

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



الموضوع:

جودة الحياة في العمل وعلاقتها بمستوى تقدير الذات لدى عمال
المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية
تيزي وزو

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف:

أ. د حمزة الأحسن

من إعداد الطالبتين:

- سماح أنياس
- سعدي كاهينة

السنة الجامعية: 2025/2024

كلمة شكر وتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تتحقق الغايات، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيّدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

وبعد، يطيب لنا أن نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير وعظيم الامتنان إلى كل من كان لهم الفضل بعد الله تعالى في إنجاز هذا العمل، ولكل من مدّ لنا يد العون وقدم لنا الدعم والتشجيع.

وفي هذا المقام نشكر الأستاذ الدكتور "حمزة الأحسن" الذي أشرف على هذا العمل، فكان نعم المرشد والموجه بما قدمه لنا من توجيهات سديدة، وملاحظات بناة ودعم مستمر منذ بداية البحث حتى نهايته جزاه الله خير الجزاء.

ونتقدم بخالص عبارات الشكر إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة الأفاضل، الذين شرفونا بقبول مناقشة هذه المذكرة، وبتفضلهم من وقتهم الثمين للاطلاع عليها وتقييمها، وطرحهم للملاحظات العلمية القيمة والتوجيهات السديدة التي ساهمت في إثراء هذا العمل العلمي وإخراجه بصورة أفضل، نسأل الله أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم وأن يوفقهم لما فيه الخير دائماً.

كما نتوجه بوافر الشكر إلى كل أساتذة الكلية الذين لم يبخلوا علينا بعلمهم وخبرتهم، فكان لهم فضل كبير فيما تعلمناه طوال سنوات الدراسة.

ولا يفوتنا أن نتوجه بالشكر والعرفان إلى والدينا العزيزين الذين كانوا لنا نعم السند والدعم، نسأل الله أن يبارك الله لنا فيهم ويجزيهم كل الخير ويطول في أعمارهم.

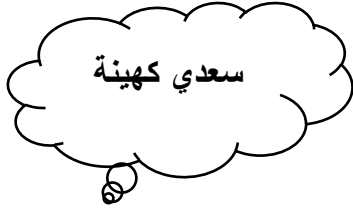
وأخيراً نلخص بالشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل المتواضع، ونسأل المولى عزّوجلّ أن يجعله خالصاً لوجهه الكريم، وينفع به.

وفي الختام، لا يسعنا إلا أن نجدد حمدنا وشكرنا لله سبحانه وتعالى، الذي وفقنا وأعاننا على إتمام هذا العمل، ونسأله جلّ وعلا أن يجعله خالصاً لوجهه الكريم، وينفع به، إنه وليّ ذلك والقادر عليه.

والحمد لله أولاً وآخراً، ظاهراً وباطناً على تمام النعمة وكمال المنّة.

إهداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة.. ونصح الأمة.. إلى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد ﷺ
إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا مقابل، إلى من علمني أنّ الدنيا
كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، داعمي الأول في مسيرتي وسندي وملاذي بعد الله إلى فخري
واعترازي "والدي".
إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها واحتضنتني قلبها قبل يدها وسهلت لي الشدائد بدعائها، إلى القلب
الحنون والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمات سرّ قوّتي ونجاحي إلى وهج حياتي... والدتي.
إلى أساتذتنا الكرام الذين لم يخلوا بعلمهم ولا بتوجيههم ولا بنصحهم لكم كل التقدير.



إهداء

إله لا يطيب الليل إلا بشكره ولا يطيب النهار إلا بطاعته ولا تطيب اللحظات إلا بذكره الله جلّ جلاله.
إلى من بلغ السالة وأدى الأمانة "سيدنا محمد ﷺ".

انتهت الرحلة، لم تكن رحلة قصيرة ولم تكن سهلة ولم يكن الحلم قريبا ومهما طال فستمضي بحلولها ومرها.

وفي اللحظة أكثر فخرا أهدي عملي هذا إلى من رباني وكافح من أجلي، إلى المصباح الذي أنار دربي، وإلى من غرس في روحي مكارم الأخلاق، ولمن أحمل اسمه بكل افتخار طاب بك العمر يا سيد الرجال وأرجو الله أن يمدد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطفها...والذي العزيز.

إلى ملاكي في الحياة ومعنى الحب وقرّة عيني وأعز ما أملك، إلى بسملة لحياة وسر الوجود إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي، إلى غاليتي وجنّة قلبي التي رافقتني وأرشدتني في كل مشاوير حياتي... أُمّي الغالية.

إلى ضلعي الثابت الذي لا يميل، إلى من رزقت بها سندا وملادي الأول والأخير، إلى من أزلت من طريقي أشواك الفشل ... أختي الحبيبة.

وإلى أساتذتنا الكرام الذين قدّموا لنا يد العون وساعدونا في هذا العمل.

والحمد لله على حسن التمام والختام.



ملخص الدراسة:

تناولت الدراسة الحالية موضوع جودة الحياة في العمل وعلاقتها بمستوى تقدير الذات لدى عمال المؤسسة للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو، حيث هدفت إلى الكشف عن مستوى الحقيقي من جودة الحياة في العمل وكذلك مستوى تقدير الذات لدى أفراد العينة الحالية وفي الأخير الكشف عن طبيعة العلاقة بين هذين المتغيرين.

ولتحقيق تلك الأهداف تمّ استخدام المنهج الوصفي للدراسة، حيث تمّ تصميم استبيان جودة الحياة يتكون من (46) بنداً، ومقياس تقدير الذات مكون من (30) بنداً، إذ تمّ توزيعه على عينة الدراسة تتكون من (65) عاملاً، تمّ اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة، وكان الغرض من ذلك معرفة العلاقة الموجودة بين جودة الحياة في العمل ومستوى تقدير الذات لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو.

وبعد جمع المعلومات وتفريغها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS25 تمّ التّوصل إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى متوسط من جودة الحياة في العمل لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو.
- وجود مستوى مرتفع من مستوى تقدير الذات لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو.
- عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين جودة الحياة في العمل ومستوى تقدير الذات لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة في العمل، مستوى تقدير الذات.

Résumé de l'étude :

L'étude actuelle a porté sur le thème de la qualité de vie au travail et sa relation avec le niveau d'estime de soi chez les travailleurs de l'Entreprise Nationale d'Industrie Electroménagère (ENIEM) dans la wilaya de Tizi-Ouzou. Elle visait à mettre en évidence le niveau réel de la qualité de vie au travail ainsi que le niveau d'estime de soi chez les individus de l'échantillon étudié, at enfin à révéler de la relation entre ces deux variables.

Pour atteindre cet objectif, la méthode descriptive a été utilisée. Un questionnaire sur la qualité de vie composé de 46 items, ainsi qu'une échelle d'estime de soi de 30 items ont été administrés à un échantillon de 65 employés, choisis de manière aléatoire simple. L'objectif

était de déterminer la relation entre la qualité de vie au travail et le niveau d'estime de soi chez les employés de l'ENIEM 0 Tizi Ouzou.

Après la collecte et le traitement des données à l'aide du logiciel statistique SPSS 25, les résultats suivants ont été obtenus :

- Un niveau moyen de qualité de vie au travail chez les employés de l'ENIEM à Tizi Ouzou.
- Un niveau élevé d'estime de soi chez les employés de l'ENIEM à Tizi Ouzou.
- L'absence d'une relation corrélacionnelle statistiquement significative entre la qualité de vie au travail et le niveau d'estime de soi chez les employés de l'ENEIM à Tizi Ouzou.

Les mots clefs : la qualité de vie au travail , l'estime de sois

فهرس المحتويات	
-أ-	كلمة شكر وتقدير
-ب-	الإهداء
-ث-	ملخص الدراسة
-ح-	فهرس المحتويات
-د-	فهرس الجداول
-ذ-	فهرس الأشكال
-1-	مقدمة
الجانب النظري الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة	
-05-	1. إشكالية الدراسة
-06-	2. فرضيات الدراسة
-07-	3. أهداف الدراسة
-07-	4. أهمية الدراسة
-07-	5. تحديد المصطلحات الإجرائية للدراسة
-08-	6. الدراسات السابقة
-15-	-التعقيب على الدراسات السابقة
الفصل الثاني: جودة الحياة في العمل	
-18-	تمهيد
-19-	1. مفهوم جودة الحياة في العمل

-19-	1.1. مفهوم الجودة
-19-	2.1. مفهوم حياة العمل
-19-	3.1. مفهوم جودة الحياة في العمل
-20-	2. نشأة وتطور جودة الحياة في العمل
-23-	3. علاقة جودة الحياة في العمل بمصطلحات أخرى
-24-	4. أبعاد جودة الحياة في العمل
-26-	5. أهداف جودة الحياة في العمل
-28-	6. أهمية جودة الحياة في العمل
-29-	7. خصائص جودة الحياة في العمل
-29-	8. مؤشرات جودة الحياة في العمل
-31-	9. مبادئ جودة الحياة في العمل
-32-	10. أساليب قياس جودة الحياة في العمل
-34-	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: تقدير الذات	
-37-	تمهيد
-38-	1. مفهوم الذات
-38-	2. مكونات الذات
-39-	3. مفهوم تقدير الذات
-39-	4. مكونات تقدير الذات

-40-	5. أهمية تقدير الذات
-41-	6. مظاهر تقدير الذات
-42-	7. مصادر تقدير الذات
-43-	8. مستويات تقدير الذات
-44-	9. نظريات تقدير الذات
-47-	10. العوامل المؤثرة لتقدير الذات
-49-	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
-53-	تمهيد
-53-	1. منهج الدراسة
-54-	2. ميدان الدراسة
-55-	3. الدراسة الاستطلاعية
-55-	4. مجتمع وعينة الدراسة
-56-	5. خصائص عينة الدراسة
-60-	6. أدوات جمع البيانات
-64-	7. الخصائص السيكومترية لأداة جمع البيانات
-65-	8. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها	
-68-	1. عرض وتحليل نتائج الدراسة

-71-	2. مناقشة وتفسير نتائج الدراسة
-75-	3. الاستنتاج العام
-76-	4. مقترحات الدراسة
-78-	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	محتوى الجدول	رقم الجدول
--------	--------------	------------

01	أبعاد جودة الحياة في العمل	-24-
02	مظاهر تقدير الذات	-41-
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	-56-
04	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	-57-
05	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية	-58-
06	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	-59-
07	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الأقدمية	-60-
08	توزيع بنود استبيان جودة الحياة في العمل وفقا لمحاوره	-61-
09	درجات مقياس ليكرت خماسي البدائل	-62-
10	مستويات استبيان جودة الحياة في العمل	-62-
11	توزيع بنود مقياس تقدير الذات	-63-
12	نتائج ثبات استبيان جودة الحياة في العمل من خلال معامل ألفا كرو نباخ	-64-
13	الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة الدراسة وفقا لمستوى جودة الحياة في العمل لديهم	-68-
14	الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة الدراسة حول مستوى تقدير الذات	-69-
15	جدول يبين نتيجة الارتباط بين متغيري الدراسة	-70-

فهرس الأشكال

رقم الشكل	محتوى الشكل	الصفحة
01	نموذج أبعاد جودة الحياة في العمل	-26-

-56-	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	02
-57-	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن	03
-58-	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية	04
-59-	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التنظيمي	05
-60-	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الأقدمية	06

مقدمة:

يسعى الفرد إلى تحقيق العادة ويعتبر إشباع الحاجات المختلفة وسيلة أساسية لبلوغ هذا الهدف، غير أن الطريق نحو العادة لا يكون دائما ممهدا، إذ قد تعترضه العديد من العقبات والتحديات، مما يجعل فهم السلوك الإنساني عملية معقدة تتطلب النظر بعناية إلى كل من العامل وبيئته المحيطة به وفي هذا السياق ، أولى المتخصصون في علم النفس اهتماما ببناء شخصية الفرد وتطوير قدراته، فبرز مفهوم جودة الحياة كأحد المفاهيم الحديثة متعددة الأبعاد، التي تجمع بين الجوانب الجسدية والنفسية والاجتماعية والاقتصادية، ويعد هذا المفهوم نسبيا بطبيعته إذ يختلف من شخص لآخر بحسب معايير الخاصة في تقييم الحياة ومتطلباتها، والتي غالبا ما تتأثر بمجموعة من العوامل مثل القدرة على اتخاذ القرار ، التحكم في الظروف المحيطة، الصحة الجسدية والنفسية ، الوضع الاقتصادي...

وتختزل جودة الحياة في العمل في حالة التوازن والمعافاة الشاملة التي تشمل الجسد والعقل والنفس والعلاقات الاجتماعية، وهي بذلك تعد مؤشرا رئيسيا على مدى تحقيق الرفاهية الإنسانية، وبجانب ذلك برز مفهوم تقدير الذات كأحد المفاهيم الأساسية المرتبطة بشخصية الإنسان وسلوكه، لما له من تأثير بالغ في تشكيل رؤية الفرد لذاته وللعالم من حوله، فقد اعتبره علماء النفس "ديجوري ووليام جيمس" عنصرا جوهريا في فهم ديناميكية الشخصية والتوافق النفسي، حيث يمثل تقدير الذات حاجة نفسية أساسية تبدأ منذ الطفولة، وتنعكس في رغبة الفرد في أن يكون متواضع من قبل الآخرين وأن يحظى بالقبول الاجتماعي.

ويتجلى أثر تقدير الذات في سلوك الإنسان، إذ يدفعه لتحقيق الإنجازات، ويزيد من ثقته بنفسه، ويشجعه على التطوير الذاتي خاصة عندما يقابل جهده بالتشجيع والثناء سواء كان ذلك في المجال الدراسي أو الإبداعي أو المهني وبهذا فإن تلبية هذه الحاجة تسهم في تحقيق الرضا الذاتي للفرد كما تنعكس إيجابيا على المجتمع بتأثيره من خلال بناء أفراد قادرين على الإبداع والعطاء وتحقيق التقدم، ومن هنا تظهر أهمية العناية بمفاهيم مثل جودة الحياة وتقدير الذات، باعتبارها ركيزة أساسية في تنمية الإنسان والمجتمع معا.

ولمحاولة الإحاطة لكل ما سبق تم تقسيم الدراسة إلى جانبين هما الجانب النظري والجانب التطبيقي، حيث أن الجانب النظري مقسم إلى ثلاث فصول، فصل الأول وهو الإطار العام لإشكالية الدراسة والفصل الثاني خاص بجودة الحياة في العمل، الفصل الثالث متعلق بتقدير الذات. أما بالنسبة للجانب التطبيقي فمقسم إلى فصلين فصل خاص للإجراءات المنهجية للدراسة أما الفصل الآخر عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها.

الفصل الأول:
الإطار العام لإشكالية الدراسة

1. إشكالية الدراسة:

تعدّ جودة الحياة في العمل من المواضيع الحيويّة التي تحظى باهتمام كبير في الدراسات النفسية والإدارية المعاصرة، وذلك لما لها من تأثير مباشر على رفاهية الموظفين وأدائهم المهني، فالبينة التي يعمل فيها الفرد تساهم بشكل كبير في تعزيز أو تدهور حالته النفسية والاجتماعية مما يؤثر في تقديره لذاته (خليل إبراهيم، 2013، ص3، 5).

وقد عرفت "زينب الشقير" جودة الحياة في العمل على أنها عيش الفرد في حياة جيدة متمتعاً بصحة بدنية وعقلية وانفعالية على درجة من القبول والرضا، وأن يكون قويّ الإرادة صامداً أمام الضغوط التي تواجهه، ذو كفاءة اجتماعية عالية راضياً عن واجباته الأسرية والمهنية والاجتماعية محققاً لحاجاته وطموحاته، واثقاً من نفسه غير مغرور ومقدراً لذاته مما يجعله يعيش شعور السعادة (مخلوف، 2002، ص308).

فتشير جودة الحياة في العمل إلى مدى رضا الموظفين عن بيئة عملهم والظروف المحيطة بهم وهي تشمل على مجموعة من الأبعاد وتتمثل في التوازن بين العمل والحياة الشخصية، البيئة المادية والعلاقات الاجتماعية في مكان العمل وفرص التطور المهني، كما تؤثر إيجابياً بشكل كبير على أداء الموظفين ورضاهم حيث أن بيئة العمل الإيجابية تعزز الإنتاجية وتقلل من مستويات التوتر والإجهاد لديهم ومن الآثار الإيجابية لجودة الحياة العالية في العمل نجد تقليل معدل الدوران الوظيفي وتحسين مستوى الصحة الجسدية والنفسية للموظفين، حيث يعدّ من العوامل الأساسية التي تسهم في تعزيز تقدير الذات لديهم (عزات القدومي، 2020، ص116).

ويعرف تقدير الذات كيفية رؤية الفرد لنفسه ومدى قيمته في عينه حيث يعتبر عاملاً مهماً يؤثر على الصحة النفسية والسعادة العامة، وقد أشار "سنج" في كتابه "تعزيز الجودة الشخصية" بأن تقدير الذات يمثل تقسيم الشخص لذاته بطريقة إيجابية أو سلبية، فهو شعور المرء عموماً بكفاءته الذاتية وقيمتها، و من بين مؤشرات تقدير الذات نجد الشعور بالثقة بالنفس، القدرة على اتخاذ القرارات ووجود شعور إيجابي اتجاه القدرات و الإنجازات الشخصية، كما أن الأفراد الذين يتمتعون بتقدير الذات المرتفع يميلون إلى التعامل بشكل أفضل من الضغوطات والتحديات ولديهم علاقات اجتماعية أكثر صحة (محمد عامر، 2017، ص217).

وبالمقابل بينت العديد من الدراسات السابقة وجود علاقة بين جودة الحياة في العمل وتقدير الذات حيث تتأثر جودة الحياة في العمل بشكل مباشر بتقدير الذات من بينها دراسة خولة عزات القدومي ورسمية مصطفى الأعر (2020) " بعنوان جودة الحياة وعلاقتها بتقدير الذات" لدى عينة من طلبة الجامعات الأردنية حيث بينت أن الفرد الذي يتمتع بتقدير الذات عال لذاته يكون أكثر قدرة على التكيف مع بيئة العمل ويشير بالراحة والرضا في أداء مهامه ومن جهة أخرى بيئة العمل الجيدة التي تحترم الموظف بالاحترام والتقدير في عمله.

وبالرجوع إلى الواقع الاقتصادي المعاش بصفة عامة للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية بصفة خاصة، نجد هذه الأخيرة قد باشرت في القيام بجملة من الإصلاحات والاستراتيجيات التنموية الهادفة للاستغلال الأمثل للموارد البشرية من خلال تحسين جودة الحياة في العمل مما يترتب بالإيجابي عنها، وبناء على ما سبق ذكره نطرح التساؤلات التالية:

1. ما مستوى جودة الحياة في العمل لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو؟
 2. ما مستوى تقدير الذات الموجود لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو؟
 3. ما طبيعة العلاقة الارتباطية الموجودة بين جودة الحياة في العمل ومستوى تقدير الذات لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو؟
- 2. فرضيات الدراسة:**

1. وجود مستوى منخفض من جودة الحياة في العمل لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو.
 2. وجود مستوى منخفض من تقدير الذات لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو.
 3. وجود علاقة ارتباطية بين جودة الحياة في العمل ومستوى تقدير الذات لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو.
- 3. أهداف الدراسة:**

- نسعى من خلال دراستنا الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:
- التعرف على مستوى جودة الحياة في العمل لدى المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو.
 - تحديد مستوى تقدير الذات الموجود لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو.
 - الكشف على طبيعة العلاقة الموجودة بين جودة الحياة في العمل ومستوى تقدير الذات لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو.

4. أهمية الدراسة:

يعتبر موضوع جودة الحياة وعلاقتها بمستوى تقدير الذات من المواضيع ذات الأهمية الكبيرة في البحث النفسي والاجتماعي، حيث يساهم في فهم كيفية تأثير تقدير الفرد لذاته على مستوى حياته وجودته بشكل عام. إن جودة الحياة لا تقتصر على الجوانب المادية فقط، بل تشمل أيضا الجوانب النفسية والاجتماعية والتي تلعب تقديراتنا الذاتية دورا محوريا في تحديدها، الأفراد الذين يمتلكون تقديرا عاليا لذاتهم غالبا ما يتمتعون بجودة حياة أفضل، لأنهم يمتلكون القدرة على التكيف مع التحديات التي تواجههم، من جهة أخرى تدني تقدير الذات يمكن أن يؤدي إلى انخفاض في رضا الشخص عن حياته بشكل عام، من هنا فإن دراسة العلاقة بين هذين المتغيرين تكتسب أهمية خاصة في فهم سبل تحسين رفاهية الأفراد ودعمهم نفسيا واجتماعيا.

5- تحديد المصطلحات الإجرائية للدراسة:

جودة الحياة في العمل: هو التقييم العام السلبي أو الإيجابي الذي يعطيه العمال داخل المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو حول مستوى جودة الحياة في العمل في محيطهم المهني من خلال الدرجات التي يتحصلون عليها عند إجابتهم على مقياس جودة الحياة في العمل والمكون من سبعة أبعاد (التوفيق بين الحياة المهنية والأسرية، محتوى العمل وظروفه، الرضا عن العمل والمسار الوظيفي، المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور والمكافآت، العلاقات في العمل والرفاهية العامة). وتم تحديد المستويات الثلاث

لجودة الحياة في العمل المستوى المنخفض ما بين (107-46)، المستوى المتوسط ما بين (169-108)، المستوى المرتفع ما بين (230-170).

تقدير الذات: هو درجة التقييم الذي يعطيها العامل لنفسه، وتمييزها ككيان مستقل عن الأفراد المحيطين له والتي يمكن قياسها من خلال إجاباته على مجموعة من العبارات الواردة في مقياس تقدير الذات، وتم صنف مستويات تقدير الذات وتم صنف مستويات تقدير الذات إلى صنفين وهما:
مستوى منخفض: ما بين (30 و60) أما المستوى المرتفع ما بين (61 و90).

6. الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة:

➤ الدراسات التي تناولت متغير "جودة الحياة في العمل"

أ. الدراسات العربية:

دراسة "هريكش وحديد" (2020):

هدفت الدراسة إلى اختبار أثر جودة الحياة في العمل في سلوك المواطنة التنظيمية للعاملين بالسلك الشبه الطبي بمستشفى محمد الصديق بن يحيى، جيحل ولتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات اللازمة، وأجريت على عينة شملت (170) فرداً، وبعد التحليل الإحصائي للبيانات أسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

- وجود ممارسة متوسطة لجودة الحياة في العمل وسلوك المواطنة التنظيمية في المستشفى.
- وجود أثر إيجابي لجودة الحياة في العمل في سلوك المواطنة التنظيمية بالمستشفى.

دراسة "بوضيف وبوجلal" (2021):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية ومستوى الاستغراق الوظيفي، وكذا العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الزهوارى بالمسيلة لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي، والاعتماد على استبيانين لجمع البيانات وهذا على عينة مكونة من (56) ممرض وممرضة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية لدى أفراد عينة الدراسة.
- وجود مستوى متوسط من الاستغراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين تقديرات أفراد العينة لجودة الحياة الوظيفية وبين متوسط تقديراتهم للاستغراق الوظيفي.

دراسة "جلال وزقاوة" (2022):

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بحاسي بحبح بولاية جلفة، ولبلوغ أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي واعتمد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم تطبيقها على عينة قوامها (60) عاملاً من مجتمع أصلي قدره (366) عاملاً، وأسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطية بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة.
- وجود مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي لدى عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بحاسي بحبح في ولاية الجلفة.

دراسة "حيرش وهزوشي" (2022):

هدفت الدراسة إلى تحليل مستوى جودة الحياة الوظيفية المدركة من جهة نظر العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالإدرسية وعلاقتها بالسلوك الأخلاقي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتم توزيعها على عينة مكونة من (60) عاملاً، وبعد التحليل الإحصائي تم التوصل إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة طردية قوية بين جودة الحياة الوظيفية المدركة والسلوك الأخلاقي من جهة نظر العاملين بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالإدرسية.
- وجود مستوى متوسط لجودة الحياة الوظيفية والسلوك الأخلاقي لدى أفراد عينة الدراسة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالإدرسية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات العاملين نحو جودة الحياة الوظيفية والسلوك الأخلاقي في المؤسسة العمومية الاستشفائية بالإدرسية تعزى لمتغير العمر لصالح الفئة (أكثر من 50 سنة) والفئة (بين 41 و50 سنة) وكذلك فروق تعزى إلى متغير الخبرة الوظيفية لصالح الفئة (ما بين 5 و10 سنوات) والفئة (بين 10 و15 سنة).

ب. الدراسات الأجنبية:

دراسة (Moradi & al(2014):

وهدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى جودة الحياة في العمل لدى ممرضين مستشفى "كاشانس" بإيران، وأجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (200) ممرض وممرضة اعتماداً على مقياس جودة الحياة في العمل لـ "والتون، وبعد التحليل الإحصائي للبيانات، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-أغلبية الممرضين لديهم مستوى متوسط من جودة الحياة في العمل بنسبة بلغت (60%)، بينما تحصل (10,37%) على مستويات ضعيفة. و (2%) منهم على مستويات مرتفعة.

-وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة في العمل بين الممرضين تعزى إلى متغيرات المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، ونوع المؤسسة الاستشفائية.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الحياة في العمل بين الممرضين تعزى إلى متغيرات الوضعية المهنية، الراتب، السن، الجنس، والحالة الاجتماعية.

دراسة (Borhani&al (2016):

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الحياة في العمل وتقييم أداء الممرضين، وكذا العلاقة الموجودة بين الاحتراق النفسي والأداء، ولتحقيق هذه الغاية اعتمد الباحثون على الاستبيان كأداة لجمع البيانات على عينة مكونة من (266) ممرض وممرضة يعملون بمختلف المصالح التابعة للمستشفى الجامعي كرمان الليبية، وقد أسفرت الدراسة في الأخير عن النتائج التالية:

-وجود مستوى متوسط من جودة الحياة في العمل لدى الممرضين العاملين بمختلف مصالح المستشفى.

-وجود مستوى منخفض من الأداء لدى أفراد عينة الدراسة.

-يعتبر جودة الحياة في العمل وأبعادها من العوامل المنبؤة بالأداء لدى أفراد العينة

دراسة (Eren& Hisār (2016):

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي، والكشف عن العلاقة الموجودة بين المتغيرين لدى ممرضين المستشفى الجامعي بأنقرة بتركيا، ولبوغ أهداف الدراسة اعتمد الباحثان على مقياس جودة الحياة في العمل واستبيان الالتزام التنظيمي اللذان تم تطبيقهما على عينة مكونة من (163) ممرض وممرضة، وبعد استرجاع بيانات الدراسة وتحليلها تم التوصل إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى متوسط من جودة الحياة في العمل لدى ممرضي المستشفى الجامعي بأنقرة.
- وجود مستوى متوسط من الالتزام التنظيمي لدى ممرضي المستشفى الجامعي بأنقرة.
- وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة في العمل والالتزام التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة.

دراسة (Faizin& al (2020):

- هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة الموجودة بين جودة الحياة في العمل وبعض المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد الأطفال، الوضعية المهنية، الخبرة المهنية، والحوافز) لدى ممرضي مستشفى لامونغان محمديّة (LamonganMuhamadiyahHospital) في إندونيسيا، ولتحقيق أغراض الدراسة تمّ الاعتماد على مقياس "بروكس" لجودة الحياة في العمل وهذا على عينة مكونة من (166) ممرض وممرضة، وتوصلت الدراسة في الأخير إلى النتائج التالية:
- وجود فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة في العمل وفقاً لمتغيرات: (الجنس، السن، المستوى التعليمي، عدد الأطفال، الوضعية المهنية، الخبرة المهنية، والحوافز).

➤ الدراسات السابقة التي تناولت متغير "تقدير الذات"

أ. الدراسات العربية:

دراسة الخلايلة (2011):

- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الفاعلية الذاتية لدى معلمي ومعلمات مدارس محافظة الزرقاء، بالإضافة إلى الكشف عن الفروق الموجودة بين أفراد عينة هذه الدراسة في درجة الفاعلية الذاتية تعزى إلى بعض المتغيرات الشخصية.
- وقد طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من (401) معلم ومعلمة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين معلمي ومعلمات المدارس التابعة لمحافظة الزرقاء بمملكة الأردن، وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:
- ارتفاع ملحوظ في مستوى الفاعلية الذاتية لدى معلمي ومعلمات مدارس محافظة الزرقاء.
 - وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة في مستوى الفاعلية الذاتية تعزى إلى متغير (المرحلة الدراسية).

دراسة سمارة والسلامات (2012):

- تناولت هذه الدراسة موضوع "درجة تقدير معلمي المرحلة الأساسية الدنيا في المدارس التابعة لمديرية تربية لواء الرصيفة لذواتهم و علاقتها بدافعية الإنجاز لديهم" ، حيث هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة تقدير معلمي المرحلة الأساسية الدنيا لذواتهم و مستوى دافعية الإنجاز لديهم ، و تحديد الفروق الموجودة بين أفراد عينة هذه الدراسة في كل من درجة تقدير الذات و دافعية الإنجاز تعزى إلى بعض المتغيرات الشخصية المتمثلة في (الجنس، والمؤهل العلمي ، والخبرة التدريسية)، بالإضافة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة القائمة بين متغيري تقدير الذات و دافعية الإنجاز.
- وقد طبقت هذه الدراسة على عينة مؤلفة من (108) معلم ومعلمة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين معلمي المرحلة الأساسية الدنيا في المدارس التابعة لمديرية تربية لواء الرصيفة الأردن. وقد أسفرت هذه الدراسة عن النتائج التالية:

- وجود درجة مرتفعة من تقدير الذات لدى معلمي المرحلة الأساسية الدنيا.
- عدم وجود فروق دالة إحصائية بين معلمي المرحلة الأساسية الدنيا في درجة تقدير الذات تعزى إلى بعض المتغيرات الشخصية المتمثلة في (الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة التدريسية).
- وجود مستوى مرتفع من دافعية الإنجاز لدى معلمي المرحلة الأساسية الدنيا.

عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة في مستوى دافعية الإنجاز تعزى إلى بعض المتغيرات الشخصية المتمثلة في (الجنس، المؤهل العلمي والخبرة التدريسية).
-وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين درجة تقدير معلمي المرحلة الأساسية الدنيا لذواتهم ومستوى دافعية الإنجاز لديهم.

دراسة جولتان حسن حجازي (2013):

تناولت هذه الدراسة موضوع "فاعلية الذات وعلاقتها بالتوافق المهني وجودة الأداء لدى معلمات غرف المصادر في المدارس الحكومية في الضفة الغربية، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى فاعلية الذات ومستوى التوافق المهني، وإلى النتائج التالية:
-وجود مستوى مرتفع من فاعلية الذات لدى المعلمات تزيد عن (80%) كمستوى افتراضي.
-وجود فروق دالة إحصائية بين معلمات غرف المصادر في لمدارس الحكومية في الضفة الغربية مرتفعات الفاعلية الذاتية في كل من مستوى التوافق المهني ومستوى جودة الأداء.
-وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الفاعلية الذاتية والتوافق المهني وجودة الأداء لدى أفراد عينة هذه الدراسة.

ب. الدراسات الأجنبية

دراسة Doherty & Davieds (1984) :

هدفت هذه الدراسة إلى مقارنة مستويات تقدير الذات بين الأشخاص العاملين والعاطلين عن العمل، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (50) من الشبان المراهقين (ذكور وإناث)، بحيث تم توظيف البعض منهم وهي المجموعة الأولى ومجموعة ثانية خضعت لبرنامج تدريب خاص بالعمل والمجموعة الثالثة بقيت بلا توظيف أو تدريب، واستخدمت هذه الدراسة على المجموعات الثلاث اختبارين لتقدير الذات، وقد أسفرت هذه الدراسة عن النتائج التالية:

-تبين أن مجموعة الشبان العاطلين عن العمل لديهم مستوى منخفض من تقدير الذات، حيث ظهرت عندهم أعراض نفسية جسمية يميلون إلى الشعور بعدم السعادة، بينما لم تظهر هذه الأعراض عند المجموعتين الأولى والثانية.

دراسة Zawora (1999) :

حيث أجريت هذه الدراسة في جامعة (والدن) في الولايات المتحدة الأمريكية حول تقدير الذات كمصدر للرضا الوظيفي عند المديرات الإناث، حيث هدفت هذه الدراسة إلى فحص دور الخبرة في العمل والخبرة في البيت على حياة المديرات ومدى ارتباطها بمستوى الرضا الوظيفي، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (104) مديرة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:
-تبين أن المديرات اللواتي يتمتعن بدرجة أكبر من تقدير الذات بالنسبة للعمل والبيت لديهن درجة أكبر من الرضا الوظيفي مقارنة بالمديرات اللواتي لا يتمتعن بدرجة كبيرة من تقدير الذات.
-كما تبين أيضا أن تقدير الذات يعد مؤشر منبئ بمستوى الرضا الوظيفي لدى المديرات الإناث.

دراسة Elizabeth (2000) :

هدفت هذه الدراسة إلى فحص طبيعة العلاقة القائمة بين خصائص مفهوم الذات وإدراكات مركز الضبط لدى معلمي رياض الأطفال، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (103) معلم ومعلمة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين معلمي رياض الأطفال بولاية (فلوريدا) الأمريكية.
وبعد المعالجة الإحصائية توصلت هذه الباحثة إلى أن معلمي رياض الأطفال يميلون نحو مفهوم السيطرة مقابل الاستقلال حيث اتضح أن هؤلاء المعلمين الذين تعرفوا بشكل قوي على المفاهيم الذاتية للسلطة والضعف كانوا أكثر احتمالا لتشجيع استقلالية الأطفال في حل المشكلات بأنفسهم.

دراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين جودة الحياة في العمل ومستوى تقدير الذات:
الدراسات العربية:

دراسة عبد الله (2018):

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين جودة الحياة في العمل ومستوى تقدير الذات بقطاع التعليم في الجزائر، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات اللازمة، وأجريت على عينة من العاملين وبعد التحليل للبيانات أسفرت الدراسة عن النتائج التالية:
- وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين جودة الحياة في العمل وتقدير الذات.

دراسات أجنبية

دراسة Boumans & al (2018):

تناولت هذه الدراسة موضوع The relationship between work-related quality of life and self-esteem among nurses وتوصلت إلى النتائج التالية:
- وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة في العمل وتقدير الذات، خاصة فيما يتعلق بالإحساس بالتحكم والاستقلالية في العمل.

➤ **التعقيب على الدراسات السابقة:**

تم الاعتماد في الدراسة الحالية على مجموعة من الدراسات التي تخدم الموضوع والتي تناولت كلا من المتغير اتجودة الحياة في العمل ومستوى تقدير الذات.

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

من حيث المنهج: تباينت المناهج المستخدمة في الدراسات السابقة، حيث اعتمدت معظم الدراسات العربية على المنهج الوصفي، مما يساعد في جميع البيانات وتحليلها بشكل شامل. هذا المنهج يمكن الباحثين من فهم الظواهر الاجتماعية بعمق. في دراسة "هريكش وحديد" (2020)، تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وهو نفس المنهج الذي اتبعته دراسات أخرى مثل دراسة "بوضياف وبوجلal" (2021) و "جلال وزقاوة" (2022).

من حيث العينة: أما بالنسبة لحجم العينة، فقد تراوحت بين 56 إلى 401 فرد في الدراسات العربية. على سبيل المثال، اعتمدت دراسة "هريكش وحديد" على عينة من 170 فرداً، بينما استخدمت دراسة "بوضياف وبوجلal" عينة مكونة من 56 ممرض وممرضة، هذه الاختلافات في حجم العينة تعكس تنوع الفئات المستهدفة، من جهة أخرى كانت الدراسات الأجنبية مثل دراسة "Moradi & al" (2014) تعتمد أيضاً على عينات أكبر تصل إلى 200 فرداً، مما يزيد من قوة النتائج.

من حيث أدوات جمع البيانات: فيما يتعلق في أدوات جمع البيانات، استخدمت جميع الدراسات استبيانات مصممة مسبقاً لقياس جودة الحياة وتقدير الذات، وتمتاز هذه الأدوات بالموثوقية، حيث اعتمدت بعض الدراسات على مقاييس معترف بها دولياً مثل مقياس "والتون" لجودة الحياة. هذا التنسيق في استخدام الأدوات يعكس التوجه العلمي في جميع البيانات.

من حيث النتائج المتوصل إليها: تشير نتائج الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين جودة الحياة في العمل وتقدير الذات. دراسة "عبد الله" (2018) أكدت أن هذه العلاقة حيث أظهرت وجود ارتباط دال إحصائياً بين

متغيرين، بينما أظهرت دراسات أخرى مثل دراسة (2016) "Borhani& al"، وجود مستوى متوسط من جودة الحياة مع تأثيرها على الأداء الوظيفي.

- وبشكل عام، تعكس الدراسات السابقة أهمية تحسين جودة الحياة في العمل لتعزيز تقدير الذات لدى الأفراد. هذا يعكس حاجة واضحة لتوفير بيئات عمل إيجابية تدعم رفاهية الموظفين. كما تشير النتائج إلى ضرورة إجراء أبحاث مستقبلية لاستكشاف العوامل الإضافية التي قد تؤثر على هذه العلاقة.

وفي الختام، يمكن القول إن الدراسات السابقة تقدم رؤى مهمة حول العلاقة بين جودة الحياة في العمل وتقدير الذات، مما يسهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين بيئات العمل وتعزيز رفاهية الأفراد.

الفصل الثاني:
جودة الحياة في العمل

تمهيد:

يعد مصطلح جودة الحياة في العمل من المفاهيم التي لاقت اهتماما كبيرا في مجال علم النفس والذي يمثل بؤرة اهتمام ما يعرف بعلم النفس الإيجابي والذي يولي أهمية كبيرة للنظرة الإيجابية لحياة الأفراد بدل الجوانب السلبية كالأضطرابات والمشكلات النفسية وغيرها، وتعتبر جودة الحياة في العمل هدف أساسي في حياة الفرد فهي تؤدي إلى تحقيق الذات والشعور بالرضا وتحقيق أهداف المنظمة. ومن خلال هذا الفصل سنحاول التطرق إلى مجموعة من التعريفات لجودة الحياة في العمل إضافة إلى النشأة وتطور المفهوم، علاقة جودة الحياة في العمل بمصطلحات أخرى، أبعاد جودة الحياة في العمل، أهميته، كذلك خصائصه، مبادئه، وبعدها أساليب قياس جودة الحياة في العمل

1. مفهوم جودة الحياة في العمل:**1.1 مفهوم الجودة:**

كلمة الجودة في أصل اللغة كما جاء في لسان العرب تعني أجاد الشيء يجوده (جوده) أي صار جيدا وقد جاء جودة وأجاد أتى بالجيد من القول أو الفعل ويقال أجاد فلان في عمله وأجود وجاد عمله يجود جوده. وتعرف كلمة الجودة باللاتينية بأنها مشتقة من (Qualités) ويقصد بها طبيعة الشخص، وقديما كانت تعني "الدقة والإتقان" (يوسفالطائي، 2008).

وقد عرف قاموس أكسفورد الجودة بأنها "درجة الامتياز فقد تغير مفهومها بعد تطور علم الإدارة و ظهور الإنتاج الكبير والشركات الكبيرة وزيادة حدة المنافسة حيث أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومتشابهة ومتشعبة، وتشير الجودة إلى القدرة على مقابلة توقعات العميل وإشباع احتياجاته (هوارى، 2015، ص115).

2.1. مفهوم حياة العمل:

تتنوع مفهوم حياة العمل كنتيجة لتنوع جوانب دراسة الباحثين للعناصر المختلفة للحياة الوظيفية حيث نذكر من هذه المفاهيم:

- هي الفترة التي يقضيها الفرد في ممارسة نشاط اقتصادي أو تجاري أو صناعي أو له علاقة بالإنتاج بغية تحقيق قيمة مضافة مقابل عائد مالي أو معنوي.
- أي هو مجهود إداري أو اقتصادي أو اجتماعي يستهدف منه العامل أو المشتغل إنتاج السلع أو الخدمات لإشباع حاجاته.

3.1. مفهوم جودة الحياة في العمل:

لقد تعددت تعاريف جودة الحياة في العمل حسب وجهة نظر العلماء والباحثين في هذا المجال من بينها: عرفها جوران (Guran) هي الملائمة للاستعمال، أي أنه كلما كانت الخدمة أو السلعة المصنعة ملائمة لاستخدام المستهلك كلما كانت جيدة، وهو الذي يجعل الجودة أكثر قربا من الزبون الذي يقوم بالاستعمال. وعرفها "جاد الرب" بأنها مجموعة من العمليات الكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسن مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا والذي يهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها (عمران، 2020).

ونجد تعريف آخر للكرسبي (Crosby) يعرف الجودة على أنها المطابقة للمتطلبات وهذا يجعل الجودة أكثر قربا من الإنتاج وخصائصه (محمد عدنان أبو الراغب، مها رشيد شاوش، 2015، ص 01). وتعرف أيضا على أنها إحساس الفرد بالسعادة والرضا في ضوء ظروف الحياة الحالية وأنها تتأثر بأحداث الحياة وتغير حدة الوجدان والشعور، وان ارتباط بين تقييم جودة الحياة الموضوعية والذاتية يتأثر باستبصار الفرد (Reine et al, p297, 2003).

وفي ضوء ما سبق نعرف جودة الحياة في العمل على أنها بيئة عمل منافسة للعاملين داخل المؤسسات، والمساهمة في إشباع حاجاتهم الأساسية للحصول على مستويات أفضل للأداء.

2. نشأة وتطور مفهوم جودة الحياة في العمل:

تعود جذور دراسة جودة الحياة الوظيفية إلى الفلسفة الإنسانية في الإدارة والتي انطلقت مع تيار مدرسة العلاقات الإنسانية والتي تبين أن هناك خمس محاور تعالجها جودة الحياة في العمل وهي: فلسفة الإدارة، الوسائل والطرق المستعملة لتغيير الوسط المهني، المظاهر البيئية التي يراد تغييرها، الوضعية الجديدة إنشائها الأهداف المنتظرة من خلال تطبيق الفلسفة الإنسانية بمعناها الحقيقي عن طريق إدراج نماذج المشاركة التي تهدف إلى تعديل أحد أو مجموعة من الأبعاد المتعلقة بالوسط المهني لغاية خلق بيئة جديدة أكثر إرضاء لدى الموظفين في المؤسسة (Lise Tremblay, 1990, p07).

أما الحركة الثانية فقد ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية على أساس النظريات الاجتماعية التي تدعو إلى إنسانية المحيط المهني مما ولد الدعوة إلى تبني أسلوب التعاون في إدارة بيئة العمل وإنشاء لجان مختلطة

على جميع الأصعدة و المستويات لتشخيص و إيجاد حلول للمشاكل مثل إنشاء برامج المشاركة في إطار عقود التفاوض بين شركة جنرال موتورز و اتحاد عمال السيارات حيث ظهر مفهوم جودة الحياة في العمل "Quality of work life" والذي يقضي إلى إرضاء طموح الموظفين وتطويرهم ضمن محيط عملهم وذلك انطلاقاً من المعلومات و المعارف اللازمة لاتخاذ القرارات.(Loose,Jegak and Khairuddi,1990,P62, Redua).

ومع بداية سنة 1970 والتي تعتبر الفترة الخصبة في البحث ومحاولة إعطاء تعريف واضح لجودة الحياة الوظيفية حيث بلغت الدورة بدون شك في الاجتماع الدولي حول جودة الحياة الوظيفية المنعقدة سبتمبر في الولايات المتحدة الأمريكية الذي خرج بتوصيات حول تنسيق وتوحيد جهود الباحثين والمنظمات المعنية وذلك لبناء إطار نظري قوي حول مجال البحث في جودة الحياة الوظيفية لتأسيس المجلس الدولي لجودة الحياة الوظيفية مهمته الإشراف و تشجيع البحث وتبادل المعارف في مجال الصحة العقلية في العمل والذي له علاقة وثيقة بجودة الحياة الوظيفية(Gilles Dupuis,Jean pierre,2009,p 15).

ففي هذه الحقبة الزمنية بدأت الإدارات في العديد من الشركات الكبيرة مشاريع شاملة ومتكاملة لتحسين إنتاجية قوة العمل،والتأثيرات التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية، بالرغم من أنه كان لدى القيادات الإدارية المختلفة في الإدارات والعمل والحكومات والجامعات العديد من الهواجس والقلق حول بعض الأمور الواجب تحقيقها مثل الأجور المحترمة،ساعات العمل، ظروف العمل، ومشاكل التعب والسأم والرقابة وقام أصحاب العديد من المشاريع بدراسة مسألة جودة الحياة في العمل وكيفية تحسينها، وعموما فإن دراسات تحسين الإنتاجية تتفق مع جودة الحياة الوظيفية في المنظمات، وبدء يظهر اهتمام واضح من قبل الشركات و المنظمات المعنية بدراسة الإنتاجية وجودة الحياة الوظيفية في المنظمات الخاصة و العامة(جلال شبات،2011، ص 03).

ومع بداية هذه المبادرات كما يرى(Lauler1975)، لم يكن هناك أي تعريف واضح ومتعارف عليه حول جودة الحياة الوظيفية وقد كانت تستند هذا المفهوم على المزايا و الأهداف التي يسعى الجماعات داخل منظمات العمل حيث يولي اهتمام البعض منهم بسلامة و ضمان منصب العمل أما البعض الآخر فيعطي الأولوية لحوافز العمال و الاهتمام بالإنتاجية وأن مشكلة تعريف هذا المفهوم هو علاقته بجميع الموضوعات المتعلقة به ،حيث يقترح التوافق ويرى ضرورة الأخذ في الحسبان الرضا في العمل كعنصر أساسي لجودة الحياة الوظيفية ويركز على هذين الاتجاهين المختلفين.

ومن خلال دراسة لهذا المفهوم في سنوات الثمانينات نستنتج أن مفهوم جودة الحياة في العمل قد اعتبر حركة أو طريقة وينعذر تعريفه أو الوصول إلى تعريف متوافق مع جميع الباحثين ويركز الآخرين على أن المشكلة في تحديد هذا المفهوم هو عدم خضوعه إلى قاعدة ، وتبني العلاقة الطردية بين الإنتاجية وجودة الحياة الوظيفية ،حيث يركز الباحثين على عقلانية الاعتقاد بأن جودة الحياة الوظيفية لديها علاقة بنمو الشعور بالانتماء، العمل في ظروف جيدة ،الانخفاض في نسبة التغيب وليس بمستوى الإنتاجية فقط وأن كل هذه التيارات

التي ظهرت في السبعينات مهدت الأرضية للسنوات العشر اللاحقة والتي عرفت ترافقا في بعض التوجهات (جلال شبات، 2011، ص31).

ومنذ منتصف الثمانينات وحتى منتصف التسعينات تقريبا زاد الاهتمام مرّة أخرى ببرامج جودة الحياة في العمل في الشركات والمؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب بعضها داخلي يتعلق بحالة العاملين والقوانين الفيدرالية في أمريكا، وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية (Bouditch&Buono، 1994).

ومع بداية التسعينات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق شكل أو آخر من أشكال برامج جودة الحياة في العمل وتزايد الاهتمام بها نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الاستراتيجيات التنافسية (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2004، ص 03).

3. علاقة جودة الحياة في العمل بمصطلحات أخرى:

أ) جودة الحياة في العمل والأخطار النفسية الاجتماعية:

بدأ مصطلح جودة الحياة في العمل في السنوات الأخيرة في تعويض مصطلح الأخطار النفسية الاجتماعية الذي يعتبر قديما نسبيا مقارنة له، وقد جاء ذلك استجابة لضرورة إزاحة مشكلة التكاليف الباهظة التي تعاني منها الشركات، فالأخطار النفسية الاجتماعية ظهرت نتيجة لموجة الانتحار التي مسّت العديد من الشركات الكبرى، أما مصطلح جودة الحياة في العمل فهو أكثر حداثة ويتعلق بمبادرة تجمع المنظمات، الموظفين، الجمعيات والسلطات العمومية والتي تهدف إلى إيجاد ظروف عمل تكون أكثر ملائمة للصحة الجسدية والنفسية للعمال، زو بالتالي فهذه المصطلحين متكاملين أكثر مما يتعارضان، حيث تركز المقاربة عن طريق الأخطار النفسية الاجتماعية على الأخطار التي تعتبر تهديدا حقيقيا بالنسبة للفرد وحول وضعيته المهنية، بينما تركز جودة الحياة في العمل أكثر على إدراك الفرد لمستوى رفايته أثناء تأدية عمله، فالعمل والبحث المشترك حول مصادر سوء الحال في العمل وحول تحسين ظروف العمل يساهم في تراجع الإحصائيات المخيفة حول الصحة النفسية للعمال، وقد أثبتت أن الموظف السعيد والراضي عن عمله يكون أكثر إنتاجية وأكثر ربحية لمؤسسته (Gendrom, 2016, p47).

ب) جودة الحياة في العمل (Qwl) وجودة الحياة (Qol)

إن جودة الحياة مرتبطة بالإدراك الذي يحمله الفرد حول صحته الجسدية والنفسية، وحول ما يعيشه وما يخطئه لمستقبله الشخصي والمهني، وهذا يشير إلى حاجات الفرد ورضاه الذاتي، فالتركيز حول جودة الحياة

يؤدي إلى التحدث حول رضا الفرد اتجاه وضعيته على المستوى الاجتماعي و البدني ، فبالنسبة ل Meeberg(1993) فجودة الحياة تشكل من أربعة مكونات، الشعور بالرضا اتجاه الحياة بشكل عام، القدرة الذهنية على تقييم مستوى الرضا عن الحياة، القدرة على اكتساب حالة مقبولة على مستوى الجسدي، الذهني، الاجتماعي و الانفعالي ، وإمكانية الحصول على تقييم موضوعي حول ظروف العمل من طرف شخص آخر. وفي الجهة المقابلة فجودة الحياة في العمل مرتبطة بشكل أساسي بمحيط العمل وترتبط بمفاهيم كظروف العمل وتنظيمه، ويتعلق الأمر بوتيرة العمل، الالتزامات، الارغامات المختلفة ونوعية العلاقة بالأشخاص المحيطة في العمل (Emeriat،p95).

4. أبعاد جودة الحياة في العمل:

الجدول رقم (01): أبعاد جودة الحياة في العمل

إسم الباحث	السنة	الأبعاد
محمود إسماعيل عودة	2018	- الأجرور والمكافآت العادلة. - التدريب. - الاستقرار والأمان الوظيفي. - التكنولوجيا المستخدمة. - التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية. - ظروف العمل. - المشاركة في اتخاذ القرارات. - التقدم والرقي الوظيفي. (أبو عودة، 2018، ص 06).
عبد الله عبد الخالق الطيب	2019	-عوامل وظيفية: التصميم الوظيفي، الأمان الوظيفي، التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية. -عوامل مالية: الأجرور العادلة، المكافآت والتعويضات الكافية(الطيب، 2019، ص 17، 20).
عمار حداد، شرف الدين سديرة ومحمد الأمين عسول	2020	-الأمن والصحة المهنية. -التصميم الوظيفي. -الاستقرار و الأمن الوظيفي. -التقليل من الضغوط في العمل. -التوازن بين الحياة والعمل. -فرق العمل.(حداد، سديرة و عسول، 2020، ص295، 294).

<p>-فرص الترقية والتقدم الوظيفي. - الأجور والمكافآت المالية. - العلاقات الاجتماعية. - التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية. - المشاركة في اتخاذ القرارات. - الاستقرار و الأمن الوظيفي.(سلطاني،2021،ص43).</p>	<p>2021</p>	<p>حدة سلطاني</p>
<p>-التوازن بين الحياة والعمل. -إتاحة فرص للتقدم والرقى الوظيفي. -الأمن والاستقرار الوظيفي.</p>	<p>2021</p>	<p>هدى محمد عبد العال محمد</p>
<p>-الرضا عن المهنة. -بنية عمل صحية وأمنة. - الدعم المتبادل بين الموظف وزملائه ورؤسائه. - إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة للعاملين. - إعادة تصميم وإثراء الوظائف. - الاستقرار والأمان الوظيفي. - عدالة نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية. - العدالة الاجتماعية وكرامة العاملين.(الشميمري،2022،ص 129،128).</p>	<p>2022</p>	<p>هدى صالح الشميمري</p>

المصدر: من إعداد الطالبتين.

تتعدد الأبعاد عند الباحثين وتختلف عند كل واحد منهم إلا أنه ما يمكن ملاحظته أنهم يشتركون في عدة أبعاد مثل:

- ← الأمن والاستقرار الوظيفي.
- ← المشاركة في اتخاذ القرارات.
- ← العدالة في نظام الأجور والتصميم الوظيفي.

الشكل رقم (01): نموذج أبعاد جودة الحياة في العمل.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

5. أهداف جودة الحياة في العمل:

يمكن القول بأن لزيادة الكفاءة التنظيمية والفعالية داخل المنظمة لا بد من أن تكون أهداف جودة الحياة في العمل تابعة من الأهداف الرئيسية للمنظمة، مما يسهم في تعزيز قدرة المنظمة وتحقيق مستويات أفضل للأداء، وسيتم عرض أبرز الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة الموارد البشرية والتي تعددت حسب وجهة نظر الباحثين. وتتمثل أهداف جودة الحياة في العمل في:

- زيادة ثقة العاملين.
- المساهمة في حل المشاكل.
- زيادة الرضا الوظيفي.
- زيادة الفعالية التنظيمية.
- تقليل معدل دوران العمل.
- زيادة الإنتاجية والأرباح.
- تحقيق أهداف المنظمة.
- تنمية قدرات المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء وتعظيم قدرتها التنافسية.
- تسهم في توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية.

- إحداث التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية للعاملين وبين حياتهم الشخصية والعالية بطريقة أفضل، مما يؤدي إلى الحد من الإجهاد في العمل.
- توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين (الدحوح، 2013، ص 15).

كما حدّدت أهداف الموظفين من تطبيق جودة الحياة في العمل فيما يلي:

- تقلد وظائف تتناسب مع المؤهلات العلمية والعملية وتنمية مواكبة 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. (الزبيق، 2018، ص 15).

6. أهمية جودة الحياة في العمل:

تساهم جودة الحياة في العمل بشكل كبير في تعزيز التزام الموظفين ورغبتهم في تحقيق أهداف المؤسسة. تعتمد هذه الجودة على قدرة الإدارة العليا على تلبية احتياجات الموظفين بشكل شامل من خلال توفير بيئة عمل مريحة وداعمة، إن توفير مثل هذه البيئة يعد أحد العوامل الأساسية التي تسهم في تحفيز العاملين وزيادة إنتاجيتهم، فعندما يشعر العامل بالدعم والاهتمام من قبل الإدارة، فإنهم يظهرون مستويات أعلى من الالتزام والمسؤولية اتجاه مهامهم وأهداف المنظمة مما يعزز الأداء العام ويضمن استمرارية التنافسية في سوق العمل (كريم، 2022، ص 3).

تتجلى أهمية جودة الحياة في العمل في عدّة جوانب أساسية منها:

- تعزيز العلاقة بين الموظفين وبيئة العمل: من خلال الاهتمام بجودة المناخ العام وتأثيره على الأداء والمشاركة الفعّالة في حل المشكلات واتخاذ القرارات.
- تعزيز الشعور بالملكية والاستقلالية: تدعم جودة الحياة في العمل شعور الموظفين بالملكية والاستقلالية والمسؤولية، مما يؤدي إلى زيادة التقدير الذاتي والرضا، فضلا عن تعزيز المرونة والتكيف داخل فريق العمل (إبراهيمي، 2023، ص 03).
- جذب والاحتفاظ بالعاملين: تساهم جودة الحياة الوظيفية في جذب الكفاءات والحفاظ عليها وتعزيز السلوك التنظيمي الإيجابي (كريم، 2022، ص 03).

مما سبق، إن أهمية جودة الحياة في العمل تتجلى في تحقيق التزام الموظفين وزيادة رغبتهم في تحقيق الأهداف المؤسسية، تعتمد هذه الأهمية بشكل كبير على قدرة الإدارة العليا على تلبية احتياجات الموظفين بطريقة شاملة وتوفير بيئة عمل مريحة وداعمة، عندما يشعر الموظفون بالدعم والاهتمام من الإدارة فإنهم يظهرون مستويات أعلى من الالتزام والمسؤولية اتجاه مهامهم وأهداف المنظمة، مما يساهم في تعزيز الأداء العام واستمرارية التنافسية في سوق العمل، بهذا تصبح جودة الحياة الوظيفية أداة رئيسية لتعزيز العلاقة بين الموظفين وبيئة العمل وزيادة التقدير الذاتي و الرضا وتعزيز المرونة والتكيف بالإضافة إلى جذب الكفاءات و الاحتفاظ بها وتعزيز السلوك التنظيمي الإيجابي.

7. خصائص جودة الحياة في العمل:

جودة الحياة في العمل تشير إلى مدى رضا الأفراد عن حياتهم في بيئة العمل، وتلعب دورا حيويا في تحسين الأداء والإنتاجية. تتضمن خصائص جودة الحياة فب العمل عدّة جوانب وهي:

- تعويض (راتب وفوائد ومنافع).
- ظروف عمل صحية وأمنة.
- وجود فرص لاستخدام قدرات الفرد وتطويرها (تمكينه من التحكم في وظيفته وتطوير مشاعر الاستقلالية لديه).
- تطوير احتمالات النمو المستمر والأمان.
- المناخ الاجتماعي لبيئة العمل (علاقات اجتماعية جيّدة بين الزملاء والرؤساء).
- التوازن بين حياة العمل والواجبات الأخرى لغير العمل.
- المسؤولية الاجتماعية للمنظمة (عمليات المؤسسة وسياستها من ناحية اخلاقيات واستراتيجيات التوظيف والتسويق) (شيخي مريم، 2014، ص103).

8. مؤشرات جودة الحياة في العمل:

هناك الكثير من الدراسات الإدارية والتنظيمية التي تناولت مفهوم جودة الحياة في العمل ن إلا أنها اختلفت فيما يحتويه هذا المفهوم من أبعاد، حيث تبين بأنه بنية متعددة الأبعاد، وفي هذا الصدد ولغايات هذه الدراسة فقد تمّ التركيز على ثلاثة مؤشرات رئيسية هي:

1-الراحة في العمل: وتشير إلى العمل الإدراكية التي تعكس المشاعر الداخلية للموظفين وتعطي لمكان

العمل معنى وتنعكس على ارتباطهم نفسيا وسلوكيا بالمنظمة، ويشمل مؤشر الراحة في العمل إلى ثلاثة أبعاد:

← **الراحة الوظيفية:** ويقصد بها مدى فعالية مكان العمل في مساعدة الافراد على تأدية مهامهم، وتشمل تقييم البيئة من قبل العاملين(Vischer,2006,p65) .

← **الراحة الجسدية:** ويقصد بها الشعور بالرفاهية الناجم عن الظروف الداخلية والبيئية التي يتم اختبارها على أنها مقبولة ومرتبطة بالرضا والارتياح، وتشمل الاحتياجات البشرية الأساسية مثل السلامة والنظافة(Psychology wiki،2018) .

← **الراحة النفسية والاجتماعية:** ويقصد بها الجوانب النفسية والاجتماعية التي تربط العامل ببيئة عمل الموظف، وتشمل الشعور بالانتماء والارتباط بالعمل (Vischer,2006,p65) .

2-العدالة في العمل: وتشير إلى إدراك العاملين للعدالة في مكان العمل من خلال علاقتهم بالمنظمة وأبرؤسائهم المباشرين، تؤثر في النهاية على مواقفهم وسلوكياتهم في العمل(العطوي،2007، ص148)ويشمل مؤشر العدالة في العمل إلى ثلاثة أبعاد:

← **العدالة التوزيعية:** ويقصد بها إدراك الموظف لعدالة توزيع المخرجات والمدخلات المرتبطة بوظيفته في المنظمة.

← **العدالة الإجرائية:** ويقصد بها إدراك الموظف لعدالة الإجراءات والطرق المستخدمة في توزيع المدخلات والمخرجات في المنظمة.

← **عدالة التعاملات:** يقصد بها إدراك الموظف لعدالة المعاملة الشخصية من قبل المدراء أثناء تطبيق الإجراءات عليهم(أبو تايه،2012، ص149،150).

3-الظروف الفيزيائية الصحية: يشمل الظروف الفيزيائية الصحية المحيطة بالموظف: درجة الحرارة والرطوبة، الإضاءة التهوية والضوضاء (العيسوي،2002، ص131).

9. مبادئ جودة الحياة في العمل:

أشار كل من Herrick et Maccoby 1975 إلى وجود أربعة مبادئ أساسية تجعل من العمل أكثر إنسانية وتساهم إلى تحسين جودة الحياة في العمل:

- مبدأ الأمن: Principe de sécurité

لا يمكن تحسين جودة الحياة في العمل إلا من خلال التخلص من القلق والخوف الذي ينتاب الموظفين نتيجة لفقدانهم المحتمل لوظيفتهم مستقبلا، إلى جانب توفير ظروف عمل وبيئة آمنة والاستجابة للحاجات الأساسية للموظف، وبالتالي فسلامة المنصب والوقاية من الأخطار النفسية الاجتماعية تغيرات من أسس العمل الإنساني.

1. مبدأ المساواة: Principe d'égalité

يشير هذا المبدأ إلى العلاقة المباشرة والإيجابية بين ما يبذله الموظفون من جهود والمكافآت التي يحصلون عليها مقابل ذلك، حيث يجب على الموظف الحصول على أجر مناسب ومجموعة من الامتيازات المادية والمعنوية مقابل مساهمته القيمة في الخدمات المقدمة، وهذا بعيدا عن التمييز بين موظفي نفس المستوى أو نفس المؤسسة، فالمعاملة يجب أن تتم على أساس العدالة بين الموظفين.

2. مبدأ الفردية: Principe de l'individualisme

دائما ما توجد هناك اختلافات بين الموظفين سواء من حيث الاتجاهات أو الكفاءات أو الإمكانيات، ويجب عليه توفير الموارد المناسبة لكل فرد كي يتمكن من تحقيق نموه الفردي وتزويده بأفاق وظيفية مستقبلية تساعده في تحسين كفاءاته والرفع من مستواه، فتحقيق الإنسانية في العمل يتطلب من الموظفين أن يكونوا أصحاب قرار بخصوص وتيرة عملهم.

4. مبدأ الديمقراطية: Principe de démocratie

وفقا لهذا المبدأ فوجهة نظر الموظف مهمة ويجب الاستماع لها وأخذها بعين الاعتبار عند الشروع في اتخاذ القرارات ويجب تصميم ميكانيزمات تعطي للموظف قدرة أكبر في التحكم بما يضمن خلق هيكل تنظيمي يعترف فيه بسلطة ومسؤولية الموظف (Zerrara, 2019, p 60).

10. أساليب قياس جودة الحياة في العمل:

اهتمت مجموعة من الدراسات والبحوث في قياس جودة الحياة في العمل وإن كانت قد اختلفت كل دراسة عن الأخرى في معايير قياس جودة الحياة في العمل في منظمات الاعمال(ماضي،2014)، حيث اعتبرت إحدى الدراسات أنه يمكن قياس جودة الحياة في العمل في المنظمة من خلال عوامل هير زبرج الصحية والمتمثلة في المقاييس التالية:

- معدلات الأداء الوظيفي.
- درجة الرضا الوظيفي للعاملين.
- سياسة الأجور.
- سياسة الشركة.
- مدى نجاح نقابات واتحادات العاملين.

بينما ترى دراسة أخرى انه يمكن قياس جودة الحياة في العمل من خلال مقاييس كمية من جانب ومقاييس وصفية من جانب آخر، وكانت المقاييس على النحو الآتي:

- معدل دوران العمل.
- معدل الغياب الطويل.
- إنتاجية العاملين.
- درجة الرضا الوظيفي.

بينما توصل جاب الرب إلى وجود مستويات عالية لجودة الحياة في العمل سوف يقلل من المعايير غير مرغوب فيها ويعظم من المعايير المرغوب فيها، واشتملت هذه المعايير لقياس جودة حياة العمل على ما يلي:

- معدلات الغياب والتغيب.
- معدلات الشكاوى.
- معدلات الإضراب وامتناع عن العمل.
- معدلات حوادث العمل.
- معدلات الجزاءات.
- معدلات دوران العمل.
- معدلات نمو الاقتصادي والمالي.

نلاحظ أن معايير قياس جودة الحياة في العمل تختلف من باحث إلى آخر طبقاً للهدف الذي تسعى دراسة كل باحث للوصول إليه والنتائج المراد الحصول عليها

خلاصة الفصل:

عليه، تبين أن جودة الحياة في العمل لها أهمية كبيرة في حياة الفرد، فهي عبارة عن الصحة النفسية والجسدية وهي سعادة ورضا الفرد نحو ذاته ونحو الحياة والآخرين ومواجهة التحديات والأزمات والضغوطات التي تواجهه والتغلب عليها مع قدرته على التكيف مع المحيط الذي يعيش فيه والنظرة الإيجابية للظروف المحيطة به.

الفصل الرابع:
الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

يعتبر مفهوم تقدير الذات من المفاهيم الهامة التي لا يمكن الاستغناء عنها في فهم الشخصية والسلوك الإنساني، حيث يعد من الأبعاد الرئيسية لمفهوم أوسع وأشمل هو الذات، إذ يشكل تقدير الذات جانبا مهما منها ويتصل اتصالا وثيقا بمختلف جوانبها، وعليه فإن التوصل إلى الفهم الصحيح لمفهوم تقدير الذات يدفعنا إلى إلقاء الضوء أولا وبصورة مختصرة عن مفهوم الذات، مكونات الذات ومفهوم تقدير الذات، مكوناته والتطرق فيما بعد إلى أهمية تقدير الذات، مظاهر تقدير الذات، مصادر تقدير الذات، مستوياته، نظريات تقدير الذات، وبعدها العوامل المؤثرة لتقدير الذات.

1. مفهوم الذات:

عرفه "حامد عبد السلام" بأنه تكوين معرفي منظم وموحد ومتعلم للمدركات الشعورية والتصميمات الخاصة بالذات يبيلوره الفرد ويعتبره نفسيا لذاته (عبد السلام زهران، 2005، ص 257).

وعرفه "أبو زيد إبراهيم" هو تركيب معرفي منظم موحد متعلم لمدركات الفرد الواعية، يتضمن استجابات الشخص نحو نفسه ككل وتقديراته لذاته (حمزاوي زهية، 2017، ص 62).

والذات عند "كوبر سميث" تتمثل عموما في مجموع السمات والخصائص التي يتميز بها الفرد، بالإضافة إلى مختلف الموضوعات والأشياء التي يمتلكها والنشاطات التي يمارسها وكذا المواضيع المجردة والمادية التي يرتبط بها في حياته (يحياوي، 2003، ص 497).

عند "أدلر" 2325 نظاما شخصيا وذاتيا للغاية يفسر كل خبرات الكان الحي ويعطيها معناها، بالإضافة إلى هذا فالذات تبحث عن الخبرات التي تساعد على تحقيق أسلوب الشخص الفريد في الحياة (سهير، 2002، ص108). ومنه نستنتج من خلال التعاريف أن الذات هي عبارة عن المفهوم الذي يكونه الفرد عن نفسه ويصف بها ذاته.

2. مكونات الذات:

تتألف الذات من عدة عناصر لخصها "هاتم عبد المقصود، 1983، ص90" في النقاط التالية:

- الكفاءة العقلية.
- الثقة بالذات والاعتماد على النفس.
- الكفاءة الجسمية من حيث القوة، والجمال وبناء الجسم والجانبيهة.
- درجة النمو في الصفات الذكرية والأنثوية،
- الخجل والإنسحابية.
- التكيف الاجتماعي.

3. مفهوم تقدير الذات:

لقد تعددت تعاريف تقدير الذات من جانب الباحثين والمنشغلين بالدراسات النفسية ولاسيما المهتمين بمجال الشخصية، ويمكن أن نشير من هذه التعريفات على النحو التالي: يعرف «جيرارد» تقدير الذات بأنه نظرة الفرد لنفسه بمعنى أن ينظر الفرد لذاته نظرة تتضمن الثقة بالنفس وتتضمن كذلك إحساس الفرد بكفاءته وجدارته واستعداده لتقبل الخبرات الجديدة (المعابضة، 2007، ص89). كما يعرف «محمد عاطف غيث» بأن تقدير الذات هو تقييم الفرد لنفسه في حدود طريقة إدراكه لآراء الآخرين فيه.

ويرى "كربن سميث 1967" إلا أن تقدير الذات يعكس مجموعة من الاتجاهات والمعتقدات التي يكونها الفرد عن نفسه عندما يواجه العالم المحيط فيما يتعلق بتوقع النجاح والفشل والقبول وقوة الشخصية، فتقدير الذات وفق سميث يتشكل من خلال الحكم الذي يصدره الفرد عن نفسه متضمنا الاتجاهات التي يرى أنها تصفه على نحو دقيق (نيكية، 2017، ص221).

وعرفه "روزن برخ" بأنه التقييم الذي يعلمه الفرد ويبقى عليه عن نفسه، لهذا يعبر عن اتجاه للقبول أو عدم القبول ويمكن النظر إلى تقدير الذات من منطلق هذا التعريف على أنه احترام الذات (عبد ربه، 2010، ص35).

ومما سبق يتضح أن تقدير الذات هو اتجاه الفرد نحو ذاته ونحو الآخرين له، سواء كان هذا الاتجاه سلبي أو إيجابي، مما يجعل الفرد يشعر بالرضا التام عن نفسه أو أنه يحتقرها.

4. مكونات تقدير الذات:

يرتكز تقدير الذات على ثلاث مكونات وهي حب الذات والنظرة إلى الذات والثقة في الذات، فتواجد هذه المكونات الثلاث وبنفس القدر ضروري لتحقيق ذات متزن.

أ. حب الذات: يعتبر حب الذات من أهم مكونات تقدير الذات فهو يساعد الفرد على مواجهة الصعوبات التي تعترضه في حياته ويحميه من الوقوع في اليأس وهذا رغم إدراكه لنقائصه وحدوده، حيث يكون هذا الحب الذي يحمله الفرد لنفسه بدون قيد ولا شرط وتجدر الإشارة أن حرمان الذات من هذا الحب يرجع أساسا إلى الطفولة الأولى مما يصعب تداركه فيما بعد، فقد وجد أن الكثير ممن الأشخاص الذين يعانون حرمانا في حبههم لذواتهم يقعون عرضة للاضطرابات في الشخصية.

ب. النظرة للذات: تعتبر النظرة للذات الركيزة الثانية لتقدير الذات وهي تمثل تقييم الفرد لصفاته المختلفة وامكانياته، وقد يكون هذا التقييم إيجابيا أو سلبيا مبنيا على أسس حقيقية أو غير حقيقية، لذلك يظهر أنه من الصعب أن نفهم فهما صحيحا النظرة إلى الذات لأن الذاتية تلعب دورا كبيرا فيها، وهذا ما يفسر الفرق بين نظرة الشخص المضطرب لذاته ونظرة الغير له.

ت. الثقة في الذات: تشكل الثقة في الذات الركيزة الثالثة لتقدير الذات وهي خاصة بأفعالنا وسلوكنا. فتقة الفرد بذاته تجعله يفكر بأنه يستطيع التصرف بطريقة مناسبة إزاء المواقف الهامة، وتجدر الإشارة انه يسهل الكشف عن ثقة الفرد بذاته لأنها تظهر جلبا من خلال تصرفات الفرد عند تعرضه لمواقف غير متوقعة أو جدية.

والجدية بالذكر ان هذه المكونات الثلاث لا تعمل بمعزل عن بعضها البعض، إنما هناك علاقة تفاعلية بينهم فحب الذات يسهل لا محالة نظرة إيجابية للذات، والتي بدورها تؤثر بالإيجاب على الثقة في الذات (André et lé lord,1999,p18,14).

5. أهمية تقدير الذات:

تأتي أهمية تقدير الذات من خلال ما يصنعه الفرد لنفسه ويؤثر بوضوح في تحديد أهدافه واتجاهاته واستجاباته نحو الآخرين ونحو نفسه، ما جعل العديد من المنظرين من مجال الصحة النفسية إلى تأكيد أهمية تقدير الذات في حياة الأفراد وكان "فروم" أحد الأوائل الذين لاحظوا الارتباط الوثيق بين تقدير الشخص لنفسه ومشاعره نحو الآخرين وان تقدير الذات المنخفض يعتبر شكلا من اشكال العصاب.

ويقول "عبد الرؤوف" (1985): أن الذات هي أساس التوافق بالنسبة للفرد وأن الإنسان يسعى إلى تحقيق ذاته عن طريق إشباع حاجاته المختلفة دون حدوث تعارض مع متطلبات وظروف البيئة المحيطة به وبمدى نجاح الفرد في تحقيق هذا التوازن ينمو لديه تقدير موجب لذاته بدرجة مرتفعة (عبد الرؤوف، 1985، ص100).

ويختلف الافراد في تحقيق هذا التوازن مما يعمل على اختلاف تقدير الذات لديهم، وهو ما يؤدي إلى التقدير المرتفع والمنخفض لذاته، ولا يظل تقدير الذات ثابتا عبر المواقف المختلفة بل إنه يختلف أيضا باختلاف المواقف، اذ يتأثر بالظروف البيئية، فيكون تقدير الذات إيجابيا إذا كانت مثيرات البيئة إيجابية، وتحترم الذات

الإنسانية وتكشف عن قدراتها وطاقاتها وتجارب فيها عوامل الشعور بالإحباط، أما إذا كانت البيئة محبطة فإن الفرد يشعر بالدونية ويسوء تقديره لذاته.

ويقول Beke (1971): أن دوافع السيطرة عند الفرد ما هو إلا تعبيراً عن الحاجة إلى تقدير ذاته وأغلب الباحثين يؤكدون على أن تقدير الذات السوي أو السليم هو الذي يسمح للفرد أن يتكيف وبالتالي يجلب الإحساس بالأمن ويسمح له بتوظيف طاقته النفسية نحو معرفة حقائق الحياة (يونسى تونسية، 2012، ص298).

6. مظاهر تقدير الذات:

حدد كل من André (أندري) و LeLord (لولورد) (1999) أهم العبارات التي يستخدمها الفرد في كلامه اليومي التلقائي، والتي تشير وتحدد تقدير الذات، ولقد قام بربطها بمختلف مظاهرها وأهميتها وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (02): يبين مظاهر تقدير الذات

العبارات	الوصف	أهمية المصطلح
الثقة بالنفس	الإيمان بقدراته في التصرف بكل فعالية	يشير إلى أهمية العلاقات ما بين الفعل وتقدير الذات
الرضا عن الذات	يكون راضياً عن تصرفاته	من دون تقدير الذات، لا يمكن للفرد الشعور بذلك حتى في حالة تحقيق النجاح
التأكد من الذات 1	اتخاذ القرارات المثابرة في الاختبارات	نذكر بأن تقدير الذات المرتفع مرتبط عموماً باستقرار القرارات
التأكد من الذات 2	عدم الشك في مهاراته ونقاط القوى مهما كانت الوضعية	يسمح تقدير الذات الجيد بالتعبير عن ما نكون في كل الظروف
حب الذات	يكون الفرد راض عن نفسه ويكون لطيفاً معها	يذكرنا بالمركبة الانفعالية العاطفية لتقدير الذات
احترام الذات	يكون للفرد إحساس قوي بكرامته	يعاني تقدير الذات في كل الحالات من التقدير
معرفة الذات	القدرة على وصف الذات وتحليلها بصفة دقيقة	من المهم معرفة من نكون حتى نتمكن من تقدير ذاتنا
توكيد الذات	الدفاع عن وجهات نظره واهتماماته أمام الآخرين	يحتاج أحياناً تقدير الذات الدفاع عن اقليمه
تقبل الذات	إدماج مزاياه ومساوئه للتوصل إلى صورة جيدة عموماً للذات (أو يمكن تقبلها)	امتلاك الفرد مساوئ لا يمنعه من تقدير ذات جيد
الإيمان بالذات	تحمل مشقات الحياة في غياب التعزيزات لتغذية تقدير الذات	تقدير الذات و النظرة للذات لا يتغذى دوماً من النجاحات والقناعات
امتلاك فكرة سامية عن الذات	يكون الفرد مقتنعاً بقدرته على الوصول إلى أهداف سامية	غالباً ما يربط تقدير الذات بالطموح
يكون فخوراً بذاته	الزيادة من الإحساس بالقيمة الشخصية بعد تحقيق النجاح	يحتاج تقدير الذات إلى تعزيز مرتبط بالنجاح

Source : (Lalord & André, 1999, P12)

7. مصادر تقدير الذات:

تؤكد أبحاث عديدة أن تقدير الذات يظهر وينمو مع بداية التنشئة الاجتماعية حيث يتعلم الطفل أولاً أن ينظر إلى ذاته من خلال الأشخاص الذين يحتلون مكانة هامة بالنسبة له.

ويقترح بأن دوراً أساسياً لتقدير الذات وهي:

← إدراك الشخص للنتائج المترتبة عن سلوكه: إدراك الشخص لما حققه من نجاح أو إخفاق يعد حسب أن دور المصدر أكثر أهمية، فمن الواضح أن النجاح يعزز من تقدير الشخص لذاته أما إخفاقه فإنه ينقص من ثقة الشخص لذاته خاصة إذا كان متكرراً.

← التأثير الاجتماعي: عندما نريد أن ندفع شخصاً ما إلى بذل الجهد أو إنجاز مهمة معينة فإننا نحاول إقناعه بأنه قادر على تحقيق نتائج حسنة، هذه الفكرة هي التي تزيد الأساتذة التعبير عنها في ملاحظتهم المدونة على كشف نقاط التلاميذ مثلاً: بإمكانه أن يعمل أكثر.

← ملاحظة سلوك الآخرين: إن مجرد رؤية نجاح أشخاص تعرفهم يقودك إلى المقارنة بهم وبقدرتك على تحقيق نفس النجاح الذي وصلوا إليه وفي المقابل فإن مشاهدتك لأشخاص تعرفهم تعرضوا للفشل وكنت تعتقد أن لديك ما لديهم من إمكانيات هذا من شأنه أن يؤثر سلباً على تقديرك لذاتك، مما تبين أن للآخرين تأثير كبير عليها.

← المعلومات الصادرة عن الحالة الجسمية: تعتبر ردود أفعالنا الفيزيولوجية كالإحساس بالتوتر وسرعة ضربات القلب والقلق.... إلخ دليلاً على عدم التحكم في الذات وعجز عن مواجهة المواقف وهذه الحالة تؤدي إلى تدني تقدير الشخص لذاته وهذا يعني أن المعلومات المتعلقة بالحالة الجسمية تجعل الشخص يشعر إما بالقوة وإما بالضعف (الديب، 2014، ص 23).

8. مستويات تقدير الذات:

تقدير الذات هو مجموعة الاتجاهات والمعتقدات التي يستدعيها الفرد عندما يواجه العالم المحيط به، ومن هنا فإن تقدير الذات يعطي تجهيزاً عقلياً يعطي للشخص الاستجابة طبعاً لتوقعات النجاح والقوة والقبول (محمود بن يونس، 2004، ص 360).

وقد صنف العلماء تقدير الذات إلى مستويين:

تقدير الذات مرتفع:

إن الشخص الذي يمتاز بتقدير ذاتي إيجابي يمتاز بالقدرة على التوفيق بين مشاعره الداخلية والسلوك الظاهري، كما أن لديه القدرة على الاتصال والتواصل مع الآخرين (جيرمان ديلكو، 2015، ص 19). ارتفاع مستوى تقدير الذات يتضمن الشعور بالرضا عن الذات والاعتزاز بها حيث ينظر الفرد لذاته نظرة إيجابية ويحترمها دون أن يدخل ضمن هذا الإطار مشاعر الفرد بأنه مثالي من دون أدنى عيب أو أي جانب من جوانب القصور (سلامة محمد ممدوح، 1991، ص 279).

كما يتمتع الفرد ذو التقدير العالي بالاستقلالية ويفتخر بإنجازاته وهو قادر على تحمل المسؤولية ولديه القدرة على تحمل الإحباط ويتقبل بحماسة التحديات الجديدة ويشعر أنه قادر على التأثر بالآخرين (مايسة أحمد النيال، 2009، ص43).

أ. تقدير الذات المنخفض:

يرى كوبر سميث أن ذوي التقدير المنخفض يرون أنفسهم غير مهمين وغير محبوبين ولا يستطيعون فعل ما يفعله الآخرون وأن ما لدى الآخرين أفضل مما لديهم، ومن هنا ذهب كوبر سميث 1981 إلى إشباع الحاجة إلى تقدير الذات تؤدي إلى ثقة الفرد بذاته، وشعوره بقيمة نفسه وتلاؤمه الشخصية وعلى العكس من ذلك فإن عجزه عن إشباعها قد يؤدي إلى الإحساس بالدونية والضعف والذي قد يؤدي بدوره إلى الشعور بالإحباط (جيل ندا تليديا، 2005، ص76).

ويمكن أن نصف الأشخاص ذوي التقدير المتدني، بأنهم أشخاص يفتقرون إلى ثقة في قدراتهم، ولا يستطيعون إيجاد حل لمشكلاتهم، ويعتقدون أن معظم محاولاتهم ستبوء بالفشل، كما أنهم يشعرون بالإحباط وأن نكاء الآخرين أفضل من ذكائهم، كما يشعرون بأن تحصيلهم ضعيف لذلك ينتابهم الإحساس بالفشل والعجز والقلق في التعامل مع الآخرين، ويركز أصحاب التقدير المنخفض على عيوبهم ونقائصهم وهم أكثر انصياعاً لآراء الجماعة وضغوطاتهم.

بالنسبة للأفراد الذين لديهم تقدير ذات متدني، فهم يميلون إلى موافقة الآخرين والإذعان لطلباتهم ورغباتهم وعدم القدرة على إبداء وجهات النظر والتأثر بالآخرين (انس شكشك، 2007، ص13).

9. نظريات تقدير الذات:

هناك عدة نظريات حاولت تفسير تقدير الذات ومن أهمها:

➤ نظرية روز نبخ (Rosen berg 1989)

تدور أعمال "روز نبخ" حول محاولته دراسة نمو وارتقاء سلوك تقييم الفرد لذاته، وسلوكه من زوايا المعايير السادة في الوسط الاجتماعي المحيط بالفرد، وقد اهتم "روز نبخ" بصفة خاصة بدراسة تقييم المراهقين لذواتهم ووسع دائرة اهتمامه بعد ذلك حيث شملت ديناميكيات تطور صورة ذات إيجابية في مرحلة المراهقة، واهتم بالدور الذي تقوم به الأسرة في تقدير الفرد لذاته، وعمل على توضيح العلاقة بين تقدير الذات الذي يتكون في إطار الأسرة واساليب السلوك الاجتماعي اللاحق للفرد فيما بعد، كما اهتم بشرح وتفسير الفروق التي توجد بين الجماعات في تقدير الذات.

واعتبر "روز نبخ" أن تقدير الذات مفهوم يعكس اتجاه الفرد نحو نفسه، وطرح فكرة أن الفرد يكون اتجاه نحو كل الموضوعات التي يتفاعل معها وما الذات إلا أحد هذه الموضوعات، ويكون الفرد نحوها اتجاهها لا يختلف عن الاتجاهات التي يكونها عن الموضوعات الأخرى ولكنه فيما بعد عاد واعترف بان اتجاه الفرد نحو

ذاته ربما يختلف ولو من الناحية الكمية عن اتجاهاته نحو الموضوعات الأخرى (قحطان أحمد الطاهر، 2010، ص81).

نظرية كوبر سميث (Cooper Smith 1981)

أما أعمال "سميث" فقد تمثلت في دراسة لتقدير الذات عند أطفال ما قبل المدرسة الثانوي وعلى عكي روز نبخ، لم يحاول "كوبر سميث" أن يربط أعماله في تقدير الذات بنظرية أكبر وأكثر شمولاً، ولكنه ذهب إلى أن تقدير الذات مفهوم متعدد الجوانب، ولذا فإن علينا أن ننطلق داخل منهج واحد أو مدخل معين لدراسته، بل علينا أن نستفيد منها جميعاً الأوجه المتعددة لهذا المفهوم. ويؤكد "كوبر سميث" بشدة على أهمية تجنب وضع الفروض غير الضرورية.

وإذا كان تقدير الذات عند "روز نبخ" ظاهرة أحادية البعد بمعنى أنها اتجاه نحو موضوع نوعي، فإنها عند "كوبر سميث" ظاهرة أكثر تعقيداً لأنها تتضمن كلا من عمليات تقييم الذات، وردود الفعل أو الاستجابة الدفاعية وإذا كان تقدير الذات يتضمن اتجاهات تقييمية نحو الذات، فإن هذه الاتجاهات تتسم بقدر كبير من العاطفة، ويميز "كوبر سميث" بين نوعين من تقدير الذات الحقيقي ويوجد عند الأفراد الذين يشعرون بالفعل أنهم ذو قيمة وتقدير الذات الدفاعي ويوجد عند الأفراد الذين يشعرون أنهم غير ذوي قيمة ولكنهم لا يستطيعون الاعتراف بمثل هذا الشعور والتعامل على أساسه مع أنفسهم ومع الآخرين.

ويذهب "كوبر سميث" إلى أنه بالرغم من عدم قدرتنا على تحديد أنماط أسرية مميزة من أصحاب الدرجات العالية وأصحاب الدرجات المنخفضة في تقدير الذات من الأطفال فإن هناك ثلاث من حالات الرعاية الوالدية تبدو مرتبطة بنمو المستويات الأعلى من تقدير الذات وهي:

1. تقبل الأطفال من جانب الآباء.
2. تدعيم سلوك الأطفال الإيجابي من جانب الآباء.
3. احترام مبادرة الأطفال وحريرتهم في التعبير من جانب الآباء (كمال دسوقي، ومحمد عودة الريماوي، 1979، ص80).

نظرية زيلر (Zeller 1973)

نالت أعمال "زيلر" شهرة أقل من سابقتها وحظيت بدرجة أقل من الشيوخ والانتشار وهي في نفس الوقت أكثر تحديداً وأشد خصوصية، "ف زيلر" يرى أن تقدير الذات ما هو إلا البناء الاجتماعي للذات ويؤكد أن تقييم الذات لا يحدث في معظم الحالات إلا في الإطار المرجعي الاجتماعي، ويصف "زيلر" تقدير الذات بأنه تقدير يقوم به الفرد لذاته، وتقدير الذات طبقاً لـ "زيلر" مفهوم يربط بين تكامل الشخصية من ناحية وقدرة الفرد على أن يستجيب لمختلف المثيرات التي يتعرض لها من ناحية أخرى، ولذلك فإنه افترض أن الشخصية التي تتمتع بدرجة عالية من التكامل تحظى بدرجة عالية من الكفاءة في الوسط الاجتماعي الذي توجد فيه (عيدة ذيب، عبد الله محمد، 2010، ص83، 82).

10. العوامل المؤثرة لتقدير الذات:

يشكل تقدير الذات لدى الفرد بفعل كل من العوامل الداخلية والخارجية، والعوامل الخارجية هي العوامل البيئية مثل تأثير الآباء والأشخاص المهمين في حياتنا، في حين تشمل العوامل الداخلية تلك العوامل التي يولدها الفرد في نفسه مثل أفكاره في ذاته، والتطلعات الشخصية والإنجازات الشخصية والعوامل الشخصية تلعب دورا حاسما في تشكيل تقدير الذات (مالهي، 2005، ص15).

ومن بين العوامل المؤثرة في تقدير الذات نذكر ما يلي:

1. العوامل الذاتية: تتمثل في مختلف الخصائص الشخصية والمعطيات الذاتية للفرد كالقدرات العضوية والذهنية والحالة الصحية والنقائص الملاحظة، وكذا المعارف والتصورات والمدرجات والخبرات والمهارات والطموحات، وأنماط السلوك التوافقي وطرق إشباع الحاجات إلى غير ذلك من الخصائص الشخصية المؤثرة في نظرة الفرد إلى نفسه وتقديره لذاته (يحياوي، 2003، ص551).

2. التطلعات الشخصية: مستويات التطلعات الشخصية تؤثر بالفعل على الشعور بتقدير الذات، فما يمثل نجاحا لشخص معين يمكن أن يكون فشلا لآخر، ومستوى تقدير الذات لدى المرء يرتفع إذا لَبَّى إنجازَه أو فاق التطلعات الشخصية في جانب قيم من جوانب السلوك (مالهي، 2005، ص20).

نادرا ما ينجح في تجاربه وخبراته وشعوره بانعدام قيمته بسبب فشله المتكرر وإهماله وعدم اهتمامه بأي شيء (الفحل، 2009، ص278).

3. العوامل الاجتماعية: نمو تقدير الذات يبدأ منذ الميلاد، ويتفق علماء النفس بوجه عام على أن التجارب المبكرة أثناء مرحلة الطفولة والمراهقة يكون لها تأثير كبير في نمو تقدير الذات، والأسرة هي العامل الأساسي في التنشئة الاجتماعية فهي تزود الطفل بالمؤشرات المبدئية، بخصوص ما إذا كان مقبولا أو غير مقبول محبوبا أو غير محبوب، جديرا بالثقة أو غير جدير لها (مالهي، 2005، ص16).

والعوامل الاجتماعية تتمثل خصوصا في مواقف افراد المحيط الاجتماعي اتجاه الفرد، وكيفية معاملتهم له وتقديرهم لشخصيته، حيث يقيم الفرد نفسه من خلال تقييم الآخرين له ، لكن الملاحظات والانتقادات ومظاهر الإشادة والتنويه التي تصدر عن الآخرين ليست كلها متساوية في تأثيرها على الفرد في تقديره لذاته، حيث يقوم الفرد عادة بتفسيره ما يصدر بتنبهات تتضمن آراء الآخرين وملاحظاتهم واتجاهاتهم نحوه ومعاملاتهم له حسب خصائص الأشخاص الذين تصدر منهم الملاحظات والظروف التي تصدر فيها ، والعلاقات التي تربط الفرد المعني بأصحاب هذه الملاحظات، فالملاحظة الآتية من الصديق ذو المعرفة الواسعة والثقة المؤكدة مثلا لا تقدر وتفسر مثل الملاحظة التي يبديها أي شخص آخر، وبالإضافة إلى ذلك فإن الفرد يستعين بخبراته السابقة ومعارفه المكتسبة في تفسير المنبهات الاجتماعية.

والملاحظ أن الفرد يتأثر خصوصا بالمظاهر المعممة أو المشتركة بين معظم الناس، أو التي يتميز بها معظم الناس ولا سيما أولئك الذين يقدرهم الفرد المعني ويحترمهم (يحياوي، 2003، ص552). وقد تكون أسباب وراثية ترجع الأسرة والحماية الزائدة من جانب الأسرة فلم يتعلم كيف يصل إلى العلو وشعوره بعدم الاحترام والبيئة الاستبدادية وشعوره بالبوأس والضعف واعتقاده أن العالم مكان سيء (الفحل، 2009، ص278-279).

4.العوامل الوضعية: فتتمثل خصوصا في الظروف التي يكون عليها الفرد أثناء قيامه بتقديره لذاته فقد تتضمن هذه الظروف مثلا تنبيهات معينة تجعل الشخص المعني يراجع نفسه ويتفحص تصوراته ويقوم بتعديل اتجاهاته وتقديراته اتجاه ذاته اتجاه الآخرين ، فقد يكون الفرد مثلا في حالة مرضية أو تحت ضغوط مخيفة أو في ضائقة اقتصادية واجتماعية، وكل هذه الحالات والأوضاع الشخصية تؤثر على نفسية الفرد وتوجه تقديراته سواء بالنسبة لذاته أو بالنسبة للآخرين، أما درجات تأثير هذه الحالات والأوضاع الشخصية على تقديرات الفرد فتتحدد حسب مدى تأثير الفرد بمظاهرها، ومدى إمكانية تكيفه معها(يحياوي، 2003، ص552-553).

خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم نستخلص أن تقدير الذات من أهم المفاهيم المتعلقة بشخصية الفرد، ومن أكثر الأبعاد أهمية وفعالية في سلوكه، إذ يؤثر إيجابيا في حياة الفرد إذا ما كان تقدير المرء لنفسه عاليا ويتجلى ذلك في ثقته بنفسه واستقلالية قراراته وتحمله المسؤولية وقدرته على إقامة علاقات سوية مع الآخرين، أما إذا كان تقديره لذاته متدنيا فهو أكثر عرضة للقلق والوحدة والانعزال.

الفصل الرابع:
الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

بعد إتمام الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة المتمثل في "جودة الحياة في العمل وعلاقتها بتقدير الذات" في الجانب النظري، سننتقل في الفصل الرابع إلى الإجراءات المنهجية للبحث في جانبها الميداني قصد جمع البيانات اللازمة لاختبار فرضيات الدراسة.

1. منهج الدراسة:

يعرف 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". (محمد شفيق، 1986، ص79).

وعليه فإن اختيار منهج الدراسة يعد نقطة هامة لأي دراسة علمية فهو يختلف من دراسة لأخرى وذلك نظرا لتنوع المناهج، فكل دراسة تعتمد على منهج معين من أجل تحليل المشكل المطروح والوصول إلى حقائق موضوعية.

فالمنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم المختلفة وذلك عن طريق جملة من القواعد العامة تسيطر على سير العقل وتحديد عملياته حتى يصل الباحث إلى نتيجة مقبولة ومعلومة. وقد تعددت مناهج البحث بتعدد الدراسات فمنها المنهج الوصفي، المنهج التجريبي، المنهج التاريخي.

وقد اعتمدنا في الدراسة الحالية التي تناولتموضوع "جودة الحياة في العمل وعلاقتها بمستوى تقدير الذات" على المنهج الوصفي لأنه يساعد على دراسة الظاهرة كما هي موجودة في الواقع ووصفها وصفا دقيقا يعبر عنه بطريقة كمية تعطي لنا وصفا رقميا يوضح مقدار الظاهرة وحجمها ودرجتها، ويعرف "أرباح تركي" المنهج الوصفي على أنه استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر العلمية والنفسية كما هي قائمة في الحاضر قصد تشخيصها والكشف عن جوانبها وتحديد العلاقة بين عناصرها وبين ظواهر علمية أو نفسية أخرى.

2. ميدان الدراسة:

تم إجراء الدراسة في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بواد عيسي بولاية تيزي وزو، هي مؤسسة جزائرية عمومية ذات خبرة تتجاوز 30 سنة في مجال صناعة الأجهزة الكهرو منزلية وهي واحدة من أهم المؤسسات الاقتصادية التي تسهم في تطوير الاقتصاد الوطني حيث أسست في 02 جانفي 1983 ولكنها موجودة منذ 1974، ثم توسعت ابتداء من 12 جانفي 1983 وذلك في إطار الإصلاحات الاقتصادية المقررة من قبل الحكومة واستقلت ذاتيا من 1 أكتوبر 1989 حيث كانت تابعة ل SONELEC، كما تعتبر شركة ذات أهمية والتي تحتل الصدارة في الصناعة الكهرو منزلية وهي تساهم في تنمية الاقتصاد الوطني وتعتبر منتجات ENIEM منتجات وطنية جزائرية 100% فهي تهتم بإنتاج مختلف الأجهزة الكهرو منزلية كالثلاجات، آلات الطبخ والغسيل والمكيفات الهوائية والعمل على توزيعها على التراب الوطني.

أما بالنسبة لموقعها الجغرافي فهي تقع في قلب المنطقة الصناعية "عيسات إيدر" بواد عيسوتقدر مساحتها بـ 55 هكتار وتضم 1700 عامل، تشرف عليها الإدارة العامة المتواجدة وسط مدينة تيزي وزو بجوار البنك المركزي على بعد 100 متر على مجلس القضاء.

وبعد أن قاموا بهيكلتها في شكل وحدات إنتاجية مستقلة والمتمثلة في وحدة التبريد، وحدة الطبخ، وحدة التكييفات، وحدة الخدمات التقنية، الوحدة التجارية. ونحن في دراستنا هذه ركزنا على وحدة التكييف والتهوية التي تلعب دورا هاما في اقتصاد المؤسسة حيث تقوم بصنع الثلجات والمبردات بمختلف أنواعها وغسالات، مدفئات الغاز الطبيعي، وتتكون هذه الوحدة من عدة وحدات وهي: ورشة تصنيع المبادلات الحرارية، ورشة تشكيل الصفائح، ورشة الطلاء، ورشة التركيب، ورشة التوصيلات الكهربائية، ورشة اختبار الأداء، ورشة التبريد

لذلك تساهم مؤسسة ENIEM للصناعات الكهرو منزلية في التركيب والتطوير لضمان توفير الإنتاج خاصة وتلبية احتياجات الوظيفة عامة.

3. 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 الدراسة والتمكن من اكتشاف الجوانب الخفية التي تخص المشكلة المطروحة، حيث تم إجراء الدراسة الاستطلاعية بعد تحديد موضوع الدراسة المتعلق بـ " جودة الحياة في العمل وعلاقتها بتقدير الذات".

وقد قمنا في البداية بزيارة مسبقة لميدان الدراسة قصد جمع المعلومات الأولية المساهمة في بناء وإعداد أداة جمع البيانات والمؤلفة من كل استبيان حول جودة الحياة في العمل الذي يتكون من (48) بندا ومقياس تقدير الذات (1979) الذي ألفه كل من "الدكتور حسين عبد العزيز الدريني والدكتور محمد أحمد سلامة والدكتور عبد الوهاب محمد كامل، والذي يتكون من (30) بندا ، بعد ذلك قمنا بعرضه على الأستاذ المشرف كما قمنا بعرضه على (04) أساتذة محكمين من نفس التخصص قصد التأكد من صحة المنهجية وسلامة اللغة المستعملة ووضوح صياغة البنود. قمنا بإعادة النظر في بعض البنود وتصحيحها وإعادة صياغتها حسب الملاحظات المقدمة أين قمنا بحذف عبارتين من استبيان جودة الحياة في العمل ليصبح عددها (46) بندا.

4. مجتمع وعينة الدراسة:

أ- مجتمع الدراسة:

نعني بمجتمع الدراسة الوحدة الكاملة للأفراد أو الأشخاص الذين يضعهم الباحث في اعتباره أثناء بحثه وفي واقع الأمر إن دراسة المجتمع الأصلي كله يتطلب جهدا شاقا ووقتا طويلا وتكاليف مادية، يكفي أن نختار

عينة مماثلة للدراسة بحيث تحقق أهداف البحث وتساعد على إنجاز المهمة. ويتمثل مجتمع الدراسة الحالية في عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية في والذي يصل عددهم (1700) عامل.
ب- عينة الدراسة:

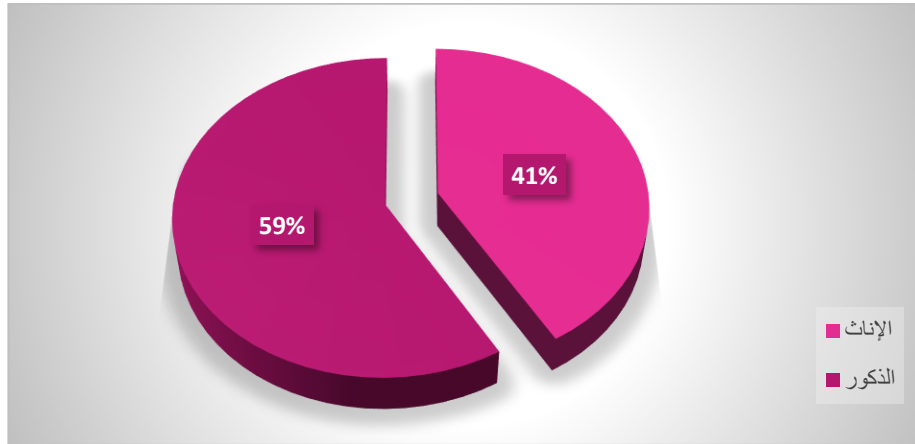
تكونت عينة الدراسة الحالية من (65) عامل وعاملة، قمنا باختيارها بطريقة عشوائية بسيطة من بين المجموع الكلي في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية بولاية تيزي وزو والبالغ عددهم (1700) عاملا.
5. خصائص عينة الدراسة:

1.5 توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

النسبة المئوية	التكرارات	الجنس
58,50%	38	الذكور
41,50%	27	الإناث
100%	65	المجموع

الشكل رقم (02): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.



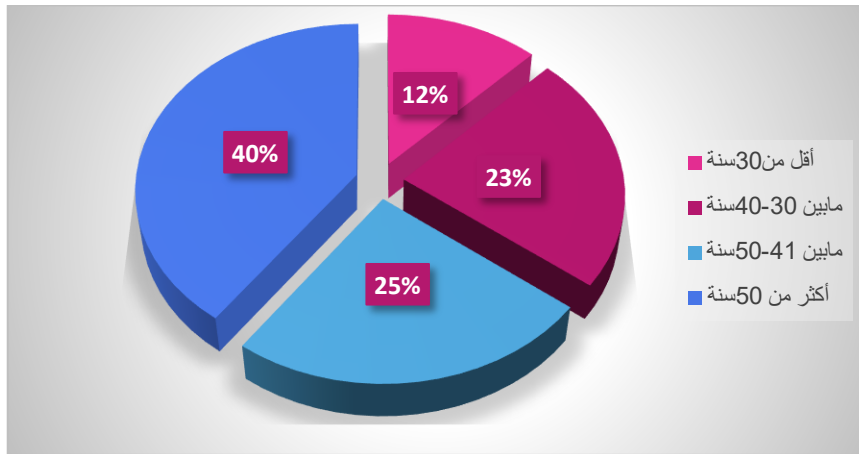
تبيّن من خلال الجدول رقم (03) والشكل رقم (02) أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث وذلك راجع لطبيعة العمل في وحدة التهوية والتكييف التي تتطلب قوة جسدية بالتالي نجد نسبة الذكور قدرت ب (58,50%) مقارنة بنسبة الإناث التي قدرت ب (41,50%).

2.5 توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

الجدول رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

النسبة المئوية	التكرار	فئة السن
12,30%	08	أقل من 30 سنة
23,10%	15	ما بين 30-40 سنة
24,60%	16	ما بين 41-50 سنة
40%	26	أكثر من 50 سنة
100	65	المجموع

الشكل رقم (03): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن.



نلاحظ من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (04) والشكل رقم (03) أن أغلبية أفراد عينة الدراسة والمقدر عددهم (26) عاملا بنسبة 40% تتراوح أعمارهم أكثر من (50 سنة) ثم تليها الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم ما بين (41_50 سنة) والتي قدر عددها ب (16) عاملا بنسبة (24,6%)، ثم تليها الفئة العمرية التي تتراوح ما بين (30-40 سنة) والتي قدر عددها (15) عاملا بنسبة (23,1%)، وفي الأخير الفئة العمرية أقل من (30 سنة) والتي قدر عددها (08) عمال بنسبة (12,3%)، وهذا من أجل الاستفادة من الموظفين في مستقبل العمر نظرا لخبرتهم المهنية.

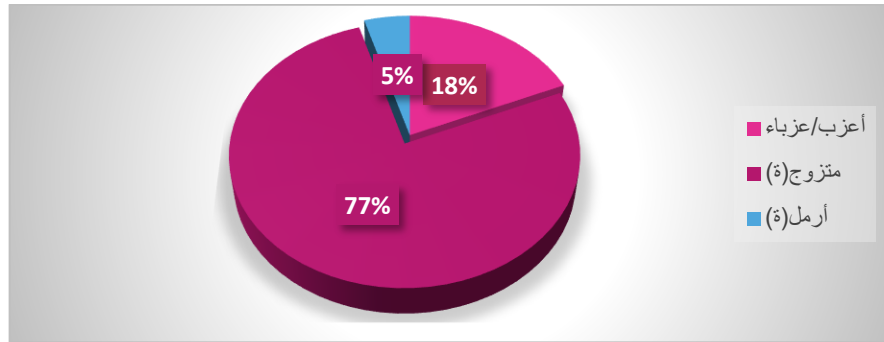
3.5 توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية.

الجدول رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية.

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
18,50%	12	أعزب/عزباء

متزوج(ة)	50	% 76,90
مطلق(ة)	00	% 00
أرمل(ة)	03	% 04,60
المجموع	65	% 100

الشكل رقم (04): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة العائلية.



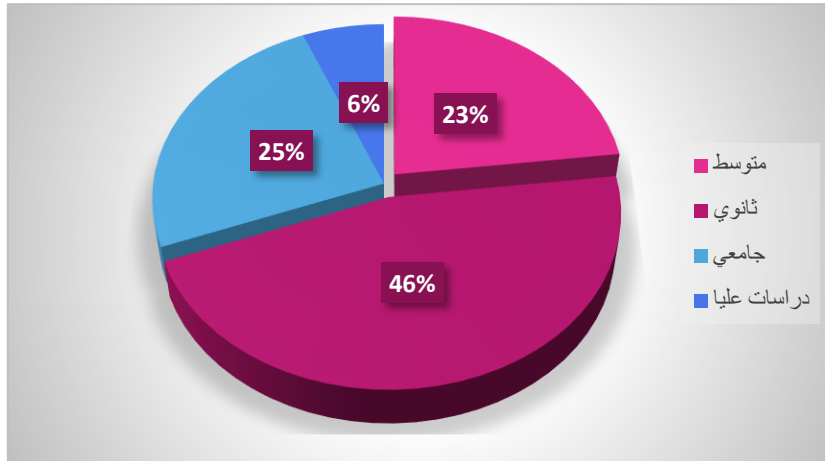
يتضح لنا من خلال الجدول الرقم (05) والشكل رقم (04) أن أغلبية أفراد عينة الدراسة متزوجين، حيث بلغ عدد العاملين المتزوجين (50) عاملا بنسبة (76,9%)، تليه فئة العزاب التي قدر عددها ب (12) عاملا بنسبة (18,5%)، في حين تم تسجيل ثلاث (03) عاملين أرامل بنسبة (4,6%).

4.5 توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
% 23,10	15	متوسط
% 46,20	30	ثانوي
% 24,60	16	جامعي
% 06,20	04	دراسات عليا
% 100	65	المجموع

الشكل رقم (05): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.



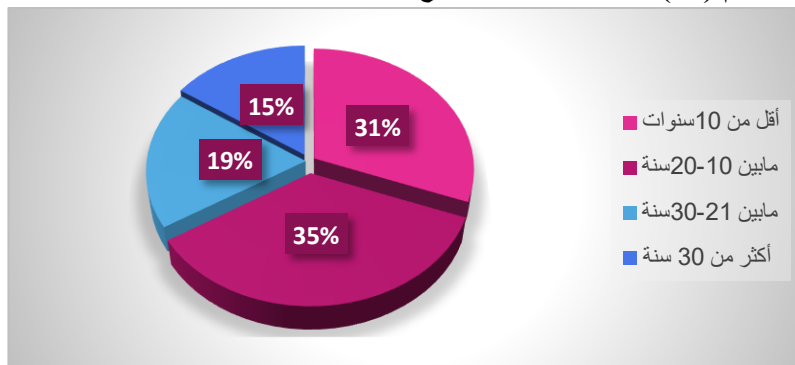
تبين لنا من خلال الجدول رقم (06) والشكل رقم (05) أن أغلبية أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى تعليمي ثانوي، حيث بلغ عددهم (30) عاملا بنسبة (46,2%)، ثم يليه المستوى الجامعي حيث بلغ عددهم (16) عاملا بنسبة (24,6%)، بعدها ذوي المستوى المتوسط ويبلغ عددهم (15) عاملا بنسبة (23,1%)، أما مستوى الدراسات العليا ويبلغ عددهم (04) عمال بنسبة (06,2%).

5.5 توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الأقدمية.

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الأقدمية.

سنوات الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	20	30,80%
ما بين 10-20 سنة	23	35,40%
ما بين 21-30 سنة	12	18,50%
أكثر من 30 سنة	10	15,40%
المجموع	65	100%

الشكل رقم (06): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الأقدمية.



نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) والشكل رقم (06) أن أغلبية أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم في العمل ما بين (10-20 سنة) والبالغ عددهم (23) عاملا بنسبة (35,40%)، تليه فئة الأقدمية التي تقل من (10) سنوات والبالغ عددهم (20) عاملا بنسبة (30,80%)، ثم فئة الأقدمية التي تتراوح ما بين (21-30) سنة والبالغ عددهم (12) عاملا بنسبة (18,50%)، وفي الأخير فئة العاملين الذين لهم أقدمية أكثر من (30) سنة وعددهم (10) عاملا بنسبة (15,40%).

6. أدوات جمع البيانات:

تختلف أدوات الدراسة ووسائلها من دراسة إلى أخرى، وفيما يخص الدراسة الحالية التي تناولت موضوع "جودة الحياة في العمل وعلاقتها بمستوى تقدير الذات لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية

ENIEM بولاية تيزي وزو، فقد شملت الدراسة الحالية على (03) أجزاء :

- الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية المتعلقة بالمستجوبين على غرار الجنس، السن، الحالة العائلية، المستوى التعليمي وسنوات الأقدمية.
- الجزء الثاني: يشتمل هذا الجزء على استبيان تم إعداده من طرف الطالبين لغرض قياس جودة الحياة في العمل لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM استنادا إلى مجموعة من المقاييس أبرزها مقياس "إيستون و فان لار" (Easton & Van Laar, 2012) المطبق في صيغته الأصلية على القطاع الصحي جنوب إنجلترا بمعامل ثبات طبق ب 0,91، وكذلك مقياس "بروكي و أندرسون" (Brooks & Anderson, 2001) الذي صمم خصيصا لفئة الممرضين بمعامل ثبات قدر ب 0,90 في بيئته الأصلية، وهو نفس المقياس لبدي طبقته الباحثة "منى مصطفى" (2014) على ممرضين بمستشفى عين الشام بجمهورية مصر بمعامل ثبات بلغ 0,86، بالإضافة إلى مقياس "المغربي عبد الفتاح" (2004) الذي طبق من طرف الباحث "بن خالد عبد الكريم" (2017) على ممرضين بالمؤسسات الاستشفائية بولاية أدرار بمعامل ثبات بلغ 0,96، وانطلاقا من هذه المقاييس قمنا باستخلاص الأبعاد الموضحة في الجدول التالي والذي يتضمن أسئلة الدراسة والمكونة من 46 بند:

الجدول رقم (08): توزيع بنود استبيان جودة الحياة في العمل وفقا لمحاوهر.

أرقام البنود المنتمية إليها	محاوهر الاستبيان
(01.02.03.04.05)	التوفيق بين الحياة المهنية والحياة العائلية
(.06.07.08.09.10.11.12.13.14.15)	محتوى العمل وظروفه
(16.17.18.19.20.21.22)	الرضا عن المسار الوظيفي
(23.24.25.26)	المشاركة في اتخاذ القرارات
(27.28.29.30.31)	الأجور والمكافآت
(32.33.34.35.36.37.38.39.40.41)	العلاقات في العمل
(42.43.45.46)	الرفاهية العامة
46 بند	المجموع الكلي

ويتم الإجابة على بنود الاستبيان وفقا لتدرج خماسي البدائل على طريقة "ليكرت" (Likert)، وتتراوح درجة كل بند من بنود الاستبيان ما بين (01 و05) على التوالي للبدائل، ماعدا البنود السلبية والمتمثلة في (41.15.05) فدرجتهم تتراوح ما بين (01 و05) على التوالي وفقا لتسلسل البدائل كما هو موضح في الجدول رقم (09):

الجدول رقم (09): درجات مقياس ليكرت خماسي البدائل (Likert).

البدائل	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
البنود الموجبة	01	02	03	04	05
البنود السلبية	05	04	03	02	01

وتمكنا من تحديد المستويات الثلاث لجودة الحياة في العمل لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية، من خلال حساب الدرجة الدنيا للاستبيان عن طريق ضرب عدد بنود الاستبيان بأدنى تقدير (46=01×46)، وحساب الدرجة القصوى للاستبيان من خلال ضرب عدد بنود الاستبيان بأقصى تقدير (230=05×46)، ليتم بعدها حساب المدى من خلال إيجاد المسافة ما بين الدرجة الدنيا والقصوى (230-46=184)، وتقسيم الفرق بين أدنى درجة للحصول على مسافات متساوية في المستويات الثلاث كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): مستويات استبيان جودة الحياة في العمل.

المستويات	الدرجات
المستوى المنخفض	ما بين 46-107
المستوى المتوسط	ما بين 108-169
المستوى المرتفع	ما بين 170-230

○ **الجزء الثالث:** يشمل على مقياس تقدير الذات اشترك من تأليف كل من الدكتور حسين عبد العزيز الدريني، والدكتور محمد أحمد سلامة والدكتور عبد الوهاب محمد كامل حيث اعتمد هؤلاء الباحثين على عدد من المقاييس أهمها:

مقياس واتكنس (Watkins(1978)

مقياس لورانس (Laurence (1981)

مقياس المظاهر السلوكية المستخدمة في تقدير الذات لسفين وجاكيش (Savin et Jaquish(1981)

مقياس كوبر سميث (copersmith(1976)

مقياس روز نبخ (Rosenberg (1979)

ويتكون هذا المقياس من 30 وحدة: منها 20 وحدة إيجابية و10 وحدات سلبية وهي موزعة على النحو التالي

الجدول رقم (11): توزيع بنود مقياس تقدير الذات.

2.3.7.8.9.10.11.12.13.15.17.18.19.21.22.24.26.27.29.30	الوحدات (البنود) الايجابية
1.4.5.6.14.16.20.23.25.28	الوحدات (البنود) السلبية

أما بالنسبة لطريقة تصحيح المقياس فتكون بأن يحصل المستجيب على (03) نقاط إذا وضع علامة تحت عبارة (غالباً)، و(02) نقطتان إذا وضع علامة تحت عبارة (أحياناً)، و(01) نقطة واحدة إذا وضع علامة تحت عبارة (لا أبداً)، وذلك بالنسبة لجميع الوحدات الإيجابية. أما بالنسبة للوحدات السلبية فيكون تقديرها معكوساً، فإذا وضع المستجيب علامة تحت عبارة (غالباً) يحصل على (01) نقطة واحدة، وإذا وضع علامة تحت عبارة (أحياناً) فإنه يحصل على (02) نقطتان، وإذا وضع علامة تحت عبارة (لا أبداً) فإنه يحصل على (03) نقاط.

وبعد جمع النقاط لجميع بنود أو وحدات هذا المقياس، يمكن أن يصنف مستوى تقدير الذات لدى المستجيب في إحدى الحالتين هما:

- مستوى منخفض لتقدير الذات: بعد أن يتحصل المستجيب على علامة تتراوح ما بين (30 و60).
- مستوى مرتفع لتقدير الذات: بعد أن يتحصل المستجيب على علامة تتراوح ما بين (61 و90).

7. الخصائص السيكومترية لأداة جمع البيانات.

1.7 صدق وثبات استبيان جودة الحياة في العمل:

قمنا بعرض استبيان جودة الحياة في العمل على (04) أساتذة المختصين في ميدان علم النفس العمل والتنظيم، حيث طلب منهم تقديم آرائهم وتقييم لمدى مناسبة بنود الاستبيان لأهداف البحث ولموضوعه، من حيث الوضوح والدقة في الصياغة، وقد تمّ أخذ ملاحظاتهم واقتراحاتهم بعين الاعتبار لتعديل بعض البنود وتحسين صياغتها بما يتماشى مع المتطلبات اللازمة، وبعدها قمنا بإيجاد معامل الصدق الذاتي من خلال المعادلة التالية: الصدق = الثبات $\sqrt{\quad}$.

وقبل التعويض في المعادلة: نحسب أولاً معامل الثبات من خلال ألفا كرو نباخ.

الجدول رقم (12): نتائج الثبات من خلال معامل ألفا كرو نباخ

معامل ألفا كرو نباخ	بنود كل محور	محاور المقياس
	1.2.3.4.5	التوفيق بين الحياة المهنية والحياة العائلية
	6.7.8.9.10.11.12.13.14.15	محتوى العمل وظروفه

0.75	16.17.18.19.20.21.22	الرضا عن المسار الوظيفي
	23.24.25.26	المشاركة في اتخاذ القرارات
	27.28.29.30.31	الأجور والمكافآت
	32.33.34.35.36.37.38.39.40.41	العلاقات في العمل
	42.43.44.45.46	الرفاهية العامة

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن قيمة معامل ألفا كرو نباخ عالية في كل محاور استبيان جودة الحياة في العمل حيث قدرت هذه القيمة ب (0,75) في جميع بنود هذا الاستبيان، وهذا ما يدل على أن هذا الاستبيان يتميز بدرجة عالية من الثبات، وبالرجوع إلى المعادلة السابقة المتعلقة بالصدق: (فالصدق=الثبات \sqrt). وبالتعويض في المعادلة السابقة الصدق=الثبات \sqrt :

$$\sqrt{0.75} = \text{الصدق الذاتي}$$

$$\text{الصدق} = 0,86$$

2.7 صدق وثبات مقياس تقدير الذات:

لقد قام كل من "حسين عبد العزيز الدريني ومحمد أحمد سلامة وعبد الوهاب محمد كامل بالتأكد من تمتع هذا المقياس بشرط الصدق ومدى قدرته قياس الغرض الذي أنشئ من أجله، وبطبيعة الحال اعتمد هؤلاء الباحثين على تقنية الصدق التكويني بعد تطبيق المقياس بصورته المبدئية على عينة مؤلفة من 65 عامل وعاملة تمّ اختيارهم من بين العمال المنتظمين في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية بتيزي وزو، وقد تراوح معامل الصدق لهذا المقياس بعد التحليل الإحصائي ما بين (0,50 و 0,86) وهي قيمة عالية. أمّا بالنسبة للثبات فقد استخدم هؤلاء الباحثين في إيجاد معامل ثبات مقياس تقدير الذات طريقة التجزئة النصفية، وقد قدر معامل الثبات قبل عملية التصحيح ب (0,61) ليرتفع بعد عملية التصحيح بتطبيق معادلة سيبرمان براون إلى (0,76) وهو معامل ثبات مرتفع ودال.

8. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

بعد استرجاع الاستبيانات وفرزها قمنا بتفريغها وتحليلها ومعالجتها وذلك بالاعتماد على البرامج الإحصائية (SPSS 25) أين تمّ استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية.
- معامل ألفا كرو نباخ (ALPHA CRONBACH) لحساب الثبات.
- معامل الارتباط بيرسون. (PEARSON)

1. عرض وتحليل نتائج الدراسة

1.1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

توقعنا في وجود مستوى منخفض من جودة الحياة في العمل لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو.

ولاختبار هذه الفرضية قمنا بتحديد المستويات الثلاث لجودة الحياة في العمل لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو، وهذا انطلاقاً من عدد البنود المكونة لاستبيان جودة الحياة في العمل وما يقابلها من بدائل وعليه تمكنا من تحديد الدرجة الدنيا والقصى لكل مستوى كما يلي:

❖ مستوى منخفض من جودة الحياة في العمل: مجموع إجابات المفحوص ما بين (46 و107).

❖ مستوى متوسط من جودة الحياة في العمل: مجموع إجابات المفحوص ما بين (108 و169).

❖ مستوى مرتفع من جودة الحياة في العمل: مجموع إجابات المفحوص ما بين (170 و230).

بالإضافة إلى إيجاد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الحياة في العمل كما هو موضح في الجدول رقم (13):

الجدول رقم (13): الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمستوى جودة الحياة في العمل لديهم.

مستويات جودة الحياة في العمل	التكرارات	النسبة %	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مستوى منخفض (46-107)	7	10,80 %	2,01	0,48
مستوى متوسط (108-169)	50	76,90 %		
مستوى مرتفع (170-230)	8	12,30 %		
المجموع	65	100 %	/	/

لقد أظهرت لنا نتائج التحليل المبينة في الجدول رقم (13) أن أغلبية عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو يتمتعون بمستوى متوسط من جودة الحياة في العمل والذي تتراوح درجته ما بين (108-169) بعدد قدر ب(50) عمال وبنسبة مئوية بلغت ب (76,90%)، ثم يليه العمال ذي المستوى المنخفض من جودة الحياة في العمل المتراوح درجته ما بين (46-107) حيث قدر عددهم ب(07) عمال بنسبة مئوية قدرت ب (10,80%)، في حين بلغ عدد العمال ذوي المستوى المرتفع من جودة الحياة في العمل (08) عامل بنسبة مئوية قدرت ب(12,30%)، أما فيما يخص متوسط إجابات أفراد عينة دراستنا حول مستوى جودة حياتهم في العمل فقد تمكنا من تسجيل متوسط حسابي قدر ب (02,01) بانحراف معياري قيمته (0,48) وعليه فقد جاءت هذه النتائج مخالفة لتوقعاتنا السابقة التي أشارت إلى وجود مستوى منخفض من

جودة الحياة في العمل لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو بينما بينت النتائج الحالية وجود مستوى متوسط من جودة الحياة في العمل.

2.1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:

توقعنا فيها وجود مستوى منخفض من تقدير الذات لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو، واختبار هذه الفرضية فمنا بالاعتماد على مستويان (منخفض ومرتفع) لأبعاد مقياس تقدير الذات المتمثلة في البنود الإيجابية والبنود السلبية من خلال إيجاد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذه البنود إضافة إلى استخراج النسب المئوية للمستويين المقابلة لكل بعد كما هو موضح في الجدول رقم (14):

الجدول رقم (14): الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة الدراسة حول مستوى تقدير الذات لديهم

مستويات تقدير الذات	التكرار	النسبة %	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مستوى منخفض (30-60)	06	09,20%	1,90	0,29
مستوى مرتفع (61-90)	59	90,80%		
المجموع	65	100%		

لقد أظهرت لنا نتائج التحليل المبينة في الجدول رقم (14) أن أغلبية عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو يتمتعون بمستوى مرتفع من تقدير الذات والذي تتراوح درجته ما بين (61-90) بعدد قدر (59) وبنسبة مئوية بلغت (90,80%)، ثم يليه العمال ذوي المستوى منخفض من تقدير الذات المتراوح درجتهما بين (30-60) وبنسبة مئوية بلغت ب(09,20%)، أما فيما يخص متوسط إجابات أفراد عينة دراستنا حول مستوى تقدير الذات فقد تمكننا من تسجيل متوسط حسابي قدره ب 1,90 وانحراف معياري قيمته 0,29، وعليه فقد جاءت هذه النتائج مخالفة لتوقعاتنا السابقة التي أشارت إلى وجود مستوى منخفض من تقدير الذات لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بتيزي وزو بينما بينت النتائج الحالية وجود مستوى مرتفع من تقدير الذات لديهم.

3.1 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:

والتي تنص على أنه توجد علاقة بين جودة الحياة في العمل ومستوى تقدير الذات لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو. واختبار هذه الفرضية قمنا باستخدام معامل الارتباط البسيط بيرسون (Pearson) الذي يسمح بالتعرف على نوع وطبيعة العلاقة التي تربط بين متغيري هذه الدراسة.

الجدول رقم (15): الجدول الذي يبين نتيجة الارتباط بين متغيري الدراسة.

القرار الإحصائي	الدلالة الإحصائية (p)	مستوى الدلالة (a)	معامل الارتباط (Pearson)	عدد أفراد العينة	متغيرات الدراسة
غير دالة	0,25	0,05	0,14	65	جودة الحياة في العمل
					مستوى تقدير الذات

وقد اتضح من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (15) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون (Pearson) بين متغيري هذه الدراسة غير دالة عند مستوى الدلالة أو الخطأ ($a=0.05$) لأنّ الدالة الإحصائية (P) أكبر من مستوى الدلالة (a) /قيمة ($R=0,14$) وهي غير دالة لأن $[p > (a=0.05) ; (p=0.25)]$. وهذا ما يدل على عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين جودة الحياة في العمل ومستوى تقدير الذات لدى أفراد عينة الدراسة الحالية وقد جاءت هذه النتائج عكس توقعاتنا السابقة.

2. مناقشة وتفسير نتائج الدراسة:

1.2 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى

وجود مستوى منخفض من جودة الحياة في العمل لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو.

لقد اتضح لنا من خلال نتائج دراستنا الحالية وجود مستوى متوسط من جودة الحياة في العمل لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو، وقد جاءت هذه الأخيرة مخالفة لتوقعاتنا السابقة، إذ بإمكاننا أن نرجع هذا التباين في النتائج إلى جملة من الحثيات والأسباب التي من خلالها قد نوفق في إصابة التحليل المناسب لذلك.

ولكي نتمكن من تقديم التفسير الأنسب لهذه النتيجة علينا أولاً أن نتطرق إلى طبيعة الأبعاد المشكلة لجودة الحياة في العمل لدى أفراد عينة هذه الدراسة كما هي موجودة في الواقع، إذ تمكنا من خلال مجريات دراستنا الأساسية تسجيل العديد من الملاحظات التي قد يمكننا الاستناد إليها في شرحنا للمستوى المتوسط من جودة الحياة في العمل لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو ، إذ نستلها في البداية بظروف العمل الحقيقية وما يحتويه ذلك العمل في حد ذاته، والذي قد يكون له دخل فيما توصلنا إليه من نتائج في دراستنا الحالية، فمن خلال تعاملنا وتحليلنا الكمي والنقدي لإجابات أفراد عينة الدراسة الحالية التمسنا بعض النقائص على مستوى مكونات هذا البعد وعلى رأسها عدم توافر الوسائل والمعدات اللازمة لأداء العمل، مما يزيد من مهام العامل إلا صعوبة وضغطاً نظراً لعدم توفر كل المستلزمات الأساسية للعمل بالجودة أو الكمية التي تساعد.

كما بإمكاننا أن نعزو المستوى المسجل من جودة الحياة في العمل لدى أفراد عينة دراستنا الحالية إلى وجود بعض السلبيات والإيجابيات في بيئة المؤسسة والمرتبطة أساساً بضمان صحة وسلامة منتسبيها، وعلى رأسها توفير وسائل الوقاية، فهذه الأخيرة حتى وإن توفرت فقد لا تكون بالكمية المطلوبة أو الجودة الكافية، وكم هي كثيرة الحالات يلجأ فيها العامل إلى شرائها من مصروفه الخاص.

وبالاستناد إلى بعد الأجور والمكافآت في تفسير ما توصلنا إليه من نتائج، فقد لاحظنا من خلال إجابات أفراد عينة دراستنا أنها لا ترتقي إلى طموحاتهم وتوقعاتهم، وتبقى وفقاً لهم غير كافية لتغطية احتياجاتهم اليومية خاصة مع تراجع القدرة الشرائية وتأزم الأوضاع الاقتصادية.

وقد جاءت نتائج الدراسة الحالية مطابقة للعديد من الدراسات السابقة على غرار دراسة "بوضياف وبوجلالة" (2021) التي هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الحياة الوظيفية ومستوى الاستغراق الوظيفي، وكذا العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والاستغراق الوظيفي لدى الممرضين العاملين بالمؤسسة الاستشفائية الزهوارية بالمسيلة على وجود مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية. كذلك دراسة "جلال وزقاوة" (2022) حيث هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي لدى عينة من عمال المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بحاسي بحج بولاية الجلفة على وجود مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية والالتزام الوظيفي.

2.2 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية

توقعنا فيها وجود مستوى منخفض من تقدير الذات لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو.

تبين لنا من خلال نتائج دراستنا الحالية وجود مستوى مرتفع من تقدير الذات لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو، ويمكن تفسير هذا التباين بين الفرضية والنتائج الفعلية من خلال عدة اعتبارات منها وجود عوامل داعمة داخل المؤسسة حيث تكون هناك ممارسات إيجابية داخل المؤسسة مثل الاستقرار الوظيفي، التقدير من قبل الإدارة، نظام تحفيزي فعال أو علاقات عمل جيدة ووجود بيئة عمل داعمة مما يعزز تقدير الذات لدى العمال، كما يمكن أن تكون الخصائص الشخصية للعينة المستجوبة كالتجربة المهنية، الثقة بالنفس أو مستوى الوعي الذاتي قد ساهمت في تقييم إيجابي للذات، كما يمكن القول على أن تغيير الظروف داخل المؤسسة كالإصلاحات التنظيمية وتحسين بيئة العمل وزيادة الأجور وغيرها يؤدي لارتفاع مستوى تقدير الذات، كما أيضاً التقدير المهني يعتبر عامل تعزيز لتقدير الذات قد يشعر العمال بقيمة عملهم داخل المؤسسة وأنهم يساهمون فعلياً في الإنتاج أو في نجاح المؤسسة مما يرفع من تقديرهم لذواتهم حتى لو كانت بيئة العمل ليست مثالية.

وقد أثبت العديد من الدراسات السابقة منها دراسة "سمارة والسلامات (2012)" التي تناولت موضوع "درجة تقدير معلمي المرحلة الأساسية الدنيا في المدارس التابعة لمديرية تربية لواء الرصيفة لذواتهم وعلاقتها

بدافعية الإنجاز لديهم " حيث هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن درجة تقدير معلمي المرحلة الأساسية الدنيا لذواتهم ومستوى دافعية الإنجاز لديهم، وتحديد الفروق الموجودة بين أفراد عينة هذه الدراسة في كل من درجة تقدير الذات ودافعية الإنجاز تعزى إلى بعض المتغيرات الشخصية المتمثلة في (الجنس، والمؤهل العلمي و الخبرة التدريسية)، بالإضافة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة القائمة بين متغيري تقدير الذات ودافعية الإنجاز على وجود درجة عالية من تقدير الذات لدى معلمي المرحلة الأساسية الدنيا. كذلك دراسة "جولتان حسن حجازي"(2013) تناولت هذه الدراسة موضوع " فاعلية الذات وعلاقتها بالتوافق المهني وجودة الأداء لدى معلمات غرف المصادر في المدارس الحكومية في الضفة الغربية، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى فاعلية الذات ومستوى التوافق المهني، وإلى النتائج التالية أكدت وجود مستوى مرتفع من فاعلية الذات لدى المعلمات تزيد عن (80%) كمستوى افتراضي.

3.2 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة

توقعنا فيها وجود علاقة ارتباطية بين جودة الحياة في العمل وتقدير الذات لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو.

أظهرت النتائج الحالية أن العلاقة بين جودة الحياة في العمل ومستوى تقدير الذات غير دالة إحصائياً، أي أنه لا يوجد ارتباط بين المتغيرين في العينة المدروسة، ويمكن تفسير هذا الأمر لعدة أسباب منها طبيعة العينة حيث أنه قد يكون تنوع خصائص العينة مثل السن، الجنس، الأقدمية أو المستوى الثقافي له تأثير على النتائج، كما يمكن أن يكون تعدد مصادر تقدير الذات حيث أنه يتأثر بعوامل خارج نطاق العمل مثل العلاقات الأسرية، التنشئة الاجتماعية، أو التجارب الشخصية السابقة. كما يمكن أن يتأثر كذلك بطبيعة العمل بالمؤسسة حيث من الممكن أن يكون العمل داخل المؤسسة روتينياً أو يخلو من التحديات، وبالتالي لا يؤثر بشكل واضح على نظرة الفرد لنفسه، ضعف وعي العمال بمفهوم جودة الحياة في العمل فقد لا يكون العمال على دراية كافية بمفهوم جودة الحياة في العمل أو لا يعايرونه اهتماماً، مما يُضعف العلاقة بينهم وبين تقدير الذات.

كما يمكن القول بأن البيئة الثقافية والاجتماعية المحلية تلعب دوراً في بعض السياقات الثقافية، قد لا يُربط تقدير الفرد لذاته بوضعه في العمل، بل بعوامل أخرى كالقبول الاجتماعي أو القيم الأسرية. وبالتالي، رغم أن الفرضية لم تُدعم بالنتائج، فإن هذا لا يعد فشلاً، بل يعتبر نتيجة علمية مهمة تفتح المجال للتفكير في متغيرات أخرى وتوسيع الدراسة في أبحاث مستقبلية.

3. الاستنتاج العام:

حاولنا عبر دراستنا الحالية الكشف عن مستوى جودة الحياة في العمل ومستوى تقدير الذات لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو، بالإضافة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة الموجودة بين هاذين المتغيرين.

وبعد الإلمام بكل جوانب الموضوع من الناحية النظرية، قمنا بإعداد الدراسة المناسبة وتطبيقها على عينة قوامها (65) عاملا وعاملة تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة من بين العمال المنتسبين للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو، وبعد استرجاع بيانات الدراسة ومعالجتها إحصائيا بالاعتماد على برنامج SPSS25 تمّ التوصل إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى متوسط من جودة الحياة في العمل بنسبة (76,90%) لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو.
- وجود مستوى مرتفع من تقدير الذات بنسبة (90,80%) لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بولاية تيزي وزو.
- عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين جودة الحياة في العمل ومستوى تقدير الذات لدى أفراد عينة الدراسة الحالية.

4. مقترحات الدراسة:

في ضوء النتائج التي أسفرت عليها الدراسة فإننا نقدم الاقتراحات التالية:
-تحسين بيئة العمل من خلال تهيئة ظروف عمل مريحة (تهوية، إضاءة، أدوات العمل...) تساهم في رفع جودة الحياة المهنية.

- تعزيز العلاقات المهنية من خلال تنظيم أنشطة جماعية أو دورات في التواصل لتحسين العلاقات بين الزملاء وتعزيز الانتماء.
- الاهتمام بالصحة النفسية للعمال حيث تقوم المؤسسة بتوفير دعم نفسي للعمال من أجل مساعدتهم على التعامل مع الضغوط التي قد يواجهونها في العمل مثل: الإجهاد، التوتر، القلق أو الإرهاق النفسي.
- تقدير جهود العمال من خلال الحوافز المعنوية والمادية (شهادات، تشجيع شفهي، ترقية...).
- تنمية تقدير الذات من خلال ورشات أو جلسات تنمية ذاتية (تقدير القدرات، إدارة الوقت، بناء الثقة...).
- تشجيع المشاركة في اتخاذ القرار من إشراك العمال في اقتراح الحلول أو تقديم الآراء يجعلهم يشعرون بالقيمة والانتماء.
- التكوين المستمر من حيث دعم التعلم والتكوين داخل المؤسسة لتعزيز الكفاءة وبالتالي رفع تقدير الذات المهني.
- فتح المجال لإجراء دراسات علمية مستقلة تناولت متغير جودة الحياة في العمل وعلاقته بمتغيرات نفسية أخرى.

قائمة المراجع

مراجع باللغة العربية:

- أنس شكشك، (2004). مبادئ علم النفس، الأردن: دار الميسون للنشر والتوزيع.
- إسماعيل إبراهيم ماضي خليل، (2016). الممارسات الاستراتيجية والمهارات الفكرية للقيادة الجامعية ودورها في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في الجامعة الإسلامية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد 2.
- أبو تايه، (2012). أثر العدالة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية في مراكز الوزارات الحكومية في الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد 21، عدد 1.
- ابراهيمي هاجر، إبراهيمي ليلي، (2023). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين أداء العاملين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- بشير علي مهيمن الزبيق، (2018). الدور الوسيط للانغماس الوظيفي في العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- بوعيشة أمال، (2013). جودة الحياة لدى ضحايا الإرهاب في الجزائر بدائرة البراقي، محبة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 13.
- جيرمان ديلكو، (2015). تقدير الذات، بيروت: دار العلم للطباعة والنشر.
- حدة السلطاني، (2021). دورة جودة الحياة الوظيفية في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية في المؤسسة، رسالة ماجستير في اقتصاد وتسيير المؤسسة، جامعة العربي من مهدي، الجزائر.
- حسني فؤاد الدحدوح، (2013). جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية وعلاقتها بمستوى أدائهم، رسالة ماجستير قسم أصول التربية، كلية التربية الجامعة الإسلامية، غزة.
- حمزاوي زهية، (2017). صورة الجسد وعلاقتها بتقدير الذات لدى المراهق، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم.
- خولة عزات القدومي، رسمته مصطفى الأعرم، (2020). جودة الحياة وعلاقتها بتقدير الذات لدى عينة من طلبة الجامعات الأردنية، مجلة جامعة الخليل للبحوث، المجلد 15.

- الديب فتيحة، (2014). أهمية تقدير الذات في حياة الفرد، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 17.
- رنجيت سينج ما لهي، (2005). تعزيز تقدير الذات، المملكة العربية السعودية: مكتبة جرير.
- رغداء علي نعيسة، (2012). جودة الحياة لدى طلبة جامعة دمشق، مجلة جامعة دمشق، المجلد 28، العدد 01.
- شيخي مريم، (2014). طبيعة العمل وعلاقتها بجودة الحياة دراسة ميدانية في ظل بعض المتغيرات، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة تلمسان، الجزائر.
- شفيق، محمد، (1986). البحث العلمي، الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، المطبعة المصرية، الإسكندرية.
- طارق عبد الرؤوف محمد عامر، (1985). مفهوم تقدير الذات، القاهرة: دار العلوم للنشر والتوزيع.
- عبد السلام زهران، (2005). علم النفس الطفولة والمرافقة، القاهرة: عالم الكتب.
- العيسوي عبد الرحمن، (2002). علم النفس والإنتاج، الإسكندرية، مصر: مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر.
- عايدة ذيب عبد الله محمد، (2010). الانتماء وتقدير الذات في مرحلة الطفولة، عمان، دار الفكر ناشرون وموزعون.
- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، (2014). جودة الحياة في العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد 11.
- علي عمران حسن عبد السلام، (2020). دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة تحليلية لأداء عينة من العاملين بالمصاريف التجارية، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية.
- عمار حداد شرف الدين زديرة، محمد الأمين عسول، (2020). تحليل علاقة أبعاد جودة الحياة الوظيفية بمستوى تطبيق مشروع المؤسسة الصحية الجوارية بولاية خنشلة، مجلة الاقتصاد الصناعي، مجلد 10، العدد 2.

- عبد ربه، (2010). الخجل وعلاقته بتقدير الذات ومستوى الطموح لدى المعاقين بصريا، رسالة استكمال شهادة الماجستير، كلية التربية في الجامعة الإسلامية، غزة.
- قحطان أحمد طاهر، (2010). مفهوم الذات بين النظرية والتطبيق، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- كامل أحمد سهير، (2002). سيكولوجية المكو والطفل، مصر: مركز الإسكندرية للكتاب.
- كمال الدسوقي، محمد عودة الريماوي، (2010). النمو التربوي للطفل والمراهق، بيروت: النهضة العربية.
- كريم رحيم عبد الحسن، (2022). جودة الحياة في العمل ودورها في تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية، رسالة ماجستير في علوم إدارة المشاريع، جامعة كربلاء، الطرق.
- محمود بن يونس، (2004). مبادئ علم النفس، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- محمد جمال يحيوي، (2003). دراسة في علوم النفس، وهران الجزائر: دار الغرب للنشر والتوزيع.
- محمد عدنان، الرغب مها، (2015). منهج البياني الكانزون في تطوير وتحسين الإنتاجية، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- المعاينة خليل عبد الرحمن، (2007). علم النفس الاجتماعي، عمان: دار الفكر.
- مایسة أحمد النیال، (2009). دراسات حديثة في علم النفس الطفل، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- محمد ممدوح سلامة، (1991). تقدير الذات والضبط الوالدي للأبناء في نهاية المراهقة وبداية الرشد، مجلة الدراسات النفسية، المجلد 1، العدد 4.
- مخلوف بلقاسم، (2022). مستوى جودة الحياة والثقة بالنفس عند طلبة معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضة بالمسيلة، مجلة المنظومة الرياضية، المجلد 9.
- مصطفى خليل إبراهيم، (2013). علم النفس الإيجابي وتأثيره في الممارسات والخدمات النفسية، مجلة البحث في التربية وعلم النفس، مجلد 7.
- محمود إسماعيل، (2018). أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة الجامعة الإسلامية، فلسطين.

- نيل محمد الفحل، (2009). برنامج الإرشاد النفسي للنظرية والتطبيق، القاهرة: دار العلوم للنشر والتوزيع.
- نيكة كمال، (2017). تقدير الذات وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى تلاميذ التعليم المتوسط، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، العدد 12.
- هوارى العابد، (2014). إدارة الجودة الشاملة كمدخل تحسين إدارة الموارد البشرية في إدارة المحلية، رسالة ماجستير في العلوم السياسية جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- هدى محمد عبد العال محمد، (2021). الدور المعدل للمشاركة في اتخاذ القرار في العلاقة بين جودة الحياة العمل والتمكين الإداري، مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد 11، العدد 11.
- يونسى تونسية، (2012). تقدير الذات وعلاقته بالتحصيل الدراسي لدى المراهقين المبصرين والمراهقين المكفوفين، رسالة ماجستير، جامعة بسكرة، الجزائر.

مراجع باللغة الأجنبية:

- André et le lord, (1999). L'estime de soi, Paris, odik Jacob.
- Gilles Dupuis, jean pierre martel, (2009). la qualité de vie au travail de connaissances l'inventaire systémique de qualité de vie au travail, centre de liaison sur l'intervention et la prévention psychosociales.
- Gendron. B, (2018). Management des risques psychosociaux et capital émotionnel pour une qualité de vie au travail et des organisations capacitances, France.
- Lise Tremblay. Barrette, (1999). Etude sur la satisfaction au travail d'un groupe de travailleurs œuvrant dans un ministère québécois, université du Québec, Chicoutimi.
- Raduan cherosse, loose bch, jegakuli and Khairiddin Idris, (1999). opcit.

- Reine, lancon,c.tucci.sapain and acquire,(2003).depression and subjective quality of life in chronic phase schizopherineparents.
- Vischer,jc,(2006). The concept of work place performance and its value to managers, California management review.

الملاحق

الملحق رقم (01): استبيان الدراسة

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

سيدي (تي) الفاضل (ة):

في إطار قيامنا بدراسة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية تحت عنوان جودة الحياة المهنية وعلاقتها بمستوى تقدير الذات لدى عمال المؤسسة الوطنية لصناعات الكهرو منزلية وبصفتكم الأشخاص المؤهلين لتزويدنا بالمعلومات اللازمة لهذا الموضوع يرجى منكم التكرم بالإجابة بكل صدق وموضوعية على جميع بنودها الاستبيان.

وليكن في علمكم أن المعلومات التي ستفضلون بإعطائها ستستخدم فقط لغرض البحث العلمي ولكم من جزيل الشكر والعرفان.

أولا: البيانات الشخصية.

- الجنس: ذكر أنثى

- السن:سنة.

- الحالة العائلية: أعزب/عزباء متزوج(ة)

- المطلق(ة) أرمل(ة)

- المستوى التعليمي :

متوسط ثانوي

جامعي دراسات عليا

- سنوات الاقدمية:سنة.

ثانياً: اقرأ كل عبارة بعناية ثم ضع علامة (X) أمام الخانة المناسبة.

العبارات	معارض جداً	معارض	محايد	موافق	موافق جداً
1.توفر لي إدارة المؤسسة التسهيلات و المرونة اللازمة لكي أتمكن من التوفيق بين عملي و حياتي العائلية.					
2.ساعات عملي الحالية تتوافق مع التزاماتي العائلية.					
3.سياسة المؤسسة فيما يتعلق بالعتل المقترحة مناسبة لي ولأسرتي.					
4.لدي ما يتبقمن الجهد للتكفل بشؤوني الاسرية بعد نهاية الدوام.					
5.يؤثر العمل بالمناوبة سلبا على حياتي الشخصية.					
6.توفر لي المؤسسة الوسائل والمعدات اللازمة لإنجاز عملي بفعالية.					
7.أعمل في بيئة مهنية صحية و امنة.					
8.أنا راض عن ظروف العمل السادة في المؤسسة.					
9.تشجع المؤسسة التي أعمل فيها على العمل الجماعي.					
10.تتوفر المؤسسة التي أعمل فيها على القدر الكافي من العمال.					
11.أعمل في بيئة تتسم بالثقة المتبادلة بين جميع أطرافها.					
12.لدي الوقت الكافي لإنجاز عملي على أحسن وجه .					
13.تسهل عليا السياسات و الإجراءات المتبعة لإنجاز عملي.					
14.عبء عملي عال جدا.					
15.أشعر غالبا بمستويات مرتفعة من الضغط في العمل.					
16. لدي مجموعة نم الأهداف الواضحة التي يجب أن أحققها من أجل تأدية عملي.					
17. يتيح لي عملي فرصا لاستخدام مهاراتي.					
18.أتلقي الاعتراف من المسؤول عند قيامي بعمل جيد.					
19.أتحصل على التشجيع الكافي من أجل تطوير كفاءات جديدة.					
20.أنا راض عن فرص التقدم الوظيفي المتاحة لي في عملي.					
21.أنا راض عن التكوين الذي تلقينته لتأدية عملي.					

العبارات	معارض جدا	معارض	محايد	موافق	موافق جدا
22.تشجعني إدارة المؤسسة على المشاركة في برامج التكوين المستمر.					
23.أشعر بالقدرة على التعبير عن آرائي في بيئة عملي.					
24.لدي قدرة التأثير على القرارات التي تمس عملي .					
25.لدي الاستقلالية في اتخاذ القرارات المرتبطة بتأدية عملي.					
26.لدي القدر الكافي من الحرية لأداء عملي.					
27.أنا راض على ما أتحصل عليه من دخل مقابل عملي.					
28.أجري عادل مقارنة بما يتلقاه بقية زملائي.					
29.الأجر الذي أتقاضاه عادل مقارنة بمستوى أدائي.					
30.أفهم بشكل جيد نظام تحديد الأجور في عملي.					
31.أفهم بشكل جيد نظام تحديد المكافآت المعتمد عليه في عملي.					
32.أتلقي الاحترام من طرف زملائي في مكان عملي.					
33.أتواصل بطريقة جيدة مع العمال.					
34.لدي القدرة على التواصل الجيد مع مسؤولي المؤسسة.					
35.يتبنى المسؤول أنماطا إشرافية مناسبة عند تعامله مع العمال.					
36.أشعر أن إدارة المؤسسة تحترم جميع العمال.					
37.يعاملنا رئيسنا بعدالة وانصاف.					
38.علاقتي بزملائي في العمل جيدة.					
39.أتواصل بشكل جيد مع زملائي في العمل.					
40.أتلقي تعليقات من زملائي على ما أقوم به من عمل.					
41.أشعر أنني جزء هام من جماعة عملي.					
42.أشعر بالراحة النفسية حاليا.					
43.شعرت مؤخرا بالحزن و الاكتئاب.					
44.غالبا ما تسير الأمور على ما يرام بالنسبة لي.					
45.أشعر بالسعادة في محيط عملي.					
46.حياتي قريبة من المثالية في كل جوانبها تقريبا.					

ثالثاً: اقرأ العبارات التالية ثم ضع علامة (X) أمام العبارة التي تنطبق عليك:

أبداً	أحياناً	غالباً	العبارات
			1. تنقضي الثقة بالنفس.
			2. أشعر بالرضا عن حياتي الاجتماعية.
			3. أشعر بالرضا إزاء مستقبلي المشرق.
			4. انني غير راض عن مجموعة أصدقائي.
			5. أشعر بعدم الرضا عن مظهري الشخصي.
			6. لا أحظى باحترام الناس بالدرجة التي تليق بي.
			7. أشعر أنني عضو هام في أسرتي.
			8. أنني راض عن أي عمل أقوم به.
			9. أكره التواضع الذي يشعرني بالذلة.
			10. تلقى أفكارى تقدير والدي.
			11. يبحث عني أصدقائي عندما أغيب عنهم.
			12. أنني مطمئن إلى أنني سأحقق مستقبلاً ما أريد في حياتي الاجتماعية.
			13. ينصت زملائي إلى ما أقوله باهتمام.
			14. أشعر بأنه ليس لوجودي قيمة كبيرة.
			15. أضع أهدافي بحيث تكون في مستوى إمكانياتي.
			16. أشعر أنني أقل من زملائي.
			17. أحتاج إلى من يساعدني فيما أقوم به من أعمال.
			18. أرى أن مبادئي في الحياة تقودني إلى النجاح.
			19. أستمتع بوقت فراغي بالطريقة التي تناسبني.
			20. أميل إلى التقليل من شأن نفسي.
			21. أشعر بأنني جدير باحترام نفسي.
			22. لا أغالي ولا أنقص من تقديري لنفسي.
			23. أشعر بأنني تافه.
			24. أشعر بأنني جدير باحترام الآخرين لي.
			25. ينتابني الغرور في بعض المواقف.
			26. لا أهزم بسهولة في المناقشة لأنني أثق في نفسي و قدراتي.
			27. أمتنع عن أداء عمل ما لأنني لم أقدر قدراتي التقدير المناسب.

العبارة	غالباً	أحياناً	أبداً
28. ينتابني شعور بأنني لا أصلح لشيء أبداً.			
29. أكره نفسي كلما تذكرت عيوبتي			
30. لست راضياً عن علاقتي بوالديّ لأنهما لا يقدراني بدرجة كافية.			

الملحق رقم (02): نتائج التحليل الإحصائي

الإحصائيات الوصفية لأفراد عينة الدراسة

		Statistics				
		sex	age	situfami	nivdetude	ancienneté
N	Valid	65	65	65	65	65
	Missing	0	0	0	0	0
Median		1,00	3,00	2,00	2,00	2,00
Std. Deviation		,497	1,065	,605	,846	1,044

❖ توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

		Sex			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	homme	38	58,5	58,5	58,5
	femme	27	41,5	41,5	100,0
Total		65	100,0	100,0	

❖ توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

		Age			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	-30	8	12,3	12,3	12,3
	30-40	15	23,1	23,1	35,4
	41-50	16	24,6	24,6	60,0
	+50	26	40,0	40,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

❖ توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية

		Situfami			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	célibataire	12	18,5	18,5	18,5
	marie	50	76,9	76,9	95,4
	veuf	3	4,6	4,6	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

❖ توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

		Nivdetude			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	moyenne	15	23,1	23,1	23,1
	secondaire	30	46,2	46,2	69,2
	universitaire	16	24,6	24,6	93,8
	graduation	4	6,2	6,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

❖ توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الأقدمية

		Ancienneté			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	-10	20	30,8	30,8	30,8
	10-20	23	35,4	35,4	66,2
	21-30	12	18,5	18,5	84,6
	+30	10	15,4	15,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

الملحق رقم (03):

❖ نتائج الفرضية الأولى:

		total1			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	46-107	7	10,8	10,8	10,8
	108-169	50	76,9	76,9	87,7
	170-230	8	12,3	12,3	100,0
Total		65	100,0	100,0	

❖ نتائج الفرضية الثانية :

		TOTALES			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	30-60	6	9,2	9,2	9,2
	61-90	59	90,8	90,8	100,0
Total		65	100,0	100,0	

❖ نتائج الفرضية الثالثة: العلاقة الارتباطية بين المتغيرين:

		Correlations	
		total	total2
total	Pearson Correlation	1	,144
	Sig. (2-tailed)		,253
	N	65	65
total2	Pearson Correlation	,144	1
	Sig. (2-tailed)	,253	
	N	65	65

الملحق رقم (04): الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية. ENIEM.

