

جودة حياة العمل كاستراتيجية لتعزيز التوافق المهني لدى العمال

Quality of work life as a strategy to enhance the professional adjustment of workers

سناني لبني^{1*} ، بوعطيط جلال الدين² ،

¹ جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (الجزائر). l.snani@univ-skikda.dz

² جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة (الجزائر). d.bouatit@univ-skikda.dz

Snani Loubna^{1*} BouattitDjaleddine²

¹ University of 20 August 1955Skikda(Algeria)&² University of 20

August1955Skikda(Algeria)

تاريخ الاستلام: 2022/ 11 /21 تاريخ القبول: 2022/ 12 /28 تاريخ النشر: 2023/ 01 /10

ملخص:

تناول مقالنا موضوع جودة حياة العمل باعتبارها استراتيجية معتمدة في المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق ميزة تنافسية، حيث قمنا بتوضيح أهمية جودة الحياة في مكان العمل ودورها في بناء فرد سوي يتمتع بصحة جيدة، وتوصلنا إلى أن اعتماد جودة حياة العمل كاستراتيجية تساهم في تحقيق التوافق المهني لدى الفرد العامل كما تساهم في تعديل سلوكه وذلك من خلال العمل على إشباع حاجاته الضرورية والمتمثلة في حاجات نفسية، اجتماعية، تنظيمية واقتصادية بما يحقق الشعور بالرفاه في مكان العمل. الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل، التوافق المهني، العمل، السلوك، الفرد العامل.

Abstract:

Our article dealt with the issue of quality of work life as an approved strategy in organizations that seek to achieve a competitive advantage, as we have clarified the importance of quality of life in the workplace and its role in building a normal and healthy individual. The working individual also contributes to modifying his behavior by working to satisfy his necessary needs represented in psychological, social, organizational and economic needs in order to achieve a sense of well-being in the workplace.

Keywords: quality of work life, professional adjustment, work, behavior, working individual.

* المؤلف المرسل: سناني لبني. البريد الإلكتروني: l.snani@univ-skikda.dz

1- مقدمة:

يعد مفهوم جودة حياة العمل من بين المفاهيم التي فرضت وجودها في المؤسسات التنظيمية، خاصة في ظل التنافس الشديد التي تشهده في عصرنا الحالي، ذلك أن تحقيق الجودة الشاملة لم يعد يقتصر فقط على نوعية المنتجات ومدى إشباعها لحاجات المستهلك، وإنما أدركت أن إرضاء العامل أصبح من أكبر التحديات التي تواجهها، حيث أن تحقيق احتياجاته وتسهيل الصعوبات التي تعرقل مساره يساهم في تحقيق نتائج أفضل سواء كان ذلك على مستوى الأداء أو التفاعلات الاجتماعية، ولقد استجابت المؤسسات بتفعيل الموارد البشرية من خلال إيجاد بيئة عمل مشجعة تشعر الفرد بالانتماء والأمان.

وذلك من خلال العمل على تحقيق الجودة على مستوى بيئة العمل والظروف المهنية إضافة إلى جودة العلاقات التي تعتبر أساساً في تنشيط فرق العمل، ومنح الفرص التي يمكن توفيرها للفرد العامل والتي تساعده على تطوير أدائه وتدفعه نحو تقديم أحسن ما لديه من إمكانيات، وهو ما يحافظ على بقاءه في المؤسسة كما يساهم في تطوير مساره المهني وتوسيع خبراته، حيث يسمح ذلك بتحمل المسؤوليات والإشراف على الآخرين أو ما يسمى بالتمكين الذي يعتبر بعداً أساسياً في جودة حياة العمل، حيث لا تتوقف هذه الأخيرة على الماديات من حوافز مادية، مكافآت وخدمات صحية وإنما هي أوسع من ذلك كونها تهتم بالجانب المعنوي سواء ارتبط ذلك بالمشاعر والأحاسيس التي ترتبط بالفرد نفسه أو بعلاقاته مع الآخرين، ذلك أن شعور الفرد بالتوافق الذاتي والاجتماعي لا يمكن أن يتحقق في بيئة غير صحية تتخللها المشاكل والصراعات، لاسيما أن التوافق المهني هو وليد التوافق الاجتماعي في المؤسسات.

حيث يرى لورنس شافر Laurant Shaffer أن تحقيق التوافق المهني لدى الفرد يرتبط بالقدرة على إحداث استجابات متنوعة تتلاءم مع مختلف المواقف الاجتماعية والتي تساعده على تحقيق دوافعه وإشباع حاجاته. (السيد أبو النيل، 2005) ذلك أن الفرد كائن اجتماعي كما أنه يتفاعل مع كل ما يحيط به من أفراد سواء كان ذلك في البيئة الاجتماعية أو التنظيمية لذلك فهو جزء لا يتجزأ من المجتمع بمختلف معايير وقيمه، كما أنه جزء من المؤسسة بمعاييرها وقيمتها التي يجب أن يخضع لها وأن يتقبلها حتى يدرك معنى التوافق المهني الذي يعتبر أساساً في بقاءه في المؤسسة وتأقلمه مع ظروفها ومسؤولياتها، بالتالي فتحقيق التوافق المهني ليس بالأمر الهين ذلك أن فهم سلوك الفرد والتنبؤ به يعتبر من بين الصعوبات التي واجهت المختصين في العلوم الاجتماعية والانسانية على مر العصور كونه قابل للتغيير والتطوير.

بالتالي ففهم ما يريده الفرد يحتاج إلى البحث والمتابعة وذلك من خلال الإصغاء والملاحظة الدورية حيث يمكن أن يساعد ذلك على فهم احتياجاته والعراقيل التي تواجه تقدمه المهني ومنه يمكن وضع استراتيجيات مناسبة تسمح بتحقيق توافق العامل مع مهنته ومع مكان العمل، ومن هذا المنطلق جاءت دراستنا لتبيان الدور الذي تلعبه جودة حياة العمل كاستراتيجية لتحقيق التوافق المهني لدى العمال.

2-جودة حياة العمل

1-1 الجودة:

أ-لغة:

الجودة من الفعل جود والجيد نقيض الرديء، وأيضا جاد الشيء جودةً وجَوَدَ أي صار جيدا وأجاد وجاد أتى بالجيد من فعل وقول. (بلول، 2020، ص172)

مصطلح الجودة يعني طريقة حياة، مثلا نقول عن سلعة أنها ذات جودة عالية عندما تلبي توقعاتنا أو تزيد، بينما في حقيقة الأمر هي أكثر، ما تعكس المطابقة والقدرة على القيام بالشيء كما هو مطلوب، وقد اتخذت كلمة جودة من الكلمة اللاتينية "Qualitas" والتي تعني بالفرنسية "Tel que" أي "كما هو". (عقون، 2020، ص350)

ب-اصطلاحا:

عرفت المنظمة الدولية للمواصفات الجودة على أنها جملة من المميزات التي تسمح بتحقيق حاجات الفرد كونها تتعلق بمجموعة من الخصائص المتأصلة في المنتج والتي تجعله يختلف عن غيره من المنتجات، كما تجعله معترف به وفقا للمواصفات المطلوبة. (برويس، هادف، 2018)

2-2-جودة الحياة:

يقصد بجودة الحياة على أنها الشعور بالرضا والسعادة على الحياة التي يعيشها الفرد من خلال إشباع حاجاته المختلفة، وذلك في وجود جملة من الأبعاد التي يمكن أن نستدل بها على مفهوم الجودة في حياة الفرد والتي يمكن أن تتلخص في المجال الاجتماعي، النفسي والتعليمي. (بن شريك، قريني، 2016)

وعرف جود (Goode) جودة الحياة بأنها: "الدرجة التي يستمتع بها الفرد بالإمكانيات ذات الأهمية المتاحة له في حياته وذلك في ثلاثة مجالات حياتية هي: الأسرة، العمل والصحة". (بن عيسى، 2020، ص23)

كما تعرف بأنها مفهوما شاملا لنوعية الحياة التي يعيشها الفرد وفقا لمنظوره وما تشهده الحياة من تغيير على المستوى الاقتصادي، الاجتماعي والتعليمي، إضافة إلى نظرة الفرد لذاته، طموحاته ورغباته. (رفعت، 2012)

واعتبرت الجمعية الأمريكية لعلم النفس جودة الحياة على أنها مدى توفير للفرد المتطلبات الحياتية والتي يمكن أن تتجلى في: نوع العلاقات الاجتماعية، الرفاه، اتخاذ القرارات والمشاركة في المجتمع، إضافة إلى توفير فرص للفرد في تنمية ذاته وتحقيق الاعتراف من قبل الآخرين. (عتوتة، خنيش، 2017)

يمكننا أن نعرفها على أنها استراتيجية تسمح بإدراك الفرد لمدى شعوره بالراحة بتواجده في مكان أو في وضعية ما، وذلك من خلال توفير كل المستلزمات الحياتية المختلفة والتي يمكن أن تضمن له حياة جيدة كما يستطيع من خلالها الوصول إلى رغباته.

2-3- مفهوم جودة حياة العمل:

يرى كاسيو Cassio أن جودة حياة العمل ترتبط بتصورات الأفراد حول ما يمكن أن توفره لهم بيئة العمل، من حيث: مدى شعور الفرد العامل بالرضا على الظروف المحيطة في مكان العمل، مدى وضوح الأهداف والمهام، مدى قدرته على تحقيق التوازن بين حياته الشخصية والمهنية، مدى قدرة الوظيفة على توفير له حاجاته النفسية من تحقيق الذات والاعتراف المهني. (بن صديق، شلاغم، 2021)

كما يقصد بجودة حياة العمل على أنها جملة من البرامج والأنظمة التي تسمح بتطوير المؤسسة خاصة على مستوى الموارد البشرية، من خلال العمل على توفير المتطلبات الحياتية التي يمكن أن تؤثر على حياة الفرد العامل وعلى البيئة الاجتماعية والثقافية والصحية، بما يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء ونوعية الإنتاج مع تحقيق أهداف الفرد والمنظمة. (فلمبان، 2020)

ويمكننا أن نعرف جودة حياة العمل على أنها تحقيق كل الحاجات والرغبات الجسدية، النفسية، الاقتصادية والاجتماعية في بيئة العمل بما يوفر الشعور بالرضا والرفاهية، وذلك من خلال جملة من المؤشرات التي يمكن التماسها في المنظمة والتي يمكن أن تحقق توافق الفرد مع مهنته ومع متغيراتها إضافة إلى تحسين مستوى الشعور بالولاء مما يجعله يسعى جاهدا نحو تحقيق أهداف المنظمة.

2-4- أهمية جودة حياة العمل:

تعتبر جودة حياة العمل من بين الاستراتيجيات الأكثر أهمية والتي يجب توفيرها في كل مؤسسة تسعى إلى تحقيق ميزة تنافسية وولاء عمالها حيث يؤدي ذلك إلى تحسين مزاج العاملين والتقليل من الصراعات بينهم، إضافة إلى الرفع من مستوى الأداء والرضا لديهم، مما يزيدهم من الدافعية للعمل ويجعلهم مرنين أمام التغيير وقبول الأهداف المسطرة، وهو ما تسعى إليه كل مؤسسة في ظل التغيرات الاجتماعية والتنظيمية الراهنة لإرضاء العاملين أصبح من أسمى أهداف المنظمة بعد إدراكهم لمدى أهمية الفرد باعتباره موردا مساهما في تحقيق الجودة الشاملة، حيث يجب أن يتم توفير له كل متطلبات الراحة والرفاه حفاظا على صحته النفسية والجسدية.

2-5- أبعاد جودة حياة العمل:

من خلال القراءات التي قمنا بها واستنادا للتعريفات التي سبق طرحها، توصلنا إلى جملة من الأبعاد التي من خلالها يمكن التماس جودة حياة العمل في المؤسسات التنظيمية مهما كان نوعها أو طبيعتها مهما، وقمنا بشرحها كالتالي:

-التقدم والترقي الوظيفي: يعتبر المسار الوظيفي من أكثر الأمور التي تشغل بال العامل كونه ينضم للمؤسسة محملاً بمجموعة من التوقعات والآمال التي يسعى جاهداً إلى تحقيقها وبلوغها والتي تمكنه من تحقيق ذاته، بالتالي فقدرة المؤسسة على تحقيق طموحات الفرد العامل تعتبر من أكبر التحديات التي تواجهها، كونها تحتاج إلى التعرف على أهدافه الشخصية وعلى توقعاته حول ما يمكن أن يستفيد من بقائه في المؤسسة وما ينتظره منها من مزايا ومكافآت على ما قدمه من إنجازات، حيث يسعى إلى ترقيته نحو مناصب عليا إضافة إلى توفير له فرصا للتدريب سواء كان ذلك على مستوى المؤسسة أو خارجها حتى يستطيع تحقيق ذاته.

-صحة وسلامة العمال:تعتبر الرعاية الصحية حقا من حقوق العامل وذلك من خلال توفير طاقم طبي يعمل على متابعة صحة العمال بشكل دوري ومستمر، حيث تشمل الرعاية الصحية كل من الصحة النفسية، الجسدية والعقلية، ذلك أن الحفاظ على صحة العمال تعتبر من أكبر التحديات التي تسعى إليها المؤسسات خاصة تلك المرتبطة بالعمال الذين يمتلكون الخبرة والإمكانيات الضرورية لأداء المهام والإشراف بالتالي فالحفاظ عليهم يستثني المؤسسة من البحث عن عمال آخرين بنفس الكفاءة والمهارات، كما يستثنيها من تكاليف العلاج والتدريب والتأهيل.

-الموازنة بين العمل والحياة الشخصية: إن من أكبر المشكلات التي يقع فيها الفرد العامل هي الإدمان على العمل خاصة إذا كان من النوع الذي يمتاز بتحمل المسؤوليات والعمل الجاد والذي يميل إلى النزعة الكمالية، حيث يفقده التوازن بين الحياة الشخصية والعملية ذلك أنه يقضي أغلب وقته في أداء المهام وتحمل أعباء العمل دون أخذ قسطا من الراحة من أجل إرضاء الذات التي تبحث عن الثناء والاعتراف، لهذا فعدم وصول الفرد إلى أهدافه أو عدم حصوله على مستحقات مقابل الجهد المبذول قد يؤثر على توازنه وصحته كما يؤدي إلى الشعور بالإرهاق الشديد الذي يعتبر أحد مؤشرات الاحتراق النفسي، بالتالي فجودة حياة العمل ترتبط بقدرة الفرد على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية بإعطاء كل جانب جزءا من طاقته دون تقصير في أي منهما.

-فرص استغلال القابليات وتطويرها: إن تطوير العمال من خلال توفير فرصا للتدريب تعتبر من أهم المؤشرات التي تدل على جودة حياة العمل في المنظمة، وذلك من خلال إعطاء فرصا للعاملين لاكتساب مهارات جديدة فكرية وأدائية والتي تسهل عليهم أداء المهام وتمكنهم من تحسين مستواهم والذي يساعدهم فيما بعد على إيجاد فرصا للترقي الوظيفي وتكوين علاقات جيدة مع المسؤولين، إضافة إلى تحقيق أهداف المنظمة وأهدافهم الشخصية.

-رفاهية العاملين: تعد الرفاهية من بين المفاهيم القابلة للتغيير والتطوير، حيث يشير إلى حالة السعادة، من خلال تحسين الصحة والأمن والرفاهية العامة والكفاءة الإنتاجية للموظفين حسب المعايير المنصوص عليها في القانون. (عقون، 2020، ص 354)

لاسيما أن الرفاهية تأخذ معنى مادي، نفسي، اجتماعي ومهني، فإضافة إلى كونه مفهوما متغيرا فهو أيضا مفهوما واسعا يشمل كل جوانب حياة الفرد باختلاف البيئات التي يتواجد فيها، والهدف منها هو تحسين نمط حياة المجتمع بما يشعرهم بالسعادة والرضا ويدفعهم نحو العمل من أجل تحقيق النمو والتطور.

-طبيعة العلاقات الاجتماعية: إن ما يميز المنظمة عن غيرها هي تماسك عمالها وتفاهمهم، فكل منظمة تسعى إلى بلوغ التوازن في العلاقات، حيث أن الوسط المهني الذي يسود فيه الاستقرار يساعد على تسهيل سيرورة العمل كما يساهم في بناء منظومة قيمية تنظيمية قوية وهو ما يجعل المنظمة تبلغ رسالتها بسهولة، وذلك من خلال قدرتها على التحكم في الأفراد باختلاف قيمهم واتجاهاتهم وأهدافهم، كما أن تكوين علاقات جيدة خالية من الصراعات تبرهن على مستوى الجودة في مكان العمل خاصة في ظل التغيرات الاجتماعية والتنظيمية الراهنة.

-ظروف العمل المادية: مهما أحسن اختيار العمال وأحسن تدريبهم وكان الإشراف عليهم إشرافا دقيقا وهي عوامل من شأنها تحسين العملية الإنتاجية، إلا أن ذلك لا يكون مجديا بحال من الأحوال إذا كانت -مثلا- الظروف المادية للعمل من حرارة أو إضاءة أو رطوبة غير مواتية. (شحاته، 2010، ص 175)

حيث تعتبر ظروف العمل المادية من أهم ما يتم التركيز عليه في المؤسسة كون العامل يقضي معظم وقته في مكان العمل، وتوفير له ظروف مناسبة يساهم بشكل كبير في الحفاظ على طاقته ودافعيته للعمل، وذلك من خلال توفير ظروف فيزيقية تتناسب مع فيزيولوجيته من حيث مستوى الإضاءة والضوضاء ودرجة الحرارة وغيرها، كما أن توفير فضاء عمل نظيف ومنظم ويحوي كل الوسائل الوقائية خاصة بالنسبة للأعمال التي يكون فيها الإنسان عرضة لحوادث العمل والأمراض المهنية يمكن أن يساهم في إدراك الجودة في الوسط المهني.

6-2- معوقات جودة حياة العمل:

إن تحقيق جودة حياة العمل يحتاج إلى مجموعة من المتطلبات التنظيمية والاجتماعية والمادية والمالية، بالتالي تجد المنظمة نفسها أمام الكثير من التحديات، لاسيما الظروف البيئية المحيطة بها والتي تؤثر على تطورها، حيث قمنا بحصرها فيما يلي:

-معوقات تنظيمية: وتتمثل في صعوبة عملية التخطيط والتنظيم والتي تحتاج إلى توفر كفاءات قادرة على وضع خطط استراتيجية وتنبؤيه فيما يخص مختلف المشكلات التي قد تعترض تقدم المنظمة والفرص المتاحة للتطوير، بحيث عدم توفر الخبرة والأفكار الإبداعية لدى متخذي القرار يؤثر على وضع استراتيجيات مناسبة لتحسين نمط حياة الأفراد في مكان العمل.

-معوقات مالية: تتمثل في مدخلات المؤسسة المالية والتي تحصل عليها من خلال عملية تسويق المنتجات المختلفة، حيث عدم توفير ميزانية كافية لتغطية كل من المتطلبات البشرية والمادية يؤثر على توازن المؤسسة وبالتالي على جودة حياة عمالها.

-معوقات اجتماعية: وترتبط بالعلاقات داخل المؤسسة ومدى فعالية الاتصال بين أفرادها سواء كان ذلك بشكل رسمي أو غير رسمي فوجود صراعات بين العمال يعيق سيرورة العمل ويؤثر على المناخ العام للمنظمة وعلى استقرارها، بالتالي فالمؤسسة التي تسعى إلى تحقيق جودة حياة العمل لابد أن تعمل على وضع استراتيجيات فعالة لحل الصراعات بين عمالها إضافة إلى تعزيز العلاقات الاجتماعية من خلال تبني مجموعة من القيم والتي تتمثل في التعاون، تشكيل فرق عمل، تعزيز قيم التسامح وغيرها.

3-التوافق المهني:

يعتبر التوافق المهني من بين المواضيع التي شغلت اهتمام الكثير من الباحثين يرجع ذلك لأهميته في بيئة العمل، فالفرد الذي يعاني من سوء التوافق مع متطلبات العمل لا يمكن أن يساهم في تحقيق أهداف المنظمة أو تطوير مساره الوظيفي، حيث يتميز التوافق المهني بأنه عملية ديناميكية مستمرة تتغير بحسب الظروف والعوامل المحيطة في مكان العمل وبحسب تفاعلاته مع مختلف المستويات التنظيمية إضافة إلى تدخل الجوانب الشخصية لدى الفرد، والتي تتمثل في مدى قدرته على قبول التغيير وعلى التعامل مع مختلف المواقف، ومدى توفر الإمكانيات المطلوبة لأداء المهام من قدرات ومهارات جسمية، نفسية، اجتماعية وعقلية بما يساهم في تحقيق مبدأ فريدريك تايلور والمتمثل في: "وضع الرجل المناسب في المكان المناسب".

3-1- مفهوم التوافق المهني:

يعرف بوعطيط التوافق المهني على أنه: "العملية المستمرة التي يقوم بها العامل من أجل تحقيق التكيف والشعور بالرضا والانسجام مع البيئة الاجتماعية والمهنية". (بوعطيط، 2015، ص255)

أما غباري فيرى أن التوافق المهني هو التكيف السليم مع البيئة والظروف المحيطة سواء كان ذلك على المستوى الأسري والعملية بحيث يشعر الفرد العامل بأنه راض ومتوافق مع بيئة العمل ومتطلباتها. (مطاطلة، 2017)

كما أن التوافق المهني هو عبارة عن عملية ديناميكية مستمرة يسعى من خلالها الفرد العامل إلى إحداث التكيف والتطابق بين رغباته وحاجاته وبين متطلبات العمل وظروفه بحيث يكون الفرد في بادئ الأمر بحاجة إلى إشباع حاجاته الفيزيولوجية ثم ينتقل تدريجياً وصولاً إلى حاجة تحقيق الذات. (ذيب، دحماني، 2020)

كما يرى حامد زهران أن التوافق المهني هو عملية تشمل سلوك الفرد في تفاعله مع البيئة الطبيعية والاجتماعية من أجل تحقيق التوازن بين رغباته ومحيط العمل. (ناتش، 2020)

والتوافق بمعناه العام هو قدرة الفرد على تغيير سلوكه وعاداته واتجاهاته عندما يواجه مشكلة مادية أو اجتماعية أو خلقية أو صراعاً نفسياً حتى يقيم بينه وبين بيئته علاقة أصلح وأنسب. (عبد الغنى، 2001، ص355)

ونعرف التوافق المهني على أنه قدرة الفرد على التأقلم مع المناخ العام للمنظمة بمختلف أبعاده الشخصية، الاجتماعية والتنظيمية إضافة إلى تأقلمه مع البيئة الخارجية، حيث تتوفر لديه الآليات الضرورية التي تساعد على التفاعل الإيجابي مع مختلف المتغيرات المحيطة به، كما يتحقق التوافق المهني بتوفر القدرات والمؤهلات المطلوبة في أداء المهام مع تحفيز العامل ودفعه نحو تحسين مستوى أدائه من خلال خلق فرصاً للتدريب وتطوير المهارات مما يجعله ذلك أكثر توافقاً مع منصب العمل، كما ينعكس ذلك على صحته النفسية والجسدية وعلى مستوى الرضا المهني.

2-3- أهمية التوافق المهني:

- ✓ يمكننا تلخيص أهمية التوافق المهني فيما يلي:
- ✓ إشباع الدوافع المادية والمعنوية.
- ✓ شعور الفرد العامل بالانتماء إلى بيئة العمل.
- ✓ تحقيق التوافق المهني يمكن أن يوفر للفرد إمكانية فهم الذات وتحقيقها.
- ✓ تقليل الصراعات بين الأفراد في بيئة العمل وتحقيق الاستقرار.
- ✓ تقليل مستوى الإحباط الناتج عن سوء توافق الفرد مع متغيرات بيئة العمل.
- ✓ تحقيق الرضا المهني مما يؤدي إلى قبول الفرد لأهداف المنظمة والمهام الموكلة له.
- ✓ زيادة مستوى الولاء للمنظمة والمرونة نحو مختلف التغيرات التي تطرأ على مستوى المؤسسة.

3-3- أبعاد التوافق المهني:

يرى (العري، 2011) أن التوافق المهني يتفرع إلى ثلاثة أبعاد أساسية يمكن توضيحها كالتالي:

- **البعد الذاتي:** يرتبط البعد الذاتي بإمكانيات الفرد العامل من حيث قدراته (الجسدية، العقلية، النفسية، ...)، مهاراته، سماته الشخصية، اتجاهاته، قيمه، معارفه وخبراته، حيث تتفاعل هذه العوامل مع العوامل التنظيمية إما إيجابيا أو سلبيا وينعكس ذلك على إنتاجية الفرد وكفاءته وأيضاً على توازنه النفسي.
- **البعد الاجتماعي:** ويركز هذا البعد على العلاقات الاجتماعية بين العمال، من حيث مدى تماسك الجماعة وديناميتها ومدى تشاركها في القيم والاتجاهات، بما يسمح بتحقيق روح الجماعة والتعاون بعيداً عن الصراعات والمشاكل العلائقية التي تؤثر على الفرد العامل في توافقه مع بيئة العمل وتعرقل أهداف الجماعة.
- **البعد المتعلق بالعمل نفسه:** يؤثر هذا البعد على التوافق المهني لدى الفرد العامل وذلك من حيث طبيعة العمل ومدى توافقه مع إمكانياته، إضافة إلى نمط القيادة وفعالية الاتصال التنظيمي أيضاً نوع الحوافز والمكافآت التي يتحصل عليها مقابل الجهد المبذول، والظروف المادية التي يجب أن تتوافق مع البنية الجسمية، النفسية والعقلية لدى الفرد، حيث تلعب هذه العوامل دوراً هاماً في تحقيق التوافق مع منصب العمل من عدمه.

4-3- الآثار الناتجة عن سوء التوافق المهني:

- ويرى (عبد الغني، 2001) أن سوء التوافق المهني هو عجز العامل عن التكيف السليم مع ظروف العمل كما يرتبط عادة بضعف مستوى الفرد وخبرته ونقص اجتهاده، حيث يعيق ذلك سيورة العمل كما يعرقل تحقيق المؤسسة لأهدافها، ويمكننا تلخيص الآثار الناتجة عن سوء التوافق المهني فيما يلي:
- ✓ شعور الفرد بعدم الرضا عن المهنة.
- ✓ عدم رضا الفرد عن بيئة العمل.
- ✓ تراجع دافعية الفرد العامل وحماسه نحو العمل.

- ✓ زيادة مستوى الصراع داخل المؤسسة وسوء العلاقات الاجتماعية.
- ✓ عدم بلوغ الأهداف التنظيمية التي تخطط لها المنظمة.
- ✓ ضعف مستوى الأداء المهني.

4-جودة حياة العمل كاستراتيجية لتعزيز التوافق المهني لدى العمال:

لا يزال مفهوم جودة حياة العمل ضبابيا وغامضا، حيث تم تناوله من قبل الكثير من الدراسات التي عرفت تنوعا من حيث تحديد المعنى الحقيقي له، ذلك أن الإنسان متغير من حيث السلوك والرغبات، بالتالي فأبعاد جودة حياة العمل لا يمكن حصرها في مكون واحد وإنما هي أوسع، ذلك أنها تشمل عدة مجالات وفقا لتصورات الفرد ولوجهة نظره ولخبراته الحياتية والظروف البيئية التي يعيش فيها، مما يجعل الحاجات تختلف والرغبات تتنوع وفقا لما هو غير مشبع لدى الفرد من حاجات أساسية وثنائية، جسمية، نفسية، اجتماعية ومهنية.

ومن الملاحظ أن المؤسسات التنظيمية في وقتنا الحالي أصبحت تسعى إلى تحقيق ميزة تنافسية، وذلك من خلال العمل على بلوغ أهدافها مستخدمة عدة استراتيجيات من بينها جودة حياة العمل، حيث تعتبر هذه الأخيرة من بين التحديات التي تسعى إليها كل مؤسسة أدركت قيمة الفرد العامل واعتبرته موردا مهما لا يمكن الاستغناء عنه، كما أن تحقيق الجودة الشاملة مرتبطا أساسا بمدى قدرتها على تحقيق جودة الحياة مهما كانت طبيعتها وهو ما أكدته دراسة (فواتيخ، مباركي، 2016) والتي هدفت إلى تحديد العلاقة بين جودة حياة العمل والجودة الشاملة وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائيا مع الأبعاد السبعة لجودة حياة العمل (حاجات الصحة والأمان، الحاجات الاقتصادية والعائلية، الحاجات الاجتماعية، حاجات تقدير الذات، الحاجات المعرفية، والحاجات الجمالية والإبداع)، حيث بالرغم من تطور الآلات وطرق العمل إلا أن التحكم في سيرورة العمليات يحتاج إلى وجود موردا بشريا قادرا على تحمل المسؤوليات، حل المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة إضافة إلى مدى استقراره نفسيا واجتماعيا والذي ينعكس على مستوى أدائه وعلاقاته الاجتماعية والمهنية.

بالتالي فالاهتمام بالفرد العامل أصبح من بين الأمور التي تشغل بال المسؤولين ذلك أن بلوغ الأهداف يحتاج إلى تحسين من طاقة العامل، ولعل أكثر الباحثين المهتمين بهذا المجال هم المختصين في علم النفس، ذلك أنهم يبحثون عن كيفية تحسين مستوى الدافعية لدى العامل وذلك من خلال البحث عن الطرق المناسبة التي يمكن من خلالها فهم احتياجاته ورغباته المختلفة، إضافة إلى الحفاظ على صحته النفسية والجسدية والتي تعتبر أساسا في بقاء الفرد العامل واستمراره في منح طاقته لخدمة أهداف المؤسسة، حيث توصلت دراسة (الزروق، 2013) أن تأثير ضعف جودة حياة العمل على الصحة الجسدية والنفسية للعمال يمكن أن يتضح من خلال الأمراض التي تبدأ بالظهور تزامنا مع سنوات العمل لصالح المؤسسة حيث توصلت إلى وجود بعض الأمراض الجسدية ناتجة عن ضعف جودة حياة العمل وتتمثل في الاضطرابات العضلية العظمية، الأمراض القلبية الوعائية، أما بالنسبة للصحة النفسية فقد تم التوصل إلى أن ضعف جودة حياة العمل يؤدي إلى آثار نفسية كثيرة أهمها: الإجهاد والمعاناة النفسية غير المعلنة والتعبير الحادة والعنفية والناتجة عن ظروف العمل الضاغطة والتي تنعكس على صحة الفرد ومنه على علاقاته الشخصية

والاجتماعية لذلك فإن العمل على وضع خطط تسمح بتحقيق الجودة تعتبر مكسبا للمؤسسة التي تسعى إلى تفادي الخسائر والحفاظ على عمالها وعلى صحتهم.

بالتالي فتحقيق الجودة على مستوى الحياة المهنية تعتبر استراتيجية بالغة الأهمية للوصول بالفرد العامل إلى التوازن الجسدي، النفسي والاجتماعي ويمكن التماس ذلك من خلال أبعادها والمتمثلة في: الاستقرار والأمن الوظيفي، فترات الراحة والعطل، تقديم مكافآت مادية، توفير تغذية صحية وكاملة، توفير الخدمات الصحية المجانية، توفير سكن بالنسبة للعمال الذين يقطنون بعيدا عن مكان عملهم، التقدير والاحترام المتبادل، الاعتراف بالإنجازات المقدمة من طرف العمال، الاهتمام بطموحات الأفراد وأحلامهم ومساعدتهم على تحقيقها، إشراك العاملين في اتخاذ القرارات، تفويض المسؤولية، السماح للعمال بإبداء الرأي والحوار دون خوف من فقدان منصب العمل أو التوبيخ.

حيث أن ترك مجالا للتفاعل وبناء علاقات اجتماعية من خلال مشاريع تتخللها بعض المكافآت يمكن أن يحقق لدى الفرد الشعور بالرضا والسعادة في مكان العمل، كما ينمي الشعور بالانتماء من خلال إدراكه لمدى اهتمام المنظمة به وبراحته وبمشاعره، وهذا ما يدفع الفرد إلى تقديم أفضل ما لديه من أجل تحقيق أهداف المنظمة، واستنادا إلى ما سبق تسعى جودة حياة العمل إلى تطوير، تعزيز واستخدام الموارد البشرية على نحو فعال مع تحسين جودة المنتجات والخدمات الإنتاجية وتقليل تكلفة الإنتاج لكل وحدة من الناتج، إضافة إلى تلبية الاحتياجات النفسية للعمال من تقدير الذات والاعتراف وغيرها من المتطلبات التي يمكن أن تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء ومستوى الإنتاج في المؤسسة، كما يحقق رغبات الفرد وطموحاته.

ولابد من الإشارة إلى أن جودة حياة العمل جزءا مهما من جودة الحياة العامة ومن تحقيق الصحة النفسية والاجتماعية، ذلك أن الفرد يقضي معظم وقته في بيئة العمل وشعوره بالراحة والرضا يساهم في تحقيق التوازن وبناء علاقات اجتماعية سوية خالية من الصراعات والانحرافات والتوتر الناتج عن الوضعيات غير الصحية، وهو ما يساهم في إدراك العاملين لجودة حياة العمل وتوصلت دراسة (عبد اشتوي، 2014) التي هدفت إلى التعرف على اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة إلى أن الدرجة الكلية للاستبانة حققت نسبة 70.83% وهو مستوى مرتفع بحسب اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل حيث كان ترتيب الأبعاد تنازليا كما يلي: 1-ظروف العمل المعنوية، 2-خصائص الوظيفة 3-عدالة نظام الأجور والمكافآت، 4-جماعة العمل، القيادة الإدارية والإشراف الفعال، 5-المشاركة في اتخاذ القرارات.

إضافة إلى أن تحقيق جودة الحياة في محيط العمل يمكن أن يساهم بشكل كبير في تحسين نمط حياة الفرد وطريقة تفكيره وشعوره كما يرفع من مستوى تركيزه وقبوله للمهام مما يساهم ذلك في بناء علاقات جيدة في الوسط المهني، كما يعزز من قبول الفرد لمنصب عمله بما يؤدي فيما بعد إلى شعوره بالتوافق المهني حيث أضحى من الصعب تحقيق هذا الأخير نظرا إلى مشكلة التأقلم التي قد يعاني منها العمال، نتيجة لخضوع المؤسسة لتغييرات بشكل مستمر أو متقطع.

بالتالي فتحقيق المرونة وعدم المقاومة للقرارات يحتاج إلى توفير المتطلبات النفسية والاجتماعية والظروف الصحية المناسبة، ومن هنا يمكن القول أن توافق الفرد مع بيئة العمل وظروفها يرتبط ارتباطا وثيقا بمدى إدراكه لتحقيق جودة حياة العمل وهو ما أثبتته دراسة (بوبيدي، 2019) والتي هدفت إلى التعرف على العلاقة بين جودة حياة العمل والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين حيث توصلت إلى وجود علاقة

ارتباطية بين جودة حياة العمل والتوافق المهني تعزى إلى المتغيرات التالية: بيئة العمل الفيزيائية والمادية، إضافة إلى الحوافز فضلا عن الاتصال التنظيمي في وجود عوامل أخرى نفسية، اجتماعية وتنظيمية تساهم في قبول أهداف المنظمة إضافة إلى شعور الفرد بالاهتمام ومنه تكيفه مع متغيرات منصب العمل.

وتجدر الإشارة إلى أن التوافق المهني من بين التحديات التي تسعى كل مؤسسة إلى تحقيقه من خلال العمل على توفير حاجات العمال ورغباتهم، مما يعزز ذلك من مستوى دافعيتهم كما يحسن من مستوى أدائهم لتواجدهم في مناخ تنظيمي مستقر حيث تلعب مؤسسة الانتماء دورا في شعور الفرد بالتوافق المهني من خلال ما يمكن أن توفره له، كما يؤثر ذلك على إدراكه لجودة الحياة في المؤسسة وقد أظهرت دراسة (بحري، 2018) أن هناك علاقة ارتباطية قوية بين جودة حياة العمل والتوافق المهني في المؤسسات الخدمية حيث قام بتحديد الفروق بين مؤسستين وتوصل إلى أن توجد فروق دالة إحصائية تعزى لمؤسسة انتماء العاملين يرجع ذلك إلى ظروف كل مؤسسة وما يمكن أن تقدمه من خدمات ومزايا، وهو ما يساهم في إدراك العامل لمدى اهتمام المؤسسة به كما يساهم في التماس مفهوم الجودة في بيئة العمل.

ومن زاوية أخرى يرتبط إدراك التوافق المهني بمستوى الثقة التي تمنحه المؤسسة للعمال من خلال تفويض السلطة وإعطاء فرصا للمشاركة في وضع الأهداف، مما ينعكس على صحة العمال النفسية والجسدية كما يرفع من مستوى إدراكهم للجودة في حياتهم المهنية، إضافة إلى تأثير تفاعلاتهم الاجتماعية وتوازنها، حيث يعد ذلك حالة من الانسجام مع مهامهم بحيث يشعرون بالرضا ويتكيفون مع المتغيرات البيئية الاجتماعية والتنظيمية ومنه يؤدي إلى الشعور بالرضا والتوافق مع بيئة العمل ومتطلباتها.

واستخلاصا لما سبق يمكننا القول أن تحقيق التوافق المهني في ظل التغيرات الاجتماعية والتنظيمية الراهنة أصبح صعبا نوعا ما لإرضاء العامل يحتاج إلى أن يتم تحقيق رغباته من خلال فهم حاجاته ومتطلبات الجودة التي تتوافق مع الظروف التي يعيشها، وذلك من خلال العمل على توفير ظروف مناسبة للعمل بالارتكاز على العناصر التالية: صحة جيدة، تفاعلات إيجابية مع الآخرين، إمكانية الفصل بين الحياة الشخصية والعملية، فضاء نظيف ومنظم، الاستقلالية ووضوح المهام وهو ما يساهم في شعور الفرد العامل بأهميته كما يجعله راغبا في الاستمرار على تطوير ذاته من أجل خدمة المؤسسة وتحقيق أهدافها.

5. خاتمة:

إن جودة حياة العمل بمختلف أبعادها تعتبر من بين الاستراتيجيات التي يجب تطبيقها في المؤسسات مهما كان نوعها صناعية أو خدمية، نظرا لأهميتها البالغة في تحقيق التوافق على كل المستويات النفسية، الاجتماعية وخاصة المهنية والتي تعتبر أساسا في بلوغ الجودة الشاملة في المؤسسة، بما يسمح لها بتحقيق أهدافها وتحقيق ميزة تنافسية في عالم المؤسسات.

6- قائمة المراجع:

✓ بحري صابر، (2018)، جودة الحياة وعلاقتها بالتوافق المهني لدى العاملين في المؤسسات الخدمية،

مجلة المرشد، 8(1)، الصفحات 125-134

- ✓ برويس وردة، هادف ساسي نجا، (2018)، أبعاد جودة حياة العمل وعلاقتها بفاعلية اتخاذ القرارات الإدارية بالمؤسسة، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، (5)، الصفحات 223-244
- ✓ بلول أحمد، علة عيشة، (2020)، أبعاد جودة حياة العمل وعلاقتها بالصحة النفسية، مجلة حقائق النفسية والاجتماعية، 1(2)، الصفحات 167-188
- ✓ بن شريك عمر، قرينعي أحمد، (2016)، جودة حياة العمل من منظور علم النفس الإيجابي، مجلة تطوير العلوم الاجتماعية، المجلد 2(15)، الصفحات 35-48
- ✓ بن صديق زهراء، شلاغم يحي، (2021)، جودة حياة العمل في حل بعض المتغيرات الديموغرافية، مجلة روافد، 5(2)، الصفحات 497-515
- ✓ بن عيسى قواسم، (2020)، الاتصال وجودة الحياة، مجلة العلوم الإنسانية، 4(2)، الصفحات 20-44
- ✓ بوبيدي لامية، (2019)، علاقة جودة بيئة العمل بالتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين، مجلة العلوم النفسية والتربوية، 5(3)، الصفحات 257-287
- ✓ بوعطيط سفيان، (2015)، طبيعة الاشراف وعلاقتها بالتوافق المهني، مجلة سلوك، 2(1)، الصفحات 248-290
- ✓ ذيب فهيمة، دحماني محمد، (2020)، التوافق المهني للعامل بين النظريات واستراتيجيات التحقيق، مجلة الفكر القانوني والسياسي، 3(3)، الصفحات 456-474
- ✓ رفعت أحمد عبد الواحد، (2012)، أبعاد الذكاء الوجداني وجودة حياة العمل كمحددات لدافعية العمل التطوعي، مجلة بحوث كلية الآداب 23(91)، الصفحات 3-58
- ✓ زروق فاطمة الزهراء، (2016)، جودة حياة العمل والصحة الجسدية والنفسية للعمال، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 25(2)، الصفحات 74-83
- ✓ السيد أبو النيل محمود، (2005)، علم النفس الصناعي والتنظيمي عربيا وعالميا، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، مصر.
- ✓ شحاته محمد ربيع، (2010)، علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن.
- ✓ الصرن رعد، (2018)، دراسة العلاقة بين جودة حياة العمل وانهماك العمال في المستشفيات، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 34(1)، الصفحات 79-108
- ✓ فلمبان ناصر ناهد، (2020)، أثر العدالة التنظيمية على جودة حياة العمل في الوزارة الخارجية بالرياض، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارة القانونية، 4(4)، الصفحات 20-50
- ✓ فواتيح أحمد محمد الأمين، مباركي بوحفص، (2016)، جودة حياة العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة، مجلة تنمية الموارد البشرية، 12(12)، الصفحات 337-377

- ✓ عبد اشتهوي محمد(2015)، اتجاهات العاملين نحو جودة حياة العمل في بلدية غزة، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، (3)، الصفحات 15-57
- ✓ -عبد الغني محمد أشرف، (2001)، علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته، المكتب الجامعي الحديث، مصر.
- ✓ عتوتة صالح، خنيش يوسف، (2017)، الحاجات النفسية والاجتماعية للعامل وجودة الحياة في منظومة العمل، مجلة دراسات نفسية وتربوية، 4(16) الصفحات 216-313
- ✓ العركي، أمل محمد عبد الله، (2011)، التوافق المهني لدى معلمات رياض الأطفال بمحلية بحري وعلاقته بالتدين، قسم علم النفس، كلية الآداب، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان
- ✓ عقون شرف، (2020)، قياس جودة حياة العمل بالبنوك التجارية، مجلة معارف 11(20)، الصفحات 346-364
- ✓ مطاطلة موسى، (2017)، الصحة النفسية والتوافق المهني مقارنة تحليلية، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، 4(10)، الصفحات 133، 147
- ✓ ناتش فريد، (2020)، الانعكاسات السلبية للعمل التناوبي واستراتيجيات تحقيق التوافق المهني، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، 8(4)، الصفحات 150-175