

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة مولود معمري - تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس



جودة حياة العمل وتأثيرها على الاحتراق النفسي.

دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM - تيزي وزو
(وحدة الطهي)

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم النفس

تخصص عمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية.

تحت إشراف:

د. بن لعربي عادل.

إعداد الطالبتين:

- سماعيلي فتيحة.

- إعبادن جوهر.

السنة الجامعية: 2023/2022

شكر وتقدير

الحمد لله الذي وفقنا وأعاننا بالصبر على إتمام هذا العمل المتواضع.
نتقدم بالشكر والعرفان إلى الأستاذ المشرف الدكتورة " بلعربي عادل "

على مساعدته ومتابعته المستمرة لنا وتوجيهاته التي قدمها لنا.

ونشكر عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرو منزلية ENIEM بتيزي وزو على
حسن إستقبالهم لنا، الذين لم يخلوا علينا في الإجابة على جميع أسئلتنا.
وأيضاً نشكر كل من ساهم وقدم لنا يد العون وساعدنا في إنجاز هذا العمل
المتواضع، سواءاً من قريب ومن من بعيد.

اهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

نشكر الله عز وجل الذي امدنا بالصحة والصبر والعقل

لإتمام هذا البحث المتواضع.

الى اعز الناس الى قلبي الى منبع العطاء والحب والحنان امي الغالية

الى من تشقت يداه في سبيل رعايتي وعلمي الصبر والفضيلة ابي الغالي

الى اخوتي: نور الدين ولعربي

الى عمتي فريدة وزوجها

الى صديقتي التي رافقتني لإتمام هذا البحث جوهر

الى كل هؤلاء اهديكم هذا العمل المتواضع،

سائلة الله العلي القدير ان ينفعنا به ويمدنا بتوفيقه .

فتيحة

اهداء

أهدي ثمرة جهدي و تعبي لنور عيني و روح قلبي و نبع الحنان

ومن وصي الرحمان ببرها وخير صحبها

إلى من أرضعتني الحب والحنان

إلى القلب الناصع بالبياض والديتي العزيزة

إلى من رجع الكأس فارغا ليسقيني قطرة الحب

إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دري ليهد لي طريق العلم

إلى القلب الكبير والدي العزيز

إلى أختي العزيزة ياسمين

وإلى كل من ساعدنا على إخراج هذا العمل

إلى كل أساتذة قسم علم النفس العمل والتنظيم عامة

إلى كل الذين ساندوني وشجعوني ووقفوا إلى جانبي طوال مشواري

الدراسي

و إلى كل من ساعدني سواء من قريب أو من بعيد.

جواهر

فهرس المحتويات

ص	الموضوع
	كلمة شكر
	الإهداء
أ	مقدمة
الفصل الأول : الإطار المنهجي للدراسة	
4	1- إشكالية البحث
7	2- فرضيات البحث
8	3- أهداف البحث
8	4- أهمية البحث
9	5- ضبط المفاهيم
9	6- الدراسات السابقة
الإطار النظري للدراسة	
الفصل الثاني: جودة حياة العمل	
	تمهيد
18	1- مفهوم جودة حياة العمل
20	2- الخلفية التاريخية لمفهوم جودة حياة العمل
24	3- أهمية جودة حياة العمل
26	4- أهداف جودة حياة العمل
28	5- عناصر جودة حياة العمل
32	6- برنامج تحسين جودة حياة العمل

35	7- أبعاد جودة حياة العمل
	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الاحتراق النفسي	
	تمهيد
39	1- مفهوم الاحتراق النفسي
39	2- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي
42	3- مراحل الاحتراق النفسي
43	4- ابعاد الاحتراق النفسي
44	5- اسباب الاحتراق النفسي
47	6- اعراض الاحتراق النفسي
48	7- مستويات الاحتراق النفسي
49	8- اثار الاحتراق النفسي
50	9- الوقاية من الاحتراق النفسي
52	10- علاج الاحتراق النفسي
54	11- قياس الاحتراق النفسي
	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة	
	تمهيد.
59	1- الدراسة الاستطلاعية.
59	2- منهج الدراسة.
60	3- ميدان الدراسة.

61	4- عينة الدراسة.
68	5- ادوات جمع البيانات.
71	6- الاساليب الاحصائية.
	خلاصة الفصل.
الفصل الخامس: تحليل ومناقشة النتائج	
	تمهيد.
75	1- عرض وتحليل نتائج الدراسة وفرضياتها حسب معامل ارتباط بيرسون.
87	2- تفسير النتائج.
93	الاستنتاج العام
95	الاقتراحات.....
	قائمة المراجع.
	الملاحق.

قائمة الجداول

رقم	العنوان	ص
01	افراد عينة البحث بعد حذف عينة الدراسة الاستطلاعية من المجتمع الاصيلي.	62
02	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	63
03	توزيع أفراد العينة حسب السن.	64
04	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	65
05	توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني.	66
06	توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية في المهنة.	67
07	صدق وثبات استبيان جودة حياة العمل.	69
08	صدق وثبات مقياس الاحتراق النفسي.	71

قائمة الاشكال

ص	العنوان	رقم
62	دائرة بيانية لأفراد عينة البحث بعد حذف عينة الدراسة الاستطلاعية من المجتمع الاصيلي.	01
63	دائرة بيانية لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس.	02
64	دائرة بيانية لخصائص العينة حسب السن.	03
65	دائرة بيانية لخصائص العينة حسب المستوى التعليمي.	04
66	دائرة بيانية لخصائص العينة حسب المستوى المهني.	05
67	دائرة بيانية لخصائص العينة حسب الاقدمية في المهنة.	06

ملخص الدراسة:

لقد تناولنا في هذه الدراسة موضوع جودة حياة العمل والاحتراق النفسي لدى عمال المؤسسة الوطنية لصناعة الكهرومنزلية ENIEM بتيزي وزو، حيث سعينا من خلال تطبيق مقاييس الدراسة المتمثلة في استبيان جودة حياة العمل ومقياس ماسلاش للاحتراق النفسي، على عينة متكونة من (70) عامل بنسبة مئوية تقدر ب(4.37%)، تم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة وذلك باتباع المنهج الوصفي، وكان الغرض من ذلك هو التأكد من مدى وجود اثر ذات دلالة إحصائية لجودة حياة العمل على الاحتراق النفسي لدى عمال مؤسسة ENIEM.

وبعد جمع المعلومات وتفريغها بواسطة برنامج الاحصائي SPSS تم التوصل الى النتائج التالية:

- وجود اثر ذات دلالة إحصائية لجودة حياة العمل على الاحتراق النفسي لدى عمال مؤسسة ENIEM من أجل التحقق من مدى صحة النتائج تم ربط كل بعد من ابعاد استبيان جودة حياة العمل بمقياس الاحتراق النفسي وبالتالي تم الوصل إلى:
- وجود اثر ذات دلالة إحصائية بين الاسلوب التشاركي والاحتراق النفسي لدى عمال المؤسسة الوطنية لصناعة الكهرو منزلية ENIEM بتيزي وزو.
- وجود اثر ذات دلالة إحصائية بين الامن والاستقرار الوظيفي والاحتراق النفسي لدى عمال المؤسسة الوطنية لصناعة الكهرو منزلية ENIEM بتيزي وزو .
- وجود اثر ذات دلالة إحصائية بين التحسين المستمر والاحتراق النفسي لدى عمال المؤسسة الوطنية لصناعة الكهرو منزلية ENIEM بتيزي وزو

الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل، الاحتراق النفسي، العمال، المؤسسة الوطنية لصناعة الكهرو منزلية ENIEM بتيزي وزو.

Résumé :

Dans cette étude, nous avons abordé la question de la qualité de vie au travail et de l'épuisement psychologique chez les travailleurs de l'Entreprise Nationale de l'Industrie l'Electroménager (ENIEM) à Tizi Ouzou, où nous avons recherché en appliquant les mesures de l'étude représentées par la qualité de vie au travail. Questionnaire et l'échelle d'épuisement psychologique de Maslach, sur un échantillon composé de (70) travailleurs avec un pourcentage estimé à (4,37%), il a été sélectionné de manière aléatoire simple, en suivant une approche descriptive, dans le but de déterminer dans quelle mesure à laquelle il existe un effet statistiquement significatif de la qualité de vie au travail sur l'épuisement psychologique chez les travailleurs de l'ENIEM.

Après avoir collecté et transcrit les informations à l'aide du programme statistique SPSS, les résultats suivants ont été obtenus:

- Il existe un effet statistiquement significatif de la qualité de vie au travail sur l'épuisement psychologique chez les travailleurs de l'ENIEM. Afin de vérifier la validité des résultats, chaque dimension du questionnaire de qualité de vie au travail a été reliée à l'échelle d'épuisement psychologique, et ainsi les résultats ont été obtenus:
 - Il existe un effet statistiquement significatif entre la méthode participative et l'épuisement psychologique chez les travailleurs de l'Entreprise Nationale de l'Industrie de l'Electroménager (ENIEM) à Tizi Ouzou.
 - Il existe un effet statistiquement significatif entre la sécurité, la stabilité de l'emploi et l'épuisement psychologique chez les travailleurs de l'Institution Nationale de l'Industrie de l'Electroménager (ENIEM) à Tizi Ouzou.
 - Il existe un effet statistiquement significatif entre l'amélioration continue et l'épuisement psychologique chez les travailleurs de l'Institution Nationale de l'Industrie de l'Electroménager (ENIEM) à Tizi Ouzou.

Mots clés : Qualité de vie au travail, épuisement psychologique, travailleurs, Institution Nationale de l'Industrie de l'Electroménager ENIEM à Tizi Ouzou.

مقدمة :

تعد جودة حياة العمل في المنظمات من بين الاهتمامات الكبرى التي تطمح الى تطبيقها لتحقيق التنمية البشرية المستدامة للعاملين، وهذا لن يتحقق إلا من خلال تحسين ظروف العامل في بيئته المهنية سواء ما تعلق بالناحية الصحية أو المادية، فجودة حياة العمل السائدة في المنظمات تعد احد مصادر رضا الأفراد العاملين، ومؤشرا للمناخ الخاص الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى، لذا فان تحسين جودة حياة العمل بأبعادها النفسية والاجتماعية والطبيعية تشكل مسؤولية اجتماعية وأخلاقية تتحملها المنظمات، وان كفاءة المنظمة ينعكس بنتائج ملموسة على جهودها من حيث النمو والازدهار والتكيف للمتطلبات البيئية، فنجاحها بتهيئة جودة مناسبة من حياة العمل يمكن ان يساعدها في إطلاق طاقات أفرادها العاملين تحقيقا لهدف زيادة الإنتاجية كما وكيفا.

كما تعد ظروف الحياة الصعبة التي يمر بها بعض العمال في المنظمة، وما يرتبط بها من عقبات قد تعوق مجرى حياتهم، ومشكلات تواجههم، ومواقف ضاغطة تعترضهم أصبح الأفراد في حالة من عدم الاستقرار النفسي، ونتيجة لتراكم مثل هذه المشكلات وتعمدها، ويزداد الأمر سوءا إذا لم يكن الفرد مهيباً لمثل هذه الظروف، بحيث لا يمتلك الطرق والأساليب المجدية التي تمكنه من التعامل الفعال مع هذه المواقف، أو أنه يجهل طبيعة هذه المشكلات التي تؤرقه وعندها قد يعجز عن مواجهة المشكلات التي تعوق تحقيق بعض أهدافه فيصبح عرضة للتأثيرات السلبية للمواقف الضاغطة، هذا بالإضافة إلى أن بعض الأفراد لديهم سمات شخصية تجعلهم أكثر عرضة للضغوط وأكثر تأثرا بها، على العكس من غيرهم الذين لا يباليون بما قد يعترضهم من مواقف ضاغطة كاستجابة سلبية لضغوط المهنة، وللظروف الصعبة المحيطة بها ما يجعلهم في حالة نفسية تسمى الاحتراق النفسي.

وهو الموضوع الذي تناولناه في دراستنا الحالية بطرح التساؤل الرئيسي هل تؤثر أبعاد جودة حياة العمل في الاحتراق النفسي لدى عمال الشركة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بولاية تيزي وزو؟، أين قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى خمسة فصول وهي :

الفصل الأول : حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى الإطار المنهجي للبحث بداية بالإشكالية وفرضيات البحث، ثم أهداف وأهمية البحث، ضبط المفاهيم لنختتم بالدراسات السابقة.

الفصل الثاني : تناولنا فيه موضوع جودة حياة العمل أين بدأنا بمفهوم جودة حياة العمل، الخلفية التاريخية لمفهوم جودة حياة العمل، أهمية وأهداف جودة حياة العمل، عناصر جودة حياة العمل، برامج تحسين جودة حياة العمل وأبعادها، لنختتم بخلاصة.

الفصل الثالث : تطرقنا فيه إلى الاحتراق النفسي بدايتنا من مفهوم الاحتراق النفسي، ثم النظريات المفسرة للاحتراق النفسي، مراحل وأبعاد الاحتراق النفسي، أسباب الاحتراق النفسي وأعراضه، مستويات الاحتراق النفسي وأثاره، الوقاية من الاحتراق النفسي وعلاجه، قياس الاحتراق النفسي، لنختتم بخلاصة.

الفصل الرابع : هذا الفصل خصصناه للجانب التطبيقي للبحث بداية من الدراسة الاستطلاعية، منهج الدراسة، ميدان الدراسة، عينة الدراسة، أدوات جمع البيانات لنختتم بالأساليب الإحصائية.

الفصل الخامس : أين تطرقنا فيه إلى عرض وتحليل الفرضية الأولى حسب معامل الانحدار، عرض وتحليل الفرضية الثانية حسب معامل الانحدار، عرض وتحليل الفرضية الثالثة حسب معامل الانحدار، عرض وتحليل الفرضية العامة حسب معامل الانحدار، تفسير نتائج الفرضيات، الاستنتاج العام لنختتم بالاقتراعات.

الفصل الاول

الإطار العام للاشكالية

- 1- إشكالية البحث.
- 2- فرضيات البحث.
- 3- أهداف البحث.
- 4- أهمية البحث.
- 5- ضبط المفاهيم.
- 6- الدراسات السابقة.

1- إشكالية البحث :

نظرا للصعوبات والتحديات التي تجدها المنظمات والمؤسسات اليوم، فهي تحاول تجنبها أو التقليل منها بإيجاد الحلول المناسبة من خلال البحث عن مناهج إدارية حديثة لمواجهةها، وتعتبر جودة حياة من المناهج الإدارية الأساسية الحديثة والمعاصرة والمعتمدة، فهو مجال إدارة الموارد البشرية، ولقد ظهر مفهوم جودة حياة العمل كمصطلح حديث ليواكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي، كون كل المنظمات تعمل في بيئة تتسم بالتعقيد والمنافسة الشديدة، وهذا ما يؤدي إلى التركيز والاهتمام نحو نشر الجودة كخيار استراتيجي تستند إليه منظمات الأعمال لتحقيق كفاءة وفاعلية أفضل بدراسة تحليل المكونات Quality of work life، ويهتم موضوع جودة حياة العمل والأساليب التي تستند إليها الإدارة نحو المنظمات بتوفير حياة أفضل للعاملين وكذا الصحة والسلامة الجسدية والنفسية بهم بما يسهم نحو الرفع بالمنظمة، ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم، فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل الأفراد بشكل كامل في وظائفهم بما يؤدي في النهاية للحصول على أداة أفضل، وكما تعد جودة حياة العمل فلسفة الإدارة التي تؤكد على حراسة العمال وتقدم التغييرات في ثقافة المنظمة وتحسين الجوانب الجسمانية والمعنوية والنفسية للعاملين عن طريق إيجاد فرص النمو والتطوير (سيد جاد الرب، 2008، ص8).

وقد ظهر مفهوم جودة حياة العمل ليققل أو يخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين أو الاستغناء عنهم، أو تخفيضا للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم أو تخفيضا لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد الموارد البشرية واعتبرها إحدى الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال (جاد الرب، 2003، ص356)، وغالبا ما ينظر إلى جودة حياة العمل على أنها بناء مفاهيمي متعدد الأبعاد، كما يتم مناقشتها في الأدبيات الإدارية، حيث يشتمل هذا المفهوم بشكل

جماعي على الأمن والسلامة في العمل، وأنظمة مكافأة افضل واجر عادل ومنصف، ومجموعات عمل مشاركة ومتعاونة، وفرص افضل للنمو، فقد ركزت دراسة **Bouallal** 2010 على تحسين فعالية العمل والأمن والتقليل من الإرهاق العقلي والنفسي، والاعتراف وتحسين فعالية العمل، ثم الوقاية والصحية للموظفين، الأمر الذي يسمح للمسيرين من الحد من ظاهرة الغياب وزيادة الفعالية التنظيمية في المؤسسات الصحية من اجل تحسين جودة حياة العمل، كما خلصت دراسة **عبد اشنيوي 2015** التي استهدفت معرفة اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية عزة، إلى أن مستوى اتجاهات العاملين مرتفعا نحو جودة حياة العمل.

ونظرا للأعباء والالتزامات الكبيرة الملقاة على عاتق المنظمات بتقديم خدماتها للمواطن، وكون كل هذه الأعباء ملقاة على الفرد العامل فيها، فقد دعت الحاجة للاهتمام بهذه العناصر وتهيئة ظروف العمل بأنواعها المادية والمعنوية والنفسية المناسبة المناسبة لهم، كي تساعدهم على القيام بواجباتهم على اكمل وجه من خلال تطبيق هذه المنظمات لعناصر جودة حياة العمل، فظروف الحياة الصعبة التي يمر بها الأفراد وما يرتبط بها من عقبات قد تعوق مجرى حياتهم، مشكلات تواجههم ومواقف ضاغطة تعترضهم تجعل الأفراد في حالة عدم الاستقرار النفسي والوظيفي، ونتيجة لتراكم مثل هذه المشكلات وتعقدها يزداد الأمر سوءا إذا لم يكن الفرد مهيبا لمثل هذه الظروف، بحيث لا يمتلك الطرق والأساليب المجدية التي تمكنه من التعامل الفعال مع هذه المواقف، فيصبح عرضة للتأثيرات السلبية لها، هذا وبالإضافة إلى أن بعض الأفراد لديهم سمات شخصية تجعلهم اكثر عرضة للضغوط واكثر تأثرا بها وهو الأمر الذي قد يدفع بالعامل الى الاحتراق النفسي (**عبد الكريم مامون، 2018، ص9**).

والاحتراق النفسي يشكل احد المخاطر المهنية التي تتطور لدى العمال والموظفين، ومن اهم المؤشرات التي نستدل منها على وجود هذه الظاهرة هي الجهد الانفعالي وتبذل

الشعور وتدني الإنجاز، ويعتبر الاحتراق النفسي آخر وخطر مرحلة من التوتر النفسي، غالبا ما يغفل المرء عن عوارضها الأولى، لكن المخزون العاطفي يتعرض تدريجيا للاستنزاف في مواعيد بعد فترة طويلة من الضغوط النفسية بسبب الأجواء السائدة أو الأشخاص الذين يتعاملون معهم أو نقص الحوافز أو ببساطة فائض الأعمال التي يجب إنجازها، نتيجة لذلك لا تكف الحالة النفسية والجسدية عن التدهور حتى اليوم الذي يتعرقل فيه مسار حياة العامل ويجد نفسه عاجز عن العمل كليا (عوض، 2007، ص20).

ويوجد الكثير من الأسباب المؤدية إلى الاحتراق النفسي، وتختلف من فرد إلى آخر من حيث وقعها النفسي عليه بسبب اختلاف قدرة التحمل النفسي، وطريقة التعامل مع الأفراد، ومن مسببات ومصادر الاحتراق النفسي كذلك نجد الفروق الفردية بين الأفراد وخبرات الفرد السابقة وطبيعة شخصيته ومفهومه لذاته، والقدرات والدعم الاجتماعي في البيئة المحيطة بالفرد، ومعظم علماء النفس يرون أن من أهم أسباب الاحتراق النفسي هي صعوبات العمل الفيزيائية والإدارية والإنسانية (راهدة أبو عيشة، 1997، ص3).

وقد أكدت عدة دراسات غربية وعربية منها ان العاملين في مختلف المهن الإنسانية والانتاجية يتعرضون لحالة من التوتر والاحتراق النفسي بسبب ضغوط العمل النفسية والمهنية التي تمر بهم خلال ممارستهم الوظيفة (زياد الطحاينة، 1995، ص10)، حيث نجد دراسة النفيعي 2000 حول الاحتراق النفسي للعاملين في المنظمات الحكومية الخدماتية التي اكد فيها أن أفراد عينة الدراسة يعانون من درجة متوسطة من الاحتراق النفسي، وان أهم أسباب الاحتراق النفسي هي مصادر تنظيمية ومتطلبات الوظيفة وخصائص الدور وعلاقات العمل الشخصية والدعم الاجتماعي وكذا التوقعات الشخصية (سماهر أبو مسعود، 2010، ص68)، ودراسة French 1992 حول الاحتراق الإداري في كاليفورنيا، أين اكد أن أفراد العينة النظاميين اظهروا درجات منخفضة من الاحتراق

باستثناء المديرين الذين لديهم أطفال في سن ما قبل المدرسة، أما المديرين بالمدارس التي تداوم طوال العام لم تظهر عليهم آثار الاحتراق النفسي (احمد عوض، 2007، ص29).

ومن هذا المنطلق ونظرا لأهمية موضوع جودة حياة العمل وعلاقته بالاحتراق النفسي للعمال في المنظمات أو المؤسسات بشكل عام، ودراستنا الحالية جرت في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بولاية تيزي وزو، نطرح التساؤل الرئيسي التالي، هل تؤثر أبعاد جودة حياة العمل على الاحتراق النفسي لدى عمال الشركة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بولاية تيزي وزو؟

2- فرضيات البحث :

2-1- الفرضية العامة:

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة حياة العمل (الأسلوب التشاركي، الأمن والاستقرار الوظيفي، التحسين المستمر) على الاحتراق النفسي لدى عمال الشركة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM .

2-2- الفرضيات الجزئية:

- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للأسلوب التشاركي على الاحتراق النفسي لدى عمال الشركة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM .
- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد للأمن والاستقرار الوظيفي على الاحتراق النفسي لدى عمال الشركة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM .
- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتحسين المستمر على الاحتراق النفسي لدى عمال الشركة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM .

3- أهداف البحث:

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة الحالية في التعرف على اثر جودة حياة العمل في الاحتراق النفسي للعمال في المؤسسة، ويتفرع هذا الهدف إلى مجموعة من الأهداف الفرعية وهي :

- معرفة اثر العلاقة الموجودة بين جودة حياة العمل والاحتراق النفسي.
- معرفة واقع الاحتراق النفسي وبأبعاده المختلفة لدى عمال الشركة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.
- معرفة واقع جودة حياة العمل بعناصره المختلفة لدى عمال الشرطة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.
- التعرف على اثر جودة حياة العمل على الاحتراق النفسي لدى عمال الشركة الوطنية الكهرومنزلية ENIEM.

4- أهمية البحث:

- تعتبر هذه الدراسة امتداد لمجموعة من الدراسات والأبحاث والجهود في مجال فهم جودة حياة العمل والاحتراق النفسي باعتبارها واقع سائد في مجتمعنا.
- تعتبر دراسة جودة حياة العمل والاحتراق النفسي ضرورة من ضروريات الاهتمام بالصحة النفسية للأفراد وتحسين ظروف العمل خاصة العاملين في المهن الصناعية والإنسانية أو الاجتماعية.
- أهمية الشريحة التي تناولها البحث وهي شريحة العمال في المؤسسة الوطنية الكهرومنزلية ENIEM (خصوصية المؤسسة الصناعية) والذين يعانون من مشكلات مهنية وأسرية وكذا النفسية التي تقلل من فعاليتهم.

5- ضبط المفاهيم :

5-1- جودة حياة العمل :

- اصطلاحا : هي السياسات والاجراءات والعمليات التي تنفذها المنظمة بهدف تطوير وتحسين حياة العمل للعاملين فيها، الذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة والأفراد إيجابا، وبذلك تحقق المنظمة أهدافها وتطلعاتها، في نفس الوقت تلبي وتشبع رغبات عاملها مما يضمن استمرارية نجاح المنظمة وحصانتها ضد الكثير من المنظمات (جارب، 2008، ص7).

- إجرائيا : هي الدرجة التي يكون فيها العامل في حالة من الاستقرار والتغيير في نفس الوقت، بحيث يكون في بيئة آمنة وصعبة، وظروف عمل معنوية جيدة، وذلك من خلال تماسكه مع جماعة العمل وذو علاقة جيدة من المرؤوسين بأسلوب إشراف متميز ومرن ، وتمتع بأجر وكافات مناسبة تدعم العمل بشكل جيد، فيتمتع بالاستقرار والتميز ومواكبة التغييرات بالنظرة الابداعية.

5-2- الاحتراق النفسي :

- اصطلاحا : هو الشعور بالاستنزاف العاطفي والجسمي يوما بعد يوم حتى يصل إلى ما بعد الإجهاد وحالة من الشعور بفقدان الإحساس (BARDIT REECER, 1999, p35).

- إجرائيا : هو استجابة العامل التي تظهر على درجات مقياس الاحتراق النفسي، وتكون هذه الاستجابة موجبة نحو الانهالك والتعب وفقدان الهوية المهنية نتيجة الأعباء المثقلة على عاتقه، مما يؤدي به إلى عدم الاهتمام بعمله وممن حوله، فيؤثر سلبا على جودة عمله.

6- الدراسات السابقة :

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية التي يعتمد عليها الباحث للوصول الى مشكلة الدراسة، وفيما يلي مجموعة من الدراسات البحثية والنماذج العملية التي ارتبطت بهذا

المفهوم للوقوف على اهم المشكلات والقضايا التي تناولتها تلك الدراسات والتعرف على الأساليب والاجراءات التي اتبعتها والنتائج واهم التوصيات التي توصلت لها هذه الدراسات.

ومن خلال تناول الدراسات السابقة المرتبطة بعنوان ومكونات الدراسة الحالية، امكن لنا تقسيم وتصنيف الدراسات إلى ثلاث مجموعات أساسية تشتمل كل منها على عنوان الدراسة والأهداف المقصودة منها والنتائج التي توصلت إليها تلك الدراسات، وتحليلها وتقديمها، وذلك ليتمكن الباحث من تحديد اهم الأبعاد التي يمكن الاستفادة منها، وتحديد الفجوة البحثية وتحليل الجوانب الإضافية التي يمكن للباحث إضافتها والوصول إليها، وفي ضوء ما سبق يقوم الباحث في هذا بتناول ما يلي :

6-1-1- دراسات تناولت جودة حياة العمل :

6-1-1-1- دراسة جاد الرب 1999 : اهتمت بدراسة وتحليل جودة حياة العمل الوظيفية في شركات قطاع الأعمال في مصر من خلال عدة معايير أهمها عمليات المشاركة والالتزامات الاجتماعية للمنظمة اتجاه العاملين والأمن والصحة المهنية في بيئة العمل، والاستقرار والأمان الوظيفي، والرضا الوظيفي، والأداء المالي لقطاع الأعمال، ودعم القيادات الإدارية لجودة الحياة الوظيفية، ومن اهم ما خلصت إليه الدراسة هو انخفاض فاعلية وجودة الحياة الوظيفية في الشركات محل التطبيق، ومن ثم توجد حاجة ملحة لتطبيق المفاهيم الإدارية الحديثة المدعمة لتطبيق عوامل جودة الحياة في العمل، مع وضع ضرورة المتابعة الدورية لهذه القطاعات من قبل الدولة.

6-1-1-2- دراسة العباس والزامل 2006 : بعنوان التطوير التنظيمي وجودة حياة العمل، إذ هدفت الدراسة إلى معرفة دور التطور التنظيمي في جودة حياة العمل، وتكونت عينة الدراسة من 32 فردا من أعضاء هيئة التدريس بكلية حكومية، وقد توصل الباحثين من خلال الأدب النظري الخاص بالموضوع إلى بناء أداة تتكون من 30 فقرة تمثل مؤشرات

جودة حياة العمل في مجالات الرضا عن العمل، الالتزام التنظيمي، الضمان الوظيفي، الاستقلالية والمشاركة في اتخاذ القرارات والقدرة على الأداء.

ومن اهم ما توصلت إليه الدراسة اتفاق الأعضاء جميعهم على أهمية التطوير التنظيمي في جودة حياة العمل مرتبين المجالات وفقا للأهمية من مستوى الأداء، الالتزام التنظيمي، المشاركة في اتخاذ القرار، الرضا عن العمل، الضمان الوظيفي، الاستقلالية، ولم تظهر أية فروق دالة بين أفراد العينة في ترتيب الأبعاد تعزي لمتغير الفئة العمرية، بينما ظهرت فروق دالة وفقا للمؤهل الدراسي لصالح حملة الدكتوراه في عدد من الأبعاد.

6-1-3- دراسة Farideh haghshenas kashani 2012: هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية، ودراسة الخصائص الديموغرافية للعاملين، معتمدا على منهج البحث الوصفي التحليلي على عينة مكونة من 145 موظف.

وقد توصلت الدراسة في نتائجها إلى وجود علاقة إيجابية بين عدالة المكافآت والأجور وسلوك المواطنة التنظيمية، وانه توجد علاقة إيجابية بين ظروف العمل الصحية والأمنة وسلوك المواطنة التنظيمية، وانه توجد علاقة إيجابية بين الفرص المتاحة في المستقبل للنمو والأمان الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، وتوجد علاقة إيجابية بين الفرص المتاحة في المستقبل للنمو والأمان الوظيفي وسلوك المواطنة التنظيمية، ووجود علاقة إيجابية بين التوازن في الحياة الوظيفية والحياة الشخصية وسلوك المواطنة التنظيمية، ووجود علاقة إيجابية بين التكامل الاجتماعي في العمل وسلوك المواطنة التنظيمية والاتباع الإداري المرمي في المؤسسة، ووجود علاقة إيجابية بين الحقوق الدستورية للعاملين وبين المواطنة التنظيمية، ووجود علاقة إيجابية بين المسؤولية الاجتماعية بالمنظمة، ولا توجد فروق ذات دلالة معنوية في متوسط استجابات العاملين فيما يتعلق بمتوسط جودة الحياة

الوظيفية وسلوك المواطنة التنظيمية يعزي إلى المتغيرات الشخصية وسنوات الخدمة والجنس والعمر ومستوى التعليم والوظيفة.

6-2- دراسات تناولت الاحتراق النفسي :

6-2-1- دراسة كريستينا ماسلاش وسوزان جاكسون (1982) : هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى عينات كبيرة من العاملين في مهن المحاماة، الشرطة، التمريض، الطب النفسي.

وقد توصلت الدراسة في نتائجها إلى وجود فروق مهمة بين الذكور والإناث في مختلف أبعاد الاحتراق النفسي، إذ اظهر الذكور شعورا بالإنجاز بدرجة أعلى من الإناث على مستوى التكرار والشدة، كما أشارت الدراسة إلى وجود فروق مهمة بين مستويات العمر والاحتراق النفسي، فقد اظهر أفراد العينة من فئة صغار السن شعورا سلبيا اتجاه العملاء بدرجة أعلى من فئة كبار السن من حيث شدة الإجهاد الانفعالي، وأظهرت النتائج أن كلا من غير المتزوجين والمطلقين عانوا من الإجهاد الانفعالي بدرجة أعلى من الأفراد المتزوجين على مستوى التكرار والشدة.

6-2-2- دراسة البدوي (2000): هدفت الدراسة الى استقصاء درجة الاحتراق النفسي ومصادره لدى الموظفين في مجال التمريض، واثر بعض المتغيرات في ذلك على عينة مكونة من 466 موظف تم اختيارهم بطريقة عشوائية حسب متغيرات الدراسة.

وقد توصلت الدراسة في نتائجها أن أفراد العينة يعانون من تكرار حدوث الشعور بالإجهاد الانفعالي بدرجة عالية، ومن شدة حدوثه بدرجة متوسطة، وانهم يعانون من تكرار شدة الشعور بتبلد المشاعر بدرجة متوسطة، وانهم يعانون من تكرار وشدة نقص الشعور بالإنجاز بدرجة عالية، وعدم وجود اثر لمتغيرات الجنس والخبرة والتصنيف المهني في درجات الاحتراق النفسي لديهم من حيث شدة التكرار في تبلد الشعور، ودرجة عالية في

مصادر الاحتراق النفسي في الأبعاد البيئية وظروف القسم والمكانة الاجتماعية على درجة الاحتراق النفسي بالمقارنة مع بعدي طبيعة العمل والعلاقات الشخصية على درجات الاحتراق النفسي لديهم، وأهم مصادر الاحتراق النفسي تمثلت بعدم إتاحة الفرص للالتحاق بدوريات تدريبهم وعدم توفير أماكن للراحة والترفيه وكثرة الضغوط النفسية عليهم، وكثر الأدوار التي يقومون بها، وإلقاء اللوم من المسؤولين عند حدوث أي خطأ وقلة الأجور، كما يوجد اثر لمتغيرات الخبرة ونوع العمل والتصنيف المهني وموقع العمل في درجة تأثير مصادر الاحتراق النفسي على درجات الاحتراق النفسي، في حين لا يوجد اثر لمتغير الجنس في الأبعاد الأربعة لمقياس تأثير الاحتراق النفسي مع وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الإجهاد الانفعالي وتبدل المشاعر والأبعاد الأربعة لمقياس درجة تأثير مصادر الاحتراق النفسي.

6-2-3- دراسة القرني (2003) : هدفت الدراسة إلى التعرف على حجم الضغوط المهنية ودرجة الاحتراق النفسي الذي يعاني منه الموظفون في المؤسسات الإعلامية، وذلك من خلال مسح ميدان لمختلف الأجهزة طبقاً لـ **ماسلاش**، وأشارت نتائج الدراسة الميدانية إلى وجود درجة متوسطة من الاحتراق النفسي لدى مجمل أفراد العينة في الأبعاد الثلاثة المكونة للمقياس، وقد تبين من البحث وجود اختلالات بين فئات العينة حسب المتغيرات المؤسسية والمتغيرات الفردية التي استخدمها البحث، كما أشارت النتائج إلى وجود شعور بضغوط مهنية عند منتسبي المؤسسات الإعلامية نتيجة المنافسة الواسعة أو الضغوط المؤسسية المجتمعية.

6-3- دراسات تناولت جودة حياة العمل والاحتراق النفسي :

6-3-1- دراسة (2009) Dupuis et Martel : والتي تهدف إلى التعرف على العوامل والأخطار النفسية الاجتماعية في الوسط المهني في كندا، وهذه الوسيلة تسمح بالتعرف على المؤشرات والضغوط النفسية على الأفراد كما الجماعات مع إمكانية تقسيم

جودة الحياة المهنية أو الوظيفية هو أخذ نظرة عن الزمانات المستجدة والمتعلقة بالصحة النفسية في ميدان العمل لقياس عوامل جودة الحياة الوظيفية خاصة مع اتساع المشاكل الصحية كالتعب المهني والإحباط في العمل، اللذان يمثلان إحدى الرهانات المستجدة، وقد أثمرت الدراسة إلى أن النتائج جيدة في العمل، الوسائل والمعدات جد مرضية، العلاقة مع رئيس العمل جيدة، ظروف الأجور والجو السائد بين العمال، الجهد البدني للعمال من عوامل جودة حياة العمل التي يمكن قياسها.

6-3-2- دراسة ترني سبيد (1994) : تحت عنوان تحليل مدى تأثير متغيرات محيط العمل على الاحتراق النفسي، إذ تتطرق هذه الدراسة إلى العلاقة بين العوامل المكونة لمحيط العمل والاحتراق النفسي، كما تفترض أن السن ومدة العمل وشدة الاعتقاد الديني تعمل كمتغيرات وسيطية في العلاقة بين محيط العمل والاحتراق النفسي، وقد تم اعتماد مقياس محيط العمل ومقياس الاحتراق النفسي لماسلاش.

الجانب النظري

الفصل الثاني

جودة حياة العمل

تمهيد

- 1- مفهوم جودة حياة العمل.
- 2- الخلفية التاريخية لمفهوم جودة حياة العمل.
- 3- أهمية جودة حياة العمل.
- 4- أهداف جودة حياة العمل.
- 5- عناصر جودة حياة العمل.
- 6- برامج تحسين جودة حياة العمل.
- 7- أبعاد جودة حياة العمل.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر جودة حياة العمل مؤشرا جيدا لتعزيز صورة المؤسسة في الاستقطاب والمحافظة على الموارد البشرية، وهذا أمر مهم لأنه يشير إلى أن المؤسسة قادرة على تقديم بيئة عمل آمنة وتقليل المخاطر التي قد تواجه مواردها البشرية، الأمر الذي يزيد من التزام الموظفين اتجاه المؤسسة ويوثق صلاتهم بها، وبالتالي تخفيض التكاليف التي تكبدها المؤسسة نتيجة الارتفاع مستوى التوتر لدى الموظفين.

ويزداد الاهتمام بموضوع جودة حياة العمل عندما يتعلق الأمر بحوادث العمل، هناك مجموعة من المسؤوليات والاجراءات القانونية التي تتحملها وفقا لما تنص عليهم القوانين السارية المفعول بالمؤسسة وذلك لضمانه الحقوق لجميع الأطراف المعنية.

1- مفهوم جودة حياة العمل:

ان جودة حياة العمل هي إطار مفاهيمي متعدد الأبعاد كما ورد في العديد من الأبحاث والدراسات حيث: (جلال شبات، 2011، ص4)

إن جودة حياة العمل هي إدراك الفرد بخبرة العمل عن طريق إدراك تغيرات الأفراد يبقى المعنى الحقيقي لجودة حياة العمل واحد بالنسبة لكل فرد وعموما مع ذلك فان جودة حياة العمل المرتفعة تأتي عندما يمتلك الأفراد الوظائف التي تقدم الاستقلالية والتنوع والشعور بتقديم مساهمة ذات معنى في زيادة فعالية المنظمة (عبد الرحمن التيشوري، 2011، ص).

يعرفها اندرسون بانها تمثل زيادة مشاركة العاملين نحو القرارات التي كان يقوم بها المديرين كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة اكثر من الأموال، هذا إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية ومشاركة العائد وتحسين الرضا الوظيفي (وسام محمد الحسني، وائل محمد ثابت، 2016، ص15).

وتعرف أيضا بانها تلك المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية بالمنظمات بغرض تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا، بحيث تشبع احتياجات العاملين وتساهم في رفع كفاءة الأداء بالمنظمات (نجلاء عبد السلام محمود دسوقي، 2015، ص319).

ويذهب (الهيثمي، 2003، ص277) إلى ربط نوعية حياة العمل بظروف العمل الاجتماعية والطبيعية والنفسية، ويعرفها بالنوعية العالية لحياة العمل التي تحقق من خلال جو عملي ملائم، واستخدام إجراءات ونظم وطقوس عمل تشعر الفرد العامل بأهميته في المنظمة، وتحفزه باتجاه الأداء الأفضل (رياض احمد إسماعيل الاشرفي، السيد ذافر محفوظ حامد الدليمي، 2013، ص91).

ويتفق بعض الباحثين أيضا (sheiman, bohander smell) على أن جودة حياة العمل تمثل الجهود التي تبذلها المنظمة لتحسين جودة حياة العمل مما يتطلب إجراء التغييرات التي تركز على البحث عن أفضل الطرق لتحسين بيئة العمل كمدخل يمكن من خلاله إمداد العاملين بالمعلومات والمعرفة والسلطة والمكافأة التي تنمي الأداء و تمنح التعويض بشكل عادل مع الحفاظ على استقرار الأفراد والكرامة، مما يدعم ويقوي الثقافة التنظيمية للمنظمة (عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2004، ص5).

ويعرف (Walaton 1973) جودة حياة العمل بانها ردة فعل الموظفين اتجاه وظائفهم خاصة للظروف الضرورية لإرضاء حاجتهم المهنية وصحتهم النفسية، وبناء على ذلك يؤكد على النمو الشخصي والخبر العلمية وطرق تحسين العمل.

ومن خلال هذه التعاريف نستخلص بان جوده حياه العمل يقصد بها:

أنواع الذاتي للعمال في أداء عملهم من خلال مجموعة من العوامل التي تسعى المنظمة في توفيرها والتي تمثل البعد الاجتماعي والنفسي والمعنوي للعاملين والمتمثل في:

- ظروف العمل التي تحيط بالعامل في بيئة العمل المتمثلة في الحرارة، الرطوبة، ساعات العمل وأوقات العمل إلى آخر ذلك.
- الاستقرار الوظيفي من خلال تمسك العمال بمكان العمل وعدم تغيير الوظيفة.
- القدرات الفردية من مؤهلات وكفاءة مهنية.
- الحوافز المادية والمعنوية المتمثلة في مجموعة العوامل المحركة للقيام بالعمل من خلال الراتب، الترفيه، العلوات، المكافآت والتشجيعات.

وتتمن كل هذه العوامل في التكامل الاجتماعي من خلال التعاون والتنسيق بين العمال كروح الفريق الواحد فكلما اهتمت المؤسسات بإشغالات العمال والعمل على التخفيض من حدتها أدى إلى زيادة جودة العمل وتحقيق رضا العمال.

2- الخلفية التاريخية لمفهوم جودة حياة العمل:

تعود جذور دراسة جودة حياة العمل إلى الفلسفة الإنسانية في الإدارة، والتي انطلقت مع تيار مدرسة العلاقات الإنسانية ليمايو (Mayo 1933) والتي عرفت رواجاً كبيراً مع مدرسة عالم السلوك لـ (Me Gregor 1960) وقد أدت هذه الفلسفة إلى البروز مجموعة من الاعتقادات حول قيمة الكائن البشري ومكانة العامل داخل المنظمة، وإن المسير الذي يتبنى هذه الفلسفة الإنسانية مهمته المراقبة وتهيئته وتنشيط العمل، بحيث يكون قادراً على إرضاء الحاجات الأسمى للشخص (Clermont, 1993, p346).

وهذا ما لخصه (Bergeron) حيث ورد أن هناك خمسة محاور تعالجها جودة الحياة في العمل في تلك الفترة، وهي فلسفة الإدارة، الوسائل والطرق المستعملة لتغيير الوسط المهني، المظاهر البيئية التي يمكن تغييرها، الوضعية الجديدة المراد إنشاؤها والأهداف المنتظرة من خلال تطبيق الفلسفة الإنسانية بمعناها الحقيقي عن طريق إبراز نماذج المشاركة التي تهدف إلى تعديل احد أو مجموعة من الأبعاد المتعلقة بالوسط المهني لغاية خلق بيئة جديدة أكثر إرضاءاً للعاملين في المؤسسة (Lise, 1990, p71)، وقد ظهر هذا المفهوم لأول مرة في أوروبا نتيجة الجهود المعتبرة للحركة السياسية في أوروبا، والتي تتنادي بالديمقراطية الصناعية من طرف المنظمات النقابية الاجتماعية وبالضغط على البرلمان وعقد قمم مختلفة في كل من إنجلترا وفرنسا وألمانيا الفيدرالية والسويد وإيطاليا، يهدف بين قوانين تدعو إلى المشاركة في اتخاذ القرارات (Radua, al 2006, p62)، والتي أخذت منها تعديل ظروف العمل، حيث أن هذه المقاربة تبنتها النقابات ومختلف الأحزاب السياسية والعمل خاصة في السويد في سنوات الستينات من القرن الماضي، وقد دعت الحاجة إلى إعادة تنظيم العمل في باقي دول أوروبا الغربية، والعكس في السويد فإن المبادرات الملاحظة كانت عبارة عن مجهودات تتسم بضعف التنظيم والفرضية، كما هو الحال في إنجلترا والدنمارك وفرنسا وإيرلندا ثم النرويج (Phoinage, 2010, p08)، أما

في هولندا فقد بدأت فيها البحوث التطبيقية المتعلقة بجودة حياة العمل بعد الحرب العالمية الثانية في سنة 1947 وكانت تركز على الرضا الوظيفي والروح المعنوية، وقد تأثر الباحثون الهولنديون بشكل واضح بمدرسة العلاقات الإنسانية حيث ركزت البحوث التطبيقية خلال هذه الفترة أساسا على مشكل اندماج الأفراد والغياب في العمل.

أما الحركة الثانية فقد ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية على أساس المرجعيات والنظريات الاجتماعية، التي تدعو إلى إنسانية المحيط المهني مما ولد الدعوة إلى تبني أسلوب التعاون في تسيير بيئة العمل وإنشاء أماكن مختلطة على جميع الأصعدة والمستويات لتشخيص وإيجاد حلول للمشاكل مثل إنشاء برامج المشاركة في إطار عقود التفاوض بين شركة جنرال موتور واتحاد عمال السيارات، أين ظهر مفهوم جودة حياة العمل والذي يفضي لإرضاء طموح العاملين وتطويرهم ضمن محيط عملهم، وذلك انطلاقا من المعلومات والمعارف اللازمة لاتخاذ القرارات (Radua, al,2006, p62).

مع بداية سنة 1970 والتي تعتبر الفترة الخاصة في البحث ومحاولة إعطاء تعريف واضح لجودة حياة العمل حيث بلغت القفوة في الاجتماع الدولي حول جودة حياة العمل المنعقد في سبتمبر في الولايات المتحدة الأمريكية والذي خرج بتوصيات حول تنسيق وتوحيد جهود الباحثين والمنظمات المعنية، وذلك لبناء إطار نظري قوي حول مجال البحث في جودة حياة العمل بتأسيس المجلس الدولي لجودة الحياة الوظيفية، مهمته الإشراف وتشجيع البحث وتبادل المعارف في مجال الصحة العالمية في العمل والذي له علاقة وثيقة بجودة حياة العمل (Dupuis, martel. Al, 2009,p20).

ونال هذا المفهوم اهتماما كبيرا في أوساط المؤسسات لتحسين وإصلاح العمل وطرح برامج تستند إلى أهمية المورد البشري في المؤسسة (شبات، 2011، ص30)، ولكن ما هو ملاحظ في هذه المبادرات كما يرى (Lawler، 1975) عدم وجود تعريف واضح ومتعارف

عليه حول جودة الحياه في العمل، وقد كان يستند هذا المفهوم على المزايا والأهداف التي تسعى إليها الجماعات داخل العمل، أما البعض الآخر فيعطي الأولوية للحوافز والاهتمام بالانتاجية وان شكل تعريف هذا المفهوم هو علاقته بجميع الموضوعات المتعلقة به مما يستدعي ضرورة الأخذ في الحسبان الرضا في العمل كعنصر أساسي لجودة حياة العمل والتطرق إلى الضغوط المهنية ومختلف المؤثرات الموجودة ضمن محيط العمل والتي عادة ما تكون مهملة من طرف الباحثين في مجال الرضا المهني.

وأما من وجهة نظر مستخدمين وأرباب العمل فان جودة حياة العمل كانت تترجم من خلال عائدات علاوات الإنتاج وسعر تكاليف نوعية الإنتاج، ومن وجهة نظر العمال فإنها تتعلق بمستوى السلامة والرضى عن مضمون العمل.

ومن بداية سنوات ثمانينات يرى كل من (Nadal and Lawler, 1993) أن طبيعة جودة حياة العمل تعرض في مجموعة من التغيرات، أما آخرون فيؤكدون أن هذا المفهوم اصبح رمزا لمقاربة متوافقة بين العمال وأرباب أعمالهم من حيث المشاركة في وضع الطرق والمناهج تسمح بتحسين ظروف العمل ويتضح من هذه الرؤيا أن جودة حياة العمل هي وسيلة وان فريق العمل معيار مهم في تئمين العمل (Dupuis, Martel, al 2009,) (p2022).

وقد عرفت سنوات الثمانينات تعديلا في مفهوم جودة حياة العمل وأصبحت اكثر تركيزا على سلامة العامل والظروف الجيدة للعمل والأحور العادلة، ثم توسع لي يشمل ظروف التوظيف والتشغيل ومبدا تكافؤ الفرص في الوظيفة (Ming-yi hsn,) (Kernohan 2006, p121)، وهذا ما ذهبت إليه الفيدرالية السويدية حين إعلانها عن مشروع تحسين العمل كمفهوم سياسي تحت شعار العمل الجيد يجسد ارضية جودة العمل والعيش الكريم، وهذا تعريف واسع يأخذ في الحسبان ظروف العمل وعلاقات العمال فحسب،

وإنما يأخذ مفاهيم الصحة والراحة والسعادة والمساواة بين الجنسين التي تدعو لها المنظمات النقابية السويدية في أواخر الثمانينات، وقد أذاعه الفيدرالية إلى تطوير مفهوم العمل من خلال تسعه محاور أساسية وهي:

- سلامة العامل
 - التقسيم العادل للإنتاج
 - المشاركة الجماعية في حل المشاكل
 - المشاركة في تنظيم العمل
 - التأهيل وتطوير القدرات على المستويات
 - التكوين المتواصل
 - الاتفاق على حجم ساعي مرن
 - التوزيع العادل لاماكن العمل
 - البيئة الصحية والتقليل من أخطار العمل (Erling, Kenneth 2005, p 23-
- (24).

ومن خلال الدراسة الكرونولوجيكية لهذا المفهوم في سنوات الثمانينات نستنتج أن مفهوم جودة الحياة في العمل اعتبر حركة أو طريقة، ويتعدى تعريفه الوصول إلى مفهوم متوافق من جميع الباحثين، ويركز آخرون على أن المشكل في تحديد هذا المفهوم هو عدم خضوعه إلى قاعدة مصدرية، وتبقى العلاقة الطردية بين الانتاجية وجودة الحياة في العمل، حيث يركز الباحثون على الشعور بالانتماء العام في ظروف جيدة الانخفاض في نسبة التغيب وليس بمستوى الانتاجية فقط.

ومنذ منتصف الثمانينات وحتى منتصف التسعينات تقريبا زاد الاهتمام مرة اخرى ببرامج جودة حياة العمل في الشركات والمؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب بعضها

داخلية تعلق بحالة العاملين والقوانين الفيدرالية في أمريكا وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية.

ومع بداية التسعينات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق برامج جودة حياة العمل بشكل أو باخر وتزايد الاهتمام بها نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي وتطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية ومهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الاستراتيجيات المتنافسة (المغربي، 2004، ص 255).

وخلاصة القول أن الشهرة التي عرفتها جودة حياة العمل فكانت نحو الـ 35 سنة الأخيرة من القرن الماضي، وقد عرف تطور هذا المفهوم من خلال تمحور الباحثين على الثلاث النقاط التالية:

- التصور الذاتي لمفهوم جودة حياة العمل.
- إدخال العوامل التنظيمية والفردية والسوسيولوجية على هذا المفهوم.
- تأثير العمل على مختلف المجالات الحياتية.

3- أهمية جودة حياة العمل:

إن أهمية جودة حياة العمل في تحقيق العديد من الفوائد والمنافع الإيجابية والتي تشمل تخفيض معدلات الغياب كما أنها تؤثر معنويا على الاستجابات السلوكية للعاملين مثل الهوية التنظيمية على استقطاب العاملين الأكفاء وتعزز أيضا قدراتها التنافسية (وسام محمد الحسني، 2016، ص 15).

وتوصل أيضا (Kast 1980) إلى أن لجودة حياة العمل أهمية بالغة بالنسبة للأفراد والمنظمات وأنها عملية أساسية في:

- حل المشكلات جميعها سواء التي تواجه العاملين أو المنظمة بأسلوب المشاركة كما في حلقات النوعية وخلق منظمة متكاملة ديمقراطية كما أشار لذلك (Cherington 1982).

- تصميم أنظمة أجور ومكافآت تجعل العاملين أكثر رضا على عملهم.
- تحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل والحفظ على سلامة العاملين بالمنظمة.

- إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر رضا لهم.
- السعي لإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفيا عن طريق الاهتمام بحقوق العاملين في المنظمة.

- العمل على التطوير الفكري وزيادة المعرفة.
- تقليل الصراعات بين العاملين من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه روح التعاون وتبني علاقات تساعد على زيادة الإنتاجية وتسوية التذمر الواسع الانتشار بين العاملين في المنظمة.

- السعي إلى زيادة التحسينات الإيجابية في اتجاهات وسلوك العاملين بما يقومون إلى منافع وزيادة كفاءة المنظمة وجودة الإنتاجية والتقليل من الحوادث والإصابات التي تحصل بين العاملين جميعهم (العززي، الفصل 2007، ص 71-72).

يمكن التوصل إلى أن تحسين برامج نوعية حياة العمل يمثل العنصر الأساسي لنجاح الكثير من المنظمات إذا ما طبقت بأسلوب صحيح من الإدارة والعاملين على حد سواء، وذلك لإرضاء كافة الأطراف العاملة في المنظمة إذ من الضروري أن تفعل منظمة جاهدة للاهتمام بتحسين نوعية حياة عاملها وذلك لما يدر عليها من زيادة بالانتاجية في الوقت نفسه تحقيق آمال العالمين من خلال إشباع حاجاتهم ومتطلباتهم جميعها في العمل، وما تجدر الإشارة إليه وهو تركيز المنظمات على ملاحظة العلاقة بين كل من حياة العمل

والإنتاجية العالية فنوعية حياة العمل الجيدة تؤدي إلى إنتاجية عالية والإنتاجية العالية تؤدي إلى نوعية حياة العمل الجيدة، ونستنتج أن جودة حياة في العمل هي مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة، والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها، انطلاقاً من هذه الأبعاد والمؤشرات التي تبرز الخصائص التي تميز الجودة في الحياة في العمل كما نجد تشابه في الكثير من مؤشرات مثل الرضا والسلامة المهنية والتوافق المهني والأجور والمكافآت والعوامل النفسية والاجتماعية داخل المنظمة، نستخلص أن أهمية جودة حياة العمل تفيد في خلق جو أفضل للعاملين من خلال التصميم الجيد للعمل وتهيئة الظروف المادية والمعنوية المناسبة ما يؤثر على نفسية العاملين لتجعلهم أكثر ولاءً وتحقيق الراحة لهم ما يؤدي إلى نقص عدد الغيابات ما يحسن من نوعيه الأداء.

4- أهداف جودة حياة العمل:

إن الهدف الأساسي من محاولات تحسين جودة حياة العمل يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفة ومحفزة وذات وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار (ماجده محسن عبد الرحمن 2013، ص43).

وبشير (جاد الرب، 2008، ص3) إلى أن أهداف جودة الحياة تهدف إلى ما يلي:

- تحقيق مستويات عالية من الرضا والولاء التنظيمي للعاملين.
- تحقيق مستويات عالية من رضا العملاء والبيئة الخاصة للمنظمة.
- تحقيق مستويات عالية من رضا أصحاب الأعمال.

ويرى (صالح، 2013 ص 166) أن الالتزام ببرامج جودة الحياة الوظيفة تؤدي إلى تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية من خلال توفير بيئة عمل أكثر مرونة وتنافسية وولاء ودافعية.

أما "المغربي" فيرى أن المنظمات تسعى إلى تحقيق المزايا والأهداف المتعددة نتيجة تبنيها لبرامج جودة الحياة الوظيفية وهي: (المغربي، 2011، ص33).

- توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين.
- التأثير الإيجابي على الأداء التسويقي.
- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الأعمال البشرية مثل التدريب وانتقاء فارق عمل واستقطاب العاملين.

ويضيف السالم أن ابرز الأهداف التي تسعى إدارة الموارد البشرية إلى تحقيقها من خلال برامج تطوير جودة حياة العمل ما يلي: (مؤيد 2009، ص351).

- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين ومساعدة العاملين على الانتماء للمنظمة وعدم الهجرة إلى منظمات أخرى.
- زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل التفاعلي بين أهداف المنظمة وأهدافهم وتقليص عدد الحوادث وحجمها ونوعها إلى أدنى مستوى ممكن.
- المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع.

وبصفة عامة يمكن إبراز أهداف توجد حياة العمل في أهداف تتعلق بالمؤسسة وأخرى تتعلق بالموظفين أما أهداف المؤسسة يمكن تلخيصها في ما يلي:

- توفير التشجيع الكافي الذي يحتاجه الموظف وقدراته وامكانياته لتحقيق مستقبل وظيفي ناجح لهم بالمؤسسة.

- تقليل معدل دوران العمل والتغيب وحوادث العمل وتعزيز الدافعية والرضى المهني لخلق الجو التنافسي داخل المؤسسة.

أما أهداف الموظفين فيمكن تلخيصها في ما يلي:

- الاستخدام الأمثل لبرامج الموارد البشرية
- تقلد مناصب ووظائف تتناسب والمؤهلات العلمية للموظفين.
- الاستفادة من فرص الترقية والحصول على مستوى مناسب من الأجور وعلاوات.
- إشباع الحاجات الإنسانية الأساسية الأمانة الاجتماعية وحاجات المكانة والتقدير وتحقيق الذات.

5- عناصر جودة حياة العمل:

يشير " **pandija** " إلى أن تحديد التغييرات العملية ومشاركة العمال في برنامج تحسين الجودة والتكامل الاجتماعي في تنظيم العمل وكذلك العلاقة الاجتماعية لحياة العمل، التعويضات العادلة، والأمان، ظروف العمل الأمانة والصحية، مشاركة العمال في برنامج تحسين الجودة وتطبيق ظروف العمل الأمانة وصحية للاندماج الاجتماعي في تنظيم العمل والتعويضات العادلة والأمن الاجتماعي تكون الجودة ذات الصلة بحياة العمل. (**Pandija, 2015, p09**)

ومن خلال اطلاعنا وفي حدود إمكانياتنا نجد انه يوجد تباين بين الباحثين فيما يخص عناصر جودة حياة العمل التي يرى البعض منهم أنها على النحو التالي:

5-1 المشاركة في اتخاذ القرارات:

إن مشاركة العاملين تعني السماح للعاملين بالمشاركة في القرارات التي تؤثر عليهم، وهذا لا يعني الفوضى حيث تتنازل الإدارة عن مسؤولياتها وأدوارها في اتخاذ القرار، وكذلك هو محفز معنوي يساعد على اتخاذ القرارات لان الموظفين اكثر احتكاكا بالعمل وتفاعلهم

بالمشكلات اليومية، وبالتالي عند إشراك العاملين في اتخاذ القرار فانهم سيكونون حارسين اكثر في تطبيق الأداء والقرارات بكل أمانة (أبو العزم 2001، ص163).

كما أن عملية اتخاذ القرارات ترتبط بالتنظيم من زوايا متعددة أهمها: الهيكل التنظيمي، الاجراءات التنظيمية، طبيعة العلاقات بين العاملين، تقسيم العمل ومسؤولية العاملين (العجمي، 2015، ص232).

وتعتبر مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات فرصة لإبداء الرأي وترشيد القرارات الأمر الذي يؤدي إلى رفع معنويات المرؤوسين وتحقيق الانسجام في بيئة وظروف العمل (الحسني 2016، ص18).

حيث يتاح للعاملين فرصة إبداء الرأي وأفكارهم واقتراحاتهم، الأمر الذي يزيد من تحسين طرق العمل، وهناك عدة مزايا لاشتراك العاملين في اتخاذ القرار يمكن ابراجها في الآتي: (حاد الرب 2008، ص73).

- تحقيق درجة عالية من الرضا والالتزام الوظيفي لدى العاملين.
- زيادة الإنتاجية وخفض المعدل الحوادث.
- الحصول على أفكار واقتراحات ابداعية.
- المساهمة في حل المشكلات واتخاذ القرارات بطرق ديمقراطية.
- تحقيق الرضا الكامل لاحتياجات العملاء ورغباتهم وطموحاتهم.

5-2 الأسلوب الإشرافي:

يعرف الإشراف بانه فن العمل مع مجموعة من الناس، يمارس المشرف عليهم سلطته بطريقة تزيد من الفاعلية في أداء العمل (براة، 2012، ص39)، وهنا يمكن التأكيد على وجود علاقة قوية بين نمط القيادة والإشراف ورضا العاملين عن أعمالهم المطلوبة، فالرئيس الذي يتبع الأسلوب البيروقراطي في قيادة مرؤوسيه ما يكسب ولا يتهم مما يؤدي إلى تعزيز

مشاعر الاستياء اتجاهه، أما القائد أو الرئيس الذي يعتمد على الأسلوب الديمقراطي في القيادة ويجعل المرؤوس موضوع اهتمامه في القرارات التي يتخذها يؤدي إلى تطوير علاقات الولاء لديهم للعمل والمنظمة، وهذا له تأثير على رضاهم عن العمل (ابو حميد 2017، ص18).

3-5 ظروف العمل:

إن ظروف العمل وبيئته تتمثل في الظروف المحيطة بالفرد أثناء قيامه بأعمال وظيفيته والتي تؤثر بصورة واضحة على مقدراته الذهنية والجسمية (السليمي، 2015، ص4).

وهناك من يرى أن ظروف العمل لا تكون فقط من المكونات المادية ولكنها تشمل أيضا الجانب النفسي والاجتماعي (العمرى 2017، ص71).

6- برنامج تحسين جودة حياة العمل:

تتوفر لدى المنظمات مجموعة البرامج لتحسين جودة حياة العمل وتنقسم هذه إلى نوعين رئيسيين:

أولاً: البرامج التقليدية:

ويقصد بها مجموعة من البرامج التي اعتادت المنظمات على استخدامها حيث يعود استخدام مثل هذا البرامج منذ ستينات القرن الماضي، والتي تأثرت بالإرث الفكري في مدارس الإدارة ممثلة بمبادئها المعروفة، كما يقصد بالتقليدية معرفة كل أو اغلب المنظمات بهذه البرامج (محمد إبراهيم محمد منصور، إشراف محمد هاشم اغا، ص27).

وتتمثل هذه البرامج على الأتي:

1- برامج تحسين بيئة وظروف العمل:

حيث يقوم هذه البرامج على الاهتمام بالظروف الطبيعية لمكان العمل وذلك لتأثير هذه الظروف على نفسية العاملين واتجاهاتهم ومواقفهم التي تؤثر في دورها على قدرتهم الانتاجية وتتضمن هذه البرامج عادة على:

- تهيئة مكان عمل نظيف ومرتب من حيث الإضاءة والتهوية والرطوبة.
 - معالجة حالات التعب والإرهاق التي تعكسها مراجعة منحنيات الإنتاج للعاملين.
- ويتم عن طريق إعادة النظر بساعات العمل وتطبيق نظام فترات الراحة والتركيز على المعاملات الإنسانية للعاملين للتقليل من مصادر الضوضاء وخاصة في الأعمال التي تستخدم فيها الآلات والمعدات التي تسبب الضجيج.

2- الصيانة البشرية:

تتضمن برامج الصيانة البشرية مجموعة من الاجراءات التي تستهدف عدم تأكل مهارات وخبرات العاملين، إضافة إلى تطوير مهاراتهم وقدراتهم ومعارفهم لغرض الإبداع والابتكار، وتبرز في مقدمة هذه الاجراءات الاهتمام ببرامج التدريب والتطوير إضافة إلى إعادة النظر بسياسات الأجور والحوافز.

3- الرفاهية الاجتماعية:

يشير مفهوم الرفاهية إلى حالة السعادة والرضا الوظيفي والاحتفاظ بالموارد البشرية وتطويرها، حيث عرفت منظمة العمل العالمية رفاهية العمل بانها التسهيلات الخدماتية والمرافق المقدمة في المطاعم ووسائل الترفيه والاستحمام وترتيبات السفر من والى العمل ومكان للمبيت للموظفين الذين تبعد أماكن سكنهم عن مكان العمل.

4- الرعاية الصحية:

تلعب الرعاية الصحية دور مهما في تحسين نوعية حياة العاملين لا بل إن التشريعات القانونية في الكثير من الدول تفرضها على المنظمات بان تنقيد بالالتزامات الصحية، يتم من خلالها تقديم خدمات طبية تستهدف الاهتمام بالنواحي الصحية والمعنوية والنفسية للعاملين.

5- برنامج الأمن والسلامة المهنية:

إن التركيز على برامج الأمن والسلامة المهنية يمكن أن تستخدم لتحذير الفرد العامل من خطر الاستخدام الخاطئ للمعدات الانتاجية كما تستخدم لأغراض النوعية وضرورة الحفاظ على مستوى معين من كفاءات واستخدام معدات الإنتاج (نفس المرجع السابق، ص28).

6- برامج العلاقات الإنسانية:

تظهر أهمية برامج العلاقات الإنسانية لتحسين جودة حياة العمل في كون تلك البرامج تستهدف إرساء أسس علاقات صحيحة ما بين الادارة والعاملين وفيما بين مجموعات العمل والعاملين في برامج العلاقات الإنسانية يتضمن إشاعة حالة التعاون وروح الفريق بين أعضاء المنظمة، وبما يخلق شعور الانتماء لديهم ويحفزهم باتجاه اعتبار أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة في أهداف واحدة (نفس المرجع السابق، ص28).

ثانيا: البرامج الحديثة:

ويقصد بها البرامج والنشاطات التي تمارسها المنظمات بما يتلاءم مع طبيعة التغيرات في أعمالها وخصائص الأفراد العاملين فيها وخصائص البيئة التي تعمل في إطارها، وقد جاءت هذه البرامج نتيجة التغيرات والتطورات في بيئة الأعمال مما الزم المنظمات أن تعيد النظر ببرامج تحسين جودة حياة العمل التقليدية في جعلها في إطار استراتيجي يوجه لتنمية

الشعور بالمصير المشترك للفرد العامل والمنظمة على حد سواء، ولتحقيق ذلك اتجهت المنظمات وهو استخدام البرامج التالي:

1- إعادة التصميم الوظيفي:

هو الهيكل المخططة الواعية لجهود الأفراد وفرق العمل في مكان العمل، حيث يساعد التصميم الوظيفي على تحديد المهام الواجب تنفيذها وكيفية التنفيذ وعدد المهام المنفذة وترتيب المهام قيد التنفيذ، فهدف تنظيم الوظيفة هو تطوير مهام العمل لتلبية متطلبات المنظمة والتكنولوجيا في نفس الوقت، أيضا تحقيق احتياجات وطلبات الأفراد حيث تحرص المنظمة أثناء التصميم الوظيفي على تبسيط المهام الوظيفية للفرد، إضافة إلى توسيع وإسراء مهام العمل وزيادة مجال العمل للعاملين، سياسة الدوران الوظيفي بين العاملين مما له الأثر الإيجابي على زيادة الانتاجية، مهارة معرفة الأفراد وقدراتهم على المشاركة واتخاذ القرارات المناسبة.

ويتضح مما سبق أن اهم العمليات التفاعلية في المنظمات هو التصميم الوظيفي لأنه حلقة ربط بين تحسين الأفراد وتحسين الإنتاجية، كما أن البعد الجوهري لجودة حياة العمل في المنظمة تتمثل في تحسين رفاة العاملين للإنتاجية (محمد ابراهيم محمد منصور، ص29).

2- ترتيبات العمل البديلة:

إن إدارة الموارد البشرية مع الإدارات الأخرى في المنظمة تسعى للمساهمة من اجل إحداث المرونة في العمل وذلك يهدف لإتاحة فرص اختيار متعددة أمام الموظفين لأداء مهامهم في الأوقات التي تناسب طرقهم الخاصة أو العائلية.

أ. جداول العمل المرنة: أحيانا من الصعب العمل طوال فترة الدوام في نفس الوقت تلبية للالتزامات العائلية والشخصية لذلك بدأت الكثير من المنظمات الاستجابة لاحتياجات

موظفيها عن طريق توفير جداول عمل مرنة لهم مما يعود على المنظمة إيجابيا من خلال تقليل الاضطرابات في العمل وزيادة انتاجية الموظفين وولائهم ورضاهم الوظيفي الذي بدوره يقلل من معدل تركهم للعمل والتكاليف الناتجة عنه.

ب. **العمل عن بعد:** إن هذا النظام يسمح للعاملين بالعمل من منازلهم أو من أي مكان آخر غير مكان العمل الفعلي، وذلك من خلال استخدام الموظف للحاسوب وشبكة الأنترنت أو أي نظام اتصالات آخر، وهذا يلاحظ أن هناك بعض الأعمال التي لا يمكن أدائها عن بعد مثل عمليات الإنتاج والتشغيل والصيانة وغيرها، إلا انه يمكن إدارتها عن بعد.

3- الإدارة بالمشاركة:

يعبر مفهوم مشاركة العاملين عن الطرق والوسائل التي تستخدمها المنظمات لدمج العاملين في المنظمة وزيادة الصلاحيات المخولة لهم في أداء أعمالهم بما يؤدي إلى الرضا الوظيفي وبناء علاقات إنسانية فعالة (نفس المرجع السابق، ص30). فمن خلال هذه البرامج نستخلص مجموعه من النقاط:

- توفير ظروف عمل افضل تمتاز بالارياحية.
- توفير عمل اكثر مرونة وولاء.
- منح العاملين الفرصة للمساهمة في وضع الأهداف الخاصة بالمؤسسة وتشجيعهم على حل المشكلات.
- تعظيم القدرة التنافسية للمنظمة.

7- أبعاد جودة حياة العمل:

تناول مفهوم جودة حياة العمل عوامل ومعاني متباينة للجهود والأنشطة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية افضل للعاملين، والملاحظ انه يوجد العديد من التباينات للأبعاد بهذا المفهوم سنحاول عرض وجهات نظر لبعض الباحثين، حيث أن معظم الأبحاث حول جودة حياة العمل تعتبر الرضا كمتغير تابع من ناحية أخرى بسبب الطبيعة الديناميكية للمشكلة بحيث يجب التعامل مع الرضى الوظيفي كسبب وليس فقط كنتيجة لنوعية الحياة في العمل، وبالتالي يجب علينا أن نعتزف بان الباحثين يتفقون مع بعضهم البعض حيث انهم جميعا يسترشدون بالفكرة وهي إعطاء أهمية اكبر للبعد الإنساني في العمل، بالإضافة إلى انه يمكننا تحديدها مشتركة وهي مؤشرات على نوعية الحياة في العمل واثرها على العلاقات بين الناس، ولأنها تسمح بمشاركة اكبر من العاملين في بيئة العمل من خلال توفير المزيد من المسؤوليات. (Lalame, 1994, p26).

ونجد من يحدد أبعاد جودة حياة العمل في ما يلي:

- السيطرة على العمل.
- مدى استخدام الحكم الخاص.
- أهمية القرارات.
- فرص التعلم.
- استخدام المهارات والقدرات.
- السيطرة على معايير كفاية العمل.
- ردود الفعل على الأداء.
- التحدي في العمل.

- صنف العمل.
 - التفاعلات مع زملاء العمل.
 - الاعتراف في العمل.
 - إمكانية الالتزام بالعمل الفخري.
 - إمكانيات توصيل العمل إلى المنتجات النهائية للمنظمة.
 - مدى تحضير العمل الصحيح في المستقبل.
 - المشاركة في صنع القرار التنظيمي.
- بشكل عام تركز الجهود المبذولة لتحقيق جودة حياة العمل على الأبعاد التالية: (جاد الرب 2015، ص ص 451-452).

- توفير بيئة عمل صحية وامنة.
- إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين.
- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع.
- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي.
- إعادة تصميم وإسراء الوظائف والمستجدات الحديثة وتشجيع طموحات العاملين.
- عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية.
- إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي.
- إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الانتاجية والكفاءة.
- توفير فرص عمل متكاملة.
- العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم.

خلاصة الفصل:

في نهاية الحديث عن جودة حياة العمل يمكن القول أن جودة حياة العمل هي مجموعة من الممارسات التي تتبناها إدارة الموارد البشرية بهدف زيادة رضا العمال عن مؤسستهم وذلك في سبيل تحسين ولائهم التنظيمي داخل المؤسسة ومن خلال إحداث تغييرات إيجابية بكل ما يتعلق بالموارد البشري في المؤسسة.

الفصل الثالث

الاحتراق النفسي

تمهيد

- 1- مفهوم الاحتراق النفسي.
- 2- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي.
- 3- مراحل الاحتراق النفسي.
- 4- أبعاد الاحتراق النفسي.
- 5- أسباب الاحتراق النفسي.
- 6- أعراض الاحتراق النفسي.
- 7- مستويات الاحتراق النفسي.
- 8- آثار الاحتراق النفسي.
- 9- الوقاية من الاحتراق النفسي.
- 10- علاج الاحتراق النفسي.
- 11- قياس الاحتراق النفسي.

خلاصة الفصل.

1- مفهوم الاحتراق النفسي :

الاحتراق النفسي لا يحدث دفعة واحد ولكنه يبدأ بصورة تدريجية عبر فترات زمنية ممتدة حيث يمر الفرد بسلسلة من الضغوط النفسية لا يستطيع التغلب عليها فتصل به في النهاية.

- يعرف تايلر TAYLOR الاحتراق النفسي بأنه من المؤثرات السلوكية ناتجة عن الضغط الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل لفترة طويلة .

- اما كرئيس SHERNISS : تعرف الاحتراق النفسي بأنه العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالتزامه السابق بالعمل من ارتباطه بعمله نتيجة ضغوط العمل التي يتعرض لها المهني أثناء أداء هذا العمل.

- ويرى ماسلاش Maslash " الاحتراق النفسي بأنه فقدان الاهتمام بها الأشخاص الموجودين في محيط العمل ،حيث يحس الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي اللذين يجعلان من هذا الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين، كما أن الاحتراق النفسي خبرة انفعالية فردية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي.

إن الاحتراق النفسي تسببه مجموعة من الضغوط النفسية التي تبدأ بأعراض جسدية ونفسية، تجعل الفرد فريسة سهلة لتبدل مشاعره ونقص شعوره بالإنجاز الشخصي، لأن الاحتراق يصب الفرد بصفة عامة وأصحاب المهنة بصفة خاصة (معروف خديجة، 2017، ص7).

2- النظريات المفسرة للاحتراق النفسي :

حاولت بعض النظريات تفسير الاحتراق النفسي وإن كانت لم تتعرض لها بطريقة مباشرة، بحيث تم ربطه بضغوط العمل، لكن النظريات قامت على مجموعة من المبادئ

لها صلة بالاحترق النفسي، وتتمثل هذه النظريات فيما يلي:

2-1 النظرية السلوكية:

تتعامل هذه النظرية مع السلوك على أنه مخرج نهائي للظروف البيئية المحيطة وعليه يمكن التنبؤ بالسلوك النهائي للإنسان إذ ما استطعنا التحكم في الظروف البيئية المحيطة بالشخص، كما يرى رواد هذه النظرية أن الاحتراق النفسي هو سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة الغير مناسبة، ولم تغفل هذه النظرية عن حقيقة المشاعر والإدراك والأحاسيس والعمليات العقلية الداخلية للفرد، بل تعترف بوجودها، وهي التي تطبق السلوك وتتحكم به، وتتأثر في الوقت نفسه بالظروف البيئية، وأنها نتائج وليست أسبابا وعليه يمكن أن نعزو الاختلاف في الإدراكات إلى الاختلاف في الخبرات.

فكل منا يدرك حدثا من خلال تجربته وخبرته الشخصية مع المواضيع المماثلة، وعليه فإن المخرجات النهائية سببها الرئيسي هو الخبرات السلبية التي نمر بها.

حسب النظرية السلوكية فإن عملية الاحتراق النفسي ناتجة عن عوامل بيئية وأنه يمكن التحكم بعملية الاحتراق النفسي بالدرجة التي تستطيع فيها التحكم في الظروف البيئية المحيطة (Canou. Pierre, Mauranges Aline, 2001)

2-2 نظرية التحليل النفسي:

ركزت نظرية التحليل النفسي على ثلاث مكونات للشخصية وهي (الأنا ، الأنا الأعلى الهو) وحددت لكل مكون دوره في نمو الشخصية وتفاعلها لذلك، فقد نظرت للاضطراب الذي يصيب الفرد نتيجة للصراع الذي يحدث بين مكونات الشخصية السابقة الذكر.

فقد فسرت هذه النظرية الاحتراق النفسي على أنه سلوك دفاعي ونوعا من الهروب وطريقة للتكيف، كما ذكرت أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد على الأنا لمدة طويلة،

ذلك مقابل الاهتمام بالعمل مما قد يمثل جهداً مستمراً لقدراته، مع عدم تمكنه من مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للطلبات الغير مقبولة بل المتعارضة مع مكونات الشخصية، مما ينشأ عنه صراع بين تلك المكونات الذي ينتهي في أقصى مراحلها للاحتراق النفسي، أو أنه قد ينتج عن فقدان الأنا المثل الأعلى لها وحدوث فجوة بين الأنا والآخر الذي تعلق به، وفقدان الفرد جانب المساندة، كما أنه يمكن استخدام بعض فنيات مدرسة التحليل النفسي لعلاج الاحتراق النفسي كالاسترخاء (جمعية السيد يوسف، 2004).

2-3 النظرية الوجودية:

أما أصحاب هذه النظرية فيركزون في تفسيرهم للاحتراق النفسي على وجود المعنى في حياة الفرد، فحينما يفقد الفرد المعنى والهدف من الحياة فإنه يعاني من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم حماية حياته ويحرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة هذه الحياة، مما يجعله عرضة للاحتراق النفسي.

لذلك فالعلاقة بين الاحتراق النفسي وعدم الإحساس بالمعنى في الحياة علاقة تبادلية، فهما وجهان لعملة واحدة أن جاد القول، من هنا تقول أنه فقدان المعنى في حياة الموظف يمكن أن يسبب له الاحتراق النفسي.

ومع هذا فلا يمكن الاختصار على وجهة نظر واحدة ولكن يمكن الدمج بين تلك الآراء فنقول بأن الاحتراق النفسي مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية تنتج عن تفاعل سمات الفرد وسقائه مع البيئة المحيطة به، مما يعرضه للاحتراق النفسي وقد يترك عمله أو على أقل تقدير توجد النية لترك العمل إذ وجد عملاً مناسباً غير عمله الحالي مما يبين الأثر الخطير للاحتراق النفسي على المجتمع كله (الزهراني نوال بنت عثمان أحمد، 2008، ص 19).

3- مراحل الاحتراق النفسي:

الاحتراق النفسي ظاهرة لا تحدث فجأة، ولكنها تحدث بالتتابع وعلى مراحل، وهذا ما يؤكدته (ماتسون وايفانسفيك، 1987 م)، حيث يريان أن ظاهرة الاحتراق تتضمن المراحل الأربعة التالية :

3-1- مرحلة الاستغراق (الشمول):

وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفع وتشمل حالة من الاستثارة والسرور وعندما يحدث عدم اتساق بين ما هو متوقع عن العمل وبين ما يحدث فعليا فإن هذا ما يؤدي إلى الاحتراق النفسي، وتُعرف هذه المرحلة بمرحلة الاستثارة الناتجة عن الضغوط Stress Arousal ، أو الشد العصبي الذي يعيشه الفرد في عمله، ويرتبط بالأعراض التالية: سرعة الانفعال، والقلق الدائم، وفترات من ضغط الدم العالي، والأرق والنسيان، وصعوبة التركيز، والصداع.

3-2- مرحلة الكساد:

وفيها ينخفض مستوى الرضا عن العمل تدريجا وتقل الكفاءة وينخفض مستوى الأداء في العمل وتتنخفض الاستثارة التي كانت في المرحلة الأولى ويشعر الفرد فيها باعتلال الصحة النفسية، وينتقل اهتمام الفرد من العمل إلى مظاهر الحياة الأخرى مثل الاتصالات الاجتماعية والهوايات وممارسة أنشطة معينة لشغل أوقات الفراغ، وتعرف كذلك بمرحلة الحفاظ على الطاقة Énergie Conservation، وتشمل هذه المرحلة بعض الاستجابات السلوكية مثل: التأخر عن مواعيد العمل، وتأجيل الأمور المتعلقة بالعمل، وزيادة في استهلاك المنبهات، والانسحاب الاجتماعي، والشعور بالتعب المستمر.

3-3- مرحلة الانفصال:

وفيها يدرك الفرد ما يحدث، ويبدأ بالانسحاب النفسي ويرتفع لديه بذلك مستوى

الإجهاد النفسي ويصل الفرد إلى الإنهاك المزمن واعتلال الصحة البدنية والنفسية، ومن أعراضه الاكتئاب المتواصل، واضطرابات مستمرة في المعدة، وتعب جسدي مزمن، وإجهاد ذهني مستمر، وصداع دائم، والرغبة في الانسحاب النهائي من المجتمع، وهجر الأصدقاء.

3-4- مرحلة الاتصال:

وتعتبر هذه المرحلة أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق النفسي، وفيها تزداد الأعراض البدنية والسلوكية سوءا وخطرا، حيث يختل تفكير الفرد نتيجة ارتياب وشكوك الذات ويصل الفرد بذلك إلى مرحلة التدمير، ويصبح الفرد في تفكير مستمر لتترك العمل أو حتى التفكير في الانتحار، وليس من الضروري وجود جميع الأعراض بكل مرحلة للحكم على وجود حالة الاحتراق، ولكن ظهور عرضين أو أكثر في كل مرحلة يمكن أن يشير إلى أن الفرد يمر بأحد مراحل الاحتراق النفسي (عبد الرحمان خطارة، 2018، ص 49 - 50).

4- أبعاد الاحتراق النفسي :

طبقا لماسلاش وزملائها (Maslach et al ,1978) فإن اصطدام المهن الضاغطة بسبب مشاعر التوتر الشديد والدائم مع الناس، والذي يقود إلى فقدان الاهتمام، وعدم الالتزام، وهما عكس اتجاهات العمل الأصلية وتظهر هذه المشاعر في ثلاث أبعاد:

4-1- الإجهاد الانفعالي: L'épuisement émotionnel

بما أن المشاعر الانفعالية إستنزفت فإن العاملين لا يستطيعون أو ليس لديهم القدرة على العطاء كما كانوا من قبل، وتتمثل هذه المشاعر في شدة التوتر، والإجهاد، وشعور العامل بأنه ليس لديه شيء متبق ليعطيه للأخرين على المستوى النفسي.

4-2- تبدل الشعور: Dépersonnalisation

وبوضح الإتجاهات السلبية تجاه من يعمل معهم العامل المحترق نفسيا، وهذه

الإتجاهات السلبية والتي تكون أحيانا تهكمية (ساخرة) لا تمثل الخصائص المميزة للعامل.

4-3- نقص الإنجاز الشخصي: Accomplissement personnel

وهذا البعد يبدأ حينما يبدأ الأفراد في تقييم أنفسهم تقييما سلبيا، وحينما يفقدون الحماس للإنجاز، وعندما يشعر العامل بأنه لم يعد كفاء في العمل مع عملائه وبعدم قدرته على الوفاء بمسؤولياته الأخرى (سماني مراد، 2012، ص 20-21).

5- أسباب الاحتراق النفسي :

في هذا الصدد يرى كل من "ماسلاش وولتير" (1997) ان أسباب الاحتراق النفسي تعود إلى العمل الزائد والمكثف والذي يتطلب جهدا أكثر، إضافة إلى العمل الذي يتسم بالتعقيد ويضعف السيطرة عليه، فمثلا على المكافأة والأجور التي لا تعادل مقدار الجهد المبذول بحيث يتطلب من الموظفين تقديم الكثير مقابل الحصول على القليل مما يفقدون المتعة في العمل، مع الغياب في العمل للعلاقات العاطفية وكذا اللمسات الانسانية، وعموما هناك عدة أسباب لحدوث الاحتراق النفسي والتي يمكن إجمالها في ما يلي:

5-1 أسباب شخصية :

بحيث أن الإنسان الأكثر انتماء والتزاما بعمله وخلصا له، هو الشخص الأكثر عرضه للاحتراق النفسي من غيره، ويرجع ذلك كونه تحت ضغوط من أجل العطاء، وفي نفس الوقت يواجه ظروفًا خارجة عن إرادته قد تقلل من هذا العطاء، ومن العوامل المؤثرة أيضا مدى ما يتمتع به الموظف من قدرات ذاتية على التكيف ومستوى الطموح لديه، فالمستشار الذي يتفانى في عمله ويرغب في تحقيق حاجة بأعلى درجة من النجاح يتعرض إلى ظاهرة الاحتراق النفسي أكثر من غيره إذا ما واجهته مشكلات (مهند عبد السلام العالي، 2003، ص 32).

5-2 أسباب اجتماعية :

تجد العديد من المؤسسات نفسها أحياناً ملتزمة بتحمل عبء العمل من قبل أفراد المجتمع اللذين يلقون أعباءهم عليها، الأمر الذي يرفع من درجة العبء الوظيفي للعاملين اللذين يعملون في هذه المؤسسات، وإزاء محاولات هؤلاء التوفيق بين مصلحة العمل وأهوائه ومصلحة المواطنين، يجد العاملون الأكثر التزاماً وانتماءاً لمهنتهم أنفسهم عاجزين عن تقديم خدمات متميزة مما يدفع بهم إلى الإحباط والإحساس بالتراجع إزاء متطلبات مجتمعهم، وبالتالي يحدث لديهم حالة من عدم التوازن الذي يجعلهم عرضة للاحتراق النفسي.

حيث أن العامل نجده يبني مجموعة من التوقعات حول طبيعة العمل والقائمين به حيث يشترط فيها معظم أفراد المجتمع منها:

- الكفاءة التأهيلية.
- يتميز العملاء بصورة عامة بروح التعاون والتقدير لمقدم الخدمة.
- العمل المهني يمتاز بالإشارة والتنوع.
- العلاقة الودية بين العاملين في المهنة نفسها.
- الاستقلالية عند الموظفين فيما يتعلق بقراراتهم ونوعية الخدمات التي يقدمونها.
- ظاهرة الالتزام والإخلاص والتفاني في العمل عند هؤلاء الموظفين.

نجد أن بعض هذه التوقعات حقيقية، لكن أغلبيتها لا تتحقق عند عدد كبير من الموظفين في المجتمع وبالتالي فإن معظمهم يبدأ حياته المهنية بتوقعات عالية وسرعان ما يصطدم بالواقع عندما يواجه مشاكل في العمل عكس الصورة التي رسمها للوظيفة وهذا بدوره ما يساهم في الضغط أو الإجهاد الوظيفي وزيادة فرص الاحتراق النفسي (عسكر علي 2005، ص40).

3-5 أسباب مهنية:

للجانب الوظيفي أو المهني دور كبير في الإصابة بالاحتراق النفسي، كون أن الوظيفة مهمة جدا في حياة الفرد من حيث تحقيق حاجاته الأساسية كالسكن والرعاية الصحية، فضلا عن أثرهما في تكوين شخصية الموظف وشعوره بالتقدير والاحترام والاستقلالية، فضلا عن فشل الموظف في تحقيق احتياجاته الشخصية المتوقعة من الوظيفة سيدفعه للشعور بعدم الرضا الوظيفي والضغط المؤدي في نهاية المطاف إلى الاحتراق النفسي (شاكر سوسن، 2010، ص15).

وقد استعرض أبو أسعد، أحمد عبد اللطيف (2009) مسببات أخرى للاحتراق النفسي نذكر منها :

- القيام بنفس الأعمال ولفترة طويلة.
- العمل بشكل كبير مع الشعور بإنجاز أقل.
- النقص في الإحساس بالإنجاز، فهنا يشعر المرشد بأنه لم يعد يحس بإنجاز ولا توجد نتائج لعمله.
- كون المرشد يعمل تحت ضغط هائل لتقديم المساعدة والوصول لأهداف من قبل الإدارة والمشرفين وأولياء أمور الطلبة والطلبة أنفسهم.
- الصراع مع الزملاء والمشرفين والإدارة نتيجة الغموض في الدور في بعض الأحيان.
- عدم الحصول على فرصة التجربة الشخصية والابداع.
- عدم القدرة على حل النزاعات الشخصية كالمشكلات المالية.
- نقص الثقة بين المشرف والمرشد.
- العمل على عدد كبير من الناس حيث سيؤثر هؤلاء على المرشد بطباعهم المختلفة(أبو أسعد أحمد عبد اللطيف، 2009، ص17).

6- أعراض الاحتراق النفسي :

للاحتراق النفسي مجموعة من الأعراض تميزه عن غيره من الظواهر، وقد قام بعض الباحثين بتصنيف هذه الأعراض، فصنفها "سيدولين أنطوني" Cedoline Anthony (1982) في كتابه الاحتراق النفسي في التعليم الحكومي الأعراض والأسباب ومهارات البقاء" تقديمًا شاملاً لأعراض الاحتراق النفسي مشيراً إلى أنه من النادر أن نجد شخصاً خالياً من أي هذه الأعراض وأهمها :

6-1 الأعراض الجسمية :

وتتمثل في الإجهاد والاستنزاف، تصلب وألم في العضلات، ارتفاع ضغط الدم، كثرة تناول الأدوية والكحول والتدخين، أمراض القلب.

6-2 الأعراض العقلية أو المعرفية :

تتمثل في ضعف مهارات منع القرار، وعيوب في معالجة المعلومات، ومشكلات تنظيم الوقت، التفكير المفرط في العمل، عدم القدرة على التركيز، تكرار نمط واحد في العمل.

6-3 الأعراض الجسمية :

هي إهمال الموظف للجانب الاجتماعي والعلاقات مع الآخرين خارج العمل وتخصيص كل وقته لوظيفته والفاعلية المنخفضة مع الآخرين، وتفريغ الضغط في البيت والعزلة الاجتماعية.

6-4 الأعراض النفس العاطفية :

تتمثل في التبرير والانكاد والغضب واللامبالاة والمقاومة وانخفاض تقدير الذات ونقص الإحساس بالمسؤولية، استنفاد الطاقة بالإضافة إلى لوم الآخرين في حالة الفشل (عبد العالي سليم مهند ، 2003 ، ص21).

6-5 الأعراض الروحية:

عندما يحصل الاحتراق النفسي لمرحلة متقدمة فإن الأنا تصبح معقدة، فتصبح أعراض الضغط الجسدية منتظمة، فتدني درجة الثقة بالنفس، وكذلك تصبح فعالية العمل ضعيفة وتصبح العلاقات الاجتماعية بشكل كبير وتصبح الحاجة إلى التغيير والهروب من الواقع هي الفكرة الرئيسية التي تسيطر على تفكير الشخص، وعندما لا يجد الموظف سوى خيارات التقاعد أو تغيير الوظيفة أو العلاج النفسي (عوض أحمد، 2007، ص24).

وهناك أعراض جسدية أخرى منها :

- تزايد معدلات الغياب
- حرص الموظفين على الانجازات والعطل الأسبوعية والأعياد وابداء الفرحة لها.
- الانصراف إلى البيوت بسرعة مع انتهاء الدوام اليومي.
- القلق اليومي والاجهاد الجسدي
- اضطرابات النوم، الأرق، أو حاجة شديدة إلى النوم.
- مشكلات عصبية نفسية، فقدان مجال الرؤية والنسيان.
- ضعف التركيز والتفكير، القابلية للإثارة (رضوان، سامر حميل، 2002، ص45).

ومن خلال ما درسناه نستخلص أن الاحتراق النفسي ظاهرة متعددة ومختلفة الأعراض، التي من خلالها نستطيع التعرف عليه وكذا تمييزه عن غيره من الظواهر الأخرى أو حتى المشابهة له.

7- مستويات الاحتراق النفسي :

أشارت "أسبانيول" Spaniol إلى أن الاحتراق النفسي مشاعر ارتبطت بروح العمل وقد حدد له ثلاث مستويات وهي :

7-1- احتراق نفسي منخفض :

وينتج عنه نوبات قصيرة من التعب والقلق والإحباط والتهميش.

7-2- احتراق نفسي متوسط :

وينتج عن نفس الأعراض السابقة لكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.

7-3- احتراق نفسي مرتفع :

وينتج عنه أعراض جسمية مثل : القرحة، آلام الظهر المزمنة نوبات الصداع الشديدة وليس من الغريب أن يشعر العاملون بمشاعر الاحتراق النفسي المتوسطة والمعتدلة، ولكن عندما تلح هذه المشاعر تظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق النفسي مشكلة خطيرة (بدران منى محمد علي، 1997، ص16).

وعلى ضوء ما سبق يتضح أن ظاهرة الاحتراق النفسي تتحد بثلاث مستويات أساسية بحيث يتم التعرف على كل مستوى من خلال مجموعة من الأعراض تميزه عن المستوى الآخر.

8- آثار الاحتراق النفسي :

الاحتراق النفسي ما هو إلا انعكاس أو رد فعل لظروف العمل الغير محتملة والعملية تبدأ عندما يشتكى المهني من ضغط واجهاد لا يمكنه تقليله، والتخلص منه عن طريق أسلوب حل المشكلات، فترتد حالته إلى الأسوأ من ناحية الضغط العصبي ويمكن حصر الآثار المترتبة عن هذه الظاهرة فيما يلي :

- تقليل الإحساس بالمسؤولية.
- تمتاز العلاقة مع العميل بالبعد النفسي.
- التحلي عن المثاليات وزيادة السلبية في الشخص (حمدي ياسين وآخرون، 1999، ص80).

- استنفاد الطاقة النفسية .
- لوم الآخرين في حالة الفشل.
- نقص الفعالية الخاصة بالأداء.
- كثرة التغيب عن العمل.
- عدم الاستقرار الوظيفي (نوال بنت عثمان أحمد الزهراني، 2008).

ونستخلص مما سبق أن الاحتراق النفسي ظاهرة خطيرة لها آثار سلبية كثيرة سواء على العامل بحد ذاته أو بيئة العمل المحيطة به كما قد تنتقل آثارها إلى عائلة العامل (عدي إبتسام، 2014، ص53).

9- الوقاية من الاحتراق النفسي :

إن أفضل الطرق للوقاية من الاحتراق النفسي هو محاولة اكتشافه واتخاذ الخطوات اللازمة للوقاية منه، بحيث تعتبر هذه الطريقة من أسهل الطرق وأقلها تكلفة لتجنب ميثاق الاحتراق النفسي بدلا من علاجه، وقد أشارت بعض الدراسات إلى طرق تخفيض الاحتراق النفسي لدى العاملين منها دراسة " زاستور " Zastour والتي أظهرت عددا من هذه الطرق للتخفيف من ضغط العمل وبالتالي الوقاية من حدوث الاحتراق النفسي ومنها:

- أخذ اجازات باستمرار.
- ممارسة التمارين لتخفيف الضغط مثل الاسترخاء.
- ممارسة التمارين الرياضية.
- حضور الأنشطة الترفيهية.
- تدوين علاقات شخصية مع الزملاء.

تتويج المهام التي يقوم بها الشخص أثناء العمل حتى لا يصبح عمله روتينيا(عياصرة أحمد معن محمود، 2008، ص59).

كما يمكن تطبيق الأساليب واتخاذ خطوات عملية لمراجعة الضغوط منها:

- ادارات معنى النجاح والفشل: فعلى الموظف أن يدرك النجاح الذي سيحققه أو الفشل الذي قد يواجهه.
- إدراك أو تعرف الفرد على الأعراض التي تشير إلى قرب حدوث الاحتراق النفسي.
- تكوين صدقات لضمان الحصول على الدعم الاجتماعي.
- تغيير الأدوار والمسؤوليات وإدارة الوقت وتنمية الهوايات.
- مواجهة الحياة كتحدى للقدرات الذاتية.
- الابتعاد عن جو العمل كل ما أمكن ذلك (عسكر علي، 2005، ص41).

كما ذكر "جمعة السيد يوسف" عددا من الخطوات التي يمكن اتخاذها للتعامل مع الاحتراق النفسي ومحاولة التغلب عليه وهي :

- إعادة فحص الموظف لأهدافه وأوليياته، فالأهداف الغير واقعية التي يرسمها الفرد للوظيفة قد تعرضه للإحباط والضغوط، حيث أن هناك عددا من الموظفين يضع أهدافا غامضة ولا يراجعها وهذا ما قد يعرضه للفشل.
- تقسيم الحياة إلى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية أي يركز على كل مجال يعيشه في مكانه ولا يسمح لضغوط مجال أن تؤثر على مجال آخر.
- الاعتماد على تجديد التعليمات من أجل تحسين المستوى والتخلص من الرتابة في العمل.
- خلق فضاء للاتصال على الآخر (جمعة السيد يوسف ، 2004).

يتضح مما سبق أن حالة الاحتراق النفسي ليست دائمة وبالتالي يمكن تفاديها والوقاية منها عن طريق اتباع الخطوات المذكورة سابقا.

10- علاج الاحتراق النفسي :

هناك العديد من الدراسات اهتمت بتحديد طرق التخلص من الاحتراق النفسي ومن بينها الخطوات التالية :

- وجود وصف تحصيلي للمهام المطلوب أدائها من قبل المهني، حيث يتم تقديمها له عند التحاقه بالمهنة.
- تغيير الأدوار والمسؤوليات من فترة لأخرى.
- وجود روج التأزر والاستعداد للدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية التي تتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية.
- الاهتمام ببرامج التطوير ونمو العاملين مهنيا ونفسيا (الزهراني بنت عثمان أحمد 2008).

وهناك دراسات أخرى حددت الخطوات التالية :

10-1- الأساليب الشخصية :

- ندخل ضمن الاعتقاد الشخصي لدى الفرد بأنه المسؤول الأول والأخير عن سلامته وسعادته، وبالتالي إدراك دوره فيما يجد القيام به وتتطلب إرادة قوية للاستمرار ومن أهمها:
- الاسترخاء بين الحين والآخر.
- تحديد نظام غذائي صحي وذلك من خلال تناول مجموعات غذائية بشكل معتدل والابتعاد عن المواد الغذائية الاصطناعية والتقليل من المنبهات.
- شبكة العلاقات عن طريق تشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوطيد الصداقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل بما يساعده على توفير المساندة الاجتماعية له (الجعفر عابن أحمد عبد اللطيف، 2012، ص92).

10-2- الأساليب التنظيمية :

هي تلك الخطوات والاجراءات التي تستطيع المؤسسات اتخاذها بهدف تخفيض مستويات الاحتراق النفسي لدى جميع العاملين في المؤسسة، نظرا لأن الاحتراق النفسي عنده عدة مصادر تنظيمية، لذلك فلمؤسسة بدورها تستطيع اتخاذ مجموعة من الإجراءات وهي كالتالي:

أ- تحسين المواءمة المهنية:

فالمؤسسة تستطيع تقادي جزء من الضغط على العاملين عن طريق رفع مستويات ملائمة الفرد لمهنته وفقا لميولاته ومهاراته وما تتطلبه المهنة من خلال استخدام أساليب أفضل في الاختيار والانتقاء .

ب- تحسين الاتصال داخل المؤسسة:

حيث يحدث الاحتراق النفسي أحيانا نظرا لوجود صعوبات في الاتصال بين العامل والرئيس، أو بين الموظف وزملائه، لهذا فإن أثناء نظام اتصال داخل المؤسسة ودعمه يعني تجنب الموظف ضغطا كبيرا.

ج- إزالة الظروف الخطرة من بيئة العمل:

ينتج الاحتراق النفسي في بعض الوظائف من خلال تعرض العامل لأخطار ميكانيكية أو كيميائية أو درجة حرارة شديدة أو غيرها من العوامل لهذا فالتقليل من هذه الظروف هو طريقة للتصدي من الاحتراق النفسي (الحضري بن أحمد عبد اللطيف، 2012، ص33).

وعلى ضوء ما سبق يتضح على مدى تحديد مستوى الاحتراق النفسي والكشف المبكر عنه يكون التدخل العلاجي اللازم من أجل التحكم فيه عن طريقة مجموعة من الأساليب.

11- قياس الاحتراق النفسي :

تشكل الاستجابات السلوكية والمظاهر الدالة على الاحتراق النفسي القاعدة الأساسية التي يعتمد عليها الباحثين في تصميم الأدوات تساعدهم على الإجابة عن التساؤل فيما إذا كان الفرد بخير أو محترق نفسياً، وفي العادة يقوم المستجيب بالإجابة على عبارات تقريبية بالموافقة أو عدم الموافقة عليها، أو الإجابة نفسها من بعد أو منظور تدريجي من مقياس يتفاوت من ثلاث إلى إحدى عشر خياراً، وفيما يلي أمثلة لمضمون العبارات التي تتضمنها هذه الأدوات:

- مدى الشعور بالتعب والإرهاق.
- أسلوب المعاملة مع الآخرين.
- مدى الشعور بالألم رغم غياب الأمراض البدنية.
- مدى العزلة أو القرب من الآخرين.
- أسلوب الاتصال مع الآخرين.
- النظرة الشخصية للعمل.
- درجة التفاؤل أو التشاؤم في النظرة الشخصية للحياة.
- عدم المشاركة في الأنشطة الاجتماعية.
- الشعور الشخصي بأهمية العمل الذي يزاوله.
- الشعور الشخصي اتجاه المستفيدين من خدماته للعاملين في المهن الاجتماعية.
- مدى الرغبة في مساعدة الآخرين.
- الحالة المزاجية و مدى القدرة على التحكم في الانفعال.
- درجة الطموح الوظيفي.
- غياب أو غموض الأهداف في حياة الفرد.

- مدى غياب روح الدعاية عند الفرد (علي عسكر، 2003، ص114).

نستنتج مما سبق أن الباحث يستطيع قياس الاحتراق النفسي عن طريق مجموعة من الأدوات التي تتضمن مجموعة من العبارات تعبر عن حالة المبحوث ونفسيته.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

الاجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد.

1- الدراسة الاستطلاعية.

2- منهج الدراسة.

3- ميدان الدراسة.

4- عينة الدراسة.

5- ادوات جمع البيانات.

6- الاساليب الاحصائية.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية اسقاطا لما جاء في الجانب النظري للبحث، ولا يمكن القيام بهذه الدراسة دون اطار منهجي لها يسمح بتحديد وتنظيم المعلومات التي يجب الحصول عليها بهدف الوصول الى استخلاص نتائج ميدانية تقود الى التأكد من صحة الفرضيات الموضوعية، وتتوقف قيمة النتائج لأي بحث علمي على الضبط الدقيق للإجراءات المنهجية المتبعة ولا بد من التطلع على الظروف التي سيتم فيها إجراء هذا البحث الميداني لهذا جاءت الدراسة الاستكشافية التي مهدت له، والتي اعتبرت مرتكز للبحث الميداني وذلك نظرا لأهميتها في مساعدتنا على تطبيق أدوات البحث، وعلى هذا الأساس قمنا في هذا الفصل بالتطرق الى الدراسة الاستطلاعية وتحديد المنهج المناسب وأيضاً أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المناسبة المعتمد عليها في عرض وتحليل النتائج.

1- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية احدى أهم المحطات والمراحل المهمة في الدراسات المتخصصة في العلوم الإنسانية والاجتماعية فهي تعتبر مرحلة أولية يتم فيها جمع المعلومات التي تساعد في تهيئة الجانب الميداني لدراسة والتحقق من إمكانية إجراء البحث واختيار الأدوات المناسبة وصلاحياتها.

قمنا بالاتصال بالجهات المسؤولة في المؤسسة العمومية لصناعة كهرومنزلية ENIEM تيزي وزو وذلك من أجل الحصول على الموافقة الكتابية لتمكن من إجراء الدراسة الاستطلاعية، وبعد أيام تمت الموافقة على إجراء الدراسة، ومن ثم توجه الباحث الى مؤسسة الدراسة، وبعد مقابلة المسؤولين تم اكتشاف ميدان الذي ستجرى به الدراسة.

وقد تمت الدراسة الاستطلاعية عن طريق العديد من الزيارات لميدان المؤسسة قصد جمع المعلومات والتعرف على الهيكل التنظيمي وأهم الوحدات التي تتواجد بالمؤسسة، وكان هذا في الفترة الممتدة من بداية شهر ماي (2023) نهاية شهر جوان (2023)، وقصد التعرف على مدى ملائمة بنود المقياسين مع ميدان البحث حيث تم توزيعه على (20) فرد تمثل (1.25%) من المجتمع الأصلي.

2- منهج الدراسة:

وفقا لطبيعة الدراسة الحالية وفرضياتها قمنا باستخدام المنهج الوصفي باعتباره يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي موجودة في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا.

فيعرف المنهج الوصفي بأنه محاولة الوصول الى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر مشكلة أوظاهرة قائمة للوصول إلى فهم أفضل وأدق أو وضع سياسات وإجراءات مستقبلية خاصة بها (بوقرو وجمعي، 2019، ص37).

ويهتم المنهج الوصفي بدراسة الظواهر والأحداث كما هي من حيث خصائصها وأشكالها والعوامل المؤثرة في ذلك فهو يدرس حاضر الظواهر والأحداث عن طريق توصيفها مع جميع الجوانب والأبعاد، ويهدف لاستخلاص من الحلول وتحديد الأسباب والعوامل الخارجية المؤثرة بها، للاستفادة منها في التنبؤ بمستقبل هذه الأحداث والظواهر (كمال دشلي، 2016، ص 61).

3- ميدان الدراسة:

تعتبر المؤسسة الوطنية لصناعات الكهرو منزلية مؤسسة رائدة في مجال الصناعات الكهرومنزلية على المستوى الوطني وهي تملك قدر كبير من الموارد البشرية العاملة بالمؤسسة والذي يقدر عددهم ب: 1600 عامل عبر مختلف الوحدات والمصالح المختلفة داخل المؤسسة كما تمتلك المؤسسة الوطنية لصناعات الكهرو منزلية قدرات كبيرة للإنتاج في مجال التصنيع في عدة فروع لصناعات الكهرو منزلية والتي يمكن ذكرها كالتالي:

- فرع العتاد الصحي الذي يقع بولاية عين الدفلى.
- فرع انتاج المصابيح الذي يقع بولاية معسكر.
- وحدة الطبخ: تكون مهمتها في انتاج الافران التي تعمل بالغاز والكهرباء.
- وحدة التكييف: تكون مهمتها في انتاج أجهزة تكييف الهواء، الغسالات، المدافئ.
- وحدة الخدمات التقنية: مهمتها تقديم خدمات لجميع الوحدات بتصنيع جميع قطع الغير التي تحتاجها الوحدات في العمليات الإنتاجية.
- وحدة التجارة: مهمتها شراء المواد الأولية التي يحتاجها مصنع الإنتاج.
- وحدة التسويق: مهمتها تكمن في تسويق المنتج، الاشهار، العروض، دليل المنتجات.

تعتبر المؤسسة الوطنية لصناعات الكهرو منزلية ENIEM مؤسسة اقتصادية عامة تم انشائها نتيجة إعادة هيكلة مؤسسة سونليك SONELEC والتي معناها: الشركة الوطنية لتصنيع وتركيب الأجهزة الكهرو بائية الالكترونية سنة 1989.

يقع مقر الإدارة العامة لمؤسسة ENIEM في وسط مدينة تيزي وزو أما الوحدات الإنتاجية فهي موجود في المنطقة الصناعية عيسات ايدير التي تبعد بسبعة كيلومتر عن مدينة تيزي وزو، كما أن هناك وحدات أخرى موجودة خارج ولاية تيزي وزو كالوحدة الصحية الموجودة بعين الدفلى وبالتحديد في مدينة مليانة.

وحسب القانون الجزائري الذي وقع سنة 1983 أصبحت المؤسسة الوطنية لصناعات الكهرو منزلية ENIEM مؤسسة ذات أسهم SPA برأس مال يبلغ 2.597.500.000 دج، ولمؤسسة ENIEM سياسة خاصة متعلقة بتسيير النوعية بحيث تركز في سياستها على النوعية والجودة وعلى التحسين المستمر لمنتجاتها وكذلك الخدمات المتعلقة بالطلبات وتوفير السلع في الوقت المطلوب وهذا بالطبع من أجل تحقيق رضا زبائنها، كما تراعي مؤسسة ENIEM المعايير البيئية (ISO14001) فهي تضمن سياسة النوعية وربطها مع احترام البيئة وقد طبقت المؤسسة الوطنية لصناعات الكهرو منزلية استراتيجيات تتعلق بتحسين الكفاءات لمواردها البشرية عن طريق التكوينات والى السعي المتواصل في تحسين قدرات التحكم في سيرورة التصنيع ويجدر الإشارة أيضا الى تبني المؤسسة سياسة اقتصاد الطاقة للتقليل من التلوث والنفايات الصناعية.

4- عينة الدراسة:

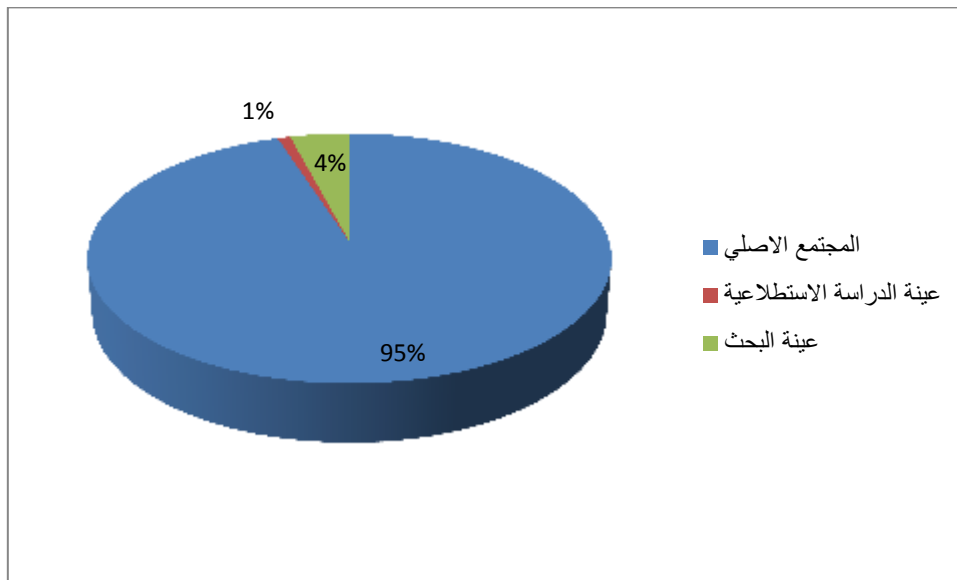
تعتبر عينة الدراسة محطة رئيسية للباحث في دراسته حيث يستلزم على الباحث أن يختار عينة تمثل مجتمع البحث بغرض تحقيق أهداف البحث والتي تساعد في الوصول الى نتائج منطقية.

4-1- طريقة اختيار العينة:

قمنا باختيار عينة البحث وذلك بعد استبعاد عينة الدراسة الاستطلاعية لتفادي اثر التعلم والمتكونة من (15) عامل بنسبة مئوية (1.25%) من اصل (1600) عامل، وتم اختيار عينة قدرها (70) فرد لإجراء الدراسة والتي تقدر بنسبة مئوية (4.37%). حيث تم اختيار افراد العينة بالطريقة العشوائية البسيطة وذلك بمساعدة رؤساء المصالح فلذلك لم نحدد نوع معين من العمال للقيام بالدراسة فأردناها ان تكون شاملة.

جدول رقم (1): افراد عينة البحث بعد حذف عينة الدراسة الاستطلاعية من المجتمع الاصيلي.

عينة البحث	عينة الدراسة الاستطلاعية	المجتمع الاصيلي	العينة المؤسسة
70	15	1600	مؤسسة ENIEM



الشكل رقم (1): دائرة بيانية لأفراد عينة البحث بعد حذف عينة الدراسة الاستطلاعية من المجتمع الاصيلي.

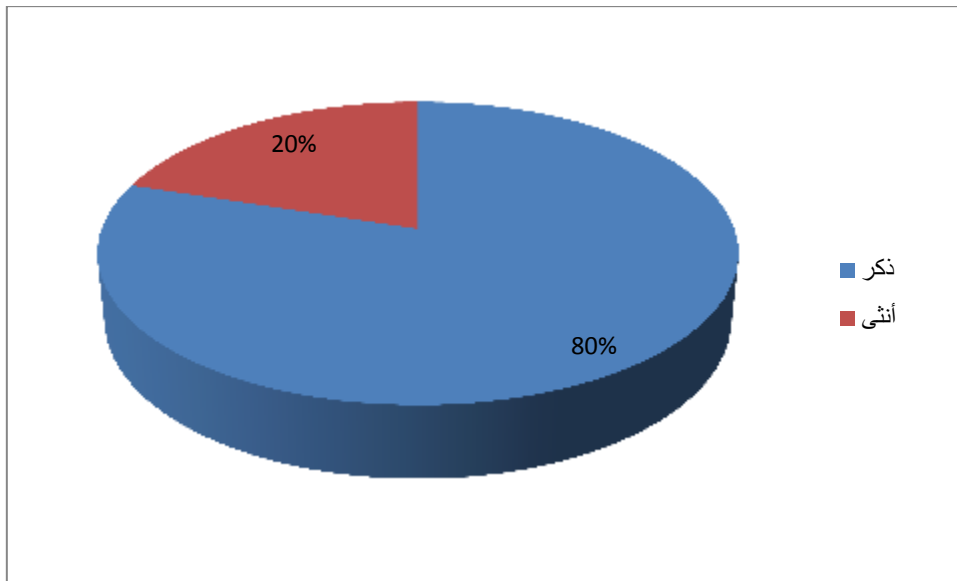
4-2- خصائص عينة البحث:

بلغ عدد افراد عينة بحثنا (70) فردا من اصل (1600) ويعادله بالنسبة المئوية (4.37%) من المجتمع الاصلي وتم حذف عينة الدراسة الاستطلاعية والتي تمثل (1.25%) من المجتمع الاصلي.

4-2-1- خصائص العينة حسب الجنس:

جدول رقم (2): توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
80%	56	ذكر
20%	14	أنثى
100%	70	المجموع



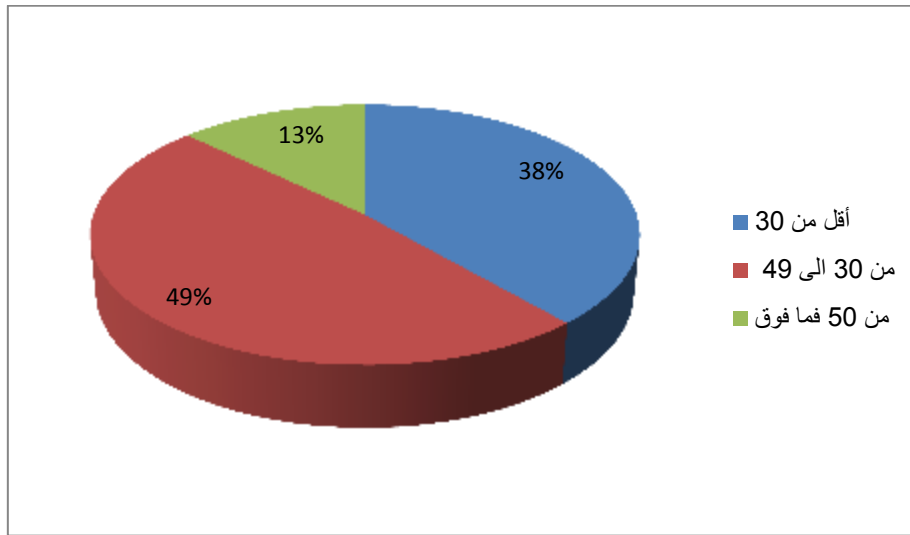
الشكل رقم (2): دائرة بيانية لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس.

من خلال الجدول رقم (2) والشكل رقم (2) نلاحظ أن عدد الذكور تمثل أغلبية أفراد العينة حيث قدر عددهم ب (56) بنسبة مئوية تقدر ب (80%)، في حين نجد ان عدد أفراد العينة من الاناث قد بلغ عددهم (14) بنسبة مئوية تقدر ب (20%).

4-2-2- خصائص العينة حسب السن:

جدول رقم (3): توزيع أفراد العينة حسب السن.

النسبة المئوية	التكرار	فئة العمر
38.6%	27	أقل من 30
48.6%	34	من 30 الى 49
12.9%	09	من 50 فما فوق
100%	70	المجموع



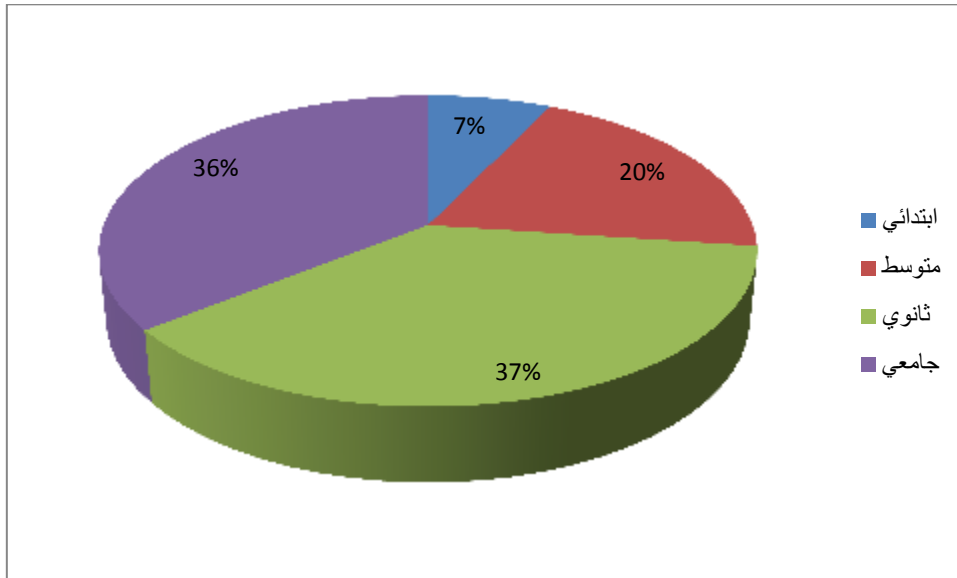
شكل رقم (3): دائرة بيانية لخصائص العينة حسب السن.

من خلال الجدول رقم (3) والشكل (3) نلاحظ أن عدد أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين (30 و 49 سنة) قد بلغ (34) وبنسبة مئوية تقدر ب: (48.6%) ثم أفراد العينة الأقل من (30 سنة) حيث بلغ عددهم (27) وبنسبة مئوية تقدر ب: (38.6%)، أما افراد العينة الأكثر من (50 سنة) قد بلغ عددهم (9) بنسبة مئوية تقدر ب (12.9%) ويمكن أرجاه سبب ارتفاع نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم (30 49 سنة) إلى أن هذا العمر يمتاز بالنشاط والحيوية والقدرة على العطاء، وكل هذا يؤدي للاستفادة منهم لأطول فترة ممكنة.

4-2-3- خصائص العينة حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
7.1%	5	ابتدائي
20%	14	متوسط
37.1%	26	ثانوي
35.7%	25	جامعي
100%	70	المجموع



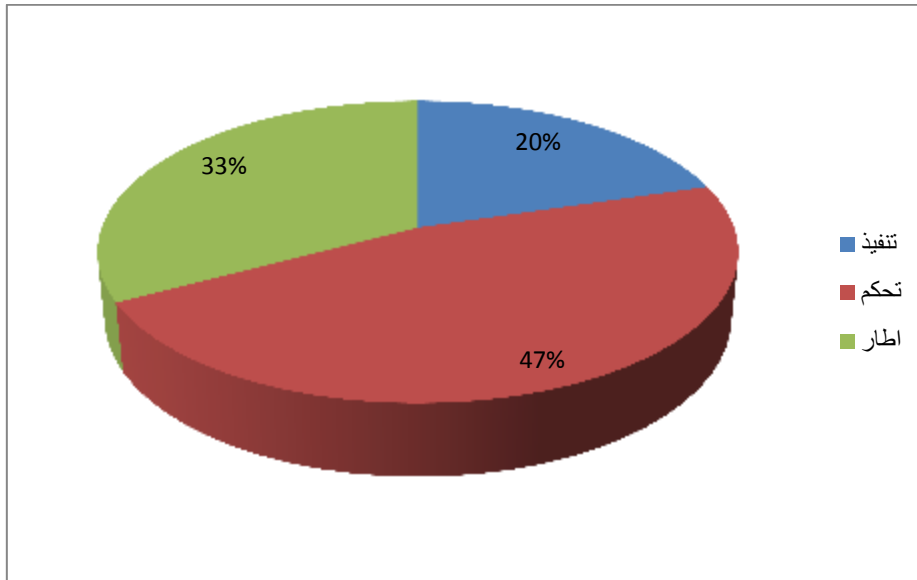
شكل رقم (4): دائرة بيانية لخصائص العينة حسب المستوى التعليمي.

من خلال الجدول رقم (4) والشكل رقم (4) نجد أن معظم أفراد العينة كانوا مستواهم ثانوي حيث بلغ عددهم (26) بنسبة مئوية تقدر ب: (37.1%) ثم يليها الأفراد الذين مستواهم جامعي فقد وصل عددهم (25) فرد بنسبة مئوية تقدر ب (78%)، أما فئة المتوسط قد بلغ عددهم (14) بنسبة مئوية تقدر ب: (20%) وأخيرا فئة الابتدائي بعدد قدر ب: (5) فقط بنسبة مئوية ب: (7.1%).

4-2-4- خصائص العينة حسب المستوى المهني:

جدول رقم (5) توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى المهني
27.1%	13	تنفيذ
42.9%	30	تحكم
30%	21	اطار
100%	70	المجموع



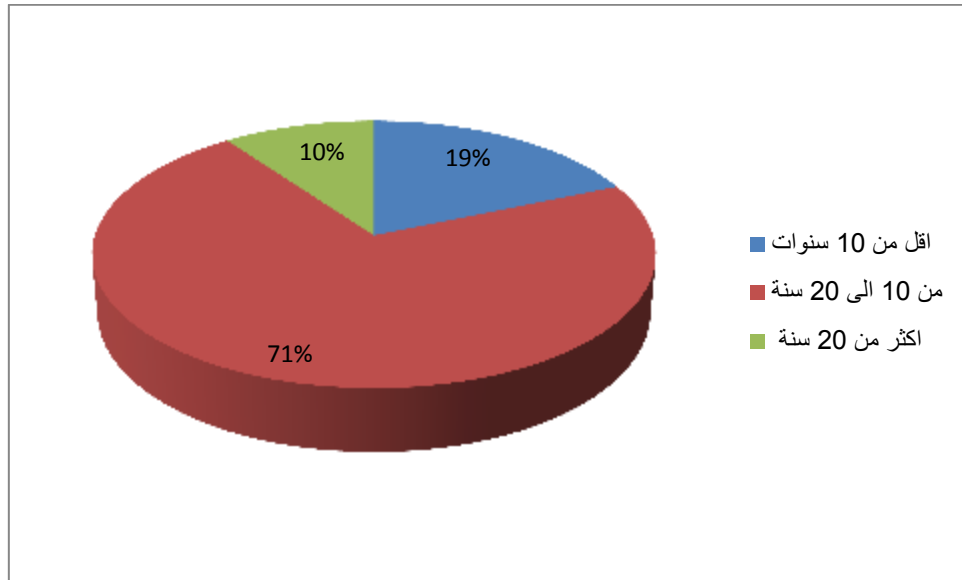
شكل رقم (5): دائرة بيانية لخصائص العينة حسب المستوى المهني.

من خلال الجدول رقم (5) والشكل (5) نجد أن أغلبية أفراد العينة كانوا من فئة تحكم حيث بلغ عددهم (30) وبنسبة مئوية (42.9%)، تليها فئة الاطارات بعدد قدر ب(21) بنسبة مئوية (30%) أما عمال التنفيذ قد بلغ عددهم (13) بنسبة مئوية تقدر ب: (27.1%).

4-2-5- خصائص العينة حسب الاقدمية في المهنة:

جدول رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية في المهنة.

الاقدمية في المهنة	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 10 سنوات	13	18.6%
من 10 الى 20 سنة	50	71.4%
اكثر من 20 سنة	7	10%
المجموع	70	100%



شكل رقم (6): دائرة بيانية لخصائص العينة حسب الاقدمية في المهنة.

من خلال الجدول رقم (6) والشكل (6) نجد أن أغلبية أفراد العينة كانوا ذات اقدمية تتراوح بين (10 و 20 سنة) حيث بلغ عددهم (50) وبنسبة مئوية (71.4%)، تليها فئة الاقل من 10 سنوات بعدد قدر بـ (13) بنسبة مئوية تقدر بـ: (18.6%)، واخير فئة الاكثر من 20 سنة خبرة حيث وصل عددهم الى (7) بنسبة مئوية (10%) .

5- ادوات جمع البيانات:

من اجل البحث في الاشكالية المطروحة كان واجب علينا ان نعتد على استبيان الاول خاص جودة حياة العمل والثاني خاص الاحتراق النفسي، وهي كالتالي:

5-1- استبيان جودة حياة العمل

5-1-1- تصميم الاستبيان:

استبيان جودة حياة العمل حيث تم تصميمه بالاعتماد على دراسات سابقة التي تناولت موضوع جودة حياة العمل الاضافة لمكتسباتنا السابقة .

يتكون الاستبيان من 14 بند موزعة على ثلاثة ابعاد وهي كالتالي:

- ✓ البعد الاول: الاسلوب التشاركي وهي تشمل على البنود من (1 الى 5)
- ✓ البعد الثاني: الامن والاستقرار وهي تشمل البنود (من 6 الى 9)
- ✓ البعد الثالث: تحسين المستمر وهي تشمل على البنود (من 10 الى 15)

5-1-2- كيفية التصحيح:

قام بتحديد الإجابات وفق مقياس Lickert الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)

• تؤخذ الدرجات من واحد الى خمسة.

- موافق بشدة (5) نقاط.
- موافق (4) نقاط.
- محايد (3) نقاط.
- غير موافق (2) نقطتان.
- غير موافق بشدة (1) نقطة واحدة.

5-1-3- الخصائص السيكومترية:

من اجل التأكد من مدى ملائمة مقياس الدراسة والعينة قام الباحث بتوزيع المقياس على عينة الدراسة الاستطلاعية من اجل حساب صدق وثبات الاستبيان، وبالتالي قام بالتحقق من صدق وثبات الاستبيان من خلال حساب معامل ألفا كرو نباخ (Cronbach's Alpha) وذلك عن طريق استعمال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS والذي تظهر نتائجه كالتالي:

جدول رقم (7): صدق وثبات استبيان جودة حياة العمل.

ثبات المقياس	الاستبيان
0.665	البعد الاول: الاسلوب التشاركي
0.751	البعد الثاني: الامن و الاستقرار
0.795	البعد الثالث: التحسين المستمر
0.883	استبيان جودة حياة العمل

من خلال الجدول رقم (7) يلاحظ أن قيمة معامل الثبات ألفا كرو نباخ في قد بلغ (0.795) في البعد الثالث الخاص بالتحسين المستمر فكان هو أعلى نسبة، ثم يليه البعد الثاني الذي يشير الى الامن والاستقرار فقد بلغ (0.75)، وأخيرا البعد الأول الذي يمثل الاسلوب التشاركي ب(0.66)، ومن هذا يتبين أنها تمثل قيم جيدة لثبات الاستبيان مما يشير الى إمكانية ثبات النتائج التي تسفر عنها أداة الدراسة عند تطبيقها.

5-2- مقياس الاحتراق النفسي

5-2-1- تقديم المقياس:

اعتمدنا على مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش (MRI) والذي يعتبر من أهم المقاييس المستخدمة لتشخيص الاحتراق النفسي، يتكون من (22) بنداً تتوزع على ثلاث محاور هي:

- الأنهاك العاطفي.
- تبلد المشاعر.
- نقص الشعور بالإنجاز.

5-2-2- كيفية التصحيح:

ويستجيب المفحوص من خلال تدرج اختياري سباعي :

- أبدا (0)
- عدة مرات في السنة: (1)
- مرة في الشهر : (2)
- عدة مرات في الشهر : (3)
- مرة في الأسبوع: (4)
- عدة مرات في الأسبوع: (5)
- يوميا: (6)

5-2-3- الخصائص السيكومترية:

من أجل التأكد من مدى ملائمة مقياس الدراسة والعينة قام الباحث بتوزيع المقياس على عينة الدراسة الاستطلاعية من أجل حساب صدق وثبات المقياس، وبالتالي قام بالتحقق من صدق وثبات المقياس من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)

وذلك عن طريق استعمال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS والذي تظهر نتائجه كالتالي:

جدول رقم (8): صدق وثبات مقياس الاحتراق النفسي.

ثبات المقياس	
0.724	مقياس الاحتراق النفسي

من خلال الجدول رقم (8) يلاحظ أن قيمة معامل الثبات ألفا كرو نباخ قد بلغ (0.724)، ومن هذا يتبين أنها تمثل قيم جيدة لثبات الاستبيان مما يشير الى إمكانية ثبات النتائج التي تسفر عنها أداة الدراسة عند تطبيقها.

6- الاساليب الاحصائية:

بعد استرجاع الاستبيانات قمنا بفرزها وتفرغها ومعالجتها عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وقد تم استخدام الاساليب الإحصائية التالية:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ لحساب الثبات.
- معامل الانحدار لحساب الاثر .
- النسب المئوية لحساب التكرارات.
- الانحراف المعياري.

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل توضيح أهم الخطوات المنهجية التي تم تطبيقها في الدراسة الميدانية والتطرق لأهم الأدوات التي استخدمت في جمع وتحليل البيانات ومدى ملائمة المنهج المتبع لموضوع الدراسة، قد شكلت هذه العناصر والأدوات في مجملها سندا منهجيا ساعد في تسيير ومعالجة الموضوع ميدانيا وتوفير بيانات هامة ومتنوعة عنه وكانت في نفس الوقت المرحلة التي تمهد لنا المرور إلى المرحلة الأخيرة من الدراسة الميدانية والمتمثلة في مرحلة عرض ومناقشة النتائج.

الفصل الخامس

تحليل ومناقشة النتائج

تمهيد.

1- عرض وتحليل نتائج الدراسة وفرضياتها حسب معامل ارتباط بيرسون.

2- تفسير النتائج.

الاستنتاج العام .

تمهيد.

بعد تطرقنا في الفصل السابق الى تقديم الدراسة الاستطلاعية للميدان ومختلف أبعادها وكذلك التأكد من مختلف المؤشرات حول ميدان الدراسة والمنهج الأنسب لدراسة الأدوات والأساليب الإحصائية التي يجب العمل بها في هذه الدراسة، بحيث سنحاول في هذا الفصل اسقاط هذه الدراسة من خلال عرض نتائج المتحصل عليها وتحليلها ومناقشتها قصد التوصل إلى مدى تحقق فرضيات الدراسة.

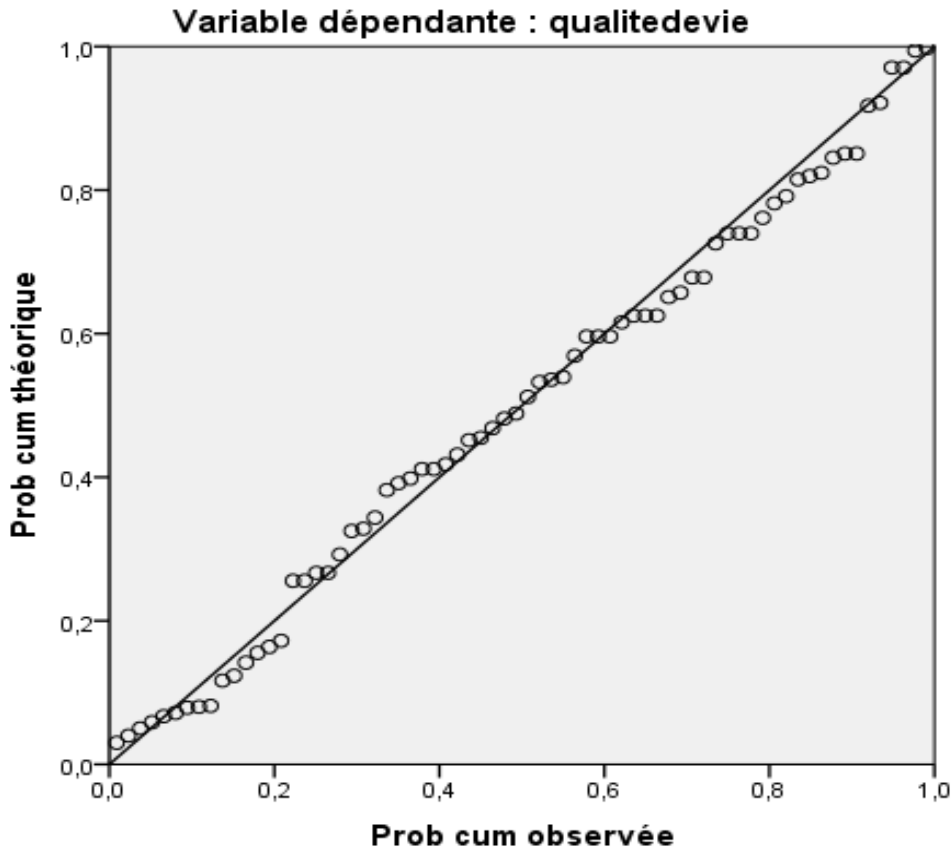
1- عرض وتحليل نتائج الدراسة وفرضياتها حسب معامل الانحدار:

بعد تطبيق مقاييس الدراسة وجمع البيانات تم تفرغها في البرنامج الإحصائي (SPSS) من أجل استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات البحث، تم الحصول على نتائج تم تبويبها في جداول ستناولها على النحو التالي:

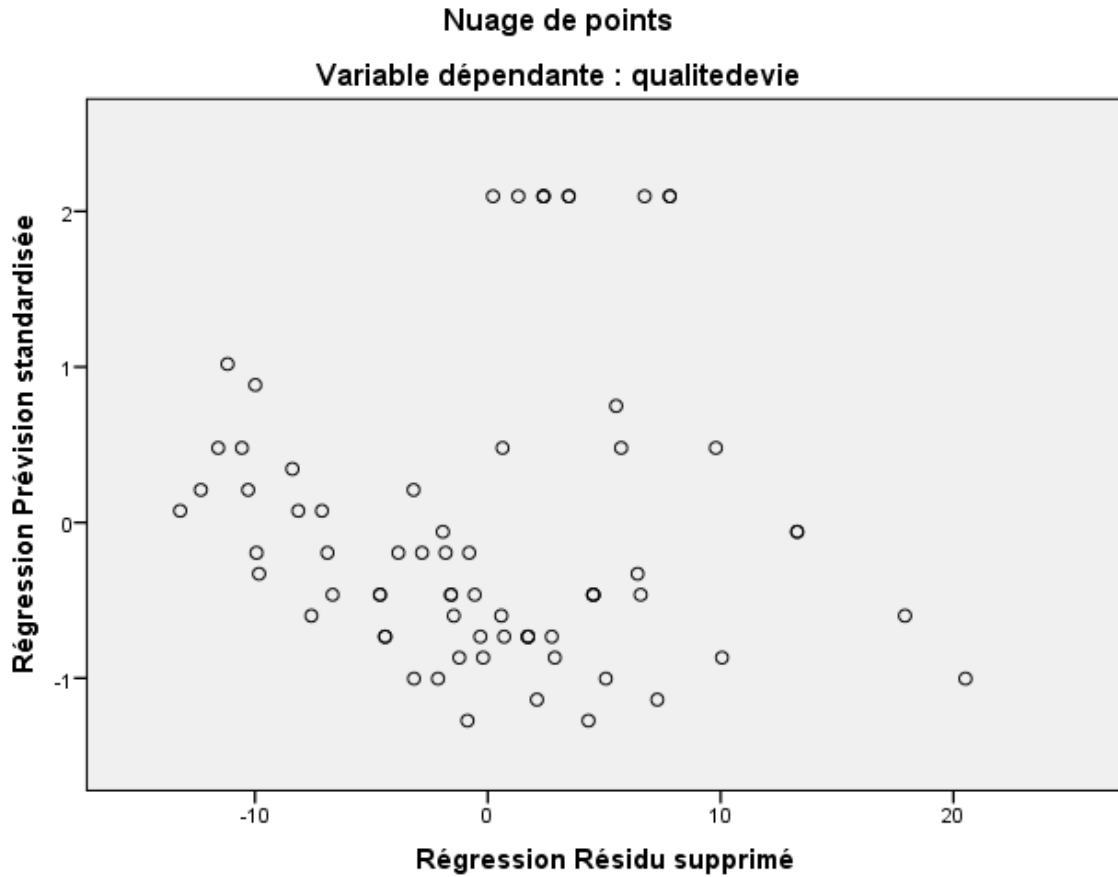
1-1- عرض وتحليل الفرضية الاولى حسب معامل الانحدار: التي مفادها يوجد اثر ذات

دلالة إحصائية لأسلوب التشاركي على الاحتراق لدى عمال مؤسسة ENIEM

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



شكل رقم (7): تجمع التكرار المقدر و التكرار المتوقع حول الخط.



شكل رقم (8): توزيع البواقي.

جدول رقم (9): تحليل الانحدار الخطي البسيط الاسلوب التشاركي وتأثيره على الاحتراق النفسي

مستوى الدلالة	ف		ت		الخطأ المعياري R ² للتقدير	مربع معامل الارتباط	معامل التحديد R ²	معامل التحديد R	النموذج
	Sig	F	sig	T					
0.05	0.00	354.90	0.00	18.39	6.928	0.837	0.839	0.916	1

يتضح من خلال الجدول رقم (9) أن قيمة (ف) لنموذج الانحدار الخطي تساوي (354.90) بدلالة إحصائية (0.00) مما يدل على وجود دلالة إحصائية لنموذج الانحدار

الخطي البسيط التي تم توفيقه بالمتغير التابع الاحتراق النفسي بدلالة الاسلوب التشاركي بدلالة احصائية (0.00).

يتبين كذلك أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.916) وعند تربيعها أصبحت قيمة معامل التحديد تساوي (0.839). أي ان النموذج يفسر (83.9%) من التباين الكلي للمتغير التابع الاحتراق النفسي.

وبعد تعديل أثر المتغير المستقل في النموذج أصبح المعدل يساوي (0.837) مما يعني أن النموذج يفسر (83.7%) بالمئة من التباين الكلي للمتغير والباقي (16.3%) وعليه النموذج يفسر درجة كبيرة من التنبؤات.

ولمعرفة درجة مساهمة المتغير المستقل الاسلوب التشاركي في المتغير التابع الاحتراق النفسي تم حساب معاملات بتا (Béta) المعيارية كما هو في الجدول التالي:

جدول رقم (10): معاملات بتا (Béta) لمساهمة بعد الاسلوب التشاركي في الاحتراق النفسي.

مستوى الدلالة		المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية		المتغير التابع	المتغير المستقل
∞	Sig	قيمة بتا (Béta)	الخطأ المعياري	معامل B	الاحتراق النفسي	الاسلوب التشاركي
0.05	0.00	0.916	0.112	2.118		

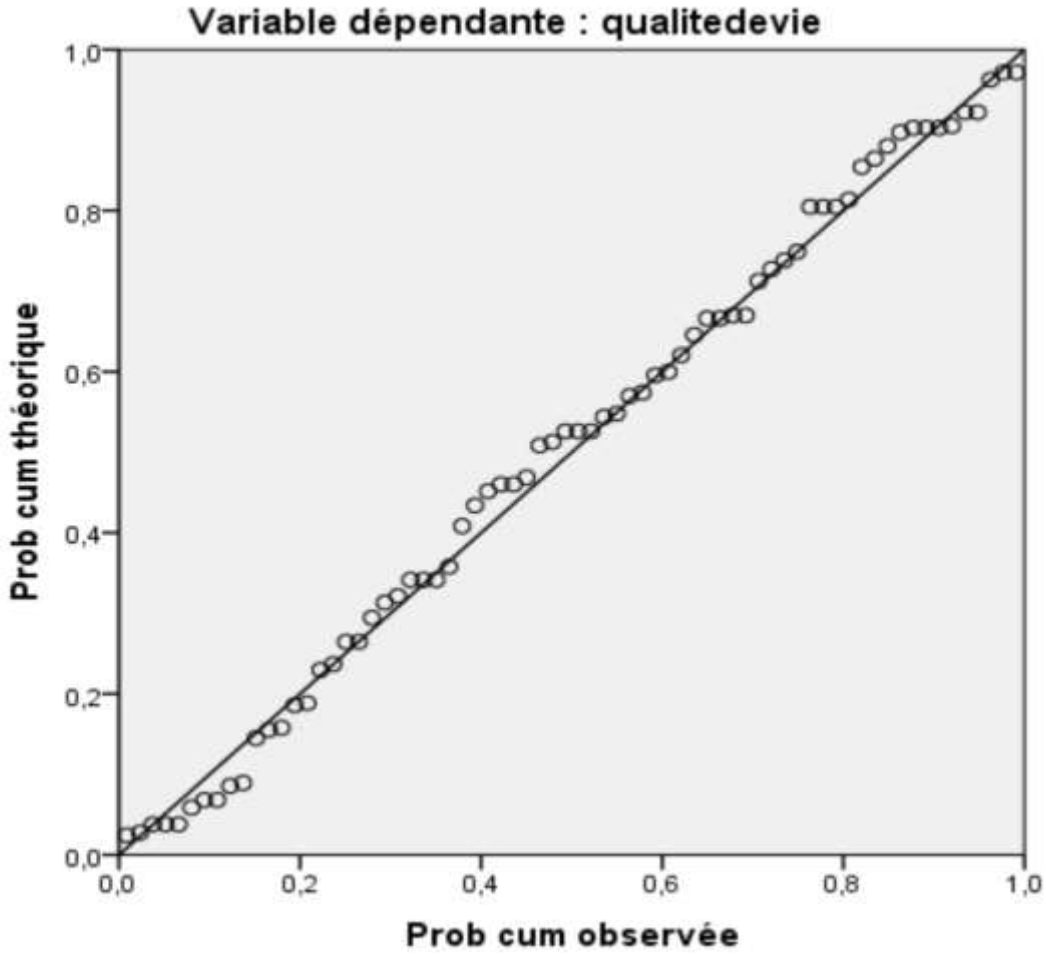
يتضح من الجدول رقم (10) أنه يوجد أثر بين الاسلوب التشاركي والاحتراق النفسي وبالتالي كلما قل الاسلوب التشاركي إرتفع الاحتراق النفسي والعكس صحيح.

ومنه يمكن القول ان الفرضية تحققت.

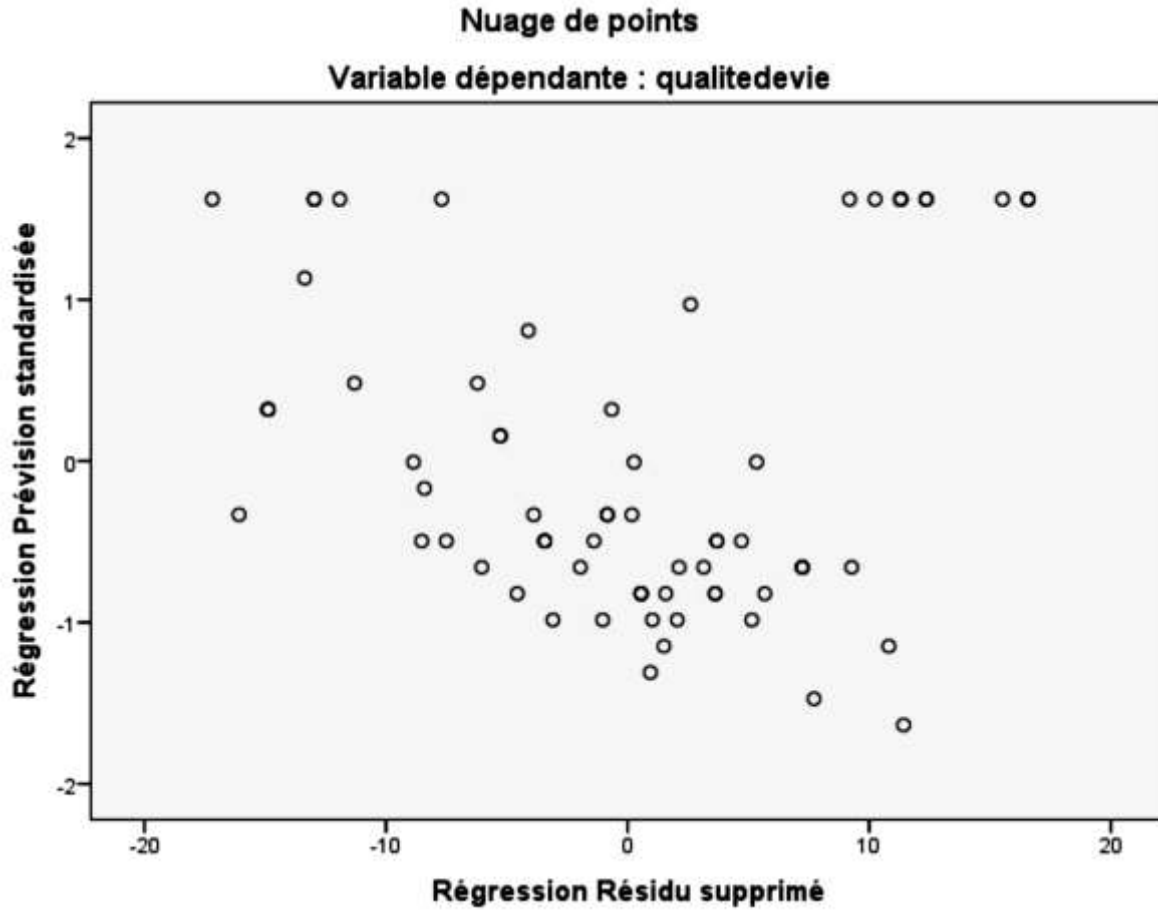
1-2- عرض وتحليل الفرضية الثانية حسب معامل الانحدار:

التي مفادها يوجد اثر ذات دلالة احصائية للاثبات والاستقرار الوظيفي على الاحتراق لدى عمال مؤسسة ENIEM.

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



شكل رقم (9): تجمع التكرار المقدرة والتكرار المتوقع حول الخط.



شكل رقم (10): توزيع البواقي.

جدول رقم (11): تحليل الانحدار الخطي البسيط للأمن والاستقرار الوظيفي وتأثيره على الاحتراق النفسي.

مستوى الدلالة	ف		ت		الخطأ المعياري R ² للتقدير	مربع معامل الارتباط	معامل التحديد R ²	معامل التحديد R	النموذج
	Sig	F	sig	T					
0.05	0.00	230.15	0.00	15.17	8.25	0.769	0.772	0.879	1

يتضح من خلال الجدول رقم (11) أن قيمة (ف) لنموذج الانحدار الخطي تساوي (230.15) بدلالة إحصائية (0.00) مما يدل على وجود دلالة إحصائية لنموذج الانحدار

الخطي البسيط التي تم توفيقه بالمتغير التابع الاحتراق النفسي بدلالة للأمن والاستقرار الوظيفي بدلالة احصائية (0.00).

يتبين كذلك أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.879) وعند تربيعها أصبحت قيمة معامل التحديد تساوي (0.772) أي ان النموذج يفسر (77.2%) من التباين الكلي للمتغير التابع الاحتراق النفسي.

وبعد تعديل أثر المتغير المستقل في النموذج أصبح المعدل يساوي (0.769) مما يعني أن النموذج يفسر (76.9%) بالمئة من التباين الكلي للمتغير والباقي (23.1%) وعليه النموذج يفسر درجة كبيرة من التنبؤات.

ولمعرفة درجة مساهمة المتغير المستقل للأمن والاستقرار الوظيفي في المتغير التابع الاحتراق النفسي تم حساب معاملات بتا (Béta) المعيارية كما هو في الجدول التالي:

جدول رقم (12): معاملات بتا (Béta) لمساهمة بعد للأمن والاستقرار الوظيفي في الاحتراق النفسي.

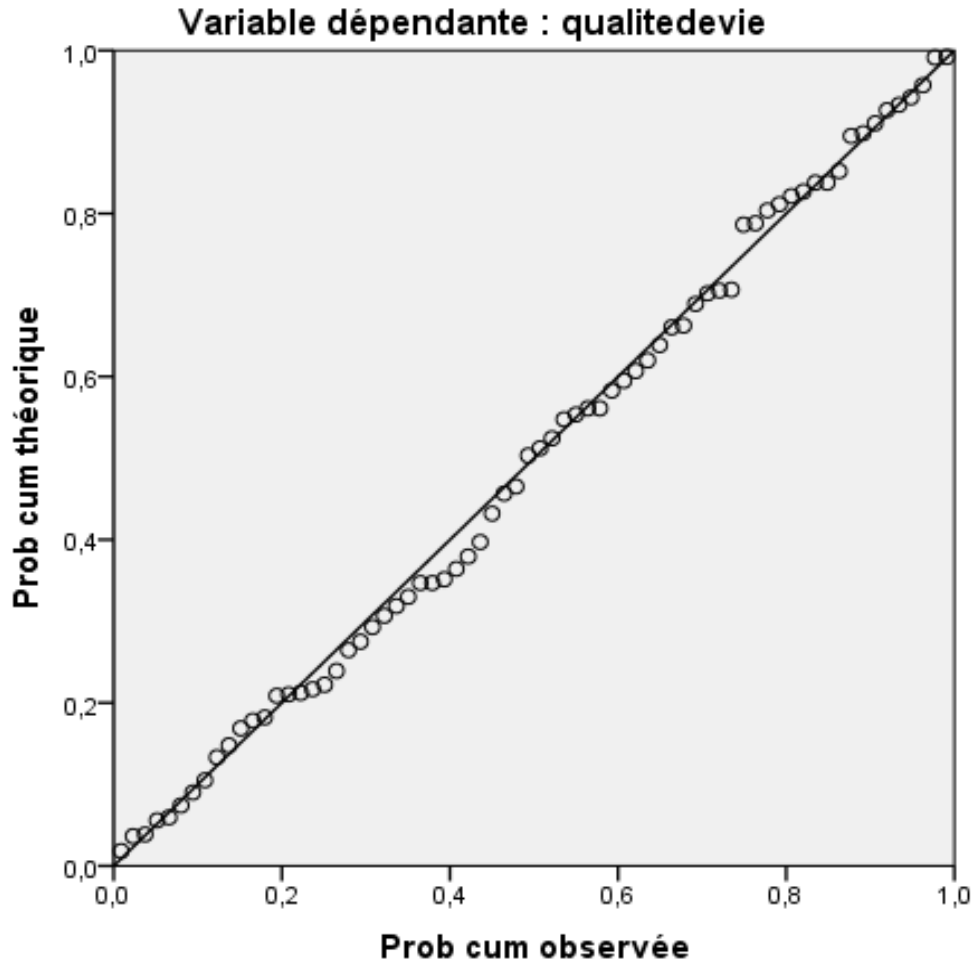
مستوى الدلالة		المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية			
∞	Sig	قيمة بتا (Béta)	الخطأ المعياري	معامل B	المتغير التابع	المتغير المستقل
0.05	0.00	0.879	0.162	1.455	الاحتراق النفسي	للأمن والاستقرار الوظيفي

يتضح من الجدول رقم (12) أنه يوجد أثر بين للأمن والاستقرار الوظيفي والاحتراق النفسي وبالتالي كلما قلت للأمن والاستقرار الوظيفي إرتفع الاحتراق النفسي والعكس صحيح.

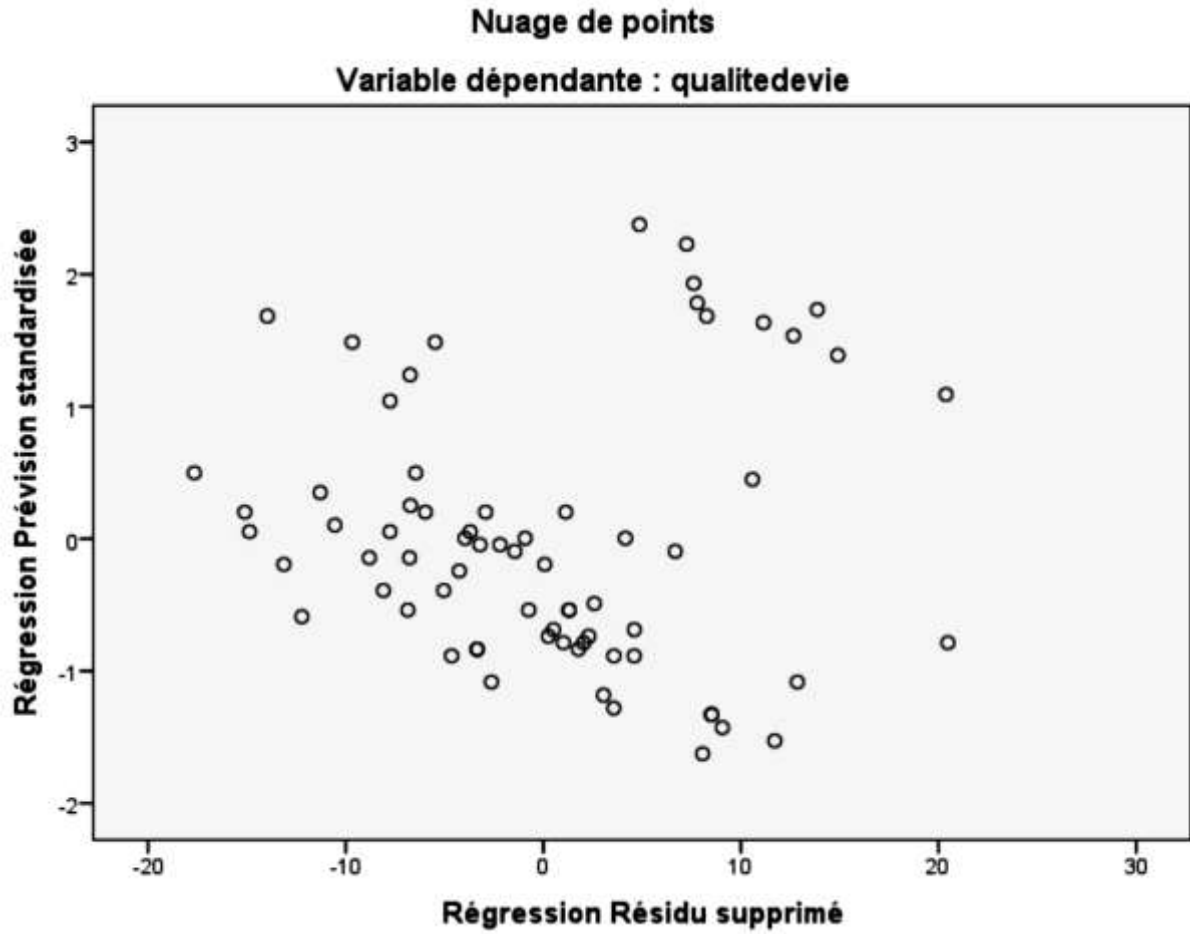
ومنه يمكن القول ان الفرضية تحققت.

1-3- عرض وتحليل الفرضية الثالثة حسب معامل الانحدار: التي مفادها يوجد اثر ذات دلالة احصائية التحسين المستمر على الاحتراق لدى عمال مؤسسة ENIEM.

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



شكل رقم (11): تجمع التكرار المقدر والتكرار المتوقع حول الخط.



شكل رقم (12): توزيع البواقي.

جدول رقم (13): تحليل الانحدار الخطي البسيط التحسين المستمر وتأثيره على الاحتراق النفسي.

مستوى الدلالة	ف		ت		الخطأ المعياري R ² للتقدير	مربع معامل الارتباط	معامل التحديد R ²	معامل التحديد R	النموذج
	Sig	F	sig	T					
0.05	0.00	247.17	0.00	15.72	8.02	0.781	0.784	0.886	1

يتضح من خلال الجدول رقم (13) أن قيمة (ف) لنموذج الانحدار الخطي تساوي (247.17) بدلالة إحصائية (0.00) مما يدل على وجود دلالة إحصائية لنموذج الانحدار

الخطي البسيط التي تم توفيقه بالمتغير التابع الاحتراق النفسي بدلالة التحسين المستمر بدلالة احصائية (0.00).

يتبين كذلك أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.886) وعند تربيعها أصبحت قيمة معامل التحديد تساوي (0.784). أي ان النموذج يفسر (78.4%) من التباين الكلي للمتغير التابع الاحتراق النفسي.

وبعد تعديل أثر المتغير المستقل في النموذج أصبح المعدل يساوي (0.781) مما يعني أن النموذج يفسر (78.1%) بالمئة من التباين الكلي للمتغير والباقي (21.9%) وعليه النموذج يفسر درجة كبيرة من التنبؤات.

ولمعرفة درجة مساهمة المتغير المستقل التحسين المستمر في المتغير التابع الاحتراق النفسي تم حساب معاملات بتا (Béta) المعيارية كما هو في الجدول التالي:

جدول رقم (14): معاملات بتا (Béta) لمساهمة بعد التحسين المستمر في الاحتراق النفسي.

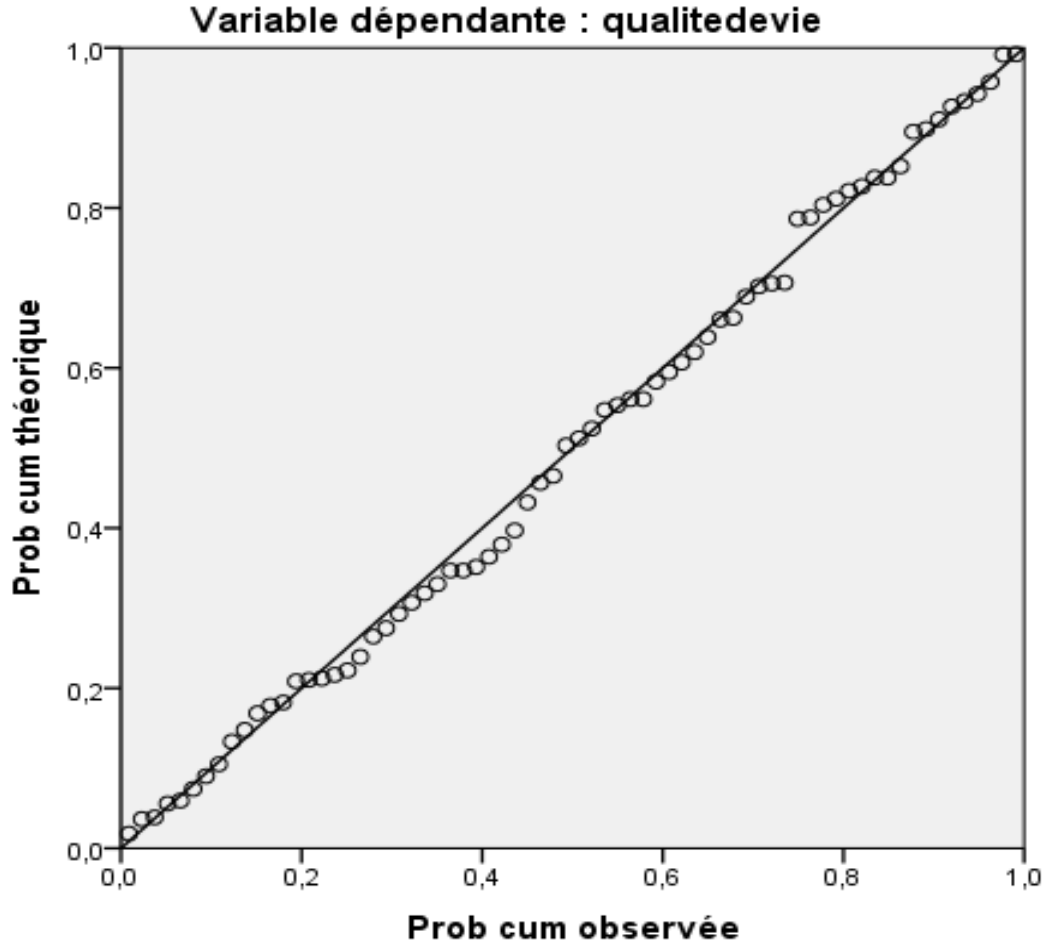
مستوى الدلالة		المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية			
∞	Sig	قيمة بتا (Béta)	الخطأ المعياري	معامل B	المتغير التابع	المتغير المستقل
0.05	0.00	0.886	0.172	2.710	الاحتراق النفسي	التحسين المستمر

يتضح من الجدول رقم (14) أنه يوجد أثر بين التحسين المستمر والاحتراق النفسي وبالتالي كلما إرتفع التحسين المستمر قل الاحتراق النفسي والعكس صحيح.

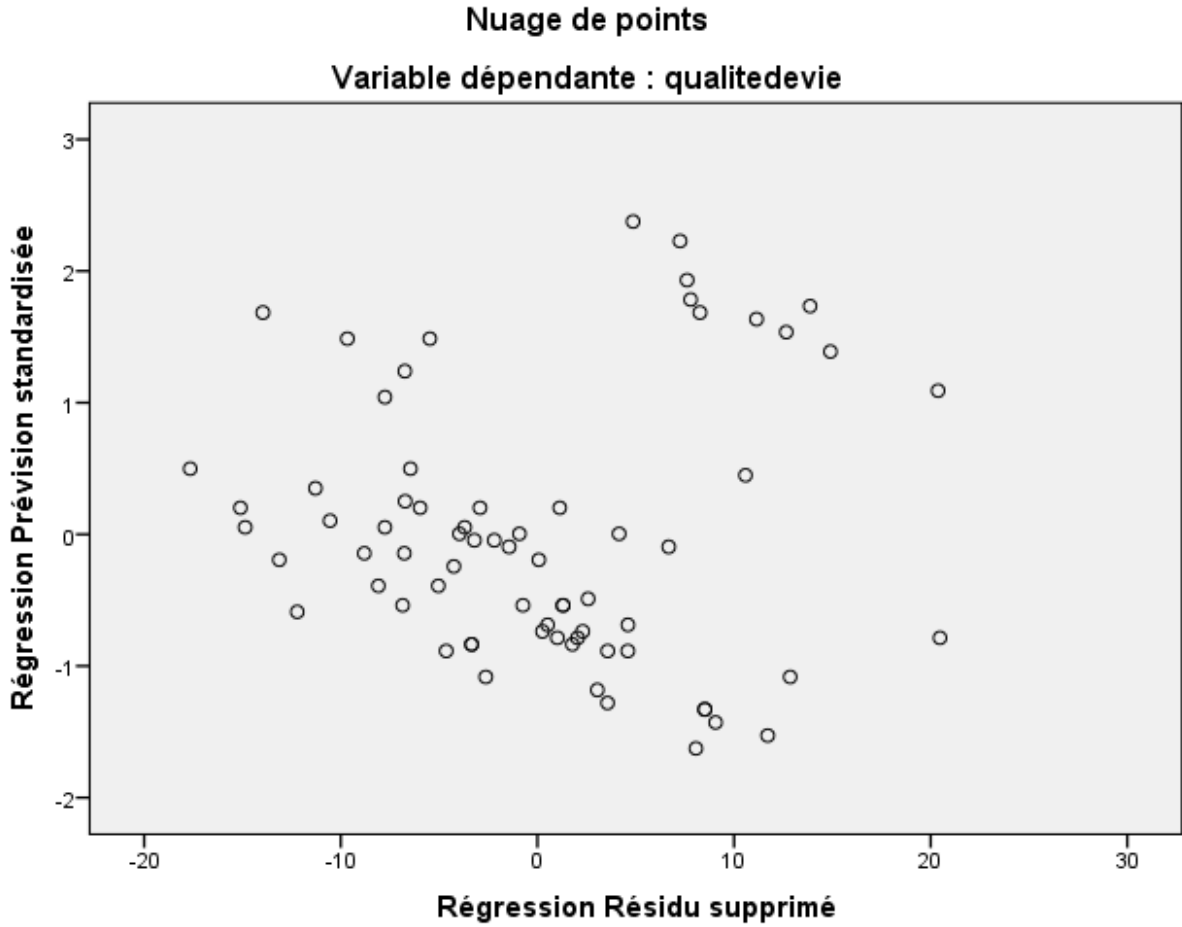
ومنه يمكن القول ان الفرضية تحققت.

1-4- عرض وتحليل الفرضية العامة حسب معامل الانحدار: التي مفادها يوجد اثر ذات دلالة إحصائية لجودة حياة العمل على الاحتراق لدى عمال مؤسسة ENIEM.

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



شكل رقم (13): تجمع التكرار المقدر و التكرار المتوقع حول الخط .



شكل رقم (14): توزيع البواقي.

جدول رقم (15): تحليل الانحدار الخطي البسيط لجودة حياة العمل وتأثيره على الاحتراق النفسي

مستوى الدلالة	ف		ت		الخطأ المعياري للتقدير R ²	مربع معامل الارتباط	معامل التحديد R ²	معامل التحديد R	النموذج
	Sig	F	sig	T					
0.05	0.00	227.29	0.00	15.07	8.29	0.766	0.770	0.877	1

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن قيمة (ف) لنموذج الانحدار الخطي تساوي (227.29) بدلالة إحصائية (0.00) مما يدل على وجود دلالة إحصائية لنموذج الانحدار

الخطي البسيط التي تم توفيقه بالمتغير التابع الاحتراق النفسي بدلالة جودة حياة العمل بدلالة احصائية (0.00).

يتبين كذلك أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.877) وعند تربيعها أصبحت قيمة معامل التحديد تساوي (0.770). أي ان النموذج يفسر (76.6%) من التباين الكلي للمتغير التابع الاحتراق النفسي.

وبعد تعديل أثر المتغير المستقل في النموذج أصبح المعدل يساوي (0.766) مما يعني أن النموذج يفسر (76.6%) بالمئة من التباين الكلي للمتغير والباقي (23.4%) وعليه النموذج يفسر درجة كبيرة من التنبؤات.

ولمعرفة درجة مساهمة المتغير المستقل جودة حياة العمل في المتغير التابع الاحتراق النفسي تم حساب معاملات بتا (Béta) المعيارية كما هو في الجدول التالي:

جدول رقم (16): معاملات بتا (Béta) لمساهمة جودة حياة العمل في الاحتراق النفسي.

مستوى الدلالة		المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية			
∞	Sig	قيمة بتا (Béta)	الخطأ المعياري	معامل B	المتغير التابع	المتغير المستقل
0.05	0.00	0.877	0.049	0.744	الاحتراق النفسي	جودة حياة العمل

يتضح من الجدول رقم (16) أنه يوجد أثر بين جودة حياة العمل والاحتراق النفسي وبالتالي كلما قلت جودة حياة العمل إرتفع الاحتراق النفسي والعكس صحيح.

ومنه يمكن القول ان الفرضية تحققت.

2- تفسير النتائج:

2-1- الفرضية الاولى:

التي مفادها وجود اثر ذات دلالة احصائية للأسلوب التشاركي على الاحتراق النفسي لدى عمال شركة الوطنية لصناعة الادوات الكهرومنزلية ENIEM بتيزي وزو، حيث تشير الى وجود اثر ذات دلالة احصائية بين متغيرات الدراسة، وبالتالي كلما قل اسلوب المشاركة إرتفع الاحتراق النفسي والعكس صحيح، حيث تعتبر إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات وعدم تركيز القرار في يد فرد واحد أحد العوامل الهامة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعميق انتمائهم للمنظمة، من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار داخل المنظمة، مما يجعلهم يبذلون كل جهد مستطاع، لتطوير العمل والارتقاء بالمنظمة إلى أفضل مستوى ممكن، فعندما لا يتمكن العمال من تقديم آرائهم وملاحظاتهم، يشعروا بأنهم غير مهمين أو مجرد أدوات في عملية الإنتاج. هذا يمكن أن يؤدي إلى شعورهم بالإهمال وعدم الاهتمام بما يعترضون عليه أو يشعرون به. ما يزيد من مستويات الإجهاد والضغط النفسي الذي يزيد من احتمالية الاحتراق النفسي، إضافة إذا لم يشعروا بأنهم جزء من عملية صنع القرار، فإنهم قد يكونون أقل رضى عن بيئتهم الوظيفية و يؤدي إلى انخفاض مستوى رضاهم الوظيفي، فيجب على إدارة المؤسسة أن تعتمد نهجاً أكثر تشاركية وتشجيعاً للموظفين على المشاركة في اتخاذ القرارات وتقديم أفكارهم فهذا يمكن أن يساعد في تحسين جودة حياة العمل والحفاظ على الصحة النفسية للموظفين.

وتوصلت الدراسة التي قام بها "والش والفان" (1981) Lavan & Walsch إلى أنه كلما كان الموظفون متعاونين وعلاقتهم طيبة، كلما قل الاحتراق الوظيفي فإن نمط الاشراف، ومشاركة العاملين مرتبطة بطبيعة العالقة التي تنشأ بين الفرد وزملاء داخل المنظمة والتي لها دور في خلق جو من التوترات والاحتراقات الوظيفية، أو جو من الانسحاب والتآلف. كما

أن العلاقات غير الجيدة التي لا تقوم على الاحترام المتبادل بين الفرد وزميله تعطي مؤشرا لمناخ غير صحي يسود المنظمة مما يسبب حدوث الاحتراق الوظيفي.

وأشار "ماثيو ليبرمان" Lieberman Matthew "إلى أن بناء ثقافة الشكر والاحتفال بالإنجازات وتعزيز العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل تحفز الموظفين وتجعلهم أكثر إنتاجية، مستشهدا بدراسة أشارت إلى أن (11%) من الأشخاص الذين يحبون عملهم عزوا ذلك إلى وجود صديق مقرب فيها (زريبي احلام، 2023، ص104).

2-2- الفرضية الثانية:

التي مفادها وجود اثر ذات دلالة احصائية للامن والاستقرار الوظيفي على الاحتراق النفسي لدى عمال شركة الوطنية لصناعة الادوات الكهرومنزلية ENIEM بتيزي وزو، حيث تشير الى وجود اثر ذات دلالة احصائية بين متغيرات الدراسة، وبالتالي كلما قل الامن والاستقرار الوظيفي إرتفع الاحتراق النفسي والعكس صحيح، ويعود ذلك لاهمية الأمان والاستقرار الوظيفي بالمنظمة فهما عنصران مهمان في جودة حياة العمل ورضا العاملين، فالأمان يتعلق بالشعور بالثبات والحماية في مكان العمل وهذا يشعر العامل بالثقة في استمرارية الوظيفة ويقلل من مستوى القلق والتوتر لدى هؤلاء العمال ويساهم في زيادة الانتاج لعدم وجود تهديدات التي تؤثر عليهم، بينما يتعلق الاستقرار الوظيفي بالاستمرارية في العمل دون تقلبات كبيرة فهو يتيح للموظفين بناء خبرة وكفاءة أكبر في مجالات عملهم على المدى الطويل ويسهم ايضا في تعزيز الانتماء للمؤسسة والعمل بشكل أفضل على المدى البعيد. فعندما يشعر الموظفون بأن وظائفهم آمنة ومستقرة، يصبحون أكثر التزام والإنتاجية العالية، ولكن على الجانب الآخر في حالة عدم وجود الأمان والاستقرار قد يكون هناك قلق وتوتر، ويمكن أن يؤثر ذلك سلباً عليهم وهذا ما قد يشعروهم بالضغط وأن استمرار الضغط قد يؤدي إلى الاحتراق النفسي.

العوامل التنظيمية المتعلقة بالعمل تعتبر من أهم مصادر الاحتراق النفسي، وهذه العوامل تتداخل مع أبعاد جودة حياة العمل، وبالتالي فإن انخفاض جودة حياة العمل سيؤدي بشكل مباشر وسلبى بارتفاع مستوى الاحتراق النفسي والعكس صحيح.

وتوصلت دراسة وادين لمين 2016 الى ان كلما ارتفع مستوى جودة حياة العمل وتوفرت بمستويات عالية كلما انخفض مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة بالمؤسسة الإستشفائية العمومية، النتيجة نظراً لوجود مستوى معتدل (متوسط) لجودة حياة العمل بالمؤسسة محل الدراسة، وشعور المرأة العاملة بنوع من الراحة والاستقرار أثناء تأدية مهام عملها مما يخفف من مستوى الاحتراق النفسي لديها، وبالتالي كلما كان هناك إشراف جيد، وظروف عمل نفسية واجتماعية جيدة، ووظائف تتميز بدرجة عالية من المتعة والتحدى، وعلاقات عمل جيدة، ومشاركة عالية في صنع القرارات وتوازن وتوفيق بين العمل والحياة الأسرية، كلما أدى ذلك الى تخفيض مستوى الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة والعكس صحيح.

2-3- الفرضية الثالثة:

التي مفادها وجود اثر ذات دلالة احصائية التحسين المستمر على الاحتراق النفسي لدى عمال شركة الوطنية لصناعة الادوات الكهرومنزلية ENIEM بتيزي وزو، حيث تشير الى وجود اثر ذات دلالة احصائية بين متغيرات الدراسة، ويمكن القول انه كلما قلت الترقية والتقدم الوظيفي للعامل كلما زاد مستوى الاحتراق النفسي والعكس صحيح، فهما جزء مهم من مسار مهني للعديد من الموظفين فعندما يكون هناك انتقال من وظيفة بسيطة إلى وظيفة ذات مسؤوليات أكبر، يمكن أن يشعر العامل بضغط أكبر على أداء مهامه ففرص الترقية عادةً ما ترتبط بزيادة في المسؤوليات فيكون هناك توقعات عالية للذين تم ترقيتهم لتحقيق النجاح وتحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أفضل وهذه التوقعات العالية يمكن أن تؤدي إلى شعور بالضغط والقلق للتوتر بشكل مكثف وهذا ما يتحول شيئاً فشيئاً الى احتراق نفسي،

فيجب على المؤسسات تقديم دعم وتدريب مناسب للموظفين الذين يتم ترقيتهم فإذا لم يكن الموظف مستعداً لهذه الزيادة في المسؤوليات أو لم يتلق التدريب والدعم الكافي، فإن ذلك يمكن أن يؤدي إلى الاحتراق النفسي وأيضاً تشجيع التوازن بين الحياة الشخصية والعملية وتوفير بيئة عمل مشجعة للموظفين لتحقيق النجاح وتجنب الإجهاد الزائد فإن ذلك يمكن أن يساهم في الحفاظ على جودة حياة العمل وتقليل مستويات الاحتراق النفسي.

وتوصلت دراسة البربري (2016) الى عدم تطبيق قانون الترقيات والنقدم الوظيفي المعتمد من قبل الشئون الادارية في الشبكة، وذلك لان الشواغر الاشرافية في الهيكل التنظيمي للشبكة تم استنفادها للموظفين أصحاب الخبرة والكفاءة، ولا توجد شواغر إشرافية فارغة، كما أن عدد العاملين في الشبكة كبير جدا مقارنة بمؤسسات أخرى، وفرص الشواغر الاشرافية محدودة، كون الشبكة حاجتها للعاملين المتخصصين أكثر من المشرفين، وتبقى فرص الترقية للعاملين غير الإشرافيين حسب القانون الاداري في الشبكة، وكذلك عدم وضوح آليات كالا اعتماد على الخبرة أم المؤهل العلمي، أم الكفاءة، الترقية وأيضاً قد يعود السبب لشعور العاملين بصعوبة الترفيع أو الترقية لهم داخل المؤسسة حتى لو اتصف العاملون بالتميز.

2-4- الفرضية العامة:

التي مفادها وجود اثر ذات دلالة احصائية لجودة حياة العمل على الاحتراق النفسي لدى عمال شركة الوطنية لصناعة الادوات الكهرومنزلية ENIEM بتيزي وزو ، حيث تشير الى وجود اثر ذات دلالة احصائية بين متغيرات الدراسة ،وبالتالي كلما قلت جودة حياة العمل إرتفع الاحتراق النفسي والعكس صحيح ،وتعني هذه النتيجة العكسية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية المتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية ومستوى الاحتراق الوظيفي في المؤسسة، فالاستقرار الوظيفي ومشاركة العمال في القرارات بالاضافة لتوفر فرص الترقية وكذلك ظروف البيئة المحيطة مناسبة يخفف ذلك من وطأة الشعور بالاحتراق الوظيفي وفي

المقابل، إذا لم تتوفر الظروف السابقة بشكل مقبول زاد الاحتراق، لأن العاملين جزء من بيئة العمل والبيئة المحيطة بهم، وبالتالي، أي قصور في هذه الجوانب ينعكس عليهم. وذلك يعني أن الاحتراق الوظيفي ظاهرة سلبية عكس أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمتعلقة ببيئة العمل التنظيمية والوظيفية، وهي ظاهرة إيجابية حيث بعد الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة، والأمان والاستقرار الوظيفي، والترقية والتقدم الوظيفي لهم الدور البارز في الحد من الاحتراق الوظيفي حيث توفر هذه الأبعاد بالشكل المطلوب يعتبر بمثابة اطمئنان ودافع لدى العاملين ورضاهم عن بيئة عملهم بالشكل المطلوب

وتوصلت دراسة السيد، 2018 أن الفرد الذي يتمتع بجودة حياة عالية فستكون مواجهته للضغوط النفسية أفضل، وعلى العكس فإذا كان مستوى جودة الحياة ضعيف فسيشعر بالضغوط النفسية، وتقل دافعيته في مواجهتها.

في نفس السياق جاءت دراسة البربري، (2016) في فلسطين للتعرف على درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية، ومستوى الاحتراق الوظيفي، والكشف عن دور أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الاقصى للانتاج الفني، توصل من خلالها إلى عدة نتائج، أهمها: توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية بمستوى متوسط، وانتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العاملين بنسبة 49.64% كما كشفت عن وجود علاقة عكسية ضعيفة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي.

وكذا دراسة Karisalmi And Tuuli (1999) التي أجريت في فنلندا بهدف التعرف على أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في كل من قطاعي تجارة التجزئة وقطاع صناعة المعادن في فنلندا، وذلك من خلال استقصاء عينة من (2599) موظفا وموظفة من قطاعي تجارة التجزئة وصناعة المعادن. وقد توصلت الدراسة إلى أن الاحتراق الوظيفي يرتبط إيجابيا مع بعض المتغيرات مثل: (الصراعات التنظيمية، متطلبات العمل، رتبة العمل)، ويرتبط سلبيا مع متغيرات أخرى مثل: السمات الجيدة

لمجتمع العمل كالتواصل المفتوح، وعمل الرئيس، والتحكم والتأثير في العمل (زريقي احلام، 2023، ص101).

الاستنتاج العام :

ان موضوع جودة حياة العمل والاحترق النفسي من المواضيع التي اهتم بها الكثير من الباحثين في الكثير من الميادين الا انهم تجاهلوا دراسته في المصانع فلماذا جاءت دراستنا لبحث حول هذا الموضوع.

حيث توصلنا من خلال الدراسة والنتائج المحصل عليها انه كلما قلت جودة حياة العمل إرتفع الاحترق النفسي والعكس صحيح، فالاستقرار الوظيفي ومشاركة العمال في القرارات بالإضافة لتوفر فرص الترقية وكذلك ظروف البيئة المحيطة مناسبة يخفف ذلك من وطأة الشعور بالاحترق الوظيفي، وفي المقابل، إذا لم تتوفر الظروف السابقة بشكل مقبول زاد الاحترق، لأن العاملين جزء من بيئة العمل والبيئة المحيطة بهم، وبالتالي، أي قصور في هذه الجوانب ينعكس عليهم. فعندما لا يتمكن العمال من تقديم آرائهم وملاحظاتهم، يشعروا بأنهم غير مهمين أو مجرد أدوات في عملية الإنتاج. هذا يمكن أن يؤدي إلى شعورهم بالإهمال وعدم الاهتمام بما يعترضون عليه أو يشعرون به. ما يزيد من مستويات الإجهاد والضغط النفسي الذي يزيد من احتمالية الاحترق النفسي، اضافة إذا لم يشعروا بأنهم جزء من عملية صنع القرار، فإنهم قد يكونون أقل رضىً عن بيئتهم الوظيفية ويؤدي إلى انخفاض مستوى رضاهم الوظيفي، فيجب على إدارة المؤسسة أن تعتمد نهجًا أكثر تشاركية وتشجيعًا للموظفين على المشاركة في اتخاذ القرارات وتقديم أفكارهم فهذا يمكن أن يساعد في تحسين جودة حياة العمل والحفاظ على الصحة النفسية للموظفين.

فالعوامل التنظيمية المتعلقة بالعمل تعتبر من أهم مصادر الاحترق النفسي، وهذه العوامل تتداخل مع أبعاد جودة حياة العمل، وبالتالي فإن انخفاض جودة حياة العمل سيؤدي بشكل مباشر وسلبى بارتفاع مستوى الاحترق النفسي والعكس صحيح.

وبعد عرض وتحليل النتائج توصلنا الى وجود اثر لجودة حياة العمل على الاحتراق النفسي لدى عمال مؤسسة الوطنية لصناعة كهرومنزلية ENIEM بسبب العوامل التنظيمية السائدة بهذه المؤسسة، وبالتالي ظهور انعكاسات ذات اثار سلبية على المدى القريب او البعيد، لذلك يجب فتح المجال من اجل البحث في مثل هذه المواضيع لتفادي حدوث مشكلات التي قد تعيق السير الحسن لأي مؤسسة.

الاقتراحات:

- اتاحة الفرصة للعاملين في المشاركة في عملية صنع القرار .
- ضرورة اقتناع والتزام القيادات بأهمية تطبيق مفهوم جودة حياة العمل.
- توفير الدعم الكافي والمساندة للعاملين من قبل الادارة.
- التدريب المستمر والملائم في ضوء تحديد الاحتياجات التدريبية على مستوى الهيئة، وعلى مستوى الانشطة والمهام وذلك على المستوى الفردي .
- توفير انظمة عمل فعالة
- الاعتماد على اسلوب فريق عمل.
- الاستثمار في العنصر البشري على المدى الطويل.

قائمة المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية :

- احمد قرينعي (2018) نموذج مقترح لتقييم الاخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل لدى الطاقم الطبي، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث تخصص علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية، جامعة زيان عاشور بالجلفة.
- براهيم براهيم وقرين العيد، 2017، مستوى الرضا الوظيفي لدى اساتذة التعليم الثانوي، مجلة دراسات في علوم التربية، المجلد 1 العدد 2.
- بوتوتة لامية (2019) علاقة الاخطار النفسية الاجتماعية بالتوافق المهني لدى الممرضين العاملين بالمستشفى الجامعي ندير محمد بتيزي وزو.
- بوعلي نور الدين: (2018) الارقتوميا المعرفية، جامعة محمد الامين دباغين، سطيف.
- تخة، مزياني، خديجة، الوناس: (2019) مستوى العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر بورقلة في ضل بعض المتغيرات، مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية.
- توفيق عبد الرحمان، 1994، المدير في مواجهة الضغوط المهنية، مركز العبرات المهنية للإدارة، القاهرة، مصر.
- حسن حريم، 2004، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، ط4، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حسني عمار 2002 اسباب واثار نقص الضبط في عدد العمال، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر.
- حمودة عبد الرحمن محمود، (2000)، المشكلات النفسية الطب والعلاج النفسية، القاهرة: مؤلف بواسطة منشور.
- خوجة، عبد الفتاح: (2010) الادارة الذكية المطورة للمرؤوسين والتعامل مع الضغوط النفسية، دار الهدى، عين مليلة- الجزائر.

- دافيد شيهان، (1989)، مرض القلق، ترجمة عزت شعلان، دار المعرفة الكويت.
- ربيع فيصل: (2018) القدرة التنبؤية لمركز الضبط بالتعب العقلي لدى المعلمين في لواء الرمثاء، المجلة الاردنية في العلوم التربوية، سطيف.
- رضوان جاب الله شعبان، محمد هريدي (2001)، العلاقة بين المساندة الاجتماعية وكل مظاهر الاكتئاب وتقدير الذات والرضا عن الحياة، مجلة علم النفس، العدد الثامن والخمسون.
- رمضان محمد القذافي -1998- الصحة النفسية والتوافق- المكتب الجامعي الحديث- الإسكندرية- مصر
- زربيي احلام، 2023، دور جودة حياة العمل في التخفيف من الاحتراق النفسي، مجلة سلسلة الانوار المجلد 13 العدد 2، ص 90-108
- زربيي احلام، 2014، استراتيجيات التصرف تجاه الضغط المهني وعلاقتها بفعالية الاداء، رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم جامعة وهران، الجزائر.
- زواق امحمد وعبد الحق بحاش 2017، الرضا الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى أساتذة التربية البدنية، مجلة تاريخ العلوم، العدد 7.
- سعودي ملحة: عبء العمل وصحة العامل، جامعة مولود معمري تيزي وزو، مجلة مجتمع تربية عمل، م 6، عدد 01.
- سماني مراد، 2012، استراتيجيات التعامل عند الذين يعانون من احتراق نفسي، رسالة ماجستير في الصحة النفسية والتكيف المدرسي، جامعة وهران الجزائر.
- شعبان علي حسين السيبي (2002)، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الأزارطة، مصر.
- صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2004، السلوك الفعال في المنظمات، الطبعة 1، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر.

- العاتي فوزية، 2017، **الضغط المهني لدى الممرضين**، رسالة ماستر في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان، 1998، **ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها**، ط1، مكتبة الفهد الوطنية، الرياض.
- عبد الرحمان خطارة، 2018، **مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين في مراكز ذوي الاحتياجات الخاصة**، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع: العدد السابع.
- عبد القادر أحمد مسلم، 2007، **مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة**، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
- عبيد إيتسام، 2014، **الاحتراق النفسي عند الممرضين والعمل الليلي**، رسالة ماجستير في عم نفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن ميبيدي - أم البواقي-الجزائر.
- عثمان مريم، 2010، **الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز**، رسالة ماجستير في علم النفس وعلوم التربية، جامعة الاخوة منتوري قسنطينة الجزائر.
- عزة حسن سعيد والهادي عبد عزت جودت، (2000)، **نظريات الإرشاد النفسي والعلاج**، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- علاق زكرياء (2020) **حدة يوسف: اهمية تطبيق مبادئ ادارة الجودة الشاملة لادارة الموارد البشرية في التخفيف من العبء في العمل**، دراسة تحليلية، جامعة باتنة.
- عمر وضي عقيلي، **إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجي**، دار الوفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.

- عناب، اميمة: (2018) الاجهاد المهني لدى الموظفين الاداريات (المصادر، الاعراض، استراتيجيات المواجهة) دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم والتسيير في التربية.
- لروية مشتي وزهية خطار، 2020، الالتزام الوظيفي وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الجامعي، مجلة العلوم النفسية والتربوية المجلد 6 العدد 2 .
- محاد موسى، 2019، الاحتراق النفسي لدى الأساتذة وعلاقته بالاتجاه نحو التعليم، رسالة ماستر في ميدان علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة آكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر.
- محمد العبر وافي، 2008، الضغط والقلق الإداري، ط1، مؤسسة حور الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.
- محمود سليمان العميان، 2005، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط2، عمان، الأردن.
- مروان حسن البربري، 2016، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، رسالة الماجستير في برنامج القيادة والادارة بجامعة الاقصى بغزة
- مصطفى عومرية وبن عبو الجيلالي، 2017، ادارة الاخطار النفسية والاجتماعية في المؤسسة الجزائرية، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة المالية، المجلد 6 العدد 2.
- معروف خديجة، 2017، الاحتراق النفسي لدى الأطباء الجراحين، رسالة الماستر أكاديمي في علم النفس العيادي، جامعة: قاصدي مرباح ورقلة.
- مغربي ايناس، 2016، العبء الذهني واثره على اتخاذ القرار، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- مؤيد محمد، هبة 2015 الاجهاد الذهني وعلاقته بالذاكرة قصيرة المدى لدى طلبة الجامعة، مجلة البحوث التربوية والنفسية.

- وادين لمين 2016، جودة حياة العمل كمدخل لإدارة الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة، مجلة دراسات وابحاث جامعة عنابة، المجلد 8، العدد 22، الصفحات 284-264

- وئام طنوس، 2019، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي، رسالة الماجستير في إدارة الأعمال التخصصي MBA، الجامعة الافتراضية السورية، سورية.

- يخلف عثمان، (2001)، علم النفس الصحة، الدوحة: دار الثقافة للنشر والطباعة.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية :

- Hean J. Laurent C. patricia M et Al (2014). **Méthode d'analyse de la charge physique de travail**. L'institut national de recherche et sécurité (INRS).
- Monod.h et kapitaniak.D (2003).**ergonomie**. paris. Edition masson.
- Sperandio J.C. (1984). **L'ergonomie du travail mental**. Paris: Edition masson, collection de travail appliqué.
- Aseltine.R.H, Gore, JR.S, and colten.M.E. (1994) **Depression and the social developmental context of adolescence**, journal of personality and social psychology, 2 (67), 252-263, New york, American psychological Association.
- Bergman.C.S, plomin.R, pederson, N.L (1990), **Genetic and environmental influences on social support**, the Swedish adoption /Twin, study of aging,(SALSA), journal of gerontology, 2 (45),101_106
- Brown. S.L, Nesse.R.M, Vinokur.A.D, Smith.M, (2003),**Providing social support may be more benifical than receiving it**, from a prospective study of mortality, psychological science, 14 (4), 320-327, New york of

ford university presse.

- Cohen.S, Edwards.J.g (1989), **personality characteristics as moderators of the relationship between stress and disorder**, investigation of psychological stress, (28), 235-238, New york, Wily publication.
- Davison.cg. Real.jm (1996), **Abnormal psychology**, John willy, Sons press, New york.
- Graziani.P, Swendsen.J (2004) **le stress émotions et stratégies d'adaptation**, Paris, Nathan université.
- Line Beure gard (1996) **la mesure du soutien social centre dae recherche**, volume 45 45, N, 3, P55-76.
- Marie .b Elaine N (2005) **Anotomie et physiologie humaines**, person, Education.
- Schweizer.R, Dunkel Schetter.C and kemeny.M (1994) **the multidimensional naturo of received infection**, and Aids, Journal of community psychology, 3 (22), 319- 339, New york.
- Wach Berger (2005), **abstract when populations is composed of several subpopulations and the Termes manquant**.

الملاحق

ملحق رقم (01):

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

استبيان

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم تسيير الموارد البشرية بعنوان "جودة حياة العمل وتأثيرها على الاحتراق النفسي لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM"، نقدم لكم هذا الاستبيان راجين منكم الإجابة عليه بوضع علامة (X) في احد الخانات المقابلة لكل عبارة ونحيطكم علما بان الإجابات لن تستخدم إلا لغرض علمي وفي إطار بحثنا.

تقبلوا فائق تقديرنا وشكرنا سلفا على تعاونكم

المحور الأول : البيانات الشخصية

- الجنس : ذكر أنثى
- العمر : اقل من 30 عاما من 30 إلى 49 عاما من 50 عاما فما فوق
- المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- المستوى المهني : أعوان التنفيذ أعوان التحكم إطار
- الأقدمية في العمل : اقل من 10 سنوات من 10 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة

المحور الثاني : جودة حياة العمل.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول : الأسلوب التشاركي						
01	يملك المسؤول المباشر المهارات القيادية اللازمة لتحفيز مرؤوسيه في العمل					
02	يركز المسؤول المباشر على الاتصال الفعال مع مرؤوسيه					
03	يراعي المسؤول المباشر مبدأ العدالة بين مرؤوسيه					
04	يعمل المسؤول على تكريس مبدأ المشاركة في اتخاذ القرار					
05	يشجع المسؤول مرؤوسيه على تقديم المقترحات الخاصة بالعمل					
البعد الثاني : الأمن والاستقرار						
01	تسعى المؤسسة على تبني شروط السلامة المهنية					
02	تسعى المؤسسة على منح الراحة الكافية واستقرار للموظفين					
03	تعمل المؤسسة على تكيف المهام بما يتماشى مع الحالات الطارئة					
04	توفر المؤسسة ظروف عمل بحيث يشعر العاملون بالأمان والثقة.					
البعد الثالث : تحسين المستمر						
01	تمتلك المؤسسة المرونة في التخطيط للعمل					
02	تمتلك المؤسسة الرغبة المستمرة في تغيير وتطوير أسلوبها بما يتماشى مع متطلبات السوق الحالية والمستقبلية					
03	تراعى المؤسسة المرونة في اتخاذ القرارات					
04	تسعى المؤسسة لاستقطاب الكفاءات والمؤهلات بشكل مستمر					
05	تقدم المؤسسة برامج تدريبية لدعم وتنمية عاملها					

المحور الثالث : مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي.

الرقم	العبارات	قليلا في السنة	مرة في واحدة أو الشهر اقل	بعض الأحيان في الشهر	في مرة الأسبوع	بعض الأحيان في الأسبوع	يحدث يومية
1	عاطفيا يفرغني عملي أن اشعر						
2	عملي في اقضيه الذي اليوم بداية في لطاقتي كامل باستنفاد اشعر						
3	اخر عمل يوم لمواجهة الصباح في استيقظ حينما بالإرهاق اشعر						
4	الآخرين شعور هو كيف بسهولة افهم أن استطيع						
5	بشر لا أشياء كأنهم العمال بعض مع أتعامل أنني اشعر						
6	يومية العمل في الزملاء مع تعاملي يرهقني						
7	العمال مشاكل مع اتفاعل						
8	عملي بسبب بالانهيار اشعر						
9	الآخرين على بتأثيري اشعر اني						
10	قسوة اكثر الآخرين مع عملي جعلني						
11	مشاعري في وتبدا قسوة العمل هذا لي يسبب بان بالقلق اشعر						
12	والنشاط بالحيوية اشعر						
13	عملي في بالإحباط اشعر						
14	عملي في جهدي جل ابذل أي اشعر						
15	للآخرين يحدث بما فعلا اهتم لا						
16	شديدة ضغوط إلى الآخرين مع مباشر بشكل العمل بي يؤدي						
17	وجه اكمل على عملي لأداء المناسب الجو تهيئة بسهولة استطيع						
18	الآخرين مع عملي انتهاء بعد بالابتهاج اشعر						

						العمل هذا في بالتقدير جدرة كثيرة أشياء أنجزت	19
						المهنة لهذه ممارستي نتيجة النهاية على شارفت وكأنني اشعر	20
						المهنة لهذه ممارستي أثناء المشاكل مع هدوء بكل أتعامل	21
						منها يعانون التي المشاكل بعض على يلومونني الآخرين أن اشعر	22

ملحق رقم (02): قائمة الاساتذة المحكمين.

رقم	أسماء الاساتذة المحكمين.
01	- الاستاذ حديبي سمير.
02	- الاستاذة ساسي فضيلة.
03	- الاستاذة سعودي مالحة.
04	- الاستاذ بن تونس طاهر.

ملحق رقم (03): نتائج ال SPSS

```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT qualitedevie
/METHOD=ENTER methodeparticipative
/SCATTERPLOT=(*ZPRED ,*DRESID)
/RESIDUALS NORMPROB(ZRESID) .
    
```

Régression

Remarques		
Résultat obtenu		28-SEP-2023 14:06:40
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\SAMSUNG\.spss\Desktop\lydia ouveau.sav
	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	70
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur des observations ne contenant aucune valeur manquante pour toute variable utilisée.
Syntaxe		<pre> REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT qualitedevie /METHOD=ENTER methodeparticipative /SCATTERPLOT=(*ZPRED ,*DRESID) /RESIDUALS NORMPROB(ZRESID) . </pre>
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,48
	Temps écoulé	00:00:00,52
	Mémoire requise	2220 octets
	Mémoire supplémentaire requise pour les diagrammes résiduels	568 octets

[Ensemble_de_données1] C:\Users\SAMSUNG\.spss\Desktop\lydia\nouveau.sav

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	methodeparticipative ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : qualitedevie

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,916 ^a	,839	,837	6,92814

a. Valeurs prédites : (constantes), methodeparticipative

b. Variable dépendante : qualitedevie

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	17035,332	1	17035,332	354,909	,000 ^b
	Résidu	3263,939	68	47,999		
	Total	20299,271	69			

a. Variable dépendante : qualitedevie

b. Valeurs prédites : (constantes), methodeparticipative

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	13,252	1,823		7,270	,000
	methodeparticipative	2,118	,112	,916	18,839	,000

a. Variable dépendante : qualitedevie

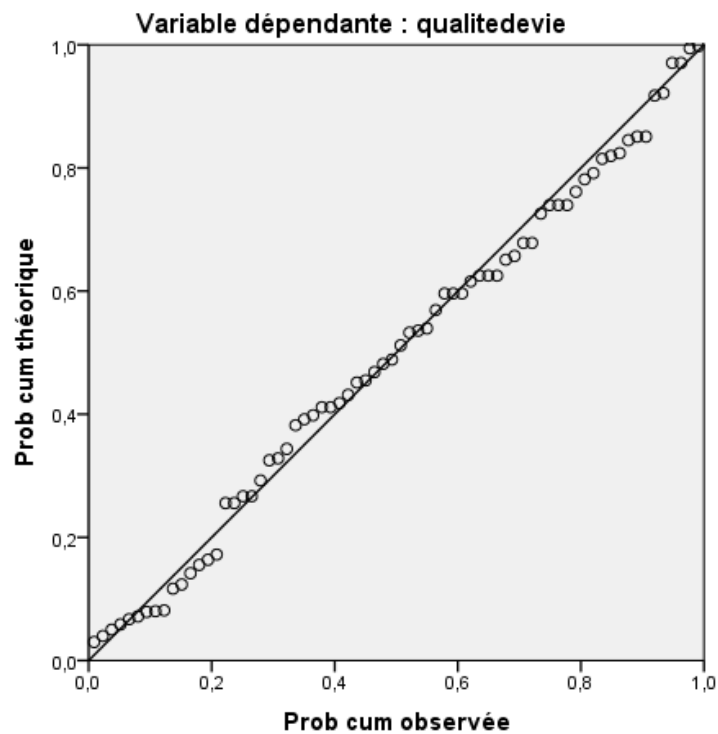
Statistiques des résidus^a

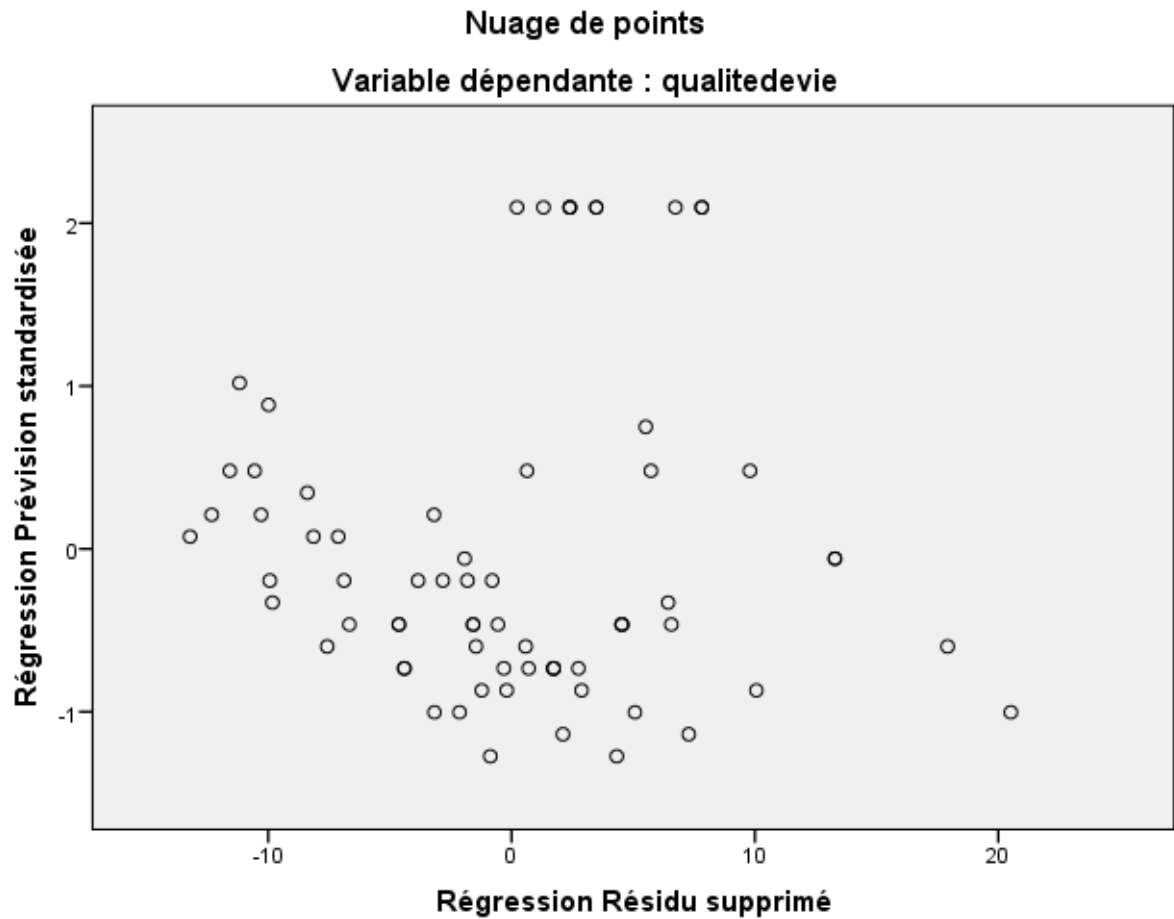
	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	23,8423	76,7939	43,8429	15,71270	70
Erreur Prévision	-1,273	2,097	,000	1,000	70
Erreur standard de la prévision	,830	1,935	1,115	,360	70
Prévision corrigée	23,6791	76,7765	43,8017	15,65355	70
Résidu	-13,02292	19,92161	,00000	6,87775	70
Erreur Résidu	-1,880	2,875	,000	,993	70
Stud. Résidu	-1,893	2,918	,003	1,004	70
Résidu supprimé	-13,21276	20,51393	,04117	7,04137	70
Stud. Résidu supprimé	-1,931	3,097	,006	1,022	70
Mahal. Distance	,004	4,398	,986	1,454	70
Distance de Cook	,000	,127	,012	,019	70
Bras de levier centré	,000	,064	,014	,021	70

a. Variable dépendante : qualitedevie

Diagrammes

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé





```

REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT qualitedevie
  /METHOD=ENTER securitéetstabilité
  /SCATTERPLOT=(*ZPRED ,*DRESID)
  /RESIDUALS NORMPROB(ZRESID).

```

Régression

Remarques

Résultat obtenu		28-SEP-2023 14:07:13
Commentaires		
	Données	C:\Users\SAMSUNG\.spss\Desktop\lydia nouveau.sav
Entrée	Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
	Filtrer	<aucune>
	Poids	<aucune>
	Scinder fichier	<aucune>
	N de lignes dans le fichier de travail	70
Gestion des valeurs manquantes	Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
	Observations prises en compte	Les statistiques sont basées sur des observations ne contenant aucune valeur manquante pour toute variable utilisée.
Syntaxe		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT qualitedevie /METHOD=ENTER securitéetstabilité /SCATTERPLOT=(*ZPRED ,*DRESID) /RESIDUALS NORMPROB(ZRESID).
	Temps de processeur	00:00:00,42
	Temps écoulé	00:00:00,43
Ressources	Mémoire requise	2220 octets
	Mémoire supplémentaire requise pour les diagrammes résiduels	568 octets

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	securitéetstabilité ^b		Entrée

a. Variable dépendante : qualitedevie

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,879 ^a	,772	,769	8,25130

a. Valeurs prédites : (constantes), securitéetstabilité

b. Variable dépendante : qualitedevie

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	15669,562	1	15669,562	230,151	,000 ^b
	Résidu	4629,709	68	68,084		
	Total	20299,271	69			

a. Variable dépendante : qualitedevie

b. Valeurs prédites : (constantes), securitéetstabilité

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	9,361	2,478		3,778	,000
	securitéetstabilité	2,455	,162	,879	15,171	,000

a. Variable dépendante : qualitedevie

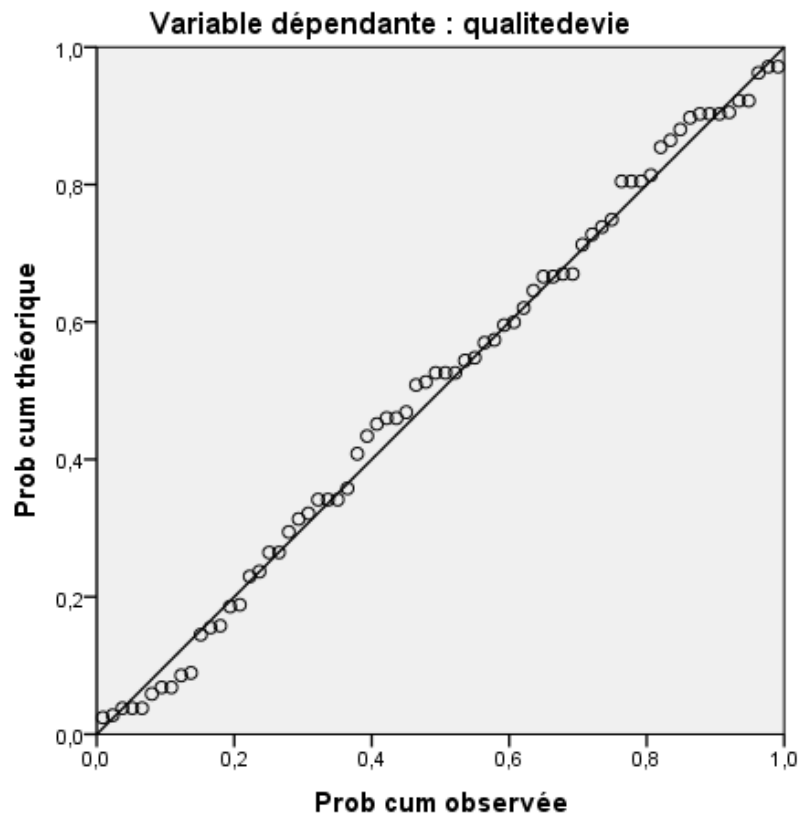
Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	19,1828	68,2924	43,8429	15,06968	70
Erreur Prévision	-1,636	1,622	,000	1,000	70
Erreur standard de la prévision	,986	1,901	1,355	,332	70
Prévision corrigée	18,5763	69,1940	43,7956	15,04390	70
Résidu	-16,29240	15,70760	,00000	8,19129	70
Erreur Résidu	-1,975	1,904	,000	,993	70
Stud. Résidu	-2,028	1,956	,003	1,012	70
Résidu supprimé	-17,19396	16,57680	,04722	8,50621	70
Stud. Résidu supprimé	-2,077	1,998	,002	1,022	70
Mahal. Distance	,000	2,678	,986	,991	70
Distance de Cook	,000	,114	,019	,028	70
Bras de levier centré	,000	,039	,014	,014	70

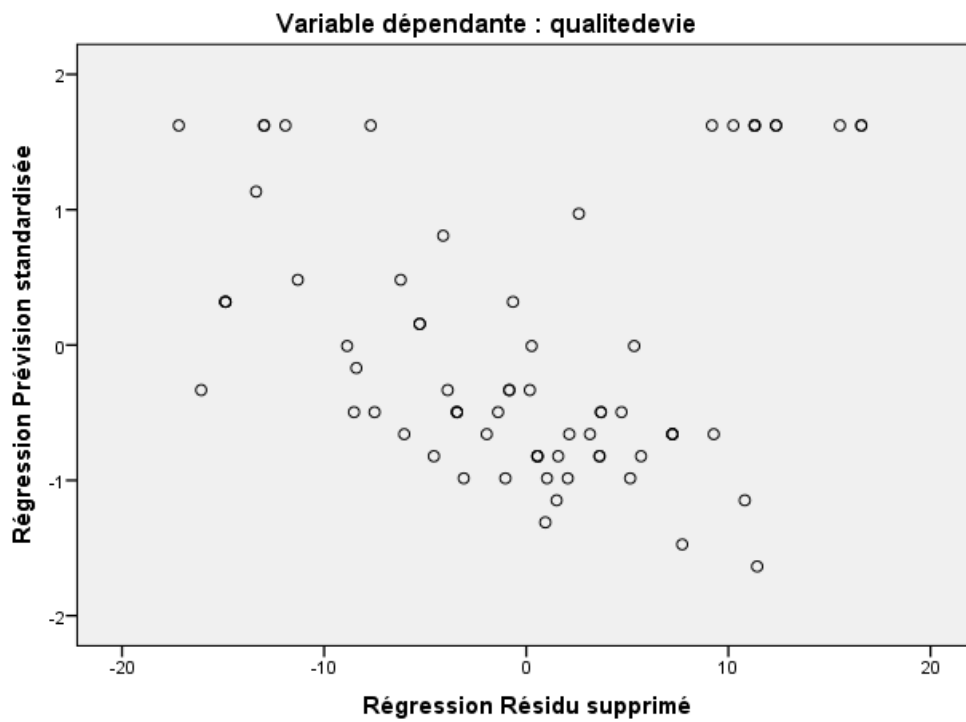
a. Variable dépendante : qualitedevie

Diagrammes

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



Nuage de points



```

REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT qualitedevie
/METHOD=ENTER ameliorationcontinue
/SCATTERPLOT=(*ZPRED ,*DRESID)
/RESIDUALS NORMPROB(ZRESID) .

```

Régression

Remarques	
Résultat obtenu	28-SEP-2023 14:07:24
Commentaires	
Données	C:\Users\SAMSUNG\.spss\Desktop\lydia ouveau.sav
Ensemble de données actif	Ensemble_de_données1
Entrée	
Filtrer	<aucune>
Poids	<aucune>
Scinder fichier	<aucune>
N de lignes dans le fichier de travail	70
Définition des valeurs manquantes	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme manquantes.
Gestion des valeurs manquantes	Les statistiques sont basées sur des observations ne contenant aucune valeur manquante pour toute variable utilisée.
Observations prises en compte	

Syntaxe	REGRESSION	
	/MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT qualitedevie /METHOD=ENTER améliorationcontinue	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,44
	Temps écoulé	00:00:00,43
	Mémoire requise	2220 octets
	Mémoire supplémentaire requise pour les diagrammes résiduels	568 octets

[Ensemble_de_données1] C:\Users\SAMSUNG\.spss\Desktop\lydia\nouveau.sav

Variables introduites/supprimées^a

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	améliorationcont inue ^b	.	Entrée

a. Variable dépendante : qualitedevie

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,886 ^a	,784	,781	8,02541

a. Valeurs prédites : (constantes), améliorationcontinue

b. Variable dépendante : qualitedevie

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	15919,580	1	15919,580	247,171	,000 ^b
Résidu	4379,692	68	64,407		
Total	20299,271	69			

a. Variable dépendante : qualitedevie

b. Valeurs prédites : (constantes), améliorationcontinue

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t
	A	Erreur standard	Bêta	
1 (Constante)	2,229	2,815		,792
améliorationcontinue	2,710	,172	,886	15,722

Coefficients^a

Modèle	Sig.
1 (Constante)	,431
améliorationcontinue	,000

a. Variable dépendante : qualitedevie

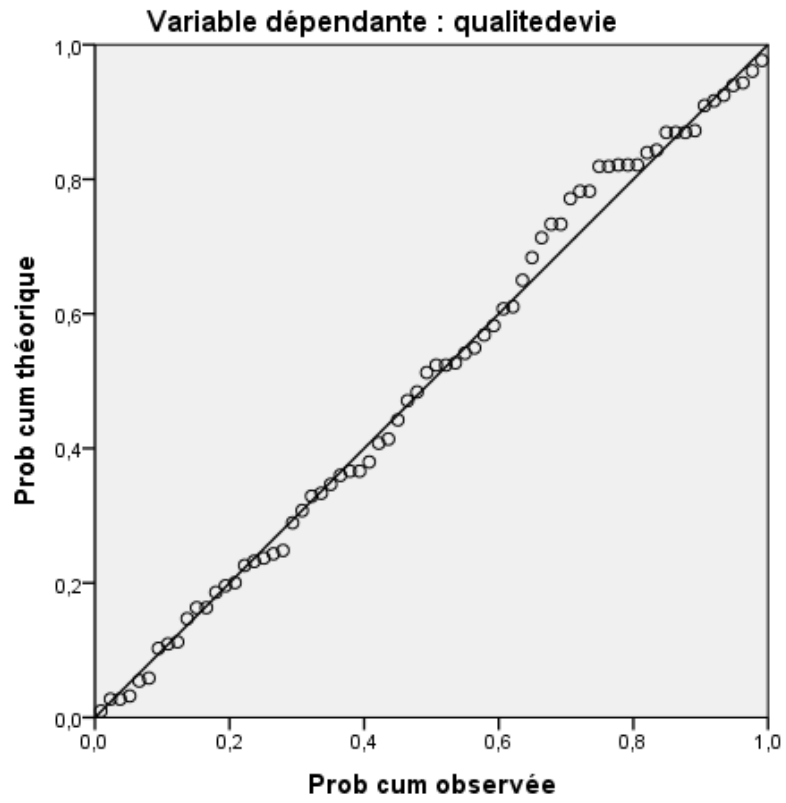
Statistiques des résidus^a

	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart-type	N
Prévision	18,4874	83,5213	43,8429	15,18942	70
Erreur Prévision	-1,669	2,612	,000	1,000	70
Erreur standard de la prévision	,961	2,700	1,291	,420	70
Prévision corrigée	18,2264	83,4602	43,7911	15,14833	70
Résidu	-18,84333	15,96390	,00000	7,96704	70
Erreur Résidu	-2,348	1,989	,000	,993	70
Stud. Résidu	-2,390	2,012	,003	1,006	70
Résidu supprimé	-19,51947	16,34042	,05180	8,18484	70
Stud. Résidu supprimé	-2,478	2,060	,002	1,017	70
Mahal. Distance	,004	6,824	,986	1,508	70
Distance de Cook	,000	,102	,014	,018	70
Bras de levier centré	,000	,099	,014	,022	70

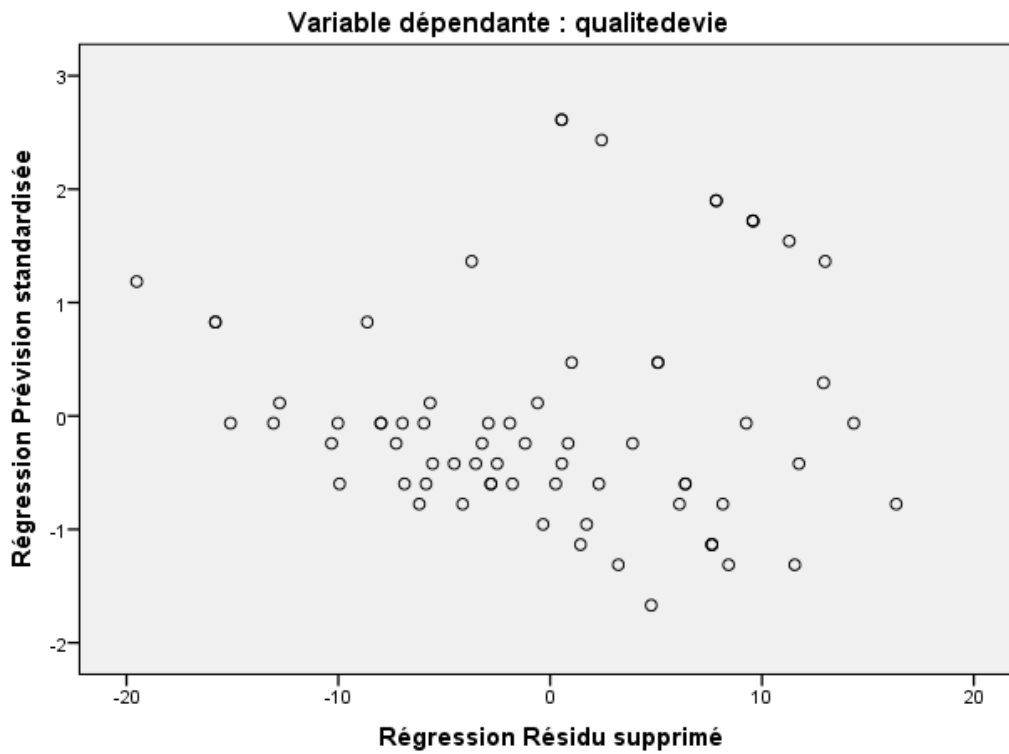
a. Variable dépendante : qualitedevie

Diagrammes

Diagramme gaussien P-P de régression de Résidu standardisé



Nuage de points



ملحق رقم (04): يمثل هيكل تنظيمي لوحدة الطبخ

Organigramme générale de l'unité cuisson

(373) poste

