

جودة الحياة الوظيفية ومدى اسهاماتها في تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية في المنظمات.

-رؤية في إطار علم النفس الإيجابي -

د. نوال بوضياف / أستاذ محاضر أ

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

naoual.boudiaf@univ-msila.dz

تاريخ القبول: 2020-12-29

تاريخ الإرسال: 2020-11-17

. ملخص: تعتبر جودة الحياة الوظيفية من القضايا الإدارية التي احتلت مكانا مميّزا في أدبيات إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي ، نظرا لأنه مفهوم يحوي على العديد من المؤشرات التي تعزز الأداء المؤسسي وتوفر الأمان الوظيفي للعامل، وهذا من أجل تطوير رأس المال البشري وتحسين بيئة العمل والحياة الوظيفية للعامل وحياته الشخصية من منظور إيجابي هذا كله من أجل تحقيق التنمية المهنية المستدامة. وعليه فقد هدفت الورقة البحثية التعرف على مدى اسهام جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية في المنظمات، وعليه فقد توصلت الدراسة على عدة توصيات إجرائية تدعم الطرح السابق من خلال رفع مستوى جودة الحياة المهنية وذلك بالاهتمام بكل أبعادها عن طريق إعادة هندسة الموارد البشرية ورفع مستوى الأداء من خلال إشباع رغبات وحاجات الموظفين فيها، فكلما كانت بيئة العمل تهمم بحاجات ورغبات الموظفين بموازاة اهتمامها بالعمل نفسه، كلما كان ذلك له تأثير إيجابي على الإنتاج وتحقيق أهداف المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية - الأداء الوظيفي -الإنتاجية -

علم النفس الإيجابي .

#### Abstract :

*The quality of career is considered a management issue that has occupied a prominent place in the literature of human resources management and organizational behavior, since it is a concept that contains many indicators that enhance the institutional performance and provide job security for the worker, this in order to develop human capital and improve the work environment and career of the*

*worker and personal life from a positive perspective all this in order to achieve sustainable professional development. Accordingly, the research paper aimed to identify the extent to which the quality of career life contributes to improving the functional performance and productivity of organizations, and therefore the study has reached several procedural recommendations supporting the previous proposal by raising the level of professional life by taking care of all dimensions by reengineering human resources and raising the level of performance by satisfying the desires and needs of employees in them, the more the work environment cares about the needs and desires of employees in parallel with the work itself, the more it has a positive impact on production and achieving The objectives of the organization.*

**Keywords:** Career quality, functionality, productivity, positive psychology.

#### - مقدمة:

يعد تطبيق جودة الحياة المهنية في المنظمات من بين الاهتمامات الكبرى التي تطمح إليها المناجمنت ؛ لتحقيق التنمية البشرية المستدامة للعاملين، ولن يتحقق هذا إلا من خلال تحسين ظروف العامل في بيئته المهنية سواء ما تعلق الأمر بالناحية الصحية أو المادية... الخ؛ لاعتبار واحد وهو زيادة كفاءة العاملين بالدرجة الأولى مما يؤدي بطبيعة الحال إلى تطوير المنظمة وبالتالي تحقيق الأهداف المرجوة .

وعليه تعد جودة الحياة الوظيفية السائدة في المنظمات أحد مصادر رضا الأفراد العاملين، ومؤشراً للمناخ الخاص الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى، لذا فإن تحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها النفسية والاجتماعية والطبيعية تشكل مسؤولية اجتماعية وأخلاقية تتحملها المنظمات ويتفق الباحثون في مجال إدارة الموارد البشرية على أن كفاءة المنظمة في تحمل هذه المسؤولية يمكن أن ينعكس بنتائج ملموسة على جهود المنظمة من حيث النمو والازدهار والتكيف للمتطلبات البيئية، فنجاح المنظمة بتهيئة جودة مناسبة من حياة العمل يمكن أن يساعدها في إطلاق طاقات أفرادها العاملين تحقيقاً لهدف زيادة الإنتاجية كما وكيفا.

(الشنطي، 2016، ص08)

وفي ضوء ما سبق يمكننا القول أن تجويد الحياة الوظيفية للعاملين داخل المنظمات يتطلب توفير متطلبات الاستقرار الوظيفي، وعدالة نظم الأجور و المكافآت والحوافز كأحد العوامل الأساسية لجودة الحياة الوظيفية داخل المؤسسات، فكل هذا يعتبر مؤشرا دالا على الرفع من مستوى أداء العاملين مما يسح بزيادة إنتاجية المؤسسة كما وكيفيا. ويعتبر هذا الأخير الهدف الأسمى الذي يسعى إلى تحقيقه علم النفس الإيجابي في الميدان الصناعي.

وعليه تحاول هذه الورقة البحثية أن تطرح التساؤلات التالية :

. ما دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين من منظور علم النفس الإيجابي؟

وينبثق حول هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية منها :

. ما مفهوم علم النفس الإيجابي، وأهم مستوياته وتطبيقاته؟

. ما مفهوم جودة الحياة الوظيفية، وأهم القضايا المرتبطة بها ؟

. ما مظاهر جودة الحياة الوظيفية وأبعادها؟

. وكيف يمكن أن تسهم جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية ؟

### 01. أهداف الورقة :

تهدف هذه الورقة للتعرف على :

- التعريف بعلم النفس الإيجابي ومستوياته.
- مفهوم جودة الحياة الوظيفية، وأهم القضايا المرتبطة بها .
- مظاهر جودة الحياة الوظيفية وأبعادها.
- تحديد مدى اسهام جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية .

### 02. أهمية الورقة :

تكتسب أهمية هذه الدراسة من المفاهيم التي تتناولها، سواء من حيث أهميتها أو جودة البحث فيها؛ إذ يعد مفهوم جودة الحياة من المفاهيم ذات الأولوية التي تلاقى اهتماما متزايد سواء على المستوى النظري أو التطبيقي، وتشغل بال المهتمين في علم النفس بكافة فروعها وتخصص جودة الخدمات ، فضلا على كونه من المفاهيم

أو المتغيرات الجوهرية في علم النفس الإيجابي نظرا لارتباط المفهوم بمناح عدة في حياة الأفراد و المؤسسات في المجتمعات الحضارية التي تسعى إلى تحقيق معني الرفاهية والتجويد . وعليه تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال إبراز النقاط التالية :

- تقدم للباحثين إطارا نظريا لمتغيرات جوهرية معاصرة في الإدارة مثل :  
جودة الحياة الوظيفية الرضا الوظيفي الإنتاجية الأداء من منظور إيجابي .

- الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية .

- تحاول تقديم توصيات للقائمين على شؤون الإدارة على اتخاذ قرارات حول ثقافة الجودة الحياة المهنية .

### 03. منهج الدراسة :

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي الملائم لطبيعة الموضوع؛ لأنه يعتمد على جمع الحقائق والبيانات ومعالجتها للوصول إلى نتائج وتعميمات حول موضوع البحث.

### 04. مخطط الدراسة :

يتحدد مخطط الدراسة في النقاط التالية :

1. تعريف علم النفس الإيجابي مستوياته.
- 2 مفهوم جودة الحياة الوظيفية وأهم القضايا المرتبطة بها
- 3 مظاهر جودة الحياة الوظيفية.
- 4 أبعاد جودة الحياة الوظيفية.
- 5 تحديد مدى اسهام جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي والإنتاجية.

### الإطار النظري للورقة :

1- تعريف علم النفس الإيجابي ومستوياته:

1-1- تعريف علم النفس الإيجابي:

يعرف "العدل" (2008، ص01) علم النفس الإيجابي بأنه " فرع

من فروع علم النفس الحديث يبحث في الجوانب الإيجابية الإنسانية وتفعيل

دور السواء من أجل رقي الفرد وتقدم المجتمع حتى يصل إلى الوجود الإنساني الأفضل " .

كما أشار "زعتز" (2016) نقلا عن ميهالي وهديت على "أنه الدراسة العلمية الموضوعية للظروف والعمليات التي تسهم في ازدهار ورفاهية الفرد والجماعات والمؤسسات والتي تمكنهم من الأداء الوظيفي الفعال أو المثالي "

ويعرفه أيضا "الفخراي ، الوكيل" (2014، ص153) نقلا عن (سليجمان ،2000) بأنه "الدراسة العلمية للخبرات والسمات الفردية الإيجابية من أجل تطويرها " .

## 2.1 مستويات علم النفس الإيجابي :

حدد "الكنج" (2014، ص12) نقلا عن (سليجمان ،2000) وصفا لثلاث

مستويات :

– **المستوى الذاتي** : يتضمن الخبرة الذاتية الإيجابية (المشاعر الإيجابية للفرد في الماضي، الحاضر والمستقبل مثل: جودة الحياة، الرضا (الماضي)، التدفق (الدافعية الداخلية)، المتعة الحسية، السعادة (الحاضر)، التفاؤل، الايمان (في المستقبل).

– **المستوى الفردي**: يتضمن دراسة السمات الفردية الإيجابية (الشخصية الإيجابية) التي يشار إليها على أنها قيم، وقوى شخصية، وتتضمن القدرة على الحب، العمل، الشجاعة، المهارات الاجتماعية (الذكاء الاجتماعي، الوجداني)، الإحساس بالجمال، المثابرة، التسامح، الأصالة، الانفتاح على المستقبل .

– **المستوى الجماعي**: ويتضمن علم النفس الإيجابي في هذا المستوى الفضائل وطبيعة المؤسسات المدنية التي تحرك الأفراد اتجاه المواطنة الصالحة والمسؤولية والاعتدال والأخلاق والقدرة على الاحتمال، والتواد مع الآخرين والاهتمام بهم والاثار والأدب .

ويتضمن دور المؤسسات الإيجابية في المجتمع على إظهار وظائف الانسان المثالية، ومنها على سبيل المثال لا الحصر مؤسسات التعليم (المدارس والجامعات)، المؤسسات الإعلامية وغيرها من المؤسسات التي تعمل على دعم الشخصية الإيجابية الهادفة .

### 3.1 تطبيقات علم النفس الإيجابي :

وفي هذا السياق حددت "عبيد" (2017، ص354) أهم الميادين التطبيقية علم النفس الإيجابي ونوجزها فيمايلي:

أولاً: على المستوى الاجتماعي:

- تحسين أساليب معاملة وتنشئة وتربية الأطفال وهذا بالتركيز على: الدافعية الداخلية - والوجدان الإيجابي - والابداع داخل المنزل والمدرسة .
- تحسين الحياة الأسرية من خلال تطوير مداخل علاجية تركز على: الأمل، المعنى، التفاؤل، مساندة الذات .

### ثانياً: على المستوى الخدماتي (المؤسسي):

- تحسين الرضا الوظيفي في العمل عبر مختلف مراحل الحياة بمساعدة الأفراد على الاندماج في العمل، ومعايشة ما يعرف بخبرة التدفق، وصولاً إلى تحقيق إنجازات مبدعة .
- تحسين المنظمات والمجتمعات من خلال اكتشاف الظروف والشروط التي تعزز الثقة والتواصل.

### 2. مفهوم جودة الحياة الوظيفية وأهم القضايا المرتبطة بها :

#### 2-1- مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

يعرف "السالم" (2008، ص350) جودة الحياة الوظيفية بأنها "هي مجمل الصفات الإيجابية وغير إيجابية في المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون". ويرى "الدحدوح" (2015، ص22) نقلاً عن (الهيبي، 2003) جودة الحياة الوظيفية هي ربط نوعية حياة العمل بالظروف الاجتماعية والطبيعية والنفسية ويعرفها بالتنوع العالية لحياة العمل من خلال جو عمل ملاءم

واستخدام إجراءات ونظم وطقوس عمل تشعر العامل بأهميته في المؤسسة وتحفزها باتجاه الأداء الأفضل ."

وعرفها أيضا "ماضي" (2016، ص 19) بأنها "مجموعة من المتطلبات والبرامج التي تعنى بحياة العمل للأفراد وبيئتهم الخاصة الاجتماعية والثقافية والصحية، والذي من شأنه أن ينعكس إيجابا على أداء وأخلاقيات العامل " كما عرفها "بن خالد" (2015، ص 118) بأن مفهوم جودة الحياة في العمل يشير إلى الصحة الجيدة أو السعادة، أو تقدير الذات أو الرضا عن الحياة، أو الصحة النفسية، وأن جودة الحياة لا تقتصر على تذليل الصعاب والتصدي للعقبات والأمور السلبية فقط، بل تتعدى إلى تنمية النواحي الإيجابية ."

بينما يرى "البريري" (2016، ص 19) جودة الحياة الوظيفية بأنها جودة الحياة الوظيفية بأنها " بيئة العمل التي تتوفر فيها العوامل المادية والمعنوية بمختلف أبعادها بشكل جيد، مما ينعكس ذلك إيجابا على الموظف فيشعر بالرضا الوظيفي، فيبذل أقصى جهد في خدمة المؤسسة ."

من خلال ما سبق، يمكننا القول أنّ مجمل التعاريف السابقة تتمركز حول المصطلحات التالية: الصفات الإيجابية، البيئة الاجتماعية الثقافية، الصحية، الصحة النفسية، الأداء، الرضا... الخ، لكن يبقى السرد دائما في مصطلح جودة الحياة الوظيفية يشير إلى الرضا الوظيفي الذي يعتبر من التوجهات الإيجابية والعاطفية نحو الدور المهني للفرد ويتحدد من خلال مؤشرات داخلية تتعلق بتكوين شخصية الموظف ودوافعه من حاجات ومحركات والمشروع الوجودي له، وأخرى خارجية تتعلق بالاشراف، ومحتوى العمل وفرص الترقية وسياسات الأجور وتأثيرها على الإنتاجية .

## 2-2- بعض المفاهيم المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية :

من خلال تحليلنا للدراسات السابقة التي تناولت المفهوم محل الدراسة ، نستطيع أن نحدد بعض المفاهيم والمؤشرات ذات العلاقة بمفهوم جودة الحياة المهنية وعليه نحددها فيمايلي :

\***الرضا المهني** : " العملية الدينامية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية المادية والاجتماعية وبهذا يكون قد سعى إلى تحقيق مطلب من مطالب المنظمة ألا وهو تحقيق الموائمة المهنية " .

(عوض، 1985، ص03)

\***العلاقات الإنسانية** : مجموعة من الاتجاهات التي تهدف إلى تطوير العمل الجماعي داخل المنشأة عن طريق تجميع الجهود والمواهب البشرية ، ومحاولة خلق نوع من التكامل بينها في جو يحفز على العمل التعاوني المنتج ، في إطار ما يسمى بالعمل كفريق ، بهدف إشباع حاجاتهم الاقتصادية والنفسية والاجتماعية . (علي، 1987، ص32)

\***الحوافز** : ويقصد بها " مجموعة من العوامل والمؤثرات الخارجية التي تعدها الإدارة للعاملين لديها ، لإشباع رغباتهم ، وحاجاتهم المادية والمعنوية ، بهدف التأثير على سلوكهم من أجل رفع كفاءتهم وإنتاجهم ، وتحقيق أهداف المنظمة ، وأهداف الفرد في أن واحد " . (الجباسي، 2011، ص12)

قدرة الإداري على إيجاد الجو النفسي والموقف الملائم الذي يحفز العاملين على بذل أقصى جهودهم لتحقيق أعلى مستوى في الأداء داخل المؤسسة ، من خلال استخدام أساليب إشرافيه تتسم بالديمقراطية والمرونة والمشاركة في صنع القرار . (القرشي، 2013، ص09)

\***فريق العمل** : " مجموعة من الأفراد الذين يتم تشكيله لتحقيق هدف مشترك ، ويشعر كل منهم بضرورة التعاون مع الآخرين لتحقيقه ويسود بينهم الالتزام بالمسؤولية المشتركة " (عبد الوهاب، 2000، ص66)



\*الاستغراق الوظيفي : يمثل الدرجة التي يندمج فيها الفرد مع الوظيفة التي يمارسها ويستشعر أهميتها ،ولهذا فالأمر مرتبط بالنواحي العقلية والعاطفية معا، إذ يتأثر الاستغراق بالعديد من منها على المستوى العاطفي ويتضح ذلك من آثاره الإيجابية على الفرد مثل مشاعر السعادة والرضا والتقدير العالي للذات ،وعكس ذلك عندما ينخفض مستوى الاستغراق فيتضح التأثير السلبي على مشاعر الفرد مثل :القلق والكآبة والاحساس باليأس .

(ماضي، 2014، ص24)

\*القيادة التحويلية : " هي الأسلوب القيادي الذي يمارسه المدير من أجل رفع درجة رضا العاملين وقناعتهم وولائهم وتحفيزهم على العمل الجاد " .

( الغامدي، 07، ص2012)

ومن خلال الطرح السابق ،نستطيع القول أن جل المفاهيم المرتبطة بجودة الحياة الوظيفية كمؤشرات ومضامين تحمل في فحواها معنيين ،المعنى الأول موضوعي كونه يركز على عوامل وظروف تهيئها المؤسسة للعاملين من خلال تحقيق جودة العلاقات، مثل الديمقراطية، الظروف الأمنية... الخ والمعنى الثاني ذاتي يختص بإشباع الحاجات الإنسانية تحقيق السعادة والرضا وتحقيق الذات .وعليه فجودة الحياة الوظيفية تهدف بالدرجة الأولى إلى تحقيق الرضا الوظيفي والذي بدوره يؤدي إلى زيادة إنتاجية المؤسسة ورفع مستوى أدائها وتحقيق ميزة التنافسية ،لأنها مؤشرات تحمل معنى الإيجابية في مصطلح جودة الحياة المهنية .

### 3.مظاهر جودة الحياة الوظيفية:

من خلال تصفحنا لمجمل الأدبيات التي تناولت مفهوم جودة الحياة بصفة عامة وجودة الحياة المهنية محل الدراسة والاتجاهات التي فسرت المفهوم وحددت مظاهرها فيمايلي :

1. العوامل المادية وحسن الحال .

2. اشباع الحاجات الإنسانية وتحقيق الرضا الوظيفي: ويتحقق عن طريق اشباع حاجات الموظفين المادية والمعنوية والنفسية .
3. الصحة والبناء البيولوجي وإحساس الفرد بالسعادة: ويتجلى ذلك من خلال توفير بيئة آمنة لتحقيق الصحة بصفة عامة .
4. جودة الحياة الوجودية والذاتية: تمثل جودة الحياة الأكثر عمقا في النفس .

#### 4. أبعاد جودة الحياة الوظيفية:

لقد اختلف علماء الإدارة والباحثين في مجال تسيير الموارد البشرية في تحديد أبعاد جودة الحياة الوظيفية؛ وذلك لاعتبارات عدة منها اختلاف أهداف وطبيعة البحث والدراسة التي سعت إليها، ولذلك تبقى الأبعاد واحدة لأنها تخدم الأغراض التي قامت من أجلها الإدارة وسعت إلى تنفيذها، وعليه ترى "حـيران" (2014، ص44) نقلا عن (Nadler & Lawler; 1983) أن العوامل الحاكمة لجودة الحياة الوظيفية تتمثل في: (الاتصال المفتوح، نظام عادل للمكافآت، شعور العامل بالأمن، المشاركة في تصميم الوظيفة)، في حين يجد "الشنطي" (2016، ص19) أن أبعاد جودة الحياة الوظيفية تتمحور في بعدين أساسيين وهما: بعد عوامل وظيفية وتنظيمية (المشاركة في اتخاذ القرار، القيادة، الالتزام الوظيفي، الاستقرار والأمان الوظيفي) والأخر متعلق بالعوامل المادية والمعنوية ويشمل (ظروف العمل المادية، علاقات العمل، التوازن بين الحياة والعمل، الأجور والمكافآت). فيما قسم "البليسي" (2012، ص08) أبعاد جودة الحياة الوظيفية بطريقة أخرى إلى أبعاد كلاسيكية تشمل ظروف العمل المادية، ورفاهية العاملين، ودعم الموظفين، وعوامل وظيفية، وعوامل مادية)، وأبعاد عصرية وتتحدد في (بيئة عمل صحية آمنة، الإدارة في اتخاذ القرارات، والمفاوضات الجماعية بين الإدارات، ودوائر الجودة، وإجراءات تقويم المظالم، والتوازن بين الحياة والعمل). كما أضاف "السويطي" (2015، ص06) في دراسته أبعاد أخرى لجودة الحياة الوظيفية وحصرها في: جودة (التكامل

المؤسسي، الراتب، الحوافز، النمو الوظيفي، الأمان الوظيفي، برامج الأمن والسلامة، برامج الرعاية الصحية، المسؤولية الاجتماعية الموازنة بين العمل والحياة، النمط القيادي).

وعليه تلخص الباحثة عدة أبعاد تحدد جودة الحياة الوظيفية ويمكن

حصرها :

\***ظروف العمل المادية وغير المادية** : وتشمل الأجور والمكافآت، بيئة العمل (ظروف متعلقة بالوقت وساعات العمل، وفترات الراحة، وظروف متعلقة بالإضاءة، حرارة، رطوبة، برودة وغيرها من الظروف الفيزيائية) .

\***الاستقرار والأمان الوظيفي**: ويقصد به بقاء الفرد الموظف في نفس المنظمة دون انتقاص من الأقدمية، أو الأجر، أو حقوق المعاش، مما له أثر إيجابي على الإنتاجية، فهو محدد مهم لصحة العاملين، ورفاهيتهم الجسدية والنفسية، والرضا الوظيفي، والالتزام الوظيفي، والأداء الوظيفي .

\***تحقيق الذات** : وتحقق عن طريق المشاركة في اتخاذ القرارات، إتاحة الفرصة للتقدم والتقدم ( أي تقوم المنظمات على توسيع مسؤوليات موظفيها من خلال الترقيات، مما يولد لدى الموظفين شعور قوي بالولاء إلى المؤسسة، مما يؤدي إلى احتفاظها بالعاملين).

\***علاقات العمل** : وتشمل: القيادة، الاشراف، فرق العمل .

\*التوازن بين الحياة والعمل .

\* التقليل من الضغوط المهنية .

5. تحديد مدى اسهام جودة الحياة الوظيفية في تحسين الأداء الوظيفي

والإنتاجية:

إن جودة حياة العمل تعبر عن منهج إداري تناوله العلم الإداري الحديث في أدبيات إدارة الأعمال، وقد تم اعتماده مؤخرًا من قبل المؤسسات العالمية الرائدة كهدف رئيسي وكاستراتيجية لرفع أداء العاملين وتحسين الإنتاج فيها، وهو مفهوم شامل لجميع الجوانب المتعلقة بالموارد

البشرية والتي تؤثر على نفسياتهم وصحتهم، ومن المواضيع المستحدثة في ميدان إدارة الموارد البشرية تحديدا، لهذا فقد أولته المنظمات والمؤسسات في الآونة الأخيرة أهمية خاصة، فقامت في سبيل ذلك بدراسة هذا العنصر وتحليل مكوناته والأساليب التي تستند إليها الإدارات .

وبالتالي يعتبر تطبيق جودة حياة العمل في المؤسسات من أولويات واهتمامات الإدارة الحديثة، ويعتبر من أهم الركائز الأساسية في البناء المؤسسي والتنمية البشرية المستدامة للعاملين، ولما لها كذلك من دور كبير بتحسين وتطوير بيئة وظروف العمل الصحية بما ينعكس بتأثيراته الإيجابية على أداء العاملين بفعالية، ويؤدي كذلك إلى تحسين وتطوير الأداء الكلي للمؤسسة وتحقيق أهدافها، وبما يؤدي بالحصلة لزيادة الناتج القومي الإجمالي، وعلى العكس من ذلك وفي حالة عدم تطبيق برامج جودة حياة العمل في المؤسسات فسيؤدي ذلك إلى تخفيض هذا الناتج.

(السويطي، 2015، ص58)

لذا يمكننا أن نقول بأن برامج جودة الحياة الوظيفية لها دورا كبيرا في تحسين بيئة العمل، وتوفير البيئة المفصلة التي يحظى برضا العامل، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، فعندما يستمتع العاملون بوظائفهم ويشعرون بالسعادة يصلون إلى أقصى حد ممكن من الصحة النفسية الجيدة والتي بدورها تترجم على بيئة العمل، إذ يتولد عندهم التزام قوي بتعليمات وإجراءات وجودة العمل، الذي من شأنه يزيد من رضا العملاء .

فضلا عن ذلك فإن الهدف الرئيسي من برامج جودة الحياة الوظيفية هو تحسين ظروف العمل، بينما الهدف من الأساسي من المؤسسة هو زيادة الفاعلية التنظيمية، حيث أظهرت الدراسات أن لبرامج جودة الحياة الوظيفية آثار إيجابية على المؤسسة، حيث تعمل على تخفيض معدلات الغياب والدورات زيادة الرضا الوظيفي بين الموظفين، فالرضا الوظيفي ضروري للارتقاء بالأداء الوظيفي، والالتزام بأنظمة العمل، الذي يؤدي بدوره إلى أداء عال (البليسي، 2012، ص16)، وتمكن المؤسسة من استقطاب الكفاءات

وذوي المؤهلات العالية، وتحسن من تنافسية المؤسسة، كما أنها تزيد من دافعية ومرونة وولاء القوى العاملة والتي تعتبر ضرورة لتنافس المؤسسة، وبتزايد نمو المؤسسة ورجحيتها يتاح للإدارة مصادر تمويل لإعادة استثمارها في الموارد البشرية، وبالتالي تحسين جودة الحياة الوظيفية . (الدحدوح، 2015، ص46)

وعليه من خلال ما سبق يمكننا القول أن أنجع وسيلة لتحسين مردود المؤسسات يتجلى في السعي الدؤوب لمسيرها لمشاركتهم لأهداف المرؤوسين ؛ لإن المشاركة في حد ذاتها تسمح للمرؤوسين في تطوير رسالة المؤسسة القائمة عليها، ولن يتحقق الهدف المرجو من ذلك إلا من خلال استخدام عدة استراتيجيات عصرية تتمثل في العمل الجماعي وإدارة الفريق ؛لأن هذه الاستراتيجية في حد ذاتها تسمح بزيادة الحوار الجماعي والاتصالات مما تؤدي إلى رفع الروح المعنوية والرضا الوظيفي لدى مرؤوسيه وهذا هو المطلوب التي تسعى إليه كل منظمة من أجل تحقيق الميزة التنافسية .

#### . خاتمة :

من خلال الطرح السابق لمفهوم جودة الحياة المهنية يمكننا القول بأن جودة حياة العمل تشير في مجملها إلى كل ما من شأنه أن يزيد ويعزز رضا الموظفين عن عملهم الذي يقومون به وظروف هذا العمل، ويحقق حاجاتهم التي يلتحقون بالعمل من أجل تحقيقها واشباعها، وتوفير وتهيئة المنظمة للظروف من أجل تحقيق ذلك، كونهم العنصر الأساسي الذي يستخدم في بلوغ وتحقيق أهداف المنظمة واستمرارها بالتعامل معه، وذلك بهدف توفير بيئة مادية ومعنوية تفضي لحياة عمل أفضل للموظفين بما يفضي بالمحصلة إلى رفع الأداء في المنظمات، وبما يحقق إشباع ورغبات وحاجات الموظفين فيها، فكلما كانت بيئة العمل تهتم بحاجات ورغبات الموظفين بموازاة اهتمامها بالعمل نفسه، كلما كان ذلك له تأثير إيجابي على الإنتاج وتحقيق أهداف المؤسسة .

#### . الاقتراحات :

في ضوء ما تم تناوله في الطرح السابق، يمكننا الخروج بالتوصيات والاقتراحات والتالية:

1. ضرورة عقد دورات تدريبية مخصصة لمسيري المؤسسات والقادة تتعلق ببرامج جودة الحياة الوظيفية .
2. العمل على تحسين بيئة العمل المادية والصحية لتحسين جودة الأداء الوظيفي للعامل والمؤسسة لتجنب المخاطر المتعلقة بالبيئة الفيزيائية التي ملئ العامل وتخلق أمراض العصر: السكري ض غط الدم، الربو... الخ .
3. ضرورة الاهتمام بجودة العلاقات الاجتماعية بين الموظفين وتنميتها من خلال انتهاج سياسة الباب المفتوح والحوار الاجتماعي .
4. الاهتمام برفع مستوى جودة الحياة المهنية من خلال الاهتمام بكل أبعادها عن طريق إعادة هندسة الموارد البشرية .
5. الاعتماد بشكل كاف على ثقافة الاقتدار ودورها في التنمية المهنية في المؤسسات المنتجة .
6. إقامة دراسات تتناول مفهوم جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بكل من المتغيرات التالية: السوك التنظيمي الإيجابي، الصمت التنظيمي، الثقافة التنظيمية، المناخ التنظيمي، المسؤولية الاجتماعية، إدارة التميز، القيادة التحويلية، الإثراء الوظيفي، الصحة النفسية، المناخ الأمن من وجهة نظر علم النفس الإيجابي.

#### قائمة المراجع :

1. أحمد محمد الكنج، 2014، العلاقة بين جودة الحياة والدافعية الأكاديمية من منظور علم النفس الإيجابي - دراسة ميدانية لدى عينة من طلبة دمشق -، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق .
2. البربري مروان، 2016، دور جودة الحياة الوظيفية في الحد من ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في شبكة الأقصى للإعلام والإنتاج الفني، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، غزة.

3. البليسي أسامة، 2012، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمات غير حكومية في قطاع غزة ، رسالة ماجستير غير منشورة ،الجامعة الإسلامية ،غزة.
4. بن خالد عبد الكريم، مباركي بوحفص ،2015، فلسفة إدارة الحياة الوظيفية في المجال المهني ،مجلة الباحث العلوم الإنسانية والاجتماعية ،العدد (20). ص ص 117-129.
5. حيران عفاف ، 2014 ، جودة حياة العمل وعلاقته بالإبداع الإداري ،رسالة ماستر غير منشورة ،جامعة محمد خيضر بسكرة .
6. الدحدوح حسني ،2015، جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي المرحلة الأساسية بغزة وعلاقتها بمستوى أدائهم" ، رسالة ماجستير غير منشورة ،الجامعة الإسلامية ،غزة.
7. زعتر نورالدين ، علم النفس الإيجابي العيادي، مجلة أنسنة للبحوث والدراسات ، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية ،عدد114، ص ص 283-293.
8. عبد السلام سميرة ،2015، جودة الحياة مظاهرها أبعادها محدداتها وكيفية قياسها وتحسينها ،مجلة العلوم التربوية ،العدد (2)،الجزء (01)، ص ص 511-524
9. السويطي شبلبي ،2015،جودة حياة العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الوزارات الفلسطينية، رسالة دكتوراه غير منشورة ،جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ،السودان .
10. الشنطي نهاد ،2016، واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الحكومية وعلاقته بأخلاقيات العمل، رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة الأقصى ،غزة .
11. العدل ،عادل ،2008، علم النفس الإيجابي ومهارات الاستمتاع بالحياة ،ورقة عمل مقدمة إلى مؤتمر الجمعية المصرية للدراسات النفسية الذي عقد في كلية التربية بجامعة الزقازيق في الفترة من 4-6 فيفري2008.
12. عبد الوهاب ،علي ،2000، بناء فريق العمل : خطوة على طريق النجاح، دار التوزيع والنشر الإسلامية ،بور سعيد :مصر، د.س.
13. عبيد عائشة بية ، جودة الحياة وسبل تحقيقها في ظل علم النفس الإيجابي ،مجلة تاريخ العلوم ، العدد 6،ص ص 352-362.
14. علي ،أحمد وآخرون ، 1987 ، الأسس النظرية والتطبيقية للعلاقات الإنسانية ،القاهرة :مكتبة عين شمس

15. عوض، عباس، 1985، دراسات علم النفس الصناع المهني، دار الفكر العربي : الإسكندرية .
16. الغامدي جمعان ، 2012 ، ممارسة مديري مدارس التعليم العام للقيادة التحويلية بمحافظة المخوة ،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة أم القرى :مكة المكرمة .
17. فخراني خالد، الوكيل سيد، 2014، علم النفس الإيجابي وتطبيقاته في المجالات الإكلينيكية والاجتماعية والجنائية ، عمل مقدمة إلى مؤتمر الإقليمي العاشر بجامعة طنطا .
18. القرشي عبد الله، 2013 ، ممارسة القيادة التشاركية لدى مديري مكاتب التربية والتعليم وإسهامها في حل مشكلات الإدارة المدرسية بالمرحلة الثانوية بمدينة الطائف ،رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة أم القرى :مكة المكرمة.
19. ماضي ،أحمد، 2014، أثر الدعم التنظيمي على تنمية الاستغراق الوظيفي لدى العاملين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا، رسالة ماجستير غير منشورة ،الجامعة الإسلامية ،غزة.