



رفاهية المؤسسات بين التطلعات والمسؤوليات

وداد محمد علي المطرود
الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٣٨٤٦

مشروع التخرج (١)

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- ٢٠٢٤

الشكر والتقدير

بسم الرحمن الرحيم...بسم الله النور

بسم الله نور النور، بسم الله نور على نور

بسم الله الذي هو مدبر الأمور، بسم الله الذي خلق النور من النور

الحمد لله الذي خلق النور من النور، وأنزل النور على الطور، في كتاب مسطور

في رقي منشور، بقدر مقدور، على نبي محبور

شكري لله سبحانه وتعالى أولاً وأخيراً لأنه سخر لي زوجاً محباً للعلم والمعرفة والتطور والرفق في الحياة العلمية والعملية

وهو الأستاذ/ فؤاد آل مكي الذي دلني على هذه الجامعة المتميزة وشجعني ودعمني لإكمال دراستي الجامعية

كما أقدم شكري وعرفاني لأمي الحنون التي كانت السند لي والداعمة الروحية في ظهر الغيب بدعائها الطاهر

الإهداء

امتناني إلى الشخصية القيادية المبادرة في كل خير
إلى من أسس صرح جامعة ميدأوشن المتميزة بكل ما فيها من طاقم إداري وتعليمي
صاحب الريادة والتميز في إطلاق الجامعة
سعادة الأستاذ المحترم/ ناصر المحميد (حفظه الله ورعاه)
به فتح الله باب إكمال المسيرة العلمية الجامعية في حياتنا بكل يسر
وبتوجيهاته وجهوده الجبارة ستتحقق أمنيات أصحاب الهمم والطموح في العلم والمعرفة
وستتحقق الإنجازات والأهداف.
أسأل الله العليّ القدير أن يُعلي مقامه ويحفظه ويوفقه ويجعله ذخراً لنا ولكلّ من يريد التميز في حياته العلمية والعملية
إنّه سميعٌ مجيب.

وداد المطرود

المستخلص Abstract

أهدف من هذا البحث العلمي إلى دراسة الرفاهية في بيئة العمل وضرورتها وأثرها على الجودة في المؤسسات والموارد البشرية فيها في عالم مليئ بالتحويلات والمنافسات في مختلف الجوانب، مما يدعو بالمؤسسات إلى ضرورة إعادة التفكير في التعاطي مع الموارد البشرية (HR) وخصوصاً تلك التي تتجاهل هذه الحقيقة المهمة حيث يعتبر غياب الرفاهية في العمل مشكلة كبيرة قد تخفض من جودة إنجاز المهام ويؤثر ذلك على الصحة النفسية والجسدية وأمور كثيرة سنتعرف عليها في تلك المؤسسات التي كما ذكرت تتجاهل أهمية الرفاهية حيث أنها قد تجد نفسها أمام تحديات في الحفاظ على قدراتها ومُقدّراتها التنافسية في ظل التطورات على مختلف الأصعدة الإقليمية والدولية مما سيكشف لنا أسباب الحاجة إلى إجراءات جادة للتغيير إلى الأفضل في العمل لتحسين جودة الإنتاجية عبر إدراك ضرورة الرفاهية في مكان العمل ودور ذلك في تحقيق الالتزام التنظيمي لنصل إلى نتيجة هامة وهي بلوغ الأهداف الكبيرة للمؤسسات بعد توفير شروط جودة الحياة الوظيفية، وسأدرج في هذه الدراسة أشكال وأبعاد الرفاهية والمخاطر التي قد تهدد الصحة في الموارد البشرية وسبل الوقاية لتحقيق الأهداف المرجوة للمؤسسات.

جدول المحتويات

المحتويات

٢	الشكر والتقدير
٣	الإهداء
٤	المستخلص
٥	جدول المحتويات
٦	قائمة الأشكال
٧	قائمة الجداول
٨	المقدمة
٩	مشكلة البحث
١١	أهمية البحث
١٢	أسئلة البحث
١٣	أهداف البحث
١٤	فرضيات البحث
١٥	نموذج البحث
١٦	منهجية البحث
٢٠	الدراسة الميدانية
٢١	مخطط المشروع
٢٢	الدراسات السابقة والإطار النظري
٢٣	الملخص

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

١. جدول (01): المؤشرات الجسمية والنفسية لضعف الرفاهية، المصدر: كول (2005) Colle, مع بعض التعديل...ص17
٢. جدول (02) : الأشكال الأربعة للرفاهية في العمل، المصدر: ريشارد (Richard, 2012, p88)ص18
٣. جدول (03) : مصادر المخاطر المهددة لصحة الأفراد في العمل، المصدر: شارف خوجة (2011).....ص19

المقدمة

إنَّ الرِّفاهية في المؤسسات هي التي نعني بها رفاهية الموظفين في بيئة العمل حيث أنها تُعد الهدف الأسمى في ظل التطورات في مختلف الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية بل وحتى الصحية الرَّاهنة. حيث لكل جانب ما يخصه وما يتناسب معه في كيفية تحقيقها بحيث تصبح مصدراً لسعادة ورضا الموظفين في واقعهم المعاش وجعله نمطاً جديداً للحياة.

فإذا جئنا للحديث عن رفاهية الفرد الموظف فإن رفاهيته في عمله ترتبط بتحقيق الجودة في مختلف الأبعاد ومنها المناخ التنظيمي بحيث تقوم المؤسسة بالتأثير عبرها على الموظف ودفعه ناحية تحقيق أهدافها بحيث يكون سعيداً بوجوده في تلك المؤسسة وبعمله فيها ومرتاحاً أثناء العمل ويكون راضٍ بالمهام المطلوبة منه. فجودة الحياة في العمل يُطور بلا شك من المنظمة إذا ما أدركت المنظمة أهمية الرِّفاهية وجودة حياة العمل لأن ذلك يساهم في تحقيق التوازن النفسي والاجتماعي وكذلك الفيزيولوجي للموظف إذا ما أُشبعَت حاجاته وإذا ما اهتمت المؤسسة بمتطلباته وقامت بتذليل الصعوبات بل وحل المشكلات التي تواجهه في العمل من أجل الوصول به إلى أعلى مستويات الرِّضا ومن ثم يتحقق ولاؤه وانتماؤه.

شركة مايكروسوفت أبرز مثال في الإعداد والتهيئة وصناعة الرفاهية في بيئة العمل وجعلها مناسبة حيث وفرت الجودة الحياتية في العمل مما أدى للرفع من جودة الصحة النفسية والجسدية للعاملين فيها مما أثر إيجاباً على الأداء ورفع من مستوى النجاح حيث صُنِّفت من أفضل بيئات العمل وهذا ساعدها على النجاح في استقطاب شخصيات مميزة من كبار مهندسي البرمجيات وكذلك محترفي وعابرة التسويق وهذا دليل كبير على اهتمامها بمواردها البشرية والتي حققت بها المؤسسة الكثير من الإنجازات.

يمكننا القول بأن تحسين مستويات الفعالية في أي مؤسسة لا يكون إلا عبر تطوير بيئة عملها وجعلها أكثر أماناً وتعزيزاً لصحة العاملين في كافة المستويات مع اهمية وضع نظم جديده تتميز بالمرونة وتعتمد على موظفين ذوي كفاءات عالية والتزامات بتعزيز الاداء وتحقيق الاهداف المرجوة اذا الرفاهية في بيئة العمل هي عنصر هام لتحقيق الفعالية التنظيمية والحفاظ على سلامات الموارد البشرية من الاخطار اذكر هنا في دراسة أجريت على ٢٨٨١٠ عامل من ١٥ دولة توصلت فيها الدراسة الى ان المنظمات تسعى لتعزيز صحه ورفاهيه الموارد البشرية وان تلك قناعه منها بأثرها على الفعالية. "حيث يمكن القول بأن الصحة النفسية في العمل لا تتوقف فقط على إدارة القلق المهني والتحكم فيه، بل أن الرهان الرئيسي يتمثل في الوصول إلى مستوى عال من الرفاهية في العمل وكذا الوقاية من المخاطر السيكو اجتماعية ومختلف أسبابها مع ضرورة اعتبار العامل كمورد أساسي للمنظمة ريشارد, (Richard p26,2012) ولهذا فإنه يجب على المنظمات بكافة توجهاتها أن تضع استراتيجيات لتفعيل الرفاهية لديها حتى تحقق أهدافها المرجوة.

مشكلة البحث

تعمل المملكة العربية السعودية على تحديد الأولويات الوطنية عبر عمليات التطوير ووضع معايير وأهداف للتنمية المستدامة لتواكب طموحاتها مسيرة العالم بالسعي لتحقيق رفاهية الإنسان في مختلف القطاعات. حيث ذكر في مقال قِيم كَتَبَهُ الدكتور. سعود بن سعيد المتحمي نُشر في المجلة العربية في عددها (569) في فبراير ٢٠٢٤م – شعبان ١٤٤٥هـ قال فيه : أنّ (منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD) قد قدمت أحد عشر معياراً لرفاهية الإنسان Well-Being ، وأبرزت مكامن التوافق بين هذه المعايير وأهداف التنمية المُستدامة السبعة عشر التي طرحتها الأمم المتحدة UN-SDG عام ٢٠١٥، بوصفها طموحات للتنمية على مستوى العالم حتى عام ٢٠٣٠م".

وهذه الرفاهية تشمل جميع القطاعات وتتركز حول ثلاث محاور رئيسية وهي:

١. محور (المجتمع الحيوي)، وله ثلاثة أبعاد: بُعد القيم الراسخة، ويشمل المبادئ الإسلامية، والهوية الوطنية، وخدمة ضيوف الرحمن؛ ثم بُعد البيئة العامرة، ويتضمن الثقافة والترفيه، والحياة الصحية وتطوير المدن، واستدامة البيئة؛ وأخيراً بعد البنيان المتين، ويشمل قضايا الأسرة، وشخصية الأبناء، والخدمات الاجتماعية، والرعاية الصحية.

٢. محور (الوطن الطموح)، وله بعدان: بُعد الحكومة الفاعلة، ويشمل موضوعات الشفافية، والمُحافظة على الموارد الحيوية، والتفاعل مع الجميع، والكفاءة في الإنفاق والتوازن المالي، والمرونة؛ ثم بُعد المواطنة المسؤولة، ويتضمن المسؤولية في الحياة، والأعمال، والمُجتمع.

٣. محور (الاقتصاد المُزدهر)، وله أربعة أبعاد: بعد الفرص المُثمرة، ويشمل موضوعات التعليم من أجل العمل، والاهتمام بالُمُنشآت الصغيرة والمتوسطة والأسر المُنتجة، وتأمين الفرص للجميع، واستقطاب الكفاءات؛ ثم بُعد الاستثمار الفاعل، ويتضمن تنمية القدرات الاستثمارية، وإطلاق القطاعات الواعدة، وتخصيص الخدمات الحكومية؛ وبُعد التنافسية الجاذبة، ويشمل تحسين بيئة الأعمال، وتأهيل المدن الاقتصادية، وتأسيس مناطق خاصة، ورفع تنافسية قطاع الطاقة؛ وأخيراً بُعد الموقع المُستغل، ويتضمن بناء منصة لوجستية للاستثمار، والاهتمام بالتكامل الإقليمي والدولي، ودعم الشركات الوطنية.

كل تلك المحاور المهمة تستلزم جهود ضخمة من قبل إدارات القطاعات ويستلزم وضع خطط واستراتيجيات فاعلة لتحقيقها في بيئتها كل قطاع بما يتلاءم واحتياجاته، وخلق مناخ وظيفي ملائم وصحي في موقع العمل يتركز على الجودة في الحياة الوظيفية مما يسرع من عملية الوصول للأهداف وتحقيق الإنجازات. إنّ إدراك القطاعات الحكومية والخاصة لتوجهات الدولة دليل على إدراك تأثير رفاهية الموظفين على الإنتاجية والسعادة بشكل متزايد.

المشكلة الحقيقية التي يجب أن نركز عليها هي عدم إدراك بعض القطاعات ما للصحة والجودة والرفاهية من أهمية فتتعرض حينها لمخاطر وتنتهي بعواقب كبيرة وخصوصاً حينما تنتقل الثقة بين إدارات أو أصحاب العمل والموظفين وحينما تفقد المنظمات الولاء والتواصل مما يعيثر الإنتاجية والإبداع أيضاً.

إن إهمال معالجة المشكلات الأساسية في مكان العمل يسمح بتفاقم المشاكل ويؤدي كل ذلك إلى ازدياد التوتر والقلق لدى العاملين وإلى زيادة نسبة التغيب وإلى زيادة معدلات الاستقالة كما يؤثر على الأرباح فتفقد حينها الإدارات المعنية هيبتها وقوتها وقد تخسر الكثير لانعدام الرفاه الوظيفي والمناخ التنظيمي الذي يعزز بدوره السلوك الابتكاري.

وقد قام أحد الباحثين وهو الدكتور هاني محمد جلال عبدالشكور وهو مدرس إدارة أعمال في المعهد العالي للعلوم الإدارية في جمهورية مصر العربية بإجراء دراسة استطلاعية لعينة عشوائية من العاملين في الخطوط الأمامية ببعض الفنادق العاملة في مدينة شرم الشيخ خلال الفترة من ٢ نوفمبر وحتى ٩ نوفمبر ٢٠١٩م وذلك بهدف استقصاء اتجاهاتهم حول متغيرات البحث والتعرف على أهم المشكلات التي يعانون منها حيث قام بعمل مقابلات معهم والوقوف على عدد من المشكلات التي يعانون منها والتي دفع الباحث الى التعامل معها ومن ثم دراستها للوقوف على حقيقتها وقد تمثلت أهمها فيما يلي:

- عدم شعور العاملين بأن عملهم يعطيهم قيمة أو معنى في حياتهم وحياة الآخرين
- عدم الانسجام أو التوافق بين قيم العاملين الشخصية وقيم الفنادق التي يعملون بها- غياب الدعم العاطفي المرتبط بالوظيفة وعدم شعور العاملين بالسعادة في موقع عملهم، مما ينعكس سلباً على شعورهم بالرفاهية وتحسين نظرهم للحياة.
- عدم الاهتمام بوضع آليات تشجع على نشر سلوك مشاركة المعرفة بين العاملين .
- غياب الأهداف والرؤية المشتركة بين الأفراد العاملين بالفنادق مما يؤثر تأثيراً مباشراً على سلوك مشاركة أو تبادل المعرفة بين العاملين بعضهم البعض.

أهمية البحث

إن لهذا البحث أهمية في الجوانب التالية:

- سد الفجوة في البحوث من خلال تقديم نموذج مقترح لاختبار تأثير الصحة النفسية في مكان العمل على رفاهية العاملين في مختلف القطاعات وخصوصا بقطاع الفنادق كما قام به الدكتور في بحثه وسلوك مشاركته المعرفة لديهم ونية بقائهم في العمل.
- مواكبة التوجهات الإدارية الحديثة التي تحفز العاملين وتحثهم على الانخراط في كافة أنواع السلوك التنظيمي الايجابي وتحسين مناخ العمل وهو ما يعود بالنفع على تطوير وتحسين اداء العاملين في نطاق عملهم.
- ستساهم هذه الدراسة في رفع قدرة القائمين على إدارة هذه الفنادق نحو إنشاء منظور تنظيمي يحتوي على قيم المحبة والانتماء والإخلاص بهدف بناء عالقات داخلية بين العاملين وإدارة الفنادق. فرضيات الدراسة ستساهم هذه الدراسة في فتح المجال للدراسات السابقة على ضوء نتائجها.

أسئلة البحث

- ١- أشعر أنني منهج عاطفياً بسبب عملي
- ٢- أشعر بأنني مرهق في نهاية اليوم
- ٣- أشعر بالتعب عندما أستيظ في الصباح وأواجه يوماً آخر من العمل
- ٤- العمل طوال اليوم يسبب لي القلق
- ٥- أنا قادر على حل المشاكل التي تظهر في عملي بفعالية
- ٦- أشعر وكأنني محروق بسبب عملي
- ٧- أشعر بأنني أساهم بفعالية في نشاطات مؤسستنا
- ٨- منذ بدأت عملي، فقدت الاهتمام به
- ٩- لقد فقدت الحماس في عملي
- ١٠- في رأيي، أنا بخير في عملي
- ١١- أشعر بأنني في حالة جيدة عندما أقوم بإعداد شيئاً ما في عملي
- ١٢- أنا أدرك بأنه هناك العديد من الأشياء التي لها قيمة في عملي
- ١٣- أريد فقط القيام بعملي دون إزعاج
- ١٤- أصبحت أكثر سُخراً علماً بأن عملي له قيمة بالغة
- ١٥- أشك في قيمة عملي
- ١٦- في عملي، أنا واثق بأنني أقوم بمهامي بفعالية
- ١٧- أشعر بفقدان الكثير من النوم
- ١٨- أحس بالتعاسة والاكتئاب
- ١٩- أحس بالرضا والارتياح
- ٢٠- أشعر أنني تحت ضغط ما
- ٢١- أستمتع بالأنشطة اليومية العادية
- ٢٢- أشعر بفقدان الثقة
- ٢٣- أفكر في نفسي وكأنه لا قيمة لها
- ٢٤- أحس بعدم القدرة على التغلب على الصعوبات
- ٢٥- أقوم بألعاب مفيدة
- ٢٦- أستطيع مواجهة المشاكل
- ٢٧- أتخذ قرارات صحيحة
- ٢٨- أستطيع التركيز في أمور حياتي الشخصية والمهنية

أهداف البحث

لكل دراسة جملة من الأهداف نسعى لتحقيقها هذه من خلال فهم ومحاولة الإجابة على مشكلة الدراسة، ويمكن إيجاز أهم هذه الأهداف في النقاط :

- التعرف على طبيعة العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرفاهية في العمل داخل المؤسسة محل الدراسة.
- التعرف على الأساليب التي تنتهجها المؤسسة محل الدراسة في التحسين من رفاهية العمل للعاملين بها .
- محاولة الوقوف على واقع جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة محل الدراسة
- معرفة طبيعة العلاقة بين التكامل الاجتماعي داخل المؤسسة بالرفاهية العاطفية للعاملين
- معرفة طبيعة العلاقة بين العدالة التنظيمية داخل المؤسسة بالرفاهية الاقتصادية للعاملين.
- معرفة طبيعة العلاقة بين صحة الظروف المادية والمعنوية داخل المؤسسة بالرفاهية الاجتماعية للعاملين
- تقديم بعض التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تفيد المؤسسة محل الدراسة من جهة والإثراء العلمي والمعرفي والمكتبي والباحثين في تطوير هذا الموضوع من جهة أخرى.
- الفضول الشخصي للتعرف على مدى تطبيق جودة الحياة الوظيفية كأسلوب عمل في المؤسسات

فرضيات البحث

١. الفرضية الرئيسة:

هناك علاقة بين جودة الحياة الوظيفية ورفاهية العمل

٢. الفرضيات الفرعية:

☐ هناك علاقة بين التكامل الاجتماعي والرفاهية العاطفية.

☐ هناك علاقة بين العدالة التنظيمية والرفاهية الاقتصادية.

☐ هناك علاقة بين صحة ظروف العمل المادية والمعنوية والرفاهية الاجتماعي

نموذج البحث

محايد	غير موافق	موافق	العبارة	
			أشعر أنني منهج عاطفياً بسبب عملي	١
			أشعر بأنني مرهق في نهاية اليوم	٢
			أشعر بالتعب عندما أستيقظ في الصباح وأواجه يوماً آخر من العمل	٣
			العمل طوال اليوم يسبب لي القلق	٤
			أنا قادر على حل المشاكل التي تظهر في عملي بفعالية	٥
			أشعر وكأنني محروق بسبب عملي	٦
			أشعر بأنني أساهم بفعالية في نشاطات مؤسستنا	٧
			منذ بدأت عملي، فقدت الاهتمام به	٨
			لقد فقدت الحماس في عملي	٩
			في رأيي، أنا بخير في عملي	١٠
			أشعر بأنني في حالة جيدة عندما أقوم بإعداد شيئاً ما في عملي	١١
			أنا أدرك بأنه هناك العديد من الأشياء التي لها قيمة في عملي	١٢
			أريد فقط القيام بعملي دون إزعاج	١٣
			أصبحت أكثر سُخراً علماً بأن عملي له قيمة بالغة	١٤
			أشك في قيمة عملي	١٥
			في عملي، أنا واثق بأنني أقوم بمهامي بفعالية	١٦
			أشعر بفقدان الكثير من النوم	١٧
			أحس بالتعب والارتياب	١٨
			أحس بالرضا والارتياح	١٩
			أشعر أنني تحت ضغط ما	٢٠
			أستمتع بالأنشطة اليومية العادية	٢١
			أشعر بفقدان الثقة	٢٢
			أفكر في نفسي وكأنه لا قيمة لها	٢٣
			أحس بعدم القدرة على التغلب على الصعوبات	٢٤
			أقوم بالألعاب مفيدة	٢٥
			أستطيع مواجهة المشاكل	٢٦
			أأخذ قرارات صحيحة	٢٧
			أستطيع التركيز في أمور حياتي الشخصية والمهنية	٢٨

منهجية البحث

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي واختبار الفرضيات وذلك بهدف دراسة أثر الرفاهية في العمل على الصحة العامة للعاملين في القطع الاستشفائي العمومي باستخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات الكافية للدراسة حيث تمت دراسة وتحليل ومقارنة أبعاد الموضوع من خلال تحويل المتغيرات غير الكمية إلى متغيرات كمية قابلة للقياس بهدف تقديم نتائج موضوعية حول إشكالية الدراسة بعد تحديد أدوات جمع البيانات بالإضافة إلى المساعدة في جمع البيانات والحقائق وتصنيفها وتحليلها تحليلًا دقيقًا وتفسيرها وصولاً إلى نتائج الدراسة.

١. الإطار النظري

بعد أن توجب على منظمات الألفية الثالثة تحمل مسؤولية ضمان صحة ورفاهية الأفراد في مكان العمل، تناقص معدل تردد حوادث العمل مع التوقف Accidents avec arret إلى النصف في السنوات الأولى من القرن الحادي والعشرون مقارنة بخمسينيات القرن الماضي، ليصبح العمل بذلك أكثر أماناً من القرن الماضي، حيث أصبح العمل بذلك أكثر أماناً فيما يخص الجانب الجسمي نوعاً ما، في حين أن الجانب النفسي الذي يمثل المخاطر السيكو اجتماعية (RPS) les risques psychosociaux (خاصة القلق والاكتئاب) حيث يصنع الحدث في هذه الفترة ليزيد خوف المنظمات من تطوّر هذه المخاطر يوماً بعد يوم، والتي تؤثر سلباً على المنظمة من خلال زيادة معدلات الغياب و/أو التغيب وكذا الانتحار أو على الأقل محاولات الانتحار (نيكولا، Nicolas, 2014, p3).

١.١ مفاهيم أساسية

- ظروف العمل: هي مجموعة من العوامل الجسمية، النفسية والتنظيمية الناتجة عن ممارسة العمل لنشاطاته في منصب عمله. بن شمام وقاليندو (2015,p143) Benchemam & Galindo.
- الخطر: أي حادث أو فعل يشكل حاجزاً في طريق تحقيق أهداف الفرد والمنظمة (الهلال، ٢٠١٦، ص ٦٤).

٢.١ الرفاهية في مكان العمل:

تُعبّر الرفاهية عن حالة تعزيز الصحة النفسية والجسدية للفرد، نتيجة لحكم عام إيجابي لما يتعلق بجميع العوامل المتعلقة بالظروف التي يؤدي فيها عمله سوليز (2017,p13) Soulez، كما يرى "كليپ Cliip" بأن هذا المفهوم يشير إلى حالة الفرد في عمله المتميز بشعور إيجابي متعلق بالتنمية، الراحة والرضا، وبصفة عامة تشمل الرفاهية الحالة الجسمية والنفسية للفرد في ظل توفر الظروف والشروط المناسبة للقيام بمهام ونشاطات كل وظيفة مع غياب الأمراض المهنية، حوادث العمل، العنف في العمل، التحرش... الخ – (Medzo M'engone ميدزو منجون).

ووفقاً لـ Laschinger et al, (2011) أن رفاهية مكان العمل تتمثل بالرضا الوظيفي للعاملين وتكون أعلى عند وجود العلاقات الإيجابية مع المدراء والزلاء، كما أنّ الرفاهية في مكان العمل هي حصول العاملين على الصحة النفسية والجسدية، أي يجب أن تكون بيئة العمل خالية من الإجهاد وتتوفر لهم السلامة المهنية، كما لا بد من أن تكون بيئة العمل خالية من الإجهاد وتتوفر لهم السلامة المهنية، كما لا بد من أن تكون بيئة العمل مثيرة ومجزية ومحفزة وممتعة ويضيف أن أماكن العمل المليئة بالسعادة تساهم في تحسين الأداء المالي للمنظمة (باتيست 2008, p285). (Baptiste,2008, p285).

و باعتبار الرفاهية Bien-etre تتعلق بجسم الفرد ونفسيته، فإن الحكم على مستواها يتم من خلال غياب مؤشرات نقص الرفاهية Mal-etra، والت يقد تكون مؤشرات جسمية كما يمكن أن تكون مؤشرات نفسية، يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

المؤشرات الجسمية	المؤشرات النفسية
صداع الرأس، آلام الظهر، التعب، آلام المعدة، سوء/عسر الهضم، الأرق، آلام في الصدر، التهاب اللوزتين، الأنفلونزا، صعوبة الاستيقاظ في الصباح، الأكزيما (التهاب الجلد) الحكة، الحساسية... الخ	القلق، الكآبة، الاستياء، الملل، الإرهاق النفسي، انخفاض احترام الذات والشعور بعدم القيمة يعتبر الفرد نفسه وكأن لا قيمة له، الشعور بالنفور (الفرد غريب في منظمته)، الهوس (اضطراب عملي).

جدول (٠١): المؤشرات الجسمية والنفسية لضعف الرفاهية

المصدر: كول (2005) Colle مع بعض التعديل.

٣.١ أبعاد الرفاهية في العمل:

يضع كل من "أبورد دو شانتيون وريشارد E. Abord de chantillon et D.Richard " أربعة أبعاد لمفهوم الرفاهية في العمل، حيث يعرفها البعض بنموذج SLAC كما يلي أوتمان (Ottmann, 2015,p76).

- معنى العمل Le Sens donne au travail : أن النشاط مفيد وذو قيمة.
- الرابط الاجتماعي Le Lien social : العلاقات بين العامل بصفة خاصة.
- النشاط L'Activite : التحكم فيه، القيادة الجيدة له... الخ
- الراحة Le Confort : بيئة العمل وجودة الحياة في العمل... الخ

أشكال الرفاهية في العمل:

وفقاً لأعمال فينهوفن (1998) Veenhoven المتعلقة بالسعادة والرفاهية يمكن التمييز بين أربعة أشكال للرفاهية في العمل كما يلي:

الميزات الداخلية	الميزات الخارجية	
٣. القدرة على مواجهة وتحمل أعباء الحياة المهنية.	١. العيش في بيئة جيدة وملائمة	الفرص
٤. التمتع بالحياة في العمل	٢. أن تكون المساهمة ذات قيمة في بيئة العمل.	النتائج

جدول (02) : الأشكال الأربعة للرفاهية في العمل

المصدر: ريشارد (Richard, 2012, p88)



فالأول يتعلق بوضع سياسية للموارد البشرية تساهم في خلق أحسن الشروط والظروف الممكنة للعمل، أما الشكل الثاني فهو يركز على نظام مرجعي الذي يشكل القيمة La Valeur من خلال المساهمة في القيمة المضافة، هذه الأخيرة يمكن أن يكون قياسها سهلاً بالنسبة لبعض المهن التجارية مثلاً كما يمكن أن يكون صعباً ومعقداً بالنسبة لأخرى كمسؤول الاتصال مثلاً، حيث طوّر كومبالبرت (2011) L. Combalbert في هذا الشأن فكرة "فرق العمل ذات القيمة المضافة العالية" بحيث تكون هذه الفرق قادرة على مواجهة الرهانات الكبيرة من أجل التكيف مع البيئة المعقدة، أما فيما يخص الشكل الثالث فهو يخص مجموعة العمليات التي يتدخل فيها الفرد العامل في ظل الأحداث المجهدة من أجل التحكم أو الحد من تأثير هذه الأخيرة على رفايته النفسية والجسمية، وأخيراً نجد بأن الشكل الرابع يقترب من مفهوم الرفاهية الاقتصادية عند الاقتصاديين (نتيجة لاستهلاك منتج أو خدمة) وكذا مفهوم الرضا عن العمل عند المسيرين (نتيجة للأجر المرضي وشروط العمل الجيدة، الدعم الاجتماعي...الخ) (ريشارد Richard, 2012, p88-89).

الصحة العامة للموارد البشرية:

تعرف الصحة على أنها حالة التوازن النسبي لوظائف الجسم وأن حالة التوازن هذه تنتج عن تكيف الجسم مع العوامل الضارة التي يتعرض لها (قطيشيات والبياري، ٢٠٠٩، ص ١٥)، كما يُقصد بها أيضاً حماية الموارد البشرية من الأمراض الجسدية والنفسية المحتمل إصابتها بها في مكان العمل (محمد، ٢٠١٤، ص ٢٠٦) وتُعرّف باختصار بأنها: نتيجة تأثير البيئة المهنية على الفرد (Correard et al, 2011, p01 كوريارد).

أما الصحة النفسية فقد وصفتها منظمة الصحة العالمية بأنها "حالة من العافية التي يحقق فيها الفرد قدراته، ويمكن أن يتغلب من خلالها على الإجهادات العادية في الحياة، ويمكن أن يعمل بإنتاجية مثمرة، ويكون قادراً على المساهمة في مجتمعه"، في حين أن الصحة الجسدية تعبر عن " الحالة البدنية الجيدة للفرد وخلوها من كل العلل والعاهات المادية، التي يمكن أن تؤدي إلى عجز بدني كلي أو جزئي، وتمنعه من ممارسة نشاطاته اليومية" (منظمة الصحة العالمية، ٢٠٠٥، ص ١٣).

مصادر المخاطر المهددة للصحة العامة للموارد البشرية:

العلاقات	بيئة العمل	المهمة
سوء العلاقات بين أفراد المؤسسة، غياب الحوار والاتصال بين العمال، عدم وجود مسيرين أكفاء.	عدم وجود الاستقرار التنظيمي، صراع من نوع (مؤسسة عامل عدم توفر الإمكانيات ومختلف الشروط المادية).	عبي العمل، الخوف من نتائج الأخطاء المحتملة، عدم تحديد المنصب، صراع الدور وغموضه، نقص في التأهيل والتكوين، تناقض الأوامر وعدم اتساقها.

جدول (03) : مصادر المخاطر المهددة لصحة الأفراد في العمل.

المصدر: شارف خوجة (2011)

الدراسة الميدانية

قام مجموعة من أعوان التمريض العاملين في المؤسسات العمومية الاستشفائية من صنف الممرضين، حيث تم توزيع استبيان واسترجع منها بنسبة ٩٨٪ وبعد فحصها وجدوا بأن جميعها صالحة للتحليل الإحصائي.

قياس المتغيرات:

تم قياس المتغير الأول (عبارات الرفاهية) وفقاً لنموذج (MBI-GS) المطور من طرف سكوفلي وآخرون (١٩٩٦)، Schaufeli حيث يضم ١٦ عبارة تقيس الرفاهية تقيس الرفاهية لدى العامل، أما متغير الصحة العامة فقد تم تبني نموذج General Health Questionnaire (GHQ-12) في نسخته المعدلة من طرف لوبو ومينوس (١٩٩٦) ، Lobo & Munoz الذي تم إعداده من طرف قولدبيرق (١٩٧٢) ، Goldberg والذي يتكون من ١٢ فقرة.

مخطط المشروع

الدراسات السابقة والإطار النظري

الملخص

المراجع باللغة العربية

١. المجلة العربية للإدارة، مج ٤٣، ع ١ - مارس (آذار) ٢٠٢٣. تأثير روحانية مكان العمل على رفاهية العاملين وسلوك مشاركة المعرفة ونية البقاء في العمل :دراسة تطبيقية على قطاع الفنادق بمدينة شرم الشيخ، د. هاني محمد جلال عبد الشكور، مدرس إدارة الأعمال.
٢. مجلة الوقاية والأرغوميا، المجلد (٨) العدد (١) أثر الرفاهية في مكان العمل على الصحة العامة للموارد البشرية- دراسة ميدانية على عينة من الممرضين العاملين بالمؤسسات العمومية الاستشفائية لولاية معسكر- محمد الأمين مشرور حسين بوتلجة.
٣. أبو ليفة، سناء مصطفى محمد (٢٠١٩)، «العلاقة بين السلوك الأخلاقي للقيادة وروحانية مكان العمل: دراسة ميدانية لدور التمكين النفسي كمتغير وسيط تداخلي في هذه العلاقة»، المجلة العربية للإدارة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، المجلد (٣٩) (العدد ٤) الصفحات (209-245) .
٤. منطاش، محمد عبد الحكيم، ويوسف حامد يوسف مناع. (٢٠١٧) «العلاقة بين نظم العمل عالية الأداء وسلوك مشاركة المعرفة: الدور الوسيط لرأس المال المعرفي» المجلة العربية للعلوم الإدارية: جامعة الكويت - مجلس النشر العلمي المجلد (٢٤) العدد (٢) الصفحات (267-311) .

مراجع اللغة الأجنبية

1. Richard Damien. (2012) Management des risques psychosociaux: une perspective en termes de bien-être au travail et de valorisation des espaces de discussion, Thèse de doctorat et sciences de gestion, Université de Grenoble, France.
2. Abaidi- Ben nasr Jamila, Hongjian Wen, Drillon Dominic. (2014) Recherche sur le bien-être au travail en Europe, revisite par une équipe de chercheurs chinois, Institut international de l'audit social, 16 eme Université de printemps de l'audit social : Responsabilité sociétale des organisations et GRH à l'heure des défis globaux du changement, 26, 27 et 28 mai, Pékin, Chine.
3. Baptiste Renee, N. (2008) Tightening the link between employee wellbeing at work and performance: A new dimension for HRM. Management decision, 46(2), 284-309.
4. Benchemam Faycel, Galindo Géraldine. (2015) Gestions des Ressources Humaines, 5e édition, Gualino éditeur, Lexctenso éditions, Paris, France.

5. Blanchet D. et Debrand T.(2007) « Souhaiter prendre sa retraite le plus tôt possible : santé, satisfaction au travail et facteurs monétaires », Économie et Statistique, n° 403-404, pp. 39-62. □Eurofound. (2012) “Fifth European Working Conditions Survey”, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
6. Chakor Tarik. (2010) La promotion du bien-être et la prévention des risques psychosociaux au sein de la sphère professionnelle : des représentations divergentes aux enjeux préventifs, Journées Guépin : Le bien-être, MSH de nantes, May, Nantes, France.
7. Adil, M. S., & Baig, M. (2018). Impact of job demands-resources model on burnout and employee's well-being: Evidence from the pharmaceutical organizations of Karachi, IIMB management re-view, 30(2), 119-133.
8. Afsar, B., & Badir, Y. (2017). Workplace spirituality, perceived organizational support and innovative work behavior, Journal of workplace Learning, 109–95(2) 29 .
9. Ahmad, A., Omar, Z., & Jamal, N. A. (2018). Workplace Spirituality among Malaysian Employees in Hospitality and Educational Organizations, Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities, 26, 189-20.
10. Ashmos, D.P., and Duchon, D.)2000(. Spirituality at work: A conceptualization and measure, Journal of Management Inquiry, 9 (2): 13 –1 5.
11. Bandsuch, M. R., & Cavanagh, G. F. (2005) Integrating spirituality into the workplace: Theory and practice, Journal of management, spirituality & religion, 2)2(, 221-25.
12. Bella, Fernandes, R. L., Gonçalves Quelhas, O. L., Toledo Ferraz, F., & Soares Bezerra, M. J. (2018).
13. Workplace spirituality: Sustainable work experience from a human factors perspective, Sustainability, 10)6(, 2-13.
14. Belwalkar, S., Vohra, V., & Pandey, A.(2018). The relationship between workplace spirituality, job satisfaction and organizational citizenship behaviors—an empirical study, Social Responsibility Journal, 1 (2), 10- 30.

15. Byrne, B. (2010). Structural equation modeling with EQS: Basic concepts, applications, and programming. (Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates).
16. Chamchan, C., & Kittisuksathit, S. (2019). Generation Y Employees in Thai Workplaces: What Make Them Stay or Leave, Asia-Pacific Social Science Review, 19(1) 9-65.
17. Cheng, Z., Nielsen, I., & Cutler, H. (2019). Perceived job quality, work-life interference and intention to stay, International Journal of Manpower, 0(1), 17-35.
18. Chung, H. F., Seaton, J., Cooke, L., & Ding, W. Y. (2016). Factors affecting employees' knowledge-sharing behavior in the virtual organization from the perspectives of well-being and organizational behavior, Computers in Human Behavior, 6, 32- 8.
19. Djafri, F., & Noordin, K(2017). The impact of workplace spirituality on organizational commitment, Humanomics, 33(3), 38 -396.
20. Duan, J., Wong, M., & Yue, Y.)2019(. Organizational helping behavior and its relationship with employee workplace well-being, Career Development International,18-36 ,(1)24 .
21. Eltaybani, S., Noguchi-Watanabe, M., Igarashi, A., Saito, Y., & Yamamoto-Mitani, N. (2018). Factors related to intention to stay in the current workplace among long-term care nurses: A nationwide survey, international journal of nursing studies, 80, 118-127.
22. Farmer, M., Allen, S., Duncan, K., & Alagaraja, M.)2019(. Workplace spirituality in the public sector: a study of US water and wastewater agencies, International Journal of Organizational Analysis, 27(3), 1- 57.
23. Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error, Journal of Marketing Research, 18(1), 39-50.