

دور الدعم الاجتماعي في تحسين جودة حياة العمل دراسة ميدانية بالقطاع الصحي لولاية تيارت

The role of social support in improving the quality of work life field Study in the health sector in Tiaret

مخبر الدراسات الفلسفية وقضايا الإنسان والمجتمع في الجزائر. جامعة ابن خلدون – تيارت.	علم النفس	بن جلول دليلة [*] BENDJELLOUL DALILA dalila.benjellol@univ-tiaret.dz
جامعة ابن خلدون- تيارت- الجزائر .	علم النفس	عرقوب محمد ARGOUB MOHAMED argoubmohamed74@gmail.com
DOI: 10.46315/1714-012-002-028.		

الإرسال: 2022/09/30 القبول: 2023/04/24 النشر: 2023/06/16

ملخص: هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الدعم الاجتماعي في تحسين جودة حياة العمل لدى موظفي القطاع الصحي بتيارت. حيث استخدمنا المنهج الوصفي بتطبيق أداتين (مقياس كودسوك، المترجم من طرف دوار فاطمة الزهراء، 2019، استبيان جودة حياة العمل من إعداد الباحثين). على عينة قدرها 180 موظفا. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: مستوى الدعم الاجتماعي لدى موظفي القطاع الصحي بولاية تيارت متوسط. يوجد اثر ايجابي بنسبة معتبرة للدعم الاجتماعي في تحسين جودة حياة العمل لدى موظفي القطاع الصحي بولاية تيارت. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى دعم المشرفين ومستوى دعم الزملاء لدى موظفي القطاع الصحي بولاية تيارت لصالح دعم من الزملاء.

كلمات مفتاحية: الدعم الاجتماعي؛ دعم المشرفين؛ دعم الزملاء؛ جودة حياة العمل.

Abstract: The aim of this study is to identify the role of social support in improving the quality of work life of Tiaret's health workers. We used the descriptive approach using two tools (Qobsook scale, translated by Fatima Al-Zahra douar, 2019, Research Paper on Quality of work Life). On a sample of 180 employees. The study found the following findings: The level of social support for health sector employees in the state of moderate Tiaret. Social support has a significant positive effect on improving the quality of work life of Tiaret health workers. There are statistically significant differences between the level of support of supervisors and the level of support of colleagues in the health sector of the State of Tiaret for the support of colleagues.

Key words: Social support; Support supervisors; Support colleagues; Quality of work life.

* - بن جلول دليلة: dalila.benjellol@univ-tiaret.dz

*- مقدمة:

تواجه المنظمات في الوقت الراهن مجموعة من التحديات العالمية والمحلية ذات طابع معقد ومتشابك، مما أوجب عليها ضرورة التصدي لتلك التحديات بكافة السبل والطرق، ولكي يتم تحقيق ذلك فإنه على المنظمة القيام بالعديد من الأنشطة المخططة الهادفة إلى تقديم الدعم الاجتماعي للعاملين بما يعكس حرصها على مواردها البشرية واهتمامها بتحقيق حاجاتهم ودوافعهم.

قبل التطرق للدراسات السابقة التي عالجت موضوع أهمية الدعم الاجتماعي في تحقيق جودة حياة العمل في الدراسات النفسية، ارتأينا أن نقدم تعريف موجز لمتغيرات الدراسة. فحسب Taylor وآخرون فإن الدعم الاجتماعي يتضمن الاندماج الاجتماعي الذي يشير إلى تكوين العلاقات الاجتماعية، ونوعيتها وما تتضمنه من حجم وكثافة المكونات الخاصة بالتجمعات أو التشكيلات البشرية، ومدى تفاعلها؛ كما أنه يتضمن أحيانا الإدراك الشخصي لإقصاء في مجموعة، فالدعم بذلك يشير إلى نوعية العلاقات البشرية ومدى توفر المساعدات. (Taylor et al, 2007, 83) نقلا عن (نورة وجيلالي، 2021، 272). ومن أشهر التعريفات المقدمة للدعم الاجتماعي تعريف (Hobfoll, 1989) الذي يشير إلى التفاعلات أو العلاقات الاجتماعية، التي توفر لأعضائها مساعدة فعلية، أو تدمجهم في النظام الاجتماعي الذي يعتقدون أنه يوفر لهم الحب والرعاية أو الإحساس بالارتباط مع مجموعة اجتماعية ذات قيمة وموضع تقدير بالنسبة لهم، وإذا تأملنا في هذا التعريف نجد أنه يشير إلى بعدين للدعم الاجتماعي: البعد الأول هو الدعم المتلقي والذي يشير إلى المساعدات الفعلية التي تقدمها الشبكة الاجتماعية للفرد، أما البعد الثاني فهو الدعم المدرك الذي يمثل مدى إدراك الفرد لتوفر مثل هذه المساعدات من معلومات وتغذية راجعة، ونقود، ومواساة، وطمأنينة عند الحاجة إليها ومدى إشباعها، وفي هذا الإطار أو الدعم المقدم فعليا لتنمية قدرته على رفع وتعزيز الصحة النفسية في أوقات الضغوط (Hobfoll, 1989) نقلا عن (العوران، 2005، 10).

أما بالنسبة لجودة حياة العمل أو ما يطلق عليها جودة الحياة الوظيفية لدى بعض الباحثين، فقد عرفها السيد بأنها " مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية وأيضا بالشكل الذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها". (السيد، ج، 2008، 9). كما عرفها البعض على أنها عبارة عن " توفير الظروف وبيئة العمل الملائمة التي تعزز الرضا الوظيفي، من خلال توفير المكافآت،

والأمن الوظيفي، وفرص النمو، والسماح للعاملين بالمشاركة في اتخاذ القرارات، وتعزيز التعاون وتحقيق العدالة بنظام الأجور فضلا عن سلامة بيئة العمل، مما يؤدي الى إشباع حاجات العاملين ورغباتهم وبما يحقق ردود ايجابية تتمثل بسعهم لزيادة الإنتاجية. (قريشي وباديسي، 2016، 216).

أكدت مجموعة من الدراسات على أن للدعم الاجتماعي دور في تحقيق جودة حياة العمل على سبيل المثال يبين (French et al) أن لدى المشرفين في المؤسسات الصلاحيات التنفيذية لحل مشاكل العمل، كما يترتب عن التعاون بين المشرفين مع العمال وجود احتمال قليل للتعرض الى مشاكل واضطرابات في بيئة العمل. (French et al, 1982) نقلا عن (الجعافرة وحلمي، 2005، 281). كما يرى (Ganesh & Mangadu, 2014, 229) في دراسة حول محاولة فهم أثر الجنس والدعم الاجتماعي من المشرف وزميل العمل والأسرة على نوعية الحياة العملية لموظفي البنوك في الهند، توصل إلى أن الجنس ليس مؤشرا مهما لجودة الحياة الوظيفية، بينما وجد أن الموظفين الذين تلقوا دعما اجتماعيا سواء من المشرف أو زميل العمل أو الأسرة هم من يتمتعون بجودة حياة عمل أفضل من الذين لم يتلقوا دعما اجتماعيا. في نفس السياق أكد (Schug et al, 2021, 3827) إلى أن الدعم الاجتماعي والتفائل بين العاملين في مجال الرعاية الصحية في ألمانيا خلال جائحة كوفيد 19 تعتبر من المصادر الوقائية النفسية الاجتماعية للتقليل من القلق العام وحماية صحتهم وقدرتهم على العمل. قامت (Mcfadden et al, 2021, 815) بمسح عبر الانترنت للممرضات والقابلات والمهنيين الصحيين، وأخصائيي الرعاية الاجتماعية والأخصائيين الاجتماعيين في المملكة المتحدة خلال جائحة كوفيد 19 وما ترتب عنها من سلبيات على رفاة العاملين وجودة الحياة العملية لديهم، حيث كانت من مخرجات هذا المسح وجود أهمية للدعم الاجتماعي من منظمات الرعاية الصحية خاصة خلال الأوقات العصيبة والتي يكمن أن تتجسد على شكل ورشات عمل مصممة لتزويد الموظفين بمهارات أفضل للتكيف. وجد (Pluut et al, 2018, 1) أن الدعم الاجتماعي في العمل والمنزل أو ما يعرف بنظام الدعم الاجتماعي المزدوج، يمكنه التقليل بشكل فعال من الآثار السلبية لمتطلبات العمل المتزايدة على الموظف.

وحسب (الكستبان، 2016) فإن دعم القيادات الإدارية لجودة الحياة الوظيفية أمرا مهما حيث إن كفاءة وجود الحياة الوظيفية في المنظمات لا تأتي إلا من خلال قيادات إدارية مدركة لأهمية فعالية العنصر البشري في تحقيق الفاعلية التنظيمية، حيث يلعب المشرف دورا مهما في تدريب الموظفين وتطوير الوظائف ويستطيع كذلك من خلال النقاش المفتوح مع الموظفين

فيما يتعلق بالحاجات التدريبية والطموحات الوظيفية، والعمل لإيجاد فرص التدريب والتطوير المناسبة أن يسهل عملية التطوير الداخلي للموظفين.

1-1- تحديد الإشكالية:

بناء على ما تم ذكره من الدراسات التي تطرقت إلى الدور الذي يلعبه الدعم الاجتماعي بمختلف أشكاله في تحسين جودة حياة العمل، ولعل من أهم القضايا المطروحة في الدراسات التنظيمية، كيفية تحسين جودة حياة العمل للعاملين، وبالأخص موظفي القطاع الصحي، حيث بات يطرح الدعم الاجتماعي المقدم من طرف المشرفين والزلاء في العمل كأحد الخيارات المتاحة لتحقيق هذا التحسين. تأتي دراستنا لمعالجة هذا الموضوع محاولة منا معرفة الدور الذي يلعبه الدعم الاجتماعي في تحسين جودة حياة العمل لدى موظفي القطاع الصحي بولاية تيارت، من خلال الإجابة على الفرضيات التالية:

1-1-1- فرضيات الدراسة:

- يوجد مستوى متوسط من الدعم الاجتماعي لدى موظفي القطاع الصحي بولاية تيارت.
- يوجد تأثير ايجابي للدعم الاجتماعي في تحسين جودة حياة العمل لدى موظفي القطاع الصحي بولاية تيارت.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى دعم المشرفين ومستوى دعم الزلاء في العمل لدى موظفي القطاع الصحي بولاية تيارت .

1-1-2- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الورقة البحثية في معرفة الدور الذي يلعبه الدعم الاجتماعي ببعديه (الدعم الاجتماعي من المشرف والدعم الاجتماعي من الزلاء في العمل) في تحسين جودة حياة العمل لدى موظفي القطاع الصحي بولاية تيارت، وهذا من خلال معرفة مستوى الدعم الاجتماعي لدى عينة الدراسة.

2- المنهج وطرق معالجة الموضوع:

2-1- المنهج: للتأكد من فرضيات الدراسة، اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي يلاءم هذا النوع من الدراسات .

2-2- عينة الدراسة: طبقت الدراسة على عينة قوامها 180 موظفاً بالقطاع الصحي لولاية تيارت، حيث وزعنا 200 استبيان واسترجعنا منها 180 نسخة، أما باقي الاستبيانات تعذر علينا استرجاعها كون فترة الدراسة تزامنت وفترة العطلة السنوية .

2-3- أداة الدراسة:

2-3-1- مقياس كوبسوك copsoq:

تم الاعتماد على مقياس كوبسوك copsoq الذي قامت الباحثة (دوار فاطمة الزهراء، 2019) بترجمته الى اللغة العربية وإخضاعه الى اختبار صدق المحكمين وإجراء اختبار صدق الاتساق الداخلي ووجدت كل معاملات الارتباط دالة عند 0.01 و 0.05 عدا بعد الدعم الاجتماعي من الزملاء ومع ذلك تم الإبقاء عليه. أما بالنسبة لثبات المقياس قدر ب 0.80، وكون دراستنا تهدف الى معرفة دور الدعم الاجتماعي في تحسين جودة حياة العمل تم الاستعانة ببعدي الدعم الاجتماعي من المشرف والدعم الاجتماعي من الزملاء لهذا المقياس، وقمنا بدورنا باختبار صدق الاتساق الداخلي وجاءت كل الفقرات مرتبطة بالبعد الذي تنتهي إليه كما وجدنا أن ثبات الأداة قدر ب 0.74 وهي قيمة تدل على ثبات الأداة، وجاءت الفقرات موزعة على كل بعد حسب الجدول التالي:

الجدول رقم 01: توزيع الفقرات على أبعاد مقياس الدعم الاجتماعي.

أرقام الفقرات	عدد الفقرات	البعد
03-02-01	03	الدعم الاجتماعي من المشرف
06-05-04	03	الدعم الاجتماعي من الزملاء

2-3-2- استبيان جودة حياة العمل:

يقيس هذا الاستبيان جودة حياة العمل، تم إعداده بناء على الإطار النظري للموضوع ومن خلال الدراسات السابقة التي عالجت هذا الموضوع. نشير الى انه تم الاعتماد على مجموعة من الأبعاد: (نظام الأجور والمكافآت، ظروف العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، فريق العمل، أسلوب الرئيس في الإشراف، التوازن بين الحياة والعمل، خصائص الوظيفة، الصحة والسلامة المهنية) وفقا للدراسات التالية: أمينة خير توفيق سعد (2021)، آبي محمد المزوق، (2017)، أحلام خان، وسيلة جغبلو (2020)، عقون شرف (2016)، وادين لمين، (2016). قهيري فاطنة (2020)، قهيري فاطنة، كسنة محمد، (2018).

الجدول رقم 02: توزيع أبعاد متغير جودة حياة العمل.

أرقام الفقرات	عدد الفقرات	البعد
07-06-05-04-03-02-01	07	ظروف العمل
-15-14-13-12-11-10-09-08 17-16	10	الأجور والمكافآت
23-22-21-20-19-18	06	المشاركة في اتخاذ القرارات
29-28-27-26-25-24	06	فريق العمل
36-35-34-33-32-31-30	07	أسلوب الرئيس في الإشراف
42-41-40-39-38-37	06	التوازن بين العمل والحياة
48-47-46-45-44-43	06	خصائص الوظيفة
56-55-54-53-52-51-50-49	08	الصحة والسلامة المهنية

أما فيما يخص تصحيح الأداة فقد تم إعطاء الدرجات من 1 - 5 لأوزانها وفق طريقة ليكرت، وتم حساب المدى (4=1-5) تم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول الفترة أي (0.8=4/5) بعد ذلك تمت إضافة هذه القيمة إلى اقل قيمة في الاستبيان وهو الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهكذا والجدول التالي يوضح أطوال الفترات كما يلي:

الجدول رقم 03: مفتاح تصحيح الأداة وأطوال الفترات.

درجة الموافقة	موافق بشدة دائما	موافق غالبا	محايد أحيانا	غير موافق نادرا	غير موافق بشدة أبدا
الدرجة	5	4	3	2	1
الفترة	5 -4.20	-3.40 4.20	-2.60 3.40	-1.80 2.60	1.80

4-2- الخصائص السيكومترية للأداة:

1-4-2- الصدق:

1-1-4-2- الصدق الظاهري (صدق المحكمين): للتحقق من صدق الاستبيان والمتضمن 56 فقرة قمنا بعرضه على مجموعة من الخبراء في الاختصاص واستنادا إلى آرائهم قمنا بتعديل البنود المطلوب تعديلها.

2-1-4-2- صدق الاتساق الداخلي: تم حساب معامل الارتباط (بيرسون) حسب ما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 04: معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للاستبيان .

الأبعاد	جودة حياة العمل
ظروف العمل	**0.52
خصائص الوظيفة	**0.51
التوازن بين الحياة والعمل	**0.62
المشاركة في اتخاذ القرارات	**0.61
فريق العمل	**0.59
نظام الأجور والمكافآت	**0.54
أسلوب الرئيس في الإشراف	**0.72
الصحة والسلامة المهنية	**0.69

من خلال الاطلاع على البيانات الموجودة في الجدول(04) أعلاه يتضح أن جميع معاملات الارتباط بين درجة كل بعد بالدرجة الكلية للأداة فكانت كلها دالة عند 0.01 وبذلك يصبح الاستبيان صادق لما وضع من أجله.

2-4-2- الثبات:

بطريقة ألفا كروم باخ: لقياس مدى ثبات أداة الدراسة تم استخدام (معادلة ألفا كروم

باخ) والجدول التالي يوضح معامل الثبات لأداة الدراسة:

الجدول رقم 05: معامل الثبات ألفا كروم باخ لاستبيان جودة حياة العمل.

المتغير	معامل الثبات
جودة حياة العمل	0.76

يتضح من خلال الجدول أن معامل الثبات الخاص بأداة قياس جودة حياة العمل قدر ب: (0.76) وهي قيمة مقبولة.

بعد التأكد من الخصائص السيكمومترية لاستبيان جودة حياة العمل، ومن خلال النتائج التي أظهرتها المعالجة الإحصائية، أصبح بإمكاننا تطبيقه على عينة الدراسة.

3- النتائج:

3-1- نتائج الفرضية الأولى: يوجد مستوى متوسط من الدعم الاجتماعي لدى موظفي

القطاع الصحي بولاية تيارت.

الجدول رقم 06: المتوسط الحسابي لاستجابات أفراد عينة الدراسة على متغير الدعم الاجتماعي.

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
01	3.46	1.55	موافق
02	3.28	1.23	محايد
03	2.76	1.96	محايد
04	3.75	0.91	موافق
05	3.67	1.57	موافق
06	3.06	1.91	محايد

من خلال الجدول نلاحظ:

الفقرة (1-4-5): كانت في اتجاه الموافقة، وهذا يدل على أنّ المشرفين والزملاء يستمعون إلى انشغالات الموظفين في العمل. كذلك يدل على توفر الدعم الاجتماعي من الزملاء في العمل أي أنّ إجابات الموظفين كانت في اتجاه واحد لحد كبير .

الفقرة (2-3-6): كانت في اتجاه الحيادية وهذا يدل على تردد الموظفين حول طلب المساعدة من المشرف المباشر في العمل، كذلك على انعدام التحفيز والتشجيع من المشرف وعدم اهتمامه بإنجازات الموظفين أي أنّ تشنت إجاباتهم كان ضعيفا إذ أنّ إجاباتهم كانت في اتجاه واحد لحد كبير.

3-2- نتائج الفرضية الثانية: يوجد تأثير إيجابي للدعم الاجتماعي على جودة حياة العمل

لدى موظفي القطاع الصحي بولاية تيارت.

الجدول رقم 07: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات باحتساب معامل الالتواء والتفرطح.

متغيرات الدراسة	عدد العينة	مستوى الدلالة
الدعم الاجتماعي	180	0.13
جودة حياة العمل		0.17

الجدول رقم 08: معامل الارتباط واختبار التباين بين متغير الدعم الاجتماعي ومتغير جودة حياة العمل.

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	F	Sig
01	0.22	0.50	9.28	0.00

نلاحظ من خلال الجدول أنّ قيمة معامل الارتباط R قدرت ب 0.22 وبلغت قيمة معامل التحديد R2 ب 0.50 وهذا يعني أنّ الدعم الاجتماعي يفسر %50 من التغيرات الحاصلة في جودة حياة العمل، وبلغت قيمة F ما مقداره 9.28 وهي قيمة تنتج إمكانية الاعتماد على النموذج في التنبؤ بقيم جودة حياة العمل .

الجدول رقم 09: نموذج انحدار واختبار التباين بين متغير الدعم الاجتماعي ومتغير جودة حياة العمل

النموذج	المعاملات المعيارية		معاملات غير معيارية	T	Sig
	B	الخطأ المعياري			
ثابت الدعم الاجتماعي	139.42	8.74	Beta 0.22	3.04	0.003 0.000
	1.30	0.42			

يظهر لنا في الجدول أعلاه نموذج انحدار واختبار التباين بين الدعم الاجتماعي وجودة حياة العمل، حيث وجد أنّ معامل الدعم الاجتماعي قدر ب 1.30 وبلغ الخطأ المعياري (0.42) وهي قيمة صغيرة تعكس دقة النموذج، كما بلغت T 3.04 عند مستوى 0.000 وهي أصغر من 0.05 ولهذا يمكن القول أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للدعم الاجتماعي على جودة حياة العمل ويمكن كتابة معادلة الانحدار لهذا النموذج كما يلي:

$$\text{جودة حياة العمل} = (\text{الدعم الاجتماعي}) (1.30) + (139.42)$$

3-3- نتائج الفرضية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى دعم المشرفين ومستوى دعم زملاء في العمل لدى موظفي القطاع الصحي بولاية تيارت .

الجدول رقم 10: نتائج اختبار "ت" (t. teste) للفروق بين مستوى دعم المشرفين ومستوى دعم الزملاء عند موظفي القطاع الصحي بتيارت.

مستوى دلالة	T	الانحراف م	م حسابي	ع العينة	الدعم الاجتماعي
0.00	43.12	2.93	9.42	180	دعم المشرفين
		2.84	10.49		دعم الزملاء

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لدعم الزملاء قدر بـ 10.49 بانحراف معياري 2.84 بينما جاء المتوسط الحسابي لدعم المشرفين قدر بـ 9.42 بانحراف معياري 2.93 وجاءت قيمة T بـ 43.12 عند مستوى دلالة 0.000 وبالتالي توجد فروق بين مستوى دعم المشرفين ومستوى دعم الزملاء لدى موظفي القطاع الصحي بتيارت.

4- مناقشة النتائج:

من خلال النتائج المتحصل عليها في الدراسة التي قمنا بها من اجل التحقق من الفرضيات المطروحة. بالنسبة إلى الفرضية الأولى وجدنا بأن مستوى الدعم الاجتماعي لدى موظفي القطاع الصحي بولاية تيارت كان متوسطا، حسب ما صرحت به عينة الدراسة ويرجع هذا المستوى في نظرنا الى الظروف التي مر بها القطاع الصحي في الآونة الأخيرة جراء انتشار فيروس كوفيد-19 وما ترتب عنه من أثار أحدثت تغيرات على مختلف النواحي النفسية والاجتماعية وحتى الاقتصادية، قلل من توفر الدعم الاجتماعي بنسب معتبرة لدى الموظفين. ونظرا لقلّة الدراسات التي تطرقت الى دور الدعم الاجتماعي في تحسين جودة حياة العمل في القطاع الصحي في حدود اطلاع الباحثين والتي تسمح لنا بمقارنة نتائج دراستنا الحالية مع نتائج هاته الدراسات، حاولنا أن نفسر نتائج دراستنا في ضوء نتائج بعض الدراسات في قطاعات أخرى، حيث وجدنا في دراسة (الزبيدي، 2021، 240) تمتع المرشدين التربويين بمحافظة بغداد بالدعم الاجتماعي. وعلى عكس ما توصلت إليه دراستنا فان دراسة (الصرايرة، 2016، 66) توصلت إلى أن إدراك الأطباء والممرضين للدعم الاجتماعي جاء بدرجات مرتفعة، كذلك (العوران، 2005، 79) الذي أسفرت نتائج دراسته بوجود دعم اجتماعي مرتفع لدى رجال الأمن العام في الأردن، (ألشيلي، 2019، 148) في دراسة كشفت المستوى المرتفع للدعم الاجتماعي لدى المعلمين والمعلمات في محافظة شمال الباطنة بسلطنة عمان، و(ألشمري، 2021، 538) توصلت دراسته الى وجود دعم اجتماعي مرتفع لدى ضباط وزارة الداخلية.

أما الفرضية الثانية فقد وجدنا أنّ توفير الدعم الاجتماعي من المشرفين وزملاء العمل من خلال الاستعداد للاستماع إلى مشاكل الموظفين وتقديم المساعدة وتحفيزهم على ما تم إنجازه، هي كلها أشكال للدعم الاجتماعي التي تساهم في مواجهة المشاكل والضغوطات التي يواجهونها

في العمل، والتغلب عليها ومن ثم تحسين جودة حياة العمل لديهم بما يشعرونهم بالأمن والاستقرار وبالتالي الدعم الاجتماعي يؤثر بشكل ايجابي وبنسبة معتبرة في تحسين جودة حياة العمل لدى موظفي القطاع الصحي بولاية تيارت. هذه النتيجة توافقت مع ما جاء في دراسة (Magalhaes et al, 2022,1) حول تنفيذ الاستراتيجيات التي يمكن أن تعزز الدعم الاجتماعي في سياق العمل، أي تقوية الشبكات بين الزملاء والمشرفين الأكفاء والمدرسين تدريباً جيداً، قد يمنع أو يقلل من عدم القدرة على تنفيذ المهام أو وقوع مشاكل صحية فضلاً عن توفير نوعية حياة أفضل. كذلك أثبتت دراسة (Dehghani et al, 2017, 29) أنّ الدعم الاجتماعي كان له تأثير إيجابي كبير على جودة الحياة العملية والتمكين النفسي للموظفين في وزارة التعاون والعمل والرعاية الاجتماعية في كرمان، كما أنّ الدعم الاجتماعي من خلال الدور الوسيط لجودة الحياة العملية كان له تأثير إيجابي كبير على التمكين العقلي. كذلك اتفقت دراستنا بدراسة (Amini et al, 2016, 373) حول جودة حياة العمل والدعم الاجتماعي، حيث وجد أن تعزيز الدعم الاجتماعي للحراس البيئيين في محافظة ماز يدران بإيران من قبل المؤسسات ذات الصلة وخاصة التواصل ودعم الأصدقاء لعب دوراً مهماً في قدرتهم على تخطي ومواجهة الموافق العصبية وصمودهم، كذلك (Mcfadden et al, 2021, 815) اعتبرت الدعم الاجتماعي كإحدى الاستراتيجيات لتحسين جودة حياة العمل لدى الممرضات والقابلات والمهنيين الصحيين، وأخصائيي الرعاية الاجتماعية والأخصائيين الاجتماعيين في المملكة المتحدة، من خلال أهمية الدعم الذي تقدمه المنظمة خلال الأوقات العصبية، والتي يمكن أن يشمل التثقيف النفسي والتدريب على التأقلم النشط وقد تأخذ شكل ورشات عمل لتزويد الموظفين بمهارات أفضل للتكيف.

بالنسبة للفرضية الثالثة فقد ارجع الباحثان الفروق في مستوى دعم المشرفين ومستوى دعم الزملاء في العمل إلى كون الفرد بطبعه يميل إلى التحدث والبوح بأسراره إلى زملاءه دون الوقوع في عقوبات ومحاولته في إيجاد حلول مقترحة من زملاءه في العمل وقد اتفقت نتائج دراستنا مع دراسة (سعدو، 2012، 201) إلى أن الدعم الاجتماعي من زملاء العمل يمثل أهم مصادر الدعم الاجتماعي حسب ما صرحت به عينة الدراسة، باعتلائه المرتبة الأولى عن باقي المصادر الأخرى (دعم الأسرة، دعم المشرف).

وعلى عكس ما توصلت إليه دراستنا نجد (البراشدي، 2006، 1) وجدت أن الدعم الاجتماعي مرتفع لدى عينة الدراسة وأكثرهم توفراً هو دعم الأصدقاء ثم دعم الأسرة، بعدها دعم المشرف وأخيراً دعم الزملاء في العمل.

5-خاتمة:

يساهم اعتماد المؤسسة على الدعم الاجتماعي المقدم من قبل المشرف في العمل أو زميل العمل لموظفيها بقدر كاف في الرفع من مستوى جودة حياة العمل لديهم، مما يضمن تحقيق الزيادة الإنتاجية والفاعلية التنظيمية. فجاهزية المشرف أو زميل العمل لتقديم المساعدة للموظف والاهتمام به ورعايته والاستماع لانشغالاته، تجعله يتفادى الكثير من المشاكل والضغوطات التي تحول دون أداء مهامه على أكمل وجه.

من خلال النتائج التي خلصت إليها هذه الدراسة تبين أن:

- مستوى الدعم الاجتماعي متوسط لدى موظفي القطاع الصحي بولاية تيارت.

- يوجد اثر ايجابي ذو دلالة إحصائية للدعم الذي يتلقاه العامل على جودة حياة العمل.

- توجد فروق بين مستوى دعم المشرفين ومستوى دعم الزملاء لدى عينة الدراسة لصالح

دعم الزملاء.

وعلى ضوء هذه النتائج اقترحنا التوصيات التالية:

- ضرورة تعزيز العمل الجماعي من اجل إنشاء شبكة من العلاقات الاجتماعية التي

تساهم في تحسين مستوى الصحة النفسية بصفة عامة والارتقاء بقدرات الموظفين

وتحقيق المستوى المطلوب لجودة حياة العمل.

- تفعيل دور الأخصائيين النفسيين والاجتماعيين في القطاع الصحي للمساهمة في

توفير الدعم الاجتماعي للموظفين.

- توجيه الدراسات والبحوث في العلوم الاجتماعية للاهتمام بموضوع الدعم الاجتماعي

من خلال التخصصات المختلفة لبلورة فكرة شاملة حول هذا الموضوع من زوايا

مختلفة.

****-المصادر والمراجع:**

العربية:

الكتب:

السيد، جاد الرب. (2008). *جودة الحياة الوظيفية في منظمات الأعمال العصرية*. القاهرة، مصر.

مقالات المجلات:

ألشمري، احمد حمزة. (2021). الدعم الاجتماعي المدرك لدى ضباط وزارة الداخلية. *مجلة الأدب*، (138)، 560-537.

الجعافرة، سمية وحلي، فارس. (2005). الصحة النفسية للعاملين وعلاقتها ببعض جوانب بيئة العمل في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية. *دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية*، (2)، 300-281.

حاج علي، نورة وبن عبو، جيلالي. (2021). أثر الدعم الاجتماعي على إدارة الصراع بين الحياة العملية والحياة الخاصة للمرأة العاملة. *مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، (2)، 286-268.

الزبيدي، قيس رشيد خواف. (2021). الإسناد الاجتماعي وعلاقته بالاستقرار المهني لدى المرشدين التربويين. *مجلة الأدب*، (138)، 268-239.

سعدو، سامية. (2012). أهمية الدعم الاجتماعي كإستراتيجية للتخفيف من الضغط المهني لدى الإطارات النسوية. *دراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية*، (1)12، 226-201.

الشبلي، عبد الله بن علي بن سالم. (2019). فاعلية استخدام مصادر الدعم الاجتماعي في تخفيف ضغوط العمل لدى المعلمين والمعلمات في محافظة شمال الباطنة سلطنة عمان. *مجلة العلوم التربوية والنفسية*، (3)، 171-148.

قريشي، هاجرو باديسي، فهمية. (2016). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. *مجلة الدراسات الاقتصادية*، (3)، 222-212.

الرسائل والأطروحات الجامعية:

البراشدي، حنان بنت سليمان بن احمد. (2006). مصادر الدعم الاجتماعي وإسهامها في التخفيف من ضغوط العمل لدى معلمي التعليم الأساسي في منطقة الباطنة. رسالة ماجستير، جامعة السلطان. سلطنة عمان.

الصريرة، ياسر راضي ياسر. (2016). أثر الدعم التنظيمي المدرك في أسباب دوران العمل للأطباء والممرضين دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية في جنوب الأردن، رسالة ماجستير، جامعة توتة. العوران، عبد

المهدي خليل. (2005). أثر الدعم الاجتماعي على ضغوط العمل وضغوط الحياة التي تواجه رجال الأمن العام في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة توتة.

مواقع الانترنت:

الكستبان، فهد. (2016). وسائل المساعدة في المحافظة على الموارد البشرية. المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية. تم الاسترجاع من الرابط:

<https://ae.linkedin.com>

Journal & Magazine Articles:

- Amini, M, Chinavh, M & Mostafavi rad, F. (2016). Quality of working life and social support with the mediating role of resiliency. *Management science letters*, 6(5), 373-380.
- Dehghani, S, Hamed, S, Jahanshahi, P & Reza, A. (2017). Impact of Social Support and the Quality of Work Life on Staff's Psychological Empowerment of Ministry of Cooperatives, Labor and Social Welfare in Kerman. *Co-Operation and Agriculture*, 6(21), 29-66.
- Ganesh, S & Paramasivam, G. (2014). Effects of masculinity-femininity on quality of work life: Understanding the moderating roles of gender and social support, *Gender in Management*, 29(4), 229-253.
- Magalhães, S, Barbosa, J, & Borges, E. (2022). The relationship between presenteeism, quality of life and social support in higher education professionals: A cross-sectional path analysis. *PloS one*, 17(4), 1-13.
- Schug, C, Morawa, E, Geiser, F, Hiebel, N, Beschoner, P, Jerg-Bretzke, L, Albus, C, Weidner, K, Steudte-Schmiedgen, S, Borho, A, Lieb, M & Erim, Y. (2021). Social Support and Optimism as Protective Factors for Mental Health among 7765 Healthcare Workers in Germany during the COVID-19 Pandemic: Results of the VOICE Study. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 18(7), 3827.
- Mcfadden, P, Ross, J, Moriarty, J, Mallett, J, Schroder, H, Ravalier, J, Manthorpe, J, Currie, D, Harron, J & Gillen, P. (2021). The Role of Coping in the Wellbeing and Work-Related Quality of Life of UK Health and Social Care Workers during COVID-19. *International journal of environmental research and public health*, 18(2), 815.
- Pluut, H, Ilies, R, Curşeu, P & Liu, Y. (2018). Social support at work and at home: dual-buffering effects in the work-family conflict process. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 146, 1-13.
- Adhikari, D, & Gautam, D. (2010). Labour legislations for improving quality of work life in Nepal. *International journal of law and management*, 52, 40-53.