

جامعة مولود معمري تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس



دور جودة الحياة المهنية في تماسك الجماعة.
دراسة ميدانية في وحدة التهوية والتكييف للمؤسسة الوطنية للصناعات
الكهرومنزلية ENIEM تيزي وزو.

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس
تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية.

تحت إشراف:

د . بن لعربي عادل

من اعداد الطالبتين:

- سماح نسيمة
- نايت العربي صونية

السنة الجامعية : 2025/2024

شكر وتقدير

قال رسول الله ﷺ ﴿من لم يشكر الناس لم يشكر الله﴾.
نحمد الله عز وجل الذي وفقنا في إتمام هذا البحث العلمي، والذي

ألهمنا الصحة والعافية والعزيمة

فالحمد لله حمدا كثيرا.

نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور المشرف

"بن لعربي عادل"

على كل ما قدمه لنا من توجيهات ومعلومات قيمة ساهت في إثراء

موضوع دراستنا في جوانبها المختلفة،

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة وأساتذتنا بقسم علم

النفس

على الجهود المبذولة لإيصالنا إلى ما نحن عليه.

إهداء

ما سلكنا البدايات إلا بتسييره وما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه وما حققنا الغايات
إلا بفضلته فالحمد لله الذي وفقني لتثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية.

أهدي ثمرة جهدي

إلى نفسي الطموحة جدا التي لم تخذلني

إلى من تمنيت أن تشهد يوم تخرجي "جدتي رحمة الله عليها"

إلى من كانت الداعم الأول لتحقيق طموحي، إلى من كانت ملجأ يدي اليمنى في هذه
المرحلة

إلى من أبصرت بها طريق حياتي واعتزالي بذاتي

إلى القلب الحنون، إلى من كانت دعواتها تحيطني

"أمي الحبيبة"

إلى من أضفى على اسمي أجمل الألقاب، ودعمني بلا حدود وقدم لي العطاء بلا مقابل

إلى من علمني أن الحياة رحلة من الكفاح وسلاحها العلم والمعرفة

سندي وقوتي

"أبي العزيز"

إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي...

إلى من شددت عضدي بهم فكانوا ينباع ارتوي منها، إلى خيرة أيامي وصفوتها

إلى قرة عيني... "إخواتي الغاليات"

لكل من كان عوناً في هذا الطريق... الأصدقاء الأوفياء ورفقاء السنين

لأصحاب الشدائد والأزمات

إلى من أفاضني بمشاعره ونصائحه المخلصة

إليكم عائلتي.

إهداء

"وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون وستردون إلى عالم الغيب والشهادة فينبئكم بما كنتم تعملون" (التوبة- 105)
بسم الله الرحمن الرحيم الحمد لله الذي ما نجحنا وما علونا ولا تفوقنا إلا برضاه الحمد لله الذي م اجتزنا دربا ولا تخطينا جهدا إلا بفضله وإليه ينسب الفضل.
(وآخر دعوانهم أن الحمد لله رب العالمين)
أهدي هذا النجاح

لنفسي أولا ثم إلى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة دمتم لي سندا لا عمرا.
إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود،
وأعطاني بلا مقابل، إلى من غرس في روحي مكارم الأخلاق
داعمي الأول في مسيرتي وقوتي وسندي بعد الله
"على فخري واعتزازي والدي"

إلى نور عيني وضوء دربي وبهجة حياتي، إلى التي وهبتني الحياة والأمل واحتضني
قلبها قبل يدها وسهلت لي الشدائد بدعائها، إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها
ودعمتني بلا حدود، يا من انتظر الله فيها كل معاني الرحمة والحنان كل لحظة نجاح لي
هي انعكاس لتعبك، أدامك الله فرحة في عمري
"والدتي الحبيبة"

إلى ضلعي الثابت وخيرة أيامي وقرة عيني
"إخواني"

إلى كل عضو في هيئة التدريس كان لي خير معلم،
وساهم في بلوغي لهذا الهدف.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور جودة الحياة المهنية في تماسك الجماعة حيث تم القيام بدراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية (ENIEM) تيزي-وزو، وقد احتوت الدراسة على متغير مستقل تمثل في جودة الحياة المهنية ومتغير تابع تمثل في تماسك الجماعة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث بلغت عينة الدراسة (50) عاملاً، تم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة. ولجمع المعطيات اعتمدنا على استبيان "خليل إسماعيل إبراهيم ماضي" لجودة الحياة المهنية وأيضاً استبيان تماسك الجماعة للباحث "بلال مجيدر". وكان الغرض من ذلك، التأكد من مدى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة المهنية على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية.

وبعد جمع المعلومات وتفرغها بواسطة البرنامج الإحصائي Spss تم التوصل إلى النتائج التالية:

- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة المهنية على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM).
- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لأثر الأمن والاستقرار الوظيفي على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM).
- يوجد تأثير إيجابي ضعيف وذو دلالة إحصائية لأثر الأجور والمكافآت المالية على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM).
- يوجد تأثير إيجابي ضعيف وذو دلالة إحصائية لأثر المشاركة في اتخاذ القرارات على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM).
- يوجد تأثير إيجابي ضعيف وذو دلالة إحصائية لأثر فرص الترقية والتقدم الوظيفي على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM).

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة المهنية، تماسك الجماعة.

Abstract:

The study aimed to investigate the role of professional quality of the group cohesion. A field study was conducted at the National company for Electrical and Household Industries (ENIEM) in Tizi-Ouzou. The study included an independent variable representing professional quality of life and a dependent variable representing group cohesion.

The research adopted a descriptive analytical approach, with a sample size of (50) workers selected through simple random sampling. Data collection relied on the questionnaire by "Khalil Ismail Ibrahim Madi" for professional quality of life and the group cohesion questionnaire by researcher "Bilal Majider". The purpose was to verify whether there is a statistically significant effect of professional quality of life on group cohesion among workers in the ventilation and air conditioning unit at the National Institution for Electrical Home Appliance Industries.

After data collection and analysis using the SPSS statistical program, the following results were obtained:

- There is a statistically significant positive effect of professional quality of life on group cohesion among workers in the ventilation and air conditioning unit at the (ENIEM).
- There is a statistically significant positive effect of job security and stability on group cohesion among workers in the ventilation and air conditioning unit at the (ENIEM).
- There is a weak positive effect, statistically significant of the impact of wages and financial bonuses on group cohesion among the workers of the ventilation and air conditioning unit at (ENIEM).
- There is a weak positive effect, statistically significant, of the impact of participation in decision-making on group cohesion among the workers of the ventilation and air conditioning unit at (ENIEM).
- There is a weak positive effect, statistically significant, of the impact of promotion and career advancement opportunities on group cohesion among the workers the ventilation and air conditioning unit at (ENIEM).

Keywords: Professional quality of life, group cohesion.

Résumé de l'étude :

L'étude visait à examiner le rôle de la qualité de vie professionnelle dans la cohésion de groupe. Une étude de terrain a été réalisée à la Société Nationale des Industries Électrique et Ménagère (ENIEM) à Tizi-Ouzou. L'étude comprenait une variable indépendante représentant la qualité de vie professionnelle et une variable dépendante représentant la cohésion de groupe.

La recherche a adopté une approche descriptive et analytique, avec une taille de 50 travailleurs sélectionnés par un échantillonnage aléatoire simple. La collecte des données s'est appuyé sur le questionnaire de "Khalil Ismail Ibrahim Madi" pour la qualité de vie professionnelle et le questionnaire de cohésion de groupe du chercheur "Bilal Majider". L'objectif était de vérifier s'il existait un effet statistiquement significatif de la qualité de vie professionnelle sur la cohésion de groupe parmi les travailleurs de l'unité de ventilation et de climatisation de L'institution Nationale des Industries Électroménagère.

Après la collecte et l'analyse des données à l'aide du programme statistiques SPSS, les résultats suivants ont été obtenus :

- il existe un effet positif statistiquement significatif de la qualité de vie professionnelle sur la cohésion de groupe parmi les travailleurs de l'unité de ventilation et de climatisation de l'institution (ENIEM).
- il existe un effet positif statistiquement significatif de la stabilité de l'emploi sur la cohésion de groupe parmi les travailleurs de l'unité de ventilation et de climatisation de l'institution (ENIEM).
- il existe un effet positif faible et statistiquement significatif de l'impact des salaires et des récompenses financières sur la cohésion de groupe parmi les travailleurs de l'unité de ventilation et de climatisation de l'entreprise (ENIEM).
- il existe un effet positif faible et statistiquement significatif de l'impact de la participation à la prise de décision sur la cohésion de groupe parmi les travailleurs de l'unité de ventilation et de climatisation de l'entreprise (ENIEM).
- il existe un effet positif faible et statistiquement significatif de l'impact des opportunités de promotion et d'avancement professionnel sur la cohésion de groupe parmi les travailleurs de l'unité de ventilation et de climatisation de l'entreprise (ENIEM).

Mots-clés : Qualité de vie professionnelle, cohésion de groupe.

محتوى الفهرس

الصفحة	المحتويات
	شكر وتقدير
	إهداء
	ملخص باللغة العربية.
	ملخص باللغة الأجنبية.
	قائمة المحتويات.
	قائمة الجداول.
	قائمة الأشكال.
	قائمة الملاحق.
أ	مقدمة.
الجانب التمهيدي : الإطار العام لاشكالية الدراسة	
5	تمهيد
5	1- إشكالية الدراسة.
10	2- فرضيات الدراسة.
11	3- أهداف الدراسة.
11	4- أهمية الدراسة.
12	5- أسباب اختيار الموضوع.

12	6- تحديد المفاهيم إجرائيا.
13	7- الدراسات السابقة.
23	8- التعقيب على الدراسات السابقة.
الجانب النظري الفصل الأول : جودة الحياة المهنية	
26	تمهيد
27	1- مفهوم جودة الحياة المهنية.
30	2- التطور التاريخي لجودة الحياة المهنية.
32	3- أهداف جودة الحياة المهنية.
34	4- أهمية جودة الحياة المهنية.
35	5- المراحل الرئيسية لجودة الحياة المهنية.
37	6- خصائص وأبعاد جودة الحياة المهنية.
44	7- صعوبات تطبيق جودة الحياة المهنية.
45	8- برامج تحسين جودة الحياة المهنية.
48	9- عوامل نجاح جودة الحياة المهنية.
51	10- مقاييس جودة الحياة المهنية.
53	خلاصة الفصل.
الفصل الثاني : تماسك الجماعة	
55	تمهيد

56	1- مفهوم الجماعة.
57	2- أنواع الجماعات.
62	3- خصائص الجماعة.
63	4- مفهوم تماسك الجماعة.
64	5- عوامل تماسك الجماعة وإضعافه.
68	6- أهمية تماسك الجماعة.
70	7- أبعاد تماسك الجماعة.
72	8- الآثار الإيجابية والسلبية لتماسك الجماعة.
74	9- مقاييس تماسك الجماعة.
77	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
الفصل الثالث : الإجراءات المنهجية للبحث في جانبها التطبيقي	
80	تمهيد
81	1- الدراسة الاستطلاعية.
82	2- حدود الدراسة.
84	3- منهج الدراسة.
86	4- مجتمع وعينة الدراسة.
92	5- أدوات جمع البيانات.
105	6- الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة.

105	7- صعوبات الدراسة.
106	خلاصة الفصل.
الفصل الرابع : عرض و تحليل و مناقشة النتائج	
108	تمهيد
109	1- عرض وتحليل نتائج الدراسة.
115	2- مناقشة وتفسير النتائج.
126	3- الاستنتاج العام.
128	4- مقترحات الدراسة.
130	قائمة المراجع والمصادر.
	قائمة الملاحق.

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	87
02	توزيع أفراد العينة حسب السن.	88
03	توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل.	89
04	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي.	90
05	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية.	91
06	يوضح درجات استجابات المبحوثين على عبارات استبيان جودة الحياة المهنية.	95
07	يوضح درجات استجابات المبحوثين على عبارات استبيان تماسك الجماعة.	96
08	يوضح نتائج حساب ألفا كرونباخ لاستبيان جودة الحياة المهنية.	97
09	يوضح نتائج حساب ألفا كرونباخ لاستبيان تماسك الجماعة.	98
10	يوضح نتائج ثبات بالتجزئة النصفية لاستبيان جودة الحياة المهنية.	98
11	يوضح نتائج ثبات بالتجزئة النصفية لاستبيان تماسك الجماعة.	99
12	يوضح نتائج المقارنة الطرفية لاستبيان جودة الحياة المهنية.	101
13	يوضح نتائج المقارنة الطرفية لاستبيان تماسك الجماعة.	102
14	يوضح التحقق من شرط التوزيع الطبيعي بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة.	103
15	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر لجودة الحياة المهنية على تماسك الجماعة.	109
16	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الأمن والاستقرار الوظيفي على تماسك الجماعة.	110
17	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الأجور والمكافآت المالية على تماسك الجماعة.	111
18	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر المشاركة في اتخاذ القرارات على تماسك الجماعة.	112
19	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر فرص الترقية والتقدم الوظيفي على تماسك الجماعة.	113

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
87	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	01
88	توزيع أفراد العينة حسب السن.	02
89	توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية في العمل.	03
90	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي.	04
91	توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية.	05
104	يوضح انتشار البيانات وتوزعها طبيعيا لمتغير جودة الحياة المهنية.	06
104	يوضح انتشار البيانات وتوزعها طبيعيا لمتغير تماسك الجماعة.	07

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	استبيان الدراسة.
02	قائمة الأساتذة المحكمين.
03	الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.
04	نتائج Spss

مقدمة

مقدمة:

في عالم يتسم بالتغيرات السريعة والتحديات المتزايدة، تبرز إدارة الموارد البشرية كدعامة أساسية لنجاح المنظمات. فالعاملون، الذين يمثلون قلب المؤسسة وروحها، هم الذين يسهمون في بناء النجاحات وتحقيق الأهداف. إنهم ليسوا مجرد موظفين، بل هم مبتكرو الأفكار ومصادر التطوير والتقدم. ومع تزايد أهمية جودة الحياة المهنية، نجد أن هذا المفهوم أصبح اليوم حجر الزاوية في استراتيجيات المؤسسات الحديثة، حيث يسعى الجميع لتوفير بيئة عمل ملائمة تعزز من راحة الموظف وتساعد على تحقيق إمكانياته الكاملة.

إن جودة الحياة المهنية ليست مجرد تحسين للظروف المادية والصحية، بل هي انعكاس للالتزام الاجتماعي والأخلاقي الذي تتحمله المنظمات تجاه موظفيها، فنحن نشهد اليوم كيف أن المؤسسات، سواء في القطاع الصناعي أو الخدمي أو الإنتاجي، تتنافس بشكل متزايد على خلق بيئات عمل محفزة تساهم في جذب الكفاءات المتميزة والحفاظ عليها. فالتجربة اليابانية مثالاً حيّ على ذلك، حيث استطاعت أن تتصدر الاقتصاد العالمي رغم قلة مواردها الطبيعية، مؤكدةً أن المورد البشري هو الذي يصنع الفارق ويقود إلى النجاح.

علاوة على ذلك، فإن جودة الحياة المهنية تساهم بشكل كبير في تعزيز تماسك الجماعة داخل المنظمات، فعندما يشعر الموظف بالراحة والدعم في بيئة عمله، يصبح أكثر انخراطاً وتعاوناً مع زملائه، مما يعزز من الروابط الاجتماعية ويخلق جواً من الانتماء. هذه الديناميكية تساهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة، حيث إن الفرق المتماسكة تكون أكثر قدرة على مواجهة التحديات وتحقيق الأهداف المشتركة.

في دراستنا هذه، سنتناول دور جودة الحياة المهنية في تماسك الجماعة، إذ أصبحت هذه الجودة جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية للعامل. لقد أثرت جودة الحياة المهنية في حياة الكثير من الموظفين، وأصبحت مصدراً مباشراً لتماسكهم، وهذا ما سنعالجه من خلال بحثنا وقد تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة أقسام كالآتي:

الجانب التمهيدي: خصصناه للإطار العام للدراسة يتمثل في: إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، أسباب اختيار الموضوع، تحديد المفاهيم إجرائياً، الدراسات السابقة، التعقيب على الدراسات السابقة.

ثم **الجانب النظري** الذي ينقسم إلى فصلين:

الفصل الأول: تناول موضوع جودة الحياة المهنية الذي استعرضنا فيه مفهوم جودة الحياة المهنية، التطور التاريخي لجودة الحياة المهنية، أهداف جودة الحياة المهنية، أهمية جودة الحياة المهنية، المراحل الرئيسية لجودة الحياة المهنية، خصائص وابعاد جودة الحياة المهنية، صعوبات تطبيق جودة الحياة المهنية، برامج تحسين جودة الحياة المهنية، مقاييس جودة الحياة المهنية.

الفصل الثاني: تناول موضوع تماسك الجماعة الذي استعرضنا فيه مفهوم الجماعة، أنواع الجماعات، خصائص الجماعة، مفهوم تماسك الجماعة، عوامل تماسك الجماعة واضعافه، أهمية تماسك الجماعة، أبعاد تماسك الجماعة، الآثار الإيجابية والسلبية لتماسك الجماعة، مقاييس تماسك الجماعة، ديناميكية الجماعة طبيعتها واستخداماتها.

أما **الجانب التطبيقي** ينقسم إلى فصلين:

الفصل الثالث: تطرقنا فيه إلى الإجراءات المنهجية للبحث في جانبها التطبيقي المنتبحة في تنفيذ الدراسة من خلال الدراسة الاستطلاعية للتأكد من الخصائص السيكومترية المتمثلة في الصدق والثبات، حدود الدراسة، منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة، وفي الأخير تطرقنا إلى صعوبات الدراسة.

الفصل الرابع: يتمثل في عرض ومناقشة وتحليل النتائج، حيث قمنا بالتذكير بفرضيات الدراسة، عرض ومناقشة النتائج لاختبار فرضيات الدراسة، تفسير ومناقشة النتائج وتقديم اقتراحات وتوصيات، ثم أنهينا دراستنا باستنتاج عام.

الجانب التمهيدي

الإطار العام لإشكالية الدراسة

تمهيد

- 1- إشكالية الدراسة.
- 2- فرضيات الدراسة.
- 3- أهداف الدراسة.
- 4- أهمية الدراسة.
- 5- أسباب اختيار الموضوع.
- 6- التعريف الاجرائي للمفاهيم.
- 7- الدراسات السابقة لمتغيرات الدراسة.
- 8- التعقيب على الدراسات السابقة.

تمهيد:

يعد الإطار العام لإشكالية البحث من الخطوات المهمة التي يقوم بها الباحث، بدءاً من إشكالية الدراسة إلى إبراز الأهمية العلمية للبحث وأهدافه وكذلك أسباب اختيار الموضوع، وتحديد المفاهيم الإجرائية لمتغيرات الدراسة، ثم الاطلاع على الدراسات السابقة والتعقيب عليها، وتحديد بعد ذلك جوانب الاستفادة منها.

1- إشكالية الدراسة:

تُمثل جودة الحياة المهنية في العصر الحديث ركيزة أساسية لنجاح المؤسسات واستدامة أدائها، حيث تتجاوز مفهوم بيئة العمل الصحية والأمنة لتشمل مجموعة متكاملة من العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على رضا الموظفين وإنتاجيتهم وولائهم. لم تعد جودة الحياة المهنية مجرد إضافة أو ميزة اختيارية، بل أصبحت ضرورة استراتيجية تسعى المؤسسات جاهدة لتحقيقها من خلال تبني ممارسات إدارية حديثة تهدف إلى تلبية احتياجات الموظفين وتطلعاتهم المهنية والشخصية.

ومع تزايد الاهتمام بمفهوم جودة الحياة المهنية من قبل المهتمين والباحثين والأكاديميين ومنظمات الأعمال، ظهرت مبادرات تعاونية تسعى لتعزيز وتنمية العلاقات بين الإدارة والعاملين، نظراً لأهمية ذلك في رضا العاملين وولائهم لتنظيماتهم. وبموازاة ذلك، برزت المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية من قبل الإدارات لتحسين بيئة العمل بإشباع حاجات العاملين ورغباتهم، كما ظهر مصطلح جودة الحياة المهنية نظراً لتزايد الضغوط على منظمات الأعمال لتحسين جودة ما تقدمه من منتجات وخدمات لتصبح أكثر استجابة لاحتياجات العملاء والمستهلكين والمستفيدين. (مسعودي، 2015، ص 20).

عرف "البليسي" جودة الحياة المهنية على أنها السياسات والإجراءات والعمليات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير وتحسين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين فيها، والذي ينعكس بدوره على أداء المؤسسة والأفراد

إيجابيا. وبذلك تحقق المنظمة أهدافها وتطلعاتها وفي نفس الوقت تلبية وتشجيع رغبات عاملها. مما يضمن استمرارية نجاح المنظمة وقدرتها على مواجهة مختلف الأزمات. (البليسي، 2012، ص 07).

تكمن قيمة جودة الحياة المهنية في قدرتها على تعزيز الالتزام التنظيمي وتقليل معدلات الدوران الوظيفي، مما يساهم في بناء قوة عاملة مستقرة ومتحمسة. كما أنها تلعب دورا حاسما في جذب واستقطاب الكفاءات المتميزة، حيث يبحث الموظفون عن بيئات عمل تقدر جهودهم وتوفر لهم فرصا للتطور والنمو المهني. بالإضافة إلى ذلك، تساهم جودة الحياة المهنية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسة وتعزيز سمعتها كجهة عمل مفضلة، مما يعزز من قدرتها التنافسية في السوق.

أشار "جاد الرب" إلى أنها مجموعة من 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. (جاد الرب، 2008، ص 09).

في ظل التحديات المتزايدة التي تواجهها المؤسسات في بيئات العمل المعقدة والتنافسية، تبرز جودة الحياة المهنية كأداة قوية لتحقيق التوازن بين أهداف المؤسسة واحتياجات الموظفين، مما يؤدي إلى تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والفعالية والابتكار. إن الاستثمار في جودة الحياة المهنية ليس مجرد تكلفة إضافية، بل هو استثمار استراتيجي يعود بالنفع على المؤسسة والموظفين على حد سواء، ويساهم في بناء مستقبل أفضل للجميع.

وبالتالي، فإن التعمق في هذه المفاهيم يتطلب مراجعة الدراسات السابقة التي تناولت موضوع "جودة الحياة المهنية"، حيث أشارت دراسة نهاد عبد الرحمن الشنطي، (2016)، إلى التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة و الإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي وزارة الأشغال العامة والإسكان، ومن نتائج هذه الدراسة، وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية وأخلاقيات العمل لدى العاملين في وزارة الأشغال العامة والإسكان وكذلك تتوفر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان بدرجة متوسطة

وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تعزى إلى متغير (الجنس، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي).

وكذلك دراسة يوسف اعطيوي المواضي، عامر زعل الجعافرة، (2021)، حول أثر جودة حياة العمل على الأداء المؤسسي، دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة العاملة في محافظة الزرقاء وقد هدفت الدراسة إلى تحقيق هدفها الرئيسي والمتمثل في قياس أثر جودة حياة العمل (التوازن بين الحياة والعمل، والنمط القيادي والاشرافي والمشاركة باتخاذ القرار والاستقرار والأمان الوظيفي وعدالة الأجور). ومن نتائج هذه الدراسة، وجود علاقة إيجابية وقوية بين جودة حياة العمل، (الاستقرار والأمان الوظيفي، والتوازن بين جودة حياة العمل الوظيفية والنمط القيادي والاشرافي) وبين الأداء المؤسسي، وبينت الدراسة وجود درجة متوسطة من الموافقة على درجة توافر جودة حياة العمل.

أما تماسك الجماعة فيعد أحد الأعمدة الأساسية التي تعزز الروابط بين الأفراد وتشجعهم على العمل الجماعي بفعالية، فالمجتمع العملي يعتبر تجسيدا للمجتمع الإنساني، فالأفراد غالبا ما يتواجدون ضمن جماعات عمل، سواء كانت رسمية بفعل متطلبات بيئة العمل أو غير رسمية من خلال تبادل الأفكار والأهداف والقيم والاتجاهات المشتركة. هذا التفاعل يعزز شعور الفرد بالانتماء ويخلق رابطا قويا بين أعضاء الجماعة، مما يوفر لهم مصدرا للإشباع الاجتماعي من خلال التفاعل الإيجابي القائم على الأهداف المشتركة والقيم المتشابهة. هذا الانصهار في الجماعة يجعلها قادرة على مواجهة التحديات والضغوط بشكل فعال، ويعزز من قدرته على التكيف مع المتغيرات البيئية المحيطة ويساهم في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة. (مجيدر، 2022، ص 294).

تحظى فرق العمل باهتمام متزايد من الباحثين في مختلف المجالات خاصة علم النفس العمل والتنظيم، حيث يُنظر إلى تماسك هذه الفرق داخل المؤسسات كآلية حيوية لتحسين الأداء، وضمان الاستمرارية، وتعزيز التطور المؤسسي. في ظل التنافسية الشديدة في الأسواق، يغدو تماسك الجماعة عنصرا أساسيا في الهيكل

التنظيمي الحديث، حيث تتجه المؤسسات المعاصرة نحو إنجاز المهام والأعمال من خلال فرق عمل متخصصة، تُسند إليها مهام رسمية وتُحدد هياكلها التنظيمية. تشمل هذه الفرق الأقسام، اللجان، وفرق العمل المخصصة بالإضافة إلى المجموعات غير الرسمية التي تنشأ داخل الهياكل الرسمية استناداً إلى العلاقات الشخصية. أن تماسك فرق العمل لا يقتصر فقط على تحسين الأداء الداخلي للمؤسسة، بل يمتد ليشمل تعزيز قدرتها التنافسية في السوق، وزيادة قدرتها على الابتكار والتكيف مع التغيرات السريعة في بيئة الأعمال، وتحسين مناخ العمل وزيادة رضا الموظفين.

يعرف "Davis" الجماعة بأنها عدد من الأفراد تربطهم علاقات يمكن ملاحظتها أو التعرف عليها. بينما يحدد "Tosi" الجماعة على أنها اجتماع عدد صغير نسبياً من الأفراد بشكل يمكنهم التفاعل الدائم خلال اللقاء والمواجهة المباشرة ويشعرون فيما بينهم بالتجاوب النفسي من خلال احساسهم بالانتماء لعضوية جماعة واحدة. (العميان، 2010، ص 187).

يعكس تماسك الفريق قوة الروابط بين أعضائه ومدى تلاحمهم واتحادهم، ويُعد من الركائز الأساسية التي تمنح الجماعة كيانه يتجاوز مجرد مجموع أفرادها.

على ضوء ما تم تناوله يمكن وصف تماسك الجماعة بأنه يعبر عن قوة الروابط بين أفراد الجماعة ومدى تكاتفهم واتحادهم ويعتبر التماسك من المقومات الأساسية التي تعطي للجماعة وجوداً أو كيانه يفوق وجود أو كيان أفرادها. (لوكية الهاشمي، 2006، ص 126).

يتجلى تفاعل الجماعة داخل المؤسسة من خلال تبادل المعلومات والآراء، مما يُسهم في تعزيز التعاون والتآزر لتحقيق الأهداف المشتركة. كلما ازداد تماسك الجماعة، تعززت قدرته على فرض معايير وقواعده على أعضائه، مما يؤدي إلى تحسين الأداء وزيادة الاستقرار في العمل. كما أن الضغوط والتهديدات الخارجية قد تؤدي إلى زيادة تماسك الجماعة. حيث يتحد الأفراد لمواجهة التحديات المشتركة، مما يعزز من قدرتهم على العمل الجماعي الفعال.

ومن بين الدراسات السابقة التي تناولت موضوع "تماسك الجماعة" نجد دراسة الزهراني، (2017)، التي هدفت إلى كشف العلاقة الارتباطية بين التماسك الاجتماعي وكل من الاغتراب الثقافي وأزمة الهوية والقيم الأخلاقية لدى طلاب وطالبات المرحلة الثانوية في مدينة جدة، وكذلك الكشف عن الفروق في التماسك الاجتماعي تبعا لمتغير الجنس، ومن نتائج هذه الدراسة، وجود علاقة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية بين كل من الاغتراب الثقافي، أزمة الهوية، القيم الأخلاقية مع التماسك الاجتماعي وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين طلاب وطالبات المرحلة الثانوية على مقياس التماسك الاجتماعي.

وكذلك دراسة حافظ وآخرون، (2017)، التي هدفت إلى تحديد طبيعة علاقة الذكاء الاستراتيجي للإدارة العليا وأثرها في تعزيز تماسك الجماعة للموارد البشرية في منظمات الأعمال، ومن نتائج هذه الدراسة، تبين أن الذكاء الاستراتيجي يمارس دورا مهما في مساعدة الإدارة العليا في المنظمة المبحوثة لتعزيز تماسك مواردها البشرية داخل الجماعات وبالتالي تعزيز قدرتها التنافسية في ظل البيئة التي تعمل ضمنها، كذلك وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية للذكاء الاستراتيجي في تعزيز تماسك الجماعة.

إن تماسك الجماعة يلعب دورا حيويا في تعزيز جودة الحياة المهنية، حيث أن بيئة العمل المستقرة والمتعاونة تساهم في تحسين صحة العامل النفسية والجسدية. لذا، فإن جودة الحياة المهنية تعبر عن الظروف المواتية التي تقدمها المؤسسة لتحقيق رفاهية العاملين، وذلك من خلال توفير العوامل المادية والاجتماعية المناسبة التي تعزز من كفاءاتهم وتساعد في تحقيق الاستقرار والاستمرارية في العمل.

استنادا إلى ما تم ذكره، يمكننا صياغة التساؤل العام التالي: ما دور جودة الحياة المهنية ومدى تأثيرها على

تعزيز تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام ENIEM؟

التساؤلات الجزئية:

من التساؤل العام يمكن طرح التساؤلات الجزئية التالية:

- التساؤل الجزئي الأول: هل للأمن والاستقرار الوظيفي تأثير إيجابي في تعزيز تماسك الجماعة؟
- التساؤل الجزئي الثاني: هل للأجور والمكافآت المالية تأثير إيجابي في تعزيز تماسك الجماعة؟
- التساؤل الجزئي الثالث: هل للمشاركة في اتخاذ القرارات تأثير إيجابي في تعزيز تماسك الجماعة؟
- التساؤل الجزئي الرابع: هل للفرص الترقية والتقدم الوظيفي تأثير إيجابي في تعزيز تماسك الجماعة؟

2- فرضيات الدراسة:

للإجابة على تساؤلات الدراسة تم صياغة الفرضيات على النحو التالي:

- الفرضية العامة:

يوجد تأثير إيجابي لجودة الحياة المهنية على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM).

- الفرضية الجزئية الأولى:

للأمن والاستقرار الوظيفي تأثير إيجابي في تعزيز تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM).

- الفرضية الجزئية الثانية:

للأجور والمكافآت المالية تأثير إيجابي في تعزيز تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM).

- الفرضية الجزئية الثالثة:

للمشاركة في اتخاذ القرارات تأثير إيجابي في تعزيز تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM).

- الفرضية الجزئية الرابعة:

للفرص الترقية والتقدم الوظيفي تأثير إيجابي في تعزيز تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM).

3- أهداف الدراسة:

نسعى في دراستنا إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إعطاء نظرة مفاهيمية معمقة لمفهوم، جودة الحياة المهنية وتماسك الجماعة.
- معرفة واقع وأبعاد تحقيق جودة الحياة المهنية لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية.
- التعرف على دور جودة الحياة المهنية في تماسك الجماعة وبالتالي معرفة هل يؤثر سلبا أم إيجابا على تماسك الجماعة داخل المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية.
- تطوير استراتيجيات وتوصيات يمكن أن تعتمدها المؤسسات لتحسين جودة الحياة المهنية وتعزيز تماسك الجماعة.

4- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية إلى:

- تقديم رؤى حول كيفية تحسين جودة الحياة المهنية، مما يؤدي إلى خلق بيئة عمل أكثر إيجابية.
- أهمية تماسك الجماعة والعمل الجماعي كأسلوب إداري حديث، يهدف لإنجاز المهام بكفاءة وفعالية عالية.

- تكمن أهمية الدراسة في كونها تعالج موضوع جودة الحياة المهنية وتأثير ذلك على تماسك الجماعة وهي من الموضوعات الحديثة والهامة في مجال دراسة الموارد البشرية.

- تكمن أهمية الدراسة في فهم دور وأبعاد جودة الحياة المهنية في تماسك الجماعة.

5- أسباب اختيار الموضوع:

هناك مجموعة من الأسباب الذاتية والموضوعية التي تدفعنا لاختيار هذا الموضوع أهمها:

- الميل الشخصي لدراسة المواضيع المتعلقة بجودة الحياة المهنية وتماسك الجماعة.
- تماشي الموضوع المختار مع تخصص دراستنا، علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية.
- أهمية موضوع جودة الحياة المهنية في تطور واستمرارية المنظمة مثله مثل موضوع تماسك الجماعة.
- شح الدراسات المتعلقة بموضوع دراستنا.

6- التعريف الاجرائي للمفاهيم:

يتميز كل بحث بمنهجه وموضوعه ومصطلحاته التي تعبر عنه، لذا فمن الضرورة المنهجية تحديد المفاهيم

الإجرائية لمصطلحات الدراسة.

6-1- جودة الحياة المهنية:

6-1-1 إجرائيا: نقصد بجودة الحياة المهنية في بحثنا، الدرجات المتحصلة عليها من تطبيق استبيان جودة

الحياة المهنية على عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية (ENIEM).

6-2- تماسك الجماعة:

6-2-1 إجرائيا: نقصد بتماسك الجماعة في بحثنا، مجموع الدرجات المتحصلة عليها من تطبيق استبيان

تماسك الجماعة على عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية (ENIEM).

7- الدراسات السابقة لمتغيرات الدراسة:

7-1- الدراسات التي تناولت متغير جودة الحياة المهنية:

7-1-1 الدراسات العربية:

• دراسة الطبال عبد الله أحمد. (2004). عنوانها "جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي

للعاملين"، رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، مصر.

تتمحور مشكلة هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة

الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في شركة النصر للأسمدة والصناعات الكيماوية بالسويس؟

وقد هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في شركة النصر

للأسمدة والصناعات الكيماوية بالسويس والتعرف على مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على الالتزام التنظيمي

حسب المستوى الإداري (الإدارة العليا، الإدارة الوسطى، الإدارة الدنيا) وتمت عليه الدراسة سنة 2004.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أداة الاستبيان وزعت على عينة تقدر بـ 395

فرد من العاملين بالشركة، مقسمة إلى عينة عشوائية طبقية: 265 فرد من أعضاء الإدارة العليا، 69 فرد من

الإدارة العليا، 69 فرد من الإدارة الوسطى.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

• وجود علاقة طردية فردية ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية في الأبعاد التالية (بيئة

العمل، الأمان والاستقرار الوظيفي، مجموعات العمل، أنظمة التحفيز والدافعية المادية والمعنوية،

علاقة الإدارة بالنقابة، الخدمات الاجتماعية) والالتزام التنظيمي للعاملين في الشركة على مستوى فئات

لبحث مجتمعة وعلى مستوى كل إدارة.

- وجود تباين في الأهمية النسبية لمتغيرات الجودة محل الدراسة والمؤثرة على الالتزام التنظيمي للعاملين باختلاف المستويات الإدارية.

- وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي للعاملين ومستوى إنتاجهم.

• دراسة البليسي أسامة يوسف. (2012). عنوانها "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي لعاملي

في المنظمات الغير الحكومية في قطاع غزة" قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة

الماجستير إدارة الأعمال بالجامعة الإسلامية، غزة وتمت عليه الدراسة سنة 2012م.

تتمحور مشكلة هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: ما هو مستوى تأثير جودة الحياة الوظيفية على

الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات الغير الحكومية في قطاع غزة؟

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمات الغير الحكومية في قطاع

غزة، ودرجة الالتزام بتطبيق عناصرها داخل أوقاتها. والتعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى عاملي

المنظمات الغير الحكومية، ومدى تأثيرها بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية من عدمه.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على أسلوب العينة العشوائية الطبقية فبلغ حجم

العينة 265 موظف وموظفة و53 منظمة غير حكومية وتم الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تتمتع المنظمات الغير الحكومية في قطاع غزة بحياة وظيفية ذات جودة جيدة.

- يمتاز أداء العاملين في المنظمات الغير الحكومية في قطاع غزة بالكفاءة العالية والمستوى الراقى.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابة العاملين حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي

لعاملها.

- وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية داخل المنظمات الغير الحكومية في قطاع غزة والأداء

الوظيفي لعاملها.

• دراسة الدكتور تيسير زاهر. (2015). عنوانها "أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي"، دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة) محافظة دمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانون.

تتمحور مشكلة هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: ما هو أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي للعاملين؟

وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي للعاملين في مركز خدمة المواطن قيد الدراسة، وذلك من خلال معرفة مستوى الالتزام التنظيمي وبيان درجة الارتباط بين جودة حياة العمل والالتزام التنظيمي.

وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على أداة الاستبيان وزعت على عينة تقدر بـ 50 فرد من العاملين بالمركز بشكل عينة عشوائية وتم استرداد 46 استبيان.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي، وبالتالي فاستخدام هذا النوع من الجودة يسهم في تقوية التزام العاملين تجاه المنظمة.

- وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين ظروف بيئة العمل وخصائص الوظيفة والأجور والمكافآت وجماعة العمل مع الالتزام التنظيمي لدى العمال في المركز.

7-1-2- الدراسات الأجنبية:

• دراسة Sirgy.M.Joseph et al (2008). عنوانها "تأثير جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي وعلى نواحي الحياة الشخصية خارج نطاق العمل".

هدفت الدراسة للتعرف على تأثير تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي للعاملين ومدى هذا التأثير، وتأثير تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية على نواحي الحياة الشخصية الأخرى خارج نطاق العمل.

وقد استخدم الباحثون في هذه الدراسة على التقارير والاحصائيات المتوفرة في منظمات الأعمال المختلفة إضافة إلى التقارير والدراسات العلمية في المحلات والدوريات والكتب العالمية ذات العلاقة بجودة الحياة الوظيفية والعوامل المؤثرة في هذا المجال.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود تأثير معنوي لتطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية على رضا العاملين الوظيفي وانتاجهم وسلوكهم التنظيمي واتجاهاتهم نحو العمل.
- امتداد تأثير تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية على نواحي الحياة الشخصية الأخرى خارج نطاق العمل، حيث أن ارتفاع معدلات الأداء الفردي للعاملين يؤدي إلى زيادة أجور وحوافز العاملين، الأمر الذي ينعكس على مستوى المعيشية التي يمارسونها في حياتهم الخاصة.
- وجود تأثير متبادل ما بين جودة الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين حيث يؤثر على اتجاهات وسلوك العاملين.
- يوجد تباين لإدراك العاملين لجودة الحياة الوظيفية على أساس الخصائص الديمغرافية.
- وجود علاقة طردية معنوية ما بين إدراك العاملين لجودة الحياة الوظيفية ومستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين.
- وجود تأثير إيجابي معنوي لتطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية على أداء العاملين الوظيفي وبالتالي على الأداء التنظيمي.
- امتداد تأثير المنظمة لمفهوم جودة الحياة الوظيفية إلى نواحي حياة العاملين الشخصية خارج نطاق العمل.
- إن أحداث التوازن ما بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية يؤدي إلى إدراك العاملين لحياتهم الشخصية خارج نطاق العمل. (ماضى، 2014، ص 27).

• دراسة **Reberto Alves Calumbi et al (2010)**. عنوانها "تقييم جودة الحياة الوظيفية لعلماء

التخدير" في مدينة ريسيفي، البرازيل، دراسة الخصائص الديمغرافية للعاملين في مجال التخدير الطبي.

هدفت الدراسة للتعرف على تقييم جودة الحياة الوظيفية لعلماء التخدير المنتسبين لجمعيات التخدير في

مدينة ريسيفي في البرازيل، دراسة الخصائص الديمغرافية للعاملين في مجال التخدير الطبي وتحليل العوامل التي

تمثل ضغوطا على العاملين، علاقة ذلك بجودة الحياة الوظيفية لهم.

وقد استخدم الباحثون في هذه الدراسة، بتجميع البيانات من علماء التخدير التابعين لاتحاد جمعيات

التخدير في مدينة ريسيفي، وشملت عينة الدراسة 351 عالم تخدير، وقام هؤلاء العلماء بتعبئة قائمة استقصاء

تشمل البيانات الشخصية لهم فيما يتعلق (بالعمر، الجنس والحالة الزوجية والفكر الطبي، وعدد أيام المناوبات

خلال الأسبوع). ثم بتعبئة استبانة طورتها مجموعة جودة الحياة الوظيفية التابعة لمنظمة الصحة العالمية،

وتشمل 26 بندا لتقييم جودة الحياة الوظيفية، وأجاب عن الاستبانة 115 عالم تخدير (13%) و241 عالمة

تخدير (71%)، و (58%) يعملون من 7,6 أيام أسبوعيا.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- بيئة العمل في المستشفى والمثيرات النفسية والعاطفية وجهد العمل تمثل ضغوطا على العاملين، وبالتالي تؤثر

سلبا على جودة الحياة الوظيفية للأطباء.

- جودة الحياة الوظيفية لدى النساء اقل منها لدى الرجال.

- الدعم المؤسسي بكافة الجوانب هو أمر أساسي لتحسين جودة الحياة الوظيفية لعلماء التخدير.

- لا توجد فروق في جودة الحياة الوظيفية والفئات العمري المختلفة.

- العلاقات الاجتماعية والمهنية والتدخل في حياة الأسرة تمثل ضغوطا أعلى لدى النساء. (ماضي، 2014،

ص 29).

• دراسة Normala, Duad (2010). عنوانها "علاقة أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في الشركات الماليزية (2010)".

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين مجموعة من الأبعاد لجودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي في أوساط العاملين في الشركات الماليزية، من خلال عدة متغيرات رئيسية لجودة الحياة الوظيفية وهي: (المشاركة في صنع القرار، والنمو والتطوير والإشراف والأجور والحوافز والعلاقات الاجتماعية) وعلاقتها بالالتزام التنظيمي وأيضاً هدفت إلى التعرف على مستويات الالتزام التنظيمي من خلال اختبار مكونات وأنواع الالتزام التنظيمي (الالتزام العاطفي والمعياري والاستمراري القائم على قلة البدائل والاستمراري القائم على التكلفة).

وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة، تجميع البيانات من (60) منظمة أعمال في ماليزيا وشملت عينة الدراسة (500) موظف في المستويات الإشرافية والمسؤولين التنفيذيين في الشركات المختلفة في ماليزيا، وتم تصميم قائمة استقصاء موزعة على خمسة مجالات رئيسية لجودة الحياة الوظيفية وأربعة مجالات للالتزام التنظيمي في المنظمة، وكانت الردود السليمة (360) صالحة للتحليل أي ما يمثل معدل استجابة 72٪.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أظهرت النتائج مستويات مرتفعة من الرضا لدى العاملين عن ثلاثة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية (الإشراف، النمو، التطوير، العلاقات الاجتماعية).
- أظهرت النتائج وجود علاقة وتأثير إيجابي بين (03) من أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي "العاطفي" وهي (العلاقات الاجتماعية، المشاركة، الأجور والمكافآت).
- أظهرت النتائج وجود علاقة وتأثير إيجابي بين (02) من أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي "المعياري" وهي (العلاقات الاجتماعية، الأجور والمكافآت).
- أظهرت النتائج وجود علاقة وارتباط إيجابي بين (04) من أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي "الاستمراري المرتبط بالبدائل" وهي (العلاقات الاجتماعية، الأجور والمكافآت، المشاركة، الإشراف).

- أظهرت النتائج وجود علاقة وارتباط إيجابي بين (03) من أبعاد جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي "الاستمراري المرتبطة بالتكلفة" وهي (المشاركة، النمو، التطوير، الاشراف). (ماضي، 2014، ص، 30).

7-2-2- الدراسات التي تناولت متغير تماسك الجماعة:

7-2-1- لدراسات العربية:

• دراسة قهواجي أمينة. (2007). عنوانها "ديناميكية الجماعة والعمل الفرقي في المنظمة"، دراسة ميدانية على قسم مركز البحث والتطوير لسونطراك، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس.

تتمحور مشكلة هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: ما مدى تأثير هيكل الجماعة على سلوك وأداء أعضائها وخلق فريق عمل ديناميكي؟

وقد هدفت هذه الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بالجماعات ومحاولة تفهم ديناميكيتها من قبل المديرين والعاملين على حد سواء وتشجيع العمل الجماعي، كما هدفت من خلال هذا البحث إلى تقديم بعض الإجراءات أو بالأحرى ما الذي يمكن أن تفعله المنظمة والمديرين والقادة لتحويل جماعات العمل إلى فرق عمل فعالة. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت المسح المكتبي واستقصاء العينة والمقابلات الشخصية، كما اعتمدت أيضا على الكتب والمجلات والمنشورات.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الجماعات موجودة دائما وفي حراك مستمر وتشكل حجر الزاوية في المنظمة حيث تنمو وتتطور وتزيد بتشجيع ودعم من المنظمة، وقد يكون المبدأ الأكثر أهمية في عمل الجماعة هو الاحترام.

• دراسة بلعيفة عبد العالي. (2007). عنوانها "التسيير الفعال وأثره على تماسك الجماعات العمالية"، مذكرة مكملة لنيل متطلبات الماجستير في علم الاجتماع، الموارد البشرية بجامعة منتوري بقسنطينة، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع.

تتمحور مشكلة هذه الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي: هل التسيير الفعال يحقق تماسك الجماعات

العمالية في الجزائر؟

وقد هدفت الدراسة إلى معرفة آثار العلاقات الرسمية والغير الرسمية للمسير الجزائري في الجماعات العمالية ونتائج ذلك على تماسك الجماعات العمالية، كذلك معرفة ما إذا كان المسير الجزائري يهتم بمقتضيات التسيير من خلال الجماعات أم لا، كما هدفت أيضا إلى معرفة دور المشرف المباشر للعمال على الجماعات العمالية في مسألة التسيير بصفة وسيط بين جماعات العمال والإدارة، أيضا معرفة عوامل ومسببات تماسك الجماعات وكذا العوامل والمسببات التي أدت إلى ارتفاع درجة التماسك وانخفاضها.

وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة، المنهج الوصفي واختار عينة عشوائية طبقية واعتمد على الملاحظة، المقابلة، الاستمارة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- التسيير بوحدة التل لإنتاج الحليب ومشتقاته بـ "مزلق سطيف" غير فعال، وبالتالي لم يتحقق تماسك الجماعات.

- لم تتحقق الفرضية التي مفادها التسيير الفعال يحقق رضا العاملين وهدف التنظيم لأن العمال غي راضين عن اهداف التنظيم ونفس الشيء للفرضية التي مفادها رضا العاملين عن هدف التنظيم يحقق تماسك جماعاتهم فهي أيضا لم تتحقق بوحدة حليب التل بـ "مزلق سطيف".

• دراسة سماتي حاتم. (2011). عنوانها "النمط القيادي وعلاقته بتماسك الجماعة"، دراسة ميدانية بشركة النسيج والتجهيز بمدينة بسكرة الكائن مقرها بالمنظمة الصناعية الغربية بمدينة بسكرة.

وقد هدفت الدراسة للتعرف على الأنماط القيادية السائدة في شركة النسيج والتجهيز ببسكرة وعلاقتها بتماسك الجماعة.

وقد استخدم الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة طبيعة العلاقة القائمة بين النمط القيادي و تماسك جماعة العمل، وكذلك المنهج التاريخي بقصد ترصين المفاهيم التي تم تناولها واعتمد على المقابلات الشخصية، الملاحظة المباشرة، الاستبانة والوثائق والمستندات، اشتملت عينة الدراسة على (347) عاملا كل حسب وظيفته في الشركة وتمثلوا (عمال الخدمة، عمال التحكم والمشرفين والعمال التنفيذيين).

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تبين أن هناك علاقة ارتباط قوية بين النمط القيادي و تماسك جماعة العمل.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات أفراد العينة حول استجاباتهم لمحاور الدراسة (النمط القيادي الديمقراطي، النمط القيادي البيروقراطي، النمط القيادي الفوضوي، تماسك الجماعة)، باختلاف بعض المتغيرات الديمغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، الوظيفة في الشركة وسنوات الخبرة).

2-2-7 الدراسات الأجنبية:

• دراسة Klein, K.J, et Kozlowski, S.W.J (2000). عنوانها "دور تماسك الجماعة في أداء الفريق".

هدفت الدراسة إلى تحليل كيفية تأثير تماسك الجماعة على الأداء في بيئات العمل المختلفة، وكيف يمكن تحسين هذا التماسك لتحقيق نتائج أفضل.

وقد استخدم الباحث في دراسته على المنهج تحليل البيانات الوصفية، حيث تم اجراء مقابلات واستطلاعات، اشتملت عينة الدراسة على 150 موظف من شركات مختلفة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أظهرت الدراسة أن تماسك الجماعة يعزز التعاون والتواصل بين أعضاء الفريق، الفرق التي كانت تتمتع بقدر عال من التماسك أظهرت أداء أعلى في المشاريع، كما أبدى الأفراد شعورا أكبر بالرضا الوظيفي، وعزيت هذه النتائج إلى وجود أهداف مشتركة ورؤية موحدة بين أعضاء الفريق.

• دراسة **Sanchez, Yurrebaso (2009)**. عنوانها "تماسك الجماعة وعلاقته بثقافة فرق العمل" ببلجيكا.

وقد هدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين تماسك الجماعة وتعزيز ثقافة فريق العمل بين الموارد البشرية داخل المنظمة.

وقد استخدم الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي كذلك اعتمد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة، اشتملت عينة الدراسة على (50) فريقا عمل والثانية (75) فريقا في المنظمات ببلجيكا.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- العلاقة بين تماسك الجماعة وثقافة فريق العمل تختلف تبعا للنوع البشري (الجنس). (الخياط محمد بشار، 2019، ص 06).

• دراسة **Binttarum et al (2012)**. عنوانها "علاقة تماسك الجماعة بالأداء" في المنظمات التعاونية، ماليزيا.

وقد هدفت الدراسة للتعرف على تماسك الجماعة ودرجة تماسكها وانعكاسها ذلك في مساعدة المنظمة على تقديم أفضل أداء ممكن لديها بالمقارنة مع المنظمات المتنافسة.

وقد استخدم الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي وكذلك تم الاعتماد على استمارة الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات، اشتملت عينة الدراسة على (371) فردا عاملا في عدد من المنظمات التعاونية في ماليزيا.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تماسك الجماعة يرتبط بعلاقة قوية موجبة مع أداء المنظمات.
- وجود علاقة ارتباط قوية موجبة بين أعضاء الفريق والتي تسهم بشكل كبير في نمو الأداء وتحدد درجة تماسك الجماعة ونجاح أداء المجموعة في تحريك اتجاهها نحو المستقبل. (الخياط محمد بشار، 2019، ص 07).

8- التعقيب على الدراسات السابقة:

تم الاعتماد في البحث الحالي على مجموعة من الدراسات التي تخدم الموضوع والتي تناولت كلا من المتغيرات " جودة الحياة المهنية وتماسك الجماعة".

يمكن تلخيص أهم أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات المذكورة سابقا على النحو التالي:

- **من حيث المنهج:** جميع الدراسات اعتمدت بشكل كبير على المنهج الوصفي التحليلي، مما يعكس اتساقا في الأسلوب البحثي. هذا النوع من المنهج يسمح بفهم عميق للعوامل المؤثرة على جودة الحياة المهنية وتماسك الجماعة.

- **من حيث العينة:** تختلف أحجام العينة بين الدراسات، حيث استخدمت بعضها عينات صغيرة بينما اعتمدت أخرى على عينات كبيرة. هذا التنوع قد يؤثر على موثوقية النتائج، العينات الأكبر عادة ما توفر دقة أكبر في النتائج وتسمح بتعميمها على نطاق أوسع.

- **من حيث ميدان الدراسة:** تنوعت ميادين الدراسة بشكل ملحوظ، حيث شملت مجالات مختلفة مثل الشركات الصناعية، المنظمات غير الحكومية والمراكز الحكومية. هذا التنوع يعزز من فهم السياقات المختلفة التي تؤثر على جودة الحياة الوظيفية وتماسك الجماعة.

- من حيث الأدوات المستخدمة: استخدمت الدراسات أدوات متنوعة لجمع البيانات، مثل الاستبيانات والمقابلات، هذا الاختلاف في الأدوات يعكس اختلافا في كيفية قياس المتغيرات، مما قد يؤثر على النتائج المستخلصة.

- من حيث النتائج المتوصل إليها: تشير معظم الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة الوظيفية وتماسك الجماعة. وهذا يعزز من فرضية أن تحسين جودة الحياة الوظيفية يمكن أن يؤدي إلى زيادة التماسك والالتزام بين الأفراد في المنظمة. بعض الدراسات أيضا قدمت توصيات لتحسين بيئة العمل وتعزيز العلاقات بين الموظفين.

نستنتج من خلال ما تم عرضه من الدراسات السابقة أن هناك توافقا عاما حول أهمية جودة الحياة الوظيفية وتأثيرها على تماسك الجماعة، رغم الاختلافات في المنهجيات والسياقات، وهذا يوفر قاعدة قانونية للبحث الحالي مما يبرز الحاجة إلى مزيد من الدراسة لفهم العوامل المحددة لهذه العلاقة في مختلف السياقات.

الجانب النظري

الفصل الأول

جودة الحياة المهنية

تمهيد

- 1- مفهوم جودة الحياة المهنية.
- 2- التطور التاريخي لجودة الحياة المهنية.
- 3- أهداف جودة الحياة المهنية.
- 4- أهمية جودة الحياة المهنية.
- 5- المراحل الرئيسية لجودة الحياة المهنية.
- 6- خصائص وأبعاد جودة الحياة المهنية.
- 7- صعوبات تطبيق جودة الحياة المهنية.
- 8- برامج تحسين جودة الحياة المهنية.
- 9- عوامل نجاح جودة الحياة المهنية.
- 10- مقاييس جودة الحياة المهنية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر جودة الحياة المهنية، من العوامل الأساسية التي تؤثر في رضا العاملين وولائهم للمؤسسة. إذ تعد بيئة العمل الصحية والمحفزة واحدة من أهم العناصر التي تساهم في تعزيز الأداء والإنتاجية. كما تُعتبر جودة الحياة المهنية من أهم المفاهيم التي انتشرت بشكل واسع في العديد من المؤسسات الحديثة، وذلك لارتباطها الوثيق بالحياة الاجتماعية للفرد ودورها الأساسي في تحسين أدائه.

تعكس جودة الحياة المهنية مدى اهتمام المؤسسات بتلبية احتياجات موظفيها وتوفير الظروف الملائمة لتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية. لذا، فإن الاستثمار في جودة الحياة المهنية ليس مجرد خيار، بل ضرورة ملحة لمواجهة التحديات المعاصرة وضمان نجاح المنظمة على المدى الطويل. من خلال تحسين جودة الحياة المهنية، يمكن تعزيز الابتكار وزيادة الكفاءة مما يساهم في تحقيق الأهداف المشتركة للمنظمة والعاملين.

1- مفهوم جودة الحياة المهنية:

قبل التعرف على مفهوم جودة الحياة المهنية، من المهم أولاً فهم مصطلحي الجودة وجودة الحياة.

عرف ابن منظور "الجودة" في معجمه لسان العرب بأن أصلها جود والجيد يقبض الردء، وجاد الشيء

وجوده، وجوده صار جيداً، وأجاد أي أتى بالجيد من القول والفعل. (ابن منظور، 1984، ص 721).

عرفت الجودة على أنها حركة تحسين مستمر، مرتبطة بالمنتجات المادية والخدمات والأفراد والعمليات،

والبيئة المحيطة، بحيث تتطابق هذه الحالة مع توقعات الزبائن.

عرفت أيضاً أنها استراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم منتجات ترضي وبشكل كبير الزبائن في الداخل

والخارج، وذلك خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة.

وتعرفها المنظمة الأوروبية بأنها مجموعة من الصفات التي يتميز بها منتج معين تحدد قدرات حسب تلبية

حاجات الزبائن ومتطلباتهم. (قاسم علوان محياوي، 2006، ص 25).

أما جودة الحياة يعرفها الأشوال (2005)، بأنها درجة الرقي في مستوى الخدمات المادية، والاجتماعية

التي تقدم لأفراد المجتمع وإدراك هؤلاء الأفراد لقدرة الخدمات على اشباع حاجاتهم المختلفة، ولا يمكن أن يدرك

الفرد جودة الخدمات التي تقدم له بمعزل عن الأفراد الذين يتفاعل معهم من أصدقاء، وأقارب أي أن جودة الحياة

ترتبط بالبيئة المادية والنفسية والاجتماعية التي يعيش فيها الفرد.

وفقاً لـ (Goode) تعرف جودة الحياة بأنها درجة استمتاع الفرد بإمكانياته المهمة في حياته أو بمعنى آخر إلى

أي حد يرى الفرد حياته جيدة. وأن جودة الحياة تعكس مواقف الحياة المرغوب فيها لدى الفرد في العمل،

والصحة والحياة الاسرية المجتمعة. (القحطاني، 2017، ص 12).

علاوة على ذلك، يصف محمود منسي وعلي كاظم جودة الحياة بأنها شعور الفرد بالرضا والسعادة وقدرته على اشباع حاجاته من خلال اثناء البيئة ورفي الخدمات التي تقدم له في المجالات الصحية والاجتماعية والتعليمية والنفسية مع حسن ادارته للوقت والاستفادة منه. (أمانى محمد، 2017، ص 50).

وفي النهاية، يمكن اعتبارها تلك القيم الشخصية التي تتفاعل مع الظروف الحياتية والرضا لتحديد جودة الحياة، ويتحدد القياس الموضوعي والذاتي لجودة أي مجال من مجالات حياة الفرد. (صالح عبد، 2018، ص 63).

بعد تناول مفهومي الجودة وجودة الحياة، يظهر بوضوح أن الفهم العميق لهذه المصطلحات يشكل أساساً قوياً للتعرف على جودة الحياة المهنية. لذا، سنستعرض الآن مفهوم جودة الحياة المهنية بشكل شامل. عرف (Ahmed, 2013) أن جودة الحياة المهنية هي مجموعة من الشروط التنظيمية الموضوعية والممارسات، التي تمكن العاملين في المنظمة على ادراك الأمن والرضا ووجود فرص أفضل للنمو والتنمية البشرية، فهي مصدر جذب واهتمام المنظمات الحديثة.

وعرف (kulkarni, 2013) جودة الحياة المهنية بأنها برنامج شامل يعمل على تحسين الحياة الوظيفية للفرد، وهي وسيلة للتفكير والعمل والتنظيم، وتخلق شعوراً من الالتزام والرضا الوظيفي، مما يؤثر على الإنتاجية والفعالية التنظيمية، وتتعلق جودة الحياة المهنية بظروف العمل وبيئة العمل التي تدعم وتعزز الرضا عن العمل عن طريق الأجور والمكافآت، والأمن الوظيفي وفرص الترقى والتقدم الوظيفي.

وأضاف (ماضى، 2014) ان جودة الحياة المهنية هي مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة براس المال البشري للمنظمة والتي من شأنها أن تؤثر على حياة العمل للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجابياً على المنظمة والفرد. (الجمال، 2019، ص 09).

يرى (Pavithra and Barani, 2006) أن جودة الحياة المهنية هي توفير بيئة عمل مناسبة للعاملين بالمنظمة لمساعدتهم على بناء علاقات طيبة، والنهوض بصحتهم ورفاهيتهم ورضاهم الوظيفي، وتنمية كفاءاتهم والتوازن بين العمل والحياة خارج نطاق أعمالهم مما يؤثر على الأداء الوظيفي الكلي. (بنت حمد الهداب، 2020، ص 237).

وأشار (Rethinam and Ismail, 2008) إلى أن بيئة العمل هي التي تكون قادرة على الوفاء وتلبية احتياجات العاملين بما يوفر لهم تفاعلا إيجابيا وهو ما ينعكس إيجابا على جودة الحياة الوظيفية. وأوضح (Saraji and Dargahi, 2006) أن جودة الحياة المهنية تكون ناتجة من الاهتمام والتركيز على بعض الجوانب سواء بشكل مباشر أو غير مباشر والتي تجعل بيئة العمل متميزة.

ختاما، يمكن تعريف جودة الحياة المهنية بأنها توفير ظروف بيئية مناسبة ينتج عنها رضا الموظفين وتشعرهم بالارتياح بالإضافة إلى الاهتمام بتوقعاتهم من وظائفهم وصولا للفعالية والكفاءة في تحقيق أهداف المنظمة. (مبروك، 2023، ص 185).

ويلاحظ مما سبق أن جودة الحياة المهنية تمثل منظومة متكاملة من السياسات والممارسات التي تهدف إلى تحسين بيئة العمل ورفاهية الموظفين، يرتبط ذلك بتوقعات العاملين حول العدالة، السلامة وفرص التنمية مما يؤثر بشكل مباشر على ولائهم وأدائهم، يتطلب تحسين جودة الحياة المهنية استجابة فعالة من المؤسسات لاحتياجات الفرد، مما يسهم في تحقيق الأهداف التنظيمية والتنمية الشاملة.

2- التطور التاريخي لجودة الحياة المهنية:

تعد جودة الحياة المهنية موضوعا حيويا شهد تطورا ملحوظا عبر الزمن، منذ بدايات الثورة الصناعية حيث كانت ظروف العمل تعاني من صعوبات عديدة، إلى اليوم حيث أصبح التركيز على رفاهية الموظف جزءا لا يتجزأ من استراتيجيات المنظمات هذا التطور ليس مجرد تغيير في السياسات بل يعكس تحولا في فهم أهمية العاملين كأصول حيوية.

لذلك ظهر مفهوم جودة الحياة المهنية كاستجابة لازمة للتغيير والتطور التنظيمي ويسعى إلى تقليل حالات التوتر والقلق بين العاملين خاصة في الغرب، نتيجة الخوف من الاستغناء عنهم أو تقليل الخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تحقيق أجورهم وبالتالي يكتسب استخدام الموارد البشرية وترشيد أدائها أهمية كبيرة باعتبارها من الاستراتيجيات الفعالة التي تعزز التميز التنافسي لمنظمات الأعمال. (المغربي، 2004، ص 03).

تعود جذور دراسة جودة الحياة المهنية إلى الفلسفة الإنسانية في الإدارة، والتي انطلقت مع تيار مدرسة العلاقات الإنسانية، والتي عرفت رواجاً كبيراً مع مدرسة علم السلوك وقد أدت هذه الفلسفة إلى بروز مجموعة من الاعتقادات حول قيمة الكائن البشري ومكانة العامل داخل المنظمة، إن المسير الذي يتبنى هذه الفلسفة الإنسانية مهمته المراقبة وتهيئة وتنشيط العمل بحيث يكون قادراً على إرضاء الحاجات الأسمى للشخص. (Clermont, 1993, p 346).

استخدم المصطلح لأول مرة في الولايات المتحدة في سبعينات القرن الماضي، ودخل أدبيات الإدارة على يد **Louis Davis**، ثم انعقد أول مؤتمر دولي حول جودة حياة العمل وذلك بمدينة تورنتو سنة 1972م، وفي نفس السنة تأسس المجلس الدولي لجودة حياة العمل. (Bowditch. 1994, P 366)

في أواخر السبعينات من القرن العشرين، تعثرت برامج جودة الحياة المهنية في مختلف المنظمات وقل الاهتمام بها، ويرجع ذلك إلى العديد من العوامل كزيادة معدلات التضخم الاقتصادي، زيادة أزمة الطاقة، فضلا عن زيادة المنافسة الخارجية للشركات الأمريكية خاصة الشركات اليابانية، الأمر الذي جعل الشركات والمؤسسات الصناعية في الولايات المتحدة الأمريكية تتمسك بالقوانين الفيدرالية، وبالتالي انخفض الاهتمام برضا العمال عن وظائفهم وحياتهم الوظيفية، وكل ذلك جعل برامج جودة الحياة المهنية تتراجع من حيث الأهمية المعطاة لها.

وفي منتصف الثمانينات من القرن العشرين حتى الآن عاد الاهتمام ببرامج جودة الحياة المهنية، ويرجع السبب في ذلك إلى ضعف المنافسة الخارجية للشركات الأمريكية خاصة أمام قوة الشركات اليابانية وإلى انخفاض الولاء والالتزام التنظيمي في الولايات المتحدة الأمريكية مقارنة باليابان وأوروبا، وإلى النجاح الذي حققته كل من اليابان وبعض الدول الأوروبية في تطبيق بعض الأنظمة.

ومع التسعينات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق شكل أو آخر من أشكال برامج جودة حياة العمل، وتزايد الاهتمام نتيجة التركيز على اشباع حاجات العمل الداخلي والخارجي، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية واكتسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الاستراتيجيات التنافسية. (المغربي، 2004، ص 04).

إذا تاريخيا، نشأت جودة الحياة المهنية نتيجة لتجارب عدة، أزمات وظروف صعبة مرت بها المؤسسات والموظفون.

هذه التحديات دفعت المنظمات إلى التفكير في استراتيجيات جديدة للتغلب على العوائق التي تعترض سبيل النمو والتطور. ولذلك، بدأت العديد من المؤسسات في تطبيق برامج تهدف إلى تحسين جودة الحياة المهنية مما يساعد على تلبية احتياجات الأفراد وإعادة تنظيم إدارة الموارد البشرية بشكل فعال.

3- أهداف جودة الحياة المهنية:

لا شك أن أهداف جودة الحياة المهنية تختلف من منظمة إلى أخرى، حسب خصوصيات كل منظمة وأولوياتها الفريدة، ومع ذلك يمكن صياغة مجموعة من الأهداف العامة التي تسعى أي منظمة لتحقيقها.

• يشير كل من (مصلح 2020)، و (جاد الرب 2009) إلى:

- تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين.
- تحقيق مستويات عالية من رضا العملاء والبيئة الخارجية للمنظمة.
- تحقيق مستويات عالية من رضا أصحاب رأس المال.
- توفير ظروف عمل مطورة ومحسنة من وجهة نظر العاملين.
- التأثير الإيجابي على الأداء التسويقي.
- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فرق العمل واستقطاب العاملين.
- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين.
- زيادة انتماء العاملين إلى المنظمة وعدم الهجرة إلى المنظمات الأخرى.
- تعزيز الجودة والابداع. (فتحي محمد، 2023، ص 75).

• أما (نورة 2021، وأبو العينين 2019)، فقد أوردا وجهة نظر الباحثين في هذا المجال بأن مسؤولية

تحقيق أهداف جودة الحياة المهنية تتوزع بين الموارد البشرية (الموظفين) والمنظمة فكل منهم أهدافه، فالاهتمام المتزايد بالموظفين والإدارة الجيدة للحياة المهنية لهم سيقود إلى تكوين كفاءة بشرية عالية وراغبة في العمل، فكلما أدرك الموظفون دعم الإدارة لهم وقوة مهاراتهم وقدراتهم والفرص المتاحة أمامهم للتقدم والترج الوظيفي، زاد ذلك من إخلاصهم وولائهم للمنظمة وشعورهم بالانتماء إليها.

لذا، فإن جودة الحياة المهنية تحقق أهدافا لكل من العاملين والمنظمة كما يلي:

3-1- الأهداف المتعلقة بالعاملين:

- تقلد وظائف تتناسب مع المؤهلات العلمية والعملية وتنمية ومواكبة الخبرات والقدرات للموظفين.
- الاستفادة من فرص الترقية والتدرج الوظيفي بما يحقق الذات.
- الحصول على مستوى مناسب من الأجور والعلاوات.
- إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية والأمنية والاجتماعية، وحاجات المكانة والتقدير وتحقيق الذات.

3-2- الأهداف المتعلقة بالمنظمة:

- مقابلة احتياجات المؤسسة الحالية والمستقبلية من الموظفين في المستويات المختلفة وتزويدهم بالتوجيه الذي يحتاجونه لتوظيف قدراتهم لتحقيق مسار وظيفي ناجح لهم بالمنظمة بتوافق مع تطلعاتهم ومواهبهم.
- تقليل معدل دوران العمل والتغيب وإصابات العمل، مما يزيد من دافعية ورضا الموظفين، ويؤدي إلى تهيئة وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمة واعداد قيادات مؤهلة ومتكاملة المهارات. (فتحي محمد، 2023، ص 76).
- تحسين الإنتاجية: جودة الحياة المهنية تسعى إلى زيادة الأجور والمكافآت، والحفاظ على حقوق العاملين وإيجاد بيئة عمل آمنة وصحية من خلال الحفاظ على السلامة المهنية للعاملين، ومنحهم الفرصة للمشاركة في عملية اتخاذ القرارات، وهذا ما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية من خلال تقليل التكاليف وزيادة الأرباح لأن العاملين سيسعون إلى بذل جهودهم في سبيل تحقيق أرباح عالية للمنظمة كمقابل لسيوعها لإشباع حاجاتهم ومتطلباتهم. (العنزي، الفضل سعد خير الله، 2007، ص 73).

بصفة عامة، يمكن القول بأن الأهداف المتعمقة في المنظمة والعاملين، تمثل خطوة هامة نحو تحسين بيئة العمل وتعزيز جودة الحياة المهنية من خلال التركيز على توفير بيئة آمنة وصحية وتحفيز التعلم والتطور، يمكن تحقيق نتائج إيجابية على المستويين الفردي والتنظيمي.

4- أهمية جودة الحياة المهنية:

تبرز أهمية جودة الحياة المهنية من خلال ما تحققه من فوائد عديدة للمنظمات والمؤسسات، وذلك بتوفير بيئة عمل مناسبة ورواتب وحوافز مالية مجزية، وضمان العدالة وإتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات، تلعب هذه العوامل دوراً رئيسياً في تعزيز العلاقات الإنسانية والتعاون والولاء للمنظمة.

تتمثل أهمية جودة الحياة المهنية في:

- قدرة المؤسسة على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها وبناء قدراتها لخدمة أهدافها.
- استثمار الكفاءات والتي تعبر عن ميزة تنافسية على المدى البعيد خاصة عند ازدياد معدل رضا الموظفين مما يحقق الأهداف التنظيمية للمؤسسة.
- توفير بيئة عمل وسياسات وإجراءات عمل مناسبة للموظفين لزيادة الإنتاجية بالعمل والولاء والرغبة بالبقاء بالمؤسسة مما يؤدي إلى جودة الإنتاج والخدمات المقدمة.
- زيادة رضا الموظفين يؤدي إلى تقليل معدلات حوادث العمل والإصابات والغياب وكذلك تقليل معدل دوران العمل.
- تحسين أداء الموظفين وزيادة ولائهم للمؤسسة. (الشلهوب، 2023، ص 13).
- تتحصل جودة الحياة المهنية على أهمية بالغة للأفراد والمنظمات باعتبارها عملية أساسية في:
- حل جميع المشكلات التي تواجه العاملين أو المنظمة.
- تصميم أنظمة الأجور والمكافآت تجعل الموظفين أكثر رضا عن عملهم.
- تحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل، والمحافظة على سلامة العاملين في المنظمة.
- إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر رضا لهم.
- السعي لإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفياً من خلال احترام حقوق العاملين في المنظمة.

- العمل على التطوير الفكري وزيادة المعرفة.

- السعي إلى زيادة التحسينات الإيجابية مما يؤدي إلى زيادة كفاءة المنظمة وجودة الإنتاجية والتقليل من الحوادث والإصابات. (بن خالد، 2017، ص 30).

مما تم عرضه من أهمية جودة الحياة المهنية، نرى أنها تمثل ركيزة أساسية لتحقيق بيئة عمل إيجابية تدعم التطور الشخصي والمهني. تسهم في تحسين العلاقات بين الموظفين، وتعزز من روح الفريق، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، كما تتيح للمنظمات الاستجابة بشكل أفضل للتحديات والابتكار في العمليات، مما يجعلها قادرة على التكيف مع التغيرات في بيئة العمل، لذا فإن التركيز على جودة الحياة المهنية يعد استثمار حيويًا في مستقبل المؤسسة.

5- المراحل الرئيسية لجودة الحياة المهنية:

تعتبر جودة الحياة المهنية من العوامل الحاسمة التي تؤثر على نجاح المؤسسات واستدامتها. فهي تعكس مدى رضا الموظفين عن بيئة العمل التي يعيشون فيها، وتأثير ذلك على أدائهم وابداعهم مع تزايد الضغوط والتحديات في عالم الأعمال، أصبح من الضروري التعرف على المراحل المختلفة لجودة الحياة المهنية.

تتمثل مراحل جودة الحياة المهنية في:

- النظرة المبدئية للإدارة والنقابة لجودة الحياة الوظيفية QWL في مكان العمل.

- اتخاذ القرار الخاص بجودة الحياة الوظيفية في مكان العمل.

- اعداد برنامج جودة الحياة الوظيفية ويتضمن ما يلي:

- تشكيل لجنة مشتركة.

- المناقشة بين المستويات الدنيا والنقابة وقوة العمل.

- التشخيص وتحديد الوضع الحالي، الوضع المرغوب فيه.
 - التصميم (النطاق، الهيكل، المكان).
 - التدريب.
 - تقديم برامج جودة الحياة الوظيفية للعمال.
 - التعرف على رد فعل العمال.
 - نقل برامج جودة الحياة الوظيفية إلى المستويات الدنيا في المنظمة عن طريق: الاتصال، والتدريب والاتفاق الجماعي.
 - متابعة سلوك برامج جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل.
 - متابعة التطور الجاري والاستمرارية وتتضمن:
 - التدريب المستمر، الرقابة، التقييم.
 - التغذية المرتدة والتصحيح وتقليل التوتر، تحديد المكافآت.
 - الالتزام، ضمان الاستمرارية.
 - قياس تطبيق برامج جودة الحياة المهنية من خلال الإنتاجية والاتصالات.
 - اتباع العمل المؤسسي على المدى الطويل (كمفهوم قائم بذاته). (جاد الرب، 2008، ص 28).
- استنادا إلى المراحل التي تم تناولها والتي توضح المراحل الأساسية لجودة الحياة المهنية يتبين أن تنفيذ وتطبيق برامج جودة الحياة المهنية يتطلب اتباع خطوات منظمة ومتسلسلة تشمل جميع فئات العاملين. تعتبر هذه الجهود جزءا من عملية مستمرة تحتاج إلى قياس فعلي من خلال مؤشرات مثل الإنتاجية والتواصل، مما يوفر تغذية راجعة مهمة لتقييم نجاح البرامج وتأثيرها على الموظفين والمنظمة بشكل عام.

6- خصائص وأبعاد جودة الحياة المهنية:

6-1- خصائص جودة الحياة المهنية:

تتضمن جودة الحياة المهنية خصائص عدة أهمها:

- تعويض (راتب وفوائد أو منافع).
- وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها (استخدام ما يتمتع به من معارف، ومهارات، وقدرات، وتمكينه من التحكم في وظيفته، وتطوير مشاعر الاستقلالية لديه).
- تطوير احتمالات النمو المستمر والأمان.
- المناخ الاجتماعي لبيئة العمل (علاقات اجتماعية بين الزملاء والرؤساء).
- التوازن بين حياة العمل والواجبات الأخرى لغير العمل.
- المسؤولية الاجتماعية للمنظمة (عمليات المؤسسة وسياساتها من ناحية أخلاقية واستراتيجيات التوظيف والتسويق). (شيخي مريم، 2014، ص 103).

كما أشار جاد الرب (2009)، أن جودة الحياة المهنية تتميز بالخصائص التالية:

- جودة الحياة المهنية لا تقتصر على جانب دون آخر وغنما هي عميات متكاملة تشارك في إحداثها وتنفيذها جميع الإدارات الموجودة داخل المنظمة.
- هي ليست برنامجاً ينتهي بعد فترة زمنية معينة وإنما هي عمليات مخططة سواء في الأجل القصير أو الطويل، تتماشى مع استراتيجيات المنظمة وتساعد على تنفيذها، وبالتالي هي عملية مستمرة مما يجعلها جزءاً من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها.
- تشمل مكوناتها وعناصرها جميع الجوانب المادية والمعنوية.
- تتحقق بإحداث التوازن بين جودة الحياة المهنية والحياة الشخصية للعاملين.

- هي مفهوم شامل يتضمن تحقيق أهداف ومصالح العاملين وأهداف المنظمة، فزيادة معدلات الرضا الوظيفي للعاملين والنتائج عن مستويات عالية لجودة الحياة المهنية يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة، وكذا تلبية مطالب العملاء والمجتمع.
- تأييد ودعم الإدارة العليا في المنظمة لهذا الاتجاه مع إتاحة الفرصة لتطوير وتنمية مهارات العاملين للتعرف على حقوقهم ومسئولياتهم تجاه منظماتهم من مقومات نجاح مفهوم جودة الحياة المهنية. (جاد الرب، 2009، ص 64، 65).

6-2- أبعاد جودة الحياة المهنية:

تنوع الباحثون والعلماء في تحديد أبعاد جودة الحياة المهنية، لذلك سنتناول بعض من هذه الآراء التي كتبت حول أبعاد جودة الحياة المهنية كالآتي:

ذكر "جاد الرب" أن جودة الحياة المهنية تركز على الأبعاد والعناصر التالية: توفير بيئة عمل صحية وآمنة من التوتر والقلق والأمراض والمشاركة في اتخاذ القرار، وتوفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي، عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية. (جاد الرب، 2008، ص 08).

ويشير "صالح والعنزي" إلى أن لجودة الحياة المهنية أبعاد تتمثل في كفاية الراتب وعدالته، صحية ظروف العمل، فرص النمو الوظيفي، والتكامل الاجتماعي، الموازنة بين العمل والحياة، التمسك بمبادئ العمل التنظيمي. (صالح، العنزي، 2008، ص 55).

أما "السالم" قسم أبعاد جودة الحياة المهنية إلى قسمين: البعد الإنساني ويشمل عدة جوانب، الجانب الاجتماعي والجانب المعنوي والعقلي، والبعد الاقتصادي ويشمل الرواتب والأجور، علاج الأمراض، فرق وجماعات العمل. (السالم، 2009، ص 353).

ويشير "الدحوح" إلى أن أبعاد جودة الحياة المهنية تتمثل في العلاقات الإنسانية، المشاركة في اتخاذ القرارات، الشعور بالرضا الوظيفي، البيئة المدرسية والصحية. (الدحوح، 2015، ص 12).

وقد بين "ماضى" أن أبعاد جودة الحياة المهنية تتكون من المشاركة في اتخاذ القرارات، والسلوك القيادي والإشرافي، والالتزام التنظيمي، ونظم الترقية والتقدم الوظيفي، والاستقرار والأمان الوظيفي، وبرامج التدريب والتعلم، والأجور والمكافآت، والصحة والسلامة المهنية بالعمل، وعلاقات العمل، والتوازن بين الحياة الشخصية وحياة العمل. (ماضى، 2014، ص 117).

هناك اختلافات واضحة بين الباحثين بشأن جوانب (أبعاد) جودة الحياة المهنية، بناء على ذلك تم اختيار الأبعاد التي يتفق عليها معظم الكتاب وأيضا كونها الأكثر تماشيا مع موضوع الدراسة الحالية وهي كالآتي:

6-2-1- المشاركة في اتخاذ القرار:

تعد عملية اتخاذ القرارات نتاج العديد من المجهودات المشتركة من الآراء والأفكار والاتصالات والتحليلات والتقييم الذي يقوم به العديد من الأفراد العاملين في المنظمة، كما تتعدد وتتعدّد الأدوار التي يقوم بها المديرون في المنظمات المعاصرة بحيث يصبح من الصعب إدارة تلك المنظمات من خلال فرد واحد فلا بد من التعاون بين المدير ومرؤوسيه عند ممارسة المهام المتعددة.

والمشاركة في اتخاذ القرارات تتيح للعاملين فرص إبداء أفكارهم وآرائهم، الأمر الذي يزيد من تحسن طرق العمل، وخفض الصراع نوعا وكما بين العاملين والإدارة، والرفع من مستوى الانسجام في بيئة العمل. (فتحي محمد، 2023، ص 78).

عرفت أيضا على أنها ذلك النشاط الإداري الذي يقوم على المشاركة النظامية والملموسة للعاملين في المنظمة في عمليات صنع القرارات المتعلقة بسياسات المنظمة ومهامها ومشكلاتها، ويتطلب النمط التشاركي توافر شرطين ضروريين هما:

- توفر درجة عالية من الثقة المتبادلة بين العاملين في المنظمة، إضافة إلى الثقة بالنفس لدى المدير أو العاملين.

- توفير مستوى عال من القناعة بمفهوم القيادة التشاركية وصناعة القرار على أساس تعاوني. (الرفاعي، 2009، ص 14).

لقد عدد (جاد الرب، 2008)، مزايا وعوائد للمشاركة في اتخاذ القرارات منها:

- تحقيق درجات عالية من الرضا والالتزام لدى العاملين.
 - زيادة الإنتاجية وتخفيض معدلات الحوادث.
 - تحقيق معدلات ربحية أكبر ودعم نظم أجور ومكافآت متميزة للعاملين.
 - الحصول على آراء واقتراحات وأفكار إبداعية وابتكارية.
 - المساهمة في حل المشكلات واتخاذ القرارات بطرائق أكثر ديمقراطية.
 - بناء كوادر وظيفية وتأهيلية للترقي في المناصب القيادية مستقبلاً.
 - بناء علاقات متوازنة وإيجابية مع النقابات العمالية.
 - تحقيق الرضا الكامل لاحتياجات العملاء ورغباتهم وطموحاتهم. (جاد الرب، 2008، ص 73).
- بشكل عام، تعتبر مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات فرصة لإبداء الرأي وترشيد القرارات، الأمر الذي يؤدي إلى رفع معنويات المرؤوسين وتحقيق الانسجام في بيئة العمل. (العميان، 2010، ص 309).

6-2-2- العلاقات الاجتماعية:

لا يقتصر هدف العاملين على إشباع الحاجات المادية فقط، بل يتعدى ذلك إلى كونهم بحاجة إلى التواصل الاجتماعي سواء مع زملائهم كداعمين لهم، أو مع رئيسهم كمتفهم ومتعاون من جهة ومستمع جيد لأرائهم ومقترحاتهم من جهة أخرى، فكلما كانت العلاقة بينهما إيجابية ذات تأثير على مستوى الأداء وبالتالي

يتوجب على الإدارة التركيز على العلاقات التي تنشأ بين الموظفين ورؤسائهم، فالموظف يقضي وقت طويلاً في العمل يتواصل مع الزملاء، الرؤساء، والعملاء وهذا من شأنه أن يعزز علاقات عامة الأطراف بعضها مع بعض، وبالتالي تكون الصداقة التي تتكون بينهم نتيجة العمل سبباً للنجاح، الترقية، المكانة والدعم.

قيل في تعريف العلاقات الاجتماعية بأنها تشمل تنمية وبناء علاقات مترابطة داخل العمل لبناء منظمة متكاملة يملك العاملون فيها الحرية بالعمل وسط علاقات تتميز بالتعاون والثقة المتبادلة فيها تساعد على إنجاز أعمالهم والشعور بمعزى إنجازاتهم. (صالح، الغزوي، 2008، ص 54).

6-2-3- الأجر والمكافآت:

يقصد بالأجر ذلك المقابل الذي يتقاضاه العامل لقاء العمل الذي يؤديه لصاحب العمل. كما تعتبر أنظمة المكافآت والأجر من الأدوات الأكثر تحفيزاً التي تستخدمها منظمات الأعمال في تحسين الأداء، وتعتبر عامل هام في دفع العاملين للتميزان وكذا توفير البيئة التنافسية التي تدفع العاملين لبذل أقصى جهد لنيل المكافآت بأشكالها المادية والمعنوية.

وتكمن قدرة هذا البعد في خلق التحفيز والرضا الوظيفي من خلال العدالة فيما يقدمه من جهد، وما يحصل ويعود عليه نظير ذلك، كما يحكم الأفراد على عدالة التعويضات والمكافآت من خلال مقارنة جهودهم وادائهم مع أداء الآخرين. (بن عزة، 2023، ص 441).

6-2-4- الأمان والاستقرار الوظيفي:

يعتبر الإحساس بالأمان من العوامل الهامة التي تؤدي إلى الشعور بالراحة والاطمئنان والاستقرار والانتماء لبيئة العمل، فهو من الحاجات التي تقف وراء تحفيز الأفراد على المساهمة في زيادة الإنتاجية وتحسين نوعية العمل، وبالتالي تحقيق أهداف الأفراد وإشباع حاجاتهم، فالاستقرار والشعور بالاطمئنان يساعد الموظف على الإلتقان والتفاني في العمل وبذلك يصل إلى تحقيق طموحاته الوظيفية. (البياري، 2018، ص 20).

يعرف الأمن الوظيفي بأنه مجموعة من الضمانات الوظيفية التي يطلبها العاملون مثل الأمن من فقدان المهنة دون أسباب شرعية، والأمن من الإجراءات الإدارية التعسفية التي تؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي توثيق الأداء والولاء في المنظمة. (هاشم، 2017، ص 16).

6-2-5 - فرص الترقية والتقدم الوظيفي:

تتم عملية الترقيات في إطار الترقيات الرسمية، أو برامج تطوير الوظيفة، أو فرص التدريب، حيث أن المنظمات تعمل على توسيع نظام المسؤوليات لموظفيها من خلال وضع الترقيات المناسبة والعادلة لكل موظف يعمل في المنظمة على أساس العدل، مما يولد روح المنافسة لدى العاملين في المنظمة، ويولد شعور قوي بالانتماء تجاه المنظمة التي يعمل بها، وهذا ينتج عنه احتفاظ المنظمة بالعاملين واعطائهم فرصة للترقية.

وتعتبر الترقية من أهم القرارات التي تأخذها المنظمة المتعلمة الناجحة بعين الاعتبار، إذ إن وجود فرص الترقية المتاحة عبر المسارات المهنية المختلفة بالإضافة إلى مراعاة الموضوعية في نظام الترقية في تحسين مستوى الرضا الوظيفي، وتحفيز العمال على العمل بروح معنوية مرتفعة تساهم بخلق جو من التنافس بينهم بهدف الحصول على الترقية الأمانة من قبل مديري المنظمات. (الحربي، 2022، ص 66).

6-2-6 - ظروف العمل:

أصبح اهتمام أي منظمة في الوقت الحاضر منصب على كيفية بناء بيئة عمل تضمن توافر السلامة المهنية فيها كعنصر أساسي لعمل العاملين، وكما أشار (طه، 1978)، إلى أن مفهوم السلامة المهنية يتضمن تقديم جميع الخدمات والتجهيزات وتوافر الانشاءات التي من شأنها حماية كل عناصر الإنتاج مجتمعة وفي مقدمتها حماية المورد البشري من المخاطر.

وأوضح (Gordon, 1983) أن أهمية هذا البعد تتجسد بسلامة المناخ التنظيمي في العمل، إذ ينبغي أن تسعى المنظمة جاهدة إلى إيجاد بيئة عمل صحية وآمنة لتجعل العاملين يعملون فيها بثقة ومن دون التخوف

من اصابتهم بأضرار وأمراض معينة، فضلا عن سعيها لتقليل المخاطر الصحية والاصابات الجسدية. (صالح، العنزي، 2008، ص 57).

6-2-7- الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي من مجالات دراسة السلوك التنظيمي، وممارسات إدارة الموارد البشرية، وهناك أهمية متزايدة نحو معرفة مفهوم الرضا الوظيفي، حيث ينتج عنه انخفاض معدلات الدوران في العمل ويشعر الموظفون بالولاء والانتماء لعملهم وللمنظمة.

كما يعد الرضا الوظيفي واحد من المتغيرات الأساسية التي تعتبر مؤشرا مهما في جودة الحياة المهنية، ويزداد شعور الأفراد بالرضا عند تلبية احتياجاتهم من خلال تجاربهم وخبراتهم بالمنظمة التي ينتمون لها، والمنظمة تقوم بالاحتفاظ بالموارد البشري الأكثر خبرة ودراية، ويكون الفرد أكثر تعلقا بالمنظمة وأكثر رضا ببيئة العمل التي تقدم له الشعور بالالتزام من اجل تحقيق الهدف المشترك نحو تحسين الإنتاجية.

أشار (Suramy and Rashmi, 2015) أن الرضا الوظيفي ينتج عن تصميم الوظائف بطريقة صحيحة، وضع الرجل المناسب في المكان المناسب حتى يرضى الفرد عن وظيفته، فالرضا الوظيفي عنصر سلوكي أكثر منه إداري فهو يعتمد على الحكم الذاتي وتنوع المهارات والقدرات لمعرفة هوية الفرد ومدى أهمية العمل بالنسبة له، وبالتالي عدم مواجهة العاملين بالسياسات الشخصية غريبة الأطوار والبقاء والوقوع تحت رحمة أصحاب العمل. (الجمال، 2019، ص 14).

6-2-8- التوازن بين الحياة الشخصية والعملية:

يعد تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية للموظف والحياة المهنية من أهم وأكبر التحديات التي تواجه كل من أصحاب العمل والموظفين إلى حد سواء، حيث يتطلب ذلك تبني استراتيجية مميزة خاصة بالتوازن بين العمل والحياة، حيث يواجه صاحب العمل تحدي يتمثل في إيجاد ثقافة تنظيمية للمنظمة تساهم في تركيز

الموظفين على واجباتهم الخاصة بالعمل أثناء العمل، والموظف يواجه تحدي تلبية التزاماته الشخصية دون تقصير في مسؤوليات العمل.

وعرفت الأمم المتحدة التوازن بين الحياة المهنية والحياة الشخصية على أنه: مجموعة من الترتيبات التي تهدف إلى إيجاد بيئة عمل مناسبة تتصف بمرونة أكبر، وتتمثل الأهداف النهائية في إيجاد التوازن الأمثل بين الحياة الشخصية والحياة المهنية، مع الاسهام في زيادة كفاءة المؤسسة، كما يعرف كذلك بأنه السياسات والإجراءات التي تضعها المؤسسة من أجل تمكين الموظفين من أداء أعمالهم بكفاءة وفي نفس الوقت، توفير المرونة للتعامل مع الشؤون الشخصية والعائلية. (البياري، 2018، ص 15).

7- صعوبات جودة الحياة المهنية:

بالرغم من الفوائد العديدة لتطبيق جودة الحياة المهنية، إلا أن هناك العديد من الأطراف في بعض المنظمات التي لا تزال تعارض الخطط والإجراءات التي تهدف إلى تحسين هذه الجودة وتترجم هذه الصعوبات إلى:

- ضعف ثقافة المنظمة والتي تصنف جودة الحياة المهنية كفلسفة ثانوية أو غير أساسية وذلك راجع إلى الإدارة العليا لنقص التوعية والمركزية وعدم الاستعداد لتفويض السلطة.
 - ارتفاع تكلفة توفير بيئة مناسبة ومجهزة للعمل تعد أيضا عائق بالنظر إلى تكلفة تهيئة الظروف المادية وكذلك زيادة الأجور والمكافآت والتي قد تزيد من اجمالي التكاليف.
 - عدم التوافق بين فلسفة جودة الحياة المهنية وتعلم الأفراد وذلك لافتقادهم للتدريب والتطوير.
 - هياكل تنظيمية معقدة وقيادة تقليدية غير دائمة للفلسفة الجديدة. (Kaila, H.L, 2006, p 439)
- هناك دراسة أخرى ترى أن الصعوبات التي تقف أمام تطبيق جودة الحياة المهنية في المنظمات كثيرة أهمها:

- تخوف الإدارة العليا بمستوياتها المختلفة من مشاركة مستويات تنظيمية دني في صناعة القرارات، ومعارضتهم لهذا الأمر.
- تقدير الإدارة العليا المستويات الإدارية بأن برامج المشاركة للعاملين ضمن برامج ومعايير جودة الحياة المهنية قد لا تعمل على تحقيق الأهداف الاستراتيجية، والمستدامة للمنظمة بل تهتم وتعمل على تحقيق الأهداف ذات المدى القصير جدا، ونتيجة ذلك فإن المستويات الدنيا تصاب بالإحباط مما يؤدي لآثار سلبية على المنظمة.
- فشل بعض الإدارات بقياس أثر تطبيق جودة الحياة المهنية على نفسيات ورضا العاملين عن العمل، وإهمالها للمقترحات التي يتقدم لها الموظفون، وعدم أخذها لهذه المقترحات على محمل الجد لنقوم بدراساتها بجدية.
- اعتقاد بعض الإدارات بأنه لا حاجة لإجراء المزيد من التحسين في هذه المنظمات من خلال تطبيق المزيد من عناصر جودة الحياة المهنية فيها.
- عدم الإدراك الصحيح من جانب الموظفين لأهداف وأهمية برامج جودة الحياة المهنية.
- عدم قيام المنظمات بتقدير الاحتياجات التدريبية للمستويات الإدارية المختلفة لديها، وما يحتاجونه من تعليم وتدريب، ليكونوا قادرين على التفاعل مع هذه البرامج بما يحقق الأهداف للمؤسسات والعاملين على حد سواء.
- نظرة بعض الإدارات للتكاليف المالية العالية التي يحتاجها تطبيق برامج جودة الحياة المهنية في المنظمات، والتي لا يمكن للمنظمة من تحملها خاصة بأنهم يرون بأنه لا يوجد ضمانات بنتائج تطبيق هذه البرامج والمردودات جزاء هذا التطبيق. (هاشم، 2017، ص 20).

8- برامج تحسين جودة الحياة المهنية:

- إن تطبيق برامج جودة الحياة المهنية يعود بفوائد عديدة على المنظمات والأفراد العاملين فيها، بغض النظر عن صفاتهم أو وضعياتهم لتحقيق النجاح واستمرار فعالية هذه البرامج. يتطلب الأمر شروطا وبرامجا معينة يمكن أن تساهم في رفع مستواها.

هناك نوعان رئيسيان من البرامج التي يمكن استخدامها لتطبيق جودة الحياة المهنية وهما كالآتي:

8-1-1- البرامج التقليدية:

هي عبارة عن مجموعة من الممارسات والعمليات التي تقوم بتوفيرها الشركات للعاملين وتشمل العديد من البرامج التي تهتم بإمكان والظروف المادية والمعنوية منها:

8-1-1-1- برامج تحسين بيئة العمل:

تشمل على مجموعة من العناصر المتمثلة في الإضاءة ودرجة الحرارة المناسبة والتصميم الجيد وترتيب ونظافة مكان العمل، حيث تجعل هذه التحسينات العمل في المكتب أكثر راحة وأمان وهذا يدل على الاحترام الأساسي للموظفين والمنظمة، وكذا العمل على تقليل الضوضاء التي يمكن أن تكون مصدر للإزعاج والإلهاء مما تؤثر على إنتاجية العامل والرضا الوظيفي بشكل عام مع مرور الوقت. (Subrahmanya & Pattu, 2013, p

04)

8-1-2- برامج الصيانة البشرية:

مجموعة من الإجراءات تستهدف على تآكل خبرات العاملين ومهاراتهم وتطوير قابليتهم ومعارفهم لأغراض الابداع والابتكار، كالاهتمام ببرامج التدريب والتطوير وإعادة النظر بسياسات الأجور والحوافز. (الصيرفي، 2010، ص 17).

8-1-3- برامج الرفاهية الاجتماعية:

تشكل الحوافز المعنوية الأساس الذي تستند إليه برامج الرفاهية الاجتماعية، إذ أن اعتماد نظام الحوافز المادية فقط لا يدفع العاملين إلى تحسين رضاهم وأدائهم في العمل، لذا فإن نظام الحوافز المعنوية ذات الطابع الاجتماعي كالإجازات والعطل يمكن من أن تحسن جودة الحياة المهنية وتدفع العاملين نحو أداء أفضل.

(البسيس، 2020، ص 122).

8-1-4- برامج العلاقات الإنسانية في العمل:

تستهدف إرساء أسس علاقات صحيحة ما بين الإدارة وفيما بين مجموعات العمل والعاملين أنفسهم، فتعد نشاط هادف يسعى إلى تحفيز العاملين على العمل بإنتاجية عالية وبصيغة عمل جماعي، أن يتضمن برنامج العلاقات الإنسانية إشاعة حالة التعاون وروح الفريق بين أعضاء المنظمة فيما يخلق شعور الانتماء لديهم ويفرزهم باتجاه اعتبار أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة واحدة. (الهيبي، 2005، ص 280).

8-2- البرامج الحديثة (المعاصرة):

عبارة عن أنشطة وعمليات تقوم بها الشركات المتقدمة بما يتناسب مع التغيرات والتطورات الحديثة في أعمالها، من أجل تحقيق الانتماء والولاء الوظيفي، مما يساهم باندماجهم بالعمل وشعورهم بأنهم شركاء بالعمل ولا يمكن التخلي عنهم منها:

8-2-1- برامج الإدارة بالمشاركة:

يسمح برنامج الإدارة بالمشاركة لجميع العاملين بالمؤسسة في الاشتراك الفعلي من خلال العملية الإنتاجية، ويتجسد في أداء كل عامل لعمله على أن تتوفر الرغبة الحقيقية للعاملين للحصول على حق المشاركة، وفي نفس الوقت على استعداداتهم لتحمل المسؤولية نتيجة لتلك المشاركة، وفي المقابل تتحمل الإدارة العليا أعباء التخطيط والبرامج المقررة. (سعدي، 2017، ص 57).

أي برنامج الإدارة بالمشاركة يقوم أساساً على فكرة إشراك العاملين في صنع القرار عن طريق الأخذ بأرائهم واقتراحاتهم في الأمور التي تؤثر على وظائفهم، فهذا النمط من الإدارة التشاركية لا ينظر للعاملين كمجرد منتقدي للتعليمات التي تصدر من المستويات العليا بل كأشخاص قادرين على تحمل المسؤوليات والمشاركة في التصدي للمشكلات ووضع الحلول المناسبة لها.

8-2-2- جداول العمل البديلة:

استهدفت إلى إضافة منح الحرية للفرد العامل في تحديد أوقات العمل، زيادة رضا العاملين، وزيادة كفاءتهم وتقليل تأخيراتهم وغياباتهم، فقد شاع استخدامه في سويسرا وألمانيا الغربية وفرنسا والولايات المتحدة وفي المنظمات الصناعية التي يتميز عملها بطابع المرونة. (الهيبي، 2005، ص 286).

8-2-3- حلقات النوعية:

هي فريق عمل أو مجموعة من العاملين يحكمون أنفسهم ذاتيا، يجتمعون بشكل منظم لحل مشكلة معينة وهناك العديد من الأهداف التي يمكن لبرنامج حلقات النوعية أن يحققها حيث يمكن حصر الأهداف على النوع الآتي:

- تطوير شخصية العاملين المنتسبين.
- رفع درجة وعي العاملين بأهمية نوعية.
- تحسين الروح المعنوية للعاملين.
- تطوير القابليات الإدارية لقادة الحلقات.
- رفع نوعية المنتجات.
- خفض الهدر في الوقت والجهد.
- رفع مستوى الإنتاجية.
- تحسين الاتصالات العلمية داخل المنظمة. (الستار عبد العلي، 2008، ص 21).

9- عوامل نجاح جودة الحياة المهنية:

إن عوامل نجاح جودة الحياة المهنية تتحقق من خلال مجموعة من الجهود والأنشطة المنظمة التي تستخدمها دارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة مهنية أفضل للعاملين قصد اشباع 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 المهنية في المنظمات، ومن مجمل هذه العوامل كما وردت لدى الباحثين في المجال التنظيمي: (جفال، 2022، ص 49).

9-1- نظام الاتصالات في المؤسسة:

تعتبر المؤسسة بيئة حيوية لمختلف الأنشطة الاتصالية الرسمية والتي تعرف بأنها تبادل المعلومات أو نشر المعلومات الرسمية الخاصة بالمؤسسة.

وهي أداة مهمة في بناء العلاقات الاجتماعية مع الغير داخل أي تنظيم، يتم من خلالها الحصول على المعلومات التي تساعد العمال على التطور والتقدم في وظائفهم.

تتمثل أيضا في العلاقات ما بين الأشخاص والتي تتسح بين العمال وزملاءهم والتي تسمح لهم بالحصول على المعلومات الضرورية من أجل أداء مهامهم على أحسن على وجه والتعرف أحسن على البيئة الجديدة. (جفال، 2022، ص 50).

يمكن القول أن نظام الاتصال داخل المؤسسة يعتبر عنصرا أساسيا لضمان سير العمل بسلاسة، فهو يوفر للموظفين منصة للتعبير عن أفكارهم ومقترحاتهم، مما يساعد في تعزيز التعاون والتفاهم بين فرق العمل المختلفة. يسهم هذا النظام أيضا في ابلاغ العاملين بالأهداف المستقبلية والرؤى التي وضعتها الإدارة. بالإضافة إلى البرامج المعتمدة والقرارات الجديدة. يعمل التفاعل الجيد على توزيع المعلومات بشكل واضح، مما يمكن الجميع من فهم السياق العام للمؤسسة والمواضيع المطروحة ويساهم في خلق بيئة عمل إيجابية تهدف إلى تعزيز الرضا والإنتاجية بين الأفراد وتحسين جودة الحياة المهنية.

9-2- نظم المقترحات في المؤسسة:

إن جودة الحياة المهنية الجيدة وبرامج مشاركة العاملين تفترض أن العاملين لديهم أفكار جديدة، وإن مسؤولية الإدارة هي متابعة وتطبيق هذه الأفكار من خلال نظم المقترحات حيث يقوم العامل بتقديم المقترح لمشرف

وسيط وبعد تلقي التعليقات من المشرف، يقوم العامل بإعادة كتابة الاقتراح وإعادة عرضه على المشرف للمراجعة النهائية، ثم ترفع الفكرة بعد ذلك إلى مكتب نظام الاقتراح حيث تسجل وترسل للأفراد في المنظمة الذين يطورون تلك الفكرة، عندما تتم عملية التطوير ترفع توصيم من مكتب نظام الاقتراح ويتبعها عملية تغذية مرتدة للعامل، وفي حال قبول الفكرة، تتم مكافأة العامل المقترح والمشاركين في التطوير. وإن نجاح أي نظام اقتراح يعتمد على التزام قوي من الإدارة العليا، ويجب على كل منظمة أن تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء كانت مجدية أو غير مجدية. (نفس المرجع السابق، ص 51).

9-3- مجهودات المنظمة في تطوير جودة الحياة المهنية:

إن جهود المنظمة عامل ضروري لنجاح الجودة المهنية، وذلك من خلال الاستخدام الأمثل لقدراتها التنظيمية والإدارية لتسيير وترشيد سبل توفيق بين أهداف العاملين وأهداف المنظمة، كما يشير الباحثين في المجال التنظيمي وبشكل عام تركز على الجهود المبذولة لتحقيق جودة الحياة في العمل على الأبعاد والعناصر التالية، كما يرى (جاد الرب، 1999):

- توفير بيئة عمل صحية وآمنة.
- إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العمال.
- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع.
- إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشجيع طموحات العمال.
- عدالة نظام الأجور والحوافز المادية والمعنوية.
- إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي.
- إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الإنتاجية والكفاءات.
- العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العمال وخصوصياتهم.

ويرى (Weil Heude, 2007) أن جودة الحياة المهنية تتحقق في المنظمة حسب تحقيق العوامل التالية:

- جودة مضمون العمل: الاستقلالية، نوع العمل، المسؤولية.
- جودة المحيط الفيزيقي: السلامة، بيئة العمل.
- جودة تنظيم العمل: حرية التعبير، درجة الدعم من طرف المنظمة في حل المشاكل الوظيفية.
- إمكانية التطور الشخصي: تكوين اكتساب الخبرة المهنية وتطوير القدرات.
- التوافق بين الحياة المهنية والحياة الخاصة: رسم ساعات العمل، نوعية الخدمات، الشفافية، الاهتمام الأسري. (Weil Heude, 2007, P 02).

10- مقاييس جودة الحياة المهنية:

اهتمت مجموعة من الدراسات والأبحاث بقياس جودة الحياة المهنية في المؤسسات، وإن كانت قد اختلفت كل دراسة عن الأخرى في طرق ومعايير قياس جودة الحياة المهنية تبعا إلى الهدف الذي يسعى الباحث للوصول إليه، والنتائج المراد الحصول عليها، وطبيعة عمل كل مؤسسة، وهي كالاتي:

اعتبرت دراسة "سوامي وناجي دي سوارمي وراشمي" أنه يمكن قياس جودة الحياة المهنية في المؤسسة من خلال المقاييس التالية: (معدل دوران العمل، معدل الشكاوى، معدل الغياب الطويل، إنتاجية العاملين، ساعات العمل، فرص الترقية).

بينما ترى دراسة "Fatimsari, Mohamed, Weilida"، أنه يمكن قياس جودة الحياة المهنية من خلال مقاييس كمية ومقاييس وصفية، وكانت هذه المقاييس على النحو التالي: (معدلات حوادث العمل، معدلات الأداء الوظيفي، درجة الرضا الوظيفي للعاملين، الاتصال والعلاقات الاجتماعية، نظام الأجور، تمكين العاملين).

وأشارت دراسة "Maha Khouqeer"، على أنه يمكن قياس جودة الحياة المهنية من خلال المقاييس التالية: (الولاء التنظيمي، الرضا الوظيفي، الرضا الاجتماعي، الرضا عن معدلات الأداء، كفاءة جماعة العمل، الرضا عن جماعة العمل).

وذكرت دراسة "رساك"، أنه يمكن قياس جودة الحياة المهنية من خلال: (بيئة العمل، ثقافة المؤسسة، التدريب والتطوير، الأمن الوظيفي، كفاية الموارد).

بينما وردت دراسة "Begumon & Thomas"، مجموعة من المقاييس لقياس جودة الحياة المهنية وهي كالاتي: (التعويض العادل، الالتزام التنظيمي، سيادة روح الفريق داخل المؤسسة، ظروف العمل، سلوك الإدارة). (آل جمعان، 2022، ص 25).

بينما حدد "Walton"، ثمانية معايير لقياس جودة الحياة المهنية وهي:

- مدى كفاية وعدالة نظام الأجور والتعويضات.
- مدى توافر ظروف وعدالة صحية وأمنة.
- الفرص المتاحة في المستقبل للنمو الوظيفي وتحقيق الأمان الوظيفي للعاملين في المستقبل.
- التكامل الاجتماعي في عمل المنظمة.
- حقوق العاملين الدستورية في المنظمة مثل الخصوصية والمساواة والتعبير عن الرأي.
- أهمية التزام المنظمة بالمسؤوليات الاجتماعية.
- التوازن بين الحياة المهنية للعامل وحياته الشخصية. (Walton, 1974, p 58, 59).

خلاصة الفصل:

بعد عرضنا لفصل جودة الحياة المهنية، يتضح أن هذا المفهوم يمثل حجر الزاوية في تحقيق الأداء العالي والتميز المؤسسي. يعتبر المورد البشري أحد أهم العناصر التي تساهم في نجاح المؤسسات، حيث يعزز من قدرة المنظمات على المنافسة من خلال الاستفادة القصوى من إمكانيات موظفيها.

تتطلب جودة الحياة المهنية نهجا شاملا يركز على توفير بيئة عمل صحية وآمنة، مع اشباع الحاجات المادية والمعنوية للعاملين. يتضمن ذلك تقديم حوافز ملائمة، توفير فرص للتطوير المهني، بالإضافة إلى اشراك العاملين في اتخاذ القرارات، هذا النهج يعزز الشعور بالانتماء والولاء.

من خلال التركيز على جودة الحياة المهنية، تستطيع المؤسسات تحقيق مستويات أعلى من رضا الموظفين، وهو ما ينعكس بشكل إيجابي على تحقيق الأهداف التنظيمية، لذلك، فإن الاستثمار في جودة الحياة المهنية ليس مجرد خيار بل ضرورة استراتيجية لضمان استدامة النجاح والتفوق المؤسسي في عالم العمل المتغير.

الفصل الثاني

تماسك الجماعة

تمهيد

- 1- مفهوم الجماعة.
 - 2- أنواع الجماعات.
 - 3- خصائص الجماعة.
 - 4- مفهوم تماسك الجماعة.
 - 5- عوامل تماسك الجماعة وإضعافه.
 - 6- أهمية تماسك الجماعة.
 - 7- أبعاد تماسك الجماعة.
 - 8- الآثار الإيجابية والسلبية لتماسك الجماعة.
 - 9- مقاييس تماسك الجماعة.
- خلاصة الفصل.

تمهيد:

الانسان كائن اجتماعي بطبعه، حيث ينشأ ضمن جماعة أولية ويقضي جزءا كبيرا من حياته بعد مرحلة الطفولة في التفاعل واللعب مع الآخرين في أماكن مختلفة مثل المدرسة، النادي، الجامعة وغيرها.

تعد الجماعة وحدة اجتماعية تضم أفرادا يرتبطون بعلاقات تؤثر على سلوكهم. تتميز هذه الجماعات بمجموعة من المعايير والمعتقدات والقيم والعادات والدوافع التي تؤثر على سلوك الأعضاء، مما يعزز من كفاءتها وفعاليتها، ويساهم بالتالي في تحسين أداء المنظمات بشكل عام.

في هذا الفصل سنناقش مفاهيم جماعات العمل ونبحث في كيفية تماسكها وتأثيرها على أداء الأفراد وسلوكياتهم.

1- مفهوم الجماعة:

أثار مفهوم الجماعة الكثير من النقاشات بين الباحثين والمتخصصين، خصوصا في مجال علم النفس وعلم الاجتماع، يتمحور الجدل حول ما إذا كانت الجماعة مجرد مجموعة من الأفراد أو هي نظام من العلاقات المتبادلة بينهم.

فيما يلي بعض التعريفات للجماعة:

عرف (سليمان 1986)، أن الجماعة هي وحدة اجتماعية ذات إدارة وقدرة ذاتية، تتكون من عدد من الأفراد بينهم علاقة وينتظمون حول اهتمامات واحدة أو مصالح مشتركة ويتفاعلون بناء على قواعد وقيم ومعايير خاصة تنظم سلوك أفرادها ويشعرون بأن بينهم تماسك عاطفي، يحسون عن طريقه بوجود الجماعة.

كما عرف (Slavson) الجماعة بأنها تتكون من ثلاثة أشخاص أو أكثر بينهم علاقة رسمية تتسم بوجود نشاط عاطفي مباشر بين الأفراد المكونين لها، الأمر الذي ينتج عنه تغيير في شخصية كل عضو في الجماعة. (أبو عباة، 2000، ص 35).

يرى (K. Leuvin) الجماعة بأنها التفاعل المتبادل بين الأشخاص الذين يتشابهون في الاتجاهات أو الأهداف أو الولاء وغير ذلك. (بني جابر، 2004، ص 12).

أشار (Kreitner, Kinicki) بأنها مجموعة من اثنين أو أكثر يتفاعلون بحرية ويشتركون في أهداف ومعايير جماعية ولهم هوية مشتركة. (العميان، 2010، ص 187).

ويعتبرها "علي السلمي" عددا من الأفراد ببعض بشكل منتظم وبأسلوب مباشر خلال فترة من الزمن ويتميز هؤلاء الأفراد بإدراكهم بأنهم يكونون جماعة مختلفة عن غيرها من الجماعات الأخرى، أما بالنسبة لـ "Bales" فالجماعة هي عدد من الأفراد يتفاعل بعضهم مع بعض وجها لوجه مرة واحدة، أو عدد من المرات يحدث تفاعل مباشر بين الأشخاص حيث يتلقى كل عضو بعض الانطباعات يدرك كل عضو الآخر إدراكا حسيا بدرجة

ملائمة من التميز، يستطيع معها إما في ذات الوقت أو في المستقبل أن يستجيب لكل من الأفراد الآخرين باعتبارهم أفراد بذاتهم حتى ولو اقتصر الأمر على تذكر أن الشخص الآخر كان موجودا في الاجتماع. (لوكية الهاشمي، 2006، ص 108).

ومن خلال دراسة التعريفات المذكورة أعلاه يمكن استنباط ما يلي:

- الجماعة تتطلب تفاعلات بين الافراد.
- الأفراد يتجمعون حول أهداف أو قضايا مشتركة.
- ينظم سلوك الأفراد بقواعد وقيم ومعايير خاصة.
- الانخراط في الجماعة يؤدي إلى تغييرات في شخصية الأعضاء.
- تعكس الجماعة ارتباط الأفراد واحساسهم بالهوية الجماعية.
- وجود مشاعر مباشرة بين الأعضاء يعزز الروابط الاجتماعية.

2- أنواع الجماعات:

أجريت العديد من البحوث والدراسات حول أنواع الجماعات، مما أتاح للباحثين استخراج مجموعة متنوعة من التصنيفات التي تميز الأنواع المختلفة من الجماعات، هذه التصنيفات تساعد في فهم كيفية تشكيل الجماعات وتأثيرها على سلوك الأفراد.

تتضمن هذه الأنواع ما يلي:

2-1- الجماعات الأساسية (الأولية): Primary Groups

المجموعات الأولية هي مجموعات صغيرة نسبيا طويلة الأمد من هذه الأفراد الذين يشتركون في علاقات ذات معنى شخصيا، نظرا لأن هذه المجموعات غالبا ما تتفاعل وجها لوجه، فإنهم يعرفون بعضهم البعض جيدا وموحدون. يعتبر الأفراد جزءا من المجموعات الأساسية والمجموعة جزء مهم من حياتهم، وبالتالي فإن الأعضاء

يتعرفون بقوة على مجموعتهم حتى بدون اجتماعات منتظمة، يعتقد "كولي" أن المجموعات الأساسية كانت ضرورية لدمج الأفراد في مجتمعهم لأن هذه غالبا ما تكون تجربتهم الأولى مع المجموعة. على سبيل المثال، يولد الأفراد في مجموعة أولية أي أسرهم، مما يخلق أساسا لهم لبناء علاقتهم المستقبلية. (بشقة عز الدين 2019، ص 67).

2-2- الجماعات الثانوية: Secondary Groups

يشير محمد عاطف عيث وآخرون، إلى أنها جماعة غير شخصية تستوعب جانبا واحدا فقط من حياة الأعضاء وشخصياتهم، وإن كان من الممكن أن يسودها إحساس قوي وعميق بالتوحد، وقد تكون العلاقات بين الأعضاء مباشرة أو غير مباشرة.

وترتبط الجماعات الثانوية عادة عن طريق المصالح النوعية لأعضائها الذين يؤدون في الغالب وظائف مختلفة. ومن أمثلة الجماعات الثانوية، النقابات العمالية والنقابات المهنية والأحزاب السياسية ومجالس أولياء الأمور في المدارس...

وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد خصائص هذه الجماعات كالاتي:

- قصيرة البقاء .
- تتكون من عدد كبير من الأعضاء .
- العلاقات بين الأعضاء قد لا تكون مباشرة.
- الأعضاء يجمعهم هدف قد يسبق وجود الجماعة. (أبو النصر، 2015، ص 26).

2-3- الجماعات الرسمية: Formal Groups

الجماعة الرسمية هي جماعة اجتماعية يقوم بناؤها وتعتمد أنشطتها على التقنين والتنظيم العقلاني الرشيد، فضلا عن توفر القواعد المحددة والأهداف الواضحة والقيادة المناسبة.

وقد تكون الجماعة الرسمية في حد ذاتها، وقد تكون جزءا من تنظيم أكبر.

والجماعات الرسمية في بيئة العمل، كما يوضح ذلك "أحمد سيد مصطفى"، هي مجموعات من الأفراد تنتظم في العمل بوحدة تنظيمية يضمها الهيكل التنظيمي مثل الإدارات والأقسام واللجان وفرق العمل، وتقوم الإدارة بتوجيه هذه الجماعات نحو الأهداف التنظيمية المحددة وتشارك جماعات العمل الرسمية في تكوين الهيكل التنظيمي للمنظمة ككل.

وبالطبع يكون لكل جماعة رئيس له صفة الرسمية، مسؤول عن أداء الجماعة وتحقيق النتائج المستهدفة، وتتشكل هذه الجماعات وفق قواعد رسمية تحدد من يرأس من ومن يقدم تقاريره لمن، كما تحدد الاختصاصات الوظيفية لكل جماعة ولكل فرد أو موظف. (أبو النصر، 2015، ص 27).

بالإضافة إلى ذلك فإن الجماعة الرسمية هي تلك التي يتم تكوينها داخل المنظمات لتوجيه أعضائها نحو

الأهداف التنظيمية، ومنها:

2-3-1- الجماعة المنبثقة من سلسلة القيادة:

هي الجماعة التي يتصل أعضائها ببعضهم البعض عبر الخريطة التنظيمية والتي تحكمها قواعد العمل، حيث التسلسل في الأوامر والتقارير.

2-3-2- جماعة المهمة أو الوظيفية:

هي مجموعة من الأعضاء لهم نفس الاهتمام أو الخبرة في بعض المجالات المحددة، بغض النظر عن مواقفهم ومكانتهم التنظيمية، مثال: جماعة لحل مشكلة ما أو لجنة لمتابعة تعيين العاملين أو فصلهم. (محمد باشري، شعبان منكور، 2017، ص 144).

إذن، تتسم الجماعة الرسمية بتشكيلها من قبل مؤسسات أو هيئات معترف بها، مما يضمن استمراريتها واستقرارها، كما تعتبر العلاقات بين الأعضاء في الجماعة الرسمية أكثر رسمية، حيث تحدد من خلال أنظمة واضحة، مما يقلل من الفوضى ويعزز التعاون.

2-4- Informal Groups: الجماعات غير الرسمية:

هي الجماعات التي عينت رسمياً لإنجاز عمل ما، ولكن عملية التفاعل الاجتماعي بين أفرادها أدت إلى تكوين علاقات غير محددة في إطار رسمي وهذه اللا رسمية تصبح ايقاعاً عملياً لإنجاز العمل المحدد رسمياً. وعليه فالجماعات غير الرسمية تتكون نتيجة شعور ضمني بين أفراد المجموعة لاتخاذ مسلكا يفرض تحقيق هدف جماعي واحد هو حماية مصالحهم المشتركة وتأمين مستقبلهم.

من خلال هذا يمكن القول أن الجماعات غير الرسمية تكون نتيجة للعلاقات الشخصية بين أفراد تنظيم ما تربطهم أهداف مشتركة، تتمثل في مصالح وحاجات خاصة عجز التنظيم على تحقيقها من خلال هيكله الرسمي المحدد لطبيعة العلاقات بين الأفراد.

وهذا ما يلخصه "مصطفى عشوي"، في كتابه أسس علم النفس الصناعي حينما اعتبرها جماعات تنشأ من العلاقات الشخصية والاجتماعية التي لا تحددها الإدارة بصفة مباشرة، وإنما تنشأ نتيجة لوجود العاملين في أماكن متقاربة، ولتعوضهم المشاكل المتشابهة أو لرغبتهم في تحقيق أهداف واحدة واشباع حاجات مشتركة. (عسلي ، 2006 ، ص 8،7).

ومن أشكال الجماعات غير الرسمية ما يلي:

2-4-1- جماعات المصلحة: يتكون هذا النوع من الجماعات من العاملين الذين تجمعهم مصلحة واحدة يرغبون في تحقيقها داخل منظمة العمل مثل الحصول على ترقية وعلاوات أو أي شكل من أشكال الامتيازات الاجتماعية والاقتصادية، وكما أن هذا النوع من التنظيمات ليس مقصوراً على منظمة العمل وإنما هو ظاهرة

منتشرة في المجتمع الإنساني وتوجد أينما وجد التجمع الاجتماعي للبشر فهي انعكاس لحالة انبثاق الحاجات وظهور دوافع اشباعها وتكون التوقعات الاجتماعية للفرد.

2-4-2- جماعة الصداقة: يمكن إطلاق عليها اسم جماعة الأقران أو الرفاق هذا النوع من الجماعات التي تنشأ تحت طائلة الفرد للانتماء، وتبدأ مع الانسان منذ صغره وهناك عوامل أخرى تربطهم فيما بينهم مثل تقارب السن والمراهقة أو الاتجاهات أو الاهتمام في الدراسة أو ممارسة نشاطات معينة. (أبو النصر، 2004، ص 105).

وتتميز الجماعات غير الرسمية بما يلي:

- ليس لها بناء اجتماعي واضح.

- ليس لها اسم محدد.

- ليس لها قواعد ومعايير معروفة.

- ليس لها غرض محدد.

- قراراتها غير رسمية وغير مكتوبة، ليس لها دستور مكتوب.

- قد تكون طويلة الأمد أو قصيرة العمر، وقد تكون مستقرة أو غير مستقرة. (العزازي، 2009، ص 62).

هناك تصنيف آخر للجماعة طرحه ملحم يحيى سليم (2006)، إذ صنف الجماعة كالآتي:

2-4-3- الجماعة الوظيفية: تنشأ هذه الجماعات بقرار من السلطة الرسمية في المنظمة والمجموعة الوظيفية، هي الوحدة التي تتكون في مجموعها الهيكل الرسمي للمنظمة وتعرف بالإدارات والأقسام والورش... وغيرها.

2-4-4- فرق العمل: هو أن الجماعات، جماعة من العناصر البشرية يعملون معا لإنجاز ما لم يمكن إنجازه

في حالة عمل كل منهم بمفرده ويضفي عليه روح العمل والاهتمام والرضا والأداء الفعال وهو أسلوب قائم على

التعاون المتبادل، التنسيق بين مجموعة من المهنيين أو العمال ويعود تكوين فرق العمل من أجل إنجاز مهمة

محددة وعند تحقيق هذه المهمة تزول.

2-4-5- فرق الميول والصدقة: يتكون هذا النوع من الجماعات نتيجة وجود ميول مشتركة بين أفرادها أو صداقات نشأت بينهم وأن أفراد هذه الجماعة يربطهم اهتمام مشترك في المعتقدات والنشاطات.

اللجان: يتشكل هذا النوع من الجماعات من فرق عمل مؤقتة يتم تشكيلها عادة لدراسة حالة أو حالة معينة في العمل وإضافة إلى العمل الرسمي الأساسي لكل عضو من أعضائها مثل لجنة المشتريات أو لجنة الموظفين. (ملحم يحي سليم، 2006).

3- خصائص الجماعة:

من خلال ما سبق نستطيع استخلاص مجموعة من الخصائص الرئيسية الخاصة بالجماعة تتمثل في:

- عدد أفراد الجماعة محدود نسبياً ليسمح بالتفاعل والوعي المتبادل بين الأفراد.
- لدى هؤلاء الأفراد هدف أو رسالة مشتركة، أي أن الجماعة تشكل لتحقيق الأهداف المشتركة.
- يقوم الأفراد بأدوار متنوعة من أجل العمل على تحقيق هذه الأهداف.
- يتفاعل الأفراد مع بعضهم البعض بصورة منتظمة شبه دائمة أثناء قيامهم بأدوارهم لتحقيق أهداف الجماعة.
- كل فرد عضو في الجماعة يرى نفسه جزءاً منها، يجب أن تكون الجماعة على درجة من التماسك ولها هدف واضح يربط بين أعضائها، كالرغبة في ممارسة نشاط معين أو تعلم شيء. (سماتي، 2010، ص 61).

يقترح ليكترت (Likkert) مجموعة من السمات والخصائص للجماعة المثالية وتتمثل في:

- لدى أعضاء الجماعة المهارات المتنوعة المتعلقة بالقيادة والعضوية اللازمة للتفاعل بين القادة والأعضاء وبين الأعضاء أنفسهم.
- توجد ثقة عالية متبادلة.
- أهداف وقيم الجماعة تشكل تكاملاً مرضياً لحاجات وقيم الأفراد.
- جميع الأنشطة التبادلية بين الأفراد، وحل المشكلات وصنع القرارات الجماعية تتم في جو مؤازر ومساند.

- رئيس الجماعة يمارس تأثير كبيراً في إرساء جو الجماعة من خلال مبادئه وممارساته القيادية. (حريم، 2009، ص 159، 160).

- كما أبرز (صلاح الدين عبد الباقي، 2004)، بعض الخصائص المهمة والتي تتضمن:
- ضرورة وجود عدد من الأفراد لا يقل عن اثنين.
 - ضرورة وجود تفاعل واتصال مستمر بين أعضاء الجماعة وأيضاً اعتماد تأثير متبادل فيما بينهم، وهذا يعني أن مجرد تجمع عدد من الأفراد في مكان واحد لا يشكل بالضرورة جماعة بل لا بد من وجود تفاعل.
 - ضرورة وجود ثبات ودوام نسبي للجماعة، ويقصد بذلك استمرارية العلاقات والتفاعل الاجتماعي بين أعضاء الجماعة لفترة طويلة نسبياً.
 - ضرورة وجود هدف واحد ومشترك تتجمع الأعضاء حولها ويهتم كافة الأعضاء في هذه الحالة بالاشتراك في وضع أهداف الجماعة والتعاون فيما بينهم لتحقيق هذه الأهداف.
 - ضرورة وجود عدد من القيم والمبادئ والقواعد للسلوك، يلتفت حولها الأعضاء وتعتبر مرشداً وضابطاً لسلوك أعضاء الجماعة ويجب أن يلتزم بها والعقاب لمن يخالفها.
 - ضرورة وجود أدوار محددة ومتوقعة لأعضاء الجماعة حيث تحدد واجبات ومسؤوليات معينة يلتزم أدائها الأعضاء، وهذا يعني أن كل عضو يساهم بدور معين للمساهمة في تحقيق أهداف الجماعة. (عبد الباقي، 2004، ص 195).

4- مفهوم تماسك الجماعة:

تتعدد المعاني التي تفسر وتشرح مصطلح أو مفهوم تماسك الجماعة فالبعض يعرفه على أنه محصلة القوى الناتجة والتي تجذب الأفراد تجاه الجماعة، ويؤكد البعض على أن التماسك يشير إلى جاذبية الجماعة

وأعضائها، ويرى آخرون أن التماسك هو القوة التي تمارسها الجماعة لكي تحافظ على عضوية أفرادها. (عبد فلية، السيد محمد، 2005، ص 96، 97).

يعرف التماسك بأنه مقدار المشاعر الإيجابية التي يكنها أعضاء الجماعة لبعضهم البعض ومدى حرصهم ورغبتهم في البقاء والاستمرار في هذه الجماعة وتتوقف درجة التماسك على قوة الجذب التي تتمتع بها الجماعة لإبقاء أعضائها داخلها وعدم انسحابهم منها.

كما يعبر مفهوم التماسك على درجة انجذاب أعضاء الجماعة لها والأفراد ينجذبون إلى الجماعة إذا كانت بالنسبة لهم مصدرا لإرضاء حاجاتهم، كما يعبر عن قوة الروابط بين أفراد الجماعة ومدى تكاتفهم واتحادهم، ويعتبر التماسك من المقومات الأساسية التي تعطي للجماعة وجودا أو كيان أفرادها. (مجيدر، 2015، ص 31).

ذكر بكر خضر جاسم الصبيحي نقلا عن (Heyneman, S.P (2003) أن مفهوم تماسك الجماعة يعد عملا هجينا يندرج ضمن العديد من التخصصات الإنسانية مثل علم الاجتماع والسياسة والتنمية وعلم النفس، فهو يدل على العملية المستمرة لتطوير المجتمع باستعمال القيم المشتركة، والتعاون في مواجهة التحديات المشتركة، وتكافئ الفرص في المجتمع الواحد بناء على شعور من الثقة والأمل بالعيش المشترك والمعاملة بالمثل بين المواطنين. (Heyneman, S.P, 2003).

5- عوامل تماسك الجماعة وإضعافه:

هناك عوامل داخلية وخارجية مختلفة تؤثر في تماسك الجماعة فتقويه أو تضعفه. فمن العوامل التي

تقوي التماسك ما يلي:

5-1- التجانس بين الأعضاء: من المستحسن حين يعمل الناس في جماعات صغيرة أن يكونوا متقاربين في

القدرة على قدر الإمكان، وذلك خشية أن تشعر ذو القدرة الضعيفة بالدونية والنقص. فقد لوحظ أن الخط والتغيب

يشيعان بين من يعانون هذا الشعور، ولهذا تبنت المؤسسات مجموعة أنشطة اجتماعية مختلفة تزيد من الانسجام بين العاملين والتقريب بينهم كذلك يجدر أن يكون الأعضاء متقاربين على قدر المستطاع في المزاح والاهتمامات

5-2- قدرة الجماعة على إرضاء حاجات أعضائها: فعلى قدر ما ترضى الجماعة حاجاتهم إلى الأمن والتقدير والتعبير واحترام الذات، وتشعر كل عضو بقيمته فتزداد ثقته بنفسه وافتخاره بالانتماء إلى الجماعة، نقول على قدر ما توفق الجماعة إلى ذلك تقوى وحدتها ويزداد تماسكها. (فتحي محمد موسى، 2010، ص 195، 196).

5-3- المكانة: كلما زادت مكانة الفرد داخل الجماعة أو كلما زادت المكانة التي يحتلها فإن حصل عليها إذا انضم للجماعة، زادت القوى التي قد تدفعه إلى الانضمام للجماعة وقد توصل "كلي" في إحدى تجاربه إلى نتيجة هي أن أقل المكانات في الجماعة جاذبية للأفراد هي المهدة بالتنزيل والمكانات المنخفضة غير القابلة للترقية، أي أن هذين النوعين من المكانة هما أشد المكانات خطرا على تماسك الجماعة، كما أوضحت نفس التجربة أن الأفراد الأمنين على مكانتهم العالية وأولئك الذين كانوا يتوقعون ترقيتهم لمكانة أعلى كانوا أكثر الأفراد إقبالا على الجماعة وأكثر تماسكا لها. (عويضة، 1996، ص 85).

5-4- درجة التفاعل الاجتماعي بين أعضاء الجماعة: من أهم المصادر الرئيسية والعوامل التي تزيد من تماسك الجماعة ووحدتها هو مقدار الاتصال بين أعضاء الجماعة وتصبح أكثر تماسكا عندما يقضي الأعضاء وقتا أكبر مع بعضهم البعض ويتم الاتصال والتفاعل الإيجابي بينهم ويلاحظ أن أداء الأفراد لوظائفها في مكان واحد يساعدهم على الاتصال والتفاعل بينهم، ولذلك يعتبر التقارب المكاني عنصر أساسي لحدوث نوع من التفاعل خاصة لما يكونون في نفس المستوى الوظيفي أو يقومون بوظائف مماثلة. (عبد الباقي، 2003، ص 177).

إذا يقصد بالتفاعل الاجتماعي ذلك التأثير المتبادل بين سلوك الأفراد والجماعات من خلال عملية الاتصال ويطلق بعض الدارسين على التفاعل بين الجماعات مصطلح التفاعل الرمزي لأن التفاعل الاجتماعي يستند إلى الاتصال. وهذا ما يزيد من تماسك الجماعة. (عبير مختار شاكر، 2012، ص 573).

ذكرت "ابريعم سامية" نقلا عن "سوانسون 1996"، أن التفاعل الاجتماعي هو العملية التي يربط بها أعضاء الجماعة مع بعض عقليا ودافعيا وفي الحاجات والرغبات والوسائل والغايات والمعارف وما شابه ذلك. (ابريعم سامية، 2023، ص 62).

5-5- العلاقات التعاونية: تؤدي العلاقات التعاونية إلى زيادة تماسك الجماعة، وقد أمكن التحقق من ذلك عن طريق تكوين جماعتين احدهما تعاونية والأخرى تنافسية وقد وجد أن الجماعات التعاونية أظهرت الكثير من علاقات التماسك حيث ساد الود بين أفرادها وتقبل كل منهم الآخر بسهولة وذلك بعكس الجماعة التنافسية. (عويضة، 1996، ص 86).

5-6- صغر حجم الجماعة: كلما صغر حجم الجماعة ازدادت درجة جاذبيتها للأفراد، ذلك لأن الحجم الصغير يساعد على معرفة الأعضاء ببعضهم لبعض، واكتشاف اهتماماتهم المشتركة، وشعورهم بأهميتهم داخل الجماعة، وتماسكهم فيما بينهم.

5-7- الهيبة والاحترام: يزداد تماسك الجماعة وانجذاب الأفراد نحو الجماعة كلما حصلوا على الهيبة والاحترام داخلها أو خارجها أو كليهما. (عبد القادر، عبد الرزاق وآخرون، 2023، ص 442).

5-8- أهداف الجماعة: تعتبر أهداف الجماعة من عوامل تماسكها، فاشترك الفرد مع غيره في هذه الأهداف يقوي الروابط الاجتماعية بين الأفراد، وحدة الهدف بين الأفراد قد تكون سببا في تكوين الجماعة، وتتوقف قيمة الهدف من حيث تأثيره في استمرار الجماعة على إمكانية تحقيقه، فإن كان صعب التحقيق بعيد المنال أصبح عامل تفكك بدلا من أن يكون عامل تماسك، ولذا يجب تقسيم الهدف الكبير إلى أهداف جزئية ومراحل متعاقبة

مما يساعد على ترقية الروح المعنوية لأن ذلك يؤدي إلى عمليات متدرجة من الربط بين الأداء الحالي والهدف القريب.

5-9- اللغة: بما أن تماسك الجماعة يعني الاتصال الوثيق فإن اللغة تقوم بدور أساسي لتحقيق هذا الاتصال بين أعضاء الجماعة، فاللغة وسيلة الأفراد للتعبير عن أفكارهم وآراءهم، وتحقق اللغة بذلك التقارب الذهني وتنمية الاتجاهات كما تساعد على زيادة اندماج الشخص في الجماعة على التكيف المتبادل بين الأعضاء. (عبد القادر، عبد الرزاق وآخرون، 2023، ص 443).

بعد أن استعرضنا العوامل التي تقوي تماسك الجماعة، سنتناول الآن العوامل التي تساهم في اضعاف

هذا التماسك وسنقوم بتلخيص بعض هذه العوامل فيما يلي:

ذكر "صعب أحمد" نقلا عن دكتور احسان محمد الحسن وبهيجة أحمد شهاب (1983)، أن العوامل التي تضعف من حالة تماسك الجماعة في الجماعات تتمثل في:

- عجز أو فشل الجماعات في اشباع حاجات أعضائها.
- التناقض في الأهداف والقيم بين أعضاء الجماعة.
- شدة الصراع بين أعضاء الجماعة أو التباين في الآراء والقرارات المتخذة لمواجهة مشكلات الجماعة أو سيادة الأجواء التسلطية داخل الجماعة. (صعب، 2015، ص 38).

بالإضافة إلى العوامل التي ذكرها الدكتور "احسان محمد الحسن وبهيجة أحمد شهاب"، هناك مجموعة أخرى من العوامل التي ذكرها (محمد إبراهيم عيد، 2005) وتتمثل في:

- عدم إحساس الفرد بهويته وبأنه فعال وإيجابي داخل الجماعة.
- عجز الفرد داخل الجماعة عن التعبير عن تلقائيته وامكاناته وقدراته.
- تناقض اشباع الحاجات النفسية والاجتماعية داخل الجماعة.

- هيمنة الروح التسلطية على قادة الجماعة.
 - غيبة التواصل الحقيقي بين الأفراد لأسباب داخلية وأسباب خارجية، وقد تتحدد الأسباب الداخلية في اختلاف المكونات النفسية لأفراد الجماعة، أما الأسباب الخارجية تتحدد في اختلاف القوميات واللغات بين أفراد الجماعة.

- تمثل قيمة إيجابية، وشعوره بأنه لم يعد يمثل قيمة إنسانية داخل الجماعة. (إبراهيم عيد، 2005، ص 69، 70).

6- أهمية تماسك الجماعة:

يرجع اهتمام الخبراء بتماسك الجماعة إلى:

- أهميتها الفردية التي تتخلص في تهيئة الجو المناسب للصحة النفسية للفرد واعتزازه دائما بانتمائه للجماعة، حيث تعطيه السعادة وتكسيه الرضا والراحة، مما يجعله يتمسك بعضويته لها ويبدل جهده في سبيلها ويخضع لمعاييرها ولقراراتها.

- أهميتها تظهر في الزيادة في العلاقات الموجبة التي تدور في المحيط الداخلي والقدرة على مواجهة الأزمات الداخلية بسرعة والعمل على تصفيتها وعلاجها.

- أهميتها العامة للمجتمع لأن التماسك يؤثر على الإنتاج فيزداد عندما يؤمن أفراد الجماعة بهدف، ويقل عندما تؤثر الجماعة معلنة اضرابها عن الهدف. (سهير كامل أحمد، 2021، ص 51).

- تعزيز حالة التعاون بين أفراد المجموعة وذلك بنشر روح التآلف والمساعدة بينهم.

- تعزيز حالة التنافس الإيجابية بين أفراد الجماعة.

اتفق كل من (إبراهيم 2004)، (زياد 2003) على أن أهمية تماسك الجماعة تتمثل في:

- الجماعة المتماسكة تقدم لكل عضو من أعضائها مساندة قوية وفعالة كلما قابل العضو عارضا مثيرا مقلقا.

- زيادة التوافق بين اتجاهات أعضاء الجماعة، وهذه النقطة بالذات في غاية الأهمية، فالجماعة المتماسكة لها أفكار وأهداف متحدة يسعى الجميع بإخلاص إلى تحقيقها.
 - زيادة حجم التعامل بين افراد الجماعة وزيادة الاتصالات المختلفة بين هؤلاء الأفراد.
 - تقدم الجماعة لأعضائها شعورا ذاتيا يرضي كل فرد من أفراد الجماعة عن عضويته في الجماعة، وهذا الرضا يشبع لديه الاحتياجات المختلفة، الشخصية، الاجتماعية والوظيفية.
 - تنمية روح التعاون الحر بين أعضاء الجماعة. (الخياط محمد بشار، 2019، ص 31،32).
- علاوة على ما ذكرناه سابقا، يمكننا أن نضيف ما يلي:
- الشعور بالانتماء والسعادة في العمل.
 - تحسين التواصل بين الأفراد.
 - زيادة الدعم المتبادل.
 - تحقيق الأهداف بشكل أسرع.
 - بناء الثقة بين الأفراد.
 - رفع مستوى الأداء والإنتاجية.
 - تخفيف الضغوط النفسية.
 - زيادة الفهم المتبادل بين الأفراد.
 - تعزيز الهوية المشتركة.
 - تحقيق الاستقرار العاطفي للجميع.

7- أبعاد تماسك الجماعة:

تتباين الأبعاد المحددة لتماسك الجماعة بين الباحثين نتيجة لتعدد وتنوع المتغيرات والعوامل التي تؤثر في بيئات المنظمات المختلفة. بالإضافة إلى ذلك، فإن الاختلاف في الدراسات ووجهات نظر المؤلفين يسهم في هذا التباين، فيما يلي، سيتم تناول مجموعة من هذه الأبعاد استناداً إلى آراء عدد من الباحثين والكتاب.

• استناداً إلى ما ورد في الدراسات، أشار الباحثان (حليحل مصطفى صباح وعلي عبد الأمير)، إلى وجود ثلاثة أبعاد رئيسية لتماسك الجماعة.

7-1- **الانتماء للمجموعة:** إن الانتماء صفة جماعية فضلاً عن كونها صفة فردية، أي وهو ظاهرة نفسية لا تخضع للملاحظة المباشرة لأنها نابعة ذاتياً من داخل الفرد، ويمكن تلمسها تطبيقياً من خلال نتائجه، وهو شروط التي تجمع الأفراد معا في عمل واحد مشترك.

7-2- **الإيجابية والتأثير:** المحافظة على التوازن السليم في إدراك مختلف المشكلات وهي: أسلوب متكامل في العمل المؤسسي، ويعني التركيز على الإيجابيات وجعلها مؤثرات إيجابية دافعة في أي موقف بدلا من التركيز على السلبيات، وذلك يعني خلق حالة من التحفيز الجماعي الهادف.

7-3- **روح الفريق:** تعني الشبكة الاجتماعية المعبرة عن قوة الإدارة لأعضاء الفريق في تشكيل كيان كلي متماسك وفعال بوصفه شكلا جيدا من تمكين المهام التنظيمية التي يتحقق من خلالها الإنجاز المؤسسي. (حليحل، عبد الأمير، 2018، ص 201).

وفقاً لما ذكرته (رؤى بشار محمد الخياط 2019)، إلى أن (Jahan & Mahmud, 2013) قام بتحديد أبعاد تماسك الجماعة على النحو التالي:

7-4- الانتماء عكس العزلة: الانتماء يشير إلى الشعور بالهوية الجماعية التي تسمح لأفراد المنظمة أو المجتمع بالاعتقاد أنهم جزء منها فيما يأتي مصطلح العزلة الذي هو عكس الانتماء إذ يشير إلى عدم وجود هوية أو قيم مشتركة للفرد بين أعضاء الجماعة.

7-5- الاندماج عكس الاقصاء: إذ يشير الاندماج إلى مبدأ تكافؤ الفرص بين أفراد المنظمة أو المجتمع أما الاقصاء فيشير إلى الأبعاد والعزلة.

7-6- المشاركة مقابل عدم المشاركة: فالمشاركة تعني مشاركة افراد المنظمة أو المجتمع في اتخاذ القرارات، أما عدم المشاركة فيشير إلى عدم السماح للأفراد العاملين في المنظمة من المشاركة في اتخاذ القرارات وإبداء الرأي.

7-7- الاعتراف عكس النبذ أو الرفض: يشير مصطلح الاعتراف شعور أفراد المنظمة بالقول والاعتراف بهم وبإسهاماتهم في المنظمة أما الرفض فيعني عدم اعتراف المنظمة بإسهامات الافراد العاملين وبجهودهم مما يصيب الفرد العامل الشعور بالإحباط.

7-8- الشرعية مقابل اللاشعرعية: تعني شعور الفرد العامل بالسلطة في مكان عمله وهو التزامه بالقوانين والمبادئ، والقيم وأخلاقيات العمل، أما اللاشعرعية فهو عدم التزام العاملين بالقوانين التي تخص المنظمة وقيم أخلاقيات العمل. (الخياط محمد بشار، 2019، ص 36، 37).

أما (حافظ، 2017)، فقد اعتمد على بعدين:

7-9- سياسة المنظمة: تعد احدى المفاهيم الإدارية التي تتضمن على ارشاد متخذ القرار في المنظمة وتحكم تنفيذ الأعمال وتسهم في تنظيم العلاقات الداخلية والخارجية للمنظمة وكذلك تحكم وتقيد سلوكيات أعضاء المنظمة وتعمل على انسجامها إذ تعرف على انها مجموعة من القواعد والأسس التي تضعها القيادة الإدارية لتوجيه فكر المنظمة وأعمال العاملين بها، إذ ان سياسة المنظمة تتميز بأن السياسة أداة لتوجيه الاعمال داخل

المنظمة نحو تحقيق الأهداف وغايات المنظمة وكذلك تحديد سلوكيات الأفراد وتساعد القائمين على شؤون المنظمة برسم سلوكيات ثابتة ومنتظمة تجعلها قادرة على النمو، وكذلك يجب أن تكون السياسة مرنة التطبيق وذلك لجعلها متماشية مع ظروف البيئة التي تعيش بها المنظمة ومن المهم عدم اختلاط سياسة العمل بإجراءات العمل ذلك أن الإجراءات تنبثق عن السياسة وكلاهما يعمل على دفع الجهود من أجل الوصول إلى الأهداف العامة للمنظمة. (أبو هتلة، 2010، ص 61).

7-10- ثقافة مجتمع المنظمة: أصبح موضوع ثقافة مجتمع المنظمة أو أفراد العاملين في المنظمة من المواضيع التي تخطى باهتمام كبير في مجالات الإدارة وذلك لأن الثقافة تعد من أهم المحددات لنجاح المنظمة أو فشلها إذ يرتبط نجاح المنظمة على القيم والمفاهيم والمبادئ التي تدفع العاملين بها إلى الالتزام والعمل الجاد والابتكار والتجديد والمشاركة في اتخاذ القرارات والعمل للمحافظة على جودة وتحقيق ميزة تنافسية والاستجابة للملائمة لاحتياجات العملاء والأطراف ذوي العلاقة ببنية عمل المنظمة، إذن ثقافة المنظمة هي مجموعة من القيم المشتركة التي تحكم تفاعلات أفراد المنظمة فيما بينهم وعلى الأفراد ذوي العلاقة خارج المنظمة، ويمكن أن تكون نقطة قوة ذات ميزة تنافسية أو نقطة ضعف وفق تأثيرها على سلوك أفراد المنظمة. (التومي، 2019، ص 11).

8- الآثار الإيجابية والسلبية لتماسك الجماعة

8-1- الآثار الإيجابية لتماسك الجماعة:

يعتبر تماسك الجماعة وترابطها من العوامل الهامة المؤثرة في نجاح الجماعة وفعاليتها ومن النتائج الإيجابية لتماسك الجماعة ما يلي:

- تحقيق أكبر عدد ممكن من الرضا للعاملين وتحسين أدائهم ونتاجهم وبالتالي إنتاجية أعلى للمنظمة.
- كلما زاد تماسك الجماعة زادت احتمالات مشاركة أعضائها لنفس الاتجاهات والقيم وأنماط السلوك.
- مواجهة الضغوطات والتهديدات الخارجية.

ويخلص (Luthans) نتائج تماسك الجماعة على مستويين الفردي والمنظمي كما يلي:

8-2- التأثير على فعالية الفرد:

- تلبية حاجات القبول والانتماء .
- مساعدة الفرد على معرفة ذاته وما يتعلق بالمنظمة.
- المساعدة في اكتساب مهارات جديدة.
- الحصول على عوائد قيمة لا يمكن الحصول عليها منفردا.
- تحقيق أكبر قدر ممكن من الرضا وبالتالي الإنتاجية.

8-3- التأثير على فعالية المنظمة:

- انجاز الأعمال التي لا يمكن أدائها من قبل الأفراد أنفسهم.
- استقطاب المواهب والمهارات لمعالجة مشكلات صعبة.
- تسهيل عملية تغيير سياسات وإجراءات المنظمة.
- تزيد من استقرار المنظمة عن طريق تقبل القيم والمعتقدات المشتركة للعاملين.
- زيادة رضا العاملين ونتاجيتهم وبالتالي إنتاجية المنظمة. (حريم، 2009، ص ص 163، 164).

8-4- الآثار السلبية لتماسك الجماعة:

حذر العديد من الباحثين والكتاب من الإفراط في درجة تماسك الجماعة، وأشاروا إلى بعض الآثار السلبية التي يمكن أن تنشأ نتيجة التماسك العالي جدا في الجماعة.

ومن بين أهم النتائج السلبية ما يلي:

8-5- التفكير الجماعي: فالجماعة المتماسكة جدا تشدد على الامتثال والالتزام بالمعايير والقرارات الاجتماعية،

نتيجة الضغط المتزايد على الفرد، يتولد لدى الفرد الخضوع الزائد ويتدنى إلى حد كبير من التفكير المستقل وروح

الابداع لدية، ولا تسعى الجماعة لتقييم حقيقي للبدائل المتاحة ويتم كتب وجهات النظر المخالفة وقد تكون نتائج التفكير الجماعي هذا مدمرة. ويرى الكاتبان (Kreinter, Kinick) بأن نمط التفكير الجماعي يؤدي إلى عيوب وسلبيات في عملية صنع القرارات ومن أهمها:

- بدائل قليلة.

- رفض آراء ذوي الخبرة.

- انتقاء متحيز للمعلومات.

8-6- تصاعد الالتزام: وهذه النتيجة ترتبط بالتفكير الجماعي، حيث من المحتمل جدا أن يستمر أفراد الجماعة في تطبيق اجراء ما على الرغم من أن الدلائل تشير إلى إمكانية فشله.

8-7- العلاقة مع الجماعات الأخرى: إن النتائج السلبية التي تترتب عن التماسك الشديد لا تقتصر على أفراد الجماعة وعلى عملية صنع القرارات فقط، بل تمتد إلى المنظمة بأكملها، فالجماعات المتماسكة جدا تميل نحو عدم التعاون وعدم التنسيق مع الجماعات الأخرى وتطوير معايير وقواعد انعزالية عن الجماعات الأخرى، وتركيز اهتماماتها على قضايا الجماعة دون الأخذ بعين الاعتبار الجماعات الأخرى في المنظمة. وهو كله يؤثر سلبا على مستوى الأداء العام للمنظمة. (حريم، 2009، ص ص 164، 165).

9- مقاييس تماسك الجماعة:

يقاس تماسك الجماعة بعدة طرق منها سؤال أعضاء الجماعة إلى أي حد يحب كل منهم بقية الأعضاء، أو إلى أي حد يود كل منهم البقاء كعضو فيها، وإلى أي حد يشارك في نشاط الجماعة... إلخ.

وقد اتفق الباحثون على وجود عدد من الأدلة والمقاييس التي تدل على تماسك الجماعة منها:

9-1- أحاديث الأعضاء: ذلك بملاحظة عدد المرات التي يستخدم فيها أعضاء الجماعة كلمة "أنا" وكلمة "نحن" في أحاديثهم، وكذلك العبارات المعبرة عن الشعور بالرضا أو عدمه كما عبر عن ذلك هوايت وليبيت (1953).

9-2- مقاييس الصداقة: لقد حاول كل من (Festinger, et al 1953)، دراسة تكوين الصداقات بين الأفراد وقارنوها من جماعة إلى أخرى في وحدات سكنية جامعية فوجدوا أنه حين تشبع جماعات الجيران حاجات الأعضاء فإنها تزداد تماسكا، ويزداد رضا الأفراد عن الجوانب الأخرى في حياة الجماعة.

كما يمكن التدليل عن الصداقة بإعطاء أعضاء الجماعة قائمة بأسماء زملائهم في الجماعة وقائمة بدرجات الصداقة بوضع رقم أمام كل منها كما يلي: (4) أعز أصدقائي، (3) صديق، (2) ليس صديقي، (1) أكرهه. ويطلب من كل عضو في الجماعة وضع الرقم المناسب أمام اسم كل زميل، ويمكن جمع الدرجات التي يحصل عليها كل عضو على حدة والجماعة ككل، وتدل الدرجة المرتفعة على سيادة الصداقة بين أعضاء الجماعة وتماسكها.

9-3- مدى التزام أعضاء الجماعة بمعاييرها: فقد وجد Coch & French, (1948) أنه إذا اشترك العمال أو ممثلوهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بتغيير طرق الإنتاج وتحديد معايير الجماعة فإن ذلك يزيد من درجة التزام الأعضاء بمعايير الجماعة ويزيد من تماسكها.

9-4- احتفاظ الجماعة بتماسكها في أوقات الأزمات: فقد وجد French (1953) أن الجماعات المنظمة تكون أقل عرضة للتفكك من الجماعات غير المنظمة، في حالات الإحباط وكذلك في حالة خروج أحد افراد الجماعة.

9-5- الحالة الانفعالية لأفراد الجماعة: طبق Liboo (1953) اختبارا اسقاطيا على مجموعة من الأفراد، طلب منهم كتابة قصص على ثلاث صور تعرض عليهم، وكذلك استبياننا يشتمل على أسئلة حول ما إذا كان الفرد يرغب البقاء في الجماعة، وكم مرة يرغب حضور اجتماعاتها، وهل يعود إلى الجماعة إذا حلت، ثم حاول أحد الأعضاء إعادة تكوينها، وقد استطاع الاختبار التمييز بين حالات الجاذبية المرتفعة وحالات الجاذبية

المنخفضة. وقد وجد أن الأفراد في الحالات الأولى ينزعون إلى البقاء في جماعاتهم بعكس غيرهم حيث أن البيئة المباشرة في الجماعة تؤثر في الحالة الانفعالية لأفراد الجماعة. (الزعبي، 2012، ص 147).

9-6- الاسهام والانتظام في نشاط الجماعة: لقد وجد (Man & Baumgartel (1952 ارتباطا دالا احصائيا بين متوسط الغياب بين العمال داخل قسم من أقسام الشركة التي يعملون بها وبين درجة الرضا في صفوف أعضاء هذا القسم عن موضوعات معينة مثل التفتيش، والزملاء في العمل، أو طبيعة العمل. كما وجدوا أن 62% من أفراد الجماعات (ذوي المهنة الراقية) التي يقل فيها الغياب، قدروا في إجاباتهم على استفتاء أن جماعتهم أكثر تماسكا من جماعات الأفراد الأخرى، بينما لم يقرر ذلك 21% فقط من أفراد الجماعات الأخرى التي يكثر غياب أفرادها. وهذا يدل على أثر إدراك الأفراد لتماسك جماعاتهم. (الزعبي، 2012، ص 148).

خلاصة الفصل:

بعد عرضنا للفصل الثاني تماسك الجماعة، يتضح أن تماسك الأفراد داخل الجماعات يعد عاملاً محورياً في تعزيز الفاعلية والنجاح المشترك. إن الانتماء إلى جماعة معينة يمكن أن يسهم بشكل كبير في تشكيل سلوك الفرد وتحديد توجهاته. حيث إن التجارب المشتركة والتفاعلات الاجتماعية تلعب دوراً حاسماً في تطوير الهوية الفردية وتعزيز الإحساس بالانتماء.

تعتبر الجماعات البيئات المثلى التي تتيح للأفراد فرصة التعبير عن أنفسهم وتنمية مهاراتهم، فالتفاعلات التي تحدث داخل هذه الجماعات تؤثر بشكل إيجابي على سلوك الأعضاء وتساعد في تعزيز التعاون والثقة بينهم.

كما يعد العمل الجماعي وسيلة فعالة للإيفاء بحاجات الأفراد الأساسية مثل الحاجة إلى الأمان والصدقة، العلاقات الإنسانية الطيبة. فالأشخاص غالباً ما يشعرون بالحب والدعم بشكل أكبر في الجماعات حيث يكون هناك تعاون ومساعدة متبادلة.

بالإضافة إلى ذلك، تتيح هذه البيئات التعاونية للأفراد إمكانية تحقيق أهداف شخصية قد تبدو بعيدة المنال عندما يسعون إليها بمفردهم. فالتعاون مع الآخرين يفتح أمامهم أبواب جديدة ويوسع فرصهم.

في الختام، من المهم أن ندرك أن الجماعات ليست فقط سياقات اجتماعية بل هي أيضاً رافعات للإبداع والنمو، هذا الجماعي وتماسك الأعضاء في سبيل تحقيق النجاحات المشتركة.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث:

الإجراءات المنهجية للبحث في جانبها التطبيقي.

تمهيد

- 1- الدراسة الاستطلاعية.
 - 2- حدود الدراسة.
 - 3- منهج الدراسة.
 - 4- مجتمع وعينة الدراسة.
 - 5- أدوات جمع البيانات.
 - 6- الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة.
 - 7- صعوبات انجاز مشروع البحث.
- خلاصة الفصل.

تمهيد:

بعد الانتهاء من عرض المعلومات المتعلقة بالجانب النظري للدراسة الذي تناولنا من خلاله الإطار العام للإشكالية، وناقشنا الجوانب المتصلة بموضوع جودة الحياة المهنية وتماسك الجماعة، نتطرق في الفصل الرابع إلى الإجراءات المنهجية للبحث في جانبها الميداني. يتضمن هذا الفصل على عرض تفاصيل الدراسة الاستطلاعية، بالإضافة إلى تحديد مكان وزمان إجراء الدراسة، وبالتالي المنهج المتبع وكذلك المعاينة من حيث المجتمع والعينة وطرق اختيارها، وأدوات وتقنيات البحث المستخدمة في جمع وتحليل البيانات وكذلك الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة، وفي الأخير صعوبات الدراسة.

1- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية من الناحية المنهجية مرحلة تمهيدية قبل التطرق للدراسة الأساسية، إذ تعتبر خطوة هامة ضرورية والهدف منها هو جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول موضوع البحث والتمكن من اكتشاف الجوانب الخفية التي تخص المشكلة.

تقوم الدراسة الاستطلاعية على مجتمع الدراسة بغرض تحيبي المنهج المناسب للدراسة ونوع المعاينة، كما تسمح لنا بالتعرف على الظروف التي سيتم فيها إجراء البحث وكذا الصعوبات التي ربما تواجهنا في التطبيق النهائي لأدوات البحث على العينة، ويجب التأكد من استعداد أفراد العينة ورضاهم على الإجراءات الخاصة التي ستتبع معهم في البحث، كما يتم فيها بناء أدوات البحث إن لم تكن متوفرة، والتأكد من خصائصها السيكمترية. (غريب، 2016، ص 40).

حيث تم إجراء دراستنا بعد تحديد موضوع البحث الذي هو "دور جودة الحياة المهنية في تماسك الجماعة" في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية لغرض جمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول موضوعنا، وذلك في الفترة الممتدة من 19 فيفري 2025 إلى غاية 20 مارس 2025، وكان ذلك في وحدة التهوية والتكييف بحيث تم توزيع (10) استمارة بطريقة العينة العشوائية البسيطة وتم الإجابة على كل الاستمارات لغرض التأكد من الخصائص السيكمترية لدراستنا ومعرفة صلاحية بنود الاستبيان وتوضيح الغمض منه، وقد اختيرت هذه المؤسسة نظرا لتوفر المعطيات والظروف اللازمة لتجسيد الدراسة في الجانب التطبيقي.

1-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

نسعى من خلال إجرائنا لهذه الدراسة الاستطلاعية تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مجتمع الدراسة الأصلي المتمثل في عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.
- التعرف على ميدان البحث.

- تحديد حجم عينة الدراسة.
- تحديد حجم عينة الدراسة الاستطلاعية.
- تحديد حجم عينة الدراسة الأساسية والتي تساوي (حجم عينة الدراسة - حجم عينة الدراسة الاستطلاعية).
- جمع المعلومات حول مجتمع الدراسة وبالتالي استغلالها في الدراسة الأساسية.
- الوصول إلى أنسب الطرق لتنفيذ الاستبيان بدقة وسهولة ويسر على عينة البحث.
- تعديل استبيان جودة الحياة المهنية على طريقة ليكرت Likert الخماسي في ضوء متغير (الجنس، السن، الأقدمية في العمل، المستوى الدراسي، الحالة العائلية).
- تعديل استبيان تماسك الجماعة على طريقة ليكرت Likert الخماسي في ضوء متغير (الجنس، السن، الأقدمية في العمل، المستوى الدراسي، الحالة العائلية).
- تحديد الخصائص السيكومترية لاستبيانين الدراسة (الصدق والثبات).

1-2- مجتمع الدراسة الاستطلاعية:

هو المجموعة الكاملة من الأفراد أو العناصر التي يسعى الباحث إلى دراستها أو التوصل إلى نتائج بشأنها، والتي يستخرج منها العينة التي تجرى عليها الدراسة.

1-3- عينة الدراسة الاستطلاعية:

بلغ عدد أفراد العينة التي خضعت للدراسة الاستطلاعية 10 عمال، وتم اختيارهم بطريقة العشوائية البسيطة.

2- حدود الدراسة:

يدخل في إطار تحديد مجالات الدراسة الحصر الدقيق للموضوع من حيث تحديد إطاره المكاني وكذلك الفترة الزمنية التي استغرقها البحث ما يعطي للدراسة نوع من الخصوصية والدقة.

2-1- المجال المكاني:

أجريت دراستنا في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية تختصر (م، و، ص، ك، م)، هي مؤسسة جزائرية عمومية ذات خبرة تتجاوز 30 سنة في مجال صناعة الأجهزة الكهرو منزلية، وتعتبر رائدة في هذا القطاع بفضل جودة منتجاتها وضمان خدمات ما بعد البيع على مستوى البلاد، مما يجعلها واحدة من أهم المؤسسات الاقتصادية التي تسهم في تطوير الاقتصاد الوطني.

تقع المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية في قلب المنطقة الصناعية "عيسات ايدير" بواد عيسي التابعة لبلدية تيزي راشد، المتواجدة على بعد 10 كلم شرقا من ولاية تيزي وزو، تشرف عليها الإدارة العامة المتواجدة في وسط مدينة تيزي وزو جوار البنك المركزي، والشرطة الولائية، ويتربع على مساحة تقدر بـ 5.5 هكتار. ومن بين مهامها:

- إنتاج الأجهزة الكبيرة الحجم مثل: الثلاجات، المجمدات، الطبخات.

- إنتاج المكيفات الهوائية.

- صناعة وتركيب القطع المعدنية للأجهزة بالأشكال المطلوبة.

- معالجة وتغليف مساحات الأجهزة (دهن، تلميع...).

- رفع الإنتاج الوطني.

- العمل على تقدم الإنتاج خارج الوطن.

وانحصر ميدان بحثنا في أجواء وحدات المؤسسة، وهي وحدة التهوية والتكييف، التي تعتبر من بين أهم الوحدات المركزية للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM، تتكون من 292 عامل، هي أصغر وحدة في المؤسسة مجهزة بوسائل الإنتاج ومقسمة إلى ورشتين: ورشة التركيب النهائي للمكيف الهوائي وورشة التركيب للغسالات وأجهزة التخزين.

ومن نشاطات وحدة التهوية والتكييف:

- تفريغ المنتجات.
- الصيانة، التجميع.
- تركيب المنتجات.
- التدقيق والمراقبة.
- التلميع والتلميع.
- التغليف، النقل إلى المخازن للعرض والبيع.

2-2- المجال الزمني:

أجريت دراستنا في الفترة الممتدة ما بين 02 أبريل 2025 إلى غاية 03 ماي 2025.

3- منهج الدراسة:

إن القيام بأي دراسة يستوجب الاستناد إلى منهج عملي تسيير وفقه، الشيء الذي يضمن الوصول إلى نتائج موضوعية ذات قيمة علمية، ومنه يمكن تعريف المنهج العلمي بأنه: "مجموعة من القواعد والإجراءات يتبعها الباحث في دراسة ظاهرة أو مشكلة ما وأن طبيعة الظاهرة موضوع الدراسة هي التي تعرض على الباحث وضع منهج مناسب لها". (شفيق، 1986، ص 79).

وعليه فإن البحث والتقصي في ظاهرة ما لا بد من اتباع آلية منهجية والتي قد تختلف من بحث إلى آخر وذلك حسب طبيعة الموضوع المعالج وخصائصه والأهداف المرجوة منه، وفي العلوم الاجتماعية والإنسانية يتم الاعتماد غالباً على المنهج الوصفي باعتباره المنهج المناسب لدراسة الظواهر الاجتماعية، ومنه يمكن تعريفه بأنه: "مجموع الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة أو الموضوع اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات

وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج عن الظاهرة". (عياد، 2006، ص 68).

يعتبر المنهج الوصفي التحليلي طريقة منتظمة لدراسة حقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف أو أفراد أو أحداث أو أوضاع معينة. بهدف اكتشاف حقائق جديدة أو التحقق من صحة حقائق قديمة وآثارها والعلاقات التي تتصل بها، وتغييرها، وكشف الجوانب التي تحكمها. (سلاطنية والجيلاني، 2014، ص 141).

وبما أن موضوع الدراسة الحالية هو "دور جودة الحياة المهنية في تماسك الجماعة" تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة حثيات وجوانب الظاهرة المدروسة فهو يقدم وصفاً دقيقاً وشاملاً لها، كما يحدد طبيعة الارتباط بين المتغيرات وذلك باستعمال أدوات البحث المتمثلة في الملاحظة، المقابلة لجمع بيانات ومعلومات ومن ثم تفسيرها وتحليلها للتعرف على مختلف مكونات الظاهرة.

من خلال تبني هذا المنهج تم إتباع الخطوات الإجرائية التالية:

- الشعور بالمشكلة.
- تحديد المشكلة وصياغتها بشكل سؤال محدد أو أكثر.
- وضع الإطار النظري الذي سيسير عليه الباحث في بحثه.
- اختيار العينة التي سيجرى عليها البحث مع توضيح حجم هذه العينة وأسلوب اختيارها.
- اختيار أدوات البحث ثم حساب مدى صدقها وثباتها.
- جمع المعلومات بدقة وتنظيم.
- الوصول إلى النتائج وتنظيمها وتصنيفها.
- تحليل النتائج وتفسيرها واستخلاص النتائج وتعميمها. (تركي، 1984، ص 129).

4- مجتمع وعينة الدراسة:

4-1- مجتمع الدراسة:

شمل مجتمع الدراسة الحالية من جميع عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية في وحدة التهوية والتكييف والذي يصل عددهم إلى (292) عامل.

4-2- عينة الدراسة وخصائصها:

4-2-1- عينة الدراسة:

تعتبر عينة الدراسة محطة رئيسة للباحث في دراسته حيث يستلزم على الباحث أن يختار عينة تمثل مجتمع البحث بغرض تحقيق أهداف الدراسة. هذا الاختيار يسهم في الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة.

شمل عدد أفراد عينة دراستنا (50) عامل في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية، وحدة التهوية والتكييف، وذلك بعد استبعاد عينة الدراسة الاستطلاعية المقدرة بـ (10) أفراد وكان ذلك بطريقة العشوائية البسيطة بمساعدة مكتب التوظيف داخل المؤسسة.

تعرف العينة العشوائية بأنها عينة مختارة بدون ترتيب أو نظام مقصود فكل أفراد المجتمع الذي اخترنا منه كان لهم فرص متساوية في الاختيار ولم يكن هناك تحيز عند الاختيار. (عوض، 1999، ص 88).

4-2-2- خصائص عينة الدراسة:

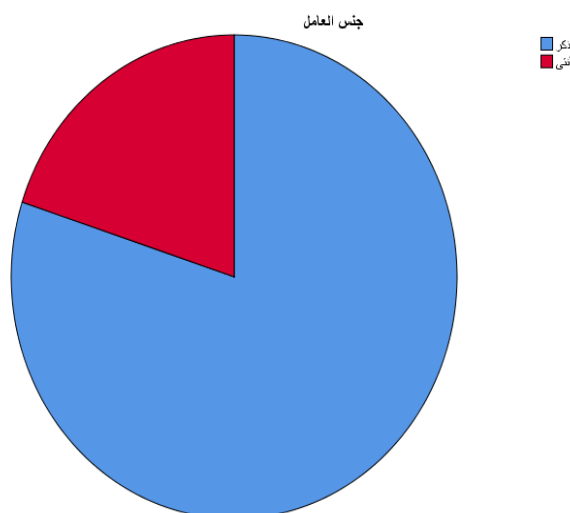
سنتطرق على خصائص العينة من خلال الجداول التالية:

4-2-3- توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

جدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة المئوية %	التكرارات	الجنس
80%	40	ذكر
20%	10	أنثى
100%	50	المجموع

شكل رقم (01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس.



يتضح من خلال الجدول رقم (01) والشكل رقم (01) أنّ عدد الذكور تمثل أغلبية أفراد العينة حيث قدر

عددهم بـ (40) بنسبة مئوية تقدر بـ (80%)، في حين نجد أن عدد أفراد العينة من الإناث قد بلغ عددهم (10) بنسبة مئوية تقدر بـ (20%).

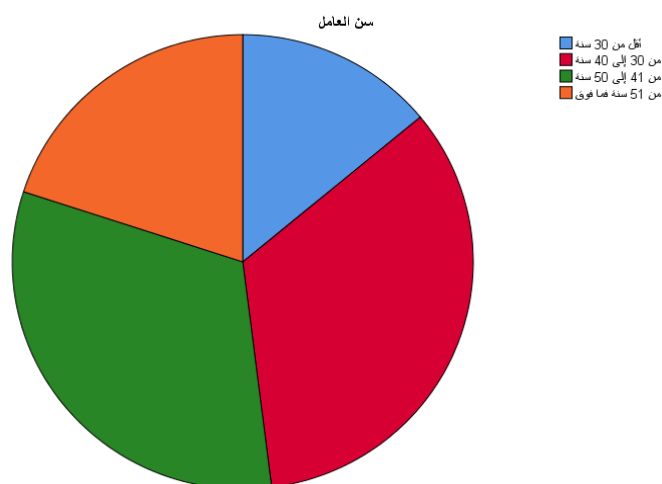
وذلك راجع إلى طبيعة العمل الذي يتطلب جهد عضلي أكثر من الجهد الذهني.

4-2-4- توزيع أفراد العينة حسب السن:

جدول رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن.

النسبة المئوية %	التكرارات	السن
14.0%	7	أقل من 30 سنة
34.0%	17	من 30 إلى 40 سنة
32.0%	16	من 41 إلى 50 سنة
20.0%	10	من 51 سنة فما فوق
100%	50	المجموع

شكل رقم (02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن.



يتضح من خلال الجدول رقم (02) والشكل رقم (02) أنّ نسبة العاملين الذين تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة هم أكبر فئة بنسبة (34%) تليها فئة العاملين الذين تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة بنسبة (32%)، تليها الفئة العمرية من 51 سنة فما فوق بنسبة (20%)، وأخيرا الفئة العمرية أقل من 30 سنة بنسبة (14%).

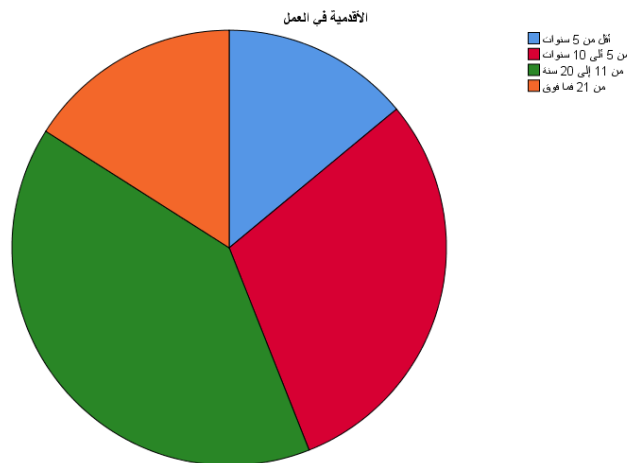
يمكن ارجاع سبب ارتفاع نسبة الافراد الذين تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة إلى أن هذا العمر يمتاز بالنشاط والحيوية والقدرة على العطاء، وكل هذا يؤدي على الاستقادة منهم لأطول فترة ممكنة، أما فئة العمال أقل من 30 سنة نسبتها ضعيفة جدا نظرا لعدم توفر الكفاءات المهنية المطلوبة.

4-2-5- توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل

جدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل.

الأقدمية في العمل	التكرارات	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	7	14.0%
من 5 إلى 10 سنوات	15	30.0%
من 11 إلى 20 سنة	20	40.0%
من 21 فما فوق	8	16.0%
المجموع	50	100%

شكل رقم (03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل.



يتضح من خلال الجدول رقم (03) والشكل رقم (03) أنّ نسبة العاملين الذين تتراوح أقدميتهم من 11 إلى 20 سنة تقدر بـ (40%)، تليها فئة العاملين الذين تتراوح أقدميتهم من 05 إلى 10 سنوات بنسبة (30%)، تليها

نسبة العمال الذين تزيد أقدميتهم من 21 سنة فما فوق ب (16%)، وأخيرا نسبة العمال الذين تقل أقدميتهم عن 05 سنوات ب (14%).

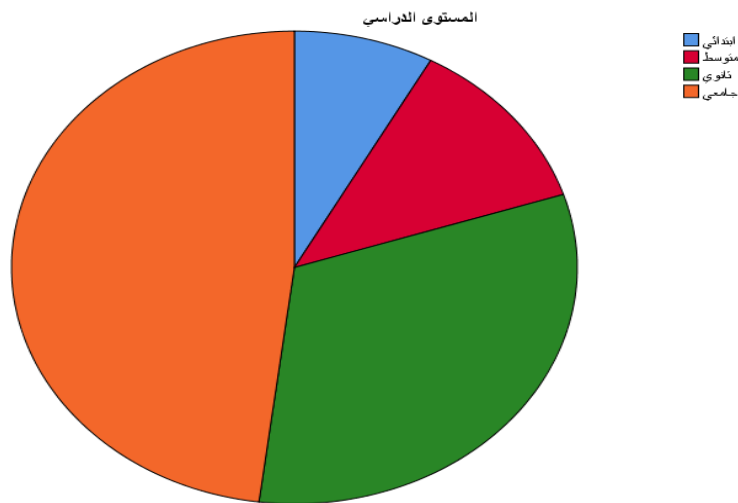
يتبين من ذلك أن نسبة العمال الذين يمتلكون أقدمية تتراوح بين 11 إلى 20 سنة عالية جدا، بينما تكون نسبة العمال الذين تقل أقدميتهم عن 05 سنوات ضعيفة. يعود ذلك إلى سياسة التوظيف الشبه منعدمة داخل المؤسسة وهذا راجع إلى محدوديتها وعدم تطورها بشكل يسمح بالتوسع وزيادة الإنتاج.

4-2-6- توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي:

جدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي.

النسبة المئوية %	التكرارات	المستوى الدراسي
8.0%	4	ابتدائي
12.0%	6	متوسط
32.0%	16	ثانوي
48.0%	24	جامعي
100%	50	المجموع

شكل رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي



يتضح من خلال الجدول رقم (04) والشكل رقم (04) أنّ معظم عمال المؤسسة الوطنية مستواهم جامعي بلغ عددهم 24 بنسبة (48%)، ثم تليها فئة العمال من مستوى تعليمي ثانوي الذي بلغ عددهم 16 بنسبة (32%)، ثم تليها فئة العمال الذين لديهم مستوى متوسط وعددهم 06 بنسبة (12%)، وأخيرا تليها فئة العمال الذين يملكون مستوى ابتدائي وعددهم 04 بنسبة (8%).

ومن هنا يمكن استنتاج أن أغلبية العمال الذين لهم مستوى تعليمي جامعي مرتفع وهذا راجع لالتزامات ومستجدات وتحديات المؤسسة حيث أنها تستقطب أصحاب الشهادة، الكفاءة والخبرة.

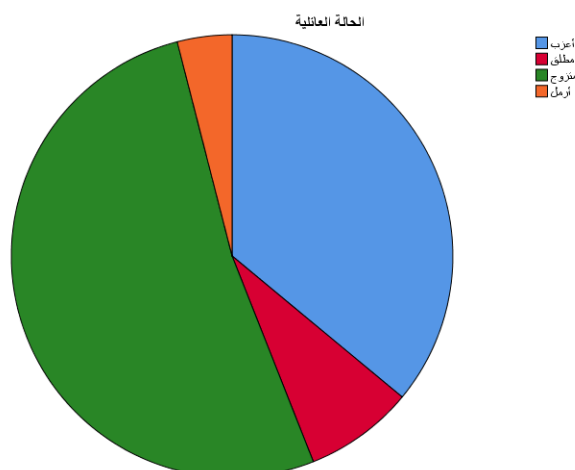
4-2-7- توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية:

جدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية.

النسبة المئوية %	التكرارات	الحالة العائلية
36.0%	18	أعزب/ أعزباء
8.0%	4	مطلق (ة)
52.0%	26	متزوج (ة)
4.0%	2	أرمل (ة)
100%	50	المجموع

المصدر: إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات spss

شكل رقم (05): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة العائلية.



يتضح من خلال الجدول رقم (05) والشكل رقم (05) أن عدد العمال المتزوجين يقدر بـ 26 عامل أي بنسبة (52%)، من النسبة الكلية تليها نسبة العمال العزاب والتي تقدر بـ (36%)، تليها نسبة العمال المطلقين بـ (08%)، وأخيرا العمال الأرملة والذين تقدر نسبتهم بـ (04%).

5- أدوات جمع البيانات:

أثناء مرحلة مبكرة من البحث يتعرف الباحث على مزايا العمليات المختلفة في جمع الأدلة والبراهين، وبعد تحديد الأسلوب الذي يمكنه من جمع البيانات والمواد الضرورية لاختبار صدق فروضه، أو الإجابة على تساؤلاته العلمية على نحو سليم، يجب عليه فحص ما يتوافر له من أدوات، ويختار أكثرها ملائمة لتحقيق هدف أو أهداف بحثه، فإذا لم تتناسب الأدوات والأجهزة المختلفة المتوفرة احتياجات بحثه فإنه قد يكملها أو يعدلها، أو يضع أدوات أخرى. (صابر وخفاجة، 2002، ص 115).

بعد وضع التساؤلات وتحديد متغيرات الدراسة وطرق قياسها، تأتي مرحلة جمع البيانات اللازمة للبحث إذ تعد أهم مراحل البحث العلمي.

حسب عبيدات وآخرون (1999) أنه على الباحث تحديد الأداة المثلى لجمع البيانات اللازمة لبحثه، إذ لا يوجد أداة معينة يمكن تفضيلها بشكل مطلق على غيرها من الأدوات، واختيار الأداة يعتمد أساسا على طبيعة البحث ومدى ملائمة هذه الأداة للبيانات المراد دراستها، طبيعة المجتمع وأفراد البحث، ظروف الباحث وإمكانياته المادية والوقت المتاحة له، ومدى إتقانه لاستخدام هذه الأداة أو تلك في جمع البيانات. (بومعراف، 2014، ص 224).

وكان من بين الأدوات المستخدمة في جمع البيانات:

5-1- الملاحظة:

تعد أول الأدوات وأهمها في كل البحوث وفي مختلف المجالات كما هي إحدى وسائل جمع المعلومات المتعلقة بسلوكيات الفرد الفعلية ومواقفه واتجاهاته ومشاعره، ويمكن تعريفها بأنها: "توجيه الحواس لمشاهدة ومراقبة سلوك معين أو ظاهرة وتسجيل جوانب ذلك السلوك وخصائصه". (محمد بكر نوفل، أبو عواد، 2009، ص 236).

ومن خلال دراستنا في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM في قسم وحدة التهوية والتكييف تم الاعتماد على الملاحظة البسيطة وقد تم تدوين وملاحظة ما يلي:

- استقبال جيد من قبل أعضاء المؤسسة.
- توحيد الزبي بين العمال في المؤسسة ما عدا عمال الإدارة.
- العمال في وحدة التهوية والتكييف يعملون في ظروف فيزيقية غير ملائمة، مثلا الضوضاء مرتفع بسبب الآلات مما يؤدي إلى صعوبة في التواصل وقد يتعرض العامل للإجهاد السمعي مثل انخفاض القدرة السمعية أو فقدان السمع المهني.
- الإضاءة ناقصة.
- وجود نقص في أدوات الوقاية مثل الكمامات، القفازات...

5-2- المقابلة:

هي إحدى وسائل جمع البيانات من مصدرها وتتم بين طرفين حول موضوع محدد منطلقا من أسباب ومحققا للغايات، تهدف المقابلة إلى التعرف على الظاهرة أو الموضوع بالبحث عن الأسباب من خلال التقاء

مباشر بين الباحث والمبحوث وتطرح عليه أسئلة تهدف إلى استيضاح الحقائق وتشخيص فيها المعلومات بربط العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة.

تعرفها ثريا التجاني بأنها: "حوار يكون وجها لوجه بين الباحث والمبحوث، يرمي إلى إثارة دوافع المبحوث للإدلاء بمعلومات تساعد على فهم ما يدور حول موضوع ما. (ثرثيا التجاني، 2015، ص 13).

وفي الدراسة الحالية، تم استعمال المقابلة غير المقننة بحيث كانت الأسئلة عامة حول مشكلة البحث والتي ساهمت في تزويدنا بمعلومات أفادتنا، وقد تمت المقابلة مع:

مسؤولة الإدارة التي أخذتنا في جولة إلى الورشة التي يعمل فيها مسؤول الورشة في وحدة التهوية والتكييف. خلال اللقاء، طرحنا مجموعة من الأسئلة حول ظروف العمل وكيفية القيام به ومهام كل عامل والعلاقات التي تدمع بين عمال الورشة.

5-3- الاستبيان (الاستمارة):

استعنا في هذه الدراسة على الاستبيان بهدف التأكد من فهم البنود المصممة وعدم غموضها. وقد كانت الأسئلة مناسبة للعمال، مما مكنهم من تقديم إجابات صادقة.

هو إحدى طرق جمع المعلومات من المبحوثين بواسطة أسئلة مكتوبة على استمارة يقدمها الباحث بنفسه أو بواسطة البريد، حيث تكون الأسئلة منصبة حول معرفة الرأي العام والخاص ومواقفه وأحكام قيمة حول الحقائق والظواهر الاجتماعية، أو الدوافع أو المحفزات على أن تكتب الأسئلة بلغة مفهومة مستخدمة لغرض الدراسة ومتضمنة جملا قصيرة واضحة وخالية من التكرارات، وغير حاملة أفكار متعددة في آن واحد ابتداء من الأسئلة الرئيسية وانتهاء بالعموميات. (المغربي، 2006، ص 300).

5-3-1- استبيان جودة الحياة المهنية:

في هذا الإطار قمنا بتعديل استبيان أعد لقياس استبيان جودة الحياة المهنية الذي بناه الباحث خليل إسماعيل إبراهيم ماضي (2014) من خلال الاطلاع على مجموعة كبيرة من قوائم الاستقصاء التي تناولتها الدراسات السابقة، إضافة إلى نموذج الاستقصاء الذي أعدته المؤسسة الدولية للسلامة والصحة المهنية (NIOSH) عام 2010 لقياس وتقييم جودة الحياة الوظيفية، ويشتمل الاستبيان على 4 مستويات متدرجة وبلغ عدد فقراته 23 فقرة، عالجت أربعة أبعاد لجودة الحياة المهنية وهي:

- البعد الأول: يتمثل في الأمن والاستقرار الوظيفي ويتكون من (06) عبارات.
 - البعد الثاني: يتمثل في الأجور والمكافآت ويتكون من (05) عبارات.
 - البعد الثالث: يتمثل في المشاركة في اتخاذ القرارات ويتكون من (05) عبارات.
 - البعد الرابع: يتمثل في فرص الترقية والتقدم الوظيفي ويتكون من (07) عبارات.
- وأعتمد أسلوب التصحيح لكل فقرة من فقرات ليكارت الخماسي كما يلي:

جدول رقم (06): يوضح درجات استجابات المبحوثين على عبارات استبيان جودة الحياة المهنية.

البدائل	معارض جدا	معارض	محايد	موافق	موافق جدا
الدرجات	1	2	3	4	5

5-3-3- استبيان تماسك الجماعة:

في هذا الإطار قمنا بتعديل استبيان أعد لقياس استبيان تماسك الجماعة الذي بناه الباحث بلال مجيدر (2022) في دراسته والذي تكون من 22 فقرة، وتم الاعتماد على سلم تنقيط يتراوح من 1 إلى 5 نقاط.

جدول رقم (07): يوضح درجات استجابات المبحوثين على عبارات استبيان تماسك الجماعة.

البدائل	معارض جدا	معارض	محايد	موافق	موافق جدا
الدرجات	1	2	3	4	5

5-3-4- وصف الاستبيان:

يحتوي الاستبيان على مجموعة من المحاور تتوافق مع فرضيات الدراسة وهذه المحاور هي:

- المحور الأول حول البيانات الشخصية (الجنس، السن، الأقدمية في العمل، المستوى الدراسي، الحالة العائلية)، لجمع معلومات حول عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.
- المحور الثاني حول جودة الحياة المهنية ويتضمن ثلاثة وعشرون (23) عبارة موزعة على أربعة (4) أبعاد التالية:

- الأمن والاستقرار الوظيفي (6 فقرات).
- الأجور والمكافآت المالية (5 فقرات).
- المشاركة في اتخاذ القرار (5 فقرات).
- فرص الترقية والتقدم الوظيفي (7 فقرات).
- المحور الثالث حول تماسك الجماعة يتضمن اثنان وعشرون (22) عبارة.

5-3-4- الخصائص السيكومترية للاستبيان:

قبل تطبيق أي أداة من أدوات جمع البيانات يجب التأكد من استقرارها وصدقها وثباتها، وهو ما يعرف بالخصائص السيكومترية للأداة.

• ثبات أداة الدراسة (الاستبيان):

يعني الثبات مدى الدقة والاستقرار والاتساق في نتائج الأداة لو طبقت مرتين فأكثر على نفس الخاصية في مناسبات مختلفة، والثبات في القياس النفسي هو باختصار: "ضمان الحصول على نفس النتائج تقريبا إذا أعيد تطبيق الاختبار على نفس الفرد أو نفس المجموعة من الأفراد".

ولا يكون الاختبار ثابتا إلا إذا تحقق ما يلي:

- أن يعطي الاختبار نفس النتائج تقريبا إذا أعيد تطبيقه على نفس المجموعة من الأفراد.

- أن تكون هناك علاقة قانونية بين بنود الاختبار.

- يعني ثبات الاختبار دلالة على الأداء الفعلي أو الأداء الحقيقي للفرد الذي يعبر عنه بالدرجة الحقيقية التي يحصل عليها الفرد في اختبار ما.

أ- الثبات عن طريق ألفا كرونباخ:

يعتبر معامل ألفا كرونباخ من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للاختبار، ومعامل ألفا يربط ثبات الاختبار بثبات بنوده، فازدياد تباينات البنود بالنسبة إلى التباين الكلي يؤدي إلى انخفاض معامل الثبات. (معمرية، 2007، ص 168).

- جودة الحياة المهنية:

جدول رقم (08): يوضح نتائج حساب ألفا كرونباخ لاستبيان جودة الحياة المهنية.

ألفا كرونباخ α	n العينة	مستوى الدلالة
0.938	10	0.05

باستخدام SPSS تم تقدير معامل ألفا كرونباخ بالنسبة لاستبيان جودة الحياة المهنية بـ 0.93. وهي دالة

عند مستوى الدلالة 0.05 مما يعني أن الاستبيان ذو مستوى عالي من الثبات أي بمستوى ثقة 95 %.

- تماسك الجماعة:

جدول رقم (09): يوضح نتائج حساب ألفا كرونباخ لاستبيان تماسك الجماعة.

ألفا كرونباخ α	n العينة	مستوى الدلالة
0.736	10	0.05

باستخدام spss تم تقدير معامل ألفا كرونباخ بالنسبة استبيان تماسك الجماعة بـ 0.73 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.05 مما يعني أن الاستبيان ذو مستوى عالي من الثبات أي بمستوى ثقة 95 %.

ب- الثبات بالتجزئة النصفية (معامل الاتساق الداخلي):

في هذه الطريقة يتم تقسيم الاختبار إلى قسمين متساويين، ويتم تصنيف الاختبار بهذه الطريقة بعد تطبيقه على عينة من الأفراد وتصحيحه، ثم يحسب معامل الارتباط بيرسون بين النصفين. (معمرية، 2007، ص 176).

- جودة الحياة المهنية:

الجدول رقم (10): يوضح نتائج ثبات بالتجزئة النصفية لاستبيان جودة الحياة المهنية.

مستوى الدلالة	بعد التعديل	قبل التعديل	معامل الارتباط بين نصفي المقياس جودة الحياة المهنية
0.05	0.95	0.90	

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.90 وبعد تعديله بمعادلة سبيرمان براون وصل إلى 0.95 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى 0.05، وعليه فإن الاستبيان ثابت فيما يقيس.

- تماسك الجماعة:

الجدول رقم (11): يوضح نتائج ثبات بالتجزئة النصفية استبيان تماسك الجماعة.

مستوى الدلالة	بعد التعديل	قبل التعديل	معامل الارتباط بين نصفي المقياس
0.05	0.76	0.65	مقياس تماسك الجماعة

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل الارتباط بيرسون بلغ 0.65 وبعد تعديله بمعادلة سبيرمان براون وصل إلى 0.76 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى 0.05، وعليه فإن الاستبيان ثابت فيما يقيس.

• صدق الاستبيان:

الاختبار يعتبر صادقا إذا كان يقيس ما وضع لقياسه وهذا يجعلنا نفكر في المتر والغرام واللتر كأدوات قياس، واختبارها لكل من الأطوال والأوزان والسوائل فهي اختبارات صادقة لأنها تقيس فعلا ما وضعت لقياسه ولا تقيس أشياء أخرى غيرها، ووفقا لهذا التعريف، هناك ثلاث مفاهيم أساسية تتعلق بصدق الاختبار، بمعنى أنه لا يكون الاختبار صادقا إلا إذا توفر ما يلي:

- أن يكون الاختبار قادرا على قياس ما وضع لقياسه.
- أن يكون الاختبار قادرا على قياس ما وضع لقياسه فقط.
- أن يكون الاختبار قادرا على التمييز بين طرفي الخاصية التي يقيسها. (معمرية، 2007، ص 130).

أ- صدق المحكمين:

فحسب منسي وكامل (2002)، يمكن حساب الصدق الظاهري للاختبار عن طريق التحليل المبدئي لفقراته بواسطة عدد من المحكمين، لتحديد ما إذا كانت هذه الفقرات تتعلق بالجانب الذي تقيسه، ثم يقوم الباحث بعمل تكرارات استجابات المحكمين ويختار الفقرات التي اتفق عليها أكبر عدد من المحكمين. ويرى أحمد الطيب (1999) أن هذه الطريقة أصبحت تطبق حاليا في أمريكا أكثر من غيرها من الطرق نظرا لسهولة استخدامها، ولأنها

تشمل آراء مجموعة من المختصين حول الموضوع الواحد، إضافة إلى تركيزها على المضمون أو المحتوى. (معمرية، 2007، ص 123).

وللتأكد من الصدق الظاهري للاستبيان ومدى ملائمته مع موضوع البحث قمنا بعرضه في صورته الأولية على عدد من المحكمين بلغ عددهم أربعة أساتذة، ذوي الخبرة والاختصاص من أعضاء التدريس بجامعة مولود معمري تيزي-وزو، للتأكد من صدق الاستبيان، وقد طلبنا منهم تقديم تقييمهم بشأن وضوح العبارات ومدى ملائمة كل عبارة للبعد الممثلة له ومدى مناسبتها لقياس جودة الحياة المهنية وتماسك الجماعة، ، بالإضافة إلى اقتراح أي تعديلات على صياغة العبارات، أو إضافات، أو حذفها إذا كانت غير مناسبة، أو ملاحظات تسهم في تحسين وتطوير أداة الدراسة، فقد قدموا ملاحظات وتعديلات واقتراحات حول محتويات الاستبيان وبعد ذلك قمنا بإجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون المذكورة أسمائهم في قائمة الملاحق مع عرض الاستبيان في صورته النهائية.

ب- الصدق الذاتي:

يعتمد هذا الصدق على أن الدرجات التجريبية للاختبار بعد تخلصها من أخطاء القياس (عند حساب الثبات) تصبح درجات حقيقية، وبما أنها صارت درجات حقيقية يمكن اعتبارها محكا ينسب إليه صدق الاختبار، وذلك بحساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات بوصفه معاملا للصدق. (معمرية، 2007، ص 164).

- جودة الحياة المهنية:

تم ذلك من خلال حساب الصدق الذاتي للاستبيان الذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل ثباته،

$$\text{الصدق الذاتي} = \sqrt{\text{ألفا كرونباخ}} = \sqrt{0.95} = 0.97$$

بلغ الصدق الذاتي (0.97) ومنه يمكن اعتبار الاستبيان صادقا فيما يقيس.

- تماسك الجماعة:

تم ذلك من خلال حساب الصدق الذاتي للاستبيان الذي يساوي الجذر التربيعي لمعامل ثباته،

$$\text{الصدق الذاتي} = \sqrt{\text{ألفا كرونباخ}} = \sqrt{0.76} = 0.87$$

بلغ الصدق الذاتي (0.87) ومنه يمكن اعتبار الاستبيان صادقا فيما يقيس.

ت - الصدق بالمقارنة الطرفية (التمييزي):

هو قدرة الاستبيان على التمييز بين طرفي الخاصية التي يقيسها، ويقوم على ترتيب الدرجات المتحصل عليها تنازليا أو تصاعديا في التوزيع، ثم يسحب %27 من المفحوصين من طرفي التوزيع، فيقارن بينهما بصفتهن مجموعتين متناقضتين تقعان على طرفي الخاصية، يطلق على أحدهما المجموعة العليا وعلى الأخرى المجموعة الدنيا، ويستعمل أسلوبا إحصائيا ملائما وهو اختبار "ت" لدلالة الفرق بين متوسطين حسابيين (معمرية، 2007، ص 158).

- جودة الحياة المهنية:

- جدول رقم (12): يوضح نتائج المقارنة الطرفية لاستبيان جودة الحياة المهنية.

مستوى الدلالة Sig	درجة الحرية	قيمة ت T	العينة العليا ن=3		العينة الدنيا ن=3	
			الانحراف المعياري ع2	المتوسط الحسابي م2	الانحراف المعياري ع1	المتوسط الحسابي م1
0.038	4	-3.06	1.15	90.33	21.45	52.33

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة " ت " تساوي -3.06 ومستوى الدلالة sig = 0.038 وهو أقل من 0.05 فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل البديل الذي يقول بوجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بناء على المجموعتين العليا والدنيا، إذا مقياس جودة الحياة المهنية يوجد به صدق تمييزي (المقارنة الطرفية) وهو قادر على التمييز بين المبحوثين في سماتهم، إذا فالاستبيان صادق ويقيس فعلا ما وضع لقياسه.

- تماسك الجماعة:

- جدول رقم (13): يوضح نتائج المقارنة الطرفية لاستبيان تماسك الجماعة.

مستوى الدلالة Sig	درجة الحرية	قيمة ت T	العينة العليا ن=3		العينة الدنيا ن=3	
			الانحراف المعياري ع2	المتوسط الحسابي م2	الانحراف المعياري ع1	المتوسط الحسابي م1
0.002	4	-7.36	2.00	86.00	3.46	69.00

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة " ت " تساوي -7.36 ومستوى الدلالة sig = 0.002 وهو أقل من 0.05 فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل البديل الذي يقول بوجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى أفراد العينة بناء على المجموعتين العليا والدنيا، إذا استبيان تماسك الجماعة يوجد به صدق تمييزي (المقارنة الطرفية) وهو قادر على التمييز بين المبحوثين في سماتهم، إذا فالاستبيان صادق ويقيس فعلا ما وضع لقياسه.

• نتائج الدراسة الاستطلاعية:

من خلال إجراءات الدراسة الاستطلاعية تم تحقيق ما يلي:

- التوصل إلى تحديد خصائص مجتمع الدراسة الأصلي بدقة، والتي تمثلت في عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

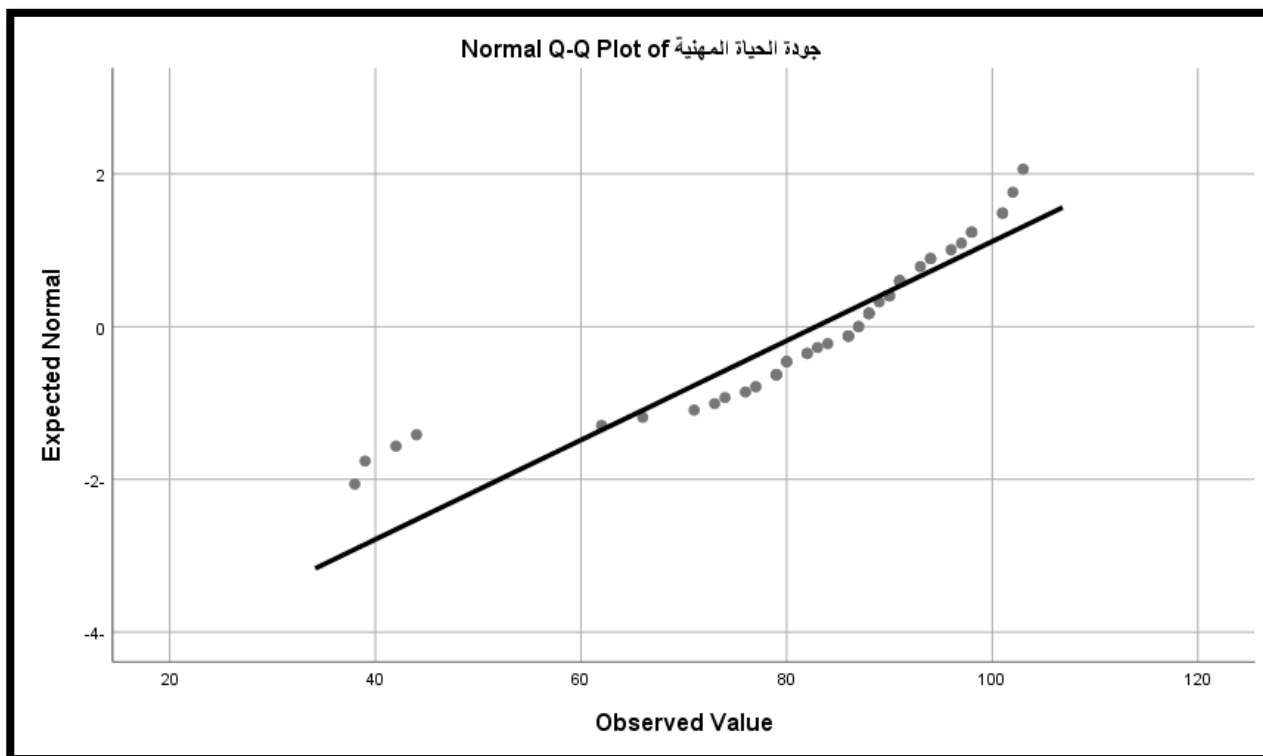
- التوصل إلى تحديد حجم عينة الدراسة الاستطلاعية والتي قدرت بـ 10 أفراد.
- التوصل إلى تحديد حجم عينة الدراسة الأساسية والتي قدرت بـ 50 عامل.
- تحديد الخصائص السيكومترية لاستبيان جودة الحياة المهنية واستبيان تماسك الجماعة على طريقة ليكرت الخماسي، حيث يتوفر فيهما قدر عالي من الصدق والثبات.
- التحقق من شرط التوزيع الطبيعي للبيانات:

جدول رقم (14) يوضح التحقق من شرط التوزيع الطبيعي بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة.

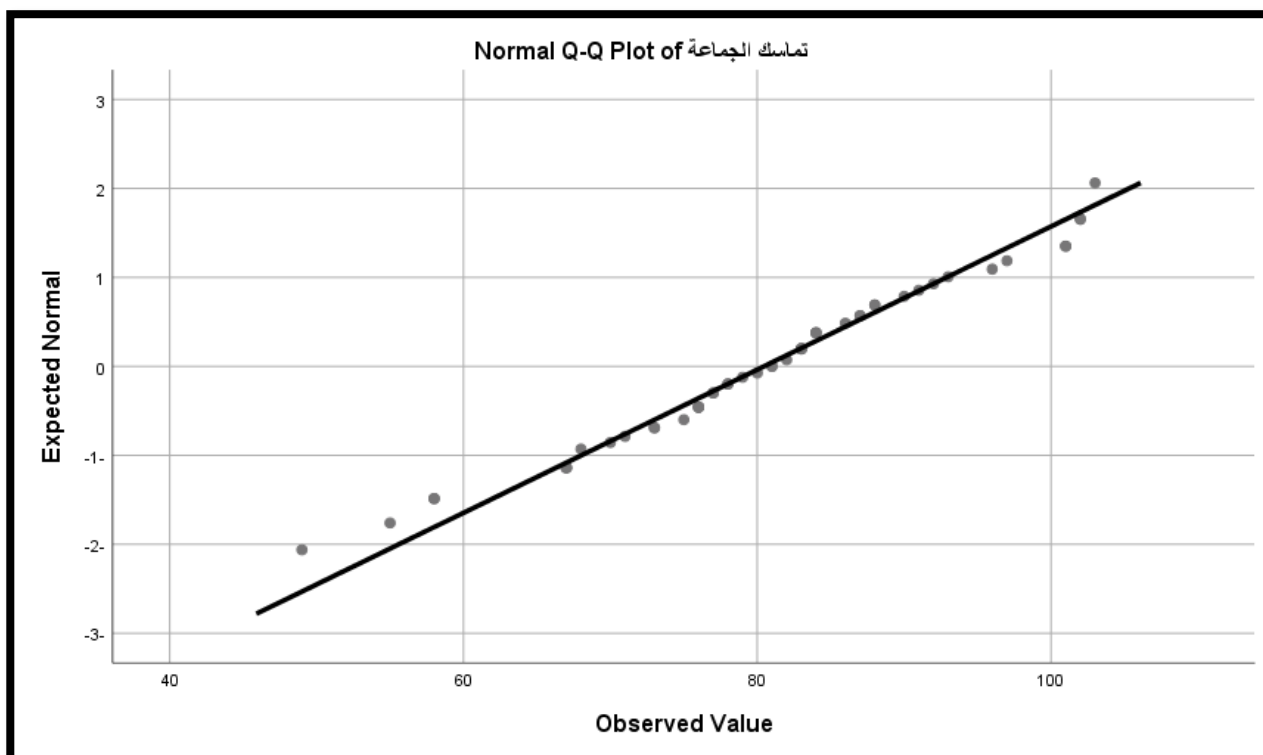
Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnova			المتغيرات
مستوى الدلالة	درجة الحرية	الإحصاءات	مستوى الدلالة	درجة الحرية	الإحصاءات	
0.200	50	0.883	0.200*	50	0.181	جودة الحياة المهنية
0.453	50	0.978	0.200*	50	0.080	تماسك الجماعة

من خلال المعطيات المبينة بالجدول أعلاه وبناء على قيم اختبار كولموغوروف-سيميرنوف نلاحظ أن كل القيم بالنسبة للمتغيرات محل الدراسة وهي جودة الحياة المهنية وتماسك الجماعة أن مستوى الدلالة للمتغيرين هنا 0.200^* أكبر من 0.05 وفي هذه الحالة نقبل الفرض الصفري ونرفض البديل في كلا الاستبيانين ونقول بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي فإن كل الأساليب الإحصائية التي ستستخدم في المعالجة هي أساليب بارامترية.

شكل رقم (06): يوضح انتشار البيانات وتوزعها طبيعيا لمتغير جودة الحياة المهنية.



شكل رقم (07): يوضح انتشار البيانات وتوزعها طبيعيا لمتغير تماسك الجماعة.



6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

عند اكتمال المرحلة التطبيقية قمنا بتفريغ أداة الدراسة في الحاسوب بغرض تحليلها ومعالجتها عن طريق مجموعة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) النموذج 25 وذلك باستخدام العديد من المفاهيم المرتبطة بالإحصاء الوصفي والاستدلالي التي يمكن أن نبرز أهمها من خلال ما يلي:

- حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية المتمثلة في الجنس، السن، الأقدمية في العمل، المستوى الدراسي، الحالة العائلية لأفراد عينة الدراسة من أجل تحليلها.

- مقاييس النزعة المركزية (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) لمعرفة مدى تماثل واعتدال أفراد العينة ولعرض تنظيم البيانات.

- معامل ألفا كرومباخ لتقدير ثبات أدواتي الدراسة.

- استخدام معادلة " سبيرمان براون " لمعرفة ثبات التجزئة النصفية لأداة الدراسة.

- معامل الانحدار الخطي البسيط، وذلك لقياس أثر متغير مستقل واحد على متغير تابع، من أجل التعرف على مدى تأثير متغير جودة الحياة المهنية وأبعادها الأربعة على تماسك الجماعة.

7- صعوبات الدراسة:

لقد صادفنا خلال إجراء هذه الدراسة بعض الصعوبات نذكر منها:

- ضيق الوقت في إعداد هذه الدراسة وذلك راجع إلى الاكتظاظ من حيث الدروس والامتحانات والتريص كذلك جمع المعلومات الخاصة بالمذكرة.

- تخوف بعض العمال من الإجابة عن أسئلة الاستبيان خوفا لاستخدامها لأغراض غير علمية.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل، تم توضيح الخطوات المنهجية المعتمدة في الدراسة الميدانية، حيث تم التركيز على الأدوات المستخدمة لجمع وتحليل البيانات. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يتماشى مع طبيعة وأهداف البحث. تم اختيار عينة مكونة من 50 فرداً، وتم التحقق من صدق وثبات أداة الاستبيان المستخدمة لقياس جودة الحياة المهنية وتماسك الجماعة. بعد جمع البيانات، تم تنفيذ المعالجة الإحصائية اللازمة، مما يمهد الطريق للانتقال إلى مرحلة عرض ومناقشة النتائج في الفصل التالي.

الفصل الرابع:

عرض وتحليل ومناقشة النتائج.

تمهيد

- 1- عرض وتحليل نتائج الدراسة.
- 2- مناقشة وتفسير النتائج.
- 3- الاستنتاج العام.
- 4- مقترحات الدراسة.

تمهيد:

بعد استعراض الإجراءات المنهجية المعتمدة في الفصل السابق، والتي تضمنت التحقق من صلاحية الاستبيان المطبق على العينة الأساسية، يهدف هذا الفصل إلى عرض ومناقشة النتائج التي تم التوصل إليها. سنستعرض الفرضية العامة والفرضيات الجزئية، مستدئين إلى النتائج التي تم الحصول عليها من الدراسة. يهدف تحليل هذه النتائج ومناقشتها إلى تقييم مدى تحقق فرضيات البحث، مما يسهم في تعميق الفهم للموضوع المدروس.

• التذكير بالفرضيات:

- الفرضية العامة: يوجد تأثير إيجابي لجودة الحياة المهنية على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM).
- الفرضية الجزئية الأولى: للأمن والاستقرار الوظيفي تأثير إيجابي في تعزيز تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM).
- الفرضية الجزئية الثانية: للأجور والمكافآت المالية تأثير إيجابي في تعزيز تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM).
- الفرضية الجزئية الثالثة: للمشاركة في اتخاذ القرارات تأثير إيجابي في تعزيز تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM).
- الفرضية الجزئية الرابعة: لفرص الترقية والتقدم الوظيفي تأثير إيجابي في تعزيز تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM).

1- عرض و تحليل نتائج الدراسة:

1-1- عرض و تحليل نتائج الفرضية العامة:

نصت الفرضية العامة على ما يلي: يوجد تأثير إيجابي لجودة الحياة المهنية على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام ENIEM.

الجدول رقم (15): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر لجودة الحياة المهنية على تماسك الجماعة.

المتغير المستقل	B	قيمة (T) المحسوبة	الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	مستوى الدلالة (Sig)	وجود الأثر
الثابت	38.703	2.970	/	/	0.004	/
تماسك الجماعة	0.549	3.426	0.443	0.196	0.001	يوجد أثر
المعادلة	$Y = 38.70 + 0.54 X$					

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لمتغير جودة الحياة المهنية على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM ذلك لأن قيمة مستوى المعنوية لمتغير (تماسك الجماعة) $Sig = 0.001$ ، وهي أقل من مستوى المعنوية المفروض (0.05)، كما تشير قيمة الارتباط $R = 0.44$ أي أن هناك علاقة طردية قريبة من الوسط بين المتغيرين، وأن متغير (جودة الحياة المهنية) يفسر ما قدره 19.6% من التباين في متغير تماسك الجماعة.

أما قيمة (B) بلغت (0.54) هذا يعني أن أي تغير في جودة الحياة المهنية بوحدة واحدة سيؤدي إلى حصول تغير في تماسك الجماعة بمقدار (0.54) درجة.

وطبقاً لهذه النتائج فإننا نقبل الفرضية العامة، والتي مفادها أن يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لجودة الحياة المهنية على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام ENIEM، وهذا الأثر للمتغير المستقل بنسبة 19.6% في تباين المتغير التابع.

1-2- عرض و تحليل الفرضية الجزئية الأولى:

نصت الفرضية الجزئية الأولى على ما يلي: للأمن والاستقرار الوظيفي تأثير إيجابي في تعزيز تماسك

الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام ENIEM.

الجدول رقم (16): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الأمن والاستقرار الوظيفي على تماسك

الجماعة.

المتغير المستقل	B	قيمة (T) المحسوبة	الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	مستوى الدلالة (Sig)	وجود الأثر
الثابت	11.091	2.978	/	/	0.005	/
تماسك الجماعة	0.141	3.072	0.405	0.164	0.003	يوجد أثر
المعادلة	$Y = 11.09 + 0.14 X$					

يتضح من خلال الجدول (16) أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد أثر الأمن والاستقرار على تماسك

الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM ذلك لأن قيمة

مستوى المعنوية لمتغير (تماسك الجماعة) Sig = 0.003، وهي أقل من مستوى المعنوية المفروض

(0.05)، كما تشير قيمة الارتباط R = 0.40 أي أن هناك علاقة طردية دون الوسط بين المتغيرين، وأن بعد

(أثر الأمن والاستقرار) يفسر ما قدره 16.4% من التباين في متغير تماسك الجماعة.

أما قيمة (B) بلغت (0.14) هذا يعني أن أي تغير في أثر الأمن والاستقرار بوحدة واحدة سيؤدي إلى

حصول تغير في تماسك الجماعة بمقدار (0.14) درجة.

وطبقا لهذه النتائج فإننا نقبل الفرضية الجزئية الأولى، والتي مفادها أن يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة

إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لأثر الأمن والاستقرار على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية

والتكييف بمؤسسة أونيام ENIEM. وهذا الأثر للمتغير المستقل بنسبة 16.4% في تباين المتغير التابع.

1-3- عرض و تحليل الفرضية الجزئية الثانية:

نصت الفرضية الجزئية الثانية على ما يلي: للأجور والمكافآت المالية تأثير إيجابي في تعزيز تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام ENIEM.

الجدول رقم (17): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر الأجور والمكافآت المالية على تماسك الجماعة.

المتغير المستقل	B	قيمة (T) المحسوبة	الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	مستوى الدلالة (Sig)	وجود الأثر
الثابت	9.365	2.122	/	/	0.039	/
تماسك الجماعة	0.090	1.668	0.234	0.055	0.041	يوجد أثر
المعادلة	$Y = 9.36 + 0.09 X$					

يتضح من خلال الجدول (17) أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده أثر الأجور والمكافآت المالية على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM ذلك لأن قيمة مستوى المعنوية لمتغير (تماسك الجماعة) $Sig = 0.041$ ، وهي أقل من مستوى المعنوية المفروض (0.05)، كما تشير قيمة الارتباط $R = 0.23$ أي أن هناك علاقة طردية ضعيفة جدا بين المتغيرين، وأن بعد (أثر الأجور والمكافآت المالية) يفسر ما قدره 5.5% فقط من التباين في متغير تماسك الجماعة.

أما قيمة (B) بلغت (0.09) هذا يعني أن أي تغير في أثر الأجور والمكافآت المالية بوحدة واحدة سيؤدي إلى حصول تغير في تماسك الجماعة بمقدار (0.09) درجة فقط.

وطبقا لهذه النتائج فإننا نقبل الفرضية الجزئية الثانية، ونقول إنه يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لأثر الأجور والمكافآت المالية على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام ENIEM، ولكنه تأثير ضعيف ودال إحصائيا.

1-4- عرض وتحليل الفرضية الجزئية الثالثة:

نصت الفرضية الجزئية الثالثة على ما يلي: للمشاركة في اتخاذ القرارات تأثير إيجابي في تعزيز تماسك

جماعة العمل لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام ENIEM.

الجدول رقم (18): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر المشاركة في اتخاذ القرارات على تماسك

الجماعة.

المتغير المستقل	B	قيمة (T) المحسوبة	الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	مستوى الدلالة (Sig)	وجود الأثر
الثابت	12.119	3.576	/	/	0.001	/
تماسك الجماعة	0.078	1.875	0.261	0.068	0.047	يوجد أثر
المعادلة	$Y = 12.11 + 0.07 X$					

يتضح من خلال الجدول (18) أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعده أثر المشاركة في اتخاذ القرارات

على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM

ذلك لأن قيمة مستوى المعنوية لمتغير (تماسك الجماعة) Sig = 0.047، وهي أقل من مستوى المعنوية

المفروض (0.05)، كما تشير قيمة الارتباط $R = 0.26$ أي أن هناك علاقة طردية ضعيفة بين المتغيرين

ولكنها دالة إحصائية، وأن بعد (أثر المشاركة في اتخاذ القرارات) يفسر ما قدره 6.8% من التباين في متغير

تماسك الجماعة.

أما قيمة (B) بلغت (0.07) هذا يعني أن أي تغير في أثر المشاركة في اتخاذ القرارات بوحدة واحدة

سيؤدي إلى حصول تغير في تماسك الجماعة بمقدار (0.07) درجة فقط.

وطبقا لهذه النتائج فإننا نقبل الفرضية الجزئية الثالثة، والتي مفادها أن يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة

إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لأثر المشاركة في اتخاذ القرارات على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة

التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام ENIEM، وهذا الأثر للمتغير المستقل بنسبة 6.8% فقط في تباين المتغير التابع أي أنه تأثير ضعيف ولكنه دال احصائيا.

1-5- عرض وتحليل الفرضية الجزئية الرابعة:

نصت الفرضية الجزئية الرابعة على ما يلي: للفرص الترقية والتقدم الوظيفي تأثير إيجابي في تعزيز تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام ENIEM.

الجدول رقم (19): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر فرص الترقية والتقدم الوظيفي على تماسك الجماعة.

المتغير المستقل	B	قيمة (T) المحسوبة	الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	مستوى الدلالة (Sig)	وجود الأثر
الثابت	12.119	3.576	/	/	0.001	/
تماسك الجماعة	.078	1.875	0.261	0.049	0.047	يوجد أثر
المعادلة	$Y = 12.11 + 0.07 X$					

يتضح من خلال الجدول (19) أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد أثر فرص الترقية والتقدم الوظيفي على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM ذلك لأن قيمة مستوى المعنوية لمتغير (تماسك الجماعة) Sig = 0.047، وهي أقل من مستوى المعنوية المفروض (0.05)، كما تشير قيمة الارتباط R = 0.26 أي أن هناك علاقة طردية ضعيفة بين المتغيرين ولكنها دالة احصائيا، وأن بعد (أثر فرص الترقية والتقدم الوظيفي) يفسر ما قدره 4.9% من التباين في متغير تماسك الجماعة.

أما قيمة (B) بلغت (0.07) هذا يعني أن أي تغير في أثر فرص الترقية والتقدم الوظيفي بوحدة واحدة سيؤدي إلى حصول تغير في تماسك الجماعة بمقدار (0.07) درجة فقط.

وطبقا لهذه النتائج فإننا نقبل الفرضية الجزئية الرابعة، والتي مفادها أن يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لأثر فرص الترقية والتقدم الوظيفي على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام ENIEM وهذا الأثر للمتغير المستقل بنسبة 4.9% فقط في تباين المتغير التابع أي أنه تأثير ضعيف ولكنه دال إحصائيا.

2- مناقشة وتفسير النتائج:

2-1- مناقشة وتفسير الفرضية العامة:

تشير نتائج الفرضية العامة إلى وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة المهنية على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM) حيث تبين من المعالجة الإحصائية أن مستوى المعنوية (0.001) كان أقل بكثير من مستوى الدلالة المفروض (0.05)، مما يعني قبول الفرضية التي تفيد بوجود تأثير معنوي بين المتغيرين. كما أظهرت النتائج أن معامل الارتباط ($R = 0.44$) يعكس وجود علاقة طردية متوسطة القوة بين جودة الحياة المهنية وتماسك الجماعة، أي أن أي تحسين في جودة الحياة المهنية يؤدي إلى زيادة ملحوظة في تماسك الجماعة داخل المؤسسة، حيث تفسر جودة الحياة المهنية نحو (19.6%) من التباين في مستوى تماسك الجماعة. إضافة إلى ذلك، فإن قيمة (B) التي بلغت (0.54) تشير إلى أن كل تغير بمقدار وحدة واحدة في جودة الحياة المهنية يؤدي إلى تغير في تماسك الجماعة بمقدار (0.54) درجة، مما يعزز الفرضية بأن التحسين المستمر في جودة الحياة المهنية يمكن أن يكون له أثر مباشر وقوي على تعزيز تماسك الجماعات العمالية.

تتسق هذه النتائج مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة التي أكدت على الأهمية الكبيرة لجودة الحياة المهنية في تحسين العلاقات الاجتماعية والالتزام التنظيمي داخل بيئة العمل. على سبيل المثال، أظهرت دراسة عبد الله أحمد الطبال (2004) أن بيئة العمل الإيجابية، والاستقرار الوظيفي، وأنظمة التحفيز والدعم الاجتماعي ترتبط بشكل وثيق بالالتزام العاملين تجاه المنظمة، مما يؤدي بدوره إلى تعزيز تماسك الجماعة. كما دعمت دراسة أسامة يوسف البلبيسي (2012) هذه الفكرة من خلال التأكيد على أن المؤسسات التي تطبق برامج جودة الحياة المهنية تتمتع بأداء وظيفي عالٍ، وهو ما يعكس زيادة في تماسك الجماعة وارتفاع مستوى الانتماء بين العاملين. أما على المستوى الدولي، فقد أشارت دراسة (Normala, Duad (2010 إلى أن جودة الحياة المهنية ترتبط

إيجابياً بالالتزام التنظيمي في الشركات الماليزية، حيث تمثل العلاقات الاجتماعية والتطوير المهني والأجور والحوافز عوامل رئيسية تعزز من تماسك الجماعات داخل المؤسسة.

من الناحية النظرية، يمكن تفسير هذه النتائج بالاعتماد على نظرية العلاقات الإنسانية (Humann Relations Theory)، التي ترى أن العلاقات الاجتماعية الإيجابية داخل بيئة العمل تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز تماسك الجماعات. هذه النظرية، التي تعود جذورها إلى تجارب هوثورن (Hawthorne Studies)، في ثلاثينيات القرن الماضي، تؤكد أن العاملين ليسوا مجرد أدوات إنتاج، بل كائنات اجتماعية يحتاجون إلى الشعور بالانتماء والتقدير لتحقيق رضاهم الوظيفي. ومن هذا المنطلق، فإن جودة الحياة المهنية ليست مجرد عامل يؤثر على رفاهية الأفراد فحسب، بل هي عنصر أساسي في خلق بيئة عمل داعمة تعزز من الروابط الاجتماعية وتقوي الشعور بالانتماء إلى الجماعة.

كما يمكن أيضاً الاستفادة من نموذج التماسك الجماعي (Group Cohésion Model) لفهم هذه النتائج، حيث يرى هذا النموذج أن التماسك بين أعضاء الفريق يعتمد بشكل كبير على رضا الأفراد عن بيئة العمل، ومدى شعورهم بالأمان والدعم الاجتماعي. فالعاملون الذين يشعرون بأنهم جزء من مجموعة مترابطة يتمتعون بمستويات أعلى من الرضا الوظيفي، مما يعزز من تماسكهم ويزيد من قدرتهم على تحقيق أهداف المؤسسة بشكل جماعي. وهذا يتوافق مع النتائج التي أظهرت أن التحسين في جودة الحياة المهنية يساهم في تقوية تماسك الجماعة بنسبة واضحة، مما يشير إلى أهمية الاستثمار في برامج تطوير البيئة المهنية كاستراتيجية لتعزيز الإنتاجية والأداء المؤسسي.

بناءً على هذه المعطيات، يمكن القول بأن جودة الحياة المهنية ليست مجرد ميزة تكميلية، بل هي عنصر أساسي في بناء فرق عمل متماسكة ومستقرة داخل المؤسسات الصناعية مثل ENIEM لذا، ينبغي على هذه المؤسسات التركيز على تحسين بيئة العمل، تعزيز علاقات العمل الإيجابية، توفير الأمان الوظيفي، وتطبيق

أنظمة تحفيز فعالة لضمان زيادة تماسك الجماعات العمالية، مما يعكس بشكل مباشر على الأداء المؤسسي واستدامة النجاح.

2-2- مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الأولى:

تشير نتائج الفرضية الجزئية الأولى إلى وجود تأثير إيجابي ودال إحصائياً للأمن والاستقرار الوظيفي على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM)، حيث كانت قيمة مستوى المعنوية (0.003) أقل من الحد المقبول (0.05)، مما يعني وجود علاقة ذات دلالة بين المتغيرين. كما أظهرت النتائج أن معامل الارتباط ($R = 0.40$) يعكس وجود علاقة طردية ولكنها دون الوسط بين أثر الأمن والاستقرار الوظيفي وتماسك الجماعة، أي أن تحسين الشعور بالأمن والاستقرار الوظيفي يؤدي إلى زيادة معتدلة في تماسك الجماعة. علاوة على ذلك، أوضحت النتائج أن هذا البعد يفسر حوالي (16.4%) من التباين في مستوى تماسك الجماعة، وهو ما يشير إلى أن الأمان الوظيفي يلعب دوراً مهماً لكنه ليس العامل الوحيد المؤثر في تعزيز الروابط بين أعضاء الجماعة.

تتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه عدة دراسات سابقة، مثل دراسة عبد الله أحمد الطبال (2004)، التي أكدت على أهمية الأمان والاستقرار الوظيفي كأحد الأبعاد الأساسية لجودة الحياة المهنية التي تؤثر بشكل مباشر على الالتزام التنظيمي وتماسك العاملين. كما دعمت دراسة (Normala, Duad 2010) هذه الفكرة من خلال الإشارة إلى أن الأمان الوظيفي يعزز من الالتزام التنظيمي، مما يؤدي إلى زيادة الشعور بالانتماء إلى الفريق وتقوية العلاقات بين أعضائه. وبالمثل، أشارت دراسة (Sirgy, M. Joseph et al 2008) إلى أن الأمان والاستقرار الوظيفي لهما تأثير مباشر على رضا العاملين، مما ينعكس بشكل إيجابي على تماسك الفرق والأداء الجماعي.

من الناحية النظرية، يمكن تفسير هذه النتائج باستخدام نظرية الاحتياجات الإنسانية (Maslow's Hierarchy of Needs)، التي تعتبر الأمان والاستقرار أحد الحاجات الأساسية للفرد بعد تلبية احتياجاته الفسيولوجية. وفقاً لهذه النظرية، فإن الشعور بالأمان في العمل يعزز من رضا الأفراد، ويزيد من التزامهم تجاه المنظمة، ويخلق بيئة عمل داعمة تشجع على التعاون والانتماء الجماعي. كما أن الأمان الوظيفي يوفر للأفراد الثقة اللازمة للمشاركة بفعالية في فرق العمل، ويقلل من الخوف من فقدان الوظيفة، مما يعزز من تماسك الجماعات داخل المنظمة.

علاوة على ذلك، يمكن فهم هذه النتائج من منظور نظرية التماسك الجماعي (Group Cohesion Theory)، التي ترى أن أحد العوامل الرئيسية في تعزيز تماسك الجماعة هو الشعور بالأمان والاستقرار بين الأعضاء. فعندما يشعر الأفراد بأن وظائفهم مستقرة وأنهم محميون من المخاطر الاقتصادية والاجتماعية، يصبحون أكثر استعداداً للمشاركة في الأنشطة الجماعية، ودعم زملائهم، وبناء علاقات متينة مع أعضاء الفريق. كما أن الأمان الوظيفي يعزز من الثقة المتبادلة بين الأعضاء، مما يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية تعزز من الإنتاجية وتحقق أهداف المنظمة.

بناءً على هذه التحليلات، يمكن القول بأن الأمان والاستقرار الوظيفي يمثلان أحد الأعمدة الأساسية لتماسك الجماعة، حيث يوفران الأمان النفسي والاجتماعي لأفراد الجماعة، ويعززان من شعورهم بالانتماء والولاء تجاه المؤسسة. لذا، ينبغي على المؤسسات مثل ENIEM الاستثمار في تحسين ظروف العمل، وتوفير بيئة آمنة ومستقرة للعاملين، وتعزيز سياسات الأمان الوظيفي لضمان تحقيق تماسك أكبر بين أعضاء فرق العمل، مما ينعكس إيجاباً على الأداء الجماعي والاستقرار التنظيمي.

2-3- مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الثانية:

تشير نتائج الفرضية الجزئية الثانية إلى وجود تأثير إيجابي ولكنه ضعيف ودال إحصائياً للأجور والمكافآت المالية على تماسك لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM) فقد كانت قيمة مستوى المعنوية (0.041) أقل من الحد المعتمد (0.05)، مما يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين. ومع ذلك، تبين من معامل الارتباط ($R = 0.23$) أن العلاقة بين الأجور والمكافآت وتماسك الجماعة ضعيفة جداً، حيث يفسر هذا البعد فقط (5.5%) من التباين في مستوى تماسك الجماعة، كما أن قيمة (B) بلغت (0.09)، مما يعني أن أي زيادة بمقدار وحدة واحدة في الأجور والمكافآت المالية ستؤدي إلى زيادة طفيفة جداً في تماسك الجماعة بمقدار (0.09) درجة.

هذه النتائج تتسق جزئياً مع بعض الدراسات السابقة، مثل دراسة عبد الله أحمد الطبال (2004) التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية بين أنظمة التحفيز والدافعية وبين الالتزام التنظيمي للعاملين، مما يساهم في زيادة تماسك الجماعة. كما دعمت دراسة (Normala, Duad (2010) هذه الفكرة من خلال التأكيد على أن الأجور والمكافآت تعد من بين الأبعاد الأساسية لجودة الحياة الوظيفية التي تؤثر على الالتزام التنظيمي، وبالتالي على تماسك الجماعة في الشركات الماليزية. ومع ذلك، نجد أن هذه العلاقة غالباً ما تكون أقوى في السياقات التي يكون فيها الأجر والمكافآت عنصراً حاسماً في رضا العاملين، كما أظهرت دراسة Sirgy, M. (2008) التي وجدت تأثيراً كبيراً لجودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي، والذي يعتبر بدوره عنصراً مهماً في تعزيز تماسك الجماعات داخل المؤسسات.

من الناحية النظرية، يمكن تفسير هذه النتائج باستخدام نظرية التبادل الاجتماعي (Social Exchange Theory)، التي تقترض أن العلاقات داخل المنظمة تقوم على مبدأ تبادل المنافع، حيث يتوقع الأفراد الحصول على مكافآت عادلة مقابل جهودهم ومساهماتهم في العمل. وفقاً لهذه النظرية، عندما يشعر العاملون بأنهم يحصلون على مكافآت عادلة ومناسبة لمساهماتهم، يزداد التزامهم تجاه المنظمة ويتعزز تماسكهم مع زملائهم،

حيث يرون أن جهودهم تُقدَّر بشكل مناسب. ومع ذلك، إذا كانت الأجور والمكافآت غير كافية أو غير متناسبة مع الجهد المبذول، فقد يؤدي ذلك إلى ضعف في الرضا الوظيفي وتراجع في تماسك الجماعة، كما يتضح من نتائج هذه الفرضية حيث كانت العلاقة ضعيفة نسبيًا.

كما يمكن ربط هذه النتائج أيضًا بمفهوم نظرية العدل (Equity Theory) التي طورها آدمز (1965)، والتي تفترض أن العاملين يقارنون بين مدخلاتهم (الجهد، الوقت، المهارات) ومخرجاتهم (الأجور، المكافآت، التقدير) مع زملائهم في العمل. إذا شعر العاملون بأنهم يحصلون على مكافآت أقل من الجهد الذي يبذلونه، فقد يؤدي ذلك إلى شعور بعدم العدالة، مما يضعف من تماسك الجماعة ويؤثر سلبيًا على التعاون بين أفرادها.

بناءً على هذه المعطيات، يمكن القول بأن الأجور والمكافآت المالية، رغم أهميتها، ليست بالضرورة العامل الحاسم في تعزيز تماسك الجماعات العمالية داخل المؤسسة، بل قد تلعب عوامل أخرى مثل بيئة العمل، الدعم الاجتماعي، الأمان الوظيفي، والاعتراف بالجهود دورًا أكثر تأثيرًا في بناء فرق عمل متماسكة. لذا، يجب على المؤسسات مثل ENIEM تطوير استراتيجيات شاملة لتحفيز العاملين، تشمل الأجور العادلة، برامج التقدير والمكافآت المعنوية، وفرص التطوير المهني لضمان تماسك أكبر بين أعضاء الجماعات وتحقيق أهداف المنظمة بشكل أكثر فعالية.

2-4- مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الثالثة:

توضح نتائج الفرضية الجزئية الثالثة أن للمشاركة في اتخاذ القرارات تأثيرًا إيجابيًا ضعيفًا ولكنه دال إحصائيًا على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM)، حيث بلغت قيمة المعنوية ($\text{Sig} = 0.047$) أقل من مستوى الدلالة المقبول (0.05)، مما يشير إلى وجود تأثير فعلي لهذا البعد على تماسك الجماعة. مع ذلك، كان معامل الارتباط ($R = 0.26$) يعكس علاقة طردية ضعيفة بين المتغيرين، حيث يفسر فقط (6.8%) من التباين في تماسك الجماعة. أما معامل الانحدار ($B = 0.07$) فيعني أن كل

زيادة بوحدة واحدة في مستوى المشاركة في اتخاذ القرارات تؤدي إلى زيادة طفيفة بمقدار (0.07) درجة فقط في تماسك الجماعة.

هذه النتائج تتفق جزئياً مع العديد من الدراسات السابقة التي تناولت تأثير المشاركة في اتخاذ القرارات على تماسك الجماعات، مثل دراسة (Normala, Duad (2010 التي أشارت إلى أن المشاركة في اتخاذ القرار تمثل أحد الأبعاد الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية التي تساهم في تعزيز الالتزام التنظيمي وتماسك الجماعة، حيث أوضحت الدراسة أن الأفراد الذين يشاركون في صنع القرارات يشعرون بقدر أكبر من الانتماء والولاء لمجموعاتهم، مما يعزز من تماسك الفريق. كما دعمت دراسة عبد الله أحمد الطبال (2004) (هذه الفكرة، حيث وجدت أن المشاركة في صنع القرار كانت من بين الأبعاد التي تعزز التزام العاملين تجاه المنظمة، مما يساهم في تقوية الروابط بين الأفراد داخل الفرق والعمل بروح الفريق الواحد.

من منظور نظري، يمكن تفسير هذه النتائج بناءً على نظرية التبادل الاجتماعي (Social Exchange Theory) التي طورها بلو (Blau, 1964) ، والتي تفترض أن الأفراد يبنون علاقاتهم داخل المجموعات بناءً على مبدأ التبادل المتبادل للمنفعة، حيث يتوقعون الحصول على التقدير والتأثير في القرارات مقابل مساهماتهم وأفكارهم. عندما يشعر العاملون بأن أصواتهم مسموعة وأن مشاركتهم في صنع القرارات تلقى احتراماً وتقديراً، يزداد شعورهم بالانتماء ويعززون من التماسك الجماعي. هذا يعكس فكرة أن الثقة والتقدير المتبادل هما من الأسس الحيوية لتماسك الجماعات.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن فهم هذه النتائج من خلال نظرية توقعات فروف (Vroom's Expectancy Theory) التي تؤكد أن الأفراد يكونون أكثر اندماجاً وتماسكاً داخل فرقهم عندما يشعرون بأن مساهماتهم تؤثر مباشرة على نتائج العمل، وأن مشاركتهم لها قيمة حقيقية. وبالتالي، فإن تعزيز المشاركة في اتخاذ القرارات يمكن أن يؤدي إلى تحسين مستوى تماسك الجماعات بشكل عام، وإن كان التأثير في هذه الحالة لا يزال محدوداً نسبياً.

على الرغم من هذه النتائج الإيجابية، إلا أن ضعف العلاقة بين المشاركة في اتخاذ القرارات وتماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام قد يشير إلى وجود عوامل أخرى أكثر تأثيراً، مثل العلاقات الشخصية بين الأعضاء، طبيعة القيادة، بيئة العمل، والدعم التنظيمي، والتي قد تكون أكثر حسماً في تعزيز تماسك الجماعة. لذلك، يوصى بتطوير سياسات أكثر شمولية لتعزيز المشاركة الفعالة في صنع القرارات، مع التركيز على بناء ثقافة مؤسسية تحترم آراء الأفراد وتدعم التعاون والعمل الجماعي لتحقيق مستويات أعلى من التماسك التنظيمي.

2-5- مناقشة وتفسير الفرضية الجزئية الرابعة:

تشير نتائج الفرضية الجزئية الرابعة إلى وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لأثر فرص الترقية والتقدم الوظيفي على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM)، حيث بلغت قيمة مستوى الدلالة ($Sig = 0.047$) وهي أقل من المستوى المفترض (0.05)، مما يؤكد أن هذا التأثير حقيقي من الناحية الإحصائية. ومع ذلك، كانت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.26$) تشير إلى علاقة طردية ضعيفة بين فرص الترقية وتماسك الجماعة، حيث يفسر هذا البعد ما نسبته 4.9% فقط من التباين في تماسك الجماعة. كما أن معامل الانحدار ($B = 0.07$) يعني أن أي زيادة بوحدة واحدة في مستوى فرص الترقية تؤدي إلى زيادة ضئيلة جداً بمقدار (0.07) درجة فقط في مستوى تماسك الجماعة.

يمكن تفسير هذه النتائج من خلال النظرية التحفيزية لـ هيرزبرغ (Herzberg's Two-Factor Theory) التي تميز بين العوامل الدافعة (Motivators) والعوامل الصيانة (Hygiene Factors) في بيئة العمل. تعتبر فرص الترقية والتقدم الوظيفي من العوامل الدافعة التي تعزز من رضا الموظفين وتحفيزهم للعمل بفعالية أكبر، مما ينعكس إيجاباً على تماسك الفريق. إذ يرى هيرزبرغ أن الفرص المتاحة للتطور المهني تعزز

الشعور بالإنجاز والانتماء للمنظمة، وتزيد من ولاء العاملين لها، مما يساهم في تقوية الروابط بين أعضاء الجماعة ويدفعهم للعمل كفريق واحد لتحقيق أهداف مشتركة.

تدعم هذه النتائج أيضًا بعض الدراسات السابقة مثل دراسة (Normala, Duad (2010 التي أظهرت وجود تأثير إيجابي لأبعاد مثل الترقية والتطوير على الالتزام التنظيمي، والذي يُعد جزءًا أساسيًا من تماسك الجماعة. كما تتماشى هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (Sirgy et al. (2008 التي أشارت إلى أن التحفيز المرتبط بالترقية يعزز من رضا الأفراد ويقوي شعورهم بالانتماء، مما يؤدي إلى تماسك أكبر داخل الفرق.

مع ذلك، يجب الإشارة إلى أن ضعف العلاقة بين فرص الترقية والتماسك الجماعي في هذه الدراسة قد يكون نتيجة لعوامل هيكلية وتنظيمية داخل المؤسسة مثل محدودية فرص الترقية المتاحة، وعدم وضوح معايير التقييم والتقدم المهني، أو ربما بسبب شعور العاملين بعدم عدالة توزيع هذه الفرص بين الموظفين. وهذا يتطلب من المؤسسة مراجعة سياساتها في الترقية لضمان توفير مسارات مهنية واضحة ومحفزة للعاملين، مما قد يعزز من تماسك الجماعات ويرفع من مستوى الرضا الوظيفي.

بناءً على هذه النتائج، يمكن التوصية بضرورة تعزيز الشفافية في معايير الترقية وتطوير خطط مهنية واضحة تشمل الجميع بشكل متساوي، مع تقديم برامج تدريبية وتطويرية تعزز من مهارات العاملين وتؤهلمهم للترقي في السلم الوظيفي. هذا سيسهم في تحسين الرضا المهني للأفراد وتعزيز الروح الجماعية داخل المؤسسة، مما ينعكس إيجابًا على أداء الفرق ونجاحها في تحقيق الأهداف التنظيمية.

إذن تُظهر نتائج الفرضيات المتعلقة بتأثير جودة الحياة المهنية على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM) مجموعة من النقاط الهامة التي تسلط الضوء على العلاقة بين المتغيرين وأبعادها المختلفة. تشير النتائج إلى أن الأمن والاستقرار الوظيفي يلعبان دورًا أساسيًا في تعزيز

تماسك الجماعة، حيث يوفران بيئة عمل آمنة ومطمئنة تُمكن العاملين من التركيز على أهدافهم المهنية دون القلق بشأن مستقبلهم الوظيفي. هذا الشعور بالاستقرار يعزز من الالتزام والانتماء للمؤسسة، ويحفز العاملين على التعاون مع زملائهم لتحقيق الأهداف المشتركة، مما يعزز من تماسك الفريق ويزيد من فعاليته في العمل. ومع ذلك، يظهر أن هذا التأثير يبقى محدودًا نسبيًا ويحتاج إلى دعم بعوامل أخرى لتكون نتائجه أكثر وضوحًا وأثرًا.

من جهة أخرى، تُظهر نتائج الفرضيات المتعلقة بالأجور والمكافآت المالية أن هذه العوامل تلعب دورًا إيجابيًا ولكن محدودًا في تعزيز تماسك الجماعة. فعلى الرغم من أن الأجور والحوافز المالية تعتبر من أهم العوامل المادية التي تحفز العاملين على الأداء الجيد، إلا أن تأثيرها على التماسك يبقى ضعيفًا نسبيًا. يمكن تفسير هذا بأن الحوافز المالية وحدها قد لا تكون كافية لتعزيز الروابط بين أفراد الجماعة، إذ تحتاج إلى التكامل مع عوامل أخرى مثل الاحترام المتبادل، الدعم المعنوي، والشعور بالانتماء لتحقيق تأثير أكبر. كما أن هذه النتيجة قد تعكس أهمية توفير نظام مكافآت عادل وشفاف يشعر الموظفون من خلاله بالتقدير المستمر.

أما فيما يتعلق بأثر المشاركة في اتخاذ القرارات، فقد أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ولكن محدود أيضًا على تماسك الجماعة. يُعزى هذا إلى أن إشراك العاملين في صنع القرارات يعزز من شعورهم بالمسؤولية والانتماء للمنظمة، ويزيد من تفاعلهم مع زملائهم في العمل. ومع ذلك، قد يكون ضعف هذا التأثير نتيجة لوجود ثقافة تنظيمية لا تدعم بشكل كافٍ ممارسات المشاركة الجماعية، أو لوجود هياكل إدارية مركزية تحد من فرص مشاركة الأفراد في القرارات الاستراتيجية. لذلك، ينبغي للمؤسسة تعزيز الشفافية وإعطاء العاملين فرصًا أكبر للتعبير عن آرائهم والمشاركة في القرارات المتعلقة بأدوارهم ومهامهم.

وأخيرًا، يظهر أن فرص الترقية والنقد الوظيفي تؤثر بشكل إيجابي على تماسك الجماعة، ولكن بدرجة أقل من العوامل الأخرى. قد يكون ذلك بسبب نقص الفرص الواضحة للتطور المهني داخل المؤسسة أو بسبب غياب برامج تدريبية فعالة تؤهل العاملين للتقدم في المناصب. هذه النتيجة تشير إلى أهمية وجود مسارات مهنية

واضحة ودعم مستمر للعاملين لتحقيق طموحاتهم المهنية، مما يعزز من شعورهم بالولاء والانتماء للفريق والمؤسسة بشكل عام.

3- الاستنتاج العام:

نستنتج من خلال النتائج المتحصل عليها في دراستنا حول دور جودة الحياة المهنية في تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM أن هناك تأثيرات إيجابية ذات دلالة إحصائية لجودة الحياة المهنية على تماسك الجماعة.

شملت الدراسة عينة من 50 عاملاً، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة وتم استخدام المنهج الوصفي لجمع البيانات وتحليلها. بعد المعالجة الإحصائية توصلنا إلى النتائج التالية:

- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة المهنية على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM).
- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لأثر الأمن والاستقرار الوظيفي على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM).
- يوجد تأثير إيجابي ضعيف وذو دلالة إحصائية لأثر الأجور والمكافآت المالية على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM).
- يوجد تأثير إيجابي ضعيف وذو دلالة إحصائية لأثر المشاركة في اتخاذ القرارات على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM).
- يوجد تأثير إيجابي ضعيف وذو دلالة إحصائية لأثر فرص الترقية والتقدم الوظيفي على تماسك الجماعة لدى عمال وحدة التهوية والتكييف بمؤسسة أونيام (ENIEM).

بناءً على ما سبق، يمكن استخلاص أن جودة الحياة المهنية تؤثر بشكل إيجابي على تماسك الجماعة في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية، إلا أن هذا التأثير يتفاوت بناءً على الأبعاد المختلفة للجودة المهنية. لذلك، لتحقيق مستويات أعلى من التماسك، يجب على المؤسسة تحسين بيئة العمل من خلال توفير الوسائل

اللازمة لأداء العمل على أحسن وجه، وزيادة فرص الاستقرار المهني، وتوفير حوافز مالية ومعنوية عادلة، وتعزيز المشاركة في اتخاذ القرارات، مع دعم فرص التطور والترقية المهنية. كما يُوصى بتبني نهج شامل يجمع بين الحوافز المادية والمعنوية، ويعزز من ثقافة التعاون والاحترام المتبادل بين العاملين لضمان استدامة التماسك والنجاح التنظيمي.

4- مقترحات الدراسة:

في ضوء النتائج التي أسفرت عليها الدراسة فإننا نقدم الاقتراحات التالية:

- تطوير استراتيجيات شاملة لتحسين جودة الحياة المهنية للعاملين، تشمل بيئة العمل، الأمان الوظيفي، والدعم الاجتماعي.
- توفير برامج لدعم الاستقرار الوظيفي، مثل عقود غير محددة المدة، وتقديم ضمانات للموظفين لتعزيز شعورهم بالأمان.
- مراجعة نظام الأجور والمكافآت لضمان العدالة والشفافية، وتقديم حوافز إضافية ترتبط بالأداء الفردي والجماعي.
- إنشاء آليات تسمح للعاملين بالمشاركة الفعالة في صنع القرارات.
- تطوير مسارات مهنية واضحة، وتقديم برامج تدريبية تؤهل الموظفين للتقدم في المناصب، مع وضع معايير واضحة للتقييم.
- تنظيم فعاليات اجتماعية وتدريبية لتعزيز الروابط بين العاملين، مما يساعد في بناء ثقافة عمل تعاونية ومرتبطة.
- تعزيز ثقافة مؤسسية تدعم التعاون، الاحترام المتبادل، وتقدير الجهود، مما يساهم في تحسين التماسك بين الفرق في المؤسسة.
- تحسين قنوات الاتصال الداخلي بين الإدارة والعاملين لضمان تدفق المعلومات بشكل سلس، مما يعزز من الشفافية والثقة.
- توفير بيئة عمل مريحة ومحفزة، تشجع على التعاون والابداع.
- تشجيع التفاعل والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية والثقافية داخل المؤسسة.

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع:

- 1- إبراهيم عيد، محمد. (2005). مدخل إلى علم النفس الاجتماعي. مصر: مكتبة الأنجلو المصرية للنشر والتوزيع.
- 2- إبراهيم، سامية. (2023). دروس في علم النفس المرضي الاجتماعي في كتاب بيداغوجي. ط1، عمان: دار الجنان للنشر والتوزيع.
- 3- ابن منظور، محمد بن مكرم. (1984). لسان العرب. ط2، القاهرة: دار المعرفة.
- 4- أبو النصر، مدحت محمد. (2015). فرق العمل الناجحة، البناء والنمو والإدارة لا نجاز المهام بشكل أفضل وأسهل. مدينة نصر، القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- 5- أبو هتلة، خالد سعيد. (2010). أثر السياسات التنظيمية على التمكين الوظيفي. ط3، السعودية: دار المأمون للنشر والتوزيع.
- 6- آل جمعان، شادن بنت عبد الله بن عبد العزيز. (2022). مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى منسوبي عمادة الموارد البشرية في جامعة الامام محمد بن سعود الإسلامية. مجلة الفنون والأدب وعلوم الانسانيات والاجتماع، العدد (82)، الرياض.
- 7- البياري، سمر سعد. (2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية. رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 8- البليسي، أسامة زياد يوسف. (2012). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين.

- 9- التجاني، ثريا. (2015). دروس في منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والبيداغوجيا نماذج ميدانية في تطبيق المنهجية، الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر.
- 10- التومي، خالد عبد القادر منصور. (2019). الثقافة وبناء المجتمعات. مجلة الأريام الأردنية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 22، العدد (3)، العراق.
- 11- الجمال، محمد عاطف. (2019). جودة حياة العمل والمسار الوظيفي. ماجستير صحة نفسية.
- 12- الحربي، أفرح محمد علي سعد. (2022). أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية. رسالة ماجستير إدارة الأعمال. المجلة العربية للنشر العلمي، العدد (43)، جامعة جدة المملكة العربية السعودية.
- 13- الخياط محمد بشار، رؤى. (2019). التماسك الجماعي ودوره في تعزيز الاستغراق الوظيفي. دراسة ميدانية في شركة توزيع المنتجات النفطية/ فرع نينوي، رسالة لنيل شهادة الدبلوم العالي التخصصي في إدارة الأعمال، جامعة الموصل.
- 14- الرفاعي محمد حسين. (2009). الإدارة بالمشاركة وأثرها على العاملين والإدارة. أطروحة دكتوراه، قسم إدارة الموارد البشرية، كلية الإدارة، جامعة سانت كليمانس العالمية، بريطانيا.
- 15- الزعبي، أحمد محمد. (2012). أسس علم النفس الاجتماعي. ط1، الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع.
- 16- الزهراني، علي بن مستور. الزهراني، لطيفة صالح، (2017). التماسك الاجتماعي وعلاقته بكل من الاغتراب الثقافي وأزمة الهوية والقيم الأخلاقية لدى طلاب وطالبات المرحلة الثانوية. المجلة التربوية الدولية المتخصصة، مجلد 6، عدد (3).
- 17- السالم، مؤيد سعيد. (2009). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي تكاملي. ط1، عمان: اثناء للنشر والتوزيع.
- 18- الستار عبد العلي. (2008). تطبيقات إدارة الجودة الشاملة. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

- 19- الشلهوب بنت شفيق، شروق، (2023). السعادة المؤسسية دليل عملي للتطبيق، ط1، القاهرة، مصر: دار
كيان للنشر والتوزيع.
- 20- الشنطي، نهاد عبد الرحمن. (2016). واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقتها
بأخلاقيات العمل. دراسة تطبيقية على وزارة الأشغال العامة والإسكان، رسالة ماجستير في إدارة الدولة والحكم
الرشد، جامعة الأقصى بغزة.
- 21- الصيرفي، محمد عبد الفتاح. (2010). إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية. دار القنديل للنشر والتوزيع.
- 22- الطبال، عبد الله أحمد. (2004). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي للعاملين. رسالة
ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، مصر.
- 23- العزازي، محمد أحمد ادريس. (2009). المقومات السلوكية والتنظيمية للمدير العصري. ط1، مصر:
التكامل للنشر والتوزيع.
- 24- العميان، محمود سلمان. (2010). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط3، الأردن، عمان: دار
وائل للنشر والتوزيع.
- 25- العنزي، سعد علي حمود، الفضل سعد خير الله، سما. (2007). فلسفة نوعية حياة العمل في المنظمات
الألفية الثالثة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 13، العدد (45)، العراق.
- 26- القحطاني، ظافر بن محمد. (2017). جودة الحياة وعلاقتها بالسمات الشخصية لدة الطلاب الجامعيين.
مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (45).
- 27- المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح. (2004). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي. مجلة
الدراسات والبحوث التجارية، العدد (2).
- 28- المغربي، كامل محمد. (2006). أساليب البحث العلمي. ط1، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

- 29- المواضي، يوسف اعطيوي، زعل الجعافرة عامر. (2021). أثر جودة حياة العمل على الأداء المؤسسي. دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة العاملة في محافظة الزرقاء. مجلة علمية محكمة دورية محكمة تصدر عن عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، الملحق 3، المجلد 7.
- 30- الهداب بنت حمد، تغريد. (2008). أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي. دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم. المجلة العربية للإدارة، مجلد 40، عدد (3)، الرياض.
- 31- الهيتي، خالد عبد الرحيم. (2005). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، ط2، عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- 32- الدحدوح، حسني فؤاد. (2015). جودة الحياة في بيئة العمل لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- 33- أماني محمد، زيدان. (2017). أثر جودة حياة العمل في مستوى الولاء التنظيمي، دراسة حالة مشفى الأسد الجامعي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق.
- 34- بشقة، عز الدين. (2019). الجماعة البشرية من التشكيل إلى الديناميكية، مخبر بنك الاختبارات النفسية والمهنية والمدرسة. مجلة الروائز، جامعة باتنة 1، المجلد 3، العدد (2).
- 35- بلعيفة، عبد العالي. (2007). التسيير الفعال وأثره على تماسك الجماعات العمالية. رسالة ماجستير في علم الاجتماع، الموارد البشرية كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، قسم علم الاجتماع، جامعة منتوري، قسنطينة.
- 36- بن خالد، عبد الكريم. (2017). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي. أطروحة دكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة وهران 2.

- 37- بن عزة، محمد أمين. (2023). أبعاد جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي في الجامعة الجزائرية. دراسة حالة هيئة التدريس بجامعة سعيدة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 9، العدد (02).
- 38- بني جابر، جودت. (2004). علم النفس الاجتماعي، ط1، الأردن: دار العلم والثقافة للنشر والتوزيع.
- 39- بومعروف، نسيمة. (2004). دور الثقافة التنظيمية في التوافق النفسي الاجتماعي للعامل. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه العلوم في علم النفس، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 40- تركي، رابح. (1984). مناهج البحث في علوم التربية وعلم النفس. الجزائر: المؤسسة الوطنية للكتاب.
- 41- تيسير، زاهر. (2015). أثر جودة حياة العمل في الالتزام التنظيمي. دراسة ميدانية على مركز خدمة المواطن (النافذة الواحدة) محافظة دمشق. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانون.
- 42- جاد الرب، سيد محمد. (2008). جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، مراجع إدارة الأعمال. القاهرة، مصر: دار الفكر العربي للطباعة والنشر.
- 43- جاد الرب، سيد محمد. (2009). الاتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية. ط1، القاهرة: دار النهضة العربية للنشر والتوزيع.
- 44- جفال عيدة. (2022). دور جودة العمل في تنمية سمات الشخصية التنافسية لدى الإطارات. أطروحة دكتوراه في علم النفس عمل وتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
- 45- حافظ عبد الناصر علك، حسين وليد حسين، عبد محمود أحمد. (2017). الذكاء الاستراتيجي للإدارة العليا وانعكاسه في تعزيز تماسك الجماعة. مجلة جامعة بابل، العلوم المصرفية والتطبيقية، المجلد 25، العدد (4)، العراق.

- 46- حريم، حسين. (2009). السلوك التنظيمي سلوك الافراد والجماعات في منظمات الأعمال. ط2، عمان-الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- 47- حليحل مصطفى صباح، عبد الأمير علي. (2018). الاحتراق الوظيفي وعلاقته بتماسك جماعات العمل. مجلة جامعة بابل للعلوم المصرفية والتطبيقية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة سومر، المجلد 26، العدد (8)، العراق.
- 48- سعدي فاطنة. (2017). الإدارة بالمشاركة والأداء الوظيفي للعاملين. رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 2 أبو قاسم سعد الله.
- 49- سلاطونية، بلقاسم والجيلاني، حسان. (2014). مدخل لمناهج البحوث الاجتماعية. ديوان المطبوعات، ط1، الجزائر.
- 50- سماتي، حاتم. (2011). النمط القيادي وعلاقته بتماسك الجماعة. رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- 51- سهير أحمد كامل. (2001). علم النفس الاجتماعي بين النظرية والتطبيق. ط1، مصر: مركز الإسكندرية للكتاب.
- 52- شفيق، محمد. (1986). البحث العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية. الإسكندرية: المطبعة المصرية.
- 53- شيخي مريم. (2014). طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة. دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، رسالة ماجستير، جامعة تلمسان، الجزائر.
- 54- صابر، فاطمة عوض وخفاجة، ميرت علي. (2002). أسس ومبادئ البحث العلمي. ط1، مصر: مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية.

- 55- صالح أحمد علي، العنزري سعد علي حمود. (2008). إدارة رأس المال الفكري في منظمات الأعمال. الأردن، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- 56- صالح عبد، ناسي كمال. (2018). مقياس جودة الحياة للمراهقين ضعاف السمع. رسالة دكتوراه لفلسفة التربية، قسم الصحة النفسية والإرشاد النفسي. مجلة البحث العلمي في التربية، العدد (19).
- 57- صعب أحمد. (2015). التعصب وتأثيره على النسيج العراقي. عمان- الأردن: دار غيداء للنشر والتوزيع.
- 58- عبد الباقي، صلاح الدين. (2004). السلوك الفعال في المنظمات. ط1، مصر: دار الجامعة للطباعة والنشر والتوزيع.
- 59- عبد القادر كريم رجب أحمد، عبد الرزاق علي حسين، دسوقي منصور حسن محمد. (2023). محددات التماسك المجتمعي في بعض قرى محافظة مطروح. مجلة الأبحاث المقدمة في الزراعة، المجلد 28، العدد (2).
- 60- عبد فليبه فاروق، السيد محمد عبد المجيد. (2005). السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية. ط1، عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 61- عبير مختار شاكر، محمود. (2012). التعليم عن بعد والتفاعل الاجتماعي. دراسات عربية في التربية وعلم النفس، السعودية: دار المنظومة للنشر والتوزيع.
- 62- عسلي، سمرة. (2006). الجماعات غير الرسمية وتأثيرها على الاتصال الداخلي بالمؤسسة. رسالة ماجستير في علم النفس العمل، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة.
- 63- عوض، عباس محمد. (1999). علم النفس الإحصائي. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- 64- عويضة، كامل محمد، (1996). علم النفس الاجتماعي. بيروت- لبنان: دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع.

- 65- غريب، حسين. (2016). المنهجية المطبقة في الدراسات النفسية والاجتماعية. ط1، الجلفة، الجزائر: دار الضحى للنشر والإشهار.
- 67- عياد، أحمد. (2000). مدخل منهجية البحث الاجتماعي ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.
- 68- فتحي محمد، أحمد سيف. (2003). أثر ممارسات إدارة الأداء الوظيفي على جودة الحياة الوظيفية. دراسة ميدانية على ديوان عام وزارة المالية في الجمهورية اليمنية، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، جامعة الصنعاء، اليمن.
- 69- فتحي محمد موسى. (2010). العلاقات الإنسانية في المؤسسات الصناعية. ط1، الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع.
- 70- قاسم علوان محياوي، نايفة. (2006). إدارة الجودة في الخدمات، مفاهيم وعمليات وتطبيقات. عمان، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- 71- قهواجي، أمينة. (2006). ديناميكية الجماعة والعمل الفرقي في المنظمة. دراسة ميدانية على قسم مركز البحث والتطوير لسونطراك، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس.
- 72- لبسيس عماد. (2020). أثر الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية على جودة العمل وعلاقتها بالفعالية التنظيمية في المؤسسات الجزائرية. أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الجزائر.
- 73- لوكية الهاشمي، جابر نصر الدين. (2006). السلوك التنظيمي، الجزء الثاني. عين ميلة الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع.
- 74- لوكية الهاشمي، جابر نصر الدين. (2006). مفاهيم أساسية في علم النفس الاجتماعي. عين ميلة الجزائر: دار الهدى للنشر والتوزيع.

- 75- ماضى، خليل إسماعيل إبراهيمز (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين. دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس.
- 76- مبروك، عاطف محمد. (2023). أثر نمط القيادة الديمقراطية في جودة الحياة الوظيفية. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 21، العدد (2).
- 77- مجيدر بلال. (2015). تماسك جماعة العمل وعلاقته بمقاومة التغيير التنظيمي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية. مجلة العلوم الإنسانية، مجلد أ، العدد (44)، جامعة قسطينة 2.
- 78- محمد باشري، نفيسة، شعبان مذكور، فوزي. (2017). السلوك التنظيمي. جامعة القاهرة، مصر.
- 79- محمد بكر نوفل، محمد أبو عواد فريال. (2009). التفكير والبحث العلمي. ط1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- 80- مسعودي، أحمد. (2015). بحوث في جودة الحياة في العمل في العالم العربي، دراسة تحليلية. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (20)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر.
- 81- معمريّة، بشير. (2007). القياس النفسي وتصميم الأدوات. ط2، الجزائر: دار الحبر للنشر والتوزيع.
- 82- ملحم، يحيى سليم. (2006). التمكين كمفهوم اداري معاصر. القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- 83- نيازى، عبد المجيد بن طاش، أبو عباة، صالح عبد الله. (2000). أساسيات ممارسة طريقة العمل مع الجماعات. ط1، الرياض: ككتبة العبيكار للنشر والتوزيع.
- 84- هاشم، عيسى عبد الرحمن. (2017). أثر جودة حياة العمل على فاعلية اتخاذ القرارات الإدارية. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

- 85– Bowditch, JL, Buono. AF. (1994). A primer on organization of behavior. John wily and sons, Inc New York.
- 86– Clermont, Barnabé. (1993). La qualité de vie au travail et l'efficacité des enseignants. Revue des sciences de l'éducation, vol 12.
- 87– H.L, Keila. (2006). Industrial and organizational psychology. kalpaz publication in two volumes, India, New York.
- 88– Hayneman, S.P. (2003). Education social cohesion, and the future role of international organizations. Peabo&dy journal of education.
- 89– Subrahmanyam, V, Pattu, M. (2013). Quality of work life, the need of the hour. International journal of business and management invention, vol 2 (11).
- 90– Walton, R. E. (1974). Ideas for action improving the quality of work life. Harvard business review May– June.

الملاحق

الملحق (01): استبيان الدراسة.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة مولود معمري تيزي-وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

تخصص عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

استبانة البحث

أختي العاملة، أخي العامل،

في إطار إنجاز مذكرة التخرج من أجل نيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، نحن بصدد إجراء دراسة بحثية تحت عنوان "دور جودة الحياة المهنية في تماسك الجماعة" لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM يشرفنا أن نقدم لكم هذا الاستبيان الذي يحتوي على مجموعة من الأسئلة، راجين منكم الإجابة عن كل بند بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة، ونحيطكم علما أن إجاباتكم لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي، وستُعامل بسرية تامة.

شكرا على تفهمكم ومساعدتكم لنا.

من اعداد الطالبتين:

- سماح نسيمة.

- نايت العربي صونية.

السنة الجامعية: 2025/2024

1- البيانات الشخصية:

1- الجنس: ذكر أنثى

2- السن: أقل من 30 سنة

40/30 سنة

50 /41 سنة

51 سنة فما فوق

3- الأقدمية في العمل: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات

من 11 إلى 20 سنة 21 سنة فما فوق

4- المستوى الدراسي: ابتدائي متوسط

ثانوي جامعي

5- الحالة العائلية: أعزب/عزباء مطلق (ة)

متزوج (ة) أرمل (ة)

1- استبيان جودة الحياة المهنية:

رقم البند	البنود	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
الأمن والاستقرار الوظيفي						
01	يشعر العاملون في المنظمة بالاستقرار الوظيفي.					
02	يعمل الأفراد في مناخ تنظيمي يتسم بالأمن والثقة المتبادلة بين جميع أطراف العمل.					
03	لا يرغب العاملون بالبحث عن فرص بديلة للعمل وذلك لشعورهم بالأمن والاستقرار الوظيفي.					
04	تتبع الإدارة سياسة التدريب وتتنبى الهيكليات التي تدعم ذلك.					
05	تتجه الإدارة دائما للاحتفاظ بالموظفين المهرة.					
06	توفير الموارد المادية والاقتصادية للمنظمة يمكنها من الإيفاء بالتزاماتها المالية اتجاه					
الأجور والمكافآت المالية						
07	تعتبر نظم الأجور والمكافآت مناسبة وملائمة.					
08	يشعر العاملون بسعادة كبيرة بما حصلوا عليه من دخل.					
09	تعتمد نظم الأجور والمكافآت على أسس عادلة.					
10	يشعر العاملون بالرضا عن الحوافز المادية التي يحصلون عليها.					
11	يشعر العاملون في المنظمة بأن المكافآت توزع على من يستحقها.					

المشاركة في اتخاذ القرارات						
					12	توجد رغبة قوية لدى العاملين في المشاركة في اتخاذ القرارات.
					13	يشارك العاملون في حل مشكلات العمل.
					14	يشارك العاملون في بناء الخطط التطويرية للعمل.
					15	يوجد قدرة لدى العاملين على المشاركة في صنع القرارات.
					16	توجد ممارسات حقيقية للمشاركة من قبل المنظمة والعاملين في تحديد أهداف العمل وإنجاز المهام.
فرص الترقية والتقدم الوظيفي						
					17	تعتبر أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي ملائمة.
					18	تمنح الترقيات الاستثنائية على أساس كفاءة الأداء للعاملين.
					19	يوجد توافق بين مؤهلي العلمي وقدراتي العلمية ودرجتي الوظيفية.
					20	تمنح الترقيات الوظيفية للعمال بعدالة وانصاف.
					21	تعتمد أنظمة الترقية والتقدم الوظيفي على أسس ومعايير إدارية واضحة
					22	يوجد فرص مستقبلية متاحة للتقدم الوظيفي للعاملين.
					23	تطبق إدارة المنظمة سياسة وضع الشخص المناسب في المكان المناسب.

3- استبيان تماسك الجماعة:

رقم البند	البنود	موافق جدا	موافق	محايد	معارض	معارض جدا
01	أشعر بأنني جزء مهم من الجماعة.					
02	أجد أن الدعم المتبادل بين الأعضاء في الجماعة قوي.					
03	يمكنني التعبير عن آرائي بحرية داخل جماعة العمل.					
04	أشعر بالثقة في زملائي في جماعة العمل.					
05	تساعد الجماعة أعضائها على تطوير مهاراتهم.					
06	أشعر أن الجماعة تدعمني في تحقيق طموحاتي الشخصية.					
07	كل فرد داخل الجماعة يفهم الفرد الآخر.					
08	أعتقد أن التعاون يساهم في إيجاد حلول فعالة للمشكلات.					
09	العمل الجماعي يوفر لي الدعم في الأوقات الصعبة					
10	أتلقي التقدير من زملائي في العمل مما يسهم في تحسين أدائي.					
11	أجد متعة في العمل الجماعي لأنه يعزز من إبداعي.					
12	أشعر بالمودة والحب لما أكون داخل جماعة عملي.					
13	أشعر بالراحة تماما لأن أهدافي هي نفس أهداف زملائي.					
14	تماسك الجماعة يؤثر إيجابا على انجاز المهام.					
15	تماسك الجماعة يزيد من رضائي العام من المجموعة.					
16	أعمل بشكل مشترك مع الجميع لتحديد وصياغة أهداف الفريق.					
17	أشعر أن العمل الجماعي يوفر وسيلة فعالة للتواصل الواضح والمفتوح بين جميع الأعضاء.					

قائمة الملاحق:

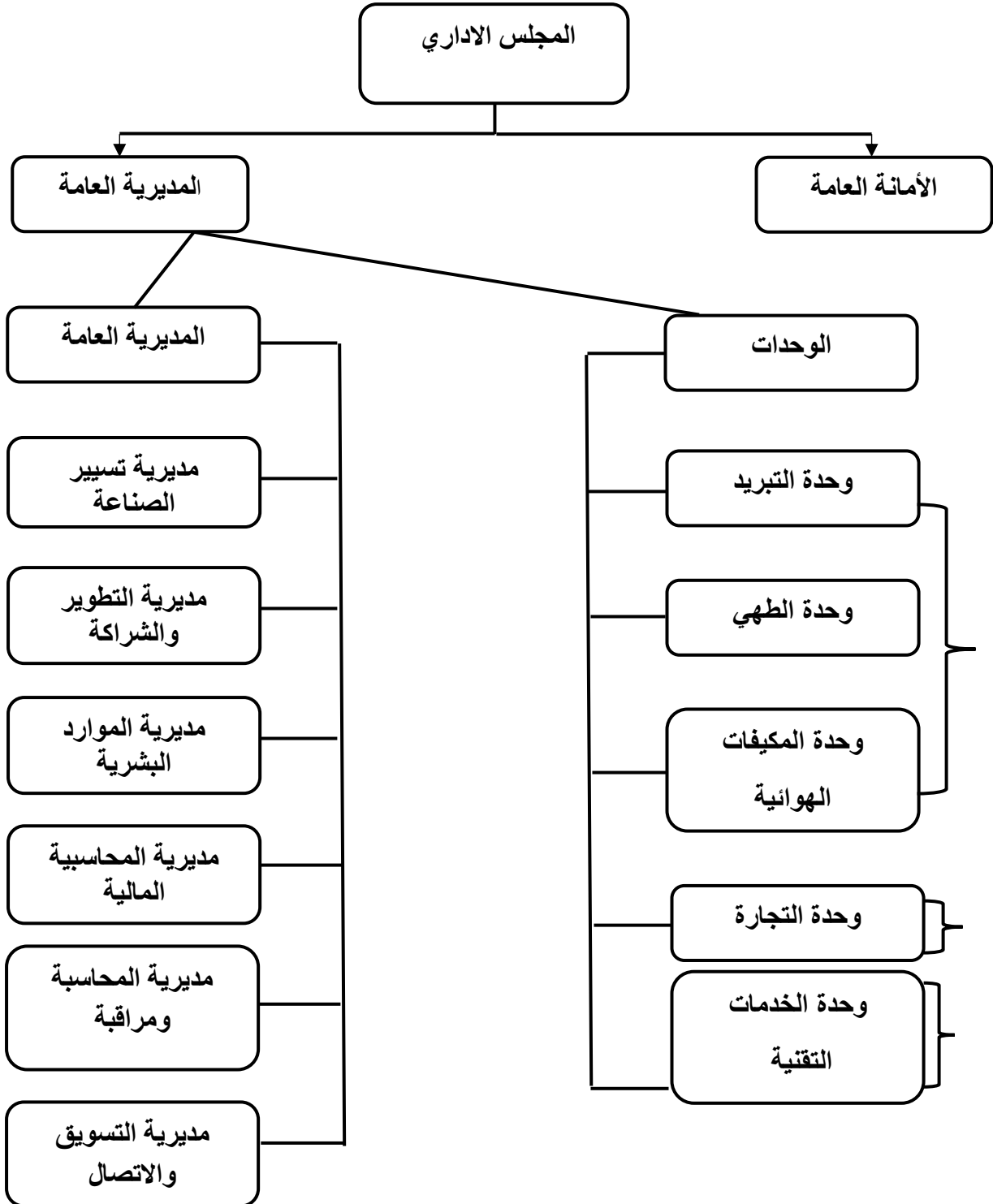
					يقدر الزملاء القيم الخاصة بكل فرد في المجموعة.	18
					أشعر أن الاختلافات في الرأي تعزز من جودة العمل الجماعي.	19
					أشعر أن زملائي يدعموني في تحقيق أهدافي الشخصية.	20
					أجد أن الملاحظات البناءة تقبل بلطف من الجميع.	21
					أشعر أن هناك توازن في توزيع المسؤوليات بين الأعضاء.	22

الملحق (02): قائمة الأساتذة المحكمين

الأساتذة المحكمين

مكان العمل	الرتبة العلمية	المحكم
جامعة مولود معمري	أستاذة التعليم العالي	خنو دنيا
جامعة مولود معمري	أستاذ التعليم العالي	خلفان رشيد
جامعة مولود معمري	أستاذ التعليم العالي	إيدير عبد الرزاق
جامعة مولود معمري	أستاذة محاضرة ب	عجموط مليكة

الملحق (03): الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM



الملحق (04): نتائج Spss

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

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

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.938	23

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

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

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.850
		N of Items	12 ^a
	Part 2	Value	.907
		N of Items	11 ^b
	Total N of Items		
Correlation Between Forms			.909
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.952
	Unequal Length		.952
Guttman Split-Half Coefficient			.950

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.736	22

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

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

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

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

Reliability Statistics			
Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.629
		N of Items	11 ^a
	Part 2	Value	.76
		N of Items	11 ^b
	Total N of Items		
Correlation Between Forms			.655
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.769
	Unequal Length		.269
Guttman Split-Half Coefficient			.768

T-Test

Group Statistics					
	المجموعات]	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
جودة الحياة المهنية	الدنيا	3	52.33	21.455	12.387
	العليا	3	90.33	1.155	.667

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
جودة الحياة المهنية	Equal variances assumed	13.234	.062	-3.063	4	.038	-38.000	12.405	-72.442	-3.558
	Equal variances not assumed			-3.063	2.012	.091	-38.000	12.405	-91.082	15.082

T-Test

Group Statistics					
	المجموعات 2	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
تماسك الجماعة	الدنيا	3	69.00	3.464	2.000
	العليا	3	86.00	2.000	1.155

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
تماسك الجماعة	Equal variances assumed	2.000	.230	-7.361-	4	.002	-17.000-	2.309	-23.412-	-10.588-
	Equal variances not assumed			-7.361-	3.200	.004	-17.000-	2.309	-24.096-	-9.904-

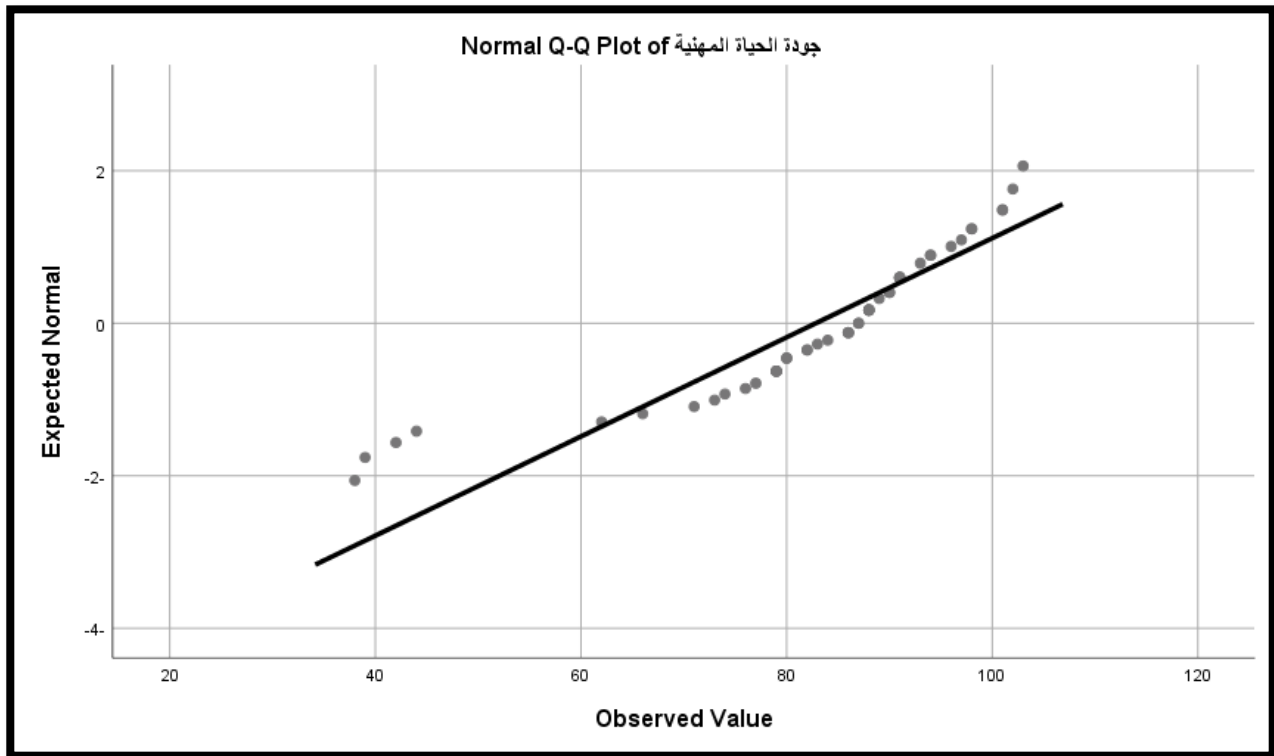
Explore

Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
جودة الحياة المهنية	50	100.0%	0	0.0%	50	100.0%

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
جودة الحياة المهنية	.181	50	.200	.838	50	.200

a. Lilliefors Significance Correction

جودة الحياة المهنية



Explore

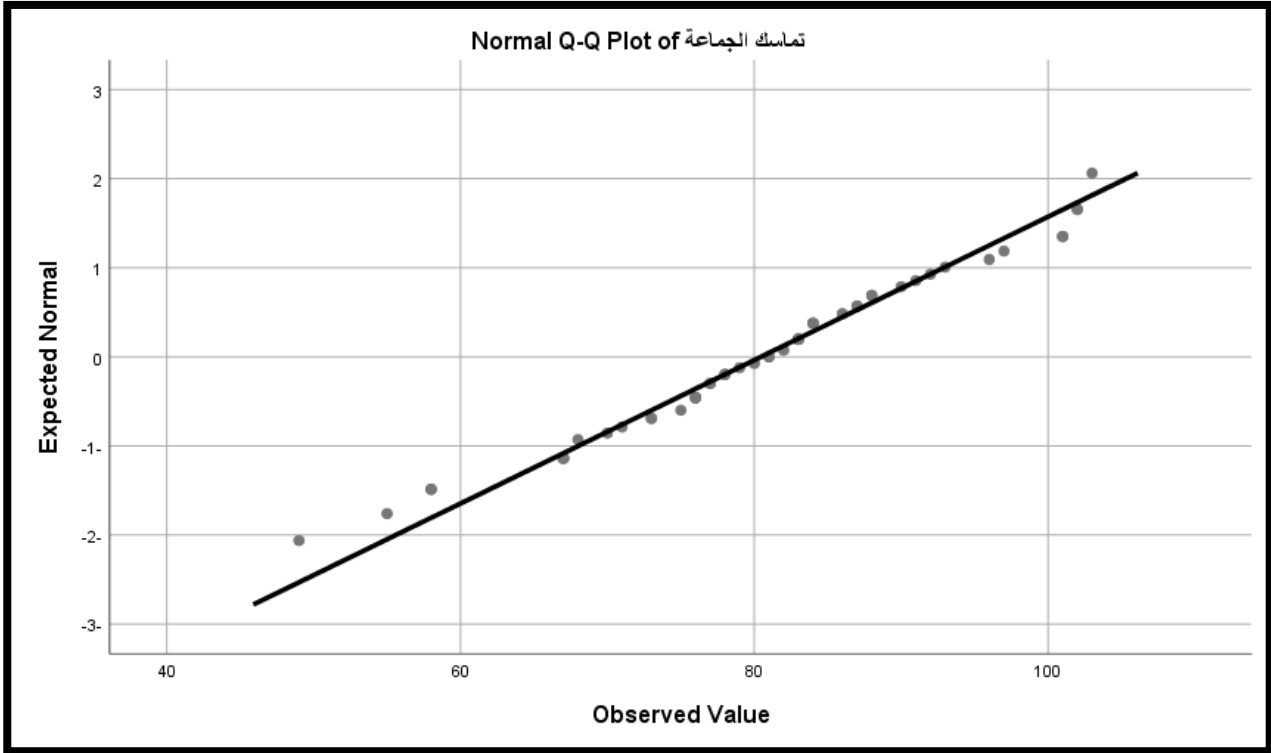
Case Processing Summary						
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
تماسك الجماعة	50	100.0%	0	0.0%	50	100.0%

Descriptives				
		Statistic	Std. Error	
تماسك الجماعة	Mean	80.46	1.758	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	76.93	
		Upper Bound	83.99	
	5% Trimmed Mean	80.76		
	Median	81.00		
	Variance	154.458		
	Std. Deviation	12.428		
	Minimum	49		
	Maximum	103		
	Range	54		

	Interquartile Range	15	
	Skewness	-.233-	.337
	Kurtosis	.042	.662

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
تماسك الجماعة	.080	50	.200*	.978	50	.453
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

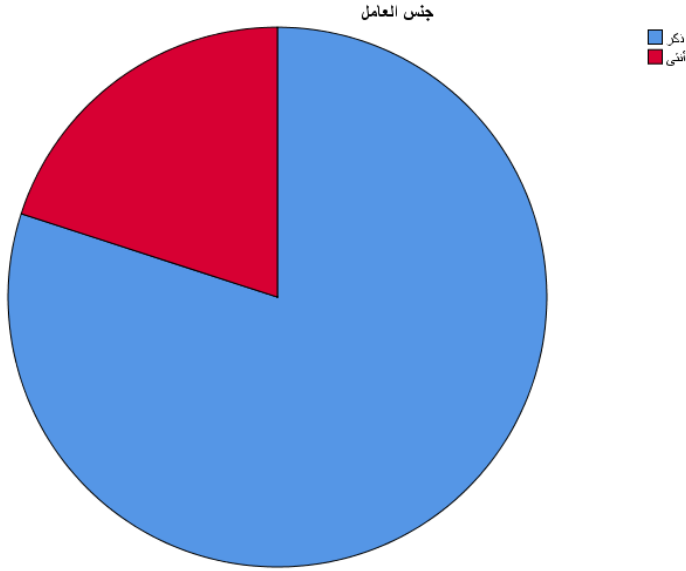
تماسك الجماعة



Frequencies

Statistics		
العامل جنس		
N	Valid	50
	Missing	0

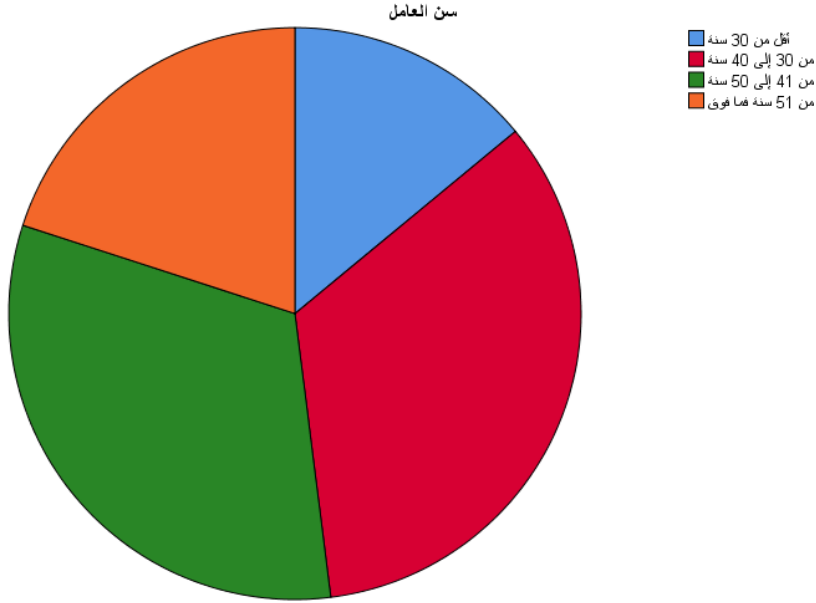
جنس العامل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	40	80.0	80.0	80.0
	أنثى	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	



Frequencies

Statistics		
العامل سن		
N	Valid	50
	Missing	0

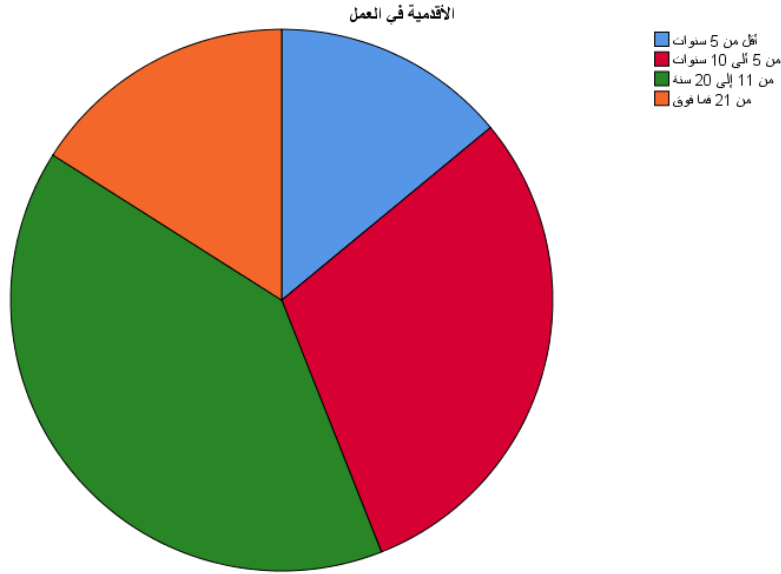
سن العامل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	7	14.0	14.0	14.0
	من 30 إلى 40 سنة	17	34.0	34.0	48.0
	من 41 إلى 50 سنة	16	32.0	32.0	80.0
	من 51 سنة فما فوق	10	20.0	20.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	



Frequencies

Statistics		
الأقدمية في العمل		
N	Valid	50
	Missing	0

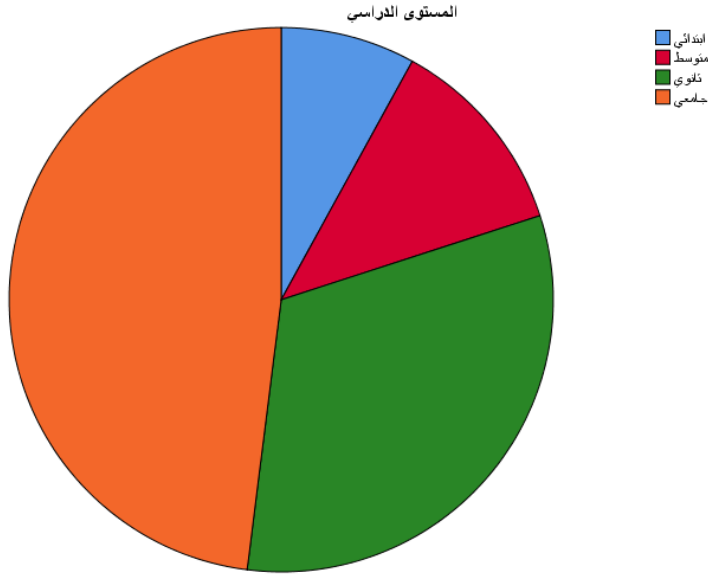
الأقدمية في العمل					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	7	14.0	14.0	14.0
	من 5 إلى 10 سنوات	15	30.0	30.0	44.0
	من 11 إلى 20 سنة	20	40.0	40.0	84.0
	من 21 فما فوق	8	16.0	16.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	



Frequencies

Statistics		
المستوى الدراسي		
N	Valid	50
	Missing	0

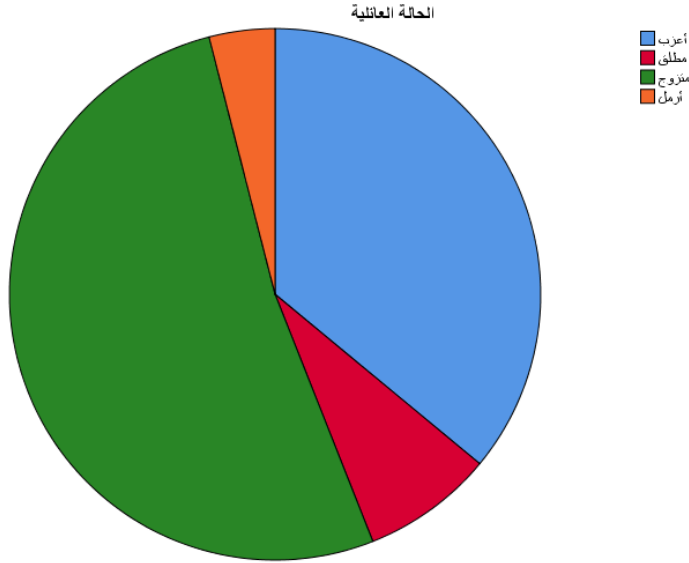
المستوى الدراسي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ابتدائي	4	8.0	8.0	8.0
	متوسط	6	12.0	12.0	20.0
	ثانوي	16	32.0	32.0	52.0
	جامعي	24	48.0	48.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	



Frequencies

Statistics		
الحالة العائلية		
N	Valid	50
	Missing	0

العائلية الحالة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أعزب	18	36.0	36.0	36.0
	مطلق	4	8.0	8.0	44.0
	متزوج	26	52.0	52.0	96.0
	أرمل	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	



Regression

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
جودة الحياة المهنية	82.84	15.380	50
تماسك الجماعة	80.46	12.428	50

Correlations			
		جودة الحياة المهنية	تماسك الجماعة
Pearson Correlation	جودة الحياة المهنية	1.000	.443
	تماسك الجماعة	.443	1.000
Sig. (1-tailed)	جودة الحياة المهنية	.	.001
	تماسك الجماعة	.001	.
N	جودة الحياة المهنية	50	50
	تماسك الجماعة	50	50

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	تماسك الجماعة ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: جودة الحياة المهنية			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.443 ^a	.196	.180	13.929
a. تماسك الجماعة. Predictors: (Constant),				
b. جودة الحياة المهنية. Dependent Variable:				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2277.417	1	2277.417	11.738	.001 ^b
	Residual	9313.303	48	194.027		
	Total	11590.720	49			
a. جودة الحياة المهنية. Dependent Variable:						
b. تماسك الجماعة. Predictors: (Constant),						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	38.703	13.032		2.970	.004
	تماسك الجماعة	.549	.160	.443	3.426	.001
a. جودة الحياة المهنية. Dependent Variable:						

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	65.58	95.20	82.84	6.817	50
Std. Predicted Value	-2.531-	1.814	.000	1.000	50
Standard Error of Predicted Value	1.971	5.409	2.661	.832	50
Adjusted Predicted Value	64.27	94.54	82.75	6.947	50
Residual	-42.428-	22.126	.000	13.786	50
Std. Residual	-3.046-	1.588	.000	.990	50
Stud. Residual	-3.086-	1.680	.003	1.011	50
Deleted Residual	-43.545-	24.740	.091	14.390	50
Stud. Deleted Residual	-3.410-	1.713	-.015-	1.063	50
Mahal. Distance	.001	6.408	.980	1.372	50
Cook's Distance	.000	.174	.022	.046	50
Centered Leverage Value	.000	.131	.020	.028	50
a. جودة الحياة المهنية. Dependent Variable:					

Regression

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
الأمن والاستقرار الوظيفي	22.40	4.309	50
تماسك الجماعة	80.46	12.428	50

Correlations			
		الأمن والاستقرار الوظيفي	تماسك الجماعة
Pearson Correlation	الأمن والاستقرار الوظيفي	1.000	.405
	تماسك الجماعة	.405	1.000
Sig. (1-tailed)	الأمن والاستقرار الوظيفي	.	.002
	تماسك الجماعة	.002	.
N	الأمن والاستقرار الوظيفي	50	50
	تماسك الجماعة	50	50

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.405 ^a	.164	.147	3.980
a. Predictors: (Constant), تماسك الجماعة				
b. Dependent Variable: الأمن والاستقرار الوظيفي				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	149.525	1	149.525	9.438	.003 ^b
	Residual	760.475	48	15.843		
	Total	910.000	49			
a. Dependent Variable: الأمن والاستقرار الوظيفي						
b. Predictors: (Constant), تماسك الجماعة						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.091	3.724		2.978	.005
	تماسك الجماعة	.141	.046	.405	3.072	.003
a. Dependent Variable: الأمن والاستقرار الوظيفي						

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	17.98	25.57	22.40	1.747	50
Std. Predicted Value	-2.531-	1.814	.000	1.000	50
Standard Error of Predicted Value	.563	1.546	.760	.238	50
Adjusted Predicted Value	17.44	25.34	22.37	1.771	50
Residual	-11.319-	7.351	.000	3.940	50
Std. Residual	-2.844-	1.847	.000	.990	50
Stud. Residual	-2.881-	1.885	.004	1.011	50
Deleted Residual	-11.617-	7.662	.030	4.109	50
Stud. Deleted Residual	-3.135-	1.939	-.007-	1.043	50
Mahal. Distance	.001	6.408	.980	1.372	50
Cook's Distance	.000	.112	.022	.031	50
Centered Leverage Value	.000	.131	.020	.028	50

a. Dependent Variable: الأمان والاستقرار الوظيفي

Regressio

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
الأجور والمكافآت المالية	16.64	4.801	50
تماسك الجماعة	80.46	12.428	50

Correlations			
		الأجور والمكافآت المالية	تماسك الجماعة
Pearson Correlation	الأجور والمكافآت المالية	1.000	.234
	تماسك الجماعة	.234	1.000
Sig. (1-tailed)	الأجور والمكافآت المالية	.	.051
	تماسك الجماعة	.051	.
N	الأجور والمكافآت المالية	50	50
	تماسك الجماعة	50	50

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	تماسك الجماعة ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: الأجر والمكافآت المالية

b. All requested variables entered.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.234 ^a	.055	.035	4.716

a. تماسك الجماعة. Predictors: (Constant),
b. الأجر والمكافآت المالية. Dependent Variable:

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	61.867	1	61.867	2.781	.102 ^b
	Residual	1067.653	48	22.243		
	Total	1129.520	49			

a. الأجر والمكافآت المالية. Dependent Variable:
b. تماسك الجماعة. Predictors: (Constant),

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.365	4.413		2.122	.039
	تماسك الجماعة	.090	.054	.234	1.668	.102

a. الأجر والمكافآت المالية. Dependent Variable:

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13.80	18.68	16.64	1.124	50
Std. Predicted Value	-2.531-	1.814	.000	1.000	50
Standard Error of Predicted Value	.667	1.831	.901	.282	50
Adjusted Predicted Value	14.02	19.03	16.64	1.144	50
Residual	-9.423-	9.215	.000	4.668	50
Std. Residual	-1.998-	1.954	.000	.990	50
Stud. Residual	-2.043-	1.986	.000	1.010	50
Deleted Residual	-9.856-	9.518	.000	4.862	50
Stud. Deleted Residual	-2.116-	2.051	-.005-	1.023	50
Mahal. Distance	.001	6.408	.980	1.372	50
Cook's Distance	.000	.096	.021	.024	50
Centered Leverage Value	.000	.131	.020	.028	50

a. الأجر والمكافآت المالية. Dependent Variable:

Regression

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
المشاركة في اتخاذ القرار	18.40	3.714	50
تماسك الجماعة	80.46	12.428	50

Correlations			
		المشاركة في اتخاذ القرار	تماسك الجماعة
Pearson Correlation	المشاركة في اتخاذ القرار	1.000	.261
	تماسك الجماعة	.261	1.000
Sig. (1-tailed)	المشاركة في اتخاذ القرار	.	.033
	تماسك الجماعة	.033	.
N	المشاركة في اتخاذ القرار	50	50
	تماسك الجماعة	50	50

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	تماسك الجماعة ^b	.	Enter
a. Dependent Variable: المشاركة في اتخاذ القرار			
b. All requested variables entered.			

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.261 ^a	.068	.049	3.623
a. Predictors: (Constant), تماسك الجماعة				
b. Dependent Variable: المشاركة في اتخاذ القرار				

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	46.119	1	46.119	3.514	.047 ^b
	Residual	629.881	48	13.123		
	Total	676.000	49			
a. Dependent Variable: المشاركة في اتخاذ القرار						
b. Predictors: (Constant), تماسك الجماعة						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.119	3.389		3.576	.001
	تماسك الجماعة	.078	.042	.261	1.875	.047

a. Dependent Variable: المشاركة في اتخاذ القرار

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15.94	20.16	18.40	.970	50
Std. Predicted Value	-2.531-	1.814	.000	1.000	50
Standard Error of Predicted Value	.513	1.407	.692	.216	50
Adjusted Predicted Value	14.87	20.08	18.37	1.042	50
Residual	-8.583-	6.056	.000	3.585	50
Std. Residual	-2.369-	1.672	.000	.990	50
Stud. Residual	-2.411-	1.814	.005	1.012	50
Deleted Residual	-8.890-	7.131	.034	3.751	50
Stud. Deleted Residual	-2.545-	1.860	-.004-	1.037	50
Mahal. Distance	.001	6.408	.980	1.372	50
Cook's Distance	.000	.292	.024	.049	50
Centered Leverage Value	.000	.131	.020	.028	50

a. Dependent Variable: المشاركة في اتخاذ القرار

Charts

Regression

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
فرص الترقية والتقدم الوظيفي	25.40	5.876	50
تماسك الجماعة	80.46	12.428	50

Correlations			
		فرص الترقية والتقدم الوظيفي	تماسك الجماعة
Pearson Correlation	فرص الترقية والتقدم الوظيفي	1.000	.507
	تماسك الجماعة	.507	1.000
Sig. (1-tailed)	فرص الترقية والتقدم الوظيفي	.	.000
	تماسك الجماعة	.000	.
N	فرص الترقية والتقدم الوظيفي	50	50
	تماسك الجماعة	50	50

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	تماسك الجماعة ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: افرص الترقية والتقدم الوظيفي

b. All requested variables entered.

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.507 ^a	.257	.241	5.119

a. Predictors: (Constant), اتماسك الجماعة

b. Dependent Variable: افرص الترقية والتقدم الوظيفي

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	434.205	1	434.205	16.570	.000 ^b
	Residual	1257.795	48	26.204		
	Total	1692.000	49			

a. Dependent Variable: افرص الترقية والتقدم الوظيفي

b. Predictors: (Constant), اتماسك الجماعة

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.128	4.789		1.280	.007
	تماسك الجماعة	.240	.059	.507	4.071	.000

a. Dependent Variable: افرص الترقية والتقدم الوظيفي

Residuals Statistics ^a					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	17.86	30.80	25.40	2.977	50
Std. Predicted Value	-2.531-	1.814	.000	1.000	50
Standard Error of Predicted Value	.724	1.988	.978	.306	50
Adjusted Predicted Value	17.49	30.68	25.37	3.023	50
Residual	-16.966-	9.698	.000	5.066	50
Std. Residual	-3.314-	1.895	.000	.990	50
Stud. Residual	-3.358-	2.003	.003	1.012	50
Deleted Residual	-17.413-	10.844	.027	5.298	50
Stud. Deleted Residual	-3.799-	2.071	-.017-	1.078	50
Mahal. Distance	.001	6.408	.980	1.372	50
Cook's Distance	.000	.237	.023	.054	50
Centered Leverage Value	.000	.131	.020	.028	50
a. Dependent Variable: فرص الترقية والتقدم الوظيفي					