

دور جودة حياة العمل في تحقيق الرفاهية النفسية والاجتماعية في بيئة العمل

## The role of quality of work life in achieving psychological and social well-being in the work environment

سناني لبنى<sup>1</sup>، بوعطيط جلال الدين<sup>2</sup>

**Snani Loubna<sup>1</sup>, Bouattit djalaeddine<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (الجزائر)، l.snani@univ-skikda.dz

<sup>2</sup>جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (الجزائر)، d.bouattit@univ-skikda.dz

تاريخ الاستلام: 2021/10/29 تاريخ القبول: 2021/12/14 تاريخ النشر: 2021/12/24

**ملخص:** هدفت دراستنا إلى تحديد أهمية تحسين جودة حياة الفرد العامل من أجل إدراك الرفاهية في مكان العمل، ذلك أنه بحاجة ماسة إلى أن يتم النظر إلى ظروفه المعنوية والمادية، والصعوبات التي تواجهه، حيث قمنا بتوضيح دور جودة حياة العمل في تحقيق الرفاهية النفسية والاجتماعية وتوصلنا إلى أن بلوغ الأهداف التنظيمية يتطلب توفير مجموعة من الشروط الصحية التي تجعل الفرد العامل يشعر بالراحة عند تواجده في مكان العمل مما يدفعه ذلك إلى انجاز المهام المطلوبة منه دون اعتراض أو مقاومة. **كلمات مفتاحية:** جودة، جودة حياة العمل، بيئة العمل.

### Abstract:

Our study aimed to determine the importance of improving the quality of life of the working in order to realize well-being in the work place.

We have concluded that achieving organizational goals requires providing a set of health conditions that make the worker feel comfortable when he is in the workplace, which leads him to complete the tasks without objection or resistance.

**Keywords:** quality; quality of life; well-being; psychological well-being; work environment.

المؤلف المرسل: سناني لبنى، الإيميل: l.snani@univ-skikda.dz

## 1. مقدمة:

تعتبر الرفاهية الهدف الأسمى الذي يسعى إليه الفرد في ظل التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية الراهنة، حيث يختلف هذا المفهوم باختلاف شخصيته، اتجاهاته والبيئة التي نشأ فيها وظروفها لكن يتفق الجميع على أن الرفاهية هي مصدرا للسعادة والرضا، لذلك فتحقيقها أصبح من بين المواضيع المهمة التي يجب البحث فيها وفي كيفية تحقيقها في الواقع المعاش كمنظ جديد للحياة، فاذا تحدثنا عن الفرد كموظف فان الرفاهية في مكان العمل ترتبط بمدى تحقيق الجودة في مختلف أبعاد المناخ التنظيمي، لاسيما أن قدرة المنظمة على التأثير على الفرد العامل ودفعه نحو تحقيق أهدافها يرتبط بمدى قدرتها على جعله سعيدا وراض بمهامه وبوجوده في المؤسسة، بالتالي يعتبر مفهوم جودة حياة العمل من المفاهيم المتداولة التي تهدف إلى تطوير المنظمة من خلال توفير للفرد الراحة والرفاه في منصب عمله، والذي يدفعنا نحو ربط بين الرفاهية وجودة حياة العمل هو أن كلاهما يسعى لتحقيق التوازن النفسي والاجتماعي والفيزيولوجي للموظف من خلال اشباع حاجاته المختلفة والاهتمام بمتطلباته والصعوبات التي تواجهه في مكان العمل من أجل الوصول به إلى أعلى مستويات الرضا بل الولاء التام للمنظمة التي ينتمي إليها. لذلك تعتبر جودة حياة العمل من بين الاستراتيجيات الفعالة في تحقيق الرفاه في مكان العمل بل يؤثر ذلك على حياة الفرد بالإيجاب في حياته الشخصية والاجتماعية حيث لا يمكن الفصل بين الحياة الشخصية والحياة المهنية بالتالي تحقيق الجودة في حياة العمل يؤدي إلى تحقيق الرفاهية النفسية والاجتماعية التي بدورها تجعل الفرد متوازنا يساهم في التطوير والتنمية ويخدم المحيطين به كما يسعى إلى تحقيق أهداف المنظمة.

## —أهمية الدراسة:

يعتبر مفهوم جودة حياة العمل من المفاهيم الحديثة التي تبحث عن إرضاء الفرد العامل ، ومن هذا المنطلق اكتسبت دراسة مفهوم جودة الحياة من المنظور النفسي والاجتماعي في المنظمات اهتماما كبيرا، نتيجة إدراك علماء النفس والاجتماع أهمية دراسة هذا الموضوع في تحسين حياة الفرد في مكان العمل سواء كان ذلك على المستوى الفردي أو الجماعي أو التنظيمي، وفي حقيقة الأمر أن سلوكيات الفرد تتأثر بمختلف المتغيرات المحيطة بالتالي فالاهتمام ببيئة العمل والظروف التي يعيشها الفرد العامل أضحت من بين الأولويات التنظيمية، ذلك أن الشعور

بالرفاهية النفسية والاجتماعية يرتبط بمدى قدرة المؤسسة على تحقيق متطلبات الراحة سواء كان ذلك على مستوى منصب العمل أو فيما يتعلق بالعلاقات الاجتماعية السوية والتفاعلات الإيجابية مع مختلف أعضاء المنظمة، والتي يمكن أن تجعل الفرد سعيدا، متوافقا وراضيا عن العمل بمختلف متطلباته وأعبائه.

## 1. الجودة

### 1.1. لغة:

الجودة من الفعل جود والجيد نقيض الرديء، وأيضا جاد الشيء جودةً وجَوَدَ أي صار جيدا وأجاد وجاد أتى بالجيد من فعل وقول. (بلول، 2020، صفحة 172)

مصطلح الجودة يعني طريقة حياة، مثلا نقول عن سلعة أنها ذات جودة عالية عندما تلبي توقعاتنا أو تزيد، بينما في حقيقة الأمر هي أكثر ما تعكس المطابقة والقدرة على القيام بالشيء كما هو مطلوب، وقد اتخذت كلمة جودة من الكلمة اللاتينية "Qualitas" والتي تعني بالفرنسية "Tel que" أي "كما هو". (عقون، 2020، صفحة 350)

### 2.1. اصطلاحا:

تعرف الجمعية الأمريكية للجودة على أنها هيئة وخصائص الخدمة والمنتج التي تعكس قدرة المنتج على إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية أما تعريف ISO فالجودة هي: "درجة تلبية مجموعة خصائص في المنتج لحاجات العميل ومتطلباته. (بلول، 2020، صفحة 172)

### 3.1. مفهوم جودة حياة العمل

تعرف جودة حياة العمل بأنها: "ظروف عمل جيدة، وإشراف مناسب، ومرتبوات ومكافئات مناسبة وكافية، ومقدر من الاهتمام، وعلاقات عمل تسمح بقدر من المشاركة في صنع القرارات، والاحساس بوجود دور في تحقيق النتائج التنظيمية". (عموري، 2019، صفحة 123)

يعرف Walton جودة حياة العمل بأنها تتكون من جميع جوانب الحياة العملية، بما في ذلك التعويض، وظروف العمل، وحقوق العاملين، وفرص النمو والترقي. (رفاف، 2019، صفحة 461)

## 2. أهداف جودة حياة العمل:

- تحسين حياة الفرد العامل في مكان العمل بما يرفع من مستوى رضاه ويحسن من مزاجه وعلاقاته.
- التقليل من العبء الوظيفي الذي يشعر به الفرد العامل وذلك من خلال وضع استراتيجيات فعالة لكل من عملية التنسيق والتنظيم وطبيعة الاتصال ونمط القيادة وغيرها.
- تحسين الظروف المادية في مكان العمل مما يساهم ذلك في الحفاظ على صحة العمال البدنية والنفسية.
- التقليل من حوادث العمل من خلال وضع خطط مدروسة فيما يخص الوقاية والسلامة المهنية.
- تحسين المناخ العام للمنظمة من خلال التقليل من الصراعات التنظيمية من خلال توفير متطلبات العمل وحاجات الفرد العامل الضرورية.

## 3. أهمية جودة حياة العمل:

تعتبر جودة حياة العمل من بين التحديات التي تواجه المؤسسات خاصة تلك التي تسعى إلى تحقيق ميزة تنافسية والدخول إلى الأسواق العالمية فمفهوم الجودة لا يرتبط فقط بالمنتجات سواء كانت سلع أو خدمات أو أفكار وإنما ترتبط أيضا بنمط حياة الفرد العامل في مكان العمل والذي يقضي فيه معظم يومه، بالتالي فتوفير مؤشرات الجودة في الوسط المهني يفتح الكثير من الفرص للمنظمة وذلك من خلال استقطاب الكفاءات المهنية ورفع مستوى الإنتاج كما ونوعا.

كما تساهم في تحسين مزاج العاملين والتقليل من الصراعات بينهم إضافة إلى الرفع من مستوى الأداء والرضا لدى العاملين مما يزيدهم من الدافعية للعمل ويجعلهم مرنين أمام التغيير وقبول الأهداف المسطرة، وهو ما تسعى إليه كل منظمة في ظل التغيرات الاجتماعية والتنظيمية الراهنة فإرضاء العاملين أصبحت

من أسمى أهداف المنظمات وذلك بعد ادراكهم لمدى أهمية الفرد باعتباره موردا يجب استغلاله أحسن استغلال مع توفير له كل متطلبات الراحة والرفاه والذي يساهم بطبيعة الحال في الحفاظ على صحته النفسية والجسدية والتي تعتبر أساسية في أداء المهام وتحمل المسؤوليات.

حيث أن أهمية جودة حياة العمل لا تكمن في اعتمادها كأداة تنظيمية يتم اللجوء إليها وقت الحاجة وإنما يجب أن تصبح جزءا من ثقافة المنظمة بحيث يتم استخدامها بشكل مستمر حتى تصبح أسلوب حياة تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات. (الدمراش، 2018، صفحة 16)

#### 4. أبعاد جودة حياة العمل:

تعتبر جودة حياة العمل ميدان واسع يتفرع إلى جملة من الأبعاد والتي قمنا بتوضيحها كالآتي:

##### -الاستقرار والأمن الوظيفي:

يعتبر الاستقرار الوظيفي من بين أهم أبعاد جودة حياة العمل ذلك أن الفرد العامل الذي يشعر بأنه ينتمي إلى المنظمة وأنه جزءا لا يتجزأ منها يحسن من صحته النفسية، كما أن المنظمة التي تحافظ على الفرد العامل من خلال توفير له كل متطلبات الوقاية والأمن يزيد من دافعيته نحو أداء المهام وتحقيق الأهداف إضافة إلى شعوره بالرضا والرفاه.

##### -النمط القيادي والاشرافي:

يلعب النمط القيادي دورا هاما في تحسين مستوى الرضا لدى العمال ذلك أن القيادة التي تتميز بإعطاء فرص للعمال في اتخاذ القرارات والتعبير بحرية عن آرائهم وانشغالهم وفي الابداع والابتكار يساعد على تكوين مشاعر الانتماء إلى المنظمة.

كما أن الاشراف الذي يغلب عليه طابع التفاهم بين المشرف والفرد العامل يساعد على تقدم هذا الأخير وعلى اكتسابه للمهارات الضرورية لأداء المهام وهو ما يزيد من شعور الفرد العامل بالراحة كونه يصبح قادرا على تحمل مسؤولياته لوحده دون مساعدة وساهم في أداء المهام بسهولة.

### -التقدم والترقي الوظيفي:

يعتبر المسار الوظيفي من أكثر الأمور التي تشغل بال العامل كونه ينضم للمنظمة محملا بمجموعة من التوقعات والآمال التي يسعى جاهدا إلى تحقيقها وبلوغها والتي تمكنه من تحقيق ذاته، بالتالي فقدرة المنظمة على تحقيق طموحات الفرد العامل في مكان العمل تعتبر من أكبر التحديات التي تواجهها كونها تحتاج إلى التعرف على أهداف العامل الشخصية وعلى توقعاته حول ما يمكن أن يستفيد من وجوده وما ينتظره من المنظمة من مزايا ومكافآت على ما قدمه من إنجازات حيث يسعى إلى ترفيته نحو مناصب عليا إضافة إلى توفير له فرص للتدريب سواء كان على مستوى المنظمة أو خارجها والذي يمكنه فيما بعد من بلوغ أهدافه التي يسعى إليها من خلال تطوير امكانياته وبالتالي الوصول إلى مستوى تحقيق الذات الذي يبحث عنه كل عامل مهما كانت المنظمة التي ينتمي إليها.

### -كفاية الراتب أو عدالته:

إن تحقيق العدالة التنظيمية من أصعب ما تواجهه المنظمة كون إرضاء جميع العمال يعتبر من الأمور الشبه مستحيلة ذلك أن العدالة ترتبط بما يدركه الفرد وليس بما هو موجود في الواقع بالتالي من الصعب التعرف على إدراكات الأفراد وعلى الأفكار التي تدور في عقولهم، ومنه يتوجب على المنظمة أن تعمل على احداث التوازن بين المجهودات المبذولة والمقابل المادي الذي يحصل عليه العامل وذلك من خلال تحليل الوظائف والتعرف على المهام من حيث كميتها ونوعيتها والطاقة المستهلكة مقابل القيام بها مما يساعد القائمين بوضع الأجور على إعطاء كل ذي حق حقه حيث أن شعور الفرد بتحقيق العدالة يدفعه نحو قبول الأهداف التنظيمية بسهولة وعلى أداء المهام دون تقصير.

### -صحة وسلامة العمال:

تعتبر الرعاية الصحية حقاً من حقوق العامل وذلك من خلال توفير طاقم طبي يعمل على متابعة صحة العمال بشكل دوري ومستمر، حيث تشمل الرعاية الصحية كل من الصحة النفسية، الجسدية والعقلية، ذلك أن الحفاظ على صحة العمال تعتبر من أكبر التحديات التي تسعى إليها المنظمات خاصة العمال الذين يمتلكون الخبرة والامكانيات الضرورية لأداء المهام والاشراف بالتالي فالحفاظ على العامل يستثني المنظمة من البحث عن عمال آخرين بنفس الكفاءة والمهارات، كما يستثنيها من تكاليف العلاج والتدريب والتأهيل.

### -الموازنة بين العمل والحياة الشخصية:

إن من أكبر المشكلات التي يقع فيها الفرد العامل هي الإدمان على العمل خاصة إذا كان من النوع الذي يمتاز بتحمل المسؤوليات والعمل الجاد والذي يميل إلى النزعة الكمالية حيث يفقده التوازن بين الحياة الشخصية والعملية ذلك أنه يقضي أغلب أوقاته في أداء المهام الموكلة له دون أخذ قسطاً من الراحة كل هذا من أجل إرضاء ذاته التي تبحث على الثناء والاعتراف.

إن عدم وصول الفرد إلى أهدافه أو عدم حصوله على مستحقات مقابل الجهد المبذول قد يؤثر على توازنه وصحته ذلك أنه قد يصل إلى مرحلة الاحتراق النفسي يرجع ذلك إلى استهلاك طاقته والتي تتميز بأنها محدودة، بالتالي فجودة حياة العمل ترتبط بقدرة الفرد على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية بإعطاء كل جانب جزءاً من طاقته دون تقصير في أي منهما.

### -فرص استغلال القابليات وتطويرها:

إن تطوير العمال من خلال توفير فرص للتدريب تعتبر من أهم المؤشرات التي تدل على جودة حياة العمل في المنظمة وذلك من خلال إعطاء فرص للعاملين لاكتساب مهارات جديدة فكرية وأدائية والتي تسهل عليهم أداء المهام وتمكنهم من تحسين مستواهم والذي يساعدهم فيما بعد في إيجاد فرص للتقدم الوظيفي وتكوين علاقات جيدة مع المسؤولين، إضافة إلى تحقيق أهداف المنظمة وأهدافهم الشخصية.

### -رفاهية العاملين:

يعد مفهوم الرفاهية مفهوما متغيرا، حيث له عدة تفسيرات تختلف من دولة لدولة ومن وقت لآخر، فالرفاهية مفهوم يشير إلى حالة السعادة، بأنها تحسين الصحة والأمن والرفاهية العامة والكفاءة الإنتاجية للموظفين حسب المعايير المنصوص عليها في القانون.(عقون، 2020، صفحة 354)

لاسيما أن الرفاهية تأخذ منحى مادي، نفسي، اجتماعي ومهني، فإضافة إلى كونه مفهوما متغيرا فهو أيضا مفهوم واسع يشمل كل جوانب حياة الفرد باختلاف البيئات التي يتواجد فيها والهدف منها هو تحسين نمط حياة المجتمع بما يشعرهم بالسعاد والرضا ويدفعهم نحو العمل من أجل تحقيق النمو والتطور.

### -طبيعة العلاقات الاجتماعية:

إن ما يميز المنظمة عن غيرها هي تماسك عمالها وتفاهمهم، فكل منظمة تسعى إلى بلوغ التوازن في العلاقات حيث أن الوسط المهني الذي يسود فيه الاستقرار يساعد على تسهيل سيرورة العمل كما يساهم في بناء منظومة قيمية تنظيمية قوية وهو ما يجعل المنظمة تبلغ رسالتها بسهولة وذلك من خلال قدرتها على التحكم في الأفراد باختلاف قيمهم واتجاهاتهم وأهدافهم.

حيث أن تكوين علاقات جيدة خالية من الصراعات تبرهن على مستوى الجودة في مكان العمل خاصة في ظل التغيرات الاجتماعية والتنظيمية الراهنة التي أصبحت تركز على الفرد وشخصيته ومدى قدرته على إقامة علاقات وإقناع الآخرين بأفكاره أي مدى جودة وفعالية الاتصال في المنظمة والذي يسهل عملية اتخاذ القرارات، أداء المهام وبلوغ الأهداف التنظيمية.

### -ظروف العمل المادية:



تعتبر ظروف العمل المادية من أهم ما يتم التركيز عليه في المنظمة حيث يقضي الفرد العامل معظم وقته في مكان العمل، وتوفير له ظروف مناسبة يساهم بشكل كبير في الحفاظ على طاقته ودافعيته للعمل وذلك من خلال توفير ظروف فيزيقية تتناسب مع فيزيولوجيته من حيث مستوى الاضاءة والضوضاء ودرجة الحرارة وغيرها.

كما أن توفير فضاء عمل نظيف ومنظم ويجوي كل الوسائل الوقائية خاصة بالنسبة للأعمال التي يكون فيها الانسان عرضة لحوادث العمل والأمراض المهنية، إضافة إلى توفير كراسي وطاولات تتناسب مع أبعاده الأنثروبومترية، يساهم في الحفاظ على الصحة الجسمية لدى الفرد في حالة تم أخذها بعين الاعتبار في عملية تصميم مناصب العمل والذي ينعكس على الصحة النفسية للفرد العامل وعلى دافعيته.

## 5. معوقات جودة حياة العمل:

إن تحقيق جودة حياة العمل يحتاج إلى مجموعة من المتطلبات التنظيمية والاجتماعية والمادية والمالية، بالتالي تجد المنظمة نفسها أمام الكثير من التحديات، لا سيما الظروف البيئية المحيطة بها والتي تؤثر على تطورها، حيث قمنا بمحصرتها فيما يلي:

-معوقات تنظيمية: وتتمثل في صعوبة عملية التخطيط والتنظيم والتي تحتاج إلى توفر كفاءات قادرة على وضع خطط استراتيجية وتنبؤيه فيما يخص مختلف المشكلات التي قد تعترض تقدم المنظمة والفرص المتاحة للتطوير، بحيث عدم توفر الخبرة والأفكار الابداعية لدى متخذي القرار يؤثر على وضع استراتيجيات مناسبة لتحسين نمط حياة الأفراد في مكان العمل.

-معوقات مالية: تتمثل في مدخلات المنظمة المالية والتي تتحصل عليها من خلال عملية تسويق المنتجات المختلفة حيث عدم توفير ميزانية كافية لتغطية كل من المتطلبات البشرية والمادية يؤثر على توازن المنظمة وبالتالي على جودة حياة عمالها.

-معوقات اجتماعية: وترتبط بالعلاقات داخل المنظمة ومدى فعالية الاتصال بين أفرادها سواء كان ذلك بشكل رسمي أو غير رسمي فوجود صراعات بين العمال يعيق سيرورة العمل ويؤثر على المناخ العام للمنظمة وعلى استقرارها بالتالي فالمؤسسة التي تسعى إلى تحقيق جودة حياة العمل لا بد أن تعمل على وضع استراتيجيات فعالة لحل الصراعات بين عمالها إضافة إلى تعزيز العلاقات الاجتماعية من خلال تبني مجموعة من القيم والتي تتمثل في التعاون، تشكيل فرق عمل، تعزيز قيم التسامح وغيرها.

-معوقات مادية: وترتبط هذه المعوقات بالظروف الفيزيائية غير المدروسة فتوفير اضاءة سيئة مثلا يؤثر على درجة الرؤية لدى العامل كما تؤدي إلى شعوره بالقلق والتهرب من أداء المهمة وكذا الضوضاء التي تسبب التوتر خاصة إذا كانت غير منتظمة وغيرها من الظروف التي تؤثر على الصحة الجسمية لدى الفرد العامل كما يجدر الذكر أن نوعية الكراسي والطاولات ومدى تناسبها مع أبعاد الجسم تعتبر من أكبر العوائق التي تواجه مختصي الأرغونوميا لعدم توفر احصائيات دقيقة حول متوسط أبعاد أفراد المجتمع والذي على أساسه يتم تصميم مختلف أثاث المؤسسات إضافة إلى استيراد بعض الأجهزة والتي تكون وفقا لمقاييس المجتمع المنتج لها مما يجد الفرد العامل إشكالا في التعامل مع الآلة وبالتالي يرجع ذلك بالضرر على صحته النفسية والجسدية إضافة إلى مدى توفر الإجراءات الوقائية ومتطلبات السلامة المهنية وغيرها.

## 6. دور جودة حياة العمل في تحقيق الرفاهية النفسية والاجتماعية في الوسط المهني:

تسعى كل المجتمعات التي تبحث عن التطور والتقدم إلى الحفاظ على مواردها البشرية من خلال البحث عن السبل التي تساهم في تحقيق رضاهم وتعزيز صحتهم النفسية، ولم يقتصر ذلك فقط على الجانب المادي وإنما أيضا من خلال إيجاد طرق أخرى لإشباع الحاجات المعنوية من انتماء وأمن وتحقيق الذات، حيث في الكثير من الدراسات التي تمت في السنوات الفارطة خلصت إلى أن مستوى الرضا يرتبط بما يشعر به الفرد من سعادة داخلية وليس بما يقدم له من امتيازات مادية والتي يمكن أن تحقق سعادة آنية فقط ثم يصل الفرد إلى مرحلة الملل فيبحث عن أداة أخرى لإسعاده، بالتالي فإن تلك المرتبطة بالجانب الوجداني يمكن أن تدوم لفترة أطول.

وإذا أسقطنا كل ما سبق على المؤسسات بما فيها العمال نجد أن مهما قدمنا لهم من حوافر مادية يمكن أن ترضيهم لفترة قصيرة حيث في وجود متغيرات اقتصادية منها زيادة أسعار المنتجات وغيرها يصبح الحافز المادي حق وليس وسيلة دافعة للإنجاز، بالتالي فتحقيق الرفاهية لا يرتبط فقط بالجانب المادي إنما بالجانب المعنوي أيضا، وذلك من خلال الاهتمام بالفرد كمورد وليس كآلة ينجز المهام الموكلة له دون أي حافز يمكن أن يشبع جانبه العاطفي وينمي لديه مشاعر الانتماء والاعتراف بالمؤسسة.

فمفهوم الرفاه لا يقتصر فقط على كون الفرد مرتاحا ماديا يمتلك منزلا، سيارة ووظيفة مرموقة وإنما أيضا في توازنه النفسي، ومدى قبوله للحياة إضافة إلى التوازن فيما يخص علاقاته بالآخرين ومدى قدرته على التفاعل معهم بطريقة إيجابية، أيضا مدى تقبله من طرف الجماعة التي ينتمي لها سواء كان ذلك على مستوى الأسرة أو جماعة الرفاق أو المؤسسة (زملاء، مدير، ... إلخ).

لاسيما أن المناخ التنظيمي الذي يعيش فيه الفرد العامل لا بد أن تستوفى فيه شروط السلامة والصحة النفسية أي أن لا تكون صراعات أو انحرافات أو لا عدالة في توزيع المهام والفوائد، وهو ما يدفعا للحديث عن جودة حياة العمل، فمعايير الجودة تقاس وفقا لما هو موجود على مستوى المنظمة من مدخلات ومخرجات وعمليات تنظيمية، كما أن فعالية المنظمة ترتبط بمدى توفرها على هذه المعايير التي تعتبر أساسا في تحقيق أهدافها وفي الحفاظ على الفرد العامل وعلى مستوى دافعيته ورضاه في الوسط المهني وفي حياته الشخصية، ذلك أن كل ما يحدثه له على مستوى المنظمة من أمور إيجابية أو سلبية، ينعكس على حياته الشخصية، الأسرية والاجتماعية.

فتحقيق الجودة على مستوى الحياة المهنية تعتبر استراتيجية بالغة الأهمية للوصول بالفرد العامل للرفاه النفسي والاجتماعي والمهني ويمكن تحقيق ذلك من خلال الاعتماد على متطلبات جودة حياة العمل والمتمثلة في: الاستقرار والأمن الوظيفي، فترات الراحة والعطل، تقديم مكافآت مادية، توفير تغذية صحية وكاملة، توفير الخدمات الصحية المجانية، توفير سكن بالنسبة للعمال الذين يقطنون بعيدا عن مكان عملهم، التقدير والاحترام المتبادل، الاعتراف بالإنجازات المقدمة من طرف العمال، الاهتمام بطموحات

الأفراد وأحلامهم ومساعدتهم على تحقيقها إشراك العاملين في اتخاذ القرارات، تفويض المسؤولية، ترك مجال لإبداء الرأي والحوار دون خوف من فقدان منصب العمل أو التوبيخ، ترك مجالاً للتفاعل وبناء علاقات اجتماعية من خلال مشاريع تتخللها بعض المكافآت والهدايا مما يزيد من التنافس والحماس بين العمال ومن ديناميتهم،... الخ، كل هذا يمكن أن يحقق لدى الفرد الشعور بالرضا والسعادة في مكان العمل كما ينمي الشعور بالانتماء من خلال ادراكه لمدى اهتمام المنظمة به وبراحته وبمشاعره، وهذا ما يدفع الفرد إلى تقديم أفضل ما لديه من أجل تحقيق أهداف المنظمة.

ومن خلال الدراسات التي قام بها قراويتش وآخرون Grawitch & all أن القيام بسلوكيات ترضي العمال في مكان العمل، خاصة اشراكهم في اتخاذ القرارات، العمل على تطويرهم وتنمية قدراتهم والاعتراف بمجهوداتهم المبذولة، تؤثر بشكل إيجابي على صحتهم النفسية كما يلعب كل من الدعم الاجتماعي والرضا المهني دوراً في تعزيز الصحة والراحة النفسية للعمال. (عداد، 2019، صفحة 32) تعتبر جودة حياة العمل جزءاً مهماً من جودة الحياة العامة ومن تحقيق الرفاهية النفسية والاجتماعية، ذلك أن الفرد يقضي معظم وقته في مكان العمل وشعوره بالراحة والرضا فيه يساهم في تحقيق التوازن والصحة النفسية وفي بناء علاقات اجتماعية سوية خالية من الصراعات والانحرافات والتوتر الناتج عن الوضعيات غير الصحية، كما أن الصرامة الزائدة في التعامل من معوقات تحقيق الرفاه النفسي والاجتماعي فالفرد الذي يعيش في محيط متشدد ويلتزم بالقوانين حرفياً وليس لديه دور واضح أو رأي في مجال عمله لا يمكن أن يشعر بالسعادة والرضا في حياته العملية أو الشخصية.

بالتالي أضحى من الضروري إيجاد استراتيجيات لتحقيق الرفاه، التوافق المهني والتوازن النفسي ظل التغيير الذي شمل كل الجوانب الحياتية من بينها الحياة المهنية وذلك من خلال التركيز على معايير جودة الحياة في الوسط المهني باعتبارها استراتيجية هامة في تحقيق الرفاه النفسي، الاجتماعي والمهني والذي ينتج عنه تحقيق التوازن على كل الأصعدة بما فيها الحياة الشخصية والمهنية حيث يعتبر ذلك أساساً في بناء فرد سوي متصلح مع ذاته ومع الآخرين وفاعلاً في مجتمعه.

## خاتمة:

إن استخدام جودة حياة العمل كاستراتيجية لتحقيق الرفاهية النفسية والاجتماعية أصبح أمرا لا بد منه من أجل الوصول بالفرد إلى الشعور بالسعادة بما يحقق له التوازن النفسي والرضا، حيث يعود ذلك بالفضل على المنظمات التي تسعى إلى تحقيق أهدافها التنظيمية وميزتها التنافسية وسمعتها في البيئة المتواجدة فيها وفي العالم، بالتالي فهي بحاجة إلى توفير موردا بشريا متوازنا ويمتلك الكفاءة و الرغبة في العمل، فتحقيق الجودة الشاملة في المؤسسة يرتبط لا محالة بتوفير الرفاه النفسي والاجتماعي للفرد مما يحفز على بذل أقصى ما لديه من طاقة لتحقيق أهداف المنظمة ومتطلبات العمل ومنه تحقيق التنمية والتطوير على كل المستويات.

## التوصيات:

- اشراك العاملين في عملية اتخاذ القرارات من أجل اشعارهم بالانتماء وكذا تحميلهم جزءا من المسؤولية مما يحسن من مهاراتهم في مواجهة العقبات والمشكلات التنظيمية.
- العمل على تحسين ظروف العمل المادية بما يتناسب مع المتطلبات الجسمية، النفسية، العقلية والاجتماعية لدى الفرد العامل.
- التعرف على طموحات العمال وحاجاتهم المختلفة والعمل على تحقيقها من أجل ارضائهم ودفعهم نحو تحقيق أهداف المنظمة.
- الاضغاء إلى انشغالات العمال والعمل على إيجاد حلول لمشكلاتهم الاجتماعية والصعوبات التي تعيق تقدمهم مما يشعروهم ذلك بأهميتهم كما يساهم في تشكيل هويتهم التنظيمية.
- توفير متطلبات الرفاهية النفسية والاجتماعية وذلك من خلال تصميم فضاءات مفتوحة ونظيفة إضافة إلى توفير حيز مكاني يتيح فرصا للتفاعل المباشر بين مختلف أفراد المنظمة بمختلف مستوياتهم بما يشعروهم بالأمان ويشبع رغباتهم المختلفة إضافة إلى اعتماد الشفافية في التعامل بما يخدم الفرد العامل والزبون.

-العمل على حل الصراعات بين مختلف المستويات التنظيمية وذلك من خلال وضع استراتيجيات مدروسة تتناسب مع المناخ التنظيمي بمختلف أبعاده (الاتصال، القيادة، جماعات العمل، ...) بما يسهم ذلك في تحسين العلاقات وجعلها إيجابية تخدم المنظمة وأهدافها وتحافظ على سمعتها وقدرتها التنافسية، كما تخدم العمال من خلال اشعارهم بالاستقرار والأمان والتفاهم بما يحقق الرفاهية النفسية والاجتماعية والتي تسعى كل المنظمات إلى بلوغها.

### المراجع:

- الدمرداش، أحمد محمد،(2018)، جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر
- بلول، أحمد، علة، عيشة، (2020)، ابعاد جودة حياة العمل وعلاقتها بالصحة النفسية، مجلة حقائق النفسية والاجتماعية المجلد1، العدد2،الصفحات 167-188
- رفاف، عبد القادر. مزيان، محمد. (2019). جودة حياة العمل في ظل متغيري الخبرة والرتبة المهنية، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد5، العدد3،الصفحات 458-472.
- عداد، حسن. بن مومن، أسماء. (2019). جودة حياة العمل كمدخل لتحقيق الرفاه النفسي، مجلة الوقاية والأرغونوميا، المجلد7، العدد7، الصفحات 19-35.
- عقون، شرف. (2020). قياس جودة حياة العمل بالبنوك التجارية، مجلة معارف، المجلد 11، العدد20، الصفحات 346-364.
- عموري، فادية. العباسي، رمزي. سباع، أحمد الصالح. (2019). أثر جودة حياة العاملين على الاستغراق الوظيفي لدى العاملين بالإدارة العليا، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 4، العدد2، الصفحات 121-131.