

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة-

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية - قسم العلوم الاجتماعية -

شعبة علم الاجتماع



عنوان المذكرة

أثر جودة الحياة الوظيفية على التكيف المهني

دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية - زريبة الوادي ولاية بسكرة -

مذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا		
مشرفا	دكتور	كمال بوغديري
مناقشا		

الأستاذ المشرف:

- د. كمال بوغديري

من إعداد الطالبة:

- العابدي آمال

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

بداية نحمد الله عز وجل على نعمه، حمدا يليق بعظمته وجلاله
على ما أحاطني به من قوة وتوفيق.
عملا بقول رسولنا: " من لا يشكر الناس، لا يشكر الله "
أتقدم بجزيل الشكر لمن فضلهما لا ينقطع عني والدي والدي
الذان سهرتا على تربيتي وتعليمي وعلى كل جهودهم
منذ بداية حياتي إلى هاته اللحظة.
كما يسرني تقديم جزيل الشكر إلى الدكتور بوغديري كمال
الذي أشرف على هذا العمل،
له كل التقدير والاحترام على نصائحه الثمينة ونقده البناء .
إلى كل من اللجنة والأساتذة المحكمين وكل من ساعدني وكان عوناً لي
في رحلة البحث خالص الشكر والامتنان.

آمال العابدي

هدايا

ما سلكنَا البدايات إلا بتسييره وما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه وما حققنا الغايات إلا بفضلِهِ

فالحمد لله الذي وفقني لتثمين هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية.

إنه لا يطيب الليل إلا بشكره ولا يطيب النهار إلا بطاعته.. ولا تطيب اللحظات إلا بذكره " الله عز وجل "

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة.. نبي الرحمة ونور للعالمين »

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم "

انتهت الرحلة.. لم تكن سهلة وليس من المفترض أن تكون كذلك..

ومهما طالت فستمضي بجلوها ومرها وها أنا الآن وبعون الله تعالى أتمم هذا العمل المتواضع.

وفي اللحظة الأكثر فخراً أهدي ثمرة جهدي إلى الداعمة الأولى التي حملتني في أحشائها تسعة أشهر،

وقد وُزِّتُ في جوفها كيف أكون إنسانة قبل أن أصرخ صرختي الأولى في هذا العالم،

إلى التي أدين لها بكل النجاح، إلى التي سهرت الليالي لأجلي وفرحت لفرحتي وحزنت لألمي..

" إلى الأميرة أُمِّي "حفظها الله.

إلى الطبيب والدي وقد ربيتُ في كنفه على أن أكون صادقة قبل أن أخطو خُطوتي الأولى في طريق الحياة

والذي حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم.. طاب بك العمر يا سيد الرجال وطبت لي عمرا يا "

أبي الغالي " أظال الله في عمره

إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي، إلى من شددت عضدي بهم فكانوا لي ينانيع أرتوي منها،

إلى خيرة أيامي وصفوتها إلى قرّة عيني... " إخوتي:

الحاج نور الدين، الأمير ثابت، عبد السلام شكري، زين العابدين العايش ".

إلى روح " جدتي " الطاهرة رحمها الله وأسكنها فسيح جناته.

إلى القلوب الطاهرة النقية وأعز ما أملك في هذه الحياة، أجمل وأحن " خالات "

إلى صديقة المواقف لا السنين شريكة الدرب والطموح البعيد..

إلى من كانت دوما موضع اتكاء عشرات حياتي ... "صديقتي مروة "

وإلى كل يد صافحتها يوما عن ظهر قلب!

الفهرس

- شكر وعرفان
- اهداء

III	قائمة الجداول
IV	قائمة الاشكال
أ-ب	مقدمة

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

2	تمهيد
3	1. إشكالية الدراسة:
5	2. أهمية الدراسة:
5	3. أسباب اختيار موضوع الدراسة:
6	4. أهداف الدراسة:
7	5. مفاهيم الدراسة:
9	6-الدراسات السابقة:
14	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: جودة الحياة الوظيفية

16	تمهيد
17	1. مفهوم الجودة
25	2. مفهوم جودة الحياة الوظيفية
27	3. تطور دراسة جودة الحياة الوظيفية
28	4. أبعاد جودة الحياة الوظيفية
32	5. أهمية جودة الحياة الوظيفية
33	6. أهداف جودة الحياة الوظيفية
35	7. اتجاهات دراسة جودة الحياة الوظيفية
37	8. المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية
38	9. معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية
40	10. تحسين جودة الحياة الوظيفية:
43	11. أساليب قياس جودة الحياة الوظيفية:
45	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: التكيف المهني

47	تمهيد
48	1. مفهوم التكيف
52	2. مفهوم التكيف المهني
54	3. أبعاد التكيف المهني
55	4. أنواع التكيف المهني
55	5. مظاهر تحقيق التكيف المهني
58	6. العوامل المؤثرة في التكيف المهني
60	7. النظريات المفسرة للتكيف المهني
64	8. معوقات التكيف المهني
67	خلاصة الفصل

الجانب الميداني

الفصل الرابع: منهجية الدراسة وإجراءاتها الميدانية وتحليل البيانات

70	تمهيد
71	1. مجالات الدراسة
72	2. منهج وأدوات الدراسة
74	3. مجتمع الدراسة
74	4. الأساليب الإحصائية
74	5. عرض وتحليل نتائج الدراسة
91	6. مناقشة نتائج الدراسة
95	خلاصة الفصل
97	خاتمة
99	قائمة المصادر والمراجع:
	• الملاحق
	• ملخص الدراسة

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
74	معامل ثبات فقرات الإستبيان	01
75	توزيع العينة حسب الجنس	02
75	توزيع العينة حسب السن	03
76	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	04
76	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	05
77	إجابات السؤال رقم (01)	06
78	إجابات السؤال رقم (02)	07
78	إجابات السؤال رقم (03)	08
79	إجابات السؤال رقم (04)	09
80	إجابات السؤال رقم (05)	10
80	إجابات السؤال رقم (06)	11
81	إجابات السؤال رقم (07)	12
82	إجابات السؤال رقم (08)	13
82	إجابات السؤال رقم (09)	14
83	إجابات السؤال رقم (10)	15
84	إجابات السؤال رقم (11)	16
84	إجابات السؤال رقم (12)	17
85	إجابات السؤال رقم (13)	18
86	إجابات السؤال رقم (14)	19
86	إجابات السؤال رقم (15)	20
87	إجابات السؤال رقم (16)	21
88	إجابات السؤال رقم (17)	22
88	إجابات السؤال رقم (18)	23
89	إجابات السؤال رقم (19)	24
90	إجابات السؤال رقم (20)	25

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
75	توزيع العينة حسب الجنس	01
75	توزيع العينة حسب الجنس	02
76	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	03
76	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	04
77	توزيع إجابات السؤال رقم (01)	05
78	توزيع إجابات السؤال رقم(02)	06
78	توزيع إجابات السؤال رقم(03)	07
79	توزيع إجابات السؤال رقم(04)	08
80	توزيع إجابات السؤال رقم(05)	09
80	توزيع إجابات السؤال رقم(06)	10
81	توزيع إجابات السؤال رقم(07)	11
82	توزيع إجابات السؤال رقم(08)	12
82	توزيع إجابات السؤال رقم(09)	13
83	توزيع إجابات السؤال رقم(10)	14
84	توزيع إجابات السؤال رقم(11)	15
84	توزيع إجابات السؤال رقم(12)	16
85	توزيع إجابات السؤال رقم(13)	17
86	توزيع إجابات السؤال رقم(14)	18
86	توزيع إجابات السؤال رقم(15)	19
87	توزيع إجابات السؤال رقم(16)	20
88	توزيع إجابات السؤال رقم(17)	21
88	توزيع إجابات السؤال رقم(18)	22
89	توزيع إجابات السؤال رقم(19)	23
90	توزيع إجابات السؤال رقم(20)	24

مقدمة

خلال العقود الأخيرة، ازدادت القناعة في عالم الشغل بأهمية الموارد البشرية ومكانتها في مخططات المؤسسة، بعدما ربط الباحثين بين نجاح أعمالها وما تتوفر عليه من كفاءات بشرية وعليه فإنه يقع على عاتق الإدارة عموماً والباحثين في مجال إدارة الموارد البشرية بوجه خاص مسؤولية وضع السياسات واختيار التطبيقات التي تتوافق والتوجه العام للمنظمة بما يضمن تحقيق التأثير المرغوب في اتجاهات وسلوكات العاملين، بحيث ينعكس إيجاباً على أداءهم وبالتالي على الأداء العام للمؤسسة.

تلعب المؤسسة دوراً اجتماعياً واقتصادياً هاماً، كما تعد ركيزة أساسية وقاعدة للتنمية، باعتبارها تقع في محيط كثير التغيير سريع التطور مما يجعلها مجبرة لإعادة ترتيب سلم أولوياتها بما يضمن لها الاستمرارية والنجاح وبلوغ أهدافها كالتميز و الريادة ولعل قمة هذا السلم هو المورد البشري فهو العنصر الأساسي والأهم في أي مؤسسة حيث يمكن اعتباره القلب النابض لها، إذ يمتلك القدرة على الإنتاج والابتكار والإبداع، بالإضافة إلى قدرته على حل المشكلات التي قد تواجه داخل المؤسسة.

وبما أن عملية نجاح أي مؤسسة مهما كانت طبيعة عملها تعتمد على طاقات المورد البشري لتوجيه أعمالها وتحقيق الأهداف المرجوة، من هنا نرى أنه من واجب المؤسسات أن تهتم بكل العوامل والمتغيرات الداخلية والخارجية التي تؤثر على الأفراد والجماعات داخل بيئة العمل، لخلق حالة من الشعور بالجودة والتكيف، إذ تعد جودة الحياة الوظيفية أبرزها والتي تمثل خصائص البيئة الداخلية للمؤسسة و تميزها عن غيرها من المؤسسات الأخرى ومن ضمنها المستشفى الذي هو في الأساس تنظيم بشري، فهو نظام اجتماعي إنساني معقد إذ إن مادته الخام هو الإنسان وإنتاجه إنساني وعمله ينفذ بشكل رئيس بواسطة الإنسان وهدفه إنساني، أي في خدمة مباشرة للناس والأفراد، كما أن المستشفيات أصبحت اليوم تولي عناية خاصة للممارسات الإدارية المتميزة وذلك لتحقيق الهدف الأساسي المتمثل في كيفية التعامل مع مشكلات المجتمع الصحية والوقائية معاً ونقصد بالإدارة المميزة بالطبع وفق متطلبات الجودة والهيكل التنظيمي للمستشفى الذي يؤسس على علاقة فريدة ومميزة بين السلطة الرسمية المستمدة من المركز ممثلة بالهرم الإداري من جهة، وسلطة المعرفة ممثلة بالأطباء والمهنيين الآخرين من جهة أخرى، مما يخلق هيكلًا رسميًا منتشرًا وغير عادي، وهكذا فالسلطة في المؤسسة العمومية للصحة لا تنبثق من مصدر واحد أو منفرد ولا تتسلسل عبر خط منفرد كما هو الحال في غالبية التنظيمات الرسمية.

إن المستشفى كغيره من المؤسسات الرسمية مطالب باحترام جملة من المعايير سواء في بنائه العام أو في نوعية الخدمات العامة التي يقدمها للمرضى أو تلك المرتبطة بمن يعملون فيه كموظفين، كل تلك الصفات تدخل ضمن إطار ما يسمى معايير الجودة، وقد تبلور "مصطلح جودة الحياة الوظيفية كاتجاه حديث في تسيير الموارد البشرية، كما يؤكد هذا الاتجاه على حتمية توفير بيئة عمل سليمة ومشجعة، تُشعر المورد البشري بالانتماء والاستقرار والأمان والاحترام، مما يزيد من رضاه الوظيفي ويرفع من روحه المعنوية ويعزز ثقته

بنفسه، بما يحقق اكبر قدر ممكن من الإشباع لحاجاته ورغباته كما يسهم أيضا في تحسين أدائه الوظيفي ومن ثمة أداء المؤسسة التي ينتمي إليها.

إن وجود عناصر جودة الحياة الوظيفية يتحدد من خلال معرفة مدى تكيف العاملين في بيئتهم العملية، حيث يتولد التكيف المهني من محصلة التفاعل القوي بين خصائص الأفراد وشخصياتهم والعوامل التنظيمية والمؤثرات المجتمعية والبيئة العامة، فهو قدرة الفرد على التأقلم مع تحديات العمل والمتطلبات المهنية المتغيرة، حيث يمكن أن يكون عملية مرنة تشمل تطوير المهارات والمعرفة اللازمة للتعامل مع التحديات المهنية المختلفة وتطوير استراتيجيات فعالة لإدارة ضغوط العمل وعنصر حيوي في بلوغ الأهداف التنظيمية كما يسهم في تطوير قدرات المؤسسة على البقاء والنمو المتواصل.

لذا فإنني أن أعتقد جودة الحياة الوظيفية والتكيف المهني أمران مرتبطان ببعضهما البعض إذ لا يتحقق أحدهما دون الآخر، وعلى هذا جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر جودة الحياة الوظيفية على التكيف المهني للموظفين والعاملين في إدارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بدائرة زربية الوادي ولاية بسكرة، و من أجل دراسة هذا الموضوع دراستا سوسويولوجية حيث تضمنت جانبين احدهما نظري والآخر ميداني على العموم، أما على وجه الخصوص فقد تم تقسيم الدراسة إلى أربعة فصول جاءت كما يلي:

الفصل الأول وهو الإطار العام للدراسة، تضمن مشكلة الدراسة وأهميتها، أسباب اختيار الموضوع ثم أهداف الدراسة، إضافة إلى تحديد مفاهيم الدراسة، وعرض لمختلف الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا.

الفصل الثاني جاء بعنوان: جودة الحياة الوظيفية، خصص لعرض كل ما يتعلق بأدبيات المتغير المستقل، حيث تم التطرق إلى مفهوم الجودة، خصائصها، وأبعادها وأهدافها، والجودة في المؤسسات الصحية وقياسها، وفوائد تطبيق الجودة في المؤسسات الصحية والمجالات، وأخيرا الشروط والخطوات اللازمة لتطبيق الجودة في المؤسسات الصحية، ثم التطرق إلى مفهوم جودة الحياة الوظيفية وتاريخ دراستها، ثم أبعادها وأهميتها وأهدافها، كذلك الاتجاهات النظرية في دراستها ومراحلها، ثم معوقات تطبيقها وتحسينها، وفي الختام تم عرض أساليب المستخدمة في قياس جودة الحياة الوظيفية.

الفصل الثالث جاء بعنوان: التكيف المهني، ويضم تعريف التكيف، وأبعاده، والعوامل المؤثرة في التكيف، ثم التطرق إلى مفهوم التكيف المهني وأبعاده وأنواعه، ثم مظاهر تحقيقه، كذلك العوامل المؤثرة في التكيف المهني، ثم النظريات المفسرة له، وفي الختام تم عرض المعوقات الخاصة بالتكيف المهني.

الفصل الرابع جاء بعنوان: منهجية الدراسة وإجراءاتها الميدانية وتحليل البيانات، ويتضمن من مجالات الدراسة (المكاني، الزماني، البشري)، المنهج المتبع في الدراسة وأدوات جمع البيانات (الاستبيان)، كذلك عينة الدراسة المستعملة، هذا فضلا عن الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة، وأخيرا عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

تمهيد:

يشكل الإطار العام للدراسة خطوة مهمة يقوم بها الباحث، إذ أنه يعتبر من الخطوات الرئيسية في البحوث العلمية والأكاديمية، حيث يتضمن التطرق إلى مشكلة الدراسة إذ بدون تحديدها لا يمكن للباحث توجيه اتجاه البحث، كما تطرح مجموعة من التساؤلات البحثية التي يتوجب الإجابة عنها ضمن سياق نوعي تخصصي، بالإضافة إلى التطرق لأهمية وأهداف الدراسة وأسباب اختيار الموضوع، ومن ثم عرض مفاهيم الدراسة، وصولاً إلى الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة أو أحد متغيراته، وعليه سوف يتضمن هذا الفصل العناصر التالية:

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- أهمية الدراسة
- 3- أسباب اختيار موضوع الدراسة
- 4- أهداف الدراسة
- 5- مفاهيم الدراسة
- 6- الدراسات السابقة

1. إشكالية الدراسة:

تعتبر المؤسسات هياكل أو آلات النظام الاجتماعي، فهي تتحكم في سلوك مجموعة من الأفراد داخل مجتمع ما، حيث نجد نوعين من المؤسسات ألا وهما المؤسسة الخاصة والمؤسسة العامة، هذه الأخيرة هي منظمة إدارية عامة تتمتع بالشخصية القانونية والمعنوية العامة، فهي تعمل في إطار معين لتحقيق أهداف محددة يمكن أن تتنوع في الهدف والحجم والنطاق والطبيعة، حيث تبذل جهودها في استقطاب موارد بشرية ذات كفاءة وقدرات تساعد على النشاط للاستمرار والنجاح في بيئة شديدة التنافس، فالسبب الرئيسي والأساسي في وجود المؤسسات سواء العامة أو الخاصة هو تحقيق رفاهية المواطن والوسيلة الأساسية لتحقيق أهداف المؤسسات هو المواطن نفسه، فتعتبر المؤسسة أساس تطور المجتمع وتحديثه حيث أنها تصاحب مختلف التغييرات الحاصلة في كافة مجالات الحياة سواء كانت الاجتماعية، أو الاقتصادية، أو الثقافية، أو التكنولوجية، أو السياسية وفي ظل هذه التغييرات السريعة والتطورات المتلاحقة التي يمر بها عالم اليوم تسعى المؤسسة إلى تحقيق جملة من الأهداف كالابتكار والإبداع والتقدم والتميز إلا أنها قد تواجه بعض المشكلات والمعوقات والقيود التي تحد من كفاءة وفعاليتها بصفة عامة والموارد البشري بصفة خاصة فنجد المستشفى هي مؤسسة مفتوحة وفي حالة تفاعل مستمر مع متغيرات البيئة المختلفة سواء الداخلية أو الخارجية، ومن جهة أخرى يعتبر من أبرز المؤشرات الأساسية لقياس مستوى التطور الحضاري لأي بلد، فالمؤسسة الصحية العمومية هو تنظيم على جانب كبير من التعقيد بالتكنولوجيا المتقدمة جنباً إلى جنب مع الممارسات الطبية المتغيرة خلقت أهدافاً جديدة وأساليب متطورة للمستشفى وبالموازاة مع كل هذه فإن التركيبة البشرية للمستشفى بشكل عام بحيث نجد أعداداً كبيرة من المهنيين ممثلين في الأسلاك الطبية وشبه الطبية وخاصة الإدارية والمهنية، لذلك أصبحت المؤسسات العمومية بمثابة هياكل إدارية وتنظيمية متميزة من جهة، وأنظمة نفسية واجتماعية فريدة من نوعها من جهة أخرى، فالتركيز على الأفراد العاملين داخل المؤسسة وتطوير كفاءاتهم وتمكينهم يؤدي إلى التحسين المستمر في الأداء مما يحقق الجودة والتكيف مع متطلبات المؤسسة الناجحة حيث أن المورد البشري هو العنصر الفاعل و المحرك الرئيسي بالمؤسسة الذي يجب الاهتمام به لتحقيق ما يعرف بجودة الحياة الوظيفية.

تعد جودة الحياة الوظيفية من المفاهيم الإدارية المعاصرة ومن المواضيع الهامة في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، فهي كل نشاط في كل المستويات الإدارية بالمؤسسة وتكون مطابقة بتوقعات المستفيدين، لما لهذا المفهوم من تأثير مباشر على الروح المعنوية للعنصر البشري وبالتالي على أداء المؤسسة، فهي تعمل على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية للعاملين والحياة الوظيفية للوصول إلى مراحل مهمة من حياة عمل الموظف كالترقية والتطوير المهني وذلك من أجل زيادة نسبة كفاءة العاملين في المنظمات وضمان بقائها واستمراريتها وتطويرها، إذ تعد مؤشراً للمناخ الخاص الذي تتميز به المؤسسة عن غيرها من المؤسسات لكونها أحد مصادر رضا العاملين، ولابد من تحسينها بأبعادها المختلفة على أداء الفرد بحيث تشكل

مسؤولية تتحملها المؤسسات، فالعمل في بيئة مهنية فعالة وعملية مشجعة، لها أثر على أدائهم الوظيفي، من خلال توفير ظروف ذات جودة عالية للموظفين قصد تعزيز قدراتهم الإبداعية وتحفيزهم لتقديم أفضل ما لديهم لضمان السير الحسن للمؤسسة وذلك عن طريق توفير الدعم النفسي والاجتماعي وإتاحة فرص التطوير لتعزيز مساهمهم المهني، مما ينمي لديهم الشعور بوجود فرص الترقية والتقدم في الوظيفة التي يشغلونها داخل المؤسسة، وعليه فإن جودة الحياة الوظيفية لا بد أن ترتبط بجملة من العوامل التي تلعب دورا فعالا في تشكيل وتوجيه الفرد العامل في المؤسسات العامة والخاصة على حد سواء، فهي تؤثر على مستوى الرضا والأداء والتوافق لديهم وهو الهدف المراد تحقيقه، فمراعاتها يمثل تحديا هاما للمؤسسات وأرباب العمل لأنها لا يجب أن تراعي الجانب المادي فحسب بل الجانب الاجتماعي والنفسي للعامل.

تسعى المؤسسات المختلفة ومنها المستشفيات اليوم بما فيها من إمكانيات ووسائل لجعل العامل أو الموظف يحقق أكبر قدر من التكيف المهني المطلوب، حيث أن هذا الأخير يعد محصلة التفاعل القوي بين البيئة العملية والعوامل والمؤثرات التنظيمية في المؤسسات، فهو عملية تطوير المهارات ومعرفة الاتجاهات اللازمة للنجاح والازدهار في بيئة العمل من خلال الاهتمام بالموارد البشري تحت ما سمي "جودة الحياة الوظيفية" وتجعله قادرا على مواجهة المستجدات الحاصلة في المجالات المرتبطة بالمؤسسة عامة وتلك التي ينتمي إليها من أجل واكتساب السلوك الملائم والمطلوب لإنجاز العمل بكل كفاءة واحترافية.

إن المهتم بمجال سوسيوولوجيا العمل يمكنه التساؤل عن مدى ارتباط أو تأثير جودة الحياة الوظيفية بالتكيف المهني، وذلك من خلال تداخل أبعادهما فالعمل في بيئة وظيفية جيدة يمكن أن يساعد على التكيف المهني بشكل سريع، حيث يمكن أن تؤثر انعكاسات جودة الحياة الوظيفية على التكيف المهني للعمال أو الموظفين بطرق مختلفة، سأحاول في دراستي الحالية تسليط الضوء على كيف تؤثر جودة الحياة الوظيفية على التكيف المهني للعامل داخل المؤسسة، واستنادا لما سبق يمكن إظهار مشكلة الدراسة بصورة أكثر دقة ووضوح من خلال طرح التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تؤثر جودة الحياة الوظيفية على التكيف المهني للموظفين داخل المؤسسة؟

➤ **التساؤلات الفرعية:**

1. ما دور الرضا الوظيفي في تحقيق التكيف المهني ؟
2. ما هو الدور الذي يلعبه الأداء الوظيفي في تحقيق تكيف الموظفين داخل المؤسسة ؟
3. ما هو الدور الذي يلعبه التطوير المهني في تحقيق تكيف الموظفين داخل المؤسسة ؟

➤ **فرضيات الدراسة:**

سعت الدراسة الحالية في مجال سوسيوولوجيا التنظيم والعمل لأجل اختبار عدة فرضيات واحدة رئيسية ربطت بين جودة الحياة الوظيفية والتكيف المهني، وفرضيات فرعية صيغت بين مؤشرات وأبعاد المتغيرين، ولقد جاءت الفرضيات على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية:

- تؤثر جودة الحياة المهنية في تحقيق أعلى درجات التكيف المهني.

الفرضيات الفرعية:

- يعد الرضا الوظيفي عاملا مهما يساعد في تحقيق التكيف المهني للموظفين داخل المؤسسة.
- يعتبر الأداء الوظيفي عاملا مهما يساعد في تحقيق تكيف الموظفين داخل المؤسسة.
- يمكن اعتبار التطوير المهني عاملا مهما في تحقيق تكيف الموظفين داخل المؤسسة.

2. أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة فيما تضيفه من جديد للبحث العلمي، ولعل القيمة العلمية للدراسة الأكاديمية تنبع من أهمية نتائج الدراسة المتوصل إليها، حيث تسعى دراستي إلى تقديم إضافة علمية نابغة من بحث أكاديمي ميداني مستند إلى المنهج السوسيولوجي وأدواته حول جودة الحياة الوظيفية و التكيف المهني، وتوضيح مدى أثر هذا الأخير على جودة الحياة الوظيفية.
- تأتي أهمية الدراسة في كونها استكمالا للعديد من الدراسات السابقة التي تناولت جودة الحياة الوظيفية، وهذه الدراسة ستبين في مدى تأثير هذا الأخير على التكيف المهني، الذي أعتقد أنه لم يجد العناية الكافية من حيث الدراسة والبحث خاصة في العالم العربي.
- كونها تتطرق إلى مفهومين هامين هما جودة الحياة الوظيفية والتكيف المهني، والذين لهما قسط كبير من اهتمام الباحثين والمفكرين في عصرنا.
- تسليط الضوء على أهمية دراسة التكيف المهني داخل أي مؤسسة في كونه يمثل معرفة مدى رضا العمال وتكيفهم مع العمل، مع مجموعة العوامل البيئية المحيطة به ومن بينهما جودة الحياة الوظيفية.
- الإثراء المعرفي الذي يمكن أن تضيفه مذكرتي إلى المكتبة الجامعية في مجال جودة الحياة الوظيفية، وعلاقته بالتكيف المهني.
- إبراز أهمية جودة الحياة الوظيفية، ودورها في خلق التكيف المهني لدى إحدى أهم المؤسسات العمومية في الجزائر وهي المؤسسة العمومية للصحة الجوارية .

3. أسباب اختيار موضوع الدراسة:

إن اختيار أي موضوع في مجال السوسيولوجيا، ووضعه محل الدراسة يرجع إلى اعتبارات ذاتية وأخرى موضوعية مرتبطة أساسا بموضوع الدراسة، ومن بين أهم أسباب التي كانت سببا في اختيار هذا الموضوع ما يلي:

➤ الأسباب الذاتية:

- ميولي الذاتية للموضوع ورغبتني في الإلمام بكل مضامينه واستبانة خفاياه، وبالتالي إعطائه حقه من الدراسة العلمية والأكاديمية .

- الرغبة في التعرف على أبعاد ومعايير جودة الحياة الوظيفية ومظاهر التكيف المهني .
- اطلاعي النابع من اهتمامي الشخصي على العديد من الدراسات حول جودة الحياة الوظيفية.
- رغبتني العلمية في تقديم دراسة جديدة من خلال ربطه مع التكيف المهني بالرغم من قلة المعارف المتعلقة به .
- شغف البحث في موضوع التكيف المهني ومحاولة الإحاطة بكل جوانبه، ومحاولة التعمق في أبعاده ومداخله وإعطائه طابع سوسولوجي.

➤ الأسباب الموضوعية:

- إثراء المكتبة الجامعية بدراسة أكاديمية جديدة من حيث الإطار المكاني و الزماني في موضوع مهم من مواضيع علم اجتماع العمل والتنظيم.
- الأهمية الموضوعية والنظرية لمفهومي جودة الحياة الوظيفية والتكيف المهني، نظرا لكون بيئة العمل قد تنعكس بالإيجاب أو بالسلب على مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين.

4. أهداف الدراسة:

- لكل دراسة أكاديمية هدف تسعى إلى تحقيقه، وتهدف الطالبة من وراء دراستها لموضوع أثر جودة الحياة الوظيفية على التكيف المهني إلى ما يلي:
- تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر معايير الجودة في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ألا وهي مجال دراستي، وأهمية الاهتمام بالعوامل المساعدة، لتوفير جودة من شأنها تحقيق التكيف المهني الذي يساعد على إنجاز أهداف المحيط المهني وإعطاء نظرة أكثر عمق عن مفهومي جودة الحياة الوظيفية والتكيف المهني.
- التعرف على واقع و أبعاد جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية وأبعادها.
- التعرف على أهم مظاهر التكيف المهني بالمؤسسة للصحة الجوارية.
- الكشف عن مستوى جودة الحياة الوظيفية والتكيف المهني في العمل بالقطاع الصحي محل الدراسة.
- الوقوف على مدى تأثير جودة الحياة الوظيفية على التكيف المهني بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية.
- التعرف على طبيعة عمل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية لما لها من أثر بالغ للوصول إلى مرحلة الجودة لتحقيق التكيف.
- التعرف على العلاقة الكامنة بين جودة الحياة الوظيفية والتكيف المهني، وإلى أي حد تؤثر متغيرات الجودة على تكيف الموظفين داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية.

5. مفاهيم الدراسة:

تستند دراستي الحالية في مجال سوسيولوجية التنظيم والعمل على عدد من المفاهيم الأساسية والفرعية التي بنيت عليها الفرضيات الرئيسية والفرعية، حيث أن التحليل السوسيولوجي يتطلب وضع تعريفات قاموسية وأخرى إجرائية لها قصد معالجة الفصول النظرية، وكانت أهمها:

01- الجودة Quality:

عرف معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي الجودة بأنها: " أداء العمل الصحيح وبشكل صحيح من المرة الأولى مع الاعتماد على تقييم المستفيد في معرفة مدى تحسين الأداء". (تومي، 2021، صفحة 163) يمكن تعريف الجودة إجرائياً بأنها: "تطبيق مجموعة من الإجراءات والمعايير المحددة لضمان تحقيق مستوى معين من الخدمات أو العمليات، يتضمن ذلك وضع إجراءات وخطط لضمان تنفيذ العمليات بكفاءة وفعالية".

02- المهنة Occupation:

يعرفها معجم مصطلحات علم الاجتماع على أنها: "مصطلح يشوبه الغموض. كان يقصد به في بداية القرن العشرين مجموعة المهن الليبرالية، أي "الوظائف ذات الطابع الفكري التي تكتسب قيمة اجتماعية حسب نموذج الطبيب أو المحامي والتي يتنافى الأجر الذي يكسب فيها مع فكرة الربح". وظهرت معان أخرى فيما بعد تضع في مقدمة تعريفها ممارسة وظيفة متخصصة ومتعارف عليها ومنظمة، كما تركز في الوقت نفسه على مستوى النشاط ونمط العمل ومجموعة مصالح جماعة معينة يمارس الجميع فيها الحرفة عينها. (جيل، 2011، صفحة 147)

كما يعرفها معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية على أنها: "نوع العمل الذي يقوم به الفرد، بغض النظر عن الصناعة التي يتم فيها العمل وعن مركز وظيفة الفرد". (أحمد زكي، 1978، صفحة 292) ويمكن تعريفها إجرائياً بأنها: "هي النشاط الذي يمارسه الفرد بصورة دائمة أو مؤقتة لتحقيق الرزق والاستقرار المهني، فهي جزء أساسي من حياة الفرد، حيث يعكس نوع العمل الذي يمارسه قدراته واهتماماته ومهاراته".

03- الحياة المهنية Professional life:

تعرف لدى عموم الباحثين بأنها: "مجموعة من الوظائف المتتالية التي يشغلها الفرد على امتداد عمره الوظيفي والتي تتأثر باتجاهاته وأهدافه وطموحاته ومشاعره التي لا تنفصل عن المراحل المتتالية لحياته الوظيفية". (داسة و مداس، 2021، صفحة 350)

يمكن تعريف الحياة المهنية إجرائياً بأنها: "المسار الوظيفي الذي يتخذه الفرد منذ بداية دخوله في ميدان العمل في قطاع الوظيفة العمومية وحتى انتهاء مسيرته الوظيفية، متضمناً تطور المسؤوليات والخبرات والمكافآت المادية التي يحصل عليها خلال مراحل وظيفته المختلفة".

04- جودة الحياة الوظيفية Quality of work life:

يمكن تعريفها إجرائياً بأنها: "عملية مستمرة مخطط لها، تهدف إلى تحقيق التوازن بين متطلبات الحياة الوظيفية والشخصية للموظفين خلال مسارهم المهني، وتوفير بيئة العمل الملائمة لأداء أفضل لتعزز رضاهم الوظيفي لتحقيق أهدافهم وإشباع حاجاتهم ورغباتهم والتي تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة.

05- المؤسسة Enterprise:

يعرفها معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنها: "شخص اعتباري ينشأ بتخصيص مال مدة غير محددة لعمل ذي صفة إنسانية أو دينية أو علمية أو فنية أو رياضية أو لأي عمل آخر من أعمال البر أو الرعاية الاجتماعية أو النفع العام دون قصد أي ربح مادي، ويكون إنشاء المؤسسة بسند رسمي أو بوصيه. (أحمد زكي، 1978)

تعرف أيضاً بأنها: "شخص اعتباري ينشأ بتخصيص مال مدة غير معينة لعمل ذي صفة إنسانية أو عملية أو اقتصادية دون قصد إلى أي ربح مادي." (أحمد زكي، 1978، صفحة 86)

يمكن تعريفها إجرائياً بأنها: "عبارة عن منظمة تم تأسيسها لتحقيق نوع من العمل والخدمة وفقاً للعديد من الإجراءات والمعايير الخاصة من قبل الحكومات، فتعتبر هيكل يضم مجموعة من الأفراد يعملون معاً لتحقيق أهداف معينة من خلال تنظيم العمل وتوجيه الجهود نحو تحقيق تلك الأهداف.

06- المؤسسة العمومية Public institution:

يعرف الدكتور ناصر لباد المؤسسة العمومية بأنها: "شخص معنوي الهدف من إنشائها هو التسيير المستقل لمرافق عمومية تابعة للدولة أو الجماعات المحلية." (لباد، 2005، صفحة 213)

يمكن تعريفها إجرائياً على أنها: "منظمة إدارية عامة أو الجهة التي تعمل في القطاع العام، تتمتع بالشخصية القانونية والمعنوية العامة لتقديم خدمات للمجتمع بشكل عام وتهدف إلى تحقيق مصلحة عامة وتلبية احتياجات المجتمع.

07- الصحة The health:

تعرف منظمة الصحة العالمية (O. M. S) الصحة بأنها هي: "تلك الحالة الكاملة من الراحة الجسدية والعقلية والاجتماعية ولا يعني فقط غياب المرض أو العاهة. إن امتلاك حالة صحية جيدة والممكن الحصول عليها تشكل إحدى الحقوق لكل كائن إنساني." (حاروش، الإدارة الصحية وفق نظام الجودة الشاملة، 2012، صفحة 73)

وتعرف إجرائياً بأنها: "هي حالة من السلامة العامة من الناحية البدنية والعقلية والاجتماعية، وتعتبر أساسية للقيام بالأنشطة اليومية بفعالية والاستمتاع بالحياة، وتعتبر حالة ديناميكية تتأثر بالعديد من العوامل (البيئة، نمط الحياة، الوراثة، الرعاية الصحية) والحفاظ على صحة جيدة يتطلب إتباع نمط حياة صحي من خلال التغذية الجيدة والراحة الكافية والإدارة الجيدة للضغوط .

08- التكيف Adaptation:

يعرفه قاموس مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه: "مجموعة تلاؤم مع البيئة يتحقق بصورة غير مباشرة من خلال تنظيم المجتمع لأن الأشياء كلها عندها سواسية". (مصلح أحمد، 1999، صفحة 27)

كما عرفه معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية بأنه: " في علم الحياة، تغيير في الكائن الحي سواء أكان في البناء أو في الوظيفة يجعله أكثر قدرة على المحافظة على حياته أو على أبناء جنسه وما يتعلق بمعناها في علم النفس الاجتماعي تغيير سلوك". (أحمد زكي، 1978، صفحة 08)

يمكن تعريف التكيف إجرائياً بأنه: "عملية وظيفية مستمرة يهدف فيها الفرد بالأساس على تحقيق التلاؤم و الانسجام بينه وبين نفسه أولاً، ثم بينه وبين البيئة التي ينتمي إليها، فهو نتاج تفاعل متبادلة بين الفرد وبيئته المادية والاجتماعية وخصائص محيط العمل.

09- الرضا الوظيفي Job Satisfaction:

يعرفه الدكتور طلعت إبراهيم لطفي بأنه: "مجموعة المشاعر الوجدانية الإيجابية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله أو وظيفته، والتي تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد". (طلعت، 2007، صفحة 178)

يمكن تعريفه إجرائياً بأنه: "الدرجة التي يشعر فيها الفرد أن حياته الوظيفية إيجابية والشعور بالراحة في تحقيق طموحاته المهنية ومحصلة للاتجاهات الخاصة نحو مختلف العناصر المتعلقة بالعمل والممثلة في سياسة الإدارة في تنظيم العمل في المؤسسة".

10- التكيف المهني Professional adaptation:

يعرفه إبراهيم مذكور بأنه: " تعديل السلوك وفقاً لشروط التنظيم الاجتماعي وتقاليد الجماعة وثقافتهم". (مذكور، 1975، صفحة 19)

يمكن تعريفه إجرائياً على أنه: " تأقلم الفرد العامل مع محيط عمله بكل التحديات والمتغيرات في بيئة العمل، ويشمل ذلك القدرة على التعامل مع المواقف الصعبة وتطوير مهارات جديدة والتكيف مع التغيرات التي تحدث في مجال العمل بشكل فعال".

6. الدراسات السابقة:

يتناول هذا الجزء عدداً من الدراسات التي تناولت موضوع يرتبط في بعض متغيراته بموضوع دراستي وهو جودة الحياة الوظيفية والتكيف المهني وسأحاول تحديد كل دراسة بمتغيرها الخاص بها .

1. الدراسة الأولى:

دراسة: بن خالد عبد الكريم بعنوان: "جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي"، دراسة ميدانية بالمؤسسات الإستشفائية العمومية بولاية أدرار، أطروحة مقدمة للحصول على شهادة دكتوراه العلوم في تخصص علم النفس والعمل والتنظيم، كلية العلوم الاجتماعي، جامعة وهران 2، 2017

مجتمع وعينة الدراسة:

تم اختيار عينة مكونة من 312 عاملا في مجال القطاع الصحي لولاية أدرار، وتم تطبيق الأساليب الإحصائية مع تماشي الموضوع مع الانحراف المعياري، تحليل التباين الأحادي، اختبار شيفيه، معمل الانحدار الخطي المتعدد، اختبار "ت"، وأخيرا المجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS **منهج وأدوات الدراسة:**

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي باعتباره يستند إلى وصف الظواهر الطبيعية والاجتماعية كما هي، واستعملت الاستمارة كأداة لجمع البيانات.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى متوسط عموما حول توفر عوامل الجودة في حياة العمل نتيجة لتوفر بعض الأبعاد، وعدم توفر أبعاد أخرى.
- وجود انخفاض في مؤشرات عوامل بيئة العمل المادية لجودة الحياة في العمل، والسبب راجع إلى افتقار المؤسسات الصحية لوسائل العمل وارتفاع نسبة الرطوبة مثلا، وغيرها من الأسباب الاجتماعية والطبيعية والشخصية.
- أبعاد جودة الحياة في العمل تساهم في تنمية الثقافة التنظيمية لدى الموظفين، وبعض الأبعاد كان فيها التنبؤ منعدما لأنه لا يوجد تأثير معنوي لعامل بيئة العمل في تنمية الثقافة التنظيمية.
- وجود فروق جزئية ذات دلالة إحصائية تعزي إلى الخصائص الشخصية والمهنية لدى عينة الدراسة حول أبعاد جودة الحياة في العمل عموما فقد تحققت نوعا ما.
- توفر جودة الحياة في العمل في المؤسسات الصحية كان عموما والأسباب تعود إلى عدم الاهتمام بالمؤسسات العمومية بشروط الجودة.
- متغيرات السن والجنس وخصائص الوظيفية كانت غير دالة إحصائيا، أما متغيرات الإقدمية في مكانة العمل فكانت دالة إحصائيا.

2. الدراسة الثانية:

دراسة أسامة زياد يوسف البليبيسي، بعنوان: "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات الغير الحكومية في قطاع غزة"، منكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة بالجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2012 . **مجتمع وعينة الدراسة:**

تكون مجتمع الدراسة من 887 منظمة غير حكومية، وتم اعتماده على العينة العشوائية الطبقية في اختيار عينته، وتم تطبيق الأساليب الإحصائية مع تماشي الموضوع مع برنامج SPSS الإحصائي .

منهج وأدوات الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الطريقة التي تمكن من الوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة البحث، لتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضوع الدراسة، واعتمد الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيع 5 استبيانات على كل منظمة ليتم تعبئتها .

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تتمتع المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة بحياة وظيفية ذات جودة عالية.
- كما أن أداء العاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة يمتاز بالكفاءة العالية والمستوى الراقى، نظرا لحرص المنظمات غير الحكومية وسعيها لتطوير قدرات عاملها.
- شعور العاملون نسبيا بالاستقرار و الأمان الوظيفي في منظماتهم، ولكن بنسب منخفضة، ويرجع ذلك إلى أن العديد من العاملين يعملون وفق عقود متجددة مرتبطة بالمشاريع المنفذ.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ في استجابة عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة تعزي إلى الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $\alpha=0.05$ في استجابة عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية، وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات لغير الحكومية في قطاع غزة تعزي للمتغيرات الشخصية.

3. الدراسة الثالثة:

دراسة زعوب سامية، بعنوان: "التكيف المهني لمستشاري التوجيه في ظل الإصلاحات التربوية الجديدة"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم اجتماع التربية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2011.

مجتمع وعينة الدراسة:

اعتمدت الباحثة عينة قصديه ومنتظمة، لأن موضوع دراستها كان حول مستشاري التوجيه بصفة خاصة لكي تكون العينة مأخوذة وممثلة تمثيلا صحيحا، وقد تكون مجتمع الدراسة من 52 مستشاري توجيه مدرسي ومهني.

منهج و أدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره يتماشى مع طبيعة الدراسة المنصبة على محاولة التعرف إذا ما كان مستشاري التوجيه متكيفون مهنيا، وذلك من خلال التعرف على الوسط المهني، ويستخدم في دراسة الأوضاع الراهنة للظواهر من ناحية خصائصها، أشكالها وعلاقتها والعوامل المؤثرة فيها بالرصد والمتابعة الدقيقة للظاهرة، واعتمدت الباحثة على الأدوات التالية: الملاحظة، المقابلة، والاستمارة .

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تجمع الدراسة كلها في الحقيقة على التكيف المهني لمستشاري التوجيه المدرسي والمهني، وأهمية دوره وتأثيره في تكوين الفرد وتأهيله في ظل الإصلاحات، إذ تؤدي دورا إيجابيا في المجتمع عن طريق اكتشاف القدرات التي يتوفر عليها الفرد للنجاح في حياته المستقبلية .
- إن مستشاري التوجيه المدرسي والمهني في ظل الإصلاحات التربوية الجديدة والحاملين لشهادة الليسانس في علم الاجتماع وعلوم التربية وعلم النفس متكيفون في مهنتهم كمهام يؤديها، ويشعرون بالمتعة والرضا الوظيفي، باعتبار الرضا مؤشر هام من مؤشرات التكيف المهني.
- بينما غير متكيفين في مهنتهم مع ظروف عملهم المختلفة المادية منها والمعنوية داخل الثانوية وخارجها، وغير راضيين من هذه الإصلاحات التربوية الجديدة، خاصة فيما يمس التصنيف، حيث أكد بعض المستشارين بأنه لو نتاح لهم فرص عمل أخرى توفر لهم الراحة وأجر كبير فإنهم سيغادرون مهنتهم الحالية بالرغم من تعلقهم بها .
- كما أنهم يشكون من المكانة الغير الواضحة، حيث لا يسمح لهم بالترقية إلا إلى منصب واحد وهذا بالطبع إذا توفرت المناصب في الولاية.
- فيتوجب على مستشاري التوجيه البحث عن مختلف المصادر والمراجع الإعلامية التي تعيد في تكوينه وفي فعالية نشاطاته، وكذا الاستفادة من التكوينات و التبرصات المختلفة .

4.الدراسة الرابعة:

دراسة محمد مسرهد علي، بعنوان: "جودة الحياة المهنية لمشرفي التربية الرياضية وعلاقتها بالتكيف المهني من وجهة نظرهم"، بحث علمي في مجلة التربية الرياضية، بغداد، 2013.

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من مشرفي ومشرفات التربية الرياضية في المديرية العامة لتربية ديالى وبغداد في مديرياتها الست والبالغ عددهم 191 مشرفا ومشرفة، وتم توظيف عينة البحث على 103 مشرفا ومشرفة جرى اختيارهم بالطريقة العشوائية في المديرية العامة لتربية ديالى بغداد .

منهج وأدوات الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي، واستعملت الإستبانة كأداة جمع البيانات .

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إمكانية بناء استبانة للمتغيرين (جودة الحياة المهنية والتكيف المهني) لأفراد عينة الدراسة.

- وجود علاقة ارتباطية معنوية بين جودة الحياة المهنية والتكيف المهني، أي كلما كان مستوى جودة الحياة المهنية مرتفعة ترتفع معها مستوى التكيف المهني لمشرفي التربية الرياضية في محافظة (ديالى وبغداد).
- أكدت نتائج الدراسة أهمية علاقة جودة الحياة المهنية في التكيف المهني وإسهاماتها في تطوير العمل المهني وتحسينه والدور المهم في التكيف المهني.
- أثبتت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية معنوية بين مشرفي التربية الرياضية ومشرفاتها في استبانة (جودة الحياة المهنية).

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل المسمى بالإطار العام للدراسة والذي يشمل أبرز أساسيات الدراسة الحالية في البحث العلمي ويتعلق الأمر بالعناصر التالية: مشكلة الدراسة وأهميتها وأسباب اختيارها والهدف منها مع عرض مفصل لأهم المفاهيم المتعلقة بها وأخيرا أهم الدراسات السابقة.

الفصل الثاني

جودة الحياة الوظيفية

تمهيد:

لعل ابرز ما أحدثته التوجهات العالمية من تأثيرات جذرية في مفاهيم الإدارة الحديثة، هو ذلك الانشغال التام والعناية الفائقة بالموارد البشري باعتباره عنصر مهم تعتمد عليه المؤسسة في تحقيق أهدافها، من اجل الاستفادة من قدراته وزيادة فعاليته، لذا كان لزاما عليها أن تسعى إلى توفير ظروف عمل ملائمة قصد تحقيق جودة الحياة الوظيفية كأسلوب يمكن استغلاله من أجل تطوير الحياة المهنية والشخصية، حيث أن جودة الحياة الوظيفية لاقت قبولا فيجب المنظمات والمؤسسات المعاصرة، بغض النظر عن النشاطات والخدمات التي تقدمها وذلك نظرا للدور الأساسي الذي تلعبه بالنسبة للفرد العامل أو الموظف حيث تعد عنصر أساسي لنجاح المؤسسات إذ يتأثر أداء الموظفين وإنتاجيتهم بشكل كبير بمستوى رضاهم عن بيئة العمل، ولقد استحوذ موضوع جودة الحياة الوظيفية على مجال واسع من الدراسات الاجتماعية عموما أو الدراسات السوسولوجية خصوصا سواء في شكله الكلي أو في أحد أبعاده ومكوناته خاصة في السنوات الأخيرة، ولمعالجة الجانب المرتبط بذلك سوف نتطرق في هذا الفصل إلى العناصر التالية:

- 1- مفهوم الجودة
- 2- مفهوم جودة الحياة الوظيفية
- 3- تاريخ دراسة جودة الحياة الوظيفية
- 4- أبعاد جودة الحياة الوظيفية
- 5- أهمية جودة الحياة الوظيفية
- 6- أهداف جودة الحياة الوظيفية
- 7- الاتجاهات النظرية في دراسة جودة الحياة الوظيفية
- 8- المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية
- 9- معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية
- 10- تحسين جودة الحياة الوظيفية
- 11- أساليب قياس جودة الحياة الوظيفية

1. مفهوم الجودة

(1) لغة:

وردت كلمة الجودة في المعجم الوسيط "جودةً، أي صار جيداً، يقال: جاد المتاع، وجاد العملُ فهو جيد. وتعني كون الشيء جيداً، وفعلها". (العربية، 2005، صفحة 145)

يقال: " جاد الشيء، جُودة، وجُودة، أي صار جيِّداً، والجيِّد نقيض الرديء، ومثلها التجويد، وأجاد فلان في عمله و أجوّد و جاد عمله: يجود جُودة، وقد جاد جُودة وأجاد: أتى بالجيد من القول والفعل ". (الراشد، 2011، صفحة 02)

(2) اصطلاحاً:

تختلف التعاريف الاصطلاحية للجودة من مجتمع إلى آخر بحسب النظام السياسي والاقتصادي المتبع في تلك المجتمعات ومن بين هذه التعاريف ما يلي:

الجودة في قاموس أكسفورد: " الدرجة العالية من النوعية أو القيمة، ذلك لاعتبار المنظومة الرأسمالية للمجتمعات لأنجلو سكسونية ". (زواقة، 2015، صفحة 212)

وفي تعريف آخر: "هي تلبية احتياجات ومتطلبات العملاء وتوفير خدمات الصيانة للمنتجات". (حاروش، إدارة الموارد البشرية، 2016، صفحة 206)

ويعرفه إيريك: " أن الجودة هي التأكد من تحقيق رغبات العملاء ومتطلباتهم، أو ما يفوق توقعاتهم، ويتطلب ذلك الاتصال بالعميل والتأكد من أن السلع والخدمات تتناسب مع احتياجاته وكذلك بناء علاقات طيبة مع الموردين ". (أرى، 2016، صفحة 31)

مما سبق يمكن القول بأن الجودة عبارة عن مجموعة من الممارسات والعمليات التي تهدف إلى تحقيق المستوى المطلوب من التميز والكفاءة، حيث تلعب دوراً هاماً في تحقيق رضا العملاء وبناء علاقات طويلة المدى، فتحقيق الجودة في المؤسسات يتطلب التركيز على المعايير والتدريب والمراقبة والتحسين المستمر من خلال تبني ثقافة الجودة .

(3) خصائص الجودة:

• الشمولية:

تتناول جميع الجوانب المختلفة في البناء و التنفيذ والتقييم، وتعني أن الجودة يجب أن تأخذ الجودة في الاعتبار جميع جوانب المنتج أو الخدمة، بدءاً من المواد المستخدمة وحتى التصميم والتسليم النهائي، على سبيل المثال في يجب أن تكون هناك خدمات صحية متاحة وملائمة للأشخاص ذوي الإعاقة .

• الموضوعية:

وهي لا تتوفر عند الحكم على مدى ما توافر من أهداف، بمعنى يجب توفر معايير محددة وموضوعية لتقييم الجودة بغض النظر عن الأهداف المحددة.

• المرونة:

مراعاة كافة المستويات و البيئات المختلفة التي يتم فيها استخدام المنتج أو تقديم الخدمة، فنجد إدارات المؤسسات تكيف الخدمات بناء على احتياجات المواطنين والتطورات والبرامج الجديدة مما يساعد في تقديم جودة جدا عالية وملائمة للظروف المتغيرة بسرعة وفعالية.

• المجتمعية:

أي أنها ترتقي مع احتياجات المجتمع وظروفه، بمعنى يجب على المنتج أو الخدمة أن تلبي احتياجات وتطلعات العملاء والمجتمع بشكل عام مثل في قطاع الرعاية الصحية المجتمعية تعني توفير خدمات طبية ذات جودة عالية وبأسعار معقولة للمرضى في المستشفى.

• الاستمرارية والتطوير:

الالتزام بتطوير وتحسين المنتج أو الخدمة على مر الزمن، للحفاظ على مستوى الجودة المرتفع ومواكبة التطورات التكنولوجية وتغيرات احتياجات العملاء، فيمكن للمؤسسة مثلا أن تحسن العمليات وتطور الخدمات باستمرار لتلبية متطلبات المواطنين بشكل أفضل.

• تحقيق مبدأ المشاركة في التصميم واتخاذ القرارات:

الجودة يجب أن تتطلب مشاركة جميع الأطراف المعنية في عملية التصميم واتخاذ القرارات، فنجد في بعض المؤسسات تشجع على مشاركة الموظفين في تحسين الخدمات واتخاذ القرارات الهامة التي تؤثر على المجتمع بشكل عام بإتباع أسلوب يتماشى مع المواطنين لجلهم على حب تلك المؤسسة. (غرابي و مخلوف، صفحة 44) . ونتيجة تلك الخصائص فإن تحقيق الجودة في المؤسسات يعتبر عملية مستمرة ومتعددة الأبعاد تتطلب الالتزام والقيادة القوية وتحسين الأداء من أجل تحقيقها.

(4) أبعاد الجودة:

هي مجموعة من المعايير أو الأبعاد التي تستخدم لقياس وتقييم مدى جودة منتج أو خدمة، وتعتبر الأبعاد مرجعا هاما لتحسين الجودة وضمان تلبية احتياجات وتوقعات المستهلكين وفيما يلي بعض الأبعاد الأساسية للجودة:

• احتمالية الفشل:

هذا البعد يعكس فشل المنتج أو الاستهلاك التدريجي للمنتج، فكلما كانت درجة الموثوقية والمتانة عالية، كلما قلت احتمالية الفشل أو الاستهلاك التدريجي للمنتج، مثل توفير تدريب مستمر للموظفين في الإدارة العامة لتجنب الأخطاء الشائعة وتحسين الكفاءة.

• التشغيل ومستوى الأداء:

يمثل هذا البعد المواصفات التشغيلية للعمل، وتختلف حسب الرغبات والاتجاهات الشخصية لكل فرد، في بعض الأحيان نجد مؤسسة تقدم خدمات في مجال النقل العام، فإن التشغيل ومستوى الأداء الجيد سيتمثل في توفير جدول زمني دقيق وسرعة وثبات في تقديم الخدمة للموظفين.

• التطابق:

يعني تطابق الجودة مع مدى تحقيق المنتج للمواصفات المحددة سابقا حيث يمكن قياسه بنسبة الفشل في مواجهة المعايير المحددة، ومن ثم يمكن تحديد الحاجة إلى إعادة العمل، فعلى سبيل المثال إذا كانت إدارة المؤسسة العمومية تشتري معدات جديدة للمستشفى، فمدى تطابق هذه المعدات مع المواصفات الفنية المطلوبة يعتبر عاملا هاما في جودتها.

• الجمالية:

ويقصد بها المعايير الذوقية للأفراد حول المنتجات المتمثلة بالمظهر الخارجي الذي يعكس مدى تصور الأفراد اتجاه العمل، فمثلا نجد بعض المؤسسات تقدم خدمة استقبال للزوار، فتصميم وتنسيق مكان الاستقبال واستخدام العناصر البصرية المناسبة يمكن أن يؤثر على تجربة الزوار ويعتبر عنصرا من عناصر الجمالية.

• العمر الافتراضي للمنتج:

وهو عدد سنوات استخراج المنتج في الخدمة وفق للمواصفات التشغيلية قبل ضعف أدائه وفقدانه الخواص المطلوبة، على سبيل المثال إذا كانت مؤسسة تريد أن تقدم خدمات فتقوم بتقديم حافلات للنقل العام، فإن العمر الافتراضي للمنتج سيعتمد على متانة الحافلات وقدرتها على التحمل لفترة طويلة دون الحاجة إلى تكاليف صيانة مرتفعة.

• تقديم الخدمة:

هذا البعد يعكس مدى سرعة توفر الخدمة، مثل توفير خدمة العملاء الممتازة في المؤسسة العامة، من خلال تدريب الموظفين على التعامل مع العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل فعال.

• الخصائص الثانوية للمنتج:

وهي الخصائص الغير الأساسية التي تضاف إلى المنتج وحسب الرغبة أو طلب الزبون، مثل اعتماد المؤسسة على تصنيع منتجات عالية الجودة ومتينة لتحقيق عمر افتراضي طويل .

• قدرة التحسس بالجودة:

وهي صورة المنتج المرسومة في تصور الزبون، فالعديد من المنتجات يمكن الحكم عليها من خلال الأسماء المتميزة لها مثل العلامات الخاصة بكل منتج، مثلا تشجيع الموظفين على الالتزام بمعايير الجودة وتنمية الوعي بأهمية الجودة في جميع جوانب العمل.(العابد، 2015، صفحة 23)

(5) أهداف الجودة:

إن الهدف من تطبيق الجودة يتركز على المنتج أيا كان نوعه (سلعة، خدمة) فالمؤسسة بمختلف مكوناتها تسعى لإخراج منتج مميز يكسب رضا المستفيد، ومن أهدافها:

• خفض التكاليف:

إن الجودة تتطلب عمل الأشياء الصحيحة بالطريقة من أول مرة يعني تقليل الأشياء التالفة أو إعادة إنجازها وبالتالي تقليل التكاليف.

• اختصار وقت إنجاز المهمات:

فالإجراءات التي وضعت من قبل المنظمة لانجاز الخدمات للعميل قد ركزت على تحقيق الأهداف ومراقبتها وبالتالي جاءت هذه الإجراءات طويلة وجامدة في كثير من الأحيان مما اثر تأثيرا سلبيا على الانجاز .

• رفع مستوى العاملين بالمؤسسة:

بما ينعكس إيجابا على انجازهم، بإشاعة ثقافة الجد والحزم واحترام العمل وتحقيق الجودة في جميع المراحل.

• تكوين بيئة تدعم وتحافظ على التطوير المستمر:

وهي بيئة تهدف إلى تعزيز الابتكار والتحسين المستمر في جميع جوانب العمل، وتتضمن هذه البيئة تبني ثقافة التطوير والتعلم المستمر، وتوفير الأدوات والإطارات اللازمة لإدارة الجودة، والتركيز على تلبية احتياجات العملاء وجمع ردود فعلهم وتنفيذ عمليات اختبار وضمان الجودة، وتهدف هذه البيئة إلى تعزيز الجودة والكفاءة والابتكار وضمان استمرارية التحسين في جميع جوانب العمل .

• تقليل المهام عديمة الفائدة :

بمعنى التركيز على الأنشطة التي تضيف قيمة حقيقية وتحسين العمليات للحد من الوقت والجهد المبذول في المهام التي لا تساهم في تحقيق أهداف الجودة في بيئة العمل.(مدحت محمد، 2015، صفحة 50) نستنتج مما سبق بأن الجودة تهدف إلى تحقيق معايير ومتطلبات الجودة في جميع جوانب العمل، وتعتبر جدا مهمة لتحقيق النجاح المستدام في أي مؤسسة، وتؤثر بشكل كبير على رضا العملاء والفاعلية التنظيمية، ولتحقيق هذه الأهداف يتطلب التركيز على التحسين المستمر من خلال تحقيق أهداف الجودة والنمو والاستدامة في بيئة العمل.

(6) الجودة في المؤسسات الصحية:

إن جودة الرعاية الصحية هي الدرجة التي تبلغها الخدمات الصحية المقدمة للأفراد والجماعات في زيادة الحصيلة الصحية المرغوبة ضمن إطار اقتصادي معين وموازنة للمخاطر بالفوائد، بما يتماشى مع المعرفة المهنية الراهنة، فنجد عدة عناصر لجودة الخدمات والرعاية الصحية فهي كالتالي:

• فعالية الرعاية: والمقصود بها درجة تحقيق الإجراءات الصحية والعلاجية المستخدمة للنتائج المرجوة

منها والأهداف المسطرة أي أن تؤدي الرعاية الصحية إلى تحسين متوسط على الأداء الوظيفي والشعور بالرفاهية والسعادة بشكل مستمر .

- **الملائمة:** وهي اختيار الإجراءات الصحية الملائمة لحالة المريض والتي تستجيب لها حالته في الزمان والمكان.
 - **القبول:** يعني قبول المريض وأفراد المريض وأفراد عائلته والمجتمع برمته الإجراءات والاستخدامات والبرامج الصحية المعتمدة من طرف المستشفى أو الهياكل الصحية الأخرى.
 - **إمكانية الحصول على الخدمة الصحية:** وهي أن طالب الخدمة الصحية مهما كان نوعها كالاستعجال أم الفحص أو الكشف والمراقبة التي يحصل عليها المريض في الوقت المناسب حتى لا تتعرض حالته الصحية لمضاعفات أخرى.
 - **العدالة:** وهي تقديم العلاج لطالبه وذلك حسب حاجته وعدم وجود تفاوت في إمكانية الحصول عليها بين فئات المجتمع لأسباب غير صحية.
 - **الكفاءة:** الاستخدام الأمثل للموارد المادية والمالية البشرية دون التقصير أو إهمال لاحتياجات المرضى الآخرين الذين سيأتون في المستقبل، لأنه لا أحد يعلم متى يمرض ومتى يحتاج الرعاية الصحية. (حاروش، الإدارة الصحية وفق نظام الجودة الشاملة، 2012، الصفحات 168-169)
- مما سبق نستنتج بأن الجودة في المؤسسات الصحية تعتبر عنصراً حيوياً، وفعالية الرعاية الصحية تحقق الإجراءات الصحية والعلاجية المستهدفة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي والشعور بالرفاهية والسعادة بشكل مستمر، كما تتضمن الملائمة اختيار الإجراءات الصحية المناسبة التي تستجيب لظروف العمال في المؤسسة.

7) قياس جودة الخدمات الصحية:

- تقدم الإدارة في المستشفى أو الهياكل الصحية الأخرى في نهاية كل ثلاثي وسداسي وفي نهاية كل سنة حصيلة النتائج المحققة والنشاطات المنجزة وكل ما يتعلق بعمل هذا الهيكل، ومنه يمكن مقارنة النتائج المحققة مع الإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة، وعندما تطبق نظام إدارة الجودة هناك مبادئ بسيطة يمكن من خلالها الحكم على جودة الأداء أو النظام الصحي المعتمد، فعلى سبيل المثال نحكم على جودة الخدمات من خلال:
- التقليل من الاختلافات في الممارسة الطبية وتقليل الأخطاء الطبية يدل على الجودة.
 - قصر أوقات الانتظار بين المواعيد وقصر الانتظار لإجراء العمليات الجراحية والمخبرية والكشوفات يدل على جودة النظام.
 - انطباع ورأي المريض عن النظام الصحي يدل على مدى جودة النظام.
 - وجود معايير ونظم واضحة تحكم النظام الصحي تدل على جودته.
 - الالتزام بالمعايير والأخلاقيات الطبية والإدارية دليل آخر على جودة النظام.
 - توفر الخدمة الصحية الفعالة في الوقت والمكان المناسبين للمريض دليل على مدى جودة النظام الصحي.

- توفير الخدمات الصحية بشكل مقبول لجميع فئات المجتمع بشكل متوازن، الأطفال والنساء وكبار السن وأصحاب الإعاقات وذوي الأمراض المزمنة والشباب وغيرهم، يدل على جودة النظام الصحي.
- هذه المؤشرات العامة بعضها يمكن قياسه بشكل موضوعي والبعض الآخر يظل خاضعا لوجهات النظر الشخصية والخلفية التي منها ينطلق التقييم.(حاروش، الإدارة الصحية وفق نظام الجودة الشاملة، 2012، الصفحات 176-177)

8) فوائد تطبيق الجودة في المؤسسات الصحية:

- **جودة الرعاية المقدمة:**الهدف من تطبيق إدارة الجودة هو تحقيق مستويات عالية من الجودة في الرعاية الطبية التي توفرها المستشفيات والاستخدام الأمثل لمواردها المادية والبشرية وذلك بترشيد النفقات.
- **رضا العملاء:** تستهدف إدارة الجودة تقديم خدمة صحية عالية الجودة وبما يتفق مع تطلعات المستفيدين منها المرضى أو الزبائن وذلك من خلال عملية تستهدف تحسينا مستمرا للجودة بما يتفق ويتفوق على توقعات العملاء.
- **رفع معنويات العاملين:** تعد مشاركة العاملين في صنع القرار من أساسيات إدارة الجودة، فهم يعتبرون عملاء داخليين يجب إرضائهم.(حاروش، الإدارة الصحية وفق نظام الجودة الشاملة، 2012، صفحة 180)

9) مجالات تطبيق الجودة في المؤسسات الصحية:

لا تقتصر إدارة الجودة في المستشفيات أو الهياكل الصحية على مجال دون المجالات الأخرى، لذلك فهي تشمل كل ما له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بتقديم الرعاية الصحية، وقد حقق العديد من المنظمات الصحية فوائد ومكاسب مهمة لتحسين الجودة والكفاءة ورضا العملاء وتحسين بيئة العمل نتيجة لتطبيق إدارة الجودة، والسر الكامن في تحقيق هذه النتائج من خلال تطبيق نظام إدارة الجودة يكمن في تبسيط إجراءاتها أو تحسينها والقضاء على الهدر والتكرار وعلى اختلاف الطريقة التي تؤدي بها النشاطات وتقديم الخدمات، ويمكن الإشارة إلى الإجراءات التالية:

• تبسيط الإجراءات:

يساعد تطبيق نموذج الجودة على تحديد سبل تبسيط إجراءات العمل من خلال اختصارها أو تحسينها، وقد تمكن مستشفى جامعة ميتشيجن من تخفيض مدة وتكلفة الإقامة وأجور العاملين بما قيمته (500.00) دولار أمريكي سنويا نتيجة لتبسيط إجراءات الدخول وتخفيض فترة انتظار المريض قبل أن يتم تحويله إلى الغرفة التي تخصه.

• تحسين الإجراءات:

يهدف نموذج الجودة إلى السعي الدؤوب لتقصي فرص التحسين واغتنامها، وقد تمكن مستشفى وست بأسس فيري من تقليص معدل العمليات القيصرية والبالغ (22%) من المعدل السنوي للمواليد بالمستشفى إلى أقل من (10%) وذلك باستخدام أسلوب المقارنات المرجعية، حيث تم اختيار مستشفيات الدانمارك والتي تبلغ فيها

نسبة الولادات القيصرية (5%) لتكون معياراً لعملية التحسين ومن ثم جرى العمل على تحديد أوجه القصور في طرق العمل وتحسينها لتحقيق المستوى المطلوب من الأداء.

• **كفاءة التشغيل:**

وقد تمكن مستشفى سنترال دو بيج في ولاية إلينوي الأمريكية من توفير (73.000) دولار أمريكي سنوياً بتخفيض استهلاك الإبر الوريدية في وحدة الطوارئ نتيجة لتدريب العاملين على استخدامها بشكل أفضل.

• **القضاء على اختلافات الممارسة الإكلينيكية:**

من أهم المشكلات التي تواجه المؤسسات الصحية اختلاف الطرق التي يؤدي بها الأطباء عملهم، وما لذلك من انعكاسات على مستوى الجودة والكفاءة، ويسهم تطبيق مفهوم الجودة في القضاء على اختلافات الممارسة الإكلينيكية واختيار الطرق الأفضل لأداء العمل وفقاً للأدلة والحقائق العلمية.

• **الحد من تكرار العمليات:**

يساعد تطبيق هذا المفهوم على تحديد الطرق الأفضل لأداء العمل ومن ثم الحد من التكرار وما لذلك من تأثير سلبي على مستوى الجودة والكفاءة والإنتاجية ورضاء العملاء. (حاروش، الإدارة الصحية وفق نظام الجودة الشاملة، 2012، الصفحات 182-183)

مما سبق وفي ظل تطبيق إدارة الجودة في المؤسسات الصحية، يتوقف نجاحها على التزام الموظفين من الأدنى على الأعلى بفلسفة الجودة، فالتغيير الثقافي والمناخ التنظيمي الجديد يتطلب صبراً ومثابرة من قبل الموظفين في تطبيق برامج الجودة، كما أن إدارة الجودة ليست مجرد وصفة سحرية بل هي نظام إداري متكامل يتطلب تغيير مفاهيم الموظفين تجاه الجودة وتقديم تدريب مكثف حول كيفية تطبيقها بشكل سليم على مختلف أقسام المؤسسة.

10) شروط وخطوات لتطبيق الجودة في المؤسسات الصحية:

أ. **شروط تطبيق الجودة في المؤسسات الصحية:**

هناك بعض الشروط الأساسية التي يجب توفرها لتطبيق الجودة بشكل فعال في المؤسسات الصحية، ومن أهمها:

- الاقتناع التام من قبل القيادات العليا للمركز الإستشفائي بأهمية الجودة في العمل الصحي مع الالتزام الكامل بتطبيقها كأداة للارتقاء بالمؤسسة الصحية في مختلف المجالات، ولا يجب اعتبار تطبيق نظم الجودة رفاهية وتكاليف وأعباء مالية إضافية فقط.
- تبني قيادات المركز الإستشفائي لمختلف المستويات الإدارية والعلاجية لبرامج الجودة مع توفير دفعة قوية للتطبيق.
- توفير الدعم المادي والمعنوي وحشد الجهود والطاقات لتطبيق برامج الجودة.

- وجود إشارات داخل هياكل للجودة تعمل بصورة فاعلة لإدخال البرامج والنظم إلى حيز التنفيذ والأفضل أن تكون من حديثي التخرج نظرا لحماسهم دون أن ننسى الخبرات لأن لها أهمية في مجال التدريب والتوجيه.
 - وجود خطة سنوية مكتوبة تحتوي على الرسالة والرؤية العامة للمركز الإستشفائي، إضافة للخطوات العملية للتطبيق وقد تجزأ هذه الخطط إلى أسبوعية وشهرية ليتم التحكم في تنفيذها ومراقبتها عن قرب وتوجيهها في حالة الانحراف.
 - وجود نظام للتوثيق لكافة أنشطة المستشفى.
 - العمل بروح حيث لإن إدخال الجودة يتطلب الكثير من التعاون والتنسيق بين مختلف الجهات المسؤولة.
- ب. خطوات تطبيق الجودة في المؤسسات الصحية:**
- إن إدخال الجودة بأي مستشفى هو عملية متسلسلة تعتمد عناصرها على بعضها البعض فلا يمكن الانتقال أو القفز لعنصر دون تحقيق العنصر الذي يسبقه، وتتمثل خطوات إدخال الجودة في الآتي:
- تكوين هياكل الجودة والتي تشمل: مجلس الجودة، مكتب الجودة، اللجان المساعدة.
 - عمل خطة تفصيلية للعمل.
 - وضع النظم والإجراءات والتجهيزات اللازمة للتطبيق.
 - التوعية ونشر المفهوم ورفع وعي العاملين بأهمية تطبيق الجودة.
 - توفير كافة الوثائق في أماكن التطبيق وشرحها للعاملين.
 - الاحتفال ببدء التطبيق.
 - التطبيق الكلي أو الجزئي.
 - عمل تدقيق ومراجعة داخلية.
 - عمل متابعة دورية للتحسين المستمر بعد دراسة نتائج التدقيق والمراجعة.
 - طلب الاعتماد والإشهاد الخارجي، ففي الولايات المتحدة الأمريكية مثلا المعايير المتضمنة في أدلة الاعتماد هي:
- جزء يتعلق بالمرض من حيث الحقوق والرعاية والتثقيف ورأيه.
 - جزء يتعلق بوظائف المستشفى الأداء والبيئة والرعاية والموارد البشرية وإدارة المعلومات والمراقبة والمتابعة وضبط عدوى المستشفيات.
 - جزء يتعلق بالأداء لكل من الإدارة والطاقم الطبي وشبه الطبي.(حاروش، الإدارة الصحية وفق نظام الجودة الشاملة، 2012، الصفحات 218-219)

مما سبق نستنتج أن تطبيق برامج الجودة في المؤسسات الصحية يخضع لشروط وخطوات إضافة إلى ضرورة وجود قناعة تامة لدى القيادات العليا بأهمية الجودة في العمل الصحي، مع التزامهم الكامل بتطبيقها كأداة لتحسين أداء المؤسسة، ولا ينظر إلى نظم الجودة على أنها مجرد تكاليف إضافية بل تبني قيادات المركز الإستشفائي لبرامج الجودة للشعور بالدعم المعنوي والمادي للموظفين في المؤسسة.

2. مفهوم جودة الحياة الوظيفية

تتعدد المفاهيم والتعاريف الخاصة بجودة الحياة الوظيفية ذلك حسب اختلاف وجهات نظر العلماء والباحثين في مجال العمل والإدارة من بين هذه التعاريف ما يلي.

يعرفها سيد محمد جاد الرب: "بأنها 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 الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها". (جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية، 2008، صفحة 06)

- نلاحظ من هذا التعريف بأن جودة الحياة الوظيفية هي عملية مستمرة مخطط لها، تهدف إلى تحقيق التوازن بين متطلبات الحياة الشخصية والوظيفية للموظفين.

تعريف أحمد محمد الدمرداش: "بأنها الإجراءات أو الظروف أو العمليات التي توفر العاملين مناخاً حياتياً مريحاً سواء داخل أماكن وأوقات العمل أو خارجها، بما يشبع احتياجاتهم ويؤدي إلى تحقيق الأهداف التنظيمية أو تختلف باختلاف الأفراد والمنظمات والتوقيتات". (أحمد م.، 2018، صفحة 10)

وعرفها ماضي: "بأنها مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على حياة للأفراد، وبيئتهم الاجتماعية والثقافة، والصحية، والذي ينعكس إيجابياً على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد وكافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة". (الرميدي و أبوزيد محمد، 2020، صفحة 03)

- يوضح هذا التعريف بأن جودة الحياة الوظيفية هي مجموعة من المتطلبات والبرامج التي تعنى بحياة العمل للأفراد وبيئتهم الخاصة الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي من شأنه أن ينعكس إيجاباً على أداء وأخلاقيات العامل.

كما تعني جودة الحياة الوظيفية: "بأنها مجموعة الأنشطة والبرامج التي تهدف إلى تطوير وتحسين مختلف الظروف الحياتية، والتي تخص العاملين في المنظمة وحتى الشخصية والتي تنعكس إيجاباً على أدائهم وولائهم المؤسسي". (أحمد السديري و الشماسي، 2023، صفحة 04)

• يوضح هذا التعريف أن جودة الحياة الوظيفية هي مجموعة من العمليات والإجراءات المتكاملة لتحسين بيئة العمل وزيادة لإنتائهم وكسب وولائهم المؤسسي .

عرفها اشتيوي بأنها: "حالة رضا العاملين تجاه ما توفره المنظمة من بيئة عمل مادية ومعنوية". (بن حمد الفحيلة، 2019، صفحة 430)

كذلك عرفت المنظمة العالمية للصحة (OMS) على أنها: "غاية الفرد المتعلقة بالثقافة والقيم التي من خلالها ترسم حياة لرضا الفرد أي أهدافهم، آمانيهم، مستويات المعيشية واهتمامات الافراد." (المحجوب و عبد العالي، 2021، صفحة 599)

• نلاحظ من هذا التعريف الوصول إلى تحقيق حياة مرضية وراضية للفرد، فعندما يكون الفرد مهتما بالثقافة والسعي للتعلم، فإنه يضع أهدافا وآمالا ورغبات تساعد على تحقيق الرضا الشخصي والاستمتاع بالحياة.

عرفها بلارام بورا **Balaram Bora**: " بأنها الظروف والبيئات المواتية لمكان العمل التي تدعم وتعزز رضا الموظفين من خلال تزويدهم بالمكافآت، والأمن الوظيفي، وفرص النمو، وتعد الجهود المستمرة لتحقيق التعاون المتزايد في إدارة العمل من خلال حل المشكلات المشتركة لتحسين الأداء التنظيمي ورضا الموظفين من الجوانب الرئيسية في جودة الحياة الوظيفية". (فلاق، جحيق، و زروحي، 2020، صفحة 07)

• يؤكد هذا التعريف بأن ظروف العمل المواتية هي العوامل التي تعزز وتدعم رضا لموظفين في مكان العمل، بالإضافة تعتبر جهود التعاون في إدارة العمل وحل المشكلات المشتركة والمهمة لتحسين رضاهم وأدائهم التنظيمي في مكان العمل .

وبالنظر إلى هذه التعاريف يمكن أن نلاحظ عدة جوانب أساسية لجودة الحياة الوظيفية على النحو التالي:

• هي عبارة عن مجموعة من الأنشطة والعمليات المتكاملة تشترك في تنفيذها جميع الأدوات داخل المنظمة.

• هي مسؤولية مشتركة بين كل من الإدارة والموظفين .

• هي عمليات مستمرة وتعتبر جزء من الثقافة في المنظمة، وأخلاقيات العمل بين الأفراد ويؤدي تحقيقها إلى العديد من النتائج الإيجابية للفرد والمنظمة .

ويؤكد الكثير من الباحثين جودة حياة العمل هي من أهم عناصر جودة الحياة العامة، بل أنه لا يمكننا التكلم عن جودة الحياة مالم نحسن مجمل أن لم نفعل كل العناصر التي تجعل الفرد يشعر بالرضا عن الحياة بصفة عامة، ومما لا شك فيه أن تحسين ظروف العمل من أهم الأشياء التي تخلق لدى الفرد انطباع ايجابي عن العمل مما ينعكس على حياته الخاصة، وهذا ما ذهب إليه (litwin) عندما قال أن جودة الحياة لا تقتصر على تذليل الصعاب والتصدي للعقبات والأمور السلبية فقط، بل تتعدى ذلك إلى تنمية النواحي الإيجابية (بختاوي و ضيات، 2020، صفحة 88).

ويشير بارقر (BARGER) أن بعض الدراسات في مجال جودة الحياة تناقش المستوى الوظيفي للفرد، وتقييمه لشخصيته في تأثيرها على جودة الحياة، أما (EVANS & ROMNY) فيعتبران أن الرضا يولد الشعور بالراحة النفسية والجسمية للأفراد، و التأكيد على العلاقة بين الرضا المهني وجودة حياة الأفراد الأصحاء .(عبد الكريم، فلسفة ادارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، 2015، صفحة 124)

وإن أغلب دراسات جودة الحياة في السنوات العشرين الأخيرة تركز في تناولها موضوع وقياس جودة الحياة على أساس مقاربتين كما يرى (LOSCOCO ET ROSCHELLE) الأولى تركز على الرضا عن العمل الثانية فهي التوازن والتوافق بين الحياة في العمل والحياة خارج العمل وتتضمن هذه الأخيرة مؤشرات الرضا عن الحياة بشكل عام، والتوافق الأسري، والارتياح النفسي .(بختاوي و ضيات، 2020، صفحة 88)

مما سبق يتضح لنا بأن جودة الحياة العامة وجودة حياة العمل لهما تأثير متبادل، فعندما يكون لديك جودة حياة عامة جيدة فمن المحتمل أن تكون أكثر رضا وسعادة في حياتك الوظيفية، وهذا يمكن أن يؤدي إلى زيادة الإنتاجية والإبداع في العمل، ومن ناحية أخرى إذا كان لديك جودة حياة عمل جيدة مثل العمل في بيئة مريحة ومحفزة، وتوازن جيد بين العمل والحياة الشخصية، فقد ينعكس ذلك إيجابيا على جودة الحياة العامة، لذا من الضروري السعي لتحقيق توازن صحي بين الحياة العملية، والحياة الشخصية لتحقيق جودة حياة عامة مرضية .

3. تطور دراسة جودة الحياة الوظيفية

ظهر الاهتمام بمصطلح جودة الحياة الوظيفية في بداية السبعينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية، نتيجة لزيادة السلوكيات السالبة في بيئة العمل الأمريكية، وليواكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي، ويخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت بين العاملين خوفا من الاستغناء عنها ، مر مفهوم جودة الحياة الوظيفية بثلاث مراحل أساسية وتاريخية، منذ نشأته في الولايات المتحدة الأمريكية وهي كالتالي:

1. المرحلة الأولى:

إن مصطلح جودة حياة الوظيفية ذكر في نهاية الستينات من القرن العشرين للتأكيد على جودة الحياة في مكان العمل، وكان التركيز الأساسي على هذا المفهوم خلال الفترة 1969-1974 في الولايات المتحدة الأمريكية، وينصب على أثر التوظيف على صحة العامل على الطرق التي توجد من أداء الفرد أثناء العمل ويضيف أندرسون Anderson أن ظهور مفهوم جودة الحياة الوظيفية QWL في الولايات المتحدة الأمريكية بسبب انتشار السلوكيات السالبة في بيئة العمل الأمريكية مثل زيادة معدلات الغياب والتخريب المتعمد للألات، وكذلك غلبة الإضرابات كسمة سائدة مما أدى في النهاية إلى ارتفاع تكاليف الإنتاج .

(جاد الرب، 2008، الصفحات 14-15).

إن مفهوم جودة الحياة الوظيفية أصبح في تلك الفترة من الزمن ، مفهوما فلسفيا وذلك راجع للتطور والتراكم المعرفي لنظريات الفكر الإداري ، والتي تعتمد على استخدام فرضيات متنوعة من اجل دراسة الأفراد والمنظمات مروراً بالمدسة الكلاسيكية والسلوكية والتي تركز اهتمامها على فهم كافة المؤثرات التي ينتج عنها

التأثير على سلوك الأفراد في بيئة العمل، وصولاً إلى المدرسة الكمية ومدرسة النظم وغيرها. (بوخذوني، 2022، صفحة 21).

كما نال المصطلح الاهتمام الأكبر بعدما بادرت شركة جنرال موتورز GM في أمريكا بتطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية بهدف إصلاح العمل بمصانعها، كما طبق هذا المفهوم على مستوى شركة زير وكس Xerox والتي عانت من المشاكل في نهاية الستينات مثل نقص التمويل وانخفاض حماس العاملين وأيضاً انخفاض الإنتاج، وفي ظل هذه الظروف أدت الشركة إلى تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية بناءً على إتاحة أشكال مختلفة لمشاركة العاملين تتفق مع مهاراتهم وقيمهم. (قريشي، 2018، صفحة 03)

1. المرحلة الثانية:

خلال هذه المرحلة توقفت برامج جودة الحياة الوظيفية وأنخفض الاهتمام بها، وهذا نتيجة عدة عوامل عديدة منها زيادة معدلات التضخم أزمة الطاقة، الأمر الذي جعل المنظمات الصناعية بشكل خاص تقوم بتوجيه معظم خططها لمواجهة ارتفاع تكاليف الصناعة والطاقة بالإضافة إلى زيادة حدة المنافسة الخارجية للشركات الأمريكية ولذلك زاد حجم الاندماج بين الشركات خلال هذه الفترة، وبالتالي انخفض الاهتمام برضا العاملين عن وظائفهم وحياتهم الوظيفية وكل ذلك جعل برامج الجودة وتحسين العمل تأتي في المرتبة في تلك الفترة. (أحمد م.، جودة الحياة الوظيفية ولأداء الوظيفي، 2018، صفحة 11)

2. المرحلة الثالثة:

شهد منتصف الثمانينات من القرن 20 الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة الحياة الوظيفية ويرجع ذلك إلى ضعف الموقف التنافسي للشركات الأمريكية على المستوى الدولي خاصة أمام الشركات اليابانية وزيادة عبء القوانين الفيدرالية في أمريكا وانخفاض تكلفة العمالة في الدول المنافسة. (جاد الرب، إستراتيجيات تطوير وتحسين الأداء "الأطر المنهجية والتطبيقات العملية"، 2009، صفحة 308)

وبرز وجود جودة الحياة الوظيفية كقضية إدارية في نهاية الثمانينات، وهي تحتاج إلى البحوث والدراسات لفك الغموض الذي يحيطها، وفي المقابل تنوعت البرامج والجهود التي قامت بها الشركات من أجل تجسيد هذا المفهوم. وعليه فإن تاريخ جودة الحياة الوظيفية هو حساب للفلسفة التنظيمية التي تنتقل من الوظيفية الاجتماعية الفنية إلى إعادة تصميم المنظمات، وأخيراً إلى التغييرات التنظيمية بما في ذلك مجالات مختلفة من المجتمع والمؤسسات والإدارة العامة (بوخذوني، 2022، صفحة 23).

وبحلول التسعينيات من القرن العشرين قد قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول متعددة بانتهاج وتطبيق شكل من أشكال برامج جودة الحياة الوظيفية منها: IBM، FORD، DIGITAL وغيرها من الشركات الأخرى (أحمد م.، جودة الحياة الوظيفية ولأداء الوظيفي، 2018، صفحة 19).

4. أبعاد جودة الحياة الوظيفية

تعددت أبعاد جودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسات نظراً لإشباع النطاق الذي تشمله جودة الحياة الوظيفية، بجانب تعدد العناصر التي تركز عليها داخل المؤسسات.

حيث عدد أسامة البليسي عدة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية وهي كالتالي:

1- ظروف العمل المادية:

عند تصميم مكان العمل يجب أن يتم الاهتمام بالظروف المادية للعمل، فالهدف الرئيسي من تصميم المكان هو خلق نظام عمل آمن وصحي يتوافق مع متطلبات قانون العمل ويحقق مستويات مرتفعة من الإنتاجية، كما له أثر على العلاقات بين الموظفين ومعدلات الغياب بينهم، لذلك يجب مراعاة الأمور التالية في مكان العمل:

- يجب أن توفر المنظمة كل سبل الراحة لموظفيها من خلال تصميم مكان العمل بشكل جيد وتوزيع المعدات بشكل مناسب، بحيث يتماشى مع عدد الموظفين وطبيعة النشاط الذي يتم فيه، وذلك لتوفير الجهد وزيادة الكفاءة الإنتاجية .

- يجب أن تلتزم المنظمة بتوفير الأجواء المناسبة في بيئة العمل، من خلال ضبط درجة الحرارة بشكل يتناسب مع نشاط العمل واحتياجات الموظفين، وتوفير هواء نقي متجدد، وإضاءة جيدة والحفاظ على

الهدوء في مكان العمل

2- بيئة عمل صحية آمنة:

يتأثر جميع الموظفين في المؤسسة بمستويات الصحة والأمان المتوفرة في مكان العمل للأسوأ أو للأفضل لذا يجب على المنظمة توفير بيئة عمل آمنة وصحية تقلل من حوادث العمل والأمراض والعنف، ومن خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية للموظفين يمكن للمنظمة أن تكون أكثر تأثيراً على الموظفين، حيث يزيد ذلك من إنتاجيتهم ويقلل من غيابهم عن العمل، ويعزز الكفاءة والجودة، ويحسن سمعة المنظمة .

3- عوامل وظيفية: تتضح العوامل الوظيفية في العناصر التالية:

- **التصميم الوظيفي:** هو تنظيم الأفراد والفرق في مكان العمل، ويهدف إلى تحديد المهام وكيفية تنفيذها وترتيبها، ويهدف أيضاً على تلبية احتياجات المنظمة والأفراد وتطوير مهام العمل.

- **الأمان الوظيفي:** هو بقاء العامل في نفس المنظمة دون المساس بحقوقه، ويؤثر بشكل إيجابي على الإنتاجية وصحة العاملين ورضاهم وأدائهم الوظيفي .

- **فرص الترقية والتقدم:** تتم الترقيات في إطار الترقيات الرسمية، أو برامج تطوير الوظيفة أو فرص التدريب أو تعيينات اللجان أو المشاريع الخاصة، حيث تعمل المنظمات على توسيع مسؤوليات موظفيها من خال الترقيات، مما يولد لدى الموظفين شعور قوي بالولاء للمنظمة واحتفاظ بالعاملين.

- **جداول العمل المرنة:** تعد حلاً مثالياً للموظفين للذين يواجهون صعوبة في إدارة وقتهم بين العمل والتزاماتهم الشخصية والعائلية، حيث تساهم هذه الجداول في تعزيز ولائهم ورضاهم الوظيفي الذي بدوره يقلل من معدل تركهم للعمل والتكاليف الناتجة عنه.

4- العوامل المالية: تشمل على العناصر التالية:

- **أجور عادلة وكافية:** تعتبر أمرا حيويا لاستمرارية المنظمات ونموها، وتؤثر بشكل كبير على رض الموظفين ومكانتهم الاجتماعية، فوجود نظام عادل للأجور يساعد المنظمات على الحفاظ على موظفيها وتحقيق أداء ممتاز .
- **مكافآت وتعويضات عادلة وكافية:** تعد أمرا حاسما في المنظمات، فإذا كانت التعويضات التي يحصل عليها العاملون أقل من تلك التي يتلقاها الموظفون في منظمات أخرى مشابهة، فقد يؤدي ذلك إلى زيادة معدل الدوران وصعوبة جذب الموظفين الجدد ذوي المهارات العالية، بالإضافة إلى ذلك يجب أن تكون التعويضات عادلة داخليا، حيث يتم منح الأفراد تعويضات تعكس معرفتهم ومهاراتهم وقدراتهم، بالإضافة إلى مسؤولياتهم وإنجازاتهم .

5- مشاركة العاملين في الإدارة:

تعتبر مشاركة العاملين في الإدارة أمرا هاما، حيث تهدف إلى تحسين العلاقة بين المنظمة والموظفين والمساهمين وتعزيز دورهم في صنع القرارات، ويبرز دورهم في اتخاذ القرارات على جميع مستويات المنظمة كما أنها تساعد المدراء على التعامل مع التحديات التي يواجهونها في بيئة متغيرة وذات منافسة شديدة .

6- رفاهية العاملين:

هي توفير الظروف الملائمة والمريحة للموظفين في مكان العمل، بما في ذلك الاهتمام بصحتهم وسلامتهم وتوفير المرافق والخدمات التي تعزز راحتهم ورضاهم.

7- إجراءات تقييم المظالم:

عندما يتولد عند الموظفين في العديد من المناسبات أثناء تنفيذهم لمهامهم الوظيفية والشعور بعدم الرضا والظلم لأسباب متعددة، فلا يوجد منظمة تحلو من التظلمات والنزاعات والصراعات، ففي بعض المنظمات يكون التظلم موجه من الموظفين ضد صاحب العمل، بينما في منظمات أخرى يقوم صاحب العمل بتقدير التظلم ضد الموظفين، مما يسبب اضطرابا وتأثير سلبي على علاقات العمل والإنتاجية .

8- التوازن بين الحياة الشخصية والعمل:

بعض الشركات والمنظمات تساعد الموظفين على التوفيق بين مسؤوليات العمل والعائلة وتحسين صحتهم واستمتاعهم بالحياة بعدة طرق مثل السماح للموظفين بالعمل الجزئي ومشاركة العمل، وقضاء بعض ساعات العمل في المنزل، وتقديم الخدمات الاستشارية في شؤون العمل والعائلة، فالتوازن بين الحياة والعمل لها اثر ايجابي على المنظمة والموظفين . (يوسف البلبيسي، 2012، صفحة 12)

ويرى محمد سيد جاد الرب أن جودة الحياة الوظيفية تركز على الأبعاد والعناصر التالية:

- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي.
- العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم.
- توفير بيئة عمل صحية وآمنة .

- التوازن و الانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين.
 - العدالة في نظام الأجور و المكافآت والحوافز المعنوية والمادية .
 - المشاركة الفعالة بمفهومها الواسع (الإدارة الذاتية، اتخاذ القرار، العوائد، الملكية) .
 - تصميم وإثراء الوظائف تماشي مع طموحات ومهارات العاملين.(جاد الرب، إستراتيجيات تطوير وتحسين الأداء "الأطر المنهجية والتطبيقات العملية"، 2009، الصفحات 298, 299)
- وفي ذلك السياق تتعدد النماذج والمداخل الني يراها البعض كميز لجودة حياة العمل في المنظمات الناجحة إلا أنه يمكن طرح هذه العوامل فيما يلي:
- الثقة والاحترام المتبادل.
 - الاتصالات الفعالة والأهداف الواضحة.
 - فرص الحصول على التقدير وتحقيق الذات .
 - السلوك القيادي والإشرافي.
 - الوظيفة ذات المعنى والأهمية التي تتميز بالتحدي والتنوع .
 - فرق العمل الفعالة.
 - الأجور والمكافآت والمزايا والخدمات. (عبد الفتاح، 2004، صفحة 04)
- إضافة إلى ما سبق تستمد جودة الحياة الوظيفية أبعادها من عدة عناصر أهمها:
- **ظروف العمل:** وتشمل البيئة الفيزيائية و التنظيمية والتقنية والعلائقية في مكان العمل وكذا ظروف التوظيف وتشمل التكوين والخبرة والمساواة .
 - **القدرة على التعبير والتصرف:** وتشمل المشاركة في حل مشاكل العمل ، الدعم الإداري والدعم الاجتماعي الذي يتضمن العمل في فريق وتبادل الخبرات ، النقاش حول العمل والتشاورى والحوار الاجتماعي .
 - **محتوى العمل:**يشير إلى استقلالية العمل والقدرة على اتخاذ القرارات المتعلقة بعناصر المهمة مثل اختيار الأدوات وطرق والتحكم في إيقاع وإجراءات العمل، وقيمة العمل لها علاقة بالشعور بالمنفعة وكذا من حيث إدراكها من قبل أطراف أخرى كالزبائن .
 - **العمل الكامل:** وهذا يتعدى المستوى التنظيمي إلى القدرة على تقييم آثار النشاط من خلال ملاحظة النتائج المحققة منه ومقارنتها بتلك المنتظرة والعمل على تقليص الفجوة بينما وبالتالي التحكم في الأداء.(غليظ، 2021، صفحة 149، 148).
- تتمحور هذه الرؤى حول محورين أساسيين عند النظر في جودة الحياة الوظيفية:(عبد الوهاب بن شباب، 2019، صفحة 221)

الأول: ويعتمد على مجموعة العوامل الأساسية والتي تخص الأمور المالية التي يعتمد عليها الموظف اعتماداً أساسياً في حياته ونفقاته، ومن ثم يكون لها أبلغ الأثر في قدرته على العطاء والإنجاز، كما ينطوي عليه أمر الرفاهية وإنما هو تابع للظروف المادية التي يعيشها وما بها من أحداث .

الثاني: ويشمل الأمور الفنية الخاصة بطبيعة عمل الموظف، ولا بد من التطرق لسلامة الموظف، سواء كانت عضوية أو نفسية، وكذلك كيفية تعامله مع الجمهور بجميع طرقه بطرق متنوعة ومتعددة، وبالتالي ينعكس على كيفية التوفيق بين ظروف العمل وحياة العامل الشخصية وما بها من أحداث . ونتيجة تلك الأبعاد يمكن أن نقول بأن جودة الحياة الوظيفية تشمل عدة أبعاد:

- التوازن بين الحياة العملية والشخصية: يهمننا أن نجد التوازن بين وقتنا وجهودنا في العمل وحياتنا الشخصية، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تحديد الأولويات وتوزيع الوقت بين العمل والحياة .
- الرضا الوظيفي: ويعد أهم عامل حيث يتعلق بمدى الرضا والراحة في بيئة العمل والمهام الوظيفية، ويمكن تحقيقه من خلال الشعور بالتحفيز والتقدير والعمل في بيئة إيجابية وداعمة .
- التطوير المهني: يتعلق بفرص التعلم والنمو المهني في مجال العمل، ويمكن تحقيقه من خلال حضور دورات تدريبية والمشاركة في مشاريع تطويرية وتوسيع العلاقات المهنية.
- الاستقرار والتوازن الوظيفي: يتعلق بالاستقرار في الوظيفة، لتعزيز الإبداع والإنتاجية.

5. أهمية جودة الحياة الوظيفية

تكتسي جودة الحياة الوظيفية أهمية بالغة بالنسبة للمنظمات والأفراد، وتتجلى الأهمية التي تكتسيها لكونها تشكل دعامة حقيقية من شأنها أن تقود المؤسسة إلى تحقيق النتائج التالية:

- زيادة رضا العاملين ما يؤدي إلى تقليل معدلات حوادث العمل والإصابات والغياب وكذا تقليل معدلات دورات العمل، مثال في شركة إنتاج البرمجيات يتم تطبيق برنامج لتحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال توفير غرف استراحة مريحة، وتنظيم أنشطة ترفيهية للموظفين فنتيجة لذلك انخفضت معدلات الغياب وتقليل دورات العمل.
 - تحسين أداء العاملين والذي يقود بدوره إلى الكثير من المنافع مثل زيادة الكفاءة الإنتاجية وتحسين جودة المنتج أو الخدمة، مثل تنظيم دورات تدريبية لتطوير مهارات الموظفين وزيادة كفاءتهم.
 - تعظيم قدرة المؤسسة التنافسية: كتبني تقنيات وأساليب عمل متطورة لتحسين الكفاءة التشغيلية.
 - توفير ظروف عمل جيدة وطوره من وجهة نظر العاملين: وتشمل توفير حوافز مالية وتطبيق سياسات داعمة للتوازن بين العمل والحياة الشخصية.
 - جذب والاحتفاظ بالموارد البشرية المتميزة بالمهارات والمعارف، وتوفير قوة عمل أكثر مرونة، وولاء ودافعية: كتبني برامج تدريب وتطوير مهني مستمرة. (قريشي و باديسي، 2016، صفحة 217) .
- تكمُن أهمية جودة الحياة الوظيفية في حل المشكلات جميعها سواء التي تواجه العاملين أو المنظمة بأسلوب المشاركة، كما في حلقات النوعية، وتصميم أنظمة أجور ومكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن

عملهم، لتحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل، والحفظ على سلامة العاملين بالمنظمة، لإعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر رضا لهم، والسعي لإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفيا عن طريق الاهتمام بحقوق العاملين في المنظمة للعمل على تجديد التطوير الفكري وزيادة المعرفة لتقليل الصراعات بين العاملين من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه روح التعاون، وتبنى فيه علاقات تسعى إلى زيادة الإنتاجية وتسوية التذمر الواسع الانتشار بين العاملين في المنظمة. (العنزي و سما سعد، 2007، صفحة 71)

تبرز أن أهمية جودة الحياة الوظيفية لا تتبع من مجرد البدء في تطبيق برامجها وتحقيق مخرجات إيجابية فهي تعتمد على الظروف والملابسات الفريدة لكل منظمة، وقد تتطلب إعادة التفكير فيها في حالات خاصة فعندما يكون هناك تغييرات تنظيمية أو ظواهر تنظيمية أو ظواهر جديدة، يمكن أن تستدعي العودة وتطبيق برامج لتحسين الحياة الوظيفية مرة أخرى، ذلك أن النظر إليها كمجرد أداة تنظيمية تحقق بعض الآثار المرغوبة سواء للمنظمة أو العاملين يفقدها مضمونها الحقيقي، بل وتأثيرها المستمر، فنكمن أهميتها الحقيقية في تغلغلها في كيفية تفكير الإدارة وأسلوب حياة المنظمة لتحقيق الأهداف، وتشكيل نهج حياتي يحرك المنظمة ويوجهها أثناء وضع الخطط والموازنات واتخاذ القرارات. (أحمد م.، جودة الحياة الوظيفية ولأداء الوظيفي، 2018، صفحة 16)

بناء على ما تقدم يمكن عرض أهمية جودة الحياة الوظيفية من خلال:

- تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعمل لتعزيز الرضا الوظيفي، والعلاقات الشخصية في العمل.
- تحسين أداء العاملين وزيادة ولائهم، لخلق بيئة عمل صحية ومريحة .
- تطوير القدرات البشرية وجعل ظروف العمل أكثر إنسانية.

6. أهداف جودة الحياة الوظيفية

تؤدي جودة الحياة الوظيفية إلى تحقيق العديد من الأهداف الفردية والتنظيمية والمهنية والاجتماعية كما يلي:

يلي:

1. الأهداف الفردية:

تؤدي جودة حياة العمل إلى تحقيق أهداف الفرد الشخصية مثل إشباع حاجاته ورغباته وزيادة مستوى الرضا الوظيفي، فهي تتضمن توفير مستوى لائق من الأجور والمزايا الوظيفية مما يساعد الموظف على إشباع حاجاته المادية والاجتماعية الأساسية وتحقيق الذات والنمو الشخصي وتمكن الموظف من تحقيق ذاته وتنمية مهاراته وقدراته الشخصية وتوفير بيئة عمل مرنة وداعمة للموازنة بين المتطلبات المهنية والحياة الخاصة.

2. الأهداف التنظيمية:

وهي جملة العناصر و الإستراتيجيات ذات الطابع المهني أو التنظيمي التي تساعد المؤسسة في تحقيق أهدافها من خلال فعالية الفرد والتي تتمثل في:

- إعداد الفرد وتدريبه لمواكبة التغييرات السريعة في العمل والمنظمة لمواجهة مستلزمات الحاضر والمستقبل .
- نقل المعرفة والمهارات للموظفين والخبرات للموظفين الذين يحتاجون إلى أداء أفضل للوظيفة .

- إعداد الفرد للقيام بمهام أعلى في المستوى الوظيفي، وأيضاً التأكد من النتائج الاقتصادية من خلال الجودة المطلوبة.

3. الأهداف المهنية:

وهي التي تحافظ على مستوى مناسب لاحتياجات المؤسسة، في تحديد الأهداف والتطلعات التي يسعى الفرد لتحقيقها في سياق عمله وتكون متوافقة مع احتياجات وأهداف المؤسسة التي يعمل فيها.

4. الأهداف الاجتماعية:

فهي مسؤولية أخلاقية واجتماعية تضمنها المنظمة لمواجهة الاحتياجات والتحديات السريعة المتلاحقة، فهي تشير إلى المسؤولية الاجتماعية التي تضمنها المؤسسة لمواجهة الاحتياجات والتحديات الأخلاقية والاجتماعية المختلفة، وتتضمن تعزيز التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية وضمان حقوق الإنسان .

(بن حمزة و بضياف، 2023، الصفحات 253-254)

تعددت أهداف جودة الحياة الوظيفية إلى:

- زيادة ثقة العاملين.
 - المشاركة في حل المشاكل .
 - زيادة الرضا الوظيفي .
 - زيادة الفاعلية التنظيمية .
 - زيادة الإنتاجية .
 - تقليل معدل الدوران عند المعلمين .
 - تحقيق أهداف المؤسسة .
 - تنمية قدرات المؤسسة على توظيف أشخاص أكفاء، وتعظيم قدرة المؤسسة التنافسية .
 - تسهم في توفير قوة أكثر مرونة وولاء ودافعية .
 - توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر المعلمين .(الدحوح، 2015، صفحة 29)
- وتهدف برامج جودة الحياة الوظيفية أيضاً إلى:
- زيادة ثقة العاملين.
 - زيادة الرضا الوظيفي لدى العاملين بالمؤسسات أو المنظمات.
 - تقليل معدل دوران العمل وزيادة الإنتاجية والأداء.

إن أهداف تلك البرامج هي توفير مناخاً تنظيمياً وهيكلية يدعم أداء العاملين، إضافة إلى خلق ظروف عمل مرغوبة من خلال تقديم مكافآت وأمان وظيفي وفرص نمو مهنية، وإرضاء احتياجات العاملين المتنوعة مما يؤدي لزيادة رضاهم مما ينعكس بدوره على ارتفاع معدل أدائهم الوظيفي. (الشميري، 2022، صفحة 129) وأشار السالم مؤيد السعيد إلى أن الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة الموارد البشرية من خلال برامج تطوير إيجاد بيئة عمل تتسجم وأهمية الموارد البشرية ودورها التفوقي النوعي على المنافسين:

- جعل بيئة العمل مصدر جذب للعاملين الجيدين و المساعدة على زيادة انتماء العاملين و ولائهم.
- تحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهدافهم و تقليص عدد الحوادث و حجمها ونوعها إلى جودة حياة العمل هي أدنى مستوى ممكن.
- المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع.(حمادة، حمد، فاضل، و حاج مصطفى، 2023، صفحة 281)

ويرى سيد محمد جاد الرب بأن الأهداف العامة من تصميم وتنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية هي:

- تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين.
- تحقيق مستويات عالية من رضا العملاء والبيئة الخارجية للمنظمة.
- تحقيق مستويات عالية من أصحاب رأس المال .
- كما تستهدف برامج جودة الحياة الوظيفية إحداث التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية للأفراد، وبين حياتهم الشخصية والعائلية، مما يؤدي إلى زيادة الولاء التنظيمي .(جاد الرب، جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، 2008، الصفحات 12-13)

مما سبق نستنتج بأن جودة الحياة الوظيفية تهدف إلى تحقيق رضا وسعادة الفرد في بيئة العمل وتتضمن عوامل مثل التوازن بين الحياة العملية الشخصية والتواصل الفعال في المؤسسة، مما يحقق رفاهية ويخلق بيئة عمل إيجابية ويساهم في تعزيز الجودة في العمل .

7. اتجاهات دراسة جودة الحياة الوظيفية

ارتكزت الأبحاث في دراسة اتجاهات جودة الحياة الوظيفية من خلال مفاهيمها المتعددة إلى جملة من المدارس والتي تطورت عبر المراحل الزمنية أهمها: مدرسة الموارد البشرية، التي تقوم على أساس المقاربة التي تؤكد على إرضاء حاجات الأفراد. أما المدرسة الثانية فهي مدرسة التقنية الاجتماعية التي تقوم على أساس المقاربة التي حاولت إضفاء البعد التقني والإنساني في مكان أو محيط العمل، فسنحاول التطرق إلى كل منهما على حدي كالآتي:

7-1 مدرسة الموارد البشرية:

تركز هذه المدرسة على ضرورة إشباع الحاجات الداخلية والخارجية للفرد، وتؤكد على دور الفرد في المنظمة (المشاركة في اتخاذ القرار، الاستقلالية... الخ)، على نحو يجعل الشخص أكثر ارتياحاً، وان فلسفة الإدارة تؤكد على الرغبة في الانتماء للجماعة والانضمام إليها عن طريق تبادل المعلومات بين مختلف المستويات، وحرية التعبير لدى الموظفين والتعرف على الصراعات وحلها بشكل سريع وبذل الجهود والتأكيد على الجانب الاجتماعي والنفسي من أجل تهيئة التخييلات الذهنية المفيدة للشعور بالانتماء لدى الأفراد.(بوخذوني، 2022، صفحة 37)

كما تؤكد بعض الدراسات على أن الوسط المهني فضاء للاندماج، وتنشئة الفرد حيث يسمح للفرد بالانتماء إلى مجتمع المؤسسة وتحقيق علاقات اجتماعية . (بوساق و حريرية، 2018، صفحة 39)

أما (SANDESON) يرى أن الأهمية تتعلق بإشباع الحاجات وتقدير الذات وتنشيط الفرد بإشراكه بشكل واسع في اتخاذ القرار مما يضيف مجموعة من المسؤوليات الفردية والجماعية داخل المنظمة، وفي تسيير المنصب الموكل إليه، وهذا ما يمنح تصرف واسع في منصب العمل الأحكام الفردية التي تقتضي إلى إثراء المهنة والتطور المعرفي .(عبد الكريم، فلسفة ادارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، 2015، صفحة 121)

7-2 مدرسة التقنية الاجتماعية:

أصبحت " حركة العلاقات شائعة" في الأربعينيات مع القرن الماضي، وقد كان الاهتمام يولي لاحتياجات العمال وكذا أهمية البشر في إجمالي الإنتاجية، حيث كان هذا النهج خروجاً كبيراً عن " الإدارة العلمية لتايلور" فكانت حركة العلاقات الإنسانية معينة بشكل رئيسي بالعلاقة بين الأشخاص والعلاقات الجماعية بين العمال، وطالبو في ذلك الوقت بأسلوب الإشراف التشاركي والديمقراطي لتحقيق فعالية العمل . (بوخذوني، 2022، صفحة 37)

وطور هذا الاتجاه من طرف (Fred Emery, Eric Trist 1982) وزملائه في معهد بلندن من قبل (Louis David 1977)، ويعتقد هذا الأخير أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية هي التي تراعي العامل ومحيطه العام، والجانب الإنساني، ويتم ذلك من خلال إعادة بناء نماذج وطرق العمل، والتكيف التكنولوجي، وتعديل النسق التنظيمي، وبناء عليه يتم تحقيق جودة الحياة الوظيفية من خلال اتحاد الجانب الاجتماعي والتقني في المؤسسة .(مؤيد محمد و علي محمد، 2018، صفحة 101)

أما (Lareau et Johnston, Alexander Robin 1978) فيرون إن جودة الحياة في العمل يجب أن تراعي المشاركة الواسعة للعمال في الوسط المهني، مما يتيح لهم مسؤوليات كبرى مما يتيح سيرورة التعلم الديناميكي، لتحقيق التطور وهذا يتفق مع المفهوم الذي أتى به (Srinivas 1980) حول تحسين حياة العمل على النحو الجشطالتي "gestalt" والذي يأخذ في الحسبان العوامل الاجتماعية والتكنولوجية التي لا تتحقق إلا بإشراك العنصر البشري فيها.(ساكر، 2022، صفحة 100)

وعلى حسب هذا النموذج فإن فعالية الأداء تتحقق باتحاد الجانب التقني والاجتماعي لكل منظمة، فالجانب الاجتماعي الذي يتمثل في العامل البشري و العلاقات و نظام الاتصالات والأدوار، وأنظمة التقييم والتقييم و ميكانزمات الاندماج والتكيف داخل المنظمة، أما الجانب التقني الذي يشمل الإجراءات وتجهيزات البرامج والحواسيب، فجودة الحياة الوظيفية تعزز عن طريق التفاعل والانسجام بين هذين الجانبين (عبد الكريم، فلسفة ادارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، 2015، صفحة 122).

وتستند كذلك معايير جودة الحياة الوظيفية إلى إعادة تنظيم العمل والمنظمة لهدف تحسين عملية التعايش داخل المنظمة، حيث أن الفعالية تقتضي استعمال وتجربة عدة جوانب خاصة بالمنظمة لأهداف متشعبة الأبعاد التي تؤدي إلى العدالة والديمقراطية في الوسط المهني والتشجيع على التشاور وتسيير وإدارة المشاكل في العمل وجعل العمال يتحكمون في بيئتهم المهنية .(بوساق و حرايرية، 2018)

مما سبق نرى بأن جودة الحياة الوظيفية ترتكز على هاتين المدرستين ولا يمكن استخدام احد الاتجاهين وإهمال الآخر لان كلاهما مهم داخل المنظمة، حيث يتضح لنا بان اتجاه الموارد البشرية ركز على المورد البشري، وأهمية إشباع حاجات رضا الموظف الشخصية والاجتماعية في بيئة العمل، والاهتمام بتعزيز الانتماء والمشاركة الفعالة للموظفين في صنع القرارات وتعزيز التواصل والاستقلالية .

أما المقاربة التقنية تركز على تحسين المناخ العلمي من أجل تحقيق العدالة وإدارة المشاكل والسيطرة على بيئة العمل بشكل فعال.

8. المراحل الرئيسية لجودة الحياة الوظيفية

توجد العديد من المراحل المتبعة في جودة الحياة الوظيفية نذكرها كالتالي:(العايدي، 2022، الصفحات 27-28)

1. وجهات النظر الأولية للإدارة والنقابات العمالية حول جودة الحياة الوظيفية QWL:

يتطلب ذلك توجيه الاهتمام إلى جودة حياة الموظفين وفهم أهميتها، يمكن أن يكون لهذه العملية تأثير كبير على اتخاذ القرارات فيما بعد بشأن تحسين جودة الحياة الوظيفية، وتتضمن هذه المرحلة تقييم وجهات نظر الإدارة والنقابات العمالية بشأنها.

2 . تحديد نوعية العمل والحياة:

تشمل هذه المرحلة تحليل وتقييم نوعية العمل والحياة في المؤسسة، ويتم تحليل العوامل مثل طبيعة العمل والمهارات المطلوبة والمسؤوليات والتوازن بين الحياة العملية والشخصية .

3 . يشمل خطة عمل جودة الحياة الوظيفية ما يلي:

- المشاركة في اللجان .
- المناقشات بين المرؤوسين نقابات والعمل.
- تشخيص مشكلات العمل (الوضع الحالي و الوضع المتوقع) .
- التصميم (النطاق، الهيكل، الموقع) .
- التدريب .

4 . وضع الخطة:

بمعنى يجب على الإدارة أن تعرض الخطة المطروحة لتحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين وشرح تفاصيلها وفهمهم على هدفها العام والإجراءات المقترحة وكيف ستؤثر على حياتهم المهنية.

5 . فهم رد فعل الموظفين:

بعد عرض الخطة يجب فهم رد فعل الموظفين سواء كانت إيجابية أو سلبية من خلال إجراء استطلاعات رأي الموظفين أو عقد جلسات تفاعلية لجمع الملاحظات والمقترحات.

6. التواصل مع الموظفين:

الاتصال، والتدريب، الاتفاق الجماعي: في هذه المرحلة يتم نقل الخطة من المستوى الإداري إلى المستوى الأدنى في المنظمة، يشمل ذلك التواصل مع الموظفين على مختلف المستويات وتوضيح الخطة وتعزيز التفاعل والمشاركة، يتطلب ذلك الاتصال الفعال والتواصل المستمر لضمان تنفيذ البرامج بشكل صحيح.

7 . تنفيذ خطة الجودة الوظيفية:

حيث يتم تنفيذ الإجراءات والأنشطة المحددة في برامج جودة الحياة الوظيفية، فالإدارة والموظفين يجب عليهم العمل سوياً لتنفيذ التغييرات والتحسينات المقترحة لتكوين لجان تشاركية لتنفيذ التغييرات.

8 . التطوير المستمر:

تتضمن هذه المرحلة مراقبة وتقييم استمرار تنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية وتحسينها، والعمل على تقديم التدريب والتطوير ومراقبة تأثير برامج على جودة الحياة الوظيفية للموظفين، وتقليل الضغط عليهم من خلال تحديد المكافآت الملائمة للتحسينات التي تم تحقيقها .

9 . قياس النتائج:

يتم قياس النتائج من خلال تنفيذ البرامج بواسطة المؤشرات مثل الإنتاجية ومستوى الرضا الوظيفي للموظفين.

10. تنظيم العمل على المدى الطويل:

في هذه المرحلة يتم تنظيم العمل على المدى الطويل بناء على الخبرات المكتسبة والتحسينات التي تم تنفيذها في جودة الحياة الوظيفية .

9. معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية

هناك عدة عوائق قد تواجه تحقيق جودة الحياة الوظيفية في المنظمات، فلقد عدد أسامة البليسي ثلاث عوائق لتطبيقها وهي كالتالي: (يوسف البليسي، 2012، صفحة 14)

1 .دكتاتورية الإدارة:يتطلب تطبيق جودة الحياة وهي إضفاء الديمقراطية في مكان العمل، لكي تكون لدى المدراء الرغبة في مشاركة صلاحية اتخاذ القرار مع موظفيهم، ومنحهم فرصة التعبير عن آرائهم والمشاركة بفاعلية في جميع أنشطة المنظمة، فهذا الأخير يعتبر صعب التنفيذ لان الكثير من المدراء يعتبرون التخلي عن جزء من صلاحيتهم بمثابة التهديد لوجودهم، لذلك يبدون معارضة في التخلي عن قوة اتخاذ القرار، مما يؤدي إلى فقدان الثقة في المدير .

2 . غياب الاتحادات والنقابات العمالية: قد يتولد لديهم شعور بأن برامج جودة الحياة الوظيفية تسعى إلى تسريع أداء العمل وتحسين الإنتاجية وتطويرها، هدفها الربح دون عوائد كافية للعاملين .

3 . التكلفة المالية العالية: ترى الإدارة بأن التكلفة الرأسمالية والمصاريف اليومية التشغيلية لبرامج جودة الحياة الوظيفية ضخمة تفوق قدرة المنظمات، دون وجود ضمان لنجاح هذه البرامج مما يؤدي إلى الاتصالات الرديئة وغير الناجعة وعدم انضباط الموظفين وكذلك ضيق الوقت والإنفراد في الرأي وسوء نظام المكافآت والحوافز .

وأيضاً هناك عوامل ساهمت في تدني جودة الحياة الوظيفية واعتبرت كعوائق منها:

- عدم التوافق بين فلسفة جودة الحياة الوظيفية وتعلم الفرد وذلك لافتقاده للتدريب والتطوير.
 - هياكل تنظيمية معقدة وقيادة تقليدية غير داعمة للفلسفة الجديدة.
 - ارتفاع تكلفة توفير بيئة مناسبة ومحفزة للعمل.
 - ضعف ثقافة المنظمة والتي تصنف جودة الحياة الوظيفية كفلسفة ثانوية أي غير أساسية وذلك راجع إلى الإدارة العليا لنقص التوعية والمركزية وعدم الاستعداد لتفويض السلطة.
- (بومجان، أقطي، و الوافي، 2018، صفحة 126)

وبناء على تلك المعطيات، نرى بأن صعوبات تطبيق جودة الحياة الوظيفية تنتوع وفقاً للظروف والبيئات المختلفة، ومن الضروري تحديد هذه المعوقات ومواجهتها بحلول فعالة لتحسين جودة حياة الموظفين في مكان العمل. (بومجان، أقطي، و الوافي، 2018)

أما العقلي فيرى بأن إدارة الحياة الوظيفية وما تتطلبه من جهود لتوفير البيئة المناسبة للوظيفة، ليست مسألة بسيطة الحل بل مسألة ذات أبعاد خطيرة تؤثر سلباً على المؤسسة والموارد البشرية والمجتمع والدولة في حال ما تم علاجها بشكل جزري فهي تأخذ أبعاداً متعددة وهي:

• البعد الاقتصادي:

ينعكس أثر هذا البعد على جهتين هما: المؤسسة التي تتأثر بعدم كفاءة بيئة العمل في جانبين هما: التكلفة والنفقات المالية المفقودة، وكذلك الاقتصاد الوطني، فيما تدفعه الوحدات الاقتصادية على اختلاف أنواعها من تكاليف وما يقابله من أداء معقول لهذه التكاليف يؤثر سلباً على الاقتصاد الوطني لأي بلد.

• البعد الإنساني:

المتمثل في الجانب الاجتماعي في فقدان الحياة الأسرية نتيجة الفقد في تلبية حاجاتها الأساسية، وحالة التفككات والضياع التي قد تنشأ سبب البحث عن مصادر بديلة لتأمين هذه الاحتياجات وكذلك الجانب المعنوي للموظفين فهم يشعرون بخوف دائم لأنهم يمارسون أعمالهم في بيئة مليئة بالمخاطر التي تهدد حياتهم ومستقبلهم وبالتالي فإن مستوى الرضا الوظيفي لديهم منخفض، هذا الجو من العمل بدون أي شك يجعل الجانب المعنوي لدى الموارد البشرية في أدنى مستوياته وسيؤثر سلباً على الانتماء في المؤسسة وأيضاً لا يمكن إغفال الجانب العقلي للإنسان، فتزايد ضغط العمل على الموارد البشرية واقتناعها بأنها تعمل في بيئة مليئة بالمخاطر لاشك فيه أن هذه الظروف السلبية ستحدث أثراً نفسياً غير سليم مثل: التوتر، القلق، الاكتئاب وهذه جميعاً لها ارتباط بمستوى التفكير والإدراك لدى الإنسان حيث تجعله مشوشاً وغير قادر على التركيز والتفكير بشكل صحيح. (العقلي عمر، 2005، صفحة 574)

10. تحسين جودة الحياة الوظيفية:

تعد جودة الحياة الوظيفية أحد أهم مصادر رضا العاملين، ومؤشرا للمناخ الجيد الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى لذا فإن تحسين جودة الحياة الوظيفية، يمكن أن يكون تحديا لكن هناك بعض الخطوات التي يمكن اتخاذها بمختلف أبعادها، وتشكل مسؤولية اجتماعية وأخلاقية ومعنوية تتحملها المنظمات.

1. مفهوم تحسين جودة الحياة الوظيفية:

لعل الهدف الرئيسي من وراء عملية تحسين جودة الحياة الوظيفية هو إعداد قوة عمل ذات أداء عالي قادر على الإبداع والابتكار، كما يربطها الكثير من الباحثين بزيادة ولاء ورضا العاملين. (بومجان، أقطي، و الوافي، 2018، صفحة 126)

حيث يقدم مجموعة من الباحثين تعاريف حول تحسين جودة الحياة الوظيفية، فيعتبرها البعض على أنها: "أي نشاط تمارسه المنظمة بهدف تعزيز الكرامة الإنسانية والنمو والتقدم".

ويذهب آخرون إلى اعتبارها: "عملية يتعلم من خلالها الأفراد العاملون والإدارة كيف يمكن أن يكونوا قوة مقابلة للمنافسين تستهدف تحسين الوضع التنافسي للمنظمة".

وعرفها كل من الباحثان (شيفالي سيرفستافا، روما كنبور) تحسين جودة الحياة الوظيفية على أنها: " أي نشاط يحدث على مستوى كل منظمة، يسعى إلى زيادة الفعالية التنظيمية من خلال تعزيز الكرامة الإنسانية والنمو". (بوخذوني، 2022، صفحة 63)

فيوضح (الهيبي) مفهومها بأنها: "عملية خلق جو ملائم لأداء عمل معين من خلال استخدام نظم وطقوس تشعر العامل بأهمية داخل المنظمة بمعنى أن المنظمة تقوم بمجموعات من الأعمال التي من شأنها تعزيز الكرامة الإنسانية، التقدم والتميز في الأعمال. (بومجان، أقطي، و الوافي، 2018، الصفحات 126-127)

- وبناءا على تلك المعطيات يتضح بأن تحسين جودة الحياة الوظيفية هو:

مصطلح يشير إلى الجهود المبذولة لتعزيز وتحسين رضا ورفاهية الأفراد في بيئة العمل وتجربتهم العامة في مجال العمل، ومن زاوية أخرى عبارة عن نشاط يحدث على مستوى كل مؤسسة تسعى من خلالها إلى خلق قيم مشتركة للحصول على قوة عمل على مستوى من التحفيز والرضا والولاء هذا الأخير يحقق الانتماء والانضباط في المؤسسة وتعزيز الكرامة والإنسانية و النمو من أجل زيادة الفعالية التنظيمية.

2. أهمية تحسين جودة الحياة الوظيفية:

تكتسب برامج تحسين جودة حياة الوظيفية أهميتها كونها تقود المؤسسة حسب إلى ما يلي:

- التفوق النوعي على المنافسين من خلال حرص العاملين على تحسين الإنتاجية و الجودة في آن واحد
- الحصول على نوعيات خاصة من الموارد البشرية والاحتفاظ بها يساهم في تحقيق فرص النمو والتطور لارتباطهما الطويل بالمؤسسة.

- فرصة العاملين في القضاء على مشاكل قد تعرقل نشاط المؤسسة وتعطل برامجها

(بومجان، أقطي، و الوافي، 2018، صفحة 127)

3. برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية:

إن الهدف الأساسي من برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية يتمثل في إعداد عمل راضية مندفعة محفزة وذات ولاء عالي لأعمالها، وعلى درجة عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار، ويقدم الباحثون مجموعة من التعاريف لبرامج تحسين جودة الحياة الوظيفية حيث يعتبرها البعض على أنها: " أي نشاط تمارسه المنظمة بهدف تعزيز الكرامة الإنسانية والتقدم". (قريشي، جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، 2018، صفحة 22) إن محاولة تحسين تطوير وتحسين جودة الحياة الوظيفية لا تأتي من فراغ بل تستوجب جملة من العمليات وعدة محاولات في التخطيط قبل التنفيذ وتتمثل هذه البرامج في:

- إشراف جيد على العاملين .
 - ظروف عمل نفسية واجتماعية جيدة.
 - وظائف تتميز بدرجة عالية من المتعة والمكافأة.
 - علاقات عمل جيدة.
 - مشاركة عالية وكفاءة في صنع القرارات .
 - قدرة عالية في التكيف مع الضغوط البيئية .(الشنطي، 2016، صفحة 32)
- وتتوفر أمام المنظمة مجموعة من البرامج الخاصة بتحسين جودة الحياة الوظيفية في مكان العمل ، وتم تقسيمها إلى برامج تقليدية وبرامج حديثة.

1. البرامج التقليدية:

ويقصد بها مجموعة البرامج التي اعتادت المنظمات على استخدامها، حيث يعود استخدام مثل هذه البرامج إلى ستينيات القرن الماضي، والتي تأثرت بالإرث الفكري للمدارس الإدارية ممثلة بمبادئها المعروفة، كما يقصد بالتقليدية معرفة كل أو أغلب المنظمات بهذه البرامج، وتشمل هذه البرامج على تحسين بيئة العمل المادية وظروف العمل التي أقر بها كل من تايلور في الإدارة العلمية وفردريك في نظرية التكوين الإداري حيث قسم الأنشطة التي تقوم بها الإدارة وذكر من بين النشاطات الأمن والسلامة الصحية، ودعا التون مايو غالي العلاقات غير الرسمية التي لها تأثير مباشر في رفع الإنتاجية .

2. البرامج الحديثة:

ويقصد بها البرامج والنشاطات التي تمارسها المنظمات بما يتلائم مع طبيعة التغيرات في أعمالها، وخصائص الأفراد العاملين فيها، وخصائص البيئة التي تعمل في إطارها وقد جاءت هذه البرامج نتيجة للتغيرات والتطورات في بيئة الأعمال، والتي ألزمت المنظمات بإعادة النظر ببرامج تحسين جودة الحياة الوظيفية التقليدية، وأصبح تأطيرها بهدف استراتيجي يوجه لإنماء الشعور بالمصير المشترك للفرد العامل والمنظمة على حد سواء، ولتحقيق هذا التطلع اتجهت المنظمات نحو استخدام البرامج التالية:

- برامج إعادة التصميم الوظيفي.

- فرق العمل المدارة ذاتيا.
 - ترتيبات أو جداول العمل البديلة.
 - حلقات الجودة.
 - برامج الإدارة بالمشاركة. (منسول و بن ملوكة، 2018، صفحة 11)
- وقد أشار (NUTEK) في دراسته على مجموعة من الشركات في الدانمرك والنرويج وفنلندا والسويد إلى أن المعايير الضرورية التي لا بد من اعتمادها من قبل المؤسسات والشركات لتعزيز وإرساء جودة حياة العمل في برامجها التطويرية هي:
- الاستقلالية في العمل وبناء هيكل تنظيمي مرن .
 - تطوير رأس المال البشري.
 - تطبيق أسلوب التناوب الوظيفي.
 - بناء فرق العمل .
- تطبيق نظام الحوافز المعتمدة على النتائج والمهارات. (محمد عباس و الزالمي، 2008، صفحة 03)
- يمكن القول أن أهمية تحسين برامج نوعية جودة الحياة العملية، تمثل البذرة الأساسية لنجاح الكثير من المنظمات إذا ما طبقت بأسلوب صحيح من الإدارة والعاملين على حد سواء، وذلك للسعي لإرضاء كافة الأطراف العاملة في المنظمة، إذ من الضروري أن تسعى هذه الأخيرة الاهتمام بتحسين نوعية حياة عاملها، وذلك لما يدر عليها من الزيادة بالإنتاجية وفي الوقت نفسه تحقيق آمال العاملين من خلال إشباع حاجاتهم ومتطلباتهم جميعها في العمل. (العنزي و سما سعد، 2007، صفحة 72)
- وعليه فبرامج تحسين جودة الحياة الوظيفية تترجم فلسفة تنظيمية تتبناها المؤسسة، ويتم تكريسها وترسيخها في مختلف أنشطة المنظمة. فيمكن القول بأن البرامج التي يمكن أن تعتمد عليها المنظمة لتحسين جودة الحياة الوظيفية بها واسعة النطاق، وما على المنظمة إلا أن تختار مجموعة النشاطات والبرامج التي تتلاءم مع طبيعة بيئتها الداخلية ونشاطها وأهدافها ونوعية مواردها البشرية، مع التركيز على إشباع حاجات مواردها البشرية وتحقيق أهدافها في الوقت نفسه. (عبد الصمد و العقون، 2022، صفحة 105)
- مما سبق نلاحظ أن برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية تعتبر برامج شاملة تهدف إلى تحسين جوانب متعددة، وتتطلب هذه البرامج تعاوناً وتكاملاً بين جميع المستويات، وتوافر العوامل والأنظمة والسياسات المناسبة لإحياء روح الإبداع والابتكار وإيجاد بيئة آمنة تعزز التقدم والنمو، وتسمح للمشاركين بالشعور بالكرامة الإنسانية والانتماء للمؤسسة، وبذلك يصبح الموظف قوة دافعة للتنافس والتميز.

11. أساليب قياس جودة الحياة الوظيفية:

هناك العديد من الأساليب المستخدمة لقياس جودة الحياة الوظيفية، حيث اهتمت مجموعة من الدراسات والبحوث في قياس جودة الحياة الوظيفية، وإن كانت قد اختلفت كل دراسة عن الأخرى في معايير قياس جودة الحياة الوظيفية في منظمات العمال.

➤ اعتبرت دراسة (Islam M.Z & Siengthai S) أنه يمكن قياس جودة حياة العمل من خلال عوامل

هيرزبرج الصحية والمتمثلة بالمقاييس التالية:

- معدلات الأداء الوظيفي.

- درجة الرضا الوظيفي للعاملين.

- سياسة الأجور.

- سياسة الشركة.

- مدى نجاح نقابات واتحادات العاملين .

➤ بينما ترى دراسة (Garg. C. P.et. al) أنه يمكن قياس جودة حياة العمل من خلال مقاييس كمية

من جانب ومقاييس وصفية من جانب آخر وكانت على النحو التالي:

- معدل دوران العمل.

- معدل الغياب الطويل.

- إنتاجية العاملين.

- درجة الرضا الوظيفي.(الجمال، 2019، صفحة 18)

➤ أما "walton" حدد ثمانية معايير لقياس جودة الحياة الوظيفية هي:

- مدى كفاية وعدالة نظام الأجور والتعويضات .

- الفرص المتاحة لاستخدام وتنمية قدرات العاملين.

- مدى توفر ظروف عمل صحية وآمنة.

- أهمية التزام المنظمة بالمسؤوليات الاجتماعية.

- التوازن بين الحياة الوظيفية للعامل وحياته الشخصية .

- حقوق العاملين الدستورية في المنظمة مثل الخصوصية والمساواة والتعبير عن الرأي.

- التكامل الاجتماعي في عمل المنظمة.

- الفرص المتاحة في المستقبل للنمو والأمان الوظيفي للعاملين في المستقبل.

(عقون و بوخدوني، 2020، الصفحات 82، 83)

وهناك العديد من الدراسات تؤكد على استعمال وثيقة الجرد الكلي لجودة الحياة في العمل انطلاقاً من أعمال (Martel et Dupuis)، والتي تعتبر أداة للقياس وتسمح بالتشخيص التنظيمي وإعطاء الحلول اللازمة

لمختلف المشاكل التي يتم العثور عليها انطلاقاً من قاعدة مخطط التدخل لإيجاد الحل على الجانب الذي تم الإجابة عليه ومعرفة أين يكمن المشكل من خلال:

- المكافآت عن العمل: الأجر و الأرباح الهامشية، ضمان المكافآت.
- المسار المهني: التكوين والإتقان، التحويل من مكان العمل.
- أوقات العمل: ساعات العمل، التغيب لأساليب عائلية، الساعات الإضافية للعمل.
- الجو السائد مع زملاء العمل: الشعور بالانتماء، المنافسة، العلاقة مع الزملاء.
- العلاقة مع رؤساء العمل: تشمل العلاقة مع العمال الآخرين، والعلاقة السائدة مع المرؤوسين.
- الخصائص الفيزيائية لمحيط العمل: معدات ووسائل العمل، مكان العمل.
- العوامل الداعمة للعاملين والمؤثرة في تقييم الوظائف: التكفل أثناء الغياب، فعالية العمل، نوع الوظيفة، الكفاءة في العمل.(عبد الكريم، جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى مزطفي القطاع الصحي) (أطروحة دكتوراه) ، 2017، صفحة 37)

من خلال ما سبق نلاحظ أن معايير قياس جودة الحياة الوظيفية تختلف من باحث إلى آخر طبق الهدف الذي تسعى دراسة كل باحث للوصول إليه والنتائج المراد الحصول عليها، ولطبيعة عمل كل منظمة تجرى بها الدراسة.

خلاصة الفصل:

لا شك في أن الكائن البشري لا تنحصر مقومات حياته في تأمين الحاجات الأساسية والضرورية لبقائه بل تتعدى ذلك إلى ما يشمل كل ما يحسن جودة الحياة للفرد بشكل عام، حيث اتضح أن جودة الحياة الوظيفية هي مجموعة من الممارسات التي تتبناها إدارة الموارد البشرية بهدف زيادة رضا الموظفين، وذلك في سبيل تحسين ولائهم التنظيمي داخل المؤسسة من خلال إحداث تغييرات إيجابية بكل ما يتعلق بالموارد البشري، وكذا تحقيق التوازن بين متطلبات العامل مع بيئته الوظيفية، فجودة الحياة الوظيفية تشكل مسؤولية أخلاقية واجتماعية يتحملها الفرد من خلال الكفاءة الذاتية وشعور الفرد بالتحكم في المواقف المختلفة في مواجهة المشاكل والأحداث المتوقعة والغير متوقعة، فهي تمكن العاملين من تفجير طاقتهم وقدراتهم في خلق الإبداع والابتكار وتعزيز ولائهم تجاه المؤسسة التي يعملون بها.

الفصل الثالث

التكيف المهني

تمهيد:

نال موضوع التكيف المهني اهتمام الكثير من الباحثين في مجال سوسيولوجيا العمل، إذ يعتبر مجالاً من مجالات التكيف الاجتماعي، وقد حظي بدراسات متعددة وذلك لأهميته البالغة في حياة الفرد خصوصاً المهنية منها، إذ يعد مؤشراً للنجاح في أي مهنة وهو أمر ضروري لقيام الفرد بمهام عمله على أكمل وجه ومعرفة الأسباب التي تؤدي إلى تكيفه في العمل، ومن ثم تحقيق الأهداف الخاصة به وأهداف عمله بطريقة متكاملة متقنة حسب ما هو مطلوب منه، وفيما يلي سنستعرض في الفصل الحالي العناصر المرتبطة بموضوع التكيف عموماً والتكيف المهني خصوصاً:

- 1- مفهوم التكيف
- 2- التكيف المهني
- 3- أبعاد التكيف المهني
- 4- أنواع التكيف المهني
- 5- مظاهر تحقيق التكيف المهني
- 6- العوامل المؤثرة في التكيف المهني
- 7- النظريات المفسرة للتكيف المهني
- 8- معوقات التكيف المهني

1. مفهوم التكيف

1- التكيف لغة:

"حيث أخذ التكيف في اللغة من الفعل تكيف أي صار على كيفية من الكيفيات، وكيفية الشيء تعني صفته". (زرقاق، 2015، صفحة 120)

بمعنى آخر: كلمة تعني التآلف والتقارب واجتماع الكلمة، فهي نقيض التخالف والتنافر والتصادم . (فهيم، 1978، صفحة 11)

2. التكيف اصطلاحاً:

"مصطلح التكيف في أصله مستمد من علم البيولوجيا، وهو جوهر نظرية تشارلس دارون المعروفة بنظرية النشوء والارتقاء". (بودور و جفال، 2023، صفحة 269)

وهناك من يرى التكيف بأنه: "مستمد من أصلا من علم الحياة، وتعني أي تغيير في الكائن الحي سواء أكان في الشكل أو الوظيفية، يجعله أكثر قدرة على المحافظة على حياته وبقاء جنسه" (سابق و يحيوي، 2019، صفحة 136)

ويعرفه (Niwman & Rutter): "على أنه المحاولات التي يبذلها الفرد لإزالة الضغوط النفسية وابتكار أساليب جديدة في مواجهة مواقف الحياة". (ميسة و بوقرة، 2023، صفحة 35)

- يشير هذا المفهوم إلى الجهود التي يبذلها الفرد للتعامل مع الضغوط النفسية والتغلب عليها .

وعرفة أيضا كوردن (Cordon): "محاولات الفرد لتحقيق نوع من العلاقات الثابتة المرضية مع بيئته".

- يوضح لنا هذا التعريف بأن الفرد يقوم بجهود متعددة للتخلص من الضغوط النفسية والابتكار في وجه التحديات التي تواجهه في حياته المهنية و الشخصية .

ويرى عالم الأنثروبولوجي أمريكي من رواد النظرية التطورية(رادكليف برادون R.C.Brown): بأن التكيف مفهوم أساسي في نظرية التطور واعتقد بوجود نسقي تكيفي في الحياة الاجتماعية ولهذا النسق ثلاث جوانب:

- التكيف البيئي أو الإيكولوجي: ويهتم بطريقة تكيف الحياة الاجتماعية للبيئة الطبيعية .

- التكيف التنظيمي: هو جملة من الإجراءات التنظيمية التي يتم بواسطتها الحفاظ على الحياة الاجتماعية المنظمة .

- التكيف الثقافي والعملية الاجتماعية: يكتسب الفرد من خلالها العادات الفردية والخصائص العقلية التي تجعله صالحا وتمكنه من المشاركة في أوجه نشاطات الحياة الاجتماعية. (فرطقي و عزيزون، 2023، صفحة 28)

التكيف في علم الاجتماع: كثيرا ما نستعمل كلمة التكيف في علم الاجتماع حين دراسة تكون الجماعات وعلاقات الأفراد مع الجماعة، أو علاقة الجماعات الصغيرة مع بعضها أو مع الجماعات الكبيرة، فقبول الأفراد أو الجماعات (قبول الراضي أو قبول الخاضع) ما نقول به الجماعة الكبيرة أو تشير به هو عملية التكيف وقبول الطفل تدريجيا ما يطلب منه في البيت أو المدرسة تكيف وكذلك الأمر في تكيف المهاجر من بيئة اجتماعية أخرى جديدة عليه وأن عددا غير قليل من الدراسات الاجتماعية قد جعل من هذا التكيف موضوعا له حين اهتم بدراسة اللاجئين أو دراسة التميز العنصري". (غباري و أبو شعيرة، 2010، صفحة 21)

- ويقصد به تعديل السلوك وفقا لشروط التنظيم الاجتماعي وتقاليد الجماعة.

التكيف في علم النفس: دراسة الإنسان من حيث شخصية فريدة تعمل في شروط محيط، ولا تكون دراسة العناصر التي ينطوي عليها شخصية إلا نوعا من التجريد أو العزل المقصود يذهب إليه الباحث بغية الكشف عن جوانب الإنسان المختلفة". (غباري و أبو شعيرة، 2010، صفحة 21)

التكيف في علم النفس الاجتماعي هو: إشباع الفرد لحاجاته النفسية، وتقبله لذاته، واستمتاعه بحياة خالية من التوترات والصراعات و الاضطرابات النفسية واستمتاعه بعلاقات اجتماعية حميمة ومشاركته في الأنشطة الاجتماعية وتقبله لعادات وتقاليد وقيم مجتمعه". (2019، صفحة 570)

وفي تعريف آخر للتكيف: "تعديل السلوك أو تغييره لكي يجاري الكائن الحي التغيرات التي تحدث في البيئة" (قاضي و بوسالم، 2023، صفحة 587)

- يبرز هذا التعريف بأن التكيف يتم بأشكال مختلفة وعلى مستويات مختلفة، ويعتبر التكيف أساسيا لبقاء الكائنات الحية وتطورها على مر الأجيال، بحيث يضمن قدرتها على التكيف مع التغيرات المستمرة في البيئة والبقاء على قيد الحياة.

3. أبعاد التكيف:

هناك عدة أبعاد للتكيف نذكر منها:

1. البعد الشخصي النفسي: هو الحالة التي يكون فيها الفرد راضيا عن نفسه ولا يشعر بالكرهية أو الاشمئزاز أو السخط تجاه نفسه، وفي هذه الحالة يكون الفرد خاليا من التوترات والصراعات النفسية التي قد تتسبب في الشعور بالقلق والانزعاج بالقلّة وعدم الرضا عن الذات، ومن المكونات الرئيسية لهذا البعد من التكيف هو أن

الشخص يكون قادر على تحقيق رغباته المختلفة بطريقة مرضية وتكون متوافقة مع المعايير الاجتماعية، كما يلعب الضمير دورا مهما في هذا البعد حيث يعمل كسلطة داخلية تراقبنا وتواجهنا في نفس الوقت . فالتكيف يتحقق بإشباع حاجات الفرد ودوافعه، وهذا يعني أن التكيف يخفض من التوتر ويأتي ذلك عن طريق الاعتدال في الإشباع العام لا لدافع واحد أو حاجة واحدة على حساب دوافع أو حاجات أخرى. ويجب أن تميز هذا النوع من التكيف بالضبط الذاتي وتقدير المسؤولية حيث يرى "سميث" أن التكيف السوي هو اعتدال الشخص في إشباع متطلباته وليس في إشباع واحد من المتطلبات أو الحاجات على حساب حاجات أخرى، فالشخص المتكيف تكيفا سيئا أو ضعيفا هو الشخص غير الواقعي وغير المشبع و المحبط في إشباع دوافعه وحاجاته والذي يضحى باهتمامات الآخرين وذلك لإشباع حاجة حالية شديدة وملحة.

2. البعد الاجتماعي: هو قدرة الفرد على أن يعقد صلات اجتماعية راضية مرضية مع من يعاشرونه من الناس، صلات لا يغشاها الاحتكاك والشعور بالاضطهاد، ودون أن يشعر الفرد بحاجة ملحة إلى السيطرة أو العدوان على من يقرب منه أو برغبة ملحة في الاستماع إلى إثنائهم له، أو في استدرار عطفهم عليه، أو طلب المعونة منهم.

فالفرد ليس مجرد كائن حي إنساني يعيش في مجتمع، بل هو جزء لا يتجزأ منه، ويتعامل الأفراد في المجتمع مع عمليات التأثير والتأثر والمتبادلة، حيث يتشكل نمط ثقافي محدد بينهم، كما يتبعون مجموعة من النظم والقوانين والتقاليد والعادات والقيم وذلك بهدف حل المشاكل الحياتية وضمان استمرارية وجودهم بطريقة صحيحة نفسيا واجتماعيا .

3. البعد التكاملي: يتأسس هذا البعد على التكامل والتفاعل بين البعدين النفسي والاجتماعي، فالتكيف عملية ذات وجهين فهي تتضمن أن الفرد ينتمي إلى مجتمع بطريقة أكثر فعالية، وفي نفس الوقت يقدم المجتمع الوسائل لتحقيق الطاقة الكامنة من داخل الفرد لكي يدرك ويشعر ويفكر وينشط نشاطا خالقا ليوكب التغيير الحادث في المجتمع، وحيث أن الفرد والمجتمع يرتبطان معا في عالقة تبادلية تأثيرية، فلا يمكن تصور نظام منهما دون الآخر. (سابق و يحيوي، 2019، الصفحات 145-146)

4. عناصر التكيف:

إن التكيف عملية ديناميكية لتفاعل الفرد مع المحيط تستهدف إقرار التوازن بين الفرد من جهة والمحيط من جهة أخرى، فالعنصرين التي سوف نذكرهما يتفاعلا مع بعضهما البعض أثناء عملية التكيف فهما مهمان في الاستجابة مع الظروف المحيطة في بيئة العمل وهما كالتالي:

- المحيط النفسي الداخلي للفرد: يتضمن الفرد وما ينطوي عليه بناؤه النفسي من دوافع وخبرات وقيم وميول وعواطف وقدرات.
- المحيط الخارجي: نقصد به كل ما يحيط بالفرد من بيئة طبيعية. (الخالدي و العلمي، 2009، صفحة 43)

نستج مما سبق بأن عملية التكيف تتطلب تفاعل بين المحيط النفسي الداخلي للفرد والمحيط الخارجي، حيث يقوم الفرد بتحليل الظروف والتحديات المحيطة به ويقوم بضبط سلوكه ومواقفه ومعتقداته لتناسب الظروف الجديدة .

" فالمحيط النفسي الداخلي للفرد" يشمل جميع العوامل والمكونات التي تتعلق بالفرد نفسه ويعتبر القاعدة التي يقوم عليها التكيف، حيث يستند الفرد إلى معرفته وخبراته السابقة وقيمه الشخصية ومعتقداته في صنع قراراته وتكييف سلوكه مع المحيط الخارجي.

" أما المحيط الخارجي " يشمل العوامل الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والجغرافية والتكنولوجية، ويعتبر مصدرا مهما للمحفزات التي تؤثر على الفرد وتحدد سلوكه واستجابته، فهذه العوامل الخارجية المحيطة بالفرد هي العائلة والأصدقاء والعمل والثقافة والمجتمع ووسائل الإعلام والتكنولوجيا، والظروف الطبيعية مثل المناخ والبيئة الجغرافية.

5. العوامل المؤثرة في التكيف:

هناك العديد من العوامل المؤثرة في قدرة الأفراد والمجموعات على التكيف وتشمل:

• العوامل الداخلية المرتبطة بالفرد:

- إشباع الحاجات الأولية الفطرية البيولوجية:
- ويقصد بها بالحاجات الأساسية وهي ذات وظيفية حيوية تعمل على حفظ بقاء الفرد، حيث أنها ترتبط بالتكوين الفسيولوجي العضوي له مثل: الحاجة إلى الشراب والطعام، والحاجة إلى الملابس والمسكن والجنس والنوم .
- إشباع الحاجات الثانوية المكتسبة ويقصد بها الحاجات النفسية والاجتماعية، فهي تكتسب وتتعلم من البيئة وتتأثر بنوعية التنشئة الاجتماعية التي يمر بها الإنسان طول حياته، فإن كانت مبنية على أساس الفطرة فتعتبر الحاجات التي ذكرت سابقا عوامل ضرورية لحدوث عملية التوافق بين الفرد وبيئته فهي ذات وظيفية هامة تنظم إشباع الحاجات البيولوجية وتضبطها مثل الحاجة إلى الأمن الحاجة إلى الحرية والنجاح، بينما إذا كانت العوامل البيئية والاجتماعية حائلا مانعا بين الفرد وعدم إشباعه بالحاجات الثانوية، فهنا يحدث السلوك المنحرف وتظهر المشكلات والقضايا الاجتماعية كالجرائم والسرقات.
- معرفة الفرد لذاته وقدراته وإمكانياته: يعتبر شرطا أساسيا في التكيف، فيمكن أن تتناسب رغبة الفرد وطموحاته التي يحاول إشباعها مع القدرات والإمكانيات والاقتراب من الواقع وإمكانية التحقيق مع الرغبات.
- التقبل والرضا الذاتي: من أهم العوامل الرئيسية التي تؤثر في سلوك الفرد، حيث يلعبون دورا هاما ومبرزين القدرات والإمكانيات التي يتحلى بها الفرد مع تكيفه في حياته ونفسه والتوافق مع الآخرين .

- المرونة وعدم الجمود: فالفرد الذي يتأثر ويتقبل المثيرات الجديدة في حياته، حيث تصدر منه استجابات ملائمة نحوها، فيصبح أكثر توافقاً وتكيفاً مع بيئته الاجتماعية والعملية التي يعيش فيها.
- اكتساب العادات والمهارات الشخصية: يمكن حدوث التكيف الذي هو في الواقع محصلة ما مر به الفرد من تجارب وخبرات أثرت فيه بطريقة ما أو بأخرى، والتي أدت الفرد إلى كيفية إشباع حاجاته وتعامله مع الآخرين عن طريق شخصيته وعاداته المرسخة في ذهنه. (محمد عطية، 2001، الصفحات 12-13-14)

• العوامل الخارجية المحيطة بالفرد:

- الأزمات الاجتماعية والكوارث: إن الأزمات الاجتماعية والكوارث كحدوث تصدع اسري كالطلاق أو الموت، أو الكوارث الطبيعية كالزلازل والفيضانات، أو الإنسانية كالحروب وما ينتج عنها هي عوامل تؤدي إلى تغييرات سلوكية سيئة في حياة الأفراد والجماعات، بالإضافة إلى خلق اضطرابات تشمل الوظائف البدنية، النفسية والاجتماعية وقد تكون مؤقتة أو دائمة .

- وسائل الإعلام:

وتتمثل في مختلف وسائل الإعلام المسموعة والمرئية والمكتوبة، بالإضافة إلى العولمة والانترنت . (ملال، 2017، صفحة 60)

ومن خلال ما سبق يمكن القول بأنه بدون إشباع حاجات الفرد يؤدي إلى عدم التكيف مع واقعه المعاش، وقد يختلف تأثير كل عامل منها من شخص لآخر، وقد يتعين على الأفراد الاستشارة بشأن الظروف الفردية والتحديات التي يواجهونها لتطوير استراتيجيات التكيف الملائمة .

2. مفهوم التكيف المهني

تعددت التعريفات و تباينت حول التكيف المهني، يرجع ذلك إلى جملة الاهتمامات والاتجاهات الفكرية المختلفة والتي من بينها نجد ما يلي:

يعرف التكيف المهني بأنه: " قدرة الفرد على تقبل المهنة، وتقبل ظروفها، و الشعور بالرضا عن دورها في إشباع حاجاته، وتحقيق آماله وأهدافه بما يكفل سعادته، ويتيح حسن استغلاله لقدراته". (ملاص، 2015، صفحة 180)، يشير هذا التعريف أن التكيف المهني هو قدرة الشخص على التأقلم والتكيف مع مهنته بطريقة تجعله يشعر بالرضا والسعادة.

ويعرف أيضا بأنه: " الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته أو مهنته، فيصبح الفرد مهتما بوظيفته، و متكامل معها، من خلال طموحه المهني أو الوظيفي، وتحقيق الرضا التام عنها". (محمد مسرهد، 2023، صفحة 398). أي أنه شعور الفرد بالانسجام والارتباط القوي بين شخصيته و بين طبيعة عمله، ويشعر بأنه جزء لا يتجزأ منها.

ويعرفه سكوت (Scott) : " توافق الفرد مع بيئة عمله، فهو يشمل توافق الفرد لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل وتوافقه للمتغيرات التي تسيطر على هذه العوامل بمرور الزمن، وتوافقه لخصائصه الذاتية ". (صباح و سالم خلف، 2002، صفحة 395)

- يوضح هذا التعريف بأن تكيف الفرد مع بيئة عمله يشير إلى قدرته على التكيف والتأقلم مع العوامل المحيطة به في مكان عمله، ويتضمن هذا التوافق قدرة الفرد على التفاعل والتعاون.
- ويشير جاكوب **Jacobs**: " أنه عندما تعمل برامج التأهيل الفردية على تطوير المهارات المهنية للفرد المعوق فكرياً، وتعرف متطلبات التدريب والتشغيل، وتسهم في تدعيم برامج تطوير مستوى التكيف الشخصي والاجتماعي، وتسعى لاستخدام أنشطة لتحقيق أهداف مهنية وتشغيلية، فإنها تحقق التكيف المهني لذوي الإعاقة الفكرية". (بحراوي، 2021، صفحة 116).
- من خلال هذا التعريف نرى بأن برامج التأهيل الفردية إذا ما تم تطبيقها بشكل صحيح، فإنها تساعد الأفراد المعوقين فكرياً على التكيف والتفاعل الاجتماعي في بيئة العمل، وتمكنهم من تطوير مهاراتهم المهنية والاجتماعية .

كما يعرف بأنه: " توافق العامل مع جميع متغيرات العمل بما يبعث على الرضا المهني، ويتضمن ذلك رضا العامل وإشباع حاجاته وتحقيق طموحاته وتوقعاته مما ينعكس على إنتاجية وكفايته وعلاقته بزملائه و رؤسائه ومع بيئة العمل " (بديع محمود، 2001، صفحة 50)، أي أن توافق الفرد مع متغيرات العمل بحيث يشعر بالرضا المهني ويحقق النجاح والإنتاجية في العمل.

فالتكيف المهني هو القدرة على التكيف مع متطلبات البيئة المهنية والتغيرات والتحديات التي تحدث فيها، ويعتبر أحد السمات الأساسية التي يجب أن يتحلى بها الأفراد في المنظمة، فتحقيقه يعتبر من بين الأهداف التي تسعى المنظمة إلى الوصول إليه لما يمكن أن يحققه من مزايا، فتكمن أهميته فيما يلي:

- مساهمة التكيف المهني في زيادة مستوى الدافعية لدى الفرد العامل.
- التقليل من الصراعات التنظيمية وتناقل الإشاعات، كما يحافظ على التوازن والاستقرار داخل المنظمة وذلك على كافة المستويات التنظيمية .
- شعور الفرد بالانتماء للمنظمة مما يساهم في الرفع من مستوى الولاء التنظيمي .
- زيادة فعالية الاتصال و دينامية الجماعة، مما يسهل سيرورة مختلف العمليات كما يحفز الفرد العامل على تحسين مستوى أدائه، حيث ينعكس ذلك على الإنتاج كما ونوعاً .
- شعور الفرد العامل بالراحة والتوازن النفسي مما ينعكس ذلك على صحته الجسمية و النفسية والعقلية كما يساهم ذلك في بناء علاقات سوية تسودها المحبة و التعاون والتفاهم بين مختلف مستويات المنظمة.

- مساهمة التكيف المهني في زيادة مستوى الالتزام اتجاه المهام والمسؤوليات، كما يقلل من نسبة الغيابات وحوادث العمل، ويضع حد لمختلف المعوقات الشخصية، الاجتماعية والمهنية المرتبطة بسوء التوافق النفسي، الاجتماعي والمهني.
 - ارتفاع مستوى الرضا لدى العامل مما يؤدي ذلك إلى قبول الأهداف التنظيمية والعمل على تحقيقها. (سناني و بوعطيط، 2022، صفحة 18)
- نستنتج بأن التكيف المهني مهم لتحقيق أهداف المؤسسة وتلبية احتياجات المجتمع، مما يعزز الفعالية والكفاءة ويساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للموظفين للحفاظ على مسؤولية المؤسسة.

3. أبعاد التكيف المهني

يعتبر التكيف المهني أمراً حيوياً في العمل، حيث يتطلب بيئات العمل المتغيرة والديناميكية قدرة العمال على التأقلم والتكيف، حيث يرى (عادل أمين) بأن تحقيق التكيف للعامل يمكن الاستدلال عليه من بعدين أساسيين وهما:

أ. الرضا العام Overall Satisfaction:

الرضا كمفهوم يستعمل للتعبير عن إحداث تولد الشعور ذاتياً بالارتياح أو اللذة، والذي يمكن أن يوصف من طرف الفرد الذي يشعر به لكن لا يمكن ملاحظته مباشرة من طرف فرد آخر من الخارج، وقد يتحدد بمقدار الاشباع التي يحصل عليه العامل والتي تكون وظيفته هي مصدرها الأساسي، وبذلك تتكون رضا العدالة المتولدة عن مشاعر إدراك الفرد، بأن العوائد التي يحصل عليها من عمله تعتبر عوائد عادلة . (عادل أمين، 2010، صفحة 67)

حيث يتضمن الرضا:

- تقبل العمل بشكل عام.
- تقبل العامل الظروف البيئية في العمل.
- تقبل العامل لطريقة الإشراف.
- تقبل العامل لطرق التسيير و الإدارة.
- رضا العامل عن الأجر وعن ساعات العمل.
- تقبل العامل لنوع العمل وأهميته وكفايته. (مهمل و مخلوف، 2023، صفحة 128)

ب. الإرضاء Satisfactorines:

ويعبر عنه بمدى كفاءة العامل وأهليته للعمل وكفايته بالطريقة التي يقدره بها رؤسائه وزملائه، وهي التي يعبر عنها سلبياً بتغيب العامل وتأخره عن مواعيد العمل والحوادث وعدم استقراره في العمل وهي التي يعبر عنها إيجابياً بتوافق قدراته ومهاراته مع مطالب العمل ومقتضياته. (عادل أمين، 2010، صفحة 69)

يتضح مما سبق أن المظهر الأساسي للتكيف المهني هو حالة الرضا عن العمل بصورة إجمالية من جميع الأوجه، وعن ما يحيط بالعامل من مؤثرات بحيث يشعر بالأمن وتحقيق رغباته، ويأتي الرضا في العمل

نتيجة التوفيق بين فكرة الفرد عن ذاته وتقديره لقدراته، وتكيفه مع ظروفه الشخصية إلى جانب الدور المهني الذي يقوم به والذي يساهم في تحقيق طموحاته، فقد تحدث في بعض الأحيان عدم توافق بين الفرد وبيئته العملية، مما يجعله غير راض عنها وغير مرضي عنه .

نستج من هذه الأبعاد بأنها ركزت على الرضا بشكل كلي للعامل وعن ما يحيط به من مؤثرات بحيث يشعر بالأمن والارتياح، لكن هناك جانب مهم ألا وهو " التطوير المهني " فهو عملية تطوير وتحسين مهارات ومعرفة الشخص في مجال عمله، و يعتبر جزءاً أساسياً من التكيف المهني، فيشير إلى الاستعداد للتطور والنمو المستمر والتحسين في بيئة العمل، ويهدف إلى تعزيز قدرات الفرد ومعرفته بغية تحقيق التميز والنجاح.

4. أنواع التكيف المهني

يتخذ التكيف المهني شكلان أساسيان يقوم عليهما هما:

1. التكيف الإيجابي:

وهو التكيف الذي يؤثر فيه الفرد على البيئة وبالتالي فهو يعتبر موقفاً إيجابياً بالنسبة إليه، هذا مما يدفعه إلى أن يجد حريته في تطبيق آراءه وأفكاره. (زعوب، 2011، صفحة 70)

نستج من هذا التعريف بأن التكيف الإيجابي أن يكون الفرد قادر على تحقيق أهدافه والتغلب على الصعاب التي يواجهها في بيئته، ويمكن للفرد أن يحقق ذلك من خلال تغيير سلوكه ليتكيف مع الظروف المحيطة أو عن طريق تعديل الظروف نفسها لتلبية رغباته واحتياجاته .

2. التكيف السلبي:

وهو التكيف الذي تلعب فيه البيئة أو الوسط الطبيعي تأثيراً كبيراً على الفرد، وهذا ما يؤدي بالفرد إلى ضرورة الامتثال لأوامر البيئة ونواهيها حتى وإن كانت تتنافى مع آراءه وأفكاره ورضاه . (زعوب، 2011، صفحة 70)، ومن هنا نلاحظ بأن التكيف السلبي يشير إلى عدم قدرة الفرد على تلبية احتياجاته ورغباته بطريقة ترضيه وترضي الآخرين، بمعنى آخر أنه عدم قدرة الفرد على تلبية احتياجات الفرد ورغباته بشكل يرضيه لكنه يستمر في عمله ويتعايش مع مختلف المواقف التي تصادفه . لذلك يلزم على الفرد أن يشارك في أنشطة مستمرة تهدف إلى التفاعل مع هذه التغيرات والظروف بهدف تحقيق الرضا والالتزان، فيمكن أن تشمل هذه الأنشطة على تطوير مهارات جديدة، وتعزيز العلاقات الاجتماعية والصحية.

5. مظاهر تحقيق التكيف المهني

تتجلى مظاهر التكيف المهني في السلوكيات والممارسات التي يتبناها الأفراد في مجالات عملهم لتحقيق التوافق والنجاح في بيئة العمل، وفيما يلي بعض المظاهر التي حددها " محمد بالربيع ":

1. الرضا عن المؤسسة:

يتضمن تكيف الموظفين مع ظروف العمل في المؤسسة، إلى جانب صفاتها العامة الأخرى فإن التكيف بالنسبة لبعده المؤسسة يشمل مظهرين وهما: الرضا عن العمل في المؤسسة ثم الرضا عن صفاتها العامة، بينما

يتضمن عدم التكيف مع البعد المذكور مظهرين رئيسيين أيضا وهما: عدم الرضا عن المؤسسة عامة وعدم الرضا عن ظروف العمل فيها، فتهدف الدولة إلى تطوير مؤسساتها الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، حيث تحتاج إلى زيادة الإشراف والرقابة لتجنب النقائص، وهذا ما يتطلب من المؤسسة تشجيع مشاركة الموظفين في تحسين ظروف العمل والتعاون مع الإدارة، ولذلك فالأسلوب الديمقراطي يمكن أن يساهم في تطوير المؤسسة وتحسين ظروف ونظام العمل .

2. الرضا عن الإدارة والإشراف:

من مظاهر الرضا عن الإدارة التعاون مع أعضائها وتنفيذ تعليماتها دون مقاومة، لهذا ينبغي على الإدارة معرفة احتياجات ومتطلبات العمال، أي ينبغي على الإدارة أن تتجهج الأسلوب الديمقراطي بتعاملها مع كافة العاملين بالمؤسسة، وتزويدهم بكل التغيرات والتطورات التي تحصل داخل المؤسسة وذلك بفسح المجال لكل العمال للمشاركة الفعلية في تطوير المؤسسة وتهم كل مشاكلها. وهذا بدوره يعكس عملية الإنتاج الفعلي والتكيف، سواء مع العمال أنفسهم أو مع الإدارة.

3. الرضا عن الأجر:

لا يخفى على أحد ما للأجر من تأثير واضح على تكيف العمال، باعتباره الدلالة النفسية و الاجتماعية فالأجر يعتبر وسيلة لإشباع الحاجات المادية بنوع خاص بالإضافة إلى تحقيق هدف كسب المعيشة، فتحقيق رفح المستوى المادي للعمال، بإشباع رغباتهم، وفق احتياجاتهم الاقتصادية، يؤدي إلى إقناعهم بعدالة تصرفات الإدارة وأنها تخدم الصالح العام والأفراد، ويتأثر ذلك بتوعية العمال وشرح القوانين والتشريعات العمالية الخاصة بدفع الأجور وإشراكهم في إصدارهم، بحيث تتناسب مع الالتزامات الاقتصادية وتعديلها تماشيا مع تكاليف المعيشة وأسعار السوق، والعمل على إيجاد طرق سليمة لرفع الأجور تعتمد على القيم الخلقية التي يقرها المجتمع.

4. الرضا عن محتوى العمل:

لجعل عملية التكيف المهني ناجحة لدى العامل، ينبغي أن يتميز العمل بطابع إنساني وتحديث المؤسسة بالآلات العملية والتقنية المتطورة، فإدخال التقنيات الحديثة في العمل يساعد على تخفيف الجهد والتعب، ويساعد على القيام بالعمل بطريقة سهلة تجنبها لأخطاء والحوادث وزيادة الإنتاج وتلبية حاجات الأفراد وهذه العوامل تعطي محتوى العمل طابعا إنسانيا جديدا باعتبارها عوامل جذب لكافة العمال نحو التكيف الملائم ونحو كل ما يقومون به .(بالرابع، 2010، الصفحات 174-175-176)

5. الرضا عن التكوين المهني:

يولي علم النفس العمل اهتماما بالغا للتكوين ووسائله فيعتبره وسيلة من وسائل تنمية المهارات الفنية والإنسانية من أجل رفح توافق العامل لعمله وتسهيل تكيفه لمحيط العمل، وتزداد أهمية التكوين كاستثمار أصيل بالنسبة للدول النامية التي تواجه مشكل التصنيع الكاسح والمتزايد.

6. الرضا عن فرص الترقى:

توصلت الأبحاث الإحصائية في الدول النامية إلى أن نسبة كبيرة من العمال لم تستند من فترات تدريبية ولم تتاح لها فرص التنمية والترقية، لذا يتعين الاهتمام بتعزيز هذا النشاط المهم، خاصة وأن المؤسسات المختلفة تتوفر على إمكانيات ووسائل التدريب اللازمة، يجب على مستوى حماسة العمال ومعالجة تجارب الفشل بين المبتدئين، وكذلك تنظيم دورات تدريبية للمشرفين لتعلم مهارات التدريب واستخدامها عند الضرورة مثل توفير الدعم والتشجيع والحفاظ على مستوى الطموح المناسب والتحلي بالصبر.

باختصار يجب تعزيز فرص التطوير والتدريب للعمال في الدول النامية، وتوفير دورات تدريبية للمشرفين لتعلم مهارات التدريب، فهذا سيساهم في رفع مستوى الإنتاجية وتحقيق التطور والتقدم في المجتمع.

7. الرضا عن جماعة العمل:

أكدت معظم النظريات عمى وجود شعور مشترك بين أفراد الطبقة الواحدة كما حددت العديد من نتائج الدراسات العوامل المسببة لزيادة الرضا عن العمل، كتشابه الأخلاق والقيم، حيث يغلب عليها النمط المشترك الذي يتطلب تعاون عدة عمال في نشاط واحد.

8. الرضا عن مدة الخدمة:

نظرا لأهمية الخبرة في العمل وتأثيرها على إمكانيات التكيف واكتساب آليات القبول بينت نتائج دراسات علم النفس العمل، إن العامل يمر بمراحل في حياته المهنية، فالعامل الذي مارس العمل لمدة أطول يكتسب سلوك يجعله أكثر استعدادا للتكيف عكس العامل الجديد، ذلك لأن الإقضية لها أثر على مهارة العامل وهي من تساهم في تحقيق التكيف المهني.

9. الرضا عن العلاقات النقابية:

للنقابة دور في المجتمع فالنشاط النقابي أثاره ايجابية على العاملين تتمثل في تعبئة العمال للنضال والنهوض بالاقتصاد الوطني وتطبيق خطط التنمية، وبناء المجتمع الجديد، كما أنها تدافع عن حقوق العمال وتعمل على تطبيق قوانين العمل وتعكس احتياجاتهم وتحل المشاكل الخاصة بالعمل.

10. الرضا عن العلاقات الخارجية:

للعلاقات الخارجية تأثير على التكيف في العمل سواء كان مصدرها الحياة الأسرية أو العلاقات الاجتماعية، خاصة المشاعر الموقفية الإيجابية أو السلبية.

11. الرضا عن الإسكان العمالي:

اهتمت دراسات عديدة بموضوع توفير السكن للعمال قصد تحقيق تكيفهم الاجتماعي، وإلزام الإدارة بتوفير سكن للعمال قرب أماكن للقضاء على مشاكل التأخر أو الغياب، وتوفير الجيد الذي ينعكس على إنتاجية العمل.

12. الرضا عن الحالة الأسرية:

أثبتت بعض الدراسات أن تأثير الحالة الأسرية للعامل على عملية التكيف والرضا عن العمل، فكلما زادت الالتزامات الأسرية كلما زادت مشاكل التكيف وقل الرضا.

13. الرضا عن الموطن الأصلي:

توضح الدراسات العديدة التي ناقشت مسألة تكيف العمال أن عامل الهجرة يلعب دوراً مهماً في ظهور العديد من المشاكل السلوكية والاجتماعية، ويتزايد تأثيره بشكل خاص في الدول النامية التي تواجه تحدي التوافق بين القيم التقليدية والقيم المدنية المتحضرة، كما تعكس هذه المشاكل التي يواجهها العمال في عملية التكيف مع أساليب العمل المنظمة والمعقدة .

وتؤثر الظروف الاختلاف في المواطن الأصلي على عملية التكيف بالنسبة للعاملين وخاصة عند الانتقال من بيئة ريفية زراعية إلى بيئة حضرية صناعية حيث يواجه المهاجرون صعوبة في اعتماد عادات وقيم الثقافة الجديدة، مما تنشأ صراعات في القيم تؤثر في عملية التكيف والإنتاج . (بالرابع، 2010، الصفحات 178-186)

6. العوامل المؤثرة في التكيف المهني

هناك عوامل عديدة ومتنوعة لها تأثير على تكيف العمال مع ظروف عملهم وهي عوامل ذاتية وأخرى موضوعية، ويمكن الإشارة إلى البعض من هذه العوامل في النقاط التالية:

1. العوامل الذاتية:**✓ الاقتناع بجدوى العمل:**

يعتبر التساؤل عن طبيعة العمل والفوائد المرجوة منه، من أوائل التساؤلات التي يطرحها الفرد عند تفكيره في القيام بعمل معين، وذلك أن الفرد لا يقوم بنشاطات معينة بمحض إرادته، إلا إذا كان يسعى إلى إشباع حاجات معينة من خلالها.

✓ تطابق طبيعة العمل مع مبادئ الفرد ومعتقداته:

تأثير الميول الثقافية والمعتقدات الدينية للأفراد على سلوكهم و أدائهم في المؤسسات، ويختلف بناء على الاختلافات الفردية والبيئات والمجتمعات التي ينتمون إليها، فلكل فرد شخصية فريدة تميزه عن الآخرين، وهذه الشخصية تتألف من مجموعة من الخصائص والصفات النفسية التي تحكم تفاعله مع العمل والبيئة المحيطة به، فمؤهلات الفرد الفنية هي الخبرات والمعارف والمهارات الفنية التي يمتلكها، وتمكنه من تنفيذ عمله بشكل متقن، تعتبر هذه المؤهلات الأساسية للأفراد بالإضافة إلى قدراتهم الذهنية والجسمية وتستخدم كمعيار لتعيين المهام الوظيفية داخل المؤسسات .

✓ التسلية:

تعتبر التسلية من العوامل النفسية المؤثرة في اتجاهات العمال نحو عملهم ونحو بيئتهم الاجتماعية فهي تساعد على التخفيف من الملل أثناء العمل وتجعل الوسط الاجتماعي أكثر مرحا وترفيها، مما يساعد على انسجامهم مع الوسط الاجتماعي للعمل وتقبلهم لظروفه ويزيد في ارتباطهم به.

✓ الشعور بالرضا المهني:

يتمثل الرضا المهني في تقبل الفرد لعمله وتمسكه به باعتباره النشاط المفضل لديه، وذلك نتيجة تطابق هذا العمل مع ميوله وحاجات هو اتجاهاته، ويعتبر رضا الفرد بعمله شرطا أساسيا لتوافقه مع عمله.

2. العوامل الموضوعية:

✓ وحدة التعليمات:

هي الأوامر والقرارات التي يصدرها المشرفون في المؤسسات لتوجيه أعمال المستخدمين وتحديد كيفية أداء مهامهم، وعلى هذا تعتبر وحدة التعليمات عاملا مؤثرا في توجيه وتوافق المستخدمين مع مهامهم، فإذا كانت المصادر المختلفة للتعليمات تتعارض وتتناقض، فقد يشعر المستخدم بالحيرة والارتباك اتجاه عمله و اتجاه رؤسائه.

✓ وضوح المهمة:

تحديد مهام أفراد المؤسسة بشكل واضح يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة ويمنع تداخل الصلاحيات وحدوث اضطراب في سير الأعمال.

✓ نجاح المؤسسة:

يعني قدرتها على تحقيق أهدافها وأداء مهامها بشكل كامل، ويعتبر نجاح المؤسسة كذلك من العوامل المساعدة على ارتباط العمال بمهامهم الوظيفية، ذلك أن نجاح المؤسسة وارتفاع سمعتها على نطاق واسع مثلا يجعل الموظفون فيها يثقون في قدرتها على تمكينهم من إشباع حاجاتهم وتحسين ظروفهم وهذا ما يحفزهم على الالتزام بالمؤسسة والاهتمام بمهامهم ويعزز ثقتهم، خاصة إذا كانوا يعتقدون أن النجاح سيعود عليهم بالفائدة .

✓ اهتمام إدارة المؤسسة بمشاكل العمال:

يعتبر اهتمام إدارة المؤسسة بمشاكل العمال فيها واعتنائها بهم من العوامل التي تحثهم على الاعتناء بمهامهم، فعندما يتأكد العمال من اهتمام إدارة المؤسسة بشؤونهم وعملها على حل مشاكلهم تزداد ثقتهم فيها ويميلون إلى الاعتناء بأعمالهم.

✓ العلاقة الحسنة مع زملاء العمل:

العلاقات الاجتماعية بين أعضاء فرق العمل داخل المؤسسة وأساليب التعامل بينهم يلعبان دورا هاما في تحقيق التوافق بينهم وفي تكيفهم مع بيئتهم الاجتماعية ومهامهم، والانسجام والتعاون بين العمال يساعدهم على التأقلم مع ظروف العمل وتعزيز بيئتهم الاجتماعية.

✓ العلاقة الحسنة مع المشرفين على تسيير المؤسسة:

تعتبر العلاقة بين العمال والمسؤولين على تسيير المؤسسة كذلك من العوامل المؤثرة في توافق العمال مع مهامهم.

✓ كفاءة المسؤولين:

قد لوحظ أيضا أن قلة كفاءة وخبرة المشرفين على تسيير المؤسسة كثيرا ما تجعل العمال يميلون إلى عدم الثقة في توجيهاتهم، وبالتالي التذمر وعدم الرضا على الوضعية التي آلت إليها مؤسساتهم .

✓ تماسك الجماعة:

يعتبر تماسك جماعات العمل المتمثل في ترابط العمال وتفاهمهم وتضامنهم وتطابق اتجاهاتهم، كذلك من العوامل المساعدة على تحقيق التوافق الاجتماعي بينهم وتمكينهم من التكيف مع ظروف العمل ومحيطه. (مهمل و مخلوف، 2023، الصفحات 137-138-139)

مما تقدم نستخلص من خلال العوامل التي تؤثر في التكيف يجب أن يتم توفير بيئة عمل مناسبة وداعمة للعمال حتى يتمكنوا من التكيف بشكل جيد مع متطلبات العمل، وتحقيق أداء مرتفع ورضا عن العمل الذي يقومون به .

7. النظريات المفسرة للتكيف المهني

هناك العديد من النظريات المفسرة للتكيف المهني التي تحاول تفسير كيفية حدوثه ومساعدة الأفراد على التكيف في بيئات العمل، فيما يلي عرض لبعض النظريات:

1. نظرية العلاقات الإنسانية في العمل Human relations theory in action:

تأسست على يد عالم الاجتماع الأمريكي "إلتون مايو" حيث اكتشفت أهمية العلاقات الإنسانية من خلال البحوث التي قام بها حول دافعية العمل والتي دامت حوالي 9 سنوات من عام 1924-1932 بمصنع هاوثورن الشركة الغربية للكهرباء بعد أن استتجت به إثر الانخفاض المدهش لمعدل إنتاجها وما نتج عنه من آثار عملية على العمال كالتذمر والاستياء وعدم الرضا رغم كون الشركة لا تعاني من المشاكل المالية، فقام "إلتون مايو" خلال دراسته بإدخال تغييرات على الظروف المادية كشدة الضوء الحرارة، فترات الراحة وحتى سلم الأجور لمعرفة مدى تأثيرها على الإنتاج، فازداد إنتاج العمال وأخذ وتيرة استمرار للتحسن رغم سوء ظروف العمل وكانت النتيجة أنه اكتشف بأن إنتاجية العمال تزداد عندما يركز عليهم انتباه خاص وان ارتفاع الإنتاج لا يرجع إلى الظروف والدوافع الخارجية بقدر ما يرجع إلى ارتفاع الروح المعنوية .

الخلاصة هي أن كفاية العامل الإنتاجية تتوقف بحد كبير على معنوياته، أي شعوره نحو عمله وظروف العمل والجماعة التي يعمل معها ونحو رؤسائه فإن ذلك سيؤثر إيجابا على أدائهم وتحفيزهم لبذل المزيد من الجهد في العمل، وبالتالي فإن العلاقات الإنسانية في المؤسسات تلعب دورا هاما في رفع الرضا المهني لدى العمال وتحفيزهم للعمل بشكل أفضل ومساعدتهم على تحقيق رغباتهم مما يضمن لهم تنمية التكيف المهني. (حاروش، 2016، الصفحات 122-123).

من خلال ما سبق نستنتج بأن نظرية العلاقات الإنسانية تعتبر جزءاً هاماً في فهم التكيف المهني، وتعتقد النظرية أن العلاقات المهنية الصحية الداعمة تلعب دوراً هاماً في تحقيق التوازن والرضا الوظيفي والانتماء المهني والإبداع في مجال بيئة العمل، علاوة على ذلك تركز على أهمية العنصر البشري في بيئة العمل وتهدف إلى تنسيق جهود الأفراد المختلفين وخلق جو عمل محفز لهم، وترتكز على أساليب السلوك الإنساني وتسعى لتحقيق أهداف العاملين و المؤسسة في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والنفسية .

2. نظرية العاملين (العوامل الدافعة الصحية) Two-factor theory:

إن إنجاز العمل والاعتراف بقيمته وكذا التقدير من الزملاء والرؤساء، إلى جانب الترقّي الوظيفي، هي مبعث لمشاعر السعادة والرضا عن العمل، تلك هي النتائج التي خلص إليها عالم النفس "هيرزبرج" في دراسته لدوافع العاملين ورضاهم، ومراجعة اتجاهاتهم غي الولايات المتحدة الأمريكية، مفادها أن للإنسان مجموعتين من الحاجات أطلق على الأولى منها اسم العوامل الصحية الوقائية وتشمل أنظمة إجراءات التنظيم والإشراف وطرقه والعلاقة مع الزملاء والرؤساء إضافة إلى ظروف العمل الملائمة والضمانات في العمل، وهي تتشابه مع حاجات المستويات السفلى لهرمية "ماسلو"، وتوفرها يؤدي إلى حياد الاستياء وعدم توفرها يؤدي إلى عدم الرضا، أما المجموعة الثانية فأطلق عليها اسم العوامل الدافعة فهي تشمل الإنجاز والاعتراف والتقدير من الزملاء والمسؤولية، وتتشابه هذه العوامل مع حاجات المستويات العليا في هرمية "ماسلو"، وعدم توفرها يؤدي إلى حياد الرضا وتوفرها يؤدي إلى الرضا. (سرار، 2010، صفحة 05)

وبناء على تلك المعطيات نرى نظرية العاملين من أهم النظريات في ميدان محفزات العمل وهي مرتكزة على حقيقة بأن الفرد لديه نوعين من الحاجات (النمو من الناحية النفسية، تجنب الألم)، وترتكز على تحسين التكيف المهني والصحة العامة للأفراد في بيئة العمل فيمكن اعتبارها أداة قوية لفهم وتحسين تجربة العمل والصحة المهنية للأفراد في المنظمات.

3. نظرية التدرج الهرمي لأبراهام ماسلو Maslow's hierarchy theory:

يعتبر "أبراهام ماسلو" أحد الرواد الأوائل العاملين في حقل الدافعية والحاجات الإنسانية، بحيث تعتبر نظرية سلم الحاجات "لماسلو" من المساهمات الرائدة في فهم الدافعية بوضعها تقسيم للحاجات الإنسانية، و باعتبارها مصدراً للدافعية ومحركاً للسلوك الإنساني وفق تدرج هرمي، وعليه تقوم النظرية على مجموعة من المبادئ الرئيسية:

- أولاً: الإنسان كائن يشعر باحتياج لأشياء معينة وبشكل مستمر، وهذا الاحتياج يؤثر على سلوكه بخلق التوتر، الأمر الذي يؤدي بالفرد إلى الرغبة في إنهاء حالة التوتر هذه من خلال السعي للبحث عن إشباع الحاجة، وبالتالي فالحاجة الغير مشبعة هي التي تؤثر في السلوك، في حين أن الحاجات التي تم إشباعها لا تحرك ولا تدفع السلوك الإنساني
- ثانياً: تترتب الحاجات في هرم يبدأ بالحاجات الأساسية اللازمة لبقاء الإنسان وتندرج في سلم يعكس مدى أهميتها أو ضرورتها، من حاجات بدائية إلى حاجات سامية.

- ثالثاً: يتقدم الإنسان في إشباعه للحاجات بدءاً بالحاجات الأساسية (الحاجات الفسيولوجية) ثم يصعد درجات الهرم للانتقال لحاجات الأمان، فالحاجات الاجتماعية، ثم حاجات التقدير، وأخيراً حاجات تحقيق الذات .

- رابعاً: إن الحاجات الغير مشبعة لمدة طويلة، قد تؤدي إلى توتر حاد قد يسبب آلام نفسية يؤدي الأمر إلى استعمال العديد من الوسائل الدفاعية كردود فعل يحاول من خلالها الفرد مواجهة حدة التوتر. (بغول و عطوي، 2017، الصفحات 12-13)

وحسب نظرية "ماسلو" فإن الحاجات الأساسية للإنسان تكون على شكل هرم في قاعدته الحاجات الفسيولوجية والتي اعتبرها "ماسلو" أقوى الحاجات التي يسعى الفرد إلى إشباعها على اعتبار أنها حاجات أكثر أهمية وضرورية وكلما أشبعت حاجة معينة، تطلع الفرد إلى إشباع حاجة أكثر أهمية منها، بحيث وأنه يفترض حسب هذه النظرية أن للفرد عدة حاجات متفاوتة من حيث الأهمية حسب نظرة خبراء التسويق، وعليه فالحاجات حسب نظرية "ماسلو" هي دوافع وغرائز توجد لدى الفرد وتحتاج إلى إشباع وتحقيق وهي متفاوتة من حيث الأهمية والضرورة. (بصيلة، 2021، صفحة 622)

فاقتراح "ماسلو" خمس فئات للحاجات مرتبة من القاعدة إلى القمة في شكل هرمي وكانت هذه الحاجات على النحو التالي:

- **الحاجات الفسيولوجية (Physiological Needs):** تعد هذه الحاجات المحور الأساسي و الرئيسي الذي تنطلق منه نظرية "ماسلو"، وإشباعها ضروري للحفاظ على بقاء الفرد، و يختص هذا النوع من الحاجات بأنها فطرية يشترك فيها جميع الأفراد، مثل الأكل والشرب والنوم والجنس .
- **حاجات الأمان (Safety needs):** وهي الحاجة إلى الاستقرار والمادية والتحرر من الخوف والقلق الطمأنينة على نفسه وعلاقاته و تولد لديه الرغبة إلى الإنجاز الذي يقوده إلى مضاعفة الجهد.
- **حاجات الحب والانتماء (Love and belonging Needs):** مثل الرغبة والقبول من الآخرين وتبادل الصداقات.
- **حاجات التقدير والمكانة:** مثل الثقة بالنفس والإنجاز والقدرة.
- **الحاجة لتقدير الذات (Self- Actualization needs):** مثل التعبير عن الذات والقدرة على الإبداع والابتكار. (المصري و عامر، 2014، صفحة 104)

نستج مما سبق بأن نظرية التدرج الهرمي "لماسلو" بأن الأفراد لديهم مجموعة من الاحتياجات الأساسية التي تنظم تصرفاتهم الموجودة ويعملون على تلبيتها في المستويات الأدنى أولاً قبل أن ينتقلوا إلى تلبية الاحتياجات الموجودة في المستويات الأعلى، فعندما يتم تلبية الاحتياجات الأساسية يصبح الفرد قادراً على التوجه نحو تحقيق الاحتياجات الأعلى مثل الانتماء والاحترام الذاتي وتحقيق الذات، وإن كان العمل الذي يقوم به الفرد يشبع حاجاته فيكون راض عن وظيفته، أما إذا أشبع العمل بعض حاجاته فإنه يكون غير راض عن عمله.

إن تطبيق نظرية التدرج الهرمي "لماسلو" على التكيف المهني يعني أن الأفراد سيعملون على تلبية الاحتياجات المهنية والتطلعات في سياق العمل بنفس الطريقة التي يعملون بها على تلبية الاحتياجات الشخصية الأساسية، فعلى سبيل المثال قد يكون لديهم احتياجات للامان المهني مثل الحصول على وظيفة مستقرة ومريحة والحماية من التهديدات المهنية، فقد يسعون لتلبية احتياجات المودة والانتماء المهني من خلال بناء علاقات جيدة مع الزملاء في بيئة العمل والتحسين في التواصل والتعاون، وبمجرد تلبية تلك الاحتياجات قد يسعون لتحقيق الاحترام المهني والتطوير الشخصي لتحقيق الانجازات المهنية والتقدم في مسارهم المهني .

4. نظرية منيسوتا Minnesota theory:

تعتبر نظرية "منيسوتا" من أهم النظريات التي اهتمت بعنصري التوافق "الرضا و الإرضاء، حيث قامت جامعة "منيسوتا" بأمريكا بإصدار كتب عن التوافق المهني قام بإعداده أساتذة بها حيث قسموا التكيف المهني إلى الرضا عن العمل، الروح المعنوية واتجاهات العمال، دوافع العمال، والمحكات السلوكية(الحوادث، الجزاءات) (والصلاحية المهنية .

وتتلخص بحوث أساتذة هذه الجامعة في أنه:

- يمكن الاستدلال على التكيف المهني من عاملين: هما الرضا Satisfaction والإرضاء "Satisfactorines، حيث يتضمن الرضا تقبل العمل بوجه عام وتقبل العامل لظروف العمل من إشراف وزملاء وإدارة العمل وأحوال العمل وساعات العمل والأجر ونوع العمل، ونرى أن ذلك كله أي رضا العامل يتضمن إشباع حاجاته، أما الإرضاء فيعبر عنه بمدى كفاءة العامل وأهليته وكفايته وبالطريقة التي يقدره بها رؤساءه و زملاؤه في العمل، وهي التي يعبر عنها سلبيا بتغيب العامل وتأخره عن مواعيد العمل والحوادث التي تقع منه أو يقع فيها وعدم استقراره في العمل، وهي التي يعبر عنها إيجابيا بتوافق قدراته ومهاراته مع مطالب العمل .
- الفروق بين الفرد و الآخرين لها دلالة وأهمية.
- يستلزم التكيف المهني بعض الوقت لحدوثه، فالواقع أن سنوات عمل الفرد تكون في مجموعها الفترة التي تستغرقها عملية التكيف ويلاحظ أن الرضا والإرضاء قد تتفاوت بالنسبة للفرد الواحد على مر الأيام، ولهذا فقد تكون هناك دورات من الإشباع وعدم الإشباع ودورات الإرضاء في التاريخ المهني للفرد، وقد تكون التغيرات التي قد تطرأ على النواحي الإشباع و الإرضاء من أهم صور التكيف المهني.
- قد تختلف أنماط التكيف المهني، فالمحاكاة ذات الدلالة قد تختلف من مهنة لأخرى، كما قد يختلف نمط العلاقات المتداخلة في المحاكاة نفسها من مهنة لأخرى.
- يتأثر التكيف المهني بعوامل السن والجنس ومستوى التعليم والتدريب ونمط الشخصية والتكيف خارج نطاق العمل، ولذا فإنه يبدو من المعقول أن درجة الإشباع والإرضاء تعكس درجات مختلفة من التكيف المهني بالنسبة لاختلاف السن والجنس ومستويات التعليم والتدريب وغيرها، ولذا يجب أن نضع في اعتبارنا هذه النواحي حتى نفهم ناحية التكيف المهني على حقيقتها .

- العوامل المرتبطة بالرضا عن العمل هي الأجر، الزملاء في العمل، الشعور بالأمن الإدارية، فرص الترقى.
 - يمكن فهم اتجاهات العمال في نطاق علاقاتهم بالمحاكاة السلوكية، والحوادث.
 - الوسائل التي تستخدم في قياس التكيف المهني هي: الرضا المهني، قياس الاتجاهات، والروح المعنوية، قياس الطموح، قياس الاستعدادات والقدرات، قياس الميول، قياس الصلاحية للعمل استبيان عن التاريخ المهني. (حز الله، 2010، الصفحات 187-188)
- نستج مما سبق بأن نظرية " منيسوتا " تهدف إلى بيان كيفية تكيف الأفراد مع متطلبات العمل وتحقيق الارتباط والرضا المهني، وتساعد في فهم التكيف المهني وتوفير إطار لتحليل رضا الفرد في العمل والنجاح المهني فالنظريات التي تفسر التكيف المهني لتي ذكرناها سابقا فسرت متغير التكيف المهني، فهي في مجملها اهتمت بجانب أو أكثر من الجوانب العمل مثل: الناحية المادية، أو مكانة الوظيفية، أو العلاقة مع الزملاء والمشرفين، و الرضا و الإرضاء ظروف العمل و هي كلها عوامل مؤثرة على التكيف المهني سواء كانت ذاتية أو موضوعية خارجة عن إرادة الفرد.

مجمل النظريات تكمل بعضها البعض في تفسير عناصر التوافق المهني و قد كانت نظرية " منيسوتا " أكثر النظريات للتكيف المهني وضوحا التي أعطت أهمية لقياس التوافق المهني من خلال الاستدلال عليه من عنصري الرضا و الإرضاء.

8. معوقات التكيف المهني

تعد معوقات التكيف المهني أمرا مهما يواجهه الأفراد في بيئة العمل، فعندما يحاول العامل التكيف مع التغيرات والتحديات في الحياة المهنية قد يواجه بعض العقبات التي تؤثر سلبا على قدرتهم على التكيف والنجاح، فتنوع هذه المعوقات بشكل كبير، وتشمل معوقات خارجية متعلقة بالمجتمع الذي نشأ فيه الفرد ومعوقات داخلية متعلقة بظروف المؤسسة.

1. المعوقات الداخلية:

يقصد بها جملة الظروف التي توجد داخل المؤسسة وتؤثر على تكيف الموظفين وأدائهم المهني، فإذا كانت المؤسسة تتمتع بديناميكية إيجابية وتوجيه فعال، فإن العامل سيشعر بوجود ظروف تساعده على أداء عمله بنجاح، وهنا يبرز دور المشرفين على العملية التنظيمية للمؤسسة في إثراء العوامل المساعدة على الأداء والإبداع اللذان يعكسان فهم العامل لدوره في المؤسسة، و فيما يلي ذكر أهم المعوقات الداخلية المؤثرة في التكيف المهني والتي تستمد من تجربة المؤسسات الجزائرية:

✓ الإشراف والتوجيه:

يساعد العامل على فهم مهامه والقوانين المتعلقة بعمله، ويبرز دور الإشراف خاصة في المرحلة الأولى من توظيف العامل، إذ يحتاج العامل إلى مساعدات توجيهية تساعده على فهم الأدوار المسندة إليه، وبهذا يستطيع العامل تجنب الكثير من الأخطاء المهنية، وتقادي حوادث العمل.

✓ الاتصال بين العمال:

يساهم في تعزيز التفاعل وتبادل الآراء بين العمال، فهذه العملية عبارة عن تبادل الآراء بين العمال عن بعضهم البعض، فتزول بذلك العلاقات والمفاهيم و التصورات الخاطئة التي تسبب تنافرا بين العمال .

✓ الحوافز المادية والمعنوية:

يجب أن نأخذ في الاعتبار احتياجات العمال من النواحي البشرية والاجتماعية، فالعامل لا يمكنه التخلي عن احتياجاته الأساسية والتي تشمل حاجات بيولوجية مادية وحاجات خاصة بالانتماء والهوية، فهي تدفع العامل إلى بذل الجهد وتحسين الأداء في العمل، بمعنى آخر فإنه إذا ما تم هناك توفير جو العمل المناسب فسيسمح ذلك بالتكيف مع ظروف العمل. فهناك الكثير من المنظرين الذين اهتموا بجانب الحاجات ومن بينهم "أبراهام ماسلو وفريدر يكهزبرغ". حيث يفترض "أبراهام ماسلو" أن الحاجات الإنسانية تنمو باتجاه هرمي لإنتاج حاجات ذات مستوى مرتفع كحاجة تحقيق الذات، غير أن هذه الحاجات لا تظهر في سلوك العامل إلا بعد إشباع الحاجات الأدنى منها كالحاجات البيولوجية و الأمنية(شرح الله، 2013، صفحة 43)

2. المعوقات الخارجية:

يقصد بها مجموع الظروف التي توجد في محيط العلاقات المهنية وتلك لها علاقة بمحيط العاملين، حيث تؤثر على تكيف الموظفين وأدائهم المهني، وتتمثل المعوقات في المتغيرات الخارجية التي لها علاقة بالواقع الخارجي ومنها:

✓ السلوكات المهنية للعمال:

يتجلى في سلوكياتهم المهنية، حيث يرفض هؤلاء معايير التنظيم السائدة في مؤسسة، فمثلا عدم امتثال العمال لتعليمات الرؤساء والمشرفين ليس بتصرف عشوائي، بل يعود إلى التقاليد الاجتماعية التي نشأوا فيها، خاصة إذا كان هؤلاء الأفراد يتعاملون بالاحترام والتقدير فيما بينهم، فيرون أن تلك التعليمات تنقص من شأنهم وتعتبر عن عدم احترام لهم، والمجتمع الذي يتعامل فيه أفراد بطرق غير رسمية فإنهم يجدون صعوبة في التأقلم مع القنوات الرسمية للاتصال داخل المؤسسة، واسترجاع العمال لخصائصهم السوسيوثقافية يتجلى في رغبة العمال الخروج من الأطر الرسمية. والرغبة كذلك في وجود بيئة عمل مشابهة لبيئتهم الاجتماعية.

✓ خصوصيات المجتمع:

لكل مجتمع خصوصياته، حيث تؤثر في مجملها على سلوك العامل وعلى سبيل المثال في المجتمعات التي تقتصر إلى فرص التكيف مع مهن وأنماط حياة متنوعة، فقد يواجه العامل صعوبات في ممارسة مهنتهم وحرفهم، وفي بعض المجتمعات المحافظة نجد أن المرأة العاملة في بعض الأحيان ترفض بعض المهام المتعلقة بمهنتها كتكليفها بمهمة تبعد عن مقر عملها، أو أن ترفض العمل مع بعض الفئة من الأفراد العاملين معها.

✓ المكانة الاجتماعية للفرد:

تؤثر المكانة الاجتماعية التي يحتلها العمال على سلوكهم في العمل وقد يؤدي إلى تباين وتعارض في الأداء، والمكانة الاجتماعية تتجلى في العديد من المؤشرات كبروز الفروقات الاجتماعية في أوساط العمال ذو

الشهادات المتفاوتة والتي تفرق العمال وتؤدي إلى بروز صراعات عمالية تمنع من تجمع العمال كقوة واحدة تعمل على إنجاز العملية الإنتاجية.

✓ الانتماآت الأيدولوجية للعمال:

تؤثر مختلف الأفكار والمعتقدات والانتماآت على طريقة تفكير وسلوك العمال، بشكل كبير فهي تجعلهم يتجمعون في مجموعات صغيرة متنافرة ومتصارعة، مما يؤدي إلى تشتتهم وتعطيلهم عن فهم السياق العام لعملهم ومناصبهم. (شرح الله، 2013، الصفحات 41-42)

نستج من خلال المعوقات الخارجية الخاصة بالمجتمع بأنها لها تأثير كبير في بيئة العمل لدى العمال بناء على خصائصهم السوسيوثقافية، فيجب أن يتم التعامل مع هذه المعوقات بحساسية وفهم الثقافات والقيم المختلفة وتوفير بيئة عمل شاملة تسمح للعمال بالتعبير عن هويتهم وتحقيق إمكانيتهم المهنية بشكل كامل .
ومما سبق يتبين لنا بأن المعوقات الداخلية تؤثر على تكيف العاملين في بيئة العمل وقد تؤدي إلى ضعف الأداء وتراجع الرضا الوظيفي، لذا من الأحسن يأخذ أرباب العمل والمسؤولين في بيئة العمل على تحسين هذه المعوقات لتعزيز التكيف المهني للعاملين .فالتكيف المهني يعني أن يكون للفرد علاقة جيدة مع محيط عمله، وإذا حدثت مشكلة في هذه العلاقة نتيجة لجملة من العوامل والأسباب التي ذكرت سابقاً، فقد يحدث سوء توافق مهني والذي يعرف بأنه عندما يخفق الفرد في أداء عمله بسبب عد توافق قدراته مع متطلبات العمل، أو بسبب صعوبات في التعامل مع زملائه ورؤسائه في العمل .

فنرى بأن سوء التكيف المهني يمثل الوجه السلبي لعملية التكيف، وهو نمط سلوكي غير ملائم يتمثل في عجز العاملين عن التكيف السليم لظروف عملهم أو لظروفهم الشخصية أولهما جميعاً بما يجعلهم غير راضين عنها وغير مرضي عنهم عنها، فهناك أسباب وعوامل عديدة تكمن وراء ظاهرة سوء التكيف المهني لدى العاملين، ومن أهمها:

- أسباب تعود للعامل نفسه مثل عدم الشعور بالأمن والحساسية الزائدة والخوف والإرهاك والقصور الإدراكي والإكثار من الأخطاء والحوادث والتمرد والإسراف في الشكوى.
- أسباب تعود للعمل مثل سياسة التدريب والتوظيف وشخصيات المديرين والمشرفين والرؤساء المحيطين به وسياسة الترقى والأجور وعدم وجود تعليمات واضحة وكثرة الاحتكاك بالزملاء والرؤساء والمرؤوسين.
- أسباب تعود للبيئة تتعلق بظروف البيت الغير الملائمة، ومرضى أحد أفراد العائلة، وسوء الحالة المادية والسكن البعيد غير المناسب، والصراعات داخل الأسرة. (القاسم، 2001، الصفحات 49-50)

خلاصة الفصل:

وخلصنا لما سبق ذكره في هذا الفصل يمكن القول بأن التكيف المهني يعني التوافق بين قدرات الفرد وحاجاته الخاصة من جهة وبين الظروف المحيطة به في بيئة العمل، وهو عملية مستمرة ومهمة في حياة أي عامل يسعى إلى النجاح والتقدم في مجال عمله، كما يعمل على إقامة علاقات اجتماعية إيجابية مع باقي أفراد المجتمع في بيئة العمل حيث يفترض أن يسودها الود والاحترام المتبادل مما يكسبه خبرات ومهارات تمكنه من استغلال قدراته وتوظيفها في حياته العملية عن طريق الاقتناع بجدوى العمل وتطابق طبيعة العمل مع مبادئ الفرد ومعتقداته للشعور بالرضا المهني، فنجد نظرية منيسوتا التي أعطت أهمية أكثر وضوحاً للتكيف المهني والتعرف على قياسه من خلال احتكاكه المستمر بالجماعات مما يمكنه من التكيف الملائم.

الجانب الميداني

الفصل الرابع

منهجية الدراسة وإجراءاتها الميدانية
وتحليل البيانات

تمهيد:

بعد عرضنا للجانب النظري للدراسة الذي يتناول أثر جودة الحياة الوظيفية على التكيف المهني، سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى الجانب الميداني وما يرتبط به من إجراءات منهجية للدراسة، حيث يعتبر من أهم دعائم البحث العلمي ويتم ذلك بالتزام بخطوات محددة ونهج منهجي لضمان الحصول على نتائج دقيقة و موثوقة، وتجسيد ما طرح من أهداف وما أثارت الإشكالية من تساؤلات وقضايا لإسقاطها على أرض الواقع.

حيث يتناول هذا الفصل مجالات الدراسة والمنهج المتبع ومجتمع عينة البحث، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، وكذلك مجتمع البحث وأخيرا الأساليب الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي عرضها كالتالي:

- 1- مجالات الدراسة
- 2- منهج وأدوات الدراسة
- 3- مجتمع الدراسة
- 4- الأساليب الإحصائية
- 5- عرض وتحليل النتائج
- 6- مناقشة نتائج الدراسة

1. مجالات الدراسة

1. المجال المكاني للدراسة:

تم إجراء هذه الدراسة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بزريعة الوادي (ولاية بسكرة) و هي أحد المؤسسات الحديثة على مستوى دائرة زريعة الوادي حيث كانت أحد المجمعات الصحية التابعة للقطاع الصحي سيدي عقبة، وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 140/07 المؤرخ في 02 جمادى الأولى عام 1428 الموافق ل19 مايو سنة 2007 المتضمن إنشاء المؤسسات العمومية الاستشفائية والمؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وسيرها، تم تغيير تسميتها وأصبحت تعرف بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بزريعة الوادي .

وهي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية، الاستقلال المالي وتوضع تحت وصاية الوالي، وتتكون من أربع (04) عيادات متعددة الخدمات وأربعة عشر (14) قاعة للعلاج تغطي مجموعة معتبرة من السكان والمقر الحالي للمؤسسة هو العيادة المتعددة الخدمات بزريعة الوادي.

وتتكون إدارة المؤسسة عن مدير ويعين بقرار من الوزير المكلف بالصحة، ويساعد المدير أربعة (04)

نواب مكلفون على التوالي بما يأتي:

- مدير فرعي مكلف بالمالية والوسائل .
- مدير فرعي مكلف بالموارد البشرية .
- مدير فرعي مكلف بالمصالح الصحية .
- مدير فرعي مكلف بصيانة التجهيزات والتجهيزات المرافقة .

2. المجال الزمني للدراسة:

تم تحديد الفترة التي أنجزت فيها الدراسة بداية من شهر نوفمبر 2023 إلى نهاية شهر ماي 2024، حيث مرت هذه الفترة بمراحل متسلسلة:

- المرحلة الأولى:

تم إنجاز هذه المرحلة على مستويين أولا الاطلاع على أدبيات الموضوع ومناقشة وفهم الدراسة مع المساعدة مع الأستاذ المشرف لمحاولة استيعاب الموضوع والقدرة على ضبطه بشكل جيد، ومن ثم الشروع في البناء النظري للدراسة والذي يكون بهدف جمع المعلومات اللازمة حول الموضوع وتحديد أبعاد ومؤشرات ومتغيرات الدراسة، وامت بالاطلاع على الدراسات السابقة و جمع المعلومات المتاحة بخصوص الموضوع، واستغرقت هذه المرحلة من نوفمبر إلى بداية شهر جانفي 2024، وثانيا تم إعداد الإطار النظري للدراسة وفق تسلسل منهجي بدءا من 10 مارس 2024 .

- المرحلة الثانية:

تم فيها إعداد الإجراءات الميدانية للدراسة من شهر أفريل، تم البدء بإعداد استبيان كأداة الدراسة، وتم عرضه على مجموعة من الأساتذة المختصين في مجال علم الاجتماع التنظيم والعمل من أجل إعطاء رأيهم وتوجيهاتهم، وتم أخذها بعين الاعتبار لإجراء التعديلات اللازمة، وبعد تصحيحها تم توزيعها على الموظفين

البالغ عددهم (20 موظف) بهدف الحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة، حيث استغرقت مدة توزيعها وجمعها إلى ثلاثة أيام .

- المرحلة الثالثة:

وهي مرحلة تحليل وتفسير البيانات وكانت خلال فترة أواخر شهر أفريل، حيث تم فيها تفرغ بيانات الاستبيان من خلال برنامج الحزم الإحصائية " SPSS " للعلوم الاجتماعية ومن ثم تحليل وتفسير البيانات للوصول إلى نتائج الدراسة .

3. المجال البشري للدراسة:

ويقصد به مجتمع الدراسة والمتمثل في مجموع الأفراد العاملين بإدارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية - بزريعة الوادي-ولاية بسكرة، وقد قدر عددهم الإجمالي 20 عامل .

2. منهج وأدوات الدراسة

1. منهج الدراسة:

تختلف المناهج الدراسية باختلاف طبيعة الموضوع المراد دراسته وذلك باختلاف طبيعة الأهداف المراد الوصول إليها، فمنهج الدراسة هو الإطار الذي يحدد الطرق والأساليب التي يستخدمها الباحث للتحقيق في موضوع معين، ويعرف المنهج الوصفي بأنه: " أسلوب منظم للتفكير يعتمد على الملاحظة العلمية والحقائق والبيانات لدراسة الظواهر الاجتماعية والاقتصادية دراسة موضوعية بعيدة عن الميول و الأهواء الشخصية للوصول إلى حقائق علمية يمكن تعميمها والقياس عليها ". (المشهداني، 2019، صفحة 119)، وهناك من يعرفه بأنه: " طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها ". (المحمودي، 2019، صفحة 46) .

ونظرا لطبيعة الدراسة الحالية وهدفها المتمثل في التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على التكيف المهني لدى عمال إدارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بزريعة الوادي، ارتأت الطالبة استخدام المنهج الوصفي على اعتبار أنني سأقوم بدراسة وصفية وصفا دقيقا والتعبير عنها كفيما وكما .

2. أدوات الدراسة:

تعتبر أدوات جمع البيانات من أهم التقنيات التي يستخدمها الباحث في مجال علم الاجتماع لتنظيم وعمل للإحاطة بموضوع البحث وتوفير المعلومات والحصول على البيانات المراد الوصول إليها لفهم وتفسير مختلف الظواهر الاجتماعية وهي عديدة ومتنوعة، كما تكمن أهميتها في جعل الدراسة متكاملة وقيمة .

وفي موضوع بحثنا تم استخدام " الاستبيان " الذي يعتبر أحد أكثر الأدوات شيوعا و الاستخداما في البحوث العلمية، فهو عبارة عن: " مجموعة من الأسئلة يقوم المجيب بالإجابة عنها، وهي الأداة الأكثر استعمالا للحصول على البيانات من المبحوثين مباشرة ومعرفة آرائهم واتجاهاتهم ". (الدليمي، 2016، صفحة 134)

ولتحقيق هدف الدراسة المتمثل في التعرف على أثر جودة الحياة الوظيفية على التكيف المهني لدى الموظفين في إدارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية- بزريعة الوادي- تم استخدام استبيان الدراسة من الاعتماد على

التراث النظري حول الموضوع، حيث تم إعداد الاستبيان الأولي الذي تم عرضه على الأستاذ المشرف وبعض الأساتذة من نفس التخصص للتحكيم والتأكد من صدق الأداة، وبناءاً على ذلك تمت عملية إعادة تنسيق الاستبيان وتعديله في صورته النهائية، ويحتوي الاستبيان على أربعة وعشرون سؤالاً موزعاً على ثلاث محاور أساسية، علماً أنني استعملت الأسئلة المغلقة وذلك لغرض الحصول على أجوبة مباشرة ودقيقة، فتأتي المحاور كالتالي:

- **المحور الأول:** ويحتوي على البيانات الشخصية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة) ويتضمن أربعة أسئلة من (01-04).
 - **المحور الثاني:** يضم عبارات تتعلق بمؤشرات وأبعاد جودة الحياة الوظيفية، وشملت الأسئلة من (05-16) سؤالاً .
 - **المحور الثالث:** يضم عبارات تتعلق بأبعاد التكيف المهني والتعرف عن جودة العمال وأثرها في بيئة العمل في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية، وشملت الأسئلة من (17-24) سؤالاً .
- إذ تم تصميم هذه الأسئلة للكشف عن أثر جودة الحياة الوظيفية على التكيف المهني باستعمال مقياس

ANOVA

➤ صدق أداة الدراسة:

- ومن أجل التأكد من هدف الاستبيان قمنا بالاعتماد على الصدق الظاهري للتأكد من صدقه وأنه يخدم أهداف الدراسة تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين ذوي الخبرة والاختصاص في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة محمد خيضر بسكرة، وطلب منهم قراءة الاستبيان وإبداء رأيهم فيه من حيث:
- مدى ملائمة العبارات والمحتوى.
 - مدى ملائمة العبارات لموضوع الدراسة .
 - مدى كفاية الاستبيان من حيث عدد الفقرات وشموليتها وتنوع محتواها و تقويم الصياغة اللغوية .
 - أو ملاحظات أخرى يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف وفق ما يراه المحكم لازماً.

وقد تم الأخذ بعين الاعتبار ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم، حيث تم إجراء معظم التعديلات في ضوء توصياتهم وآرائهم، من حيث إعادة الصياغة وحذف بعض العبارات واستبعادها ن واستبدالها بعبارات تخدم الدراسة، أو نقلها من محور لآخر، وعليه أعتبر صالح لقياس ما وضع له، ليصبح في شكله النهائي الحالي.

(أنظر الملحق رقم 02)

➤ ثبات أداة الدراسة

يشير مفهوم الثبات إلى اتساق أداة البحث وإمكانية الاعتماد عليها وتكرار استخدامها في القياس للحصول على نفس النتائج، وبعبارة أخرى أنها تعطي نفس النتائج إذا تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط.

من ثبات أداة الدراسة تم حساب معامل الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للاتساق الداخلي بصيغته الكلية والنهائية، ولكل متغير بجميع أبعاده وكانت النتائج موضحة كما يلي:

الجدول 01: معامل ثبات فقرات الإستبيان

الفكرونباخ	عدد الأسئلة	---
0.761	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال البيانات المشار إليها في الجدول 01 إلى أن معامل ثبات فقرات الإستبيان مرتفعة وجميعها تفوق ال (70%)، وهو معامل ثبات جيد ومقبول لأغراض الدراسة.

3. مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع البحث في الموظفين في إدارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بزريبة الوادي، حيث تم استخدام أسلوب المسح الشامل، حيث تم توزيع الاستبيان على جميع أفراد مجتمع البحث الأصلي من خلال الزيارات الميدانية والبالغ عددهم 20 موظف أي أخذ نسبة 100% من المجتمع الأصلي، وبعد التطبيق الميداني للاستبانة حصلنا على 20 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي .

4. الأساليب الإحصائية

بالنسبة للأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها بعد استخراج الاستبيانات وتفرغها وإدخال بياناتها في برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) باستخدام:

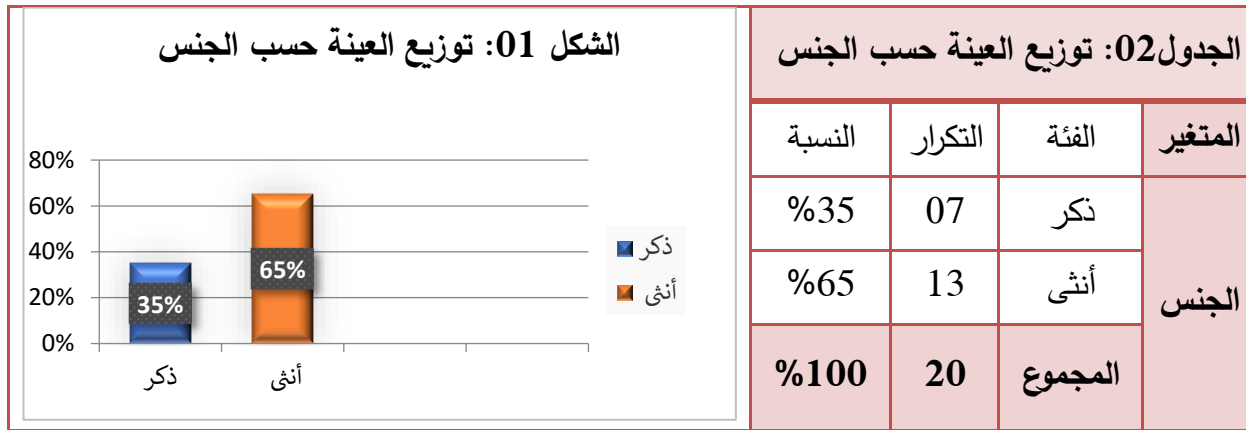
- معاملات الثبات بطريقة (كرونباخ ألفا)
- المتوسط الحسابي
- النسب المئوية

5. عرض وتحليل نتائج الدراسة

1. عرض وتحليل خصائص مجبوثي الدراسة

فيما يلي سنتطرق إلى خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية:

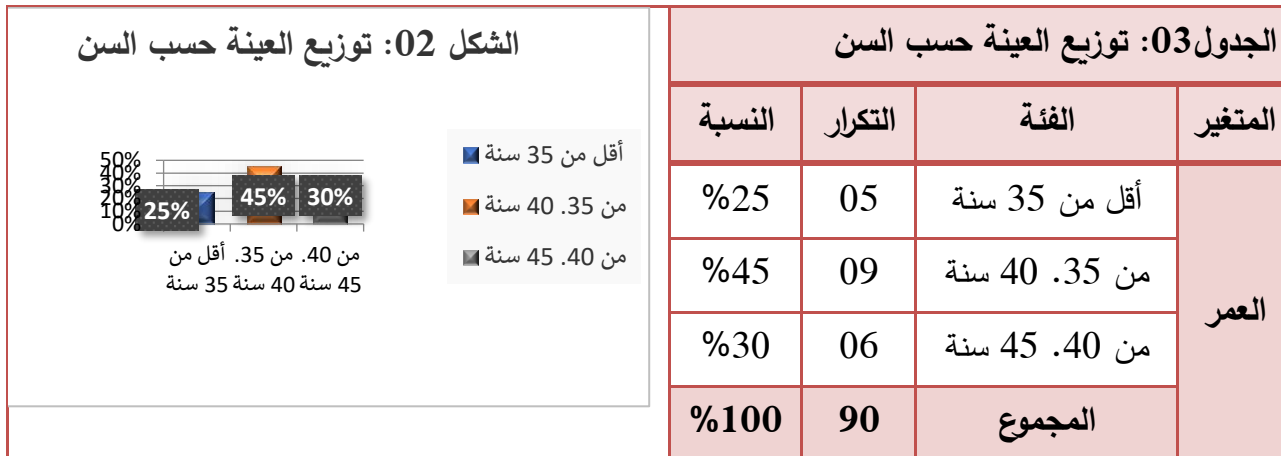
- توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول 01 من أعلاه أن النسبة الكبيرة من المبحوثين كانت من الإناث حيث بلغت %65، بالمقابل بلغت نسبة الذكور %35. وعليه نرى بأن مجتمع الدراسة أنثوي وذلك إلى الطبيعة الخدمية الصحية وتقبلهم والرغبة في مجال الإدارة.

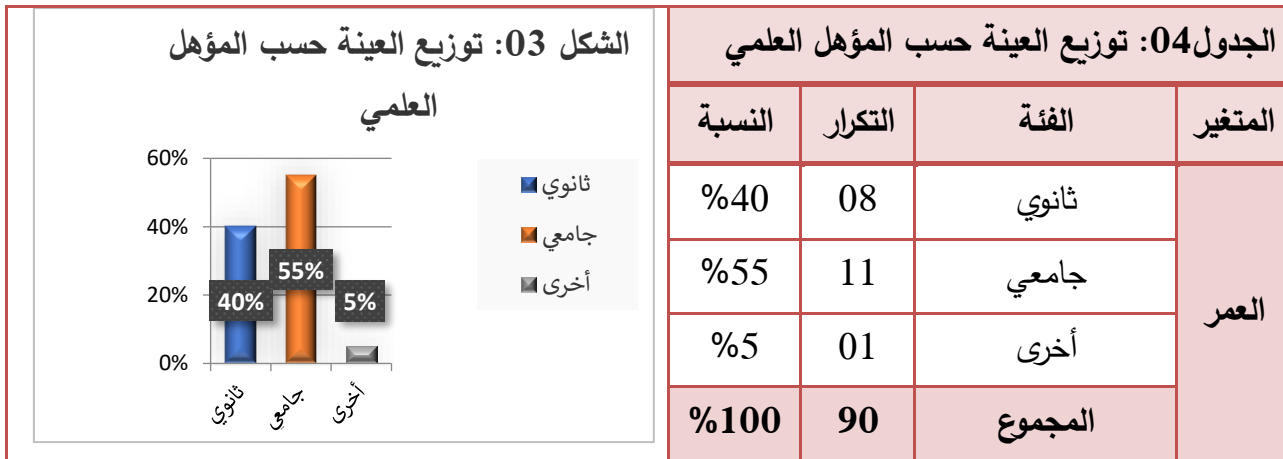
- توزيع العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول 02 أن أكبر نسبة كانت للفئة العمرية الثانية من 35 إلى أقل من 40 سنة حيث بلغت نسبتها %45، تليها فئة من 40 إلى أقل من 45 سنة بنسبة بلغت %35، أما الفئة الأقل من 35 سنة فقد نسبتها %25. وعليه وكما لاحظت عامة يمكننا القول إن النسبة الكبرى من المبحوثين (%70) هم شباب يُمكن هنا التأكيد على أن المؤسسة تتمتع بعدد كبير من الأعضاء الشباب، وهذا يُعد ميزة إيجابية تعزز نشاط وحيوية العمل. وبفضل وجود هذا العنصر الشاب، يعزز ويزيد من قدرته على التكيف مع التحديات الجديدة، والذي ينعكس بشكل إيجابي على تقديم خدمات جيدة.

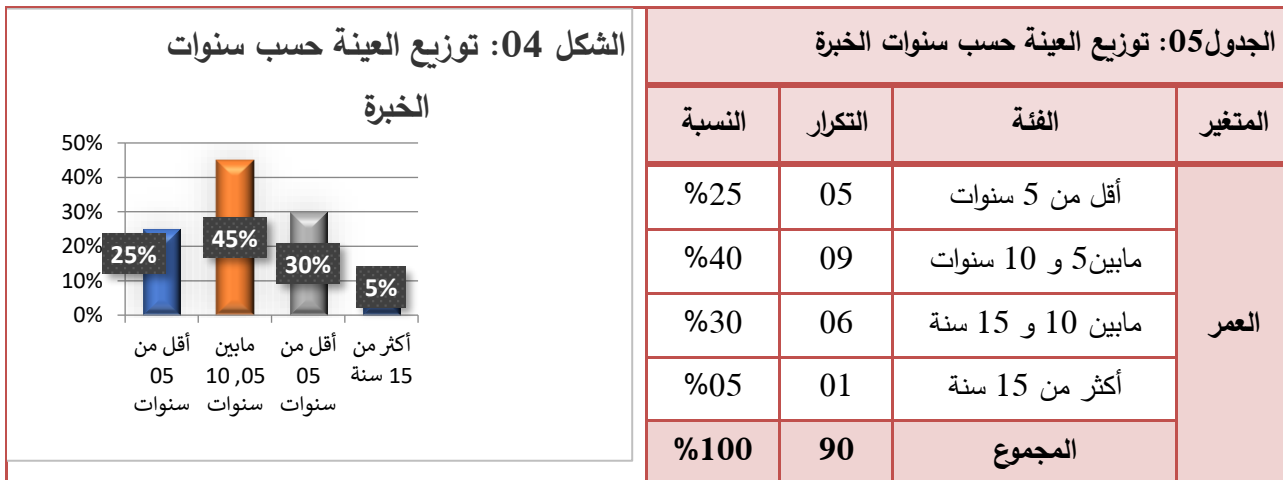
- توزيع العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول 04 أن أكثر فئة كانت فئة أصحاب المستوى الجامعي بنسبة 55%، تليها فئة أصحاب الثانوي بنسبة 40%، وأخيراً فئة المؤهلات الأخرى بنسبة 5%. وعليه يمكن القول بأن لدى أفراد عينة الدراسة مستوى تعليمي جيد يسمح لهم بأداء المهام بالشكل المطلوب وتقديم الخدمة الجيدة.

- توزيع العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

يتضح من الجدول 05 أن أكبر فئة من المبحوثين هم فئة أصحاب الخبرة ما بين 05 و 10 سنوات بنسبة 40%، ثم تليها فئة المبحوثين أصحاب الخبرة ما بين 10 و 15 سنة بنسبة 30%، أما فئة المبحوثين أصحاب الخبرة أقل من 5 سنوات فقد بلغت نسبتهم 25%، في حين نجد أن المبحوثين أصحاب الخبرة أكثر من 15 سنة فقد بلغت نسبتهم 5%. ومنه يمكن القول إن نسبة (35%) من الموظفين يتمتعون بمستوى عال من الخبرة ونسبة (40%) يتمتعون بمستوى مقبول من الخبرة، يضاف إلى ذلك (5%) من الموظفين في عينة الدراسة يحتاجون لاكتساب مزيد من الخبرة للمساهمة في نشاط المؤسسة.

2. عرض وتحليل إجابات متغيرات الدراسة

المحور الأول: جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بزرية الوادي بسكرة.
سنقوم بتحليل إجابات أفراد العينة على أسئلة هذا المحور كمايلي:

❖ السؤال رقم (01)

• نص السؤال: هل بيئة العمل المادية محفزة للعمل (الإضاءة، الهدوء، الحرارة، النظافة، الأمن، التهوية)؟



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

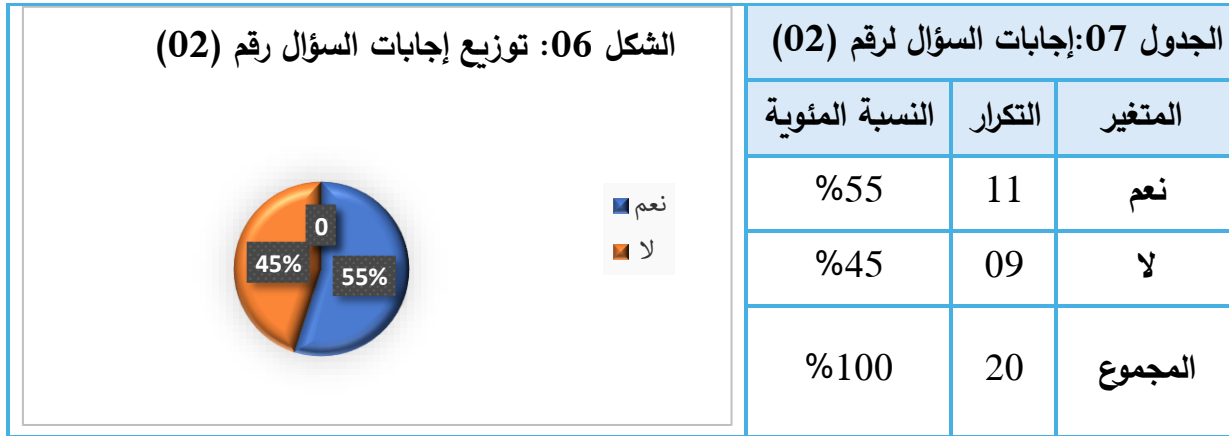
استنادًا إلى النتائج الموضحة في الجدول 06 والمتعلقة بالسؤال: هل بيئة العمل المادية محفزة للعمل (الإضاءة، الهدوء، الحرارة، النظافة، الأمن، التهوية)؟ يتضح أن (60%) من مبحوثي الدراسة أشاروا بأن بيئة العمل غير محفزة، أما (40%) من المبحوثين فقد أكدوا على أن بيئة العمل محفزة.

فمن خلال هذه النتائج، يتبين أن ظروف العمل والبيئة المادية في المؤسسة غير محفزة وتسودها العديد من النقائص، فقد يتأثر كل من الأداء والمشاركة والرضا الوظيفي للموظفين عندما يتعرضون لظروف عمل غير محفزة، فقد تؤثر الإضاءة الضعيفة أو الضوضاء المفرطة أو درجات الحرارة غير الملائمة، أو قلة الأمان أو نقص التهوية على مستوى التركيز والإنتاجية والراحة العامة للموظفين. ولتحسين بيئة العمل، يمكن للمسؤولين اتخاذ إجراءات من شأنها لتحسين العوامل المادية وتوفير بيئة أكثر ملائمة ومحفزة من خلال تحسين هذه العوامل والظروف. بصفة عامة يمكن القول بأن هناك تحديات في بيئة العمل، والتي تحتاج إلى مراعاتها وتحسينها لتحقيق بيئة عمل محفزة للموظفين.

❖ السؤال رقم (02)

- نص السؤال: هل تعتقد أن هناك توازن بين واجباتك الوظيفية ومتطلباتك الشخصية ؟

الجدول رقم (02): توزيع الإجابات على السؤال رقم (02)

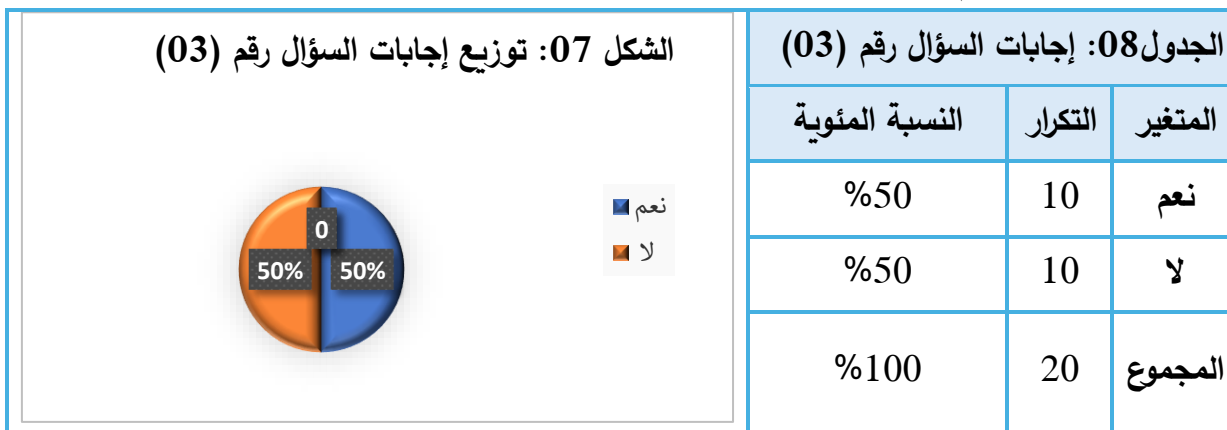


المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

استنادًا إلى النتائج الموضحة في الجدول 07 والمتعلقة بالسؤال: هل تعتقد أن هناك توازن بين واجباتك الوظيفية ومتطلباتك الشخصية ؟ يتضح أن (55%) من مجوئي الدراسة قد أكدوا بأن هناك توازن بين الواجبات الوظيفية والمتطلبات الشخصية، أما (45%) من المبحوثين فقد أشاروا بأنه ليس هناك أي توازن. فمن خلال هذه النتائج يتضح وجود توازن نسبي بين العمل والحياة الشخصية للموظفين. ويمكن أن يتم تحقيق هذا التوازن من خلال تنظيم الوقت وإدارة الأولويات وتحديد الحدود المناسبة بين العمل والحياة الشخصية، ويتضح كذلك بأن الموظفين يديرون مسؤولياتهم المهنية بكفاءة دون التضحية بجوانب الحياة الشخصية مثل الوقت المخصص للعائلة أو الهوايات أو الراحة الذهني، لذلك يعتبر وجود توازن بين الواجبات الوظيفية والحياة الشخصية أمرًا هامًا للحفاظ على أداء الموظفين ورفاهيتهم العامة.

❖ السؤال رقم (03)

- نص السؤال: هل تهتم المؤسسة بتوفير احتياجاتك الشخصية ؟



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

استنادًا إلى النتائج الموضحة في الجدول 08 والمتعلقة بالسؤال: هل تهتم المؤسسة بتوفير احتياجاتك الشخصية؟ يتضح أن (50%) من مبحوثي الدراسة قد أكدوا بأن المؤسسة تهتم بتوفير الاحتياجات الشخصية، أما (50%) من المبحوثين فقد أجابوا بالنفي.

فمن خلال هذه النتائج، قد يعكس الرأي الإيجابي للموظفين الذين يشعرون بأن المؤسسة تهتم بتلبية احتياجاتهم الشخصية الاهتمام المستمر من قبل الإدارة برفاهية ورضا الموظفين، ومن الجدير بالذكر أن هذا الاهتمام يمكن أن يساهم في رفع معنويات الموظفين وزيادة إنتاجيتهم.

أما الرد السلبي، فقد يشير إلى وجود انعدام ثقة من بعض الموظفين في القدرة أو الرغبة من قبل المؤسسة في تلبية احتياجاتهم الشخصية، وهو ما قد يؤثر سلبًا على العلاقة بين الموظف والمؤسسة وعلى رضا الموظف عن بيئة العمل.

❖ السؤال رقم (04)

❖ نص السؤال: هل تشعر بالرضا عما تتلقاه من مقابل مادي (راتب شهري) نظير مجهودك المهني؟

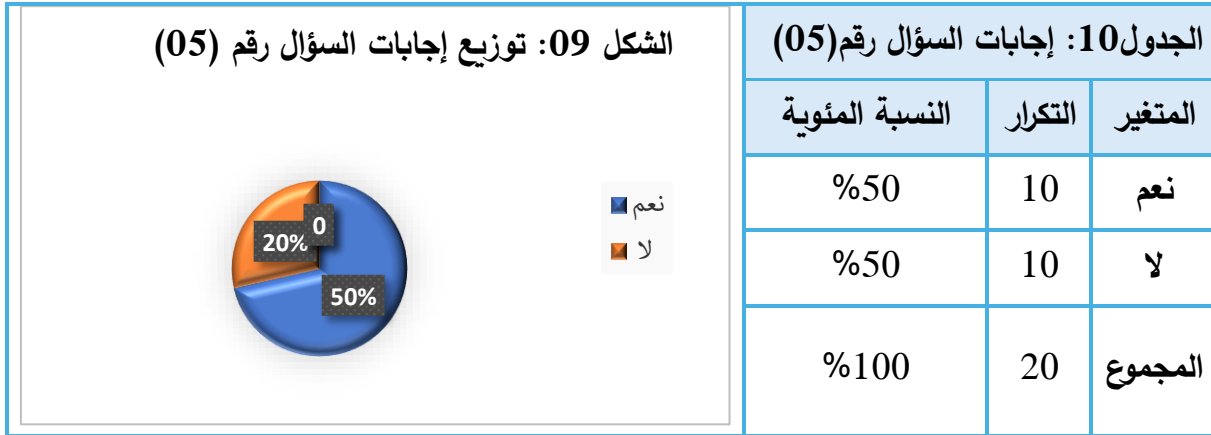
الجدول 09: إجابات السؤال رقم (04)		الشكل 08: توزيع إجابات السؤال رقم (04)	
المتغير	التكرار	النسبة المئوية	
نعم	14	70%	
لا	06	30%	
المجموع	20	100%	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

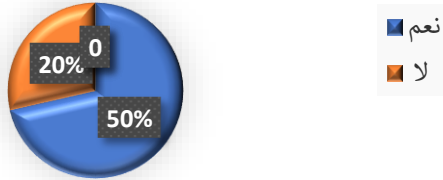
استنادًا إلى النتائج الموضحة في الجدول 09 والمتعلقة بالسؤال: هل تشعر بالرضا عما تتلقاه من مقابل مادي (راتب شهري) نظير مجهودك المهني؟ يتضح أن (70%) من مبحوثي الدراسة قد أكدوا بأن الراتب الشهري يتناسب مع الجهد المبذول في العمل، أما (30%) من المبحوثين فقد أشاروا بأن الراتب لا يتناسب. فمن خلال هذه النتائج، يؤكد الموظفون أن الراتب الشهري يتناسب مع الجهد المبذول في العمل، فهذا يعني أن هناك نظاماً عادلاً لتحديد الرواتب في المؤسسة، ربما يعكس ذلك اهتمام الإدارة بالعدالة وتقدير الجهود التي يقوم بها الموظفون، وتوضح أهمية العدالة في توزيع الأجور وما لها من أثر في تحفيز الموظفين ورفع مستوى رضاهم الوظيفي، مما ينعكس إيجاباً على مستوى الإنتاجية ومدى التزامهم، ويتضح كذلك أن سياسات الأجور في المؤسسة تلعب دوراً بارزاً في تحسين الرضا عن المقابل المادي، حيث يمكن للنهج الشفاف والعادل في تحديد الأجور والذي يراعي المؤهلات والخبرة والمسؤوليات، أن يساهم بشكل كبير في تعزيز هذا الرضا.

❖ السؤال رقم (05)

• نص السؤال: هل يتميز نظام التعويضات والمكافآت في مؤسستكم بالعدالة ؟



الشكل 09: توزيع إجابات السؤال رقم (05)

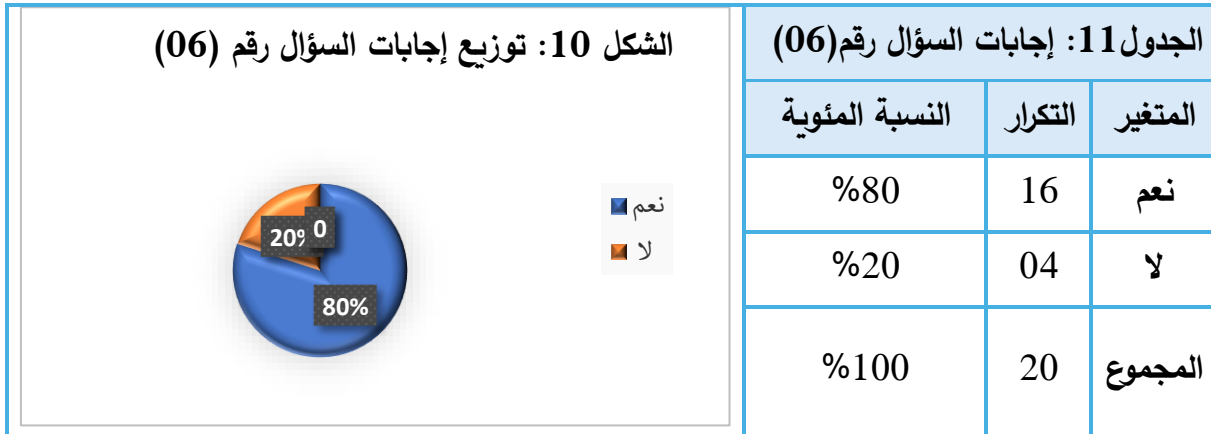


المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

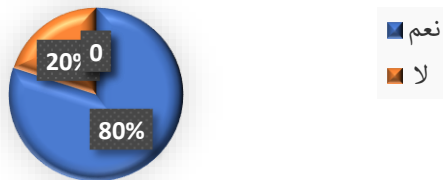
استنادًا إلى النتائج الموضحة فيا لجدول 10 والمتعلقة بالسؤال: هل يتميز نظام التعويضات والمكافآت في مؤسستكم بالعدالة ؟ يتضح أن (50%) من مبحوثي الدراسة قد أكدوا بأن الراتب الشهري يتناسب مع الجهد المبذول في العمل، أما (50%) من المبحوثين فقد أشاروا بأن الراتب لا يتناسب. فمن خلال هذه النتائج، قد يكون هذا الاختلاف في الآراء يشير إلى وجود تحديات في تصميم وتنفيذ نظام التعويضات والمكافآت في المؤسسة، وقد تحتاج إلى مراجعة وتعديلات لضمان العدالة والتوازن في التعويضات والمكافآت المقدمة للموظفين.

❖ السؤال رقم (06)

• نص السؤال: هل تعمل مع زملائك في جو يسوده التعاون وروح الفريق ؟



الشكل 10: توزيع إجابات السؤال رقم (06)



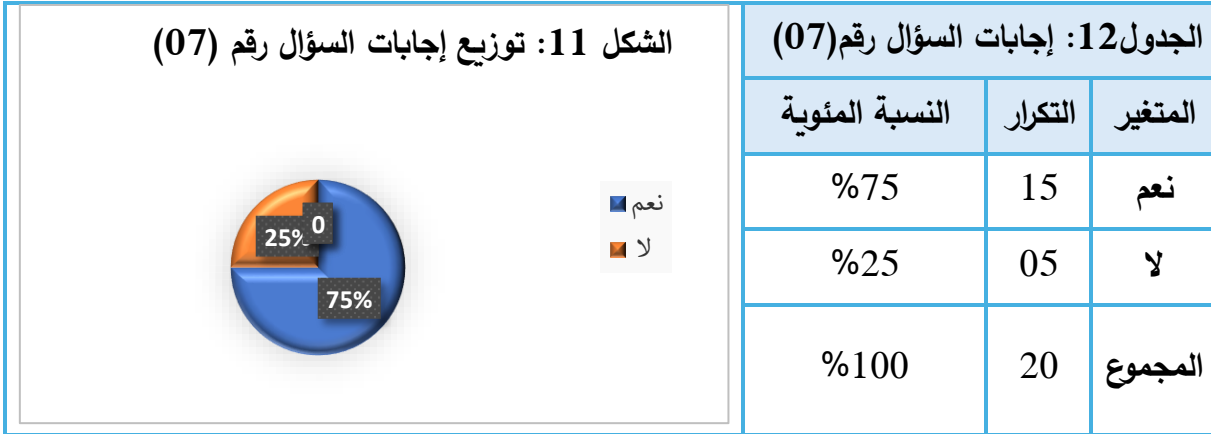
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

استنادًا إلى النتائج الموضحة في الجدول 11 والمتعلقة بالسؤال: هل تعمل مع زملائك في جو يسوده التعاون وروح الفريق؟ يتضح أن (80%) من مبحوثي الدراسة قد أكدوا بأن يوجد جو عمل مبني على التعاون وروح الفريق، أما (20%) من المبحوثين فقد أشاروا بالنفي لهذا الأمر.

فمن خلال هذه النتائج، هذا يشير إلى وجود بيئة عمل تشجع على التعاون والتفاعل الإيجابي بين الزملاء، قد يعزى هذا الجو الإيجابي إلى سياسات المؤسسة التي تعزز التعاون والعمل الجماعي، وقيمها التي تؤمن بأهمية بناء فرق عمل متألّفة ومتكاملة، وهذا بدوره يمكن أن يؤدي إلى تحقيق أفضل النتائج وتحسين الأداء العام للمؤسسة.

❖ السؤال رقم (07)

• نص السؤال: هل تجد الدعم الكاف مع أعضاء فريق عملك ومديرك في إيجاد الحلول للمشكلات في العمل؟



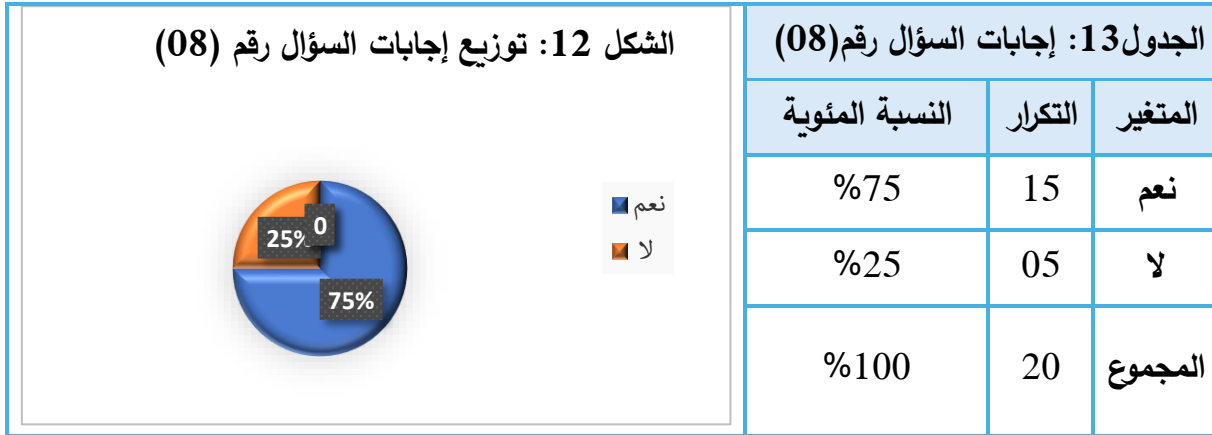
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

استناداً إلى النتائج الموضحة في الجدول 12 والمتعلقة بالسؤال: هل تجد الدعم الكاف مع أعضاء فريق عملك ومديرك في إيجاد الحلول للمشكلات في العمل؟ يتضح أن (75%) من مبحوثي الدراسة قد أكدوا على وجود دعم كاف من طرف أعضاء الفريق فيما بينهم وكذلك وجود دعم من طرف المدير عند وقوع مشكلات ومحاولة حلها، أما (25%) من المبحوثين فقد أشاروا بأنه لا يوجد هذا الدعم.

فمن خلال هذه النتائج، يتبين وجود بيئة عمل إيجابية حيث يتم تشجيع التعاون والتضامن للتغلب على التحديات، ووجود دعم من الزملاء والمدير يعزز الشعور بالثقة والتشجيع، ويساعد على تعزيز الفعالية في إيجاد الحلول للمشكلات، التي تواجه الموظفين في بيئة العمل حيث يمكن أن يسهم هذا الدعم في تعزيز روح الفريق وزيادة إنتاجية العمل، إذ يعطي الموظفين الثقة في مواجهة التحديات والتعامل معها بشكل فعّال.

❖ السؤال رقم (08)

• نص السؤال: هل توجد علاقة تقدير واحترام متبادل بينك وبين مديرك داخل بيئة العمل؟



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

استنادًا إلى النتائج الموضحة في الجدول 13 والمتعلقة بالسؤال: هل توجد علاقة تقدير واحترام متبادل بينك وبين مديرك داخل بيئة العمل؟ يتضح أن (75%) من مبحوثي الدراسة قد أكدوا بأن العلاقة مع المدير يسودها جو من الاحترام المتبادل، أما (25%) من المبحوثين فقد نفوا هذا الأمر.

فمن خلال هذه النتائج، يتضح وجود علاقات إيجابية ومتوازنة بين الموظفين والإدارة، حيث يتم تقدير الجهود والمساهمات، هذا النوع من العلاقات الإيجابية يمكن أن يساهم في بناء بيئة عمل مريحة ومشجعة، تعزز الثقة والتفاهم بين الطرفين، وهذا بدوره يمكن أن يؤدي إلى تحسين الأداء العام ورفع مستوى الرضا في العمل.

❖ السؤال رقم (09)

• نص السؤال: هل يحرص المدير على تقديم مكافآت للموظفين نظير الأداء المتميز؟



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

استنادًا إلى النتائج الموضحة في الجدول 14 والمتعلقة بالسؤال: هل يحرص المدير على تقديم مكافآت للموظفين نظير الأداء المتميز؟ يتضح أن (60%) من مبحوثي الدراسة قد أكدوا بأن المدير يحرص على تقديم مكافآت للموظفين عند تحقيقهم لأداء متميز، أما (40%) من المبحوثين فقد أشاروا بأنه لا يتم تقديم أي مكافآت.

فمن خلال هذه النتائج، يتضح مدى حرص المدير على تقديم المكافآت للموظفين الذين يحققون أداءً متميزاً، فهذا يشير إلى وجود رؤية إدارية صحيحة وواعية لتحفيز وتشجيع العمل المتميز، حيث يمكن أن يكون لهذا الأثر الإيجابي على الأداء العام للموظفين وتحفيزهم لتحقيق نتائج أفضل، وأيضاً إذا كانت المكافآت ترتبط بأداء متميز، فإن ذلك يعزز ثقافة التحسين المستمر في المؤسسة، والموظفون سيكونون أكثر انخراطاً في تحسين أدائهم وتطوير مهاراتهم للحصول على المكافآت المرتبطة بالأداء المتميز.

❖ السؤال رقم (10)

• نص السؤال: هل تشعر بالاستقرار والتوازن الوظيفي؟



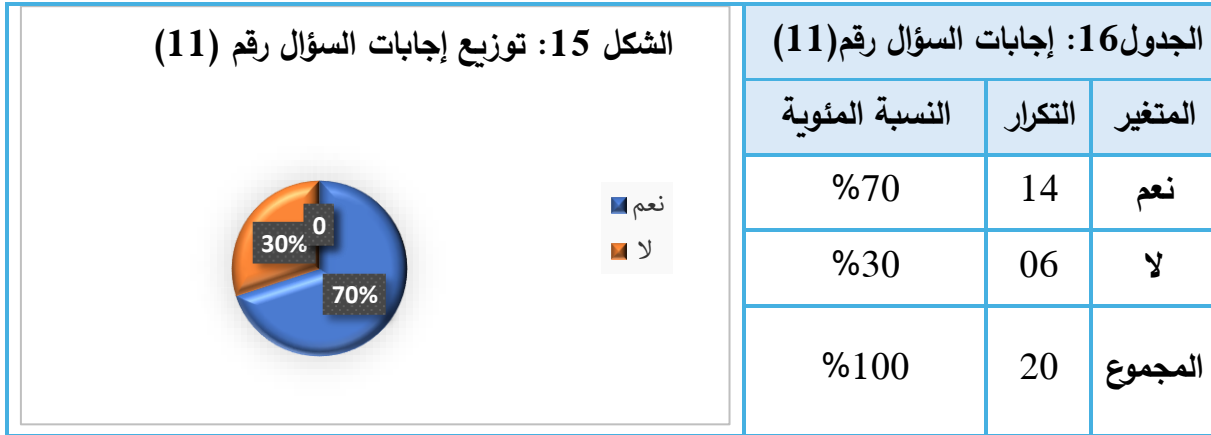
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

استناداً إلى النتائج الموضحة في الجدول 15 والمتعلقة بالسؤال: هل تشعر بالاستقرار والتوازن الوظيفي؟ يتضح أن (60%) من مبحوثي الدراسة أنهم يشعرون بالتوازن والاستقرار الوظيفي، أما (40%) من المبحوثين فقد نفوا هذا الأمر.

فمن خلال هذه النتائج، يمكننا أن نلاحظ أن الشعور بالتوازن والاستقرار الوظيفي يمكن أن يكون مؤشراً قوياً على عدة عوامل داخلية وخارجية في بيئة العمل داخل المؤسسة، فمثلاً، قد يشير هذا الشعور إلى أن العمل ملهم ومحفز، وأن هناك فرصاً للنمو والتطور، كما قد يدل أيضاً على وجود بيئة عمل إيجابية حيث يتمتع الموظفون بدعم من قادة الفريق وزملائهم. أيضاً من الممكن أن يكون هناك توازن جيد بين الحياة العملية والشخصية، مما يساهم في شعورهم بالرضا والاستقرار، بالإضافة لما سبق يمكن أن يكون هذا الشعور بالتوازن نتيجة لمستوى عالٍ من الرضا الشخصي والمهني، وهذا قد يترتب على العوامل الشخصية لدى الموظفين مثل الاهتمام بالعمل، والتحفيز الداخلي، وتطوير المهارات. لذا يمكن أن يكون الشعور بالتوازن والاستقرار الوظيفي نتيجة لتفاعل معقد بين العوامل الداخلية والخارجية.

❖ السؤال رقم (11)

• نص السؤال: هل تعتقد أنه بإمكانك إحداث التوازن بين الحياة الشخصية وبين التطور المهني في مستقبلك ؟



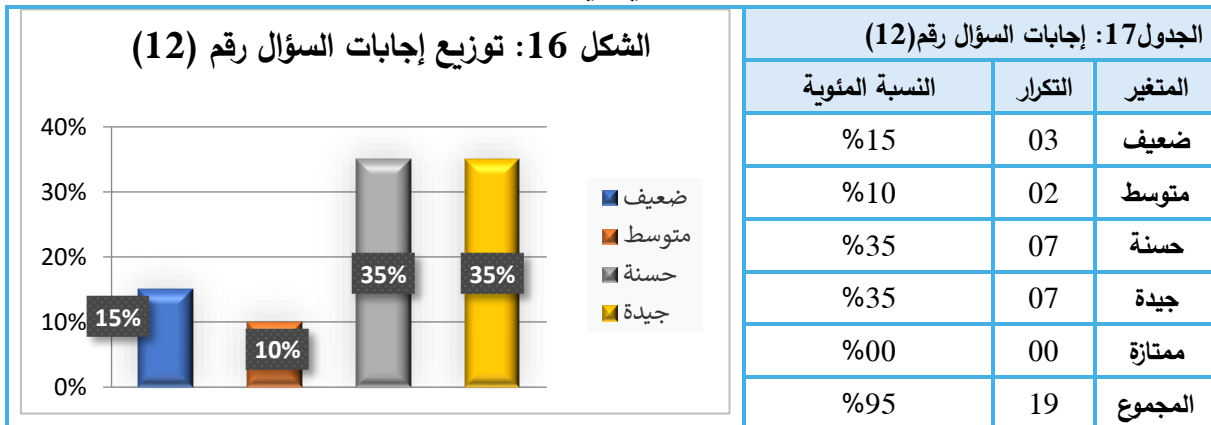
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

استناداً إلى النتائج الموضحة في الجدول 16 والمتعلقة بالسؤال: هل تعتقد أنه بإمكانك إحداث التوازن بين الحياة الشخصية وبين التطور المهني في مستقبلك؟ يتضح أن (70%) من مبحوثي الدراسة قد وضحو بأن لديهم القدرة و الإمكانية على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية وبين التطور المهني مستقبلاً، أما (30%) من المبحوثين فقد أشاروا بأن الراتب لا يتناسب.

فمن خلال هذه النتائج، يتضح أن الموظفين يرون أن وضعهم الوظيفي مستقر ومتوازن، وقد يكونون راضين عن مستوى التحقيقات المهنية والتوازن بين الحياة العملية والحياة الشخصية. فاستقرار الوظيفة يشير إلى الشعور بالأمان والثبات في الوظيفة، حيث يمكن للموظفين الاعتماد على استمراريتها والشعور بالاستقرار المالي والمهني، والتوازن الوظيفي يعني القدرة على إدارة الحياة العملية والشخصية بشكل متوازن، مما يسمح للموظفين بالاستفادة من وقتهم وطاقتهم في كلا الجانبين دون أن يؤثر أحدهما سلباً على الآخر.

❖ السؤال رقم (12)

• نص السؤال: كيف تقيم فرص التقدم والتطور المهني في وظيفتك الحالية ؟



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

استنادًا إلى النتائج الموضحة في الجدول 17 والمتعلقة بالسؤال إذا كانت الإجابة بنعم، كيف تقيم فرص التقدم والتطور المهني في وظيفتك الحالية؟ يتضح أن (70%) من مبحوثي الدراسة قد أكدوا بأن فرص التقدم والتطور المهني في الوظيفة الحالية حسنة وجيدة، أما (10%) من المبحوثين فقد أشاروا بأن فرص التطور والتقدم المهني متوسطة، وفي حين أن (15%)، فقد أجابوا بأن هذه الفرص ضعيفة.

فمن خلال هذه النتائج، يتبين أن الموظفين يرون أن لديهم فرصًا جيدة للنمو والتطور في مسارهم المهني الحالي، ويمكن أن ينطوي ذلك على فرص للترقية، والحصول على مسؤوليات أكبر، وتطوير معارفهم ومهاراتهم، كذلك من خلال هذه النتائج يتبين أن إدارة المؤسسة تولي اهتمامًا كبيرًا بتطوير موظفيها وتوفير فرص الترقية والتطوير المهني، وتوفير بيئة عمل مشجعة تشجع على التقدم والتطور المهني من خلال توفير الفرص المناسبة والتدريبات.

المحور الثاني: التكيف المهني بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بزريعة الوادي بسكرة.

❖ السؤال رقم (13)

• نص السؤال: هل تشعر بالراحة في بيئة العمل؟



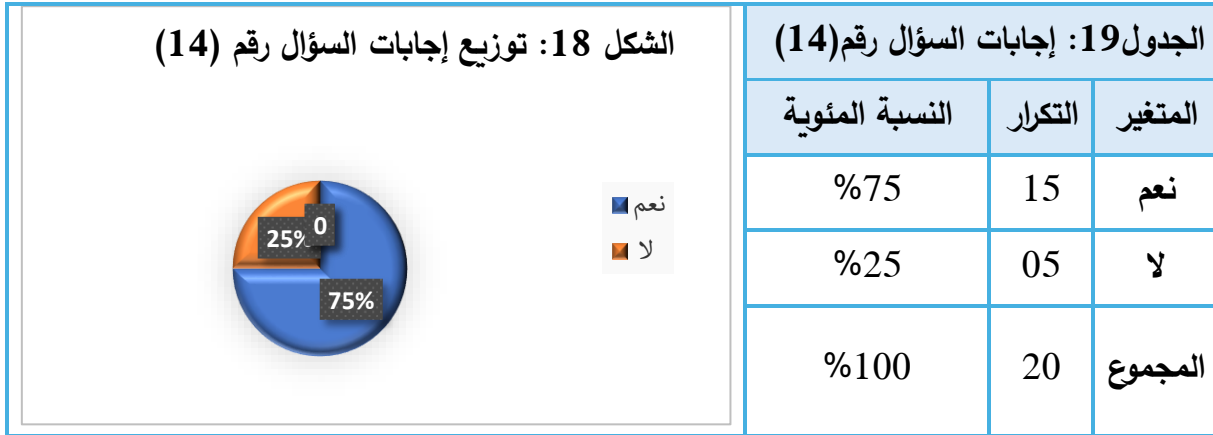
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

استنادًا إلى النتائج الموضحة في الجدول 18 والمتعلقة بالسؤال هل تشعر بالراحة في بيئة العمل؟ يتضح أن (65%) من مبحوثي الدراسة قد أكدوا بأنهم يشعرون بالراحة في عملهم، أما (35%) من المبحوثين فقد أشاروا بالنفي بأنهم لا يشعرون بالراحة.

فمن خلال هذه النتائج، يتضح أن الموظفين يجدون البيئة التي يعملون فيها مريحة وملائمة بالنسبة لهم، وقد يرجع هذا الأمر إلى عدة عوامل مختلفة والتي يمكن أن تساهم في شعورهم بالراحة، كالحصول على الدعم الإداري، فإذا كانت الإدارة تدعم الموظفين وتقدر جهودهم، فسيشعرون بالثقة والراحة في بيئة العمل. بالإضافة إلى وجود روح الفريق الجيدة، خصوصًا إذا كانت هناك علاقات جيدة بين زملاء العمل والإدارة، فقد يساهم هذا في خلق بيئة عمل مريحة.

❖ السؤال رقم (14)

• نص السؤال: هل تعتبر عملك في إدارة المؤسسة تحدياً مهنيًا ؟



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

استنادًا إلى النتائج في الموضحة الجدول 19 والمتعلقة بالسؤال: هل تعتبر عملك في إدارة المؤسسة تحدياً مهنيًا ؟ يتضح أن (75%) من مبحوثي الدراسة قد أكدوا بأن عليهم في المؤسسة يعتبر تحدياً مهنياً لهم، أما (25%) من المبحوثين فقد أشاروا لأنه لا يعد تحدياً، فمن خلال هذه النتائج، هذا يشير إلى أن هؤلاء المشاركين يواجهون صعوبات وتحديات في أداء وظائفهم في مجال إدارة المؤسسة، ذلك لأن بيئة المؤسسة معقدة ومتطلبة، حيث يتعين على الموظفين التعامل مع تحديات مثل إدارة الموارد البشرية، وتخطيط الميزانية، وضمان جودة الرعاية الصحية، والتعامل مع القضايا القانونية والتنظيمية، ومن التعامل أيضاً التي تشكل تحدياً وضغطاً كبيراً هب الحاجة المستمرة إلى تقديم الخدمات الطبية وإدارة المواقف الطارئ، بالإضافة إلى الضغوط النفسية والتحديات الأخلاقية التي يمكن أن تنشأ في مثل هذا البيئة الحساسة، كالتعامل مع الحالات الطارئة واتخاذ القرارات الصعبة.

❖ السؤال رقم (15)

• نص السؤال: هل تتلقى الدعم الكافي من قبل الإدارة في التكيف المهني ؟



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

استنادًا إلى النتائج الموضحة في الجدول 20 والمتعلقة بالسؤال: هل تتلقى الدعم الكافي من قبل الإدارة في التكيف المهني؟ يتضح أن (55%) من مبحوثي الدراسة قد أكدوا بأنهم يتلقون الدعم الكافي من طرف الإدارة للتكيف المهني، أما (45%) من المبحوثين فقد أشاروا بأنهم لا يتلقون هذا الدعم. فمن خلال هذه النتائج، يؤكد الموظفون أنهم يتلقون الدعم الكافي من قبل الإدارة للتكيف المهني، وهذا يشير إلى أن هؤلاء الموظفين يرون أن الإدارة تقدم لهم الدعم اللازم لمساعدتهم في التكيف مع متطلبات العمل وتحقيق أهدافهم المهنية. وهذا الدعم من قبل الإدارة يمكن أن يشمل عدة جوانب، مثل توفير الإرشاد والتوجيه المهني، وتوفير فرص التدريب والتطوير، وتوفير بيئة عمل تشجع على الابتكار والتعلم، وتوفير الدعم النفسي والتحفيز للموظفين.

❖ السؤال رقم (16)

• نص السؤال: هل تؤمن بوجود فرص تطوير مهني متاحة لك في إدارة المؤسسة؟

الجدول رقم (08): توزيع الإجابات على السؤال رقم (16)

الجدول 21: إجابات السؤال رقم (16)	الشكل 20: توزيع إجابات السؤال رقم (16)	
	المتغير	التكرار
نعم	12	60%
لا	08	40%
المجموع	20	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

استنادًا إلى النتائج الموضحة في الجدول 21 والمتعلقة بالسؤال: هل تؤمن بوجود فرص تطوير مهني متاحة لك في إدارة المؤسسة؟ يتضح أن (60%) من مبحوثي الدراسة قد أكدوا بأنه توجد فرص متاحة للتطوير المهني والوظيفي، أما (40%) من المبحوثين فقد أشاروا بأنه لا توجد أي فرص في هذا السياق. فمن خلال هذه النتائج، يتضح أن الموظفين يرون أن هناك إمكانية لتحسين وتطوير مهاراتهم ومعرفتهم في مجال إدارة المؤسسة. وفي هذا السياق فإن فرص التطوير المهني في إدارة المؤسسة يمكن أن تأتي على شكل فرص التدريب وورش العمل المتخصصة، والبرامج التعليمية والدورات الأكاديمية، والفرص للمشاركة في مشاريع ومبادرات تطويرية، والترقيات والتحسينات في الوظيفة، حيث توفر هذه الفرص للموظفين المجال لتعزيز مهاراتهم ومعرفتهم في مجال إدارة المؤسسة، وتطوير قدراتهم القيادية والإدارية، وزيادة فرص التقدم في مسارهم المهني.

❖ السؤال رقم (17)

• نص السؤال: هل تعتقد أنه بإمكانك إحداث نوع من التوافق بين متطلبات عملك الموضوعية وحياتك

الشخصية؟



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

استنادًا إلى النتائج الموضحة في الجدول 22 والمتعلقة بالسؤال: هل تعتقد أنه بإمكانك إحداث نوع من التوافق بين متطلبات عملك الموضوعية وحياتك الشخصية؟ يتضح أن (60%) من مبحوثي الدراسة قد أكدوا بأنهم قادرون على إحداث التوافق بين متطلبات العمل والحياة الشخصية، أما (40%) من المبحوثين فقد أشاروا بأنه لا يمكن إحداث هذا التوافق.

فمن خلال هذه النتائج، يتبين بأن الموظفين قادرون على إحداث توافق بين متطلبات العمل والحياة الشخصية، هذا يشير إلى أنهم يرون أنه بالإمكان تنظيم العمل والحياة الشخصية بطريقة تسمح لهم بتلبية احتياجاتهم في كلا الجوانب، فإحداث توافق بين متطلبات العمل والحياة الشخصية يعني أن الموظفين يستطيعون توزيع وقتهم وجهودهم بشكل مناسب بين العمل والحياة الشخصية، وقد يشمل ذلك تحقيق التوازن بين الوقت المخصص للعمل والوقت المخصص للعائلة والأصدقاء والاهتمامات الشخصية الأخرى. بالإضافة يتبين أنه يوجد دعم من الإدارة والزملاء في إحداث هذا التوافق.

❖ السؤال رقم (18)

• نص السؤال: هل تعتقد أن تحسين جودة حياتك المهنية يسهم في تعزيز قدرتك على التكيف مع مختلف

متغيرات العمل؟



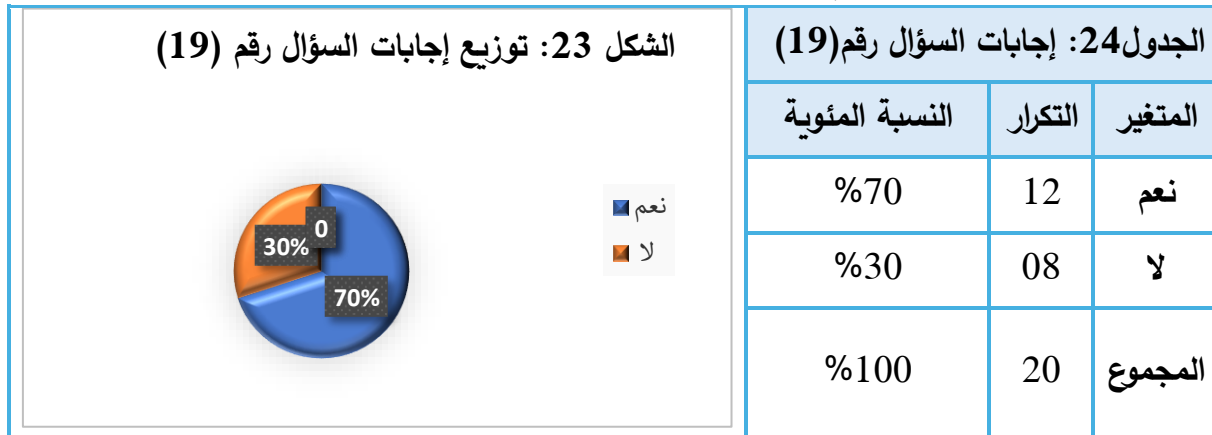
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

استنادًا إلى النتائج الموضحة في الجدول 23 والمتعلقة بالسؤال: هل تعتقد أن تحسين جودة حياتك المهنية يسهم في تعزيز قدرتك على التكيف مع مختلف متغيرات العمل؟ يتضح أن (75%) من مبحوثي الدراسة يعتقدون بأن تحسين جودة الحياة المهنية له تأثير إيجابي على تحسين قدراتهم في التكيف مع متطلبات ومتغيرات العمل، أما (25%) من المبحوثين فقد أشاروا بالنفي.

فمن خلال هذه النتائج، يتضح أن الموظفين يرون أن تحسين عوامل الراحة والرضا في مجال العمل يمكن أن يسهم في تعزيز قدرتهم على التكيف مع التحديات والتغيرات التي يواجهونها. فتحسين جودة الحياة المهنية يمكن أن يشمل عدة جوانب، مثل توفير بيئة عمل صحية ومواتية، وتحسين التوازن بين العمل والحياة الشخصية، وتعزيز فرص التطوير المهني والترقية، وتعزيز التواصل والتعاون في الفريق، وتوفير فرص للتعلم والتطوير المستمر، وهذه الجوانب سوف تؤثر إيجابًا على هؤلاء الموظفين مما قد يساهم في زيادة الرضا والمشاركة في العمل، وتعزيز الدافعية والالتزام، وتقليل مستويات التوتر والإجهاد، وتعزيز الصحة العقلية والعاطفية. كل هذه العوامل يمكن أن تسهم في تعزيز قدرة الموظفين على التكيف مع متطلبات ومتغيرات العمل، والتعامل بشكل فعال مع التحديات والضغوط المهنية.

❖ السؤال رقم (19)

• نص السؤال: هل تشعر بالتكيف في وظيفتك الحالية مع التحديات المهنية ؟



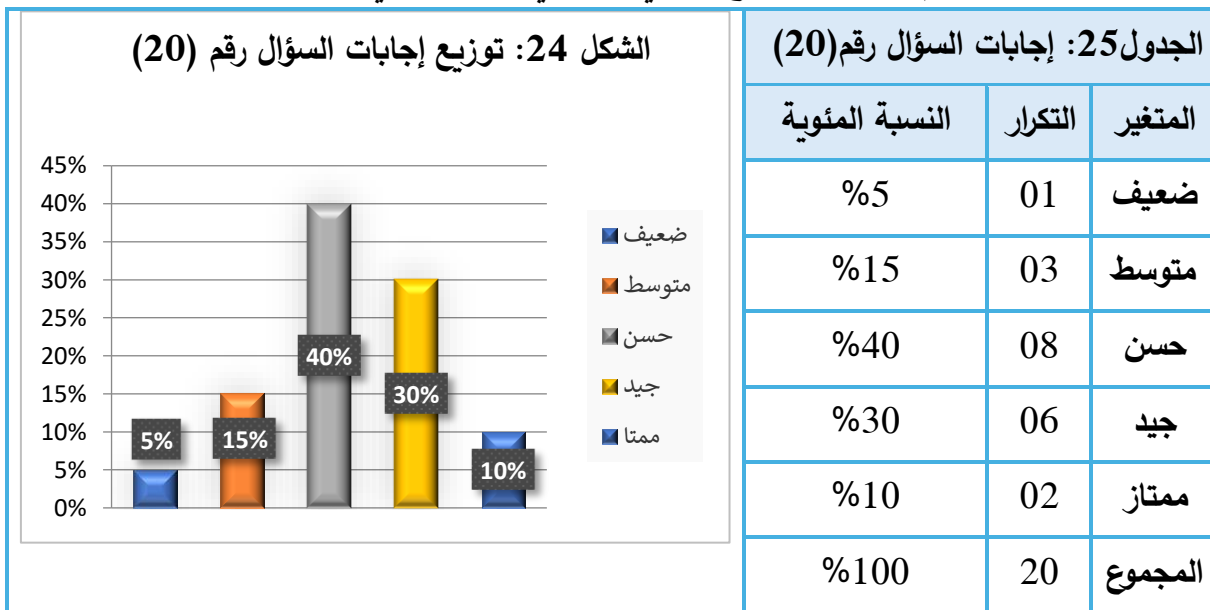
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

استنادًا إلى النتائج الموضحة في الجدول 24 والمتعلقة بالسؤال: هل تشعر بالتكيف في وظيفتك الحالية مع التحديات المهنية ؟ يتضح أن (60%) من مبحوثي الدراسة قد أكدوا بأنهم يشعرون بالتكيف الوظيفي مع مختلف التحديات المهنية التي قد تحدث، أما (40%) من المبحوثين فقد أشاروا بأنه لا يمكن تحقيق هذا التكيف.

فمن خلال هذه النتائج يتضح أن الموظفين يرون أنهم قادرون على التأقلم والتكيف مع المتغيرات والتحديات في بيئة العمل. فالتكيف الوظيفي يعني القدرة على التأقلم مع التغيرات والتحديات المهنية، والتكيف مع بيئة العمل المتغيرة، وهذا يتطلب المرونة والقدرة على التعلم وتطوير المهارات والقدرات اللازمة للتكيف مع المتطلبات الجديدة. حيث يمكن أن يساهم التكيف الوظيفي في تعزيز الأداء الوظيفي والرضا في العمل، فعندما يشعر الموظف بالقدرة على التكيف مع التحديات المهنية، فإنه يمكنه التعامل بفعالية مع المواقف الصعبة والمتطلبات المتغيرة، ويتمتع بثقة أكبر في قدرته على تحقيق النجاح في وظيفته.

❖ السؤال رقم (20)

• نص السؤال: كيف تقيم مستوى الاندماج المهني لديك في الوقت الحالي ؟



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج ال SPSS

استنادًا إلى النتائج الموضحة في الجدول 25 والمتعلقة بالسؤال: كيف تقيم مستوى الاندماج المهني لديك في الوقت الحالي؟ يتضح أن (40%) من مجوئي الدراسة يرون أن المستوى المعني لديهم حسن، (30%) منهم يرون أنه جيد، أما (10%) فيرون أنه ممتاز، في حين أن نسبة (15%) يرون أنه متوسط، و فقط (10%) يرون أنه ضعيف.

فمن خلال هذه النتائج، يتضح بان الموظفين يؤكدون على وجود توافق مع بيئة العمل والشعور بالانتماء والمشاركة الفعالة فيها، ذلك يشمل الاندماج المهني الشعور بالرضا في العمل، والتحقق من الأهداف المهنية والشخصية، والتوافق مع قيم وثقافة المؤسسة، لذلك فعندما يشعر الموظف بمستوى جيد أو ممتاز من الاندماج المهني، فإن ذلك يعني أنه يتمتع بمستوى عالٍ من الرضا في العمل والشعور بالانتماء للفريق والمكان الذي يعمل فيه. فيشعر بالاستقرار والتوافق مع بيئة العمل، ويستطيع تحقيق أهدافه المهنية والشخصية بشكل ملائم.

6. مناقشة نتائج الدراسة

بعد قيامنا بتحلي لمختلف محاور وأسئلة الاستبيان الموجه إلى موظفي إدارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بدائرة زريبة الوادي - ولاية بسكرة -، سنقوم في ما يلي هذا الفصل بمناقشة الفرضيات وتقديم نتائج الدراسة العامة، وتقديم التوصيات اللازمة .

1. مناقشة فرضيات الدراسة

• مناقشة نتائج الفرضية الرئيسية:

جاءت صياغتها كالتالي: تؤثر جودة الحياة المهنية في تحقيق أعلى درجات التكيف المهني .
من خلال تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على مختلف أسئلة محاور الدراسة تبين لنا من خلال أبعادها المتمثلة في ظروف العمل المادية والتوازن بين الحياة العملية والشخصية والتطوير المهني والرضا الوظيفي، فقد تم التوصل إلى نتيجة مفادها: أن هناك وجود تأثير متباين حول توفر بيئة العمل المادية المحفزة للعمل وهذا يعني أن المؤسسة غير محفزة لأفراد عينة الدراسة وأن المبحوثين غير موافقين على ظروف العمل المادية التي يعملون فيها والسبب الرئيسي هو نقص الموارد والبنية التحتية في المؤسسة مثلا نقص المعدات والتجهيزات وارتفاع مستويات الرطوبة ونقص ظروف السلامة والأمن الوظيفي، وغيرها من الأسباب الطبيعية والاجتماعية والشخصية وهذا ما يتوافق مع دراسة **بن خالد عبد الكريم** تحت عنوان "جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى موظفي القطاع الصحي"، في أن وجود انخفاض في مؤشرات عوامل بيئة العمل المادية والسبب يعود إلى افتقار المؤسسات الصحية لوسائل العمل وارتفاع نسبة الرطوبة والتلوث والذي يميز القطاع الصحي العمومي عموما، في حين نرى بأن الرضا الوظيفي والتطوير المهني لهم وجود توازن مقبول بين الموظفين في العلاقات فيما بينهم وبين مدير المؤسسة والشعور بالرضا عن الرواتب والمزايا والتطوير المهني وهذا ما يتوافق مع دراسة **محمد مسرهد علي** بعنوان "جودة الحياة المهنية لمشرفي التربية الرياضية وعلاقتها بالتكيف المهني"، أين توصلت إلى أهمية علاقة جودة الحياة المهنية في التكيف المهني وإسهاماتها في تطوير العمل المهني وتحسينه والدور المهم في التكيف .

بالنظر إلى العوامل التي ذكرت نرى بأن جودة الحياة المهنية تلعب دورا حاسما في تحقيق أعلى درجات التكيف المهني في إدارة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية، لكن عندما يتم الاهتمام بتحقيق العوامل المادية المحيطة بالموظف والتي تساعد وتشعره بالراحة أثناء أداء عمله، يصبح من الممكن للموظفين أن يحققوا درجات ممتازة في إحداث أكثر قدر من التوازن بين العمل والحياة الشخصية مما يساهم في زيادة رضاهم الوظيفي وبالتالي وبالنظر إلى واقع الحال من خلال الدراسة الميدانية تبين بأن الفرضية لم تحقق على العموم.

• مناقشة نتائج الفرضيات الفرعية:

- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى:

جاءت صياغتها كالتالي: يعد الرضا الوظيفي عاملاً مهماً يساعد في تحقيق التكيف المهني للموظفين داخل المؤسسة .

لاحظت من خلال ما تم استخلاصه من تحليل نتائج المتعلقة بالرضا الوظيفي، أين تم التوصل إلى وجود التمتع بالعلاقات الجيدة بين الموظفين وبين المدير في التعاون وإيجاد حلول للمشكلات في بيئة العمل في المؤسسة، ونجد الرضا عن المكافآت والرواتب بشكل جيد وهذا ما يشير إلى أن المؤسسة محل الدراسة يسودها نظام جيد وعادل، حيث نرى بأن الرضا الوظيفي محقق داخل المؤسسة هو أمر إيجابي ويسهم في تحقيق التكيف المهني، حيث تعارضت هذه النتائج مع توجهات نتائج الأفراد نحو الرضا الوظيفي في دراسة أسامة يوسف البليبي تحت عنوان: " جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات الغير الحكومية في قطاع غزة " والتي توصلت إلى أنه يوجد نظام مكافآت وتعويزات واضح وملائم داخل المنظمات غير الحكومية ولكن بنسب منخفضة، وذلك لشعور بعض العاملين بعدم وجود نظام واضح وعادل يربط المكافآت بالجهد والعطاء، وأن المنظمات الغير الحكومية لا تهتم برفاهية عاملها، فنرى بأن المؤسسات العمومية تتمتع بنظام عادل يخلو من المشاكل وعادل نوعاً ما وذلك راجع إلى الموظفين لأنهم يلزم لديهم أن يكونوا يتمتعون بالعلاقات الجيدة و الرضا عن ما يسود حولهم لخلق جو جيد لهم والتمتع بالروح الوظيفية لأن وظيفتهم مستمرة إلى نهاية مسيرتهم المهنية، عكس المؤسسات الغير الحكومية فهمها الوحيد الربح السريع سواء في المؤسسات الجزائرية أو خارج الجزائر .

هذا ما يؤكد بأن الرضا الوظيفي يعد عاملاً مهماً يساعد في التكيف المهنيين موظفي إدارة المؤسسة، وبالتالي تحقق الفرضية الفرعية الأولى .

- مناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية:

جاءت صياغتها كالتالي: يعتبر الأداء الوظيفي عاملاً مهماً يساعد في تحقيق تكيف الموظفين داخل المؤسسة. تبينت إجابات أفراد عينة الدراسة حول الأسئلة التي تضم الأداء الوظيفي، حيث تم تحقيق الفرضية من خلال ما تم استخلاصه من تحليل النتائج وذلك من خلال التقييم الجيد والنتائج المرضية للأداء من طرف الموظفين حيث الأداء الوظيفي الذي يضم (الكفاءة، الفعالية، الإنتاجية، السلوك الوظيفي) عزز ثقتهم مما دفعهم إلى القدرة على التكيف والانسجام مع متطلبات الوظيفية، كما أكدت دراسة سامية زعوب بعنوان "التكيف المهني لمستشاري التوجيه في ظل الإصلاحات التربوية الجديدة"، على أنهم متكيفون في مهنتهم كمهام يؤديونها حيث يشعرون بالراحة النفسية والرضا الوظيفي، بالرغم من وجود صعوبات وعراقيل أثناء تأديتهم لمهامهم المختلفة.

فنرى بأن الأداء الوظيفي في المؤسسة محل الدراسة يعد عاملاً رئيسياً في تحقيق التكيف في بيئة العمل وهذا ما نلاحظه في طبيعة العمل بين الموظفين والمدير، بحيث يوجد تأثير معنوي ومحفز لخلق أداء جيد يساهم بشكل كبير في الدعم والاستقرار الوظيفي، وهذا ما نحتاجه في بناء تكيف مهني جيد .

- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تم التحقق من الفرضية القائلة بأن: يمكن اعتبار التطوير المهني عاملا مهما في تحقيق تكيف الموظفين داخل المؤسسة.

ومن خلال ما تم التوصل إليه من استخلاص نتائج أثر التطوير المهني على تكيف الموظفين تم التوصل إلى أن البيئة العملية محفزة لتنمية قدرات ومهارات الموظفين و تحسين معرفتهم، فنرى بأن موظفي الإدارة في المؤسسات الصحية غالبا ما يتعاملون مع تنظيمات معقدة وتغييرات تشريعية متكررة، وأن المهام التي توزع للموظفين غالبا تكون غير مخصصة لقدراتهم المهنية، لكن نرى بأن المؤسسة محل الدراسة تتمتع بتطوير مهني جيد من خلال إتاحة فرص التعلم وتطوير المعرفة في مجالات الإدارة وخاصة الموارد البشرية والتخطيط الإستراتيجي.

التطوير المهني لموظفي الإدارة في المؤسسات الصحية العمومية له دور أساسي في مساعدتهم على التكيف والتأقلم مع البيئة المتغيرة والمتطورة باستمرار، فهو أمر بالغ الأهمية لضمان كفاءة وفاعلية العمليات الإدارية، وهذا ما يؤكد باعتباره عاملا مهما في تحقيق نكيف الموظفين داخل المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بدائرة زريبة الوادي.

2. النتائج العامة للدراسة:

- مما سبق ومن خلال النتائج المحصل عليها من تفرغ وتحليل استجابات المبحوثين يتضح ما يلي:
- تبين للطالبة أن لجودة الحياة الوظيفية دور فعال ومهم في تحسين التكيف المهني للموظفين بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بدائرة زريبة الوادي من خلال تكامل الأبعاد الثلاثة (الرضا الوظيفي، الأداء الوظيفي، التطوير المهني).
 - أظهرت الدراسة بأن الرضا الوظيفي يساهم في تحسين البيئة المهنية للموظفين في إدارة المؤسسة حيث يعمل على خلق الأداء الجيد وزيادة الإنتاجية والكفاءة التنظيمية.
 - يساهم الأداء الوظيفي في تحقيق التكيف والاستقرار داخل المؤسسة، بحيث يؤدي إلى زيادة درجة التكيف والانسجام بين الموظفين والمؤسسة، فيعتبر في دراستنا بأنه إحدى الطرق الفعالة لتعزيز التكيف المهني للموظفين للشعور بالاندماج داخل بيئة العمل .
 - من الأسباب الرئيسية المهمة المساهمة في تحقيق التكيف المهني هو التطوير المهني، حيث أعتبر دورا حيويا في المؤسسة من خلال تنمية قدراتهم وتحسين سلوكياتهم وزيادة انتمائهم للعمل.
 - يجب الاهتمام بالبيئة المادية المحفزة للعمل، لخلق جو مساعد ومحفز لتنمية قدرات الموظفين وتلبية الاحتياجات الأساسية للموظفين وتعزيز رضاهم، فينبغي النظر في تحسين البيئة المادية لتحسين جودة الحياة الوظيفية بشكل عام، وخاصة الاهتمام بتوفير الأمن المخصص لموظفي الإدارة في المؤسسة .
 - أكدت نتائج الدراسة بأن الموظفين لديهم مستوى جيد من التكيف المهني، ويرجع ذلك إلى التأقلم مع ظروف عملهم في المؤسسة، وأيضا الجو الذي يسود العلاقات بين الموظفين لعبت دورا مهما في التكيف المهني داخل المؤسسة.

- و كنتيجة حتمية فإن موظفي إدارة المؤسسة العمومية للصحة العمومية بدائرة زربية الوادي، تحتمت الظروف المحيطة بهم خلق جودة حياة وظيفية مرضية للتمتع بالتكيف المهني.

3. توصيات الدراسة:

بعد عرض أهم النتائج المتوصل إليها من الدراسة النظرية والميدانية لموضوع بحثي، أتقدم بأهم التوصيات التالية:

- ✓ دراسة العوامل المؤثرة على البيئة المادية للموظفين وتحسينها .
- ✓ تعزيز الممارسات الإيجابية في مجال الرضا الوظيفي والأداء والتطوير المهني.
- ✓ إشراك الموظفين في وضع مقترحات عملية من شأنها تحسين جودة الحياة الوظيفية.
- ✓ تطوير إستراتيجية شاملة لتحسين جودة الحياة الوظيفية لتعزيز التكيف المهني.
- ✓ العمل على منح فرص ترقية مبنية على أسس وقواعد واضحة للجميع حتى لا يشعر العاملون بالظلم، مما يضمن تحقيق أهداف المؤسسة بشكل فعال وتلبية طموحات العاملين في ما يخص مسارهم المهني.
- ✓ تعزيز الشعور بالأمان والاستقرار الوظيفي لدى الموظفين، من خلال إيجاد الطرق اللازمة التي تجعل الموظفون يشعرون بأنهم ضمن المشاريع المستقبلية للمؤسسة، ولا توجد إمكانية للاستغناء عنها مهما كانت الظروف.
- ✓ تعزيز مستوى الثقة بين الموظفين والمدير في إدارة المؤسسة، من خلال معالجة الشكاوي والمعوقات بشكل موضوعي وعادل، لضمان الشعور بالحماية من أي تهديد، لأن الموظفين في الإدارة يعتبرون الركيزة الأساسية لبناء مؤسسة ناجحة وخالية من العراقيل والمشاكل.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تقدم في هذا الفصل من إجراءات منهجية، حيث تم عرض ميدان الدراسة ومجالاتها الدراسية (المجال المكاني، الزماني، البشري) ومن هنا قمنا بتحديد المنهج المناسب للدراسة وهو المنهج الوصفي، كما تم عرض الأدوات المستعملة في جمع البيانات من الميدان من خلال استعمال أداة الاستمارة، مع استخدام أسلوب المسح الشامل الذي يتناسب مع خصائص مجتمع الدراسة كما استخدمت مجموعة من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات كماً بهدف الاستعانة بها في التحليل والمعالجة الكيفية وفي الأخير توصلت إلى النتائج النهائية للدراسة .

خاتمة

إن الاهتمام بتحسين جودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسة يلعب دوراً هاماً، كونها تؤثر بطريقة مباشرة على الموظفين من خلال أبعادها المتمثلة في الرضا والأداء الوظيفي والتطوير المهني، كما وتجدر الإشارة إلى أهمية دراسة التكيف المهني داخل أي مؤسسة كونه يمثل حصيلة تفاعل الأفراد مع مجموعة العوامل البيئية المحيطة به ومن بينها جودة الحياة الوظيفية، حيث أن ظروف العمل الداخلية ومختلف العمليات التنظيمية المتبعة كلها عوامل تؤثر إما بشكل إيجابي أو سلبي على الموظفين، لأنه كما أشرت سابقاً أن التكيف المهني يخضع للعديد من العوامل والمجالات المختلفة من قبل مستويات الإدارة العليا والتي تستمد شرعيتها من القانون الداخلي للمؤسسة، لأن دراسته تقيد في فهمه وتتبع محدداته ومحاولة ضبطه، مما يسمح لنا بمعرفة العوامل التي تؤدي إلى النتائج السلبية لجودة الحياة الوظيفية وبالتالي فالتعامل بنجاح مع هذه العوامل المختلفة يحتاج من موظفي الإدارة إلى تطوير مجموعة متنوعة من المهارات الشخصية والمهنية مع التواصل الفعال والتخطيط الجيد لتوفير طرق وأساليب تحسن من أداء الموظفين وزيادة إنتاجيتهم والتقليل من الموجهات السلبية التي تحبط الموظفين وتقلل من دافعيتهم وإقبالهم على العمل.

وبناءً على ما تم التطرق إليه في الدراسة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بدائرة زريبة الوادي ولاية بسكرة، توصلت إلى نتيجة مفادها أن لجودة الحياة الوظيفية وأبعادها دور مهم في تحسين تكيف العاملين في البيئة المهنية، كون الموظف من أهم الموارد وكائن بشري له احتياجات مادية ومعنوية وله رغبات يسعى إلى إشباعها على غرار شعوره بالتقدير والاعتراف، الأمر الذي يسمح له بإطلاق العنان لإبداعاته وابتكاراته وطاقاته الرامية لتحقيق أهدافه الذاتية وأهداف المؤسسة، في ظل ظروف جيدة ومساعدة نتيجة تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية، هذا ما يؤدي بالضرورة إلى رفع معدلات الرضا والأداء والتطوير المهني والشعور بالانتماء لتحقيق التكيف في المؤسسة محل الدراسة.

قائمة المصادر والمراجع

1. إبراهيم بن زيد بن حمد الفحيلة. (2019). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحقيق التميز التنظيمي في إدارات التعليم في المملكة العربية السعودية. مجلة البحث العلمي في التربية(20)، الصفحات 423-456.
2. إبراهيم شرع الله. (2013). تأثير العوامل السوسيوثقافية على التكيف المهني للعمال(رسالة ماجستير). كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، الجزائر: جامعة الجزائر -2.
3. إبراهيم لطفي طلعت. (2007). علم الاجتماع التنظيم. مصر: دار غريب للطباعة والنشر.
4. إبراهيم مذكور. (1975). معجم العلوم الإجتماعية. مصر: الهيئة المصرية العامة للكتاب.
5. ابو النصر مدحت محمد. (2015). إدارة الجودة الشاملة "استراتيجية كايزن اليابانية في تطوير المنظمات ". النصر "القااهرة"، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر. احلام فرطاق، و صالح عزيزون. (ديسمبر، 2023). القدرة على التكيف مع النظام الاستثنائي لدى الطالب الجامعي في ظل ازمة كورونا. LAPSI(20)، الصفحات 23-48.
6. أحمد أحمد حرز الله. (2010). علم النفس المهني " التربية النفسية المهنية" (الإصدار 01). عمان، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
7. أحمد حمادة، صلاح الدين حمد، إسماعيل فاضل، و محمد سراج حاج مصطفى. (2023، 28، 11). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الإبداع الإداري. مجلة ريحات للنشر العلمي(41)، الصفحات 272-296.
8. أسامة زياد يوسف البلديسي. (2012). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة. كلية التجارة، غزة: الجامعة الإسلامية.
9. التكيف النفسي والاجتماعي وعلاقته بالإتجاه نحو الهجرة لدى طلبة جامعة البصرة. (2019). مجلة أبحاث البصرة للعلوم الإنسانية، 44(01)، الصفحات 567-588.
10. الصالح مصلح أحمد. (1999). الشامل قاموس مصطلحات العلوم الإجتماعية. الرياض: دار عالم الكتب للطباعة والنشر والتوزيع.
11. الصالح منسول، و اسماعيل بن ملوكة. (2018، 10، 31). جودة الحياة الوظيفية رؤيا استراتيجية لتحسين الأداء الوظيفي بالمنظمات. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، 04(08).
12. العنزي، س & سما سعد خ. ا. (2007). فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة. مجلة العلوم الإقتصادية والإدارية. 68-85، (45)، 13.
13. القاسم بديع محمود. (2001). علم النفس المهني بين النظلاية والتطبيق. عمان، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
14. إيهاب عيسى المصري، و طارق عبد الرؤوف عامر. (2014). الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني . المؤسسة العربية للعلوم والثقافة.
15. بدر الدين بن مصطفى زواقة. (2015). إدارة المؤسسات الدعوية محاولة لصياغة نظرية إسلامية في التخطيط والتنظيم و التوجيه والرقابة (الإصدار 01). الجزائر: الدار الجزائرية للنشر والتوزيع.

16. بدوي أحمد زكي. (1978). معجم مصطلحات العلوم الإجتماعية. بيروت: مكتبة لبنان.
17. بديع محمود مبارك القاسم. (2001). علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق (الإصدار 01). عمان، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
18. بسام سمير الرميدي، و رضا محمود أبوزيد محمد. (يونيو، 2020). أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية. مجلة كلية السياحة والفنادق، 04(01).
19. بسمة ملاص. (أفريل، 2015). واقع التكيف الشخصي والمهني لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية العلوم و الآداب بشروره. مجلة صوت القانون(03)، الصفحات 169-199.
20. بن خالد عبد الكريم. (20 سبتمبر، 2015). فلسفة ادراة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني. مجلة العلوم الانساية والاجتماعية(20)، الصفحات 117-129.
21. بن خالد عبد الكريم. (2017). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الثقافة التنظيمية لدى مزطفي القطاع الصحي (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإجتماعية ، وهران: جامعة وهران 2.
22. ثائر أحمد غباري، و خالد محمد أبو شعيرة. (2010). التكيف مشكلات وحلول (الإصدار 01). عمان، الأردن: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
23. جميلة ميسة، و عواطف بوقرة. (2023). فاعلية برنامج مساندة نفسية لتحقيق التكيف لأمهات أطفال طيف التوحد. مجلة العلوم الإنسانية والتربوية، 09(03)، الصفحات 32-52.
24. حسني فؤاد الدحوح. (2015). جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بمحافظة غزة وعلاقتها بمستوى أدائهم(أطروحة ماجستير). كلية التربية، غزة: الجامعة الإسلامية.
25. حنان قاضي، و عبد العزيز بوسالم. (2023). اختيار التخصص الجامعي ووره في تحقيق التكيف الأكاديمي. مجلة المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والاجتماعية، 10(02)، الصفحات 579-605.
26. حورية بن حمزة، و زهير بضياف. (01 جوان، 2023). جودة حياة العمل كمدخل لتعزيز العمل اللائق. مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية، 06(01)، الصفحات 248-262.
27. خديجة ملال. (2017). السياقات النفسية وعلاقتها بمستوى التكيف لدى الطلبة الجامعيين (أطروحة دكتوراه). الجزائر، كلية العلوم الاجتماعية ، وهران: جامعة وهران 2.
28. خولة غرابي، و سعاد مخلوف. (بلا تاريخ). الجودة في المؤسسات. مجلة حقائق للدراسات النفسية والاجتماعية(15)، الصفحات 42-53.
29. ديمة بنت سلطان أحمد السديري، و أريج بنت عبد الرحمن الشماسي. (2023). دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق السعادة المؤسسية. المجلة العربية للنشر العلمي(54).
30. زهرة بختاوي، و جهيدة ضيات. (04-05 فيفري، 2020). جودة الحياة في المجال المهني من خلال قياس بعض المؤشرات . أعمال الملتقى الوطني الأول ، الصفحات 85-101.

31. زهير بغول، و سعد الدين عطوي. (01 جوان، 2017). الدافعية والسلوك بين نظرية التدرج الهرمي لأبراهام ماسلو ونظرية العقل الثلاثي لبول مكين. مجلة أبحاث نفسية وتربوية، 01(10)، الصفحات 27-49.
32. زوينة بوساق، و عتيقة حرايرية. (2018). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تنمية الاستغراق الوظيفي. مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الادارية، 01(01)، الصفحات 35-49.
33. سامية زعبوب. (2011). التكيف المهني لمستشاري التوجيه في ظل الإصلاحات التربوية الجديدة (رسالة ماجستير). كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسنطينة: جامعة منتوري.
34. سعد سليمان المشهداني. (2019). منهجية البحث العلمي. عمان، الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
35. سعيدة زرقاق. (2015). إعادة التكيف النفسي والإجتماعي والمهني لدى العمال ذوي الإعاقة الحركية المكتسبة بسبب حوادث العمل(رسالة ماجستير). كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، الجزائر: جامعة الجزائر 2.
36. سميرة عبد الصمد، و سهام العقون. (01 28، 2022). الأداء التنظيمي وضرورة تحسين جودة الحياة الوظيفية. مجلة ربحان للنشر العلمي(19)، الصفحات 98-114.
37. سهيلة محمد عباس، و علي عبد جاسم الزاملي. (2008). التطوير التنظيمي وجودة حياة العمل. مجلة العلوم الإنسانية، 05(32).
38. سيدمحمد جاد الرب. (2008). جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية. الإسماعيلية، مصر: مراجع إدارة الأعمال.
39. سيدمحمد جاد الرب. (2009). إستراتيجيات تطوير وتحسين الأداء "الأطر المنهجية والتطبيقات العملية". الإسماعيلية، مصر: مراجع إدارة الأعمال.
40. شراف عقون، و لقمان بوخدوني. (2020). جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري: نظرة عامة. الأفاق للدراسات الإقتصادية، 05(02)، الصفحات 78-94.
41. صليحة فلاق، زكية جحيق، و فيروز زروحي. (جوان، 2020). جودة الحياة الوظيفية على أداء أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة. مجلة أبحاث ودراسات التنمية، 07(01)، الصفحات 05-20.
42. طيب تومي. (2021). قراءات معاصرة في تطوير نظم الجودة الشاملة للمؤسسات الجامعية المحلية والعربية. برلين، ألمانيا: المركز الديمقراطي العربي للدراسات الإستراتيجية والسياسية والإقتصادية.
43. عادل بومجان، جوهرة أقطي، و خالد الوافي. (2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي " دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة ". مجلة العلوم الإنسانية، 18(02)، الصفحات 121-143.
44. عاطف عبد الله بحرأوي. (2021). فاعلية برنامج تأهيلي في تحسين مستوى التكيف المهني والتكيف الشخصي لدى المتربين ذوي الإعاقة الفكرية في الأحساء. مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والإجتماعية، الصفحات 110-159. (01)18.

45. عبد الحميد المغربي عبد الفتاح. (2004). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الأستغراق الوظيفي.
46. عبد الواسع المنيفي عادل أمين. (2010). التكيف المهني لدى عمال النظافة "دراسة ميدانية بأمانة العاصمة - اليمن" (رسالة ماجستير). الجزائر، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية: جامعة الجزائر 2.
47. عبد الوهاب بن شباب ب. ش. (2019). كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية بالقطاع الحكومي السعودي وقياس أثرها على أداء العاملين. المملكة العربية السعودية.
48. عطا الله فؤاد الخالدي، و دلال سعد الدين العلمي. (2009). الصحة النفسية وعلاقتها بالتكيف والتوافق (الإصدار 01). عمان، الأردن: دارصفاء للنشر و التوزيع.
49. علي محمد مسرهد. (2023). جودة الحياة المهنية لمشرفي التربية الرياضية وعلاقتها بالتكيف المهني من ودهة تظهرهم. مجلة التربية الرياضية، 35(02)، 396-412. بغداد.
50. علي مؤيد محمد، و محمود علي محمد. (2018). ظروف بيئة العمل التربوية وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية " دراسة ميدانية لدى المعلمين في مرحلة التعليم الثانوي بمدارس محافظة دمشق". مجلة جامعة حماة ، 01(03)، الصفحات 93-115.
51. عماد الدين مهمل، و ياسمينه مخلوف. (2023). أهمية الصحة النفسية والتكيف المهني. مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأطوفونويا، 03(04)، الصفحات 123-145.
52. عمر سرار. (31 10, 2010). أثر الرضا عن العمل على أداء العاملين " دراسة ميدانية في وحدة الصمامات والمضخات بالبرواقية في ولاية المدية ". مجلة البحوث والدراسات العلمية، 04(01)، الصفحات 128-154.
53. غليظ ش. (2021). مفهوم جودة الحياة المهنية لدى العامل الجزائري. مجلة دراسات إنسانية وإجتماعية.
54. غيثي محمد المحجوب، و بشير عبد العالي. (أفريل، 2021). فعالية نظام الحوافز وأثره على جودة حياة عمل العاملين. مجلة مجاميع المعرفة، 07(01)، الصفحات 595-606.
55. فلة بودور، و منال جفال. (جوان، 2023). دور الإتصال التربوي لمستشار التوجيه والإرشاد المدرسي في تحقيق التكيف المدرسي للتلميذ. مجلة المجتمع والرياضة، 06(02)، الصفحات 264-285.
56. فيريول جيل. (2011). معجم مصطلحات علم الإجتماع. (الأسعد أنسام محمد، المترجمون) بيروت، بيروت: دار ومكتبة الهلال.
57. قريشي ه. (2018). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الخدمة العمومية .
58. قريشي ه، & باديسي ف. (2016). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي p. 217.
59. كمال مصطفى أرى. (2016). معايير الجودة الشاملة لتطوير إدارة النشاط الرياضي (الإصدار 01). الإسكندرية، مصر: مؤسسة عالم الرياضة للنشر.

60. لبنى سناني، و جلال الدين بوعطيط. (2022). متطلبات تحقيق التوافق المهني في المؤسسات التنظيمية. مجلة سوسولوجيا، 06(01)، الصفحات 13-31.
61. لقمان بوخزوني. (2022). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الإلتزام التنظيمي - دراسة حالة مجموعة مؤسسات جامعية - (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ميله: المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف.
62. مجمع اللغة العربية. (2005). المعجم الوسيط. القاهرة، مصر: مكتبة الشروق الدولية.
63. محمد الدمرداش أحمد. (2018). جودة الحياة الوظيفية ولأداء الوظيفي (الإصدار 01). القاهرة، مصر: دار الحكمة للطباعة والنشر.
64. محمد الدمرداش أحمد. (2018). جودة الحياة الوظيفية ولأداء الوظيفي. القاهرة: دار الحكمة للطباعة والنشر.
65. محمد بالرايح. (2010). التكيف المهني . الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية المطبعة الجهوية بوهران.
66. محمد بن عبد العزيز الراشد. (11, 2011). إدارة الجودة الشاملة. مجلة مكتبة الملك فهد الوطنية، 18(02).
67. محمد سرحان علي المحمودي. (2019). مناهج البحث العلمي. (03، المحرر) صنعاء: دار الكتب.
68. محمد عاطف الجمال. (2019). جودة حياة العمل والمسار الوظيفي (ماجستير صحة نفسية). ب د ن.
69. مرشود صباح، و حميد سالم خلف. (2002). مشكلة التكيف المهني والإجتماعي لمهنة التعليم في المدارس الريفية. مجلة العلوم الإجتماعية(68-69)، الصفحات 388-408.
70. مريم العايدي. (2022). الدور الوسيط لجودة الحياة الوظيفية في العلاقة بين رأس المال الفكري والتميو التنظيمي (دراسة حالة عينة من الموظفين الاداريين بجامعة أدرار)"أطروحة دكتوراه". كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، أدرار: جامعة أحمد دراية .
71. مصطفى داسة، و أحمد مداس. (2021). الحياة المهنية للموظفين في الإدارات العمومية :مقاربة معرفية. مجلة افاق للعلوم، 06(03)، الصفحات 349-358.
72. مصطفى فهمي. (1978). التكيف النفسي. مصر: در مصر للطباعة .
73. منية سابق، و مريم يحيوي. (جوان، 2019). التكيف الثقافي لدى الطلبة الأجانب في الجامعة الجزائرية "جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج". مجلة الإبراهيمي للعلوم الاجتماعية والانسانية(04)، الصفحات 131-155.
74. ناصر لباد. (2005). القانون الإداري (الإصدار 01). الجزائر: لباد للنشر.

75. ناهدة عبد زيد الدليمي. (2016). أسس وقواعد البحث العلمي (الإصدار 01). عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
76. نجيب بصيلة. (31 مارس، 2021). السياسة الإجتماعية والاستجابة للاحتياجات الاساسية للانستن على ضوء نظرية ماسلو. مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، 08(01)، الصفحات 613-628.
77. نهاد عبد الرحمن الشنطي. (2016). واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل (رسالة ماجستير). غزة: جامعة الأقصى.
78. نوال محمد عطية. (2001). علم النفس والتكيف النفسي والإجتماعي (الإصدار 01). القاهرة، مصر: دار القاهرة للكتاب.
79. نور الدين حاروش. (2012). الإدارة الصحية وفق نظام الجودة الشاملة (الإصدار 01). عمان، الأردن: در الثقافة للنشر والتوزيع.
80. نور الدين حاروش. (2016). إدارة الموارد البشرية (الإصدار 02). الجزائر: دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع.
81. نور الدين حاروش. (2016). إدارة الموارد البشرية. الجزائر: دار الأمة للطباعة والنشر والتوزيع.
82. هدى ساكر. (2022). المناخ التنظيمي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية لدى الأستاذ الجامعي (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإجتماعية والعلوم الإنسانية، سكيكدة: جامعة 20 أوت 1955.
83. هدى صالح الشميمري. (أفريل، 2022). جودة حياة العمل وعلاقتها بالإستغراق الوظيفي والسلوك الابداعي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعات السعودية. المجلة العلمية، 38(04)، الصفحات 125-168.
84. هوارى العابد. (2015). إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحسين أداء الموارد البشرية في الإدارة المحلية (رسالة ماجستير). كلية الحقوق والعلوم السياسية، بسكرة: جامعة محمد خيضر.
85. وصفي العقيلي عمر. (2005). إدارة الموارد البشرية المعاصرة "بعد إستراتيجي". عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

الملاحق

الملحق رقم 01

جامعة محمد خيضر بسكرة



كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم الاجتماع

إلى السيد: مدير المؤسسة
الموسسة للصحة الجارية
زريعة، المرات

الرقم المرجعي: 59/ق.ع.ا / 2024

الموضوع: ترخيص بزيارة ميدانية

نتقدم بسيادتكم المحترمة بهذه الرسالة المتضمنة الموافقة على إجراء بحث ميداني/ تربص ميداني حول:

أثر جودة الحياة الوظيفية على ارتكبي الطلبي

وذلك ابتداء من: (المدة لا تتجاوز 10 أيام) 2024 . 04 - 22 إلى 2024 . 04 - 30

للطلبة الآتية أسمائهم:

- العاربي آمال

إشراف الأستاذ(ة): كمال بوعنزي

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

بسكرة في: 2024/04/23

رئيس القسم



مسؤول الشعبة



الملحق 02

قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	الشعبة	الأساتذة	الرقم
جامعة محمد خيضر بسكرة	علم الاجتماع	نبيل حليلو	01
جامعة محمد خيضر بسكرة	علم الاجتماع	سميرة مشري	02
جامعة محمد خيضر بسكرة	علم الاجتماع	صونيا العيدي	03

الملحق 03

جامعة محمد خيضر-بسكرة-

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم: العلوم الاجتماعية

السنة: الثانية ماستر



استبانة البحث

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الفاضل / أختي الفاضلة

استمارة استبيان

أخي الموظف / أختي الموظفة

تحية طيبة أما بعد: استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في علم الاجتماع تخصص تنظيم وعمل، أنا بصدد القيام بدراسة تهدف إلى التعرف حول أثر جودة الحياة الوظيفية على التكيف المهني بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية. زربية الوادي (بسكرة).

ومساهمة منكم في ذلك أضع بين أيديكم هذه الاستبيان ونتمنى منكم التعاون معنا في الإجابة على الأسئلة بدقة وموضوعية، علما أن المعلومات المقدمة لن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط. وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير.

تحت إشراف:

أ. د بوغديري كمال

إعداد الطالبة:

- العابدي آمال

السنة الجامعية: 2024/2023

➤ محاور الاستبيان:

"يرجى وضع إشارة (X) أمام الخانة التي تناسبك "

• المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

نكر أنثى

2. السن:

من 30 إلى أقل من 35 سنة من 35 إلى 40 سنة من 40 إلى 45 سنة

من 45 سنة فما فوق

3. المؤهل العلمي:

متوسط ثانوي جامعي أخرى تذكر

4. سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات ما بين 5-10 سنة ما بين 10-15 سنة أكثر من 15 سنة

• المحور الثاني: جودة الحياة الوظيفية

5. هل بيئة العمل المادية محفزة للعمل؟ (الإضاءة، الهدوء، الحرارة، النظافة، الأمن، التهوية)

نعم لا

6. هل تعتقد أن هناك توازن بين واجباتك الوظيفية ومتطلباتك الشخصية؟

نعم لا

7. هل تهتم المؤسسة بتوفير احتياجاتك الشخصية؟

نعم لا

8. هل تشعر بالرضا عما تتلقاه من مقابل مادي (راتب شهري) نظير مجهودك المهني؟

نعم لا

9. في حالة الإجابة بنعم، هل يتميز نظام التعويضات والمكافآت في مؤسستكم بالعدالة؟

نعم لا

10. هل تعمل مع زملائك في جو يسوده التعاون وروح الفريق؟

نعم لا

11. هل تجد الدعم الكاف مع أعضاء فريق عملك ومديرك في إيجاد الحلول للمشكلات في العمل؟

نعم لا

12. هل توجد علاقة تقدير واحترام متبادل بينك وبين مديرك داخل بيئة العمل؟

نعم لا

13. هل يحرص المدير على تقديم مكافآت للموظفين نظير الأداء المتميز؟

نعم لا

14. هل تشعر بالاستقرار والتوازن الوظيفي؟

نعم لا

15. هل تعتقد أنه بإمكانك إحداث التوازن بين الحياة الشخصية وبين التطور المهني في مستقبلك؟

نعم لا

16. إذا كانت الإجابة بنعم، كيف تقيم فرص التقدم والتطور المهني في وظيفتك الحالية؟

ضعيف

متوسط

حسنة

جيدة

ممتازة

• المحور الثالث: التكيف المهني

17. هل تشعر بالراحة في بيئة العمل؟

نعم لا

18. هل تعتبر عملك في إدارة المستشفى تحدياً مهنيًا؟

نعم لا

19. هل تتلقى الدعم الكافي من قبل الإدارة في التكيف المهني؟

نعم لا

20. هل تؤمن بوجود فرص تطوير مهني متاحة لك في إدارة المستشفى؟

نعم لا

21. هل تعتقد أنه بإمكانك إحداث نوع من التوافق بين متطلبات عملك الموضوعية وحياتك الشخصية؟

نعم لا

22. هل تعتقد أن تحسين جودة حياتك المهنية يسهم في تعزيز قدرتك على التكيف مع مختلف متغيرات العمل؟

نعم لا

23. هل تشعر بالتكيف في وظيفتك الحالية مع التحديات المهنية؟

نعم لا

24- كيف تقيم مستوى الاندماج المهني لديك في الوقت الحالي؟

ضعيف

متوسط

حسن

جيدة

ممتاز

ملخص الدراسة:

جاءت الدراسة الحالية والتي تحمل عنوان: **أثر جودة الحياة الوظيفية على التكيف المهني** "دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بدائرة زريبة الوادي -ولاية بسكرة- .

التي تهدف إلى الكشف عن كيفية تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية كالرضا الوظيفي، التطوير المهني والأداء الوظيفي وكان منطلق هذه الدراسة من التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تؤثر جودة الحياة الوظيفية على التكيف المهني للموظفين داخل المؤسسة ؟

ومن التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- ما هو دور الرضا الوظيفي في تحقيق التكيف المهني ؟
- 2- ما هو الدور الذي يلعبه الأداء الوظيفي في تحقيق تكيف الموظفين داخل المؤسسة ؟
- 3- ما هو الدور الذي يلعبه التطوير المهني في تحقيق تكيف الموظفين داخل المؤسسة ؟

ومن هنا تظهر أهمية هذه الدراسة في الكشف عن أهمية جودة الحياة الوظيفية ودورها في خلق التكيف المهني للموظفين في إدارة المؤسسة العمومية للصحة.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي لملائمته لطبيعة موضوعنا، حيث تم توظيف أداة الاستبيان لتحقيق أهداف الدراسة وقد اعتمدنا على إستبيان تكون من 24 سؤالاً موزعاً على ثلاثة محاور أساسية، محور البيانات الشخصية والمحور الثاني الذي يضم عبارات تتعلق بمؤشرات جودة الحياة الوظيفية، أما المحور الثالث الذي يضم عبارات تتعلق بأبعاد التكيف المهني والتعرف عن جودة العمال وأثرها في بيئة العمل في المؤسسة محل الدراسة، حيث تم توزيع هذا الاستبيان على أفراد مجتمع البحث عن طريق أسلوب المسح الشامل.

وبعد إجراء العمليات الإحصائية باستخدام برنامج SPSS والحصول على النسب المئوية والمتوسط الحسابي، حيث تم تحليل المعطيات إحصائياً وسوسيوولوجياً، أين تأكد لنا الدور المهم لتطبيق جودة الحياة الوظيفية ومدى تأثيرها على التكيف المهني بالمؤسسة محل الدراسة، من خلال تكامل العناصر الثلاثة " الأداء والرضا الوظيفي والتطوير المهني"، هذه العناصر الأخيرة ساهمت في رفع أداء الموظفين من ناحية تحسين العمل المنجز والتزامهم بواجباتهم بصفة جيدة والتأقلم مع بيئة العمل المادية التي كانت غير مرضية بصفة جيدة، الأمر الذي يقود المؤسسة موضوع الدراسة إلى تحقيق معايير جودة الحياة الوظيفية من خلال الاهتمام بظروف العمل داخل المؤسسة مما يضمن الأداء المتميز للعاملين وبالتالي خدمة نوعية ومميزة.

Abstract:

The present study, entitled: The impact of quality of life at work on professional adaptation, is a field study carried out at the Neighborhood Public Health Establishment of the District of Zeribet El Oued - Province of Biskra.

Which aims to reveal how dimensions of quality of work life are affected, such as job satisfaction, professional development and job performance. The starting point of this study was the following main question:

How does the quality of life at work affect the professional adaptation of employees within the organization?

The following sub-questions include:

- 1- What is the role of job satisfaction in professional adaptation?
- 2- What role does work performance play in the adaptation of employees within the organization?
- 3- What role does professional development play in the adaptation of employees within the organization?

Thus, the importance of this study appears by revealing the importance of the quality of life at work and its role in creating professional adaptation of employees in the management of the public health establishment.

The descriptive approach was chosen to adapt to the nature of our subject, because the questionnaire tool was used to achieve the objectives of the study. We relied on a questionnaire composed of 24 questions spread over three fundamental axes: the axis of personal data, the second axis which includes statements linked to indicators of quality of life at work, and the third axis which includes: statements related to the dimensions of professional life. adaptation and identification of the quality of workers and its impact on the working environment in the institution studied. This questionnaire was distributed to members of the research community using a comprehensive survey method.

After carrying out statistical operations using the SPSS program and obtaining percentages and arithmetic averages, where the data was analyzed statistically and sociologically, we were assured of the important role of the application of quality of life at work and the extent of its impact on professional adaptation in the institution. under study, thanks to the integration of the three elements: “performance, job satisfaction and professional development”. These latter elements contributed to increasing the performance of employees in terms of improvement of the work carried out, good commitment to their functions and adaptation to the physical working environment which was not satisfactory in a good way, which leads the institution studied to achieve standards of quality of life at work by paying attention to working conditions within the institution. This guarantees the exceptional performance of employees and therefore a quality and distinguished service.