

دور جودة حياة العمل في تحقيق الأمن النفسي للعمال.

The role of the quality of work life in achieving psychological security for workers

دخيل إيمان* ، جامعة عنابة – باجي مختار

Dakhil imane, University of Annaba
mene.dakhil@univ-annaba.org

د. هريودز اير ، جامعة عنابة – باجي مختار

D. heriou dzair, University of Annaba
heriou_annaba@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2023/07/01

تاريخ القبول: 2023/02/21

تاريخ الاستلام: 2022/12/04

ملخص:

تعد الجودة من المواضيع التي إشتأثرت إهتمام الباحثين و العلماء في مجال العلوم السلوكية لاسيما منها علم النفس ، حيث تسعى جودة حياة العمل إلى تحسين و تطوير أداء الأفراد من خلال توفير بيئة عمل آمنة يسودها نمط الإشراف المناسب و المشجع ، وذلك بالإستجابة لمتطلباتهم الشخصية و المهنية و محاولة توفير ظروف نفسية و إجتماعية جيدة ، التي تجعل الفرد يشعر بالطمأنينة و الإستقرار والراحة النفسية ، و ندرة شعوره بالخوف و القلق و التهديد في بيئة العمل وهذا ما يطلق عليه بالأمن النفسي. و عليه جاءت دراستنا هذه لمحاولة تسليط الضوء على دور جودة حياة العمل في تحقيق الأمن النفسي للعمال.

كلمات مفتاحية: جودة حياة العمل – الأمن النفسي

Abstract:

Quality is one of the concepts that has attracted the attention of researchers and scientists in the field of behavioral sciences. especially psychology where the quality of work life seeks to improve and develop the performance of individuals.

By providing a safe work environment dominated by the appropriate and encouraging supervision pattern through a response to their personal and professional requirements and trying to provide good psychological and social conditions that make the individual feel reassured stability and psychological comfort and scarcity of his feeling of fear, anxiety and threat in the work environment and is what is called it is psychological security of workers

Keywords: Quality of work life – psychological security

1. مقدمة:

تسعى المنظمات بمختلف أنواعها وأشكالها إلى المحافظة على إستقرار الفرد العامل ، حيث تبدل ما بوسعها لخلق مناخ تنظيمي يعمل على جعل الفرد يشعر بأهميته من حيث المشاركة في إتخاذ القرارات و تبادل المعلومات ، و إتباع أسلوب الإشراف المناسب ، و توفير مختلف الظروف النفسية والاجتماعية، و كذا المادية، التي تساعد على التميز في أداء الأعمال، ضمن هذا الإطار تبلور مفهوم جودة حياة العمل الذي يركز على تحسين مختلف الجوانب التي من شأنها تؤثر على حياة الفرد في العمل من جهة، و الشخصية من جهة أخرى، بما يرفع مستوى رضاه و يحسن من مزاجه و علاقاته و هذا ما ينعكس إيجابا على صحتهم النفسية ، الأمر الذي يحفزهم أكثر على زيادة إنتاجيتهم من جهة و شعورهم بالطمأنينة من جهة أخرى.

فالفرد العامل إذا وفرت له بيئة عمل لا يشعر فيها بالخطر و التهديد و القلق فهو بذلك يحقق الأمن النفسي .

و عليه من خلال هذه المداخلة سوف نوضح دور جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الأمن النفسي للعمال.

2. جودة حياة العمل

1-2- مفهوم جودة الحياة:

- تعرفها منظمة الصحة العالمية بأنها إدراك الفرد لوضعه في الحياة في سياق الثقافة و أنساق القيم التي عيش فيها و مدى تطابق أو عدم تطابق ذلك مع أهدافه ، توقعاته، قيمه و إهتماماته المتعلقة بصحته البدنية و حالته النفسية و علاقاته الإجتماعية.

- و تعرف أيضا بأنها حالة كلية ذاتية ناتجة عن التوازن الذي يحدث داخل الشخص على مدى واسع من المشاعر، منها الحيوية و الإقبال على الحياة، الثقة في الذات، الصراحة و الأمانة مع الذات و مع الآخرين، البهجة، والسعادة و الهدوء والإهتمام بالآخرين (جفال و قوارح، 2021، صفحة 210)

- كما يشير أحد الباحثين على أن جودة الحياة هي الممارسة الإنفعالية للأنشطة اليومية الإجتماعية و البيئية كما و كيفاً، بدرجة عالية من التوفيق و النجاح برضا نفسي عن الحياة بشكل عام، و شعوره بالإيجابية و الصحة النفسية و تخطي العقبات و الضغوط التي تواجهه (مبارك، 2019، صفحة 118)

-و من خلال التعاريف المتطرق إليها نستخلص أن جودة الحياة يرتبط بجل ما يتعلق بالرضا عن الحياة بجميع جوانبها و الإحساس بالرفاه النفسي.

2.2 مفهوم جودة حياة العمل :

يعرف **gibson** وآخرون جودة حياة العمل انها فلسفة الإدارة التي تؤكد على كرامة العاملين و تطور التغيرات في ثقافة المنظمة و تحسين الجوانب المعنوية و الجسمانية للعاملين عن طريق إتاحة فرص النمو و التطوير.

-كما عرفت أيضا بأنها أقصى مدى يستطيع الموظف الوصول إليه لتلبية إحتياجاته الشخصية المهمة في العمل (مرداسي شوقي و معتوق سامية، 2022، صفحة 623).

-أما لولر فقد إعتبر أن جودة حياة العمل يتضمن تصورات و إدراكات العاملين لمستوى البيئة المادية و المعنوية للعمل من أهمها أنظمة الحوافز و المكافآت و الأمن، الرضا و المشاركة في صنع القرارات (تواتي، 2022، صفحة 499)

-و عرفها أيضا الباحث جاد الرب بأنها العمليات المتكاملة المخططة و المستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على حياة العمل للعاملين و أيضا حياتهم الشخصية و الذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة و العاملين فيها و المتعاملين معها (زكرياء واري، حسين واري، و علي لفقيه، 2022).

-وبعد الإستعراض للعديد من التعاريف نرى أن جودة حياة العمل هي مجموعة التصورات التي يراها الفرد في المنظمة عن مدى توفير المنظمة عن مدى توفير المنظمة لظروف العمل المادية و المعنوية الجيدة التي ينعكس إيجاباً على حياتهم المهنية و الشخصية.

2-3- أهمية جودة حياة العمل: تكتسي جودة حياة العمل أهمية بالنسبة لكل من الفرد و

المنظمة و يمكن إبرازها في النقاط التالية:

-تقليل صراعات العمل بين العاملين و الإدارة و ذلك بخلق بيئة عمل أكثر إنتاجية و تهيئة

مناخ جيد للعمل مما يساعد في حل المشكلات.

-مشاركة واسعة من القوة المؤثرة في أعضاء العمل بالعديد من الأفكار الجيدة و البناءة التي

تساعد في عملية تحسين الأبعاد الخاصة بظروف العمل و تحسين العلاقات الإنسانية في المؤسسة و دعمها.

-زيادة الطمأنينة و الولاء و الإلتزام لدى العاملين .

-إنخفاض معدل غياب العاملين في المؤسسة و زيادة الفعالية و الكفاءة التنظيمية داخل

المؤسسة و إستثمار أفضل و أمثل للموارد البشرية(فادية عموري، رمزي العباسي، و احمد الصالح سباع ، 2019، صفحة 123).

-ولخص عبد الرحمان أهمية جودة حياة العمل في مايلي:

-أنها مصدر للتأثير على الصحة النفسية و الجسمانية للموظفين.

-أنها أحد المتغيرات الهامة الداعمة لكفاءة الأداء.

-أحد العناصر الهامة المؤثرة على دافعية الأفراد وولائهم.

-تعكس إهتمام قيادات المؤسسة لمشاعر الموظفين(قهيري، 2019، صفحة 33).

2-4- أهداف جودة حياة العمل:تهدف جودة حياة العمل إلى ما يلي

-إيجاد بيئة عمل مصدر جذب للعاملين.

-زيادة ثقة العاملين و المساعدة على زيادة إلتزام العاملين وولائهم.

-رفع أداء المؤسسة و تحقيق التكامل و التفاعل بين أهداف المؤسسة و أهداف الأفراد.

-تقليص عدد حوادث العمل و حجمها إلى أدنى مستوى ممكن.

-المساهمة في تعزيز الجودة و التعلم و الإبداع.

-زيادة الفعالية التنظيمية.

- بالإضافة إلى ما سبق يمكن أن تحقق جودة حياة العمل أهداف متمثلة في تحقيق العدالة

و الثقة التنظيمية و تحسين الأداء الوظيفي و المواطنة التنظيمية ،الأمر الذي يشعر الموظف

بالإحترام و الأمان و الإستقرار و الرضا الوظيفي ،مما يدفع الموظف إلى الإلتزام في المؤسسة التي

يعمل بها(هجاله، 2020، صفحة 289).

- و يعتبر kanpur و srivastava أنه من بين أهداف جودة حياة العمل مايلي:

-زيادة إلتزام الموظفين.

-تحسين العمل الجماعي.

-تحسين معنويات الموظفين.

-الحد من الإجهاد التنظيمي.

-تحسين العلاقات داخل العمل و خارجه.

-تحسين إدارة التغيير المستمر(نوال، 2021، صفحة 200).

2-5-أبعاد جودة حياة العمل:

إختلف العلماء و الباحثون في تحديد أبعاد جودة حياة العمل حسب الأهداف التي أنشئت

من أجلها دراسة كلا منهم و لقد إتفق مجموعة من الباحثين على الأبعاد التالية:

-بيئة العمل: و يقصد بها بيئة العمل المادية و التي تشمل الظروف المناخية السائدة في

مكان العمل داخل المنظمة كالتهوئة الإضاءة، عدد ساعات العمل...إلخ. أما الشق الثاني فيتمثل في

بيئة العمل النفسية و الإجتماعية، و التي تشمل على الروابط الإجتماعية و الصراعات التنظيمية

الموجودة بين العاملين .

-الحوافز: ينبغي على المديرين أن يبدوا إهتماما بحوافز موظفيهم كل حسب أدائه

،إهتماماته و رغباته و هناك أنواع عديدة من الحوافز منها ما هو ضروري و آخر جماعي و هناك

نوع يتعلق بنطاق المنظمة كالمشاركة في الأرباح أو المشاركة في تخفيض التكاليف (بعجي، 2019، صفحة 520).

-خصائص الوظيفة: إن تحسين جودة الحياة الوظيفية يتطلب تصميم جيد لخصائص

العمل بهدف إحداث التكيف و الإنسجام و التوافق بين قدرات و مهارات و رغبات الأفراد و أيضا متطلبات و مهام و مسؤوليات أداء العمل ،وهذا ما من شأنه يحقق التحفيز و يوفر لهم مزيدا من النمو و الإنجاز و الإستقلالية الذاتية.

-الإشراف: إن العلاقة بين الرئيس و مرؤوسيه من خصائص بيئة العمل المهمة التي لها تأثير

في رضا العاملين و إستعدادهم للعمل بالتوجيهات و الأوامر على أحسن وجه (فطيمة بوقفدة و رتيبة بوهالي، 2022، صفحة 24).

-التكوين: من خلال تلك النشاطات التي نهدف إلى الحد من ضعف الأداء عن طريق تطوير

المهارات و المعارف و توجيه السلوك في العمل.

-الموازنة بين العمل والحياة: عملية الموافقة بين العمل و متطلباته في المؤسسة و متطلبات

و ظروف حياة العامل الشخصية و العائلية بشكل متناسب (فريد و محمد، 2021، صفحة 273).

-و ترى المدرسة الأوروبية لتحسين الظروف المعيشية أن جودة حياة العمل بناء متعدد

الأبعاد تكون من مجموعة العوامل المترابطة تتطلب دراسة و قياس و هي (الرضا الوظيفي،

المشاركة المهنية، التحفيز، الإنتاجية، الصحة و السلامة، تنمية المهارات، الموازنة بين العمل و

الحياة الغير عملية).

-ويرى أيضا rainy أنه أحيانا يتم ربط جودة الحياة الوظيفية بالخصائص التكنولوجية و

أثرها على المؤسسة- العناصر الإقتصادية (الرواتب، و المكافآت)- العوامل المتعلقة بالصحة

النفسية و الجسمية بشكل عام (نميش، 2018، صفحة 240).

2-6- اتجاهات دراسة جودة حياة العمل:

-إتجاه مدرسة الموارد البشرية: يركز هذا الإتجاه على ضرورة إشباع الحاجات الداخلية و

الخارجية للفرد، و يؤكد على دور الفرد في المنظمة (المشاركة في إتخاذ القرار، الإستقلالية...) على

نحو يجعل الشخص أكثر إرتياحا وأن فلسفة الإدارة تؤكد على الرغبة في الإنتماء إلى الجماعة و

الإنضمام إليها عن طريق تبادل المعلومات بين مختلف المستويات و حرية التعبير لدى العمال و التعرف على الصراعات و حلها بشكل سريع و بذل المجهود لذلك و كما تؤكد بعض الدراسات على أن الوسط المهني فضاء للإندماج و تنشئة الفرد حيث يسمح للفرد بالإنتماء إلى مجتمع المؤسسة و تحقيق علاقات إجتماعية (روينة و حرايرية عتيقة، 2018، صفحة 39).

-المقاربة التقنية-الإجتماعية: طور هذا الإتجاه من طرف (tristfredemery et eric

1982) و يعتقد هذا الأخير أن مفهوم جودة حياة العمل يجب أن يراعى العمال و محيطهم العام مع إعطاء أهمية للمنظمات العمل و كذلك الجانب الإنساني إن كان مهما و الذي يسعى بالنسق التقني الإجتماعي.

أما (lareau et johnston.alexander et robin 1978) فيرون إن هذا المفهوم يراعى إعادة بناء نماذج و طرق العمل، التكيف التكنولوجي، تعديل النسق التنظيمي و حسب رأيهم إن جودة حياة العمل يجب أن تراعى المشاركة الواسعة للعمال في الوسط المهني مما يتيح لهم مسؤوليات كبرى ، وتستند كذلك معايير جودة الحياة في العمل إلى تنظيم العمل بهدف تحسين عملية التعايش داخل المنظمة (خالد عبد الكريم و بوحفص مباركي، 2015، الصفحات 121-122).

2-7-برامج تحسين جودة حياة العمل:

تتمثل برامج جودة حياة العمل في مجموعة من البرامج التقليدية و الحديثة متعددة الجوانب بين ما هو إنساني ،إجتماعي و مادي بالإضافة إلى نمط القيادة والتصميم الوظيفي و الهيكل الذي فيه تقسيم المهام و المسؤوليات و تضم:

- البرامج التقليدية: و تضم برامج تحسين بيئة و ظروف العمل، الرفاهية الاجتماعية، الرعاية الصحية...إلخ.

- البرامج الحديثة: و تضم إعادة التصميم الوظيفي، التدوير و الإثراء الوظيفي، الإدارة بالمشاركة، التمكين الوظيفي و غيرهما (آخرون، 2017، صفحة 22)

2-8- معوقات تطبيق جودة حياة العمل في المنظمات:

إن المعوقات التي تقف حائلاً أمام تطبيق جودة حياة العمل في المنظمات كثيرة و متنوعة ، خاصة بأن الإدارة و الموظفين و النقابات المهنية و العمالية لهم وجهات نظر مختلفة حول جدوى هذا التطبيق وأهم هذه المعوقات هي :

- تخوف الإدارة العليا بمستوياتها المختلفة من مشاركة مستويات تنظيمية دنيا في صناعة القرارات ، و معارضتهم لهذا الامر.

- فشل بعض الإدارات بقياس أثر تطبيق جودة حياة العمل على نفسيات و رضا العاملين عن العمل ، و إهمالها للمقترحات التي يقدمها الموظفون و عدم أخذها لهذه المقترحات على محمل الجد لتقوم بدراستها بجدية.

- عدم قيام المؤسسات بتقدير الاحتياجات التدريبية للمستويات الإدارية المختلفة لديها ، و ما يحتاجونه من تدريب و تعليم ليكون قادرين على التفاعل مع هذه البرامج بما يحقق الأهداف للمؤسسات و العاملين على حد سواء (عيسى، 2017، صفحة 21).

- وهناك أيضا مجموعة من العوائق الرئيسية تتمثل في:

- بيئات العمل السيئة ، عبئ العمل و عدم القدرة على تقديم الرعاية.

- عدم التوازن بين العمل و الأسرة و العمل بنظام الورديات وعدم المشاركة في صنع القرار.

- العزلة المهنية ، الافتقار إلى الاعتراف بالنفس و العلاقات السيئة في محيط العمل.

- صراع الدور وعدم وجود فرص لتعلم مهارات جديدة (علي، 2018، صفحة 19).

3. الأمن النفسي

1-3- مفهوم الأمن النفسي:

- يعرف الأمن النفسي بأنه الطمأنينة النفسية أو الإنفعالية لدى الفرد و حالة يكون فيها إشباع الحاجات مضمون و غير معرض للخطر و محرك للفرد في تحقيق أمنه الشخصي (أمانة، 2018، صفحة 46).

-يرى الباحث تغريد خليل أن الأمن النفسي هو حاجة من حاجات الفرد، إشباعها يجعله يشعر بالإرتياح و الإطمئنان و من خلال شعوره بالإنتماء أو تقبل الآخرين له و التحرر من الخوف و الألم(بشيري، 2019، صفحة 43).

-ويشير الباحث كارول رايف بأنه شعور الفرد بالإستقلالية و القدرة على التمكن البيئي و الإستمرار في عملية النمو و التطور الشخصي و القدرة على إقامة علاقات إجتماعية إيجابية مع الآخرين بالصورة التي تجعل حياته هادفة و لها معنى (زيدي ناصر الدين و فالح أمينة، 2016، صفحة 215).

-و عرف أيضا على أنه الحالة النفسية و العقلية التي من خلالها تتحدد علاقة الفرد بالمجتمع و التي تحقق له القدرة على مواجهة الإحباطات التي يتعرض لها بشكل يضمن له التوافق (وداد، 2020، صفحة 72)

-و هناك من عرفه بأنه الشعور بالأمان و السكينة و الرضا و الهدوء النفسي و السلام الروحي و الإطمئنان، حيث يحيا الإنسان حياة أمنة و مطمئنة(آخرون خ،، 2017، صفحة 783).

-و من خلال التعاريف المتطرق لها نستخلص أن الأمن النفسي هو مدى شعور الفرد بالإرتياحوالطمأنينة مما يجعله يحس بالأمان والإستقرار النفسي.

2-3- خصائص الأمن النفسي: تتجلى خصائص الأمن النفسي في مجموعة من النقاط و هي كالتالي:

-الإنسان الذي يشعر بالأمان يسعد في عمله و ينتج و يمارس حياته الطبيعية.

-ضمان حريته و المحافظة على سلامته من العوامل التي تهدد إستقراره.

-توافق الفرد في مراحل نموه المختلفة يتوقف على مدى شعوره بالأمن النفسي و الطمأنينة.

-يجعل الفرد يتعامل بصدق و يتسم بالتفاؤل و الرضا مما يجعله يحظى بتقدير الآخرين فينعكس ذلك على تقبله لذاته(محمود، 2017، صفحة 467).

3-3- أبعاد الأمن النفسي :

هو ناتج أو محصلة لعوامل عديدة منها الداخلية المرتبطة بطبيعة الشخصية و تكوينها و نموها و عوامل أخرى خارجية ذات علاقة بالعوامل الثقافية و التنشئة الإجتماعية و هذا ما يجعله يظهر لدى الأفراد طبقا للعديد من الأبعاد و المؤشرات السلوكية و الإنفعالية و العلائقية و التي تساعد

في الحكم على مستوى الأمن النفسي الذي حققه الفرد بالتفاعل مع كل هذه المعطيات و العوامل، و لذا فإن الأمن النفسي لدى الأفراد يشتمل على أبعاد و مؤشرات أساسية :

-الشعور بالتقبل و الحب و علاقات المودة و التعاون مع الآخر، لشعور بالإنتماء إلى الجماعة و المكانة فيها و الشعور بالسلامة و غياب مهددات الأمن(عواج و مخلوف، 2020، صفحة 117).

4-3-وسائل تحقيق الأمن النفسي:

-إشباع الحاجات الأولية للفرد أساسا مهما في تحقيق الأمن و الطمأنينة النفسية.

-الثقة بالنفس و تقدير الذات و تطويرها.

-العمل على كسب رضا الناس و مساندتهما الإجتماعية و العاطفية بحيث يجد من يرجع إليه عند الحاجة

-الحاجة إلى الأمان و الشعور بأن البيئة الإجتماعية و المهنية بيئة صديقة و شعوره بأن الآخرين يحترمونه و يقبلونه داخل الجماعة.

-الحاجة إلى تأكيد الذات التي تدفع الفرد إلى السعي لتحقيق المركز و المكانة و القيمة الإجتماعية(خويطر، 2010، صفحة 26).

5-3-نظريات المفسرة للأمن النفسي:

-نظرية التحليل النفسي: يربط فرويد بين الأمن النفسي و الأمن البدني و تحقيق الحاجات المرتبطة به، حيث يرى الفرد مدفوعا لتحقيق حاجاته للوصول للإستقرار، و عندما لا ينجح ذلك يشكل ذلك تهديدا للذات و يسبب الضيق و التوتر و الألم النفسي و أيضا يرى أن الأمن النفسي يتوقف على مدى قدرة الفرد على تحقيق التكيف و السعادة في ميادين العمل و الحب و المجتمع.

-نظرية المعرفية: يربط المعرفيون شعور الفرد بالأمن النفسي بالتفكير العقلاني، بحيث يعتمد كل منهما الآخر، فالشخص السوي يعيش حياة نفسية طيبة بفضل طريقة تفكيره العقلانية. و من هؤلاء ألبرت و بولي الذي يرى أن كل موقف نقابله أو نتعرض له في حياتنا ممكن تفسيره تحت ما يطلق عليه النماذج التصورية، و هذه النماذج تشكل صيغة نستقبل بها المعلومات الواردة إلينا من البيئة المحيطة عبر أعضاء الحس و كما تحدد تصوراتنا عن أنفسنا و العالم الخارجي (سايح، 2018، الصفحات 159-160).

-نظرية الإنسانية:

-نظرية ماسلو يرماسلو أن الإنسان يولد و معه حاجات خمس تؤثر في كل ما يقوم به و يفعله، و لكن أحيانا قد يكون لإحدهما أو بعضهما السيادة على سلوك الفرد ، و هذه الحاجات هي :

1-الحاجات العضوية و الفيسيولوجية.

2-الحاجات إلى أن يشعر الإنسان بالأمن و الطمأنينة: لكل إنسان إحساس إلى أن يكون آمنا و مطمئنا من المخاطر، و من الصعب تحقق هذه الحاجة بدرجة كاملة و لكن هناك حاجة إلى درجة معقولة للإحساس بالأمن ،و لذلك إتفقت المجتمعات البشرية على وجود أمن و تأمين صحي و ضمان إجتماعي و ما إلى ذلك .

3-الحاجة إلى أن يشعر الإنسان أنه عضو و في جماعة.

4-الحاجة إلى أن يشعر الإنسان .

5-الحاجة إلى تحقيق الذات.

6-3-مهددات الأمن النفسي:

إن إنعدام الشعور بالأمن النفسي قد يكون سببا في حدوث الإضطرابات النفسية و تأثير إنعدام الأمن يختلف من شخص إلى آخر و من مرحلة عمرية إلى أخرى و من مجتمع إلى آخر و من الأسباب التي تهدد الأمن النفسي نوجزها كالتالي:

-الخطر أو التهديد بالخطر الذي يثير الخوف و القلق لدى الفرد.

-عوامل جسمية و إجتماعية كالظروف الإجتماعية و الأسرية.

-عوامل نفسية كالإضطرابات النفسية و مظاهر سوء التوافق.

-الإنفعالات الشديدة.

-عدم فهم المرء لذاته أو التقدير السالب للذات.

-صراع الأدوار مما قد يؤدي إلى سوء التوافق، إذ لم يستطع التنسيق بين الأدوار و يحقق

الإنسجام فيما بينها(خويطر، 2010، الصفحات 33-34) .

ثالثاً: دور جودة حياة العمل في تحقيق الأمن النفسي للعمال.

إن الشعور بالأمن النفسي من المطالب الأساسية لجميع الأفراد وهو الذي يؤثر على الحياة الخاصة و المهنية للفرد، و يساعده على الشعور بالإستقرار النفسي و رفع الروح المعنوية لديه و هذا ما قد يؤدي إلى تحسين أداءه الوظيفي و تعزيز ثقته بنفسه و بقدراته ، و مما لا شك فيه أن الفرد الذي يشعر بمستوى عال من الأمن النفسي ، قد يستطيع مواجهة الصعوبات و المشكلات و مختلف العوائق التي يتعرض لها، غير أن هذا الأخير لا يتحقق إلى في بيئة عمل آمنة يسودها مختلف الظروف المادية الفيزيكية الجيدة، و كذا الظروف النفسية و الإجتماعية و توفير المكافآت و المزايا المشجعة ، الحصول على رواتب عادلة مقابل الجهود المبذولة، أي ما يسمى بجودة حياة العمل و هذا ما دفع العديد من المنظمات تسعى لتحقيق الجودة في العمل ،كون هذه الأخيرة تعد اليوم من بين الإستراتيجيات الفعالة التي تتبناها المنظمات للوصول بالفرد العامل للأمن النفسي .

-توفر جودة حياة العمل الإرتياح النفسي و المادي للفرد العامل من خلال إشراكهم في عملية صنع القرارات التي تولد لديهم إحساس بالثقة و زيادة قدرتهم على توليد الأفكار و الإبداع في أداء مهامهم و توجيه سلوكهم بما يخدم أهداف المنظمة بإعتبارها جزء لا يتجزأ من أهدافه. فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول و الرضا من طرف العاملين ساهم ذلك في جعل الأفراد يشعرون بالراحة و الأمن النفسي و تفادي المشكلات النفسية كالقلق و الغموض إلخ، التي تنعكس على نفسيته و مستقبله المهني ،و حتى على أداءه و أداء المنظمة ككل . و هذا ما أكدته دراسة وهيبه بشارف(2019) التي أكدت أن للضغوط النفسية تأثير سلبي على عملية إتخاذ القرار و هذا لأن الفرد العامل يتأثر بالعديد من العوامل سواء داخلية أو خارجية لهذا نجد من بين الأهداف جودة حياة العمل هي التحكم في جميع العوامل التنظيمية و البيئية، التي بدورها تسهم في خلق بيئة سليمة تشجع على إحساس العاملين بالأمن الجسدي و النفسي و حتما سينتج عنه إتخاذ القرار السليم.

و أكدت أيضا دراسة بن مومن أسماء (2019) أنه تلبية الإحتياجات الإنسانية للعمال من خلال عملهم في المؤسسة أو تحقيق جودة حياتهم في العمل تمتد إلى جوانب الحياة الأخرى و تؤثر على راحتهم النفسية . و من خلال الأهداف التي تم عرضها في الجانب النظري للدراسة نجد أن معظم أهداف جودة الحياة الوظيفية تسهم في توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء و دافعية، و توفير ظروف

عمل محسنة تساعد على تنمية قدرة المنظمة للحفاظ على مواردها البشرية و ضمان شعورهم بالأمن و الإستقرار الذي يساعدها في تعزيز إنتماءهم و في نفس الوقت القدرة على إستقطاب و توظيف أشخاص أكفاء فقط، و تعظيم قدرتها التنافسية.

فكلما كانت بيئة العمل المادية و المعنوية تقضي لحياة عمل أفضل للموظفين بما يحقق إشباع رغبات و حاجات الموظفين فيها كلما كان ذلك له تأثير على الروح المعنوية و الرضا الوظيفي وهذا ما سيكون له تأثير إيجابي على الإنتاج و تحقيق أهداف المنظمة. فجودة حياة العمل تعد الإتجاه الداعم لإيجاد بيئة عمل آمنة و سليمة و تعتبر مؤشرا هاما عن الرضا و الأمن و الرفاه النفسي للعامل.

- و من خلال الإتجاهات التي تطرقنا لها سابقا نجد أن كلا المدرستين "مدرسة الموارد البشرية المقاربة التقنية الإجتماعية" تحاول التركيز على جوانب معينة لجودة الحياة في العمل تركز على تحسين جودة الحياة الوظيفية من أجل إشباع الحاجات و تقدير الذات و زيادة شعور الأفراد بالإنتماء و الإستقرار لديهم.

و كخلاصة القول إن الطريق الأفضل لتحقيق الأمن النفسي للعمال هو السعي لتوفير بيئة عمل أكثر جاذبية و مرضية على كل المستويات في المنظمة و تمس جميع الجوانب التنظيمية التي تسفر معها إحساس العاملين بالرضا و الرفاه ، فالظروف المحيطة بالفرد في مكان العمل إذ توفرت فيها الشروط اللازمة و الضرورية ساهم ذلك في تحقيق الإستقرار و الأمن النفسي.

4. خاتمة:

إنطلاقا من كون المورد البشري هو مصدر مهم لضمان نجاح المنظمات و تحقيق أهدافها لابد أن ينعم الفرد العامل ببيئة عمل آمنة تمتاز بجودة عالية تجعله يشعر بالراحة النفسية و الجسدية و إشباع حاجاته الأساسية و تحقيق ذاته و شعورهم بالإنتماء إليها و هذا ما يزيد من إخلاصهم و شعورهم بالأمن النفسي. و من بين الإقتراحات و التوصيات التي تقدمها هذه الدراسة كما يلي:

-العمل على تحسين بيئة العمل المادية و المعنوية لتحسين جودة الأداء للعامل و المؤسسة.

-الإهتمام بجودة العلاقات الإجتماعية بين الموظفين و بين الموظفين و رؤوسهم .

العمل على إجراء الدراسات و تكثيفها لتحليل أسباب ضعف إحساس العاملين بالرضا و الأمن النفسي.

-وضع نظام أجور و حوافز تتلائم مع طبيعة الأعمال و الجهود المبذولة.

-دعم عملية المشاركة في إتخاذ القرار التي تسهم في شعور الأفراد العاملين بأهميتهم داخل المنظمة .

-تقديم الدعم و المساندة الإجتماعية لتفادي الضغوط النفسية المستمدة من العمل.

-رفع الروح المعنوية للعمال و إشعارهم بأهميتهم و دورهم في المنظمة.

-التعرف على الصراعات و حلها بشكل سريع

-إتباع أساليب الرقابة و الصحة و السلامة للحد من حوادث العمل التي تشكل مصدر

خوف و تهديد للفرد العامل.

5. قائمة المراجع:

*الأطروحات:

- 1-عبد الرحمان أبو حميد هاشم عيسى. (2017). أثر أبعاد جودة حياة العمل على فاعلية إتخاذ القرارات الإدارية . رسالة لنيل الماجستير . إدارة الأعمال : الجامعة الإسلامية بغزة.
- 2-مُحَمَّد عطا المنان هويدا علي. (2018). جودة حياة العمل و أثرها على الإستغراق الوظيفي . رسالة لنيل الماجستير . إدارة الأعمال ، السودان : جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا.
- 3-وفاء حسن علي خويطر. (2010). الأمن النفسي و الشعور بالوحدة النفسية لدى المرأة الفلسطينية و علاقتهما ببعض المتغيرات . رسالة لنيل الماجستير . علم النفس : الجامعة الإسلامية بغزة.

*المقالات:

- 4-الباردي بن سعود مبارك. (2019). جودة الحياة و تأثيرها على الإغتراب لدى المعلمين المغتربين . مجلة الواحات للبحوث و الدراسات، 12(01)، 103-157.

- بن عطية بشيري. (2019). علاقة النشاط البدني الرياضي التربوي بمستوى الأمن النفسي. *مجلة الإبداع الرياضي*، 10(2)، 37-55.
- 5-بوساق رونية، و حرارية عتيقة. (2018). جودة الحياة الوظيفية و دورها في تنمية الإستغراق الوظيفي. *مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية و التنمية الإدارية*، 1(1)، 200-235.
- 6-خالد جودي و آخرون. (2017). مستوى الأمن النفسي لدى العاملين بالإدارات الرياضية. *مجلة العلوم الإنسانية*، 14(1)، 779-796.
- 7-خالد عبد الكريم ، و بوحفص مباركي. (2015). فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني. *مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية*، 20(2)، 117-129.
- 8-خطاب مُحمد شفيق محمود. (2017). الأمن النفسي و تأثيره على الأبناء. *المجلة العلمية لكلية رياض الأطفال*، 4(1)، 463-483.
- 9-دلال إسناد و آخرون. (2017). تحسين جودة حياة العمل و أثرها على حوادث العمل. *مجلة المغرب العربي للإقتصاد و الإدارة*، 4(2)، 18-32.
- 10-راهم فريد، و العيفة مُحمد. (2021). أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة حياة العمل. *مجلة التمويل و الإستثمار و التنمية المستدامة*، 6(1)، 270-283.
- 11-زكرياء واري، حسين واري ، و علي لفقيه. (2022). الدور الوسيط لرأس المال النفس في العلاقة بين جودة حياة العمل و الإبداع التنظيمي. 18(28)، 621-634.
- 12-زوييدة نميش. (2018). أبعاد جودة حياة العمل لدى السلك الطبي في مصلحة إعادة التأهيل الوظيفي في ظل بعض متغيرات الديمغرافية. *مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الإجتماعية*، 34(3)، 237-250.
- 13-زبيدي ناصر الدين، و فالخ أمينة. (2016). فعالية برنامج الصحة النفسية للراشدين بتحقيق الأمن النفسي. *مجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية*، 16(1)، 213-227.
- 14-سعاد بعجي. (2019). دور متطلبات جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الأداء المتميز للعاملين في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية. *مجلة البشائر الإقتصادية*، 5(2)، 514-534.
- 15-سومية تواتي. (2022). جودة الحياة الوظيفية التأسيس النظري و المفاهيمي. *مجلة هيدرودوت للعلوم الإنسانية و الإجتماعية*، 6(2)، 484-499.
- 16-شناني نوال. (2021). مساهمة جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الإلتزام التنظيمي. *مجلة البحوث و الدراسات التجارية*، 5(1)، 196-206.

- 17-صونيا عواج، و سعاد مخلوف. (2020). معززات الأمن النفسي للمراهق. مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية، 8(4)، 109-100.
- 18-عابدة جفال، و مُجد قوارح. (2021). مستوى جودة حياة العمل لدى العمال الإداريين. مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع، 5(4)، 219-207.
- 19-فادية عموري، رمزي العباسي، و احمد الصالح سباع . (2019). أثر جودة حياة العمل على الإستغراق الوظيفي لدى العاملين بالإدارة العليا. مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، 4(2)، 134-121.
- 20-فاطنة قهيري. (2019). واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة الاقتصادية. مجلة البديل الاقتصادي، 6(2)، 56-27.
- 21-فطيمة بوقفدة، و رتيبة بوهالي. (2022). أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي للأستاذ الجامعي في ظل جائحة كورونا. مجلة الاقتصاد و البيئة، 5(2)، 38-15.
- 22-مبروك و داد. (2020). نموذج مقترح لدراسة الأمن النفسي و علاقته بدافعية الإنجاز لدى تلاميذ سنة حامسة ابتدائي. مجلة الشامل للعلوم التربوية و الاجتماعية، 3(1)، 76-69.
- 23-مُجد عثمان أمينة. (2018). الأمن النفسي لدى أمهات أطفال السكري و علاقته ببعض المتغيرات. مجلة الدراسات و البحوث الاجتماعية(28)، 57-43.
- 24-مرداسي شوقي ، و معتوق سامية. (2022). أثر جودة حياة العمل على الأداء الوظيفي. مجلة المنهل الاقتصادي، 5(1)، 636-621.
- 25-مسعودة بن سايج. (2018). الأمن النفسي و علاقته بالتوافق الزوجي. مجلة أنسنة للبحوث و الدراسات، 9(10)، 183-148.
- 26-يوسف المهدي هجاله. (2020). أثر أخلاقيات العمل في تحسين جودة حياة العمل. مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال، 6(4)، 297-281.