

جودة الحياة المهنية كآلية لصحة المورد البشري النفسية  
- قراءة نظرية لظاهرة نفسوسociولوجية-

The quality of professional life as a mechanism for the psychological health of the human resource

A theoretical reading of a psych-sociological phenomenon

أ.د. طبال لطيفة

جامعة البليدة 2 لونييسي علي، الجزائر

تاريخ التقييم: 2022/12/18

أ.د. رتيمة الفضيل\*

جامعة البليدة 2 لونييسي علي، الجزائر

تاريخ الإرسال: 2022/12/18

تاريخ القبول: 2022/12/26

**Abstract:**

This study came to reveal the importance of the impact of work on the psychological health of employees. In this sense, Psychological disorders and work pressures can contribute to the emergence of a group of physical and psychological diseases, they lead to employee burnout in the long term, which greatly affect their ability to contribute meaningfully to their personal and professional lives.

The study concluded that applying the quality of professional life within the organization from physical, material, and human conditions, and protecting the worker from all occupational hazards that hinder work processes, ensures psychological health.

**Keywords:** Quality, career, human resource, health, mental disorders.

**المخلص:**

جاءت هذه الدراسة لتكشف عن أهمية تأثير العمل على الصحة النفسية للموظفين حيث أن الاضطرابات النفسية وضغوط العمل يمكنها أن تساهم في ظهور مجموعة من الأمراض الجسدية والنفسية تؤدي إلى إرهاق الموظفين على المدى الطويل، ما يؤثر بشكل كبير على قدرتهم في المساهمة بشكل هادف في حياتهم الشخصية والمهنية.

خلصت الدراسة إلى أن تطبيق جودة الحياة المهنية داخل المنظمة من شروط فيزيقية، مادية، وإنسانية، وحماية العامل من جميع الأخطار المهنية والتي تعيق عمليات العمل تضمن صحة نفسية.

**الكلمات المفتاحية:** جودة، حياة مهنية، مورد بشري، صحة، اضطرابات نفسية.

## 1- مقدمة

تشير الدراسات من دول مختلفة حول العالم إلى أن الأمراض النفسية هي سبب هام لترك الموظفين لأعمالهم. ففي هولندا ترتبط 58% من مشاكل العمل بالأمراض النفسية، وفي المملكة المتحدة، تشير التقديرات إلى أن حوالي 30-40% من حالات الغياب عن العمل كانت بسبب الاضطرابات النفسية وضغوطات العمل، كما تؤثر الأمراض النفسية على أصحاب العمل والشركات مباشرة من خلال زيادة تغيب الموظفين عن العمل وخفض معنوياتهم، والتأثير بشكل سلبي على الإنتاجية والأرباح، فضلاً عن زيادة تكاليف التعامل مع هذه المشكلة، ويعد التوتر المرتبط بالعمل السبب الرئيسي لأمراض الصحة المهنية وضعف الإنتاجية والأخطاء البشرية، وهذا يعني زيادة الغياب المرضي للموظفين وضعف أدائهم في شركاتهم وزيادة نسبة ارتكابهم للأخطاء البشرية. كما يؤدي التوتر المرتبط بالعمل إلى ظهور الأمراض القلبية والألام الظهرية والصداع والاضطرابات نفسية مثل القلق والاكتئاب وفقدان التركيز والفتل في اتخاذ القرارات الصحيحة.

ولعل من أبرز الأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها هو ضمان صحي نفسي من جهة و استقرار مهني لمواردها البشرية من جهة ثانية كونه "المورد الحقيقي الوحيد... الذي يعتبر من أهم الموارد الكامنة في أي منظمة و مصدر كل نجاح إذا تم إدارته بشكل جيد، ومصدر فشل إذا ساءت إدارته" (حاروش، 2011).

وفي هذا السياق تعتبر مؤسسات الضمان الاجتماعي من بين المؤسسات التي تسعى لتحقيق التنمية بمختلف مضاهاها خاصة لما يتعلق الأمر بالحماية الاجتماعية للعامل من الضغوطات سواء أثناء العمل، أو أثناء الراحة، علاوة على تطوير المعارف والمهارات وتغيير سلوكيات العمال لتقديم أفضل الخدمات للمجتمع، إلا أن الملاحظ في الواقع أن هذه الموارد البشرية في مثل هذه المؤسسات، لم تحظى بالقدر الكافي من الاهتمام خاصة عندما يتعلق الأمر بالعوامل التي تحافظ على بقاء العنصر البشري وتوفير له البيئة المناسبة والمشجعة للعمل وتوفير له جودة في العلاقات، جودة في طريقة العمل، توفير جو مناسب للعمل بمعنى أدق جودة حياة تنمي فيه جميع المهارات والقدرات التي تعمل على تفجير كل الطاقات الكامنة فيه، تساهم في استقراره والاستثمار فيه ك رأس مال بشري.

ولبلورة هذه الإستراتيجية وتكريسها تسعى المؤسسة لخلق أبعاد حياة مهنية جيدة تعزز (المشاركة في اتخاذ القرار، نمط الإشراف، برامج التعلم والتدريب، بيئة عمل صحية، الأمان الوظيفي، علاقات العمل، الأجور والحوافز وفرص الترقية والتقدم الوظيفي، التوافق بين العمل والحياة الاجتماعية...) وغيرها من المؤشرات التي تعزز استقرار العمال بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية وضمان بيئة صحية من حيث المحدد المادي والنفسى للعامل، وبناء على هذا الطرح قمنا بطرح التساؤل التالي:

هل جودة الحياة المهنية، (ظروف بيئة العمل، الظروف المادية والفيزيائية، بيئة عمل صحية، الأمان الوظيفي، علاقات المشاركة في اتخاذ القرار، الإشراف، برامج التعلم والتدريب العمل، الأجور، الحوافز، الترقيات، التوافق بين العمل والحياة الاجتماعية) محدد حاسم في ترقية الصحة النفسية للمورد البشري؟.

## 2- تحديد مفاهيم الدراسة

يعتبر تحديد المفاهيم من أهم خطوات البحث العلمي والبناء المنهجي للدراسة كونها تساعد الباحث على تحديد دقيق للمفاهيم التي سيتناولها وربط الجانب النظري ببعض جوانب الواقع، وتمثل أهم مفاهيم الدراسة فيما يلي:

### 1-1- جودة الحياة المهنية:

يعرّف جاد الرب جودة الحياة المهنية بأنها "مجموعة العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضاً والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها" (جاد الرب، 2008)، في حين يرى (Goodman et al, 2001) أن جودة الحياة المهنية تتعلق برفاهية العاملين التي ترتبط بالرضا عن تأمين مجموعة الاحتياجات الإنسانية (الأمان الوظيفي، والصحي، والاحتياجات الاقتصادية والعائلية والاجتماعية، وحاجات تقدير الذات، واحتياجات الإدراك، والاحتياجات المعرفية والاحتياجات الجمالية) نتيجة المشاركة في العمل، إذ ترتبط جودة الحياة المهنية بأداء العاملين وإنتاجيتهم وولائهم الوظيفي.

**التعريف الإجرائي لجودة الحياة المهنية:** هي عملية ضمن إستراتيجية المؤسسة تهدف من خلالها لتحقيق أهدافها وذلك بالحفاظ على مواردها البشرية وتلبية مختلف احتياجاتها المادية والمعنوية وضمان استقرارها.

### 2-2- استقرار الموارد البشرية:

يرى محمد علي محمد الاستقرار هو "ثبات العامل في عمله وعدم تنقله إلى أي تنظيم آخر هذا إذا كان هذا التنظيم يشكل مستقبلاً مهنيًا للعامل وفق عوامل مادية ملموسة وأخرى اجتماعية نفسية متضافرة لتحقيق التكامل والاستقرار" (عليش، 1985).

ويعرفه أحمد عبد الواسع أنه "إشعار العامل على الدوام بالأمن والحماية في عمله على تحرره المعقول من الخوف، مادامت الإجراءات التي اتخذت لتشغيله سليمة الخطوات وإنتاجه لا يدعو للقلق، كذلك يجب أن ينتهز المسؤولون الفرص في كل مناسبة لإشعار العامل بالأمن والراحة وضمان استقراره عن طريق تحفيزه وحريته وضمان أمنه الصناعي وترقيته (عبد الواسع، 1973).

**التعريف الإجرائي لاستقرار الموارد البشرية:** يمكن تعريفه بأنه "بقاء العامل في عمله الذي يشغله في المؤسسة وعدم التفكير في تغييره أو ترك المؤسسة والانتقال إلى مؤسسة أخرى، حتى لو قدمت له هذه الأخيرة عروضاً مغرية أفضل من التي تقدمها له المؤسسة.

### 3-2- مفهوم الموارد البشرية:

يعرف بيتر دراكر (Peter Drucker) الموارد البشرية بأنها المورد الوحيد الحقيقي... وهو الفرد أو الإنسان الذي يعتبر من أهم الموارد الكامنة في أي منظمة ومصدر كل نجاح إذا تم إدارته بشكل جيد ومصدر فشل إذا ساءت إدارته" (حاروش، 2011).

وهناك تعريف آخر للموارد البشرية يصفها بأنها "مجموعة الأفراد التي تم استقطابها لتبقى كأصل أساسي من أصول المؤسسات، وتتفاعل فيما بينها وفق رؤية إستراتيجية بهدف صناعة

المستقبل لمؤسستهم" (بربر، 2000) ويرى شارل هنري أن الموارد البشرية هي رأس مال بشري يتضمن مجموعة من الاستعدادات، المعارف، المهارات الكامنة لدى الفرد والتي لها تأثير على المؤسسة". (Charler Henri d'Arcimoces, 1995).

التعريف الاجرائي للموارد البشرية: يمكن تعريف الموارد البشرية بأنها مجموعة من الأفراد أو الجماعات يتم استقطابهم وفق مواصفات معينة تميزهم عن بعضهم البعض، تركز عليها المؤسسة لتحقيق أهدافها من خلال الاستغلال الجيد لقدرات أفرادها وتنميتهم والحفاظ عليهم كرأس مال بشري.

### 3- أهمية و أهداف جودة الحياة المهنية

#### 3-1- أهمية جودة الحياة المهنية

تشير العديد من الدراسات إلى أن أهمية جودة الحياة المهنية تزامنت مع أواخر الستينات وبداية السبعينات من القرن العشرين، حيث بلغت ذروة الاهتمام بجودة الحياة المهنية للمورد البشري سنة "1970"، كنتيجة لعدة عوامل مثل "ارتفاع الإنتاج لدرجة التضخم مما سبب كساد كبير ، توسع الاقتصاد وزيادة الموارد البشرية... الخ، الأمر الذي أدى بأرباب العمل لزيادة الاهتمام بالعمال وتحسين جودة حياته في مكان العمل وحتى خارجه، وعلى ضوء هذا الاهتمام انعقد مؤتمر دولي عام 1972 حضره ما يزيد عن 55 متخصص وانعقد مؤتمر ثاني عام 1982 حضره ما يقارب 150 متخصص، ويمكن إجمال أهم النقاط المتفق عليها في المؤتمرين فيما يلي:

- السعي لحل المشاكل التي تواجه الموظفين من خلال أساليب المشاركة في حلقات النوعية؛
- تصميم أنظمة أجور ومكافآت تهدف لكسب رضا العمال وتحسين ظروف العمل من خلال التقليل من مظاهر التغيب والحفاظ على أمان العمال بالمؤسسة؛
- العمل قدر الإمكان على توفير احتياجات العمال وتلبية مطالبهم؛
- تشجيع روح الإبداع وتطوير العمل بالاعتماد على استغلال المعارف والمكتسباتو تنميتها؛
- إحتواء الصراعات داخل مكان العمل والتقليل منها بتوفير مناخ تنظيمي يسوده التعاون والتآخي بما يحقق أهداف الطرفين (العمال، المؤسسة) (دادي عدون، 1998).

#### 3-2- أهداف جودة الحياة المهنية

من بين أهداف جودة الحياة المهنية:

- زيادة ثقة العاملين في المؤسسة من خلال إشراكهم في اتخاذ القرارات؛
- رفع مستوى الرضا والفعالية التنظيمية لدى العمال والمؤسسة من خلال توفير المتطلبات الشخصية للعمال وتحسين ظروف عمله؛
- التقليل من دوران العمل من خلال خلق نظام أجور وحوافز وبيئة تنظيمية تشجع على النمو والترقي وتعزز الولاء والالتزام التنظيمي للعمال؛
- تحسين أداء المؤسسة وزيادة إنتاجيتها وأرباحها هو حصيلة الأداء الفعال للعمال وبالتالي تحقيق أهداف الطرفين .

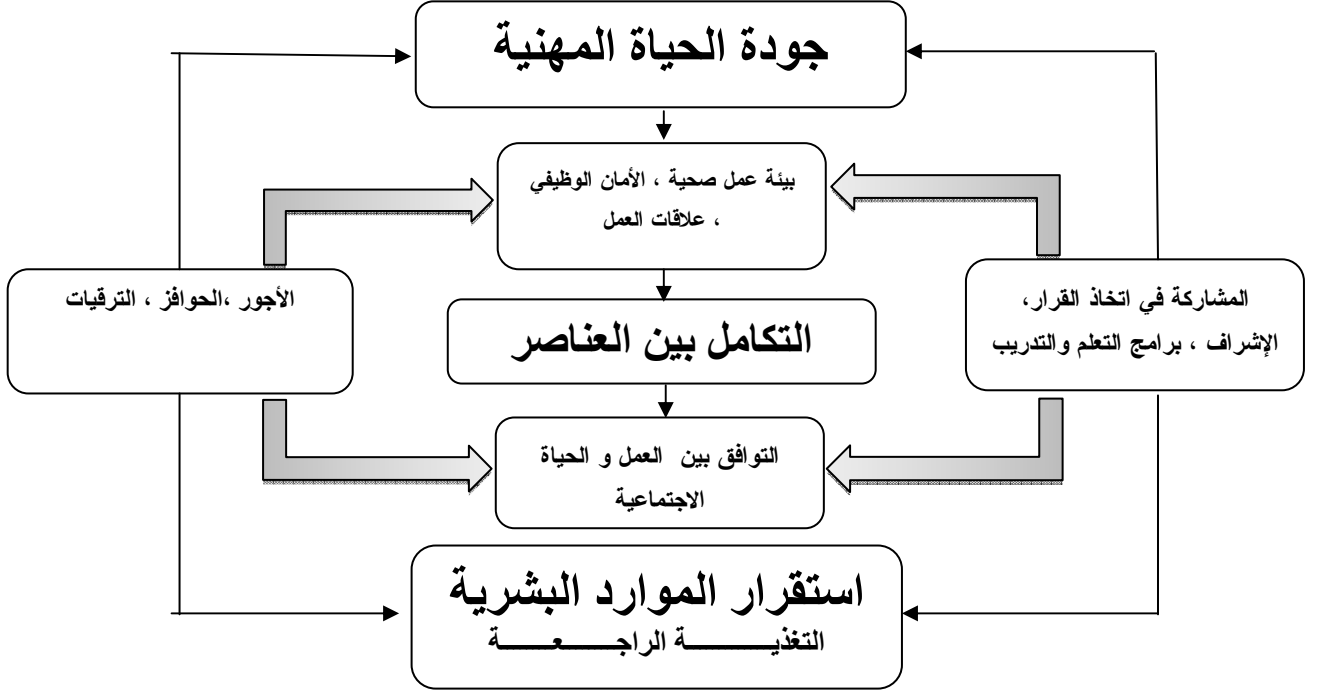
#### 4. عناصر وأبعاد جودة الحياة المهنية

و في هذا السياق يرى كل من Skinner & Ivancevich بأن جودة الحياة المهنية تتمثل في:

- توفير بيئة عمل صحية و آمنة؛
- عدالة الأجور والتعويضات؛
- توفير فرص لتطوير القدرات البشرية والنمو المستمر و تحقيق الأمن الوظيفي؛

- التركيز على التصميم الجيد للوظائف و سير العمل؛
- المرونة و الإنسانية في تحديد الوظائف؛
- لتعاون بين الإدارة و النقابات العمالية لخلق فرق عمل فعالة. حيران عفاف(2013)
- و تصنف أبعاد أو عناصر جودة الحياة المهنية أيضا كما يلي :

شكل رقم 1: جودة الحياة المهنية



- **ظروف العمل المادية:** و تتمثل في تصميم مكان عمل آمن وفق ما تنص عليه قوانين العمل لتحقيق الفعالية الإنتاجية للمؤسسة و تعزيز استقرار و التقليل من معدلات الغياب ودوران العمل.
- **بيئة عمل آمنة وصحية :** تنعكس على أداء العامل والمؤسسة معا ، كما تقلل من حوادث العمل والأمراض أعمال العنف... الخ.
- **عوامل وظيفية :** تتمثل العوامل الوظيفية فيما يلي:
  - **التصميم الوظيفي:** يتمثل في هيكلة جهود الأفراد وفرق العمل من خلال المهام الواجب تنفيذها.
  - **الأمان الوظيفي:** استمرار الفرد بالمؤسسة وحصوله على حقوقه القانونية(الأجر والتعويضات، احتساب الأقدمية، المعاش، المشاركة بقراراته... الخ).
  - **فرص الترقية:** تسعى أي مؤسسة للحفاظ على مواردها البشرية والاستثمار فيها من خلال منح فرص النمو والترقية للعمال لتعزيز استقرارهم و تمسكهم بالمؤسسة.
- **جداول عمل مرنة:** من خلال تطبيق برامج عمل توازي بين أهداف المؤسسة والعامل معا والتخفيف من أعباء العمل لتفادي دوران العمالة وما ينتج عنه.

- **عوامل مالية:** وهو ما يتجسد في كفاية الأجور وعدالتها "كلما كان أجر العامل عال زاد مردوده وإنتاجه وهو ما يحقق أهداف المؤسسة" لأن العمال غالبا ما يقارنون أنفسهم بعمال مشابهين لهم في الوظائف من مؤسسات أخرى.
- **مشاركة العمال في قرارات الإدارة:** تعبر عن مستوى وطبيعة العلاقة بين العامل والمؤسسة حيث يساهم العامل بأفكاره في إنجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها وكذا تحقيق قدر كبير من الفعالية وتشجيع روح الإبداع والمبادرة.
- **رفاهية العاملين:** تعكس مقدار الارتياح والسعادة والرضا الذي يعبر عليه العامل عن مختلف التسهيلات والخدمات التي يتحصل عليها مثل: فترات الترفيه والاستجمام، الدخل العالي، الرحلات، فخامة البيت والسيارة... الخ.
- **إجراءات تسوية المظالم:** ردود الأفعال السلبية الناتجة عن عدم كفاية الأجر والتعويض أو عدم الرضا عن المعاملة بين العمال يجعلهم يعتبرونه ظلم في حقهم، سيما وأن أي مؤسسة لا تخلو من النزاعات والصراعات.
- **الموازنة بين الحياة الاجتماعية والمهنية للعامل:** تطبيق برامج تساعد العامل على التوفيق والموازنة بين العمل والعائلة وباقي الأمور الاجتماعية.

## 5- أساليب تحسين جودة الحياة المهنية وعوامل نجاحها

**5-1- أساليب تحسين جودة الحياة المهنية:** تعتمد جودة الحياة المهنية على أسلوبين هما (بن خالد، 2015)

- **الأسلوب الأول:** يعتمد هذا الأسلوب على مجموعة من الممارسات و الشروط التنظيمية المرتبطة بالأهداف كالترقية والإشراف الديمقراطي ومشاركة قرارات العمال وتمكينهم وظروف العمل الآمنة... الخ

- **الأسلوب الثاني:** يتعامل هذا الأسلوب مع توقعات العمال التي يجب أن تتماشى والقدرة على النمو والتطور وتلبي من خلاله الحاجات الإنسانية للفرد، كما أن المؤسسة قد تضطر في بعض الأحيان إلى استخدام الأسلوبين معا لتحسين جودة الحياة المهنية، فالعمال الذين يحبون منظماتهم ولديهم اهتمام بتصميم وتحديد طرق عملهم يكون لديهم توقع بأن عملهم ينجز بشكل جيد، كما أن هناك عوامل أخرى ضمن هذا الأسلوب تساهم في عملية تحسين جودة الحياة المهنية تتمثل في:

- اتخاذ القرار الديمقراطي
- الإثراء الوظيفي

وعليه يمكن القول أن كلا الأسلوبين يركزان على نمط الإشراف، فرص النمو والترقي، المشاركة في اتخاذ القرارات وإثراء الوظائف لتعزيز الاستقرار التنظيمي والحفاظ على المورد البشري وتمثينه وهذا من خلال التعامل مع العمال بعدالة ونزاهة وتنمية قدراتهم وإمكاناتهم... الخ.

**5-2- عوامل نجاح جودة الحياة المهنية:** تعتبر جودة حياة المهنية ضمن برامج وممارسات وأنشطة المنظمة وإدارة الموارد البشرية، حيث تسعى من خلال الاستغلال الأمثل لبرامج جودة الحياة المهنية إلى توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين و تلبية احتياجاتهم وهذا بتوفير بيئة عمل آمنة، وإشراكهم في اتخاذ القرارات وإتاحة الفرص لتحسين الأداء... الخ، ومن أبرز هذه العوامل نذكر ما يلي:

– نظام الاتصالات: تعتبر المؤسسة بيئة حيوية لمختلفة الأنشطة الاتصالية الرسمية والتي يعرفها "Westphalen" بأنها تبادل المعلومات أو نشر المعلومات الرسمية الخاصة بالمؤسسة (Westphalen, 2004).

– نظم المقترحات: إن جودة الحياة المهنية الجيدة وبرامج مشاركة العاملين تفترض أن العاملين لديهم أفكار جديدة و أن مسئولية الإدارة هي متابعة وتطبيق هذه الأفكار كمقترحات تتبنى أفكار العاملين حيث معظم نظم المقترحات الحديثة تعالج بطريقة صندوق المقترحات قصد تشجيع العمال على التصريح و الإدلاء بأفكارهم و إبداعاتهم دون أي إحراج ، وعليه فكل منظمة تسعى للنجاح عليها خلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء كانت مجدية أو غير مجدية (تيشوري، 2017).

– مجهودات المنظمة: إن جهود المؤسسة عامل مهم لنجاح جودة الحياة المهنية و ذلك من خلال الاستخدام العقلاني لقدراتها التنظيمية وممارساتها الإدارية لتسيير مواردها البشرية والتوفيق بين أهداف المؤسسة والعمال على حد سواء.

وعليه يمكن القول أن المؤسسة التي هدفها النجاح والتميز هي المؤسسة التي لديها القدرة على التحكم والاستثمار في مواردها البشرية من خلال تفعيل نظام اتصال وفتح المجال أمام عمالها للتعبير عن مقترحاتهم والمشاركة بقراراتهم ، علاوة على تضافر الجهود بين العامل والمؤسسة لتحقيق الأهداف المطلوبة .

## 6- برامج تحسين جودة الحياة المهنية

إن ما تفرضه الديناميكية المستمرة لبيئة الأعمال والوتيرة السريعة للتغيرات الحاصلة في مختلف المجالات تفرض على أي منظمة تبني إستراتيجية معينة لمواكبة التغيرات ومن أبرز التحديات، وعليه فإن نجاح تطبيق برامج تحسين جودة الحياة المهنية يعتمد على ما يلي:

- تحسين العلاقة بين المديرين والعاملين.
- الاهتمام بمصلحة وحقوق العاملين؛
- اعتماد قنوات اتصال واضحة؛
- إشاعة روح الثقة والتعاون بين الإدارة والعاملين؛
- منح فرص المشاركة في القرارات وقبول الاقتراحات؛
- إعادة النظر بأنظمة الرواتب والأجور والحوافز؛
- إعادة تصميم الوظائف؛
- توفير البيئة المادية المناسبة من حيث الأمان والنظام والراحة؛
- إشراكا لأفراد في برامج التوعية الصحية.

ويرى البعض (Lawler & Nadler, 1983) أن جودة حياة العمل تتمثل في وجود بيئة عمل ممتازة بالنسبة للعامل ، بالإضافة إلى تحقيق مركز اقتصادي قوي بالنسبة للمنظمة. ومن ثم فإن العوامل الحاكمة لجودة الحياة المهنية هي:

- الاتصال المفتوح؛
- نظام عادل للمكافآت؛
- شعور العامل بالأمن؛
- المشاركة في تصميم الوظيفة؛

- الجهود العديدة التي تركز على إثراء الوظيفة؛
- تحسين نظام العمل الجماعي والتقليل من الضغوط المهنية؛

## 8- معوقات تطبيق برامج جودة الحياة المهنية

هناك العديد من الجوانب التي تعيق جودة الحياة المهنية وتحول بينها وبين نجاحها ، و من أهم هذه المعوقات ما يلي:

- **إدارة المؤسسة:** تتعرض هذه البرامج لتحديات من قبل إدارة المؤسسة بحد ذاتها نتيجة غياب الشفافية والديمقراطية في الإجراءات والممارسات؛
- **موقف النقابات العمالية:** يعتقد ممثلي النقابات العمالية في بعض الأحيان أن برامج جودة الحياة المهنية تعود عليهم بالسلب، مما يخلق نوع من المعارضة لهذه البرامج؛
- **التكلفة المالية:** ترى إدارة المؤسسة بأن تطبيق برامج تحسين جودة الحياة المهنية يتطلب منها نفقات باهضة الثمن قد تفوق قدراتها المالية وعدم وجود ضمانات لفعالية أو نجاح تطبيق مثل هذه البرامج.

يمكن القول أن كل من الإدارة والعمال و المؤسسة جميعهم متخوفون من انعكاسات برامج تحسين جودة الحياة المهنية وعدم نجاحها، بالرغم أن ضرورة بقاء المؤسسة

## 9- أهمية استقرار الموارد البشرية

لا يقل موضوع الاستقرار المهني أهمية عن غيره من المواضيع المتعلقة بالموارد البشري كونه حظي باهتمام كبير من قبل علماء الاجتماع والاقتصاد وغيرهم، حيث توصلت الدراسات والبحوث إلى نتائج مفادها أن استقرار الموارد البشرية في المؤسسات لا يتحقق من خلال الحوافز المادية و الأجور التشجيعية التي يحصل عليها فقط وإنما يتسع ليشمل كل ما يحيط به في مجال عمله وتأثير هذا المحيط عليه، خاصة التوافق بين الحياة المهنية والحياة العائلية للعامل، ومن خلال استقرار مضمون النظريات التي حاولت فهم أفعال العمال تجاه عملهم تبين أن المورد البشري يرتبط بكل الظروف المحيطة بالعملية الإنتاجية ، إذ أن نجاح هذه الأخيرة مرتبط باستقرار العمال في أعمالهم، ومدى توفير ظروف عمل جيدة وملائمة.

وعليه فالعمل في أي منظمة يقتضي استخدام أساليب واستراتيجيات تساعد على الاستثمار قدر الإمكان في الموارد البشرية والمحافظة عليها و لتحقيق هذا تشير بعض الدراسات إلى أن تحقيق أهداف المنظمة واستقرار مواردها البشرية يتم خلال(عذاري وآخرون ، 2013):

- المحافظة على الجهد البشري؛
- المحافظة على الوسائل المستخدمة؛
- إيجاد التوازن بين القوى العاملة الموازنة بين كمية العمل المستهدف انجازه وبين العمالة المتاحة؛
- التوصل إلى نماذج خطية سواء ما يتعلق بالعنصر البشري أم الآلات.



## 10- محددات استقرار الموارد البشرية

محددات استقرار الموارد البشرية هي مجموعة العوامل التي تؤثر سلبيا أو ايجابيا في رضا الموظف عن عمل هو استقراره فيه وقد حددها فروم في العوامل الستة الآتية(الصمادي والرواشد، 2009):

- الإشراف؛
- جماعة العمل؛
- محتوى العمل؛
- الأجر الذي يتقاضاه العامل؛
- فرصة الترقية؛
- ساعات العمل.

وعليه فمحددات جودة الحياة المهنية كآلية للصحة النفسية تتمثل في مختلف المتطلبات التي يسعى المورد البشري للحصول عليها لإشباع رغباته و تلبية احتياجاته المادية والمعنوية والتي تعكس بشدة بعد الصحة النفسية للعامل في:

- تماسك جماعة العمل؛
- الأمان الوظيفي؛
- المواظبة على العمل؛
- المشاركة في اتخاذ القرارات؛
- قلة الشكاوى؛
- قلة حوادث العمل؛
- حسن تخطيط وتنمية الموارد البشرية.

في حين مظاهر غياب جودة الحياة المهنية في العمل والتي تعكس عدم الاستقرار وغياب الانضباط، والقلق المهني، والاعتراب: تتمثل بشدة في :

- التغيب؛
- الشكاوي والتظلمات؛
- الإضراب والاحتجاج؛
- ترك العمل إراديا؛
- دوران العمل؛
- التمارض؛
- التغيير التكنولوجي.

## 11- عوامل جودة الحياة المهنية والصحة النفسية في العمل

هناك عوامل عديدة لجودة الحياة المهنية والصحة النفسية والمؤثرة في استقرار العامل في عمله، نوجزها فيما يلي:

- استقرار المؤسسة؛
- عقد العمل (عقود عمل دائمة المدة، عقود عمل محددة المدة)؛
- الاختيار و التوجيه؛

- الترقية والإشراف؛
- الاتصال؛
- الحوافز؛
- العوامل الاجتماعية؛
- العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة.

### 13- علاقة الصحة النفسية للمورد البشري بجودة الحياة المهنية

من خلال اطلاعنا على العديد من البحوث و الدراسات، تبين لنا أن هناك علاقة ارتباطية بين المتغيرين تتجسد في مؤشرات جودة الحياة الوظيفية مثل المشاركة في اتخاذ القرار، السلوك الإشرافي المرن، الاستقرار والأمان الوظيفي، برامج التعلم والتدريب، الأمن والصحة في بيئة العمل، العلاقات الإنسانية والاجتماعية في بيئة العمل، الأجور والحوافز المادية والمعنوية، فرص الترقية، التوافق بين العمل والحياة الاجتماعية للعمال، وغيرها من المؤشرات ذات الصلة بالمتغير هذا من جهة، فمن خلال تحليلنا للعلاقة الارتباطية بين المتغيرين نلاحظ الدور الكبير للمؤسسة في توفير الجو الملائم للعمل ضمن بيئة مناخية مؤهلة للعمل ومساعدة على تطوير المورد البشري من خلال التدريب وإرساء آليات تساعد على ترقية المهارات والقدرات الكامنة لدى العامل والتي بدورها تكون حصنا منيعا لدرجة الالتزام وقوة الأداء للمورد البشري، فقد دلت كثير من الدراسات العلمية أن جودة الحياة المهنية بالمؤسسة ترسم صحة نفسية، ورضا وظيفي وتبعده الاكتئاب، وتزيد من الفعالية والدافعية وتسمح ببروز القدرات، وتحقيق كثير من الأهداف داخل المؤسسة.

#### - بعض المقاربات المفسرة:

بناء على متطلبات الدراسة التحليلية فقد ارتأينا أن النظرية النسقية(نظرية النسق الاجتماعي) لتالكوت بارسونز والمتفرعة من النظرية البنائية الوظيفية، والتي تناولت دراسة التنظيم كنسق من انساق المجتمع، حيث يرى بارسونز أن النسق الاجتماعي قائم على اشتراك الأفراد في الأفعال والقيم والمعايير والذي يحقق الانتظام والتوازن والتكامل، والترابط ويقول بارسونز في هذا الصدد أن " لكل نسق احتياجات أساسية لا بد من الوفاء بها حتى يمكن من استمرار النسق الآخر وإلا فإن هذا النسق قد يتغير تغيرا جوهريا"(طلعت إبراهيم لطفي، 1999).

وعلاوة على هذا فان بارسونز يفترض أن كل نسق لا بد أن يجد حلا لعدد من المشكلات لكي يستمر في البقاء وهو ما سماه بالملزمات الوظيفية وهي: التكيف (Adaptation)، تحقيق الهدف (Goal Attainment) التكامل (Integration)، المحافظة على بقاء النمط (Pattern Maintenance) فكل هذه الملزمات الوظيفية حسب بارسونز تحقق نجاح المؤسسة إذا ما أحسنت هذه الأخيرة استغلالها.

ان نظرية التعزيز هي الأخرى مفسرة للعلاقة الإرتباطية، باعتبارها نظرية تساعد على فهم الموضوع المدروسة ، وهي أحد نظريات السلوك التنظيمي من أهم روادها سكينر(Skinner) حيث تفترض هذه النظرية أن تعزيز سلوك الفرد قائم على مدى منح المؤسسة للمكافآت كمحفزات تعزز من السلوك الايجابي للفرد(العميان، 2005).

فعملية تعزيز السلوك داخل المنظمة تعمل على تجاوز الضغوطات النفسية المهنية والخروج من عالم العمل بصحة نفسية متميزة، خصوصا إذا عرف كيف يسير حياته المهنية بذكاء وهذا بالقيام بخطوات عديدة لتعزيز صحته النفسية، وتطوير المرونة والقدرة على التعامل مع كل أنواع الضغوطات، فالرعاية الذاتية مهارة يجب تعلمها، خاصة إذا شعر الشخص بالقلق أو

الاكتئاب،... إضافة إلى نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو، ونظرية العلاقات الإنسانية لإلتون مايو، ونظرية س و ص (X Y) لماك غريغور وغيرها من النظريات والتي تسمح بفهم هذه العلاقة إضافة إلى بعض النماذج التطبيقية والتجارب العالمية، كالتجربة اليابانية، والأمريكية وحتى الكندية إلخ...

كما نصح الكثير من العلماء كتوصيف وتشخيص لبعض الطرق يمكنها تقديم مساعدة لتعزيز الصحة النفسية ودعمها داخل مجال العمل والتي تساعد العامل على تحقيق الاستقرار الوظيفي وتأمين الصحة النفسية لديه منها:

- أن يتحدث عن مشاعره ولا يكتتمها.
- طلب المساعدة عند الضرورة.
- أخذ فترة راحة عند الضرورة.
- أن يعزز تواصله مع الزملاء.

#### - الخاتمة

ما نستخلصه من هذه الورقة البحثية، أن بقاء العامل في المؤسسة وتمسكه بالعمل الذي يشغله وعدم التفكير في التغيير من مؤسسة لأخرى، يعد تعبيراً عن اطمئنانه على مستقبله المهني ورضاه عنه، كما أن المؤسسة هي الأخرى بدورها تسعى بكل إمكانياتها للحفاظ على مواردها البشرية والمادية لتحقيق أهدافها وضمان بقائها، فتطبيق جودة الحياة المهنية داخل المنظمة من شروط فيزيقية، مادية، وإنسانية، وحماية العامل من جميع الأخطار المهنية والتي تعيق عمليات العمل تضمن صحة نفسية.

#### - قائمة المراجع

- نور الدين، حاروش.(2011). *إدارة الموارد البشرية، الجزائر: دار الأمة.*
- جاد، الرب وسيد، محمد.(2008). *جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية، جامعة قناة السويس، كلية التجارة.*
- Goodman, Eric A, et al. (2001). *The Competing Values Framework, Understanding the Impact of Organizational Culture on the Quality of Work Life, 19(3), Organization Development Journal, Chesterland .*
- محمد ماهر، عليش.(1985). *إدارة الموارد البشرية، الكويت: وكالة المطبوعات.*
- عبد الوهاب أحمد، عبد الواسع.(1973). *علم إدارة الأفراد، الرياض.*
- كامل، بربير.(2000). *إدارة الموارد البشرية اتجاهات وممارسات، لبنان: دار المنهل اللبناني.*
- Charler Henri d'Arcimoces .(1995). *Diagnostic Financier et gestion des ressources humaines, France, paris: éd economica.*
- ناصر دادبي، عدون.(1998). *اقتصاد المؤسسة، الجزائر: دار المحمدية.*
- حيران، عفاف.(2013). *جودة الحياة العمل وعلاقتها بالإبداع الإداري، مذكرة لنيل شهادة الماستر علم النفس، تخصص عمل وتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013.*

- Ayesha tabassum, & al .(2011). Ayesha ,A Comparative Analysis of Quality of Work Life among the Employees of Local Private and Foreign Commercial Banks in Bangladesh ,World Journal of Social Sciences, 1(1), pp 17-33.
- رعد حسن، الصرن.(2001). كيف تخلق بيئة ابتكار في المنظمات، إدارة الإبداع والابتكار، ج2، سوريا، دمشق: دار الرضا للنشر.
- عبد الكريم، بن خالد ومباركي، بوحفص.(2015). فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 7(20)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، ص ص 117- 129.
- عبد الرحمان، تيشوري.(2010). جودة حياة العمل، الحوار المتمدن، العدد 3013، www.m.alhewar.org تم الدخول بتاريخ: 2017/10/12 على الساعة: 20:33.
- خالد عبد الرحمان، الهيبي .(2003). إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، عمان: دار وائل للنشر.
- جاسم رحيم، عذاري وآخرون .(2013). أثر الاستقرار الوظيفي في الأداء التنظيمي للوحدات المالية في المؤسسات التعليمية، مجلة العلوم الاقتصادية، 9(33)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، العراق، ص ص 137- 165.
- زياد محمد علي، الصمادي وفراس محمد، الرواشد.(2009). محددات الرضا والاستقرار الوظيفي في مؤسسة الموانئ في الأردن، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 5(3)، عمادة البحث العلمي، الجامعة الأردنية، الأردن، ص ص 327- 350.