

جامعة مولود معمري تيزي وزو  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم علم النفس



جودة الحياة في العمل وعلاقتها بالتوافق المهني

دراسة ميدانية لدى إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

جامعة مولود معمري - تيزي وزو - تامدة -

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم النفس عمل وتنظيم و تسيير الموارد البشرية.

تحت إشراف الأستاذ :

أ.د "الأحسن حمزة"

من إعداد الطالبتين:

بلقاسم عقيلة

بلقاسم وسيلة

السنة الجامعية: 2022-2023



## الإهداء

الحمد لله دائماً وأبداً، الحمد لله حتى يبلغ الحمد منتهاه الحمد لله على السماوات والأرض، أما بعد

أهدي ثمرة تخرجي هذا:

إلى من علمني العطاء بدون انتظار...إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى سندي في هذه

الحياة...والذي العزيز حفظه الله ورعاه.

إلى التي كانت ولا تزال منبع للحنان، إلى التي سمرت الليالي من أجل أن أكون وتسلمني بدعائها

في كل وقت وحين...والتي الغالية أطال الله في عمرها وأمدّها بالصحة والعافية.

إلى أخي وإخوتي حفظهم الله ورعاهم.

إلى الشخص الذي جعل من أيامي شيء يستحق أن يعاش، وإلى كل عائلتي أدامكم الله عمراً

طويلاً.

إلى من قاسمتني هذا الجهد صديقتي: وسيلة.

إلى من أعطاني يد العون من قريب أو بعيد وساعدني في إنجاز هذه المذكرة.

إلى الأستاذ المشرف الدكتور "الأحسن حمزة".

وإلى كل زملائي في الحياة الجامعية.

\* عقيلة

## الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أجمل وأرق أول اسم يتعلم به المرء معنى الحياة إلى التي يعجز

اللسان عن وصفها

إلى التي من لا أستطيع رد لو ذرة من شقائها

إلى التي الجنة تحب أقدامها "أمي" الغالية

أطال الله في عمرها.

إلى رمز العطاء إلى من منحني الثقة بالنفس

إلى من كان سندا قويا في نجاحي "أبي" الغالي

أطال الله في عمره.

إلى الذين تقاسمت معهم العيش وأجمل أيام حياتي "أختي ديهية" و التي هي شمعة قلبي و

توأم روحي.

و كل من "إخواني" "أمين" و "نور الدين"

إلى كل عائلتي بنات و أبناء عمي

و إلى كل من "جدي و جدتي" أطال الله في عمرهما

وإلى كل من تحملهم ذاكرتي ولم تحملهم مذكرتي.

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد.

وسيلة

## ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى جودة الحياة في العمل لدى إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو، كما هدفت أيضا إلى الكشف عن مستوى التوافق المهني لدى أفراد هذه العينة وفي الأخير التعرف على طبيعة العلاقة الموجودة بين هذين المتغيرين.

ولقد طبقت هذه الدراسة على عينة مؤلفة من (98) موظف وموظفة تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة. اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يعد الأنسب لبلوغ هذه الأهداف، حيث اعتمدنا على أداة مكونة من ثلاث أجزاء:

الجزء الأول: موجه لتحديد البيانات الشخصية والجزء الثاني يشمل مستوى جودة الحياة في العمل، أما الجزء الثالث مخصص لتحديد مستوى التوافق المهني. وفي الأخير خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى مرتفع من جودة الحياة في العمل في إدارة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري ولاية تيزي وزو.

- وجود مستوى منخفض من التوافق المهني لدى جميع أفراد عينة الدراسة الحالية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

- عدم وجود علاقة ارتباطية بين كل من مستوى جودة الحياة في العمل والتمثلة في بيئة العمل المادية، بيئة العمل المعنوية، خصائص الوظيفية، الأجور والمكافئات، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في اتخاذ القرار، وانخفاض المستوى المهني بسبب نقص الحوافز المادية والمعنوية وعدم توفير مستلزمات واحتياجات متطلبات العمل التي تساعد العاملين على أداء عملهم لدى إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري بتيزي وزو

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة في العمل، التوافق المهني، الإداريين.

## **Résumé :**

L'objectif de l'étude actuelle était de révéler le niveau de qualité de vie au travail chez les administrateurs de la faculté des sciences humaines et sociales de l'Université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou, ainsi que de déterminer le niveau de compatibilité professionnelle au sein de cet échantillon. Enfin, l'étude visait à comprendre la nature de la relation entre ces deux variables. Cette étude a été menée sur un échantillon de (98) employés choisis au hasard simple. Nous avons adopté une approche descriptive qui était la plus appropriée pour atteindre ces objectifs. Nous avons utilisé un instrument composé de trois parties : la première partie visait à recueillir des données personnelles, la deuxième partie portait sur le niveau de qualité de vie au travail, tandis que la troisième partie visait à déterminer le niveau de compatibilité professionnelle. En fin de compte, l'étude a abouti aux résultats suivants : il existe un niveau élevé de qualité de vie au travail au sein de l'administration de la Faculté des sciences humaines et sociale de l'Université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou, en Algérie, et un faible niveau de compatibilité professionnelle parmi tous les membres de l'échantillon de cette étude. Il n'y a pas de relation significative entre le niveau de qualité de vie au travail et les facteurs tels que l'environnement de travail physique et psychosocial. Cette étude en trois parties menée à l'Université Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou, en Algérie, qui se concentre sur les données personnelles, la qualité de vie au travail et le niveau de compatibilité professionnelle. Les résultats montrent un haut niveau de qualité de vie au travail au sein de la Faculté des sciences humaines et sociale. Cependant, tous les individus de l'échantillon de l'étude présentent un faible niveau de compatibilité professionnelle. De plus, il n'Ya pas de corrélation significative entre la qualité de vie au travail et divers facteurs tels que l'environnement physique et morale de travail, la rémunération, la communauté de travail, le style de gestion participative, et le manque d'incitations matérielles et morales ainsi que l'insuffisance des équipements et des besoins professionnels. Ces facteurs entraînent une diminution du niveau professionnel parmi le personnel de la faculté des sciences humaine et sociales de l'Université Mouloud Mammeri à Tizi Ouzou.

**Les mots-clés :** de cette étude sont : qualité de vie au travail, compatibilité professionnelle, Administrateurs.

## فهرس الموضوعات

أ	كلمة الشكر.....
ب	الإهداء.....
ج	ملخص الدراسة.....
و	فهرس الموضوعات.....
هـ	فهرس الجداول.....
ي	فهرس الأشكال.....
1	مقدمة.....

## الجانب النظري

### الفصل الأول: مدخل الدراسة

06	1-اشكالية الدراسة.....
08	2-فرضيات الدراسة.....
09	3-أهمية الدراسة.....
09	4-أهداف الدراسة.....
10	5-تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة.....
10	6-الدراسات السابقة.....

## الفصل الثاني: جودة الحياة في العمل

- تمهيد ..... 19
- 1-الخلفية التاريخية لنشأة مفهوم جودة الحياة في العمل ..... 20
- 2-مفهوم جودة الحياة في العمل ..... 22
- 3-أبعاد جودة الحياة في العمل ..... 23
- 4-أهداف جودة الحياة في العمل ..... 25
- 5-أهمية جودة الحياة في العمل ..... 26
- 6-قياس جودة الحياة في العمل ..... 26
- 7- نظريات جودة الحياة في العمل ..... 27
- 8-عوامل نجاح جودة الحياة في العمل ..... 29
- خلاصة الفصل ..... 31

## الفصل الثالث: التوافق المهني

- تمهيد ..... 34
- 1-تعريف التوافق المهني ..... 35
- 2-مظاهر التوافق المهني ..... 36
- 3-قياس التوافق المهني ..... 38
- 4-أساليب تحقيق التوافق المهني ..... 39
- 5-إستراتيجيات تحقيق التوافق المهني ..... 41

42	6-أسباب سوء التوافق المهني.....
44	7-نظريات التوافق المهني.....
52	خلاصة الفصل.....

## الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

56	تمهيد.....
56	1-منهج الدراسة.....
56	2-الدراسة الاستطلاعية.....
57	3-مجتمع الدراسة.....
57	4-عينة الدراسة.....
57	5-خصائص عينة الدراسة.....
60	6-وصف أداة الدراسة.....
62	7-صدق و ثبات أداة الدراسة.....
64	8-الأساليب الإحصائية.....

## الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

67	1-عرض نتائج الدراسة وتحليلها.....
72	2-مناقشة وتفسير نتائج الدراسة.....

73 ..... الاستنتاج العام

77 ..... الاقتراحات

قائمة المراجع

الملاحق

## مقدمة:

تواجه المنظمات في عصرنا الحالي الكثير من التغيرات المستمرة في شتى المجالات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية والثقافية، وانطلاقاً من كون المورد البشري هو جوهر موارد المنظمات ومصدراً مهماً لتحقيق المزايا التنافسية لها، ولأن بنجاحه ضمان نجاح المنظمة وتحقيق أهدافها بنسبة كبيرة، كان لابد أن ينعم هؤلاء الموظفين بجودة عالية وكرامة للحياة الوظيفية التي تقدمها منظماتهم التي يعملون بها.

وتعتبر جودة الحياة في العمل من الموضوعات الهامة لنجاح أي مؤسسة و ذلك من خلال توفير جو عمل يتسم بالوضوح والشفافية في العمل و روح الفريق بين الأفراد و التشاور في اتخاذ القرارات و تبادل المعلومات من أجل زيادة و تنمية القدرات المعرفية و كسب الثقة، و تثمن جهود العاملين إجراء اهتمام الإدارة بأفكارهم و اقتراحاتهم لأن تحقيق أهداف المنظمة يستوجب أن تحقق أهداف عاملها، إضافة إلى ذلك فإن جودة الحياة في العمل تمثل الأعمال و الأفعال و الممارسات التي يقوم بها الإدارة العليا و الذي بدوره يساعد العاملين على أن يكونوا أكثر مقدرة و سلطة في أداء أعمالهم، و يعد العمل من أهم الأنشطة الإنسانية التي يزاولها الفرد باستمرار، وأهم الميادين التي ينبغي أن يحقق فيها الفرد أكبر قدر من التوافق المهني، لأنه يقضي نسبة كبيرة من وقته في ميدان العمل، ويؤثر بشكل كبير على حياته ومكانته في المجتمع، ولقد جاءت المهنة لتلبي حاجاته الاجتماعية والنفسية، وتكوين مشاعر إيجابية كثيرة في النفس البشرية (طه 1980)(الشرفا 2011).

ويعد التوافق المهني بأنه قدرة الفرد على التوافق مع مهنته وزملاءه ورؤسائه والمشرف عليه، ومع خصائصه الذاتية وميوله، ومع مطالب العمل وظروفه المتغيرة، وتوافقه مع دخله، وشعوره بالأمن والاستقرار في العمل، والقدرة على التقدم في العمل وتحسين مهارته، والقدرة على إنجاز العمل إنجازاً مرضياً.

انطلاقاً من هذا جاءت فكرة تناول موضوع جودة الحياة في العمل وعلاقته بمستوى التوافق المهني على فئة الإداريين في الجامعة، حيث تم التساؤل حول طبيعة العلاقة

الموجودة بين جودة الحياة في العمل وعلاقته بالتوافق المهني. وتم البحث في هذا الموضوع بتقسيم الدراسة إلى جانبين أساسيين أولهما الجانب النظري والآخر الجانب التطبيقي فلأول يحمل عدة فصول وهي كما يلي:

**الفصل الأول:** وهو مخصص لمدخل الدراسة والذي شمل على حل مشكلة الدراسة مع وضع فرضيات مبدئية لها مع شرح بسيط عن أهداف الدراسة الحالية وأهميتها وتحديد المفاهيم الأساسية لهذه الدراسة من الناحية الإجرائية، ذلك لتسهيل الدخول في الموضوع والتوسيع فيه ختاماً بذكر مجموعة من الدراسات المختلفة هذه الذي تناول متغير الدراسة الحالية في دراسات عربية وأجنبية.

**الفصل الثاني:** تطرقنا في هذا الفصل إلى الخليفة التاريخية لنشأة مفهوم جودة الحياة في العمل، ثم تعريف الجودة، أبعادها، أهدافها، أهميتها، ثم انتقلنا إلى قياس جودة الحياة في العمل وكذلك نظريات جودة الحياة في العمل وأخيراً عوامل جودة الحياة في العمل.

**الفصل الثالث:** تناولنا فيه تعريف التوافق المهني، مظاهر التوافق المهني، قياس للتوافق المهني، أساليب التوافق المهني، استراتيجيات التوافق المهني، أسباب التوافق المهني، نظريات التوافق المهني.

**الفصل الرابع:** تمحور حول الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية الذي استوفينا فيها عرض لنوع الدراسة والعينة وكيفية اختيارها مع تقديم ميدان بحثنا والأدوات المستعملة فيها مروراً بتحديد الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها وعرض إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية كما أشرنا في الأخير إلى التقنيات الإحصائية التي استندنا عليها في الميدان التطبيقي.

**الفصل الخامس:** قمنا في هذا الفصل بعرض النتائج الموصلة إليها في هذه الدراسة الحالية وكذا تحليلها

ثم تطرقنا إلى مناقشة نتائج فرضيات هذه الدراسة وتفسيرها، ثم الخروج باستنتاج عام مع تقديم العديد من الاقتراحات المتعلقة بموضوع هذه الدراسة.

# الجانب النظري

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة

## الإطار العام للدراسة

- ✓ إشكالية الدراسة.
- ✓ فرضيات الدراسة.
- ✓ أهمية الدراسة.
- ✓ أهداف الدراسة.
- ✓ تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة.
- ✓ الدراسات السابقة.

## 1- إشكالية الدراسة

يتزايد اهتمام منظمات الأعمال بمختلف تخصصاتها بإدارة الموارد البشرية خاصة في الوقت الراهن، إذ يعتبر العاملون الحجر الأساسي الذي تبنى عليه المنظمة نجاحاتها و هم المحرك الرئيسي لتحقيق أهدافها و مصدر الفكر والتطوير، وهم القادرون على تشغيل باقي الموارد المتاحة للمنظمة إذ تهدف العديد من المؤسسات إلى تحسين منتجاتها و توفير الوقت و الإمكانيات المادية من أجل دراسة طرق الوصول إلى الجودة بما يتناسب مع تطورات العصر بحيث تواجه هذه المؤسسات العديد من التحديات و تعمل على تطوير ظروف العمل لتتمكن من تحقيق أهدافها و تطوير أداء أفرادها في إطار ما يعرف بجودة الحياة في العمل. (معراجي سالم 2017ص4)

وتكملة لما سبق ذكره تعد جودة الحياة في العمل عبارة عن مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة والمتداخلة الرامية إلى تحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة والتي من شأنها التأثير على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية. (خليل إسماعيل 2014 ص 63)

وقد تعددت المفاهيم المتعلقة لهذا المصطلح حيث هناك من عرفها أنها مجموعة من العمليات الكاملة المخططة والمستمرة والتي تهدف الى تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية والذي يهتم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها. (جاد الرب، عمران 2020ص7)

وفي هذه النقطة أشار العديد من الباحثين إلى حصر أبعاد جودة الحياة في العمل حيث يرى إسماعيل إبراهيم خليل (2014) أن الوصول إلى جودة الحياة في العمل لا يكون إلا من خلال الاهتمام بأبعاد معينة على غرار فرص الترقى و التقدم الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، برامج التدريب والتعلم، التوازن بين الحياة الشخصية و الحياة الوظيفية في دراسته التي تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية و أثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين،

بينما حصرها الباحثين الآخرون في كل من مشاركة العاملين، الأمن الوظيفي، الأجور و الكفاءات، السلوك الإشرافي. وبطبيعة الحال الاهتمام بتحسين جودة الحياة في العمل من شأنه أن ينعكس إيجابيا على مجموعة من المتغيرات أو الجوانب والتي يمكن أن نختزلها في جانبين إثنين أحدهما نفسي والآخر تنظيمي، أما فيما يخص الجانب النفسي، فقد تعددت الدراسات السابقة التي بينت أهمية موضوع جودة الحياة في العمل على غرار دراسة إيمان أحمد خميس (2010) التي أشارت إلى وجود علاقة بين جودة الحياة في العمل والرضا الوظيفي وقلق المستقبل لدى معلمات رياض الأطفال الأردن. ودراسة شيك (1993) التي توصلت إلى وجود علاقة بين جودة الحياة والسعادة النفسية في المدارس الصينية. كذلك الجانب التنظيمي فهو بدوره نال العديد من الدراسات التي بينت أن جودة حياة العمل لها دخل مباشر في تحقيق أو رفع تحسين الأداء، مثل دراسة (ماضي 2014) بعنوان جودة الحياة الوظيفية و أثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين ، وكذلك دراسة (نصار 2013) بعنوان جودة الحياة في العمل و أثرها على تنمية الاستقرار الوظيفي، استنادا لما سبق ذكره فقد تبين أن وجود المنظمات و استمرارها رهن بمدى تحقيق أهدافها و تحقيقها مقرون في حد ذاته بوجود أفراد يمتلكون توافقا عاليا، الذي يشير حتميا إلى قدرة الفرد على أن يتكيف تكيفا سليما و أن يتواءم مع بيئته المادية أو المهنية.

و يعتبر التوافق المهني المؤشر الفعال للحكم على أي مهنة بالنجاح أو الفشل فمن خلاله يقاس الفرد عن مهنته و مدى قدرته على تأدية عمله على أكمل وجه حسب ما هو مطلوب منه حتى يحقق الرضا و الإرضاء، و هذا الأمر قد يسهم إسهاما فعالا في تحقيق التوافق المهني بوجه عاما و الذي يؤدي إلى استقرار الفرد في حياته المهنية (سكران 2011)، ومن هذا المنطق تأتي أهمية موضوع التوافق المهني الذي من شأنه الصدع في العلاقة القائمة بين العاملين و منظماتهم و التوافق فيما بينهم فالفرد الذي يحقق توافقه مع مهنته و رضاه في العمل يزداد حماسه للعمل. وأن الوصول إلى درجة عالية من

التوافق المهني لا يكون الا من خلال الاهتمام بمجموعة من المؤشرات على غرار القدرة على اتخاذ القرارات العلمية، الاستقرار والتوازن الانفعالي، القيام بالأداء الوظيفي على شكل جيد.

يرجع الاهتمام بموضوع جودة الحياة في العمل لدى العمال بصفة عامة وموظفي المصالح الإدارية بصفة خاصة نظرا لإسهاماته في تحقيق مستوى مرتفع من التوافق المهني الذي هو بطبيعة الحال ناتج عن الرضا عن العمل والتكيف مع بيئة العمل.

وبالرجوع إلى الواقع المعاش بصفة عامة والمصالح الإدارية التابعة لجامعة مولود معمري بصفة خاصة نجد أن هذه الأخيرة قامت بمجموعة من الإصلاحات والجهود الهادفة إلى تحسين ظروف العمل والرفع من جودتها حتى يكون مستوى تطلعات موظفيها خاصة الإداريين منهم، وبناء على ما سبق ذكره نطرح التساؤلات التالية:

- ما مستوى جودة الحياة في العمل لدى إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو؟

- ما مستوى التوافق المهني لدى إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو؟

- ما طبيعة العلاقة الموجودة بين جودة الحياة في العمل ومستوى التوافق المهني لدى إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو؟

## 2-فرضيات الدراسة:

- وجود مستوى مرتفع من جودة الحياة في العمل لدى إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو.

- وجود مستوى مرتفع من التوافق المهني لدى إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو.

- وجود علاقة ارتباطية بين جودة الحياة في العمل ومستوى التوافق المهني لدى إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو.

### 3-أهداف الدراسة:

- الكشف عن المستوى الحقيقي لجودة الحياة في العمل لدى إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو.

- التعرف على مستوى التوافق المهني لدى إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو.

-الكشف عن طبيعة العلاقة بين جودة الحياة في العمل والتوافق المهني لدى إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو.

### 4-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية في كونها تتناول أحدث و أبرز المواضيع المرتبطة بمجال علم النفس العمل و التنظيم و المتمثل في جودة الحياة في العمل وعلاقته بالتوافق المهني، حيث يعد موضوع جودة الحياة في العمل من أكثر المواضيع تداولاً في الأدبيات في عصرنا الحالي و المتمثل في برامج ذات اجراءات منظمة تهدف الى تحسين المعاش المهني من خلال اشباع حاجيات الموارد البشرية تحقيقاً لرفاهيتهم و ضماناً لراحتهم، والحصول مقابل هذا الاستثمار على ولائهم و ضمان أعلى مستويات من الأداء من طرفهم خدمة للأهداف التنظيمية لمنظمة ، أما بخصوص التوافق المهني فهو أحد المؤشرات النفسية التي تدل على انسجام العامل و توافقه مع متطلبات مهنته و ما يحتويه محيطه من ظروف، علماً أنه كلما كانت تلك الظروف ذات نوعية و ذات قبول من طرف العمال كلما ساهم ذلك في تحقيق لأعلى مستويات من الرضا و التوافق المهني.

**5-تحديد مصطلحات الدراسة:**

-**جودة الحياة في العمل:** يقصد بها مدى توفر العوامل البيئية والراضية والأمنة بمكان العمل لدى عينة الدراسة من خلال الدرجات التي يتحصل عليها المستجوبين على أداة الدراسة لمتغيرات جودة الحياة في العمل والمتمثلة في ظروف بيئة العمل المادية والمعنوية الأجور والكفاءات، خصائص منصب العمل، جماعة العمل، المشاركة في القرارات، الأسلوب الرئيسي في الإشراف.

- **التوافق المهني:** هو قدرة الفرد على تحقيق التكيف بينه وبين بيئته المهنية وشعوره بالرضا والإرضاء في عمله، وقدرته على التعامل مع خصائصه الذاتية وميوله، شعوره بالأمن والاستقرار في العمل والقدرة على التقدم في العمل وتحسين مهاراته والقدرة على إنجاز العمل إنجازا مرضيا.

**6-الدراسات السابقة**

**6-1الدراسات التي تناولت متغير جودة الحياة في العمل:**

**6-1-1 /الدراسات العربية:**

**دراسة حيران عفاف (2014):**

استهدفت الدراسة إلى العلاقة الموجودة بين جودة الحياة في العمل و الإبداع الإداري لدى موظفي إدارة "نفضال"، و ذلك من خلال وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين جودة الحياة في العمل و المستوى الإبداعي الإداري السائد لدى موظفي ادارة مؤسسة نفضال ببسكرة؟. حيث تم إجراء الدراسة على عينة تتكون من 35 عاملا إداريا حيث توصلت الباحثة إلى النتائج التالية من الدراسة:

- ضرورة دعم العاملين بالحوافز المادية والمعنوية لضمان ولائهم، وبالتالي إعطائهم أكثر جهوداً أخلاقية ومعنوية تتحملها المنظمات، ومدى كفاءتها والتي تتعكس بنتائج ملموسة على جهد المنظمة من حيث الازدهار وخلق طاقات أفرادها وزيادة الإنتاجية كما ونوعاً.

### دراسة حلاوة (2015):

استهدفت الدراسة إلى محاولة الكشف عن مجموعة العلاقات المحتملة بين الأبعاد الرئيسية لعناصر غموض الحياة الوظيفية وأثر تلك العناصر على الأداء الوظيفي للموظفين. استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وقائمة الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات حيث تم توزيع (260) استمارة وتم استرجاع (250) طبقت الدراسات على ثلاث وزارات مدنية وهي وزارة الاقتصاد الوطني، ووزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وديوان الرقابة المالية والإدارية، وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

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

### دراسة هشام عيسى عبد الرحمان أبو حميد (2017):

- استهدفت الدراسة إلى التعرف على أثر أبعاد جودة الحياة في العمل على فعالية اتخاذ القرارات الإدارية بجامعة الأقصى بغزة وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها ما يلي:
- وجود علاقة بين جودة حياة العمل وفعالية اتخاذ القرارات الإدارية.
- وجود موافقة على حد ما من قبل أفراد مجتمع الدراسة على مجال أبعاد جودة حياة العمل ككل جامعة الأقصى بغزة.

## 6-1-2/الدراسات الأجنبية

## دراسة "Bargegarandal"(2012):

استهدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين السلوك القيادي و جودة حياة العمل و أداء الموارد البشرية في المستشفى (HKC) HasheminejadKidney في إيران و شملت عينة الدراسة 214 من الممرضين في المستشفى ،هذا و استخدم الباحثون الاستبيان كأداة لجمع البيانات ،حيث قسم على ثلاثة أجزاء رئيسية الجزء الأول تضمن القيادة الإدارية ،الجزء الثاني كان حول جودة حياة العمل و الذي قسم من خلال الأبعاد التالية: التغذية، العمل الاجتماعي، العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، الاستقلالية والرقابة في العمل، الجزء الثالث والأخير كان حول أداء الموارد البشرية، وتم استخدام مقياس ليكرث الخماسي، و نتائج هذه الدراسة تتمثل:

- الرضا عن مستوى جودة حياة العمل هو عامل أساسي يحقق الإنتاجية للمؤسسة.
- تحسين مستوى جودة حياة العمل هو مرتبط ويؤثر على نتائج المؤسسة هناك علاقة إيجابية وقوية بين القيادة الإدارية وجودة حياة العمل.

## دراسة Nair (2013):

استهدفت الدراسة إلى تأثير جودة الحياة في العمل على السلوك والمواطنة التنظيمية، وذلك بإجراء دراسة ميدانية في كلية المعلمين في منظمة ترشور، ولاية كيرالا، والهدف من هذه الدراسة هو البحث عن العلاقة بين جودة حياة العمل وأثرها على سلوك المواطن التنظيمي، وتستند نتائج هذه الدراسة الاستقصائية بين كلية المعلمين في ترشور، أما النتائج الموصل إليها فكانت وجود فروق فيما يخص تصور المعلمين نحو جودة حياة العمل على العموم.

**-دراسة TasdemirAfsar (2014):**

استهدفت الدراسة إلى تأثير جودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي، وذلك بإجراء مقارنة بين الأكاديميين في قطاع الدولة و الأكاديميين الذين يشتغلون في المؤسسات و المعاهد الجامعية في تركيا، حيث تهدف هذه الدراسة إلى قياس درجة تأثير جودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي، الكشف على العوامل التي لها تأثير أكثر على الالتزام التنظيمي و الممثلة في جودة حياة العمل، القبول العلمي، والراتب وسنوات الخدمة، الخبرة في المنصب العالي، نوع العمل، والخصائص الديمغرافية مثل: العمر و الجنس و الحالة الاجتماعية و من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي :

- أن جودة العمل تأثير إيجابي على الالتزام المعنوي والوجداني والمعياري لدى الأكاديميين العالميين في جامعات الدولة والعاملين في المعاهد الجامعية.

**6-2-الدراسات التي تناولت متغير التوافق المهني:****6-2-1/الدراسات العربية****-دراسة غالي (1980):**

استهدفت الدراسة إلى قياس التوافق المهني وعلاقته ببعض المتغيرات الانفعالية لدى مدرسي المرحلة الثانوية ومدرسي العملية في الكويت، تكونت عينة الدراسة من (400) مدرسا في المرحلة الثانوية و (114) مدرسا للدراسات العملية واستخدمت مقياس التوافق المهني من إعداد الباحث ومقياس القلق صريح الذي أعده (تايلز) ومقياس الاتزان الانفعالي وبعد تطبيق هذه المقاييس على عينة الدراسة وتحليل البيانات إحصائيا كان من أهم النتائج أن:

- التوافق المهني يرتبط ارتباطا سلبيا باضطراب البعد الانفعالي.

**دراسة أبو مصطفى (1998):**

استهدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تعوق طرح القضايا التربوية على الزملاء والمدراء والمشرفين وعلاقة هذه العوامل بالتوافق المهني للمعلم وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- أهم العوامل هو ضيق وقت الزملاء والمدراء والمشرفين إضافة الى تسلط وغلطة معاملة المدير، وأوصلت الدراسة بتخفيف ذهاب المعلم من الحصص وأن يعمل مدراء المدارس على تحسين العلاقات الإنسانية بينهم وبين المعلمين.

**دراسة عثمان (1999):**

استهدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين التوافق وموقع الضبط عند معلمي المرحلة الثانوية بمحافظة "عز" في اليمن على عينة تكونت من (272) مدرسا ومدرسة واستخدم معامل الارتباط والاختبار التائي وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد وتحليل التباين، أظهرت أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة:

- وجود علاقة إحصائية بين التوافق المهني وموقع الضبط، وكان الفرق بين الذكور والإناث في هذه العلاقة دالة إحصائيا ولصالح الإناث.

**6-2-2/الدراسات الأجنبية****دراسة Pam (1989):**

استهدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التوافق المهني والمكافأة والقيم لدى أعضاء هيئة التدريس في المرحلة الثانوية في شمال إيطاليا، تكونت الدراسة من (686) مدرسا ومدرسة استخدمت مقياس المهني ومقياس القيم وبعد تطبيقها كان من أهم النتائج:

- وجود علاقة بدلالة إحصائية بين التوافق المهني وبين القيم والمكافآت.

- أن الفرق في هذه العلاقة بين الذكور والإناث لم يكن بدلالة إحصائيا.

**دراسة Orata (1999):**

استهدفت الدراسة إلى التعرف على مشكلات أعضاء هيئة التدريس في تدريس المقررات التربوية بجامعة أوهايو وارتباطها بالتوافق المهني لديهم. تكونت عينة الدراسة من (150) من أعضاء هيئة التدريس واستخدم الباحث في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الارتباطي. وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- أكثر المشكلات التي تواجه عضو هيئة التدريس هي أن بعض المجموعات الطلابية تكون بأعداد كبيرة مما يرهق عضو هيئة التدريس ويقلل فرص التدريس الفعال المقرر.
- يواجه صعوبة تقويم الطلاب في بعض مقررات الدراسة كما يرى أعضاء هيئة التدريس أن هناك بعض المقررات الدراسية التي يفرض تدريسها على الطلاب في مرحلة التعليم قبل الجامعي.
- لا تساعد أعضاء هيئة التدريس على تنمية طرق التفكير الإبداعي لدى الطلاب أو إكسابهم مهارة استخدام التقنيات الحديثة لينعكس ذلك على مستوى أدائهم التعليمي بعد التخرج.

**دراسة Riviera (2007):**

استهدفت الدراسة إلى التحقق من مدى وجود التوافق المهني لدى المدراء المغتربين وغير المغتربين في أمريكا اللاتينية، وتكونت عينة الدراسة من (8) مدراء من فرنسا و (2) إناث و (6) ذكور و (7) من المتزوجات في خمسة فروع (فرعين في المجال التجاري، ثلاثة فروع صناعية في كل من الأرجنتين، البرازيل، الشيلي، كولومبيا، المكسيك) واستخدم استبيان من إعداد الباحث وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- اعتماد المديرين المغتربين على الكفاءة التقنية ودورها الإيجابي في عملية التوافق المهني أكثر من المديرين المحليين.

-المدراء المغتربين يعتمدون في توافقهم المهني على العلاقات الشخصية الناجحة مع الرؤوسين العملاء والزملاء مع جميع الموظفين في الفروع الأخرى.

-علة تسامح المدراء المغتربين على المدراء المحليين تجاه الاختلافات في أسلوب الحياة والاندماج مع ثقافة البلد المضيف باعتباره أحد العوامل الحاسمة للعمل على عملية التوافق مثل الدورة التقديرية كما أكدت الدراسة على أهمية العوامل البيئية في عمليات التوافق المهني مثل انخفاض أسعار السوق والحالة الاجتماعية والاقتصادية غير المستقرة.

# الفصل الثاني

## جودة الحياة في العمل

✓ تمهيد

✓ الخلفية التاريخية لنشأة مفهوم جودة الحياة في العمل

✓ تعريف جودة الحياة في العمل

✓ أبعاد جودة الحياة في العمل

✓ أهداف جودة الحياة في العمل

✓ أهمية جودة الحياة في العمل

✓ قياس جودة الحياة في العمل

✓ نظريات جودة الحياة في العمل

✓ عوامل جودة الحياة في العمل

✓ خلاصة الفصل

**تمهيد**

تعتبر جودة الحياة في العمل من أهم الموضوعات الهامة لنجاح أي منظمة سواء كانت إنتاجية أم خدمتية، حيث يهتم بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة العمل أفضل، ومنه نتطرق في هذا الفصل إلى الخليفة التاريخية لنشأة مفهوم جودة الحياة في العمل، تعريف جودة الحياة في العمل، أبعادها، أهدافها، أهميتها، قياسها، نظرياتها وأخيرا عوامل جودة الحياة في العمل.

## 1/- الخليفة التاريخية لنشأة مفهوم جودة الحياة في العمل:

إن أول ظهور لمفهوم جودة الحياة في العمل (qwi) أو جودة الحياة الوظيفية أو جودة حياة العمل كان و بشكل ميداني في نهاية الستينات من القرن الماضي ومازال في تطور مستمر حتى وقتنا الحاضر بمختلف عناصره و مجلاته و أشار "جاد الرب" إلى أن مفهوم جودة حياة العمل و الذي ظهر في الغرب قد تم تداوله كمصطلح صريح و رسمي و لأول مرة 1972 من خلال فعاليات المؤتمر الدولي لعلاقات العمل الذي عقد في الولايات المتحدة الأمريكية ، و كانت شركة جنيرال موتورس " gm " هي الشركة الأولى التي بادرت بتطبيقه، وكان من نتائج هذا المؤتمر تبني الشركة لبرنامج جودة حياة العمل، وإجراء بعض التحديثات و التطورات بمصانعها و منتجاتها لزيادة الكفاءة في العمل لمواكبة سياسات التغيير والتطوير التنظيمي فيها ، و التي كان من نتائجها التخفيف من حالة الشعور بعدم الأمان والخوف من المجهول لدى الموظفين ، و هاجس الاستغناء عنهم من قبل مؤسساتهم، أو تخفيض امتيازاتهم و أجورهم و مزاياهم الاجتماعية المقدمة لهم جنب إلى جنب، مع حرص مؤسساتهم على تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين الداعي لضمان التزامهم و إخلاصهم للعمل من عن طريق تعظيم أهمية استخدام و ترشيد الموارد البشرية واعتبارها إحدى الاستراتيجيات الفعالة بتدعيم الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال. (جادالرب، 2003، ص46)

وقد تناول كل من علماء هذا المفهوم بمنظور يختلف عن الآخر من خلال خلفيته واطلاعه على أدبيات الموضوع، رغم أن المضمون واحد والذي يهتم بتحسين بيئة العمل في المنظمات بما ينعكس على تحسين حياة العاملين فيها، وقد ظهر هذا المفهوم ليؤكد على أن تحقيق جودة الحياة في العمل في المنظمات سيأتي من خلال الاهتمام بتحسين القرارات والاهتمام بالحاجات التي تلامس احتياجات المورد البشري، وبالتالي العوائد التي يمكن أن تحققها وتجنبها المنظمات نتيجة تطبيقها لعناصر هذا المفهوم فيها.

وقد اشتمل مفهوم جودة الحياة في العمل على مجموعة من المظاهر التنظيمية الكلية

في منظمات الأعمال بشكل كامل أو في أحد أبعاده ومكوناته، حيث يشير هذا المفهوم إلى ضرورة توفير المنظمة لعوامل أبعاد حياة عمل أفضل للعاملين فيها، ويتطلب ذلك انتهاج السياسات للموارد البشرية التي تمكن من توفير جودة الحياة في العمل تشبع حاجات هذه الموارد البشرية وتلبي رغباتهم وبالتالي تحقق أداء أفضل للمنظمة على كافة الصعاب.

منذ نشأة مفهوم جودة حياة العمل طرأت مجموعة من التغيرات على هذا المفهوم تبعاً للمراحل الزمنية التي مر به، وعليه يمكننا أن نقيم المراحل التي مر هذا المفهوم إلى ثلاث مراحل أساسية:

### المرحلة الأولى:

الممتدة من سنوات الخمسينات حتى بداية التسعينات من القرن الماضي فقد ظهرت بوادر لتكون هذا المفهوم نتيجة لظهور العديد من السلوكيات السلبية المتنوعة في بيئة العمل الأمريكية، وتمثلت هذه السلوكيات غير المرغوبة بارتفاع معدلي دوران العمل والغياب وسوء العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، وزيادة حوادث العمل، بالإضافة إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج (Anderson، 1998).

### المرحلة الثانية:

والتي بدأت من بداية السبعينات حتى بداية الثمانينات فظهرت نتيجة الضغوطات التي مرت بها منظمات الأعمال آنذاك كارتفاع معدل التضخم، وزيادة حدة المنافسة للولايات المتحدة كاليابان، والتي توقفت فيها برامج جودة الحياة في العمل في العديد من المؤسسات وانخفض الاهتمام بالجوانب المختلفة لجودة حياة العمل وأصبح تطبيق هذا المفهوم يأتي في مراتب متدنية لدى أغلب المؤسسات.

### المرحلة الثالثة:

ظهرت منذ منتصف الثمانينات و حتى وقتنا الحاضر و التي اتسمت بعودة اهتمام

منظمات الأعمال مرة أخرى بالعنصر البشري فيها، حيث تزامن هذا الاهتمام مع الأهمية التي أصبحت توليها هذه المنظمات للعناصر البشرية باعتبارها أساس تكوين القيمة أساس أي استراتيجية تنافسية في المؤسسات، و بدأت بتطبيق برامج جودة حياة العمل من خلال التشريعات التي ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية و التي اهتمت بإيلاء العنصر البشري في هذه المؤسسات الاهتمام الازم، والتي جاءت كرد فعل للنجاحات التي حققتها بعض الأنظمة الإدارية في كل من اليابان و بعض الدول الأوروبية بهذا المجال خاصة في التسعينات من القرن الماضي الذي انتشر فيه تطبيق مفهوم جودة حياة العمل على نطاق واسع في العديد من الدول و المؤسسات. (المغربي 2005، ص 210)

ومن خلال هذه والتي تكون فيها المفهوم، فقد برز من الثمانينات من القرن الماضي الكثير من التوجيهات التعاونية والبرامج الفردية والجماعية التي تسعى لتعزيز وتنمية العلاقات بين الإدارة والموظفين، وهذه التوجيهات والمبادرات كانت قد بدأت قبل ذلك في اليابان ثم انتشرت إلى الكثير من دول أوروبا وأمريكا ودول أخرى.

## 2/- مفهوم جودة الحياة في العمل:

نظرا للتدرج في الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية ظهرت العديد من التعريفات المختلفة فيما بينها باختلاف سنة صدورها، فكان الاختلاف عموما في ماهية الاحتياجات التي يطلبها العامل والقادرة على إرضاءه والتأثير في أدائه.

فقد عرفها (أندرسون 1988) بأنها زيادة مشاركة العاملين في القرارات و تثمين مجهودات و طاقات العاملين، إضافة إلى التحسين المستمر للأمن الوقائي و الصحة الوظيفية ، بالتالي يضيف الكاتب بعض الحاجيات التي يراها جد ضرورية من أجل الارتقاء بأداء المنظمة ، فيرى أن المشاركة في القرارات و الصحة و الأمن من أولويات المنظمة التي يجب التركيز عليها لتلبية طموحات و رغبات العمل، و يركز الطبال عبد الله على

توفير الظروف المادية و المعنوية اللازمة و الضرورية و التي من شأنها زيادة الولاء و الالتزام اتجاه المنظمة و بالتالي الارتقاء بأدائها.

ويعرفها (جاد الرب، 2008) بأنها مجموعة العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.

وقد عرف "Dessler" جودة الحياة الوظيفية بأنها الدرجة التي يكون فيها الأفراد قادرون على تلبية مختلف احتياجاتهم من حيث المسائل المادية، الأمن، وتحقيق الذات ركز هذا التعريف على اشباع الحاجات الإنسانية لكنه لم يحدد الآليات التي تسمح بإشباع هذه الحاجات.

### 3/- أبعاد جودة الحياة في العمل:

إن توفير بيئة وظيفية مناسبة ليس بالأمر السهل، ولهذا اختلف العلماء والباحثون في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية، وبشكل عام يرى (المغربي 2004) أن الجهود المبذولة لتحقيق جودة حياة وظيفية يجب أن تركز على الأبعاد والعناصر التالية:

- توفير بيئة عمل صحيحة وأمنة.
- إتاحة الظروف البيئية والمعنوية المدعمة لأداء العاملين.
- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع.
- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي.
- إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشبع طموحات العاملين.
- عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية.
- إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي.
- إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية.

- توفير فرق عمل متكاملة.
- العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم.
- ويرى البعض الآخر على غرار (كندا ساني و أنشيري) أن لجودة حياة العمل ستة أبعاد وهي:
- خصائص العمل.
- الانسجام بين الفرد وعمله.
- صورة الشركة.
- ظروف بيئة العمل العادية.
- علاقات العمل.
- التوازن بين الحياة الاجتماعية والحياة الوظيفية.
- وذكر جاد الرب أن جودة الحياة الوظيفية تركز على الأبعاد التالية:
- توفير بيئة عمل صحية وآمنة من التوتر والقلق والأمراض.
- المشاركة في اتخاذ القرار.
- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي.
- عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية (جاد الرب 2008 ص 8).
- وأضاف walton أن عوامل جودة الحياة الوظيفية تتمثل في العناصر التالية:
- التمسك بقوانين العمل.
- التوازن بين الحياة والعمل.
- حياة العمل والعلاقات الاجتماعية (Benhandathers,2006 p 62).
- وقد قسم السالم أن أبعاد جودة الحياة في العمل تنقسم إلى قسمين أو بعدين أساسيين وهما البعد الإنساني ويشمل عدة جوانب، الجانب الاجتماعي والجانب المعنوي والعقلي، والبعد

الآخر هو البعد الاقتصادي ويشمل الرواتب، الأجور وعلاج الأمراض، وفرق وجماعات العمل (مؤبد، 2009 ص 353).

ويشير الدحدوح إلى أبعاد جودة حياة العمل تتمثل في العلاقات الإنسانية والمشاركة في اتخاذ القرارات والشعور بالرضا الوظيفي، البيئة المدرسية والصحية. (حسني، 2015، ص 12).

#### 4- أهداف جودة الحياة في العمل:

أشار Hunt (هونت) بأن برامج جودة الحياة في العمل تهدف إلى:

- زيادة ثقة العاملين
- المشاركة في حل المشاكل
- زيادة الرضا الوظيفي
- زيادة الفعالية التنظيمية (جاد الرب 2008 ص 10)
- وأضاف huselid&Delaney (هوس ليد و ديلاني) أن المنظمات تسعى إلى تحقيق العديد من المزايا تبنيها لبرامج جودة الحياة الوظيفية وهي كالتالي:
- تنمية قدرات المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء وتعظيم قدرة المنظمة التنفسية.
- تسهم في قوة عمل أكثر مرونة ولاء ودافعية.
- توفير ظروف عمل محسنة ومنتطورة من وجهة نظر الموظفين.
- جودة حياة الوظيفية لها أثر إيجابي على الأداء التسويقي للشركة. (المغربي، 2004 ص 06)،

وأضاف gomaz وآخرون بأن برامج جودة الحياة الوظيفية تستهدف أحداث التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية الأفراد وبين حياتهم الشخصية والعائلية مما يؤدي الى زيادة الولاء التنظيمي. (جاد الرب 2008 ص 10)

ويرى الفضل أن الأهداف المستخلصة من تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية كالتالي:

- قلة الغيابات والإصابات والحوادث.
  - الرضا الوظيفي لدى العاملين عن العمل.
  - قلة المشكلات بين الإدارة والعاملين.
  - تحسين وزيادة الأداء وهذا يؤدي إلى التوفيق النوعي على المنافسين في السوق.
  - تقليل الكلف والفرص أكبر للنمو نتيجة استقرار العاملين واكتسابهم المعرفة.
- (الفضل، 2007، ص 76).

#### 5- أهمية جودة حياة في العمل:

تكمن أهمية جودة الحياة في العمل كالتالي:

- قدرة المؤسسة على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وبناء قدراتها لخدمة أهدافها.
- استثمار الكفاءات والتي تعتبر ميزة تنافسية على المدى البعيد خصوصا بحالة ازدياد معدل رضا الموظفين مما يحقق الأهداف التنظيمية للمؤسسة.
- القدرة على ربط الأهداف الشخصية للموظفين بأهداف المؤسسة لتحقيق التوازن بينهم.
- زيادة رضا الموظفين يؤدي إلى تقليل معدلات حوادث العمل والإصابات والغيابات وكذلك تقليل معدل دوران العمل.
- تحسن أداء الموظفين، وزيادة ولاءهم للمؤسسة. (السرحد، 2017، ص 14)
- (السالم، 2009، ص 235) (جاد الرب، 2008، ص 10).

#### 6- قياس جودة الحياة في العمل:

- اهتمت مجموعة من الدراسات والبحوث في قياس جودة حياة العمل، وإن كانت قد اختلفت كل الدراسة عن أخرى من معايير جودة الحياة في العمل في منظمات الأعمال.
- اعتبرت (Islam M.Z et Siengthai,S) إنه يمكن قياس جودة حياة العمل في المنظمة من خلال عوامل هيرزبرج الصحية المتمثلة بالمقاييس الدالة
- معدلات الأداء الوظيفي.

- درجة الرضا الوظيفي للعاملين.
  - سياسة الأجور.
  - سياسة الشراكة.
  - مدى نجاح نقابات واتحاديات لعاملين.
- بينما ترى دراسة ( Gar.g.c.l.p et al, 2012 ) إنه يمكن قياس جودة حياة العمل من خلال مقاييس و صفة من الجانب آخر و كانت هذه المقاييس على النحو التالي :
- معدل دوران العمل.
  - معدل الغياب الطويل.
  - إنتاجية العاملين.
  - درجة الرضا الوظيفي (خليل إسماعيل ماضي 2014ص70).
- بينما توصل جاد الرب إلى وجود مستويات عالية لجودة حياة العمل سوف يقلل من المعايير غير مرغوبة فيها ويعظم المعايير لقياس جودة الحياة في العمل على ما يلي:
- معدلات حوادث العمل.
  - معدلات الشكاوى.
  - معدلات الإضراب والتجمهر الامتناع عن العمل.
  - معدلات الغياب والتغيب.
  - معدلات دوران العمل. (جاد الرب 2008، ص 29)

#### 7/-نظريات جودة الحياة في العمل:

إن نظريات جودة الحياة في العمل تعكس صورة الفرد لذاته من خلال إخلاصه في عمله ما ينعكس على نفسيته في تحقيق الرفاهية والسيطرة على الحواجز والمعوقات الناتجة عن ضغوط العمل، والتأكيد على أن الفرد كائن اجتماعي بطبعه من خلال العلاقات التي يبينها

مع الأفراد باعتبارهم السند الاجتماعي في بيئة العمل لمواجهة المشكلات التي تواجهه لتحقيق جودة عالية في تكاتف الجهود بين الأفراد.

**أولاً:** نظرية التحليل النفسي:

صاحب مدرسة التحليل النفسي هو فرويد: يرى "فرويد" أن حياة العمل في الشعور بالسرور والسعادة، وتخفيف الآلام وهو هدف أساسي للسلوك البشري داخل بيئة العمل، وأيضا تعني إشباع الغرائز إذ أن مبدأ اللذة هو المبدأ المسيطر على عملية الجهاز النفسي، كما يعتقد أن الحياة الوظيفية مليئة بالضغوطات والتوترات النفسية نتيجة عدم قدرة الفرد على إشباع حاجاته مما يتولد عنها الصراعات والتوترات النفسية المتعددة. (فرج صفوت 1989 ص 25).

**ثانياً:** المدرسة الإنسانية (نظرية الحاجات):

صاحب هذه النظرية هو "إبراهام ماسلو" (1908-1970) يعد "ماسلو" زعيم المدرسة الإنسانية والمنظر الرئيسي فيها، إذ تزعم هذا الاتجاه الجديد في علم النفس أطلق عليها "ماسلو" القوة الثالثة بين التحليل النفسي والسلوكي وهو يؤكد على القيمة الذاتية لحياة العامل الوظيفية. (جلال سعد، 1985، ص 115).

إن جودة حياة العمل تتوقف على مستوى إشباع الحاجات العليا للفرد لتحقيق الأمن والثقة بالذات فيؤدي ذلك به إلى الشعور بالسعادة الوظيفية العميقة وسمو في العقل وإثراء حياة الفرد الداخلية. (زينب خفاجي، 1994 ص 8)

- وأكد "فروم" على الجانب الاجتماعي للعامل إذ أنه أساس جودة حياة العمل وسعادتها، إذ يرى أن الإنسان الاجتماعي بطبعه وأن غالبية مشكلاته ناتجة عن انفصاله وتفرده في مجتمعه والشخصية السوية هي التي تكون اجتماعية ومنتجة وكذلك توفر المتعة النفسية. (يحيي محمود سلطان، 1990 ص 85)

## 8/- عوامل نجاح جودة الحياة في العمل:

تتناول جودة الحياة في العمل الجهود والأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة عمل أفضل للعاملين قصد إشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي والعاطفي لهم، وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء قصد إنجاح الجودة الوظيفية في المنظمة ومن مجمل هذه العوامل كما وردت لدى الباحثين في المجال التنظيمي:

-**نظام الاتصالات:** تعتبر المؤسسة بيئة حيوية مختلفة الأنشطة الاتصالية الرسمية والتي يعرفها بأنها تبادل المعلومات أو نشر المعلومات الرسمية الخاصة بالمؤسسة، وهي مجموعة من الأنشطة الاتصالية التي تحدث داخل المؤسسة من خلال العلاقات الرسمية والارسمية التي تحدث ضمن محيط المنظمة.

-**نظم الاقتراحات:** أن جودة الحياة في العمل الجيدة وبرنامج مشاركة العاملين تفترض أن العاملين لديهم أفكار جديدة وأن مسؤولية الإدارة هي متابعة وتطبيق هذه الأفكار نظماً لمقترحات تعرض طريقة المنظمة لجمع الأفكار من العاملين. ان معظم نظم المقترحات الحديثة تعالج بطريقة "صندوق المقترحات" بدلاً من ذلك، يقوم العامل بتقديم المقترح لمشرف و سيط، وبعد تلقي التعليقات من المشرف، هذا الالتزام يجب أن يكون واضح في كلمات وتصريحات عامة و رسائل إلى العاملين ومقالات وأخبار الشركة، أما إذا رأى المشرف في اقتراحات العامل نقد ضمني فسوف لن تتلقى هذه الأفكار الجديدة أي تشجيع. وفي النهاية، يجب على كل منظمة أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء كانت مجدية أو غير مجدية.

-مجهودات المنظمة: أن جودة المنظمة عامل ضروري لنجاح الجودة الوظيفية وذلك من خلال الاستخدام الامثل لقدراتها التنظيمية والإدارية لتسير وترشيد سبل التوفيق بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة كما يشير الباحثين في المجال التنظيمي. (عبد الكريم بن خالد، أ. د. مباركي بوحفص، 2015، ص123، 122).

### خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل، أصبح جليا معنى جودة الحياة في العمل، وهي أهم العوامل التي تساهم في تحقيقها وتعزيزها كذا البرامج التي لها أثر إيجابي على سلوك الموظفين. إذ تعتبر جودة حياة في العمل الوظيفية من المفاهيم الحديثة التي ترقى بالعنصر البشري إلى مستويات أعلى من التقدير والاحترام.

الفصل الثالث

التوافق المهني

✓ تمهيد

✓ تعريف التوافق المهني

✓ مظاهر التوافق المهني

✓ قياس التوافق المهني

✓ أساليب تحقيق التوافق المهني

✓ استراتيجيات تحقيق التوافق المهني

✓ أسباب التوافق المهني

✓ نظريات التوافق المهني

✓ خلاصة الفصل

**تمهيد:**

يعد التوافق المهني من مؤشرات النجاح في أي مهنة وهو أمر ضروري لقيام الفرد بمهام عمله، على أكمل وجه وحسب ما هو مطلوب منه وعن طريقه يقاس مدى رضا الفرد عن مهنته مما جعل موضوع التوافق المهني يشغل حيزا كبيرا في الدراسات والبحوث وذلك لأهميته في حياة الأفراد لأنه مؤشر النجاح وذلك ما سنتعرف عليه خلال هذا الفصل.

## 1- مفهوم التوافق المهني:

### 1-1 مفهوم التوافق:

ما جاء في القرآن الكريم قوله تعالى. (يا أيها النفس المطمئنة ارجعي إلى ربك راضية مرضية فادخلي في عبادي وادخلي جنتي). سورة الفجر 27-30 وهذا يدل على أن لاطمئنان النفس دور في سكينة الأفراد واطمئنانهم. - يعرف انجلش (1958): (العملية التي بها تتم التغييرات المطلوبة. سواء في الشخص أو البيئة لتحقيق التوافق النسبي). (عبد الحميد شاذلي، 2001، ص 73). أي أن التوافق هو سلسلة مستمرة من التغييرات التي تطرأ على الشخص باستعداداته وحاجاته المختلفة، وكذا المجال الذي يحيط به وكافة شروطه ومتطلباته لمحاولة الوصول في الأخير إلى درجة معتبرة نسبياً من التوازن.

### 1-2 مفهوم التوافق المهني:

- يعرفه (فرج عبد القادر طه، 1986، ص 52): هو توافق الفرد لدنيا عمله، فهو يشمل بذلك توافقه مع مختلف العوامل البيئية المحيطة والتغييرات التي تطرأ عليها على مر الزمن. وتوافقه مع خصائصه الذاتية وقدراته الخاصة ومع العاملين معه وكذا مطلوب العمل وظروفه المتغيرة.

ويعني قدرة الفرد على التغيير باستمرار للتكيف مع شروط البيئة المادية والاجتماعية للعمل مما يقتضي منه إدراك قدراته الذاتية والانسجام مع غيره من زملاء ومسؤولين.

- يعرفه (بديع محمود القاسم، 2001، ص 47) على أنه توافق الفرد مع محيط العمل بما يتضمنه من عوامل بيئية، وطبيعية واجتماعية وما يطرأ على ذلك من تغيير من وقت لآخر.

يعني مدى قدرة الفرد على الانسجام والتلاؤم مع محيط العمل وما يشمله، وكذا العلاقات بين الزملاء والمسؤولين وكذا التكيف مع المتغيرات.

- الشعور النسبي بالرضا والإشباع الناتج عن الحل الناجح لصراعات الفرد في محاولته للتوفيق بين رغباته وظروفه المحيطة. (حامد زهران، 1988، ص 84). ويعني أيضا مدى شعور الفرد بالرضا عن الموائمة بين حاجاته ومطالب البيئة. ومنه التوافق المهني هو التلاؤم المستمر للعامل مع ظروف ومتطلبات بيئته المهنية، مادية كانت أو اجتماعية وذلك بالتوفيق بين خصائصه الشخصية وطبيعة العمل وظروفه وعلاقاته بالعاملين معه للوصول إلى حالة التوازن.

## 2- مظاهر التوافق المهني:

أجمع العلماء أنه يمكن الاستدلال على التوافق المهني من خلال محكين أساسيين: الأول الرضا والثاني الإرضاء.

### 1- المحك الأول: الرضا عن العمل

فالرضا يشمل الرضا الإجمالي عن العمل والرضا عن مختلف جوانب بيئة عمل الفرد (مشرفه، وزملائه، والشركة، أو المؤسسة التي يعمل لها، وظروف عمله، وساعات عمله، وأجره، ونوع العمل الذي يشغله) كما يشمل إشباع حاجاته وتحقيق أوجه طموحه وتوقعاته، ويشمل اتفاق ميوله المهنية وميول معظم الناس (الناجحين)، اللذين يعملون في مهنته، كما ينظر للرضا الوظيفي على انه حالة انفعالية إيجابية ناتجة عن نظرة الفرد لعمله.

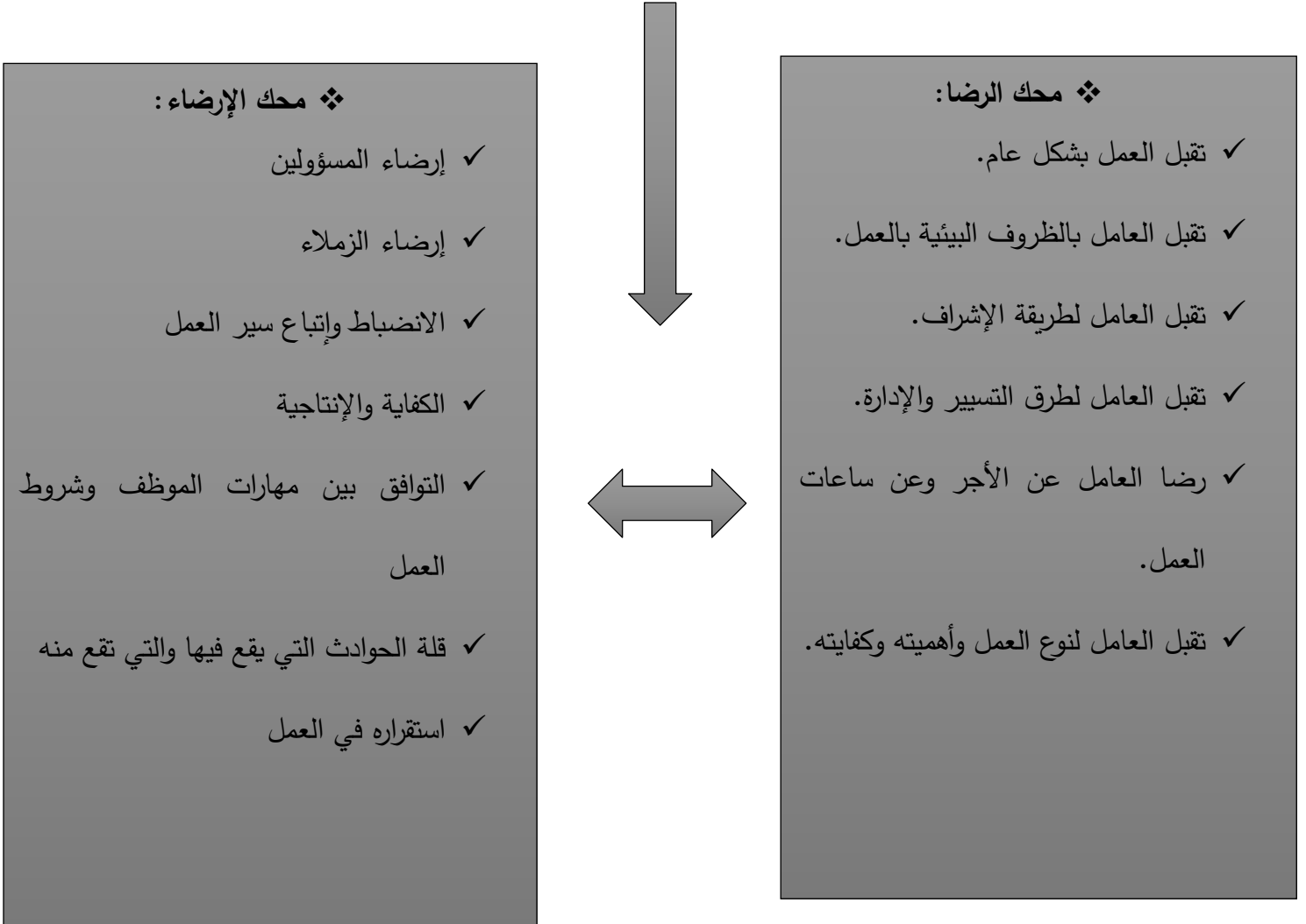
### 2- المحك الثاني: الإرضاء

وهو كل ما يعبر عن مدى كفاءة الموظف وإنتاجيته وكفايته ومن الطبقة التي ينظر بها إليه مشرفه وزملائه، والشركة أو المؤسسة التي يعمل بها، كما يتضح سلبا من غيابه وتأخره ومن الإصابات التي يتورط فيها، ومن عدم قدرته على البقاء في العمل لمدة مرضية من الزمن، ويتضح أيضا من اتفاق قدرات ومهاراته وتلك المتطلبة للعمل. ويمكن تلخيص محكات التوافق المهني في المخطط التالي:

الشكل رقم (1) يوضح مظاهر التوافق المهني

الشكل رقم (1) مظاهر التوافق المهني

مظاهر التوافق المهني



المصدر : (دحماني محمد،)

### 3/- قياس التوافق المهني:

يمكن قياس التوافق المهني للعامل باستخدام ما يلي:

- مقياس لقياس الرضا الإجمالي عن العمل.
- مقياس اتجاه يشمل مقاييس فرعية لقياس الاتجاهات نحو جوانب العمل المختلفة.
- مقياس للرغبات.
- مقياس لقياس مستوى الطموح.
- بطارية قدرات.
- مقياس للميول.
- مقياس للإنتاجية أو الكفاية الإنتاجية.
- مقاييس مقننة للغياب، الحوادث، التنقل، مخالفات النظام والشكاوى.
- استبيان عن التاريخ المهني الذي يشمل قائمة بالأعمال التي شغلها الفرد منذ بدء عمله طوال الوقت مع وصف هذه الأعمال، ومدة بقائه في كل منها، ومستوى كل منها وسبب تركه لكل منها، وسائله في إيجاد العمل وفترات تعطله.
- صحيفة متابعة الفرد في العمل.
- محك للصلاية المهنية، ويمكن أن يقارن على أساسه مدى كون العامل مناسباً للعمل من حيث خصائصه كاستعداداته وميوله.
- لكي نستخدم المقاييس السابقة الذكر لتحديد مدى توافق الفرد المهني فإنه ينبغي أن يسبق ذلك دراسة نظرية وتجريبية لكل مقياس لتقدير الوزن الذي ينبغي إعطاؤه له داخل بطارية تجمعه وغيره، على حساب ما تسفر منه الدراسة من كفاءته في الدلالة على مدى توافق الفرد المهني.

#### 4-أساليب تحقيق التوافق المهني:

يمكن تحقيق التوافق المهني باستخدام التالية:

##### 1-إستخدام الطرق العلمية للمواءمة بين الأفراد ومتطلبات العمل من خلال:

الاستعانة بالمقابلات والاختبارات لوضع الشخص المناسب في المكان المناسب من حيث استعداداته وقدراته الشخصية والعقلية المختلفة وتتضمن عملية المواءمة، الإرشاد المهني، دراسة الفرد وتحليل العمل المهني.

الاستعانة ببرامج التدريب المختلفة، حيث أن التدريب أساسيا وضروريا لكل فرد إذا كنا نريد منه التكيف مع مهنته والنجاح فيها، والتدريب يساعد في إحداث الرضا عن العمل من حيث الشعور بالنجاح من خلال إتقان العمل وارتفاع الروح المعنوية.

2-إن توفير بيئة العمل المناسبة للعامل لتأدية عمله على أحسن وجه مثل تزويده بالأدوات والموارد المناسبة التي تساعد الإنتاج بكفاية وبحد أدنى من المجهود والتي تساعد على إشباع حاجاته المختلفة بالإضافة إلى توفير الظروف الفيزيائية المناسبة للعمل من حيث الإضاءة والتهوية والضوضاء.

3-ضرورة أن تحرص المؤسسة على إقامة علاقات راضية مرضية يرضى عنها هو ويرضى عنها الآخرون بينه وبين المشرفين والرؤساء، وعليها أن تحرص على غرس روح التعاون والثقة في التعامل.

4-ضرورة وجود نظام ديمقراطي صناعي داخل المصنع أو الوحدة الإنتاجية يحرص على زيادة الكفاءة الإنتاجية للعامل والصنع حرصه على كراسه العامل وحرية وصحته النفسية والجسمية وأن يوفي حقه في التقدير في الوقت المناسب.

5-إن التنظيمات النقابية تزيد شعور الأفراد بالاتحاد والمشاركة حيث الفرد أحيانا إرضاء بديل لحاجاته المحطمة في المنظمات الاجتماعية المختلفة وذلك من خلال نقابته لأنها تستطيع أن تستجيب للكثير من

حاجاته ومطالبه.

6-تحسين الصحة النفسية للعامل (الإرشاد النفسي) قد يكون سبب عدم الرضا المهني أحيانا عائدا

إلى سوء توافق شخصي أو مشكلات خارج العمل وقد حدد شافر ويشوبن ثلاثة طرق لتحسين الصحة

النفسية أو التوافق المهني:

-تهيئة خدمات الإرشاد.

-تهيئة إجراءات مناسبة الاختيار الأفراد وتدريبهم.

تنظيم الصناعة بكيفية ترتقي بالقيم الإنسانية وتعترف بقيمة العاملين كبشر.

7-الخدمات الاستشارية: قد يحتاج العامل إلى خدمات مختلفة، فإذا لم تستطع الحصول عليها فإنها

تكون سببا في شعور بالقلق وسوء التكيف مع بيئة هذه الخدمات تحتاج لخبرة أشخاص متخصصون في

شعور بالقلق وسوء التكيف مع بيئة هذه الخدمات تحتاج لخبرة أشخاص متخصصون في النواحي الطبية

والتربوية وغيرها.

ولتحقيق التوافق المهني يعرض لينارب ليفي (1978) مبادئ ستة تعتبر عن المتطلبات النفسية للعمل

من خلال دراساته التي أجراها في السويد وهي:

-إن يكون العمل مرغوبا ومتنوعا.

-إن يحتوي العمل على عملية التعلم المستمر.

-أن يشترك العمل في صنع القرار.

-أن يحتوي العمل على التدعيم الاجتماعي والمعرفة.

أن ترتبط الحياة المهنية بالحياة الخاصة والاجتماعية للعامل.

-أن يؤدي العمل برجوه العامل.

### 5- استراتيجيات تحقيق التوافق المهني:

إن الإدارة الواعية بإثر الصحة النفسية على الأداء تضع لنفسها خطة تحقق قدرا كافيا من الإشباع لحاجات الموظفين المختلفة وتحسين الجو الاجتماعي بينهم. ومن الخطوط الرئيسية التي يجب أن تشملها:

- العمل على تحقيق مشاعر الأمن والطمأنينة بين الإدارة والعمال وذلك بإزالة عوامل القلق وتقصي الإشاعات وتحسين وسائل الاتصال المختلفة.

- إنشاء الخدمات وتوفير العلاج النفسي للعمال ومعالجة مشكلاتهم حتى خارج المنظمة التي ينتمون إليها بالقدر المستطاع.

- العمل على تلاقي وتخفيف العوامل التي تؤدي إلى سوء العلاقات بين العاملين داخل المنظمة عن طريق تجنب الحوافز القليلة في العمل.

- العناية التامة بأساليب الاختيار المهني. ذلك أن العامل الكفاء كثيرا ما يتصف بالاستقرار في العمل والشعور بالرضا مما له من أثر حسن على نسب دوران العمل والإجازات المرضية والصحة النفسية بصفة عامة.

- خلق جو للعمل يتصف بالروح المعنوية العالية وذلك بتنظيم عمليات التوجيه الجمعي للعاملين بالمنظمة ومعالجة المشكلات الجماعية أول بأول.

- العناية التامة بالتوجيه المهني للعمال المبتدئين بتدريبهم وتدريب جميع الموظفين كلما استدعت الضرورة علما بأن لكل عامل خصائص معينة يجب أن تقابلها صفات خاصة في الفرد المسند إليه هذا العمل وأهمها: القدرات ودرجة الذكاء والميول، ودرجة سلامة الشخصية إلى غير ذلك من متطلبات العمل.

- السعي المستمر لمعرفة اتجاهات ودوافع العاملين بالمنظمة.

-تدريب رجال الإدارة العليا على تفهم العوامل الإنسانية في الإدارة وأثرها على الإنتاج والتكاليف وحوادث العمل وتدريبها على أساس القيادة في ميدان العمل. (ذيب، 2015، ص 469، 468).

### 6/-أسباب سوء التوافق المهني:

إن العوامل المؤثرة في التوافق المهني كثيرة ومتنوعة بعضها يتعلق بمستوى العمل ومتطلباته وبعضها يتعلق بشخصية الفرد ذاته، فالعلاقة مع الزملاء والرؤساء والفروق المرتبطة بالعمل أصبحت كلها عوامل مهمة في تحقيق التوافق المهني، حيث تشير الكثير من الدراسات التي أجريت في هذا المجال بأن عدم توافق الفرد مع مهمته قد يعود إلى عدم الوفاء بمتطلبات المهنة، أو إلى عدم وجود الوقت الكافي وإلى الأساليب الإدارية غير الملائمة وزيادة حجم العمل، وعدم الرضا عن المكانة الاجتماعية والحوافز المادية والعلاقة مع الزملاء. (الخطيب 1991، ص 53).

إن سوء التوافق المهني وعدم تكيف الأفراد مع ظروف العمل يجعلهم يقبلون على العمل بفتور، وروح معنوية هابطة تفتقد الحماس، هذا الفتور ينتج عن عدة أسباب، بعضها مرتبطة بعوامل وظيفية وبعضها من إجراءات تنظيمية أو من العلاقات داخل العمل، أو من عوامل فردية، مثل العمر والرتبة، المستوى التعليمي والخبرة والتدريب والحالة الاجتماعية.

كما يرى الزبيدي أنه هناك سببا آخر لسوء التوافق المهني وهو أوجه الضعف في التنظيم الاجتماعي، والعلاقات الشخصية الداخلية بين العاملين في المؤسسة الصناعية الحديثة حيث يؤدي إلى ضعف الاتصال بين العاملين بعضهم ببعض، ونقص إحساسهم بالتعاون وهذا يؤدي بهم أن يكونوا غير سعداء وغير مستأنسين بزملائهم، وبالتالي تظهر عليهم أعراض الاغتراب النفسي، وقد لا يكون سبب عدم الرضا المهني راجعا إلى مواقف العمل ذاته، بل يكون مرجعه سوء توافق شخصي عام، كالصراعات التي تنشأ في ظل المنزل فيأتي بها العامل إلى موقف العمل. (الزبيدي 1991، ص 259).

عموما عند الحديث عن أسباب سوء التوافق المهني يجب أن نتطرق إلى مجموعة العوامل الذاتية

ومجموعة العوامل البيئية التي أفرزت المشكلة وفيما يلي نذكر هذه العوامل:

#### -العوامل الذاتية:

تعد العوامل الذاتية أو الشخصية من الأسباب الهامة التي تسبب ظاهرة سوء التوافق، ومن العوامل

التي تندرج تحتها نجد العوامل الجسدية، النفسية، العقلية.

#### -العوامل الجسمية:

هذه العوامل لها أثر على سوء التوافق لدى العامل فيمركز عمله، فالمرض على سبيل المثال والذي

يشمل ضعف النظر، العاهة، ضعف السمع كل ذلك قد يسبب للعامل اضطراب نفسي مما يجعله غير

قادرا على ممارسة العمل بنجاح فيصبح كثير الغياب، مستهدف للحوادث بسبب حالته الصحية السيئة،

فسوء التوافق المهني بسبب العوامل الجسمية يجعل العامل أكثر عرضة لأخطار العمل.

#### -العوامل النفسية:

لهذه العوامل تأثير كبير على مختلف جوانب الشخصية والتي تسبب معظمها في ظهور الصراعات

النفسية لدى العامل مما يؤدي حتما إلى بروز سوء توافقه بشكل واضح وملفت للانتباه مما قد يتسبب له

في العديد من المشاكل الأخرى، ومن هذه المؤشرات نذكر مرض العصر: القلق، الشعور بالذنب، عدم

الانتران الانفعالي، الإحباط فهي في مجملها عوامل ذات تأثير في تعرض الفرد لحوادث العمل، فنجد

مدرسة التحليل النفسي ترى بأن معظم إصابات العمل ترجع إلى الدوافع اللاشعورية.

#### -العوامل العقلية:

هي من العوامل المسببة لسوء التوافق المهني، فلها ارتباطا كبيرا بحوادث العمل وتغيب العامل عن

عمله وقد أثبت الباحثون المتخصصون أن هناك علاقة طردية بين مستوى الذكاء وحوادث العمل، كذلك

نفس الشيء عن تأثير عدم القدرة على الانتباه من طرف العامل بسبب مشكلات كثيرة بينه وبين العاملين في التنظيم الصناعي.

#### -العوامل البيئية:

إن عدم الاتزان بين العامل وبيئته هي من الأسباب المؤدية إلى ظاهرة سوء التوافق، فالعوامل البيئية والتي قد تتمثل في الأسرة ولما يحدث داخلها من تفكك أو انهيار أو اضطراب قد يسبب للعامل عدم التوافق الذاتي والاجتماعي وكذلك العوامل البيئية المهنية فتحتوي على الكثير من العوامل منها العلاقة مع الزملاء، المشرفين، الإدارة والآلات كلها لها صلة وثيقة بسوء التوافق المهني.

#### 7/-نظريات التوافق المهني:

تهتم نظريات التوافق المهني بعوامل التوافق المهني المتمثلة في العامل والعمل، فبعضها يركز على خصائص العامل ومدى تطابقها مع بيئة العمل، وبعضها يركز على مدى إشباع حاجات العامل نتيجة قيامه بالعمل وبعضها يجمع بين ما يتوقعه العامل وبين واقع العمل وهكذا. وفيما يلي عرض موجز لبعض النظريات التي تناولت موضوع التوافق المهني لغايات تعزيز أدبيات الدراسة.

#### 1-نظرية نموذج مظهر الرضا:

تعتبر نظرية نموذج مظهر الرضا التي نادى بها لولير 1973 lawler نموذجا خاصا لتحديد الرضا المهني، وطبقا لهذه النظرية يكون الأفراد راضين عن مظهر من مظاهر عملهم كأصدقاء العمل والمشرفين والرواتب، عندما يكون مقدار المظهر الذي يدركونه والذي يجب أن يتحصلوا عليه للقيام بأداء عملهم، يجب أن يعادل المقدار الذي يدركونه والذي يتحصلون عليه فعلا. زيادة على ذلك، عندما يدرك الأفراد هذا المقدار المتحصل عليه أكثر مما يستحقونه، فيجب أن يعم عليهم شعور بالامساواة وبالذنب.

وأخيرا إذا أدركوا بأنهم يتحصلون على شيء قليل من المظهر، فالنظرية تتوقع بأنهم سوف: يشعرون بعدم الرضا أي الاستياء. (كشروود 1995، ص457)

## 2- نظرية العاملين نظرية العوامل الدافعة الصحية (هيرزبرج Herzberg):

تعد هذه النظرية من اهم النظريات في ميدان محفزات العمل، وهي مرتكزة على حقيقة أن الفرد لديه نوعين من الحاجات: تجنب الألم والنمو من الناحية النفسية.

لقد قام هيرزبرج وجماعته 1966 بمقابلة 200 محاسب ومهندس من مدينة "بتسبرج" الصناعية، ولقد تم توجيه أسئلة لهم عن الأحداث التي خبروها في العمل والتي أدت إما إلى تحسين رضائهم عن العمل أو انخفاض ملحوظ في رضائهم عن العمل، وظهر بأن هناك خمس عوامل يمكن أن تقرر وبصورة قوية الرضا عن العمل وهي: الإنجاز، التميز، العمل نفسه، المسؤولية والتقدم، والترقية في العمل، على أن العوامل الثلاثة الأخيرة كانت لها أهمية كبيرة في التغيير الثابت في الاتجاه نحو العمل. وبما أن هذه العوامل فعالة في تحفيز الفرد للأداء الأفضل وبذل الجهد، لذلك سميت بالعوامل الدافعية أو بالعوامل الداخلية المتعلقة بالعمل. أما العوامل التي لها علاقة بالاستياء في العمل فهي: تعليمات المؤسسة والإدارة، الإشراف، الأجور، العلاقات الاجتماعية، وظروف العمل المادية، وبما أن لهذه العوامل تأثير قليل على اتجاهات العمل الإيجابية، لذلك سميت بالعوامل الصحية موازية للاستخدام الطبي والذي يعني المنع والتحوط. (الزبيدي 1991، ص84-85).

## 3- نظرية القيمة:

نظرية القيمة أو التعارض التي طورها locke (1969-1976) تقول إن الرضا الوظيفي للفرد أو عدمه عن بعض الجوانب المهنية يعكس حكما ثنائي القيمة:

- التعارض المدرك بين ما يريده الفرد وما يتحصل عليه بالفعل.

- أهمية ما يريده الفرد ويقومه.

فالرضا الوظيفي الكلي للفرد هو عبارة عن مجموع كل هذه المظاهر المتعلقة بالرضا الوظيفي مضروب في أهمية ذلك المظهر لذلك الفرد بعبارة أخرى فإنه بالنسبة للفرد أي مظهر من مظاهر العمل مثل الترقية يمكنه أن يكون مهما جدا لهذا الفرد، بينما ليس كذلك لفرد آخر. فمظهر الترقية مثلا بالنسبة للفرد الأول يجب أن يعطي وزنا أو قيمة عالية أكثر من أي مظهر آخر. (كشرود 1995 ص 453-456)

$$\text{الرضا الكلي} = \text{مجموع المظاهر} \times \text{أهمية المظاهر بالنسبة للفرد}$$

#### 4-نظرية التأثير الاجتماعي:

قدم كل من Salancik & Pfeffer عام 1978 نظرية للرضا الوظيفي تخلو من مفهوم الحاجة. وفكرتها الأساسية هي أن استجابة الفرد العاطفية للوظيفة قد تكون ناتجة عن رد فعل زملاء العمل للوظيفة كما انها أيضا نتيجة للخصائص الموضوعية للوظيفة نفسها بعبارة أخرى، لا تقوم إدراكات الوظيفة على أساس الخصائص الموضوعية للوظيفة فقط، ولكنها تتأثر أيضا وبدرجة كبيرة بمؤشرات اجتماعية في مكان العمل. وبالتالي يحتمل ان ينظر إلى نفس الوظيفة بطرق مختلفة طبقا للكيفية التي يستجيب بها زملاء العمل إلى الوظيفة. (كشرود 1995 ص 461-462)

#### 5-نظرية العملية المناوئة:

يؤكد Landy 1978 من خلال نظريته للرضا الوظيفي على دور العمليات الفسيولوجية في الحفاظ على حالة وجدانية متزنة. أي أن الأساس السلبي للرضا هو فسيولوجي، ويشمل الجهاز العصبي المركزي. وسوف يتغير رضا الفرد الوظيفي خلال فترة من الزمن حتى ولو كانت الوظيفة ثابتة. فمثلا

تبدو الوظيفة أكثر تشويقاً خلال الأسابيع القليلة الأولى منها بعد عدة سنوات. إلا أن landy يقترح بأن هناك آليات داخل الأشخاص تساعد على المحافظة على حالة وجدانية متزنة. وما دام الرضا وعدم الرضا هما إلى حد كبير جزءاً من الاستجابات الانفعالية، ويعتقد أن هذه الآليات تلعب دوراً في الرضا الوظيفي. والعملية المناوئة تشير إلى العمليات المناوئة أو المضادة للتعامل مع الانفعال. فمثلاً، إذا كان الشخص مسروراً جداً، فإن هناك استجابة فسيولوجية تعارض أو تتأوى هذه الحالة الوجدانية وتحاول أن ترجع الفرد إلى الخلف إلى مستوى محايد. فالحالة الوجدانية المتطرفة سالبة أو موجبة ينظر إليها على أنها مضرّة بالأفراد وليست مفيدة لهم في أي حال من الأحوال. تستعمل الميكانيزمات الآليات الفسيولوجية لتقي الشخص هذه الحالات المتطرفة. ويقترح landy بأن السبب الذي يجعل الأفراد يختلفون في رضاهم الوظيفي هو أنهم يختلفون فيما يتعلق بمرحلة وظائفهم الفسيولوجية الوقائية. (كشروود 1995، ص463)

#### 6-نظرية الثبات (الاتساق): (consistency theory):

تم تطوير هذه النظرية من قبل korman عام 1976 وتهتم بالعلاقة بين مستوى تقدير الذات للعامل والأداء الوظيفي. وبناء على هذه النظرية، هناك علاقة موجبة بين الإثنين. إضافة إلى أن العمال ذوي التقدير العالي للذات يرغبون في أداء عملهم على مستويات عالية، بينما العمال ذوي التقدير المنخفض للذات يؤدون أعمالهم على مستويات منخفضة. وهناك ثلاث أنواع من تقدير الذات مهمة للأداء الوظيفي وهي:

أ/ تقدير الذات المزمّن: الذي يعني شعور الفرد العام حول نفسه.

ب/ تقدير الذات الموقفي: الذي يعني شعور الفرد حول نفسه في موقف معين كتشغيل آلة أو مخاطبة

الآخرين.

ج/ تقدير الذات التآثر اجتماعيا: الذي يعني كيف يشعر الفرد بنفسه بناءا على توقعات الآخرين وبالإمكان تحسين أداء العامل وذلك بزيادة مستوى تقديره الذاتي. لكن زيادة مستوى تقدير الذات، خاصة تقدير الذات المزمّن، يكون صعبا، بالرغم من أن هناك طريقتين لذلك:

**الأولى:** تعطي للعمال فكرة دقيقة حول قوائم خاصة في ورشات العمل أو في جماعات الحساسة. وهذه الأفكار يعتقد أنها تزيد من مستوى تقدير الذات وذلك بإبلاغ العامل أو العمال عن قواه العديدة وأنه شخص جيد.

**الثانية:** تعطي للعامل مهمة سهلة جدا يكون من المؤكد النجاح فيها. فهذا النجاح يعتقد أنه يزيد من مستوى تقدير الذات، الذي قد يزيد بدوره من الأداء والذي يؤدي بدوره إلى زيادة في مستوى تقدير الذات، وهكذا. (كشروود، 1995 ص 467)

#### 7- نظرية التدرج الهرمي لماسلو Maslow:

يعتبر أبرهام ماسلو أحد الرواد الأوائل العاملين في حقل الدافعية والحاجات الإنسانية، إن نظرية الحاجات لماسلو تهدف لتحقيق هدفين، فهي تصنف الحاجات الأساسية في سلسلة من ناحية وترتبط هذه الحاجات بالسلوك العام للفرد من ناحية ثانية.

إن نموذج ماسلو للحاجات المتدرجة يتألف من خمسة مستويات من الحاجات الإنسانية، وكذلك يتكون من مجموعة من الفرضيات تتركز حول كيف أن إشباع هذه الحاجات يؤثر في أهميتها: (الزبيدي، 1991 ص75)

- المستويات الخمس للحاجات هي:

**1/ الحاجات الفيسيولوجية physiological needs:** و هي الحاجات الأساسية مثل الحاجة إلى الطعام والماء والأكسجين والراحة والنوم والسكن والملبس والنشاط والجنس والإشباع

الحسي.(زهران1982ص 35) وهذه الفئة من الحاجات هي التي تتصدر قائمة الحاجات المختلفة في حالة عدم إشباعها فمنتهى أمل الفرد الذي يشعر ببرودة شديدة أن يجد مكانا دافئا(الحو، 1999 ص45) و إشباع هذه الحاجات يعتبر ضروريا للحفاظ على بقاء الفرد و كذلك الحفاظ على نوعه، و إن هذه الحاجات فطرية عامة يشترك فيها جميع الأفراد بغض النظر عن اختلاف بيئاتهم وأجناسهم وأعمارهم وثقافتهم.(الزبيدي1991، ص 77)

**2/ حاجات الأمان(Safety needs):** وهي تمثل حاجات الفرد إلى الأمن و السلام والاطمئنان أو الاستقرار و التخلص من المرض أو التهديد من قبل مصدر معين.( الزبيدي1991 ص77)، على سبيل المثال، شكل الرغبة في التأمين الاقتصادي (توفير و ادخار) أو الرغبة العقلية في وجود عالم منظم يمكن التنبؤ بأحواله. وتبرز الحاجات إلى الأمن بعد أن تشبع نسبيا الحاجات الفسيولوجية. (الحو 1999 ص 45)

**3/ حاجات الحب والانتماء: Belongingness and loves needs** يشترك جميع أفراد النوع البشري في الحاجة إلى الاستجابة العاطفية والحب والمحبة والقبول أو التقبل الاجتماعي والأصدقاء والشعبية. وهي من أهم الحاجات النفسية اللازمة لصحة الفرد النفسية. ولا شك أن كل فرد يسعى إلى أن ينظم إلى جماعة وإلى بيئة اجتماعية صديقة تلائمه من حيث الميول والعواطف والأهواء ويجمع بينهم رابط متين. وهؤلاء الأفراد الذين يشبهونه ويشاركونه في صفاته وعواطفه يستجيبون بسهولة لعواطفه، ويسعدهم ويسعد بهم (حامد زهران 1982 ص35)

**4/ حاجات الثقة Esteem or self-Esteem needs :** وتشمل الحاجة للشعور الشخصي بالإنجاز أو الثقة بالنفس وكذلك الحاجة للتميز و الاحترام من قبل الآخرين. وتمثل هذه الحاجات رغبة الفرد في احترام الذات أو النفس واحترام الآخرين له وكذلك رغبته في احترامه للآخرين أيضا. إن هذه الحاجات تظهر رغبة الفرد في الشعور بأهميته وقيمه للآخرين ومن ثم اعتراف الآخرين بتلك الأهمية

والقيمة بحيث يروونه كذلك، ويقرون له بذلك فيمنحونه الاحترام والتقدير، ولكن لابد أن يستند ذلك الاحترام والتقدير على القدرات الفعلية والحقيقية التي يمتلكها الشخص، والتي تعكس إمكانياته وقدراته على الإنجاز والعمل (الزبيدي، 1991 ص 79)

#### 5/ حاجات تحقيق الذات **Self-actualization needs**: وهي الحاجات التي تدفع الفرد لتحقيق

طاقاته وإمكانياته الكامنة، ويعبر ماسلو عن هذا المعنى لتحقيق الذات بقولهم: "أن يكون الفرد ما يستطيع أن يكون"، ويعتمد تحقيق الذات أيضا على الفهم أو المعرفة الواضحة لدى الفرد بإمكاناته الذاتية و حدودها فلا بد أن يعرف الفرد ما يمكن أن يفعله قبل أن يعرف أنه يفعله بكفاءة و إتقان. (الحلو، 1999، ص46)، وذلك من خلال أداء العمل الذي يتوافق مع قدراته ومؤهلاته وميوله واتجاهاته واستعداداته، فالفرد يرغب في تأدية الأعمال التي يحبها وترضي رغباته وطموحاته وتحديه وإبداعه وتحققه بالتالي إشباعه وتخصصه العلمي أو الفني أو المهني، ويعتقد ماسلو بأن الحاجة إلى تحقيق الذات هي الحاجة الوحيدة التي لا يمكن أن تصل إلى الإشباع التام داخليا لمكوناته.

ويعتبر عمل الفرد هو المجال الأساسي لتحقيق ذلك، فإن كان ذلك العمل لا يوفر أحد أجواء ملائمة لتحقيق ذات الفرد فهذا من شأنه أن يخلق توترات نفسية حادة للفرد تمارس عليه ضغط مستمرا قد يؤدي به إلى الإحباط لذلك يستلزم وضع الفرد في المكان أو العمل الذي يتناسب مع ميوله واستعداداته ومؤهلاته وتخصصه العملي أو الفني أو المهني، ويعتقد ماسلو بأن الحاجة إلى تحقيق الذات هي الحاجة الوحيدة التي لا يمكن أن تصل إلى الإشباع التام إلى نهاية الحياة. (الزبيدي، 1991، ص81)

ويرى ماسلو إن كان العمل الذي يقوم به الفرد يشبع حاجاته يكون راضيا عن وظيفته، أما إذا أشبع

العمل بعض حاجاته فإنه يكون غير راض عن عمله. (القدومي، 1998، ص76)

ونرى من خلال العرض للنظريات السابقة أن كلا منها قد ركز الاهتمام على جانب من جوانب العمل مثل: الناحية المادية، الراتب، المكانة الوظيفية، العلاقة مع الزملاء، والعلاقة مع المشرفين، وأن نظرية ماسلو كانت أول أكثر النظريات شمولاً ولكنها أيضاً تجاهلت كيفية إشباع الحاجات وعلى ذلك نجد أن النظريات جميعاً تتضافر معاً، ويكمل بعضها البعض في تفسير الرضا عن العمل. والإنسان يتكون من مجموعة من الغرائز والحاجات العضوية، ولكي يحصل التوافق لابد للإنسان من إشباع هذه الغرائز والحاجات العضوية بشكل صحيح لا يتعارض مع إشباع غيره، لذلك كان لابد من مقياس لتنظيم العلاقات بين الناس بحيث يضمن لكل إنسان حقه في الحياة الصالحة، وإن ترك وضع هذا المقياس لعقل الإنسان، فإن الأحكام المتعلقة بالأفعال والأشياء الازمة للإشباع تكون مختلفة، ومتناقضة، ومتفاوتة، ومتأثرة بالبيئة، وذلك نتيجة التفاوت بين غرائزهم وحاجاتهم العضوية، لذلك فإن المقياس والنظام الصحيح هو كتاب الله وسنة نبيه عليه الصلاة والسلام الصالحة لكل البشر ولكل زمان ومكان.

### خلاصة الفصل

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل نستنتج أن التوافق المهني للفرد يلعب دورًا مهمًا في جعله إما ناجحًا أو فاشلاً، وكلما كان الفرد متكيفًا ومتأقلمًا مع عمله كلما زاد توازنه واستقراره في العمل ورضاه في العمل، وهذا يؤدي إلى تحقيق أهدافه وإشباع رغباته، وقد تم في هذا الفصل إبراز كل من مظاهر وقياس التوافق المهني وكذلك الأساليب والاستراتيجيات، وأخيرًا أسباب ونظريات التوافق المهني.

# الجانب التطبيقي

# الفصل الرابع

## الإجراءات المنهجية للدراسة

✓ تمهيد

✓ 1- منهج الدراسة

✓ 2- الدراسة الاستطلاعية

✓ 3- مجتمع الدراسة

✓ 4- عينة الدراسة

✓ 5- خصائص عينة الدراسة:

✓ 6- وصف أداة الدراسة

✓ 7- صدق وثبات أداة الدراسة

✓ 8- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

✓ خلاصة الفصل

**تمهيد:**

في هذا الفصل نتناول الإجراءات المنهجية التي نتبعها لجمع البيانات وهذا من أجل اختبار فرضيات هذه الدراسة، ابتداء من الدراسة الاستطلاعية وإجراءات تطبيقها، يليه ذكر مجتمع الدراسة، وكذا العينة المستخدمة وكيفية اختيارها وتعدد خصائصها، بالإضافة إلى ذكر الأدوات المستعملة في جمع البيانات، وكيفية تطبيقها في ميدان الدراسة وأخيرا الإشارة إلى أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج.

**1-منهج الدراسة:**

منهج الدراسة يعتبر خطوة مهمة يقوم بها الباحث للحصول على نتائج أكثر دقة و تنظيم و من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة الحالية التي تناولت موضوع جودة الحياة في العمل و علاقتها بالتوافق المهني لدى إداري كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، اعتمدنا على استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على جمع البيانات ، وهو أكثر المناهج ملائمة لطبيعة موضوع الدراسة الحالية و ذلك بما جاء به "إخلاص محمد عبد الحفيظ و مصطفى حسين باهي "بأن المنهج الوصفي يهتم جمع أوصاف دقيقة و علمية للظاهرة المدروسة ووصف الوضع الراهن و تفسيره و كذلك تحديد الممارسات الشائعة و التعرف على الآراء و المعتقدات و الاتجاهات عند الأفراد و الجماعات و طرقها في النمو و التطور. (إخلاص محمد عبد الحفيظ، مصطفى حسين باهي، 2002ص83).

**2-الدراسة الاستطلاعية:**

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من أهم العناصر الأساسية في البحث العلمي لأنها قد تساعد الباحث في كسب المعلومات حول المشكلة المدروسة، وبعد عملية بناء استبيان جودة الحياة في العمل لدى إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بولاية تيزي وزو. وكان الهدف من الدراسة الاستطلاعية التعرف على الفقرات الغامضة والمركبة التي يصعب فهمها من طرف أفراد عينة الدراسة الحالية.

### 3-مجتمع الدراسة:

نعني بمجتمع الدراسة جميع المفردات الظاهرة التي قمنا بدراستها، وفي واقع الأمر دراسة المجتمع الأصلي يتطلب وقتا طويلا وجهدا شاقا وتكاليف مادية مرتفعة، ويكفي أن نختار عينة ممثلة للمجتمع الأصلي للدراسة بحيث تحقق أهدافنا وتساعدنا على إنجاز مهامنا، ويتمثل مجتمع الدراسة الحالية في جميع إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لولاية تيزي وزو المقدر عددهم ب( 98 )موظف وموظفة.

### 4-عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة الحالية من (46) موظف وموظفة يعملون في المصالح الإدارية تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين المجموع الكلي للموظفين الإداريين لكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري لولاية تيزي وزو، المقدر عددهم ب (98) موظف(ة)، حيث قمنا بتوزيع أداة الدراسة المكونة من استبيان خاص بجودة الحياة في العمل وآخر خاص بمقياس التوافق المهني على 58 موظف(ة). وبعد عملية جمع الاستبيانات تمكنا من إسترجاع 51 استبيان، ليتقلص العدد فيما بعد إلى 46 بسبب عدم إجابة 5 موظفين على جميع العبارات والبنود الواردة في أداة الدراسة.

### 5-خصائص عينة الدراسة:

1.5: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (1) توزيع أفراد العينة حسب نوع الجنس

نوع الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	18	39,1%
إناث	28	60,9%
المجموع	46	100%

يتبين من خلال الجدول رقم (1) أن عدد الإداريين الإناث يفوق عدد الإداريين الذكور حيث بلغ عدد الإداريين الإناث 28 بنسبة 60,9%. في حين بلغ عدد الذكور 18 بنسبة 39,1%.  
2.5: توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

الجدول رقم (2) توزيع أفراد العينة حسب متغير فئة السن

النسبة المئوية	التكرار	فئة السن
13,0%	06	أقل من 40 سنة
58,7%	27	من 40 إلى 50 سنة
28,3%	13	51 سنة فما فوق
100%	46	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2) أن أفراد عينة هذه الدراسة الذين تتراوح أعمارهم من 40 إلى 50 سنة هم الأكثر عددا حيث بلغ عددهم 27 عامل بنسبة 58,7% ثم تليها فئة السن ما فوق 51 سنة حيث قدر عددها 13 عامل بنسبة 28,3% ثم تليها فئة السن أقل من 40 سنة حيث بلغ عددهم 6 عامل بنسبة 13,0%.

3.5: توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية:

الجدول (3) توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
15,2%	07	أعزب/عزباء
76,1%	35	متزوج(ة)
6,5%	03	مطلق(ة)
2,2%	01	أرمل(ة)
100%	46	المجموع

تبين من خلال الجدول رقم (3) أن أغلبية أفراد عينة الدراسة متزوجة حيث بلغ عدد الإداريين المتزوجون 35 بنسبة 76,1% ثم يليه الإداريين العزاب الذين بلغ عددهم 7 بنسبة 15,2% في حين بلغ عدد الإداريين المطلقين 3 بنسبة 6,5% وفي الأخير الإداريين الأراامل بنسبة 2,2%.

4.5: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (4) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
6,5%	03	متوسط
0%	00	ثانوي
78,3%	36	جامعي
15,2%	07	دراسات عليا
100%	46	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول لرقم (4) أن أغلبية أفراد عينة هذه الدراسة لديهم مستوى جامعي حيث بلغ عدد الإداريين الجامعيين 36 بنسبة 78,3% أما الإداريين الحاصلين على مستوى ما بعد التدرج فقط بلغ عددهم 7 بنسبة 15,2%.

5.5: توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الأقدمية:

الجدول رقم (5) توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الأقدمية

النسبة المئوية	التكرار	فئة الأقدمية
34,8%	16	أقل من 10 سنوات
58,7%	27	من 10 إلى 20 سنة
6,5%	03	من 21 إلى 30 سنة
100%	46	المجموع

تبين من خلال الجدول رقم (5) أن أغلبية أفراد عينة هذه الدراسة الذين تتراوح سنوات الأقدمية لديهم من 10 إلى 20 سنة هم الأكثر عدداً، حيث بلغ عددهم 27 عامل بنسبة 58,7%، ثم تليها فئة الأقدمية أقل من 10 سنوات، حيث قدر عددها 16 عامل بنسبة 34,8%، ثم تليها فئة من 21 إلى 30 سنة حيث قدر عددها 3 عامل بنسبة 6,5%.

#### 6- وصف أداة الدراسة:

تنقسم أداة هذه الدراسة المستعملة في جمع البيانات إلى ثلاث أجزاء، حيث خصص الجزء الأول على الحصول على البيانات الشخصية لإداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لولاية تيزي وزو، أما الجزء الثاني فيتمثل في مقياس معتمد من طرف "عبد الفتاح المغربي" للكشف عن أبعاد جودة الحياة في العمل لدى هؤلاء الإداريين، أما الجزء الثالث يتمثل في مقياس معهد من طرف "هيوم بيل" للكشف عن مستوى التوافق المهني لدى أفراد عينة هذه الدراسة.

-الجزء الأول: يشمل عدد البيانات الشخصية المتعلقة بالمستجوبين من حيث الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي، سنوات الأقدمية.

- الجزء الثاني: يشمل هذا الجزء على استبيان وهو عبارة عن قائمة مؤلفة من طرف الباحث قصد تحديد أبعاد جودة الحياة في العمل لدى إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بعد اطلاعه على العديد من المراجع والدراسات السابقة التي تناولت نفس الموضوع، ويتألف هذا الاستبيان من 36 فقرة موزعة على 6 محاور وهي كما يلي:
- محور بيئة العمل المعنوية: يتكون من 6 فقرات من البند رقم 1 إلى 6.
  - محور خصائص الوظيفة: يتكون من 5 فقرات من البند رقم 7 إلى 12.
  - محور الأجور والمكافآت: يتكون من 6 فقرات من البند رقم 13 إلى 18.
  - محور جماعة العمل: يتكون من 6 فقرات من البند رقم 19 إلى 24.
  - محور أسلوب الرئيس في الإشراف: يتكون من 5 فقرات من البند رقم 25 إلى 30.
  - محور المشاركة في القرارات: يتكون من 5 فقرات من البند رقم 31 إلى 36.
- وفيما يخص طريقة تنقيط استبيان أبعاد جودة الحياة في العمل لدى إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، فقد تم إتباع طريقة التدرج التجميعي " ليكارت Likert " حيث يتكون هذا السلم من 5 إجابات محتملة تتراوح بين معارض بشدة، موافق بشدة، والجدول رقم (6) يوضح درجات مقياس ليكارت:

الجدول رقم (6) يوضح درجات مقياس ليكارت

الاستجابة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

وقد قمنا بوضع 3 مستويات لجودة الحياة في العمل بناء على عدد بنود الاستبيان وعدد الإجابات عليها:

- المستوى المنخفض: من 36 إلى 84.
- المستوى المتوسط: من 85 إلى 132.

- المستوى المرتفع: من 133 إلى 180.

الجزء الثالث: ويشمل على مقياس مخصص لتحديد درجة مستوى التوافق المهني المقتبس من مقياس " هيوم بيل " للتوافق العام من طرف الدكتور محمود عباس عيوض، وهو يتكون من 32 بند تحمل الأرقام التالية: 5، 9، 12، 20، 26، 30، 36، 41، 45، 49، 56، 60، 64، 69، 80، 86، 89، 95، 98، 104، 110، 115، 118، 125، 129، 135، 139، 145، 149، 155، 159.

ولقد قمنا بوضع مستويين للتوافق المهني بناء على عدد بنود الاستبيان وعدد الإجابات عليها:

-المستوى المنخفض: من 0 إلى 32.

-المستوى المرتفع: من 33 إلى 64.

#### 7-صدق وثبات أداة الدراسة:

#### 1.7-استبيان جودة الحياة في العمل

بعد بناء استبيان متغير جودة الحياة في العمل وإعداده قمنا بتوزيعه على 4 أساتذة مختصين في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، قصد إبداء آرائهم حول طبيعة صياغة بنود الاستبيان ومدى سهولة فهمها وانتمائها إلى المحور المناسب. لقد قمنا بتصحيح جميع الملاحظات المشار إليها و قد قدر عدد بنود الإستبيان 36 بند، كما قمنا بإيجاد معامل الصدق الذاتي من خلال المعادلة التالية: الصدق=الثبات $\sqrt$  ولحل هذه المعادلة نقوم بحساب معامل " ألفا كرومباخ " والذي قدر ب 0,87.

الجدول رقم (7) يمثل قيمة معامل ألفا كرومباخ لاستبيان جودة الحياة في العمل

معامل ألفا كرومباخ	عدد بنود الاستبيان	جودة الحياة في العمل
0,87	36	

من خلال جدول رقم (7) تبين أن قيمة معامل ألفا كرومباخ مرتفعة. فقد قدر معامل الثبات ب (0,87)، و هذا ما يدل على أن هذا المقياس يتميز بدرجة عالية من الثبات، و بالرجوع إلى المعادلة السابقة المتعلقة بمعامل الصدق: (فالصدق = الثبات $\sqrt$ ).

- و بالتعويض في المعادلة السابقة الصدق = الثبات $\sqrt$  / الصدق =  $\sqrt{0,87}$ ، الصدق = 0,93

- وبالتالي معامل الصدق الذاتي عالي.

## 2.7- استبيان التوافق المهني:

بعد الانتهاء من بناء استبيان التوافق المهني قمنا بتوزيعه على 4 أساتذة محكمين بتخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، حيث طلبنا منهم الإبداء بأرائهم، واقتراحاتهم والحكم على مدى مناسبة بنود هذا الاستبيان في قياس الغرض والهدف الذي أعدت من أجله. وقد قمنا بتصحيح جميع الملاحظات المشار إليها وقد قدر عدد بنود الاستبيان 32 بند. كما قمنا أيضا بإيجاد معامل الصدق الذاتي الذي يساوي الجذر التربيعي للثبات الصدق = الثبات $\sqrt$ .

الجدول رقم (8) قيمة معامل ألفا كرومباخ استبيان التوافق المهني

معامل ألفا كرومباخ	عدد بنود الاستبيان	التوافق المهني
0,56	32	

من خلال الجدول رقم (8) تبين لنا أن معامل ألفا كرومباخ منخفض فقد قدر معامل الثبات ب (0,56)، و هذا ما يدل أن هذا الاستبيان يتميز بدرجة منخفضة من الثبات و بالرجوع إلى المعادلة السابقة المتعلقة بمعامل الصدق: فالصدق=الثبات√

و بالتعويض في المعادلة السابقة الصدق =الثبات√ /الصدق√0,56،الصدق=0,74.

#### 8- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

بعد استرجاع الاستبيانات وفرزها، قمنا بتفريغها ثم تحليلها ومعالجتها عن طريق مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss.20) وقد استخدم الأدوات الإحصائية التالية: التكرارات والنسب المئوية.

- معامل الارتباط البسيط بيرسون (Pearson).

- معامل سبيرمان براون (Spearman Brown).

- معامل ألفا كرونباخ (Alpha de Cronbach) لحساب معامل الثبات.

# الفصل الخامس

عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

1- عرض نتائج الدراسة وتحليلها.

2- مناقشة وتفسير نتائج الدراسة.

1- عرض وتحليل نتائج الدراسة:

- الفرضية الأولى:

توقعنا فيها وجود مستوى مرتفع من جودة الحياة في العمل لدى إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

-ولاختبار هذه الفرضية قمنا بتحديد المستويات الثلاثة لجودة الحياة في العمل انطلاقاً من عدد البنود المكونة لهذا الاستبيان والتي جاءت على النحو التالي:

-المستوى المنخفض من جودة الحياة في العمل: [36-84].

-المستوى المتوسط من جودة الحياة في العمل: [85-132].

-المستوى المرتفع من جودة الحياة في العمل: [133-180].

الجدول رقم (9) يمثل الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة هذه الدراسة حسب مستوى تمتعهم بالجودة.

النسبة المئوية	التكرار	مستويات جودة الحياة في العمل
00%	00	مستوى منخفض 36-84
43,5%	20	مستوى متوسط 85-132
56,5%	26	مستوى مرتفع 133-180
100%	46	المجموع

اتضح لنا من خلال نتائج الجدول رقم (9) أن أغلبية الإداريين المنتمين لعينة الدراسة الحالية والذين قدر عددهم ب (26) موظف(ة) وبنسبة مئوية بلغت 56,5% يتمتعون بمستوى مرتفع من جودة الحياة في العمل حيث تراوحت درجاتهم ما بين [133-180]، يليه بعدها الإداريين ذات المستوى

المتوسط من جودة الحياة في العمل والذين بلغ عددهم ب (20) موظف(ة) بنسبة قدرت ب (43,5%)، في حين سجلنا انعدام تام للموظفين ذات المستوى المنخفض من جودة الحياة في العمل.

### الفرضية الثانية:

لقد استنتجنا فيها وجود مستوى منخفض من التوافق المهني لدى إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية. ولاختبار هذه الفرضية قمنا بتحديد مستويين من التوافق المهني:

- مستوى منخفض من التوافق المهني: [0-32].

- مستوى مرتفع من التوافق المهني: [32-64].

وقد أظهرت نتائج التحليل أن أغلبية الإداريين الذين تناولوهم في هذه الدراسة لديهم مستوى منخفض من التوافق المهني الذي تتراوح درجته ما بين (32-64) بنسبة مئوية بلغت (78,3%)، ثم يليه الإداريين ذوي المستوى المرتفع الذي تتراوح درجته ما بين (0-32) بنسبة (21,7%).

جدول رقم (10) الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة هذه الدراسة حسب مستوى التوافق المهني.

النسبة المئوية	التكرار	مستويات التوافق المهني
78,3%	36	مستوى منخفض 0-32
21,7%	10	مستوى مرتفع 33-64
100%	46	المجموع

تبين لنا من خلال نتائج الجدول رقم (10) وجود مستوى منخفض من التوافق المهني لدى أغلبية أفراد عينة دراستنا الحالية والذين قدر عددهم ب (36) موظف(ة) بنسبة قدرت ب (78,3%) في حين سجلنا مستوى مرتفع من التوافق المهني لدى (10) موظفين بنسبة بلغت (21,7%).

الفرضية الثالثة:

توقعنا فيها وجود علاقة ارتباطية بين جودة الحياة في العمل ومستوى التوافق المهني لدى إداري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة معمرى.

ولاختبار هذه الفرضية قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون Pearson الذي يسمح بالتعرف على نوع وطبيعة العلاقة التي تربط بين متغيري هذه الدراسة (جودة الحياة في العمل ومستوى التوافق المهني).

انظر الجدول رقم (11)

الجدول رقم (11) يوضح حساب معامل الارتباط بيرسون

القرار الإحصائي	الدلالة الإحصائية (p)	مستوى الدلالة ( $\alpha$ )	معامل الارتباط بيرسون	عدد أفراد العينة	متغير الدراسة
غير دالة	0,82	0,05	-0,034	46	جودة الحياة في العمل
					مستوى التوافق المهني

تبين لنا من خلال الجدول رقم (11) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون غير دالة عند مستوى الدلالة أو الخطأ

( $\alpha=0,05$ ) لأن الدالة الإحصائية  $p$  أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha=0,05$ ) ( $p=0,82$ ): ( $p > \alpha=0,05$ ) مما يدل بكل وضوح على عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين متغير جودة الحياة في العمل و مستوى التوافق المهني لدى إداري كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية بجامعة مولود معمري، و تبين ذلك في قيمة ( $R$ ) التالية: ( $R=-0,034$ ) و هي غير دالة لأن ( $p=0,82$ ): ( $p > \alpha=0,05$ ) و عليه فإن هذه النتائج جاءت مطابقة لتوقعاتنا السابقة.

## 2-مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

### 2-1- الفرضية الأولى:

مستوى جودة الحياة في العمل لدى إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة مولود معمري: لقد بينت نتائج هذه الدراسة الحالية وجود مستوى مرتفع من جودة الحياة في العمل لدى إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة تيزي وزو. حيث أصبحت جودة الحياة في العمل مطلب أساسي في حياة الفرد العامل لأنها ترتبط بالعديد من الجوانب الإيجابية في حياة العامل من خلال زيادة المشاركة العالية في اتخاذ القرارات، و تحفيزه ماديا و معنويا و توفير الأمن و الصحة و السلامة المهنية له و محاولة الاهتمام به من أجل زيادة شعوره بالرضا الوظيفي و الولاء التنظيمي مما يزيد من مستوى التزامه بأداء وظائفه بشكل فعال، و قد اتفقت نتائج دراستنا الحالية مع نتائج العديد من الدراسات السابقة على غرار دراسة علي كاظم و البهادلي (2006) و التي توصلت إلى ارتفاع مستوى جودة الحياة في بعدين و هما : جودة الحياة الأسرية والاجتماعية، وجودة التعليم والدراسة لدى طلبة جامعة عمان وليبيا.

وتتفق نتائج دراستنا الحالية مع نتائج دراسة سومبولتسيري و راحوثان (2013) و التي توصلت إلى أن الموظفين في الشركة يشعرون بمستوى مرتفع من السعادة في العمل، و جودة حياة في العمل

مع اختلاف إدراكهم للسعادة في العمل باختلاف الفئة العمرية، كما أن السعادة في العمل مرتبطة بجودة حياة في العمل و أن الأخيرة تؤثر إيجابيا في فعالية المنظمة في الشركة أيريك (شركة عامة محدودة للمستشفيات النفطية) في تايلاند.

كما توصلت دراسة عبد الحميد المغربي (2004) إلى أن ظروف العمل الجيدة تؤثر على درجة استمتاعهم بالحياة بالإضافة إلى ما توصلت إليه دراسة إيمان أحمد خميس (2010) حول جودة الحياة وعلاقتها بكل من الرضا الوظيفي وقلق المستقبل لدى معلمات رياض الأطفال وشملت الدراسة 200 من المعلمات رياض الأطفال وأثرت الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية بين الرضا الوظيفي وجودة الحياة كما يقيسه مقياس الرضا الوظيفي وجودة الحياة من جهة.

## 2-2 الفرضية الثانية:

مستوى التوافق المهني لدى إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة مولود معمري. توقعنا فيها أن إداريي جامعة مولود معمري بتيزي وزو يتمتعون بمستوى منخفض من التوافق المهني ويمكن تفسير هذه النتيجة بسبب العمليات المعقدة التي تتضمن عوامل جسمية، نفسية واجتماعية كثيرة، فالعامل يبدأ عمله فيرى نفسه أنه مضطرا للتكيف مع ظروف و مطالب عديدة، فعدم تكيفه مع الزملاء والمشرفين و مع مزاجه و نظام العمل الخاص به و مع كل الظروف المحيطة بما فيها بيئة العمل، فسوء التوافق في مجال معين يكون له صده و تأثيراته على جميع النواحي، فنقص قدرة العامل تؤدي إلى حدوث صراعات نفسية لديه، و قد يرجع هذا الانخفاض في مستوى التوافق المهني إلى أسباب تعود إلى العمل كسوء العلاقات الإنسانية و الاجتماعية داخل المؤسسة سواء بين العمال أو مع المشرفين التي تظهر من خلال نقص التعاون و التنافس السلبي، إلى جانب عدم رضا العمال من الرواتب التي يتقاضونها و ونقص التقدير والاعتراف من طرف المشرفين و الذي يظهر من خلال العلاوات و فرص الترقية القليلة المتاحة للعمال حيث تتطابق نتائج هذه الدراسة مع دراسة بوعطيط سفيان (2007) حول الإشراف و علاقته بالتوافق المهني، التي توصلت إلى وجود علاقة بين

العلاقات الإنسانية و الاجتماعية بين المشرفين و المرؤوسين و التوافق المهني لدى عمال ميتال ستيل بعنابة، إضافة إلى دراسة خالد المسعري (1995) حول التوافق المهني لدى الضباط العاملين في مجال التحقيق و التي أسفرت إلى وجود علاقة بين توافقهم المهني و طبيعة العمل و نظامه، كما نجد دراسة العبيشي (1999) حول علاقة ضغوط العمل بالتوافق المهني حيث أشار إلى أن ظروف العمل و عدم توافق قدرات الأفراد مع مهنتهم من العوامل المؤثرة في توافقهم المهني.

### 2-3 الفرضية الثالثة:

العلاقة الموجودة بين مستوى جودة الحياة في العمل ومستوى التوافق المهني لدى إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لجامعة مولود معمري.

أشارت نتائج الفرضية الثالثة إلى وجود علاقة غير ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين متغير جودة الحياة في العمل ومستوى التوافق المهني لدى إداريي المؤسسة الجامعية لمولود معمري.

تدل النتائج على عدم وجود علاقة بين جودة الحياة في العمل ومستوى التوافق المهني ويمكن تفسير هذه النتائج بأن الإداريين يولون اهتماما كبيرا بجودة الحياة في العمل لذى فإنهم يتمتعون بمستوى جيد من حياة العمل وهو ما ينعكس ايجابيا على نفسياتهم، و هذا نتيجة تمتعهم بظروف عمل ملائمة.

## الاستنتاج العام:

تعد جودة الحياة في العمل من أهم المواضيع والقضايا الرئيسية التي تؤثر على الموارد البشرية والمنظمات على حد سواء، وجودة الحياة تمثل سيورة تستطيع من خلال المنظمة استجابة الحاجات والمتطلبات عملها، والأهم من كل هذا هو معرفة الأبعاد التي تؤدي إلى الاهتمام بجودة الحياة بإدارة جامعة مولود معمري بتيزي وزو. ولأن الإداريين هم جوهر الإدارة وأهم عنصر في إدارة الجامعة فالتوفيق بين الحياة المهنية و العملية بحاجة إلى شعور الفرد بالحزن من أجل القدرة على تحقيق التوافق بين الحياة المهنية و الأسرية، و عليه جاءت دراستنا هذه للكشف عن مستوى جودة الحياة في العمل لدى إداريين جامعة مولود معمري تيزي وزو، معتمدين على المنهج الوصفي، و التي حاولنا أيضا الكشف عن مستوى التوافق المهني عند أفراد عينة دراستنا، و في الأخير حاولنا الكشف عن طبيعة العلاقة الموجودة بين مستوى جودة الحياة المهني و علاقته بمستوى التوافق المهني لدى إداريي جامعة مولود معمري تيزي وزو .

وبعد تحليل وإثراء متغيرات الدراسة، قمنا بتطبيق استبيان حول مستوى جودة الحياة ومقياس التوافق المهني لجمع البيانات على عينة الدراسة التي تتكون من (46) موظف وموظفة، وتم اختيارهم بطريقة عشوائية من إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة مولود معمري تيزي وزو المقدر عددهم ب (98) موظف (ة).

وبعد جماع البيانات، تمت معالجتها إحصائيا باعتماد على برنامج الحزم الإحصائية (Spss.23) في استخدام التكرارات والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية، معامل الارتباط بيرسون ومعامل الفا كرونباخ لحساب الثبات، اختيار فريدمان للرتب، وعرضها وتفسيرها ومناقشتها وعلى ضوء ما توصلت إليه الدراسات السابقة توصلنا إلى نتائج التالية:

1- وجود مستوى مرتفع من جودة الحياة في العمل لدى إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

2- وجود مستوى منخفض من التوافق المهني لدى إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

3- عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين متغير مستوى جودة الحياة في العمل

ومستوى التوافق المهني لدى إداريي كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة مولود معمري.

مقترحات الدراسة:

- ضرورة تشجيع روح التعاون والجماعة والسماح لهم بتكوين صداقات وعلاقات اجتماعية فيما بينهم، هذا يرفع من روحهم المعنوية ويزيد من رضاهم وتوافقهم في العمل.
- ضرورة إشراك العمال في اتخاذ القرارات التي تخص العمل وإعطائهم فرص لإبداء آرائهم واقتراحاتهم.
- الاهتمام بالعوامل التي تسهم في رفع درجة التوافق المهني لدى العاملين وذلك من خلال زيادة الحوافز المادية والمعنوية والعمل على توفير مستلزمات واحتياجات متطلبات العمل التي تساعد العاملين على أداء أعمالهم.
- العمل على إشراك العمال في عملية التخطيط ووضع الأهداف للوصول لتحقيق التوافق المهني الذي من شأنه أن يرقى مستوى المنظمات.
- توجيه المشرفين للعمل على زيادة التوافق المهني لدى العاملين، ومن ذلك استخدام أسلوب الإشراف المناسب، مباشر أو غير مباشر.
- العمل على مناقشة مشاكل العمل ومحاولة إيجاد الحلول الناجعة في جو من التعاون بين العمال والمشرفين من أجل زيادة التلاحم وتقريب وجهات النظر.
- برمجة بعض التريصات والدورات التكوينية لمشرفي العمل قصد إثراء تكوينهم السابق من جهة، وتزويدهم بكل الطرق الجديدة في ميدان العلاقات الإنسانية من جهة أخرى.
- ضرورة القيام بدراسات دورية داخل المؤسسات خلال فترات زمنية متباينة لرصد التغيرات الطارئة على علاقات العمل مما يساعد إدارة المؤسسة على اتخاذ الإجراءات المناسبة مسبقاً.

# المراجع

## قائمة المراجع:

### مراجع باللغة العربية:

1. أبو مصطفى، نظمي (1998)، العوامل المعوقة لطرح القضايا التربوية على الزملاء ومديري المدارس ومشرفي وعلاقتها بالتوافق المهني للمعلم، مجلة الجامعة الإسلامية غزة، المجلد السادس، العدد الأول.
2. إعداد الباحث دحماني محمد (من مصادر متعددة) التوافق المهني للعامل بين النظريات واستراتيجيات التحقيق، مجلة البشائر الاقتصادية، مجلد (05) العدد (30).
3. إيمان أحمد خميس (2010)، جودة الحياة وعلاقتها بكل من الرضا الوظيفي وقلق المستقبل لدى معلمات رياض الأطفال، المؤتمر الثالث تربية المعلم العربي وتأهيله، رؤى معاصرة، كلية العلوم التربوية بجامعة جرش الخاصة.
4. بديع محمود القاسم (2001)، علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، ط1، عمان، مؤسسة الوراق للنشر.
5. جاد الرب، سيد (2003)، إدارة الموارد البشرية، غير مبين الناشر، الإسماعيلية، جمهورية مصر
6. جاد الرب، سيد (2008)، جودة الحياة الوظيفية في المنظمات الأعمال العصرية، مصدر دار الفكر العربي لنشر.
7. جلال سعد (1985)، القياس النفسي والاختبارات النفسية، دار الفكر العربي القاهرة.
8. حامد زهران (1982)، الصحة النفسية والعلاج النفسي، ط2، عالم الكتب، القاهرة
9. حامد زهران (1988)، الصحة النفسية والعلاج النفسي، ط4، دار المعارف، القاهرة.

10. حلاوة، عماد منصور (2015)، غموض الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على موظفي القطاع الحكومي للمدنيين في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة-فلسطين.
11. الحلو، محمد وفائي (1999)، علم النفس التربوي نظرة معاصرة، ط1، غزة، مكتبة الأمل للطباعة والنشر والتوزيع
12. حيران عفاف (2014)، جودة حياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري، دراسة ميدانية بمؤسسة نפטال GPL بسكرة، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، الجزائر.
13. الخطيب وآخرون (1991)، معنويات معلمي التربية الخاصة في الأردن، مجلة دراسات (أ)، المجلد الثامن عشر، العدد الثاني، الجامعة الأردنية.
14. الدحدوح، حسني فؤاد (2015)، جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظات غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم (رسالة ماجستير غير منشورة) كلية التربية، الجامعة الإسلامية غزة.
15. ذيب فهيمة (2015)، التوافق المهني للعامل بين النظريات واستراتيجيات التحقيق، مجلة الفكر القانوني والسياسي للعدد، جامعة عمار ثلجي، الأغواط.
16. الزبيدي، إبراهيم عبد الهادي (1991)، علم النفس الصناعي، دار الحكمة للطباعة والنشر، بغداد.
17. زينب خفاجي حياوي بديوي (1994)، قياس الأمن النفسي لموظفي وموظفات الدولة، رسالة ماجستير، علم النفس، كلية الآداب جامعة بغداد.
18. السالم، مؤيد سعيد (2009)، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي، الأردن، عمان، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع.

19. السراج ألاء عبد الله رجب (2017)، القيادة الاستراتيجية وأثارها في تحسين جودة الحياة الوظيفية، دراسة الميدانية على المنظمات الحكومية بقطاع غزة، (رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير)، جامعة الأزهر، غزة.

20. سكران، ماهر عبد الرزاق (2011)، التوافق المهني وعلاقته بالمساندة الاجتماعية لدى الأخصائيين الاجتماعيين بمدارس التعليم العام.

21. الشرفا، عبير فتحي (2011)، الذات المهنية للممرضين النفسيين في العمل الإرشادي التربوي بقطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

22. طه فرج (1980)، سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج، دراسة نظرية وميدانية في التوافق المهني وللصحة النفسية، القاهرة الخانجي.

23. عبد الحميد شاذلي (2001)، الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية، المكتبة الجامعية، الإسكندرية.

24. عبد الناصر وخضر القدومي، يحي (1998)، الرضا الوظيفي لدى العاملين في الأنشطة الرياضية في الجامعات الأردنية والفلسطينية (دراسة مقارنة)، مجلة الجامعات الإسلامية بغزة، المجلد السادس، العدد الأول.

25. عبد كريم بن خالد، أمباركي بوحفص (2015)، فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني. مجلة العلوم الإنسانية واجتماعية، العدد 20، جامعة أحمد داريا، ولاية أدرار، جامعة وهران 2.

26. فرج صفوت (1989)، القياس، ط1، الفكر العربي، القاهرة.

27. فرج عبد القادر طه (1986)، سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج، دراسة نظرية وميدانية في التوافق المهني والصحة النفسية، مكتبة الخارجي

28. كشرود عماد (1995)، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث. بنغازي: منشورات جامعة قاريونس.

29. ماضي إبراهيم خليل إسماعيل (2014)، رسالة دكتوراه، جودة الحياة الوظيفية وأثارها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، فلسطين.

30. ماضي خليل إسماعيل إبراهيم (2014)، جودة الحياة الوظيفية وأثارها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية (رسالة دكتوراه)، جامعة قناة السويس مصر.

31. المغربي عبد الحميد (2004)، جودة الحياة وعلاقتها بكل من الرضا الوظيفي وقلق المستقبل لدى معلمات رياض الأطفال، المؤتمر العلمي الثالث في تربية المعلم العربي وتأهيله الرؤى المعاصرة جامعة جرش الخاصة.

32. نصار جمعة إيمان حسن (2013)، جودة حياة العمل وأثرها على تنمية الاستغراق الوظيفي. دراسة مقارنة بين دائرة التربية والتعميم في وكالة الغوث ووزارة التربية والتعليم العالي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. فلسطين، الجامعة الإسلامية-غزة.

33. هاشم عيسى عبد الرحمان أبو حميد (2017)، أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية في جامعة الأقصى بغزة، بحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

34. يحيي محمود سلطان السوداني (1990)، قياس التوافق الاجتماعي والنفسي لأبناء الشهداء في المرحلة المتوسطة، أطروحة دكتوراه، قسم علم النفس، كلية التربية جامعة بغداد

35. Anderson,(1998).C.R,Management.SKills.funtions and organization performance.Allyn and Bacon. London.
36. Nair sandhya G.S. (2013), Astudy on the effect of work life(qwl) on organisational citizenship behariour(ocb)–with special heference to college teachers is thrissur district, kerala, integral review–Agournal of mangement, vol.6No.1.pp34–46.
37. orata.p(1999) ;the problem of professor of education.the journal of higher education.19.589–598.
38. Taçdemir Afçar S, (2014) impact of the quality of work–life on organizational commitment : Acomparative study on Academicians working for state and foundation, international journal of social sciences vol.03(4), pp124–152.

الملاحق

الملحق رقم 01:

جامعة مولود معمري تيزي وزو  
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم علم النفس

جودة الحياة في العمل وعلاقتها بمستوى التوافق المهني لدى الإداريين  
"دراسة ميدانية بالمصالح الإدارية كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
جامعة مولود معمري بتيزي وزو"

- سيدي / سيدتي :....

في إطار تحضير مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية تحت عنوان "جودة الحياة في العمل وعلاقتها بمستوى التوافق المهني"، نقدم لكم هذا الاستبيان ونرجو منكم الإجابة عليه بكل موضوعية علما بأن جميع المعلومات المقدمة تستخدم فقط لأغراض علمية.

-أولا: البيانات لشخصية:

- الجنس: ذكر  أنثى

- السن: .... سنة.

-الحالة العائلية: عزباء  أعزب  مطلق (ة)  متزوج(ة)  أرمل(ة)

- المستوى التعليمي: متوسط  ثانوي  جامعي  دراسات عليا

- سنوات الأقدمية: ..... سنة.

-ثانيا: اقرأ العبارات التالية وضع العلامة (x) أمام الخانة المناسبة.

معارض يشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					1-أعمل في مناخ عمل يتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافه.
					2-أتمتع بحرية العمل في وظيفتي.
					3- توجد صداقات حميمة بيني و بين زملائي في العمل.
					4-أشعر باحترام الآخرين لي في منظمتي.
					5- أشعر بالرضا عن الإنجاز الذي أحققه في عملي.
					6-أشعر بجودة التعامل مع زملائي في المنظمة.
					7-تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية.
					8- أشعر بالمسؤولية عن كل ما أقوم به.
					9- أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي.
					10- لدي حرية التصرف في تقرير كل شيء في وظيفتي.
					11- حجم العمل في وظيفتي مناسب.
					12- تتميز مهام عملي بالتحدي و المتعة.
					13-أنا سعيد تماما بما أحصل عليه من دخل من عملي.
					14-يعتمد أجري على مقدار انجازي في العمل.
					15- أفهم بشكل تام نظام الأجور و المكافآت في منظمتي.
					16- أجري عادل بالنظر الى ما يحصل عليه زملائي.
					17- أجري عادل بالنظر الى مهاراتي و مجهوداتي.

معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					18- أدائي الفردي يحدد مقدار أجري و مكافأتي.
					19- أشعر بأنني جزء هام من جماعة عملي.
					20- يعبر أفراد فريق عملي عن رأيهم بحرية.
					21- لدى كل فرد في فريق عملي فهم كامل عن أهداف العمل.
					22- يتبادل أعضاء فريق العمل مشاعرهم بحرية.
					23- يشترك أعضاء الفريق في القرارات التي تهمهم.
					24- لدى أعضاء فريق عملي خبرات مختلفة و متكاملة.
					25- يشجعني رئيسي على المشاركة في اتخاذ القرارات.
					26- يمتلك رئيسي قدرة كبيرة على التخطيط المسبق للعمل.
					27- يعطي رئيسي معلومات كاملة لمروؤوسيه.
					28- يعاملنا رئيسنا بعدالة و انصاف.
					29- يوضح لنا رئيسنا أهداف العمل بشكل محفز.
					30- يتمتع رئيسنا بقدرة عالية على تحميس مروؤوسيه لبذل أقصى جهد ممكن.
					31- لدي الفرصة للتأثير على القرارات التي تمس عملي.
					32- أستطيع أن أشارك برأيي في حل مشكلات عملي.
					33- أحصل على معلومات كاملة عن أهداف عملي.
					34- أحصل على معلومات مناسبة عن إنجازي في عملي.

العبارات	بشدة موافق	موافق	محايد	معارض	بشدة معارض
35- أستمتع بالتعاون و المشاركة مع زملاء العمل.					
36- لدي قدر مناسب من الحرية في أداء عملي.					

ثالثاً: اقرأ كل سؤال من الأسئلة التالية بعناية وضع علامة (x) أمام الخانة المناسبة لها.

لا أدرى	لا	نعم	العبارات
			1- هل تعتريك نرزة شديدة في عملك؟
			2- هل تعتقد أنك أخطأت في اختيار مهنتك؟
			3- هل يسمحك عملك الحالي بإجازة سنوية؟
			4- هل تعتقد أنه يجب عليك أن تلجأ لحيل و أساليب مثل الرياء أو النفاق للحصول على زيادة الأجر؟
			5- هل تجد دائماً معاملة عادلة من رئيسك في العمل ؟
			6- هل تعتقد أنه يجب عليك أن تعمل ساعات متتالية في عملك الحالي ؟
			7- هل ترغب في الحصول على عمل كان غير العمل الذي تشغله؟
			8- هل تجد صعوبة كبيرة في معرفة علاقتك الحقيقية برئيسك؟
			9- هل تشعر أن رئيسك الحالي يكرهك و يحقد عليك؟
			10- هل أنت مضطر في عملك الحالي أن تعمل مع أشخاص تميل اليهم؟
			11- هل أجرك من عملك يكفي مصاريف من تتكفل بهم ؟
			12- هل تعتبر رئيسك شخص تستطيع أن تثق فيه دائماً؟

لا أدري	لا	نعم	العبارات
			13- هل تشعر أن الشركة تدفع لك أجرا عادلا؟
			14- هل تميل الى كل من يعمل معك في العمل الحالي؟
			15- هل غيرت عملك كثيرا خلال الخمس سنوات الأخيرة؟
			16- هل يتعبك عملك الحالي كثيرا؟
			17- هل تشعر أن هناك فرصا كافية للتعبير عن أفكارك في العمل؟
			18- هل دخلك في عملك الحالي منخفض جدا أو أنت قلق جدا على عدم قدرتك على الوفاء بالتزاماتك المالية؟
			19- هل باستطاعتك الحصول على الترقيات التي ترغبها؟
			20- هل لأحد من الذين تعمل معهم صفات و عادات شخصية تضايقك؟
			21- هل يجبرك عملك الحالي على العمل بسرعة كبيرة؟
			22- هل ينسب رئيسك الفضل لنفسه عن الأعمال التي تقوم بها ؟
			23- هل تشعر في عملك الحالي أنك تعمل كالآلة؟
			24- هل رئيسك يمدحك عن العمل الذي تأدية بدقة؟
			25- هل عملك الحالي ممل جدا؟
			26- هل تجد حقا أن لديك اهتماما ضئيلا جدا في عملك الحالي؟
			27- هل تشعر أن رئيسك المباشر ينقصه العطف أو الفهم في معاملته لك كعامل؟
			28- هل تذهب الى عملك الحالي لأنك فعلا ترغب بالذهاب اليه؟
			29- هل تشعر أنك لا تهتم بعملك الحالي؟

لا أدري	لا	نعم	العبارات
			30-هل تشعر أن هناك عدد كبير من المشرفين يشرفون على عملك من غير ضرورة تستدعي؟
			31-هل تشعر أحيانا أن رئيسك لا يظهر تقديرا حقيقيا لمحاولاتك تأدية عملك بكفاءة أعلى؟
			32-هل تشعر بالخوف من فقدانك لعملك الحالي؟

**Statistiques**

total2

N	Valide	46
	Manquante	0
Moyenne		1,22
Ecart-type		,417

**total2**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	36	78,3	78,3	78,3
2	10	21,7	21,7	100,0
Total	46	100,0	100,0	

**Echelle : TOUTES LES VARIABLES**

**Récapitulatif de traitement des observations**

	N	%
Observations Valide	46	100,0
Exclus <sup>a</sup>	0	,0
Total	46	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,564	32

### Statistiques

		sex	age	SituationF	Niveau	Ancienete
N	Valide	46	46	46	46	46
	Manquante	0	0	0	0	0
	Moyenne	1,61	2,15	1,96	3,09	1,72
	Ecart-type	,493	,631	,556	,463	,584

### Tableau de fréquences

#### sex

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	mal	18	39,1	39,1	39,1
	femel	28	60,9	60,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

#### age

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1	6	13,0	13,0	13,0
	2	27	58,7	58,7	71,7
	3	13	28,3	28,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

#### SituationF

		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	celib	7	15,2	15,2	15,2
	mariè	35	76,1	76,1	91,3
	divorce	3	6,5	6,5	97,8
	veuf	1	2,2	2,2	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

**Niveau**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide secondaire	3	6,5	6,5	6,5
universitaire	36	78,3	78,3	84,8
etudesSup	7	15,2	15,2	100,0
Total	46	100,0	100,0	

**Ancienete**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 1	16	34,8	34,8	34,8
2	27	58,7	58,7	93,5
3	3	6,5	6,5	100,0
Total	46	100,0	100,0	

**Statistiques**

VAR00004

N	Valide	46
	Manquante	0
Moyenne		2,57
Ecart-type		,501

**VAR00004**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 2	20	43,5	43,5	43,5
3	26	56,5	56,5	100,0
Total	46	100,0	100,0	

### Corrélations

		total1	total2
total1	Corrélation de Pearson	1	-,034
	Sig. (bilatérale)		,822
	N	46	46
total2	Corrélation de Pearson	-,034	1
	Sig. (bilatérale)	,822	
	N	46	46

### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	46	100,0
	Exclus <sup>a</sup>	0	,0
	Total	46	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,873	36