

تأثير سياسات التوازن بين العمل والحياة على الرضا الوظيفي "دراسة حالة"

(دراسة تطبيقية على السفارات، الرياض، المملكة العربية السعودية)

The Impact of Work-Life Balance Policies on Job Satisfaction: A Case Study (An Applied Study on Embassies in Riyadh, Saudi Arabia)

اسم الطالبة: منيرة علي سيد

مشروع التخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

1 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

يُعد الرضا الوظيفي مفهوماً محورياً في دراسات إدارة الموارد البشرية، حيث يشير إلى مدى شعور العاملين بالرضا والاستقرار في بيئتهم الوظيفية، هذا الشعور بالرضا لا يُعزز فقط السعادة والرفاهية للفرد، بل يؤثر أيضاً بشكل مباشر على الإنتاجية، وجودة العمل، والولاء للمؤسسة، يتأثر الرضا الوظيفي بعدة عوامل، منها طبيعة العمل، الأجور، العلاقات مع الزملاء والمدراء، والفرص المتاحة للتطور الشخصي والمهني، في عصرنا هذا، حيث تتسارع وتيرة التغيرات في بيئات العمل وتزداد التحديات، يصبح التوازن بين العمل والحياة الشخصية عاملاً حاسماً في تحديد مستوى الرضا الوظيفي، لذلك، يتجه الباحثون والمؤسسات نحو فهم أعمق لكيفية تأثير السياسات المؤسسية والثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي، مما يُمكن من تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز هذا الرضا وتحقيق بيئة عمل مثلى. (محمود، ٢٠٢١)

سياسات التوازن بين العمل والحياة أصبحت محط اهتمام كبير في مجال إدارة الموارد البشرية، حيث تسعى المؤسسات إلى تحسين الرضا الوظيفي وزيادة الإنتاجية من خلال خلق بيئة عمل تدعم التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية، في السنوات الأولى من العيش الجماعي (المرحلة الأولى) عادة ما تعمل الأسرة بأكملها من أجل العيش في المنزل أو بالقرب من المنزل. (Carlson et al. 2005)

في فترة ما قبل التصنيع (المرحلة الثانية) أدى الحجم المتزايد للتجارة والأعمال الحرفية إلى فصل مكان العمل والحياة الأسرية جزئياً، خلال الثورة الصناعية في منتصف 1800 (المرحلة الثالثة)، استلزم استخدام الآلات للإنتاج الضخم إنشاء مصانع بعيدا عن المنزل و سيطر الرجال على القوى العاملة في المصانع بينما تم الاعتناء بالأعمال المنزلية بشكل أساسي من قبل النساء اللاتي بقين في المنزل (Voydanoff 2006).

خلال أواخر القرن 18 وأوائل القرن 19 (المرحلة الرابعة) بسبب تقسيم العمل وبين أوائل القرن 19 و 1950 (المرحلة الخامسة) بسبب العوامل التكنولوجية (التي تعتمد على القوة البدنية، وإعطاء الرجال ميزة على النساء في مكان العمل) كان فصل العمل عن الأسرة أكثر توحيدا وأخذ الرجال الدور الرئيسي لأصحاب الخبز وتولت النساء في المقام الأول مسؤولية العمل المنزلي والأسري (Snooks 1996).

في الجزء الأول من النصف الثاني من القرن 20 (المرحلة السادسة) تم عكس تقسيم النوع الاجتماعي بسبب التقدم التكنولوجي والحوسبة التي قللت من الاعتماد على القوة البدنية في المصانع وبالتالي تسهيل مشاركة أكبر للمرأة في القوى العاملة (Snooks 1996).

ومع زيادة عدد النساء في القوى العاملة العالمية ، شهدت 1980 و 1990 (المرحلة السابعة) عددا متزايدا من الشركات التي تقدم برامج حياة العمل في المقام الأول لدعم الأمهات العاملات (Lockwood 2003).

و من عام 1950 حتى السنوات الأولى من القرن الـ 21 (المرحلة السادسة والمرحلة السابعة) وكانت مجموعة واسعة من العوامل الاجتماعية والاقتصادية المسؤولة التي أثرت بشكل كبير على العمل والحياة الشخصية للموظفين ثلاث فئات مهمة من هذه العوامل و هي الأسرة والحياة الشخصية والعمل وعوامل أخرى (Naithani and Jha 2009).

كما أنه في العقود الأخيرة، شهدت الأبحاث المتعلقة بتأثير سياسات التوازن بين العمل والحياة على الرضا الوظيفي اهتماماً متزايداً، وذلك بفضل الاعتراف المتنامي بأهمية هذا التوازن في تعزيز الأداء الوظيفي والرضا العام عن الحياة، تبرز الدراسات المتعددة التي أجريت في هذا المجال، حيث تشير العديد من الدراسات أن الموظفين الذين يتمتعون بتوازن جيد بين العمل والحياة الشخصية يميلون إلى إظهار مستويات أعلى من الرضا الوظيفي والولاء للمؤسسة (العرمان، ٢٠٢١)، من ناحية أخرى أن النجاح في العمل يمكن أن يعزز من جودة الحياة الشخصية، والعكس صحيح، مما يؤدي إلى دورة إيجابية من الرضا والإنتاجية (بكر، ٢٠١٨)، ومع ذلك، تشير بعض الأبحاث إلى وجود تباين في تأثير هذه السياسات على مختلف القطاعات والثقافات، على سبيل المثال أن التوازن بين العمل والحياة يحظى بأهمية خاصة في الثقافات التي تولي قيمة كبرى للعائلة والحياة الشخصية، ولكن التحديات تظل موجودة في تطبيق سياسات فعالة تلبي هذه الحاجات، هذا التعقيد ينبع في جزء منه من الاختلافات الثقافية والتنظيمية التي قد تؤثر على فعالية هذه السياسات. (مرزوق، ٢٠٢٢)

وأخيراً فإنه في عالم متسارع الوتيرة ومتزايد التعقيدات، باتت سياسات التوازن بين العمل والحياة تشكل حجر الزاوية في تصميم بيئات عمل صحية ومُحفّزة، ترتبط هذه السياسات ارتباطاً وثيقاً بالرضا الوظيفي، حيث تؤثر بشكل مباشر على الصحة النفسية والبدنية للموظفين، وكذلك على إنتاجيتهم وولائهم لمكان العمل، في هذا السياق، تبرز الحاجة إلى دراسة تأثير هذه السياسات في بيئات عمل محددة ومتميزة مثل السفارات، التي تعد بيئات عمل ذات طبيعة خاصة نظراً للمهام الدبلوماسية والثقافية والاجتماعية التي تؤديها، تحديداً في مدينة الرياض، المملكة العربية السعودية، تقدم السفارات نموذجاً فريداً للفحص والتحليل نظراً للمزيج الثقافي والتباين في السياسات الإدارية التي يجلبها الطاقم الدبلوماسي من مختلف دول العالم، هذه الدراسة تستهدف فهم كيفية تأثير تطبيق سياسات التوازن بين العمل والحياة على الرضا الوظيفي للعاملين بالسفارات في هذه

المدينة الحيوية، مما يوفر إضاءات قيمة حول فعالية هذه السياسات وتكيفها مع البيئة العملية والثقافية السعودية. (أبو نجم، ٢٠٢٢)

1.2 مشكلة البحث:

في ظل التطورات السريعة والمتسارعة في بيئة العمل العالمية، تبرز أهمية دراسة التأثيرات المتعددة لسياسات التوازن بين العمل والحياة على الرضا الوظيفي، تعتبر هذه القضية بالغة الأهمية خاصة في بيئات عمل متخصصة مثل السفارات، حيث يواجه العاملون تحديات فريدة ناتجة عن طبيعة العمل الدبلوماسي والثقافي الذي يتطلب مستويات عالية من الالتزام والمرونة، تظهر المشكلة في كيفية تصميم وتطبيق سياسات فعّالة تحقق التوازن بين متطلبات العمل الدقيقة والحياة الشخصية للموظفين، بما يؤدي إلى تحسين الرضا الوظيفي والإنتاجية في الوقت ذاته.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري:

أحد الفجوات النظرية الرئيسية في البحث عن تأثير سياسات التوازن بين العمل والحياة على الرضا الوظيفي يتمثل في نقص الأدبيات التي تتناول هذه القضية في بيئات العمل الدبلوماسية مثل السفارات، معظم الدراسات التي تم إجراؤها سابقاً تركز على الشركات والمؤسسات العادية، وبالتالي يوجد قلة في البحوث التي تعالج كيفية تأثير هذه السياسات في البيئات التي تتطلب مرونة وتكيفاً ثقافياً واجتماعياً عالياً مثل السفارات، كما أن هناك تحدياً في تطوير نماذج نظرية تأخذ بعين الاعتبار الخصوصيات الثقافية والإدارية لبيئات العمل هذه، وكيف يمكن لهذه النماذج أن تفسر العلاقة بين سياسات التوازن والرضا الوظيفي بشكل دقيق.

بالإضافة إلى ذلك، يلاحظ وجود نقص في الفهم العميق للعوامل المؤثرة في تنفيذ سياسات التوازن بين العمل والحياة في السفارات، الأدبيات الحالية تفتقر إلى تحليل كيفية تأثير البُعد الدولي والدبلوماسي على هذه السياسات ونتائجها، هذا يترك فجوة معرفية حول كيفية تطبيق هذه السياسات بفعالية في ظل تحديات مثل الضغوط السياسية والحاجة للتمثيل الدبلوماسي المستمر، وكيف يمكن أن تؤثر هذه العوامل على الرضا الوظيفي.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي:

من الناحية التطبيقية، تظهر فجوات عدة فيما يتعلق بتنفيذ ومتابعة سياسات التوازن بين العمل والحياة في السفارات، أولاً، توجد صعوبة في مراقبة وتقييم فعالية هذه السياسات بسبب التنوع الثقافي والجغرافي للعاملين

في هذه البيئات، السفارات تضم موظفين من خلفيات متعددة يمكن أن تؤثر توقعاتهم وتجاربهم على كيفية استجابتهم للسياسات المطبقة، ثانيًا، تكمن الفجوة في قلة الأدوات والموارد المتاحة للقادة في هذه البيئات لتعديل أو تخصيص السياسات لتلبية الاحتياجات المحددة للعاملين، هذا يؤدي إلى تحديات في تحقيق التوازن المطلوب ويمكن أن يقلل من التأثير الإيجابي لهذه السياسات على الرضا الوظيفي.

بالإضافة إلى ذلك، يُلاحظ وجود نقص في التدريب والدعم المقدم للمدراء في السفارات لمساعدتهم على فهم وتطبيق هذه السياسات بشكل فعال، كثيرًا ما يُترك المدراء لمواجهة هذه التحديات بمفردهم دون الحصول على الإرشاد الكافي، مما يؤدي إلى تطبيقات غير متسقة وأحيانًا غير فعّالة، هذه الفجوات العملية تتطلب تطوير استراتيجيات محددة وموجهة لتحسين تنفيذ سياسات التوازن بين العمل والحياة في بيئات العمل الدبلوماسية، لضمان تحقيق أقصى قدر من الرضا الوظيفي والإنتاجية.

وفقًا لِمى سبق يهدف البحث الحالي إلى الإجابة على السؤال الرئيسي "ما أثر سياسات التوازن بين العمل والحياة على الرضا الوظيفي؟"

1.3 أهمية البحث:

يكتسب البحث حول تأثير سياسات التوازن بين العمل والحياة على الرضا الوظيفي في بيئة السفارات أهمية بالغة نظرًا للتحديات الفريدة التي تواجه هذه البيئات، إن فهم كيفية تأثير هذه السياسات على العاملين في السفارات يمكن أن يساهم في تحسين الأداء الدبلوماسي والثقافي، وكذلك في زيادة الإنتاجية والرضا الوظيفي، إضافة إلى ذلك، يعزز هذا البحث من معرفتنا بكيفية تفاعل سياسات العمل مع العوامل الثقافية والاجتماعية المختلفة في بيئة متعددة الجنسيات، مما يعود بالنفع على السياسات العامة وإدارة الموارد البشرية في مجال الدبلوماسية.

1.3.1 على المستوى النظري:

يقدم البحث إسهامات نظرية مهمة في مجال العلوم الإدارية والسلوك التنظيمي، خاصة فيما يتعلق ببيئات العمل الدولية والدبلوماسية، من الناحية النظرية، يساعد هذا البحث في ملء الفجوات المعرفية حول تأثير السياسات المتعلقة بالتوازن بين العمل والحياة في بيئات خاصة كالسفارات، حيث تتقاطع الأبعاد الثقافية والاجتماعية والسياسية، تسعى الدراسة لتطوير أو تعديل النظريات القائمة لتشمل الظروف الخاصة بالعمل الدبلوماسي، مما يعزز من فهمنا لكيفية تأثير هذه السياسات على الرضا الوظيفي في سياقات متنوعة ومعقدة.

بالإضافة إلى ذلك، يسهم هذا البحث في توسيع النقاش النظري حول السياسات الإدارية وأثرها في الرضا الوظيفي، بما يشمل تحليل البيانات والمقارنات بين بيئات العمل المختلفة، هذا يعطي بُعدًا جديدًا للنظريات السائدة ويساعد على تطويرها لتكون أكثر شمولية وتطبيقية في السياقات الدولية.

1.3.2 على المستوى التطبيقي:

من الناحية العلمية، يقدم البحث مساهمات قيمة تساعد في تطوير الأساليب والتقنيات البحثية المستخدمة في دراسة السياسات الإدارية وتأثيرها على الرضا الوظيفي في بيئات العمل الدولية، يستخدم البحث منهجيات متقدمة وتحليلات مفصلة للبيانات، مما يعزز من قوة وموثوقية النتائج، كما أن الدراسة تفتح الباب أمام إمكانية إجراء مقارنات دولية وفحص تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية بشكل أكبر.

الأهمية العلمية لهذا البحث يتضمن أيضًا تحديد الآليات التي من خلالها تؤثر سياسات التوازن بين العمل والحياة على الرضا الوظيفي في السفارات، هذه الآليات قد تكون مختلفة جزئيًا عن تلك الموجودة في القطاعات الأخرى بسبب الخصوصية الثقافية والسياسية للعمل الدبلوماسي، من خلال تحليل هذه العوامل، يساهم البحث في تعميق الفهم العلمي لكيفية إدارة الموارد البشرية في بيئات متعددة الثقافات ومرتفعة الضغوط.

قائمة المراجع

1. أبو نجم، سارة أحمد. (2022). أثر التوازن بين الحياة والعمل في ارتباط العاملين: ضغط العمل كمتغير وسيط في شركة أمنية للهواتف المتنقلة. مجلة جامعة عمان العربية للبحوث - سلسلة البحوث الإدارية، (2)7، 357-329.
2. البدوي، أمل محمد حسن. (2020). واقع جودة الحياة الوظيفية للعاملين بجامعة الملك خالد وآليات تطويرها. مجلة تطوير الأداء الجامعي، 12(1)، 311-345.
3. بكر، سوزان فؤاد السيد. (2018). أثر التوازن بين العمل والحياة على نية أعضاء هيئة التدريس ومعاونتهم في الجامعات المصرية لترك العمل والدور الوسيط للرضا الوظيفي. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، 38(2)، 43-98.
4. البيطار، إخلاص فارس. (2022). أثر استراتيجية الاحتفاظ الوظيفي على الالتزام التنظيمي للعاملين في المستشفيات الخاصة الأردنية. مجلة جامعة عمان العربية للبحوث - سلسلة البحوث الإدارية، 7(3).
5. الحربي، سميرة مرشد. (2018). مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى. دراسات عربية في التربية وعلم النفس، 102(1)، 215-285.
6. الذبحاوي، عامر عبد كريم. (2022). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحقيق الهيبة التنظيمية: دراسة تطبيقية في معمل الألبسة الرجالية في النجف. آداب الكوفة، 14(52)، 603-634.
7. الصرن، رعد حسن. (2018). دراسة العلاقة بين جودة حياة العمل وإنهماك العمال في المستشفيات. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، 34(1)، 79-108.
8. عبيدات، عبير أحمد. (2020). جودة الحياة الوظيفية وأثرها في الأداء الوظيفي لدى العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظة إربد (رسالة ماجستير). جامعة اليرموك.
9. العرمان، عبير جميل عبدالله. (2021). أثر التوازن بين العمل والحياة على النجاح الوظيفي في مؤسسة المواصفات والمقاييس الأردنية (رسالة ماجستير). جامعة البلقاء التطبيقية.
10. العزب، هاني السيد محمد. (2018). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا. مجلة الطفولة والتربية، 10(33)، 93-198.

11. محمد، رانيا كمال أحمد. (2021). واقع ممارسات القيادة الاستراتيجية وعلاقته بتحقيق جودة حياة العمل: دراسة ميدانية في جامعة سوهاج. مجلة كلية التربية، 18(110)، 619-722.
12. محمود، محمد حسام محمود. (2021). أثر التوازن بين الحياة والعمل على نية ترك العمل: دراسة حالة على مجموعة المناشير (رسالة ماجستير). جامعة عمان العربية.
13. مرزوق، عبدالعزيز علي. (2022). العوامل المؤثرة في إدراك المرأة العاملة للتوازن بين العمل والحياة بالتطبيق على الممرضات العاملات في مستشفيات جامعة القاهرة. الإدارة العامة، 63(1)، 43-100.
14. النجار، سامر أحمد محمد طلبه. (2020). أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على مستوى الرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على المرأة العاملة بقطاع ريادة الأعمال في منطقة الحدود الشمالية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 11(1)، 103-154.
15. يسن، مصطفى محمد عبد النبي. (2019). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالإبداع التنظيمي بالتطبيق على القطاعين العام والخاص في مصر. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 1(1)، 601-718.
16. Carlson, J., Sperry, L., & Lewis, J. A. (2013). Family therapy techniques: Integrating and tailoring treatment. Routledge.
17. Chawla, D., & Sondhi, N. (2011). Assessing work-life balance among Indian women professionals. Indian Journal of Industrial Relations, 341-352.
18. Grzywacz, J. G., & Carlson, D. S. (2007). Conceptualizing work—family balance: Implications for practice and research. Advances in developing human resources, 9(4), 455-471.
19. Kalliath, T., & Brough, P. (2008). Work—life balance: A review of the meaning of the balance construct. Journal of management & organization, 14(3), 323-327
20. Voydanoff, P. (2014). Work, family, and community: Exploring interconnections. Psychology Press.