

أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة في المؤسسة

العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بمدينة بريكة ولاية باتنة

Impact of work pressure on quality of work life

Case study in the public Hospital Mouhamed boudhif in Barika w.

Batna

وفاء زوقار*¹، المركز الجامعي بريكة، (الجزائر)، zougarouafa@gmail.com

فوزية برسولي²، المركز الجامعي بريكة، (الجزائر)، fouziabersouli@cu-barika.dz

تاريخ إرسال المقال: 2020/10/30. تاريخ قبول المقال: 2021/01/08

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أسباب ضغوط العمل وقياس أثرها على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف -بريكة، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تصميم استبانة موجهة إلى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة؛ وبعد إجراء عملية التحليل لبيانات الاستبانة التي شملت (56) فقرة لعينة مكونة من (45) عامل. توصلت هذه الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: ارتفاع شعور العاملين بضغوط العمل بسبب (الهيكلة التنظيمية، صراع الدور، عدم توافق القدرات مع الوظائف، التكنولوجيا، ظروف العمل المادية، الظروف الاقتصادية والاجتماعية)؛ تدني مستوى جودة الحياة الوظيفية لديهم؛ الأثر السلبي لضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية. الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، جودة الحياة الوظيفية، المؤسسة الاستشفائية.

Abstract:The aim of this study is to identify the sources of work pressure and measure their impact on the quality of work life from the perspective of workers in public Hospital Boudiaf in Barika city, and to achieve the objectives of the study and test Mohamed assumptions questionnaire is designed from the workers of the Foundation, After executing () workers. The results 45) paragraphs for (56the analysis of questionnaire which included (that :The high feeling of workers about work pressure due to concluded of the study (organizational structure, role struggle, capacity incompatibility with jobs, technology, material working conditions, economic and social conditions) ; Their low quality of work life ; The negative impact of work pressure on quality of work life.

* المؤلف المرسل

Key words : work stress, Quality of work life, Hospital.

مقدمة:

يعتبر العنصر البشري أحد أهم المؤثرات القوية والفعالة التي تقوم عليها الميزة التنافسية، في ظل ما يشهده العالم اليوم من تزايد في عدد وحجم المؤسسات العامة والخاصة التي تعمل على تلبية حاجات ورغبات المجتمع، ولكون نجاح أي مؤسسة من عدمه مرتبط بأداء المورد البشري لا بد لهذه المؤسسات من مراعاة مجموعة من المتغيرات ذات التأثير المباشر على هذا المورد؛ تعتبر ضغوط العمل إحدى هذه المتغيرات والتي أضحت تمثل الشكل الطبيعي لحياة العامل، كما تشهد المؤسسة الواحدة أشكالاً مختلفة من الضغوط في مختلف المستويات التنظيمية؛ وتتسم ضغوط العمل المهنية بأهمية كبيرة في الحياة المعاصرة وخصوصاً في العقود الأخيرة من القرن الماضي نظراً لتعدد الحياة الاجتماعية وانساقها النازمة لأنماط التفاعل الاجتماعي والتسارع الحضاري الذي يوجب على الإنسان المعاصر اللحاق به ومواكبته، ورصد التغيرات الهائلة التي مست كل نواحي الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية ...

ولقد حظي موضوع ضغوط العمل باهتمام كبير في الدراسات الإدارية بشكل عام، والمتعلق بالموارد البشرية بشكل خاص لما له من أهمية بالغة على مستوى الفرد والمؤسسة في تحقيق الأهداف خاصة مع زيادة شدة المنافسة والتي قد تؤثر سلباً على أداء العاملين؛ مما دفع بعض الباحثين إلى القول أن إنسان اليوم يعيش في عصر يتسم بالتعب والإرهاق والعمل فوق القدرة على الاحتمال ومواقف كثيرة ذات طبيعة ضاغطة؛ ما أدى بالمؤسسات إلى تبني فلسفة إدارية حديثة للاهتمام بجودة الحياة الوظيفية من أجل تحقيق النتائج وزيادة الرضا الوظيفي ومستوى الأداء.

إن الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية الدائم لإيجاد بيئة عمل آمنة وصحية ومناسبة، تتوافر فيها أشكال مشاركة العاملين في عمليات الإدارة، واتخاذ القرار جميعها من جهة، والاهتمام بالحياة الأسرية والعائلية من جهة أخرى، يعمل على تحقيق التوازن بين بيئة العامل في العمل ومتطلباته العائلية، حيث إن لم يتم مراعاة هذه الأخيرة فإنها قطعاً تؤثر سلباً على أدائه كعامل.

في هذه الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، أما الجانب الميداني فقد تم اعتماد منهج دراسة الحالة والاعتماد على أداة الاستبيان وتوزيعه على عينة عشوائية من الموظفين من أجل المعلومات اللازمة بحيث تم تقسيم هذه الورقة البحثية إلى:

المبحث الأول: الإطار النظري للدراسة

المطلب الأول: ماهية ضغوط العمل

أولاً: مفهوم ضغوط العمل

يمكن الإشارة لمفهوم ضغوط العمل كمفهوم مركب لأنه يمكن القول أنه: هو نمط معقد وحالة عاطفية أو وجدانية وردود فعل فسيولوجية، استجابة لمجموعة من الضغوط الخارجي.

كما يمكن أن ينظر الشخص للضغط على أنه تهديد لوجوده، أما شخص آخر فينظر إليه على أنه تحد وقد تكون أكثر أو أقل عرضة للإصابة به من زملائك.

ومن هنا يتضح القول بأن ضغوط العمل هي:

شعور بعدم الراحة مؤقتاً، قد يزول بزوال المشكلات المسببة لها وقد يتقاوم إذا ما اشتدت تلك المشكلات التي تفوق قدرات وطاقات الموظف¹

ويعرفها²، نقلاً عن بأنها "مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة، كالتوتر والقلق".

أما الحضيري فقد عرفها: "يعد ضغط العمل في التنظيمات الإدارية كل تأثير مادي أو نفسي أو معنوي يأخذ أشكالاً مؤثرة على سلوك متخذ القرار وتعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إلى إحداث توتر عصبي أو قلق نفسي يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد"

مما سبق يمكن القول إن ضغوط العمل هي "مجموعة من المثيرات التي توجد في بيئة عمل الأفراد، والتي تنتج منها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوكهم في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمية أو أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحوي الضغوط"³

ثانياً: أسباب ضغوط العمل ومؤثراتها

¹ - زور، ر. ب.، ضغوط العمل وعلاقتها بإتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة. مذكرة ماجستير غير منشورة. غزة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، فلسطين، 2014، ص 08.

² - طالب، س. .العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين في المنظمة. بومرداس: جامعة أحمد بوقرة.، 2000، 2018، ص 90.

³ - زور، ر. ب.، ضغوط العمل وعلاقتها بإتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة. مذكرة ماجستير غير منشورة. غزة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، فلسطين، 2014، ص 08.

إن مسببات ضغوط العمل يمكن أن تمثل أي مثير داخلي أو خارجي، تؤدي هذه الأخيرة إلى استجابة جسدية أو نفسية تعتبر كمؤشر على هذه الضغوط.

1 مسببات ضغوط العمل:

تتنوع مسببات (مصادر) ضغوط العمل، حيث لا يوجد تصنيف واحد متفق عليه من قبل الباحثين؛ ورغم ذلك فإنه توجد قواسم مشتركة فيما بينهم وتمثل هذه التصنيفات ثلاث مجموعات:

أ - مسببات ضغوط العمل ناتجة عن البيئة الخارجية للمؤسسة:

تعد البيئة الخارجية مصدر خصب لضغوط العمل، فهذه البيئة تمثل كل المثيرات أو المنبهات التي قد تؤثر على سلوك الفرد في المؤسسة.

وتتمثل في عدم الاستقرار الاقتصادي للبلاد، التكنولوجيا والاختراعات الجديدة، عدم الاستقرار السياسي والاجتماعي¹

فالظروف السياسية وسياسات الدولة وقراراتها قد تعرض الفرد والجماعات الى ضغوط عمل خاصة أثناء فترات الحملة الانتخابية مثلا. وكذلك أثناء التغيير الوزاري، حيث تتهدد مصالح الأفراد مما يصعب التنبؤ بسلوك القادة الجدد² ، كما أن الحركات الاجتماعية يمكن أن تكون سببا في إحداث الضغط فالمؤسسة هي مجموعة من الأفراد وجزء من المجتمع، فهؤلاء الأفراد قد يؤثر في ثقافة هذه المؤسسة مما سيؤثر ذلك على قراراتهم وسلوكياتهم وكيفية معالجتهم للمشكلات والضغوط التي تحدث لهم في بيئة العمل³

إضافة إلى البيئة التكنولوجية والتي أفرزت تهديدات قوية على المسؤولين عن الإدارة فقد ساهم التطور في تكنولوجيات الاتصال ونظم المعلومات إلى استبدال الإنسان بالحاسب الآلي، إضافة إلى التغيير الجذري في قواعد المنافسة. وأصبح من الصعب الحفاظ على المكانة السوقية ما لم يكن هناك ابتكار وتطوير مستمرين⁴

¹- زور، ر. ب.، مرجع سابق، ص 290.

²- عقون، ب. ب. .مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية. مجلة الإقتصاد الصناعي، 2016، ص 386.

³- عقون، ب. ب. بمرجع سابق، ص 386.

⁴- المرجع نفسه، 386-387.

ب - مسببات ناتجة عن الفرد نفسه:

كثير ما قد يواجه الفرد ضغوط ليس لها علاقة بالعمل أو المؤسسة، ولكن لها علاقة بجوانب نفسية أو شخصية يمتلكها الفرد ذاته، ومن مسببات الضغط الناتجة عن الفرد نفسه:

- شخصية الفرد: حيث يمكن تصنيف الأفراد العاملين إلى نمطين: أحدهما أكثر قابلية لضغوط العمل بسبب رغبته في انجاز أكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن (نمط الشخصية A)، أما النمط الآخر (نمط الشخصية B)، فيتميز بالثقة والهدوء، ويأخذ الأمور ببساطة ويأخذ أكثر وقته في التعامل مع الأمور التي تواجهه¹
 - قدرات الفرد: تتفاوت القدرات من فرد لآخر، ومن ثمة بتفاوت الشعور بضغط العمل من فرد لآخر ومن بين هذه القدرات:²
 - القدرة على تحمل المسؤولية؛
 - القدرة على التأقلم والتعامل مع الضغط؛
 - مدى إدراك الفرد العامل للضغوط.
 - الأسرة والعلاقات الاجتماعية: قد تكون الأسرة مسببا للضغوط، لاسيما إذا تعارضت متطلباتها مع متطلبات العمل، إضافة إلى طبيعة العلاقات الاجتماعية وظهور بعض المشاكل العائلية كالطلاق، المرض، الوفاة³
 - الحالة النفسية والجسدية: فالحالة النفسية تؤثر في طبيعة الاستجابة للضغوط في مكان العمل، لاسيما إذا كان العامل يعاني من: الاكتئاب، القلق، التعب، الإجهاد... كما أن الحالة الجسدية أو الجسدية لها دور في مدى تحمل الفرد لهذه الضغوط، فالعامل الذي يتمتع بصحة جيدة يكون أقل عرضة للضغوط⁴
- ت - مسببات ناتجة عن البيئة الداخلية للمؤسسة:

هناك عوامل تنظيمية تساهم في حدوث ضغوط العمل وتؤثر في الفرد العامل من بينها:

¹ - المرجع نفسه، 386-387.

² - طالب، مرجع سابق، 90.

³ - المرجع نفسه، ص 292.

⁴ - طالب، مرجع سابق، 292.

- الهيكل التنظيمي للمؤسسة: "يعبر الهيكل التنظيمي على المستويات الإدارية التي تكون التنظيم، وكذا نمط السلطة ومراكز اتخاذ القرار" ¹ فطبيعة الهيكل التنظيمي تؤثر على انجاز العاملين لمهامهم، وكلما تميز بالجمود وضعف المرونة وتصميم الوظائف على أساس تخصص دقيق وكثرة إجراءات وقواعد العمل كلما أدى ذلك إلى زيادة إحباط العاملين وشعورهم بضغوط العمل مما يدفعهم إلى الغياب أو حتى ترك العمل.
- نمط القيادة والإشراف: تعبر القيادة عن "مقدرة الفرد في التأثير على سلوك الآخرين من أجل القيام بتنفيذ أهداف محددة" ² فنمط القيادة والإشراف من العوامل الرئيسية في تحديد طبيعة المناخ التنظيمي، وكذا تحديد درجة ضغوط العمل الناتجة عن مبادرة أو عدم مبادرة العاملين ومساهماتهم في التعامل مع المشكلات الاقتصادية.
- وفيما يلي بعض الممارسات التي يمارسها القائد والتي تزيد من ضغوط العمل لدى العاملين: ³
 - ملء جو المؤسسة بالسياسات والتكتلات؛
 - معاملة العاملين بشكل غير عادل؛
 - حجب معلومات مهمة عن العاملين هم بحاجة لها لأداء مهامهم؛
 - التركيز على السلبيات وفي نفس الوقت إغفال الأداء الجيد.
- خصائص الظروف المادية لبيئة العمل: والتي تتمثل أساساً في: الإضاءة، الرطوبة، درجة الحرارة، الضوضاء، التهوية، توفير التجهيزات اللازمة للعمل... فاختلال أي عنصر من هذه العناصر قد يؤثر على صحة وسلامة الفرد، وتسبب له نوعاً من الضغوط ⁴
 - خصائص دور الفرد في المؤسسة: يمكن تعريف الدور على أنه: "عبارة عن توقعات معينة يتوقعها الرؤساء والزملاء والمرؤوسين من الفرد بحكم مركزه في وظيفته" ⁵ غموض دور الفرد: يعد غموض الدور مصدراً من مصادر ضغوط العمل الرئيسية، ومن أكثر مسبباتها للوظائف والمهن المختلفة؛ فقد أوضحت إحدى الدراسات أن غموض الدور الناتج عن عدم كفاية

¹ - عقون، ب. مرجع سابق، ص 388.

² - المرجع نفسه، ص 388.

³ - عقون، ب. مرجع سابق، ص 291.

⁴ - المرجع نفسه، ص 292.

⁵ - طالب، س، مرجع سابق، ص 292.

المعلومات المتعلقة بالوظيفة يمثل مصدرا لضغوط العمل بالنسبة لثلث العاملين من عينة الدراسة. ويرى البعض أن غموض الدور يحدث عندما لا تتوفر معلومات ملائمة عن الدور المطلوب من الفرد القيام به أو طريقة أداء هذا الدور أو التعارض بين هذه المعلومات¹ (مما يؤدي في النهاية إلى اهتزاز البناء التنظيمي للعمل وهبوط معنويات العاملين ولا حل إلا بتحديد دور فريق العمل ووضوح الأولويات والحقوق والواجبات²

- صراع الدور: يحدث صراع الدور عندما تكون مطالب العمل متناقضة، أو عندما تتناقض القناعات الشخصية للفرد مع مطالب العمل الذي يقوم به، أو عند شعور الفرد بالالتزام تجاه جهات مختلفة ومتباينة³

2- مؤشرات ضغوط العمل:

لأي ظاهرة مؤشرات الخاصة بها، والتي تتجسد في مظاهر أو سلوكيات معينة يسلكها الأفراد ولضغوط العمل مؤشرات عدة منها:

أ- المؤشرات (المظاهر) الفيزيولوجية:

يمكن القول بأن هذه المؤشرات هي محصلة علاقة ضغوط العمل بحيوية الجسم ووظائف الأعضاء،⁴ ومن بين هذه المؤشرات:⁵

- القابلية للتهيج والإثارة والحساسية الزائدة للانفعال أو الإحباط؛
- سرعة ضربات القلب كدليل لارتفاع ضغط الدم؛

¹- عثمان، . ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري. مجلة أبحاث نفسية وتربوية، 2017، 293.

²- دراج، ع. ب. .أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للمدرسين في مؤسسة ذات هدف الوسيلة. مذكرة ماستر غير منشورة . الجلفة، جامعة زيان عاشور، الجزائر، 2017، ص 48.

³- المشعان، ع. س علم النفس الصناعي. الامارات العربية المتحدة: مكتبة الفلاح، 1997، ص 311.

⁴- عثمان، مرجع سابق، ص 294.

⁵- خورور، خ. ا. (2011). علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية . مذكرة ماجستير غير منشورة . بسكرة، جامعة محمد خيضر، الجزائر، 2011، ص 64-65.

- جفاف في الحلق والزرور؛
- تدهور في السلوك وعدم استقرار العواطف؛
- رغبة جامحة في البكاء أو الجري أو الاختفاء؛
- عدم القدرة على التركيز، وهروب الأفكار والتهاون؛
- تخيل أشياء غير حقيقية، والشعور بالضعف والدوار؛
- الميل لأن تصبح مجهدا وعدم الإقبال على الحياة؛
- القلق العام: أن تكون خائفا ولكن لا تدري من أي شيء تخاف؛
- التوتر العاطفي والشعور بالغضب؛
- الرعشة والتقلص اللاإرادي في عضلات الوجه؛
- الحركة الزائدة؛
- الضحك الهستيري؛
- الإسراف في تناول الأدوية المخدرة والمسكنة.

ب المؤشرات (المظاهر) السيكولوجية النفسية:

نظرا لكون الجسم كنظام متكامل، فإن أي خلل جسمي من شأنه التأثير على الجانب العقلي أو النفسي، فالفرد الواقع تحت الضغوط المهنية يوصف بأنه سريع التحول في مزاجه وانفعالاته، لديه تقدير منخفض للذات، غير راض عن عمله، ويتبنى اتجاهات سلبية نحو عمله، ويمكن توضيح مؤشرات ضغوط العمل في المجالات السيكولوجية في النقاط التالية:

التحول في المزاج والانفعال: عندما يشعر الفرد بالضغط يصاب بحالة من التوتر والإجهاد تنبئ بأن الجسم مهدد باختلال التوازن. وهنا يحاول استخدام بعض الوسائل الدفاعية لتخفيف هذه الضغوط، وإذا فشل فإنه تظهر بعض الأعراض الانفعالية¹ مثل:

- الإحباط: "وهو من أبرز علامات الضغوط ويعني الإحساس القاتم الكئيب عن مجمل مواقف الفرد في الحياة، توصف هذه الحالة عادة بالحزن، والخمول، وعدم التحمس للعمل،

¹- خرور، خ. ا.، مرجع سابق، ص65.

وصعوبة الاستمرار في التركيز الذهني، تؤدي هذه الرؤية السوداء، وعدم الاكتراث بأمور الحياة إلى عدم قدرة الفرد المحبط على أداء أبسط المهام اليومية¹

- القلق: الذي ينبع مصدره الجوهري من الاهتمامات الشخصية الزائدة كرد فعل عند توقع خطر ما. وهناك موضوعات متعلقة بالعمل يمكن أن تحرك القلق لدى العامل تتضمن: بيئة إدارية متقلبة، أو بيئة اقتصادية غير مستقرة، عدم وضوح العمل، العزلة الاجتماعية عن الزملاء²

- الاكتئاب: هو أمر شائع بين الذين يعانون من الضغط الوظيفي، فكثير منهم لا يدركون إلى أي مدى قد نال منهم حتى يؤدي إلى خلل وظيفي، ومن ثم فإن من الأهمية أن تكون قادرا على تحديد أعراضه مثل التعب، الحزن، التفكير السلبي، الأرق المفرط، الشعور بقلّة الحيلة، فقدان سريع في الوزن...

_ كراهية العمل: حيث نتيجة للظروف الاقتصادية، وضيق فرص العمل ومحدودية المجالات التي يمكن للفرد أن يعمل فيها، يقبل العامل على الحصول على أي وظيفة للحصول على أي دخل يكفي للمعيشة، ومن ثم يشعر العامل بالإجبار والإكراه، ويتولد لديه حالة اغتراب ما بين أمانيه وطموحاته وبين الوظيفة أو العمل الذي عثر عليه والتحق به، ويزداد هذا الشعور ويتنامى داخل نفس الفرد حتى يكره عمله. وبالتالي تتخفف إنتاجيته، ويتدنّى في إنتاجه، بل قد يصل الأمر إلى أن يكون مدمرا للعمل وللآخرين (جماعة العمل) ويسعى إلى إفشالهم وإجبارهم على كراهية العمل أو على الانتقال إلى أعمال أدنى لا تتاسبهم ليصبحوا صورة للفشل الذي هو مثالا ونموذجا له³

_ عدم الرضا الوظيفي: حيث مع استمرار وجود الفرد في الوظيفة التي لا يرغبها، ومع الزملاء غير المناسبين، سواء من حيث الميول والمؤهلات والعادات، ووجوده في ظروف عمل غير مناسبة، من حيث الإضاءة والتهوية وترتيب وتصميم المكان وإجراءات الأمن والنمط الإشرافي والإداري الذي تتبعه المؤسسة

¹- المرجع نفسه، ص 66.

²- خرور، خ. ا.، مرجع سابق، ص 65.

³- خرور، خ. ا.، مرجع سابق، ص 65.

من شأنه بهذه الضغوط كلها أن يحدث عدم الرضا عن الوظيفة ومن ثم تدني إنتاجية الفرد وينخفض أدائه¹

ت المظاهر السلوكية والاجتماعية:

تشمل المظاهر السلوكية والاجتماعية المرتبطة بالضغوط المهنية كمؤشرات لها، متغيرات عدة، أهمها ما يلي²:

_ عدم الانتظام في العمل والتغيب؛

_ شيوع العادات السلوكية غير السليمة؛

_ انخفاض الأداء والقدرة على العمل؛

_ انهيار علاقات العمل أو ضعفها؛

_ ضعف الاتصالات.

ومنه يمكن القول إن علاقة ضغوط العمل بالأداء تكون وفق الشكل التالي:

الشكل رقم (01): علاقة ضغوط العمل بالأداء

علاقة ضغوط العمل بالأداء

¹ - المرجع نفسه، ص 66.

² - المرجع نفسه، 67-68.



المصدر: (المشعان، 1994، صفحة 316)

ثالثا: آثار ضغوط العمل:

إن لضغوط العمل تأثيرات عديدة منها:

1- آثار ضغوط العمل على الفرد:

يمكن تقسيم هذه النتائج إلى ثلاث طوائف (أقسام) هي:

- نتائج جسمية: مثل الصداع، عسر الهضم، اضطراب المعدة، خفقان القلب بشدة وسرعة، صعوبة في البلع، صعوبة في التنفس، الإحساس بالعصبية، الغثيان، التصبب عرقا، ارتعاش العضلات، فقدان أو زيادة في الوزن، جفاف الحلق، الأرق.
- نتائج نفسية: القلق، الضيق، الكآبة والإحباط، الذعر، الشعور بالسلبية، اليأس، الخوف، تفكير متشائم، الانسحاب، الشعور بالوهم، عدم الإحساس، عدم القدرة على التعاون والتغلب على المشاكل.
- نتائج سلوكية: الاستياء، الإثارة، الوقوع في الأخطاء، كثرة النسيان، ضعف التركيز، العصبية، التردد، الغضب، الصياح، الأكل بشراهة أو بكمية قليلة، عدم القدرة على التعاون أو التغلب على المشاكل، التدخين بشراهة، تزايد شرب الكحوليات، العنف.

2 آثار ضغوط العمل على المجتمع:

لضغوط العمل آثارا تتعدى الفرد نفسه، حيث تظهر نواتجها السلبية على الأسرة وكذا المجتمع الذي يعيش فيه. ففي كثير الحالات تؤدي شدة الضغوط إلى التفكك الأسري، من خلال ارتفاع معدلات الطلاق

خاصة المجتمعات الغربية، والسبب الرئيس في ذلك يرجع بالدرجة الأولى إلى الزيادة الكبيرة في معدلات ضغوط العمل، خصوصا حالة عمل الزوجين طوال الوقت.

أما آثار ضغوط العمل على المجتمع، فتظهر من خلال تحمله تكاليف الخدمات العامة كالرعاية الصحية للمصابين بالضغط، ومن ثم المرض، المعاشات المقدمة للمتقاعدين خاصة التقاعد المبكر لمن أصيبوا بالضغط، إلى جانب إعانات العجز جراء حوادث العمل للسبب نفسه

3 آثار ضغوط العمل على المؤسسة:

إن لضغوط العمل تأثيرات عديدة ومتباينة على المؤسسة ويمكن إيجاز هذه الانعكاسات فيما يلي:

- زيادة معدلات الغياب؛
- تقليل الالتزام بالعمل؛
- زيادة دوران عمل الموظفين؛
- يضعف الأداء والإنتاجية؛
- زيادة ممارسات العمل غير الآمنة ومعدلات الحوادث؛
- زيادة الشكاوى من العملاء والعملاء؛
- التأثير سلبا على تجنيد الموظفين؛
- زيادة المسؤولية تجاه الدعاوى والإجراءات القانونية من قبل العمال المجهدين؛
- إتلاف صورة المؤسسة بين عمالها وخارجها.

المطلب الثاني: ماهية جودة الحياة الوظيفية

أولا: مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

تعددت التعاريف والمفاهيم التي تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية منذ بداية الخمسينات من القرن الماضي ومازال حتى وقتنا الحالي المفهوم في تطور كبير جدا في شتى مجالاته كنتيجة لتنوع أبعاد المفهوم.

1 جودة الحياة:

تعتبر جودة الحياة عن "ذلك البناء الكلي الشامل الذي يتكون من مجموعة من المتغيرات المتنوعة التي تهدف إلى إشباع الحاجات الأساسية للأفراد الذين يعيشون في نطاق هذه الحياة" ¹ كما أنها تعني "وعي الأفراد بتحقيق التوازن بين الجوانب الجسمية والنفسية والاجتماعية لتحقيق الرضا عن الحياة والاستمتاع بها والودود الإيجابي"²

2 - جودة الحياة الوظيفية:

- إن جودة الحياة الوظيفية تعني: "توفير ظروف عمل جيدة، وإشراف جيد، ومرتببات ومكافآت مادية ومعنوي، قدر من الاهتمام والتحدي بالوظيفة، وتحقيق جودة الحياة الوظيفية من خلال فلسفة علاقات العاملين التي تشجع استخدام جهود جودة الحياة الوظيفية لإعطاء العاملين فرص أكبر للتأثير على وظائفهم، والمساهمة الفعالة على مستوى المؤسسة ككل ³ (هي مجموعة العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة والعاملين فيها والمتعاملين معه⁴
- جودة الحياة الوظيفية هي: " طريقة للتفكير في الناس والعمل والمؤسسات"
- جودة الحياة العملية (الوظيفية) هي: "نوعية العلاقة بين الموظفين وبيئة العمل الكلية، ذات أبعاد بشرية، اعتبارات تقنية واقتصادية

ثانيا: أهمية وأهداف جودة الحياة الوظيفية:

تسعى المؤسسات إلى تحقيق مزايا وأهداف عديدة عند تبنيها لبرامج جودة الحياة الوظيفية وهي على النحو التالي:

1 أهمية جودة الحياة الوظيفية:

- ¹ - منسول، ا، .جودة الحياة الوظيفية رؤية استراتيجية لتحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسات. الجزائر، 2017، ص 04.
- ² - المرجع نفسه، ص 04.
- ³ - البياي، س. س. جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الإلتزام التنظيمي لموظفي وزارتي العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة. مذكرة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2018، ص 09.
- ⁴ - المرجع نفسه، ص 04.

تكمّن أهمية جودة الحياة الوظيفية في:¹

- تسهم جودة الحياة والوظيفية بشكل إيجابي في توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء ودافعية؛
- توفير ظروف عمل محصنة ومطورة من وجهة نظر العاملين؛
- تساعد في تعظيم الفعالية التنظيمية من وجهة نظر المؤسسة؛
- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وانتقاء فريق العمل، واستقطاب العاملين؛
- فرصة الإبقاء بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع؛
- تحقيق التفوق على المنافسين من خلال حرص واندفاع العاملين على تحسين الأداء والإنتاجية والجودة في نفس الوقت؛
- فرصة الحصول والاحتفاظ بالموارد البشرية ذات الكفاءة المهارية والمعرفية.

باختصار يمكن القول إن أهمية جودة الحياة الوظيفية تكمن في تحقيق ظروف عمل جيدة وإشراف جيد ورواتب ومكافآت جيدة وقدر من الاهتمام بالوظيفة² وتساهم كذلك تحفيز العاملين وتحسين الإنتاجية والتوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين وزيادة المرونة وجذب العاملين المتميزين³ (أهداف جودة الحياة الوظيفية:

تعد جودة الحياة الوظيفية من العوامل ذات الأهمية بالغة التأثير في أداء العاملين، إذ تشير الدراسات أن المؤسسات التي تتمتع بحياة عمل ذات جودة عالية، يتسم أداء العاملين فيها بالتميز وينطلق الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية من مسلمة مفادها حاجة العاملين في المؤسسة إلى أجواء عمل جيدة من أجل أداء العمل بصورة مناسبة⁴

- تشجع على الابتكار من خلال احترام أفكار العاملين
- توفر طاقات عمالية أكثر ولاء ودافعية

¹- خضر، ش. أ. (2015). اختبار العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي. المجلة العربية للإدارة، 2018، ص 383.

²- المرجع نفسه، 383.

³- الرميدي، ب. س. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفعالية التنظيمية في شركات السياحة المصرية. مجلة كلية السياحة والفنادق، 2020، ص 04.

⁴- قهيري، ف. دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمية. مجلة دراسات وأبحاث، 2018، ص 671.

- تحقيق مستويات عالية من الرضا والولاء التنظيمي للعاملين
- تحقيق أهداف العاملين وجعلها تصب ضمن أهداف المؤسسة
- بناء صورة الشركة على أنها الأفضل في التوظيف، والاحتفاظ بها، وبشكل عام تحفيز الموظفين

- تحسين إدارة التغيير المستمر

ثالثاً: أبعاد وقياس جودة الحياة الوظيفية:

حتى وإن اختلف هذا المفهوم لدى الأفراد، حسب مستوياتهم وأعمارهم وأجناسهم ووظائفهم من الممكن التعرف على بعض المتغيرات والمؤشرات الأساسية الظاهرة والواضحة التي تحدد جودة الحياة في العمل وتمكن من قياسها

1- أبعاد جودة الحياة الوظيفية: وتتمثل هذه الأبعاد في

أ- أبعاد تنظيمية: وتتمثل في:

المشاركة في اتخاذ القرارات: تعد إتاحة الفرصة للعاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات، أحد العوامل الهامة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعميق انتمائهم للمؤسسة من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار داخل المؤسسة، مما يجعلهم يبذلون كل جهد مستطاع لتطوير العمل والارتقاء بالمؤسسة إلى أفضل مستوى ممكن، كما تؤدي المشاركة في اتخاذ القرارات إلى تقليص الصراع داخل المؤسسة، والذي ينشأ نتيجة تضارب القرارات، والمركزية في اتخاذها.

الاستقرار والأمان الوظيفي: يعد الأمان الوظيفي أمر حيوي للعاملين، حيث تعتبر الوظيفة وسيلة لتحقيق الذات والمكانة الاجتماعية وليس فقط مصدراً للدخل، وهو مجموعة من الضمانات والمنافع الوظيفية التي يتطلبها العاملون مثل الأمان من فقدان الوظيفة من دون أسباب شرعية، الأمان من إجراءات إدارية تعسفية، الأمر الذي يؤدي إلى الاستقرار النفسي ورفع الروح المعنوية وبالتالي تحسين الأداء وتوثيق الولاء.

الالتزام التنظيمي: يعد الالتزام التنظيمي من المفاهيم السلوكية والتنظيمية التي أخذت أبعاداً واتجاهات واسعة، حيث يعد أحد المفاهيم التي استعملت بطريقة مختلفة لتشير إلى الفرد الملتزم الذي يحرص على أن تظهر نماذج سلوكية معينة كالدفاع عن المؤسسة والشعور بالفخر والاعتزاز بالانتماء إليها والرغبة في البقاء فيها لأطول مدة، كما أنه يبرز مستويات عالية من سلوك الدور المتميز والتي تنصب نحو الأداء المتميز والمطلوب.

ب- بيئة العمل المادية والمعنوية: وتتمثل في:

التوازن بين الحياة الشخصية والعمل: إن التوازن بين النجاح في العمل والقيام بالمسؤوليات الأسرية هو الذي يحدد جودة الحياة الوظيفية، حيث إن بعض الناس لديهم القدرة على تحقيق التوازن بين الحياة المهنية والأسرية، بينما لا يستطيع البعض الآخر القيام بذلك، بل يتعرضون للضغوط والتوتر، ولقد ذكر (Zin Mat) تأثير ظروف العمل والحياة الأسرية على الأداء الأكاديمي لأعضاء هيئة التدريس بجامعة (مالينر) في كليات وأقسام عديدة، إذ إن الأستاذ الجامعي يقوم بالعديد من الأدوار تحت ضغوط كبيرة، سواء المهنية (إجراء البحوث العلمية، التدريس، الإرشاد الأكاديمي ... وغيرها)، أم الأسرية (رعاية الأسرة، تربية الأطفال، القيام بالمسؤولية تجاه الأسرة بشكل مرض تحت العديد من الضغوط) سواء بالنسبة للرجال أم النساء، مما يؤدي إلى حدوث صراع بين العمل والأسرة، نتيجة لعدم القدرة على القيام بأدوارهم بكفاءة، مما يترتب عليه الشعور بعدم الرضا عن الحياة الوظيفية.

الأمن والصحة المهنية في بيئة العمل: تؤثر الصحة والسلامة المهنية في العمل تأثيرا مباشرا على صحة العاملين وحالتهم بصفة خاصة، وعلى الأداء والكفاءة التنظيمية بصفة عامة. وبالرغم من أن إدارة الموارد البشرية هي المسؤولة عن وضع البرامج الخاصة بتحسين إدارة بيئة العمل، إلا أن تعاون الإدارات الأخرى في صيانة وتحسين بيئة العمل لا يمكن تجاهله، وبالتالي هي مسؤولة شاملة لجميع أقسام المؤسسة، وذلك لانعكاسات على سلامة وصحة الموارد البشرية وفعالية أدائها.

■ الجوانب المالية والاقتصادية: وتتمثل في:

فرص الترقى والتقدم الوظيفي: يمثل هذا البعد مدى وجود مجال لتطوير قدرات الفرد أو الحصول على القيمة الاجتماعية الحقيقية من خلال التميز فيها، كما يمثل الفرصة الكبرى لظهور مهارات الفرد، فضلا عن الارتقاء بمستويات أعلى بالتنظيم داخل المؤسسة كلا على أساس مهاراته فيها، وبالتالي فهذا البعد يوفر الفرص للنمو والارتقاء داخل المؤسسة من خلال تحفيز العاملين وتشجيعهم لإظهار مهاراتهم فيها.

الأجور والمكافآت المالية: تعتبر أنظمة الأجور والمكافآت من أهم الأنظمة وأكثرها تقريبا في استقرار الفرد واندماجه في عمله وتحقيق الرضا الوظيفي لديه، فنقوم الأجور والرواتب التي يحصل عليها العامل بدور كبير في تحقيق مستوى الرضا لديه مما ينعكس في السلوك العام للأداء في المؤسسة مثل الاستقرار بالعمل وتقليل الغيابات والانتظام بالعمل.

أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بمدينة بركة ولاية باتنة

- باختصار يمكن حصر كل ما سبق في الجدول التالي¹
الجدول رقم (01): أبعاد جودة الحياة الوظيفية

الرقم	اسم الباحث	عنوان البحث	السنة	أبعاد جودة الحياة الوظيفية
1	Ivanhvcic	Human resources management	1998	الأمان الوظيفي، الأجور الجيدة، المشاركة في اتخاذ القرار، تحويل الصلاحيات، تطوير المهارات.
2	Casio	Human resources management	2001	ضمان الوظيفة، تصميم مكان العمل، الاتصالات الفعالة، إدارة الصراع، تنمية المسار الوظيفي، مشاركة العاملين، المكافآت العادلة، البيئة الآمنة، الرعاية الصحية، الاعتزاز بالعمل في المؤسسة.
3	الصرن	إدارة الابتكار والابداع	2001	التعاون بين العمال والإدارة، تدريب العمال والإدارة على الاستماع ومهارات حل النزاعات، استعمال مجموعات مستقلة، تدريب العمال على زيادة مستوى المهارات، مشاركة العمال في برامج تحسين الجودة.
4	المغربي	جودة حياة العمل واثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي	2004	ظروف بيئة العمل المعنوية، الخصائص الوظيفية، الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الاشراف، المشاركة في القرارات.
5	الملاح	نظام الوقت المرن كأداة لتحسين نوعية حياة العمل	2005	اختيار أوقات العمل تتعكس على الحياة خارج العمل، اختيار أوقات العمل التي تتسجم مع حاجة المؤسسة تتعكس على العمل داخل المؤسسة.
6	عباس و الزاملي	التطوير التنظيمي وجودة حياة العمل	2009	الرضا عن العمل، الالتزام التنظيمي، الضمان الوظيفي، الاستقلالية، المشاركة في اتخاذ القرارات، القدرة على الأداء.
7	العنزي وصالح	إدارة الرأس المال الفكري	2009	كفاية الراتب وعدالته، صحية ظروف العمل، التكامل الاجتماعي، الموازنة بين العمل والحياة وفرص النمو الوظيفي، التمسك بمبدئية العمل التنظيمي.

المصدر: (خضر، 2015، صفحة 339)

¹ - خضر، ش. أ.، مرجع سابق، ص 339.

1 قياس جودة الحياة الوظيفية:

- حدد والتون ثمانية معايير لتقدير وتقييم برامج جودة الحياة الوظيفية هي: (الحسني، 2016، صفحة 22)
- مدى كفاية وعدالة نظام الأجور والتعويضات؛
 - مدى توافر ظروف عمل صحية وأمنة؛
 - الفرص المتاحة في المستقبل للنمو والأمان الوظيفي وتحقيق الأمان الوظيفي للعاملين في المستقبل؛
 - التكامل الاجتماعي في عمل المؤسسة؛
 - حقوق العاملين الدستورية في المؤسسة مثل الخصوصية والمساواة والتعبير عن الرأي؛
 - أهمية التزام المؤسسة بمسؤولياتها الاجتماعية؛
 - التوازن بين الحياة الوظيفية للعامل وحياته الشخصية.

المطلب الثالث: ضغوط العمل وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية

لعلّ الهدف الرئيسي للمنظمات في العصر الحالي هو إعداد قوة عمل ذات أداء عالي قادرة على الإبداع والابتكار، مما يقودها لمفهوم تحسين جودة الحياة الوظيفية، الذي يعبر عن العملية التي من خلالها، تقوم المنظمات بـ "خلق جو ملائم لأداء عمل معين من خلال استخدام نظم وطقوس تُشعر العامل بأهميته داخل المنظمة"

تكتسب برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية أهميتها كونها تقود المنظمة النالتفوق النوعي على المنافسين، من خلال حرص العاملين على تحسين الإنتاجية والجودة في آن واحد؛

✓ الحصول على نوعيات كفاءة من الموارد البشرية والاحتفاظ بها، يساهم في تحقيق فرص

النمو والتطور لارتباطها الطويل بالمؤسسة؛

✓ فرصة للعاملين للقضاء على مشاكل قد تعرقل نشاط المنظمة وتعطل برامجها.

رغم سعي المنظمات إلى الأخذ بمفهوم تحسين جودة الحياة الوظيفية، إلا أن ضغوط العمل تعتبر عائق أمام هذه المنظمات، في طريقها لتطبيق هذا المفهوم مما يزيد من مسؤوليتها حول تفعيل قدرتها على احتواء هذه الضغوط، التي باتت سمة أو ظاهرة العصر.

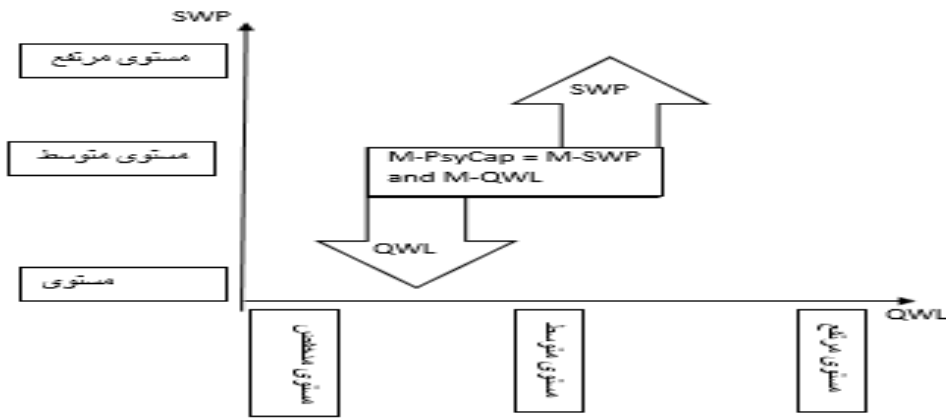
وما يجدر الإشارة إليه أنه من غير المعقول أن يتخلص الفرد أو المنظمة من أسباب هذه الضغوط

كلية، إلا أنه بالإمكان التخفيض من تلك المسببات والإقلال من احتمال ظهورها عن طريق تجنبها

بالاعتماد على الأساليب التالية

- ✓ استخدام التفكير السليم الفطري والمبادئ الإدارية المتعارف عليها، وهذا يعني توضيح العلاقة بين السلطة والمسؤولية ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب؛
- ✓ خلق وظائف ذات معنى حيث ينخفض الضغط عندما يلتزم الأفراد الذين يقومون بها، فالالتزام أثناء العمل يرتبط كثيرا بإدراك الفرد بأهمية عمله؛
- ✓ تعديل الهيكل التنظيمي بحيث يسهل انجاز أهداف المنظمة بأبسط الطرق الممكنة.
- ومن خلال الاطلاع على بعض الدراسات تبين أنّ العلاقة التي تربط ضغوط العمل بجودة الحياة الوظيفية "علاقة عكسية" وهذا ما أكدته دراس، حيث أكد على أنه كلما ارتفع مستوى ضغوط العمل صاحبه انخفاض في مستوى جودة الحياة الوظيفية، وتشير هذه النتيجة إلى أن هذه الأخيرة (QWL) في العينة التي تمت دراستها في انخفاض مع زيادة الضغط الناتج في مكان العمل.
- أما دراسة ، فأكدت بتحديد نوع العلاقة بين المتغيرين التي اعتبرتها علاقة عكسية كسابقتها، وأكدت على أن المنظمات يمكنها اتخاذ إجراءات مختلفة للحد من هذه الضغوط، لتعزيز مستوى جودة الحياة الوظيفية ومن بين هذه الإجراءات للتعامل مع الضغوط: الوقاية والإدارة المهنية لها. وأكدت كذلك دراسة أنه عندما يعاني الأفراد من ضغوط مهنية مرتفعة فإن مستوى جودة الحياة الوظيفية يكون متدنيا، وهذا ما يؤكد على العلاقة العكسية بين المتغيرين كما سبق الإشارة إليها.
- كسابقاتها من الدراسات أكدت دراسة ، على العلاقة العكسية بين المتغيرين (SWP_QWL) ، إلا أن ما يميز هذه الدراسة هو نتائجها الإضافية حول هذه العلاقة، حيث أكدت على أن هناك عنصر أساسي ومهم جدا يتوسط علاقة المتغيرين ببعضهما البعض، وهو الرأس المال النفسي للعاملين (PsyCap) ، الذي يعبر عن " مجموعة المشاعر النفسية الإيجابية التي تنتاب الموظف وتجعله يشعر بالأمل والتفاؤل بشأن أهدافه ومستقبله الوظيفي، وزيادة قدرته على تحمل الضغوط والعودة إلى حالته الطبيعية، وقناعاته التامة بالقدرة على النجاح"
- حيث أن الرأس المال النفسي للعاملين قادر على:
1. إما أن يخفف من حدة تأثير ضغوط العمل على مستوى جودة الحياة الوظيفية.
 2. إما أن يخزن مؤقتا النتائج السلبية لضغوط العمل.
- مما يجعل المنظمات هنا أمام اثنين من السيناريوهات (الخيارات) هما:
1. إما تطوير رأس المال النفسي للعاملين مما يجعلهم قادرين على التجاوب مع الضغوط.

2. إما استغلال فترة التحمل في إعادة بناء التوازن والتخفيف من الأعباء والضغوط للحفاظ على مستوى مقبول من جودة الحياة الوظيفية.
من خلال نتائج الدراسات التي تم الاطلاع عليها يمكن تمثيل العلاقة التي تربط المتغيرين كالتالي:
الشكل رقم (02): العلاقة بين ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية



المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على مرجعية الدراسة

مع العلم أن:

SWP: ضغوط العمل

QWL: جودة الحياة الوظيفية

M-PsyCap: مستوى معتدل من الرأس المال النفسي للعاملين (نقطة التوازن)

M-SWP: مستوى معتدل من ضغوط العمل

M-QWL: مستوى معتدل من جودة الحياة الوظيفية

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

المطلب الأول: الطريقة المنتهجة في الدراسة الميدانية

بعد التطرق للجانب النظري وذلك بتقديم خلفية نظرية عن موضوع الدراسة، سنحاول من خلال

هذا الجزء إسقاط ما تم وصفه في الجزء الأول حول أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بركة.

أولاً: مجتمع الدراسة:

تم اختيار مجتمع الدراسة بوحدة من المؤسسات الاستشفائية الوطنية على غرار باقي المؤسسات الوطنية يعاني عمالها ضغوط مهنية، ويرجع ذلك لطبيعة العمل الذي يتطلب التواجد الدائم من جهة وسرعة التكيف مع الأوضاع، والتدخل السريع والمناوبة من جهة أخرى... ومن بين هذه المؤسسات الاستشفائية تم اختيار المؤسسة الاستشفائية " محمد بوضياف - بركة " بولاية باتنة كنموذج لإجراء هذه الدراسة، حيث تشكل مجتمع الدراسة من حوالي 227 موظفا موزعة كالتالي: (إداريين، أطباء، مساعد طبيب، عمال نظافة، أعوان).

ثانياً: عينة الدراسة:

تم استهداف عينة عشوائية تمثل نسبة (20%) من المجتمع الكلي بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف - بركة، وعليه تم توزيع (45) استمارة استبيان على العاملين باختلاف رتبهم ومراكزهم الوظيفية. ثالثاً: صدق وثبات أداة الدراسة:

1. اختبار الصدق: لغرض اختبار صدق استمارة الاستبيان الخاص بالدراسة، هناك عدة طرق منها ما يعرف بصدق المحكمين، والذي يستهدف التحقق من مدى انتماء الفقرة إلى مجالها وأنها تقيس العوامل التي صممت الاستبانة لقياسها؛ حيث عرضت الاستبانة مجموعة محكمين من المتخصصين في علوم التسيير بصيغتها الأولية، وقد تم الأخذ بما أبدوه من ملاحظات وتعديلات وكانت أغلبها لغوية تتعلق بصياغة الفقرات.

2. اختبار الثبات: ويقصد به قدرة الأداة في الحصول على بيانات نفسها أو مقارنة لها كلما أعيد تطبيقها، وقد تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لتحديد درجة ثبات الأداة حيث بلغت نتيجة الاختبار (0.800) والجدول رقم (2) بين ذلك، وهو أعلى من الحد الأدنى المقبول والبالغ (0.600).

رابعاً: اختبار الطبيعة بمعامل كولموكروف سميرونوف: يعتبر اختبار توزيع بيانات أفراد العينة اختباراً هاماً حيث يجب تحديد ما إذا كانت بيانات أفراد العينة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وعليه تم استخدام اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogrov-smirnov)؛ من خلال الجدول رقم (3) يتبين أن البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً حسب معامل اختبار كولموكروف سميرونوف الذي يحدد قيمة الدلالة الإحصائية ب $SIG > 0.05$ ، أي كلما كانت المعنوية أكبر من 0.05 كلما تبين أن البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً، حيث يظهر أن المحور الأول حقق 0.104 في قيمة (K-S)، أما المحور الثاني فحقق 0.107 في قيمة (K-S) مع $SIG = 0.200$ في كلا المحورين، بمعنى أن البيانات في كلا المحورين موزعة توزيعاً طبيعياً.

خامسا: معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرين (التابع والمستقل): بعد التأكد من الصدق الظاهري للاستبانة عن طريق التحكيم، لا بد من اختبار صدقها البنائي أو اتساقها الداخلي، وعليه تم حساب معامل الارتباط بيرسون؛ من خلال الجدول رقم (4) يتبين أن معامل الارتباط بيرسون = -0.352 وهو سالب، وأن معنوية $SIG = 0.018$ عند الدلالة الإحصائية (0.05)، يمكن القول هنا أن هناك علاقة ارتباط عكسية متوسطة بين كلا محوري الاستبيان، ومنه تعتبر محاور الاستبانة صادقة ومتسقة لما وضعت لأجله.

المطلب الثاني: النتائج ومناقشتها

أولاً: عرض نتائج الدراسة

1 - الفرضية الرئيسية: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \geq 0.05)$ لضغوط

العمل على جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بركة".

لتحليل البيانات تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط على أن تدخل أبعاد المتغير المستقل لضغوط العمل لتحديد تأثير هذه المتغيرات كل على حدة في المتغير التابع جودة الحياة الوظيفية كخطوة أولى، وفي الخطوة الثانية يتم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لتحديد تأثير هذه المتغيرات مجتمعة.

أ - دراسة أثر الهيكل التنظيمي على جودة الحياة الوظيفية: من خلال جدول المعاملات رقم (5) نلاحظ أنه يمكن تحديد مقطع خط الانحدار وفق المعادلة التالية: $Y = a + bx$ ، وهذا يعني أن معادلة الانحدار كما يلي $Y = 87.62 - 0.295x$ ، حيث أن مستوى الدلالة $Sig = 0.049$ وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، ومنه نلاحظ أنه يوجد هناك تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية لبعده الهيكل التنظيمي على جودة الحياة الوظيفية (وجود علاقة عكسية).

ب - دراسة أثر دور وقدرات الفرد على جودة الحياة الوظيفية: من خلال الجدول رقم (6) يمكن استخراج المعادلة الخطية بين دور وقدرات الفرد وجودة الحياة الوظيفية وهي كما يلي: $Y = 87.153 - 0.235x$ ، كما نلاحظ أن قيمة $Sig = 0.120$ وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) ومنه نلاحظ وجود علاقة عكسية لا معنى لها بين دور وقدرات الفرد وجودة الحياة الوظيفية.

ت - دراسة أثر التكنولوجيا على جودة الحياة الوظيفية: من خلال الجدول رقم (7) يمكن استخراج المعادلة الخطية بين التكنولوجيا وجودة الحياة الوظيفية وهي كما يلي:

$Y = 87.607 - 0.245x$ كما نلاحظ أن قيمة $Sig = 0.105$ وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05) ومنه نلاحظ وجود علاقة عكسية لا معنى لها بين التكنولوجيا وجودة الحياة الوظيفية.

ث - دراسة أثر ظروف العمل المادية على جودة الحياة الوظيفية: من خلال الجدول رقم (8) يمكن استخراج المعادلة الخطية بين التكنولوجيا وجودة الحياة الوظيفية وهي كما يلي:

$Y = 93.849 - 0.384x$ كما نلاحظ أن قيمة $Sig = 0.009$ وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومنه نلاحظ وجود تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية بين ظروف العمل المادية وجودة الحياة الوظيفية.

ج - دراسة أثر الظروف الاقتصادية والاجتماعية على جودة الحياة الوظيفية: من خلال الجدول رقم (9) يمكن استخراج المعادلة الخطية بين التكنولوجيا وجودة الحياة الوظيفية وهي كما يلي:

$Y = 90.733 - 0.296x$ كما نلاحظ أن قيمة $Sig = 0.048$ وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05) ومنه نلاحظ وجود تأثير سلبي ذو دلالة إحصائية بين الظروف الاقتصادية والاجتماعية وجودة الحياة الوظيفية.

د - دراسة أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية: من خلال الجدول رقم (10) يمكن استخراج المعادلة الخطية التالية:

$Y = 99.354 - 0.352x$ وبما أن قيمة $Sig = 0.018$ وهي أقل من (0.05) فإن العلاقة الخطية بين ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية هي علاقة عكسية، إذ أنه كلما زاد ضغط العمل بوحدة واحدة أدى إلى نقصان جودة الحياة الوظيفية بـ 35.2%.

ثانيا: تحليل ومناقشة النتائج

1 اختبار مدى صحة الفرضية الرئيسية:

من خلال عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الرئيسية للدراسة يتضح أن لضغوط العمل أثر سلبي على جودة الحياة الوظيفية، وهو ما ينفي فرضية الدراسة القائلة " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) لضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بركة".

بحيث أن:

أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بمدينة بركة ولاية باتنة

أ - الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) لبعدها الهيكل التنظيمي على جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بركة. - فرضية مرفوضة وفق نتائج الاختبار.

ب الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) لبعدها دور وقدرات الفرد على جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بركة. - فرضية غير صالحة للاختبار وفق نتائج الاختبار.

ث الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) لبعدها التكنولوجيا على جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بركة. - فرضية غير صالحة للاختبار وفق نتائج الاختبار.

ج الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) لبعدها ظروف العمل المادية على جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بركة. - فرضية مرفوضة وفق نتائج الاختبار.

د- الفرضية الفرعية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) لبعدها الظروف الاقتصادية والاجتماعية على جودة الحياة الوظيفية للعاملين بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بركة. - فرضية مرفوضة وفق نتائج الاختبار.

الخاتمة:

بعد أن تم استعراض أهم الأدبيات النظرية والتطبيقية المتعلقة بكل من متغيري الدراسة ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية وفق تساؤلات الدراسة الموضوعية، واسقاط ما تم عرضه على المؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف بركة ولاية باتنة تم التوصل الى مجموعة من النتائج والتوصيات.

النتائج:

- إن الهيكل التنظيمي (الهرمي) يؤثر على جودة الحياة الوظيفية تأثيرا سلبيا ونلاحظ أنه كلما زاد الهيكل التنظيمي تعقيدا بوحدة واحدة أدى إلى نقصان جودة الحياة الوظيفية بـ 29.5%؛
- إن دور وقدرات الفرد لا تؤثر على جودة الحياة الوظيفية؛
- إن التكنولوجيا لا تؤثر على جودة الحياة الوظيفية؛

- ظروف العمل المادية تؤثر في مستوى جودة الحياة الوظيفية تأثيرا سلبيا ونلاحظ أنه كلما زاد نقصان مستلزمات بيئة العمل المادية بوحدة واحدة أدى إلى نقصان جودة الحياة الوظيفية بـ 38.4%؛
- الظروف الاقتصادية والاجتماعية تؤثر في مستوى جودة الحياة الوظيفية تأثيرا سلبيا ونلاحظ أنه كلما زاد نقصان متطلبات الحياة الاقتصادية والاجتماعية بوحدة واحدة أدى إلى نقصان جودة الحياة الوظيفية بـ 29.6%؛
- على ضوء النتائج السابقة التي توصلت إليها هذه الدراسة فإنه يمكن تقديم عدد من التوصيات والتي من الممكن أن تساعد في التخفيف من مستوى ضغوط العمل التي تواجه عمال المؤسسة الاستشفائية العمومية محل الدراسة بشكل خاص وبقية المؤسسات بشكل عام، هذا إلى جانب عدد من التوصيات التي نقترحها في مجال جودة الحياة الوظيفية بالخصوص؛ وهي على النحو التالي:
التوصيات:
- تصميم برنامج ارشادي للتخفيف من الضغوط المهنية التي يعاني منها العاملين (كالتعريف بمجموعة الوظائف بالمؤسسة والكيفية المثلى للقيام بها، كيفية التعامل مع معدات وأدوات العمل، ...)
- تشجيع العاملين ماديا ومعنويا، وتوسيع الأنشطة الترفيهية والحوافز ومنح العلاوات على أساس الجهد المبذول؛
- عقد اجتماعات دورية بين العاملين والإدارة لتحديد مصادر الضغوط والعمل على حل المشاكل المسببة لها؛
- تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين من خلال نشر ثقافة QWL وتوليد القناعة لديهم أن تحسين جودة الحياة الوظيفية هو هدف واقعي يمكن تحقيقه مما يضمن التغلب على الضغوطات ويخفض من التناقضات بين الفرد وبيئته الوظيفية.

أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بمدينة بركة ولاية باتنة

الجدول رقم 1

1	2	3	4	5
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

الجدول رقم 2

ألفا كرونباخ	عدد الأسئلة	المحور
0.903	31	المحور الأول
0.876	25	المحور الثاني
0.800	56	مجموع المحاور

الجدول رقم 3

الدلالة الإحصائية SIG	قيمة (K-S)	المحور
0.200	0.104	ضغوط العمل
0.200	0.107	جودة الحياة الوظيفية

الجدول رقم 4

جودة الحياة الوظيفية	ضغوط العمل	المحور	
-0.352	1	معامل الارتباط بيرسون	ضغوط العمل
0.018		مستوى الدلالة SIG	
45	45	التكرارات	
1	-0.352	معامل الارتباط بيرسون	جودة الحياة الوظيفية
	0.018	مستوى الدلالة SIG	
45	45	التكرارات	

دال احصائيا عند مستوى معنوية: (0.05)

الجدول رقم 5

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
(Constante)	87,629	12,144		7,216	,000
VAR0005	-1,909	,944	-,295	2,022	,049

Variable dépendante : جودة الحياة الوظيفية

الجدول رقم 6

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
(Constante)	78,153	9,519		8,210	,000
دور وقدرات الفرد	-,308	,194	-,235	1,586	,120

Variable dépendante : جودة الحياة الوظيفية

الجدول رقم 7

Coefficients^a

أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بمدينة بركة ولاية باتنة

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	87,607	14,770		5,931	,000
التكنولوجيا	-1,789	1,081	-,245	-	,105

Variable dépendante : جودة الحياة الوظيفية

الجدول رقم 8

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	93,849	11,316		8,294	,000
ظروف العمل المادية	-1,812	,664	-,384	-	,009

Variable dépendante : جودة الحياة الوظيفية

الجدول رقم 9

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.
--------	-------------------------------	---------------------------	---	------

أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بمدينة بركة ولاية باتنة

	B	Ecart standard	Bêta		
l (Cons tante)	90,733	13,588		6,678	,000
VAR0	-1,404	,691	-,296	-	,000
0004				2,033	48

Variable dépendante : جودة الحياة الوظيفية

الجدول رقم 10

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard			
l (Cons tante)	99,354	14,697		6,760	,000
ضغوط العمل	-,301	,122	-,352	-	,018

Variable dépendante : جودة الحياة الوظيفية

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب

- المشعان, ع. س علم النفس الصناعي. الامارات العربية المتحدة: مكتبة الفلاح، 1997، ص 311.
- منسول, ا، . جودة الحياة الوظيفية رؤية استراتيجية لتحسين الأداء الوظيفي بالمؤسسات . الجزائر، 2017.

ثانياً: المذكرات:

- دراج, ع. ب. ..أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للمدرسين في مؤسسة ذات هدف الوسيلة .مذكرة
ماستر غير منشورة .الجلفة, جامعة زيان عاشور, الجزائر، 2017،
- زور, ر. ب.، ضغوط العمل وعلاقتها بإتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة .مذكرة ماجستير
غير منشورة .غزة, اكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا, فلسطين، 2014.
- زور, ر. ب.، ضغوط العمل وعلاقتها بإتخاذ القرارات الإدارية في وزارة المالية بقطاع غزة .مذكرة ماجستير
غير منشورة .غزة, اكاديمية الادارة والسياسة للدراسات العليا, فلسطين، 2014.
- طالب, س. .العلاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين في المنظمة .بومرداس: جامعة أحمد بوقرة .،
2000، 2018.
- خور, خ. ا. (2011). علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية .
مذكرة ماجستير غير منشورة .بسكرة, جامعة محمد خيضر, الجزائر، 2011
- ثالثا: المقالات:**
- الرميدي, ب. س. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفعالية التنظيمية في شركات السياحة
المصرية .مجلة كلية السياحة والفنادق، 2020.
- خضر, ش. أ. (2015). اختبار العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والقلق التنظيمي .المجلة العربية
للإدارة، 2018.
- عثمان, . ضغوط العمل التنظيمية وأثرها على الأداء الوظيفي للعامل الجزائري .مجلة أبحاث نفسية
وتربوية، 2017، 293.
- عقون, ب. ب. .مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في المؤسسات الاقتصادية .مجلة الإقتصاد
الصناعي، 2016.
- قهيري, ف. دراسة وتحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الخدمية .مجلة دراسات وأبحاث ،
2018.

