

جودة الحياة في العمل كمدخل لتحقيق الرفاه النفسي

بن مومن أسماء (طالبة دكتوراه) ⁽¹⁾ د. عداد حسن (المشرف على الدكتوراه) ⁽²⁾

⁽¹⁾ جامعة مولود معمري تيزي وزو

⁽²⁾ جامعة مولود معمري تيزي وزو

تاريخ الإرسال: 2019-04-10 تاريخ القبول: 2019-04-28

ملخص

يحتل العمل مكاناً كبيراً في حياة الناس، ويلعب دوراً هاماً من خلال تأثيره على صحة ورفاهية الأفراد، وغالباً ما يؤثر على الحياة الشخصية والعامة، فهو مهم من الناحية الاقتصادية ومن الناحية الاجتماعية أيضاً، فقد بينت العديد من الأبحاث في علم النفس الصناعي/التنظيمي أن جودة الحياة في العمل مؤشر هام عن الرضا عن الحياة، الصحة، والرفاه النفسي للموظفين، مثل دراسة سيرجي وآخرون (2001) Sirgy et all. فكيف يمكن لجودة الحياة في العمل أن تؤثر على جودة حياة الفرد خارج نطاق العمل وهل توجد علاقة بين الحياة المهنية والشخصية للفرد؟ وعليه يهدف هذا المقال إلى تناول بعض المعطيات النظرية حول متغير جودة الحياة في العمل وذلك بتسليط الضوء على أهم مؤشراتها، علاقتها بجودة الحياة العامة والحياة خارج نطاق العمل من خلال اعطاء نبذة عن أهم النماذج النظرية، والمقاربات المفسرة لها ودورها في تحقيق الرفاه النفسي للفرد. بعدها التوصل كاستنتاجات إلى ضرورة الاهتمام بجودة الحياة في العمل بالمؤسسات، وذلك لارتباطها وتأثيرها على حياة العامل داخل مكان عمله، وامتداد هذا التأثير في حياته خارج نطاق العمل وفي رفاهه النفسي.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة في العمل؛ جودة الحياة؛ مؤشرات جودة الحياة في العمل؛ العلاقة بين مجالات الحياة المهنية والحياة خارج نطاق العمل، المقاربات المفسرة لجودة الحياة في العمل، الرفاه النفسي.

مقدمة:

تعتبر جودة الحياة في العمل للموظفين مهمة لأنها تسمح بمشاركة قوية في العديد من البرامج المنظمة من طرف المؤسسات، بالإضافة إلى ذلك، ستؤدي الحياة المهنية عالية الجودة إلى تحسين رفاهية العمال والمجتمع. فهي تمثل البناء الذي يشمل رفاهية الموظفين في بيئة العمل، ومن وجهات نظر متنوعة يرون أن جودة الحياة في العمل تعود بمجموعة من

الفوائد في مكان العمل، والتي تشمل أيضا مجالات الحياة الأخرى على سبيل المثال الأسرة، المجالات الاجتماعية (ورايت وكروبانزول 2008 Wright & Cropanzano).

وفي الواقع يقدم العمل أربعة عناصر من شأنها أن تفسر أهميته في حياة الفرد. أولاً: من وجهة النظر الاقتصادية، فإنه يساعد على الحصول على دخل، ثانياً، يساعده العمل على تحقيق ذاته مهنيًا وهذا يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالحاجة إلى التحقق الاجتماعي، ثالثاً: يشير إلى مستويات التقسيم الاجتماعي حيث ترتبط بها مستويات احترام الذات والموافقة الاجتماعية، وأخيراً، العنصر الرابع هو المكانة الهامة التي يحتلها العمل في حياة الفرد، فله دور في تحديد الأفراد اجتماعياً.

وأظهرت الأبحاث التجريبية التي أجريت في مجال علم النفس الصناعي/التنظيمي أنه لجودة الحياة في العمل القدرة على التأثير على الحياة الشخصية للفرد، وذلك من خلال تحديد العلاقة بين الحياة المهنية والحياة خارج نطاق العمل، وكيف تؤثر تجارب الحياة في المجال المهني على الجوانب الأخرى من حياة الفرد، فجودة الحياة في العمل هو مفهوم متعدد الأبعاد عادة ما يشير إلى الرضا عن الحياة العملية مع توازن العمل/الحياة، والشعور بالانتماء إلى فريق العمل، والشعور بالذات، والشعور بالجدارة والاحترام (مورين ومورين، 2004 Morin & Morin).

وعليه سنتناول في الفقرات القادمة مفهوم كل من جودة الحياة، وجودة الحياة في العمل، إضافة إلى أوجه التشابه بين كلا المفهومين، لنختتم بأهم النماذج التي تفسر العلاقة الموجودة بين الحياة العملية والحياة خارج نطاق العمل. بالإضافة إلى المقاربات النظرية المفسرة لجودة الحياة في العمل.

1. مفهوم جودة الحياة في العمل:

تطورت فكرة جودة الحياة في العمل في النصف الثاني من القرن العشرين على وجه الخصوص، تم استخدام مصطلح جودة الحياة في العمل كمفهوم، لأول مرة في مؤتمر علاقات العمل الدولي في آردان هاوس Arden House بنيويورك في عام 1972، والذي تم تبادل المعرفة والمبادرة بنظرية متماسكة والتطبيق حول كيفية تهيئة الظروف "لحياة العمل الإنسانية (مورين ومورين، 2004 Morin & Morin).

ومنذ ذلك الحين، اكتسبت جودة الحياة في العمل اهتماماً كبيراً بين الباحثين والممارسين في مجال علم النفس، وأصبح أحد المواضيع الأكثر بحثاً في الدراسات التنظيمية. وقبل تقديم تعريف لجودة الحياة في العمل نعرض لتحديد تعريف شامل لجودة الحياة حسب منظمة الصحة العالمية، واستناداً لها تعتبر جودة الحياة أنها إدراك الفرد لمكانته في الوجود، في سياق الثقافة، ونظم القيم التي يعيش فيها، وفي علاقته مع أهدافه، توقعاته، وانشغالاته. ويتعلق الأمر بمجمل مفاهيمي واسع يشمل بطريقة معقدة الصحة الجسدية للفرد وحالته النفسية، مستوى استقلاليته، علاقاته الاجتماعية، معتقداته الشخصية، وعلاقته بخصوصية محيطه. يظهر من خلال هذا التعريف أن جودة الحياة ترتبط بتقييم الفرد لما يعيشه ومعتقداته حول ظروفه وصحته وحول ما يحيطه.

وأما بالنسبة لجودة الحياة في العمل فقد عرفها كارستون (1980) Karston ، بأنها عبارة عن هدف مستمر، فهي تمثل التزام كل منظمة للعمل على تحسين وخلق وظائف وبيئة عمل أكثر جاذبية ومرضية وفعّالة للناس على كل مستويات في المنظمة. وجودة الحياة في العمل كسيروية تسعى إلى تحقيق هذا الهدف من خلال الحوار الفعال إشراك العمال في جميع أنحاء المنظمة. وقد أوضح كل من نادلر ولاولر (1983) Nadler & Lawler، في تعريفهما أن جودة الحياة في العمل تشير إلى نظرة الفرد نحو عمله ونحو بيئة عمله الإجمالية وسماتها المميزة هي:

(1) قلق حول تأثير العمل على الناس وغيرهم.

(2) الفعالية التنظيمية؛ وفكرة المشاركة في حل المشاكل التنظيمية وصنع القرار.

وحدد كل من كيرونان وكنوستون (1990) Kiernan & Knutson، جودة الحياة في العمل بأنها تُعبر عن تفسير الفرد لدوره في المؤسسة وتفاعل هذا الدور مع توقعات الآخرين فجودة الحياة في العمل، وتحدد من خلال تصميم وتقييم كل فرد على حدة، فجودة الحياة في العمل تعني شيئاً مختلفاً للجميع ولكل فرد، ومن المحتمل أن يتغير تصور كل فرد لها وفقاً لعمره ومساره المهني و/أو مركزه في المؤسسة.

ويقترح دلماس (1990) Delmas، رؤية شاملة لجودة الحياة في العمل أي يعني كتقييم متعدد الأبعاد ومعقد لشعور الرفاهية في العمل والتي تشمل الأبعاد المادية والنفسية والاجتماعية والروحية للفرد.

هذا وقد عرّف كل من كارس وبوث كاولي (Kerce & Booth-1993) وجودة الحياة في العمل بأنها هي طريقة تفكير وتصور الناس للعمل في المنظمة. Kewley، وبعبارات بسيطة يمكن تعريف جودة الحياة في العمل على أنها ردود فعل تقييمية للفرد ورضاه على عمله وبيئة العمل الإجمالية، فهي تنطوي على التركيز على تصميم العمل وجميع جوانب الحياة المهنية التي يمكن أن تكون ذات صلة برضا وتحفيز العامل وأن جودة الحياة في العمل مرتبطة برفاهية الموظفين (ريان، 1995، Rayan).

كما أشار كل من سيرجي وآخرون (2001، Sirgy et all)، في تعريفهم أن جودة الحياة في العمل تمثل رضا الموظفين مع مجموعة متنوعة من الاحتياجات، من خلال الموارد والأنشطة والنتائج الناجمة عن المشاركة في مكان العمل.

بينما عرّف كل من مارتل ودوبوي (2006، Martel & Depuis)، جودة الحياة في العمل في وقت معين تتوافق مع المستوى الذي توصل إليه الفرد في السعي الديناميكي لأهدافه الهرمية داخل مجالات عمله من حيث تقليل الفجوة بين الفرد وأهدافه ما ينعكس إيجابياً على الجودة العامة لحياة الفرد وعلى الأداء التنظيمي وبالتالي على الأداء العام للمجتمع.

من خلال ما جاء في التعاريف السابقة نلاحظ أنه على الرغم من عدم وجود توافق في الآراء حول تعريف جودة الحياة في العمل إلا أنه يمكن اعتبارها حالة عامة من الرفاهية للأشخاص في محيط عملهم، فالعلاقات الاجتماعية، ومحتوى العمل، والبيئة المادية، وتنظيم العمل، والانجاز المهني، والتوفيق بين العمل والحياة العامة للفرد، كلها تمثل مؤشرات لجودة الحياة في العمل.

2. مؤشرات جودة الحياة في العمل:

وإن اختلف هذا المفهوم لدى الأفراد، حسب مستوياتهم وأعمارهم وأجناسهم ووظائفهم، من الممكن التعرف على بعض المتغيرات أو المؤشرات الأساسية الظاهرة والواضحة التي تُحدد جودة الحياة في العمل حسب الباحثين والتي تتمثل فيما يلي:

- **نوعية العلاقات الاجتماعية:** المتمثلة في الاعتراف بالعمل، الاحترام، الإصغاء إلى الانشغالات، احترام الزملاء وأوقات العمل، الاتصالات، الحوار الاجتماعي، المشاركة في اتخاذ القرار.

- **نوعية منظمة العمل:** وتشمل نوعية تعليمات العمل، قدرة المنظمة على الدعم والمساعدة في حل المشاكل المتعلقة بالخلل الوظيفي، مسار التقدم الوظيفي، العراقيل والصعوبات، الإرهاق في العمل، الحماية من الأخطار بالمنظمة (الاضطرابات العضلية، الأخطار النفس-اجتماعية).
- **إمكانية الانجاز والتطور المهني:** وتندرج في المكافآت، التدريب والتكوين، الحقوق المكتسبة، تطوير القدرات، ضمان المسار المهني.
- **التوافق بين حياة العمل و الحياة العامة:** وتيرة وساعات العمل، الحياة الأسرية، الترفيه (تشان وويات، 2007، Chan & Wyatt).

3. أوجه التشابه بين مفهومي جودة الحياة و جودة الحياة في العمل:

من المهم الإشارة إلى بعض التشابه المحيط بين هذين المفهومين، فوجود إشكالية تعريف عملي مشترك بين مفاهيم جودة الحياة وجودة الحياة في العمل فبالنسبة لمفهوم جودة الحياة، غالباً ما يرتبط بمفاهيم القدرة الوظيفية، الرضا عن الحياة، الصحة والرفاه النفسي. في حين أن مفهوم جودة الحياة في العمل في كثير من الأحيان، يرتبط بمفاهيم الرضا الوظيفي والأداء والرفاه في العمل. لذلك تمت ملاحظة بعض الارتباك في المفاهيم التي تم قياسها. علاوة على ذلك، في كلتا الحالتين، غالباً ما يكون هناك نقص في العلاقة بين تعريف المفهوم وأداة القياس التي تستخدم لتقييمه، فلا يحتوي التعريف على أداة القياس المبنية على أساس نظري أدى إلى وجود التعريف، فعليه ما الذي أدى إلى قياس، سواء جودة الحياة، أو جودة الحياة في العمل باستخدام أدوات مبنية لقياس متغيرات أخرى مثل (الرفاه، الصحة، وما إلى ذلك) بهدف تقييمهما؟ وأخيراً، كما ذكر نادر ولولر (1983) Nadler & Lawler بالنسبة لجودة الحياة في العمل دوكلات وآخرون (1994) Duquette et al لجودة الحياة، فإن إشكالية تعريف هذين المفهومين يمثل عقبة كبيرة أمام التطوير المستقبلي للبحوث حول هذا المفهوم.

4. العلاقة بين مجالات الحياة المهنية والحياة خارج نطاق العمل (لغة عامة عن النماذج النظرية):

منذ فترة السبعينات من القرن العشرين ظهر الاهتمام حول إمكانية تأثير العمل على المجالات الأخرى لحياة الفرد في هذا المعنى، ثم تم تطوير العديد من النماذج النظرية لتحليل أفضل وفهم هذه العلاقة نعرض أهم هذه النماذج والمتمثلة في: النقل، التعويض، التجزئة، والإقامة، وتقدم كل من هذه النماذج النظرية وصف موجز لفهم أفضل للارتباط بين مجالات الحياة المهنية والحياة العامة للأفراد. وتجدر الإشارة إلى أن العديد من النماذج المذكورة تستند إلى العمل فيما يتعلق بالرضا في الحياة والرضا الوظيفي، والذي يرتبط بشكل غير مباشر بمفاهيم جودة الحياة وجودة الحياة في العمل، من خلال تحديد العلاقات المتبادلة الممكنة بين هذين البعدين من حياة الفرد بالمعنى الواسع. ونهدف بشكل رئيسي لتبسيط الضوء على كيفية تطور المفهوم النظري للروابط بين الاثنين ومجالات الحياة.

1.4. نموذج التأثير غير المباشر (The Transfer Model (or Spillover Effect):

يشير نموذج امتداد التأثير إلى تراكم النتائج المختلفة من عدة بحوث، والتي وتوصلت أن هناك علاقة متبادلة بين الرضا الوظيفي وغيرها من مجالات الحياة. وقد أكد عدة مؤلفون (كافاناغ وهاالبرن 1977 Kavangh & Halpern □ كومهاوزر 1965 Komhauser □ شमित وبيديان 1982 Shmit & Bedian)، وجود علاقة مباشرة بين العمل والمجالات الأخرى خارج عمل حياة الفرد. وأضاف روسو (1978) Rousseau أن نموذج النقل لا ينطبق على جميع الوظائف، وأن نموذج التعويض سيظهر أكثر ملاءمة للوظائف ذات الخصائص المتطرفة مثل: الوظائف التي تتطلب قوة جسدية كبيرة إلخ. ومع ذلك، ووفقاً لستينز (1980) Staines فقد ترتبط بعض مجالات الحياة في العمل بمجالات الحياة بشكل عام. ومع ذلك، يقول لين وستاينر (1991) Lane & Steiner أنه كلما كان الفرد أكثر رضا عن عمله، سيكون راض عن حياته العامة والشخصية، وبالتالي يدل مفهوم النقل على حقيقة أن هناك انتقال مباشر أو حاسم بين الرضا الوظيفي والحياة العامة للفرد. وبشكل أكثر تحديداً، ينتج التأثير المباشر من حالة موضوعية من أي مجال من العمل أو الحياة الشخصية، مثلاً (تغيير العمل، وصول طفل جديد، وما إلى ذلك)، والتي لها تأثير على مجال آخر، وهذا دون أن يشترك تصور الفرد،

فنحن نتحدث عن تأثير غير مباشر عند الفرد لما ينشئ تمثيلاً ذاتياً لظرف موضوعي ما يخلق هذا التمثيل بدوره، الاحساس بالرضا أو القلق.

2.4. نموذج التعويض The Compensation Model :

يتفق المؤلفون على أن نموذج التعويض يستند إلى حقيقة أنه عندما يكون الشخص غير راضي في العمل، يحاول هذا الأخير تصحيح ذلك الوضع عن طريق إيجاد أنشطة محفزة أخرى خارج نطاق عمله (شميت وروسو 1978 Shmitt & Rousseau ; شميت ومولون 1980 Shmitt & Mellon). ومع ذلك، فإن ستينز (1980 Staines، وضّح بعض الفروق الدقيقة في النموذج، ففي الواقع أنه فقط تحت ظروف معينة فقط تكون بعض مجالات الحياة الوظيفية ترتبط بشكل سلب من حيث استثمار الوقت أو الطاقة، والتي تمتد تأثيرها إلى الحياة خارج نطاق العمل. ففرضية نموذج التعويض تشير إلى حقيقة أنه كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي، كلما قلت الحاجة إلى الرضا التعويضي في المجال الشخصي والعكس لأن وستاينر (1991 Lane & Stainer، وباختصار عندما يكون الشخص غير راض في العمل، يستثمر نفسه أكثر في المجال الشخصي. وبالتالي، فإن النقطة المركزية لنموذج التعويض هو أنه كلما كان الفرد أقل رضا في العمل، كلما حاول زيادة درجة رضاه عن الحياة، عن طريق التعويض.

3.4. نموذج التجزئة The Segmentation Model :

أما بالنسبة لنموذج التجزئة، فإن الأخير ينص على أن الحياة في العمل وخارج العمل ليس لها أي تأثير على بعضها البعض، وعليه فإن فرضية نموذج التجزئة تبين أن الرضا عن العمل والحياة الشخصية يعملان بطريقة مستقلة تماماً، ولذلك لا توجد علاقة رضا بين مجالي الحياة، فحسب لان وستاينر (1991 Lane & Stainer، على سبيل المثال، يمكن للشخص غير راضٍ في وظيفته عزل هذا الشعور من أجل منعه على التأثير في الجوانب الأخرى من حياته الشخصية. ومن بين الانتقادات الموجهة لهذا النموذج تكمن في تفسير وجود الادراج الجزئي، والذي يشير إلى تفسير أن جزءاً فقط من شخصيتنا سيتم التعبير عنها في كل مجال من مجالات حياتنا. كما انتقد هذا النموذج أيضاً لمفهوم "الصراع بين

العمل والعائلة التي تزداد أهميتها وبالتالي تعني وجود ترابط بين مجالين من الحياة، والذي لا يفترضه نموذج التجزئة.

4.4. نموذج الإقامة The Accommodation Model:

وينص نموذج الإقامة، على أن يسعى الفرد لخفض طواعية الاستثمار في مجال نشاط معين، من أجل الاستجابة بشكل أكثر ملاءمة مع الطلبات من مجال آخر. بالإضافة إلى ذلك، يضيف لامبرت (1990) Lambert، أن هذا النموذج ينطبق جيداً وبشكل خاص مع أمهات الأطفال الصغار الذين يبحثون عن توازن أفضل بين العمل والحياة. وبعبارة أخرى، يمكنهم أن يستثنوا، جزئياً، العمل من أجل التكيف الأفضل مع المتطلبات الجديدة الكامنة في وجود الأطفال (مارتل ودوبوي، 2006، Martel & Depuis).

5.4. تعقيب على النماذج السابقة:

فيما يتعلق بالنماذج النظرية المقدمة (النقل، التعويض، التجزئة والإقامة) في الفقرة السابقة، يجب ذكر العديد من النتائج الهامة. بادئ ذي بدء فإن نموذج التجزئة هو الوحيد الذي لا يدعم فكرة العلاقة المتبادلة بين مجالات الحياة العامة والمهنية، فحسب هذا النموذج فإن الفرد قادر على تقسيم ما يعيشه تماماً أو لا بالمشاركة في مجال حياة الآخر. ومن ناحية أخرى، نماذج النقل، التعويضات والإقامة كلها لديها علاقة متبادلة بين الاثنين مجالات الحياة فهذه النماذج النظرية الثلاثة تعزز تكامل الروابط بين مجالات الحياة المهنية والحياة خارج نطاق العمل.

5. المقاربات المفسرة لجودة الحياة في العمل:

إن تطور مفهوم جودة الحياة في العمل يعود إلى مرحلة النظريات الكلاسيكية، مثل فريدريك تايلور Frederick Taylor، والتون مايو Elton Mayo، والتي ترى أن الفرد مهم في تحديد الأداء الجيد للمؤسسة، وعلى الرغم من أن كلاهما لديه طرق متباينة في تحديد الجوانب الإنسانية في العمل. فتايلور كان أكثر اهتماماً بالجوانب الكمية للإنتاجية، بينما ركز مايو Mayo على الإنسان والمحيط الذي يعمل فيه فأفكاره كانت تسعى لتقدير الموظف واحترام الجوانب الإنسانية فيه.

كما شجعت الإدارة الموظفين آنذاك على الفصل بين مجال العمل ومجال الحياة العامة فهذا الطرح يقترح أن العمل والحياة الفردية وظائف منفصلة، وبالتالي ليس هناك صراع ومع ذلك، فإن التغييرات الاجتماعية والديموغرافية الحالية ترى أن الفرد سيعمل على نحو فعال فقط عندما يكون العمل والحياة الشخصية متوازنان. فهذا الجانب أدى إلى ظهور ودراسة جودة الحياة في العمل، تيتموس (1968) Titmus، وتعزز تطور مفهوم جودة الحياة في العمل في الفترة الأخيرة من خلال المقاربة النسقية لجودة الحياة في ومقاربة سيرجي وافراتي وسياحل مع لي (2001) Sirgy & effraty & Sieagel & lee، وستتطرق إلى شرح مفصل لمقاربة جودة الحياة في العمل التي قدمها سيرجي وآخرون (2001) Sirgy et al وكذا المقاربة النسقية لجودة الحياة في العمل.

1.5. المقاربة النسقية:



هي نموذج تمثيلي للواقع الذي تحذر في الفكر العلمي من خلال نظرية النظم لبرتالفي Bertalanffy ونظريات التواصل لغريغوري بيتسون Gregory Bateson. وقد حاول اليزور وشي Elizur & Shye (1990) أن يحددوا العلاقة بين جودة الحياة وجودة الحياة في العمل في منظور نسقي للتفاعل المستمر بين أبعاد جودة الحياة وأبعاد جودة الحياة في العمل. لتوضيح هذه العلاقة، قاموا بتصميم نموذج نظري على شكل مخروطي كما يمثله (الشكل 1)، ونجد في هذا النموذج، تركز جودة

الشكل (01) نموذج مخروطي لجودة الحياة في العمل وجودة الحياة العامة.

الحياة في القاعدة، ثم تليها الرضا عن الحياة، والرضا الوظيفي، وأخيراً جودة

الحياة في العمل التي تتمركز في الجزء العلوي من المخروط. وفقاً لهذان الباحثان، فإن جودة الأداء في العمل تتأثر بكل من جودة الحياة وجودة الحياة في العمل. ولذلك، حتى نستطيع تقييم التأثير الكامل للعمل على الحياة العامة للفرد، فيجب الأخذ بعين الاعتبار الجوانب

المختلفة للعمل، والتي بدورها تؤثر على الحياة العامة خارج عمل هذا الأخير (البيزور وشي، Elizur & Shye, 1990).

2.5. مقارنة جودة الحياة في العمل لسيرجي وآخرون، (2001)، Sirgy et all:

يعتمد نموذج جودة الحياة في العمل الذي اقترحه سيرجي وآخرون (2001) Sirgy et all، على نظريتين سائدتين في استعراض الأدبيات لجودة الحياة في العمل وتمثلان في:

(1) الحاجة إلى الرضا need-satisfaction .

(2) التأثير غير المباشر The spillover theory.

تستند نظرية الحاجة إلى الرضا لجودة الحياة في العمل إلى نماذج الحاجة إلى الرضا التي طورها كل من ماسلو (1954) Maslow، هيزبرغ (1966) Herzberg، الدفر (1972) Alderfer، وماكلليند (1961) McClellan. يتمثل المبدأ الأساسي لنظرية الحاجة إلى الرضا لجودة الحياة في العمل في أن الناس لديهم احتياجات أساسية والتي يسعون لتحقيقها من خلال العمل. توسيعاً لوجهة النظر هذه، ذكر سيرجي وآخرون (2001) Sirgy et all، أن الموظفين يشعرون بالرضا عن وظائفهم لدرجة أن وظائفهم تلي هذه الاحتياجات. الطرح الثاني لجودة الحياة في العمل، أو امتداد التأثير، يدل على أن الرضا على مجال العمل يمكنه أن يمتد إلى مجالات أخرى من الحياة لوسوكو وروشال (1991) Loscocco & Roschelle، واستناداً إلى وجهات هذين المنظورين المهيمنين اقترح سيرجي وآخرون، (2001) Sirgy et all تعريفاً جديداً لجودة الحياة في العمل وعرفوا جودة الحياة في العمل على أنها "رضا الموظف على مجموعة متنوعة من الاحتياجات من خلال الموارد والأنشطة والنتائج النابعة عن المشاركة والانخراط في العمل".

وعلاوة على ذلك، أكد سيرجي وآخرون (2001) Sirgy et all، أن العديد من احتياجات الموظفين، داخل وخارج مكان العمل تلي أساساً من أربعة مصادر تنظيمية ووفقاً لهم فإن المصادر التنظيمية الأربعة التي تلي احتياجات الموظف هي: بيئة العمل، متطلبات الوظيفة، والسلوك الإشرافي، والبرامج المساعدة.

وفضلاً على ذلك، حدد سيرجي وآخرون (2001) Sirgy et all، مفهوم جودة الحياة في العمل من حيث تلبية سبعة احتياجات للموظفين أثناء قيامهم بعملهم. تتمثل الاحتياجات السبع التي تشكل جودة الحياة في العمل في:

1. حاجات الصحة والسلامة: تلبية احتياجات الصحة والسلامة تتضمن ثلاثة أبعاد ضرورية

(1) الحماية من سوء الصحة والإصابة في العمل،

(2) الحماية من اعتلال الصحة والإصابة خارج العمل،

(3) تعزيز الصحة والوقاية من الأخطار في العمل.

2. الحاجات الاقتصادية والعائلية: تشمل تلبية الاحتياجات الاقتصادية والعائلية ثلاثة أبعاد:

(1) الأجر،

(2) ضمان الوظيفة،

(3) حاجات عائلية أخرى، مثل توفر وقت كاف من العمل لتلبية احتياجات الأسرة.

3. الحاجات الاجتماعية: تلبية الاحتياجات الاجتماعية تنطوي على بعدين :

(1) روح الزمالة في العمل،

(2) وقت الفراغ من العمل.

4. حاجات التقدير: تلبية حاجات التقدير تتضمن أيضاً بعدين:

(1) الإقرار وتقدير عمل المرء داخل المنظمة،

(2) الإقرار وتقدير عمل المرء خارج المنظمة.

5. حاجات الانجاز: تلبية احتياجات الانجاز ينطوي على بعدين:

(1) تحقيق إمكانيات المرء داخل المنظمة،

(2) تحقيق إمكانيات الفرد كخبير في مجال عمله.

6. الحاجات المعرفية: تلبية احتياجات المعرفة ينطوي على بعدين:

(1) التعلم لتعزيز مهارات العمل،

(2) التعلم لتعزيز الكفاءات المهنية

7. الحاجات الجمالية: يتطلب إرضاء الاحتياجات الجمالية أيضا بعدين :

(1) الإبداع في العمل-يشير إلى أن الموظفين يتمتعون بفرص الإبداع في حل المشاكل المتعلقة بالعمل،

(2) الإبداع الشخصي والجماليات العامة ويعني ذلك أن الموظفون يعتبرون الفرص في العمل تمكن من التطور الشخصي للإحساس الجمالي والتعبير الإبداعي للفرد.

ووفقاً لسيرجي وآخرون (2001) Sirgy et all، توفر المنظمة الموارد للموظفين- المالية وغير المالية، وهذه الموارد تعمل على تلبية الاحتياجات المختلفة (مثل الاحتياجات الاقتصادية، الأمنية، الصحية، الاجتماعية والتقديرية) للموظفين.

وعليه فإن الرضا عن مجال حياة العمل يمتد إلى مجالات الحياة خارج نطاق العمل، وبالتالي التأثير على الرضا التام عن الحياة والسلامة النفسية للموظفين. وإلى جانب ذلك، تشير البحوث أيضاً إلى أن تلبية احتياجات الموظفين، مثل احتياجات النمو والتنمية، واحتياجات الأمان، والحاجة الاجتماعية، والحاجة إلى الاعتراف تؤثر بشكل إيجابي على صحتهم ورفاههم النفسي.

6. جودة الحياة في العمل من أجل تحقيق الرفاه النفسي:

أظهرت الأبحاث التجريبية التي أجريت في مجال علم النفس الصناعي/التنظيمي أنه لجودة الحياة في العمل القدرة على التأثير على الحياة العامة للفرد، وذلك من خلال تحديد العلاقة بين الحياة المهنية والحياة خارج نطاق العمل، وكيف تؤثر تجارب الحياة في المجال المهني على الجوانب الأخرى من حياة الفرد، ذلك يمكن شرحه أفضل بمساعدة نموذج التأثير غير المباشر The spillover theory، ويؤكد هذا النموذج المسمى أيضاً بالآثر الممتد أن الرضا في جانب واحد من حياة الشخص يمتد إلى الجوانب الأخرى من الحياة. ويقترح أيضاً نموذج التأثير غير المباشر أن تجارب العامل في عمله تؤثر على الجوانب الأخرى من الحياة وتؤثر على حياته الشخصية (شميت وبيديان 1982 Shmitt & Bedian شميت ومولان، 1980 Shmitt & Mellon و ستينز 1980 Staines).

وبالعودة إلى لحظة تاريخية عن مفهوم الرفاه النفسي أن البحث التجريبي على الرفاه النفسي بدأ في عقدي 1950 و 1960 عندما أدرك علماء النفس أنه لا يمكن قياس

السعادة فقط من خلال النظر إلى المعايير المادية في حياة الناس، كما كان مفترضاً في السابق واقتُرحت فكرة الرفاهية النفسية في البداية من طرف برادبورن (1960) Bradburn، ولقد طرحوا وجهة النظر القائلة بأن الرفاه النفسي يمثل سعادة الإنسان ويعني نموذج التأثير الغير المباشر The spillover theory أيضاً أن العمال المستائين هم الأكثر احتمالاً للتعرض للتعاسة في الحياة الغير المهنية بينما يكون العمال الراضين بعملهم سعداء خارج النطاق المهني (لوسوكو وروشال (1991) Loscocco & Roschelle، زيادة على ذلك، فقد برهن الباحثون بوجود علاقة إيجابية ما بين العمل والجوانب الأخرى خارج نطاق العمل. وتوسيعاً لهذه الفكرة، برهن كذلك جورج وبريف (1990) George & Brief أن الرضا عن العمل ينعكس على الجوانب الأخرى من الحياة والعكس صحيح. وأثبتت العديد من الدراسات العلاقة بين رضا الموظفين بالاحتياجات الأساسية، من أماكن عملهم، ورفاههم النفسي. فعلى سبيل المثال، لاحظ تشان وويات (2007) Chan & Wyatt، في دراسة أجريت على عمال صينيين أن الرضا بالصحة والسلامة، الاحتياجات الاقتصادية، العائلية، الاجتماعية، الاعتبارية، الإنجازية والمعرفية تؤثر على الرضا بالحياة والرفاه النفسي العام للعمال وفي دراسة أجراها دونالد وآخرون (1999) Donald et all، وكانت تتمثل أبعاد جودة الحياة المدروسة في العمل في: المحيط المهني، الرضا بالعمل، الرضاء بزملاء العمل، نوعية الإشراف والأمن الوظيفي. بالإضافة إلى ذلك لاحظوا أيضاً أن متغيرات جودة الحياة في العمل تمثل مؤشرات هامة للفعالية التنظيمية الكاملة. أظهرت نتائج الدراسة التي قام بها سريفاستافا (2007) Srivastava أن العمال الذين يعتبرون محيط عملهم أكثر أمناً يتعرضون لمستوى منخفض من الاضطرابات النفسية ويظهرون أعراض أقل من الأعراض النفس-جسدية مقارنة بالذين لديهم نظرة سلبية لبيئة ومحيط عملهم.

باختصار، يبين البحث الذي أجراه سيرجي وآخرون (2001) Sirgy et all، أن وجود نظرة إيجابية لبيئة العمل تحسن الصحة الجسدية والنفسية للعمال؛ بحيث أنهم توصلوا في دراستهم أن لجودة الحياة في العمل علاقة إيجابية برضا العمال بحياتهم. زيادة إلى ذلك، أكدوا بأن رضا العمال باحتياجاتهم بما فيها حاجيات الصحة والأمن، الاقتصادية، العائلية، الاجتماعية، الاعتبارية، الإنجازية، المعرفية والحاجات الجمالية (التي أطلقوا عليها اسم جودة الحياة في العمل) والتي تنجم من تجارب العامل في مكان عمله تساهم في الرضا بالعمل

والرضا بالجوانب الأخرى من الحياة. وأكد كذلك سيرجي وآخرون (Sirgy et al 2001) أن الرضا بمعظم الجوانب الرئيسية من الحياة (على سبيل المثال، الحياة المهنية، الحياة الأسرية، الحياة المنزلية، والحياة الترفيهية) تساهم مباشرة في الرضا بالحياة بأكملها. ولاحظ قراويتش وآخرون (Grawitch et al 2006)، في دراستهم أن الرضا بالممارسات في مكان العمل، خاصة إشراك العمال، نمو العمال وتطورهم، الاعتراف بالعمال، التوازن بين الحياة المهنية والحياة العامة والصحة والسلامة تؤثر بشكل معتبر على الصحة النفسية للعمال. وبالإضافة إلى ذلك فإن الرضا بالعمل والدعم الاجتماعي في مكان العمل يعززان الراحة النفسية للعمال. وقام لوي (Lowe 2003)، بدراسة لاستكشاف العلاقة ما بين تجارب الحياة المهنية والحياة العامة للعمال ولاحظوا في دراستهم أن العمال غالباً ما تكون لديهم نظرة إيجابية لمكان عملهم عند توافر ظروف معينة في مكان العمل وتشمل الشروط التي حددها بوجود متطلبات كافية، ومكافآت أساسية وخارجية عالية، ودعم اجتماعي جيد، فكلها من شأنها أن تساهم في تعزيز صحة وراحة العمال. وتوصل البحث الذي أجراه قرويل وكوهل (Gropel & kuhl 2009)، أن تلبية احتياجات الفرد في العمل والجوانب الاجتماعية تتوسط العلاقة بين التوازن في الحياة المهنية والسلامة النفسية الذاتية. علاوة على ذلك، لاحظوا أن حاجة الإنجاز من خلال الحياة المهنية تساهم في زيادة الراحة النفسية للفرد. وفي دراسة أخرى، أجريت على معلمين المدارس الابتدائية والثانوية، لاحظ هو واو، (Ho & Au 2006) أن المعلمين ذوي مستوى رضا بالعمل منخفض قد تعرضوا لاضطرابات نفسية مقارنة بالمعلمين ذات مستوى رضا عال. وكشفت كذلك نتائج دراستهم أن المعلمين ذوي مستويات الرضا بالعمل منخفضة يعانون من اعتلال الصحة، واجهوا ضيق نفسي عالي وأعراض الانهيار العصبي وإضافة إلى ذلك، أظهرت الأبحاث السابقة أن الوظائف المتعددة والخصائص التنظيمية مثل فرص للتحكم الشخصي، فرصة لاستعمال المهارات، تنوع في العمل، السلامة الجسدية، توافر الأموال، الإشراف الداعم، والعلاقات مع زملاء العمل تؤثر على الصحة العقلية والراحة النفسية للعمال فتصميم العمل والبيئة المهنية بحيث يشمل أبعاد جودة الحياة في العمل (المذكورة أعلاه) يساهم في إحساس العمال بالراحة النفسية فالتحليل الدقيق للمؤلفات ذات الصلة بالعلاقة ما بين جودة الحياة في العمل وشعور العمال بالراحة النفسية يبين ارتباط إيجابي بين جودة الحياة في العمل

والراحة النفسية للعمال. وبالتالي فهذا يسمح لنا أن نفترض بأن تلبية الاحتياجات الأساسية للعمال من خلال عملهم في مؤسسة (أو جودة حياتهم في العمل) تمتد إلى جوانب الحياة الأخرى وتؤثر على راحتهم النفسية.

خاتمة:

تعتبر جودة الحياة في العمل مقترنة بجودة الحياة العامة ولا يمكن الفصل بينهما، سيكون التحدي الأكبر للمؤسسات هو الحفاظ على توازن معين بين جودة الحياة في العمل وجودة الحياة العامة، فالعمال لا يهتمون فقط بجودة الحياة في العمل ولكن يسعون لتحقيق جودة الحياة أيضا، فهم يريدون وظائف تساعد على تحقيق التوافق والتوازن بين الحياة على مستوى العمل، والحياة على الصعيد الشخصي، فيتوجب على مؤسسات العمل ان تولي اهتماماً بقياس جودة الحياة وجودة الحياة في العمل، والروابط التي تجمع بينهما، وتأثيراتها على الصحة العقلية من جهة، وعلى الرفاه النفسي للعمال من جهة أخرى، بهدف الحفاظ عليهم وعلى فعاليتهم على المدى الطويل.

قائمة المراجع:

المراجع باللغة الاجنبية:

1. Alderfer, C.P. (1969) An Empirical Test of a New Theory of Human Needs. *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol. 4, No. 2, pp 142-175
2. Barnett, R.C. And Brennan, R.T. (1997) Change in Job Conditions, Change in Psychological Distress, and Gender: A Longitudinal Study of Dual Earner Couples. *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 18, No. 3, pp 253,274.
3. Bradburn, N.M. (1969) the Structure of Psychological Well-Being. Aldine, Chicago.
4. Chan, K.W. And Wyatt, T.A. (2007) Quality of Work Life: A Study of Employees in Shanghai. China, *Asia Pacific Business Review*, Vol. 13, No. 4, pp 501-517.
5. Elizur, Dove., et S. Shye Samuel. (1990) «Quality of Work Life and its Relation to Quality of Life». *Applied Psycho/ogy: An International Review*, vol. 39, no 3.
6. Grawitch, M.J., Trares, S. And Kohler, J.M. (2007) Healthy Workplace Practices and Employee Outcomes. *International Journal of Stress Management*, Vol. 14, No. 3, pp 275-293.

7. Gröpel, P. And Kuhl, J. (2009) Work-Life Balance and Subjective Well-Being: The Mediating Role of Need Fulfilment. *British Journal of Psychology*, Vol. 100, No. 2, pp 365-375.
8. Ho, C.L. And Au, T.W. (2006), Teaching Satisfaction Scale: Measuring Job Satisfaction of Teachers, *Educational and Psychological Measurement*, Vol. 66, No. 1, pp 172-185.
9. Loscocco, K.A. And Roschelle, A.R. (1991) Influences on the Quality of Work and Nonwork Life: Two Decades in Review. *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 39, No. 2, pp 182-225.
10. Lambert, S. J. 1990. «Processes Linking Work and Family: A Critical Review and Research Agenda». *Human Relations*, vol. 43, no 3, p58.
11. Martel, Jean.Pierre. And Dupuis, Gilles. (2006) Quality of Work Life: Theoretical and Methodological Problems, and Presentation of a New Model and Measuring Instrument. *Social Indicators Research*, Vol. 77, No. 2, pp 333-368.
12. Morin, Michel. Morin Denis. (2004) Quality of Work Life and Firm Performance at Canada, in V.R.P. Kashyap and E. Mradula (ed.), 8.Quality of Work Life: Introduction and Perspectives. Hyderabad, India: ICFAI University Press, pp 86-96.
13. Schmitt, N. And Bedian, A.G. (1982) A Comparison of LISREL and Two-Stage Least Squares Analysis of a Hypothesized Life-Job Satisfaction Reciprocal Relationship. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 67, No. 6, pp 806-817.
14. Sirgy, M. J., D. Efraty, P. Siegel et Lee. D. J. 2001. «A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories». *Social Indicators Research_Springer*, vol. 55 no 3, pp 241,302.
15. Srivastava, A.K. (2007) Perceived Work Environment and Employees' Health. *Psychological Studies*, Vol. 52, No. 4, pp 345-347.
16. Ryan, GM. (1995) Theoretical Basis for the QWL Concept, Quality (Esprit Project 8162) (Working Paper). University of Siena , p98.
17. Wright, Thomas. And Cropanzano, Russel. (2007) the Role of Psychological Well-Being in Job Performance: A Fresh Look at an Age-Old Quest, *Organizational Dynamics*, Vol. 33, No 4, pp 338-351.

Quality of Wok Life as an Introduction for Psychological Well-Being
Benmoumene Asma (PHD student) (a), Dr Addad Hassan (MCA)
(b)
(a) University Mouloud Mammeri Tizi Ouzou.
(b) University Mouloud Mammeri Tizi Ouzou.

Abstract

Work occupies a large place in people's lives, and Plays an important role through its effect on the health and welfare of individuals, and often affects the personal and public life, it is important in Economic and social aspects, many research in industrial / organizational psychology has shown that Quality of work life is an important indicator of satisfaction with life, Health, and psychological well-being of employees Such as Sirgy's study and others, so How quality of life at work can affect an individual's quality of life outside of work? Is there a relationship between the professional and personal life of the individual? The aim of this article is to address some of the theoretical data on the quality of life in work by highlighting the most important indicators, its relation to the quality of public life and life outside the scope of work by giving a brief about the most important theoretical models, the explained approaches and their role in achieving the psychological well-being of the individual, The conclusions were reached on the need to pay attention to the quality work life in the institutions because of their association and impact on the worker's life within his workplace and the extension of this influence in his life outside the scope of work and psychological well-being.

Keywords : Quality of work life; Quality of life; indicators of quality of life at work; Relationship between areas of professional life and life outside of work, Theoretical approaches to quality of life at work ,Psychological Well-Being.