



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير.
تخصص: إدارة الموارد البشرية.



أثر جودة الحياة الوظيفية في الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية في صندوق الضمان الاجتماعي لولاية بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير

الأستاذة المشرفة

إعداد الطالبين:

- بن براهيم عصام

- زبطوط سليم

د. بركان دليلة

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	أستاذ محاضر أ	1. شين نوال
بسكرة	مقرا	أستاذ محاضر أ	2. بركان دليلة
بسكرة	مناقشا	أستاذ محاضر أ	3. مهني أشواق

الموسم الجامعي: 2022/2021



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير.
تخصص: إدارة الموارد البشرية.

أثر جودة الحياة الوظيفية في الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية في صندوق الضمان الاجتماعي لولاية بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير

الأستاذة المشرفة

إعداد الطالبين:

د. بركان دليلة

- بن براهيم عصام
- زيتوط سليم

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	أستاذ محاضر أ	4. شين نوال
بسكرة	مقرا	أستاذ محاضر أ	5. بركان دليلة
بسكرة	مناقشا	أستاذ محاضر أ	6. مهني أشواق

الموسم الجامعي: 2022/2021

إهداء

نهدي هذا العمل المتواضع إلى من قال الله فيهم "وبالوالدين إحسانا"

والى كل العائلة صغيرا كان أو كبير .

والى كل من عرفنا خلال العامين الماضيين والى الأسرة التعليمية في جامعة

محمد خيضر

والى كل قسم ثانية ماستر تسيير موارد بشرية .

والى كل من عرفته قلوبنا ونسيته أقلامنا.

الطالبين: - بن إبراهيم عصام

- زيوط سليم

شكر و عرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: " من لم يشكر الناس لم يشكر الله "

الحمد لله حمدا كثيرا مباركا فيه الذي بمنه وجوده وكرمه علينا أن وفقنا لإتمام هذا العمل

أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدنا في إتمام هذا العمل ابتداء من الأستاذة المشرفة: د. بركان
دليلة وكل طاقم التدريس لهذين الموسمين خاصة الأستاذة: أقطي جوهرة راجين لها مزيدا من التألق.

كما نشكر مدير وموظفي صندوق الضمان الاجتماعي لولاية بسكرة على الصدر الرحب لتسهيل
عملة البحث وجمع المعلومات في مؤسستهم.

الطالبين: — عصام بن إبراهيم

— سليم زيتوط

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى إظهار و التعرف على واقع جودة الحياة الوظيفية و درجة توافر أبعادها و أثرها في ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية بسكرة (CNAS). وقد حرصت الدراسة على التعرف على مستوى كل من جودة الحياة الوظيفية، و الاحتراق الوظيفي لدى عينة الدراسة المتكونة من (33 عاملا)، ومعرفة ما إذا كان هناك تأثير لجودة الحياة الوظيفية بأبعادها و المتمثلة في: (الأمن والصحة المهنية-العلاقات الاجتماعية-الأجور و الرواتب-الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة - التوازن بين الحياة والعمل- العدالة التنظيمية) على مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده والمتمثلة في: (الإجهاد الانفعالي-تبلد الشعور- عدم الإنجاز الشخصي). حيث تم تحليل البيانات بواسطة البرنامج الإحصائي (spss).

و توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الحياة الوظيفية في الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء(CNAS)لولاية بسكرة.وبناء على نتائج الدراسة تم التوصية بضرورة تعزيز توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية من أجل التقليل من الشعور بالاحتراق الوظيفي وذلك من خلال: تقوية العلاقات الاجتماعية ومشاركة العاملين في عمليات اتخاذ القرار والاهتمام برعاية العاملين. **الكلمات المفتاحية:** جودة الحياة الوظيفية، الأمن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية،الأجور و الرواتب،الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة، التوازن بين الحياة والعمل العدالة التنظيمية ، الاحتراق الوظيفي .

Abstract:

This study aimed to show and identify the reality of the quality of functional life and the degree of availability of its dimensions and its impact on the phenomenon of job burnout among employees of the National Social Security Fund for state Biskra (CNAS), in order to analyze the bilateral relationship between the two variables. The quality of career life, and job burnout (which in recent decades has gained the attention of many and has attracted the attention of researchers and academics, and given that the symptoms of job burnout increase in professions and jobs where there is direct interaction with the public, for example: such as individuals working in social security. Where the sample was selected from the workers of the National Social Security Fund of Biskra state.

The study was keen to identify the level of each of the quality of job life and job burnout among the study sample consisting of (33 factors), and whether there was a statistical relationship between the two variables: the independent (job quality) and the dependent (job burnout), and knowing what If there is an impact of the quality of career life with its dimensions represented in: (occupational security and health - social relations - wages and salaries - supervision and participation of workers in management - balance between life and work - organizational justice) on the level of job burnout with its dimensions represented in: (emotional stress - Dullness of feeling - lack of personal achievement. The data was analyzed by the statistical program (spss).

The study reached the most important results:

- The dimensions of the quality of job life have an impact on job burnout and that there is a strong relationship between them.
- There is a statistically significant effect of wages and salaries on the job burnout of workers in the National Fund for Social Security for Salaries (CNAS) of Biskra.

Based on the results of the study, we see some recommendations, including:

- The need to enhance the availability of quality dimensions of career life in order to reduce the feeling of job burnout through: strengthening social relations, participation of workers in decision-making processes, and attention to the welfare of workers.
- Granting promotions based on clear criteria in order to achieve justice among employees.
- Re-reviewing and evaluating the wages and salaries system to suit workers' expectations and improve their living conditions.
- The importance of adopting a management philosophy emphasizing the culture of teamwork and reconciling workloads and workers' abilities to improve confidence and psychological comfort.

Keywords :

quality of work life, occupational health, social relations, wages and salaries, supervision and employee participation in management, organizational justice, job burnout.

قائمة الجداول و الأشكال والرسوم البيانية

1. قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
13	أبعاد جودة الحياة الوظيفية لبعض الباحثين.	01
18	مجالات جودة الحياة ومؤشراتها بحسب نظرية شالوك	02
21	أبو سريع وآخرون 2006 لمحددات جودة الحياة	03
37	مقياس الاحتراق الوظيفي لفرويد نبرجر	04
51	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	05
51	توزيع أفراد العينة حسب العمر	06
52	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	07
52	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية.	08
53	توزيع أفراد العينة حسب الراتب الشهري	09
54	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	10
56	معامل الصدق والثبات للاستبيان	11
57	تقييم الفئات : سلم لكرث الحماسي	12
58	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الأمن والصحة المهنية	13
59	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير العلاقات الاجتماعية	14
60	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الأجور و الرواتب	15
60	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير المشاركة في اتخاذ القرارات	16
61	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير العدالة التنظيمية	17
62	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير التوازن بين الحياة والعمل	18
63	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير الاجهاد الانفعالي	19
64	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير تبدل الشعور	20
65	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير نقص الانجاز الشخصي	21
66	نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية	22

67	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي	23
67	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى	24
67	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية	25
68	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة	26
69	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة	27
69	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة	28
70	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية السادسة	

2. قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
16	المراحل الرئيسية لجودة حياة العمل حسب - جاد الرب-	01
26	أساليب chandram لتحسين جودة الحياة الوظيفية	02
32	نموذج تشيير نس للاحتراق الوظيفي	03
34	نموذج شفاف وآخرون 1986	04
36	أطوار الاستجابة للاحتراقات الوظيفية ومظاهرها في نظرية- سيلبي-	05
45	مدخلات ومخرجات المؤسسة	06
48	الهيكل التنظيمي لوكالة CNAS بسكرة	07
51	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	08
51	توزيع أفراد العينة حسب العمر	09
52	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	10
52	توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية.	11
53	توزيع أفراد العينة حسب الراتب الشهري	12
54	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	13

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
ت	إهداء
ث	شكر وتقدير
ج	ملخص الدراسة
خ	قائمة الاشكال والجداول
ذ	قائمة المحتويات
1	مقدمة الدراسة
1	1. مشكلة وأسئلة الدراسة
2	2. الدراسات السابقة
5	3. نموذج وفرضيات الدراسة
5	1.3 نموذج الدراسة
6	2.3 فرضيات الدراسة
6	4. منهجية الدراسة
7	5. تصميم الدراسة
7	6. أهمية الدراسة
8	7. خطة مختصرة للدراسة
9	الفصل الأول : الاطار النظري لجودة الحياة الوظيفية
10	تمهيد
10	<u>المبحث الأول</u> : مفهوم جودة الحياة الوظيفية وتطورها التاريخي
10	المطلب الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية
11	المطلب الثاني: التطور التاريخي لجودة للحياة الوظيفية
12	المطل الثالث/أهمية جودة الحياة الوظيفية
13	<u>المبحث الثاني</u> : أهداف و أبعاد جودة الحياة الوظيفية.
13	المطلب الأول: أهداف جودة الحياة الوظيفية
13	المطلب الثاني: أبعاد تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية.
16	<u>المبحث الثالث</u> : التوجيهات النظرية لجودة الحياة الوظيفية وكيفية قياسها
16	المطلب الأول: مراحل جودة الحياة الوظيفية
17	المطلب الثاني: التوجيهات النظرية لجودة الحياة الوظيفية
21	المطلب الثالث: قياس جودة الحياة الوظيفية
22	المطلب الرابع: جودة الحياة الوظيفية في الإسلام
22	<u>المبحث الرابع</u> : معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية و طرق تحسينها

23	المطلب الأول: معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية
23	المطلب الثاني: طرق وممارسات تحسين جودة الحياة الوظيفية
27	الفصل الثاني: علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاحترق الوظيفي
28	تمهيد
28	المبحث الأول: مفهوم ومراحل الاحترق الوظيفي
28	المطلب الأول: مفهوم الاحترق الوظيفي
30	المطلب الثاني: مراحل تطور الاحترق الوظيفي
31	المطلب الثالث: أسباب الاحترق الوظيفي
32	المبحث الثاني: نظريات ونماذج الاحترق الوظيفي
32	المطلب الأول: نظريات الاحترق الوظيفي
33	المطلب الثاني: نماذج الاحترق الوظيفي
36	المطلب الثالث: مقاييس الاحترق الوظيفي
38	المبحث الثالث: أبعاد ومراحل حدوث الاحترق الوظيفي
38	المطلب الأول: أبعاد الاحترق الوظيفي
38	المطلب الثاني: مراحل حدوث الاحترق الوظيفي
39	المطلب الثالث: أعراض الاحترق الوظيفي وكيفية منعه
40	كيف تتفادى الإحترق حدوث الاحترق الوظيفي ؟
40	المبحث الرابع: جودة الحياة الوظيفية و أثرها في الإحترق الوظيفي:
40	المطلب الأول: أثر الرواتب والأجور في الاحترق الوظيفي
40	المطلب الثاني: أثر العلاقات الاجتماعية في الاحترق الوظيفي
40	المطلب الثالث: أثر الأمن و السلامة المهنية في الاحترق الوظيفي
41	المطلب الرابع: أثر التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية في الاحترق الوظيفي
41	المطلب الخامس: أثر لإشراف ومشاركة العاملين في اتخاذ القرار في الاحترق الوظيفي
41	المطلب السادس: أثر العدالة التنظيمية في الاحترق الوظيفي
42	الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي -ولاية بسكرة
43	تمهيد
44	المبحث الأول: تقديم الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء (CNAS) ولاية بسكرة
44	المطلب الأول: تاريخ و نشأة صندوق التأمينات الإجتماعية للأجراء.
46	المطلب الثاني: مهام صندوق التأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) بسكرة

47	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لصندوق الضمان الاجتماعي (CNAS) بسكرة
50	المبحث الثاني: منهجية الدراسة
50	المطلب الأول: مجتمع الدراسة والخصائص الديموغرافية
54	المطلب الثاني: منهج الدراسة وأدوات التحليل الإحصائي
56	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة
57	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
57	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة.
66	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة
70	المطلب الثالث: تفسير النتائج
72	خاتمة
75	قائمة المراجع
78	الملاحق

الإطار العام للدراسة

مقدمة

يعد المورد البشري أهم موارد المنظمة، ذلك لأنه المحرك الرئيسي لباقي مواردها ومصدر غاياتها وإستمرار نجاحاتها، فمن خلال جهوده تتم مختلف الأعمال، وتترجم الخطط والسياسات إلى منجزات وأفعال واقعية، مما يحتم على المنظمات ضرورة الاستثمار في هذا المورد الهام، وتوفير البيئة الوظيفية اللازمة، وذلك من منطلق توفير بيئة صحية وإنسانية مشجعة للعاملين، يمثل ركيزة أساسية لحياة تنظيمية جاذبة تساعد الأفراد على تقديم كل ما لديهم من جهد بدني وذهني يساهم في الوصول إلى مستويات أداء عالية ومتميزة لصالح منظماتهم، أن مثل هذه الشروط والمقومات الأساسية المختلفة في البيئة التنظيمية أمر ضروري لاستمرار وديمومة المنظمات، وهو ما بات يعرف في الفكر الإداري بجودة الحياة الوظيفية في المنظمات.

إن جودة الحياة الوظيفية تمثل في جد ذاتها منظومة متكاملة من مقومات ومتطلبات ومعايير فنية وإنسانية، وذلك من خلال تحقيق حياة وظيفية لائقة للعاملين، وصيانتهم من كل مهددات أو مؤثرات تؤثر سلباً على أدائهم وإنتاجيتهم وعلاقتهم بعضهم ببعض، وكذلك علاقتهم بمنظماتهم، ومن تلك المؤثرات ما يعرف بالاحتراق الوظيفي، الذي أرق الكثير من المنظمات وأصبح أحد أمراض العصر الحديث، والذي يعد أحد العوامل المؤثرة على العاملين، ويحول دون قيامهم بمسؤولياتهم على الوجه الصحيح و المطلوب، مما يحول دون الوصول للمنظمات إلى تحقيق أهدافها ونظراً لأهمية الموضوع تم تسليط الضوء على أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي في دراسة ميدانية على الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية بسكرة.

أولاً: مشكلة وأسئلة الدراسة.

تسعى المنظمات بمختلف أشكالها إلى رفع أدائها، وزيادة إنتاجيتها من خلال زيادة اهتمامها للمورد البشري لأنه يمثل العنصر الأهم بين مختلف مواردها و القادر على التفكير و الإبداع والابتكار، فتحقيق الرضا النفسي و الوظيفي للفرد في المنظمة عنصر مهم و مؤثر على أدائه، كما إن إيجاد بيئة عمل صحية و آمنة ومحفزة، يتوافر فيها الدعم و المشاركة بين متطلبات العمل ومتطلبات الأسرة، ينعكس على الصحة النفسية للموظف، ويحول دون تعرضه لعملية الاحتراق الوظيفي وذلك في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية بسكرة.

مما سبق يمكن طرح التساؤل التالي: ما هو أثر جودة الحياة الوظيفية في الاحتراق الوظيفي للأفراد العاملين بصندوق الضمان الاجتماعي لولاية بسكرة؟

و للإجابة على التساؤل السابق ندرج الأسئلة التالية:

1. ما مستوى جودة الحياة الوظيفية بأبعادها من وجهة نظر الأفراد العاملين في صندوق الضمان الاجتماعي؟
2. ما مستوى الاحتراق الوظيفي بأبعاده (الإجهاد الانفعالي-عدم الإنسانية-عدم الإنجاز الشخصي) لدى العاملين في الضمان الاجتماعي؟
3. هل يؤثر الأمن والصحة المهنية في الاحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي؟

4. هل تؤثر العلاقات الاجتماعية في الاحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي؟
5. هل تؤثر الأجور و الرواتب في الاحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي؟
6. هل يؤثر الإشراف ومشاركة العاملين في اتخاذ القرار في الاحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي؟
7. هل تؤثر العدالة التنظيمية في الاحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي؟
8. هل يؤثر التوازن بين الحياة والعمل في الاحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي؟

ثانيا: الدراسات السابقة

وحتى تكتسب الدراسة مبرراتها الحقيقية، وتمثل إضافة علمية جديدة تقوم بالاستعانة بمجموعة من الدراسات السابقة التي أثرت الموضوع من الدراسات العربية و الأجنبية و البحوث العلمية لزيادة فهم وتحليل الموضوع أكثر نستعرض منها ما يلي:

➤ الدراسات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية:

➤ دراسة (الشنطي نهاد عبد الرحمن 2016)هدفت هذه الدراسة الي التعرف واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة و الإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لدى موظفي في وزارة الأشغال العامة و الإسكان، وقد استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات، وتمثل مجتمع الدراسة من 162 موظف في الوزارة، وقد استخدم الباحث أسلوب الحصر الشامل.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- تتوافر جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة و الإسكان بدرجة متوسطة.
 - لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير عينة الدراسة حول مدى توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية تُعزى إلى متغير (الجنس، العمر، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)
- وخرجت الدراسة بتوصيات:

- ضرورة تعزيز مستوى جودة الحياة الوظيفية للعاملين في وزارة الأشغال العامة و الإسكان من خلال صرف الرواتب بانتظام.
- إتاحة الفرصة للعاملين في الوزارة بالمشاركة في عملية اتخاذ القرار و حلا لمشكلات

➤ دراسة (د. أيمن حسن ديوب، 2014) هدفت هذه الدراسة بشكل خاص إلى تحديد طبيعة العلاقة بين تمكين العاملين و جودة الحياة الوظيفية، و كذلك تحديد أفضل أشكال تمكين العاملين المطلوبة لتحقيق جودة حياة وظيفية في المنظمات محلا لدراسة. وتكونت عينة الدراسة من شركات قطاع الاتصالات جميعها في الجمهورية العربية السورية المكونة من (الشركة السورية للاتصالات -المؤسسة العامة للاتصالات سابقا فضلا عن شركتي سيرتل و أم تي أن)،و تم توزيع (90) استمارة على هذه المنظمات بواقع (30) استمارة في كل شركة على العاملين و الإداريين في هذه المنظمات، وكانت نسبة الاسترجاع (89%)

وقد تمثلت أهم نتائج الدراسة فيما يلي:

- وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين متغيرات تمكين العاملين (تفويض السلطة، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات، مشاركة العاملين في الملكية، تشجيعا لعاملين و تقدير أفكارهم و اقتراحاتهم) وجودة الحياة الوظيفية.

وخرجت الدراسة ببعض التوصيات منها:

- ضرورة العمل على بناء إستراتيجية واضحة طويلة الأجل لتمكين العاملين في الشركات محل الدراسة من تشكل جزءاً من رؤية الشركات ، وقيمتها حيث تقوم على زيادة الثقة المتبادلة بين العاملين و الإدارة من جهة ،و على سرعة الاتصالات من جهة ،وتتسم بالتنوع في أشكال تمكين العاملين من جهة أخرى

➤ (دراسة المغربي.2004): بعنوان "جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي"،هدفت الدراسة إلى معرفة وتحديد عوامل جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي للعاملين بالمراكز الطبية المتخصصة التابعة لجامعة المنصورة بمصر وكذا تحديد درجة التباين والاختلاف فيما بين آراء الإداريين والأطباء الفنيين ،واهم ما توصلت إليه الدراسة :

- الانخفاض النسبي لمستوى جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة ،
- عدم وجود اختلافات معنوية بين الفئات العاملة بتلك المراكز إلا في الأجور والمكافآت، جماعة العمل، أسلوب الإشراف وأخيرا المشاركة في اتخاذ القرارات.

➤ الدراسات المتعلقة بالاحترق الوظيفي

➤ دراسة (أبو مسعود،2010) وهدفت إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحترق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية و التعليم العالي بقطاع غزة ،وتحديد أسبابها و طرق علاجها ،و تحديد العلاقة بين الاحترق و العوامل الديموغرافية لأفراد الدراسة ،وذلك من خلال عينة بلغت 258 موظفًا إداريًا .وتوصلت الدراسة إلى أن الموظفين الإداريين يعانون من مستوى متوسط من الاحترق الوظيفي ببعديه (الإجهاد الانفعالي ،وعدم الإنسانية) ،فيما كان الاحترق منخفضًا على بعد (الإنجاز الشخصي) . ووجود علاقة عكسية بين (صلاحيات العمل و قلة التعزيز الإيجابي) ودرجة الاحترق الوظيفي بأبعاده الثلاثة ،و علاقة طردية بين (انعدام العلاقات الاجتماعية و ضغط العمل وصراع القيم) و الاحترق الوظيفي .

➤ دراسة للعربي 2008 الرياض:حول علاقة العوامل التنظيمية و الوظيفية والديموغرافية بالاحترق الوظيفي لدى معلمي و معلمات المرحلة الثانوية في مدارس مدينة الرياض ،و أشارت الدراسة إلى أنه كلما زادت الصلاحيات الممنوحة للموظف ،و مشاركته في اتخاذ القرارات ،قل شعوره بالاحترق الوظيفي .

➤ (دراسة الجمل) في 2012 بفلسطين وهدفت من خلاله إلى التعرف بدرجة أساسية على مدى انتشار ظاهرة الاحترق الوظيفي لدى النساء العاملات في مؤسسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة ،ومدى تأثير متغيرات الدراسة (ضغط العمل، نمط لقيادة ،التدوير الوظيفي ،المشاركة في اتخاذ القرارات ،المساندة الاجتماعية)على درجة الاحترق الوظيفي لديهن ،وذلك بالتطبيق على عينة بلغت 417 مفردة .وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، من أهمها :عدم معانات النساء العاملات من الاحترق الوظيفي بجميع أبعاده ،و وجود علاقة طردية بين الاحترق الوظيفي و كل من (ضغط العمل ،ونمط القيادة، و المشاركة في اتخاذ القرارات ،وغياب المساندة الاجتماعية)(ص.235).

➤ الدراسات التي تناولت الاحتراق الوظيفي و جودة الحياة الوظيفية: بالنسبة للدراسات التي تناولت العلاقة بين مفهومَي جودة الحياة الوظيفية و الاحتراق الوظيفي نذكر منه ما يلي:

❖ دراسة (البربري، 2016) في فلسطين للتعرف على درجة توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية، و مستوى الاحتراق الوظيفي، و الكشف عن دور أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام و الإنتاج الفني، و ذلك من خلال استقصاء عينة من 198 موظفًا، توصل من خلاله إلى عدة نتائج، أهمها:

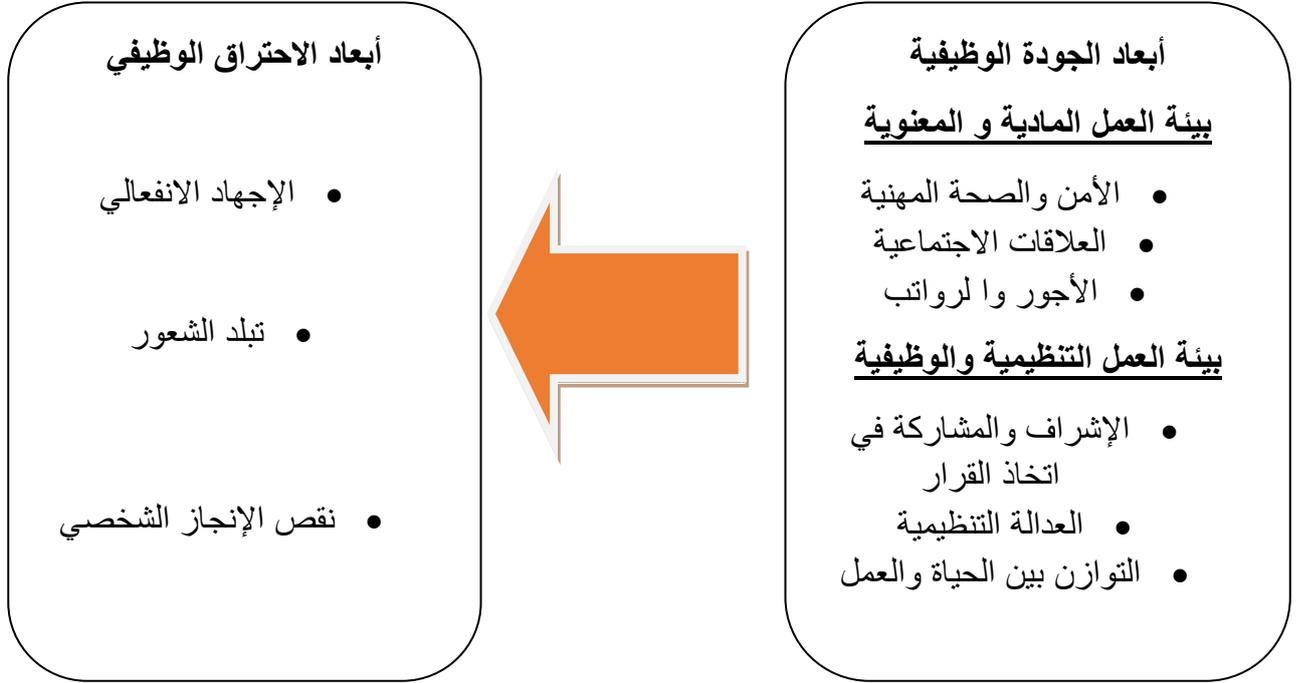
_ توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية بمستوى متوسط، و انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي بين العاملين بنسبة 49.64
_ كما كشفت عن وجود علاقة عكسية ضعيفة بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية و الاحتراق الوظيفي (الهداب، المخلافي، 2020، ص.235)

دراسة (Tuuli and Karisalmi.1999)

وأجريت في فنلندا بهدف التعرف على أبعاد جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في قطاع تجارة التجزئة وقطاع المعادن من خلال استقصاء عينة من الموظفين (2599) موظفًا وموظفة وقد توصلت الدراسة إلى أن الاحتراق الوظيفي يرتبط إيجابيا مع بعض المتغيرات مثل (الصراعات التنظيمية، متطلبات العمل، رتبة العمل)، ويرتبط سلبيا مع متغيرات أخرى مثل (السمات الجيدة لمجتمع العمل كالتواصل المفتوح، وعمل الرئيس، والتحكم و التأثير في العمل)
الإضافة العلمية:

✓ بالنسبة للدراسة الحالية و التي أجريت بهدف التعرف على أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الاحتراق الوظيفي لدى الأفراد العاملين للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية بسكرة من خلال إستقصاء عينة من العاملين لمعرفة أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية في الاحتراق الوظيفي، وذلك من خلال دراسة الأبعاد التالية: الأمن والصحة المهنية.
الإشراف ومشاركة في اتخاذ القرار، العلاقات الاجتماعية، العدالة التنظيمية، الأجور والرواتب، التوازن بين الحياة والعمل.

نموذج الدراسة:



المتغير المستقل:

المتغير التابع: الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العاملين في صندوق الضمان الاجتماعي وبأبعاده الثلاث:

✓ الإجهاد الانفعالي

✓ تبلد الشعور

✓ نقص الانجاز الشخصي

المتغير المستقل: جودة الحياة الوظيفية وتتمثل في الأبعاد التالية:

✓ الأمن والصحة المهنية.

✓ الإشراف ومشاركة في اتخاذ القرار

✓ العلاقات الاجتماعية.

✓ العدالة التنظيمية

✓ الأجور والرواتب.

✓ التوازن بين الحياة والعمل

✓ الفرضية الرئيسية: هناك اثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية على ظاهرة الاحتراق الوظيفي للإفراد العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية بسكرة. و يندرج تحتها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الأولى: هناك اثر ذو دلالة إحصائية للأمن و الصحة المهنية في ظاهرة الاحتراق الوظيفي للإفراد العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية بسكرة.

الفرضية الثانية: هناك اثر ذو دلالة إحصائية للإشراف والمشاركة في اتخاذ القرار في ظاهرة الاحتراق الوظيفي للإفراد العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية بسكرة.

الفرضية الثالثة: هناك اثر ذو دلالة إحصائية للعلاقات الاجتماعية في ظاهرة الاحتراق الوظيفي للإفراد العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية بسكرة.

✓ الفرضية الرابعة: هناك اثر ذو دلالة إحصائية للتوازن بين الحياة والعمل في ظاهرة الاحتراق الوظيفي للإفراد العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية بسكرة.

الفرضية الخامسة: هناك اثر ذو دلالة إحصائية للأجور و الرواتب في ظاهرة الاحتراق الوظيفي للإفراد العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية بسكرة.

✓ الفرضية السادسة: هناك اثر ذو دلالة إحصائية للعدالة التنظيمية في ظاهرة الاحتراق الوظيفي للإفراد العاملين بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لولاية بسكرة.

رابعا: التموضع الاستمولوجي ومنهجية الدراسة

بهدف القيام بتحليل علمي ومنهجي للتساؤلات المطروحة في هذه الدراسة واختبار فرضياتها تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي باعتبارهما ملائمين لهذا النوع من الدراسات، المنهج الوصفي الذي نحاول من خلاله وصف ظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها انطلاقا من دراستنا لهذه العينة لعمال صندوق الضمان الاجتماعي (canas) لولاية بسكرة لذي يجب علينا بعد جمع المعلومات والبيانات الكافية لاستخدام مجموعة من طرق التحليلية المناسبة لهذه الدراسة التي ستكون استكشافية لمجتمع العينة؛ وذلك من خلال المنهج التحليلي. إضافة إلى ذلك الاستعانة بالمنهج التجريبي بتطبيق تقنية دراسة حالة وذلك باختبار الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (canas) لولاية بسكرة، حيث تم إعداد سير آراء عينة من العمال في استبيان وتم توزيعه على هذه الأخيرة.

خامسا: تصميم الدراسة

○ أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- تقديم إطار نظري شامل يوضح مفهوم كل من : جودة الحياة الوظيفية بأبعادها، و الاحتراق الوظيفي بأبعاده.
- ما مستوى جودة الحياة الوظيفية بأبعادها في وجهة نظر الأفراد العاملين في إدارة الضمان الاجتماعي
- قياس مستوى شعور العاملين في إدارة الضمان الاجتماعي بظاهرة الاحتراق الوظيفي وكيفية تحسين حياتهم المهنية.
- التعرف على العلاقة بين أبعاد جودة حياة العمل، وظاهرة الاحتراق الوظيفي بأبعادها لدى العاملين في إدارة الضمان الاجتماعي

○ **نوع الدراسة:** دراسة أثر لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأمن و الصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والرواتب، العدالة التنظيمية، الإشراف والمشاركة في اتخاذ القرار) في الاحتراق الوظيفي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS لولاية بسكرة.

○ **مدى تدخل الباحث:** بالنسبة لدراسة اثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي فلم يكن هناك تدخل للباحثين فقد تمت دراسة الأحداث كما هي.

○ **التخطيط للدراسة:** دعمت الدراسة النظرية بدراسة ميدانية غير مخططة.

○ **وحدات التحليل (مجتمع الدراسة):** تمثل مجتمع الدراسة في جميع عمال مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS لولاية بسكرة البالغ عددهم 65عاملا. وقد تم اخذ عينة عشوائية من المجتمع قدرت ب33عاملا.

○ **المدة الزمنية:** امتدت الدراسة الميدانية لفترة من 10 ماي 2022 إلى 5 جوان 2022 و لفترات متتالية تم خلالها القيام بزيارات ميدانية لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CNAS لولاية بسكرة.

سادسا: أهمية الدراسة: وذلك من ناحيتين:

من الناحية النظرية:

➤ يعتبر مفهوم جودة الحياة الوظيفية، و كذلك الاحتراق الوظيفي من المفاهيم الحديثة و المهمة في عصرنا الحالي .وعليه، فإن الدراسة الحالية تسير التطور الإداري المنشود، و تمثل استجابة للعديد من الدراسات العربية و الأجنبية التي أوصت بدراستها.

➤ ستضيف هذه الدراسة معلومات جديدة تُعد مرجعا للباحثين، حيث من المتوقع لهذا البحث أن يفتح الآفاق لإجراء المزيد من البحوث المستقبلية في هذا المجال المهم.

- إمكانية الاستفادة من نتائج هذه الدراسة، و تقديم النصائح و الإرشادات لصناع القرار في صندوق الضمان الاجتماعي لولاية بسكرة
- الكشف عن أكثر عوامل جودة الحياة الوظيفية تأثيراً في ظاهرة الاحتراق الوظيفي، مما يساهم في القضاء على أو تقليل الشعور بالاحتراق الوظيفي، والذي ينعكس على ارتفاع أدايمهم، و يساهم في تحسين و رفع إنتاجيتهم في صندوق الضمان الاجتماعي لولاية بسكرة

سابعاً: خطة مختصرة للدراسة:

ستكون دراستنا مقسمة الى ثلاثة فصول :

الفصل الأول سيكون عن جودة الحياة الوظيفية يتضمن مجموعة من المباحث منها: مفهوم الحياة الوظيفية و التطور التاريخي لجودة الحياة الوظيفية ثم أبعادها ثم الأهمية والأهداف ثم نتطرق إلى التوجهات النظرية لجودة الحياة الوظيفية وكيفية قياسها ثم نتكلم عن جودة الحياة الوظيفية في الإسلام ثم مراحل ومعوقات جودة الحياة الوظيفية ثم طرق وممارسات تحسين جودة الحياة الوظيفية .

أما الفصل الثاني سنتطرق إلى الاحتراق الوظيفي الذي يتضمن مجموعة من المباحث بداية من مفهوم الاحتراق الوظيفي ومراحل تطور هذا المفهوم ثم النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي و العوامل و الأسباب المؤدية إلى الاحتراق الوظيفي ودراسة لأعراض الاحتراق الوظيفي ثم أبعاده ومراحل حدوثه وأخيرا السبل إلى مواجهته و الوقاية منه ثم إبراز صفات المحترق نفسياً.

ثم نتطرق إلى اثر جودة الحياة الوظيفية في الاحتراق الوظيفي

ليكون **الفصل الثالث** الفصل التطبيقي دراسة حالة عن مؤسسة جزائرية محلية وهي صندوق الضمان الاجتماعي لولاية بسكرة لاستخلاص النتائج جراء تقديم استبيان يضم مجموعة من الأسئلة والبيانات عن تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي وتقديم آراء موظفي المؤسسة عن بعض الحلول كيفية معالجة آثار الاحتراق الوظيفي لديهم.

في دراستنا هذه سنقوم بجمع معلومات عن موظفي صندوق الضمان الاجتماعي لولاية بسكرة و القيام باستبيان يمس مجموعة من النقاط و الأسئلة وبعض المفاهيم التي يجدها الموظفون لدى الضمان الاجتماعي و التي تساعدنا في دراستنا عن اثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي لإيجاد بعض الحلول و الخلاصات الممكنة للإفادة بها في المستقبل.

الفصل الأول: الإطار النظري لجودة الحياة الوظيفية

تمهيد

يدرك كافة محترفي الموارد البشرية أنهم في سعيهم الدائم لتحقيق أهداف منظماتهم العاملين بها من خلال دراستهم لأهمية البيئة الخارجية لتلك المنظمات وما تحمله من متغيرات وان نجاحهم يقاس من قدرتهم على الاستجابة لتلك المتغيرات، وان تأثير تلك المتغيرات على سوق العمل ومهارات القوى العاملة قد دفع منظمات العمل في القرن العشرين إلى العمل على الاستجابة لهذه التغيرات من خلال التركيز على تفعيل دور العنصر البشري في تحقيق زيادة الإنتاجية وهي من الأمور التي لا تتحقق إلا بتحسين مستوى بيئة العمل بالدرجة الأولى مما يطلق عليها حديثنا بجودة الحياة الوظيفية

المبحث الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية وتطورها التاريخي

بدأ الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في أوائل السبعينيات وكثرت الدراسات والأبحاث التي تناولت جوانب عديدة حول جودة الحياة الوظيفية، وبدأت الإدارات في العديد من المنظمات الكبيرة مشاريع شاملة ومتكاملة لتحسين الإنتاجية من خلال دراسة التأثيرات التنظيمية رغم وجود هواجس في بعض الأمور الواجب تحقيقها من القيادات الإدارية، كان علينا دراسة ذلك.

المطلب الأول: مفهوم جودة الحياة الوظيفية (QWL) Qualité of Works life

مفهوم الجودة:

لغة: جاء في لسان العرب لابن منظور (2005، ص، 693) تعني الجيد ينقض الرديء، ويقال أجاد فلان في عمله بمعنى أعده جيداً.

تعريف جودة حياة العمل :

تعددت مفاهيم جودة حياة العمل وذلك لاختلاف المداخل والباحثين في هذا المجال وحسب المواقف المدروسة فمن الصعب إيجاد مفهوم معين يجمع كل المعاني وقد يعود الاختلاف أيضاً إلى وجود العديد من العوامل المؤثرة على جودة الحياة الوظيفية وصعوبة عزلها عن بعضها وتتم تلك المفاهيم نذكر مايلي:

- عرفها (جاد الرب 2008) (مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها) .
- كما عرفه ROSE et AL 2006 "كفلسفة إدارية تتضمن مجموعة من المبادئ التي تشير إلى أن الأفراد من أكثر المصادر أهمية في المنظمة وأنهم مسؤولين وقادرين على صنع مساهمات قيمة لذا يجب أن يعاملوا بكرامة واحترام" (الربابعة و علي و أبو قاعود، 2012، ص. 274)
- ويعرفها swamy et al "مدى رضا الموظف عن الاحتياجات الشخصية والعملية من خلال المشاركة في العمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة" (الربابعة ،علي، أبو قاعود، ص. 274)

- وعرفها أيضا (ديوب 2014، ص.195) "بأنها عملية واعية مخططة وطويلة الأجل جماعية هادفة الى التغيير تمثل الجهاز المسؤول عن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وإحداث التوازن بين الحياة الوظيفية و الأسرية للعاملين تقوم على العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين بما يتفق مع الإستراتيجية العليا في المنظمة وثقافتها السائدة من خلال تامين ظروف عمل مناسبة وآمنة من اجل رفع مستوى العاملين وتوفير البيئة التنظيمية الملائمة من اجل نقل المنظمة الى وضعية مستقبلية متطورة تسمح لها بمزيد من التطور والنجاح في العمل تؤمن المقدرة الإستراتيجية والأداء التنافسي في المنظمة" '
 - كما عرفها (المؤيد، 2009، ص. 350) بأنها: "هي عبارة عن الصفات أو الجوانب الايجابية وغير الايجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون"
- كذلك يمكن أن نعرف جودة الحياة الوظيفية على أنها: "مجموعة العمليات المتكاملة التي تهدف إلى تحسين رضا العمال عن حياتهم المهنية و الشخصية الهادفة إلى تحقيق الأهداف التنظيمية ". (بختاوي، ضيات. 2020، ص.86).
- من خلال تعدد تعاريف جودة الحياة و تنوعها بين الباحثين فقد قسمت إلى مداخل منها المداخل الذاتية والمداخل الموضوعية:
- تشمل المداخل الذاتية: ادراكات الفرد لظروفه من خلال تقويم الجوانب النفسية كما تقيس أيضا المشاعر الايجابية لدى الأفراد و توقعاتهم للحياة
- أما المداخل الموضوعية: فذكر (الشيرازي، 2013) "فتركز على البيئة الخارجية و تتضمن الظروف الصحية والرفاهية الاجتماعية والعلاقات والظروف المعيشية والتعليم الأمن والسكن ووقت الفراغ والأنشطة".
- و تجدر الإشارة هنا الى التطرق الى مفهوم لتحسين جودة حياة الوظيفية ولعل الهدف من وراء تحسين جودة الحياة الوظيفية هو إعداد قوة ذات أداء عالي قادرة على الإبداع والابتكار ، كما يربطها الكثير من الباحثين بزيادة ولاء و رضا العاملين (بوجمان، 2018، ص.126).
- يمكن القول أن جودة الحياة الوظيفية تمثل سلم الهرم التميزي الذي تستهدف من خلال بروتوكولاته محاكاة مجموعة من الاشباع الوظيفية، المادية والاجتماعية للأفراد العاملين وترتبط بقدرة التنظيم على إشراك الموظف في عملية اتخاذ القرارات التنظيمية(العمراوي و تمرايط، 2021، ص.165).
- كما عرفت جودة الحياة الوظيفية أيضا على أنها "مجموعة من الأنظمة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير مختلف الجوانب الخاصة بالرأس المال البشري للمنظمة والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي بدوره ينعكس إيجابا على الأداء الوظيفي للعاملين ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد والأطراف كافة ذات العلاقة بالمنظمة" (شنافي، 2021، ص.199) .

المطلب الثاني: التطور التاريخي لجودة الحياة الوظيفية:

تشير الأدبيات إلى أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية ظهر لأول مرة في عام 1972 خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل، ثم حظي بمزيد من الاهتمام بعدما أطلقت شركتا: UNITED AUTO WORKERS and GENERAL MOTORS برامج نوعية لتحسين وإصلاح العمل (الهداب، المخلافي، 2020، ص.237).

وقد خلص المشاركون في هذا المؤتمر إلى تحسين مكان العمل وتنظيمه وطبيعته و إجراءاته بما يؤدي إلى تحسين أداء العمل من خلال تحقيق أداء أفضل ، كما يؤدي إلى تحسين جودة الحياة في المجتمع ككل .
ثم بدأ مصطلح جودة الحياة الوظيفية يلقي المزيد من الاهتمام والشيوع بعد أن بدأ اتحاد عمال السيارات وجنرال موتورز برنامجاً للإصلاحات داخل العمل (هلال، 2016، ص.293)
ويعتبر Louise Davis وزملائه أول من أدخل مصطلح جودة الحياة الوظيفية في أدبيات الإدارة في أواخر الستينيات وتم تحديد أبعاده لأول مرة من قبل Walton سنة 1975 (قهيري، 2020، ص.31).

أما Anderson قال أن جودة الحياة الوظيفية نشأت في الولايات المتحدة الأمريكية نتيجة زيادة السلوكيات السالبة في بيئة العمل الأمريكية مثل زيادة معدلات الغياب والشكاوى والتخريب المعتمد في العمل وزيادة الشعور السالب من قبل العمل اتجاه المشرفين وارتفاع تكاليف الإنتاج وغيرها (ديوب، 2014، ص.208).

المطلب الثالث: أهمية تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية.

إن تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية يساهم في تحقيق العديد من المزايا للمنظمات ،فهو يعمل على إسعاد العاملين وزيادة إنتاجهم ودافعيتهم وولائهم من جهة وزيادة إنتاج المنظمات كما ونوعاً وخفض التكاليف.

كذلك يساهم تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية في تخفيض الصراعات التنظيمية وتدني معدلات دوران العمل والغياب ويحسن من دعم العلاقات الإنسانية داخل المنظمة وزيادة الرضا الوظيفي (ماضي 2014، 67) (الهداب، المخلافي، 2020، ص.237)

وهناك من يرى فوائد تطبيق جودة الحياة الوظيفية كما يلي:

1. تأثير تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية على العاملين:

- المشاركة في وضع الأهداف
 - الرضا الوظيفي
 - الأمان الوظيفي
 - خدمات دعم الأسرة
 - زيادة خبرتهم في مواجهة المشاكل التي تواجههم في العمل
- #### 2. تأثير تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية على المؤسسة :

- ولاء العميل الداخلي
- انخفاض مقاومة العاملين للتطوير
- رضا العميل الخارجي
- خلق ميزة تنافسية
- تحسين الأداء الكلي للمؤسسة (قهيري و كسنة، 2018، ص.671) .

إن تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية في المنظمات أصبح شيئاً لازماً لتحقيق إنتاجية وخلق ميزة تنافسية كبيرين وذلك بتطبيقه على الأفراد العاملين أو على المنظمة .

المبحث الثاني: أهداف و أبعاد جودة الحياة الوظيفية

إن تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية يجعل لها أهداف تحققها على العاملين وعلى المنظمة مما يجعل لها أبعاد متعددة تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية وحياتهم الشخصية وقد تعدد آراء الباحثين في ذلك.

المطلب الأول: أهداف جودة الحياة الوظيفية

من أهم المزايا المرجوة من تنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية تتمثل في :

- تحقيق الميزة التنافسية للمنظمة
- توفير ظروف عمل إيجابية من وجهة نظر العاملين
- زيادة الفعالية التنظيمية

وذكرت (الربابعة،علي،أبو قاعود،2012،ص.278) أن آخرون بان تطبيق برامج جودة الحياة الوظيفية يؤدي إلى زيادة رضا العاملين والعملاء وتحقيق مزيد من الولاء والانتماء من قبل العاملين في المنظمة .

وبصفة عامة فان الهدف الرئيسي من تصميم وتنفيذ جودة الحياة الوظيفية هو تحقيق مستوى عالي من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين.

كما تسعى جودة الحياة العمل إلى تحقيق الأهداف والمصالح المتعلقة بالمنظمة والعاملين وأصحاب المصالح المرتبطة بالمنظمة.(المغربي، 2004، ص.6).

المطلب الثاني: أبعاد جودة الحياة الوظيفية

اختلف العلماء و الباحثون في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية حسب الأهداف التي أنشئت من أجلها دراسة كل منهم ،ويتناول (الرمدي،2020،ص.4) آراء بعض العلماء والباحثين حول أبعاد جودة الحياة الوظيفية.

جدول رقم 01: أبعاد جودة الحياة الوظيفية لبعض الباحثين.

اسم الباحث	الأبعاد
المغربي	ظروف بيئة العمل المعنوية، خصائص الوظيفة، الأجور و المكافآت، جماعة العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، المشاركة في القرارات
عباس والزامللي	الرضا عن العمل، الالتزام التنظيمي، الضمان الوظيفي، الاستقلالية، المشاركة في اتخاذ القرارات، القدرة على الأداء.
الدحودح	العلاقات الإنسانية، المشاركة في اتخاذ القرارات، الشعور بالرضا، البيئة المادية و الصحية
الربابعةأبو قاعود2012	المشاركة في اتخاذ القرارات، الأجور والمكافآت والمزايا الوظيفية والاستقرار، الأمان الوظيفي، خصائص ظروف العمل وتشكيل فرق العمل.

المصدر: الرمدي، أبو زيد، أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء والفاعلية التنظيمية في شركات السياحة المصرية، مجلة كلية السياحة والفنادق، مدينة السادات، ص.3 .

يرى Ivanevich & Skinner بان جودة الحياة الوظيفية تتحقق حين تتوفر مجموعة من العوامل مثل: تعويضات عادلة وكافية، ظروف عمل صحية وآمنة، فرص تطوير القدرات البشرية، الأمن الوظيفي، مرونة المهام الوظيفية وجداول العمل، الانتباه لعملية التصميم الوظيفي، مخطط السير، التعاون بين اتحادات العمال والإدارة، تطوير فرق عمل فعالة.

وأضاف Cohan وآخرون بان جودة الحياة الوظيفية تتواجد في مكان العمل حين تتوفر عناصر كالمشاركة في اتخاذ القرارات والإثراء الوظيفي وتخفيض التفاوت في المراكز الوظيفية والمشاركة في المكاسب (جاد الرب 2008، ص5) .

كما أضاف (جاد الرب، 2008، ص8) بان أبعاد جودة الحياة الوظيفية تتمثل في (بيئة عمل صحية وآمنة، المشاركة في اتخاذ القرارات، العدالة الاجتماعية، الاستقرار والأمان الوظيفي، تصميم وإثراء الوظائف، العدالة في نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية، فرص التقدم والرقي الوظيفي، التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية والحياة الشخصية للعاملين)

وحدد والتون أبعاد جودة الحياة الوظيفية إلى ثمانية تتمثل في: (عدالة الأجور و التعويضات، ظروف عمل صحية وآمنة، الفرص المتاحة لتنمية وتطوير القدرات البشرية، الفرص المستقبلية للنمو والأمان الوظيفي، الحقوق الدستورية للعاملين بالمنظمة، التكامل الاجتماعي في عمل المنظمة، التوازن بين الحياة الوظيفية و الشخصية للعامل، المسؤولية الأخلاقية والاجتماعية للمنظمة (Ayesha)(البربري.2016.ص.36).

وأما "Istone" و "Van lare" فقد اعتمدا في دراستهما على ستة أبعاد لجودة الحياة الوظيفية وهي:

- ✓ **الرضا عن المسار الوظيفي:** هو سلسلة من المراكز الوظيفية التي يشغلها الفرد بشكل متوالي في مهنة معينة ويكون ذلك بتحريك الفرد في المناصب والتجارب حسب ما يخدم المنظمة ويجعله أكثر سعادة
- ✓ **التحكم والتأثير في العمل:** يقيس هذا البعد مدى تحكم العاملين وقدراتهم على التأثير في محيط عملهم من خلال مشاركتهم في القرارات التي تخصهم أو تأثر في مجال العمل بشكل عام
- ✓ **الرفاهية في العمل:** تتمثل الرفاهية في العمل حالة الرضا والسعادة التي يشعر بها الموظف داخل العمل وقد عرفت المنظمة العمل العالمية رفاهية العمل "التسهيلات الخدمية والمرافق المقدمة كالمطاعم، ووسائل الترفيه والاستجمام وتوفير وسائل نقل الموظفين من العمل واليه وتوفير مكان لمبيت الموظفين الذين تكون أماكن سكنهم بعيدة عن مكان العمل" (Reddy2004)
- ✓ **التوازن بين العمل والمنزل:** وله أثر إيجابي على المنظمة والموظفين فهو يؤدي إلى الالتزام الوظيفي وتقليل معدلات دوران الموظفين وضغوط العمل و معدلات الغياب والصراع و زيادة الرضا الوظيفي والإنتاجية . ويعتبر نظام العمل المرن من الأساليب التي تحقق للموظفين المواءمة بين وقت العمل و الأوقات الشخصية لهم
- ✓ **ضغوط العمل:** هي حالة تنشأ داخل الفرد نتيجة لعدم التوافق بين الموقف الذي يتعرض له وبين قدرته على مواجهة ذلك الموقف مما يتسبب في حدوث اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية عند الفرد تشعره بالضيق والانزعاج

ومعظم الضغوط في العمل تنتج إما من مصادر تنظيمية مرتبطة بالعمل نفسه أو بالمنظمة أو من مصادر خارج بيئة العمل تنتقل مع الفرد إلى داخل بيئة العمل وتؤثر سلبا على مستوى أدائه وإنتاجيته .

✓ **ظروف العمل:** تتمثل في بيئة صحية آمنة وتصميم جيد لمكان العمل، وتوفير المعدات وتوزيعها بشكل جيد وتوفير سبل الراحة للموظفين.

ومن خلال كل هذه الأبعاد اقترحنا دراسة الأبعاد التالية في دراستنا هذه وهي الأكثر شيوعا وهي: **الأمن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، الراتب، المشاركة في اتخاذ القرار، العدالة التنظيمية، التوازن بين الحياة والعمل.** ويقصد بالأبعاد مجموعة المؤشرات القابلة للملاحظة والقياس مثل أوضاع العمل، مستوى الدخل، المكانة الاجتماعية والاقتصادية وحجم المساندة المتاحة في شبكة العلاقات الاجتماعية وعادة ما تكون على شكل مؤشرات يركز عليها الباحثون.

- **الأمن والصحة المهنية:** وهي مجموعة من النشاطات والإجراءات الإدارية الخاصة بوقاية العاملين من المخاطر الناجمة عن الأعمال التي يزاولونها، ومن أماكن العمل التي تؤدي إلى إصابتهم بالأمراض والحوادث (الهايبل وعائش، 2112، ص.90)

- **الإشراف ومشاركة العاملين في اتخاذ القرار:** عرفها كيث و جيرلينغ بأنها: ذلك النمط الإداري الذي يقوم على المشاركة النظامية والملموسة للعاملين في المؤسسة في عمليات صنع القرارات المتعلقة بسياسات المنظمة ومهامها ومشكلاتها. (بجر، أبو سويح، 2010، ص.14)

- **الراتب:** أنظمة الأجور من أهم الأنظمة وأكثرها أثرا في استقرار الفرد واندماجه في عمله. **العلاقات الاجتماعية:** تؤثر العلاقات الإنسانية الإيجابية في بيئة العمل مثل الاحترام والحرص على المصلحة العامة والتعاون. (فتاح، 2019، ص.220).

- **العدالة التنظيمية:** تعتبر العدالة مسألة مهمة لدى الأفراد وهي تأثر على تصرفات الموظفين وهي مدى إدراك الموظف للعدالة والإنصاف في القرارات التي تصدرها المنظمة والتي تؤثر على تصرفات ومخرجات الموظف. **التوازن بين الحياة والعمل:** هي تلك الممارسات التي تهدف لمساعدة الموظفين على إدارة أعمالهم بشكل أفضل وهي سياسات تستجيب للأسرة والعمل في نفس الوقت، والذي يحقق الرضا في الحياة. (بوطالب، نجيمي، 2020، ص.187).

من خلال ما سبق من الأبعاد ورغم كثرتها وتوسع الباحثين فيها إلى أنها عملية تشاركية وتهدف الى التوازن بين متطلبات الحياة الوظيفية و متطلبات الحياة الشخصية والأسرية والتكامل الاجتماعي لتأمين ظروف عمل جيدة تسمح لمزيد من التطور والنجاح.

تعدد التوجهات النظرية لجودة الحياة الوظيفية حسب آراء الباحثين إلى مجموعة من المؤشرات والمجالات باختلاف الأبعاد المدروسة وتصورات الباحثين ومنظورهم فيها .

المطلب الأول:مراحل تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

مراحل جودة الحياة الوظيفية حسب الباحث جاد الرب(محمد الجمال، 2019، ص.17) هي كالتالي:

الشكل رقم1: المراحل الرئيسية لجودة حياة العمل حسب - جاد الرب-





10- العمل المؤسسي في الأجل الطويل (كمفهوم قائم بذاته)

المصدر: محمد عاطف الجمال 2019، جودة حياة العمل والمسار الوظيفي، ماجستير صحة نفسية، مصر، ص. 17.

وتم اختصار هذه المراحل إلى 4 مراحل :

المرحلة الأولى: النظرة المبدئية للإدارة والنقابة لجودة الحياة الوظيفية : فيها تقوم المنظمة بتحديد رؤيتها فيما يتعلق بجودة الحياة الوظيفية ولا بد لتحديد هذه الرؤيا من معرفة التغيرات الحاصلة على مستوى الأفراد فيما يخص الجانب التعليمي والثقافي ومعرفة مستوى جودة الحياة الوظيفية في المنظمات المنافسة ، كما يجب على المنظمة أن تقوم بإشراك النقابة في تحديد رؤيتها لجودة الحياة الوظيفية وذلك من خلال معرفة حاجات الأفراد ورغباتهم .

المرحلة الثانية: التخطيط للبرنامج وإعداده: يتم في هذه المرحلة إلى تشكيل لجنة لوضع برنامج جودة الحياة الوظيفية ويتضمن الأطراف الفاعلة في المنظمة ليتم تحديد أهداف برنامج جودة الحياة الوظيفية بشكل يعتمد على المشاركة ويخدم جميع الأطراف ، ثم يتم تشخيص الوضع الحالي لمستوى الحياة الوظيفية في المنظمة ومقارنته بالوضع المرغوب والذي تسعى المنظمة للوصول إليه ، بعد ذلك يتم تصميم برنامج جودة الحياة الوظيفية وذلك بتحديد الأبعاد التي يحتويها البرنامج، وفي هذه المرحلة يتم تدريب المشرفين على تطبيق البرنامج.

المرحلة الثالثة: مرحلة التنفيذ: يتم فيها تقديم البرنامج للعمال لمعرفة مضامينه من خلال الإعلانات والاجتماعات والمقابلات ، ثم يتم تجريب البرنامج للتأكد من سلامته وملائمته للتطبيق والتعرف على ردود فعل العمال ، ثم يتم نقله إلى المستويات المختلفة للمنظمة .

المرحلة الرابعة: عملية المتابعة والتقييم: تقوم المنظمة بمتابعة برنامج جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل / ثم تقييم النتائج وتصحيحها في حالة الانحراف عن الهدف المسطر وتوفير التغذية المرتدة.

خلاصة: يتضح لنا من تطبيق جودة الحياة الوظيفية هو عملية متكاملة تتطلب التعاون لجميع الأطراف الفاعلة في المنظمة، و عملية التطوير تكون مستمرة بالاعتماد على التغذية العكسية.

المطلب الثاني: التوجهات النظرية لجودة الحياة الوظيفية:

أولاً: المنظور المعرفي: يركز على فكرتين :

1- أن طبيعة إدراك الفرد هي التي تحدد شعوره بجودة الحياة

2- العوامل الذاتية هي الأقوى من العوامل الموضوعية في درجة شعورهم بجودة الحياة

ووفق ذلك تبرز نظريتان في هذا المنظور

1-نظرية لاوتن 1996: طرح لاوتن مفهوم طبيعة البيئة لوضح فكرته عن جودة الحياة والتي تدور حول:

- إن الإدراك الفرد لنوعية حياته يتأثر يظرفان:

الظرف المكاني: أن هناك تأثير للبيئة المحيطة بالفرد على إدراكه لجودة الحياة ويكون التأثير مباشر كالصحة مثلا وغير مباشر كرضي الفرد على البيئة التي يعيش فيها

الظرف الزماني: أن إدراك الفرد لتأثير طبيعة البيئة على جودة الحياة يكون أكثر إيجابا كلما تقدم في السن وكلما زادت سيطرته على البيئة أكثر

2-نظرية شالوك 2002: أعطى تحليل مفصلا عن جودة الحياة على أساس مفهوم مكون من ثمانية مجالات في كل مجال ثلاثة

مؤشرات تؤكد جميعها على اثر الأبعاد الذاتية كونه المحددات الأكثر أهمية من الأبعاد الموضوعية في تحديد درجة شعور الفرد بجودة الحياة

جدول 2:مجالات جودة الحياة ومؤشراتها بحسب نظرية شالوك.

المجالات								المؤشرات
الحقوق البشرية والقانونية	الاندماج الاجتماعي	تقرير المصير	السعادة البدنية	النمو الشخصي	السعادة المادية	العلاقات بين الشخصية	السعادة الوجدانية	
-الحقوق الفردية -حقوق الجماعة -قانون -عمليات -الواجبة	-التكامل - الترابط -اجتماعي -الأدوار -المجتمعة	-الاستقلالية -الأهداف -الاختيارات	-الصحة -الأنشطة -اليومية -وقت -الفراغ	-التعليم -الكفاءة -الشخصية -الأداء	-الحالة المدنية -العمل -المسكن	-التفاعلات -العلاقات -الإسناد	-الرضا -مفهوم الذات -انخفاض الضغوط	

المصدر: عبد الرحمن، سعيد عبد الرحمن محمد، استخدام بعض استراتيجيات التعايش في تحسين جودة الحياة لدى المعوقين سمعيا، الندوة العلمية الثامنة للاتحاد العربي للهيئات العاملة في رعاية الصم، مركز دراسات وبحوث المعاقين، ص.339.

ثانيا: المنظور الإنساني: ويشير هذا المنظور الإنساني أن فكرة جودة الحياة تستلزم دائما الارتباط الضروري بين عنصرين لا غنى لهما:

- 1- وجود كائن حي ملائم
- 2- وجود بيئة جيدة يعيش فيها هذا الكائن

فهناك البيئة الطبيعية والتي تمثل الموارد الطبيعية التي تشكل مقومات حياة الفرد وهناك البيئة الاجتماعية وهي التي تضبط سلوك الأفراد والجماعات طبقا للمعايير السائدة في المجتمع

1- نظرية رايف 1999: تدور نظرية رايف حول مفهوم السعادة النفسية والتي تم تحديدها بستة أبعاد يضم كل

بعد بستة صفات تمثل هذه الصفات نقاط التقاء لتحديد معنى السعادة النفسية وهي كالتالي:

البعد الأول: الاستقلالية: وصفاته هي:

- ✓ يقرر المصير بنفسه
- ✓ يكون مستقلا بنفسه
- ✓ قادرا على مقاومة الضغوط الاجتماعية
- ✓ يتصرف بطرائق مناسبة
- ✓ منظم في سلوكه
- ✓ يقيم ذاته بما يتناسب وقدرتها لشخصية

البعد الثاني: التمكّن البيئي: ومن صفاته

- ✓ الكفاية الذاتية للفرد
- ✓ قدرة الفرد على التحكم وإدارة نشاطه وبيئته
- ✓ قدرته على الإفادة من الفرص المتاحة لديه
- ✓ قدرته على اتخاذ الخيارات الملائمة لحاجاته النفسية والاجتماعية
- ✓ قدرته على اختيار قيمه الشخصية
- ✓ قدرته على التصرف بما يتناسب ومعايير مجتمعه

البعد الثالث: النمو الشخصي ومن صفاته

- ✓ شعور الفرد بالنمو والارتقاء المستمر
- ✓ إدراكه للتطوير والتوسيع
- ✓ انفتاحه للتجارب الجديدة
- ✓ إحساسه الواقعي للحياة
- ✓ شعوره بالتحسن ذاته وتطور سلوكه يوما بعد الآخر
- ✓ سلوكه يتغير بطرائق تزيد من معرفته وفعاليته الذاتية

البعد الرابع: الإيجابية مع الآخرين: ومن صفاته:

- ✓ رضا الفرد عن علاقته الاجتماعية
- ✓ ثقته بالآخرين من حوله
- ✓ قناعته برفاهية الآخرين
- ✓ قدرته على التعاطف والتودد الآخرين

- ✓ اهتمامه بالتبادل الاجتماعي
- ✓ إظهاره للسلوك الاجتماعي مع الآخرين

البعد الخامس: تقبل الذات ومن صفاته:

- ✓ إظهار الفرد توجهها إيجابيا نحو ذاته
- ✓ قبوله بالسمات أو الخصائص المكونة لذاته
- ✓ الشعور الإيجابي لحياته الماضية
- ✓ تفكيره الإيجابي لذاته المستقبلية
- ✓ يشعر بخصائص ذاته المميزة
- ✓ يظهر النقد الإيجابي لذاته

البعد السادس: الهدف من الحياة: ومن صفاته:

- ✓ أن يمتلك المعتقد التي تعطي معنى للحياة الماضية والمستقبلية
- ✓ أن يضع أهدافا تجعل حياته ذات معنى في تحقيقها
- ✓ أن يسعى لتحقيق غاياته في الحياة
- ✓ أن يكون له القدرة على توجيه أهداف حياته
- ✓ أن يكون قادرا على الإدراك الواضح لأهداف حياته
- ✓ أن يدرك أن صحته النفسية تكمن في إحساسه بمعنى الحياة (الكرخي، 2011، ص.57)
- ✓ لقد بين "رايف" أن جودة الحياة الفرد تكمن في قدرته على مواجهة الأزمات التي تظهر في مراحل حياته المختلفة وأن تطور مراحل الحياة هو الذي يحقق السعادة النفسية

ثالثا: المنظور التكاملي:

1- نظرية أندرسون: طرح أندرسون شرحا تكامليا لمفهوم جودة الحياة متخذًا من مفاهيم السعادة ومهني الحياة ونظام المعلومات البيولوجي والحياة الواقعية وتحقيق الحاجات فضلا عن العوامل الموضوعية الأخرى إطارا نظريا متكاملا لتفسير جودة الحياة

فان النظرية التكاملية تضع مؤشرات جودة الحياة:

- أن شعور الفرد بالرضا هو الذي يشعره بجودة الحياة
- أن تضع أهداف واقعية نكون قادرين على تحقيقها
- أ، نسعى إلى تغيير ما حولنا لكي يلائم مع أهدافنا

رابعا: النموذج النظري العربي لجودة الحياة:

أعطى أبو سريع وآخرون 2006 نموذجاً لتقدير وتفسير جودة الحياة يعتمد على تصنيف المتغيرات المؤثرة في جودة الحياة وهي موزعة على بعدين كما في المخطط التالي:

جدول رقم 3 : نموذج لمحددات جودة الحياة حسب الباحث :أبو سريع

التوافق الأسري	الذاتية	تقدير الذات
الرضا عن الصداقة		الفاعلية الذاتية
العلاقة مع الزملاء		التدين
الرضا عن المصروف		الهوايات الشخصية
المحددات الخارجية		المحددات الداخلية
الدخل الشهري للأسرة		الصحة العامة
المصروف الشخصي		القوام البدني
نوعية السكن		القدرات والمهارات الشخصية
نوعية مكان العمل		التفوق الدراسي
	الموضوعية	

المصدر: فواظمية محمد، التوجهات النظرية لجودة الحياة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغام 2015، ص 8.

المطلب الثالث: قياس جودة الحياة الوظيفية

لقد حاول الباحثون من الخمسينيات من القرن العشرين تحديد أبعاد لجودة الحياة الوظيفية والتي تتمثل بكفاية الراتب وعدالته وصحية ظروف العمل وفرص استغلال القابليات وتطويرها وفرض النمو الوظيفي والتكافل الاجتماعي، إضافة إلى الموازنة بين العمل و الحياة الشخصية للعاملين والتمسك بمبادئ العمل التنظيمي

وعلى الرغم من وجود عناصر ومؤشرات وأبعاد طرحها الباحثون حول توفير بيئة عمل صحية تضمن سلامة العنصر البشري فيزيولوجيا ونفسيا وتشبع حاجاته المتعددة وتتيح له فرص المشاركة وتحقيق مزيد من التطور والنمو الوظيفي التي تشعره بالعدالة والرضا الوظيفي وتزيد من انتمائه وولائه للمنظمة .

ومن أهم مؤشرات جودة الحياة الوظيفية عند الكثير من الباحثين: الرضا الوظيفي للعاملين والقدرة على الوفاء بالالتزامات وتوفير العلاقات الإنسانية الجيدة والشعور بالانتماء التنظيمي والمشاركة في اتخاذ القرار

فقد قدمت المؤسسة الأوروبية إدارة الجودة مجموعة من العناصر منها الصحة والسلامة، الأمن الوظيفي وتطوير الكفاءات من خلال التدريب .

وهناك معايير يمكن اعتمادها أيضا منها المسؤولية الاجتماعية وتنمية الرقابة الذاتية للأفراد وجماعات العمل.

ويشير البعض أن أهم مؤشرات جودة الحياة الوظيفية في المنظمة هي: الرضا الوظيفي للعاملين، القدرة على الوفاء بالتزامات وتوفير العلاقات الإنسانية الجيدة وقلة الشكاوي وانخفاض الغياب .

وبناء على ما تقدم يمكن اعتبار كل ما سبق من عناصر وأبعاد ومؤشرات كمحاور أساسية يمكن الاعتماد عليها في قياس جودة الحياة الوظيفية ويجب أن يراعى هنا طبيعة المنظمة ونوعها وماهية سياسات إدارة الموارد البشرية فيها (الرابعة و علي، أبو قاعد، 2012، ص.14) .

المطلب الرابع: جودة الحياة الوظيفية في الإسلام.

تمثل إدارة الجودة في الإسلام جزءا من النظرة الكلية لجودة الحياة في المجتمع وتنبثق تلك النظرة من التوجه القرآني، قال تعالى: (من عمل صالحا من ذكر أو أنثى وهو مؤمن فلنحيينه حياة طيبة ولنجزينهم بأحسن ما كانوا يعملون)¹

حيث يمثل العمل الصالح الإطار العام لممارسات الجودة في المجتمع وكافة المجالات من اقتصادية وعلمية وروحية وغيرها، ليضمن الإنسان في الدنيا طيبة وفي الآخرة جزاء نتيجة ذلك العمل الصالح

فمن هذا المنطلق فالجودة في القرآن الكريم و السنة موجودة في عدة مواضع منها قوله تعالى (ان الله يحب المحسنين) وقوله تعالى: (صنع الله الذي أتقن كل شيء)². وقوله تعالى (إنا لا نضيع أجر من أحسن عملا)³ .

وقد عبر القرآن الكريم والسنة المطهرة عن مفهوم بلفظي الإتقان والإحسان

فالإتقان وهو يعني أداء العمل وفق معايير عالية الدقة والأحكام بحيث يتحقق العمل بنتائجه بأعلى درجة ممكنة

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه" حديث صحيح.

حثنا ديننا الإسلام الحنيف على مجموعة من الأبعاد لجودة الحياة الوظيفية والموجود ضمينا في حياتنا فمنها الشورى التي أمرنا الله بها والتي تسعى إلى توحيد الرأي داخل المجموعة واتخاذ القرار الجماعي ومنه ينشأ التعاون والتكامل المبني على العدالة ومنها أيضا الحث على العلاقات الإنسانية التي دعنا إليها الإسلام المبنية على المحبة والعمل بالنيات التي توصل إلى العمل المتكامل والمتقن .

المبحث الرابع: معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية و طرق تحسينها

يلعب تطبيق جودة الحياة الوظيفية دورا هاما في متخذي القرار في المنظمة الأمر الذي يجعل هناك معوقات لتطبيقه بصورة جيدة ولذى يجب على المنظمات الحذر من تلك المعوقات والبحث عن طرق تحسينها من أجل السيرورة الحسنة في تطبيق جودة الحياة الوظيفية .

المطلب الأول: معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية:

1- سورة النحل آية 97

2- سورة النمل آية 88

3-سورة الكهف آية 30

كغيرها من الأفكار والبرامج التنظيمية تلاقي جودة الحياة الوظيفية - بالرغم من تأثيراتها الإيجابية - المقاومة والعقبات المختلفة في تطبيقها، والتي من الممكن إدراج أهمها فيما يلي: (الدمرداش، 2018، ص.20)

- **موقف إدارة المنظمة:** يتطلب تطبيق برامج الحياة الوظيفية إتاحة الديمقراطية في مكان العمل وبالتالي شيوع الرغبة في مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات ومنحهم فرصة التعبير عن آرائهم، إلا أن ذلك يعوقه رفض المشرفين التخلي عن جزء من صلاحياتهم لاعتباره تهديدا لوجودهم، كما أن الإدارة تعتقد في بعض الأحيان بأن جودة الحياة الوظيفية المتوفرة في المنظمة مرضية ولا حاجة للمزيد من إجراءات تحسينها نظرا لعدم قدرتها على قياسها وقياس أثرها على إنتاجية المنظمة
- **تكلفة التطبيق:** تلعب تكلفة برامج جودة الحياة الوظيفية دورا هاما في قبول المنظمات وفقا لقدرتها، بجانب عدم وجود ضمانات لفاعلية ونجاح وتطبيق هذه البرامج مما يؤدي إلى بطء اتخاذ القرار بتطبيقها خصوصا في المنظمات محدودة الموارد فأمر مثل: توفير ظروف عمل جيدة، ومنح أجور جيدة لا جدال في أن تكلفتها ليست بالهينة ولتوفير الضمانة المذكورة فإنه يجب تطبيق هذه البرامج بعناية وحذر ضمن ميزانية محددة للوصول للنتائج المرجوة

بينما يرى Himmet & Huseyin أن أهم معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية نقص الموارد سواء على المستوى البيئي المحيطة أم على مستوى المنظمة، فعلى مستوى البيئة المحيطة عندما تكون معدلات البطالة مرتفعة في المجتمع بالإضافة إلى سوء حالة الاقتصاد وعدم توفر البنية الأساسية في المجتمع يقلل الاهتمام بتطبيق جودة الحياة الوظيفية سواء من جهة الجهات الحكومية المراقبة أم من جهة الاتحادات العمالية الأمر الذي له نفس التأثير عندما تفتقد المنظمات للموارد المالية أو التنظيمية

ويمكن تلخيص أهم المعوقات مايلي: (الدمرداش، 2018، ص.28)

- ✓ الضوضاء والتشويش الذي يحدث نتيجة التداخل الوظيفي
- ✓ الافتقار إلى الاتصالات الفعالة بين الوظائف داخل المنظمة
- ✓ الاتجاهات غير الإيجابية لدى إدارة المنظمة تجاه عمليات التوظيف
- ✓ الافتقار إلى وجود إستراتيجية واضحة لجودة الحياة الوظيفية.

المطلب الثاني: طرق وممارسات تحسين جودة الحياة الوظيفية

يرى كل من (Preeti & Neetu) أن هناك العديد من الأفكار والاستراتيجيات التي من الممكن إتباعها لتحسين جودة الحياة الوظيفية منها :

1. **إظهار ما هو متوقع:** بمعنى أن يفهم كل عضو في المنظمة ما هو متوقع منه وما المتطلبات اللازمة لتحقيق النجاح له وللمنظمة، فكثير من الموظفين غير مستقرين في بيئة العمل لأنهم لا يعرفون ما هو متوقع منهم ، وتقع مسؤولية ذلك على إدارة المنظمة بأن تظهر لموظفيها تلك التوقعات بدقة وتوصيلها بوضوح بجانب إشراك الموظف في تحديد هذه المتطلبات كلما أمكن ذلك.

2. مشاركة الموظفين: يتحمل الموظفون المشتركون في عملية اتخاذ القرارات مسؤولية أكبر في إيجاد وتنفيذ الحلول، لذلك يجب إشراك الموظفين في ملكية الأفكار، وبالتالي التغلب على المعوقات المختلفة
3. اعتماد منهج طويل المدى: الرؤيا والنظرة طويلة الأجل ضرورية لأي منظمة، وعلى العكس فان الشركات التي لديها نظرة قصيرة الأجل تتوقع نتائج ثابتة وبالتالي فان النظرة قصيرة الأجل تخلق مشاكل بدلا من حلها.
4. ابدأ صغيرا: في البداية تبدأ رحلة تحسين جودة الحياة الوظيفية صغيرة فوجب على الإدارة البحث عن المكاسب الصغيرة والبدء بها، بدلا من المنظمة ككل وانظر إلى التحسينات الصغيرة لضمان نجاح المنظمة بعد ذلك
5. التركيز على عمل الفريق: يعتقد الكثير من المشرفين أن لديهم يكونون مجموعة أو قوة معا، ومن السهل أن تحضر و تكون مجموعة و لكن من الصعوبة بمكان أن تبني فريقا، فالفريق يحتاج إلى تدريب على كيفية العمل معا قبل أي شيء، كما أن العمل يجب أن يدخل عبر الخطوط التنظيمية وليس عبر العلاقات الشخصية
6. التدريب: منح التدريب مسؤولية مهمة محددة تقع على عاتق إدارة المنظمة وإدارة الموارد البشرية على حد سواء، حيث يتمثل دور المشرف في المساعدة في تحديد الاحتياجات التدريبية، فالتدريب كجزء من جودة الحياة الوظيفية أمر مهم لبقاء المنظمة، ويجب أن يتم التدريب أخذا بالاتجاه العلمي بغض النظر عن نوعه، فالتحديد الناجح للاحتياجات التدريبية يعني نجاح التدريب وبالتالي جودته التي تمثل عنصرا محسوسا من عناصر جودة الحياة الوظيفية
7. التواصل: يحتاج الموظفون معرفة ما يجري حتى يكونوا فعالين ومؤثرين كما أن إدارة المنظمة يجب أن تعرف ماذا يجري حتى تكون إدارة فعالة، وبالتالي فان كلا من العملاء والمساهمين يجب إشراكهم فيما يجري، ويمكن تمثيل ذلك بمربع أو مثلث يشمل العملاء والمساهمين و الموظفين وإدارة المنظمة، وبذلك فان تحسين الاتصال والتواصل فيما بين أركان ومكونات المنظمة يمثل أحد أهم الطرق المستخدمة للتغلب على معوقات الحياة الوظيفية في العمل.
8. التشجيع: يجب أن يلعب المدير دور القائد المشجع بدلا من المدير الذي يقول دائما: (لا وكلا)، لزيادة التأثير الإيجابي في نمط الإشراف، فالقائد الجيد يعتمد على تشجيع الموظفين بالمنظمة و التفاعل مع الأنشطة التي يقومون بها، من خلال توجيه الأسئلة الايجابية لضمان تحسين جودة العمل في المنظمة.

أما (الهيقي) فيرى أن هناك نوعان من الممارسات لتحسين جودة الحياة الوظيفية وعلى كل منظمة أن تستخدم منها ما يناسبها وقسمها إلى :

➤ **ممارسات تقليدية:** وهي التي اعتادت المنظمات أن تقوم بها مثل:

- تحسين بيئة العمل
- الاهتمام بالعلاقات الإنسانية
- برامج الرعاية الاجتماعية
- النظر في مدة ساعات العمل
- برامج الرعاية الصحية

➤ **ممارسات حديثة:** وهي التي تتلاءم مع المتغيرات العالمية المعاصرة مثل:

- الإدارة بالمشاركة

- الإثراء الوظيفي
- إدارة الجودة الشاملة
- فرق العمل المدارة ذاتيا
- جداول العمل البديلة

ويرى (Chandram) أنه يمكن استخدام مجموعة من الأساليب والنظم والبرامج لتحسين جودة حياة العمل مثل الإثراء الوظيفي والمشاركة في إدارة الأعمال وتطوير المنظمة والرعاية الاجتماعية وبعض هذه البرامج نجحت في تحسين جودة الحياة الوظيفية وبعضها لا يزال لم تظهر نتائجه ، ومن أهم هذه الأساليب : (الدمرداش، 2018، ص.29)

1. **إعادة تصميم العمل:** وذلك من خلال تكبير الوظائف أو إثرائها، فالإثراء الوظيفي يساعد على تلبية الاحتياجات م خلال توفير التحدي والاهتمام والتحفيز للعمل
2. **التطوير الوظيفي:** بإتاحة الفرصة للتقدم الوظيفي، ونمو الشخصية حيث أن ذلك يزيد من درجة الالتزام والتخطيط الوظيفي وتقديم المشورة للآخرين فهذا يساعد على تحقيق توقعات الأفراد
3. **فرق العمل ذاتية العمل :** من خلالها يتم إعطاء الموظفين الحرية في اتخاذ القرار وفي مثل هذه الجماعات يخطط لأنفسهم ،ويقومون بالتنسيق والرقابة على أعمالهم فالمجموعة ككل تكون مسؤولة عن النجاح أو الفشل
4. **جداول العمل المرنة:** تعتبر ساعات العمل المرنة أو العمل بساعات مضغوطة أو التناوب المتبادل أو الراحة التعويضية أو العمل بوقت جزئي وأنواع أخرى من جداول العمل البديلة هي التي تعطى الموظفين الحرية في جدولة أعمالها
5. **الإدارة بالمشاركة:** يرغب الموظفون في المشاركة في تحدي المسائل التي تؤثر على حياتهم وتعتبر الإدارة بالأهداف ،وأشكال أخرى من النظم هي التي تساعد الموظفين على الإدارة لتحسين جودة حياة العمل
6. **الأمان الوظيفي:** له أولوية عالية لدى الموظفين فهو يجعل الموظفين أكثر ارتباطا بوظائفهم ومنظمتهم ، كما أن المنظمة تكون ملزمة بتوفير الأمان الوظيفي لجميع موظفيها الذين تحشى من أن يتم اجتذابهم إلى المنظمات المنافسة الأخرى.
7. **العدالة الإدارية:** ينبغي تطبيق مبادئ العدالة والإنصاف في الإجراءات التأديبية وإجراءات التظلم والترقيات والتنقلات والإحالة إلى التقاعد والإجازات وليس مجرد لوائح تقرر ذلك ، بل الأهم هو التطبيق الذي يرسى تلك القواعد
8. **وحدات الجودة:** تستخدم لتوفير آلية لإطلاق العنان للقدرات في المشاركة، كما أنها تساهم في تحقيق الأهداف التنظيمية الخاصة بزيادة الإنتاجية وتقليل التكلفة وتحسين جودة المنتجات و الخدمات التي تقدمها المنظمة (الدمرداش، 2018، ص.26) .

شكل رقم: 2 أساليب Chandram لتحسين جودة الحياة الوظيفية



المصدر: أحمد محمد الدمرداش، جودة الحياة الوظيفية و الأداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر و التوزيع، 2018، الطبعة 1مصر، ص 30

خلاصة الفصل:

إن جودة الحياة الوظيفية تمثل بحد ذاتها منظومة متكاملة من متطلبات ومعايير فنية وإنسانية وذلك بهدف تحقيق حياة وظيفية لائقة للعاملين والتي تؤثر على أداءهم وإنتاجيتهم وعلاقتهم ببعضهم البعض، فقد أصبحت دراستها والعمل بها وتطبيقها أمراً حتمياً في المنظمات التي تسعى إلى الريادة والوصول إلى تحقيق أهدافها، كما يجب على متخذي القرار الحرص على معرفة كيفية تطبيق أبعاد جودة الحياة الوظيفية للحصول على الأهداف المرجوة في ظروف يسعى إليها كل الأطراف الفاعلين في المنظمة والسعي على تحسين كيفية تطبيق جودة الحياة الوظيفية لتحقيق الاستمرارية والميزة التنافسية للمنظمة .

الفصل الثاني: علاقة جودة الحياة الوظيفية بالاحتراق الوظيفي

تمهيد:

جاء القرن الواحد والعشرين محملا بالثروات العلمية المتنوعة في شتى جوانب الحياة الأمر الذي ساهم في تعقيد الحياة وظهور كثير من الاضطرابات حتى أطلق بعض الباحثين عليه عصرا لقلق والضغط النفسي والاحترق النفسي لذلك عدت من الظواهر التي تتطلب من الإنسان التعايش معها وتطوير كفاءة للتعامل معها. وأصبح مرضا عصريا شائعا في مجالات حياتنا وقد حضرت ظاهرة الاحترق النفسي اهتمام العديد من الباحثين نظرا لأثارها السلبية على الناس، ونتائجه المأساوية في حال استمراره وهو يظهر في القطاعين العام والخاص ويكون أكثر في الأفراد الذين يبدون اهتماما بأعمالهم ويتسمون بالمثالية والالتزام أنهم معرضون أكثر للقلق والانفعالات والإحباط والاكنتاب مما يؤدي إلى انعكاسات سلبية خاصة على العوائد التنظيمية كالأداء.

المبحث الأول: مفهوم ومراحل تطور الاحترق الوظيفي

إن فهم الاحترق النفسي يعد مفتاحا رئيسيا لفهم العديد من التوترات النفسية التي يشعر بها الموظف، لذي يجب علينا معرفة ماهية الاحترق ومراحل تطوره .

المطلب الأول: مفهوم الاحترق الوظيفي:

يعتبر (هيربات فرويدنبرجر) المحلل النفسي الأمريكي أول من أدخل مصطلح الاحترق النفسي إلى حيز الاستخدام الأكاديمي وذلك عام 1974 عندما كتبت دراسة أعدها لدورية متخصصة وناقش تجاربه النفسية التي جاءت نتيجة تعاملاته وعلاجاته مع المترددين على عيادته النفسية في مدينة نيويورك ، ولكن أعمال كريستينا ماسلاك أستاذة علم النفس بجامعة بركلي الأمريكية مثلت الريادة في دراسة وتطوير مفاهيم الاحترق النفسي (القرني 2000، ص6)

- ✓ وعرفت (الحرتاوي، 1991، ص13). الاحترق بأنه حالة نفسية تؤرق الأفراد الذين يعملون في مهنة تتطلب تقديم خدمات اجتماعية وإنسانية لأناس كثيرين وذلك نتيجة لضغوط العمل والأعباء الزائدة الملقاة على عاتق هؤلاء الأفراد.
- ✓ عرفه هيربارت فرويدنبرجر: هو: إفراط الفرد في استخدام طاقاته حتى يستطيع تلبية متطلبات العمل الزائدة عن قدرته.
- ✓ وقد عرفته ماسلاك بأنه: مجموعة أعراض من الإجهاد النفسي والاستنفاد الفعلي والتلبد الشخصي والإحساس بعدم الرضا عن المنجز الشخصي والأداء المهني. (أبو موسى، الكلاب، 2011، ص26).
- ✓ وعرف انه : تلك الظروف التي عندما يكون للأفراد متطلبات مفروضة عليهم لا يمكنهم الوفاء بها جسميا أو نفسيا وهذا يؤدي إلى الشعور بالإحباط اللامبالاة. (عبد المعطي، 2000، ص21).

هذا وقد تطور الاهتمام بظاهرة الاحترق الوظيفي بين الباحثين والممارسين على حد سواء و ركزت أبحاث الاحترق الوظيفي على الموظفين في قطاع الخدمات الإنسانية بما في ذلك الباحثون الاجتماعيون والمرضون والمدرسون والمحامون والأطباء ورجال الشرطة والمهنيين الآخرين التي تتطلب أعمالهم اتصالا مباشرا ومستمر مع الجمهور .

✓ وضع الباحثان بيرلمان و هارتمان (Perlman & Hartmann) تعريف إجرائي للاحتراق استند إلى الأدبيات والبحوث التي تناولته ونص على مايلي: "الاحتراق الوظيفي هو الاستجابة إلى الإجهاد الانفعالي الناجم عن الجهاد النفسي والأداء المخفض في العمل وأسلوب التعامل الجاف مع الآخرين"

على الرغم من تعدد التعاريف التي انتهجها الباحثون إلى أنها تكمل بعضها البعض وتتشترك جميعها في مفهوم يشتمل على كافة العناصر التي يحويها الاحتراق الوظيفي وهي تتفق على أن الاحتراق الوظيفي:

- ❖ ناجم عن ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد العاملون في المؤسسات التي يعملون بها
- ❖ إن الاحتراق ظاهرة نفسية تصيب العاملين وتمثلة بالتعب النفسي
- ❖ يؤدي إلى انخفاض الحيوية للفرد المصاب به وانخفاض مستوى الإنتاجية الفردية.
- ❖ تنعكس آثاره على الفرد العامل وعلى المؤسسة التي يعمل فيها وعلى المستفيدين من خدمات المؤسسة.

هناك مصطلحات يجب لإشارة إليها للمساعدة في هذا الباب منها:

(1) **الإجهاد الانفعالي:** هو شعور عام بالإرهاك يأتي بعد التعب من عبء العمل الثقيل الذي يعاني منه الموظف عند ممارسته لمسؤولياته المهنية فعند التعب يصبح غير قادر على إعطاء الذي عهد به.

(2) **ضغوط العمل:** ذكر (جينبرج و بارون) حالة تنشأ حسب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العامل الشخصية تسبب خللا من الاتزان البدني والنفسي تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد. (أبو مسعود، 2010، ص.29).

وقد تتداخل ظاهرة الاحتراق النفسي للشخص مع ظواهر أخرى متشابكة ومنها اتجاهات الفرد نحو المهنة والرضا الوظيفي وكفايات الموظف والتفاعل الاجتماعي والسلطة الإدارية .

يحدث الإحتراق الوظيفي عندما لا يكون هناك توافق بين طبيعة العمل وطبيعة الإنسان الذي ينخرط في أداء ذلك العمل. وكلما زاد التباين بين هاتين البيئتين زاد الاحتراق النفسي الذي يواجهه الموظف في مكان عمله .

وأشارت ماسلاك إلى أن جذور أساس الاحتراق الوظيفي الذي يواجهه الموظف في مكان العمل يكمن في مجموعة عوامل تتركز في الظروف الاقتصادية والتطورات التكنولوجية والفلسفة الإدارية لتنظيم العمل. وقد حددت ماسلاك مجموعة عوامل تنظيمية مؤسسية تؤدي إلى الاحتراق النفسي لدى الموظفين و العاملين في بعض الشركات والمؤسسات والهيئات على النحو التالي :

- ✓ ضغوط العمل
- ✓ محدودية صلاحيات العمل
- ✓ قلة التعزيز الإيجابي
- ✓ انعدام الاجتماعية
- ✓ عدم الإنصاف والعدل
- ✓ صراع القيم (القرني، 2000، ص.9) .

المطلب الثاني: مراحل تطور الاحترق الوظيفي:

إن مفهوم الاحترق النفسي كما ذكرت رجوات قد بدأ الاهتمام به منذ عام 1960 وذلك عبر مرحلتين :

● **المرحلة التنويرية:** في بدايتها لم يعرف مصطلح الاحترق النفسي إنما وجدت مصطلحات بديلة ذكرت رجوات متولي أنها في بداية الستينات من القرن العشرين حيث لاحظ بعض الباحثين في مجال الصناعة تدني أداء بعض العاملين ذوي الأداء المرتفع ومع ظهور بعض التغيرات السلوكية السلبية منها: التغيب المستمر عن العمل لفترات طويلة ولقد أطلق على ذلك مصطلح "الوهج المنطفي"

وفي بداية السبعينات ظهر في الولايات المتحدة الأمريكية عدد من المقالات التي تناولت الاحترق النفسي وركزت على الأفراد الذين يعملون في مجال الخدمات الإنسانية. حيث أشارت كل من 'أهولا وهاكاني' في سنة 1974 ظهر مصطلح الاحترق النفسي على يد الطبيب النفسي فرويدنبرجر وأنه ظاهرة سلبية لدى المهنيين الذين يعملون في عيادة لمدمني المخدرات من خلال الضغط الزائد على الفرد

ثم جاءت كريستينا ماسلاك 1976 وهي باحثة علم النفس الاجتماعي وذكرت أن الإنهاك النفسي يصيب الفرد نتيجة الحمل الزائد والضغط المستمر مما يفقده المشاعر العاطفية اتجاه العملاء وربطته بالمرض والاضطراب النفسي

وفي بداية الأمر كانت النظرة إلى الاحترق الوظيفي على أنه يصيب من يعمل في المهن الصحية لتي يتصل الفرد فيها بالمرضى كالممرضات، إن الاهتمام بدراسة الاحترق الوظيفي كان قاصراً في البداية على مهن الرعاية الصحية ثم امتد ليشمل باقي الفئات الأخرى التي تتطلب التعامل مع الجمهور .

● **المرحلة التجريبية:** وفيها تطورت النظرة للاحتراق الوظيفي حيث بدأت في بداية الثمانينات وتطور خلالها مفهوم الاحترق الوظيفي من الناحية التجريبية فلقد أصبحت دراسات الاحترق الوظيفي أكثر منهجية كذلك الاهتمام بوضع قائمة لقياس الاحترق الوظيفي.

وفيها ظهرت بعض الدراسات الأكثر منهجية حيث ظهرت دراسات ماسلاك وتلميذاتها سوزان جاكسون وقدمتا خلالها أول محاولة جادة لقياس الاحترق الوظيفي في مجال الرعاية الصحية ثم طورتا تلك الأداة سنة 1986 لقياس الاحترق الوظيفي للعاملين في مجال المهن الاجتماعية وذلك في ثلاثة أبعاد هي: الإجهاد النفسي وتبدل المشاعر ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي (أبو موسى، الكلاب، 2011، ص.17 ص18) .

وإذا انتقلنا إلى النتاج الفكري العربي نجد أن مصطلح الاحترق الوظيفي ظهر على يد علي عسكر وآخرون سنة 1986 ونظر إليه بعض الباحثين أمثال كمال دواني و آخرين 1989 على أنه مفهوم ثلاثي الأبعاد: الإجهاد الانفعالي وضعف الاهتمام بالبعد الإنساني ونقص الكفاءة والإنجاز الشخصي. (أبو مسعود، 2010، ص.19).

المطلب الثالث: أسباب الاحترق الوظيفي:

أسباب الاحترق الوظيفي أغلبها مرتبطة ببيئة العمل وما تتيحه من فرص تساعد على تعظيم مستويات الضغوط والإحباط والقهر لفترات طويلة من الزمن ويمكن تلخيص هذه الأسباب في التالي:

- علاقات العمل الشخصية
- عبء وغموض وصراع الدور
- الأعمال الكتابية
- نقص المكافآت وغياب الدعم
- ضعف التغذية الراجعة عن مدى كفاءة أو عدم كفاءة الأداء
- نظم الأجور والحوافز
- المهام البيروقراطية المتزايدة
- ضعف استعداد الفرد للتعامل مع ضغوط العمل
- الرقابة والملل في العمل
- الخصائص الشخصية للفرد
- العملاء والمراجعون سريعو الانفعال
- سياسات غامضة أو تحكيمية
- نظم الاتصال غير فعالة
- صرامة وجمود التنظيم

وهناك عدد من الأسباب التي تؤدي لحدوث حالة الاحترق لدى الإداريين يمكن إجمالها فيما يلي:

أسباب شخصية: حيث أن الإداريين الأكثر انتماء و إلتزاما في عمله وإخلاصا له هو الأكثر احتمالية للتعرض للاحتراق.

أسباب مهنية: يلعب الجانب الوظيفي دورا هاما في عملية الاحتراق الوظيفي ويؤثر سلبا وإيجابا في الأداء الوظيفي كون العمل يعتبر مركز حياة الفرد حيث من خلال الوظيفة يوفر عددا من احتياجاته الأساسية و رغباته (أبو موسى و الكلاب،ص.26).

وهناك من يرى أن من أسباب حدوث الإحتراق الوظيفي أيضا:

- العمل لفترات طويلة دون الحصول على قسط كافي من الراحة.
- فقدان الشعور بالسيطرة على مخرجات العمل.
- الشعور بالعزلة.
- ضعف شخصية الفرد(خليل جعفر،2012،ص.136).

خلاصة: اختلفت وتعددت أسباب الاحتراق الوظيفي فمن الصعب أن نقتصر الضغوط التي يتعرض لها الفرد على التي تحدث له داخل المنظمة خلال ساعات العمل فقد أصبحت العادات والقيم التي يحملها معه، والمشاكل الأسرية تؤثر عليه أيضا في عمله الأمر الذي أصبح معرفة الأسباب بدقة أمرا صعبا خاصة في النظام المفتوح مع البيئة.

المبحث الثاني: نظريات ونماذج الاحتراق الوظيفي

تعددت نظريات ونماذج الاحتراق الوظيفي حسب الفترة الزمنية للباحثين وسنحاول دراسة بعض النظريات والنماذج المرتبطة بظغوط العمل

المطلب الأول: النظريات المفسرة للاحتراق الوظيفي:

لم يدرس مفهوم الاحتراق الوظيفي بشكل محدد وواضح في النظريات النفسية وإنما بدأ بصورة استكشافية وتم ربطه بظغوط العمل وعلى أي حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها وبحسب أدبيات علم النفس فإن هناك نظريات نفسية ثلاث تناولت ظاهرة الاحتراق وهي: (أبو مسعود، 2010، ص19):

1. النظرية الفرويدية أو التحليل النفسي

2. النظرية السلوكية

3. النظرية المعرفية أو الوجودية

1. النظرية الفرويدية أو التحليل النفسي:

فسرت نظرية التحليل النفسي الاحتراق الوظيفي على أنه ناتج عن عملية ضغط الفرد لمدة طويلة وذلك مقابل الاهتمام بالعمل مما قد يمثل جهداً لقدرات الفرد مع عدم قدرة الفرد على مواجهة تلك الضغوط بطريقة سوية، أو أنه ناتج عن عملية الكبت أو الكف للدرجات غير المقبولة بل المتعارضة في مكونات الشخصية، مما ينشأ عنه صراع بين المكونات ينتهي في أقصى مراحلها إلى الاحتراق الوظيفي ...

2. النظرية السلوكية:

تفسر النظرية السلوكية الاحتراق الوظيفي في ضوء عملية التعلم على أنه سلوك غير سوي تعلمه الفرد نتيجة ظروف البيئة غير المناسبة، فالمعلم مثلاً الذي يعمل في مدرسة لا تتوفر فيها الوسائل التعليمية اللازمة ويوجد بها مدير وعاملين غير متعاونين وكذلك التلاميذ لا تتوافر فيهم دافعية صادقة للتعلم، فضلاً عن ضغوط الزوجة والأولاد إضافة إلى الارتفاع الكبير في تكاليف الحياة، كل ذلك يدخل تحت البيئة المحيطة بالمعلم، وتلك البيئة بهذا الشكل غير مناسبة، وإذا لم يتعلم الفرد سلوكيات تكيفيه مقبولة فإنه قد يتعلم سلوكاً غير سوي ويسمى الاحتراق (Burnout) ومع ذلك فيمكن استخدام فنيات تعديل السلوك لمقابلة تلك المشكلة ومن الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الاحتراق الوظيفي: فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد والضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الضغط والاسترخاء وأخذ الحمامات الدافئة.

3. النظرية الوجودية:

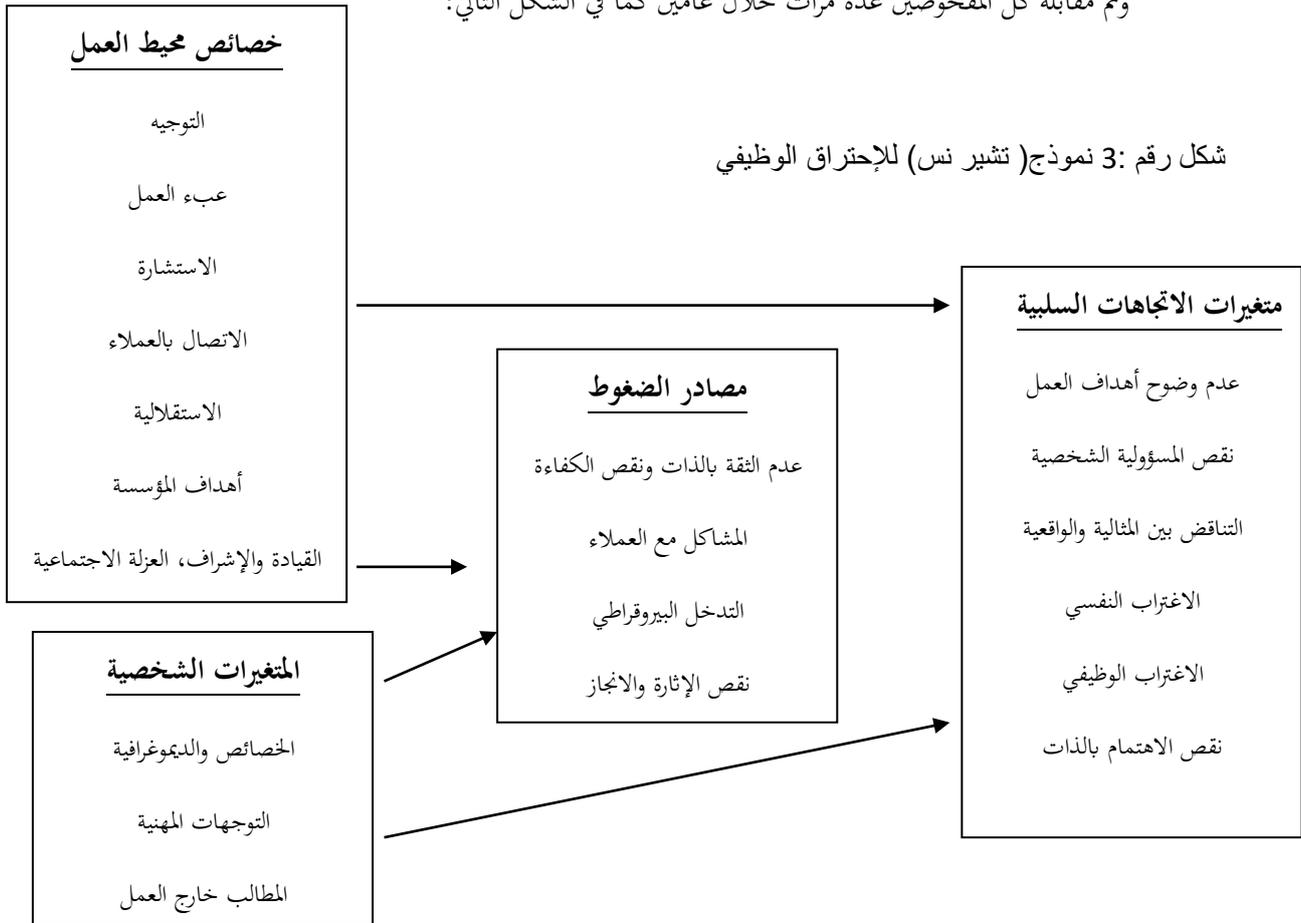
فتركز في تفسيرها للاحتراق على عدم وجود المعنى في حياة الفرد، فحينها يفقد الفرد المعنى المغزى من حياته، فإنه يعاني نوعاً ما من الفراغ الوجودي الذي يجعله يشعر بعدم حياته ويجرمه من التقدير الذي يشجعه على مواصلة حياته فلا يحقق أهدافه مما يعرضه للاحتراق الوظيفي، لذلك فالعلاقة بين الاحتراق الوظيفي وعدم الإحساس بالمعنى علاقة تبادلية فهما وجهان لعملة واحدة (الفريجات والريضي، 2010، ص10).

مع ذلك فلا يمكن الاقتصار على وجهة نظر واحدة، ولكن يمكن الدمج بين تلك الآراء فنقول: إن الاحتراق الوظيفي مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية تنتج عن تفاعل سمات الفرد وصفاته مع البيئة المحيطة به، إذ تكون بيئة غير مناسبة يشعر فيها الفرد بعدم الراحة مع مراعاة استعداد الفرد للإصابة بالاحتراق النفسي فإذا تعرض الفرد لضغوط لا يتحملها سواء أكانت ضغوط زيادة العبء عليه، أو ضغوط قلة العبء ولا يستطيع التعامل معها بطريقة سوية فستقل كفاءته ويزداد عليه قلة الدعم المقدم له وكذلك قلة إنتاجه مما يعرض الفرد لاحتراق الوظيفي بل يترك عمله، أو على أقل تقدير توجد النية لترك العمل ان وجد عملاً مناسباً غير عمله الحالي مما يبين الأثر الخطير للاحتراق الوظيفي على المجتمع كله (أبو مسعود، 2010، ص.19).

المطلب الثاني: النماذج المفسرة للاحتراق الوظيفي:

انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي أدى إلى ظهور نماذج مفسرة له سنتطرق إلى: نموذجين: نموذج تشيرنس و نموذج شفاف وآخرون.

(1) **نموذج تشيرنس للاحتراق الوظيفي: Chariness Model:** قدم تشيرنس 1985 النموذج الشامل للاحتراق الوظيفي وقد قابل مع معاونيه 28 مهنيًا مبتدئًا في أربعة مجالات الصحة القانون التمريض التدريس في المدارس الثانوية وتم مقابلة كل المفحوصين عدة مرات خلال عامين كما في الشكل التالي:



المصدر: Graham, Scott, (1993): "Staff burnout and job induced tension: the buffering effects

of social support and locus of control", master study, Simon Fraser university p33

أعطى النموذج اقتراحات لبعض الاستراتيجيات للتدخل في محيط العمل والتي يمكن تقليل من الإحساس بالاحتراق الوظيفي وقسمها الى 4 فئات:

1. إرشاد وتطوير العاملين
2. الإشراف والقيادة والأهداف التنظيمية
3. البناء الوظيفي
4. الأساليب والمعايير

لوحظ أن هذا النموذج ركز على خصائص المحيط والتي تسبب للفرد ضغوطا ويركز على الاتجاهات السالبة التي توجد لدى الأشخاص المستهدفين

(2) نموذج (شفاف وآخرون) للاحتراق الوظيفي 1986:

يشير النموذج إلى المصادر والمظاهر والمصاحبات السلوكية للاحتراق الوظيفي وذلك كما في الشكل التالي:

شكل رقم 4: نموذج شفاف وآخرون 1986

الإحتراق الوظيفي	
مصادره	
<p><u>عوامل ومتغيرات شخصية:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ الجنس، السن ✓ سنوات الخبرة ✓ المستوى التعليمي ✓ التوقعات المهنية 	<p><u>عوامل خاصة:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ صراع الدور ✓ غموض الدور ✓ عدم المشاركة في القرار ✓ تأييد اجتماعي رديء
<p><u>المصاحبات السلوكية:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ترك المهنة - زيادة معدل الغياب - التعب لأقل مجهود 	<p><u>مظاهره(الأبعاد)</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. استنزاف انفعالي 2. فقدان الهوية الشخصية 3. نقص في الإنجاز الشخصي

المصدر: (الزهراني، نوال 2008، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية مع ذوي الاحتياجات

الخاصة، جامعة أم القرى، ص.52.

يتضح من هذا الشكل:

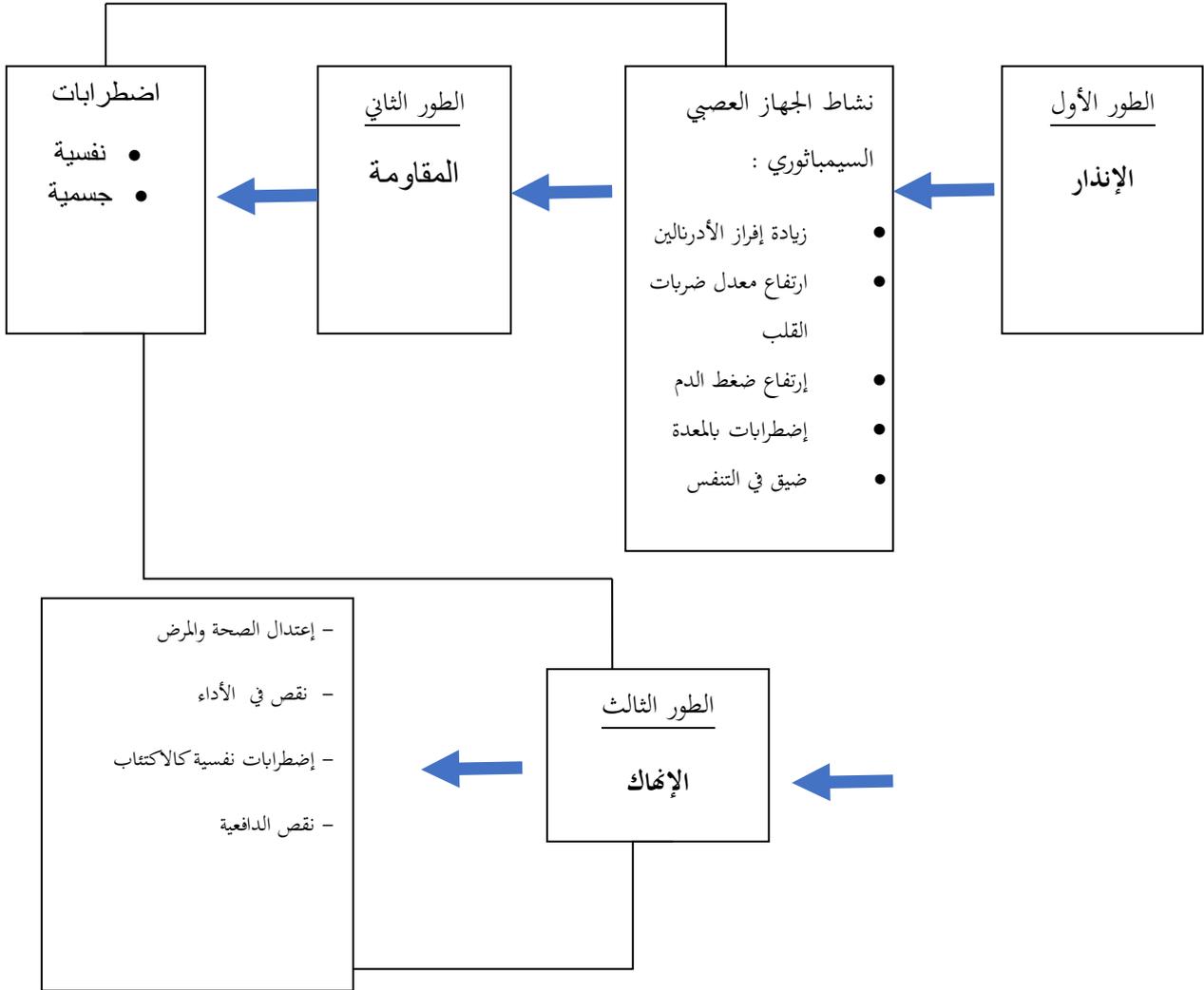
- النموذج يشير إلى نوعين من مصادر الاحترق الوظيفي أولهما يرتبط بمكان العمل والذي يتمثل في صراع الدور وغموضه وعدم مشاركة الموظف في اتخاذ القرارات والتأييد الاجتماعي الردي وثانيهما يرتبط بالموظف ذاته مثل توقعاته نحو دوره المهني، بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية الأخرى الخاصة به مثل سنه و جنسه وسنوات الخبرة والمستوى التعليمي
 - أشار النموذج أيضا إلى مظاهر أو مكونات أو أبعاد الاحترق الوظيفي والتي تتمثل في الاستنزاف الانفعالي وفقدان الهوية الشخصية والشعور بالإنجاز الشخصي المنخفض
 - أشار النموذج إلى المصاحبات السلوكية للاحترق الوظيفي والتي تتمثل في رغبة الموظف ترك المهنة والتعب لأقل مجهود والتمارض وزيادة معدل التغيب عن العمل
- (3) نموذج المتغيرات الشخصية والبيئية: (لجين بريزي و آخرون) 1988:**

وهو نموذج لتحديد أحسن مجموعة من المتغيرات المنبئة للاحترق الوظيفي وقد ضم النموذج مجموعتين من المتغيرات البيئية

- المجموعة الأولى:** ركزت على الخصائص التنظيمية الهامة مثل: الحالة الاجتماعية والاقتصادية لمكان العمل، مدى فعالية التحكم الشخصي في الموقف المهني، مدى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار
- المجموعة الثانية:** ركزت على المساندة من مصادرها المختلفة: الإدارة، الزملاء، الأصدقاء.
- كما ضم النموذج مجموعة من المتغيرات الشخصية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص الديموغرافية مثل الجنس وسنوات الخبرة وركزت المجموعة الثانية على متغيرات شخصية مثل الكفاءة المهنية وتقدير الذات والمستوى التعليمي. وفي كل مراحل النموذج وجد أن المتغيرات البيئية والشخصية ذات ارتباط دال بالاحترق الوظيفي (الزهراني، نوال، 2008، ص.25).

- 4) نظرية سلي Selye:** يعتبر هانز سلي أول من استخدم مصطلح الضغط، وذلك في مجال الطب والبيولوجيا عام 1926 وكان مفهومه عن الضغط آنذاك مفهوما فسيولوجيا، ثم طوره بعد ذلك و أوضح الجانب النفسي للمفهوم وقدم سلي نظريته عام 1956 وأعاد صياغتها عام 1976 وأطلق عليها متلازمة التوافق العام General Adaptation Syndrome وفيها يقرر سلي أن التعرض المتكرر للاحترق يترتب عليه تأثيرات سلبية على حياة الفرد، حيث يفرض الاحترق الوظيفي على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية أو تجمع بينها جميعا

الشكل رقم 5: أطوار الاستجابة للاحتراقات الوظيفية ومظاهرها في نظرية سيلبي



المصدر: سماهر مسلم أبو مسعود، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، 2010، رسالة ماجستير بجامعة غزة، فلسطين، ص. 26.

4) نموذج العلاقات البنائية: يقدم هذا النموذج وصفا للعلاقات بين أبعاد الاحتراق الوظيفي (دردير، 2007): الإنجاز

الشخصي و مشاعر الإجهاد من حيث تأثير كل منها على الآخر، فيشير إلى أن الإنجاز الشخصي يؤثر على الإجهاد الانفعالي، بمعنى أنه كلما ارتفع إنجاز الفرد قل إحساسه بالإجهاد وكذلك إحساسه بتلبد المشاعر هذا من جانب، ومن وجنب آخر يوضح النموذج تأثير استراتيجيات المواجهة على الاحتراق الوظيفي والتي صنفتم إلى استراتيجيات فعالة وأخرى غير فعالة، وأوضح ارتباط استراتيجيات المواجهة الفعالة بالإنجاز الشخصي، بينما ارتبطت الاستراتيجيات الغير فعالة بمشاعر الإجهاد أي أن هناك علاقة متبادلة بين استراتيجيات المواجهة بنوعها والاحتراق الوظيفي وكذلك بين أبعاد الاحتراق الوظيفي ببعضها البعض (دردير، 2007، ص. 43).

المطلب الثالث: مقاييس الاحتراق الوظيفي:

هناك عدة مقاييس للاحتراق الوظيفي نذكر من أهمها:

1. مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي

2. مقياس الاحترق الوظيفي لفرويدنبرجر 1980.

1. مقياس ماسلاك للاحتراق الوظيفي:

ويعد من أكثر المقاييس استخداما لقياس الضغوط المهنية تم توظيفه في أكثر من 180 دراسة وضعه من قبل كريستينا ماسلاك عام 1981 ويتوجه هذا المقياس ثلاثة أبعاد:

- **الإجهاد الانفعالي:** الذي يعني أن يشعر الفرد بكونه متعبا إلى درجة كبيرة ومستنزفا في عاطفته وذهنه ووجدانه
 - **التبليد الاحساسي:** وقد ترجم بعض الباحثين بالتجرد عن الخواص الشخصية، ولكن يرى آخرون أن المعنى قد يتمثل في الشعور بالتبليد في الأحاسيس اتجاه العمل والآخرين
 - **الإنجاز الشخصي:** الذي يقيس مستوى الشعور بتحقيق أو عدم تحقيق إنجازات شخصية على صعيد العمل
- وطبقا لما ذكرته ماسلاك فان نتائج المقياس يمكن تصنيفها إلى ثلاث درجات من الاحترق الوظيفي قد يكون بدرجة كبيرة أو متوسطة أو منخفضة حيث يكون مستوى الاحترق الوظيفي عاليا إذا كانت درجات البعد الأول (الإجهاد الانفعالي) والبعد الثاني (التبليد الاحساسي) مرتفعة ودرجة البعد الثالث (الإنجاز الشخصي) منخفضة (القرني، 2000، ص.10).

2. مقياس الاحترق الوظيفي لفرويدنبرجر 1980:

ويهدف إلى قياس مستوى الاحترق الوظيفي ويتكون من 18 عبارة، يتم وضع الإجابة عليها من خلال مقياس يتراوح بين عدم الانطباق إلى الانطباق التام وذلك على متصل من 0-5 وتشير الدرجة إلى يحصل عليها الفرد إلى مستوى الاحترق الوظيفي ويقسم الأفراد كالتالي (أبو موسى، الكلاب، 2011، ص.25):

جدول رقم 04: مقياس الاحترق الوظيفي لفرويدنبرجر

الفرد بحالة جيدة	5-0
بداية الإحساس بالضغوط	35-26
إرهاصات الإصابة بالاحترق الوظيفي	50-36
الفرد محترق نفسيا	65-51
وضع الخطر	65 فأكثر

المصدر: سماهر مسلم أبو مسعود، ظاهرة الاحترق الوظيفي لدى الموظفين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، 2010، رسالة ماجستير بجامعة غزة، فلسطين، ص.24.

خلاصة: على الرغم من أهمية هذه الظاهرة وخطورتها ساعد كل من المقياسين في قياس درجة الاحترق الوظيفي ووضع الفرد جراء الاحترق وكيفية تصنيف درجة الاحترق لديه فكانا عاملين مساعدين لتسهيل الدراسات والأبحاث في هذا المجال.

المبحث الثالث: أبعاد ومراحل حدوث الاحتراق الوظيفي:

تعددت الأبحاث والدراسات على الاحتراق الوظيفي فتعدد أبعاده ومراحله سنتطرق إلى دراستها في هذا المبحث

المطلب الأول: أبعاد الاحتراق الوظيفي:

لقد تم التطرق إلى أبعادا لاحتراق الوظيفي من قبل وكان الفضل في ذلك لماسلاك و زملائها والتي كانت في ثلاث أبعاد:

❖ الإجهاد الانفعالي: L'épuisement émotionnel

❖ التبلد الشعوري: Dépersonnalisation:

❖ نقص الإنجاز الشخصي: Issement personnel Accompl

وحسب (أبو موسى ،الكلاب، 2011،ص38) قسمه إلى :

- الإنهك الوظيفي: إحساس الفرد بفقدان الثقة وفقدان الاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة وقد يواكبه إحباط وشد نفسي.
- الشعور بتدني الإنجاز: الشعور بالفشل وتدني الكفاءة في العمل، ويشعر الفرد بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل.
- فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل: تصاف الفرد العامل بالقسوة والتشاؤم وكثرة الانتقاد وتوجيه اللوم على الآخرين.

المطلب الثاني: مراحل حدوث الاحتراق الوظيفي:

المرحلة الأولى: وتعرف بمرحلة الاستشارة الناتجة عن الضغوط أو الشد العصبي الذي يعايشه الفرد في عمله وترتبط بالأعراض

التالية: سرعة الانفعال. القلق الدائم، فترات من ضغط الدم العالي، الأرق، صرير الأسنان أو اصطكاكهم أثناء النوم بشكل ضاغط، النسيان، الصعوبة في التركيز، الصداع، ضربات القلب غير العادية.

المرحلة الثانية: ويطلق عليها مرحلة توفير أو الحفاظ على الطاقة وتشمل استجابات سلوكية مثل: التأخر عن الدوام تأجيل

الأمر، الحاجة لأكثر من يومين عطلة نهاية الأسبوع، التأخير في إنجاز المهام، استهلاك المخدرات والمنبهات، اللامبالاة، انسحاب جماعي، الشك والشعور بالتعب في الصباح

وهي نتيجة للمرحلة الأولى والتي هي رد الفعل الانفعالي لحالة عدم التوازن حيث يشعر الفرد بالقلق، التعب، الإجهاد الناجم عن الضغط الذي تولده متطلبات العمل

المرحلة الثالثة: ويطلق عليها مرحلة الاستنزاف أو الإنهك والتي ترتبط بمشكلات بدنية ونفسية مثل الاكتئاب المتواصل

،اضطرابات مستمرة في المعدة، تعب جسيمي مزمن، الرغبة في الانسحاب النهائي من المجتمع ...

وهذه المرحلة تشكل مجموعة ردود الفعل غير المحددة التي تميز الوقت الذي لا يستطيع الجسم فيه التأقلم مع حالة الضغط

و ليس من الضرورة وجود جميع الأعراض للحكم بوجود حالة الاحتراق النفسي في كل من هذه المراحل، بل وجد ظهور عنصرين أو عرضين في كل مرحلة يمكن أخذها كمؤشرات على أن الفرد يمر بالمرحلة المعينة من مراحل الاحتراق النفسي (علي عسكر)..(سماني، 2012، ص.20).

ومن جهة أخرى يرى بعض المفكرين والباحثين أنه ليس هناك تتابع للأبعاد الثلاثة المكونة للاحتراق الوظيفي 'وليس من الضروري حدوث المرحلة الأولى حتى تحدث المرحلة الثانية فقد أشار Golembiewski & Munzenrider 1984 إلى أن عدم الإنسانية ضروري جدا حتى تقلل من مشاعر الإنجازات الشخصية مما يؤدي إلى مستوى عال من الاستنفاد العاطفي والنفسي حتى يحدث الاحتراق الوظيفي. (النفعي، 2000، ص.62).

المطلب الثالث: أعراض الاحتراق الوظيفي:

- أعراض بدنية: تتمثل الأعراض البدنية في الاحتراق الوظيفي في: الإعياء، الأرق، ارتفاع ضغط الدم، الصداع، اللجوء للتدخين، الإحساس بالتعب بعد العمل
 - أعراض نفسية انفعالية: وتتمثل في الملل، عدم الثقة بالنفس، التوتر، فقدان الحماس، فتور الهمة والاستياء وعدم الرغبة في الذهاب إلى العمل.
- تتمثل أيضا في استنفاد الطاقة النفسية بالإضافة إلى لوم الآخرين في حالة الفشل (عبد العالي، 2003، ص.52)

ويرى بعض الباحثين النفسانيين آثار أخرى عن الاحتراق النفسي منها:

- التغير في السمات الشخصية
- زيادة معدل القلق
- قلة التحكم في السلوك
- الإحساس بالعجز وانخفاض شدة الحيوية
- التهيج المفرط أو الغير السوي
- الشعور بالذنب واليأس
- الأرق الليلي وعدم القدرة على النوم
- فقدان الشهية أو الإفراط في الأكل (حسن مصطفى، 2006، ص.84)
- أعراض اجتماعية: وهي أعراض متعلقة بالآخرين وتتمثل في: الاتجاهات السلبية نحو العمل والزملاء والانعزال والانسحاب من الجماعة (دردير، 2007، ص.9).

ويشير الباحثون إلى أن منع الاحتراق الوظيفي ليس بالأمر السهل، نظرا للتباين بين المهتمين في القدرات والتوقعات 'الأمر الذي يجعل الحد من الاحتراق النفسي أمرا صعبا، وقد استخلص الباحثون عدة إجراءات يعتبرونها جهودا ترمي إلى منع أو تقليل الاحتراق النفسي إلى درجة ممكنة وهذه الإجراءات بإيجاز هي:

- ✓ عدم المبالغة من الجانب المهني في توقعاته
- ✓ توسيع نطاق المسؤولية للمرؤوسين والعمل على إيجاد فرص للمشاركة بالقرارات التي تخصهم مباشرة

- ✓ إيجاد روح التأزر والاستعداد لتقديم الدعم النفسي في بيئة العمل
 - ✓ تقليل العبء الوظيفي ويعتبر تقليل نسبة العملاء لكل مهني
 - ✓ تكوين صدقات مع الموظفين في مجالات غير مجال الذي يعمل به
 - ✓ الابتعاد لفترة معينة عن العمل الاعتيادي والانشغال بمسؤوليات أخرى
 - ✓ الاهتمام ببرامج التطوير والنمو من الناحية المهنية
 - ✓ النظر للقيم الإنسانية من جانب المسؤولين على أنها أهم القوانين والتنظيمات الإدارية التي تحكم المؤسسة
- وذكر (أبو موسى ،الكلاب،2011، ص.29) أن سافيكى و كولي قالوا أنه بإمكان العاملين في مجال الخدمة الاجتماعية والإنسانية الحد من الاحتراق النفسي أو التعامل معه بطريقة إيجابية إذا استطاعوا فهم أعراضه وفهم العوامل الفردية والمؤسسية التي تسببه.

- كيف نتفادى حدوث الاحتراق الوظيفي ؟.

1. التقرب إلى الله عز وجل والمحافظة على الجوانب الروحية
2. بادرت العديد من الشركات والبنوك في الدول الصناعية التي تفادي مصيدة الاحتراق الوظيفي قبل حدوثها وذلك بأن تعمل على أن لا يمكث الموظف في عمله أكثر من 5 سنوات ومن ثم يتم نقله إلى إدارة أخرى لكي يكتسب مزيداً من الخبرة والمعرفة ،والتغيير بدافع حفه مزيد من الإنتاجية والحماس للعمل(أبو موسى ،الكلاب،2011،ص.29).

المبحث الرابع: جودة الحياة الوظيفية و أثرها في الإحترق الوظيفي:

أظهرت العديد من الدراسات التي أجريت على جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي ،أن تحسين جودة الحياة الوظيفية والاهتمام بأبعادها وبرامجها المختلفة سيؤدي بشكل إيجابي في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي، وزيادة الإنتاجية والارتقاء بمستويات الرضا والأداء الوظيفي في منظمات الأعمال.(البربري،2016، ص 46)

المطلب الأول: أثر الرواتب والأجور في الاحتراق الوظيفي: أظهرت العديد من الدراسات التي أجريت على جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي ،أن تحسين رواتب الموظفين والاهتمام بهم جراء عدالة الأجور ،التعويضات و التحفيزات المالية، وربط توزيع الأرباح بالإنتاجية سيؤدي بشكل إيجابي إلى الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي وزيادة الإنتاجية والارتقاء بمستويات ومعدلات الرضا والأداء الوظيفي في منظمات الأعمال .

المطلب الثاني: أثر العلاقات الاجتماعية في الاحتراق الوظيفي: له أثر كبير في الإصابة بالاحتراق الوظيفي أو عدمه حيث لا يمكن فل الفرد عن مجتمعه وما يحيط به ووسطه الاجتماعي مملوء بالتغيرات الايجابية والسلبية على حد سواء.

المطلب الثالث: أثر الأمن و السلامة المهنية في الاحتراق الوظيفي : المناخ الغير الصحي داخل المنظمة يزيد من حدوث الاحتراق الوظيفي ،فكلما كان الجو مناسباً بين أفراد العاملين و شعورهم بالارتياح والسلامة وكانوا متعاونين قل الإحترق الوظيفي

والعكس كذلك. أي أن توفير بيئة عمل صحية مناسبة وآمنة مما يتيح ويدعم أداء العاملين الذي بدوره يقلل من ظاهرة الإحترق الوظيفي.

المطلب الرابع: أثر التوازن بين الحياة الوظيفية والشخصية في الإحترق الوظيفي: وذلك من خلال تحقيق التوازن بين حياة عمل الموظفين ومسؤوليات الحياة فكلما كانت الحياة الأسرية والاجتماعية للموظف جيدة ومتوازنة مع ظروف عمله قل الإحترق الوظيفي

المطلب الخامس: أثرا لإشراف ومشاركة العاملين في اتخاذ القرار في الإحترق الوظيفي: إن المشاركة النظامية والملموسة للعاملين في المنظمة وفي صنع القرار يؤدي إلى الحد من ظاهرة الإحترق الوظيفي، فكلما شارك الموظفون في تحمل بعض مسؤوليات المتعلقة بسياسات المنظمة ومهامها ومشكلاتها كلما أدى إلى التقليل من ظاهرة الإحترق الوظيفي .

المطلب السادس: أثر العدالة التنظيمية في الإحترق الوظيفي: تعتبر العدالة مسألة مهمة لدى الأفراد وهي تأثر على تصرفات الموظفين، فكلما كان الإنصاف في القرارات التي تصدرها المنظمة قلت ظاهرة الإحترق الوظيفي والعكس أيضا، كالم غابت العدالة بين الأفراد وعدم الإنصاف زادت ظاهرة الإحترق الوظيفي والتي تظهر من خلال مخرجات الأفراد وزيادة الدوران و ارتفاع معدل الغيابات .

حيث أن الدراسات أظهرت أن برامج جودة الحياة الوظيفية لها آثار ايجابية على المؤسسة، حيث تعمل على زيادة الرضا الوظيفي، كما تزيد من دافعية ومرونة وولاء القوى العاملة، وبالتالي فإن أبعاد جودة الحياة الوظيفية لها أثر إيجابي في الحد من ظاهرة الإحترق الوظيفي أو عدمه .

ومن خلال ماسبق يتبين أنه يجب على المنظمات توخي الحذر في الحد من ظاهرة الإحترق الوظيفي، ولا بد على المنظمات توفير أقصى ما يمكن من أبعاد جودة الحياة الوظيفية لبيئة العمل للتخفيف من هذه الظاهرة .

الفصل التطبيقي

دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS)
لولاية بسكرة

تمهيد:

سنحاول من خلال هذا الفصل إسقاط الجانب النظري الذي تطرقنا إليه في الفصلين السابقين على أرض الواقع وذلك من خلال دراسة حالة على الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء ولاية بسكرة (CNAS) بحيث سنتطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث اساسية:

المبحث الأول: تقديم الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

المبحث الأول: تقديم الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء (CNAS) ولاية بسكرة

سنتطرق في هذا المبحث إلى التعريف بالمؤسسة محل الدراسة الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء، نشأتها وهيكل التنظيمي لها بالإضافة إلى المهام المكلفة للقيام بها.

المطلب الأول: تاريخ و نشأة صندوق التأمينات الإجتماعية للأجراء.

أولاً: تاريخ و نشأة صندوق التأمينات الإجتماعية للأجراء

ظهر الضمان الاجتماعي في أواخر القرن 19 بحيث عرفته أوروبا خاصة بعد الثورة الصناعية والدول التي ظهر فيها هي: ألمانيا، فرنسا وفي سنة 1929 ظهر بالضبط في أمريكا.

حيث تم الاتفاق بين مجموعة من العمال لإنشاء مجموعة من الصناديق من أجل تغطية حوادث العمل الكبرى، وتم ذلك بتدخل النقابة.

وبتطور الثورة الصناعية تطورت التأمينات الاجتماعية، وذلك بنشوء عدة أنظمة اقتصادية قائمة على قواعد ومبادئ تنص على عدة اتفاقيات بين أرباب العمل والعمال.

ويعود الفضل في إنشاء هذه الصناديق إلى فرنسا سنة 1949 في فترة احتلالها للجزائر حيث كانت تسير من طرف فرنسا حسب قوانينها ومبادئها وفي سنة 1962 بقيت جميع القوانين ثابتة ماعدا القانون الذي يمس السيادة الوطنية، وفي سنة 1966 أسس المجلس الثوري منشور 66 الذي أدى إلى تأسيس النظام الاجتماعي.

و في سنة 1983 أصدرت قانون التأمينات الاجتماعية وجاء في هذا القانون معدلا لمنشور 1966 وقد شمل خمس قوانين مشهورة وهي:

- قانون متعلق بالتأمينات الاجتماعية ؛

- قانون التقاعد.

- قانون حوادث العمل والأمراض المهنية .

- التزامات مكلفين بالتأمينات الاجتماعية.

- المنازعات في مجال الضمان الاجتماعي.

ثانياً: نشأة و تعريف صندوق الضمان الاجتماعي (CNAS) بسكرة:

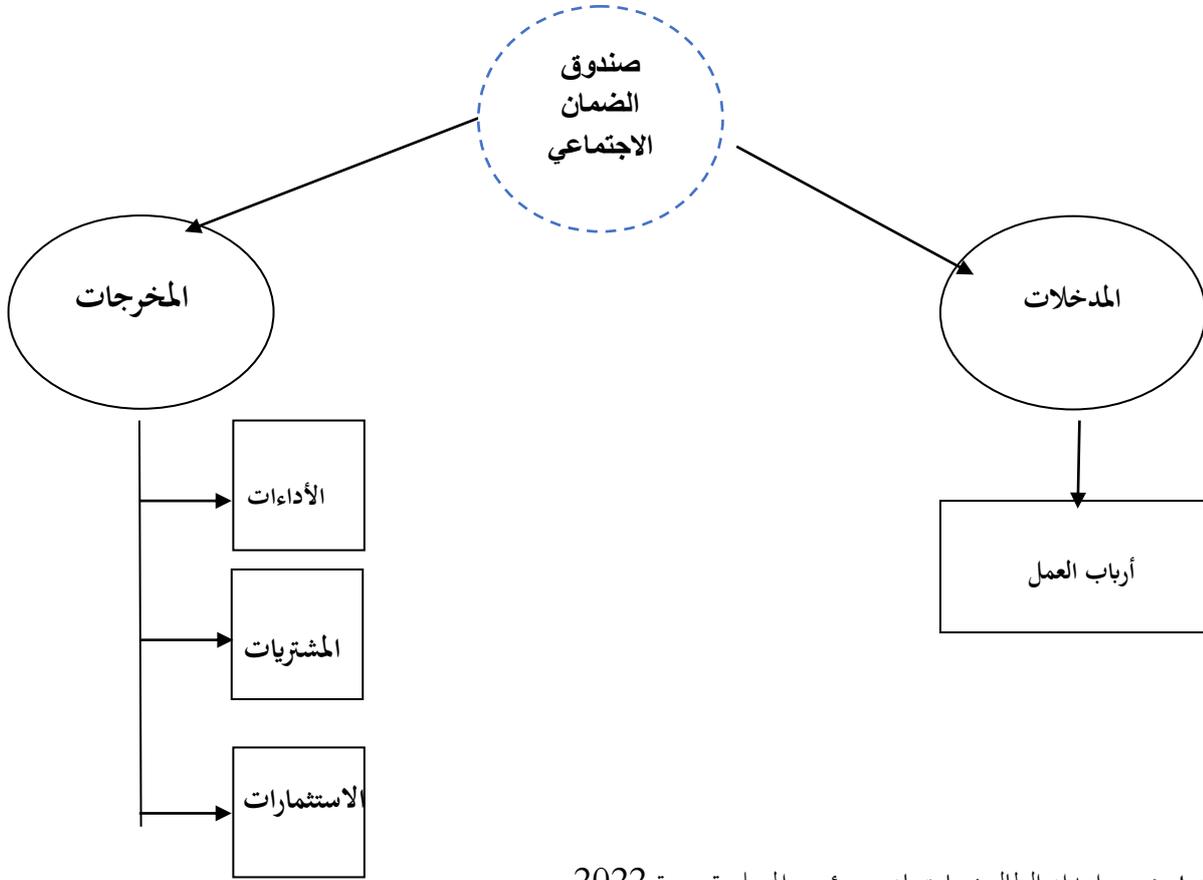
صندوق الضمان الاجتماعي (CNAS) هو مؤسسة عمومية ذات طابع إقتصادي ، يعتمد الضمان الاجتماعي على الاشتراكات المدفوعة من طرف المستخدمين و العمال، تساعد هذه الاشتراكات مؤسسة الضمان الاجتماعي على تمويل مجموعة الأداءات : تأمينات إجتماعية، حوادث عمل و الأمراض المهنية ، الأداءات العائلية بالإضافة إلى القيام بأعمال هامة.

وهي كذلك عبارة عن مدخلات ومخرجات

- المدخلات: تتمثل في أرباب العمل.

- المخرجات: عبارة على الأداءات بالنسبة للمؤمنين والمشتريات و الاستثمارات لصالح الضمان الاجتماعي.

الشكل 06: مدخلات و مخرجات المؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبين بإعتماد من رئيس المصلحة، سنة 2022

الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (CNAS): هو مؤسسة عمومية تتمتع بالشخصية المعنوية و الإستقلال المالي تتركز على:

- وجود المستخدم (صاحب العمل) وهو الشخص الطبيعي أو المعنوي الذي يشغل عاملين مأجورين أو شبه أجريين، والعامل هو الشخص الذي له صفة الأجير اتجاه قانون العمل.

- دفع الإشتراكات التي تمثل بوابة الضمان الاجتماعي، حيث تدفع هذه الأخيرة من قبل رب العمل والعامل بنسب مختلفة محددة قانونيا؛ لذا يعمل الصندوق على ضرورة تحصيل هذه الاشتراكات من أجل تمويله للقيام بالأداءات الاجتماعية (كالمرض، الحوادث المهنية، الوفاة... الخ) مقابل دفع الصندوق التعويضات للمؤمن عليهم و ذوي الحقوق حال تحقق أي خطر من الأخطار الاجتماعية المؤمن ضدها.

حيث فتحت أبوابها للسير في طريق العمل سنة 1977 وتحتل موقع استراتيجيا فعالا وتضم حوالي 298 عاملا و عاملة حاليا منتشرين عبر مختلف المصالح على مستوى الولاية، كما لها وظيفة واحدة ووحيدة وهي تقديم التأمين الاجتماعي.

1- نشاط الصندوق: يتمثل نشاط مركز الضمان الاجتماعي في تقديم التأمين؛ فهو نشاط خدمي بحت:

- تأمين العمال وعائلاتهم من أخطار العمل والأمراض المهنية؛
- تأمين الطلبة.
- تأمين المعوقين.
- تأمين البطالة.
- منحة الوفاة للعامل.

2- أهداف الصندوق:

- تتمثل أهداف صندوق الضمان الاجتماعي فيما يلي:
- تسيير الحماية الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية؛
- تسيير المنح العائلية لحساب الدولة؛
- تسجيل العاملين والمؤمنين الاجتماعيين؛
- المساهمة في الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية؛
- تسيير المنح المستحقة للمستفيدين من الإتفاقيات والعلاقات الدولية للحماية الاجتماعية؛
- تنظيم وتطبيق الرقابة الطبية.
- تطبيق النشاط الصحي والاجتماعي.
- إعلام المستفيدين والموظفين.
- كما تضمن الأجور لحساب الدولة للأدوية المقدمة لمستفيدي الأمراض المزمنة للفئة غير المؤمنة اجتماعيا (مصلحة المالية و التحصيل).

المطلب الثاني: مهام صندوق التأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) بسكرة

تنص المادة 08 من المرسوم التنفيذي رقم 92-07 المؤرخ في 04 يناير 1992: يتولى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في إطار القوانين السارية المهام التالية:

- تسيير الأداءات العينية والنقدية للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية.
- تسيير الأداءات العائلية.
- ضمان التحصيل والمراقبة ونزاعات الإشتراكات المخصصة لتمويل الأداءات المنصوص عليها في الفقرات السابقة.
- المساهمة في ترقية سياسة الرقابة من حوادث العمل والأمراض المهنية وتسيير صندوق الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية.
- تسيير الأداءات المستحقة للأشخاص المستفيدين من المعاهدات والإتفاقيات الدولية في مجال الضمان الاجتماعي.
- تنظيم وتنسيق وممارسة المراقبة الطبية.
- القيام بأعمال تخص الوقاية والتربية والإعلام الصحي بعد إقتراح من مجلس إدارة الصندوق.
- تسيير صندوق المساعدة والإغاثة المنصوص عليه في المادة 90 من القانون رقم 83-11 المتعلق بالتأمينات الاجتماعية.
- إبرام المعاهدات المنصوص عليها في المادة 60 من القانون رقم 83-11 السالف الذكر.

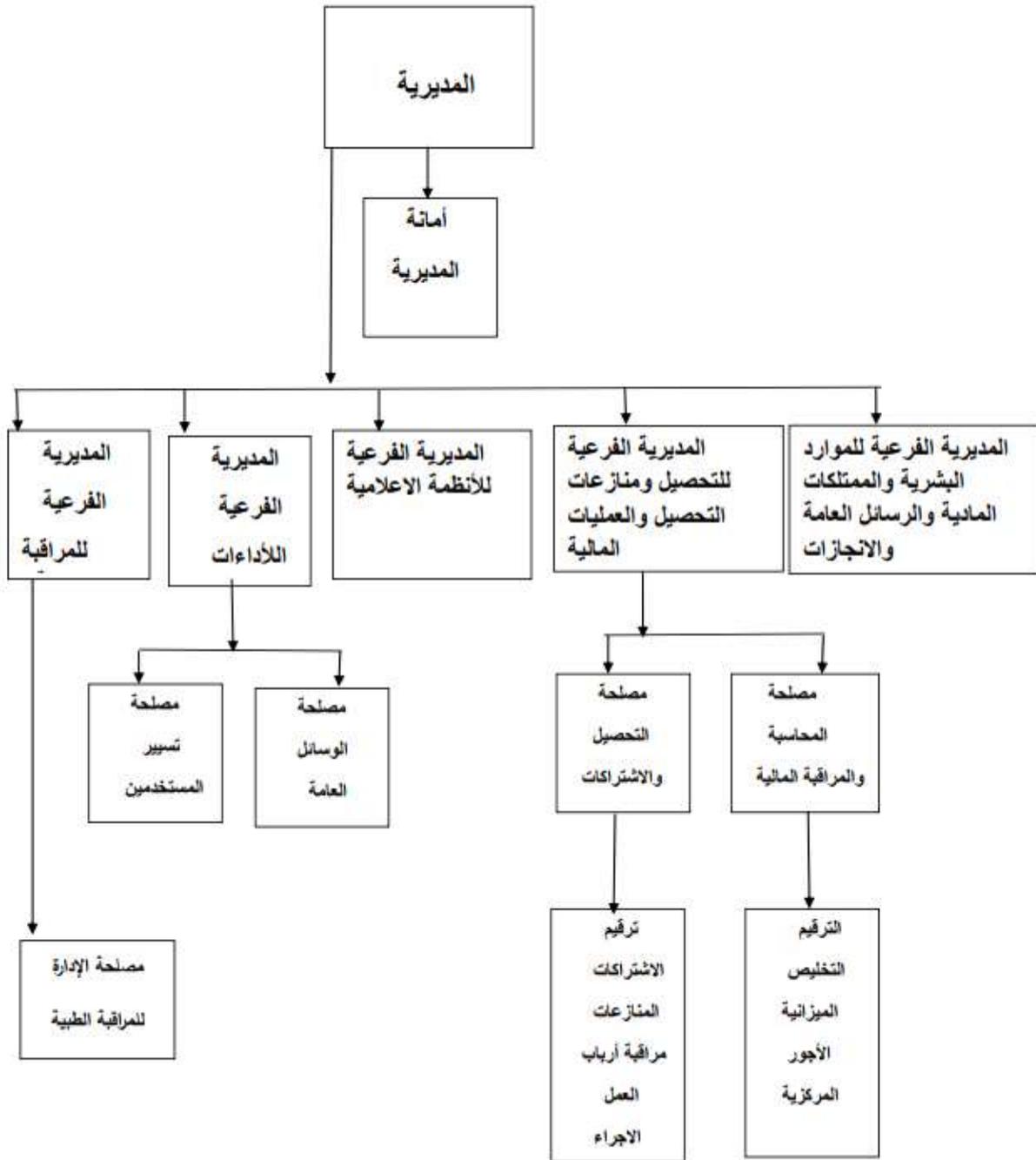
- منح رقم تسجيل وطني للمؤمنين إجتماعيا والمستخدمين وإعطائهم رقما وطنيا .
- القيام فيما يخصه بضمان إعلام المستفيدين والمستخدمين.
- تسديد النفقات الناجمة عن تسيير مختلف اللجان أو الجهات القضائية التي تقوم بالبحث في الخلافات الناتجة عن القرارات التي يتخذها الصندوق .

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لصندوق الضمان الاجتماعي (CNAS) بسكرة

يتكون الهيكل التنظيمي للوكالة من:

- 1- أمانة المديرية
- 2- المديرية الفرعية للوكالة وتتكون من 05 مديريات فرعية وهي:
 - المديرية الفرعية للموارد البشرية والممتلكات المادية والرسائل العامة والإنجازات.
 - المديرية الفرعية للتحصيل ومنازعات التحصيل والعمليات المالية.
 - المديرية الفرعية للأنظمة الإعلامية.
 - المديرية الفرعية للأداءات.
 - المديرية الفرعية للمراقبة الطبية.
- 3- الخلايا التابعة للمديرية والتي تتكون من 05 خلايا وهي:
 - خلية الإصغاء.
 - خلية الأمن.
 - خلية الأرشيف.
 - خلية المراقبة الداخلية.
 - خلية الطعون.

الشكل 07 : الهيكل التنظيمي لوكالة CNAS بسكرة



المصدر: أمانة مدير صندوق الضمان الاجتماعي (CNAS) لولاية بسكرة.

أولاً: المديرية الفرعية الأداءات

• قسم الأداءات:

يقوم هذا القسم بربط العلاقات بين المراكز ومديريات؛ كما يقوم أيضا بمتابعة الأمور الإدارية، وينتمي إلى هذا القسم فرع التعااضيات الذي يقوم باسترجاع 20% من التعااضيات التي لها إتفاقية مع الضمان الإجتماعي لتسديد الأداءات المؤمنين بنسبة 100% (التعويض الأساسي للضمان الإجتماعي إلا أصحاب التعااضيات والأمراض المهنية).

ثانياً: المديرية الفرعية للتحصيل والمالية

1- مصلحة التقييم:

تعد مصلحة التقييم أولى المصالح بمديرية الفرعية للمالية والتحصيل والوجهة الأولى لرب العمل وذلك بفتح ملف خاص به والذي يمه عن بقية الملفات؛ بإضافة إلى فتح ملف آخر لكل عامل ينتمي الى رب العمل المعني، ويقوم العون المكلف بمصلحة التقييم بإدخال المعلومات المتحصل عليها من طرف رب العمل ضمن جهاز الإعلام الآلي (النظام)، ومنح رقم تسجيل رب العمل والعامل كل على حدى و ذلك بعد ملئ الوثائق التالية:

- وثيقة التصريح بالنشاط.

- قيام صاحب العمل بملء وثيقة تتضمن قائمة العمال المراد تشغيلهم.

2- **مصلحة التحصيل:** تصب داخل هذه المصلحة كامل الإشتراكات التي تم تحصيلها من المؤمن المنخرطين في الوكالة بناء على تحديد كل من:

- التصريح بالأجور من طرف رب العمل.

- فترة الإشتراكات.

- نسبة الإشتراكات

3- مصلحة مراقبة أرباب العمل:

تتكفل هذه المصلحة بمراقبة مهام أصحاب العمل في حال وجود خلل أو مشكل أو شك في تصريحات كل من العامل او رب العمل» ويتم ذلك المراقبة تلقائيا من المصلحة نفسها أو بطلب من مصالح مديرية الفرعية للمالية والتحصيل مصلحة التقييم؛ مصلحة الاشتراكات» مصلحة المنازعات أصحاب العمل بالإضافة الى مصلحة الأداءات، وهذا ما سنتطرق إليه في الأتي:

مصلحة التقييم: من أسباب طلب هذه المصلحة لمراقبة أصحاب العمل ما يلي:

- طلب المراقبة حول ملفات انتساب العمال.

- طلب المراقبة حول ملفات إنخراط أصحاب العمل.

- طلب المراقبة للتحقيق من تطابق شهادة العمل المقدمة من طرف العامل لمصلحة التقييم؛ والتي حررها صاحب العمل مع التصريح الذي قدمه صاحب العمل بخصوص انتساب العامل المعني لدى الوكالة.

مصلحة الاشتراكات: تلجأ مصلحة الاشتراكات بطلب المراقبة للأسباب التالية:

- تقديم طلب مراقبة لأجل دراسة مختلف التصريحات الخاصة بالأجور التي يتقدم بها صاحب العمل لدى هيئة الضمان الإجتماعي ، و التي يتم فيها إحترام الأجر الوطني من طرف صاحب العمل.

- طلب إجراء المراقبة بسبب إختلاف الأجور المصرح بها مع عدد العمال المصرح بهم
 - طلب مراقبة بسبب وجود خطأ مادي في التصريحات المقدمة.
 - طلب المراقبة لوجود خطأ في التصريح السنوي للأجور الخاص بالعمال.
- مصلحة الأداءات:** كما يمكن أن تطلب مصلحة الأداءات من مصلحة مراقبة أصحاب العمال بإجراء المراقبة؛ في حال الأسباب التالية:

- في حالة حدوث حادث عمل لعامل ما؛ يطلب التحقق من وقوع هذا الحادث؛ مع التأكد من الوقت والمكان، وهل هذا الشخص مؤمن إجتماعيا أو لا.

- طلب مراقبة لأجل دراسة أجور المؤمن الإجتماعي الذي هو بصدد الإستفادة من أداء معين عطلة مرضية، حادث عمل « عطلة أمومة... الخ)، وذلك بمراقبة الأجور السابقة التي تؤخذ كمرجع للإستفادة من التعويض عن أداء معين.

4- مصلحة المنازعات أصحاب العمل:

تعمل هذه المصلحة على فض المنازعات التي قد تحدث جراء تخالف أصحاب العمل عن أداء التزاماتهم سواء أمام مصلحة التقييم او مصلحة الاشتراكات، إذ تقوم مصلحة المنازعات بالملاحقة و التحصيل؛ فبعدها تعذر مصلحة الاشتراك صاحب العمل المتخلف عن أداء إلتزامه و إعطائه المهلة و تحيل الملف مباشرة إلى مصلحة المنازعات أصحاب العمل ؛ و هنا إذا سوى صاحب العمل وضعيته؛ و سدد مبالغ الإشتراكات المستحقة تنتهي العملية؛ أما إذا لم يسوي صاحب العمل وضعيته تجاه مصلحة المنازعات تحرر شكوى ضده لدى وكيل الجمهورية المختص من قبل المستشار القانوني لهذه المصلحة.

ثالثا: مديرية الفرعية للمراقبة الطبية

يمثل هذا القسم أخر مديرية يهيكل صندوق الضمان الاجتماعي CNAS بسكرة، والذي تلجأ إليه المديرات السابقة الذكر في حال وجود لبس أو شك حول قيمة التعويضات الواجب دفعها للمؤمن عليهم (أرباب العمل، العمال) إن كانت هناك إستشارة» وبالتالي يقوم المكلف بالمعينة بالفصل في الوضعية الصحية للمؤمن إجتماعيا أن كان يستحق التعويض كامل أو يعاد النظر فيه (مصلحة المالية و التحصيل).

المبحث الثاني: منهجية الدراسة

يشمل هذا المبحث توضيح مجتمع وعينة الدراسة، ومنهج الدراسة المتبع وأدوات التحليل الاحصائي إضافة إلى صدق وثبات الاستبيان.

المطلب الأول : مجتمع الدراسة والخصائص الديموغرافية للعينة

أولا: مجتمع وعينة الدراسة

• مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع الدراسة على أنه: " مجموع وحدات البحث التي نريد الحصول على بيانات منها وعنهما وبعبارة أخرى هي عبارة عن جميع المفردات التي لها صفة أو صفات مشتركة وجميع هذه المفردات خاضعة للدراسة أو البحث من قبل الباحث" (الهامل، 2003، ص 250)، في هذه الدراسة يتمثل المجتمع الإحصائي في جميع العاملين صندوق الضمان الاجتماعي CNAS بسكرة.

2- عينة الدراسة:

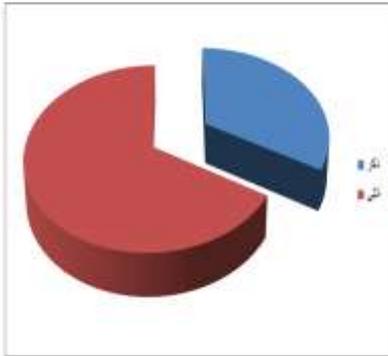
العينة هي جزء من مجتمع الدراسة تؤخذ بطرق معينة بحيث تكون ممثلة تمثيلا صحيحا للمجتمع بقصد التعرف على خصائص هذا الأخير (صبري، 2006، ص 17) ونظرا لصعوبة الوصول إلى جميع أفراد المجتمع فقد تم استخدام أسلوب العينة الملائمة، وتم توزيع 40 استبيان واسترجاع 33 منها صالحة للتحليل، لينحصر حجم العينة في 33 فردا.

ثانيا: خصائص عينة الدراسة

يتم التعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة كما يلي:

1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس: ويمكن توضيح ذلك في الجدول والشكل المواليين:

الجدول رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب الجنس الشكل رقم (8): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



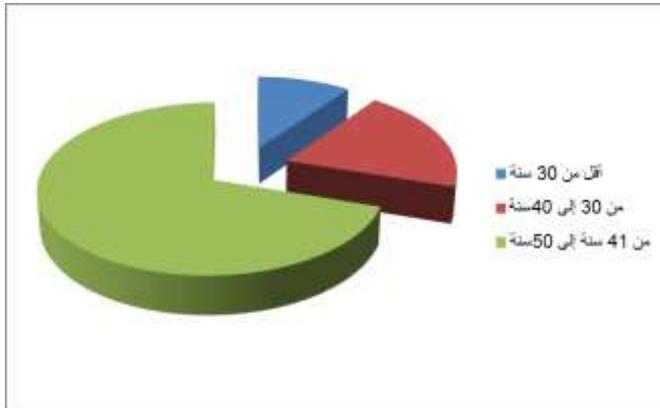
الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	11	33,3
أنثى	22	66,7
المجموع	33	100,0

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يتضح من الجدول والشكل السابقين أن أكثر من نصف أفراد العينة من الإناث بعدد قدره 22 فردا بما نسبته 66.7%، أما نسبة الذكور فتقدر بـ 33.3% بعدد قدره 11، ويرجع هذا التوزيع إلى طبيعة نشاط المؤسسة الإداري الذي يستهوي العنصر النسوي أكثر من الذكوري.

2- توزيع أفراد العينة حسب العمر: ويمكن توضيح ذلك في الجدول والشكل المواليين:

الجدول رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب العمر الشكل رقم (9): توزيع أفراد العينة حسب العمر



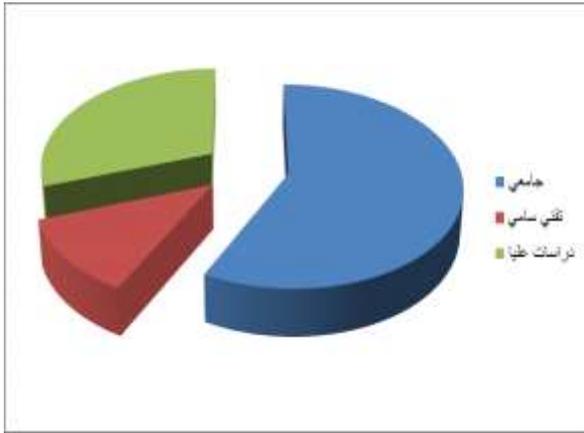
العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	3	9,1
من 30 إلى 40 سنة	6	18,2
من 41 سنة إلى 50 سنة	21	63,6
المجموع	33	100,0

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

من الجدول والشكل السابقين أغلبية أفراد العينة من الذكور سنهم من 41 إلى 50 سنة بعدد قدره 21 فردا بما نسبته 63.6%، أما نسبة الذين سنهم من 30 إلى 40 سنة تقدر بعدد قدره 6 فردا بما نسبته 18.2%، كما بلغت نسبة العاملين الذين سنهم أقل من 30 سنة ب 9.1% بعدد قدره 3 فردا، ويعكس هذا التوزيع اعتماد المؤسسة محل الدراسة على قلة التوظيف والاعتماد أكثر على ترقية العاملين داخليا من كبار السن الذين يملكون الخبرة والكفاءة عكس صغار السن.

3- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي: ويمكن توضيح ذلك في الجدول والشكل المواليين:

الجدول رقم: (7) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي. الشكل رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



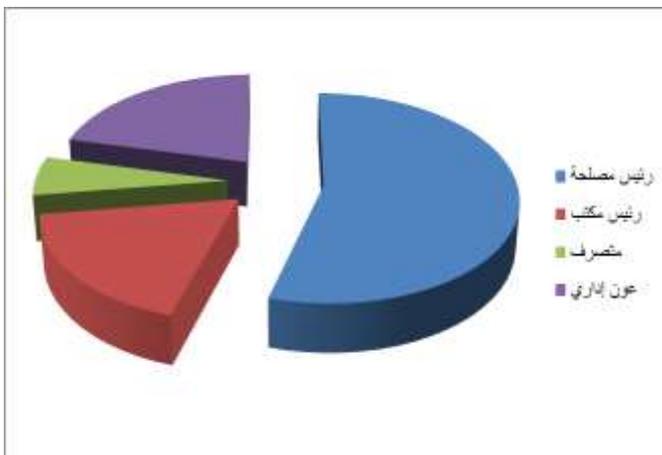
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %
جامعي	19	57,6
تقني سامي	4	12,1
دراسات عليا	10	30,3
المجموع	33	100,0

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يتضح من الجدول والشكل السابقين أن أكثر من نصف أفراد العينة لديهم مستوى جامعي بعدد قدره 19 فردا بما نسبته 57.6%، أما نسبة الذين لديهم شهادات عليا فتقدر ب 30.3% بعدد قدره 10، في حين نسبة تقني سامي 12.1%، بعدد قدره 4 أفراد، ويرجع هذا التوزيع إلى توظيف المؤسسة لخرجي الجامعات وحاملي الشهادات العليا ذوي الكفاءات العالية.

4- توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية: ويمكن توضيح ذلك في الجدول والشكل المواليين:

الجدول رقم (8): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية. الشكل رقم (11): توزيع أفراد العينة حسب الرتبة الوظيفية



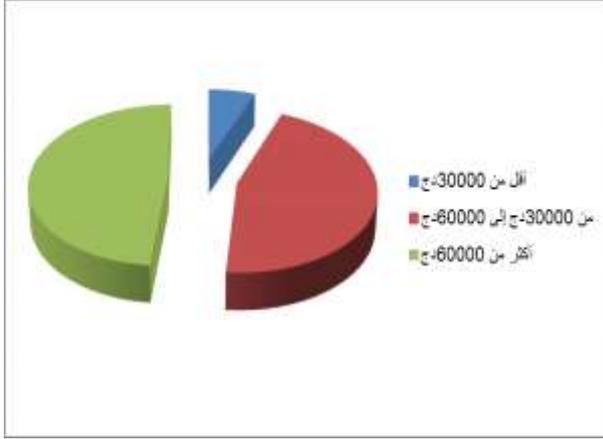
الرتبة الوظيفية	التكرار	النسبة %
رئيس مصلحة	18	54,5
رئيس مكتب	6	18,2
متصرف	2	6,1
عون إداري	7	21,2
المجموع	33	100,0

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يتضح من الجدول والشكل السابقين أن أكثر من نصف أفراد العينة هم من رؤساء المصالح بعدد قدره 18 فردا بما نسبته 54.5%، أما نسبة الذين يشغلون عون إداري فتقدر بـ 21.2% بعدد قدره 7، في حين نسبة رؤساء المكاتب والمتصرفين بلغت على الترتيب 18.2% و 6.1%، ويرجع هذا التوزيع إلى تعدد المصالح بالمؤسسة وكثرتها وتتماشى والهيكلة التنظيمي الخاص بها.

5- توزيع أفراد العينة حسب الراتب الشهري: ويمكن توضيح ذلك في الجدول والشكل المواليين:

الجدول رقم(9):توزيع أفراد العينة حسب الراتب الوظيفية. الشكل رقم (12): توزيع أفراد العينة حسب الراتب الوظيفية.



النسبة %	التكرار	الراتب الشهري
6,1	2	أقل من 30000 دج
45,5	15	من 30000 دج إلى 60000 دج
48,5	16	أكثر من 60000 دج
100,0	33	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يتضح من الجدول والشكل السابقين أن ما يقارب من نصف أفراد العينة راتبهم أكثر من 60000 دج بعدد قدره 16 فردا بما نسبته 48.5%، أما نسبة الذين يتحصلون على راتب من 30000 دج إلى 60000 دج فتقدر بـ 45.5% بعدد قدره 15، في حين نسبة الذين أجرهم أقل من 30000 دج فهي 6.1%، بعدد قدره 2 أفراد، ويتماشى هذا التوزيع مع المناصب والرتب التي يشغلها أفراد العينة.

6- توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:

ويمكن توضيح ذلك في الجدول والشكل المواليين:

الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة . الشكل رقم (13): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة



سنوات الخبرة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	2	6,1
من 5 إلى 10 سنوات	9	27,3
من 11 إلى 15 سنة	6	18,2
أكثر من 15 سنة	16	48,5
المجموع	33	100,0

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss

يتضح من الجدول والشكل السابقين أن ما يقارب من نصف أفراد العينة سنوات خبرتهم أكثر من 15 سنة بعدد قدره 16 فردا بما نسبته 48.5%، أما نسبة الذين سنوات خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات فتقدر بـ 27.3% بعدد قدره 9، في حين نسبة الذين سنوات خبرتهم من 11 إلى 15 سنة فهي 18.2%، بعدد قدره 6 أفراد، أما نسبة 6.1% فهي تعبر عن الأفراد الذين سنوات خبرتهم أقل من 3 سنوات.

المطلب الثاني: منهج الدراسة وأدوات التحليل الإحصائي

أولا منهج الدراسة

كلمة منهج البحث تعني "القانون أو المبدأ أو القاعدة التي تحكم أي محاولة للدراسة العلمية وفي أي مجال، ومنهج البحث متعددة ومتجددة طبقا لتعدد أنواع العلوم وتحددها وهي تشترك جميعا بخطوات وقواعد عامة تشكل الإطار الذي يسلكه الباحث في بحثه، أو تقييمه العلمي لأي حقيقة علمية (الهامل، 2003، ص 250).

لأن هذه الدراسة تتكون من جانبين نظري وتطبيقي، تم الاعتماد على المنهجين الوصفي و التحليلي فتم استخدامهما في الجانب النظري لجمع المعلومات من الكتب والمقالات العلمية ...، وذلك من أجل جمع المعلومات النظرية حول متغيرات الدراسة، كذلك استخدم التحليل في الجانب التطبيقي من خلال تحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد العينة، واختبار فرضيات الدراسة للإجابة على الإشكالية المطروحة للدراسة.

ثانيا: مصادر جميع البيانات:

يمكن تقسيم مصادر الحصول على البيانات إلى نوعين هما:

1- المصادر الرئيسية: هي البيانات التي يقوم الطالب بجمعها لأول مرة من الميدان، باستخدام أدوات ووسائل البحث الميداني المعروفة والمثلة في الملاحظة، والمقابلة، والاستبيان، الذي يعد من الأدوات الأكثر استخداما لجمع البيانات، من حيث قدرة المستجوبين من عرض موافقهم بموضوعية وحرية.

وقد تم الحصول عليها من خلال تصميم إستبانة وتوزيعها على عينة البحث، ومن ثم تفرغها وتحليلها بإستخدام برنامج (SPSS.V21) statistical package for social sciences، بإستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة، ومؤشرات تدعم موضوع البحث.

2- المصادر الثانوية: قمنا بمراجعة الكتب والمجلات والدوريات الورقية والإلكترونية، والرسائل الجامعية، والمقالات وأوراق البحث المقدمة في المنتديات والمؤتمرات العلمية المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة، والتي ساعدتنا في جميع مراحل البحث، والهدف من اللجوء إلى المصادر الثانوية هو التعرف على الأسس والطرق العلمية السليمة في كتابة الدراسات، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات ذات الصلة بموضوع البحث.

ثالثا- تصميم الاستبيان:

يتكون الاستبيان من قسمين:

1- المحور الأول: وهو يحتوي على البيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين وهي: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الرتبة الوظيفية، الراتب الشهري والخبرة المهنية.

• **المحور الثاني:** ويتمثل في متغير " جودة الحياة الوظيفية "، حيث شملت 29 عبارة إجمالية للمتغير المستقل موزعة على أبعاد هي:

- **البعد الأول:** الأمن والصحة المهنية والتي تشمل العبارات المرقمة من 1 إلى 5.
- **البعد الثاني:** العلاقات الاجتماعية والتي تشمل العبارات المرقمة من 6 إلى 10.
- **البعد الثالث:** الأجور والرواتب والتي تشمل العبارات المرقمة من 11 إلى 14.
- **البعد الرابع:** مشاركة في اتخاذ القرار والتي تشمل العبارات المرقمة من 15 إلى 19.
- **البعد الخامس:** العدالة التنظيمية والتي تشمل العبارات المرقمة من 20 إلى 24.
- **البعد السادس:** التوازن بين الحياة والعمل والتي تشمل العبارات المرقمة من 25 إلى 29.
- **المحور الثالث:** ويتمثل في المتغير التابع الاحتراق الوظيفي حيث يتضمن (14) مرقمة من 30 إلى 43، وهو يشمل 3 أبعاد تتمثل في:
- **البعد الأول:** الإجهاد الانفعالي والتي تشمل العبارات المرقمة من 30 إلى 34 .
- **البعد الثاني:** تلبد الشعور والتي تشمل العبارات المرقمة من 35 إلى 39.
- **البعد الثالث:** نقص الانجاز الشخصي والتي تشمل العبارات المرقمة من 40 إلى 34 .

وقد تم استخدام سلم "ليكرت الخماسي" لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان المتدرج من غير موافق تماما (1) إلى موافق تماما (5)، ولقد تم عكس سلم القياس في متغير الاحتراق الوظيفي لأن عبارات المتغير سلبية، على خلاف جودة الحياة الوظيفية التي عباراتها إيجابية.

رابعا: أدوات التحليل الإحصائي

لقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية اللازمة لمعالجة البيانات المتحصل عليها من خلال الأداة الرئيسية لجمعها وذلك بعد فحص الاستبانة المسترجعة وتبويبها أي ترميزها من أجل تسهيل عملية تفرغ وإدخال هذه البيانات في الحاسوب، حيث تم الاعتماد في هذا الصدد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية " **Statistical Package for Social Sciences** " والذي يرمز له اختصارا ((spss)، حيث أن هذا البرنامج يحتوي مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي والاستدلالي وقد تم استخدام مجموعة من هذه الأساليب منها ما يلي:

1- المدى: يعبر المدى عن الفرق بين أكبر قيمة وأدنى قيمة في مقياس "ليكرث" الخماسي المستخدم في الإستبانة والذي يستخدم في تحديد طول الفئات الخاصة بالمقياس.

2- التكرارات المطلقة: تعبر التكرارات المطلقة عن عدد الإجابات في كل درجة من درجات المقياس أو الخيارات الموضوعية والتي تساعد على حساب النسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري.

3- النسب المئوية: تعبر النسب المئوية بشكل أفضل عن التكرارات المطلقة خاصة في تحليل الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة حيث يتم تمثيلها بدوائر نسبية، إضافة إلى أنها تساعد في إبراز آرائهم واستجاباتهم، وتحسب النسب المئوية بقسمة عدد العبارات الموافقة لعبارة ما على مجموع أفراد العينة أو مجموع التكرارات.

4- المتوسط الحسابي: يعتبر المتوسط الحسابي من مقاييس النزعة المركزية والذي يستخدم لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من العبارات الخاصة بأبعاد الدراسة، مع العلم أنه يسمح بترتيب العبارات من حيث درجة الموافقة حسب أعلى متوسط حسابي.

5- الانحراف المعياري: يستخدم للتعرف على درجة انحراف استجابات أفراد العينة لكل عبارة من العبارات الخاصة بأبعاد الدراسة عن متوسطها الحسابي، ويعد الانحراف المعياري من مقاييس التشتت حيث أنه كلما اقتربت قيمته من الصفر كلما تركزت الإجابات وانخفض تشتتها والعكس صحيح في حالة كانت قيمته أكبر أو مساوية للواحد الصحيح.

6- معامل (Cronbach's Alpha): تم استخدامه من أجل اختبار مدى الاعتماد على أداة الاستبيان في قياس متغير الدراسة أي تم اعتماده للتأكد من ثبات الاستبيان.

7- الانحدار الخطي البسيط: الهدف الأساسي من تحليل الانحدار هو تقدير الصورة الرياضية للعلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ويستخدم تحليل الانحدار لدراسة مدى تأثير متغير مستقل واحد على متغير تابع محدد، وقد تم استعماله لمعرفة لاختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

أولاً: معامل الصدق والثبات الفاكرومباخ للاستبيان

يمكن توضيح معامل الصدق والثبات الاستبيان ومحاوره، حيث أنه في حال كانت قيمته أكبر من 0.6 فما فوق فإن ثبات الاستبيان محقق، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (11): معامل الصدق والثبات للاستبيان

المتغير	معامل كرونباخ ألفا	معامل الصدق
الامن والصحة المهنية	665,	0.815
العلاقات الاجتماعية	731,	0.854
الاجور و الرواتب	700,	0.836
مشاركة في اتخاذ القرار	695,	0.833

0.867	753,	العدالة التنظيمية
0.852	726,	التوازن بين الحياة والعمل
0.889	792,	جودة الحياة الوظيفية
0.815	665,	الاجهاد الانفعالي
0.892	797,	تبلد الشعور
0.956	914,	نقص الانجاز الشخصي
0.907	824,	الاحتراق الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

أظهرت النتائج أن معامل ألفا كرومباخ لجميع محاور الاستمارة أكبر من 0.6، حيث أن معامل الفا كرومباخ لكل جودة الحياة الوظيفية والاحتراق الوظيفي كانت قيمتهم 0.792 و 0.824 على التوالي، كما أن قيم معامل الصدق أكبر من 0.80، و عليه فاستبيان الدراسة يتميز بثبات عال وصادق وصالح للاستخدام التحليل.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة:

بعد التحقق من صدق وثبات الاستبيان تنتقل الآن إلى عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغيرات الدراسة من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل متغير وأبعاده وعباراته، ومن أجل الحكم على دلالة المتوسط الحسابي بحسب فئات سلم لكرث الخماسي الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(12): تقييم الفئات

الرقم	الفئة	مستوى التقييم
1	1-1.79	منخفض جدا
2	1.80-2.59	منخفض
3	2.6-3.39	متوسط
4	3.4-4.19	مرتفع
5	4.2-5	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبين الاعتماد على دراسات سابقة.

أولا- عرض وتحليل اتجاهات المبحوثين نحو متغير جودة الحياة الوظيفية

عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغير جودة الحياة الوظيفية من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل متغير وأبعاده وعباراته.

• عرض وتحليل اتجاهات المبحوثين نحو بعد الأمن والصحة المهنية

عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغير الأمن والصحة المهنية من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري له ولعباراته.

الجدول رقم (13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الأمن والصحة المهنية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
1	تعتبر سلامتي من أولويات المؤسسة	4,09	,459	مرتفع	1
2	أشعر بالارتياح عند العمل بالمؤسسة	4,03	,637	مرتفع	2
3	توفر بيئة عملي شروطا صحية تتوافق مع توقعاتي	3,73	,574	مرتفع	5
4	أشعر بالأمن عند العمل بالمؤسسة	3,88	,740	مرتفع	4
5	تزيد رغبتني للاستقرار في المؤسسة مع مرور الوقت	3,97	,467	مرتفع	3
	الأمن والصحة المهنية	3,94	,382	مرتفع	---

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي والأمن والصحة المهنية 3.94 بإنحراف معياري 0.382 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على الأمن والصحة المهنية في المؤسسة محل الدراسة.
- المرتبة الأولى والثانية للعبارتين 1 و 2 بمتوسط حسابي بلغ على الترتيب 4.09 و 0.459 بإنحراف معياري 0.459 و 0.637 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارتين.
- المرتبة الثالثة للعبارة 5 بمتوسط حسابي 3.97 بإنحراف معياري 0.467 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة.
- المرتبة الرابعة والخامسة للعبارتين 4 و 3 بمتوسط حسابي بلغ على الترتيب 3.88 و 3.73 بإنحراف معياري 0.740 و 0.574 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارتين.
- عرض وتحليل اتجاهات المبحوثين نحو بعد العلاقات الاجتماعية

عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغير العلاقات الاجتماعية من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري له ولعباراته.

الجدول رقم (14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها العلاقات الاجتماعية

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
1	مرتفع	485,	4,12	يسود الاحترام المتبادل بين العاملين في العمل	6
2	مرتفع	429,	4,06	تربط العاملين علاقات مودة تبادلية	7
3	مرتفع	508,	3,85	تسود روح التعاون بين العاملين في العمل	8
5	مرتفع	712,	3,52	تسود الثقة بين العاملين في العمل	9
4	مرتفع	808,	3,82	يتم تغلب المصلحة الجماعية على المصلحة الشخصية في العمل	10
---	مرتفع	421,	3,87	العلاقات الاجتماعية	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي للعلاقات الاجتماعية 3.87 بإنحراف معياري 0.421 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن الباحثين موافقون بدرجة مرتفعة على العلاقات الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة.
 - المرتبة الأولى والثانية للعبارة 6 و7 بمتوسط حسابي بلغ على الترتيب 4.12 و4.06 بإنحراف معياري 0.485 و0.429 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن الباحثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارة.
 - المرتبة الثالثة للعبارة 8 بمتوسط حسابي 3.85 بإنحراف معياري 0.508 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن الباحثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة.
 - المرتبة الرابعة والخامسة للعبارة 10 و9 بمتوسط حسابي بلغ على الترتيب 3.82 و3.52 بإنحراف معياري 0.808 و0.812 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن الباحثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارة.
 - عرض وتحليل اتجاهات الباحثين نحو بعد الأجور و الرواتب
- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغير الراتب من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري له ولعبارته.

الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الرواتب و الاجور

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
11	يتناسب راتي مع المهام التي أنجزها	3,70	529,	مرتفع	1
12	نظام الرواتب واضح في المؤسسة	3,67	595,	مرتفع	2
13	يتميز نظام الرواتب بالعدالة	3,61	659,	مرتفع	3
14	نظام الرواتب فعال في المؤسسة	3,48	712,	مرتفع	4
	الاجور و الرواتب	3,61	455,	مرتفع	---

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي الراتب 3.61 بإنحراف معياري 0.455 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على الراتب في المؤسسة محل الدراسة.
- المرتبة الأولى والثانية للعبارتين 11 و 12 بمتوسط حسابي بلغ على الترتيب 3.70 و 3.67 بإنحراف معياري 0.529 و 0.595 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارتين.
- المرتبة الثالثة والرابعة للعبارتين 13 و 14 بمتوسط حسابي بلغ على الترتيب 3.61 و 3.48 بإنحراف معياري 0.659 و 0.712 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارتين.
- عرض وتحليل اتجاهات المبحوثين نحو بعد المشاركة في اتخاذ القرارات

عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغير المشاركة في اتخاذ القرارات من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري له ولعباراته.

الجدول رقم (16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده المشاركة في اتخاذ القرارات

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
15	أشارك في اتخاذ قرارات العمل	3,64	603,	مرتفع	3
16	يتم الاهتمام باقتراحي في العمل	3,67	540,	مرتفع	2
17	أشارك في وضع أهداف عملي	3,61	496,	مرتفع	4

18	أمتلك الاستقلالية في تنفيذ العمل	3,58	561,	مرتفع	5
19	أتحمل المسؤولية على القرارات التي أشرك في اتخاذها	3,91	579,	مرتفع	1
	المشاركة في اتخاذ القرارات	3,68	374,	مرتفع	---

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي للمشاركة في اتخاذ القرارات 3.68 بإخلاف معياري 0.374 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على المشاركة في اتخاذ القرارات في المؤسسة محل الدراسة.
- المرتبة الأولى والثانية للعبارتين 19 و16 بمتوسط حسابي بلغ على الترتيب 3.91 و 3.67 بإخلاف معياري 0.579 و 0.540 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارتين.
- المرتبة الثالثة للعبارة 15 بمتوسط حسابي 3.64 بإخلاف معياري 0.603 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون هذه العبارة.
- المرتبة الرابعة والخامسة للعبارتين 17 و18 بمتوسط حسابي بلغ على الترتيب 3.61 و 6.59 بإخلاف معياري 0.496 و 0.561 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارتين.

• عرض وتحليل اتجاهات المبحوثين نحو بعد العدالة التنظيمية

عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغير العدالة التنظيمية من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري له ولعباراته.

الجدول رقم (17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها العدالة التنظيمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الإخلاف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
20	يتم اتخاذ القرارات التي تخصك بعدالة	3,61	556,	مرتفع	3
21	يتم توزيع أعباء العمل بعدالة	3,36	699,	متوسط	5
22	يتم تطبيق إجراءات العمل بعدالة	3,52	712,	مرتفع	4
23	يمكنك الاعتراض بطرق قانونية على بعض القرارات	3,73	719,	مرتفع	2
24	يعامل المدير العاملين بطريقة لبقة	3,82	635,	مرتفع	1
	العدالة التنظيمية	3,61	473,	مرتفع	---

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي العدالة التنظيمية 3.61 بإنحراف معياري 0.473 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على العدالة التنظيمية في المؤسسة محل الدراسة.
- المرتبة الأولى والثانية للعبارتين 24 و 23 بمتوسط حسابي بلغ على الترتيب 3.82 و 3.73 بإنحراف معياري 0.635 و 0.719 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارتين.
- المرتبة الثالثة والرابعة للعبارتين 20 و 22 بمتوسط حسابي بلغ على الترتيب 3.61 و 3.52 بإنحراف معياري 0.556 و 0.712 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارتين.
- المرتبة الخامسة للعبارة 21 بمتوسط حسابي 3.36 بإنحراف معياري 0.699 وهو يوافق مستوى الموافقة متوسط لأنه ينتمي للمجال [2.6-3.4]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة متوسطة على مضمون هذه العبارة.

• عرض وتحليل اتجاهات المبحوثين نحو بعد التوازن بين الحياة والعمل

عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغير التوازن بين الحياة والعمل من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري له ولعباراته.

الجدول رقم (18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء التوازن بين الحياة والعمل

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
3	مرتفع	637,	3,70	تحقق التوازن بين متطلبات العمل وحياتك الشخصية	25
5	متوسط	827,	3,39	يمكن تغيير ساعات عملك عند الضرورة	26
4	مرتفع	728,	3,70	نظام توقيت العمل يناسبك	27
2	مرتفع	755,	3,85	تعمل على الفصل بين مشاكلك الشخصية والعمل	28
1	مرتفع	678,	3,91	تسمح لك إدارة المؤسسة بمغادرة العمل فورا عند حدوث طارئ	29
---	مرتفع	503,	3,71	التوازن بين الحياة والعمل	
---	مرتفع	233,	3,74	جودة الحياة الوظيفية	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي التوازن بين الحياة والعمل 3.71 بإنحراف معياري 0.503 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على التوازن بين الحياة والعمل في المؤسسة محل الدراسة.

- بلغ المتوسط الحسابي لجودة الحياة الوظيفية 3.74 بإنحراف معياري 0.233 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة.
- المرتبة الأولى والثانية للعبارتين 29 و 28 بمتوسط حسابي بلغ على الترتيب 3.91 و 3.85 بإنحراف معياري 0.678 و 0.755 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارتين.
- المرتبة الثالثة والرابعة للعبارتين 25 و 27 بمتوسط حسابي نفسه 3.70 و بإنحراف معياري 0.637 و 0.728 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارتين.
- المرتبة الخامسة للعبارة 26 بمتوسط حسابي 3.39 بإنحراف معياري 0.827 وهو يوافق مستوى الموافقة متوسط لأنه ينتمي للمجال [2.6-3.4]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة متوسطة على مضمون هذه العبارة.

ثانيا- عرض وتحليل اتجاهات المبحوثين نحو متغير الاحتراق الوظيفي

عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغير الاحتراق الوظيفي من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل متغير وأبعاده وعباراته.

• عرض وتحليل اتجاهات المبحوثين نحو بعد الإجهاد الانفعالي

عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغير الإجهاد الانفعالي من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري له ولعباراته.

الجدول رقم (19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدها الإجهاد الانفعالي

الترتيب	مستوى الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
5	منخفض	,984	2,30	أشعر باستنفاد طاقتي في نهاية دوام العمل بالمؤسسة	30
4	متوسط	,957	2,67	أشعر بالإرهاق عند الاستيقاظ صباحا لبدأ	31
2	مرتفع	,905	3,45	أشعر بالتوتر نتيجة التعامل مع زملائي طوال اليوم	32
3	متوسط	,843	2,91	أشعر بالملل بسبب العمل بالمؤسسة	33
1	مرتفع	,827	3,61	أشعر بالإحباط في العمل بالمؤسسة	34
---	متوسط	,591	2,99	الإجهاد الانفعالي	

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي للإجهاد الانفعالي 2.99 بإنحراف معياري 0.591 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-2.6]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على الإجهاد الانفعالي في المؤسسة محل الدراسة.

- المرتبة الأولى والثانية للعبارتين 34 و32 بمتوسط حسابي بلغ على الترتيب 3.61 و 3.45 بإنحراف معياري 0.827 و 0.905 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارتين.
- المرتبة الثالثة والرابعة للعبارتين 33 و31 بمتوسط حسابي بلغ على الترتيب 2.91 و 2.67 بإنحراف معياري 0.843 و 0.957 وهو يوافق مستوى الموافقة متوسط لأنه ينتمي للمجال [2.6-3.4]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة متوسطة على مضمون العبارتين.
- المرتبة الخامسة للعبارة 30 بمتوسط حسابي 2.30 بإنحراف معياري 0.984 وهو يوافق مستوى الموافقة منخفض لأنه ينتمي للمجال [1.8-2.6]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة منخفضة على مضمون هذه العبارة.
- عرض وتحليل اتجاهات المبحوثين نحو بعد تبدل الشعور
- عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغير تبدل الشعور من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري له ولعباراته.

الجدول رقم (20): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعث تبدل الشعور

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
35	أصبحت شخصا حاد الطباع منذ أن بدأت العمل في المؤسسة	3,55	833,	مرتفع	4
36	أشعر بالقلق لما يسبب لي هذا العمل من تغير في طباعي بشكل سيئ	3,42	830,	مرتفع	3
37	أحس أن المشرفين في العمل يلومونني نتيجة بعض المشاكل التي يعانون منها	3,48	834,	مرتفع	2
38	أشعر باللامبالاة لما يحدث للآخرين في بيئة العمل بالمؤسسة	3,36	783,	متوسط	5
39	أحس بالجمود في المشاعر عن التعامل مع الآخرين في العمل	3,61	827,	مرتفع	1
	تبدل الشعور	3,48	610,	مرتفع	--

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي تبدل الشعور 3.48 بإنحراف معياري 0.610 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [2.6-3.4]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على تبدل الشعور لديهم في المؤسسة محل الدراسة.
- المرتبة الأولى والثانية للعبارتين 39 و37 بمتوسط حسابي بلغ على الترتيب 3.61 و 3.48 بإنحراف معياري 0.827 و 0.834 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارتين.

• المرتبة الثالثة والرابعة للعبارتين 36 و 35 بمتوسط حسابي بلغ على الترتيب 3.42 و 3.55 بإنحراف معياري 0.830 و 0.833 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارتين.

• المرتبة الخامسة للعبارة 38 بمتوسط حسابي بلغ على الترتيب 3.36 و 0.783 بإنحراف معياري وهو يوافق مستوى الموافقة متوسط لأنه ينتمي للمجال [2.6-3.4]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة متوسطة على مضمون العبارتين.

• عرض وتحليل اتجاهات المبحوثين نحو بعد نقص الانجاز الشخصي

عرض وتحليل إجابات أفراد العينة حول متغير نقص الانجاز الشخصي من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري له ولعباراته.

الجدول رقم (21): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعء نقص الانجاز الشخصي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	الترتيب
40	أفتقد إلى الارتياح عند في العمل	3,70	728,	مرتفع	3
41	أعجز عن تهيئة جو مناسب لأداء عملي على أكمل وجه	3,67	777,	مرتفع	4
42	أتعامل بعصبية مع مشاكل العمل	3,85	755,	مرتفع	2
43	أصبحت عاجزا عن إنجاز أعمال تستحق التقدير في المؤسسة	4,00	866,	مرتفع	1
---	نقص الانجاز الشخصي	3,80	698,	مرتفع	---
---	الإحتراق الوظيفي	3,40	465,	مرتفع	---

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

من الجدول السابق يتضح ما يلي:

• بلغ المتوسط الحسابي نقص الانجاز الشخصي 3.80 بإنحراف معياري 0.698 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-2.6]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على نقص الانجاز الشخصي لديهم في المؤسسة محل الدراسة.

• بلغ المتوسط الحسابي الاحتراق الوظيفي 3.40 بإنحراف معياري 0.465 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-2.6]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على الاحتراق الوظيفي لديهم في المؤسسة محل الدراسة.

• المرتبة الأولى والثانية للعبارتين 43 و 42 بمتوسط حسابي بلغ على الترتيب 4.00 و 3.85 بإنحراف معياري 0.866 و 0.755 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارتين.

- المرتبة الثالثة والرابعة للعبارتين 40 و 41 بمتوسط حسابي بلغ على الترتيب 3.70 و 3.67 بإنحراف معياري 0.728 و 0.777 وهو يوافق مستوى الموافقة مرتفع لأنه ينتمي للمجال [3.4-4.2]، مما يدل على أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على مضمون العبارتين.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

أولاً: اختبار صلاحية النموذج

H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأمن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، الأجور والرواتب، مشاركة في اتخاذ القرارات، العدالة التنظيمية، التوازن بين الحياة والعمل) على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة.

تم استخدام نتائج تحليل التباين للانحدار Analysis of variance للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (22): نتائج تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

sig	قيمة F المحسوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.028	5,221	2530,	6	1,518	الإنحدار
		2070,	26	5,390	الخطأ
		.	32	6,908	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات spss.

من خلال النتائج الواردة في الجدول أعلاه يتبين صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث بلغت قيمة F المحسوبة 4.221 بقيمة احتمالية 0.028 وهي أقل من مستوى الدلالة $\alpha=0.05$ ، وبالتالي يمكن اختبار مدى صحة الفرضية الرئيسية.

ثانياً: اختبار الفرضية الرئيسية

بناء على ثبات صلاحية النموذج نقوم باختبار الفرضية الرئيسية باستخدام أسلوب الانحدار البسيط وذلك لتحديد أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي، وذلك كما هو مبين في الجدول أدناه:

الجدول رقم (23): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي

المتغير المستقل	معامل الانحدار A	معامل النمطية B	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة sig
جودة الحياة الوظيفية	0,330-	0,165-	2,231-	4,977	0,165	0,027	041,

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات spss.

حسب النتائج في الجدول أعلاه نجد أنّ هناك يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأمن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، الراتب، مشاركة في اتخاذ القرارات، العدالة التنظيمية، التوازن بين الحياة والعمل) على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة، وهذا ما تؤكد قيمة كل من T المحسوبة التي بلغت 2.231 بمستوى دلالة 0.041 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05، كما يشير معامل الارتباط R بقيمة 0.165 (الذي توافقه قيمة معامل B النمطية سالبة الإشارة)، إلى وجود علاقة عكسية سالبة بين المتغيرين؛ ويلاحظ من معامل التحديد R² أن المتغير المستقل جودة الحياة الوظيفية فسر 2.7% من التباين الكلي في مستوى الاحتراق الوظيفي، كما بلغت قيمة تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي على الأداء (معامل الانحدار) -0.330، وهي سالبة الإشارة أي أن زيادة في المتغير المستقل (جودة الحياة الوظيفية) تتبعها نقصان في الاحتراق الوظيفي ب0.330.

ثالثا: اختبار الفرضيات الفرعية:

الجدول رقم (24): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	معامل الانحدار A	معامل B النمطية	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة Sig
الصحة والسلامة المهنية	199,-	036,-	199,-	040,	,036	,001	8430,

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

حسب النتائج في الجدول قيمة T المحسوبة التي بلغت 0.199 بمستوى دلالة 0.843 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وهذا يعني عدم معنوية معامل الانحدار، وعليه يتم قبول فرضية العدم H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الصحة والسلامة المهنية على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة، ورفض الفرضية البديلة H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الصحة والسلامة المهنية على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة.

الجدول رقم (25): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	معامل الانحدار A	معامل B النمطية	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة sig
العلاقات الاجتماعية	0,002-	- 0,002	0,012-	0000,	0,002	0,000	9910,

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

حسب النتائج في الجدول قيمة T المحسوبة التي بلغت 0.012 بمستوى دلالة 0.991 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وهذا يعني عدم معنوية معامل الانحدار، وعليه يتم قبول فرضية العدم H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة العلاقات الاجتماعية

على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة، ورفض الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية العلاقات الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة.

الجدول رقم (26): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	معامل الانحدار A	معامل B النمطية	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة sig
الأجور و الرواتب	389,-	381,-	2,298-	5,279	,381	,146	029,

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

حسب النتائج في الجدول أعلاه نجد أنّ هناك يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرواتب و الأجور إلا على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة، وهذا ما تؤكد قيمة كل من T المحسوبة التي بلغت 5.279 بمستوى دلالة 0.029 وهو أقل من مستوى المعنوية 0.05، كما يشير معامل الارتباط R بقيمة 0.381 (الذي توافقه قيمة معامل B النمطية سالبة الإشارة)، إلى وجود علاقة عكسية سالبة بين المتغيرين؛ ويلاحظ من معامل التحديد R^2 أن المتغير المستقل فسر 14.6% من التباين الكلي في مستوى الاحتراق الوظيفي، كما بلغت قيمة تأثيره على الاحتراق الوظيفي على الأداء (معامل الانحدار) -0.389، وهي سالبة الإشارة أي أن زيادة في المتغير المستقل (الأجور والرواتب) تتبعها نقصان في الاحتراق الوظيفي ب-0.389، وعليه يتم رفض فرضية العدم H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة للراتب على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة، وقبول الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجور و الرواتب على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة.

الجدول رقم (27): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المتغير المستقل	معامل الانحدار A	معامل B النمطية	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة sig
المشاركة في اتخاذ القرار	0,033-	-	0,150-	0230,	0,027	0,001	8820,

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

حسب النتائج في الجدول قيمة T المحسوبة التي بلغت 0.023 بمستوى دلالة 0.882 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وهذا يعني عدم معنوية معامل الانحدار، وعليه يتم قبول فرضية العدم H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة المشاركة في اتخاذ القرار على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة، ورفض الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية المشاركة في اتخاذ القرار على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة.

الجدول رقم (28): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة

المتغير المستقل	معامل الانحدار A	معامل B النمطية	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة sig
العدالة التنظيمية	-0,047	-	-0,267	0710,	0,048	0,002	7910,

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

حسب النتائج في الجدول قيمة T المحسوبة التي بلغت 0.071 بمستوى دلالة 0.791 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وهذا يعني عدم معنوية معامل الانحدار، وعليه يتم قبول فرضية العدم H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة، ورفض الفرضية البديلة H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة.

الجدول رقم (29): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية السادسة

المتغير المستقل	معامل الانحدار A	معامل B النمطية	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة sig
التوازن بين الحياة والعمل	-0,115	-	-0,701	0,491	0,125	0,016	4890,

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات spss.

حسب النتائج في الجدول قيمة T المحسوبة التي بلغت 0.701 بمستوى دلالة 0.489 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0.05، وهذا يعني عدم معنوية معامل الانحدار، وعليه يتم قبول فرضية العدم H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة التوازن بين الحياة والعمل على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة، ورفض الفرضية البديلة H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية التوازن بين الحياة والعمل على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة.

المطلب الثالث: تفسير النتائج

تم التوصل من خلال الدراسة الميدانية إلى عدة نتائج أهمها:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأمن والصحة المهنية، العلاقات الاجتماعية، الأجور والرواتب، مشاركة في اتخاذ القرارات، العدالة التنظيمية، التوازن بين الحياة والعمل) على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الأمن والصحة المهنية على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة. لان العاملين يعتبرون سلامتهم من الأولويات في المؤسسة من اجل الشعور بالارتياح في العمل بالمؤسسة، وتوفر بيئة عمل صحية، الأمر الذي يؤدي إلى الرغبة في الاستقرار بالمؤسسة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية العلاقات الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة. لان العاملين يسودهم الاحترام المتبادل في العمل، وترتبط بينهم علاقات مودة وروح التعاون، مع وجود الثقة المتبادلة بينهم، وتغلب المصلحة العامة والجماعية على المصلحة الشخصية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الأجور والرواتب على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة. لان العاملين تتناسب رواتبهم مع المهام التي ينجزونها ونظام الرواتب واضح في المؤسسة، ويتميز هذا الأخير بالعدالة وهو نظام فعال في المؤسسة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية مشاركة في اتخاذ القرارات على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة. لان العاملين في المؤسسة يشاركون في اتخاذ القرارات وهناك اهتمام باقتراحات العاملين في العمل، وهناك استقلالية في تنفيذ العمل مع تحمل المسؤوليات على القرارات التي يتخذها العاملين عند المشاركة.
- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة. لان اتخاذ القرارات التي تخص العاملين في المؤسسة تتم بعدالة، وتوزيع أعباء العمل بعدالة أيضا كما أن تطبيق إجراءات العمل بعدالة أيضا، كما يمكن للعاملين الاعتراض بطرق قانونية على بعض القرارات والمدير في المؤسسة يعاملهم بعدالة وثقة.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية التوازن بين الحياة والعمل على الاحتراق الوظيفي للعاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) ولاية بسكرة. لان العاملين في المؤسسة يجدون التوازن بين متطلبات الحياة الشخصية و العمل حتى أن نظام التوقيت يساعدهم في العمل، وفي حالة حدوث طارئ يسمح لهم بالمغادرة من طرف المؤسسة .

خلاصة الفصل :

في الجانب التطبيقي تم إجراء الدراسة الميدانية الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء بولاية بسكرة (CNAS)، وتم توزيع استبيان وجمعه من عينة 33 عامل بالمؤسسة محل الدراسة، حيث تم التأكد من صدق المقياس وثباته، وتم القيام بالتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة، والقيام بعرض وتحليل إجاباتهم حول متغيرات الدراسة، ولقد تم التوصل من خلال اختبار فرضيات الدراسة بالانحدار الخطي البسيط إلى نتائج أهمها: وجود أثر لجودة الحياة الوظيفية في الاحتراق الوظيفي للعاملين بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء ولاية بسكرة (CNAS) .

خاتمة:

في ضوء ما جاء في الدراسة حول أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي ومدى تأثير أبعاد جودة الحياة الوظيفية كل على حدى على الاحتراق الوظيفي، ومن خلال ما تقدم في الدراسة التي قمنا بها على الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (CNAS) لولاية بسكرة، من أجل معرفة أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية (الأمن والصحة المهنية-العلاقات الاجتماعية-الأجور و الرواتب-الإشراف ومشاركة العاملين في الإدارة - التوازن بين الحياة والعمل_ العدالة التنظيمية) على الاحتراق الوظيفي تمكنا من استخلاص النتائج التالية:

أولاً:النتائج المتعلقة بالجانب النظري:

1. من خلال الاطار النظري تبين أن موضوع أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي من الموضوعات الحديثة.
2. أبعاد جودة الحياة الوظيفية لها الأثر الايجابي في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
3. الهدف الأساسي من محاولة تحسين جودة الحياة الوظيفية يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفعة ومحفزة وذات ولاء عل لأعمالها وذات قدرة كبيرة في الإبداع
4. جودة الحياة الوظيفية هي من الاستراتيجيات الأساسية لتحقيق الجودة الشاملة..
5. معظم الأعمال في المؤسسات تتضمن درجة من ضغوط العمل مما يؤثر سلبا على العاملين خاصة التي تتطلب مواجهة مباشرة مع المجتمع .
6. العوامل التي تؤثر في الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في المنظمات كثيرة، فلا بد على المنظمات توفير أقصى ما يمكن من أبعاد جودة الحياة الوظيفية لبيئة العمل لتمكن العاملين من مواجهة الاحتراق الوظيفي.

ثانياً:النتائج المتعلقة بالجانب التطبيقي:

- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية الأمن والصحة المهنية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي .
- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية العلاقات الاجتماعية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في م الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.
- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية العدالة التنظيمية على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية المشاركة في اتخاذ القرار على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي
- ✓ لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية التوازن بين الحياة والعمل على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجور والرواتب على الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي.

التوصيات: من خلال هذه الدراسة نقترح بعض التوصيات منها:

- ✓ سعي واهتمام المؤسسة إلى تحسين نظام الأجور و الرواتب، وتطبيق العدالة في توزيعها لضمان استمرارية العاملين في تقديم أقصى ما لديهم من جهد ممكن في العمل.
- ✓ الإهتمام برفاهية العاملين بما يتناسب وطبيعة العمل داخل المؤسسة وقدراتها المالية، وهذا لها الأثر الكبير في زيادة الترابط بين العاملين.
- ✓ منح العاملين صلاحيات كافية تتلائم مع قدراتهم ومؤهلاتهم التي تمس عملهم داخل المؤسسة، فهذا يجعل العاملين يشعرون بأنهم مهمون في عملهم .
- ✓ ضرورة أن تحرص المؤسسة على توفير بيئة عمل صحية مناسبة وآمنة تلي شروط السلامة للتقليل من الشعور بالاحتراق الوظيفي لدى العاملين.
- ✓ تعزيز واستغلال العلاقات الاجتماعية الإيجابية المميزة بين العاملين، ليساهم في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- ✓ أن تحرص إدارة المؤسسة على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الوظيفية والالتزامات العائلية للعاملين، لتجنب شعور العاملين بالإحباط والإرهاق وعدم الإنجاز.
- ✓ ضرورة أن تهتم إدارة المؤسسة بالحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي من خلال التوفيق بين أعباء العمل وقدرات العاملين، وكذلك تنوع المهام والواجبات الوظيفية للخروج من روتين العمل.
- ✓ التأكيد على البعد الديني، وضرورة التسلح بالصبر والتقوى والعمل بما أوصانا به رسولنا الكريم، والإخلاص في العمل.
- ✓ ضرورة تعزيز الأنظمة الرقابية الإدارية والمالية لتحقيق العدالة والنزاهة والشفافية.
- ✓ الإكثار من الأنشطة اللامنهجية التي تعزز العلاقات بين العاملين وتؤدي إلى خلق بيئة عمل مناسبة.

- ✓ من الضروري استثمار الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (CNAS) في رأس مالها البشري المتنوع و تحفيز الموظفين لتبادل خبراتهم وتحويل المعارف الضمنية الى معارف صريحة ،حيث أن موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (CNAS) لولاية بسكرة يمتلكون خبرات مختلفة بسبب تنوع مؤهلاتهم وتكويناتهم التي يتلقونها ومدة العمل التي قضاها في العمل .
- ✓ البحث عن توفير ظروف مساعدة للعمل كتوفير أماكن استراحة ومصلى ونادي وتوسيع المكاتب وصيانتها وزيادة فترات الراحة و توفير مساحات خضراء فكل هذا له أثر إيجابي لإشباع حاجات العمال والحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي.
- ✓ يجب التنسيق بين الإدارات العمومية والخاصة ومنها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي (CNAS) والجماعات المحلية من أجل تطوير البحوث العلمية وإجراء ملتقيات مستقبلية تناقش في هذا الموضوع وإعطاءه أكثر أهمية وشفافية أبر في الإجابة على الاستبيانات من أجل معالجة الموضوع بأكثر دقة ،ومن أجل تحسين أبعاد جودة الحياة الوظيفية للحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي .

آفاق البحث

:من خلال هذه الدراسة و الإلمام بمختلف الجوانب المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية وأثرها على الاحتراق الوظيفي نفتح بعض المواضيع التي لها علاقة بموضوع دراستنا ويمكن أن تكون أبحاث مستقبلية و آفاق منها:

- أثر جودة الحياة الوظيفية على ممارسات الموارد البشرية
- تأثير جودة الحياة العمل على الأداء الكلي للمنظمة
- العلاقة بين جودة حياة العمل واتجاهات وسلوكيات الأفراد اتجاه المنظمة.

- الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين.
- طبيعة العمل وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية.

ـ

قائمة المراجع

1. الكتب:

1. احمد ماهر، 2007، تطوير المنظمات (الدليل العملي لإعادة الهيكلة والتميز الإداري وإدارة التغيير) الدار الجامعية الإسكندرية
2. -أحمد محمد الدمرداش، 2018، جودة الحياة الوظيفية و الأداء الوظيفي، دار الحكمة للطباعة والنشر و التوزيع 'الطبعة الأولى، مصر
3. د-حسن مصطفى عبد المعطي، 2006، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، جامعة الزقازيق، مكتبة زهراء الشرق، مصر، طبعة 1
4. محمد عاطف الجمال، 2019، جودة حياة العمل والمسار الوظيفي، ماجستير صحة نفسية، مصر.
5. مهند سليم عبد العالي. 2003، مفهوم الذات واثربعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية لمحافظة جنين ونابلس، رسالة ماجستير، جامعة النجاح الوطنية فلسطين .

2. المقالات:

1. الزهراني، نوال، 2008، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة، جامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير.
1. الشنطي نهاد عبد الرحمن 2016 دراسة بعنوان " واقع جودة الحياة الوظيفية في وزارة الأشغال العامة والإسكان وعلاقتها بأخلاقيات العمل لموظفي وزارة الأشغال العامة و الإسكان." أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا. فلسطين
2. ابن منظور أبي الفضل جمال لدين، لسان العرب، دار الصادر بيروت، 2005، ص693.
3. الكرخي، خنساء نوري، 2011، جودة الحياة لدى المرشدين التربويين وعلاقتها بالذكاء الانفعالي. رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة ديالى- العراق .
4. أنور أبو موسى ويحيى كلاب، 2011، الاحتراق الوظيفي وتأثيره على أداء العاملين -دراسة تطبيقية على الإداريين العاملين في جمعية اعمار للتنمية والتأهيل 'جامعة غزة فلسطين .
5. حرتاوي هند عبد الله، 1991، مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك.
6. فواظمية محمد، التوجهات النظرية لجودة الحياة، كلية العلوم الاجتماعية (شعبة علم النفس)، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2015.
7. زهرة بختاوي، جهيدة ضيات، 2020، أعمال الملتقى الوطني الأول: جودة الحياة والتنمية المستدامة في الجزائر -الأبعاد و التحديات. جامعة الوادي .
8. سماني مراد، 2012، استراتيجيات التعامل عند الذين يعانون من الاحتراق النفسي لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي وهران، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير، جامعة وهران.
9. سماهر مسلم أبو مسعود، 2010، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة، رسالة ماجستير بجامعة غزة، فلسطين،
10. مروان حسن البربري، 2016، رسالة دكتورا بعنوان دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا 'جامعة غزة.

11. عبد الرحمن، سعيد عبد الرحمن محمد، استخدام بعض استراتيجيات التعايش في تحسين جودة الحياة لدى المعوقين سمعياً، الندوة العلمية الثامنة للاتحاد العربي للهيئات العاملة في رعاية الصم (تطوير التعليم والتأهيل للأشخاص الصم وضعاف السمع)، مركز دراسات وبحوث المعاقين.

3. المجالات:

1. الشيراوي مريم عيسى، 2013، السلوك التكيفي وعلاقته بجودة الحياة لدى التلميذات المعاقات ذهنيا بدرجة بسيطة في دولة قطر، مجلة الطفولة العربية، العدد 52
2. الهايبل وسيم إسماعيل، عايش علاء محمد، تقييم إجراءات السلامة والصحة المهنية في المختبرات العلمية من وجهة نظر العاملين _دراسة ميدانية على العاملين في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة _مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 2012، المجلد 20، العدد 2.
3. أيمن حسن ديوب، 2014، تمكين العاملين كمدخل لتحسين جودة الحياة الوظيفية في قطاع الاتصالات، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، سوريا، المجلد 30، العدد الأول.
4. نانا عمر فلاح، 2019. دور جودة حياة العمل في تعزيز جودة اتخاذ القرار "دراسة استطلاعية لأراء عينة من موظفي جامعة السليمانية"، المجلة العلمية لجامعة جيهان، السليمانية، المجلد 3، العدد 1.
5. بحر يوسف وأبو سويرح أيمن، أثر المناخ التنظيمي على الأداء الوظيفي للعاملين الإداريين في الجامعة الإسلامية بغزة، 2010، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد 18، العدد 2. فلسطين.
6. بوطالب جهيد ونجمي عيسى، أثر جودة الحياة الوظيفية في التشارك المعرفي _دراسة تطبيقية على عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، مجلة الإستراتيجية والتنمية، 2020، المجلد 10، العدد 1 مكرر.
7. تغريد بنت حمد الهداب، عبد الملك بن طاهر المخلافي، 2020، أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على عينة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، المجلة العربية للإدارة، السعودية، المجلد 40.
8. د خليل جعفر، 2012، العوامل المؤثرة على الاحتراق الوظيفي لدى الممرضين في مستشفى الشفاء بقطاع غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، كلية العلوم والاقتصاد، فلسطين، العدد 31، جزء 2 .
9. د-قهيري فاطمة، 2020، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة ميدانية، مجلة البديل الاقتصادي، جامعة الجلفة، المجلد 6، العدد 2.
10. عادل بوجمان، أظفي جوهره، خالد الوائي، 2018، جودة الحياة الوظيفية واثرها على الأداء الوظيفي-دراسة حالة ككلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة بسكرة، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 18، العدد 2.
11. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، 2004، جودة حياة العمل واثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي (دراسة ميدانية)، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، جامعة الزقازيق، العدد 2.
12. رضا أبو زيد، باسم الرمدي، 2020، أثر الحياة الوظيفية على الأداء والفعالية التنظيمية في شركات السياحة المصري مجلة كلية السياحة والفنادق، جامعة مدينة السادات، المجلد 4، عدد 1،
13. ركية العمراوي، نورة قمرابط، 2021، جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالالتزام التنظيمي في المؤسسة العمومية الجزائرية: دراسة ميدانية، مجلة العلوم الاجتماعية، جامعة أم البواقي، المجلد 15، العدد 1.
14. شراف عقون و لقمان بوخدوني، 2020، جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري: نظرة عامة، مجلة الأفاق للدراسات الاقتصادية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالوصوف ميلة، العدد 2 المجلد 5 .
15. شنانفي نوال، 2021، مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الالتزام التنظيمي مجلة البحوث والدراسات التجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، المجلد 5، عدد 1،
16. ضيف الله بن عبد الله النفعي، 2000، الاحتراق الوظيفي في المنظمات الحكومية الخدمية في محافظة جدة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، عدد 1 .

17. عمار الفريجات ووائل الرضي، 2010، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال في محافظة عجلون، مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، جامعة البلقاء، الأردن، مجلد 24 .
18. فاطمة الربابعة وفاطمة علي و غازي رسمي أبو قاعد ، 2012، أثر جودة الخدمات الوظيفية على الانتماء التنظيمي لدى العاملين في شركات الصناعات الإستخراجية مجلة جامعة الملك سعود (العلوم الإدارية) العدد 2 مجلد 24 الرياض .
19. محمد سعيد عبد المطلب هلال، 2016، دراسة مقارنة لجودة الحياة الوظيفية في جامعتي كور نيل الأمريكية و تورنتو الكندية وإمكانية الإفادة منها في جامعة عين شمس،مجلة الإدارة التربوية ،العدد العاشر .

4.المواقع الالكترونية:

1. -علي القرني، 2000،الإعلام والاحتراق النفسي،دراسة على مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية ،المملكة العربية السعودية' المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية . [/ https://hrdiscussion.com.](https://hrdiscussion.com/)
2. -نادية ملحيس، الاحتراق الوظيفي، أطفال الخليج ذوي الاحتياجات الخاصة،موقع خيرى متخصص [/http://gulfkids.com/ar](http://gulfkids.com/ar)

5.المراجع باللغة الأجنبية:

1. Graham,Scott,(1993):"**Staff burnout and job induced tension: the buffering effect of social support and locus of control** " , master study , Simon Fraser university

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص إدارة الموارد البشرية
استبيان

أخي الموظف/ أختي الموظفة:

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان التي تم إعداده لإتمام الجانب الميداني للحصول على شهادة ماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية، وذلك لإنجاز مذكرة بعنوان:
"أثر جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي-دراسة صندوق التأمينات الاجتماعية للعمال
الأجراء-وكالة بسكرة "

لهذا نرجو منكم الاجابة على العبارات بدقة وصدق، كما نحيطكم علما إن إجاباتكم ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، ونتقدم بشكرنا وتقديرنا على تعاونكم.

إشراف الأستاذة:

د. دليلة أبركان

إعداد الطالبين:

- عصام بن براهيم

- سليم زيتوط

السنة الجامعية: 2022/2021

المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس:

أنثى ذكر

2- السن:

أقل من 30 سنة من 30 سنة إلى 40 سنة
 من 41 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

3- المستوى التعليمي:

ثانوي جامعي تقني سامي

4- الرتبة الوظيفية:

مدير رئيس مصلحة رئيس مكتب متصرف عون إداري

5- الأجر و الراتب الشهري:

أقل من 30000 دج من 30000 دج إلى 60000 دج
 أكثر من 60000 دج

4- سنوات الخبرة أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 11 إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

المحور الثاني/ جودة الحياة الوظيفية:

المرجو وضع علامة (x) أمام الخيار الذي يوافق رأيكم.

الدرجات	العبارة	ترتبة	الأبعاد	
				موافق بشدة
	تعتبر سلامتي من أولويات المؤسسة	1	الأمن والصحة المهنية	
	أشعر بالارتياح عند العمل بالمؤسسة	2		
	توفر بيئة عملي شروطا صحية تتوافق مع توقعاتي	3		
	أشعر بالأمن عند العمل بالمؤسسة	4		
	تزيد رغبتي للاستقرار في المؤسسة مع مرور الوقت	5		
	يسود الاحترام المتبادل بين العاملين في العمل	6	العلاقات الاجتماعية	
	تربط العاملين علاقات مودة تبادلية	7		
	تسود روح التعاون بين العاملين في العمل	8		
	تسود الثقة بين العاملين في العمل	9		
	يتم تغلب المصلحة الجماعية على المصلحة الشخصية في العمل	10		
	يتناسب راتبي مع المهام التي أنجزها	11	الأجور و الرواتب	
	نظام الأجور و الرواتب واضح في المؤسسة	12		
	يتميز نظام الأجور و الرواتب بالعدالة	13		
	نظام الأجور و الرواتب فعال في المؤسسة	14		
	أشارك في اتخاذ قرارات العمل	15	مشاركة في إتخاذ القرار	
	يتم الاهتمام باقتراحاتي في العمل	16		
	أشارك في وضع أهداف عملي	17		
	أمتلك الاستقلالية في تنفيذ العمل	18		
	أتحمل المسؤولية على القرارات التي أشارك في	19		

اتخاذها						
				يتم اتخاذ القرارات التي تخصك بعدالة	20	العدالة التنظيمية
				يتم توزيع أعباء العمل بعدالة	21	
				يتم تطبيق إجراءات العمل بعدالة	22	
				يمكنك الاعتراض بطرق قانونية على بعض القرارات	23	
				يعامل المدير العاملين بطريقة لبقة	24	
				تحقق التوازن بين متطلبات العمل وحياتك الشخصية	25	التوازن بين الحياة والعمل
				يمكن تغيير ساعات عملك عند الضرورة	26	
				نظام توقيت العمل يناسبك	27	
				تعمل على الفصل بين مشاكلك الشخصية والعمل	28	
				تسمح لك إدارة المؤسسة بمغادرة العمل فورا عند حدوث طارئ	29	

المحور الثالث/ الاحتراق الوظيفي: المرجو وضع علامة (x) أمام الخيار الذي يوافق رأيكم.

الأبعاد	رقم	العبارات	درجات القياس			
			موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
الاجهاد الانفعالي	30	أشعر باستنفاد طاقتي في نهاية دوام العمل بالمؤسسة				
	31	أشعر بالإرهاق عند الاستيقاظ صباحا لبدأ				
	32	أشعر بالتوتر نتيجة التعامل مع زملائي طوال اليوم				
	33	أشعر بالملل بسبب العمل بالمؤسسة				
	34	أشعر بالإحباط في العمل بالمؤسسة				
تبدد الشعور	35	أصبحت شخصا حاد الطباع منذ أن بدأت العمل في المؤسسة				
	36	أشعر بالقلق لما يسبب لي هذا العمل من تغيير في طباعي بشكل سيئ				
	37	أحس أن المشرفين في العمل يلومونني نتيجة بعض المشاكل التي يعانون منها				

					أشعر باللامبالاة لما يحدث للآخرين في بيئة العمل بالمؤسسة	38	نقص الانجاز الشخصي
					أحس بالجمود في المشاعر عن التعامل مع الآخرين في العمل	39	
					أفتقد إلى الارتياح عند في العمل	40	
					أعجز عن تهيئة جو مناسب لأداء عملي على أكمل وجه	41	
					أتعامل بعصبية مع مشاكل العمل	42	
					أصبحت عاجزا عن إنجاز أعمال تستحق التقدير في المؤسسة	43	

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

بسكرة في : 21 - 03 - 2022

إلى السيد : مدير الصندوق الوطني
للضمان الاجتماعي للعمال الاجراء
- CNAS - بسكرة-



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير
عمادة الكلية

الرقم : 284 / ل.ق.ت.ت / 2022

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطالبان :

1 - بن ابراهيم عصام

2 - زبطوط سليم

تخصص : إدارة الموارد البشرية

المسجلان بالسنة : ثانية ماستر

وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة الماستر المعنونة بـ :

" أثر جودة الحياة الوظيفية على الإحتراق الوظيفي "

تحت إشراف : د/ بركان دليلة

في الأخير تقبلوا منا أسى عبارات التقدير والاحترام

عميد الكلية



نائب العميد للدراسات و المسائل المتعلقة
بالطبية
د. غربي وهيب

تأشير المؤسسة المستقبلة



المدير الفرعي للموارد البشرية و الوسائل المادية
و الإنجازات و العمليات و الأرشيف

بلحمدي صباح
2022/03/21

جامعة بسكرة

ص.ب 145 ق.ر- بسكرة