



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار الثليجي - الأغواط



ميدان العلوم الإجتماعية والإنسانية

كلية العلوم الاجتماعية و الانسانية

شعبة: علم النفس

قسم علم النفس وعلوم التربية و الأطفونيا

تخصص: علم النفس عمل والتنظيم

الموضوع

دور الصحة النفسية في تحسين جودة العمل

دراسة ميدانية على عينة من عمال مؤسسة سونلغاز بولاية الأغواط

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة ماستر في علم النفس تخصص علم

النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

- إشراف الأستاذة

- إعداد الطالب

- بسكر حدة

- محيفر حمزة علاء الدين

- دوينات رشيدة

| الصفة | الرتبة | اسم واللقب |
|---------|---------------|------------|
| رئيساً | أستاذ محاضراً | هند معمري |
| مشرفاً | أستاذ محاضراً | حدة بسكر |
| مناقشاً | أستاذ محاضراً | نجاهة حسان |

السنة الجامعية 2024 - 2025



شكر وتقدير

الحمد لله الذي وفقني في إنجاز هذا العمل المتواضع
الصلاة والسلام على محمد خاتم الأنبياء والمرسلين.

أما بعد

بعد شكر الله تعالى وحمده، يسرني أن أقول شكراً كل من ساعدني

في إنجاز هذا العمل، أستاذتي الفاضلة بسكر حدة، كانت لي خير

ناصحة وموجهة، لم تبخلني من أي معلومة طوال مسيرتي

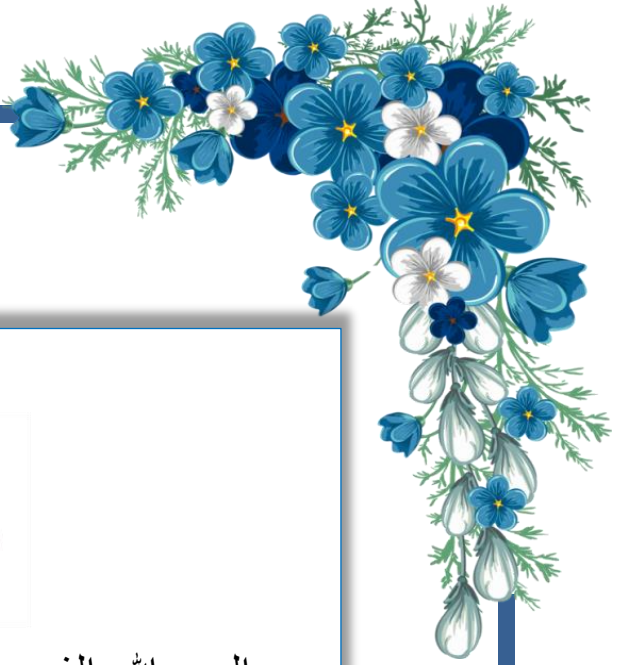
الوراسية..

ولكل من تمنى لي الخير وإنجاز هذا البحث، أخص بالذكر أمي وأبي

الذين علماني معنى الصبر والتصميم والإدق التفاوض، وأتخطى كل

الحواجز والعقبات الصعبة.

كما أتقدم بالشكر لأعضاء لجنة المناقشة أساتذتي الأفاضل



إهداء

أهدي ثمرات جهدي إلى رمز العطاء و الوفاء

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها "أمي الغالية"

إلى من أحمل لقبه بكل فخر و اعتزاز "أبي أطال الله في عمره"

إلى غوالي قلبي من أحبوني بصدق إخوتي و أخواتي

إلى رفقاء دربي في المشوار الدراسي و العملي

إلى كل من ضاقت السطور في ذكرهم فوسعهم قلبي.....

إليكم أهدي هذا الجهد المتواضع.

محيفر- دوينات

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور الصحة النفسية في تحسين جودة العمل في مؤسسة سونلغاز بالأغواط. تم إجراء الدراسة على عينة مكونة من 40 عامل، وتم استخدام برنامج SPSS، SMART PLS معتمدين على المنهج الوصفي التنبؤي لملائمته للدراسة الحالية، الذي طبق على 40 عامل لمؤسسة سونلغاز.

أظهرت النتائج أن وجود علاقة ارتباط إيجابية دالة إحصائياً بين الصحة النفسية للعاملين ومستوى الجودة في تنفيذ مهامهم المهنية يتراوح ما بين 50%، 80% كما كشفت النتائج عن إدراك واضح لدى العمال لأهمية التوازن النفسي، والشعور بالرضا والدعم النفسي في تعزيز الإنتاجية والالتزام والانضباط داخل بيئة العمل وقد بينت المؤشرات أن تحسين الصحة النفسية يمكن أن يساهم بنسبة كبيرة في رفع كفاءة العاملين وتطوير مستوى الخدمات المقدمة.

الكلمات المفتاحية: الصحة النفسية، جودة العمل.

Abstract:

This study aims to analyze the role of mental health in improving the quality of work at the Sonelgaz Foundation in Laghouat. The study was conducted on a sample of 40 workers, and the SPSS program, SMART PLS, was used, relying on the descriptive predictive approach to suit the current study, which was applied to 40 workers by the Sonelgaz Foundation.

The results showed that there is a statistically significant positive correlation between the mental health of workers and the level of quality in carrying out their professional tasks, ranging between 50% and 80%. The results also revealed a clear awareness among workers of the importance of psychological balance, a sense of satisfaction and psychological support in enhancing productivity,

commitment and discipline within the work environment. Indicators have shown that improving mental health can contribute significantly to raising the efficiency of workers and developing the level of services provided.

Keywords: Mental health, Quality of work

فهرس المحتويات

| | |
|-----|--|
| 1-4 | 1.مقدمة |
| 5 | 2.الاطار النظري |
| 6 | 1.2 الصحة النفسية |
| 7 | 1.1.2 مفهوم الصحة النفسية |
| 7 | 1.1.1.2 مفهوم الصحة |
| 8 | 2.1.2. التعريف اللغوي للصحة النفسية |
| 9 | 3.1.2. التعريف الاصطلاحي للصحة النفسية |
| 18 | 4.1.2. التعريف الإجرائي للصحة النفسية |
| 21 | 2.2. جودة العمل |
| 22 | 1.2.2. مفهوم الجودة |
| 22 | 2.2.2. التعريف اللغوي لجودة العمل |
| 23 | 3.2.2. التعريف الاصطلاحي لجودة العمل |
| 24 | 4.2.2. التعريف الإجرائي لجودة العمل |
| 27 | 3.المراجعة الأدبية للدراسات السابقة |
| 32 | 1.3 التعقيب على الدراسات السابقة |
| 32 | 1.1.3 من حيث الأهداف |

فهرس المحتويات

| | |
|----|--|
| 32 | 2.1.3 من حيث المنهج والأدوات |
| 33 | 3.1.3 من حيث العينة |
| 34 | 4.1.3 من حيث النتائج |
| 34 | 4. طريقة وأدوات الدراسة |
| 35 | 1.4 منهجية الدراسة |
| 35 | 2.4- حدود الدراسة |
| 36 | 1.2.4 الحدود المكانية |
| 36 | 2.2.4 الحدود الزمنية |
| 35 | 3.2.4- الحدود البشرية |
| 36 | 3.4- أهداف الدراسة |
| 36 | 1.3.4- إجراء الدراسة |
| 36 | 4.4- أدوات الدراسة |
| 37 | 5.4. الخصائص السيكومترية لقياس الصحة النفسية وجودة العمل |
| 37 | 1.5.4 ثبات القياس |
| 38 | 6.4 الخصائص السيكومترية لقياس جودة العمل |
| 38 | 1.6.4 ثبات القياس |

فهرس المحتويات

| | |
|----|--|
| 38 | 2.5.4 الصدق التمييزي |
| 39 | 7.4 مجتمع الدراسة |
| 40 | 1.7.4 المشاركون في الدراسة الدراسة حسب السن |
| 40 | 2.7.4 المشاركون في الدراسة حسب المستوى التعليمي |
| 14 | 3.7.4 المشاركون في الدراسة حسب أقدمية المهنة |
| 42 | 8.4 الأساليب الاحصائية |
| 43 | 5. نتائج الدراسة ومناقشتها |
| 44 | 1.5 عرض وتحليل نتائج الفرضية |
| 44 | 1.1.5 حساب الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي لأبعاد الصحة النفسية وجودة العمل |
| 45 | 2.1.5 حساب الاتساق الداخلي لأبعاد الصحة النفسية وجودة العمل |
| 47 | 3.1.5 تحليل التباين (ANOVA) بين المستوى التعليمي والخبرة المهنية وجودة العمل |
| 48 | 4.1.5 حساب معامل التحديد R^2 |
| 48 | 5.1.5 حساب معامل التسوية (التأثير) F^2 |

فهرس المحتويات

| | |
|----|----------------------------------|
| 49 | CROSS LOADING مؤشر التوافق 6.1.5 |
| 51 | 6. مناقشة النتائج |
| 51 | 1.6 مناقشة وتفسير الفرضية العامة |
| 54 | 7. خاتمة |

قائمة الجداول

| الصفحة | اسم الجدول | الرقم |
|--------|---|-------|
| 19 | يوضح تعريفات لبعض علماء النفس للصحة النفسية | 1 |
| 24 | يوضح الفرق بين جودة العمل وجودة حياة العمل | 2 |
| 29 | يوضح ملخص الدراسات السابقة | 3 |
| 37 | يوضح نتائج معامل ثبات الفالكرومباخ | 4 |
| 38 | يوضح نتائج معامل ثبات الفالكرومباخ | 5 |
| 39 | يوضح نتائج اختبار للمقارنة الطرفية بين درجات المجموعة العليا والمجموعة الدنيا للمتغيرين | 6 |
| 39 | يوضح المشاركون في الدراسة وفقاً لمتغير السن | 7 |
| 41 | يوضح المشاركون في الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي | 8 |
| 42 | يوضح المشاركون في الدراسة وفقاً لمتغير أقدمية المهنة | 9 |
| 44 | يوضح الاحصاءات الوصفية لقياس الصحة النفسية وجودة العمل | 10 |

| | | |
|----|---|----|
| 45 | يوضح نتائج معامل الارتباط لمتغيري الدراسة | 11 |
| 47 | يوضح تحليل (ANOVA) بين المستوى التعليمي والخبرة المهنية وجودة العمل | 12 |
| 48 | يوضح حساب معامل التحديد لجودة العمل باستعمال برنامج SMART PLS 4 | 13 |
| 49 | يوضح حساب معامل التسوية لجودة العمل باستعمال برنامج SMART PLS 4 | 14 |
| 49 | يوضح حساب مؤشر التوافق باستعمال برنامج SMART PLS 4 | 15 |

قائمة الأشكال البيانية

| | | |
|----|---|---|
| 40 | يوضح المشاركون في الدراسة وفقاً لمتغير السن | 1 |
| 41 | يوضح المشاركون في الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي | 2 |
| 42 | يوضح المشاركون في الدراسة وفقاً لمتغير أقدمية المهنة | 3 |

قائمة الملاحق

| | | |
|----|---|---|
| 63 | الهيكل التنظيمي لسونلغاز | 1 |
| 64 | ثبات استبيان الصحة النفسية وجودة العمل | 2 |
| 65 | نموذج استبيان الدراسة | 3 |
| 69 | نتائج معامل "ألفالكرومباخ" | 4 |
| 70 | نتائج الانحراف المعياري والمتوسط | 5 |
| 69 | نتائج الصدق التمييزي | 5 |
| 70 | نتائج الاتساق الداخلي لأبعاد الصحة النفسية وجودة العمل | 6 |
| 70 | نتائج التباين لمتغيرات الدراسة | 7 |
| 71 | نتائج معامل التحديد R^2 | 8 |

INTRODUCTION 1. مقدمة

الصحة النفسية تعرف بأنها مرض يتم العمل على إخفائها وتجاهلها، وعدم الكلام عنها بالعلن، على اعتبار أنها مسألة خاصة فردية، ولكن مع التطورات الفكرية والطبية تحولت الصحة النفسية إلى قضية صحية عامة تلعب دوراً إيجابياً ومؤثراً في تنمية المجتمعات. فقد أدى تعاظم التحديات الحياتية المعاصرة، وتعقيد الحياة وتصادم المتطلبات والضغوطات التي تفرضها على الناس وخصوصاً في العمل، إلى جعل مسألة التمتع بالصحة النفسية والتوافق والقدرة على إدارة دقة الحياة والنجاح فيهما سواء في الزواج أو العلاقات الاجتماعية أو بناء المشاريع الوجودية أو في العمل، مسائل تتطلب قدرات عالية على تحمل الضغوطات والتحويلات والتغيرات المتسارعة في أنماط الحياة على مختلف الأصعدة.

يعتبر أماكن العمل أهمية بالغة في توازن صحة الفرد العقلية والبدنية، فهي تشكل مركزاً أساسياً لتعزيز الصحة النفسية الايجابية لدى الموظف أو العكس، حيث أن الموظف يقضي خلال فترة حياته نسبة كبيرة منوقته في المؤسسة التي يعمل فيها، فتجربته في العمل تعتبر واحدة من أهم العوامل التي تحدد مدى صحته البدنية والنفسية، فلا بد أن يكون هناك توازن بين الصحة العقلية والبدنية والنفسية للعامل لينعكس ذلك بشكل إيجابي على إنتاجيته في العمل. لكن المخاطر المادية التي قد يتعرض إليها الفرد في العمل قد تؤثر سلباً على صحته البدنية، كالمخاطر الفيزيائية والكيميائية والميكانيكية، وقد تتدهور صحته النفسية وتؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر في الحد من إصابات كثيرة أثناء أداء العامل لمهامه الوظيفية، وترفع من

كفاءته الإنتاجية، مما ينعكس ذلك إيجاباً على اقتصاد المؤسسة بشكل خاص والبلاد بشكل عام. (Organization، 2025)

تعدّ جودة العمل أحد الركائز الأساسية لنجاح الأفراد والمؤسسات على حدٍ سواء، فهي تعكس مدى التزام العامل أو المنظمة بمعايير التميز والدقة في أداء المهام. الجودة لا تقتصر فقط على إنجاز العمل في الوقت المحدد، بل تشمل أيضاً الالتزام بمعايير عالية من الإتقان، والابتكار، ورضا العملاء أو المستفيدين.

في المقابل، فإن الضغوط النفسية والتوتر المستمر يمكن أن يؤديان إلى انخفاض الإنتاجية، ارتفاع معدلات الغياب، وزيادة الأخطاء في بيئة العمل، لذلك أصبح من الضروري على المؤسسات الاهتمام بالصحة النفسية لموظفيها من خلال خلق بيئة عمل إيجابية، توفير الدعم النفسي، وتعزيز ثقافة التوازن بين الحياة المهنية والشخصية. تعتبر القوى العاملة أهم عنصر من عناصر المؤسسة، والهدف الرئيسي الذي تسعى المؤسسات بأنواعها إلى تحقيقه، حيث ترتبط فاعلية أي مؤسسة بكفاءة عاملها قودرتهم على العمل ورغبتهم فيه. فتقدم المؤسسة وتطورها يعتمد أساساً على قوتها البشرية وذلك تحسين مستواها الإنتاجي والمالي والتسويقي . وبما أن فاعلية أي مؤسسة مرتبطة بفاعلية قواها العاملة وجب مراعاة الصحة النفسية للعامل إذتعتبر مشكل الصحة النفسية من المشكلات التي تواجه مؤسساتنا الصناعية والتجارية في العصر الحالي، حيث تظهر هذه المشكلة مع التطور الاقتصادي والتكنولوجي كبعدين رئيسيين لعملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية التي تعود بالضرر على العامل، كما أن ظروف العمل

البيئية التي يواجهها العمال داخل المؤسسة تتعكس على صحتهم النفسية، مما نفس ارتفاع نسبة التغيب والقلق وبالتالي انخفاض مستوى الأداء، حيث تفرض هذه المشاكل والاضطرابات النفسية على المنشآت الصناعية المادية والنفسية والاجتماعية للعامل وضمان صحتهم النفسية. تعتبر الصحة النفسية عاملاً أساسياً في تحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية، حيث تؤثر بشكل مباشر على جودة العمل، والقدرة على اتخاذ القرارات، والتفاعل مع الزملاء. لكن لا يزال هناك نقص في الوعي بأهمية الصحة النفسية وتأثيرها على بيئة العمل. (خواجه، 2010)

تشكل الصحة النفسية عاملاً حاسماً في تحسين جودة العمل والإنتاجية، حيث تشير الإحصائيات إلى أن 1 من كل 5 أفراد يعاني من اضطرابات نفسية من مكان العمل وفقاً (WHO)، كما تقدر الخسائر السنوية الناتجة عن تدني الصحة النفسية في الاقتصاد العالمي بنحو تريليون دولار أمريكي سنوياً بسبب انخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب والتغيب الوظيفي. في المقابل، تظهر الدراسات أن بيئات العمل الداعمة للصحة النفسية يمكن أن ترفع الإنتاجية بنسبة تصل إلى 12%، كما أن توظيف استراتيجيات تعزيز الصحة العقلية في بيئة العمل يؤدي إلى خفض معدلات التوتر والقلق بنسبة تصل إلى 30% مما ينعكس إيجاباً على جودة العمل

تكمّن أهمية الدراسة في زيادة الوعي حول دور الصحة النفسية في بيئة العمل، تساعد المؤسسات على تبني سياسات تعزز رفاهية الموظفين وتحسين أدائهم، تتيح فرصة لتطوير برامج دعم نفسي داخل المؤسسات مما يحسن بيئة العمل ويزيد من ولاء العاملين. كما يكمن

هدف الدراسة الحالية التعرف على مفهوم الصحة النفسية وأهميتها في بيئة العمل، وتأثير الصحة النفسية على جودة العمل وإنتاجية العاملين، كشف العلاقة بين الصحة النفسية وجودة العمل لدى عمال مؤسسة سونلغاز، كشف الفروق في مستوى الصحة النفسية وفقاً لمتغير الجنس، السن، أقدمية المهنة. ولمعرفة دور الصحة النفسية في تحسين جودة العمل تم صياغ فرضية الدراسة هل هناك دور لصحة النفسية على جودة العمل لدى عمال سونلغاز-الأغواط. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي التنبؤي، وإفاء الدراسة حقها اعتمادنا على أربع أجزاء مهمة وهي المقدمة ، منهجية الدراسة، نتائج الدراسة، ومناقشة نتائج الدراسة(iso900, 2015).

2. الإطار النظري

BACKGROUND

2. الاطار النظري

1.2. الصحة النفسية

تعد الصحة النفسية من المواضيع التي حظيت باهتمام الكثير من الباحثين، ذلك لأن الصحة النفسية تعد أمراً ضرورياً يبرز قدرات الانسان وتحقيق سعادته، وهي من ناحية أخرى من العوامل الأساسية التي تساهم في تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد، كما أن ظهور المشكلات النفسية وانتشارها بشكل مذهل في العصر الحالي، دفع بالمهتمين بالصحة النفسية إلى توجيه جهودهم لمواجهة الاضطرابات النفسية والوقاية منها للمحافظة على الصحة النفسية للأفراد.

فالصحة النفسية هي جزء مهم من الصحة العامة والرفاهية البشرية إنها تشير إلى حالة العقل والعواطف والسلوكيات التي تؤثر على طريقة حياة الفرد وتفاعله مع العالم من حوله. وتعتبر الصحة النفسية مكوناً أساسياً للصحة الشاملة والجودة العامة للحياة. ومن المهم أن نفهم أن الصحة النفسية ليست مجرد غياب المشاكل النفسية مثل الاكتئاب أو القلق، بل هي أيضاً القدرة على التعامل مع التحديات الحياتية بشكل فعال والشعور بالرضا والسعادة. والصحة النفسية تشمل العواطف والتفكير والسلوك وكيفية التعامل مع الضغوط الحياتية. إنها تمثل التوازن بين العقل والجسم والروح. كما أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الصحة النفسية، بما في ذلك الوراثة والبيئة والتجارب الحياتية والعوامل الاجتماعية والثقافية. والاضطرابات الصحية النفسية والتي تشمل على اضطرابات المزاد مثل الاكتئاب واضطرابات القلق مثل القلق العام واضطرابات الشخصية نثل اضطراب الهوية والعديد من الاضطرابات

2. الاطار النظري

الآخري. فيمكن تعزيز الصحة النفسية من خلال التوعية بأهميتها، وتطوير استراتيجيات التحكم في الضغوط، والبحث عن الدعم الاجتماعي والاهتمام بالنوم والتغذية السليمة، وفي حالة الحاجة، يجب البحث عن مساعدة من المحترفين في الصحة النفسية.

إن فهم الصحة النفسية أمر بالغ الأهمية لجميع الأفراد، ويجب تعزيز الوعي بها وتقديم الدعم والمساعدة لأولئك الذين يعانون من مشاكل في هذا الجانب العمل على تعزيز الصحة النفسية يسهم في تحسين الجودة العامة للحياة وزيادة القدرة على التعامل مع التحديات والضغوط في الحياة اليومية. (بحري و خرموش، 2022، الصفحات 207-221)

1.1.2 مفهوم الصحة النفسية

الصحة النفسية هي حالة الرفاهية النفسية العامة والقدرة على التعامل مع التحديات الحياتية والتكيف معها بشكل صحي وإيجابي. وتشمل الصحة النفسية العديد من العناصر المختلفة، بما في ذلك الشعور بالرضا والسعادة والتفائل والثقة بالنفس والقدرة على إدارة الضغوط والتوتر.

1.1.1.2 مفهوم الصحة

- هي حالة اكتمال السلامة البدنية والنفسية والاجتماعية وليس مجرد غياب أو انعدام للمرض أو العجز.

2. الاطار النظري

-مجموع الموارد (الشخصية، الاجتماعية، الجسدية) اليومية التي تسمح للفرد بممارسة حياة

شخصية، اجتماعية، اقتصادية منتجة.

-هي قدرة الفرد والجماعة والبيئة على التفاعل، وهو ما يساهم في الرفاهية الذاتية.(قرينعي،

2018، صفحة 25)

2.1.2. التعريف اللغوي للصحة النفسية

في إطار البحث عن تعريف دقيق لمفهوم "الصحة النفسية" لغويًا، يتطلب الأمر الغوص

في أصول الكلمة وتحليلها اشتقاقياً ودلاليًا في اللغة العربية، مع تتبع تطور المصطلح في

المعاجم القديمة والحديثة، وربطه بالمفاهيم القريبة منه مثل السلامة النفسية، العقل، الاتزان،

والرفاهية. وهذا التحليل المفصل ضروري لفهم البعد اللغوي للمصطلح قبل الانتقال إلى تعريفه

الاصطلاحي في علم النفس والطب النفسي.

- الخلو من العيب أو المرض، فيقال: "صَحَّ الجسمُ" أي خُلصَ من السقم .

-الحق والصدق، مثل: "صَحَّ الخبرُ" أي ثبتَ صدقه .

-الاستقامة والصلاح، مثل: "صَحَّ الرجلُ" أي استقام حاله .

-في المعاجم العربية:الصحة "في لسان العرب"لابن منظور" :ضد السقم، وهي السلامة من

المرض.

2. الاطار النظري

- عند "مختار الصحاح " : ما سلم من العاهة والفساد".

-معنى "النفسية" (النفس + الياء المشددة النسبية): الروح أو الذات، مثل: "نَفْسُ الْإِنْسَانِ" أي

جوهره وذاته، الحياة، مثل: "فَقَدَ نَفْسَهُ" أي مات، الرغبة أو الهوى، مثل: "نَفْسُهُ تَمِيلُ إِلَى الشَّيْءِ"

أي شهوته .

-في المعجم الوسيط" :النَّفْسُ: ذات الإنسان وروحه وحياته.

-عند إضافة الياء المشددة (النسب) تصبح "نَفْسِيَّة"، أي ما يتعلَّق بالنفس أو الذات.

-الصحة النفسية "عند جمع الكلمتين" :الصحة :السلامة من العيب،"النفسية":المنسوبة إلى

النفس (الذات والروح)، فيصبح المعنى اللغوي للمصطلح " :سلامة النفس والذهن من

الاضطرابات والعيوب، مما يؤدي إلى الاتزان والرفاه الداخلي.(المعاني، 2025)

-حالة من الرفاه النفسي تمكن الفرد من مواجهة ضغوط الحياة، وتحقيق إمكاناته، والتعامل

بشكل جيد مع الآخرين، والمساهمة في مجتمعه. تستند هذه الحالة على قدرة الفرد على الشعور

بالسعادة، وتكوين علاقات صادقة، والمحافظة على التوازن النفسي في مواجهة الأزمات

والصعوبات. (Organization، 2025)

3.1.2. التعريف الاصطلاحي للصحة النفسية

اختلف الباحثون في ميدان العلوم الإنسانية في تحديد مفهوم للصحة النفسية وذلك وفقاً

لخلفياتهم وتخصصاتهم العلمية ومذاهبهم الفكرية وهو ما جعل الإجماع على تعريف واحد

2. الاطار النظري

لمفهوم الصحة النفسية أمراً صعباً، من هذه التعريفات من جعل الصحة النفسية مرادفاً للسعادة، ومهم من قال إنها تحقيق الذات، وهناك من اقتصر على جوانب محددة كالجانب الطبي أو الاجتماعي أو الديني أو النفسي أو الإنساني، ولكن هناك من نظر بشمولية أكبر لمفهوم الصحة النفسية. وليس من السهل الأخذ بتعريف واحد للصحة النفسية تتعدد التعريفات كذلك وفقاً لتباين مطلقاتها النظرية، فمن المتخصصين من انطلق في تعريفه للصحة النفسية من نظرية التحليل النفسي، ومنهم من اعتمد على قناعاته بالنظرية السلوكية، وغيرهم من ارتكز على النظرية الإنسانية كما أن هناك من انطلق من النظرية الوجودية.

-عرفتها منظمة الصحة العالمية: "أنها ليس مجرد غياب الاضطرابات النفسية، يستطيع فيها كل فرد إدراك امكانيته والتكيف مع حالاتها والاسهام في المجتمع المحلي". (عبد الفتاح و محمود، 2002، صفحة 15)

-يرى القريبي 1992: أن الصحة النفسية هي تمتع الفرد ببعض الصفات الايجابية مع بيئتها الاجتماعية أو المادية وكذلك تحرره من تلك الصفات السلبية أو الأعراض المرضية التي تعيق هذا التوافق.

-كما عرفت إجلال محمد سرى بأنها: " حالة يكون فيها الفرد متوافقاً نفسياً، ويشعر بالسعادة والكفاية والراحة النفسية، ويكون قادراً على تحقيق ذاته واستغلال قدراته واستثمار قدراته ويكون

2. الاطار النظري

قادراً على مواجهة مطالب الحياة، وإدارة الأزمات النفسية، وتكون شخصية سوية متكاملة، ويكون سلوكه عادياً". (فاطمة، 2002، صفحة 10)

-عرفها عبد المنعم عبد الله حسيب بأنها: " الحالة النفسية للفرد، والتي يستدل عليها من خلال القدرة على التوافق النفسي الجيد، والخلو من أعراض الاضطرابات النفسية الواردة في التصنيفات العلمية الدولية". (نقبيل و علوي، 2024، صفحة 22)

-كما يعرفها عبد العزيز القوصي: " بأنها التوافق التام أو التكامل بين الوظائف النفسية المختلفه مع المقدرة على مواجهة الأزمات النفسيه العاديه التي تطراً عادة علي الانسان مع الإحساس الايجابي بالسعادة والكفاية والتوافق التام. يقصد به خلو المرء من النزاع الداخلي وما يترتب عليه من توتر نفسي وتردد و قدرته علي حسم هذا النزاع حال وقوعه، حيث يمكن للفرد تحقيق ذلك بتبني فلسفة دينيه أو اجتماعيه أو خلقيه، ويبين القوصي في تعريفه للصحة النفسيه ثلاثة مظاهر أساسيه تحدد السلوك السوى تتمثل فى التوافق التام بين الوظائف النفسية المختلفة والمقدرة علي مواجهة الأزمات النفسية العاديه والإحساس الإيجابي بالسعادة و الكفاية وأن يحقق الفرد أهدافه وفى نفس الوقت يعمل لصالح مجتمعه". (علي، 1997، الصفحات 9-

(12)

2. الاطار النظري

-تعريف الصحة النفسية عند مدارس علم النفس

-المدرسة التحليلية: يرى فرويد مؤسس المدرسة التحليلية في علم النفس أن الفرد الذي يستطيع أن يحقق الصحة النفسية لذاته، هو الشخص القادر على منح الحب والعمل المنتج عموماً وتتمثل الصحة النفسية من وجهة فرويد في القدرة على مواجهه الدوافع البيولوجية والغريزية والسيطرة عليها في ضوء متطلبات الواقع الإجتماعي، كما تتمثل في قدرة على التوفيق بين مطالب الناس. ويرى فرويد أن الانسان لا يستطيع أن يصل إلى تحقيق جزء لصحته النفسية ذلك لأنه في حالة صراع دائم بين محتويات الهو ومطالب الواقع. وقد عارض إدلر هذه النظرية التشاؤمية لفرويد، ورأى أن الإنسان يستطيع أن يتغلب على الشعور بالنقص ويحقق الحصة النفسية عن طريق:

-الميل الإجتماعي والعيش مع الآخرين.

- التنشئة الإجتماعية الصحية .

-وضع أهداف محددة والعمل على تحقيقها بالشكل الذي يسهم في تكوين شخصية متماسكة قادرة على مواجهة الصعوبات .

وأكد فروم أيضاً على أهمية دور العوامل الاجتماعية في تحقيق الصحة النفسية وأوضح أن الانسان غري، وأن المجتمع غري التسلطي يعمل على بناء شخصية متجه قادرة على الحب وعلى توظيف امكانياتها، وتحقيق الحق والعدل . أما أريكسون فقد أسس نظرية نفسية إجتماعية

2. الاطار النظري

في النمو، ورأى أن الصحة النفسية تتمثل في قدرة الفرد على مواجهة مشكلات مرحلة النمو، وأوضح أريكسون أن صحة الفرد النفسية في مرحلة عمرية معينة تساعد الفرد في تحقيق التكيف النفسي في المراحل العمرية التالية. أما كارين هورين فتتمثل الصحة النفسية حسب رأيها في إدراك الذات وتحقيقها والمقدرة على إضفاء التكامل بين معظم الحاجات النفسية. (شميسة،

2022، صفحة 4)

-المدرسة السلوكية: ترى هذه المدرسة أن السلوك ينشأ من البيئة، وأن عملية التعلم تحدث نتيجة لوجود الدافع والمثري والاستجابة، بمعنى أنه إذا وجد الدافع حدثت الاستجابة (السلوك)، ولكي يقوى الربط بني المثري والاستجابة لا بد من التعزيز، أما إذا تكررت الإستجابة دون تعزيز كان ذلك عاملاً على إضعاف الرابطة بني المثري والاستجابة أي إضعاف التعلم. وتقرر هذه المدرسة أن الناس يقومون بسلوك سوى معني لأنهم بهذا الشكل نتيجة للتعزيز.

إن مفهوم الصحة النفسية عند السلوكيين يتحدد باستجابات مناسبة للمثيرات المختلفة ... استجابات بعيدة عن القلق والتوتر. وعليه يتلخص مفهوم الصحة النفسية وفقاً لهذه الرؤية في القدرة على اكتساب عادات تناسب مع البيئة التي يعيش فيها الفرد وتتطلبها هذه البيئة. وقد وجهت انتقادات عديدة لهذه المدرسة، ومن أهمها التركيز على أهمية التعزيز الخارجي والدوافع الخارجية للسلوك الإنساني، وعدم اهتمامها بالتفكير والعواطف والشعور، وانعكاس ذلك على هذا السلوك.

2. الاطار النظري

-المدرسة الإنسانية: يعد المذهب الإنساني في علم النفس مذهباً حديثاً نسبياً، وقد ظهر كرد فعل للمدرستي الأساسيتي في علم النفس وهما مدرسة التحليل النفسي والسلوكية ويقوم هذا المذهب على رفض المسلمات التي تقوم عليها المدرستان، ولعل من أهم مسلمات هذا المذهب: الإنسان كائن حي في نشاط مستمر ونمو دائم، إن الخبرة الحاضرة للفرد ذات أهمية بالغة وينبغي دراستها كما يدركها الفرد وليس كما يدركها الآخرين، إن الفهم السليم لنشاط الإنسان وسلوكه لا يأتي إلا بدراسة الأصحاء وليس المرضك كما فعل الفرويديون. وتبدو الصحة النفسية عند المفكرين الإنسانيين في مدى تحقيق الفرد لإنسانيته تحقيقاً كاملاً. ويختلف الأفراد فيما يصلون إليه من مستويات من حيث الإنسانية الكاملة وهكذا يختلفون في مستويات صحتهم النفسية.

حسب هذه النظرية فإن الاضطراب النفسي ينتج عندما يفشل في استيعاب، وتنظيم الخبرات الحسية العقلية التي يمر بها، إضافة إلى الفشل في تنمية المفهوم الواقعي للذات، ووضع الخطط التي تتلاءم معه؛ لذا أفضل طريقة برأي روجرز، هي تنمية مفهوم ذات واقعي موجب، حيث بينت الدراسات إن مفهوم الذات يكون مشوهاً بعيداً عن الواقع لدى المرضى عقلياً وإن من أهم أسباب الاضطراب النفسي هو الإحباط حيث أنه يعوق مفهوم الذات، ويهدد إشباع الحاجات الأساسية للفرد. كما إن انضمام خبرة جديدة لديه ولا تتوافق مع الخبرات السابقة لديه تجعله في حالة اضطراب نفسي.

2. الاطار النظري

-المدرسة المعرفية: تتضمن الصحة النفسية من وجهة نظر أصحاب هذه المدرسة القدرة على تفسير الخبرات بطريقة منطقية تمكن الفرد من المحافظة على الأمل واستخدام مهارات معرفية مناسبة لمواجهة الأزمات وحل المشكلات. وعليه فإن الشخص المتمتع بالصحة النفسية فرد قادر على استخدام استراتيجيات معرفية مناسبة للتخلص من الضغوط النفسية ويحيا على فسحة من الأمل، وإن لا يسمح لليأس بالتسلل إلى نفسه. ومن المفيد القول في هذا المجال أن بعض الوجود يرى أن الصحة النفسية للفرد تكون في حريته في اختيار قيم تحدد إطارة في الحياة وتعطي معنى لحياته، كما تكون في اللجوء إلى الله وعبادته. أما البعض الآخر فقد رفض هذا الرأي ونادى بضرورة إدراك الإنسان بأنه يعيش حياة بلا معنى، حياة تتشكل من سلسلة من التناقضات وعليه أن يعيشها أو يعايشها كما تأتي الرياح. ونلاحظ تأثر الطرف الأول مبادئ علم النفس فقد ظهر من بين المشتغلين بعلم النفس عدد من المتحدثي بالوجودية نذكر منهم ماي، لينج، وفرانكل وعلى الرغم من وجود بعض الاختلافات بينهم إلا أنهم يشتركون في إطار عام، حيث يؤكدون على فردية الإنسان وقيمة وصراعة في سبيل الوصول إلى معنى لوجوده ورغبته في الوصول إلى تنظيم معني من القيم يختاره بإرادة حرة، إذ تدفع الإنسان في حياته رغبة قوية للوصول إلى معنى لوجوده، وهو دائماً وأبداً مدفوع بإرادة إلى اكتشاف ذاته وممارسة حياته كما يراها وكما يختارها، وبهذه الإرادة يحقق الإنسان لنفسه الصحة النفسية ويعود من اغترابه بالتمسك بالقيم الروحية.

2. الاطار النظري

لقد تعددت تعريفات ومفاهيم الصحة النفسية ولكن يمكننا حصرها في إتجاهني أساسيني هام :

-الإتجاه السلبي: ويرى أصحاب هذا الاتجاه أن الصحة النفسية هي الخلو من الأعراض المرضية. وتكمن الصعوبات في هذا التعريف في عدم اتفاق العلماء على أنواع النشاط التي يقوم بها الفرد، والتي تعد منافية للصحة النفسية السليمة. لكن القائلين بهذا التعريف يدافعون عنه بقولهم أن الحالة النفسية لا تصبح شاذة إلا حين تبلغ درجة شديدة في الفكر الإنساني، فكثير ما عرف الخري بأنه انتقاء الشر، والعدالة بأنها انتقاء الظلم، والحقيقة أن هذا التعريف يحتاج لمزيد من الدقة والاهتمام بمظاهر الصحة النفسية

-الإتجاه الايجابي:ويرى أصحاب هذا الاتجاه أن الصحة النفسية تتحدد في ضوء توافر عدد من المظاهر تعد محددة لها، ويحاول من يقدم هذا التعريف أن يبحث عن أنواع النشاط التي تصف الصحة النفسية وتعبر عنها. وبناء عليه فإن الصحة النفسية ليست مجرد الخلو من أعراض المرض النفسي، ولكنها تتضمن التمتع بصحة النفس والجسم، وتبدو في التناسق الكائن بين الوظائف النفسية المختلفة.

-عرفها حامد زهران بأنها: " حالة دائمة نسبياً يكون فيها الفرد متوافقاً نفسياً شخصياً وانفعالياً واجتماعياً ويشعر بالسعادة مع نفسه والآخرين ويكون قادراً على تحقيق ذاته واستغلال قدراته وامكانياته إلى أقصى حد ممكن، ويكون قادراً على مواجهة مطالب الحياة، وتكون شخصيته

2. الاطار النظري

متكاملة سوية ويكون سلوكه عادياً بحيث يعيش في سلامة وسلام. (خواجه، 2010،

الصفحات 10-17)

-الصحة النفسية هي حالة من الرفاه النفسي تمكّن الشخص من مواجهة ضغوط الحياة، وتحقيق إمكاناته، والتعلّم والعمل بشكل جيد، والمساهمة في مجتمعه المحلي. وهي جزء لا يتجزأ من الصحة والرفاه اللذين يدعمان قدراتنا الفردية والجماعية على اتخاذ القرارات وإقامة العلاقات وتشكيل العالم الذي نعيش فيه. والصحة النفسية هي حق أساسي من حقوق الإنسان. وهي حاسمة الأهمية للتنمية الشخصية والمجتمعية والاجتماعية الاقتصادية.

والصحة النفسية لا تقتصر على غياب الاضطرابات النفسية. فهي جزء من سلسلة متصلة معقدة، تختلف من شخص إلى آخر، وتتسم بدرجات متفاوتة من الصعوبة والضيق، وبخصائل اجتماعية وسريية يُحتمل أن تكون مختلفة للغاية. وتشمل اعتلالات الصحة النفسية الاضطرابات النفسية وحالات الإعاقة النفسية الاجتماعية، فضلاً عن الحالات النفسية الأخرى المرتبطة بالضيق الشديد أو ضعف الأداء أو خطر إيذاء النفس. ومن المرجح أن يعاني الأشخاص المصابون باعتلالات الصحة النفسية من تدني مستويات الراحة النفسية، ولكن لا

يحدث هذا دائماً أو بالضرورة. (mental-health-strengthening-our

response, 2025)

2. الاطار النظري

4.1.2. التعريف الإجرائي للصحة النفسية

-تعرف الصحة النفسية بأنها: " قدرة الفرد على ارضاء حاجاته السيكولوجية الأساسية في إطار منظور الرفاهية والتوافق المهني، وهذا بفضل الموارد الفردية والتنظيمية".(فتيحة،

2021، صفحة 3)

-هي شعور المرء بالأمن والأمان والطمأنينة و الحب والانتماء ، وخلوه ممن الشعور بأنه منبوذ والعزلة والتهديد، وهو ما تمثله الدرجة المنخفضة في اختيار الصحة النفسية.

-الصحة النفسية كغياب الاضطرابات: الحالة التي لا يستوفي فيها الفرد أي معايير تشخيصية لاضطراب نفسي حسب التصنيفات العالمية المعتمدة .

-الصحة النفسية كتوافق نفسي-اجتماعي: قدرة الفرد على التكيف مع متطلبات الحياة اليومية، وإقامة علاقات اجتماعية إيجابية، والمشاركة الفعالة في المجتمع .

-الصحة النفسية كرفاهية ذاتية: إحساس الفرد بالرضا عن حياته، والشعور بالمعنى والهدف، والتوازن بين الجوانب العاطفية والعقلية.

-الصحة النفسية كفعالية وظيفية: قدرة الفرد على أداء مهامه الحياتية والمهنية بكفاءة، مع الحفاظ على مستوى مناسب من الإنتاجية والإنجاز.

2. الاطار النظري

-الصحة النفسية كمرونة نفسية: قدرة الفرد على مواجهة الضغوط والتحديات والتعافي من الأزمات دون تدهور ملحوظ في أدائه أو توازنه النفسي.

الصحة النفسية كتوازن عاطفي: قدرة الفرد على إدارة مشاعره وتنظيم انفعالاته، مع غلبة المشاعر الإيجابية على السلبية في معظم الأوقات.

الصحة النفسية كتحقيق الذات: سعي الفرد نحو النمو الشخصي، واستغلال قدراته، وتحقيق أهدافه بما يتوافق مع قيمه وطموحاته. (فول، 2018، صفحة 2)

جدول رقم (1): يوضح تعريفات لبعض علماء النفس للصحة النفسية

| تعريفاتهم | اسم العلماء |
|--|--------------------------|
| الصحة النفسية تتحقق عندما يكون هناك تطابق بين الذات الحقيقية للفرد وتجاربه، مع قدرته على تقبل نفسه وتحقيق الذات. | كارل روجرز (Carl Rogers) |
| الشخص السليم نفسياً هو من يتمتع بالمرونة ويوجه سلوكه نحو أهداف واضحة ويتقبل ذاته دون صراعات داخلية مدمرة. | ألبورت (Allport) |

2. الاطار النظري

| | |
|---|----------------------------|
| الصحة تشمل عدة معايير مثل : النظرة الإيجابية للذات، النمو الشخصي، التكامل النفسي، الاستقلالية، وإدراك الواقع بشكل موضوعي. | ماري جاهودا (Marie jahoda) |
| الصحة النفسية مرتبطة بالقدرة على الحب والابداع، التحرر من النزاعات التسلطية أوالتبعية المرضية | إريك فروم (Erich Fromm) |

المصدر: (الفتاح، 2000، صفحة 35)

من خلال التعريفات السابقة نجد أن للصحة النفسية أكثر من تعريف، وأكثر من مفهوم

واحد وللصحة النفسية مفاهيم ومعاني كثيرة ومتعددة منها:

- يذهب إلى القول بأن الصحة النفسية هي خلو المرء من أعراض المرض العقلي أو النفسي، ويلقى هذا المفهوم قبولاً في ميادين الطب العقلي، ولا شك أن هذا المفهوم إذا قمنا بتحليله نجد أنه في ضيق ومحدود، لأنه يعد تعريفاً سلبياً يحدد معنى الصحة النفسية في خلو الفرد من أعراض النفسي أو العقلي.

- يأخذ طريقاً ايجابياً واسعاً وشاملاً، إنه يرتبط بقدرة الفرد على التوافق مع نفسه ومع المجتمع الذي يعيش فيه، هذا يؤدي به إلى التمتع بحياة خالية من التأزم والاضطرابات، ويعني هذا أن

2. الاطار النظري

يرضى الفرد عن نفسه، وأن يتقبل ذاته كما يتقبل الآخرين، ويسلك سلوكًا يدل على اتزانه الانفعالي والعاطفي والعقلي، فيظل مختلف المجالات وتحت تأثير جميع الظروف. (الفتاح،

2000، صفحة 35)

2.2. جودة العمل

في ظل التحديات الاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة، أصبحت جودة العمل ركيزة أساسية لنجاح المؤسسات وتميزها. لا تقتصر جودة العمل على تحقيق الكفاءة الإنتاجية فحسب، بل تشمل أيضًا تحسين بيئة العمل، تعزيز الصحة النفسية للموظفين، وتبني معايير عالمية تضمن الاستدامة والتنافسية. تُظهر الدراسات أن المؤسسات التي تستثمر في جودة العمليات والموارد البشرية تحقق معدلات إنتاجية أعلى، ولاءً وظيفيًا أكبر، وقدرةً على الابتكار. في هذا السياق، تبرز أهمية تحليل العوامل المؤثرة في جودة العمل، مثل القيادة الفعالة، والتوازن بين الحياة العملية والشخصية، مما يجعلها محورًا حيويًا في الأداء المؤسسي.

لكي تتحقق الكفاية الإنتاجية في أي وسط مهني، يجب أن يتمتع العاملون فيه بالصحة

النفسية والصحة الجسمية معاً، لأن الصحة النفسية تحقق للفرد التوافق مع بيئة العمل

وتساعده على مواجهة الأزمات النفسية التي تطرأ عادة عليه في حياته، كما تجعله يحس

إحساساً إيجابياً بالسعادة والكفاية والروح المعنوية العالية، وهذا مايزيد من التركيز على الإنتاج

وبأقل نسبة من حوادث العمل ولعل هذه الحقيقة العلمية هي التي حددت بمكتب العمال

2. الاطار النظري

الدولي أن ينصف بإحدى اتفاقياته الدولية على ضرورة العناية بصحة العمال النفسية، وذلك لأن خلو العامل من الصراع الداخلي والاضطراب النفسي والتوتر المرض يضمن له السلامة أثناء العمل، ويضمن للإنتاج الكفاية المرجوة.

1.2.2. مفهوم الجودة

لقد تعدد تعريف الجودة باختلاف النظرة إليها وباختلاف تطور مفهومها في حد ذاته لذلك نجد من التعاريف: (صفر، 2001، صفحة 17)

- هي المطابقة لمواصفات ومعايير مخططة تضعها المؤسسة فيكون المنتج ذو جودة إذا كان يمثل لهذه المجموعة من القواعد والمواصفات الفنية.

- تعني إنتاج المؤسسة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة، يكون قادراً من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات زبائنها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم، وتحقيق الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد التميز فيها.

- تلك المواصفات التي يجب توفرها في المنتج أثناء عملية الإنتاج.

2.2.2 التعريف اللغوي لجودة العمل

- بأنها جاد الشيء أي صار جيداً، وجاد العمل أي أتقنه

- فورد في المعجم الوسيط أن الجودة هي: "كون الشيء جيداً ، وفعلها الثلاثي جاد "

2. الاطار النظري

- إخراج العمل بأفضل صورة ممكنة، مع الاتقان والخلو من النقائص، بما يحقق الغاية المطلوبة منه.

- تعني احكام العمل واتقانه بحيث يكون خالياً من العيوب، ملبياً لمعايير الحسن والكمال."(المعاني، 2025)

3.2.2 التعريف الاصطلاحي لجودة العمل

- تعرفها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (الأيزو) بأنها: تكامل الخصائص لمنتج أو خدمة ما بصورة تمكنه من تلبية احتياجات ومتطلبات محددة.

- يعرفها إدوارد ديمينج **Edward Deming** بأنها: الحصول على جودة عالية مع تحقيق رغبات المستهلك، ووضع ديمينج بعض النقاط للنقاش حول تعريف الجودة منها: الجودة يجب أن تعرف في حدود متطلبات المستهلك، وكذلك كون الجودة لها عدة أبعاد، ومن غير الممكن تعريف الجودة بمعنى المنتجات والخدمات في حدود خاصية واحدة وأن درجة الجودة ليست متساوية في كل الأحوال نظراً لاعتمادها على متطلبات المستهلك،

- كما يعرفها بوج وساندرز **Bogue & Saunders** بأنها: "مطابقة تخصيص الرسالة وتحقيق

الهدف، داخل مستويات الكمال والمحاسبة المقبولة من المستخدمين." (Evans,

Lindsay,2020,p.115)

- يمكن تعريفها على أنها جملة الجهود التي يبذلها القائمون على أمر المؤسسة التعليمية

بغرض تطوير وتحسين مخرجاتها في ضوء الاتجاهات العالمية للجودة الشاملة.

2. الاطار النظري

-تعرف **ISO9001** الجودة بأنها: "مدى قدرة المنتج أو الخدمة على تحقيق متطلبات العملاء والمعايير التنظيمية." (iso900, 2015)

4.2.2 التعريف الإجرائي لجودة العمل

- الوفاء بمتطلبات المستفيد للوصول إلى إرضائه.

-مدى توافق المخرجات (المنتجات أو الخدمات) مع المعايير والمتطلبات المحددة مسبقاً.

-تحقيق معايير وأهداف محددة مسبقاً في الأداء مع الالتزام بالدقة والكفاءة، وخلق المخرجات

من الأخطاء ، بما يضمن تلبية احتياجات المستفيدين (أو العملاء) وفق مؤشرات قابلة للقياس

والتقييم.(أحمد محمد و منى ، 2018 ، صفحة 8)

جدول رقم (2): يوضح الفرق بين جودة العمل وجودة حياة العمل

| جودة العمل | جودة الحياة في العمل | المعيار |
|-------------------------------|--------------------------|----------|
| جودة المخرجات والأداء | رفاهية الموظف وتجربته | التركيز |
| معايير الجودة، دقة الانجاز | رضا الموظفين، بيئة العمل | المقياس |
| تقييمات الأداء، مراجعة الجودة | الموظف | الأداة |
| المؤسسة، العميل | توفير غرف استراحة مريحة | المستفيد |

Source:(Work, 2024)

2. الاطار النظري

ترتبط جودة العمل في أي مؤسسة بجودة الحياة في بيئة العمل، ونقصد بها هنا الدرجة التي يستطيع بها أعضاء مؤسسة ما تلبية احتياجاتهم الشخصية من خلال خبرتهم فيها، وينصب التركيز في هذه القضية على كيفية خلق بيئة عمل يعمل فيها الموظفون بشكل تعاوني، تشاركي، ويساهمون في دفع أهداف المؤسسة كي تتحقق. وينبغي على المؤسسات أن تراعي مشاعر الأفراد العاملين فيها حول كل بعد من أبعاد العمل وظروفه، والاهتمام بالدرجة الأولى بخلق التوازن بين حياة الموظف في العمل، وجباته خارج العمل؛ لأن عدم مراعاة هذه الظروف والأبعاد والظروف قد يؤدي إلى التسرب الوظيفي أو التغيب الجزئي وهو من أكبر المخاطر التي تهدد جودة العمل. ولاختبار أهم المؤشرات على جودة الحياة في العمل، ينبغي ملاحظة ثلاثة أمور هي:

-درجة المشاركة الوظيفية، درجة الرضا الوظيفي، درجة الإنتاجية، متطلبات رفع جودة العمل
يوجد مجموعة من المتطلبات الضرورية لرفع جودة العمل على اختلاف طبيعته.

-وجود برامج عمل تتراوح فيها أوقات ضغط العمل مثل وجود أسبوع ضغط وأسبوع مرن، تحقيق الأمن الوظيفي، وضع الرجل المناسب بالمكان، المناسب، فقد يتمتع الموظف بالكفاءة والخبرة العالية، ولكنه لم تُوكل إليه مهمات تظهر هذه الجوانب فيه، أو أنه قد أُوكِّلت له مهمات ليس لديه خبرة في أدائها. وجود فرص لترقية الموظف، وتوجيهه نحو مهمات وظيفية أعلى

2. الاطار النظري

في المستقبل. تقديم أجور وتعويضات تتناسب مع الجهد الذي يبذله الموظف، وتراعي المهارات والخبرات التي يتمتع بها. الاحترام المتبادل.

- توفير وظائف غير روتينية، أساسها النمو والتطور المستمر، ولا تسبب الملل للموظف. تقليل مستوى الإجهاد، فالإجهاد المستمر يسبب القلق، والقلق مُضِر بالموظف شخصياً، ويقلل جودة العمل. وجود الحوافز والمكافآت على المهمات التي تتطلب قدرًا من المخاطرة والتحدي. المرح في وقت العمل، وتوفير ألعاب تتناسب مع عمر الموظف، أسلوب القيادة التشاركية، وبالتالي جودة العمل تهتم بالنتيجة (كفاءة المخرجات) وجودة الحياة في العمل تهتم بالموظف. (عبد الناصر و مازن، 2016، صفحة 5)

3. المراجعة الأدبية للدراسات

السابقة

Literature Review

3. المراجعة الأدبية للدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة ركيزة أساسية في أي بحث علمي، حيث توفر إطارًا نظريًا وعمليًا لفهم الإشكالية المدروسة، وتكشف عن الثغرات التي تحتاج إلى مزيد من البحث. في مجال دور الصحة النفسية في تحسين جودة العمل، تشكل هذه الدراسات خريطة معرفية تُظهر تطور الفهم العلمي لهذه العلاقة، وتقدم أدلةً تجريبيةً حول تأثير العوامل النفسية على الإنتاجية والكفاءة الوظيفية. لقد تناولت الدراسات السابقة هذا الموضوع من زوايا متعددة مثل: تحليل العلاقة الارتباطية بين الصحة النفسية ومؤشرات الأداء الوظيفي وتأثير بيئة العمل (كالضغوط التنظيمية أو الدعم الاجتماعي) على الصحة النفسية للعاملين، تصميم تدخلات لتعزيز الصحة النفسية (كبرامج الدعم أو المرونة الوظيفية) وقياس تأثيرها على الجودة. ومع ذلك، تتباين هذه الدراسات في: المنهجيات الكمية، نوعية، أو مختلطة، استبيانات ذاتية، مقاييس معيارية، أو بيانات مؤسسية، النتائج، حيث أظهر بعضها علاقات قوية، بينما ركز آخرون على عوامل وسيطة مثل القيادة أو الثقافة التنظيمية .

سوف نستعرض جملة من الدراسات خلال الفترة (2000-2022) التي تم الاستقادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها مع تقديم تعليق عليها يتضمن جوانب الاتفاق والاختلاف وبيان الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية.

3. المراجعة الأدبية للدراسات السابقة

الجدول (3): ملخص الدراسات السابقة

| عنوان الدراسة واسم الباحث | السنة | اللغة | العينة | الأدوات | المنهج | النتائج |
|---|-------|---------|--------|--|---------------|---|
| بحري صابر، خرموش منى تعزيز الصحة النفسية من خلال مدخل التوافق المهني في بيئة العمل | 2022 | العربية | - | أهمية الصحة النفسية في بيئة العمل من خلال معرفة الأدوار التي يمكن أن تلعبها الصحة النفسية في مجالات العمل | دراسة تحليلية | -تعزيز الصحة النفسية لدى الأفراد في بيئة العمل من خلال مدخل التوافق المهني الذي يعد مؤشر جد هام في عملية زيادة فعالية الأداء، وبالتالي ينعكس بورة مباشرة على سلوكياته داخل العمل؛ - النظرة الشمولية المتكاملة لفهم التوافق المهني من خلال جميع مؤشراته أمر ضروري، لكنها ليست العملية الوحيدة لتتبعها |

3. المراجعة الأدبية للدراسات السابقة

| | | | | | | |
|--|------------------|---------|--|------------|------|--|
| بعمليات أخرى تساعد على تحقيق التوافق المهني. | | | | | | |
| وجود علاقة إيجابية بين الصحة النفسية وجودة العمل | كمي وصفي | استبيان | 187 موظفاً في قطاع الخدمات | الانجليزية | 2000 | Wright, and Cropanzano, psychological well-being |
| جودة الحياة المهنية تعزى لمتغيرات الجنس، السن، الحالة المدنية. -لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة المتعلقة بالصحة تعزى لمتغيرات الجنس، السن، الحالة المدنية؛ | المنهج الوصفي | استبيان | 148 عامل بقطاع الصحة لبعض المؤسسات الصحية | العربية | 2022 | عبد الحفيظ معوشة، "جودة الحياة المهنية عند العاملين بالقطاع العام للصحة-دراسة ميدانية |

3. المراجعة الأدبية للدراسات السابقة

| | | | | | | |
|---|----------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------|------|--|
| - لاتوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الحياة المهنية وجودة الحياة المتعلقة بالصحة لدى العاملين بقطاع الصحة. | | | | | | |
| الصحة النفسية الايجابيتعزيز الانخراط في العمل وجودته | منهج كمي | استبيان | 314موظفاً في التعليم | الانجليزية | 2004 | Schaufeli and All,Job demands, job resoures and their relationship with burnout and engagement |
| ارتباط قوي بين الصحة النفسية وجودة الخدمة المقدمة | دراسة ارتباطية | مقياس الصحة النفسية(MHI-) (38 | مقياس الصحة النفسية(MHI-) (38 | 200موظف في القطاع الصحي | 2015 | العمرى محمد، وآخرون |
| % 45من العينة شعرت بعزلة اجتماعية أثرت على أدائهم. | منهج كمي وصفي، | استبيان | 400 موظف في قطاع التكنولوجيا | الانجليزية | 2020 | Al Maskari and All Hantal Health and Productivity in Romote Work Settings |

3.المراجعة الأدبية للدراسات السابقة

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| -الدعم النفسي من الشركةبتحسين الإنتاجية بنسبة % 18 | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|

1.3التعقيب على الدراسات

1.1.3 من حيث الأهداف

تعددت أهداف هذه الدراسات وذلك من خلال دراسة العلاقة بين الصحة النفسية والرضا الوظيفي (Wright,andCropanzano)، وتحليل العلاقة بين الصحة النفسية وجودة الخدمة في القطاع الصحي(العمرى محمد، وآخرون)، وتأثير الانخراط في العمل (Schaufeli and (All

2.1.3 من حيث المنهج والأدوات

استخدام المنهج الكمي الوصفي، وهو ماينساب لقياس العلاقات بين المتغيرات، لكنه لا يوضح السببية، وبالنسبة للأدوات تم استخدام البياناتذاتية(مثل تقييم الصحة النفسية والأداء)، مما قد يؤدي إلى تحيز في الإجابات(Wright,andcropanzano)،

3. المراجعة الأدبية للدراسات السابقة

استخدم دراسة ارتباطية مما يحدد العلاقة دون إثبات السببية، بالنسبة للأدوات استخدم مقياس الصحة النفسية (MHI) وهو أداة جيدة، لكن قد يكون هناك تحيز في الإجابات (العمري محمد، وآخرون)

منهج كمي يعتمد على الاستبيانات مما قد لا يعكس الواقع بدقة، واستخدم مقياس Utrecht للانخراط في العمل وهو أداة موثوقة، لكنها تركز على الجانب الايجابي فقط.

(Schaufeli and all)

3.1.3 من حيث العينة

العينة 187 موظفاً في قطاع الخدمات صغيرة نسبياً، وقد لا تمثل جميع القطاعات. (Wright, and Cropanzano)، أما بالنسبة لهذه الدراسة تم استخدام 200 موظف من القطاع الصحي فقط، مما يحدد من تعميم النتائج (العمري محمد، وآخرون)، العينة 314 موظفاً في التعليم قد لا تمثل بيانات عمل أخرى (Schaufeli and All)

4.1.3 من حيث النتائج

النتائج أكدت وجود علاقة ايجابية، لكنها لمتحكم في جميع المتغيرات الوسيطة مثل بيئة العمل (Wright, and Cropanzano)، أكدت وجود ارتباط قوي لكنها لمتقدم توصيات محددة لتحسين الصحة النفسية (العمري محمد، وآخرون)، أظهرت أن الصحة النفسية تعزز الانخراط في العمل، لكنها لم تدرس تأثير السياسات التنظيمية. (Schaufeli and All)

3. المراجعة الأدبية للدراسات السابقة

4. طريقة وأدوات الدراسة

METHOD

4. طريقة وأدوات الدراسة

4.1 منهجية الدراسة:

المنهج هو عبارة عن مجموعة من القواعد التي يتموضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة العلمية بحيث أناختيار المنهج، يتم وفق المشكلة ونوعية الدراسة، وهولا يقتصر على جمع البيانات وتنفيذها وعرضها فقط، بل يشمل كذلك على التدقيق والتحليل والتفسير كما يستخدم لوصف الظواهر والتنبؤ بتطوراتها المستقبلية بناءً على البيانات والمعلومات المتاحة، ويجمع هذا المنهج بين الأساليب الوصفية والتنبؤية حيث يهدف إلى تقديم صورة واضحة ودقيقة عن الوضع الحالي، ومن ثم استخدام هذه البيانات لتوقع الاتجاهات المستقبلية. ومن هذا المنطلق اعتمدنا على المنهج الوصفي التنبؤي في اعداد الدراسة كونه يسعى إلى التنبؤ بما قد يحدث في المستقبل والتغيرات المحتملة في الظاهرة المدروسة. (أحمد، 2019)

4.2- حدود الدراسة:

4.2.1 الحدود المكانية: نقصد بهامكان اجراء الدراسة الحالية حيث تم اجراء دراستنا في مؤسسة سونلغاز الاغواط

4.2.2 الحدود الزمنية: ونقصد بها الفترة الزمنية التي تمت فيها الاجراءات الميدانية لهذه

الدراسة والتي اقتصرت ابتداءً من 1 أبريل 2025 إلى 1 ماي 2025

4.2.3- الحدود البشرية: تمثلت الحدود البشرية في عينة الدراسة والتي تمثل عمال مؤسسة

سونلغاز بالأغواط وهي (40) عامل وعاملة

4. طريقة و أدوات الدراسة

3.4- أهداف الدراسة:

-اختيار عينة البحث التي ستجري عليها الدراسة وضبطها بدقة

- التعرف على ميدان البحث الذي سوف تجري فيه الدراسة

-بناء استبيان الصحة النفسية وجودة العمل.

1.3.4-إجراء الدراسة: حيث أنه أول خطوة قمنا بها الاتصال برئيس قشسم علم النفس وعلوم

التربية وة الأرتوفزانيا لجامعة عمار ثليجي بالأغواط وذلك لأخذ الموافقة والترخيص بالقيام

بالجانب الميداني للدراسة الحالية

وعند أخذ المصادقة على الرسالة الموجهة من طرف الجامعة بتاريخ 2025/03/26 قمنا

بالتتال بمؤسسة سونلغاز بولاية الأغواط بغرض توضيح الهدف من اجراء الدراسة وقمنا بتحديد

المواعيد التي تطبق فيها أداة البخت على العينة وكان عددها 40 عامل وعاملة، ثم أخذه

بطريقة عشوائية وقمنا بتطبيق مقياس الصحة النفسية وجودة العمل،صنفت البيانات وفندت

ووضعت في جداول قصد التحليل الاقتصادي،حيث تم الاستعانة **SPSS, SMART PLS**في

معالجة هذه البيانات توخياً للدقة والسرعة.

4.4-أدوات الدراسة: لكي يستطيع الباحث جمع المعلومات وبيانات عن موضوع بحثه يلجأ

إلى الاعتماد على أداة أو مجموعة من الأدوات ومن بينها نجد أن الاستبيان يسهل على الباحث

جمع المعلومات عن موضوع الدراسة

4. طريقة و أدوات الدراسة

وتجد الإشارة هنا أنه تم الاعتماد في دراستنا على المعلومات والبيانات باستخدام استمارة الاستبيان حيث أنه أداة بسيطة ومباشرة تهدف إلى التعرف على ملامح خبرات المفحوصين واتجاهاتهم نحو موضوع معين من خلال توجيه أسئلة قريبة من التعيين في الترتيب والصيانة وماشبه ذلك.

5.4 الخصائص السيكومترية لقياس الصحة النفسية

يتكون استبيان الصحة النفسية وفقا مؤشرين هما تقبل الذات والاستقلالية، وبعد تصميم الاستبيان تم عرضه على مجموعة من المحكمين، وقمنا بدراسة استطلاعية أولية ثم قمنا بإعادة توزيعه بعد 15 يوم لتأكد من ثباته وصدقه

1.5.4 ثبات القياس

تم حساب مقياس الصحة النفسية وجودة العمل بالاعتماد على معامل "الفالكرومباخ" فجاءت النتائج هذا المعامل كالاتي:

جدول رقم(4) : يوضحنتائج معامل ثبات الفالكرومباخ

| المقياس | العينة | معامل الثبات |
|---------------|--------|--------------|
| الصحة النفسية | 40 | 0.75 |

يوضح لنا الجدول أنمعامل ثبات بلغ $0.86=0.75$ يدل أنه يتمتع بصدق عالي ويصلح

لهذه الدراسة

4. طريقة و أدوات الدراسة

4.6 الخصائص السيكومترية لقياس جودة العمل

يتكون استبيان الصحة النفسية وفقا مؤشرين هما الراحة في العمل والعلاقات، وبعد تصميم الاستبيان تم عرضه على مجموعة من المحكمين، وقمنا بدراسة استطلاعية أولية ثم قمنا بإعادة توزيعه بعد 15 يوم لتأكد من ثباته وصدقه.

4.6.1 ثبات القياس

جدول رقم (5): يوضح نتائج معامل ثبات الفالكرومباخ

| المقياس | العينة | معامل الثبات |
|------------|--------|--------------|
| جودة العمل | 40 | 0.75 |

يوضح لنا الجدول أن معامل ثبات بلغ $0.75=0.86$ يدل أنه يتمتع بصدق عالي ويصلح

لهذه الدراسة

4.6.2 الصدق التمييزي

تميز حساب صدق المقياس الحالي بطريقة الصدق التمييزي، حيث تم ترتيب درجات الأفراد من الأدنى إلى الأعلى ، وكان عدد أفرادها 20 بعد ذلك تم حساب (T) لمعرفة الفروق بين المجموعتين وهومتاح على النظام الاحصائي SPSS والجدول التالي يوضح ذلك:

4. طريقة و أدوات الدراسة

جدول رقم (6): يوضح نتائج اختبار للمقارنة الطرفية بين درجات المجموعة العليا

والمجموعة الدنيا للمتغيرين

| العدد | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الحرية | قيمة T | مستوى الدلالة |
|-------|-----------------|-------------------|-------------|--------|---------------|
| 20 | 29 | 3.30 | 38 | -7.27 | 0.000 |
| 20 | 36 | 2.79 | | | |

7.4 مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في عمال مؤسسة سونلغاز بولاية الأغواط حيث قمنا باختبار

40 عامل وعاملة بطريقة عشوائية، تكونت عية الدراسة في صورتها النهائية بعد تطبيق جميع

أدوات الدراسة 40 عامل والجداول التالي توضح ذلك خصائص المشاركون في الدراسة.

1.7.4 المشاركون في الدراسة حسب السن

جدول رقم (7): المشاركون في الدراسة وفقاً لمتغير السن

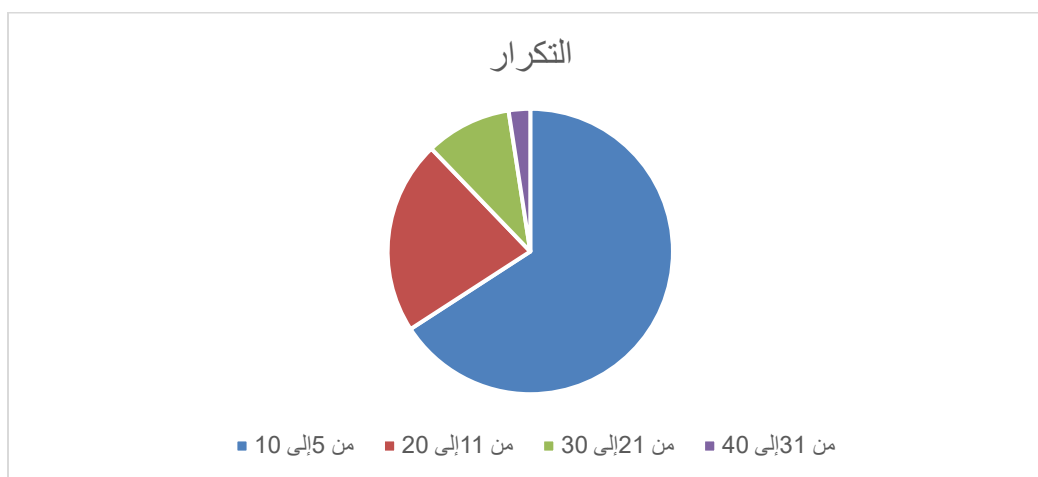
| الفئة العمرية | التكرار | النسبة المئوية |
|---------------|---------|----------------|
| من 20 إلى 30 | 12 | 30 |

4. طريقة و أدوات الدراسة

| | | |
|------|----|--------------|
| 37.5 | 15 | من 31 إلى 40 |
| 30 | 12 | من 41 إلى 50 |
| 2.5 | 1 | أكثر من 50 |

يتضح لنا من خلال الجدول، أن الفئة العمرية (من 31 إلى 40) كانت أكبر فئة في عينة الدراسة حيث بلغت نسبة 37.5%، تليها الفئة العمرية (من 41 إلى 50) و(من 20 إلى 30) بنسبة 30%، والفئة (أكثر من 50) كانت أقلهم نسبة.

شكل رقم (1): المشاركون في الدراسة وفقاً لمتغير السن



2.7.4 المشاركون في الدراسة حسب المستوى التعليمي

جدول رقم (8): المشاركون في الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

| النسبة المئوية % | التكرار | المستوى الدراسي |
|------------------|---------|-----------------|
| 72.5 | 29 | ابتدائي |

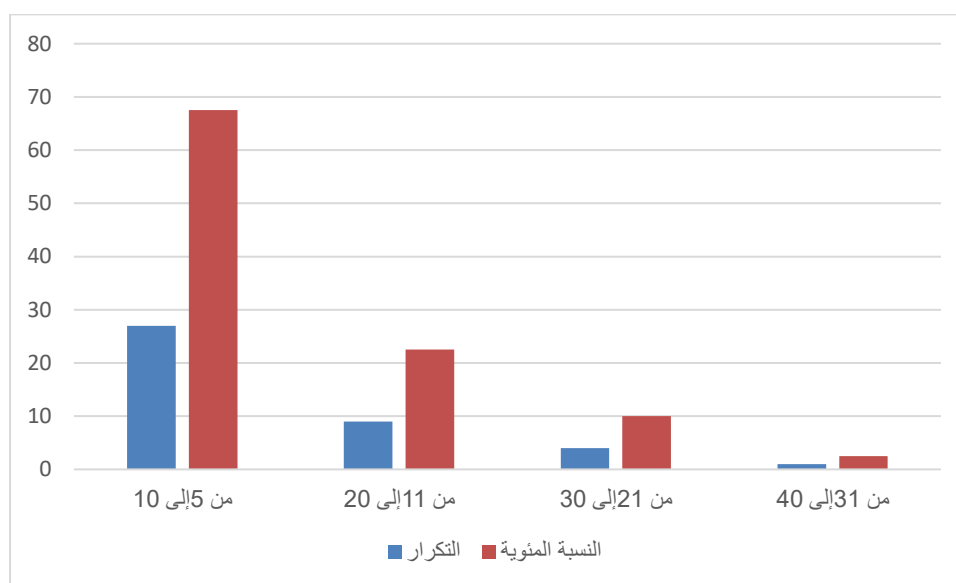
4. طريقة و أدوات الدراسة

| | | |
|------|----|-------|
| 22.5 | 9 | متوسط |
| 5 | 2 | ثانوي |
| 52.5 | 21 | جامعي |

يوضح الجدول أن أعلى نسبة كانت للمستوى الابتدائي حيث بلغت 72.5%، ثم تليها

المستوى الجامعي بنسبة 52.5%، وأقلهم هو المستوى الثانوي بلغ 5%.

شكل رقم (2): المشاركون في الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي



3.7.4 المشاركون في الدراسة حسب أقدمية المهنة

جدول رقم (9): المشاركون في الدراسة وفقاً لمتغير أقدمية المهنة

| النسبة المئوية % | التكرار | أقدمية المهنة |
|------------------|---------|---------------|
| 67.5 | 27 | من 5 إلى 10 |

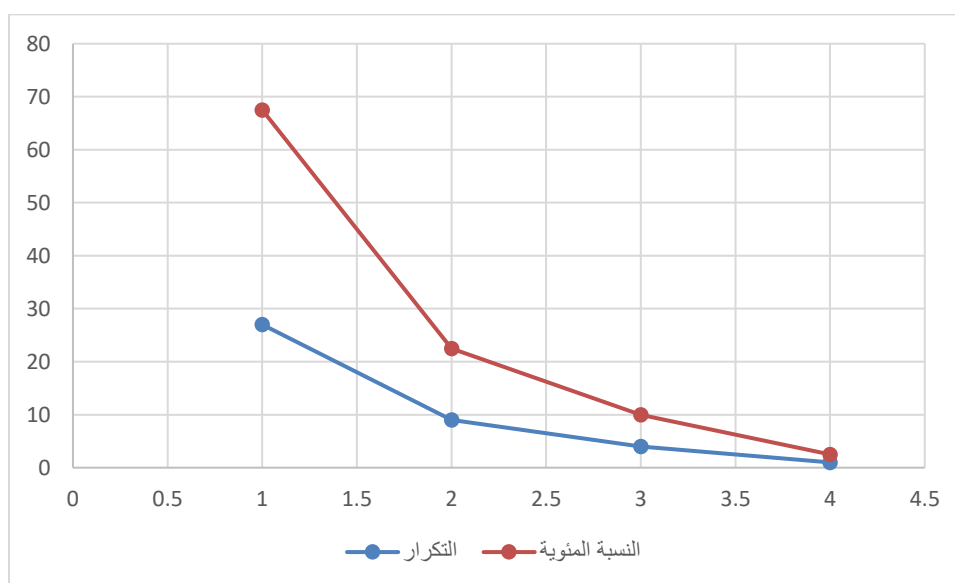
4. طريقة و أدوات الدراسة

| | | |
|------|---|--------------|
| 22.5 | 9 | من 11 إلى 20 |
| 10 | 4 | من 21 إلى 30 |
| 2.5 | 1 | من 31 إلى 40 |

يوضح الجدول أن أقدمية المهنية (من 5 إلى 10) هي التي تحتوي على النسبة الأكبر،

ثم تليها (من 11-20) بنسب على التوالي 67.5%، 22.5%

شكل رقم (3): المشاركون في الدراسة وفقاً لمتغير أقدمية المهنة



8.4- الأساليب الإحصائية: حيث استخدمنا الأساليب الإحصائية الوصفية والاستنتاجية:

- المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري، النسب المئوية والتكرارات
- معامل الارتباط "برسون" لحساب صدق الاتساق الداخلي لمقياسي الدراسة.
- معامل "ألفا كرومباخ" لحساب صدق الاتساق الداخلي لمقياسي الدراسة.
- حساب التباين.

5. نتائج الدراسة

RESULTS

5. نتائج الدراسة ومناقشتها

1.5 عرض وتحليل نتائج الفرضية

بعد التطرق في الفصل الرابع واجراءات المنهجية المتبعة أثناء عملية جمع المعلومات ومعالجة البيانات الاحصائية، للتحقق من الفرضية التي تنص "دور الصحة النفسية على جودة العمل" لدى عمال سونلغاز -الأغواط قمنا بإعداد الحسابات التالية:

1.1.5 حساب الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي لأبعاد الصحة النفسية وجودة العمل

جدول رقم (10): يوضح الاحصاءات الوصفية لقياس الصحة النفسية وجودة العمل

| مستوى المعنوية | مستوى الدلالة | المتوسط الفرضي | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | درجة الحرية |
|----------------|---------------|----------------|-----------------|-------------------|-------------|
| 0.000 | 0.05 | 20 | 32.52 | 4.67 | 39 |

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي يساوي 32 أكثر من المتوسط الفرضي

وبالتالي الصحة النفسية مرتفعة لدى عمال سونلغاز .

2.1.5 حساب الاتساق الداخلي لأبعاد الصحة النفسية وجودة العمل

تم حساب معامل الارتباط "برسون" بين المتغيرين والدرجة الكلية فجاءت النتائج كالآتي:

5. نتائج الدراسة ومناقشتها

جدول رقم (11): يوضح نتائج معامل الارتباط لمتغيري الدراسة

| الرقم | مؤشرات الدراسة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|-------|---|----------------|---------------|
| 2 | يفتخر بي مديري عند إتمام المهام إلي | 0.649 | 0.000 |
| 6 | عندما لا أجد الحلول أتصرف بمفرد في مواقف المختلفة | 0.578 | 0.000 |
| 10 | أوجه ضغوطات العمل بمفرد دون الآخرين | 0.579 | 0.000 |
| 11 | هل تشعر براحة في العمل | 0.477 | 0.002 |
| 12 | أرغب في العمل الجماعي على العمل الفردى | 0.321 | 0.44 |

5. نتائج الدراسة ومناقشتها

| | | | |
|-------|-------|--|----|
| 0.002 | 0.485 | أشعر برضا في وظيفتي | 13 |
| 0.000 | 0.538 | زملائي في العمل إتكاليين ويوكلون لي المهام الصعبة | 14 |
| 0.39 | 0.328 | متطلبات الوظيفة ملائمة لي | 15 |
| 0.000 | 0.631 | هل تؤثر هذه العلاقة على أدائك | 18 |
| 0.000 | 0.614 | هل ترى بأن العلاقة طيبة بين أعضاء الطاقم الإداري في التسيير | 19 |

5. نتائج الدراسة ومناقشتها

يوضح الجدول أن معاملات الارتباط بين المتغيري الدراسة والدرجة الكلية، كانت ما بين (0.32 إلى 0.64) بدلالة إحصائية (0.001)، ويعني ذلك أنه مؤشر جيد على صدق المؤشرات.

3.1.5 تحليل التباين (ANOVA) بين المستوى التعليمي والخبرة المهنية وجودة العمل

جدول رقم (12): يوضح تحليل (ANOVA) بين المستوى التعليمي والخبرة المهنية وجودة

العمل

| المصدر | مجموع المربعات | درجة الحرية | متوسط المربعات | F | SIG | المستوى التعليمي |
|----------------|----------------|-------------|----------------|------|------|------------------|
| بين المجموعات | 15.88 | 2 | 7.94 | 0.75 | 0.47 | |
| داخل المجموعات | 388.51 | 37 | 10.50 | | | |
| التباين الكلي | 404.40 | 39 | | | | |
| بين المجموعات | 9.92 | 3 | 3.30 | 0.30 | 0.82 | |

5. نتائج الدراسة ومناقشتها

| | | | | |
|----------------|--|-------|--------|----------------|
| الخبرة المهنية | | 36 | 394.47 | داخل المجموعات |
| | | 10.95 | 39 | التباين الكلي |

نلاحظ أن مستوى الدلالة للمستوى التعليمي 0.47 وهو لأكبر من 0.05 يعني ذلك عدم وجود فرق ذو معنى في جودة العمل بين المستويات التعليمية، وأيضاً بالنسبة لأقدمية المهنة يساوي 0.80 وهو أكبر من 0.05 يعني ذلك لا يوجد دليل احصائي على أن أقدمية المهنة تؤثر على جودة العمل.

4.1.5 حساب معامل التحديد R^2 : مؤشر قياس قدرة شرح المتغيرات المستقلة للمتغير التابع

جدول رقم (13): بوضوح حساب معامل التحديد لجودة العمل باستعمال برنامج SMART

PLS 4

| معامل التحديد | المتغير التابع |
|---------------|----------------|
| 0.73 | جودة العمل |

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.73، وحسب شان أن R أكبر

0.67 فهو عالي.

5. نتائج الدراسة ومناقشتها

5.1.5 حساب معامل التسوية (التأثير) F^2 : مؤشر قياس تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

جدول رقم (14): حساب معامل التسوية لجودة العمل باستعمال برنامج SMART PLS 4

| المتغير التابع | معامل التسوية |
|----------------|---------------|
| جودة العمل | 2.81 |

من خلال الجدول نلاحظ أن F أكبر من 0.3 وهو مؤشر عالي.

6.1.5 مؤشر التوافق CROSS LOADING: مؤشر التوافق أو الإنسجام والتشبع العبارات مع بعضها البعض.

جدول رقم (15): حساب مؤشر التوافق باستعمال برنامج SMART PLS 4

| العبارات | الصحة النفسية | جودة العمل |
|----------|---------------|------------|
| س1 | -0.21 | -0.21 |
| س2 | 0.86 | 0.82 |
| س3 | -0.31 | -0.18 |
| س4 | -0.11 | -0.01 |
| س5 | -0.41 | -0.35 |

5. نتائج الدراسة ومناقشتها

| | | |
|-------|-------|-----|
| 0.52 | 0.49 | س6 |
| 0.13 | 0.36 | س7 |
| -0.28 | -0.58 | س8 |
| -0.09 | -0.13 | س9 |
| 0.30 | 0.40 | س10 |
| 0.48 | 0.33 | س11 |
| -0.20 | -0.19 | س12 |
| 0.23 | 0.13 | س13 |
| 0.80 | 0.74 | س14 |
| 0.01 | 0.001 | س15 |
| -0.43 | -0.35 | س16 |
| -0.21 | -0.11 | س17 |
| 0.55 | 0.50 | س18 |
| 0.36 | 0.26 | س19 |

6. مناقشة النتائج

Discussion

6. مناقشة النتائج

1.6 مناقشة وتفسير الفرضية

سيتم مناقشة نتائج الدراسة المتعلقة بدور الصحة النفسية في تحسين جودة العمل لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط، وذلك في ضوء الفرضية الرئيسية التي مفادها: "هل هناك دور للصحة النفسية في تحسين جودة العمل لدى عمال سونلغاز؟". أظهرت نتائج الدراسة أن المتوسط الحسابي العام بلغ (32.52)، وهو ما يدل على وجود درجة عالية نسبياً من الاتفاق بين المشاركين حول أهمية الصحة النفسية في تحسين جودة العمل. كما بلغ الانحراف المعياري (4.67)، ما يشير إلى وجود تباين معتدل في آراء المشاركين، ويعكس هذا التباين تباينات فردية طبيعية دون التأثير السلبي على الاتجاه العام للنتائج. كما بينت نتائج معامل الارتباط أن هناك علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية قوية بين متغير الصحة النفسية وجودة العمل، حيث تراوح معامل الارتباط بين (0.32) و(0.64) عند مستوى دلالة (0.01)، مما يشير إلى أن تحسن الصحة النفسية يرتبط بارتفاع جودة الأداء الوظيفي، حيث يتوافق مع *job demands –resources* التي تربط بين الموارد النفسية (الدعم، التحفيز) وأداء الموظفين وبالإضافة إلى ذلك، أظهر تحليل التباين (ANOVA) نتائج (0.47) و(0.80)، والتي تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية كبيرة بين المجموعات، مما يعزز من استقرار العلاقة بين المتغيرات ويؤكد أن التأثير الإيجابي للصحة النفسية على جودة العمل لا يتأثر بعوامل خارجية بشكل كبير.

6. مناقشة النتائج

من ناحية أخرى، فإن معامل التحديد الذي بلغ (0.73) يدل على أن 73% من التغيرات الحاصلة في جودة العمل يمكن تفسيرها من خلال الصحة النفسية للعاملين، وهو ما يمثل دليلاً قوياً على أهمية الصحة النفسية كعامل مؤثر وأساسي في تحسين الأداء داخل المؤسسة. هذا يدعم نظرية psychological well-being at work التي تؤكد أن الموظفين الأكثر سعادة نفسياً يكونون أكثر إبداعاً.

كما أن قيمة معامل التسوية (2.81) تدعم كذلك وجود استقرار في النتائج وتشير إلى اتساق تأثير الصحة النفسية عبر مختلف المؤشرات. وقد كشفت بعض عناصر الاستبيان عن وجود مؤشر توافق مرتفع في عدد من الأسئلة، خصوصاً تلك المتعلقة بالشعور بالرضا الوظيفي، والدعم الاجتماعي من الزملاء، والشعور بالأمان النفسي داخل بيئة العمل، ما يعزز مصداقية الأداة البحثية ويؤكد واقعية النتائج. هذا يتوافق مع معايير psycholigicalscale validation

بناءً على ما سبق، يمكن القول إن الفرضية الأساسية للدراسة قد تم تأكيدها، حيث أظهرت النتائج بوضوح أن للصحة النفسية دوراً فعالاً ومهماً في تحسين جودة العمل لدى عمال مؤسسة سونلغاز بالأغواط. كما تدل المؤشرات الإحصائية على ضرورة تبني المؤسسة لاستراتيجيات داعمة للصحة النفسية، مما سينعكس إيجاباً على الأداء العام وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة أعلى

خاتمة

Conclusion

خاتمة

الصحة النفسية للموظفين تلعب دوراً محورياً في تحسين جودة العمل والإنتاجية، حيث ترتبط الحالة النفسية الإيجابية بزيادة التركيز، الإبداع، والالتزام الوظيفي. على العكس من ذلك، فإن الإجهاد النفسي والضغط المزمنا قد تؤدي إلى تراجع الأداء، زيادة الأخطاء، وارتفاع معدل دوران الموظفين. من خلال تحليل المتغيرات المختلفة مثل الجنس، أقدمية المهنة، والمستوى التعليمي، وتحليل النتائج الإحصائية، يتضح أن للصحة النفسية تأثيراً ملموساً ومباشراً على جودة الأداء الوظيفي. فقد أظهرت البيانات وجود علاقة ارتباط إيجابية دالة إحصائياً بين الصحة النفسية للعاملين ومستوى الجودة في تنفيذ مهامهم المهنية. كما كشفت النتائج عن إدراك واضح لدى العمال لأهمية التوازن النفسي، والشعور بالرضا والدعم النفسي في تعزيز الإنتاجية والالتزام والانضباط داخل بيئة العمل. وقد بينت المؤشرات أن تحسين الصحة النفسية يمكن أن يساهم بنسبة كبيرة في رفع كفاءة العاملين وتطوير مستوى الخدمات المقدمة. وانطلاقاً من ذلك، تؤكد الدراسة على ضرورة إيلاء الصحة النفسية داخل المؤسسات أهمية كبرى، من خلال توفير بيئة عمل داعمة، وتبني برامج إرشادية ونفسية، والاهتمام بالجوانب الإنسانية للعاملين، لما لذلك من أثر إيجابي مباشر في رفع جودة العمل وتحقيق أهداف المؤسسة.

خاتمة

أن هناك تفاوتاً في تأثير الصحة النفسية على الأداء بين الفئات المختلفة، مما يدعو إلى تبني سياسات مرنة تلبي احتياجات كل مجموعة. كما أن الدعم المؤسسي، ووجود برامج الصحة النفسية الفعالة يُعدان عاملاً حاسماً في تعزيز رفاة الموظفين وتحقيق أهداف المؤسسة. ومن خلال النتائج الدراسة تؤكد دوراً معنوياً في تحسين جودة العمل، مما يتطلب تبني إستراتيجيات فعالة لتعزيزها في مؤسسة سونلغاز. ونوصي:

- على مستوى المؤسسات:

تفعيل برامج دعم الصحة النفسية من خلال:

- تقديم جلسات إرشاد نفسي، ورش عمل حول إدارة التوتر، وبرامج تعزيز المرونة النفسية
- توفير خط ساخن للإبلاغ عن الضغوط النفسية مع ضمان السرية .

تحسين بيئة العمل من خلال:

- مراعاة التصميم الوظيفي (الإضاءة، التهوية، المساحات الشخصية)
- تشجيع سياسة التوازن بين العمل والحياة الشخصية مثل العمل المرن أو الهجين .

تدريب القيادات من خلال:

- تأهيل المديرين لفهم علامات الإجهاد النفسي لدى الموظفين وتقديم الدعم اللازم.
- تعزيز ثقافة الاحترام والتقدير بدلاً من النقد المستمر .

خاتمة

- على مستوى الأفراد:

- تعزيز الوعي الذاتي.

- تشجيع الموظفين على تقييم صحتهم النفسية بانتظام واستشارة المختصين عند الحاجة.

- ممارسة أنشطة تخفيف التوتر (اليوجا، التأمل، الرياضة).

- بناء مهارات إدارة الضغوط :

- تدريب الموظفين على تحديد الأولويات وتفويض المهام عند الضرورة.

- على مستوى السياسات العامة:

- إدراج الصحة النفسية في لوائح العمل:

- جعل الدعم النفسي جزءاً من حقوق الموظفين القانونية (مثل التغطية التأمينية للجلسات

النفسية).

- تعزيز الأبحاث المحلية:

- دعم دراسات تُقيّم فعالية برامج الصحة النفسية في البيئات العربية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

المراجع بالعربية

ابراهيم علي. (1997). الاتجاهات الحديثة في العلاج السلوكي. مجلة البحث في التربية وعلم النفس.

أحمد قرينعي. (2018). نموذج مقترح لتقييم الأخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل لدى الطاقم الطبي. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، الجزائر: جامعة زيان عاشور بالجلفة.

المعاني. (19 05 2025). المعاني. تم الاسترداد من <https://www.almaany.com>

إيناس عبد الفتاح، و محمد محمود. (2002). ضغوط الحياة وعلاقتها بالأعراض السيكوسوماتية وبعض خصال الشخصية لدى طلاب الجامعة. مجلة دراسات نفسية، 12.

جادالله فاطمة. (2002). دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى لمرأة المصرية. 22.

خلود شميصة. (2022). النفس الإنسانية ومؤشرات الصحة النفسية في الإسلام. مجلة الراصد للدراسات العلوم الاجتماعية، 2.

صابر بحري، و نى خرموش. (2022). تعزيز الصحة النفسية من خلال مدخل التوافق المهني في بيئة العمل. مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية، 2.

قائمة المراجع

عمان، الأردن: دار وائل. المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة. (2001). صفر، ع. ع

للنشر.

عبد الفتاح خواجه. (2010). مفاهيم أساسية في الصحة النفسية والإرشاد النفسي. دار

البداية.

عبد المليم نقبيل، و عاشور علوطي. (2024). الصحة النفسية والمخاطر السيكوساجتماعية

في العمل. مركز اليقظة البيداغوجية جامعة محمد بوضياف المسيلة.

عك حافظ عبد الناصر، و محمود مثنى مازن. (2016). انعكاس تقويم أداء الإدارات على

تحسين جودة العمل المؤسسي. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 22.

غانم أحمد محمد، و شعبا م عثمان منى . (2018). تطوير أداء معلمي الخلق الثانية من

التعليم الأساسي بمصر. مجلة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية.

غريب عبد الفتاح. (2000). علم الصحة النفسية. مصر: مكتبة الأنجلو المصرية.

فضيلي فتيحة. (2021). نحو بناء نموذج نظري للصحة النفسية في العمل. مجلة المرشد،

.8

فول، (2018). القيم والصحة النفسية لدى الشباب الجزائري، مجلة الحكمة للدراسات

التربوية والنفسية. 6.

قائمة المراجع

المراجع بالأجنبية

Evans, & lindsay. (2020). *operational qualitymetrics* (Vol. 11ed).
cengage.

iso900. (2015). *quality management systems–fundamentalsand
vocabulary.*

mental–health–strengthening–our–response, 12:06. (2025, 07 04).

Retrieved from <https://www.who.int/ar/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

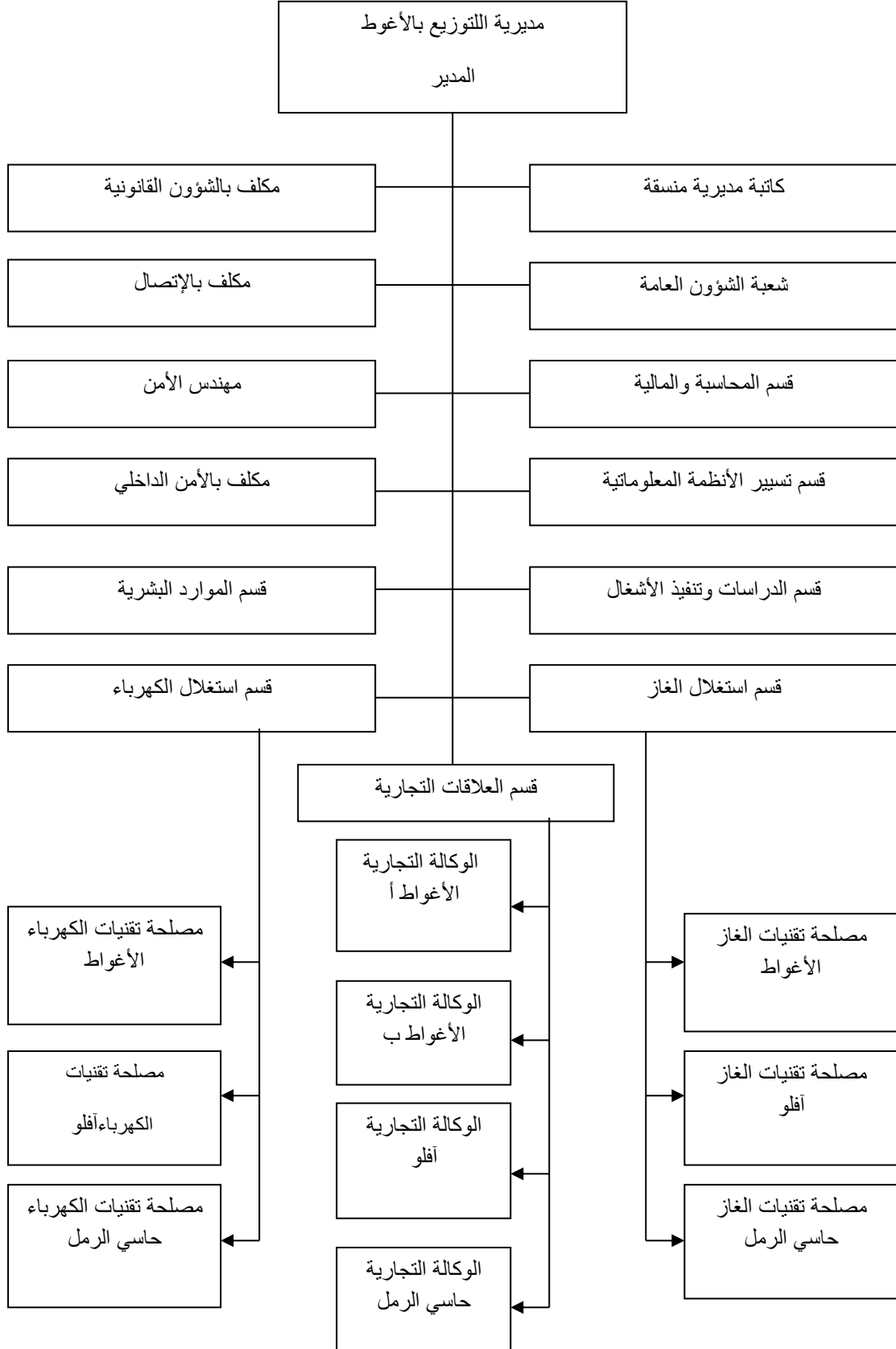
Work, M. H. (2024). *Mental Health at Work.*

. *World Health Organization* .(2025 ,5 19) .World Health Organization

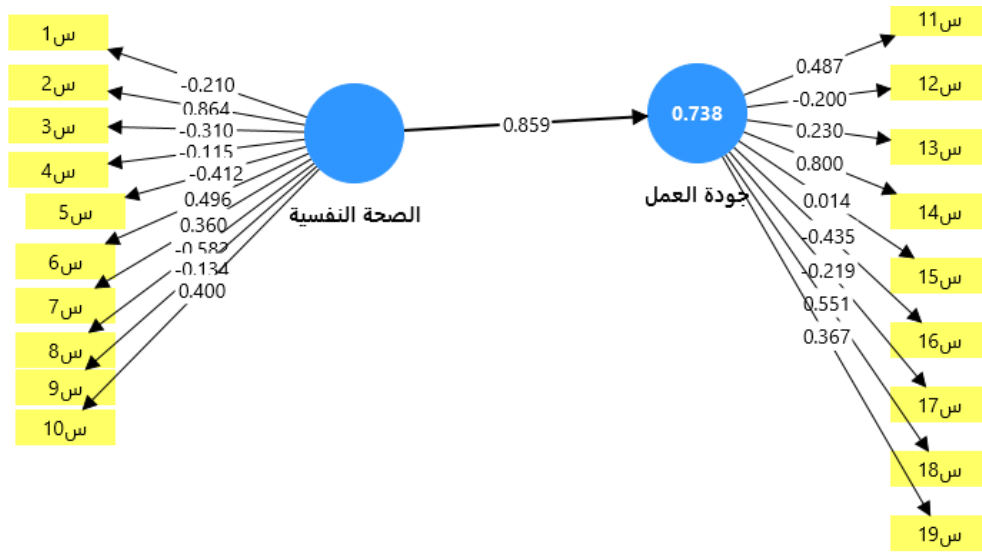
تم الاسترداد من <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

قائمة الملاحق

ملحق رقم (1): الهيكل التنظيمي لسونلغاز



ملحق رقم (2): ثبات استبيان الصحة النفسية وجودة العمل



ملحق رقم (3): نموذج استبيان الدراسة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار ثليجي

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية و الأرتوفونيا



استبيان مذكرة ماستر حول:

دور الصحة النفسية في تحسين جودة العمل

استبيان مذكرة ماستر حول:

دور الصحة النفسية في تحسين جودة العمل

- إشراف الأستاذة:

- بسكري حدة

- إعداد الطالب:

- محيفر حمزة علاء الدين

- لادوينات رشيدة

قائمة الملاحق

أرجو منك الإجابة على أسئلة الاستبيان بوضع علامة (X) أمام الاحتمال الذي تراه مناسباً حيث لا توجد هناك إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، وإنما ماتعقده حسب رأيك هو التعبير عن وجهة نظرك وأشكر لك تفهمك من أجل خدمة البحث العلمي.

المحور الأول: متعلق بخصائص العينة

1-الجنس: ذكر أنثى.....

2- السن:..... سنة

3-المستوى الدراسي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

4- أقدمية المهنية:سنة

المحور الثاني: الصحة النفسية

| رقم | مؤشرات | بدائل |
|-----|--|-----------------------------|
| | مؤشرات الدراسة | موافق محايد غير موافق |
| | قبول الذات | |
| 1 | أقدر ذاتي حين أنجز أعمالي على أكمل وجه | |

قائمة الملاحق

| | | | | |
|-------------|--|--|--|----|
| | | | يفتخر بي مديري عند إتمام المهام إلي | 2 |
| | | | أوظف خبراتي في حل المشكلات الآتية من العمل | 3 |
| | | | أجد نفسي ذكي في إتخاذ القرارات في الأوقات العمل | 4 |
| | | | أقبل كل مواقفي في اجتماعات العمل | 5 |
| الاستقلالية | | | | |
| | | | عندما لا أجد الحلول أتصرف بمفردني في مواقف المختلفة. | 6 |
| | | | مديري يفوض لي بعض المهام في حالة غيابه | 7 |
| | | | أشعر بشجاعة عند مواجهة مشكلات العمل | 8 |
| | | | خبرتي الشخصية والمهنية تؤهلني الارتقاء في المستقبل | 9 |
| | | | أوجه ضغوطات العمل بمفردني دون الآخرين | 10 |

قائمة الملاحق

المحور الثالث: جودة العمل

| بدائل | | | مؤشرات | رقم العبارة |
|-----------------|-------|-------|---|----------------|
| غير موافق | محايد | موافق | مؤشرات الدراسة | |
| الراحة في العمل | | | | |
| | | | هل تشعر براحة في العمل | 11 |
| | | | أرغب في العمل الجماعي على العمل الفردي | 12 |
| | | | أشعر برضا في وظيفتي | 13 |
| | | | زملائي في العمل إتكالين ويوكلون لي المهام الصعبة | 14 |
| | | | متطلبات الوظيفة ملائمة لي | 15 |
| العلاقات | | | | |
| | | | كيف هي علاقتك بمديرك | 16 |
| | | | كيف هي علاقتك بزملائك | 17 |
| | | | هل تؤثر هذه العلاقة على أدائك | 18 |

قائمة الملاحق

| | | | | |
|--|--|--|--|----|
| | | | هل ترى بأن العلاقة طيبة بين أعضاء الطاقم الإداري في التسيير | 19 |
|--|--|--|--|----|

ملحق رقم (4): نتائج معامل "ألفا كرومباخ"

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .731 | 8 |

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|---|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| إلى المهام إمام عدد مدبري بي يهتر بمفردتي أنصرف الخولون أجد لا عندما في مواهب المختلفة. | 14.07500 | 11.251 | .568 | .673 |
| العمل في براحة نستر هل وطبقني في برضا أنسر | 14.47500 | 12.153 | .480 | .694 |
| لي وبتكون إبتكالين العمل في زمانتي المهامات الصعبة | 14.40000 | 12.503 | .391 | .710 |
| أدائك على الماتكة هذه نوكر هل أعضاء بين طيبة الماتكة بأن ترى هل الطاقم الإداري في التسيير | 14.60000 | 13.374 | .251 | .733 |
| دون بمفردتي العمل صعوبات أواجه الأخرين | 13.95000 | 12.100 | .450 | .699 |
| | 13.02500 | 10.948 | .445 | .703 |
| | 13.67500 | 11.558 | .401 | .711 |
| | 14.32500 | 12.789 | .446 | .703 |

قائمة الملاحق

ملحق رقم (5): نتائج الانحراف المعياري والمتوسط

→ T-Test

One-Sample Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|-------------|----|---------|----------------|-----------------|
| الاستعدادات | 40 | 32.5250 | 4.67940 | .73988 |

One-Sample Test

| | Test Value = 57 | | | | | |
|-------------|-----------------|----|-----------------|-----------------|---|----------|
| | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | Lower | Upper |
| الاستعدادات | -33.080 | 39 | .000 | -24.47500 | -25.9715 | -22.9785 |

ملحق رقم (6): نتائج الاتساق الداخلي لأبعاد الصحة النفسية وجودة العمل

Correlations

| | | Correlation | | | | | | | | |
|--|---------------------|-------------|---|---------------------------------------|--|---|---------------------------------------|--|---|--|
| | | الاستعدادات | أحد حين داني أقر أعمالي على أكل وجه | مديري بي بغير عند إتمام المهام إلى | في خبراتي أوظف حل المشكلات الأوية من العمل | في دكي نفسي أجد إيجاد القرارات في الأوقات العمل | في موافقي كل أفعال اجتماعيات العمل | الطول أجد لا عندما أصرف مديري في مواهب المنظمة | في فوض مديري بعض المهام في حالة عبارة | عند ضجاعة أسمع مواجهه مشكلات العمل |
| الاستعدادات | Pearson Correlation | 1 | .279 | .394 | .133 | -.010 | .181 | .496** | .129 | .111 |
| | Sig. (2-tailed) | | .081 | .012 | .413 | .953 | .263 | .001 | .429 | .496 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| أكل على أعمالي أجد حين داني أقر وجه | Pearson Correlation | .279 | 1 | -.264 | .167 | -.095 | .042 | .012 | .125 | .120 |
| | Sig. (2-tailed) | .081 | | .099 | .303 | .560 | .799 | .941 | .441 | .461 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| إلى المهام إتمام عند مديري بي بغير | Pearson Correlation | .394 | -.264 | 1 | -.268 | .000 | -.225 | .203 | .255 | -.405** |
| | Sig. (2-tailed) | .012 | .099 | | .094 | 1.000 | .164 | .208 | .113 | .009 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| المشكلات حل في خبراتي أوظف الأوية من العمل | Pearson Correlation | .133 | .167 | -.268 | 1 | .025 | .169 | .110 | -.148 | .420** |
| | Sig. (2-tailed) | .413 | .303 | .094 | | .880 | .298 | .499 | .363 | .007 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| في القرارات إيجاد في دكي نفسي أجد الأوقات العمل | Pearson Correlation | -.010 | -.095 | .000 | .025 | 1 | -.157 | -.087 | -.140 | .303 |
| | Sig. (2-tailed) | .953 | .560 | 1.000 | .880 | | .332 | .593 | .387 | .057 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |
| العمل اجتماعيات في موافقي كل أفعال | Pearson Correlation | .181 | .042 | -.225 | .169 | -.157 | 1 | .000 | -.067 | .094 |
| | Sig. (2-tailed) | .263 | .799 | .164 | .298 | .332 | | 1.000 | .682 | .562 |
| | N | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 | 40 |

ملحق 7: نتائج التباين لمتغيرات الدراسة

قائمة الملاحق

| ANOVA | | | | | |
|----------------|----------------|----|-------------|------|------|
| المحور 2 | | | | | |
| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Between Groups | 15.889 | 2 | 7.944 | .757 | .476 |
| Within Groups | 388.511 | 37 | 10.500 | | |
| Total | 404.400 | 39 | | | |

ONEWAY 2 المحور BY المستوى التعليمي
 /STATISTICS DESCRIPTIVES
 /MISSING ANALYSIS.

→ **Oneway**

Descriptives

| المحور 2 | | | | | | | | |
|----------|----|---------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|
| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | | Minimum | Maximum |
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound | | |
| المتوسط | 2 | 15.5000 | .70711 | .50000 | 9.1469 | 21.8531 | 15.00 | 16.00 |
| ثانوي | 17 | 16.2353 | 3.30774 | .80225 | 14.5346 | 17.9360 | 10.00 | 22.00 |
| جامعي | 21 | 17.3810 | 3.26307 | .71206 | 15.8956 | 18.8663 | 12.00 | 24.00 |
| Total | 40 | 16.8000 | 3.22013 | .50915 | 15.7702 | 17.8298 | 10.00 | 24.00 |

ANOVA

المحور 2

ملحق 8: نتائج معامل التحديد R^2

| R-square - Overview | | |
|---------------------|----------|-------------------|
| | R-square | R-square adjusted |
| جودة العمل | 0.738 | 0.731 |