزيع بورقلة وكذا ملاحظتنا التي تمت خلال توزيع الإستهبان.
  - مصادر ثانوية: والتي تمثلت في المراجع العربية والأجنبية، المقالات وكذا الأبحاث والدراسات السابقة.

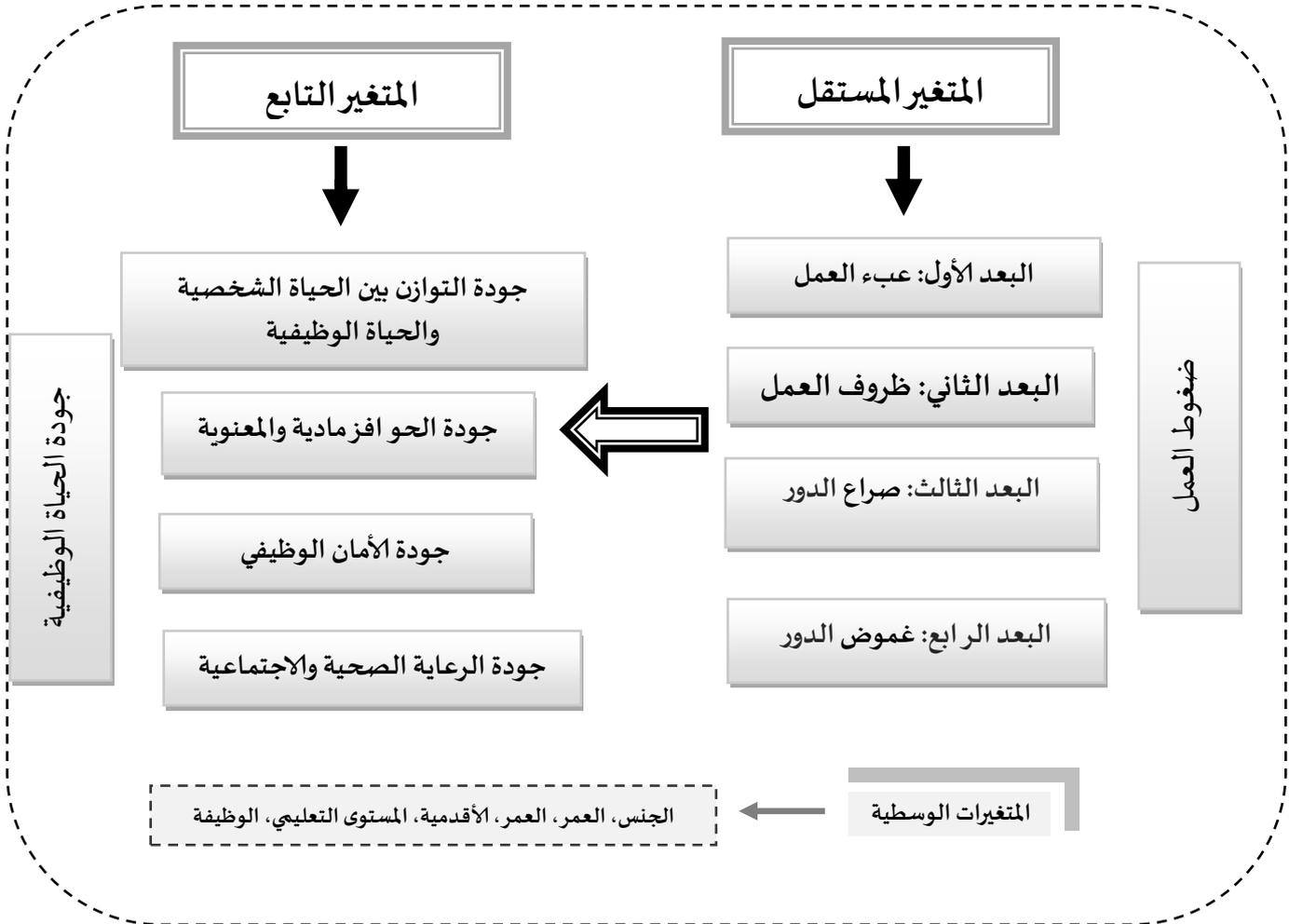
المطلب الثاني: أدوات الدراسة

ستتعرف من خلال هذا الفرع لأدوات جمع البيانات التي تمثلت في الاستبيان من خلال عرض تقسيماته وطريقة توزيعه على عينة الدراسة

الفرع الأول: التعريف بمتغيرات الدراسة

من خلال دراستنا لموضوع أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز - توزيع بورقلة حيث تمثل من خلال المتغير المستقل ضغوط العمل وكذلك المتغير التابع المتمثل في جودة الحياة الوظيفية

الشكل رقم (1-2): متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقسيمات موضوع الدراسة

الفرع الثاني: تصميم أداة الدراسة "الاستبيان"

اعتمدنا في هذه الدراسة على أداة الاستبيان الذي صمم خصيصا لجمع البيانات لأغراض الدراسة، والتي تقوم على أساس إعداد الأسئلة المرتبطة والمكملة لبعضها البعض حول إشكالية الدراسة وفرضياتها، لتجيب عليها عينة الدراسة، ويتم بعد ذلك تفرغها وتبويبها وتحليلها واستخلاص النتائج منها للوصول إلى أهداف الدراسة وقد تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء (انظر الملحق رقم 1)

- الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة وتمثلت في: الجنس، العمر، الأقدمية، المستوى التعليمي، الوظيفة.
- الجزء الثاني: محاور الدراسة

الجدول رقم (1-2): تقسيمات محاور وأبعاد الاستبيان

ترقيم العبارات	أبعاد الدراسة	محاور الدراسة
من 1 إلى 6	البعد الأول: عبء العمل	المحور الأول: ضغوط العمل
من 7 إلى 12	البعد الثاني: ظروف العمل (بيئة العمل)	
من 13 إلى 16	البعد الثالث: صراع الدور	
من 17 إلى 22	البعد الرابع: غموض الدور	
من 1 إلى 5	البعد الأول: جودة التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية	المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية
من 6 إلى 10	البعد الثاني: جودة الحوافز المادية والمعنوية	
من 11 إلى 15	البعد الثالث: جودة الأمان الوظيفي	
من 16 إلى 20	البعد الرابع: جودة الرعاية الصحية والاجتماعية	
عبارة 22	المحور الأول: ضغوط العمل	محاور الدراسة
عبارة 20	المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية	
عبارة 42	الاستبيان ككل (محاور الدراسة)	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقسيمات استبيان الدراسة

### الفرع الثالث أدوات وأساليب التحليل الإحصائي المستخدمة

من أجل تحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم تجميعها اعتمدنا على برنامج الإعلام الآلي المسمى بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية *Statistical Package for the Social Sciences* : SPSS حيث استخدمنا إصدار السادس والعشرون الذي ساعدنا على التعامل بسهولة مع مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لأهداف الدراسة، والتي يمكن أن نبرز أهمها من خلال الآتي:

- **معامل الارتباط لبيرسون (Pearson Correlation Coefficient):** يستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقات بين متغيرات الدراسة ولمعرفة مدى الاتساق الداخلي لمحاو الدراسة، أي مدى وجود علاقة ارتباط بين هذه المحاور فيما بينها من جهة وبين متغيرات الدراسة من جهة أخرى.
- **معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ( $\alpha$ ):** يستخدم هذا المقياس لتقدير ثبات الدراسة؛ حيث يأخذ هذا المعامل قيمة تتراوح بين الصفر والواحد، وكلما اقترب من الواحد الصحيح فهذا يعني ثباتا أكبر للدراسة وذلك من خلال قاعدة عامة للتعامل مع هذا المعامل
- **التكرارات والنسب المئوية:** تم الاعتماد عليها في محور البيانات الشخصية والوظيفية من الجزء الأول للاستبيان، من أجل وصف خصائص عينة الدراسة.
- **المتوسط الحسابي (Mean):** تم استعماله لمعرفة متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات ومحاور الاستبيان، ومن ثم معرفة ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور ومعرفة مستواها.
- **معامل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis):** يستعمل لتحديد درجة تأثير متغير مستقل على المتغير التابع.
- **الانحراف المعياري (Std. Deviation):** للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، لكل محور من المحاور الرئيسية عن متوسطها الحسابي، والانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة.
- **اختبار (T) (One-Sample-T-test)** للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام الإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات محاور الدراسة) مع المتوسط الفرضي 2 عند مستوى دلالة 0.05.

المطلب الثاني عرض وتحليل نتائج الدراسة

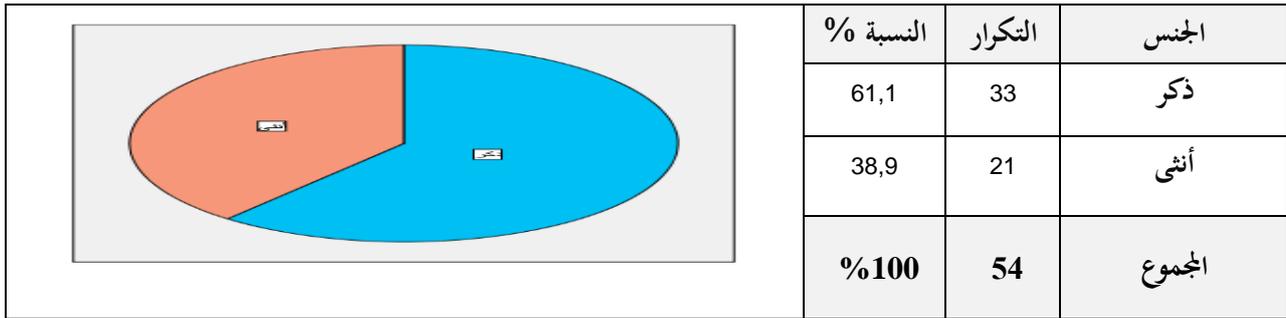
يتم في هذا الجزء الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية الست لعينة الدراسة من حيث المؤسسة محل الدراسة، الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، المنصب الوظيفي

الفرع الأول الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

تتمثل هذه الخصائص في الجنس، السن، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، المنصب الوظيفي حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجدول رقم (2-2): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

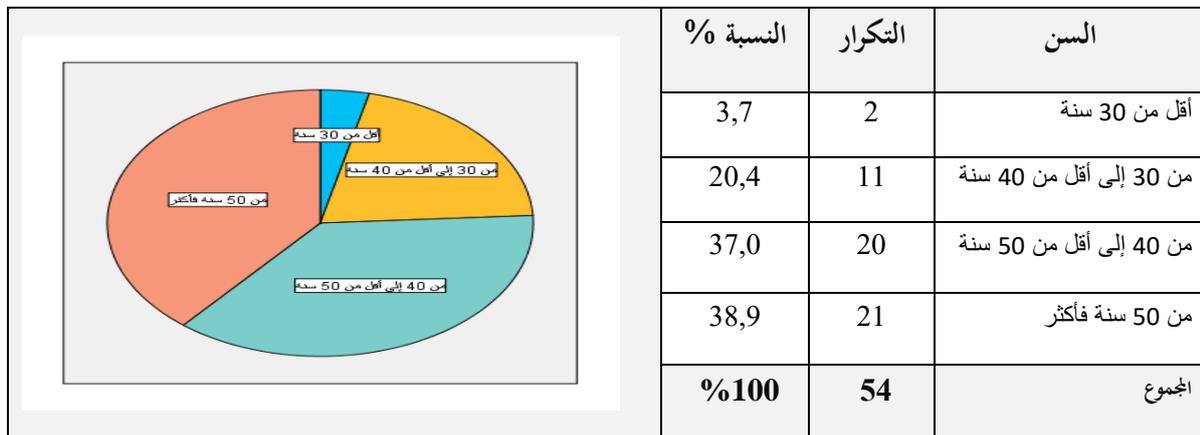


المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

تتوزع عينة الدراسة حسب متغير الجنس بأغلبية ذكور بعدد 33 ونسبة 61.1% في حين فئة الإناث بعدد 21 ونسبة 38.9% من المجموع الإجمالي للنسب. نفس هذا التفاوت في النسب لصالح الذكور راجع بسبب طبيعة نشاط المؤسسة التي تتطلب عنصر الذكور أكثر من الإناث؛ طبيعة تواجد المؤسسة في بيئة محافظة؛ كما أن العمل بمؤسسة سونلغاز يتطلب خريجات ميدانية لا تكون للنساء.

2. توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

الجدول رقم (2-3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن



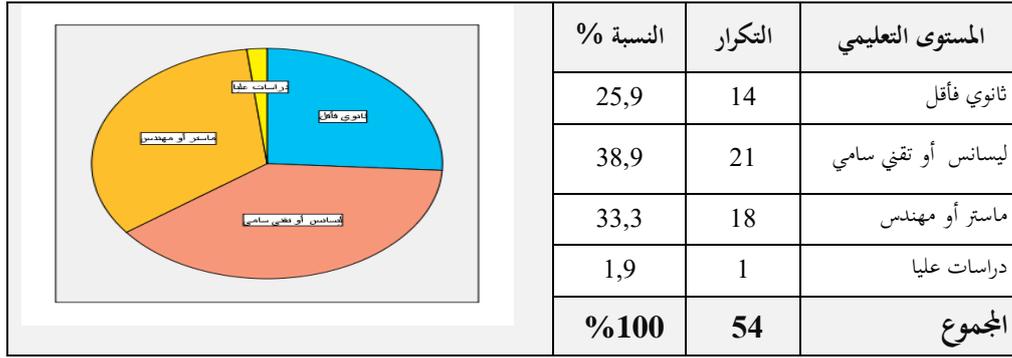
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر بأغلبية الفئة العمرية من 50 سنة فأكثر بعدد 21 ونسبة 38.9%، تليها الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة بعدد 20 ونسبة 37%، في حين الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة بعدد 11 ونسبة 20.4%، أما الفئة العمرية أقل من 30 سنة بعدد 2 ونسبة 3.7% من المجموع الإجمالي للنسب. نفس التفاوت في النسب على أن عينة الدراسة أغلبيتهم من فئة الكهول أي مرحلة ما قبل التقاعد والتي تتميز بالروتين والذي يسبب الملل.

3. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سونلغاز - توزيع بورقلة

الجدول رقم (2-4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

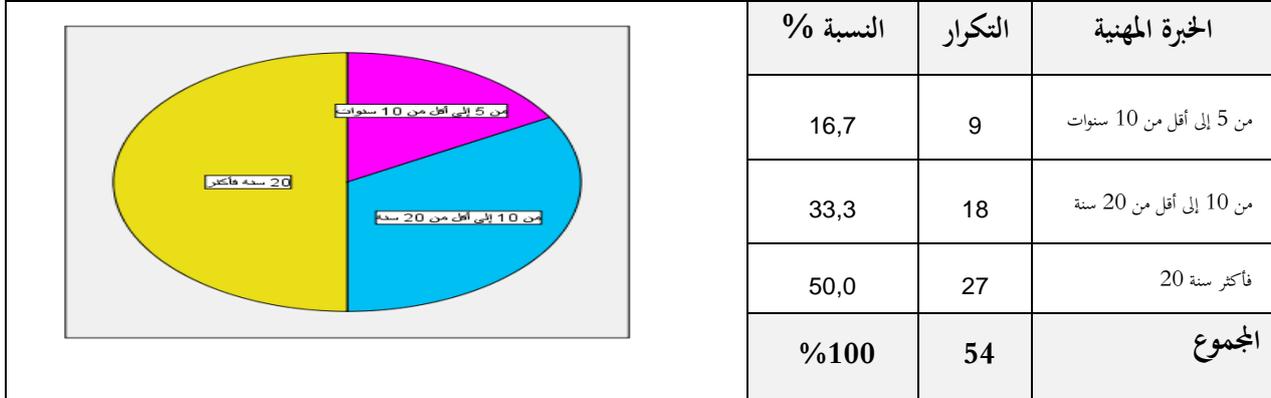


المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

تتوزع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي بأغلبية مستوى ليسانس أو تقني سامي بعدد 21 ونسبة 38.9%، تليها ماستر أو مهندس بعدد 18 ونسبة 33.3% في حين ثانوي فأقل بعدد 14 ونسبة 25.9% أما دراسات عليا بنسبة 1.9% من المجموع الإجمالي للنسب. نفس هذا التفاوت في النسب على أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على استقطاب وتوظيف خريجي الجامعات والي ينعكس بالإيجاب على امتصاص البطالة والمساهمة في الاقتصاد وتعمل المؤسسة محل الدراسة على استهداف الجامعيين من خلال تخصص الجامعي الذي يوافق نشاطها؛ تستقطب المؤسسة الكفاءات مهنية عالية والتي تنعكس بالإيجاب على أداء المؤسسة؛

5. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية

الجدول رقم (2-5): توزيع عينة الدراسة الأقدمية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

تشير معطيات الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية بأغلبية الفئة أكثر من 20 سنة بعدد 27 ونسبة 50% تليها الفئة من 10 إلى أقل من 20 سنة بعدد 18 ونسبة 33.3% أما الفئة من 5 إلى أقل من 10 سنوات بعدد 9 ونسبة 16.7% من المجموع الإجمالي للنسب. ما يدل على أن المورد البشري ذو كفاءة مهنية حيث كلما تقدم المورد البشري كلما زادت قيمتهم المهنية وكفاءتهم وخبرتهم في مواجهة المشاكل الوظيفية.

6. توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

الجدول رقم (2-6): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي

الوظيفة	التكرار	النسبة %
عون تسيير	16	29,6
عون تسيير رئيسي	24	44,4
إطار أو رئيس مصلحة	9	16,7
رئيس قسم	5	9,3
المجموع	54	%100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة بأغلبية الفئة عون تسيير رئيسي بعدد 24 ونسبة 44.4% تليها الفئة عون تسيير بعدد 16 ونسبة 29.6% في حين فئة إطار أو رئيس مصلحة بعدد 9 ونسبة 16.7% أما فئة رئيس قسم بعدد 5 ونسبة 9.3% من المجموع الإجمالي للنسب.

الفرع الثاني: تقدير صدق وثبات أداة الدراسة

سنحاول في هذا الجزء التعرف على مدى الاعتماد على أداة جمع البيانات في الدراسة والتحليل من خلال قياس مدى صدقها وثباتها، وذلك من خلال توضيح صدق المحكمين أو صدق المحتوى للاستبيان بالإضافة إلى اختبار كل من ثبات والاتساق الداخلي لأبعاده ومحاوره كما يلي.

1- صدق المحكمين (تحكيم أداة الاستبيان)

بعد إعداد أسئلة أداة الاستبيان في صورتها الأولية من أجل أخذها بعين الاعتبار وتأكيد مصداقيتها ومدى شموليتها لموضوع الدراسة فإنها تعرض على المشرف أولا ثم مجموعة من الأساتذة المحكمين المتخصصين، أو ما يعرف صدق المحكمين يقصد به: "المظهر العام للاستبيان من حيث المفردات وكيفية صياغتها، ودقتها وموضوعاتها ومدى مناسبة الأداة للغرض الذي وضع لأجله" سواء من جانبها الاقتصادي أو الإحصائي (أنظر الملحق رقم 01)

2- ثبات أداة الدراسة (الإستبانة)

سنحاول من خلال هذا الجزء أن نبين مدى ثبات الاستبيان من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ حيث كلما كان معامل ألفا كرونباخ أكبر من 0.6 كلما كان الاستبيان صالحا للدراسة ويتمتع بالثبات.

الجدول رقم (2-7): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات
0.828	42

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سونلغاز -  
توزيع بورقلة

لقد تبين من خلال الجدول المستخرج من البرنامج أن معامل الثبات (Cronbach's alpha) يساوي 0.828 بالنسبة لكل الاستبيان، وهو أكبر من المعامل 0.60 ما يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك ثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات، بمعنى أنه حتى لو أعيد توزيع الاستبيان في نفس الظروف ستكون إجابات أفراد العينة الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة التي تم توزيع الاستبيان عليها هي نفسها وهو ما يؤكد ثبات المحاور وكذلك الجذر التربيعي للمعامل والذي يساوي 0.828 وهو ما يؤكد مصداقية النتائج التي يمكن استخراجها وتحليلها والاعتماد عليها من أجل الإجابة على اشكالية الدراسة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات ومناقشتها

من خلال هذا المبحث سنحاول الإجابة فيه على الإشكالية الرئيسة والإشكاليات الفرعية واختبار الفرضيات وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية والكمية اللازمة التي تبينها نظرية الإحصاء الوصفي والاستدلالي والاقتصاد القياسي.

المطلب الأول: مستوى ضغوط العمل أبعاده بالمؤسسة محل الدراسة

في هذا الجزء نحاول الإجابة على الإشكالية الفرعية الأولى والمتعلقة بأولويات تطبيق كل من عنصر من عناصر ضغوط العمل بالمؤسسة سونلغاز وذلك من خلال تقدير الاتجاه العام لإجابات العينة على كل فقرة التي تقيس هاته العناصر باستخدام مؤشرات الإحصاء الوصفي (النزعة المركزية والتشتت) وكذلك معرفة الجوانب الأكثر تأثير بالمؤسسة من خلال تقدير الاتجاه العام للأبعاد سنحاول من خلال هذا الجزء تقدير الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة وذلك من خلال تقييم مستوى ضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة وذلك بحساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف وتقدير الاتجاه العام للإجابات الخاصة بأفراد العينة.

الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج البعد الأول عبء العمل

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الأول: عبء العمل

الجدول رقم (2-8): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الأول " عبء العمل "

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	1,181	3,00	1. وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني
مرتفع	0,944	3,70	2. اشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام
متوسط	1,200	2,74	3. يتكرر استدعائي أيام إجازاتي بشكل متكرر
متوسط	1,032	2,90	4. العمل الموكل إلى فوق طاقتي ولا يمكن إنجازه في الوقت المحدد
متوسط	1,163	3,07	5. ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام
مرتفع	1,004	3,46	6. أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به
متوسط	0,731	3,14	البعد الأول: عبء العمل

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول: عبء العمل حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.14) وبدرجة تطبيق أو موافقة متوسطة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.61 إلى 3.40 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (متوسطة)، فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (2.74 - 3.70)، حيث "العبارة رقم 02 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (3.70) أي أنهم يؤكدون وبدرجة

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سونلغاز -  
توزيع بورقلة

مرتفعة على أن شعورهم بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب منهم من واجبات ومهام، أما "العبارة رقم 06 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.46) ما يؤكد بدرجة مرتفعة على معاناتهم من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي يقومون به، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة "ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام" بمتوسط حسابي (3.07)، أما العبارة رقم 01 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.00) ما يدل على أن وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب منهم، في حين جاءت العبارة رقم 03 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.74) أي أنه يتكرر استدعائهم أيام إجازاتهم بشكل متكرر، حسب أهميتها النسبية.

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج البعد الثاني ظروف العمل (بيئة العمل)

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الثاني ظروف العمل (بيئة العمل)

الجدول رقم (2-9): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني ظروف العمل (بيئة العمل)

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
7. أعاني من قلة الإضاءة في مكان العمل مما يعرقل على أداء المهام بشكل جيد	2,94	1,188	4	متوسط
8. أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل.	3,12	0,932	3	متوسط
9. مساحات العمل لا تتناسب مع عدد الموظفين	2,90	0,852	5	متوسط
10. أعاني من نقص عدم ملائمة نظام التهوية في مكان العمل	2,57	0,815	6	منخفض
11. كثيرا ما يتوقف العمل بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة	3,29	1,021	1	متوسط
12. الأثاث والتجهيزات غير ملائمين لطبيعة عملي	3,18	1,198	2	متوسط
البعد الثاني: ظروف العمل (بيئة العمل)				متوسط
	3,00	0,592		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثاني ظروف العمل (بيئة العمل) حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.00) وبدرجة تطبيق أو موافقة متوسطة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.61 إلى 3.40 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (متوسطة)، فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (2.57 - 3.29)، حيث "العبارة رقم 11 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.29) أي كثيرا ما يتوقف العمل بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة، أما "العبارة رقم 12 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.18) ما يدل على أن الأثاث والتجهيزات غير ملائمين لطبيعة العمل، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل" بمتوسط حسابي (3.12)، أما العبارة رقم 07 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.94) ما يؤكد على معاناتهم من قلة الإضاءة في مكان العمل مما يعرقل على أداء المهام بشكل جيد. في حين جاءت العبارة رقم 10 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.57) أي معاناتهم من نقص عدم ملائمة نظام التهوية في مكان العمل، حسب أهميتها النسبية.

## الفرع الثالث: عرض وتحليل نتائج البعد الثالث صراع الدور

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الثالث صراع الدور

الجدول رقم (2-10): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث صراع الدور

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	
منخفض	4	1,088	2,61	13. يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة
متوسط	3	0,939	2,79	14. أعاني من تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بطريقة صحيحة
متوسط	1	1,002	3,29	15. أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها
متوسط	2	1,250	3,05	16. أكلف بأعمال بعيدة عن خبراتي ومهاراتي
متوسط		<b>0,790</b>	<b>2,93</b>	البعد الثالث: صراع الدور

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثالث صراع الدور حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.93) وبدرجة تطبيق أو موافقة متوسطة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.61 إلى 3.40 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (متوسطة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.61-3.29)، حيث "العبارة رقم 15 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (3.29) أي أنهم يتعاملون مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها، أما "العبارة رقم 16 جاءت بالمرتبة الثانية و بمتوسط حسابي (3.05) ما يدل على أنه يتم تكليفهم بأعمال بعيدة عن خبراتهم ومهاراتهم، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " أعاني من تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بطريقة سليمة" بمتوسط حسابي (2.79). أما العبارة رقم 13 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.61) أي أنه يطلب منهم القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة، حسب أهميتها النسبية.

الفرع الرابع: عرض وتحليل نتائج البعد الرابع غموض الدور

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الرابع غموض الدور

الجدول رقم (2-11): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع غموض الدور

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	1,077	3,16	17. عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي
متوسط	1,097	3,24	18. تنقصني المعلومات اللازمة لأداء عملي على أحسن وجه
متوسط	0,990	2,66	19. لا يوجد رئيس مباشر محدد يتم الرجوع إليه عند الحاجة
متوسط	0,930	3,03	20. عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في المؤسسة
متوسط	1,054	2,98	21. لا اعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف المؤسسة
متوسط	1,024	2,68	22. لا اعرف الطريقة الصحيحة لأداء ما أنا مكلف به
متوسط	0,757	2,96	البعد الرابع: غموض الدور

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

تشير نتائج الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الرابع: غموض الدور حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.96) وبدرجة تطبيق أو موافقة متوسطة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.61 إلى 3.40 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الرابع موافقون عليها بدرجة (متوسطة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.66-3.24)، حيث "العبارة رقم 18 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (3.24) أي تنقصهم المعلومات اللازمة لأداء عملهم على أحسن وجه، أما "العبارة رقم 17 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.16) ما يدل على عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقهم، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة "عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في المؤسسة" بمتوسط حسابي (3.03)، أما العبارة رقم 21 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.98) ما يؤكد على عدم معرفتهم مدى مساهمة عملهم في تحقيق أهداف المؤسسة. العبارة رقم 19 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.66) أي أنه لا يوجد رئيس مباشر محدد يتم الرجوع إليه عند الحاجة.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سونلغاز -  
توزيع بورقلة

سنتعرف من خلال هذا الجزء على أهم نتائج الدراسة التطبيقية من خلال عرض نتائج اختبار الفرضية الأولى حيث جاءت النتائج على النحو التالي:

للنص الفرضية: مستوى ضغوط العمل وأبعاده بالمؤسسة محل الدراسة متوسط

الجدول رقم (2-12): نتائج اختبار الفرضية الأولى

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأبعاد
متوسط	1	0,73164	3,1481	البعد الأول: عبء العمل
متوسط	2	0,59255	3,0062	البعد الثاني: ظروف العمل (بيئة العمل)
متوسط	4	0,79047	2,9398	البعد الثالث: صراع الدور
متوسط	3	0,75768	2,9630	البعد الرابع: غموض الدور
متوسط		<b>0,52645</b>	<b>3,0143</b>	ضغوط العمل

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

تشير معطيات الجدول أعلاه مستوى ضغوط العمل على عينة الدراسة متوسط حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 3.01 وهو يقع ضمن المجال [2.61 - 3.40] والذي يمثل مستوى متوسط حسي سلم ليكارت الخماسي، حيث نجد بالمرتبة الأولى عبء العمل بمتوسط حسابي 3.14 وانحراف معياري 0.731، تليه بعد ظروف العمل بمتوسط حسابي 3.00 وانحراف معياري 0.592، أما بالمرتبة الثالثة غموض العمل بمتوسط حسابي 2.96 وانحراف معياري 0.757، أما بالمرتبة الرابعة بعد صراع الدور بمتوسط حسابي 2.93 وانحراف معياري 0.790 بمستوى متوسط حسب إجابات عينة الدراسة.

- وعليه نقبل نص الفرضية الأولى: مستوى ضغوط العمل وأبعاده بالمؤسسة محل الدراسة متوسط

**المطلب الثاني: مستوى جودة الحياة الوظيفية أبعادها بالمؤسسة محل الدراسة**

في هذا الجزء نحاول الإجابة على الإشكالية الفرعية الثانية والمتعلقة بأولويات تطبيق كل من عنصر من عناصر جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة سونلغاز وذلك من خلال تقدير الاتجاه العام لإجابات العينة على كل فقرة التي تقيس هاته العناصر باستخدام مؤشرات الإحصاء الوصفي (النزعة المركزية والتشتت) وكذلك معرفة الجوانب الأكثر تأثيراً بالمؤسسة من خلال تقدير الاتجاه العام للأبعاد سنحاول من خلال هذا الجزء تقدير الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة وذلك من خلال تقييم مستوى جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة محل الدراسة وذلك بحساب كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف وتقدير الاتجاه العام للإجابات الخاصة بأفراد العينة.

**الفرع الأول: عرض وتحليل نتائج البعد الأول جودة التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية**

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الأول: جودة التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية

الجدول رقم (2-13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات " جودة التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	1,197	3,00	1. الوقت المتبقي بعد دوام العمل في المؤسسة يكفي للقيام بواجباتي الاجتماعية.
متوسط	1,143	3,22	2. نظام العمل في المؤسسة يراعي الأيام للعطل المرضية حسب الوضع الصحي.
مرتفع	0,816	3,44	3. يخصص نظام العمل في المؤسسة عددا كافيا من الأيام للإجازات السنوية.
مرتفع	0,921	3,40	4. تشارك المؤسسة موظفيها في مناسباتهم الاجتماعية (السارة/ الحزينة)
متوسط	1,080	2,75	5. نظام المؤسسة يساعد موظفيها في تحقيق التوازن الكافي بين حياتهم الوظيفية وحياتهم الاجتماعية
متوسط	<b>0,781</b>	<b>3,16</b>	<b>البعد الأول: جودة التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية</b>

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الأول جودة التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.16) وبدرجة تطبيق أو موافقة متوسطة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.61 إلى 3.40 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الأول موافقون عليها بدرجة (متوسطة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (2.75 - 3.44)، حيث "العبارة رقم 03 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.44) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أن نظام العمل في المؤسسة يخصص عددا كافيا من الأيام للإجازات السنوية، أما "العبارة رقم 04 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.40) ما يؤكد على أن المؤسسة تشارك موظفيها في مناسباتهم الاجتماعية (السارة/ الحزينة) ، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " نظام العمل في المؤسسة يراعي الأيام للعطل المرضية حسب الوضع الصحي" بمتوسط حسابي (3.22)، أما العبارة رقم 01 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.00) أي أن الوقت المتبقي بعد دوام العمل في المؤسسة يكفي للقيام بواجباتهم الاجتماعية، وأخيراً نجد العبارة رقم 05 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.75) أي أن نظام المؤسسة يساعد موظفيها في تحقيق التوازن الكافي بين حياتهم الوظيفية وحياتهم الاجتماعية، حسب أهميتها النسبية.

الفرع الثاني: عرض وتحليل نتائج البعد الثاني جودة الحوافز مادية والمعنوية

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الثاني جودة الحوافز مادية والمعنوية

الجدول رقم (2-14): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثاني جودة الحوافز مادية والمعنوية

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
متوسط	1,054	3,01	6. سياسات المؤسسة تتيح لي الحصول على حوافز تتوافق مع إنجازاتي.
متوسط	1,062	2,75	7. تراعي سياسات المؤسسة مكافأة الموظفين المتميزين بالحوافز المعنوية
متوسط	0,997	2,79	8. تعتمد المؤسسة سياسات تكافئ الموظفين بالحوافز المادية/ المالية المناسبة .
متوسط	1,095	2,68	9. أشعر بالرضا عن الحوافز التي أتحصل عليها.
منخفض	0,964	2,44	10. الموظفون المتميزون يحصلون على حوافز مناسبة في هذه المؤسسة
متوسط	0,857	2,74	البعد الثاني: جودة الحوافز مادية والمعنوية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثاني: جودة الحوافز مادية والمعنوية حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (2.74) وبدرجة تطبيق أو موافقة مرتفعة، متوسطة المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 2.61 إلى 3.40 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثاني موافقون عليها بدرجة (متوسطة)، فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (2.44 - 3.01)، حيث "العبارة رقم 06 احتلت المرتبة الأولى" بمتوسط حسابي (3.01) أي أن سياسات المؤسسة تتيح لهم الحصول على حوافز تتوافق مع إنجازاتهم، أما "العبارة رقم 08 جاءت بالمرتبة الثانية وبتوسط حسابي (2.79)، ما يدل على أن المؤسسة تعتمد سياسات تكافئ الموظفين بالحوافز المادية/ المالية المناسبة، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " تراعي سياسات المؤسسة مكافأة الموظفين المتميزين بالحوافز المعنوية" بمتوسط حسابي (2.75)، أما العبارة رقم 09 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (2.68) أي شعورهم بالرضا عن الحوافز التي يحصلون عليها. وأخيراً نجد العبارة رقم 10 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.44) أي أن الموظفون المتميزون يحصلون على حوافز مناسبة في هذه المؤسسة، حسب أهميتها النسبية.

الفرع الثالث: عرض وتحليل نتائج البعد الثالث جودة الأمان الوظيفي

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الثالث جودة الأمان الوظيفي

الجدول رقم (2-15): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الثالث جودة الأمان الوظيفي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه العام للعينة
11. هناك تدرج في تنفيذ العقوبات وفقاً للنظام المعتمد في المؤسسة.	3,53	0,884	3	مرتفع
12. لم يفصل أي موظف في هذه المؤسسة فصلاً تعسفياً.	3,05	1,106	5	متوسط
13. يتم تثبيت الموظف في وظيفته بعد تحقيقه للشروط التي ينص عليها نظام التوظيف في المؤسسة.	3,94	0,711	1	مرتفع
14. تحقق بيئة العمل في المؤسسة الأمان الوظيفي للموظفين ما لم يقصروا في واجباتهم الوظيفية.	3,59	0,858	2	مرتفع
15. تميل المؤسسة في تطبيق قانون العمل على موظفيها لمصلحتهم أكثر.	3,24	0,822	4	متوسط
<b>البعد الثالث: جودة الأمان الوظيفي</b>				<b>مرتفع</b>
	<b>3,47</b>	<b>0,629</b>		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

نلاحظ من الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الثالث جودة الأمان الوظيفي حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.47) وبدرجة تطبيق أو موافقة مرتفع، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الثالث موافقون عليها بدرجة (مرتفعة)، فالمتوسط الحسابي لعباراته محصور بين (3.05-3.94)، حيث "العبارة رقم 13 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.94) وموافقون عليها بدرجة مرتفعة أي يتم تثبيت الموظف في وظيفته بعد تحقيقه للشروط التي ينص عليها نظام التوظيف في المؤسسة، أما "العبارة رقم 14 جاءت بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.59) ما يؤكد بدرجة مرتفعة على أنه تحقق بيئة العمل في المؤسسة الأمان الوظيفي للموظفين ما لم يقصروا في واجباتهم الوظيفية، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " هناك تدرج في تنفيذ العقوبات وفقاً للنظام المعتمد في المؤسسة " بمتوسط حسابي (3.53). أما العبارة رقم 15 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.24) ما يؤكد على أنه تميل المؤسسة في تطبيق قانون العمل على موظفيها لمصلحتهم أكثر، وأخيراً نجد العبارة رقم 12 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.05) أي لم يتم فصل أي موظف في هذه المؤسسة فصلاً تعسفياً، حسب أهميتها النسبية.

الفرع الرابع: عرض وتحليل نتائج البعد الرابع جودة الرعاية الصحية والاجتماعية

نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة اتجاه البعد الرابع جودة الرعاية الصحية والاجتماعية

الجدول رقم (2-16): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات البعد الرابع جودة الرعاية الصحية والاجتماعية

الاتجاه العام للعينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
مرتفع	0,743	3,55	16. تتبنى المؤسسة إجراءات فاعلة تقلل من تعرض الموظفين للأضرار الصحية.
مرتفع	0,810	3,72	17. تتيح المؤسسة للموظفين خدمات التأمين الصحي التي تلي احتياجاتهم الصحية.
مرتفع	0,884	3,51	18. يشارك الموظفون في تكاليف العلاج بنسب قليلة تتناسب مع أوضاعهم المالية
مرتفع	0,780	3,64	19. توظف المؤسسة بعضا من ذوي الإعاقة ضمن طواقمها كمساعدة لهم.
متوسط	1,128	3,16	20. تقدم المؤسسة خدماتها لجميع موظفيها بالتساوي
مرتفع	0,570	3,52	البعد الرابع: جودة الرعاية الصحية والاجتماعية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

تشير نتائج الجدول أعلاه الذي يتضمن عبارات البعد الرابع: جودة الرعاية الصحية والاجتماعية حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد المتوسط الحسابي (3.52) وبدرجة تطبيق أو موافقة مرتفعة، حيث المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)، إذ نجد أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد الرابع موافقون عليها بدرجة (مرتفعة)، فالمتوسط الحسابي لعبارته محصور بين (3.16 - 3.72)، حيث "العبارة رقم 17 احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.72) أي أنهم يؤكدون وبدرجة مرتفعة على أن المؤسسة تتيح للموظفين خدمات التأمين الصحي التي تلي احتياجاتهم الصحية، أما "العبارة رقم 19 جاءت بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (3.64) وموافقون في إجابتهم عليها بدرجة مرتفعة، ما يدل على أن المؤسسة توظف بعضا من ذوي الإعاقة ضمن طواقمها كمساعدة لهم، في حين بالمرتبة الثالثة العبارة " تتبنى المؤسسة إجراءات فاعلة تقلل من تعرض الموظفين للأضرار الصحية" بمتوسط حسابي (3.55)، أما العبارة رقم 18 جاءت بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.51) ما يؤكد على أنه يشارك الموظفون في تكاليف العلاج بنسب قليلة تتناسب مع أوضاعهم المالية. وأخيراً نجد العبارة رقم 20 بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.16) أي تقدم المؤسسة خدماتها لجميع موظفيها بالتساوي، حسب أهميتها النسبية

سنتعرف من خلال هذا الجزء على أهم نتائج الدراسة التطبيقية من خلال عرض نتائج اختبار الفرضية الثانية حيث جاءت النتائج على النحو التالي:

نص الفرضية: تعمل المؤسسة محل الدراسة على تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية بشكل مقبول

الجدول رقم (2-17): نتائج اختبار الفرضية الثانية

الاتجاه	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	أبعاد جودة الحياة الوظيفية
متوسط	3	0,78163	3,1667	البعد الأول: جودة التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية
متوسط	4	0,85793	2,7407	البعد الثاني: جودة الحوافز مادية والمعنوية
مرتفع	2	0,62922	3,4741	البعد الثالث: جودة الأمان الوظيفي
مرتفع	1	0,57023	3,5222	البعد الرابع: جودة الرعاية الصحية والاجتماعية
متوسط		<b>0,48191</b>	<b>3,2259</b>	جودة الحياة الوظيفية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية بشكل متوسط حيث قدر المتوسط الحسابي للمحور ككل بـ 3.22 وانحراف معياري قدر بـ 0.481 وهو يقع ضمن المجال [2.61 - 3.40] والذي يمثل مستوى متوسط حسي سلم ليكارت الخماسي، حيث نجد بالمرتبة الأولى جودة الرعاية الصحية والاجتماعية بمتوسط حسابي 3.52 وانحراف معياري 0.570، تليه في المرتبة الثانية بعد جودة الأمان والوظيفي بمتوسط حسابي 3.47 وانحراف معياري 0.629، أما في المرتبة الثالثة بعد جودة التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية بمتوسط حسابي 3.16 وانحراف معياري 0.781، أما بالمرتبة الرابعة بعد جودة الحوافز مادية ومعنوية بمتوسط حسابي 2.74 وانحراف معياري 0.857 وبمستوى تطبيق متوسط.

- وعليه نقبل نص الفرضية الثانية: تعمل المؤسسة محل الدراسة على تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية بشكل مقبول

المطلب الثالث: تقدير أثر والفروق لضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة

بعدما تطرقنا ودراسنا في المطلبين السابقين لكل من متغيري الدراسة ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة كل على حدا، نحاول فيه هذا المطلب دراسة وتقدير أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة، وهذا للإجابة على الإشكالية الرئيسية.

الفرع الأول: تقدير أثر لضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة

لاختبار هذه الفرضية سنعمد على الانحدار الخطي السبب من خلال دراسة أثر ضغوط العمل كمتغير مستقل للدراسة على جودة الحياة الوظيفية كمتغير تابع للدراسة والنتائج مبينة في الجدول التالي.

نص الفرضية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سونلغاز

الجدول رقم (2-18): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

قرار الاختبار	معنوية العلاقة بين المتغيرين					متغيرات الدراسة	
	قيمة معامل الانحدار	معامل التفسير	معامل الارتباط	معنوية لنموذج الانحدار ANOVA		المتغير التابع	المتغير المستقل
رفض الفرضية	B	R <sup>2</sup>	R	(SIG)	قيمة F المحسوبة	جودة الحياة الوظيفية	ضغوط العمل
	0.024	0.001	0.026	0.854	0.034		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS V26

يتبين لنا من خلال نتائج اختبار الفرضية الثالثة التي تهدف إلى التأكد من وجود أثر بين المتغير المستقل لضغوط العمل والمتغير التابع جودة الحياة الوظيفية، حيث قدر معامل الارتباط بين متغيرين بـ 0.026 وهو غير دال إحصائياً عند مستوى المعنوية المفروض ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبالتالي نرفض نص الفرضية

نستنتج نتائج اختبار الفرضية الثالثة: نرفض نص الفرضية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سونلغاز - توزيع بورقلة

الفرع الثاني: تقدير فروق لتحمل ضغوط العمل للعينة في المؤسسة محل الدراسة

الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتحمل ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، الأقدمية، المستوى التعليمي، الوظيفة)

1- بالنسبة لمتغير الجنس ذكر / أنثى

للنص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتحمل ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية الجنس للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً لاختلاف متغير الجنس، تم استخدام (Independent-Samples T-test) وذلك لأن عامل متغير الجنس والمستوى التعليمي يحتوي على فئتين هما: ذكر، أنثى ويستخدم هذا الاختبار إذا كانت البيانات تحت كل فئة من فئتي الجنس تتبع التوزيع الطبيعي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (2-19): نتائج اختبار فرق المتوسطين لآراء الباحثين تجاه المحور الأول تبعاً لمتغير الجنس

مستوى المعنوية (Sig)	قيمة (F) المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الجنس / المستوى التعليمي	
0.550	0.362	0.530	2.89	ذكر	متغير الجنس
		0.473	3.20	أنثى	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

نستنتج من الجدول أعلاه أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول تحمل ضغوط العمل بحيث تعزى هذه الفروق إلى متغيرات: الجنس وذلك استناداً إلى أن قيمة الاختبار على التوالي: (0.362) وقيمة مستوى المعنوية (0.550) أكبر من مستوى المعنوية المفروض (0.05).

وهذه النتيجة تبرز أن أفراد عينة الدراسة، لا تختلف آرائهم باختلاف الجنس أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد عينة الدراسة تحمل ضغوط العمل تعزى لمتغير الجنس.

- عليه نتائج اختبار الفرضية بالنسبة لمتغير الجنس: نفي صحة نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتحمل ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية الجنس

2- بالنسبة لمتغير العمر، الأقدمية، المستوى التعليمي و الوظيفة لتحمل ضغوط العمل

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقا لاختلاف متغيرات الوظيفة (العمر، الأقدمية، المستوى التعليمي، الوظيفة) تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-way ANOVA) لتوضيح دلالة الفروق في إجابات عينة أفراد عينة الدراسة، النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول (2-20): نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات لمتغير العمر، الأقدمية، المستوى التعليمي والوظيفة لتحمل ضغوط العمل

المتغير	المصدر	مجموع المربعات	قيمة F	مستوى المعنوي Sig
العمر	بين المجموعات	4.890	8.318	0.000
	خلال المجموعات	9.799		
الأقدمية	بين المجموعات	5.421	14.915	0.000
	خلال المجموعات	9.268		
المستوى التعليمي	بين المجموعات	1.872	2.435	0.076
	خلال المجموعات	12.817		
الوظيفة	بين المجموعات	1.089	1.335	0.274
	خلال المجموعات	13.600		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26

يتبين لنا من الجدول أعلاه أن قيم مستوى المعنوية المصاحبة لإحصائية F، جاءت أكبر من 0.05 بالنسبة للمستوى التعليمي والوظيفة لا توجد فروق معنوية في متوسطات إجابات أفراد العينة وبهذا نقبل نص الفرضية عند مستوى دلالة 0.05 فيما يتعلق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( 0.05) بين آراء أفراد عينة الدراسة المستجيبين لهذه الدراسة تحمل ضغوط العمل حسب إجابات عينة الدراسة في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الأقدمية والعمر حيث قدرت مستوى المعنوية على التوالي: 0.000 وهي دالة احصائيا عند مستوى معنوية أقل من مستوى المفروض 0.05.

نتائج اختبار الفرضية الرابعة: بالنسبة لتحمل ضغوط العمل: نرفض نص الفرضية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتحمل ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى التعليمي، الوظيفة) في حين توجد فروق بالنسبة لمتغير العمر والأقدمية.

### الفرع الثاني: تفسير ومناقشة نتائج اختبار فرضيات الدراسة

بعد تحليل الاستبيان واختبار الفرضيات بالأساليب الاحصائية المناسبة سيتم تفسير هذه النتائج الاحصائية بالاعتماد على الإطار النظري وبالاعتماد على الدراسات السابقة ونتائج تحليل البيانات من خلال الاستبيان على النحو الموالي:

#### 1- تفسير النتائج المتعلقة بإجابات عينة الدراسة ضغوط العمل وأبعاده (نتائج اختبار الفرضية الأولى)

تنص الفرضية الأولى مستوى ضغوط العمل وأبعاده بالمؤسسة محل الدراسة متوسط تم إثبات هذه الفرضية حيث بينت النتائج الإحصائية لهذا المحور أن إجابات عينة الدراسة تشير معطيات الجدول أعلاه مستوى ضغوط العمل على عينة الدراسة متوسط حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 3.01 وهو يقع ضمن المجال [2.61 - 3.40] والذي يمثل مستوى متوسط حسي سلم ليكارت الخماسي، حيث نجد بالمرتبة الأولى عبء العمل بمتوسط حسابي 3.14 وانحراف معياري 0.731، تليه بعد ظروف العمل بمتوسط حسابي 3.00 وانحراف معياري 0.592، أما بالمرتبة الثالثة غموض العمل بمتوسط حسابي 2.96 وانحراف معياري 0.757، أما بالمرتبة الرابعة بعد صراع الدور بمتوسط حسابي 2.93 وانحراف معياري 0.790 بمستوى متوسط حسب إجابات عينة الدراسة، ما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تسعى إلى تخفيف من ضغوط العمل عن موظفيها بشكل متوسط وهذا يتوافق مع دراسة حفصة عطا الله حسين، ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي، دراسة تطبيقية على عينة من أساتذة الجامعات في بغداد، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 6، العدد 11، 2014 التي توصلت إلى أنه إلى أبرز العوامل التي تؤدي إلى ضغوط عمل الأستاذ الجامعي هو فقدان الأمان الوظيفي، عدم انضباط الطلبة في الدوام وعدم اتخاذ الإجراءات الحازمة ضدهم مما يولد حالة من الإرباك في القاعات الدراسية، والالتزامات الإدارية المفروضة على الأساتذة مما يزيد من أعباءه في أداء عمله ويعيق نشاطه البحثي والإبداعي، كما بينت نتائج الدراسة بن عدة مُجَد، أثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2018. التي توصلت إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.005) لضغوط العمل الوظيفية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؛ وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لكل من ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية الناشطة في ولاية معسكر، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، الأقدمية، الأجر الشهري، وجو المسكن).

#### 2- تفسير النتائج المتعلقة بإجابات عينة الدراسة جودة الحياة الوظيفية وأبعاده (نتائج اختبار الفرضية الثانية)

تنص الفرضية الثانية تعمل المؤسسة محل الدراسة على تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية بشكل مقبول؛ وقد تم إثبات هذه الفرضية التي تتوافق مع دراسة سحنون مصطفى، عمر رويحي فيسة، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة شركة سونلغاز فرع المدية، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 02، العدد 02، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2019. التي توصلت إلى أنه إلى أن هناك علاقة إيجابية لكنها متوسطة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي لموظفي شركة سونلغاز فرع ولاية المدية، هذا ما عكسته معاملات الارتباط التي أتت متوسطة، وهذا ما أدى إلى وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية بمحاورها على الأداء الوظيفي لعمال شركة سونلغاز فرع ولاية مدية.

### 3- تفسير النتائج المتعلقة بإجابات عينة الدراسة أثر بين متغيرات الدراسة (نتائج اختبار الفرضية الثالثة)

تنص الفرضية الثالثة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سونلغاز ، بالرغم من أن دراستنا أثبتت بعدم وجود أثر دال بين متغيرات الدراسة كل من ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية إلا أنه هناك مجموعة من الدراسة التي بينت وجود أثر نذكر منها دراسة رضا السيد محمد سليمان، علاقة ضغوط العمل التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية بالأداء الإبداعي الفعال ودوافع وحاجات نحو الشركة لدة عينة من الموظفين ببعض الشركات الخاصة، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 14، العدد 2، أبريل 2023. التي أكدت على أنه وجود علاقة ارتباطية سلبية بين ضغوط العمل التنظيمية بأبعادها الستة وبين الأداء الإداري الإبداعي الفعال ودوافع وحاجات العاملين نحو الشركة وكذلك جودة الحياة الوظيفية، مما يؤكد عكسية العلاقة بين ارتفاع نسبة الضغوط التنظيمية وانعكاسها على باقي متغيرات البحث، كما توصل البحث بتحليل نتائج الاستبيانات إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة بين جودة الحياة الوظيفية وبين الأداء الإبداعي الفعال وكذلك دوافع وحاجات العاملين نحو الشركة، مما أكد طردية العلاقة بين ارتفاع جودة الحياة الوظيفية وارتفاع درجة الأداء الإداري الإبداعي الفعال وحاجات ودوافع العاملين نحو الشركة، كما كشف البحث الحالي عن طبيعة ومدى العلاقة بين سنوات الخبرة والتخصص الإداري بمتغيرات البحث الأربعة

### 4- تفسير النتائج المتعلقة بإجابات عينة الدراسة الفروق اتجاه البيانات الشخصية (نتائج اختبار الفرضية الرابعة)

تنص الفرضية الرابعة توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتحمل ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى التعليمي، الوظيفة) في حين توجد فروق بالنسبة لمتغير العمر والأقدمية؛ وقد تم رفض هذه الفرضية التي تتوافق مع دراسة قهيري فاطمة، كسنة محمد، دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمية، دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد 3، 2018. بينت الدراسة أن أهم المداخل لتحقيق جودة الحياة الوظيفية، تتمثل في: تمكين العاملين، إدارة الجودة الشاملة، فرق العمل المدارة ذاتيا، المسؤولية الاجتماعية، وأخلاقيات الأعمال، أما في الشق التطبيقي فقد قمنا بدراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة حيث تمثل مجتمع الدراسة بجميع الموظفين في المستشفى، أما عينة الدراسة فقد كانت عشوائية وقدرت بـ 60 موظف وقد أظهرت النتائج أن مستوى توفر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في مستشفى الأم والطفل متوسط، كما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق بين استجابات أفراد العينة حول جودة الحياة الوظيفية تعزى للبيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي)، بينما توجد فروق تعزى للخبرة الوظيفية وهذه الفروق لصالح فئة أكثر من 15 سنة خبرة في المستشفى.

### خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا أن نسقط جانبا من الجزء النظري لموضوع أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز لتحضير من خلال دراسة عينة من موظفي مؤسسة سونلغاز ورقلة، كما تطرقنا إلى فيما بعد أدوات جمع البيانات الاستبتيان وذلك من خلال تعريف الاستبتيان وطريقة تصميم الاستبتيان وصدقته وثباته، وأهم الأساليب المستخدمة للدراسة وتم التطرق لعرض البيانات العامة لعينة الدراسة وأخيرا قمنا بعرض نتائج الدراسة الميدانية بعد اختبار فرضياتها، وهذا من خلال المعالجة الإحصائية وتحليل الاستبتيان الموزع على عينة الدراسة، حيث توصلنا إلى أن مستوى ضغوط العمل وأبعاده بالمؤسسة محل الدراسة متوسط، كما أكدت نتائج الدراسة أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية بشكل مقبول، وأظهرت نتائج الدراسة أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سونلغاز، كما بينت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتحمل ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى التعليمي، الوظيفة) في حين توجد فروق بالنسبة لمتغير العمر والأقدمية حسب إجابات عينة الدراسة

الختمة

## الخاتمة

بعد دراستنا لمختلف الأدبيات النظرية والتطبيقية لموضوع الدراسة: أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز توصلنا لمجموعة من النتائج النظرية والنتائج التطبيقية نذكر أهمها:

## أولاً: نتائج النظرية للدراسة

- تعتبر ضغوط العمل مجموعة من ردود الأفعال البدنية والنفسية والسلوكية التي تصدر من العامل نتيجة تعرضه لمثيرات في بيئة عمله وتفاعل خصائصه الذاتية مع الظروف البيئية الخارجية والذي يؤثر على أداء عمله؛
- تتفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد وتختلف استجابات وردود الأفعال للأفراد تجاه الضغوط.
- تساهم ضغوط العمل في تحقيق أهدافها بالشكل السليم ووفقاً لما هو مخطط له وموضوع البرامج التنفيذية وحماية المنفذين من عشوائية القرار: ومن ارتباطية السياسات ومن القرارات الازدواجية الناجمة عن قصور الرؤية، وضيق دائرتها أمام متخذ القرار نتيجة سيطرة الضغوط والوساوس القهرية عليه؛
- تختلف ضغوط العمل وفقاً لكيفية تصنيفها، ولكل نوع خصائصه ومواصفاته وطرق التعامل معه، يمكن تصنيف وتشخيص أنواع ضغوط العمل لعدة أسس رئيسية ضغوط عمل إيجابية وضغوط عمل سلبية بالإضافة إلى ضغوط عمل داخلية وضغوط عمل خارجية؛
- لضغوط العمل عدة مصادر التي تتمثل في التطوير الوظيفي نوعية أو طبيعة العمل بالإضافة للهيكل التنظيمي والبيئة المادية؛
- تعتبر جودة الحياة الوظيفية هي مجموعة الأنشطة التي تمارسها المنظمات بغية تنمية الحياة أثناء العمل بما ينعكس إيجاباً على إنتاجية المنظمة وذلك من خلال توفير العوامل البيئية المرضية والأمنة بمكان العمل بما يدعم رضا العاملين بالإضافة إلى توفير نظم المكافآت وزيادة مشاركة العاملين في القرارات التي تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية والاستخدام الأمثل للموارد البشرية".
- تعد جودة الحياة الوظيفية تحسين ظروف بيئة العمل المادية والمعنوية من خلال المكافآت والأجور والأمان والوظيفي والمشاركة في اتخاذ القرار وغيرها التي تساهم في الاستقرار الوظيفي للعامل والتي تنعكس بالإيجاب على مستوى أداءه وكفاته الإنتاجية وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة؛
- من الأسباب التي أدت إلى الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في المنظمات المعاصرة هو التنوع في الموارد البشرية بالمنظمات المختلفة من ناحية السن والنوع والجنسية والدين واللون... الخ، ووجود المبادرات التي تؤكد على النظر لجميع العاملين أنهم أصحاب احتياجات متميزة دون تمييز أو تحيز و التحول الاقتصادي والمنافسة التي أتت بها العولمة، والتي جعلت العاملين يقومون بمهام وظيفية أكثر الأمر الذي تسبب عنه زيادة توترهم نتيجة مطالبتهم بالعمل ساعات كثيرة دون عائد مناسب أو دون مقابل؛
- أن جودة الحياة الوظيفية تساهم في توفير ظروف عمل إيجابية، وزيادة الفاعلية التنظيمية، وزيادة دافعية وانتماء العاملين، وتحقيق أرباح عالية. فيما أكد سليمان على أنها تساعد في رفع الروح المعنوية، ونجاح عمليات إدارة التغيير، والحد من الغياب والتأخير عن العمل، وانخفاض معدل دوران العاملين، واستغلال كافة الطاقات وقدرات العاملين؛
- هناك مجموعة من مؤشرات يمكن قياس بها جودة الحياة الوظيفية مدى كفاءة نظام الأجور والتعويضات وعدلتهما، أي الرضا عن المردود المادي للعمل ومدى إتاحة الفرص للنمو والتطوير الوظيفي ومشاركة أكبر في الثروة والعائد ومستوى تحقيق الرضا الوظيفي وثقة الإدارة بالعاملين؛
- تواجه المؤسسة مجموعة من المعوقات التي تحول بينها وبين تطبيق جودة الحياة الوظيفية منها موقف الإدارة والنقابات العمالية والتكلفة المادية.

## ثانيا: نتائج التطبيقية للدراسة

- بعد دراستنا لعينة من موظفي مؤسسة سونلغاز من خلال توجيه الاستبيان على موظفي المؤسسة بالاختيار عينة منهم وبعد معالجة البيانات واختبار صحة الفرضيات توصلنا لمجموعة من النتائج التطبيقية التي نوجزها كما يلي:
- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى ضغوط العمل وأبعاده بمؤسسة سونلغاز محل الدراسة متوسط؛
  - أكدت نتائج الدراسة أن المؤسسة محل الدراسة تعمل على تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سونلغاز بشكل مقبول؛
  - أثبتت نتائج الدراسة أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة كل من ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية بمؤسسة سونلغاز - توزيع بورقلة؛
  - بينت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لتحمل ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى التعليمي، الوظيفة) في حين توجد فروق بالنسبة لمتغيري العمر والأقدمية.

## ثالثا: اقتراحات

- على ضوء ما توصلنا إليه من استنتاجات ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية نقدم ببعض الاقتراحات التي نأمل ان تأخذ بعين الاعتبار لتحسين الوضع إلى الأفضل نذكر منها:
- إعادة توصيف الوظائف بما يتناسب مع كل منصب عمل؛
  - العمل على توفير ساعات راحة بين الحين والآخر خلال فترات العمل؛
  - وضع نظام حوافز عادل بالمؤسسة والتركيز على الحافز المعنوي أكثر من المادي؛
  - الحد من الصراعات الوظيفية بين العاملين من خلال تقسيم المهام والوظائف بشكل منظم؛
  - مشاركة العاملين حياة الاجتماعية من تكافل وتأزر لإشعاره بأهميته في المؤسسة؛
  - توضيح المهام والمسؤوليات في برنامج زمني والزام التقيد به؛
  - ضرورة رفع وعي الإدارة العليا بأهمية العاملين وتخفيف الضغط عليهم لما له من تأثير سلبي وإشعارهم بأهميته وتقديم المساعدات الممكنة؛
  - مراعاة الخصائص الشخصية للعاملين لتباينها كالتعرض للإجهاد من حيث الجنس العمر، مدة الخدمة، المؤهل العلمي؛
  - العمل على إيجاد بيئة عمل مناسبة وملائمة ومشجعة للتعاون بين العاملين ومعززة للشعور بحب العمل والانتماء إليه؛
  - تقديم أجور ومكافآت بشكل عادل لجميع الموظفين؛

## رابعا: آفاق الدراسة:

- الموضوع حديث الساعة لذا نقترح مجموعة من المواضيع التي ستكون موضوع للدراسة في المستقبل والتي نوجزها كما يلي:
- دور الوسائل التكنولوجية الحديثة في التخفيف من ضغوط العمل؛
  - مساهمة الأمان الوظيفي في الاستقرار الوظيفي للعاملين؛
  - أثر ضغوط العمل على التعاملات مع الزبائن.

# قائمة المراجع

## المراجع العربية

## أولاً: الكتب

1. صلاح الدين مُجَدَّ عبد الباقي، السلوك التنظيمي مدخل تطبيقي معاصر، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2003.
2. عامر الكبيسي، التطور التنظيمي وقضايا معاصرة، التنظيم الإداري الحكومي بين التقليد والمعاصرة، ط1، الجزء الرابع، دار الرضا للنشر، دمشق 2006.

## ثانياً: رسائل علمية

1. ابن خورور خير الدين، علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، دراسة ميدانية بمدارس بلدية العوينات لولاية تبسة، مذكرة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة مُجَدَّ خيضر بسكرة، 2011.
2. بن عدة مُجَدَّ، أثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2018.
3. تغريد زياد عمار، أثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، مذكرة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، فلسطين، 2006.
4. جمال نمر موسي المصري، أثر التعويضات في رضا العاملين في الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، غزة، 2009.
5. حداد بختة، أثر المناخ التنظيمي وضغوط العمل على الأداء الوظيفي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2018.
6. عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الإدارية والمالية، قسم إدارة الأعمال، الأردن، 2009.
7. نشوان مُجَدَّ كباس، ضغوط العمل التنظيمي وعلاقته بكل من الانتماء التنظيمي والرضا الوظيفي في إدارة رعاية الشباب في الجامعات اليمنية، أطروحة دكتوراه، إبراهيم سلطان شيبوط، جامعة الجزائر 3، 2018.

## ثالثاً: مقالات علمية

1. آلاء عبد الموجود العاني، رغد علي الطائي، تشخيص مسببات ضغوط العمل لدى الأطباء والممرضين العاملين في مستشفى الخنساء التعليمي في الموصل، دراسة تحليلية مقارنة، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 5، العدد 2، 2015.
2. أمل مُجَدَّ حسن البدوي، واقع جودة الحياة الوظيفية للعاملين بجامعة الملك خالد وآليات تطويرها، مجلة تطوير الأداء الجامعي، المجلد 12، العدد 1، أكتوبر 2020.

3. أمل مُجَدُّ مصطفى، أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بالتطبيق على بنك قطر الوطني الأهلي (QNB)، المجلة العربية للإدارة، المجلد 44، العدد 5، أكتوبر 2024.
4. بوطالية يمينة، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالرأس المال النفسية عند الأساتذة الجامعيين، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، المجلد 07، العدد 01، 2023.
5. تواتي سومية، جودة الحياة الوظيفية التأسيس النظري والمفاهيمي، مجلة هيروودوت للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 06، العدد 02، 2022.
6. تي أحمد، نعروة بوبكر، أثر جودة الحياة الوظيفية على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية بشركة سونلغاز الوادي، المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، المجلد 15، العدد 01، 2021.
7. حاج عبد القادر سناء، بوحارة هناء، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالتمكين المهني لدى العمال، دراسة ميدانية على عينة من عمال وحدة الصناعات التقليدية " السيرامير " وحدة الرمشي بولاية تلمسان، مجلة أبعاد، المجلد 09، العدد 02، 2022.
8. حسين جعفر جواد، ولاء إسماعيل عبد اللطيف، انعكاس متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية على ضغوط العمل، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 16، العدد 51، 2020.
9. حفصة عطا الله حسين، ضغوط العمل على الأستاذ الجامعي، دراسة تطبيقية على عينة من أساتذة الجامعات في بغداد، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 6، العدد 11، 2014.
10. خالد محمود عزيزي، وليد عامر ضائع، بناء مقياس ضغوط العمل لمدرء معاهد التربية الرياضية في إقليم كردستان العراق من وجهة نظر منتسبيها، مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية، العراق، المجلد 15، العدد 1، 2018.
11. خلود بنت يحيى عبد الباري بريك، صديق أحمد مُجَدُّ عريشي، جودة الحياة الوظيفية لدى مرشدات طالبات مدارس جازان، مجلة بحوث، العدد 7، الجزء الثاني "العلوم التربوية"، كلية البنات، جامعة عين الشمس، 2021.
12. الريميدي بسام سمير، رضا محمود أبو زايد مُجَدُّ، أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية، " الاستغراق الوظيفي كمتغير وسيط"، مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، المجلد 04، 2020.
13. سارة حسين زكي، أثر جودة الحياة الوظيفية على التهكم التنظيمي، دراسة ميدانية على العاملين بالهيئة العامة لقصور الثقافة، مجلة اسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات.
14. سامر أحمد مُجَدُّ طلبه النجار، أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على مستوى الرضا الوظيفي، دراسة ميدانية على المرأة العاملة بقطاع الأعمال بمنطقة الحدود الشمالية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 11، العدد 1، الجزء الثاني، جامعة قناة السويس، مصر 2020.
15. سحنون مصطفى، عمر رويحي فيسة، جودة الحياة الوظيفية كمدخل لتحسين الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، دراسة حالة شركة سونلغاز فرع المدية، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 02، العدد 02، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2019.
16. سعدون حمود جشير، جسين وليد حسين، علاقة وأثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية بتقليل ضغوط العمل، دراسة استطلاعية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 22، العدد 87، 2016.
17. صبيحة عزيز حسن، رغيد خورشيد نامق، ضغوط العمل لدى تدريسي التعليم العالي في مدينة كركوك، مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، العراق، المجلد 2، العدد 2، 2012.

18. فوزية مُجَّد سليم نهد الخالدي، متطلبات تحقيق جودة الحياة الوظيفية لمعلمي المدارس الابتدائية بمحافظة الكويت، مجلة تطوير الأداء الجامعي، المجلد 21، العدد 1، 2023.
19. قهيري فاطنة، كسنة مُجَّد، دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمية، دراسة ميدانية بمستشفى الأم والطفل بولاية الجلفة، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد 3، 2018.
20. مأمون علي عقلان، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، مجلة علمية محكمة، المجلد 1، العدد 5، 2022.
21. مُجَّد حسن رسمي، عبد الحميد عبد الفتاح شعلان، دلال خالد أحمد عبد الله الياسين، أثر الولاء على جودة الحياة الوظيفية، مجلة المعرفة التربوية، العدد 11، الجزء 1، جانفي 2018.
22. مشتاق طالب نوري، سلمى حتيبة رحيمة، تأثير الذكاء العاطفي على ضغوط العمل، بحث تحليلي للآراء عينة من الأطباء العاملين في مستشفيات دائرة مدينة الطب، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 15، العدد 4، 2023.
23. منيعد أحمد، بوخالفة رشيد، قريوة زينب، جودة الحياة الوظيفية وواقعها بمؤسسات الإدارة المحلية الجزائرية، المجلة الجزائرية للحقوق العلوم السياسية، المجلد 08، العدد 01، 2023.
24. ميسون عبد الله أحمد، دور الذكاء الشعوري في معالجة مشكلات ضغوط العمل، دراسة استطلاعية لآراء عينة من منتسبي الشركة العامة لصناعة الأدوية في نينوى، مجلة تنمية الرافدين، المجلد 33، العدد 103، 2011.
25. نسيم خضير عباس، علي ميري حسن، تأثير المناخ التنظيمي على ضغوط العمل، دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في كلية المستقبل الجامعة، المجلد 1، العدد 46، 2020.
26. هالة تهنّي، ضغوط العمل وعلاقتها بجودة الحياة المهنية لدى ممرضات المؤسسة الاستشفائية للصحة الجوارية عين العسل بالطارف، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 34، العدد 2، جوان 2023.
27. يعقوب سالم، آليات المناخ التنظيمي لتحقيق جودة الحياة الوظيفية في المنظمات، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، المجلد 5، العدد 4، 2021.

ثالثا: مراجع أجنبية

Abraham, Abebe, Atalay Assemie, **Quality of Work Life and Organizational Commitment of the Academic Staff in Ethiopian Universities.**

رابعا: مواقع الكترونية

[https://www.researchgate.net/publication/369827985\\_Quality\\_of\\_work\\_life\\_and\\_organizational\\_commitment\\_of\\_the\\_academic\\_staff\\_in\\_Ethiopian\\_universities](https://www.researchgate.net/publication/369827985_Quality_of_work_life_and_organizational_commitment_of_the_academic_staff_in_Ethiopian_universities)

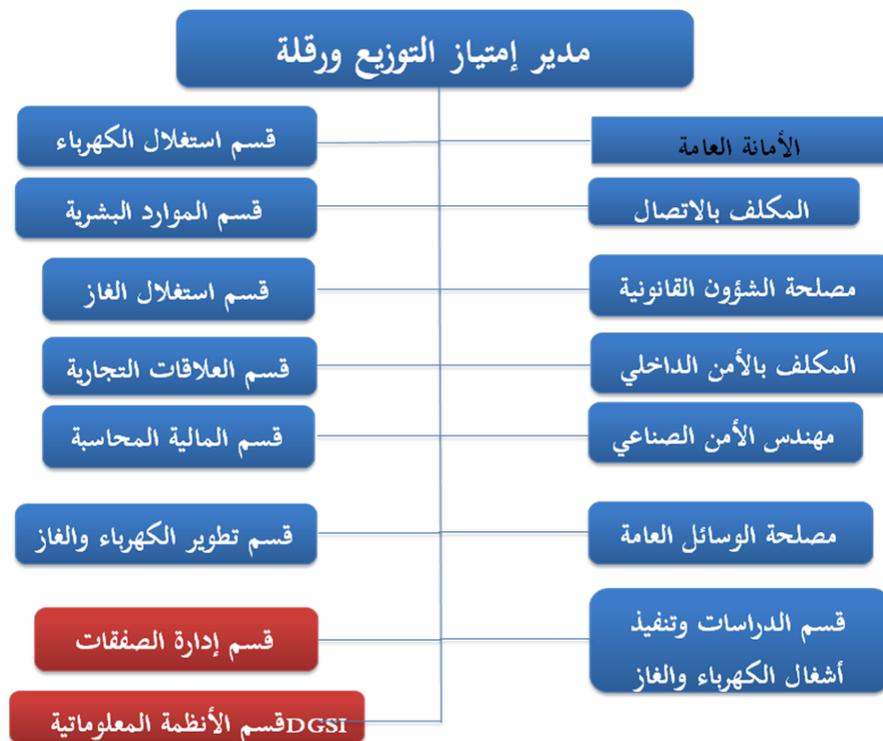
الملاحق

## الملاحق

## الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	الاسم / اللقب	الرتبة	القسم/الكلية
01	الحاج عرابية	أستاذ التعليم العالي	قسم علوم التسيير/كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
02	نور الدين تمجددين	أستاذ محاضر (أ)	قسم علوم التسيير/كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
03	بوعمامة خامرة	أستاذ التعليم العالي	قسم علوم التسيير/كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
04	نبيل حليمي	أستاذ محاضر (أ)	قسم علوم التسيير/كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

## الملحق رقم (02): الهيكل التنظيمي للمؤسسة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على معطيات قسم الموارد البشرية

## الملاحق

الملحق رقم (03): الاستبيان أداة الدراسة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

إستمارة إستبيان



أخي الموظف، أختي الموظفة.

تحية طيبة و بعد...

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة الموارد البشرية، نضع بين أيديكم هذا الإستبيان الذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة، والتي تشكل أداة ضرورية من أجل إنجاز دراسة ميدانية حول:

"أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز - توزيع ورقلة"

والتي تدخل ضمن نيل شهادة ماستر تخصص إدارة الموارد البشرية، نأمل من سيادتكم التكرم بالإجابة على أسئلة الإستبيان بدقة وموضوعية، حيث أن صحة نتائج البحث تعتمد بدرجة كبيرة على ما ستقدمونه من إجابات. نعدكم بالسرية التامة، ونحيطكم علما بأن البيانات المقدمة سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، شاكرين لكم حسن تعاونكم و مشاركتكم معنا.

من إعداد الطالب: مخلوفي عبد الله غيث

mekhloufi.ghit@gmail.com

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

		أنثى	ذكر	الجنس
				العلامة
50 سنة فأكثر	من 40 إلى أقل من 50 سنة	من 30 إلى أقل من 40 سنة	أقل من 30 سنة	العمر
				العلامة
20 سنة فأكثر	من 10 إلى أقل من 20 سنة	من 05 إلى أقل من 10 سنوات	أقل من 05 سنوات	الاقدمية
				العلامة
دراسات عليا	ماستر او مهندس	ليسانس او تقني سامي	ثانوي او اقل	المستوى التعليمي
				العلامة
رئيس قسم	إطار أو رئيس مصلحة	عون تسيير رئيسي	عون تسيير	الوظيفة
				العلامة

الجزء الثاني: محاور الدراسة

✓ أعط درجة موافقتك على العبارات التالية:

\*عبء العمل: كثرة الأعمال والمهام الموكلة إلي في وقت محدد.

\* صراع الدور: تتعارض مطالب العمل التي يجب علي القيام بها وفق لتعليمات وتوجيهات المنظمة.

\* غموض الدور: أن أكون غير متأكد أو لا أعرف كيفية إنجاز عملي.

## الملاحق

المحور الأول: ضغوط العمل					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الأول: عبء العمل
					23. وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو مطلوب مني.
					24. أشعر بالتعب والإرهاق لكثرة ما يطلب مني من واجبات ومهام.
					25. يتكرر استدعائي أيام إجازاتي بشكل متكرر.
					26. العمل الموكل إلى فوق طاقتي ولا يمكن إنجازه في الوقت المحدد.
					27. ليس هناك وقت للراحة أثناء الدوام.
					28. أعاني من توتر الأعصاب بسبب العمل الذي أقوم به.
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الثاني: ظروف العمل (بيئة العمل)
					29. أعاني من قلة الإضاءة في مكان العمل مما يعرقل على أداء المهام بشكل جيد.
					30. أعاني من كثرة الضوضاء في مكان العمل.
					31. مساحات العمل لا تتناسب مع عدد الموظفين.
					32. أعاني من عدم ملائمة نظام التهوية في مكان العمل.
					33. كثيرا ما يتوقف العمل بسبب وجود نقص في الاحتياجات المطلوبة.
					34. الأثاث والتجهيزات غير ملائمين لطبيعة عملي.
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الثالث: صراع الدور
					35. يطلب مني القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة.
					36. أعاني من تدخل الآخرين في مجال عملي لا يتيح لي أداءه بطريقة صحيحة.
					37. أتعامل مع أكثر من مجموعة عمل ويوجد اختلاف فيما بينها.
					38. أكلف بأعمال بعيدة عن خبراتي ومهاراتي.
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الرابع: غموض الدور
					39. عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي.
					40. تنقصني المعلومات اللازمة لأداء عملي على أحسن وجه.
					41. لا يوجد رئيس مباشر محدد يتم الرجوع إليه عند الحاجة.
					42. عدم وضوح الأنظمة والتعليمات في المؤسسة.
					43. لا اعرف مدى مساهمة عملي في تحقيق أهداف المؤسسة.
					44. لا اعرف الطريقة الصحيحة لأداء ما أنا مكلف به.

## الملاحق

## المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية

المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الأول: جودة التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية
					21. الوقت المتبقي بعد دوام العمل في المؤسسة يكفي للقيام بواجباتي الاجتماعية.
					22. نظام العمل في المؤسسة يراعي الأيام للعطل المرضية حسب الوضع الصحي.
					23. يخصص نظام العمل في المؤسسة عددا كافيا من الأيام للإجازات السنوية.
					24. تشارك المؤسسة موظفيها في مناسباتهم الاجتماعية (السارة/ الحزينة).
					25. نظام المؤسسة يساعد موظفيها في تحقيق التوازن الكافي بين حياتهم الوظيفية وحياتهم الاجتماعية.
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الثاني: جودة الحوافز المادية والمعنوية
					26. سياسات المؤسسة تتيح لي الحصول على حوافز تتوافق مع انجازاتي.
					27. تراعي سياسات المؤسسة مكافأة الموظفين المتميزين بالحوافز المعنوية.
					28. تعتمد المؤسسة سياسات تكافئ الموظفين بالحوافز المادية/ المالية المناسبة.
					29. أشعر بالرضا عن الحوافز التي أتحصل عليها.
					30. الموظفون المتميزون يحصلون على حوافز مناسبة في هذه المؤسسة.
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الثالث: جودة الأمان الوظيفي
					31. هناك تدرج في تنفيذ العقوبات وفقا للنظام المعتمد في المؤسسة.
					32. لم يفصل أي موظف في هذه المؤسسة فصلا تعسفيا.
					33. يتم تثبيت الموظف في وظيفته بعد تحقيقه للشروط التي ينص عليها نظام التوظيف في المؤسسة.
					34. تحقق بيئة العمل في المؤسسة الأمان الوظيفي للموظفين ما لم يقصروا في واجباتهم الوظيفية.
					35. تميل المؤسسة في تطبيق قانون العمل على موظفيها لمصلحتهم أكثر.
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البعد الرابع: جودة الرعاية الصحية والاجتماعية
					36. تتبنى المؤسسة إجراءات فاعلة تقلل من تعرض الموظفين للأضرار الصحية.
					37. تتيح المؤسسة للموظفين خدمات التأمين الصحي التي تلي احتياجاتهم الصحية.
					38. يشارك الموظفون في تكاليف العلاج بنسب قليلة تتناسب مع أوضاعهم المالية.
					39. توظف المؤسسة بعضا من ذوي الإعاقة ضمن طواقمها كمساعدة لهم.
					40. تقدم المؤسسة خدماتها لجميع موظفيها بالتساوي.

"شكرا جزيلا لكم لحسن تعاونكم"

## الملاحق

## الملحق رقم (04): مخرجات برنامج SPSS

## نتائج إختبار ألفا كرونباخ لثبات الإستبيان

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	54	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	54	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,828	42

## نتائج اختبار توزيع عينة الدراسة

## الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	33	61,1	61,1	61,1
	أنثى	21	38,9	38,9	100,0
Total		54	100,0	100,0	

## العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنة 30 من أقل	2	3,7	3,7	3,7
	سنة 40 من أقل إلى 30 من	11	20,4	20,4	24,1
	سنة 50 من أقل إلى 40 من	20	37,0	37,0	61,1
	فأكثر سنة 50 من	21	38,9	38,9	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

## الأقدمية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 10 من أقل إلى 5 من	9	16,7	16,7	16,7
	سنة 20 من أقل إلى 10 من	18	33,3	33,3	50,0
	فأكثر سنة 20	27	50,0	50,0	100,0
	Total	54	100,0	100,0	

## الملاحق

## التعليمي.المستوى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid فأقل ثانوي	14	25,9	25,9	25,9
سامي تقني أو ليسانس	21	38,9	38,9	64,8
مهندس أو ماستر	18	33,3	33,3	98,1
عليا دراسات	1	1,9	1,9	100,0
Total	54	100,0	100,0	

## الوظيفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid عامل	16	29,6	29,6	29,6
إداري عون	24	44,4	44,4	74,1
بالدراسات مكلف	9	16,7	16,7	90,7
سامي اطار أو إطار	5	9,3	9,3	100,0
Total	54	100,0	100,0	

## نتائج الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة

## Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
X1	54	3,0000	1,18162
X2	54	3,7037	,94429
X3	54	2,7407	1,20040
X4	54	2,9074	1,03283
X5	54	3,0741	1,16314
X6	54	3,4630	1,00401
RRRR1	54	3,1481	,73164
X7	54	2,9444	1,18825
X8	54	3,1296	,93256
X9	54	2,9074	,85271
X10	54	2,5741	,81500
X11	54	3,2963	1,02109
X12	54	3,1852	1,19865
RRRR2	54	3,0062	,59255
X13	54	2,6111	1,08882
X14	54	2,7963	,93928
X15	54	3,2963	1,00244
X16	54	3,0556	1,25016
RRRR3	54	2,9398	,79047
X17	54	3,1667	1,07721
X18	54	3,2407	1,09777

## الملاحق

X19	54	2,6667	,99052
X20	54	3,0370	,93087
X21	54	2,9815	1,05492
X22	54	2,6852	1,02468
RRRR4	54	2,9630	,75768
Valid N (listwise)	54		

## Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
B1	54	3,0000	1,19748
B2	54	3,2222	1,14376
B3	54	3,4444	,81650
B4	54	3,4074	,92182
B5	54	2,7593	1,08045
AAAAA1	54	3,1667	,78163
B6	54	3,0185	1,05492
B7	54	2,7593	1,06284
B8	54	2,7963	,99773
B9	54	2,6852	1,09586
B10	54	2,4444	,96479
AAAAA2	54	2,7407	,85793
B11	54	3,5370	,88409
B12	54	3,0556	1,10602
B13	54	3,9444	,71154
B14	54	3,5926	,85822
B15	54	3,2407	,82268
AAAAA3	54	3,4741	,62922
B16	54	3,5556	,74395
B17	54	3,7222	,81070
B18	54	3,5185	,88469
B19	54	3,6481	,78084
B20	54	3,1667	1,12853
AAAAA4	54	3,5222	,57023
Valid N (listwise)	54		

## Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
RRRR1	54	3,1481	,73164
RRRR2	54	3,0062	,59255
RRRR3	54	2,9398	,79047

## الملاحق

RRRR4	54	2,9630	,75768
MMMM1	54	3,0143	,52645
Valid N (listwise)	54		

## Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
AAAAA1	54	3,1667	,78163
AAAAA2	54	2,7407	,85793
AAAAA3	54	3,4741	,62922
AAAAA4	54	3,5222	,57023
MMMM2	54	3,2259	,48191
Valid N (listwise)	54		

## نتائج اختبار فرضيات الدراسة

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,026 <sup>a</sup>	,001	-,019	,48636

a. Predictors: (Constant), MMMM1

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,008	1	,008	,034	,854 <sup>b</sup>
	Residual	12,301	52	,237		
	Total	12,309	53			

a. Dependent Variable: MMMM2

b. Predictors: (Constant), MMMM1

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,155	,388		8,127	,000
	MMMM1	,024	,127	,026	,185	,854

a. Dependent Variable: MMMM2

الملاحق

**Group Statistics**

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
MMMM1	1,00	33	2,8958	,53059	,09236
	2,00	21	3,2004	,47381	,10339

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances			t-test for Equality of Means					
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
MMMM1	Equal variances assumed	,362	,550	-2,141	52	,037	-,30456	,14222	-,58996	-,01917
	Equal variances not assumed			-2,197	46,249	,033	-,30456	,13864	-,58359	-,02553

**ANOVA**

MMMM1

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4,890	3	1,630	8,318	,000
Within Groups	9,799	50	,196		
Total	14,689	53			

**ANOVA**

MMMM1

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	5,421	2	2,710	14,915	,000
Within Groups	9,268	51	,182		
Total	14,689	53			

**ANOVA**

MMMM1

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,872	3	,624	2,435	,076
Within Groups	12,817	50	,256		
Total	14,689	53			

**ANOVA**

MMMM1

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,089	3	,363	1,335	,274
Within Groups	13,600	50	,272		
Total	14,689	53			

الملاحق

