

أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بالتطبيق على بنك قطر الوطني الأهلي (QNB)

د. أمل محمد محمد مصطفى

مدرس إدارة الأعمال
معهد العباسية للحاسبات الآلية والعلوم التجارية
جمهورية مصر العربية

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية حيث إن التوصل للأسباب التي تزيد من ضغوط العمل ومحاولة التقليل من آثارها السلبية سيؤثر بالإيجاب على جودة الحياة الوظيفية مما يدعم زيادة رضا العاملين وولائهم وانتمائهم للمنظمة ومن ثم زيادة إنتاجيتها وربحيتها. وهذا مما لا شك فيه سينعكس بدوره على إحداث توازن وانسجام بين الحياة الوظيفية والشخصية للعاملين.

تم تطبيق هذه الدراسة على العاملين بأحد فروع بنك قطر الوطني الأهلي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم إجراء الاستبيان على عينة من العاملين بالبنك المجتمع المستهدف، واعتمدت الباحثة على العينة العشوائية وتم جمع (150) استجابة من أصل 400.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين أبعاد ضغوط العمل المتمثلة في (الهيكل التنظيمي - نمط القيادة التنظيمية - الأجور والمكافآت - عبء العمل) على جودة الحياة الوظيفية المتمثلة في (الجوانب الوظيفية والتنظيمية - بيئة العمل المادية والمعنوية) حيث أثبتت الدراسة الإحصائية صحة الفرض الرئيس بوجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية، ثبت أيضاً صحة الفرض الفرعي الأول بوجود علاقة عكسية بين الهيكل التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية، ثبت أيضاً صحة الفرض الفرعي الثاني بوجود علاقة طردية بين نمط القيادة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية، وكذلك ثبت صحة الفرض الفرعي الثالث بوجود علاقة طردية بين الأجور والمكافآت وجودة الحياة الوظيفية. إلا أنه تم رفض الفرض الفرعي الرابع الخاص بعبء العمل، حيث أثبتت الدراسة وجود أثر غير معنوي لمتغير عبء العمل على جودة الحياة الوظيفية.

ثم اختتمت الباحثة هذه الدراسة بعدد من التوصيات كان من أهمها: ضرورة وضع آلية فعالية للتخفيف من حدة ومعالجة ضغوط العمل بقطاع البنوك، وأن يراعي الميثاق الأخلاقي والثقافة التنظيمية للمؤسسة توزيع الأعمال على العاملين بطريقة تتناسب مع قدراتهم وإمكانياتهم دون استنزاف لجهودهم وطاقاتهم ليتحقق لديهم جودة الحياة الوظيفية. والحرص على المساواة والعدالة بين العاملين في شتى الأمور ومشاركتهم في عملية اتخاذ القرارات، وضرورة اتباع سياسات إدارية من شأنها أن تقلل من ضغوط العمل مثل سياسات (الإثراء الوظيفي - والتوسع الوظيفي - وتمكين العاملين).

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، جودة الحياة الوظيفية، نمط القيادة التنظيمية، عبء العمل.

المقدمة

تعتبر ضغوط العمل من أهم التحديات التي تواجه منظمات الأعمال لما لها من تأثير وانعكاسات سلبية على أداء العاملين بالمنظمة، فالمنافسة الشديدة بين المنظمات والتطور التكنولوجي والمعرفي يفرض على العاملين ضغوط نتيجة لأن العامل أصبح يعمل لعدد ساعات أطول وبذلل أعباء عمل أكثر لكي يستطيع المحافظة على وظيفته، مما يفرض عليه ضغوط على المستوى العملي والشخصي (Swamy, 2015).



ويشير مصطلح "الضغط" إلى الأثر السلبي الذي يؤثر على الإنسان ويجعله يشعر بالتوتر وعدم الراحة النفسية بسبب فرق كبير بين ما يبذله من جهد وما يحصل عليه من نتائج مما يجعله لا يشعر بجودة الحياة الوظيفية (Patrick, 2005). لذلك فالمنظمة التي توفر للعاملين بها بيئة عمل صحية وتحد من التوتر والقلق الناتج عن هذه الضغوط عن طريق توفير الدعم النفسي والمادي لهم، سيصبح العامل أكثر انتماءً للمنظمة، ويشعر بجودة الحياة الوظيفية، حيث إنها مقياس لدرجة التميز الناتج عن ظروف العمل الجيدة والعلاقة بين العامل وبيئته، إضافة إلى البُعد الإنساني الذي يسهم في تحقيق الرضا العام وتطور الأداء على مستوى الفرد، وعلى مستوى المنظمة ككل .

ومما لا شك فيه أن هذه الضغوط تختلف من فرد لآخر داخل المنظمة، إلا إنها تؤثر بشكل كبير على الكفاءة الإنتاجية، وذلك نتيجة لزيادة معدلات الغياب، وانخفاض مستوى الرضا الوظيفي للعاملين. لذلك جاءت هذه الدراسة لتوضيح أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية، لما لها من تأثير مباشر على الروح المعنوية للعاملين وعلى أداء المؤسسة. فالأفراد الذين يتمتعون بجودة حياة وظيفية يكون لديهم رغبة في تحقيق معدلات أداء عالية، وبذلك تكون للمؤسسة قدرة على تحقيق ميزة تنافسية.

الإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة

الدراسات السابقة

تستعرض الباحثة الدراسات السابقة التي تناولت موضوع ضغوط العمل ثم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع جودة الحياة الوظيفية كما يلي:

أولاً - دراسات تتعلق بضغط العمل

دراسة (الخطيب، 2018)، وتهدف إلى معرفة أثر الضغوط المهنية على هيئة التمريض بالتطبيق على مستشفيات محافظة نابلس وتناولت الدراسة عدد من المتغيرات كان أهمها ضغوط العمل المهنية التي تؤثر على أداء الممرضين والممرضات وأظهرت نتائج هذه الدراسة بأن هذه الاتجاهات السلبية اتجاه 30% من الممرضين والممرضات لديهم عدم رضا وظيفي وانعكس عدم الرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات على الضغوط المهنية التي يواجهونها وأدت إلى ضعف أدائهم.

دراسة (تماسيني، 2015)، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل، وعلاقته بالرضا الوظيفي على الموظفين في البلدية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت عينة الدراسة على 50 عاملاً يزاولون نشاطهم في البلدية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: بأن هناك علاقة جوهريّة بين ضغوط العمل، وبين الرضا الوظيفي، ودوران العمل، والتسيب المهني لدى الموظفين في البلدية.

دراسة (النقيب، 2013)، وتهدف إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل الناتجة عن بعض العوامل التنظيمية المتمثلة في (صراع الدور- غموض الدور- وبيئة العمل المادية) وعلاقتها وتأثيرها على الانتماء الوظيفي في المؤسسات الصحية. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: يواجه الأطباء حديثي التعيين مستوى منخفض من ضغوط العمل، وهذا له تأثير واضح لمؤشرات ضغوط العمل على الانتماء الوظيفي.

دراسة (Yaozhong Liu, 2020)، التي افترضت أن الموارد المتاحة للموظفين يمكن أن تقلل من التأثير الضار لضغوط العمل على الإبداع. ويمكن للموارد المتاحة أن تخفف من التأثير السلبي لضغوط العمل من خلال استكمال الموارد المستنزفة من التحفيز والإدراك والعاطفة. وأوصت الدراسة بضرورة استكشاف عوامل وسيطة أخرى يمكنها تخفيف تأثير الضغط على الإبداع، وكيفية تخفيف تأثير الضغط على الإبداع عندما تتعايش موارد متعددة والظروف الحدودية التي يمكن أن تلعب الموارد المتاحة في ظلها دورًا مؤقتًا.

دراسة (Michailidis & Georgiou, 2003)، وتهدف إلى التعرف على ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بالبنوك حيث أجريت الدراسة على (60) عاملاً من مختلف البنوك، وأسفرت هذه الدراسة عن أن شعور العامل بالرضا أو عدمه يؤثر بدرجة كبيرة على مستوى الضغط، كما أن هناك علاقة بين المستوى التعليمي وبين ضغوط العمل حيث أنه كلما ارتفع المستوى التعليمي كلما أصبح الفرد أكثر إيجابية في التعامل مع شتى أمور الحياة، وتقل لديه الإحساس بضغط العمل.

دراسة (Collins & Jones, 2000)، وتهدف إلى التركيز على الرضا الوظيفي والشعور بالضغط والإجهاد بين محاضري العمل الاجتماعي في المملكة المتحدة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، واستخدم الباحثون أداة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع بيانات الدراسة، واشتملت عينة الدراسة على (522) محاضرًا. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: أن محاضري العمل الاجتماعي يتعرضون لمجموعة من الضغوط مشابهة لتلك الموجودة في المجتمع البريطاني، وأن 25% منهم يعانون من الكآبة والقلق.

ثانيًا - دراسات تتعلق بجودة الحياة الوظيفية

دراسة (Abraham, 2023)، وتهدف إلى التعرف على العوامل المتعلقة بجودة الحياة العملية ودراسة تأثير جودة الحياة العملية على الالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس في إثيوبيا. استخدمت الدراسة المنهج الكمي. تم جمع بيانات البحث من خلال استبيان منظم ثم تم أخذ عينات عشوائية بسيطة. لتحديد العلاقة بين المتغيرات الظاهرة والكامنة التي تناسب بعضها البعض. وجد أن التعويضات والمكافآت والتوازن بين العمل والحياة لها دلالة إحصائية وترتبط بشكل إيجابي بالالتزام التنظيمي لأعضاء هيئة التدريس. وأن جودة الحياة العملية لها علاقة ذات دلالة إحصائية وإيجابية مع الالتزام التنظيمي لدى معلمي التعليم العالي. وأشارت النتائج إلى الحفاظ على توازن أكثر بين العمل والحياة من خلال الإدارة الاستراتيجية المناسبة للموارد البشرية لزيادة مشاركة أعضاء هيئة التدريس في العمل وتحسين جودة خدمات الجامعة.

دراسة (Al-Otaibi, 2020)، وتبحث في أثر جودة الحياة العملية بأبعادها المختلفة على أداء العاملين في المستشفى العام. تم تقييم النموذج بناءً على إجابات المستجيبين، وتم تحليل البيانات واختبار الفرضيات، باستخدام أساليب إحصائية مختلفة. أظهرت النتائج وجود علاقة قوية بين أبعاد جودة الحياة العملية (الرواتب والأجور، الصحة والأمن المني، الرضا الوظيفي، فرص التقدم والترقي الوظيفي، أسلوب القيادة السائد، وبيئة العمل) وأداء الموظفين في المستشفى محل الدراسة وجد تأثير معنوي لأبعاد جودة الحياة العملية على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

دراسة (Thomas, 2007)، وتبحث في جودة حياة العمل (QWL) في الصين من حيث كيفية تلبية حياتهم العملية لثمانية احتياجات أساسية للموظفين وكيف يؤثر إشباع كل احتياجات الفرد في حياتهم العملية على الرضا الوظيفي للموظفين، والالتزام العاطفي، ونية الدوران، والرفاهية العامة. أكدت تحليلات الانحدار المتعدد باستخدام مستويات الرضا لستة احتياجات فردية مختلفة للمتغيرات التابعة وجد أن تقدير الحاجة إلى الرضا هو الأكثر أهمية للرضا عن الحياة ونية الدوران بينما تتنبأ أربعة احتياجات (التقدير، والتنفيذ، والاقتصاد والأسرة، والصحة والسلامة) بالرفاهية العامة. المعرفة والصحة والسلامة تحتاج إلى التنبؤ بالالتزام العاطفي. هناك ثلاثة احتياجات (الاقتصادية والأسرية، والصحة والسلامة، والمعرفة) مهمة للرضا الوظيفي. إن الاعتراف والتقدير لعمل الفرد يُعد مؤشرًا قويًا على مدى رضا الموظفين في شغفهم عن حياتهم.

دراسة (Bruce E. May, 2007)، وتهدف إلى اختبار الفرضيات لتفحص بشكل تجريبي كيف ستؤثر الصورة المدركة لجودة حياة العمل في الشركة على أدائها السوقي والمالي. وتمت مقارنة النمو والربحية لمجموعتين من الشركات المملوكة للقطاع العام على أساس نمو المبيعات، ونمو الأصول، والعائد على حقوق الملكية، والعائد على الأصول. تتألف المجموعة الأولى من ثمان وخمسين شركة تم تحديدها على أنها أفضل الشركات للعمل في الولايات المتحدة؛ تتألف المجموعة الثانية من ثمانية وثمانين شركة من أكبر مائة شركة في ستاندارد أند بورز. تدعم الأدلة الإحصائية الموجودة في هذه الدراسة نموذجًا يوائم مصالح المستثمرين والمديرين وأصحاب المصلحة من الموظفين في وضع مريح للجانبين. تشير نتائج هذه الدراسة التجريبية إلى أن الشركات التي تتمتع بجودة حياة عمل عالية يمكن أن تتمتع أيضًا بنمو وربحية استثنائيين.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

يوضح هذا العرض المتنوع من الدراسات السابقة العربية والأجنبية الخاصة بضغط العمل، وكذلك الدراسات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية اختلاف هذه الدراسات من حيث الأهداف والأدوات، والبيئة التي طبقت فيها، وظهر لنا الأثر الجوهري لتطبيق هذه الموضوعات من الناحية العلمية والعملية.

وقد اتفقت دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة في أنها وجميع الدراسات السابقة قد اعتمدت على المنهج الوصفي وقائمة الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية Spss.

اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها تناولت ضغوط العمل كمتغير مستقل متمثل في أبعاد الهيكل التنظيمي- نمط القيادة التنظيمية- الأجور والمكافآت- عبء العمل. أيضاً اختلفت هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة في أنها طبقت على العاملين بأحد البنوك الاستثمارية وهو ما لم تتناوله الدراسات السابقة التي طبقت في بيئات مختلفة، مثل قطاعات التعليم والمستشفيات والبلديات، وبناء على ذلك قامت الباحثة بتحديد الفجوة البحثية بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في الشكل التالي:



من إعداد الباحثة

شكل رقم (1) الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الإطار النظري للدراسة

أولاً - المتغير المستقل (ضغوط العمل)

تُعرف ضغوط العمل بأنها الضغوط التي تؤثر على الشخص بشكل سلبي وتنعكس على أدائه وإنتاجيته، وتجعله في حالة من الإحباط وعدم الرضا عن العمل، وترجع ضغوط العمل للعديد من الأسباب منها مواجهة صعوبات في مجال العمل وعدم قدرة الفرد على حل مشكلات العمل التي تؤثر على أدائه وفهمه للعمل، بحيث يكون مستوى قدراته أقل أو أكثر مما يتطلبه العمل (Robbin& Judge, 2013)، لذلك فـضغوط العمل تعتبر من أهم التحديات التي تواجهها منظمات الأعمال، وتسعى بشكل مستمر للبحث في معالجتها (شعلان، 2018).

ويمكن تعريف ضغوط العمل أيضاً بأنها الاستجابات الجسدية والعاطفية الضارة التي تحدث عندما لا تتوافق متطلبات الوظيفة مع قدرات العامل أو موارده أو احتياجاته. ويمكن أن يؤدي الإجهاد الوظيفي إلى تدهور الحالة الصحية للعامل.

مصادر الضغوط المتعلقة بالمنظمة والوظيفة

1- طبيعة العمل

إن طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد من حيث أهميته ونوعيته وكميته، وكذلك مدى سهولته وصعوبته بالنسبة لقدرات الفرد، كلها من العوامل التي من المحتمل أن تكون مصدراً أساسياً للإحساس بالضغوط. فهو الضغط الناتج عن التفاوت في المسؤوليات والمهام وطريقة الأداء (النقيب، 2012).

2- بيئة العمل المادية

بيئة العمل المادية إن لم تتوفر فيها شروط من حيث التهوية الجيدة والإضاءة المناسبة، فإنها يمكن أن تكون مصدراً أساسياً من مصادر ضغوط العمل. وأيضاً المخاوف التي تأتي من نوع المعدات التي يجب استخدامها لأداء وظائف العمل، وما إذا كانت هناك مشاكل تتعلق بالسلامة في مكان العمل (ماهر، 2003).

3- دور الفرد في المنظمة

- غموض الدور: يعتبر غموض الدور من أكثر العوامل المسببة للضغوط نظراً لنقص المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد، ويحدث عندما تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة، مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله.
- صراع الدور: عندما يتعرض الفرد في العمل لمجموعة متعارضة من توقعات الدور بين متطلبات عمله مع مجموعة توقعات أخرى من المسئولين حول نفس العمل أو الدور وقد يكون الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل وبين متطلباته خارج العمل مثل واجباته الأسرية (Jose & Baerga, 2009).
- عبء العمل: يعد تحمل الفرد لأعباء عمل أكثر من مهاراته وقدراته مصدراً من مصادر الضغوط حيث يطالب الفرد بالقيام بأعمال أكثر وأصعب مما يستطيع إنجازه (Hunsaker, 2001) أو أن يكلف الفرد بأعمال أقل من مهاراته وقدراته كل هذا يعتبر مصدر من مصادر الضغوط. وأثبتت الدراسات إن هناك علاقة طردية بين مستويات ضغوط العمل وحجم المسؤوليات التي يتم تكليف الفرد بها، أي أنه كلما زادت أعباء العمل زادت الضغوط (الخطيب، 2018).

4- الهيكل التنظيمي

يعتبر الهيكل التنظيمي من أحد المصادر المسببة لضغوط العمل، وذلك عندما يتصف بدرجة عالية من المركزية في صنع القرار وضعف قنوات الاتصال داخل المنظمة. وكل هذا يؤدي إلى ضعف فرص النمو والترقي مما يؤدي إلى أن يُصاب الفرد بضغط نفسي داخل المنظمة.

5- نمط القيادة

لنمط القيادي وسلوك الرئيس مع مرؤوسيه في التعامل أثر بالغ الأهمية على نوعية الأداء والشعور بضغوط العمل لذلك نجد إن العاملين في ظل القيادة الديكتاتورية يعانون بشكل كبير من التوتر والقلق عكس القيادة الديمقراطية التي توفر لمرؤوسها جو من الطمأنينة والشعور بالرضا الوظيفي (Robbins, 2005).

أنواع ضغوط العمل

- الضغوط الإيجابية: وهي الضغوط التي يشعر بها الفرد وتؤثر عليه بشكل إيجابي من خلال زيادة قدرته على العمل والإنجاز، رغبة منه في إنجاز مهمة معينة في وقت محدد وتحقق له السعادة والشعور بالإنجاز عند الانتهاء من كافة المهام الموكلة إليه في الوقت المحدد (عبد المجيد، 2013).
- الضغوط السلبية: وهي الضغوط الناتجة عن العمل، والتي تؤثر على الأداء والإنتاجية وتجعل الشخص يشعر بالإحباط وعدم الرضا عن العمل. ولها أسباب عديدة قد تكون أسباب شخصية خاصة بالفرد أو أسباب خاصة ببيئة العمل.

ثانياً - المتغير المستقل (جودة حياة العمل)

«جودة حياة العمل» هي الجهود التي تبذلها المنظمة لتحسين جودة حياة الأعمال وتحسين بيئة العمل وتخفيض القلق والضغوط لدى العاملين. فهي عبارة عامة تغطي مشاعر الشخص حول كل أبعاد العمل بما في ذلك المكافآت والمزايا الاقتصادية، والأمن، وظروف العمل، والعلاقات التنظيمية والعلاقات الشخصية، ومعناها الجوهرية في حياة الشخص (Nguyen, 2012).

فهي تتعلق برفاهية العاملين ورضاهم عن تأمين مجموعة من الاحتياجات الإنسانية مثل (الأمان الوظيفي والصحي، الاحتياجات الاقتصادية والعائلية والاجتماعية، وحاجات تقدير الذات، والاحتياجات الإدراكية والمعرفية والجمالية نتيجة المشاركة في العمل، حيث ترتبط جودة حياة العمل بأداء العاملين وإنتاجيتهم وولائهم الوظيفي. وهذا يساهم بدوره في تحقيق أهداف المنظمة (جاد الرب، 2008).

ويُعرف (Swamy, 2015) جودة الحياة الوظيفية بأنها «مدى رضا العامل عن الاحتياجات الشخصية والعملية من خلال المشاركة في العمل من أجل تحقيق أهداف المنظمة».

أهمية جودة الحياة الوظيفية

يسهم تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية في تحقيق العديد من المزايا للمؤسسات، فهو يعمل على إسعاد العاملين وزيادة إنتاجيتهم وولائهم وانتمائهم للمؤسسة، وهذا سينعكس على زيادة إنتاج المؤسسات كمًا ونوعًا، ويخفض التكاليف ويعظم من قدرة المؤسسة التنافسية.

وتؤدي جودة الحياة الوظيفية للعاملين أيضًا في نفس الوقت إلى تحسين إنتاجيتهم ورفاهيتهم، وذلك من خلال التكفل بصورة أفضل بمختلف حاجاتهم (Colombat, 2012)، بالإضافة إلى أنها تسهم في خفض نسب غياب العاملين وانخفاض معدلات الفاقد (عبد الرحمن، 2013).

أبعاد جودة الحياة الوظيفية

1- **ظروف العمل المادية:** إن جودة ظروف العمل المادية تساعد المنظمة على استقطاب الكفاءات من الموارد البشرية حيث إنها تؤثر تأثيراً مباشراً على صحة العاملين وعلى إنتاجيتهم، كما إنها تقلل من معدل دوران العمل ومن ترك الخدمة كل ذلك يتطلب توفير ظروف عمل مناسبة تساعد العامل على أدائه عمله. مثل الحرارة والتهوية والإضاءة وتوافر معدات وأدوات آمنة لإنجاز مهام العمل.

2- **التوازن بين الحياة والعمل:** إن تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والحياة الوظيفية للعاملين من أهم وأكبر التحديات التي تواجه مؤسسات اليوم، وتحتاج إلى تبني إستراتيجية خاصة للتوازن بين الحياة والعمل، حيث أن للتوازن بين الحياة والعمل أثر إيجابي على المؤسسة والعاملين، فهو يقلل من معدلات الدوران وضغوط العمل، ويقلل من معدلات الغياب وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء وزيادة الإنتاجية (ماضي، 2014).

3- **الأجور والمكافآت:** إن العدالة في توزيع الأجور والمكافآت تعد حافزاً للعاملين لزيادة التزامهم وقيامهم بمهام وأعباء العمل المكلفين بها، ويظهر ذلك من خلال الالتزام بمواعيد الحضور والانصراف والحرص على إنجاز العمل دون تأخير، إن أنظمة الأجور والمكافآت من أهم الأنظمة وأكثرها تأثيراً في استقرار الفرد واندماجه في عمله وتحقيق الرضا الوظيفي لديه، كما إنها تعتبر أداة من أدوات التحفيز بغرض تحسين أداء العاملين ودفعهم للتميز. حيث إنها الهدف الأساسي لعمل الأفراد في المنظمات (حنفي، وبلال، 2001).

4- **العدالة والمساواة:** إن الأفراد العاملين يميلون إلى الحكم على العدالة من خلال مقارنة مدخلاتهم بالمرجات التي يتسلمونها ومقارنة نسبة المدخلات الخاصة بهم مع زملائهم الآخرين، ووفقاً لتلك النظرية يشعر الفرد بالرضا عندما يتساوى المعدلان، ويسود الشعور بالظلم والتوتر عندما لا يتساويان. ويوجد أربع أبعاد للعدالة هي:

- أ- **عدالة التوزيع:** تشير إلى عدالة المخرجات أو العوائد التنظيمية التي يحصل عليها الفرد مثل الرواتب والحوافز.
- ب- **عدالة التعاملات:** تشير إلى مدى إحساس الأفراد بعدالة المعاملة التي يحصلون عليها عندما تطبق عليهم إجراءات.
- ج- **عدالة الإجراءات:** ويقصد بها عدالة وتوزيع الأعباء وتقييم الأداء، في اتخاذ القرارات التي تكفل سياسات عادلة.
- د- **عدالة المعلومات:** وتركز على كفاية المعلومات التي توضح استخدام الإجراءات بطريقة معينة.

5- **المشاركة في اتخاذ القرار:** مشاركة العاملين في عملية اتخاذ القرارات من العوامل المهمة التي تؤدي إلى رفع الروح المعنوية لديهم، وتعزز انتمائهم وولائهم للمؤسسة من خلال شعورهم بأنهم شركاء حقيقيون في صنع القرار مما يجعلهم يبذلون أقصى طاقاتهم لتطوير العمل والارتقاء بالمؤسسة التي يعملون بها. وهذا سيسهم بدوره في تطوير الأداء على مستوى الفرد، ثم على مستوى المنظمة ككل (البربري، 2016).

6- **البرامج التدريبية:** يُعتبر التدريب جهد مخطط ومنظم، يهدف إلى إكساب المشاركين معارف ومهارات جديدة وتغيير الاتجاهات للأفضل، والتدريب من أهم أبعاد وعوامل جودة الحياة الوظيفية في المؤسسة، وتكافؤ الفرص التدريبية بين العاملين يشعرهم بالرضا الوظيفي وبجودة الحياة الوظيفية.

عوامل نجاح جودة الحياة الوظيفية

جودة الحياة الوظيفية هي الجهود والأنشطة المنظمة للعمل، التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية بهدف توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين وإشباع احتياجاتهم عن طريق توفير بيئة عمل مناسبة، وهناك عوامل يجب أن تتبعها المنظمة لإنجاح جودة الحياة الوظيفية هذه العوامل هي:

- نظام الاتصالات: كلما كانت المنظمة بها نظام اتصالات جيد على المستوى الرسمي وغير الرسمي، كلما كان تبادل ونشر المعلومات أسرع ويسهم ذلك في اتخاذ قرارات سريعة وسليمة على جميع المستويات الإدارية مما ينعكس بالإيجاب على جودة الحياة الوظيفية وعلى شعور العاملين بالعدالة وبالرضا الوظيفي.
- نظام المقترحات: إن جودة الحياة الوظيفية الجيدة وبرامج مشاركة العاملين تشجع على تبني الأفكار الجديدة، ومسؤولية الإدارة هي متابعة وتطبيق تلك الأفكار، إن معظم المقترحات الحديثة تعالج بطريقة صندوق المقترحات، ومن خلالها يقوم العامل بتقديم المقترح والمنظمات الناجحة هي التي تخلق بيئة عمل تحترم فيها كل فكرة مطروحة سواء كانت نافعة أم لا.
- مجهود المنظمة: إن ما تقدمه المنظمة من مجهود ودعم وموارد لتنفيذ خططها يعتبر من أساسيات نجاح جودة الحياة الوظيفية، ويحدث ذلك عن طريق الاستخدام الأمثل لقدراتها التنظيمية والإدارية لترشيد السبل للتوفيق بين الأهداف الخاصة للعاملين والأهداف الخاصة بالمنظمة.

مشكلة الدراسة

تعد ضغوط العمل من المواضيع الهامة التي لها تأثير مباشر على أداء العاملين ومستوى إنتاجيتهم حيث إنها تعكس درجة رضا الفرد وانتماءه وولائه للمنظمة، وكلما عملت المنظمة جاهدة على تقليل ضغوط العمل كلما كان ذلك له أثر إيجابي على الفرد والمنظمة على حد سواء. وساعده ذلك على التكيف مع المتغيرات البيئية التي تمر بها المنظمة وتحفزه على رفع مستوى الإنتاجية. أما إذا عجزت المنظمة من تخفيف حدة هذه الضغوط سيؤثر ذلك بالسلب على المنظمة والعاملين في شتى المجالات المادية والمعنوية والتنظيمية، وبالتالي على جودة الحياة الوظيفية. ومن هنا تعرض الباحثة إشكالية الدراسة والتي تمثلت في السؤال التالي ما هو أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية (بالتطبيق على بنك قطر الوطني الأهلي (QNB) ؟

أهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ضغوط العمل وأثرها على جودة الحياة الوظيفية بالتطبيق على بنك قطر الوطني الأهلي (QNB).
- تحديد العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل وأثرها على جودة الحياة الوظيفية بالتطبيق على بنك قطر الوطني.
- الكشف عن المعوقات والصعوبات التي تزيد من ضغوط العمل بالبنك محل الدراسة.
- الوصول إلى نتائج تسهم في تحسين بيئة العمل بالبنك محل الدراسة.
- تقديم توصيات من شأنها أن تسهم في معالجة ضغوط العمل وتحسن من جودة الحياة الوظيفية.

فرضيات الدراسة

في ضوء خلفيات المشكلة، والتساؤلات البحثية، والأهداف التي تسعى الدراسة لتحقيقها، يمكن طرح الفروض التالية:
الفرض الرئيسي: من المتوقع وجود أثر ذو دلالة معنوية لضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB).

- الفرض الفرعي الأول: من المتوقع وجود أثر ذو دلالة معنوية للهيكل التنظيمي على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB).
- الفرض الفرعي الثاني: من المتوقع وجود أثر ذو دلالة معنوية لنمط القيادة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB).

- الفرض الفرعي الثالث: من المتوقع وجود أثر ذو دلالة معنوية للأجور والمكافآت على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB).
- الفرض الفرعي الرابع: من المتوقع وجود أثر ذو دلالة معنوية لعبء العمل على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB).

تصميم الدراسة

منهج الدراسة

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة، وهو منهج يقوم على جمع البيانات وتبويبها وتحليلها ومقارنتها وتفسيرها. وهو من أكثر مناهج البحث العلمي ملائمة لهذا النوع من البحوث، فهو منهج يتناول أحداث وظواهر وممارسات موجودة ومتاحة للدراسة والقياس. وتهدف الدراسة إلى معرفة أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB).

مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة: تم إجراء الاستبيان على عينة من العاملين ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB) المجتمع المستهدف، واعتمدت الباحثة على العينة العشوائية وتم جمع (150) استجابة من أصل 400.

طرق جمع البيانات

- البيانات الأولية: تم الحصول عليها من خلال تصميم استمارة استقصاء وتوزيعها على عينة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS.
- البيانات الثانوية: تتمثل البيانات الثانوية في الكتب والدوريات والرسائل الجامعية، والمنشورات الإلكترونية والمقالات والتقارير المتعلقة بموضوع الدراسة، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر والتي ساعدت بدورها في جميع مراحل البحث. والتعرف على آخر المستجدات التي تحدث في مجال أخلاقيات الأعمال.

أداة الدراسة

- تم إعداد قائمة الاستقصاء حول أبعاد أخلاقيات الأعمال، وأثرها على معدل دوران العمل، بهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات الدراسة. قامت الباحثة بتقسيم قائمة الاستقصاء إلى قسمين:
- القسم الأول: ويشمل البيانات الشخصية والوظيفية.
 - القسم الثاني: ويشمل محاور الدراسة، على جزئين رئيسيين:
 - الجزء الأول: خاص بأبعاد ضغوط العمل.
 - الجزء الثاني: خاص بأبعاد جودة الحياة الوظيفية.

أساليب تحليل البيانات

تم تحليل بيانات البحث باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لاستخراج المعاملات وإجراء الاختبارات الإحصائية للتحقق من صحة الفروض.

الدراسة الميدانية

استهدفت الدراسة الميدانية اختبار صحة الفروض الرئيسية للدراسة والفروض الفرعية لها، وتعتبر هذه الاختبارات هي الهدف الرئيس للدراسة الذي تسعى الباحثة من خلاله معرفة معنوية وقوة واتجاه هذا التأثير إلى جانب معرفة نسبة تأثير كل بعد من أبعاد المتغير المستقل على المتغير التابع.

عينة الدراسة

تم اختيار عينة الدراسة على النحو التالي:

جدول رقم (1)

خصائص العينة المرتبطة بمتغيرات الدراسة

الخصائص الديموغرافية	المتغيرات	العدد النسبة
النوع	أنثى	20 66.7
	ذكر	10 33.3
	الإجمالي	30 100
فئات العمر	29- 20	15 50
	39-30	12 40
	40 - 49	3 10
	60-50	0 0
	الإجمالي	30 100
الحالة الاجتماعية	أعزب	11 36.7
	متزوج	17 56.7
	مطلق	2 6.7
المستوى التعليمي	الإجمالي	30 100
	مؤهل متوسط	0 0
	مؤهل جامعي	27 90
	دبلوم دراسات عليا	1 3.3
	ماجستير	2 6.7
	الإجمالي	30 100
مدة الخبرة	أقل من سنة	0 0
	سنة إلى أقل من 5	9 30
	5 إلى أقل من 10	10 33.3
	10 إلى أقل من 15	8 26.7
	15 إلى أقل من 20	0 0
المستوى المهني	20 فأكثر	3 10
	الإجمالي	30 100
	إدارة عليا	5 16.7
	إدارة وسطى	17 56.7
	إدارة إشرافية	8 26.7
الإجمالي	30 100	

جدول رقم (2)

معاملات الثبات والصدق لاستمارة الاستبيان

المتغيرات	الأبعاد	معامل الثبات (Alpha)	معامل الصدق الداخلي	معامل الصدق الاتساق الداخلي
ضغوط العمل (X)	الهيكل التنظيمي	0.537	0.733	0.303
	نمط القيادة التنظيمية	0.858	0.926	0.826
	الأجور والمكافآت	0.623	0.789	0.898
جودة الحياة الوظيفية (Y)	عبء العمل	0.700	0.837	0.679
	ضغوط العمل ككل	0.771	0.878	0.813
	الجوانب الوظيفية والتنظيمية	0.781	0.884	0.884
جودة الحياة الوظيفية (Y)	بيئة العمل المادية والمعنوية	0.709	0.842	0.755
	جودة الحياة الوظيفية ككل	0.794	0.891	0.924
الاستبيان ككل		0.850	0.922	--

تم إجراء الاستبيان على عينة من العاملين ببنك قطر الوطني الأهلي QNB المجتمع المستهدف، واعتمدت الباحثة على العينة العشوائية وتم جمع (150) استجابة من أصل 400. وجاءت خصائص العينة المرتبطة بمتغيرات الدراسة كما يلي:

كانت أعلى نسبة لفئة النوع الإناث بنسبة (66.7%) مقابل (33.3%) للذكور، أعلى نسبة في فئات العمر (20- 29) بنسبة (50%)، وكانت أعلى نسبة في الحالة الاجتماعية (متزوج) بنسبة (56.7%)، وكان (مؤهل جامعي) النسبة الأعلى في المستوى التعليمي بنسبة (90%)، وأعلى نسبة لفئة مدة الخبرة (10 إلى أقل من 15) بنسبة (33.3%)، وأخيراً أعلى نسبة لفئة المستوى المهني (إدارة وسطى) بنسبة (56.7%).

أداة جمع البيانات

صممت الباحثة استمارة استقصاء متضمنة عدداً من العبارات المقسمة على متغيري البحث: بهدف الإجابة على تساؤلات الدراسة الميدانية، وإثبات مدى صحة فروضها من عدمه من خلال مقياس ليكرات الخماسي مكون من 5 بدائل وهي (دائماً-غالباً- أحياناً- نادراً- مطلقاً)، بجانب بطاقة تعارف موجهة إلى السادة الباحثين.

وللتأكد من صدق الاستبيان قبل تطبيقه تم عرضه على مجموعة من المحكمين، كما تم إدخال بعض التعديلات عليه بناءً على ما أبدوه من ملاحظات، وقد تم أيضاً استخدام التحليل الإحصائي لاختبار الصدق والثبات.

إجراءات الصدق والثبات

- أولاً: إجراءات ثبات الاستبيان: قامت الباحثة بإجراء اختبار الثبات لمعرفة مدى إمكانية الاعتماد على بيانات الاستبيان وأنها تتسم بالثبات، ونظرًا للتباين الواضح بين متغيرات الدراسة باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ، وأظهرت نتائج التحليل ثبات الاستبيان والتي يوضحها جدول رقم (2).

- ثانيًا: إجراءات الصدق: تم إجراء اختبارات الصدق على الاستبيان، والتي تعبر عن مدى قدرة الاستبيان على قياس ما تسعى الدراسة لقياسه، وقد تم استخدام الاختبارين التاليين:

- معامل الصدق الذاتي وحسب الصدق الذاتي عن طريق الجذر التربيع لمعامل ألفا.
- صدق الاتساق الداخلي: وذلك من خلال العلاقة الارتباط بمعامل ارتباط بيرسون بين أبعاد الاستبيان وإجمالي الاستبيان.

تراوحت قيم معاملات الثبات ما بين (0.637- 0.858) وبلغ معامل الثبات للاستبيان ككل (0.850)، وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على الاستبيان، وذلك باعتبار أن معامل ألفا الذي يتراوح ما بين 0.50 إلى 0.60 يعتبر مقبولاً، ومعامل ألفا الذي يصل إلى 0.80

جدول رقم (3)
الإحصائيات الوصفية لمتغيرات الدراسة

المتغير	الأبعاد	الإحصاء الوصفي		قيمة t- test	الدلالة المعنوية
		المتوسط	الانحراف المعياري		
ضغوط العمل (X)	الهيكل التنظيمي	3.33	0.31	11.70	0.000
	نمط القيادة التنظيمية	2.49	0.64	12.86	0.000
	الأجور والمكافآت	1.97	0.54	20.65	0.000
	عبء العمل	3.01	0.45	12.17	0.000
	إجمالي ضغوط العمل	2.70	0.32	22.14	0.000

تبين من الجدول رقم (3) أن: الاتجاه العام لآراء العاملين عينة الدراسة يميل إلى الاتفاق على وجود الأبعاد (الهيكل التنظيمي، ونمط القيادة التنظيمية، وعبء العمل) التي تشكل المتغير المستقل (ضغوط العمل) في البنك ويختلف مدى وجود كل بعد، بينما رفضت العينة بُعد «الأجور والمكافآت» بمتوسط (1.97)، كما أن الاتجاه العام لآراء العاملين عينة الدراسة يشير أيضاً إلى الاتفاق لإجمالي المتغير المستقل (X) (ضغوط العمل).

أظهرت النتائج أن بعد «الهيكل التنظيمي»، وبعد «عبء العمل»، أقوى أبعاد متغير (ضغوط العمل) من وجهة نظر العينة حيث أن قيمة المتوسط الحسابي للبعدين تزيد عن (3) ونتيجة اختبار t تؤكد ذلك حيث أن قيمة الاحتمالية أقل من ($\alpha = 0.05 > 0.000$)، في حين أن بعد (نمط القيادة التنظيمية) و(إجمالي ضغوط العمل) كانت إجابات العينة تميل للموافقة حيث كانت قيمة المتوسط الحسابي أقل من (3)، وجاءت نتيجة اختبار t لتؤكد ذلك، حيث كانت قيمة الاحتمالية أقل من ($\alpha = 0.05 > 0.000$)، مما يعني أن الآراء تميل إلى الموافقة بشأن وجود ضغوط في العمل.

تبين من جدول (4): إن الاتجاه العام لآراء العاملين عينة الدراسة يميل إلى الاتفاق على وجود بُعدي المتغير التابع (Y)

جدول رقم (4)
الإحصائيات الوصفية لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	الأبعاد	الإحصاء الوصفي		قيمة t- test	الدلالة المعنوية
		المتوسط	الانحراف المعياري		
جودة الحياة الوظيفية (Y)	الجوانب الوظيفية والتنظيمية	2.61	0.69	11.04	0.000
	بيئة العمل المادية والمعنوية	2.86	0.49	12.68	0.000
	إجمالي جودة الحياة الوظيفية	2.74	0.49	14.12	0.000

جودة الحياة الوظيفية) في البنك وتقارب مدى وجود كل بُعد، كما أن الاتجاه العام لآراء العاملين عينة الدراسة الموافقة على المتغير التابع (جودة الحياة الوظيفية).

أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لكل من بُعد «الجوانب الوظيفية والتنظيمية»، وبُعد «بيئة العمل المادية والمعنوية» وإجمالي (جودة الحياة الوظيفية) تزيد عن القيمة (2.5) ونتيجة اختبار t تؤكد ذلك حيث أن قيمة الاحتمالية أقل من قيمة مستوى الأهمية أ (القيمة $\alpha = 0.05 < p = 0.000$) مما يعني أن الآراء تميل إلى الموافقة بشأن وجود أبعاد جودة الحياة الوظيفية وتطبيقها.

اختبار صحة الفرض الرئيس الأول:

الفرض الرئيس: من المتوقع وجود أثر ذو دلالة معنوية لضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB).

تبين من جدول (5) لتحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية ما يلي:

جدول رقم (5)

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد (R2)	معامل قيمة ف	قيمة ت (t)	مستوى معنوية
أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية	0.806-	0.529	0.280	10.909	3.303-	0.003

- وجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (0.01) بين ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية، حيث بلغت قيم معامل الارتباط (0.529).

- تبين من خلال قيمة معامل التحديد (R2) التي بلغت (0.280) أن هناك تنبؤاً بأثر إحصائي عند مستوى معنوية (0.01) لمتغير ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية بنسبة (28.0%) والنسبة الباقية (72.0%) ترجع لعوامل أخرى خارج النموذج.
- كما تبين من خلال قيمة (ف) وهي قيمة دالة إحصائية بمستوى معنوية أقل من (0.01) مما يشير لمعنوية نموذج الانحدار، وتم من خلال النموذج وقيم معامل الانحدار (B) والتي توضح وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية وأن زيادة ضغوط العمل بقيمة (1) تقلل من جودة الحياة الوظيفية بقيمة (0.806).

جدول رقم (6)

اختبار الانحدار المتعدد لأثر أبعاد ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار (B)	ت (t)	قيمة المعنوية	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	قيمة المعنوية (F)	مستوى المعنوية
الثابت	3.332	2.702	0.02				
الهيكل التنظيمي	0.46-	1.717-	0.1				
نمط القيادة التنظيمية	0.317	2.015	0.06	0.694	0.482	5.812	0.002
الأجور والمكافآت	0.213	1.099	0.3				
عبء العمل	0.09-	0.454-	0.7				

تبين من جدول (6):

لنتائج تحليل الانحدار المتعدد لدراسة أثر أبعاد ضغوط العمل (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة التنظيمية، الأجور والمكافآت، عبء العمل) على جودة الحياة الوظيفية أن قيمة معامل الارتباط (r) للنموذج بلغت (0.694)، وهي قيمة دالة إحصائية عند مستوى

معنوية أقل من (0.01) لذا توجد علاقة ارتباط بين أبعاد ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية.

كما تبين من خلال الجدول السابق أن معامل التحديد (R2) للانحدار المتعدد كانت (0.482) وهناك تنبؤ بتأثير لأبعاد ضغوط العمل (الهيكل التنظيمي، نمط القيادة التنظيمية، الأجور والمكافآت، عبء العمل) على جودة الحياة الوظيفية بنسبة (48.2%) وباختبار معنوية نموذج الانحدار بالاعتماد على قيمة (ف) التي بلغت (5.812) بمستوى معنوية أقل من (0.01) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار.

تبين من النتائج السابقة صحة الفرض الرئيس: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB).

الفرض الفرعي الأول: من المتوقع وجود أثر ذو دلالة معنوية للهيكل التنظيمي على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB).

جدول رقم (7)

الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر الهيكل التنظيمي على جودة الحياة الوظيفية

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد (R2)	قيمة المعنوية (F)	ت (t)	قيمة المعنوية
أثر الهيكل التنظيمي على جودة الحياة الوظيفية	0.680-	0.434	0.188	6.497	2.549-	0.02

تبين من جدول (7): لتحليل

الانحدار الخطي البسيط لأثر الهيكل التنظيمي على جودة الحياة الوظيفية ما يلي:

- وجود علاقة ارتباط عكسية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (0.01) بين الهيكل التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية، حيث بلغت قيم معامل الارتباط (0.434).
- تبين من خلال قيمة معامل التحديد (R2) التي بلغت (0.188) أن هناك تنبؤاً بأثر إحصائي عند مستوى معنوية (0.01) لمتغير الهيكل التنظيمي على جودة الحياة الوظيفية بنسبة (18.8%) والنسبة الباقية (81.2%) ترجع لعوامل أخرى خارج النموذج.
- كما تبين من خلال قيمة (ف)، وهي قيمة دالة إحصائية بمستوى معنوية أقل من (0.01) مما يشير لمعنوية نموذج الانحدار، وتم من خلال النموذج وقيم معامل الانحدار (B) والتي توضح وجود علاقة عكسية بين الهيكل التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية وأن زيادة الهيكل التنظيمي بقيمة (1) تقلل من جودة الحياة الوظيفية بقيمة (0.680).

تبين من النتائج السابقة صحة الفرض الفرعي الأول: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للهيكل التنظيمي على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB).

الفرض الفرعي الثاني: من المتوقع وجود أثر ذو دلالة معنوية لنمط القيادة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB).

جدول رقم (8)

الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر نمط القيادة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد (R2)	قيمة ف (F)	قيمة ت (t) المعنوية	مستوى المعنوية
أثر نمط القيادة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية	0.487	0.641	0.411	19.572	4.424	0.001 <

تبين من جدول (8) تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر نمط القيادة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية ما يلي:

- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.01) بين نمط القيادة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية حيث بلغت قيم معامل الارتباط (0.641).
- تبين من خلال قيمة معامل التحديد (R2) التي بلغت (0.411) أن هناك تنبؤ بأثر إحصائي عند مستوى معنوية (0.01) لمتغير نمط القيادة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية بنسبة (41.1%) والنسبة الباقية (58.9%) ترجع لعوامل أخرى خارج النموذج.
- كما تبين من خلال قيمة (ف) وهي قيمة دالة إحصائية بمستوى معنوية أقل من (0.01) مما يشير لمعنوية نموذج الانحدار، وتم من خلال النموذج وقيم معامل الانحدار (B) والتي توضح وجود علاقة طردية بين نمط القيادة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية وأنه كلما زادت إيجابية القيادة بقيمة (1) زادت جودة الحياة الوظيفية بقيمة (0.487).

تبين من النتائج السابقة صحة الفرض الفرعي الثاني: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لنمط القيادة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB).

الفرض الفرعي الثالث: من المتوقع وجود أثر ذو دلالة معنوية للأجور والمكافآت على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB).

جدول رقم (9)

الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر الأجور والمكافآت على جودة الحياة الوظيفية

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد (R2)	قيمة ف (F)	قيمة ت (t) المعنوية	مستوى المعنوية
أثر الأجور والمكافآت على جودة الحياة الوظيفية	0.440	0.484	0.234	8.552	2.924	0.007

يتضح من جدول (9) لتحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الأجور والمكافآت على جودة الحياة الوظيفية ما يلي:

- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من (0.01) بين الأجور والمكافآت وجودة الحياة الوظيفية حيث بلغت قيم معامل الارتباط (0.484).
- تبين من خلال قيمة معامل التحديد (R2) التي بلغت (0.234) أن هناك تنبؤ بأثر إحصائي عند مستوى معنوية (0.01) لمتغير الأجور والمكافآت على جودة الحياة الوظيفية بنسبة (23.4%) والنسبة الباقية (76.6%) ترجع لعوامل أخرى خارج النموذج.
- كما تبين من خلال قيمة (ف) وهي قيمة دالة إحصائية بمستوى معنوية أقل من (0.01) مما يشير لمعنوية نموذج الانحدار، وتم من خلال النموذج وقيم معامل الانحدار (B) والتي توضح وجود علاقة طردية بين الأجور والمكافآت وجودة الحياة الوظيفية وأن زيادة الأجور والمكافآت بقيمة (1) تزيد من جودة الحياة الوظيفية بقيمة (0.440).

تبين من النتائج السابقة صحة الفرض الفرعي الثالث: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للأجور والمكافآت على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB).

الفرض الفرعي الرابع: من المتوقع وجود أثر ذو دلالة معنوية لعبء العمل على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB).

يتضح من جدول (10) لتحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر عبء العمل على جودة الحياة الوظيفية ما يلي:

جدول رقم (10)

الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر عبء العمل على جودة الحياة الوظيفية

المتغيرات	معامل الانحدار (B)	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد (R2)	قيمة ف (F)	قيمة ت (t) المعنوية	مستوى
أثر عبء العمل على جودة الحياة الوظيفية	-0.350	0.320	0.103	3.198	1.788	0.09

- لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين عبء العمل وجودة الحياة الوظيفية حيث بلغت قيم معامل الارتباط (0.320).

- تبين من خلال قيمة معامل التحديد (R2) التي بلغت (0.103) أن هناك تنبؤاً بأثر غير معنوي لمتغير عبء العمل على جودة الحياة الوظيفية بنسبة (10.3%).

- كما تبين من خلال قيمة (ف) وهي قيمة غير دالة إحصائياً بمستوى معنوية (0.05)، مما يشير لعدم معنوية نموذج الانحدار.

تبين من النتائج السابقة عدم صحة الفرض الفرعي الرابع: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لعبء العمل على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB).

مناقشة نتائج الدراسة

- ثبت صحة الفرض الرئيس: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB). حيث أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباط عكسية بين ضغوط العمل وجودة الحياة الوظيفية، أي أنه كلما زادت ضغوط العمل كلما قلت جودة الحياة الوظيفية. وهنا يجب على البنك محل الدراسة أن يتخذ كل الإجراءات والتدابير التي من شأنها أن تقلل من ضغوط العمل حتى يشعر العاملين بجودة الحياة الوظيفية.

- ثبت صحة الفرض الفرعي الأول: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للهيكلة التنظيمي على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB). حيث أثبتت الدراسة وجود علاقة ارتباط عكسية بين الهيكلة التنظيمي وجودة الحياة الوظيفية، بمعنى أن أي زيادة في الهيكلة التنظيمي تقلل من جودة الحياة الوظيفية. وهنا يجب أن تحرص إدارة البنك على أن يكون لديها هيكل تنظيمي مرن، يسمح بانسيابية الاتصالات وتبادل المعلومات بطريقة أسرع بحيث يقلل من أعباء العمل ويشعر العاملين بالبنك محل الدراسة بجودة الحياة الوظيفية.

- ثبت صحة الفرض الفرعي الثاني: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لنمط القيادة التنظيمية على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB)، حيث أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية بين نمط القيادة التنظيمية وجودة الحياة الوظيفية، أي أنه كلما كان النمط القيادي السائد بالمؤسسة نمط إيجابي يحرص على مشاركة العاملين في عملية صنع القرار، ويوفر لهم بيئة عمل إيجابية تساعد على الإبداع والابتكار، وتقلل من ضغوط العمل كلما أدى ذلك إلى زيادة جودة الحياة الوظيفية بالمؤسسة والعكس صحيح إذا كان النمط القيادي السائد بالمؤسسة نمط سلبي.

- ثبت صحة الفرض الفرعي الثالث: يوجد أثر ذو دلالة معنوية للأجور والمكافآت على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB)، حيث أثبتت الدراسة وجود علاقة طردية بين الأجور والمكافآت وجودة الحياة الوظيفية وأن زيادة الأجور والمكافآت تزيد من جودة الحياة الوظيفية، وهذا يرجع إلى حرص إدارة البنك محل الدراسة على العدالة والمساواة في توزيع الأجور والمكافآت، حيث إن ذلك سيعود بالإيجاب على استقرار الفرد واندماجه في عمله وتحقيق الرضا الوظيفي لديه، ومن ثم زيادة شعوره بجودة الحياة الوظيفية.

- ثبت عدم صحة الفرض الفرعي الرابع: لا يوجد أثر ذو دلالة معنوية لعبء العمل على جودة الحياة الوظيفية ببنك قطر الوطني الأهلي (QNB)، حيث أثبتت الدراسة وجود أثر غير معنوي لمتغير عبء العمل على جودة الحياة الوظيفية، وهذا يدل على أن البنك محل الدراسة يتبع سياسة حكيمة في توزيع المهام والمسئوليات على العاملين طبقاً لمهاراتهم وقدراتهم، حتى لا تسبب لهم أي نوع من ضغوط العمل، وهذا بلا شك سوف يشعرهم بجودة الحياة الوظيفية.

توصيات الدراسة

من خلال مناقشة نتائج الدراسة، توصي الباحثة بما يلي:

- 1- ضرورة وضع آلية فعلية للتخفيف من حدة ومعالجة ضغوط العمل بقطاع البنوك، حيث إنه من أكثر القطاعات تعرضاً لضغوط العمل، بحيث تختص هذه الآلية بالبحث عن المصادر التي تشكل ضغوطاً لدى العاملين وتؤثر على سلوكهم وإنتاجيتهم وإن تعامل مع هذه الضغوط وتعالجها وهي في مهدها. لتحقيق الرفاهية لكل من المنظمة والأفراد.
- 2- أن يتضمن الميثاق الأخلاقي والثقافة التنظيمية للمنظمة ضرورة توزيع الأعمال على العاملين بطريقة تناسب مع قدراتهم وإمكاناتهم دون استنزاف لجهودهم وطاقتهم، ليتحقق لديهم جودة الحياة الوظيفية.
- 3- الحرص على المساواة والعدالة بين العاملين في شتى الأمور ومشاركتهم في عملية اتخاذ القرارات، وإتاحة المجال لجميع المستويات الإدارية لتقديم أفكار جديدة ومبتكرة تسهم في الوصول لأهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية دون ضغوط.
- 4- ضرورة اتباع سياسات إدارية من شأنها أن تقلل من حدة الضغوط والملل التي يشعر بها العاملون عند ممارسة الأعمال المسندة لهم مثل سياسات (الإثراء الوظيفي- والتوسع الوظيفي- وتمكين العاملين)، لما لهذه السياسات من تأثير على التخفيف من ضغوط العمل، وزيادة جودة الحياة الوظيفية.
- 5- الاهتمام بإعداد برامج تدريبية للقادة وللعاملين تعمل على تنمية مهاراتهم وتساعدتهم على مواجهة ضغوط العمل تحت إشراف مختصين في هذا المجال.

حدود الدراسة

- اقتصرت الدراسة الحالية على جميع العاملين بأحد فروع بنك قطر الوطني الأهلي QNB، وبالتالي قد يصعب تعميم نتائج الدراسة على جميع الفروع أو القطاعات الأخرى.
- اقتصرت الدراسة الحالية على تناول أربعة أبعاد للمتغير المستقل لضغوط العمل وهي (الهيكل التنظيمي، ونمط القيادة التنظيمية، والأجور والمكافآت، وعبء العمل)، كما اتخذت متغيرين لأبعاد المتغير التابع جودة الحياة الوظيفية وهي (الجوانب الوظيفية والتنظيمية، وبيئة العمل المادية والمعنوية).
- اعتمدت الدراسة على أسلوب الاستقصاء كأداة لقياس المتغيرات التابعة والمستقلة، حيث إنه أسلوب يعتمد على الدراسة الوصفية، ولكنه لا يخلو من بعض الانتقادات التي تشكل حدود للدراسة.
- اقتصرت الدراسة على تناول العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل وأبعاد المتغير التابع، ولم تتطرق إلى تحليل معنوية الفروق من حيث اختلاف النوع، أو السن، أو الخبرة، أو الدرجة الوظيفية، أو المؤهل العلمي.

المراجع

أولاً - مراجع باللغة العربية:

- البربري، مروان حسن. (2016). أثر جودة الحياة الوظيفية في تعزيز الالتزام التنظيمي لدى الباحثين الاجتماعيين في وزارة الشؤون الاجتماعية بقطاع غزة، *رسالة ماجستير في إدارة الأعمال*، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، ص 14.
- الخطيب، عصام أحمد؛ والرجوب، رشيد محمد رشيد. (2018). «الرضا الوظيفي والضغط المهني والسلامة المهنية للممرضين والممرضات في مستشفيات محافظة نابلس» *مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإنسانية والاجتماعية*. المجلد (1) العدد 46. ص ص 1-01.
- النقيب، مؤيد عبد الكريم. (2012). «العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي»، *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية*، المجلد (4).
- تماسيني، جعفر (2015) « مستوى ضغوط العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي على الموظفين في البلدية، *رسالة دكتوراه غير منشورة*، الجزائر: جامعة تلمسان.
- جاد الرب سيد محمد. (2008). *جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية*. القاهرة: مطبعة العشري، مصر.
- حنفي، أبو قحف وبلال. (2014). *تقييم الأداء: مداخل جديدة لعالم جديد*. دار الفكر العربي، ودار النهضة العربية، ص 66.
- شعلان، سعيد. (2018). دور ضغوط العمل في إدارة الذات: دراسة استطلاعية لأراء عينة من أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة بغداد، *مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية*، المجلد (15)، العدد (22)
- عبد الرحمن، ماجدة محسن. (2013). جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية: دراسة استطلاعية لأراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية لمحافظة دهوك، *مجلة تنمية الراقدين*، المجلد 35، العدد، 112 - 50
- عبد المجيد، السيد، وفاروق. (2013). *السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- ماضي، خليل إسماعيل. (2014). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، *رسالة دكتوراه*، جامعة قناة السويس، مصر.
- ماهر، أحمد. (2014). *السلوك التنظيمي*. الدار الجامعية. الإسكندرية، ص 386.

ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية:

- Abraham, Abebe. (2023). *Quality of Work Life and Organizational Commitment of the Academic Staff in Ethiopian Universities*, Published online 10.1016/j.heliyon.
- Bruce, E. May. (2007). A Win-win Paradigm for Quality of Work Life and Business Performance, *Human Resources Development*, Vol. 9, Issue 3, P. 225.
- Collins, S. & Parry-Jones, B. (2000). Stress: The Perceptions of Social Work Lectures in Britain, *The British Journal of Social Work*. Vol. 30, Issue 6, December, pp. 769-794, <https://doi.org/10.1093/bjsw/30.6.769>
- Colombat, Philippe *Qualité de vie au Travail et Management Participatif*, Edition Lamarre, Rueil Malaise, 2012, p. 49.
- Cook, Curtis W. & Husker, Phillip L. (2001). *Management and Organizational Behavior*. (3rd ed.) Bosten: irwinhill.

- Jose, A. & Baerga Cordero. (2009). The Relationship between Organizational Role Stress of Project Managers and Voluntary Turnover, Job Satisfaction and Intention to Leave, *PHD Thesis*, Nova Southern University, USA.
- Nguyen, T. D. & Nguyen, T. T. M. (2012). Psychological Capital, Quality of Work Life and Quality of Life of Marketers: Evidence From Vietnam, *Journal of Macro Marketing*. Vol. 32, No. 1,
- Rashid, Ghazi Al-Howil. (2000). The Impact of Work-life Quality on Staff Al-Otaibi-Performance at Dawadami Public Hospital, *Saudi Arabia Journal of Human Resource and Sustainability Studies*. Vol.8 No.2.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Organizational Behavior*. 15th ed., New Jersey: Pearson Education.
- Robbins, S. P. & DeCenzo, D. A. (2005). *Fundamentals of Management Essential Concepts and Applications*. 5th ed., Pearson Education, P. 668.
- Robert, Patrick. (2005). *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions*, Work-related Stress, Ireland.
- Swamy, Devappa; Nanjundeswaraswamy, T. S. & Rashmi, Srinivas. (2015). Quality of Work Life Scale Development and Validation, *International Journal of Caring Sciences*, Vol. 8, No. 2, pp. 281- 300.
- Thomas A. Wyatt. (2007). Quality of Work Life: A Study of Employees in Shanghai, *China Asia Pacific Business Review*, Vol. 13, Issue 4. p. 517.
- Yaozhong Liu, Jie Liu. (2020). Reducing the Harmful Impact of Work Stress on Creativity? Buffering Model of Available Resources, *Journal of Social Sciences*, Vol. 8, No. 2.

The Impact of Work Stress on The Quality of Work Life By Applying to Qatar National Bank (QNB)

Dr. Amal Mohamed Mustafa

Business Administration Lecturer

Al-Abbasiya Institute for Computer Science and Commerce

Amal_mm2006@hotmail.com

ABSTRACT

This study aims to identify the impact of work stress on the quality of work life, as finding the reasons that increase work stress and trying to reduce its negative effects will positively affect the quality of work life, which supports increasing employee satisfaction, loyalty, and belonging to the organization, and then increasing its productivity and profitability. There is no doubt that this will in turn be reflected in creating balance and harmony between the professional and personal lives of employees.

This study was applied to employees of one of the branches of Qatar National Al Ahli Bank. The study was based on the descriptive analytical approach. The questionnaire was conducted on a sample of employees of the bank in the target community. The researcher relied on random sampling and (150) responses out of 400 were collected.

The study found that there is a significant relationship between the dimensions of work stress represented by (organizational structure- organizational leadership style- wages and rewards- workload) on the quality of work life represented by (functional and organizational aspects- the physical and moral work environment), where the statistical analysis proved the validity of the hypothesis. President: There is an inverse relationship between work pressures and the quality of work life. The first sub-hypothesis was also proven to be valid, with the presence of an inverse relationship between the organizational structure and the quality of work life. The second sub-hypothesis was also proven to be valid, with the presence of a direct relationship between organizational leadership style and the quality of work life. The third sub-hypothesis was also proven to be valid. There is a direct relationship between wages, rewards, and quality of work life. However, the fourth sub-hypothesis regarding the workload dimension was rejected.

The study proved that there is an insignificant effect of the workload variable on the quality of work life.

Then the researcher concluded this study with a number of recommendations, the most important of which were: the need to establish an effective mechanism to alleviate and address work pressures in the banking sector, and that the ethical charter and organizational culture of the institution take into account the distribution of work to employees in a way that is proportionate to their abilities and potentials without draining their efforts and energies so that they achieve a quality of work life. Ensuring equality and justice among employees in various matters and their participation in the decision-making process, and the necessity of following administrative policies that reduce work pressures, such as policies (job enrichment- job expansion- and employee empowerment).

Keywords: *Work Stress, Quality of Work Life, Organizational Leadership Style, Workload.*

