

البحث الأول

التعاطف والامتنان وعلاقتهما بجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة

إعداد

أ.د/ فاطمة خليفة السيد

قسم علم النفس

كلية الآداب والعلوم الإنسانية

- جامعة الملك عبد العزيز- جدة- السعودية

رحمه علي الراشدي

باحثه دكتوراه علم نفس أزمات

كلية الآداب والعلوم الإنسانية

- جامعة الملك عبد العزيز- جدة- السعودية

ملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى كل من التعاطف والامتثال وجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة، والكشف عن العلاقة بين التعاطف وجودة الحياة الوظيفية، وكذلك العلاقة بين الامتثال وجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة، وتحديد مدى إمكانية التنبؤ بجودة الحياة الوظيفية من خلال متغيري التعاطف والامتثال لدى عينة من موظفين وزارة الصحة بمحافظة جدة، والكشف عن الفروق في التعاطف والامتثال وجودة الحياة الوظيفية تبعاً لمتغيرات (النوع، سنوات الخبرة)، وتكونت عينة الدراسة (333) من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة، واستخدمت الباحثان مقياس التعاطف ومقياس الامتثال ومقياس جودة الحياة الوظيفية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى كل من التعاطف والامتثال وجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة متوسطاً، كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية طردية بين التعاطف وجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة، وكذلك وجود علاقة ارتباطية طردية بين الامتثال وجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة، كما توصلت إلى أن يمكن التنبؤ بجودة الحياة الوظيفية من خلال متغيري التعاطف والامتثال لدى عينة من موظفين وزارة الصحة بمحافظة جدة بنسبة (44.70%)، كما توصلت إلى عدم وجود فروق في التعاطف تبعاً لمتغير النوع فيما عدا بعد التعاطف مع الآخر توجد فروق لصالح الإناث، وعدم وجود فروق في التعاطف تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، وعدم وجود فروق في الامتثال تبعاً لمتغير النوع فيما عدا بعد الشعور بالاكتهاء لصالح الذكور، وعدم وجود فروق في الامتثال تبعاً لمتغير سنوات الخبرة فيما عدا بعد تقدير بالآخرين توجد فروق لصالح أكثر من خمس سنوات، وعدم وجود فروق في جودة الحياة الوظيفية تبعاً لمتغير النوع وسنوات الخبرة، وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بعمل برامج إرشادية لتحسين مستوى التعاطف والامتثال وتحسين جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة.

الكلمات المفتاحية: التعاطف، الامتثال، جودة الحياة الوظيفية، الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة.

Abstract:

The current study aimed at identifying: the level of the following: empathy, gratitude and work life quality among a sample of employees at the Ministry of Health in Jeddah Governorate and the relationship between empathy and work life quality. The study also aimed at identifying the relationship between gratitude and work life quality among a sample of employees at the Ministry of Health in Jeddah Governorate, determining the extent to which work life quality can be predicted through the variables of empathy and gratitude among a sample of employees at the Ministry of Health in Jeddah Governorate, and revealing the differences in empathy, gratitude and work life quality according to the variables of: (gender, years of experience). The study is based on the descriptive correlational method. The researcher used the Empathy Scale, the Gratitude Scale, and the Work Life Quality Scale. The study sample consisted of (333) employees of the Ministry of Health in Jeddah Governorate. The study concluded that the level of empathy, gratitude, and work life quality among a sample of employees at the Ministry of Health in Jeddah Governorate was average. The study also concluded that there is a direct correlation between empathy and work life quality among a sample of employees at the Ministry of Health in Jeddah Governorate, as well as a direct correlation between gratitude and work life quality among a sample of employees at the Ministry of Health in Jeddah Governorate. The study indicated the following: the work life quality can be predicted through the variables of empathy and gratitude among a sample of employees of the Ministry of Health in Jeddah Governorate at a percentage of (44.70%), there are no differences in empathy according to the gender variable except for the dimension of empathy with others as there are differences in favor of females. There are no differences in empathy according to the variable of years of experience, there are no differences in gratitude according to the variable of gender except for the dimension of feeling satisfied in favor of males, and there are no differences in gratitude according to the variable of years of experience except for the dimension of appreciation of others, as there are differences in favor of more than five years. There are no differences in the work life quality according to the variable of gender and years of experience. The study recommended the need to focus on developing guidance programs to improve the level of empathy and gratitude and improve the work life quality among employees at the Ministry of Health in Jeddah Governorate.

Keywords: Empathy, Gratitude, Work Life Quality, Employees at the Ministry of Health in Jeddah Governorate

مقدمة:

في عالم العمل الحديث، حيث تتزايد الضغوط والتحديات، يصبح البحث عن العوامل التي تعزز جودة الحياة الوظيفية أمرًا بالغ الأهمية. وسط هذا المشهد المعقد، يظهر التعاطف والامتنان كقوتين خفيتين قد تعيدان تشكيل التجربة الوظيفية. فليس من المعتاد التفكير في أن مشاعر بسيطة مثل، الامتنان أو القدرة على فهم الآخرين قد تكون مفتاحًا لتحسين الأداء الوظيفي أو الشعور بالرضا في العمل. ومع ذلك، تشير العديد من الأبحاث الحديثة إلى أن التعاطف بين الزملاء والامتنان لما نمتلكه في حياتنا المهنية قد يكون لهما تأثير عميق على كيفية تعامل الموظفين مع التحديات اليومية.

يتوقف نجاح المؤسسات في أداء مهامها ونجاحها في تحقيق أهدافها على كفاءة عناصرها البشرية (الرأس المال البشري) ومدى قدرتهم ورضاهم عن العمل، وهذا يتوقف على عدة عوامل من أهمها: بيئة العمل، العلاقات بين الأشخاص بعضهم البعض وبينهم وبين إدارتهم، نظام الحوافز والمكافآت، والنمو المهني والتدريب، المشاركة في صنع القرارات، ظروف العمل الآمنة، نظام الترقيات، الأمان والاستقرار الوظيفي، والعوامل السابقة تعد من أهم أبعاد جودة الحياة الوظيفية والتي أصبح الاهتمام بدراسة كيفية تحسينها أمرًا ضروريًا وليس ترفًا لما لها من تأثير على أداء العاملين، المؤسسات من ناحية والأداء المؤسسي والتنافسية وتحقيق مستويات الجودة والنهوض بالمجتمعات من ناحية أخرى. (عبدالرسول، 2020)

وقد ظهر مفهوم جودة الحياة الوظيفية ليوكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالات التوتر والقلق بين الموارد البشرية خوفًا من الاستغناء عنهم، أو تخفيضًا للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضًا لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزامهم. ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال. (الهداب، والمخلافي، 2020)

ومنذ منتصف الثمانينيات وحتى منتصف التسعينيات تقريبًا زاد الاهتمام ببرامج جودة الحياة الوظيفية في المؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب بعضها داخلي يتعلق بحالة الموظفين والقوانين الفيدرالية في أمريكا، وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية، ومع بداية التسعينيات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق شكل أو آخر من أشكال برامج جودة الحياة الوظيفية، وتزايد الاهتمام بها نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الاستراتيجيات التنافسية؛ ففي هذا السياق تهتم جودة الحياة الوظيفية بتوفير حياة أفضل للموظفين من خلال دراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات في التعامل مع الموظفين من كل نواحي العمل مما يسهم بشكل مباشر في رفع أداء المنظمة من جانب وإشباع رغبات واحتياجات الموظفين من جانب آخر. (فاتح، 2022)

ويهتم موضوع جودة الحياة الوظيفية بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للموارد البشرية بما يساعد في رفع أداء المنظمة، فكلما تميز العمل بالقبول والرضا منهم ساعد ذلك على استبقاء الموظفين بشكل كامل في وظائفهم بما يؤدي في النهاية إلى الحصول على أداء أفضل. (جهيد، وعيسي، 2020)

وبالتالي، لا ينبغي النظر إلى المؤسسة كفضاء للإنتاج فقط، بل كمجتمع ديناميكي يتفاعل فيه الأفراد بمشاعرهم وعلاقاتهم الاجتماعية. فالتعاطف والامتنان، يلعبان دورًا مهمًا في تشكيل هذه العلاقات داخل المؤسسة. التعاطف يعزز التفاهم والانسجام بين الموظفين، مما يساهم في خلق بيئة عمل إيجابية تدعم جودة الحياة الوظيفية. في المقابل، الامتنان يعزز الروابط الإيجابية بين الأفراد ويزيد من شعورهم بالتقدير، مما يقلل من التوترات والصراعات، هذه المشاعر الإيجابية تساهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية، إذ تؤدي إلى بيئة عمل أكثر توافقًا ورضًا وظيفيًا، ما يعزز من أداء الموظفين ويحقق أهداف المنظمة بشكل أكثر فعالية.

مُشكلةُ الدِّراسةِ وأسئلتها:

إن تحسين ظروف وبيئة العمل يعد متطلبًا أساسيًا في معادلة تحقيق الجودة الخدمائية، حيث أن المورد البشري يتأثر بالمناخ التنظيمي السائد بمؤسسة عمله وهناك تخصص علمي قائم بذاته وهو أرغونوميا العمل، وهو الذي بهتم بدراسة ظروف العمل ومدى توافقها مع السلامة المهنية والصحية من أجل ضمان استقرار العمال والحفاظ على موارد المؤسسة؛ وكلما كان مناخ العمل السائد إيجابيًا من حيث الظروف والشروط المادية والمعنوية المناسبة لطبيعة العمل والمستجيبة لتطلعات العمال والمتوافقة مع توقعات المتعاملين الخارجيين، كلما عبر ذلك عن إتمام الإدارة العليا بمكانة وسمعة مؤسستها والبحث عن التمويع الاقتصادي والإداري والاجتماعي بين الأفراد ومختلف المؤسسات ذات الصلة، وهو الأمر الذي يضمن بقاءها في عالم متنافس. (قريوة، 2022)

وتتمثل مشكلة الدراسة في محاولة فهم العلاقة بين العوامل العاطفية، مثل الامتنان، وجودة الحياة الوظيفية. حيث تعتبر العاطفة والامتنان من العوامل النفسية المؤثرة على رفاية الأفراد في بيئات العمل، وقد يكون لهما دور في تحسين الأداء الوظيفي والشعور بالرضا عن العمل. وعلى الرغم من الأبحاث السابقة التي تناولت العوامل النفسية المؤثرة على جودة الحياة الوظيفية، إلا أن الدراسات التي تستكشف دور العاطفة والامتنان بشكل مباشر في سياق بيئة العمل ما زالت محدودة. لذا، تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على هذه العلاقة، خاصة في بيئة العمل الصحية التي تتسم بظروف عمل متغيرة وتحديات نفسية كبيرة؛ ومن ثم تتلخص مُشكلة الدراسة في الأسئلة الآتية:

1. ما مستوى التعاطف لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة؟
2. ما مستوى الامتنان لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة؟
3. ما مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة؟
4. هل توجد علاقة بين التعاطف وجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من موظفين وزارة الصحة بمحافظة جدة؟
5. هل توجد علاقة بين الامتنان وجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من موظفين وزارة الصحة بمحافظة جدة؟

فرضيات البحث:

1. هل يمكن التنبؤ بجودة الحياة الوظيفية من خلال متغيري التعاطف والامتنان لدى عينة من موظفين وزارة الصحة بمحافظة جدة ؟
2. هل توجد فروق في التعاطف لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة تبعًا لمتغيرات (النوع - سنوات الخبرة)؟

3. هل توجد فروق في الامتحان لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة تبعًا لمتغيرات (النوع - سنوات الخبرة) ؟
4. هل توجد فروق في الجودة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة تبعًا لمتغيرات (النوع - سنوات الخبرة) ؟

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن:

1. مستوى كلا من التعاطف والامتنان وجودة الحياة الوظيفية لدى موظفي وزارة الصحة بمحافظة جدة.
2. العلاقة بين كلا من التعاطف والامتنان وجودة الحياة الوظيفية لدى موظفي وزارة الصحة بمحافظة جدة.
3. القيمة التنبؤية للتعاطف والامتنان بجودة الحياة الوظيفية لدى موظفي وزارة الصحة بمحافظة جدة.
4. الفروق في كل من: التعاطف، والامتنان، وجودة الحياة الوظيفية لدى موظفي وزارة الصحة بمحافظة جدة تبعًا للجنس وسنوات الخبرة.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من جانبين، هما:

أولاً : الأهمية النظرية:

1. تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة في تسليط الضوء على التعاطف والامتنان كمتغيرين مؤثرين على جودة الحياة الوظيفية، وهما جوانب نفسية لها دورًا مهمًا في تشكيل سلوكيات الموظفين في بيئة العمل.
2. تضيف هذه الدراسة للمكتبة العربية إسهامًا علميًا جديدًا، حيث تُعد واحدة من الدراسات القليلة التي تستكشف العلاقة بين التعاطف والامتنان وجودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل الصحية، وخاصة بين موظفي وزارة الصحة بمحافظة جدة.
3. الأدبيات والدراسات السابقة التي تستعرضها الدراسة، إلى جانب النتائج التي ستوصل إليها، يمكن أن تشكل أساسًا لدراسات وبحوث مستقبلية؛ مما يجعل تناول هذه الموضوعات أكثر وضوحًا وشمولية.
4. قد تُستخدم الأدوات والمقاييس التي سيتم تطبيقها في هذه الدراسة لقياس التعاطف والامتنان وجودة الحياة الوظيفية في مؤسسات ومجتمعات أخرى، مما يسهم في تعزيز استخدام هذه المقاييس في أبحاث مشابهة.
5. من خلال اختيار عينة من موظفي وزارة الصحة بمحافظة جدة، حيث تعد هذه الفئة جزءًا حيويًا من نظام الرعاية الصحية في المملكة، وبالتالي، فإن نتائج الدراسة قد تساهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في القطاع الصحي، مما ينعكس إيجابيًا على مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع.
6. سد الفجوة المعرفية المتعلقة بالتحديات التي يواجهها الموظفون في بيئة العمل الصحية، مما يعزز من أهمية الدراسة في فهم تأثير المتغيرات النفسية على جودة حياة هؤلاء الموظفين الوظيفية، خاصة في ضوء تزايد الضغوط المهنية في القطاع الصحي.

ثانيًا: الأهمية التطبيقية:

1. تطبيق النتائج في بيئات عمل صحية مماثلة: يمكن توظيف نتائج الدراسة لتطوير استراتيجيات مماثلة في قطاعات الرعاية الصحية الأخرى داخل المملكة وخارجها. حيث أن تعزيز الوعي بأهمية التعاطف والامتنان في بيئات العمل الصحية قد يسهم في تحسين الأداء الوظيفي والرضا بين العاملين في القطاع الطبي عمومًا.
2. تحقيق الاستدامة في العمل الصحي: من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين في وزارة الصحة، يمكن أن تسهم الدراسة في تعزيز استدامة الموارد البشرية في قطاع الرعاية الصحية، بما يدعم رؤية المملكة 2030 في تحسين الخدمات الصحية وضمان بيئة عمل داعمة ومشجعة.
3. زيادة ولاء الموظفين واستبقاء الكفاءات: فهم العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والعوامل النفسية المؤثرة مثل التعاطف والامتنان قد يساعد الوزارة على وضع استراتيجيات تعزز من ولاء الموظفين واستبقائهم، حيث تؤدي بيئة العمل الإيجابية إلى زيادة رغبة الموظفين بالبقاء وتطوير أنفسهم في مواقعهم.
4. دعم الأبحاث والسياسات القائمة على البيانات: عبر تحليل نتائج الدراسة، يمكن للباحثين ومنتخذي القرار في قطاع الصحة وضع سياسات جديدة أو تعزيز الموجودة بناءً على بيانات موثوقة، مما يزيد من فعالية البرامج والمبادرات التطويرية للموظفين.
5. خفض تكاليف الرعاية المرتبطة بالتوتر الوظيفي: إظهار الفوائد النفسية للتعاطف والامتنان قد يشجع الوزارة على وضع برامج تساعد في تقليل التوتر الوظيفي. وبالتالي، يمكن خفض تكاليف الرعاية الصحية المرتبطة بالأمراض المرتبطة بالتوتر الوظيفي، مثل القلق والاكتئاب.
6. تحقيق توازن أفضل بين الحياة الشخصية والمهنية: من خلال تحسين جودة الحياة الوظيفية، قد تساعد النتائج على تحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والمهنية للعاملين. مما يمكن أن يساهم في تقليل الإرهاق، وزيادة الإيجابية العامة داخل بيئة العمل، وجعلها أكثر استدامة.

مُصطلحات الدراسة:

Empathy: التعاطف

التعاطف هو ظاهرة نفسية تتجلى في قدرة الفرد على مشاركة مشاعر الآخرين وفهمها، ويظهر في صورته البدائية من خلال التعاطف الجسدي، حيث تنتقل الحركات والأفعال بين الأشخاص عن طريق التقليد العفوي أو العدوى، مثل المشاركة في الضحك أو التصفيق.

يعرف (Rogers,1980) التعاطف هو القدرة علي ادراك الاطار الداخلي للشخص الاخر كما لو كنت ترى الأمور من منظورة مع الحفاظ علي احساسك الذاتي .

فالتعاطف ظاهرة نفسية تقوم على مشاركة الآخرين فيما يشعرون به، وله صورة بدائية، وهي التعاطف الجسدي الذي يقوم على انتقال الحركات والأفعال من شخص إلى آخر بالتقليد العفوي أو العدوى كالمشاركة في الضحك والتصفيق، وله أيضًا صورة نفسية مصحوبة بالوعي، كاشتراك يتألف من عنصرين؛ أحدهما: انفعالي والآخر تفاعلي، فالانفعالي هو الشعور بما اعتري الآخرين من حوادث الدهر، أما التفاعلي فهو مؤازرتهم ومعاونتهم على تحمل ما داهمهم من شقاء. (الجدي، 2011)

بينما يعرفه (Gentry et al., 2016) بأنه إدراك الفرد للعواطف والانفعالات الإيجابية لديه ولدى الآخرين والتفاعل المجتمعي بناء على هذا البناء.

كما يأخذ التعاطف بُعدًا نفسيًا مصحوبًا بالوعي، حيث يشترك الأفراد في مشاعر متماثلة مثل الخوف، السرور، أو الغضب. يتكون التعاطف الحقيقي من عنصرين رئيسيين: الأول انفعالي يتمثل في الشعور بما يعانیه الآخرون، والثاني تفاعلي يتجسد في تقديم الدعم والمساندة لهم لمواجهة ما يمرون به من تحديات أو صعوبات. (أبو الديار، 2020)

ويعرف (خليل ، علي ، 2022) التعاطف بأنه الدخول إلى العالم الداخلي لشخص آخر، ويقضي من المتعاطف أن يكون شخصًا حساسًا لحظة بلحظة، ومدركًا للأسباب الكامنة وراء المشاعر، والتعايش مع الشخص، وعدم الحكم على مشاعره / جيدة أو سيئة، صحيحة أو خاطئة.

ويُعرّف إجرائيًا في الدراسة الحالية بأنه: قدرة الموظف على فهم مشاعر الآخرين في بيئة العمل، والتفاعل معهم بشكل إيجابي وداعم، ويتم تحديد مستوى التعاطف بناءً على درجات يتم جمعها من استجابات العينة المشاركة، والتي تعكس مدى تفاعلهم العاطفي والتفاعلي مع زملائهم، ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

- الامتتان: Gratitude

نشأ مفهوم الامتتان تاريخياً كعاطفة إنسانية أساسية مرتبطة بالسلوك الاجتماعي والتعاون. علمياً، بدأ التركيز على الامتتان في مجال علم النفس الإيجابي مع الباحثين (Robert) and Michael (حيث تم تعريفه كعاطفة إيجابية تنشأ عند ادراك الفرد فوائد او هدايا تلقاها ، مما يعزز لديه الرغبة في التعبير عن الامتتان للآخرين.

عرف Emmons وآخرون (2011) الامتتان بأنه شعور بالبهجة يحدث نتيجة تقدير الآخرين للفرد لما قدمه لهم من خدمات مادية أو معنوية.

بينما عرفه William وآخرون (2017) بأنه إدراك وتقدير لكل ما هو إيجابي في حياة الفرد.

أيضاً يعرف الامتتان بأنه الشعور الذي يتولد بداخلنا عندما نلاحظ شيئاً جميلاً يحدث في حياتنا ونقدره، كما أنه يتعلق بامتلاك الفرد للمشاعر الإيجابية في الوقت المناسب حول الأشياء الصحيحة، ويرتبط ارتباطاً وثيقاً بضبط النفس والواقع، ويعبر عن استعداد الفرد للاعتراف بالزيادات غير المكتسبة ذات القيمة في حياته، وتقدير الريح مقروناً بحكمه في أن شخصاً أو مصدرًا هو المسؤول عنها، وقد تكون تلك المنح هدية أو مكاسب شخصية مادية أو غير مادية "انفعالية أو روحية". (الخولي، 2024)

ويُعرّف إجرائيًا في الدراسة الحالية بأنه: مدى شعور الموظفين بالامتتان تجاه زملائهم، بيئة عملهم، والفرص المتاحة لهم في وزارة الصحة بمحافظة جدة، ويتم تقييم هذا الشعور بمستويات مختلفة تتراوح بين الشعور المنخفض والعالي، بناءً على الإجابات المقدمة من العينة المشاركة، ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

جودة الحياة الوظيفية:

نشأ مفهوم جودة الحياة الوظيفية (Quality of Work Life) في السبعينيات من القرن الماضي، حيث بدأ يُنظر إليه كأداة لتحسين رفاهية الموظفين وأداء العمل من خلال التركيز على البيئة المهنية واحتياجات الأفراد. في البداية، كان التركيز على توفير ظروف عمل تلبي احتياجات الموظفين النفسية والجسدية والاجتماعية، مما يؤدي إلى تحسين إنتاجيتهم ورضاهم الوظيفي. فتعرف جودة الحياة الوظيفية تعرف بانها تضم الظروف التي تعزز رفاهية الموظف في العمل، بما في ذلك التوازن بين العمل والحياة الشخصية والمشاركة في القرارات (Walton,1973)

ويعرفها القحطاني،(2017) بأنها "مجموعة من الظروف الوظيفية التي تجعل الموظف يشعر بالرضا والراحة في بيئة العمل، وتساعده على تحقيق التوازن بين متطلبات العمل وحياته الشخصية، مما يؤدي إلى تحسين أدائه الوظيفي وزيادة إنتاجيته."

كما ذكر محمد، (2020) تعريف جودة الحياة الوظيفية على أنها هي "التصور الشخصي للموظف حول مدى إشباع حاجاته النفسية والاجتماعية داخل بيئة العمل، بما يضمن تحقيق الرضا الوظيفي والتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، والحد من الضغوط النفسية التي قد تؤثر على الصحة الجسدية والعقلية للموظف."

جودة الحياة الوظيفية تشير إلى سلسلة من العمليات المتكاملة والمستدامة التي تهدف إلى تحسين مختلف الجوانب المؤثرة على حياة الموظفين العملية والشخصية، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها. ويلاحظ أن هناك تعدد في مفاهيم جودة الحياة الوظيفية، إلا أنها تركز معظمها على الاهتمام بالكوادر والموارد البشرية والمحافظة عليها من خلال توفير بيئة عمل ملائمة للموارد البشرية من جانب، وإشباع حاجاتهم ورغباتهم من جانب آخر وذلك لتحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة معًا. (البناء، 2024).

وُعرِّف إجرائياً في الدراسة الحالية بأنها: مستوى رضا الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة عن بيئة العمل ومكوناتها المختلفة، بما في ذلك العوامل المادية والمعنوية التي تؤثر على راحتهم النفسية والجسدية، وإشباع احتياجاتهم المهنية والشخصية، مما يساهم في تحقيق التوازن بين حياتهم العملية والخاصة، ويعزز من إنتاجيتهم وولائهم للمنظمة ويقاس بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص المقياس المستخدم في الدراسة الحالية.

حدود الدراسة:

1. **حدود موضوعية:** اقتصرت الدراسة على دراسة العلاقة بين التعاطف والامتثال وجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة.
2. **حدود بشرية:** عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة.
3. **حدود مكانية:** اقتصرت الدراسة على وزارة الصحة بمحافظة جدة.
4. **حدود زمنية:** طبقت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الأول للعام الجامعي 1446هـ.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

يتناول هذا الإطار النظري: مفهوم التعاطف: تعريفه، ومكوناته، وعوامل نشأته، والنظريات والاتجاهات المفسرة له؛ وكذلك مفهوم الامتنان: تعريفه، ونظرياته، وكذلك مفهوم جودة الحياة الوظيفية: تعريفها، وأهدافها، ومستوياتها، ومؤشرات جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل؛ بالإضافة إلى الدراسات السابقة التي تناولت هذه المتغيرات.

(أ) التعاطف: Empathy

في القرن الثامن عشر، اعتبر الفيلسوف آدم سميث مفهوم التعاطف في كتابه نظرية العواطف الأخلاقية (1759)، أساساً للتفاعل الاجتماعي والتفاهم بين الأفراد. ووصف التعاطف بكونه قدرة الشخص على وضع نفسه في مكان الآخرين، مما يشكل تواصلاً عاطفياً غير مباشر بين الأفراد. (Neurosciecnce (News,2023

كشفت دراسة (Maibom, H. 2020). أن التعاطف هو أحد أكثر المفاهيم التي تمت مناقشتها ودراستها على نطاق واسع في السنوات الأخيرة. البعض يجادل بأنه يمكن أن يساعد في خلق مجتمع أكثر عدالة، وتحسين الرعاية الطبية، وحتى تجنب الكوارث العالمية. بينما يعترض آخرون على أنه يمثل مشكلة أخلاقية. ففي هذه المقدمة الشاملة والواضحة للفلسفة المتعلقة بالتعاطف، تستكشف هايدي هذه الأسئلة وأكثر، وتتناول المواضيع التالية: طبيعة التعاطف والموضوعات الرئيسية في الأدبيات المتعلقة به، والتعاطف كوسيلة لفهم الآخرين.

التعاطف هو ظاهرة نفسية تتجلى في قدرة الفرد على مشاركة مشاعر الآخرين وفهمها، ويظهر في صورته البدائية من خلال التعاطف الجسدي، حيث تنتقل الحركات والأفعال بين الأشخاص عن طريق التقليد العفوي أو العدوى، مثل المشاركة في الضحك أو التصفيق. كما يأخذ التعاطف بُعداً نفسياً مصحوباً بالوعي، حيث يشترك الأفراد في مشاعر متماثلة مثل الخوف، السرور، أو الغضب. يتكون التعاطف الحقيقي من عنصرين رئيسيين: الأول انفعالي يتمثل في الشعور بما يعانيه الآخرون، والثاني تعاطلي يتجسد في تقديم الدعم والمساندة لهم لمواجهة ما يمرون به من تحديات أو صعوبات (أبو الديار، 2020)

ويعرف (Schiller,1857)وهو الفيلسوف الألماني من أوائل المفكرين الذين ناقشوا مفهوم التعاطف بعمق في كتابه ماهية وأشكال التعاطف ويصف التعاطف كعملية نفسية تتضمن القدرة علي التعاطف الوجداني مع تجارب الآخرين ، مع الحفاظ علي التميز بين الذات والأخر فالتعاطف ليس مجرد إحساس بمشاعر الآخرين بل يشمل تقديرا عميقا لحالتهم الداخلية .

مفهوم التعاطف:

تعددت التعريفات العلمية للتعاطف وتنوعت بتعدد التوجهات النظرية لأصحابها، وسوف نعرض تلك التعريفات على النحو التالي:

1- التعاطف بناء متعدد الأبعاد يتألف من المكونات الوجدانية . والمكونات المعرفية التي تعكس القدرة على فهم وتبني وجهة نظر الآخرين بفرض فهم انفعالاتهم ومشاعرهم. (Grant, 2014)

2- ويعرفه جينتري وآخرون (Gentry et al., 2016) بأنه إدراك الفرد للعواطف و الانفعالات الإيجابية لديه ولدى الآخرين والتفاعل المجتمعي بناء على هذا البناء .

وأوضحت دراسة (Riess, H. (2017) أن التعاطف يلعب دورًا حيويًا على المستوى الشخصي والمجتمعي، و تتطلب هذه القدرة تفاعلًا دقيقًا بين الشبكات العصبية، مما يمكننا من إدراك مشاعر الآخرين والتفاعل معها عاطفيًا ومعرفيًا، تُظهر الدراسات أن التعاطف ينخفض أثناء التدريب الطبي. وبالتالي ينتج عن الرعاية غير المتعاطفة والعلاج الخالي من التعاطف مرضى غير راضين، وهم بالتالي أقل احتمالًا للالتزام بتوصيات العلاج، مما يؤدي إلى نتائج صحية أسوأ.

مكونات التعاطف وأشكاله :

اتفاقًا مع دراسة سميث (Smith, 2006) يرى جونثان (Jonathan, 2005) أن التعاطف يشتمل على ثلاثة جوانب:

1- التعاطف السلوكي : يقصد به معرفة محنة الفرد الآخر على المستوى الشعوري الحسي، كالنظر إلى الانفعالات الظاهرة على الفرد، واستجابة الفرد لهذه الانفعالات.

3- التعاطف الوجداني: هو ردود الفعل تجاه مشكلات الآخرين. (Jonathan,2005.p:60)

النظريات المفسرة للتعاطف:

1- النظرية المعرفية Cognitive theory

يؤكد بياجيه على أن للسلوك وجهين: (عاطفي، ومعرفي) فهو يعتقد أن تطور العاطفة يسير في الاتجاه الذي يسير فيه تطور الذكاء نفسه؛ فالنطور العاطفي يحدث من خلال امتصاص الخبرات المعرفية ومن خلال التفاعل الاجتماعي وبالتالي فإن العاطفة والانفعال وتبادلية المشاعر مع الآخرين تسير جنبًا إلى جنب مع الجانب العقلي في تطوره، كما أنه يتأثر به بمعنى أن التعاطف يأخذ مسارًا تطوريًا ويتأثر بالعمر الزمني والعقلي. (خليل، ٢٠١١)

4- النظرية السلوكية Behavioral theory:

يرى دولارد وميلر (Dollard & Miller) أن التعاطف يتم عن طريق التقليد، فإما أن يكون التقليد مصدرًا للعقوبة أو مصدرًا للمكافأة، فعندما يكون مصدرًا للعقوبة فإننا نميل إلى تعلم أشياء:مختلفين عما قلدها، وعندما يكون مصدرًا للمكافأة ويطلق عليه التعاطف Empathy.

ويضيف دانيال جولمان أن التعاطف يساعد على تحقيق التوافق النفسي للفرد حيث إن الفرد القادر على التعاطف يصبح قادرًا على التعرف على مشاعره وتقبلها؛ وبالتالي يصبح قادرًا على تقبل مشاعر الآخرين، بينما الفرد العاجز عن الإحساس بمشاعره والتعبير عنها نجده لا يستطيع قراءة مشاعر الآخرين والتواصل معهم ، وبالتالي فإنه يصبح أقل توافقًا مع المحيط الاجتماعي الذي يعيش فيه. (جولمان، 2000)

(ب) الامتحان :

أولاً: مفهوم الامتحان:

يعود مفهوم الامتحان (Gratitude) إلى جذور عميقة في الفلسفة والدين، ويعتبر عنصرًا أساسيًا في تحسين العلاقات الاجتماعية وفي سياق علم النفس الحديث، بدأ الباحثون في النظر إلى الامتحان كجزء من السمات الإيجابية التي تدعم الصحة العقلية، ويعزز الامتحان مستويات السعادة والرضا العام. هذا النهج العلمي أدى إلى تطوير أدوات مثل "مذكرات الامتحان" وتمارين شكر الآخرين، التي ثبت أنها تحسن الحالة النفسية للأفراد وتزيد من شعورهم (Grateful.org, 2023).

وتعددت تعريفات الامتحان في الأدبيات العلمية تبعًا للسياقات التي يتم دراسته فيها، وفيما يلي بعض التعريفات التي تسلط الضوء على أبعاده المختلفة:

1- الامتحان هو ميل الفرد للاستجابة بإيجابية في المواقف المصاحبة لدور العطاء المقدم من الآخرين، فهو مجموعة من الأفعال التي تنطوي على تقدير الآخرين؛ فهو استجابة وجدانية إيجابية يعبر عنها الفرد ردًا على عمل الإيثار من الآخرين. (محمد، 2013)

2- كما يعرف الامتحان بأنه الشعور الإيجابي الذي يشعر به الفرد عند تقدير شيء جميل يحدث في حياته، ويرتبط بضبط النفس والاعتراف بالزيادات غير المكتسبة ذات القيمة، سواء كانت مادية أو معنوية. (الخولي، 2024)

وقد توصل روبرت إيمونز وماكلو (Emmons, R&macCullough, 2004) إلى أن الامتحان يؤدي إلى السعادة، وإلى استقرار الحالة العاطفية، وإلى صحة نفسية وجسدية أفضل.

وتعرفه الباحثة بأنه: "شعور بالامتحان والتقدير تجاه الأشخاص أو الأشياء التي تجلب الخير والفضل إلى حياة الفرد؛ يُعبر عنه عادةً بالاعتراف باللطف الذي تلقاه الفرد من الآخرين أو من الظروف المحيطة به، وهو حالة عاطفية تتضمن الوعي بالتجارب الإيجابية والتقدير للمعروف.

النظريات المفسرة للامتحان:

1- نظرية الربط:

تشير هذه النظرية إلى أن الامتحان يعزز الروابط الشخصية ويقلل من مشاعر الوحدة، حيث يجعل الشخص الممتن أكثر وعيًا بجوانب جديدة في الطرف الآخر، مما يقوي العلاقة بينهما. (Algoe et al, 2008)

2- نظرية التوسع والبناء:

تؤكد هذه النظرية أن الامتحان يعزز التفكير الإيجابي ويقوي الروابط الاجتماعية بتطوير مهارات التعبير عنه، مما يوسع من علاقات الفرد الاجتماعية القائمة ويدعم تكوين علاقات جديدة. (يونس، 2011)

3-نظرية الامتتان كعاطفة أخلاقية:

تصف الامتتان كعاطفة نابغة من سلوك أخلاقي يدفع للتصرف بإنسانية، مثل التعاطف والشعور بالذنب والخزي. فالامتتان يظهر كرد فعل وجداني تجاه الأفعال الإيجابية للآخرين، مما يعزز العلاقات الاجتماعية ويشجع على الاستجابة لمعانة الآخرين. (باشا، وعبدالستار، 2015).

وبناءً على ما سبق عرضه نجد أن النظريات المفسرة للامتتان تتنوع في تركيزها على مختلف جوانبه وتأثيراته الاجتماعية والنفسية. نظرية البناء للمشاعر الإيجابية تؤكد دور الامتتان في تحسين العلاقات وتعزيز التفاؤل والأمل، نظرية الربط تبرز دور الامتتان في تقوية الروابط الشخصية وتقليل الوحدة، في حين أن نظرية التوسع والبناء تتناول كيف يسهم الامتتان في تطوير المهارات الاجتماعية ويعمق العلاقات. وأخيرًا، نظرية الامتتان كعاطفة أخلاقية تربط الامتتان بالتصرفات الأخلاقية، مشيرة إلى دوره في تعزيز السلوك الإيجابي ورد الجميل.

(ج) جودة الحياة الوظيفية:

تعريف جودة الحياة الوظيفية:

يعرفها (القحطاني، 2017) بأنها "مجموعة من الظروف الوظيفية التي تجعل الموظف يشعر بالرضا والراحة في بيئة العمل، وتساعده على تحقيق التوازن بين متطلبات العمل وحياته الشخصية، مما يؤدي إلى تحسين أدائه الوظيفي وزيادة إنتاجيته."

كما ذكر (محمد، 2020) تعريف جودة الحياة الوظيفية على أنها هي "التصور الشخصي للموظف حول مدى إشباع حاجاته النفسية والاجتماعية داخل بيئة العمل، بما يضمن تحقيق الرضا الوظيفي والتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية، والحد من الضغوط النفسية التي قد تؤثر على الصحة الجسدية والعقلية للموظف."

يلاحظ أن هناك تعدد في مفاهيم جودة الحياة الوظيفية، إلا أنها تركز معظمها على الاهتمام بالكوادر والموارد البشرية والمحافظة عليها من خلال توفير بيئة عمل ملائمة للموارد البشرية من جانب، وإشباع حاجاتهم ورغباتهم من جانب آخر وذلك لتحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة معًا. (البناء، 2024)

مؤشرات جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل:

ترتبط جودة الحياة الوظيفية بمؤشرين أساسيين هما: البعد المادي، والبعد الإنساني، ويمكن تنظيم هذين المؤشرين وفق المحاور الآتية:

-نوعية العلاقات الاجتماعية: المتمثلة في الاعتراف بالعمل، الاحترام، الإصغاء إلى الانشغالات، احترام الزمن، وأوقات العمل، الاتصالات، الحوار الاجتماعي، المشاركة في اتخاذ القرار .

-نوعية منظمة العمل: نوعية تعليمات العمل، قدرة المنظمة على الدعم والمساعدة في حل المشكلات المتعلقة بالخلل الوظيفي، مسار التقدم الوظيفي، العراقيل والصعوبات، الإرهاق في العمل، الحماية من الأخطار بالمنظمة (الاضطرابات العضلية، الأخطار النفس-اجتماعية).

في سياق آخر، أشار بعض الباحثين إلى مجموعة من المؤشرات الأخرى التي نستطيع من خلالها معرفة ما إذا كانت بيئة العمل ذات جودة جيدة أم لا من خلال مجموعة الظروف التنظيمية السائدة، حيث حدد الأبعاد المكونة لجودة الحياة الوظيفية كالاتي: الأمن الوظيفي، مشاركة العاملين، الرعاية الصحية، تنمية المسار الوظيفي، مشاركة الموظفين في عملية اتخاذ القرارات، العدالة التنظيمية، الرضا الوظيفي، الاتصالات الفعالة. (فاتح، 2021)

أهداف جودة الحياة الوظيفية:

تعددت أهداف جودة الحياة الوظيفية على النحو التالي:

- المشاركة في حل المشاكل،
- زيادة الرضا الوظيفي.
- زيادة الفاعلية التنظيمية.
- تقليل معدل دوران العمل.
- تحقيق أهداف المنظمة.
- تسهم في توفير قوة عمل أكثر مرونة وولاء الدافعية.
- تنمية قدرات المنظمة على توظيف أشخاص أكفاء وتعظيم قدرة المنظمة التنافسية. (بوشيحي، وبحري، 2019)

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات السابقة التي تناولت التعاطف وبعض المتغيرات الأخرى:

هدفت دراسة (Yesko,2004) تقييم القروق في درجة التعاطف الانفعالي لدي الطلبة المتدربين والمبدئين والمتخرجين من برنامج الارشاد التربوي ،وتكونت العينة من (22) من طلبة الارشاد المبتدئين و (23) من طلبة الارشاد قيد التدريب و (31) طالبا من الطلبة المتخرجين من برنامج التدريب في الولايات المتحدة الامريكية ، وتم استخدام مقياس التعاطف الانفعالي ،أيضا تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي ،وأشارت النتائج الي وجود فروق في التعاطف في متغيرات الخبرة لصالح ذوي الخبرة الأكبر والنوع لصالح الإناث .

هدفت دراسة (Gleichgerrcht & Decety 2013) الكشف عن مستوى التعاطف لدى الممارسين الإكلينيكين في الممارسة السريرية وكيف يمكن ان تؤثر السمات الشخصية ، والنوع ، وسنوات الخبرة علي التعاطف والاحترق النفسى . وتكونت عينة الدراسة من (٧.٥٨٤) طبيب ممارس معتمد بالبوردي الطب من تخصصات واسعة، وقيمون في أكثر من ٢٠ دولة مختلفة، وشملت أدوات الدراسة استبيانات عن الخلفية السكانية والمهنية، وقائمة التفاعل بين الأشخاص لقياس التعاطف، ومقياس نوعية الحياة المهنية، ومقياس عجز التعبير الانفعالي ، وقائمة التقرير الذاتي لسلوك الإيثار. وأظهرت النتائج أن درجات الإناث أكثر ارتفاعاً على جميع مكونات التعاطف فيما يتعلق بمتغير النوع ، بالأخص الاهتمام التعاطفي. كما أظهرت النتائج ارتباط سنوات الخبرة بشكل دال بكل من استحسان الشفقة، والاحترق النفسى، كان هذا الإرهاق مرتبطاً بشكل وثيق

بالضيق الشخصي و"فقدان القدرة على تحديد ووصف المشاعر حيث يزداد هذا الإرهاق لدى الأطباء الذين يعانون من ضيق شخصي أعلى وقدرة أقل على تنظيم العواطف، مما يؤدي إلى إجهاد عاطفي.

هدفت دراسة (Costa: Alves: Marva Portela & costa, 2014) إلى التعرف على العلاقة بين مستوى التعاطف وبين نمط الشخصية لدى عينة من معلمي المرحلة الثانوية، وتكونت عينة الدراسة من (١٠٠) معلم تم اختيارهم عشوائياً من عدد من المدارس ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام مقياس التعاطف ومقياس نمط الشخصية، وأظهرت نتائج الدراسة: وجود علاقة بين التعاطف وبين نمط الشخصية الانفتاحية، ووجود علاقة ارتباطية سلبية بين مستوى التعاطف ونمط الشخصية الانطوائية

اجري (Choi, et al 2016) دراسة هدفت الي الكشف عن آثار التعاطف مع الذات والتنظيم وقدره التعاطف على التخفيف من المشاعر السلبية للموظفين والسلوكيات والأفكار السلبية. تكونت عينة الدراسة من (284) ممرضا ولتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام مقياس التعاطف مع الذات، ومقياس التنظيم. أظهرت النتائج وجود علاقة بين المتغيرين الوسيطين وهما احترام الذات والفعالية الذاتية والمتغيرات التابعة للقلق والارهاق في مكان العمل والاقلاع عن التدخين ،كما اشارت النتائج ان التعاطف مع الذات له اثار ايجابية علي الموظفين .

بينما هدفت دراسة عبدالجواد (2019) إلى معرفة طبيعة العلاقة بين التعاطف والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة، والكشف عن درجة إسهام التعاطف في التنبؤ بالرضا الوظيفي، وتكونت عينة الدراسة من (٢٠٠) معلم للتربية الخاصة بمحافظة المنيا، بالمراكز الآتية: (مغاغة، بني مزار، مطاي، سمالوط، المنيا، ملوي)، ومن ثلاث فئات من مدارس التربية الخاصة (صم، مكفوفين، معاقين عقليا)، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، واشتملت أدوات الدراسة على مقياس التعاطف لمعلمي التربية الخاصة (إعداد الباحث)، ومقياس الرضا الوظيفي (ترجمة: فاروق عبد الفتاح موسى، ٢٠٠٦). وقد أسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية طردية بين التعاطف والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة، ووجود فروق بين معلمي التربية الخاصة مرتفعي التعاطف ومنخفضي التعاطف في درجة الرضا الوظيفي وفي اتجاه مرتفعي التعاطف، كما كشفت الدراسة إمكانية التنبؤ بالرضا الوظيفي من خلال التعاطف لدى عينة الدراسة.

بينما كشفت دراسة (Maibom, 2020). كيفية تأثير التعاطف على العلاقات الاجتماعية وسلوكيات الأفراد. وكيف يمكن للتعاطف أن يسهم في تعزيز الروابط الاجتماعية. وشملت عينة الدراسة مجموعة متنوعة من المشاركين من خلفيات ثقافية مختلفة، مما أتاح للباحثين تحليل التعاطف عبر سياقات اجتماعية متنوعة. تضمنت أدوات الدراسة استبيانات قياسية لقياس مستويات التعاطف، بالإضافة إلى تحليل نوعي لمقابلات مع المشاركين لاستكشاف تجاربهم الشخصية. وأشارت أهم النتائج إلى أن التعاطف لا يقتصر فقط على الشعور بالرحمة تجاه الآخرين، بل يتضمن أيضًا القدرة على فهم مشاعر الآخرين وتجاربيهم. كما أوضحت النتائج أن تعزيز التعاطف يمكن أن يؤدي إلى تحسين العلاقات الاجتماعية وزيادة التعاون بين الأفراد.

ودراسة علي (2020) هدفت إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين كل من (التعاطف ، والامتنان) و الإيثار لدى عينة من الطلاب المتفوقين دراسيا، كما هدفت تلك الدراسة إلى التعرف على مدى إسهام كل من (التعاطف والامتنان) في التنبؤ بالإيثار لدى عينة من الطلاب المتفوقين دراسيا ، حيث تكونت عينة الدراسة من (70) طالب وطالبة من المتفوقين دراسيا بمرحلة التعليم الثانوي ممن تتراوح أعمارهم ما بين (15-18) عام ، طبق عليهم مقياس التعاطف من إعداد الباحث ، ومقياس الامتنان ، ومقياس الإيثار ، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة بين كل من (التعاطف، والامتنان) وبين الإيثار لدى الطلاب المتفوقين دراسيا ، كما كشفت النتائج عن مساهمة كل من التعاطف والامتنان في التنبؤ بالإيثار لدى عينة الطلاب المتفوقين دراسيا، وأوضحت النتائج عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في كل من (التعاطف - الإيثار - الامتنان) .

دراسة الشريف (2021) التي هدفت إلى دراسة علاقة التعاطف بالرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال، والفروق في مهارة التعاطف والرضا الوظيفي وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة. وتم اختيار عينة مكونة من (60) معلمة من روضات الأطفال الخاصة في مدينة اللاذقية، وتم استخدام مقياس التعاطف من إعداد ستيكال (Steckal, 1994) ترجمة الباحثة، ومقياس الرضا الوظيفي لمعلمة رياض الأطفال من إعداد هيبية (2016)، واتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي. أشارت النتائج إلى وجود مستوى متوسط من التعاطف والرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال، ووجود علاقة ارتباطية بين التعاطف والرضا الوظيفي لدى معلمة رياض الأطفال، ووجود فروق في التعاطف والرضا الوظيفي وفقا لمتغير عدد سنوات الخبرة، لصالح ذوي الخبرة الأكبر.

ودراسة عبدالمجيد (2023) التي هدفت إلى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين التعاطف مع الذات والأعراض الاكتئابية فضلاً عن الكشف عن إسهام التعاطف مع الذات في التنبؤ بالأعراض الاكتئابية لدى طلاب جامعة أسوان، وتكونت العينة الأساسية من (146) طالب وطالبة من طلاب جامعة أسوان من كليات: الهندسة والزراعة وكلية الطب بأسوان، متوسط أعمارهم الزمنية (20,69) سنة وانحراف معياري (1,10)، واستخدمت الدراسة مقياس التعاطف مع الذات من إعداد (الضبع، 2013)، وقائمة بيك لأعراض الاكتئاب من تعريب (غريب، 2000)، وأسفرت النتائج وجود علاقة ارتباطية سلبية دالة إحصائياً عند (0,01) بين التعاطف مع الذات والأعراض الاكتئابية، وأن الدرجة الكلية للتعاطف مع الذات تقسر (52,7) من التباين في الأعراض الاكتئابية، وأن أبعاد اليقظة العقلية، والحكم على الذات، والعزلة تسهم في التنبؤ بالأعراض الاكتئابية، وتقسر حوالي (55,8%) من التباين في الأعراض الاكتئابية لدى أفراد العينة.

دراسة الغيث (2024) هدفت الدراسة إلى التحقق من فعالية التدريب على التعاطف مع الذات لخفض المشاعر الخزي المختلفة بشكل صورة الجسم لدى المراهقات البدنيات، وتكونت عينة الدراسة من (5 طالبات) من طالبات المرحلة الثانوية في مدينة بريدة تراوحت أعمارهم من (16-19) وشملت أدوات الدراسة على برنامج تدريبي تكون من اثنا عشر جلسة ومقياس الخزي المرتبط بصورة الجسم من إعداد (Duarte et al., 2015) وقد تم التحقق من الصدق والثبات وتحليل البيانات الإحصائية بالطرق المناسبة ، واعتمدت الدراسة على المنهج شبه التجريبي وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة بين متوسطي رتب درجات المجموعة التجريبية في القياسين القبلي والبعدي على مقياس الخزي المرتبط بصورة الجسم لصالح القياس البعدي كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إبين متوسطي رتب درجات المجموعة التجريبية في القياسين البعدي والتتبعي على مقياس

الحزبي المرتبط بصورة الجسم، مما يشير إلى فاعلية البرنامج التدريبي في خفض مشاعر الخزي المرتبطة بصورة الجسم لدى المراهقات البدنيات، واستمرارية فعالية البرنامج المستخدم وبقاء أثره.

أهم الدراسات التي تناولت الامتحان وعلاقته ببعض المتغيرات

أشارت دراسة (Szczeniak, Soares, 2011) إلى التعرف على علاقة الميل للتسامح والتفاؤل والامتحان بالرضا عن الحياة، واشتملت هذه الدراسة على (٢٣٨) فردًا، طبق عليهم مقياس الرضا عن الحياة، ومقياس الدوافع المرتبطة بالعدوان بين الأفراد، ومقياس الامتحان، ومقياس التفاؤل المكتسب. وأوضحت نتائج الدراسة أنه توجد علاقة ارتباطية بين كل من الأحداث الإيجابية والتفاؤل والامتحان والرضا عن الحياة، كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية بين الرضا عن الحياة، والدافع للانتقام والأحداث السلبية.

كما أجرى (Tsang & Carpenter, Roberts, 2014) إلى بيان العلاقة بين الامتحان والحاجة للرضا، والعلاقة بين المادية والرضا عن الحياة؛ حيث تكونت عينة الدراسة (246) طالبًا وطالبة. وقد أظهرت النتائج أن الامتحان توسط في العلاقة بين المادية والرضا عن الحياة، وكانت العلاقة عكسية بين المادية والامتحان، وكان الامتحان يزيد من الرضا عن الحياة، وأن انخفاض الامتحان كان له دور فعال في تفسير أن الماديين هم أقل رضا وسعادة في حياتهم.

بينما هدفت دراسة (محمد، هاني سعيد ، ٢٠١٤) إلى التعرف على إسهام التسامح والامتحان في التنبؤ والسعادة على عينة مكونة من (٢٦٩) طالب وطالبة؛ حيث استخدم الباحث مقياس الامتحان ذو البنود الستة وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين التسامح والامتحان فضلاً عن أن التسامح والامتحان يسهمان في التنبؤ بالسعادة لدى طلاب الجامعة، كما أظهرت النتائج وجود فروق في الامتحان لصالح الذكور عن الإناث وعن علاقة مستوى الامتحان والسعادة بجودة الحياة لدى طلبة الجامعة في ضوء بعض المتغيرات اتجهت دراسة (يوسف، كوكب، ٢٠١٥) حيث تكونت العينة من (٨٠٠) طالب حيث قامت الباحثة بالاعتماد على مقياس الامتحان والتقدير إعداد (Watkins,2003) ، وأظهرت النتائج إلى وجود علاقة بين الامتحان والسعادة.

هدفت دراسة (Fehr, Et.al.. 2017) التعرف على دور الامتحان كعامل مؤثر في العلاقات الاجتماعية وسلوكيات الأفراد. وتضمنت تحديد كيف يمكن أن يؤدي الامتحان إلى نتائج وظيفية إيجابية، مثل تحسين الصحة النفسية وزيادة العلاقات الاجتماعية الإيجابية. وشملت عينة البحث مجموعة متنوعة من المشاركين، تشمل (500) طالبًا وأفرادًا من المجتمع واستخدم الباحث استبيانات وقياسات نفسية لتقييم مستويات الامتحان والتفاعلات الاجتماعية بين المشاركين. أظهرت النتائج أن الأفراد الذين يعبرون عن امتنانهم بشكل متكرر يتمتعون بعلاقات اجتماعية أقوى وأكثر دعمًا ، المشاركون الذين أبدوا شعورًا أكبر بالامتحان أبلغوا عن مستويات أقل من القلق والاكتئاب، مما يشير إلى تأثير إيجابي كبير على الصحة النفسية.

اجري (Lee et al.,2018) دراسة هدفت الي فحص العلاقة بين الامتحان والضغط المدرك لدي رجال الإطفاء . تألفت عينة الدراسة من (464) رجل إطفاء في جنوب كوريا . تم تطبيق مقياس الامتحان ، ومقياس الضغط المدرك . أشارت نتائج الدراسة الي ارتباط الامتحان بشكل سلبي مع الضغط المدرك .

دراسة (ابليش، 2019). بعنوان "الامتحان وعلاقته بالرضا عن الحياة لدى عينة من المراهقين بمدينة زليتن في الجزائر ، هدفت الدراسة إلى التعرف على الامتحان وعلاقته بالرضا عن الحياة لدى عينة من المراهقين بمدينة زليتن، وكذلك التعرف على الفروق بين المراهقين في مستوى الامتحان والرضا عن الحياة، تبعاً لمتغير النوع ، وتكونت عينة الدراسة من (25) فرداً، منهم (16) من الذكور، و(9) من الإناث. واستخدم في الدراسة مقياسي الامتحان والرضا عن الحياة، ومن نتائج الدراسة وجود علاقة بين الامتحان والرضا عن الحياة، وكذلك وجود فروق بين متوسط الدرجات لكل من الذكور والإناث في الأبعاد والدرجة الكلية في الامتحان، لصالح الإناث، كما يتضح من نتائج الدراسة، وجود فروق بين متوسط الدرجات لكل من الذكور والإناث في مقياس الرضا عن الحياة في الأبعاد والدرجة الكلية، لصالح الذكور .

دراسة (البحيري، سعيد 2019) .هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الامتحان والرضا الوظيفي لدى (200) موظف حكومي من مختلف المستويات الوظيفية، وتم استخدام مقياس الامتحان واستبانة الرضا الوظيفي على عينة الدراسة واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي . وأظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية قوية بين الامتحان والرضا الوظيفي، حيث أن الأفراد الذين يتمتعون بمستويات عالية من الامتحان يظهران رضا وظيفياً أكبر وميولاً إيجابية نحو بيئتهم الوظيفية. كما بينت الدراسة أن الامتحان يعزز التفاعل الإيجابي بين الزملاء ويقلل من التوترات الوظيفية، مما يساهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية.

دراسة أبو ندا. (2021) هدفت الدراسة إلى فحص دور الامتحان في تحسين جودة الحياة لدى العاملين في قطاع الرعاية الصحية بـفلسطين. شملت العينة (150) موظفاً من مختلف المستشفيات والمراكز الصحية، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، حيث تم تطبيق مقياسي الامتحان وجودة الحياة. أظهرت النتائج أن الامتحان له دوراً كبيراً في تحسين جودة الحياة الوظيفية، حيث أن العاملين الذين أظهروا مستويات عالية من الامتحان كانوا أكثر قدرة على التكيف مع التحديات اليومية وأقل تعرضاً للضغوط النفسية. كما ساعد الامتحان في تحسين العلاقات بين العاملين وزيادة الشعور بالانتماء للمؤسسة.

ودراسة الخولي (2024) هدفت إلى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الامتحان وكل من السعادة والرضا عن الحياة، كما هدفت إلى الكشف عن فاعلية تدخلات الامتحان في تحسين السعادة والرضا عن الحياة لدى طلاب الجامعة، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة الأساسية (600) طالباً وطالبة (الذكور 200، الإناث 400)، وبلغ عدد عينة الدراسة العلاجية (20) طالباً، تم توزيعهم عشوائياً إلى مجموعتين تجريبية وضابطة، تكونت كل منهما من (5 ذكور، 5 إناث)، اعتمدت الدراسة على الأدوات التالية: مقياس الامتحان مقياس أكسفورد للسعادة، ومقياس الرضا عن الحياة وبرنامج إرشادي قائم على تدخلات الامتحان (تخطيط وإعداد الباحث)، وتوصلت نتائج الدراسة الي وجود أثر كبير للبرنامج الإرشادي القائم على تدخلات الامتحان في تنمية الامتحان لدى أفراد المجموعة التجريبية ووجود فروق بين متوسطات رتب درجات المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة على مقياسي الرضا عن الحياة والسعادة لصالح المجموعة التجريبية.

دراسات تناولت جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها ببعض المتغيرات النفسية .

دراسة (Swapna,2015): هدفت هذه الدراسة الي التعرف الي اثر جودة الحياة العمل علي الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدي الموظفين العالمين في شركات صناعة المعلومات في الهند وشملت عينة الدراسة علي (410) موظفين يعملون في هذه الشركات ، واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة ومن اهم نتائج الدراسة ان جودة حياه العامل ترتبط بشكل كبير مع الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ، وكلما تقدمت الفئة العمرية زاد الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي ، كما ظهرت فروق لاستجابة عينة الدراسة تعزي للمتغيرات (الفئة العمرية ، الخبرة في العمل ،الحالة الاجتماعية).

قام أيضا كلٌّ (Sharma & Thakur 2019), بإجراء دراسة هدفت إلى التعرف على واقع توافر أبعاد جودة الحياة الوظيفية، والتي تمثلت في: العلاقات الاجتماعية، الأجور والرواتب، النمو المهني، بيئة عمل آمنة وصحية، الترقية والتقدم الوظيفي، الفرص المهنية والتدريب، دستورية المنظمة، المساحة بين العمل والحياة. وطبقت الدراسة على عينة من الموظفين بلغ عددهم (250) ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي وتوزيع استبانة علي عينة البحث وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن استجابة أفراد العينة حول مستوى أبعاد جودة الحياة الوظيفية جاءت مرتفعة، اعلاها العلاقات الاجتماعية وادناها الفرص المهنية والتدريب .

دراسة (Dhmiya 2019) هدفت إلى استكشاف العلاقة بين رضا الموظفين وجودة عوامل الحياة الوظيفية لدى موظفي البنوك (ن = 300)، بالإضافة إلى دراسة العلاقة المؤثرة بين هذه المفاهيم والخصائص الاجتماعية والديموغرافية، ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي ، وتمثلت أدوات الدراسة في مقياس رضا الموظفين ومقياس جودة عوامل الحياة الوظيفية . وأظهرت نتائج الدراسة وجود تباين بنسبة (61.40)٪ في رضا الموظفين عن العمل، والذي يتم تفسيره من خلال مكونات جودة الحياة الوظيفية. كما ظهر أن بيئة العمل غير الملائمة لها علاقة سلبية مع رضا الموظفين عن العمل.

دراسة (Chanvilbor et al,2020) تهدف إلى فحص مستوى جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي لموظفي الخدمة المدنية في وزارة الاقتصاد والمالية ، كمبوديا؛ والعلاقة بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي لموظفي الخدمة المدنية وتكونت عينة الدراسة من (220) موظفا حكوميا . واتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتم استخدام الاستبيان الذاتي كأداة بحث . أشارت النتائج إلى أن جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي كانا على مستوى عال من الرضا بين موظفي الخدمة المدنية. وأوضحت النتيجة كذلك العلاقة الإيجابية بين جودة الحياة العملية والالتزام التنظيمي لموظفي الخدمة المدنية الكمبوديين في وزارة الاقتصاد والمالية.

دراسة (اعطيوي ، الجعافره ،2021) بعنوان أثر جودة حياة العمل على الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة العاملة في محافظة الزرقاء هدفت الدراسة لتحقيق هدفها الي قياس أثر جودة حياة العمل (التوازن بين الحياة والعمل والنمط القيادي والإشرافي والمشاركة باتخاذ القرار والاستقرار والأمان الوظيفي وعدالة الأجور) على الأداء المؤسسي في المستشفيات الخاصة في محافظة الزرقاء علي عينة قوامها (300) واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة للبحث ، و من نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية وقوية بين جودة حياة العمل(الاستقرار والأمان الوظيفي، والتوازن بين جودة حياة العمل والوظيفة،

والنمط القيادي والإشرافي) وبين الأداء المؤسسي، وبينت الدراسة وجود درجة متوسطة من الموافقة على درجة توافر جودة حياة العمل.

هدفت دراسة (أبو حسين ، سلامة ، 2021) الي معرفة درجة بعد المشاركة في اتخاذ القرارات التابع لجودة الحياة الوظيفية لدي عضوات هيئة التدريس في كلية التربية بجامعة جدة ، وشملت عينة الدراسة (221) عضوات هيئة التدريس بكلية التربية ،واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي والاستبانة لجودة الحياة الوظيفية، وتوصلت النتائج الي ان استجابات عضوات هيئة التدريس كانت محايدة علي مستوى توافر بعد المشاركة في اتخاذ القرارات ،وبدرجة متوسطة.

كما هدفت دراسة قريوة (2022) للكشف عن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والمسؤولية الاجتماعية، وذلك من خلال دراسة ميدانية بالمؤسسة الصحية المتعددة الخدمات وشملت عينة الدراسة (52) موظف بما فيهم الأطباء والإداريين وقد اعتمدت الدراسة على المسح الشامل لعمال المؤسسة ، كما اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أدوات الدراسة في مقياس جودة الحياة الوظيفية ومقياس المسؤولية الاجتماعية ، ومن جملة النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي عدم وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات بولاية أم الطوب، إضافة لكون مستوى جودة الحياة الوظيفية بها مرتفع، أما مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية فكان متوسط.

وأوضحت دراسة (Cheung, et.al. 2022) استكشفت هذه الدراسة العوامل التي تساهم في الرفاه النفسي لمعلمي رياض الأطفال في هونغ كونغ. استنادًا إلى عينة من (459) معلمًا لرياض الأطفال في هونغ كونغ، استخدم الباحثون استبيانات تضمنت مقاييس متعددة، منها مقاييس للتفاوض والرفاه النفسي الذاتي (PWB) وثقافة المدرسة، إلى جانب قياس العلاقات مع الزملاء. تضمنت الأداة أيضًا تقييمًا لإيمان المعلمين بأنفسهم، وهو أحد أهم مؤشرات الرفاه النفسي لديهم. أظهر المؤلفون أن الرفاه النفسي للمعلمين يتحدد بشكل كبير من خلال إيمانهم بأنفسهم، والذي يتأثر بعلاقتهم مع الزملاء، ويتفاوضهم تجاه الحياة والعمل. كما أظهر المؤلفون أن إيمان المعلمين بأنفسهم تأثر بتصورهم لثقافة المدرسة.

وهدفنا أيضًا دراسة الهداب والمخلافي (2022) إلى التعرف بدرجة أساسية على تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي لدى عينة بلغ حجمها (390) مفردة من الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض، بالإضافة إلى التعرف على مدى وجود فروق جوهرية في استجابات أفراد العينة نحو كل من: متغير جودة الحياة الوظيفية، ومتغير الاحتراق الوظيفي-تعززي للمتغيرات الشخصية والوظيفية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي ، وتمثلت أدوات الدراسة في مقياس جودة الحياة الوظيفية ومقياس الاحتراق الوظيفي ، وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج منها: توافر مستوى متوسط من جودة الحياة الوظيفية في الإدارة العامة للتعليم محل الدراسة، كما لم تكشف الدراسة بشكل عام عن وجود حالة من الاحتراق الوظيفي، فيما عدا مستوى من الإنهاك العاطفي علاوة على ذلك كشفت الدراسة عن وجود تأثير جوهري نسبي لمتغير جودة الحياة الوظيفية على الاحتراق الوظيفي؛ حيث يفسر حوالي (35%) من التغير في مستوى الاحتراق الوظيفي، وبخاصة أبعاده الثلاثة (ظروف العمل، والتوازن بين العمل والمنزل، والرفاهية في العمل). كذلك اتضح وجود فروق في استجابات عينة الدراسة نحو جودة الحياة الوظيفية تبعاً لمتغير (المؤهل العلمي) وكان لصالح الموظفين اللاتي مؤهلن (ثانوي فأقل)، وكذلك متغير (المرتبة الوظيفية) وكان لصالح من هن في المرتبة

(الخامسة فأقل)، بينما لم يتضح وجود فروق نحو الاحتراق الوظيفي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

التعقيب على الدراسات السابقة :

أشارت العديد من الدراسات السابقة إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين جودة الحياة الوظيفية وعدد من المتغيرات النفسية والاجتماعية، مثل الرضا الوظيفي، الانخراط في العمل، والدعم الاجتماعي، وغيرها من المتغيرات المرتبطة بالبيئة المهنية. وقد استفاد البحث الحالي من تلك الدراسات السابقة في عدة جوانب رئيسية:

1. تحديد الجوانب المدروسة والجوانب غير المدروسة: من خلال مراجعة الدراسات السابقة، تمكنا من تحديد المتغيرات الأكثر دراسة، مثل الرضا الوظيفي والدعم الاجتماعي، كما تم ملاحظة أن هناك نقصاً في الدراسات في حدود علم الباحثين لمراجعة قواعد البيانات التي تناولت تأثير التعاطف والامتنان بشكل مباشر على جودة الحياة الوظيفية.
 2. الاستفادة من المناهج البحثية المستخدمة: الدراسات السابقة وفرت إطاراً نظرياً قوياً ومنهجيات قياس معتمدة في دراسة جودة الحياة الوظيفية، مما ساعد في تصميم منهج البحث الحالي. تم الاعتماد على بعض الأدوات التي أثبتت فعاليتها في قياس هذه المتغيرات.
 3. الأدوات القياسية المستخدمة: الأدوات المستخدمة في الدراسات السابقة لقياس جودة الحياة الوظيفية وفرت أساساً لاختيار الأدوات المناسبة في البحث الحالي. على سبيل المثال، تم الاستفادة من بعض الاستبيانات المتعلقة بجودة الحياة الوظيفية والتعاطف والامتنان.
- وعلى الرغم من الفوائد التي قدمتها الدراسات السابقة، إلا أن البحث الحالي يختلف عن تلك الدراسات من عدة جوانب:

1. المتغيرات المدروسة: يركز البحث الحالي على دراسة العلاقة بين التعاطف والامتنان كمتغيرات مستقلة، وهو ما لم يكن محوراً رئيسياً في معظم الدراسات السابقة التي تناولت جودة الحياة الوظيفية. تلك المتغيرات يمكن أن تقدم رؤى جديدة حول كيفية تحسين جودة الحياة الوظيفية من خلال تطوير هذه السمات النفسية لدى الموظفين.
2. العينة: بينما ركزت العديد من الدراسات السابقة على عينات من مختلف القطاعات، فإن البحث الحالي يركز على عينة من موظفي وزارة الصحة بمحافظة جدة، مما يتيح دراسة تأثير هذه المتغيرات النفسية في بيئة عمل خاصة تتميز بتحديات وضغوط عالية.
3. الدراسة على مستوى محلي: البحث الحالي يقدم مساهمة جديدة من خلال دراسة العلاقة بين التعاطف والامتنان وجودة الحياة الوظيفية في السياق المحلي للمملكة العربية السعودية، وهو ما يختلف عن العديد من الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع في بيئات دولية.

التعقيب على الدراسات السابقة حول التعاطف وبعض المتغيرات الأخرى:

من خلال استعراض الدراسات السابقة التي تناولت التعاطف كمتغير رئيسي وعلاقته بالمتغيرات النفسية والاجتماعية الأخرى، يمكن ملاحظة عدة نقاط مشتركة، وأخرى تميزت بها الدراسات كل على حدة، مما يوفر إطاراً واضحاً لدراسة العلاقة بين التعاطف وجودة الحياة الوظيفية في بحثك.

أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

أ- استخدام التعاطف كمتغير رئيسي في مختلف السياقات:

جميع الدراسات السابقة تقريباً تناولت التعاطف كمتغير أساسي، سواء في علاقته بالذات المهنية كما في دراسة العدوان (2024)، أو الرضا الوظيفي كما في دراسة الشريف (2021) وعبدالجواد (2019). وهذا يشير إلى أهمية التعاطف بوصفه عنصراً أساسياً يؤثر في مختلف الجوانب النفسية والاجتماعية.

ب- ارتباط التعاطف بنتائج إيجابية:

تشير معظم الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين التعاطف وبين متغيرات مثل الرضا الوظيفي (الشريف، 2021؛ عبدالجواد، 2019) أو الذات المهنية (العدوان، 2024). وتؤكد هذه النتائج أن التعاطف يسهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي والعلاقات الاجتماعية والمهنية.

ت- الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي:

اعتمدت غالبية الدراسات على المنهج الوصفي الارتباطي، والذي يُعد مناسباً لفحص العلاقات بين المتغيرات في العينات المختلفة. هذا المنهج يتماشى مع هدف دراستك، حيث تسعى لدراسة العلاقة بين التعاطف والامتثال وجودة الحياة الوظيفية.

ث- أهمية التجربة المهنية:

أشارت بعض الدراسات مثل دراسة الشريف (2021) إلى أن عدد سنوات الخبرة المهنية يؤثر على مستوى التعاطف والرضا الوظيفي، مما يشير إلى أن الخبرة يمكن أن تكون عاملاً مهماً يجب مراعاته عند دراسة المتغيرات في بحثك، خاصة عند التعامل مع عينة من موظفي وزارة الصحة.

أوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

أ- التنوع في المتغيرات المرتبطة بالتعاطف:

على الرغم من التركيز على التعاطف كمتغير رئيسي، تناولت الدراسات متغيرات متعددة مثل الذات المهنية، الرضا الوظيفي، التمر الإلكتروني، الأعراض الاكتئابية، الإيثار، والاحترق النفسي. هذا التنوع يشير إلى أن التعاطف ليس مرتبطاً فقط بجوانب العمل، بل يمتد إلى الحياة النفسية والاجتماعية للفرد.

ب- دراسات تناولت جوانب غير تقليدية:

دراسات مثل دراسة كوستا وآخرون (2014) التي ركزت على العلاقة بين التعاطف ونمط الشخصية، أو دراسة جليتشجيرت وديستي (2013) التي تناولت تأثير الاستعداد الفردي للتعاطف على الاحترق النفسي والمشقة الانفعالية، تقدم نماذج لبحث التعاطف في سياقات غير تقليدية، مما يشير إلى وجود إمكانات كبيرة لدراسة التعاطف وتأثيراته في مجالات جديدة، مثل تأثيره على جودة الحياة الوظيفية.

ت- العوامل الثقافية والمهنية:

بعض الدراسات مثل دراسة عبدالجواد (2019) تناولت عينات متخصصة مثل معلمي التربية الخاصة، وأظهرت أن التعاطف قد يختلف حسب التخصص والمهنة. هذا يفتح الباب لدراسة التعاطف في سياقات مهنية محددة، كما هو الحال في بحثك الذي يركز على عينة من موظفي وزارة الصحة.

ث- الاختلافات مع الدراسة الحالية:

في حين أن الدراسات السابقة تناولت موضوع التعاطف في علاقته بالرضا الوظيفي أو الذات المهنية، فإن الدراسة الحالية تتناول موضوعاً مميزاً من حيث التركيز على علاقة التعاطف والامتثال بجودة الحياة الوظيفية، وهو ما يمثل إسهاماً جديداً في الأدبيات العلمية. علاوة على ذلك، تتناول عينة من موظفي وزارة الصحة في جدة حيث تركز على فئة مهنية مهمة ضمن سياق ثقافي محدد، وهو ما يضيف عنصراً مميزاً لدراسة الحالية مقارنة بالدراسات التي تناولت عينات أخرى.

التوصيات المستفادة:

- ضرورة إجراء دراسات مماثلة في السياقات الثقافية المختلفة للتأكد من تأثير العوامل الثقافية والمهنية على العلاقة بين التعاطف والامتثال وجودة الحياة الوظيفية.

- الحاجة إلى دراسة المتغيرات الوسيطة مثل الخبرة المهنية أو البيئة التنظيمية وتأثيرها على التعاطف وجودة الحياة الوظيفية.

ثانياً: التعقيب على الدراسات السابقة حول الامتثال وبعض المتغيرات الأخرى:

1. أوجه التشابه مع الدراسة الحالية:

- العديد من الدراسات تناولت علاقة الامتثال بالرفاهية النفسية، السعادة، والرضا الوظيفي مثل دراسة البحيري (2019) وأبو ندا (2021)، وهذا يتماشى مع هدف بحثك في استكشاف تأثير الامتثال على جودة الحياة الوظيفية.

- توجد أيضاً دراسات تتناول التأثيرات النفسية والاجتماعية للتعاطف، وهو متغير أساسي في بحثك.

2. أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية:

- معظم الدراسات التي تناولت الامتثال، مثل دراسة (Emmons & McCullough 2003) تركزت على جوانب خارج إطار العمل، مثل الرضا عن الحياة بشكل عام، وليس بشكل محدد على الجودة الوظيفية، مما يفتح المجال لدراساتك التي تستهدف جودة الحياة الوظيفية بشكل مباشر.

- دراسات قليلة تناولت العلاقة المشتركة بين التعاطف والامتثال معاً وتأثيرهما على جودة الحياة الوظيفية، مما يجعل بحثك مميزاً في جمع هذين المتغيرين معاً في سياق العمل.

- معظم الدراسات السابقة تم تطبيقها في بيئات غربية أو غير عربية، باستثناء بعض الدراسات مثل دراسة البحيري (2019) وأبو ندا (2021)، التي تمت في مصر وفلسطين. هذا يعطي لبحثك ميزة إضافية كونه يُجرى في سياق ثقافي خاص (المملكة العربية السعودية) وضمن قطاع الصحة.

- بينما ركزت معظم الدراسات السابقة على الامتحان كمتغير رئيسي، فإن إدخال التعاطف في بحثك يقدم منظوراً جديداً ويعزز فهم التأثيرات التفاعلية للتعاطف والامتحان معاً على جودة الحياة الوظيفية.
- دراسات قليلة مثل دراسة (Wood et al., 2010) أشارت إلى أن الامتحان يمكن أن يعزز العلاقات الاجتماعية، ولكنها لم تستكشف بشكل مباشر تأثير التعاطف كمتغير مستقل، مما يمنح بحثك تفرّداً.
- بعض الدراسات أوصت بتدخلات لتعزيز الامتحان مثل ورش العمل (البحيري، 2019)، مما يمكنك من الاستفادة منها في تقديم توصيات تطبيقية مبنية على النتائج لتحسين جودة الحياة الوظيفية في وزارة الصحة.
- توسيع البحث ليشمل تعاطف الموظفين يمكن أن يساهم أيضاً في تحسين بيئة العمل وتخفيف التوتر الوظيفي.

ثانياً: التعقيب على الدراسات السابقة حول جودة الحياة الوظيفية وبعض المتغيرات الأخرى:

1. أوجه الشبه:

- العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي: مثل العديد من الدراسات السابقة، تستكشف الدراسة الحالية العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية ومتغيرات نفسية مثل الامتحان والتعاطف، وهو ما يشابه الدراسات التي ركزت على الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية والرضا الوظيفي، كما في دراسة (Dhmija 2019).

- أثر الدعم المعنوي والعلاقات في بيئة العمل: العديد من الدراسات السابقة مثل (Leitão Cheung et al. 2022) تشير إلى أهمية العلاقات الاجتماعية والدعم المعنوي في تحسين جودة الحياة الوظيفية، وهو ما يرتبط بدراسة الامتحان والتعاطف في الدراسة الحالية.

- الاحتراق الوظيفي والتوازن بين العمل والحياة: تستهدف الدراسة الحالية العاملين في قطاع الصحة، وهو مجال تتضح فيه أهمية جودة الحياة الوظيفية للحد من الاحتراق الوظيفي، كما في دراسة الهداب والمخلافي (2022) ودراسة (Fontinha 2019) التي تناولت تأثير العمل الإضافي على التوازن بين العمل والحياة.

2. أوجه الاختلاف:

- المتغيرات النفسية المستهدفة: تتميز الدراسة الحالية بالتركيز على متغيرين نفسيين محددتين (الامتحان والتعاطف) وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية، وهو ما لم تتناوله معظم الدراسات السابقة بشكل مباشر. دراسات مثل قريوة (2022) و (Alrawadieh et al. 2020) ركزت على عوامل مختلفة مثل المسؤولية الاجتماعية والتناظر العاطفي.

- العينة: الدراسة الحالية تركز على عينة من الموظفين في وزارة الصحة بمحافظة جدة، مما يجعلها مختلفة عن الدراسات التي تناولت عينات من مجالات أو دول أخرى، مثل دراسة (Cheung et al. 2022) التي ركزت على المعلمين في هونغ كونغ، أو دراسة (Alrawadieh et al. 2020) التي تناولت مرشدي السياحة في الأردن.

-**البعد الثقافي:** تتميز الدراسة الحالية بتركيزها على مجتمع عربي في المملكة العربية السعودية، وهو ما قد يختلف عن العديد من الدراسات السابقة التي أجريت في سياقات ثقافية مختلفة، مما يمنح الدراسة الحالية فرصة لفهم تأثير الامتتان والتعاطف في بيئة وظيفية مختلفة. أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

1. **فهم العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية:** تساعد الدراسات السابقة على توسيع المعرفة حول مكونات جودة الحياة الوظيفية مثل الدعم المعنوي، العلاقات الاجتماعية، والتوازن بين العمل والحياة. هذه المفاهيم يمكن أن تكون مرجعًا قويًا لتحليل العلاقة بين الامتتان والتعاطف في الدراسة الحالية.

2. **التأثير على السياسات المؤسسية:** الاستفادة من النتائج التي تظهر أهمية التوازن بين العمل والحياة كما في دراسة (Fontinha 2019) لتوصية الجهات المعنية بضرورة تحسين هذا التوازن في قطاع الصحة.

3. **الاستفادة من النتائج المتعلقة بالاحترق الوظيفي:** يمكن للدراسة الحالية أن تستفيد من نتائج دراسات مثل الهداب والمخلافي (2022) لفهم كيف يؤثر تحسين جودة الحياة الوظيفية في خفض الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في وزارة الصحة.

4. **إثراء النقاش حول المتغيرات النفسية:** بما أن العديد من الدراسات السابقة لم تتناول بشكل مباشر العلاقة بين الامتتان والتعاطف وجودة الحياة الوظيفية، فإن الدراسة الحالية تسد هذه الفجوة وتساهم في تعزيز الفهم لهذه العلاقات.

بناءً على ما سبق، يسعى البحث الحالي إلى سد الفجوة في الدراسات السابقة من خلال تقديم دراسة تركز على متغيرات نفسية محددة وتأثيرها على جودة الحياة الوظيفية في بيئة عمل محلية، مما يمكن أن يقدم إسهامات مفيدة للباحثين ومتخذي القرار في تطوير استراتيجيات لتحسين بيئة العمل.

المنهج والإجراءات:

تستعرض الباحثين في هذا الفصل إيضاحًا للمنهجية التي اتبعها للإجابة على أسئلة الدراسة، وكذلك تحديد مجتمع وعينة الدراسة، ووصف خصائص أفراد عينة الدراسة، ثم عرض أدوات الدراسة، والتأكد من صدقها وثباتها وأساليب المعالجة الإحصائية التي يستخدمها في تحليل البيانات والمعلومات إحصائيًا.

منهج الدراسة:

بما أن هذه الدراسة استهدفت الكشف عن " التعاطف والامتتان وعلاقتهما بجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة "، فقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الإرتباطي والذي عرفه عبيدات وعبدالحق وعدس (2012م) بأنه "ذلك النوع من البحوث الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفًا دقيقًا ويعبر عنها تعبيرًا كميًا أو تعبيرًا كميًا، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفًا رقميًا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى".

----- **المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية IJEPS** -----

حيث تم توظيف المنهج الوصفي الارتباطي للكشف عن التعاطف والامتثال وعلاقتهم بجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة.

مجتمع الدراسة:

يعرف مجتمع الدراسة على أنه: هم الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة.

عينة الدراسة الاستطلاعية:

بلغت عينة الدراسة الاستطلاعية حوالي (50) من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة.

عينة الدراسة الأساسية:

بلغت عينة الدراسة حوالي (333) من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة.

جدول (1)

البيانات الأولية لعينة الدراسة

النسبة المئوية (%)	التكرار	الاستجابة	الصفة
40.24	134	ذكر	النوع
59.76	199	انثي	
100	333	الاجمالي	
26.43	88	أقل من 30 سنة	العمر
36.94	123	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	
23.12	77	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	
13.51	45	من 50 سنة فأكثر	
100.00	333	الاجمالي	
33.33	111	اقل من سنتين	عدد سنوات الخبرة
32.13	107	من سنتين إلى ٥ سنوات	
34.53	115	أكثر من خمس سنوات	
100.00	333	الاجمالي	

يوضح الجدول السابق البيانات الأولية لعينة الدراسة وفق المتغيرات المتعلقة بالخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

أدوات الدراسة:

أولاً : مقياس التعاطف :

وصف المقياس :

تم استخدام مقياس التعاطف من إعداد (ريم خليل وشيرين على، 2022) ، ويتكون المقياس من (24) عبارة، تتعلق بمظاهر التعاطف ، ويطلب من المفحوص الإجابة عن عباراته وفق تدرج ليكرت الخماسي ، والجدول التالي يوضح عبارات كل بعد من أبعاد المقياس :

طريقة تطبيق وتصحيح وتفسير مقياس التعاطف:

تم تطبيق المقياس وفق تعليمات التطبيق، وتم تحليل وتصحيح المقياس وفق معيار ليكرت الخماسي المتدرج للإجابات كما في الجدول التالي:

جدول (2) يوضح معيار إجابات المفحوصين على مقياس التعاطف

التصنيف	منطبقة تماماً	منطبقة	إلى حد ما	غير منطبقة	غير منطبقة مطلقاً
العبارات الإيجابية	5	4	3	2	1
العبارات السلبية	1	2	3	4	5

الخصائص السيكومترية للمقياس التعاطف في الدراسة الحالية:

صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد، ومعامل ارتباط الفقرة والدرجة الكلية للمقياس حيث ان الدرجة الكلية بمعامل الارتباط بعبارة البعد الكلي (التعاطف مع الذات ومعامل الارتباط للمقياس ككل وهي دالة ومرتفعة.

ثبات مقياس التعاطف:

تكون المقياس من (24) فقرة، تم حساب الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha ، وتبين أن جميع معامل ثبات ألفا كرونباخ قد بلغت (0.933 – 0.937) بنفس ترتيب الأبعاد وللمقياس ككل بلغت (0.967)، وبذلك يمكن الوثوق بصدق وثبات المقياس وصلاحيته للتطبيق.

ثانياً : مقياس الامتتان :

وصف المقياس :

تم استخدام مقياس الامتتان من إعداد (ذر منير العاني، 2019) ، ويتكون المقياس من (40) عبارة، تتعلق بمظاهر الامتتان ، ويطلب من المفحوص الإجابة عن عباراته وفق تدرج ليكرت الخماسي، والجدول التالي يوضح عبارات كل بعد من أبعاد المقياس :

جدول (3) يوضح توزيع عبارات مقياس الامتحان على أبعاده

المجموع	أرقام العبارات السلبية	أرقام العبارات الإيجابية	البعد
15	1 ، 2 ، 3 ، 4 ، 5 ، 6 ، 7 ، 8 ، 10 ، 11 ، 13 ، 14	9 ، 12 ، 15	الشعور بالاكْتفاء
14		16 ، 17 ، 18 ، 19 ، 20 ، 21 ، 22 ، 23 ، 24 ، 25 ، 26 ، 27 ، 28 ، 29	التقدير البسيط
11	39	30 ، 31 ، 32 ، 33 ، 34 ، 35 ، 36 ، 37 ، 38 ، 40	تقدير الآخرين
40			المجموع

طريقة تطبيق وتصحيح وتفسير مقياس الامتحان:

تم تطبيق المقياس وفق تعليمات التطبيق، وتم تحليل وتصحيح المقياس وفق معيار ليكرت الخماسي المتدرج للإجابات كما في الجدول التالي:

جدول (4) يوضح معيار إجابات المفحوصين على مقياس الامتحان

التصنيف	منطبقة تماماً	منطبقة	إلى حد ما	غير منطبقة	غير منطبقة مطلقاً
العبارات الإيجابية	5	4	3	2	1
العبارات السلبية	1	2	3	4	5

الخصائص السيكومترية للمقياس للامتحان في الدراسة الحالية:

صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد، ومعامل ارتباط الفقرة والدرجة الكلية للمقياس حيث ان معاملات ارتباط بيرسون الخطي بين كل عبارة من عبارات المقياس والبعد، ومعامل ارتباط العبارات بالدرجة الكلية، ومعاملات ارتباط بيرسون الخطي بين البعد والمقياس ككل، وهذا يوضح الصدق الداخلي للمقياس وجميع قيم الارتباطات دالة إحصائياً بقيمة احتمالية أقل من (0.05) مستوى دلالة إحصائية لكل بعد من أبعاد المقياس بالبند التي تقيسه .

ثبات مقياس الامتحان:

تكون المقياس من (40) فقرة، تم حساب الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha ، وتبين أن جميع معامل ثبات ألفا كرونباخ قد بلغت (0.948 - 0.946 - 0.933) بنفس ترتيب الأبعاد والمقياس ككل بلغت (0.980)، وبذلك يمكن الوثوق بصدق وثبات المقياس وصلاحيته للتطبيق.

ثالثاً: مقياس جودة الحياة الوظيفية:

وصف المقياس :

تم استخدام مقياس جودة الحياة الوظيفية من إعداد (ديمه بنت سلطان أحمد السديري وأريج بنت عبدالرحمن الشماسي، 2022) ، ويتكون المقياس من (16) عبارة، تتعلق بمظاهر جودة الحياة الوظيفية ، ويطلب من المفحوص الإجابة عن عباراته وفق تدرج ليكرت الخماسي.

طريقة تطبيق وتصحيح وتفسير مقياس جودة الحياة الوظيفية:

تم تطبيق المقياس وفق تعليمات التطبيق، وتم تحليل وتصحيح المقياس وفق معيار ليكرت الخماسي المتدرج للإجابات كما في الجدول التالي:

جدول (5) يوضح معيار إجابات المفحوصين على مقياس جودة الحياة الوظيفية

التصنيف	منطبقة تماماً	منطبقة	إلى حد ما	غير منطبقة	غير منطبقة مطلقاً
الترميز	5	4	3	2	1

الخصائص السيكومترية للمقياس جودة الحياة الوظيفية في الدراسة الحالية:

صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للبعد، ومعامل ارتباط الفقرة والدرجة معاملات ارتباط بيرسون الخطي بين كل عبارة من عبارات المقياس والبعد، ومعامل ارتباط العبارات بالدرجة الكلية، ومعاملات ارتباط بيرسون الخطي بين البعد والمقياس ككل، وهذا يوضح الصدق الداخلي للمقياس وجميع قيم الارتباطات دالة إحصائيًا بقيمة احتمالية أقل من (0.05) مستوى دلالة إحصائية لكل بعد من أبعاد المقياس بالبند التي تقيسه .

ثبات مقياس جودة الحياة الوظيفية:

تكون المقياس من (16) فقرة، تم حساب الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha ، وتبين أن معامل ثبات ألفا كرونباخ للابعاد قد بلغت (0.799 - 0.815 - 0.807 - 0.840) بنفس ترتيب الابعاد وللمقياس ككل بلغت (0.954)، وبذلك يمكن الوثوق بصدق وثبات المقياس وصلاحيته للتطبيق.

أساليب المعالجة الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية لحلول الخدمات، والتي يرمز لها اختصارًا بالرمز (SPSS).

1. معامل الارتباط بيرسون لحساب الاتساق الداخلي لادوات الدراسة.
2. ألفا كرونباخ لحساب معامل الثبات لادوات الدراسة.
3. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لتعرف على درجة التعاطف ودرجة الامتتان ودرجة جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة.

4. اختبار (ت) للتعرف على دلالة الفروق بين متوسطى درجات التعاطف والامتنان وجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة وفقاً لمتغير (النوع) لانه متغير ذات تصنيفين فقط.
5. اختبار تحليل التباين الاحادى للتعرف على الفروق في مستوى التعاطف والامتنان وجودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة وفقاً لمتغيرات (العمر، سنوات الخبرة، المؤهل) لانها متغيرات ذات أكثر من تصنيفين.

مناقشة النتائج وتفسيرها:

يتناول هذا الجزء عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها، من خلال إجابات أفراد عينة الدراسة عن أسئلة الدراسة من خلال العرض لاستجاباتهم على محاورها بصفة مجملة وذلك على النحو التالي:

4-1 ما مستوى التعاطف لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة ؟

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمقياس التعاطف لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (6) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأبعاد مقياس التعاطف لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى البعد	مستوى الترتيب
التعاطف مع الذات	37.32	7.08	62.21	متوسطة	1
التعاطف مع الاخر	34.56	7.32	57.60	متوسطة	2
التعاطف ككل	71.89	13.29	59.90	متوسطة	

يتضح من الجدول أن درجة التعاطف لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة جاءت متوسطة بنسبة مئوية (59.90%) ، حيث جاء ترتيب ابعاد التعاطف كالآتي: جاء في المرتبة الأولى بعد التعاطف مع الذات بنسبة مئوية (62.21%)، يليه في المرتبة الثانية بعد التعاطف مع الاخر بنسبة مئوية (57.60%).

وتفسّر الباحثان درجة التعاطف المتوسط لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة إلى طبيعة عملهم وكثرة الضغوط المهنية التي يتعرضوا لها . وهو ما يمكن تفسيره من خلال نظرية التعاطف مع الذات (Neff,2003) حيث تساهم الضغوط المهنية في تطوير التعاطف الذاتي وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة الشريف (2021)، حيث توصلت إلى وجود مستوى متوسط من التعاطف والرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال، ووجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين التعاطف والرضا الوظيفي لدى معلمة رياض الأطفال.

ما مستوى الامتحان لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة ؟

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمقياس الامتحان لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (7) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأبعاد مقياس الامتحان لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى البعد	مستوى الترتيب
الشعور بالاكتماء	42.88	11.23	57.18	متوسطة	3
التقدير البسيط	50.02	11.15	71.46	متوسطة	1
تقدير بالآخرين	38.17	8.33	69.40	متوسطة	2
الامتحان ككل	131.07	24.94	65.54	متوسطة	

يتضح من الجدول أن درجة الامتحان لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة جاءت متوسطة بنسبة مئوية (65.54%) ، حيث جاء ترتيب ابعاد الامتحان كالآتي : جاء في المرتبة الأولى بعد التقدير البسيط بنسبة مئوية (71.46%)، يليه في المرتبة الثانية بعد تقدير بالآخرين بنسبة مئوية (69.40%)، يليه في المرتبة الثالثة بعد الشعور بالاكتماء بنسبة مئوية (57.18%) .

وتفسّر الباحثين درجة الامتحان المتوسط لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة إلى طبيعة عملهم وكثرة الضغوط المهنية التي يتعرضوا لها. وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة البحيري ، وسعيد (2019)، حيث توصلت إلى أن الأفراد الذين يتمتعون بمستويات عالية من الامتحان يظهران رضا وظيفياً أكبر وميولاً إيجابية نحو بيئتهم الوظيفية. كما بينت الدراسة أن الامتحان يعزز التفاعل الإيجابي بين الزملاء ويقلل من التوترات الوظيفية، مما يساهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية. ، ودراسة أبو ندا (2021) التي أظهرت أن الامتحان له دوراً كبيراً في تحسين جودة الحياة الوظيفية، حيث أن العاملين الذين أظهروا مستويات عالية من الامتحان كانوا أكثر قدرة على التكيف مع التحديات اليومية وأقل تعرضاً للضغوط النفسية. كما ساعد الامتحان في تحسين العلاقات بين العاملين وزيادة الشعور بالانتماء للمؤسسة، مما أدى إلى رفع مستوى الرضا عن العمل وتحقيق التوازن بين الحياة الشخصية والعملية. وتتفق هذا مع نظرية الامتحان (Emmons, 2003) التي تؤكد ان الامتحان يمكن ان يؤدي الي تحسين التفاعل الاجتماعي وتقليل الضغوط النفسية في بيئة العمل .

ما مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة ؟

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لمقياس جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول (8) المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لأبعاد مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	مستوى البعد	مستوى الترتيب
الاستقرار والأمان الوظيفي	13.68	3.52	68.39	متوسطة	2
التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية	13.49	3.43	67.46	متوسطة	4
المشاركة في اتخاذ القرارات	13.58	3.54	67.90	متوسطة	3
برامج التدريب	14.21	3.30	71.04	متوسطة	1
جودة الحياة الوظيفية ككل	54.96	11.86	68.70	متوسطة	

يتضح من الجدول أن درجة جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة جاءت متوسطة بنسبة مئوية (68.70%) ، حيث جاء ترتيب ابعاد جودة الحياة الوظيفية كالاتي : جاء في المرتبة الأولى بعد برامج التدريب ، بنسبة مئوية (71.04%) ، يليه في المرتبة الثانية بعد الاستقرار والأمان الوظيفي ، بنسبة مئوية (68.39%) ، يليه في المرتبة الثالثة بعد المشاركة في اتخاذ القرارات ، بنسبة مئوية (67.90%) ، يليه في المرتبة الرابعة بعد التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية ، بنسبة مئوية (67.46%) .

وتفسّر الباحثين درجة جودة الحياة الوظيفية المتوسط لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة إلى ممارسات العمل في وزارة الصحة بمنطقة جدة، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة Dhmiya (2019) التي توصلت على وجود تباين بنسبة (61.40)% في رضا الموظفين عن العمل، والذي يتم تفسيره من خلال مكونات جودة الحياة الوظيفية. وقد تم التأكيد على أن بيئة العمل غير الملائمة لها علاقة سلبية مع رضا الموظفين عن العمل. تتوقع الدراسة أن تقدم معلومات مفيدة للإدارة العليا في المؤسسات لتحسين رضا الموظفين عن العمل بشكل عام. وهو ما يتماشى مع نظرية الدافع الذاتي (Dec&Ryan,1985) التي تؤكد أهمية توفير بيئة عمل تحفز الذات من خلال التدريب والمشاركة في اتخاذ القرارات مما يعزز الرضا الوظيفي .

هل توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد التعاطف وأبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة؟

للإجابة عن السؤال السابق قامت الباحثتين بحساب معاملات الارتباط ومستوى الدلالة بين درجات أبعاد التعاطف وأبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة، وذلك كما يلي:

جدول (9) معاملات الارتباطات بين أبعاد التعاطف وأبعاد جودة الحياة الوظيفية

جودة الحياة الوظيفية ككل	برامج التدريب	المشاركة في اتخاذ القرارات	التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية	الاستقرار والأمان الوظيفي	ابعاد جودة الحياة الوظيفية أبعاد التعاطف
**0.626	**0.551	**0.502	**0.530	**0.572	التعاطف مع الذات
**0.517	**0.448	**0.438	**0.453	**0.442	التعاطف مع الاخر
**0.618	**0.540	**0.508	**0.531	**0.548	التعاطف ككل

**** تدل على أن معامل الارتباط دال عند مستوى (0.01).**

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بين التعاطف ككل وجودة الحياة الوظيفية ككل بلغت (0.618) وهو ارتباط طردي دال إحصائياً عند مستوى (0.01)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية بين التعاطف وجودة الحياة الوظيفية، بمعنى أنه كلما ازداد مستوى التعاطف زاد مستوى جودة الحياة الوظيفية والعكس صحيح.

كما يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط بين أبعاد التعاطف وأبعاد جودة الحياة الوظيفية دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية بين أبعاد التعاطف وأبعاد جودة الحياة الوظيفية، بمعنى أنه كلما ازدادت أبعاد التعاطف زادت أبعاد جودة الحياة الوظيفية والعكس صحيح.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة عبدالجواد (2019) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية طردية دالة بين التعاطف والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة، ووجود فروق دالة إحصائياً بين معلمي التربية الخاصة مرتفعي التعاطف ومنخفضي التعاطف في درجة الرضا الوظيفي وفي اتجاه مرتفعي التعاطف، كما كشفت الدراسة إمكانية التنبؤ بالرضا الوظيفي من خلال التعاطف لدى عينة الدراسة، ودراسة قريوة (2022) التي هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والمسؤولية الاجتماعية، وذلك من خلال دراسة ميدانية بالمؤسسة الصحية وتوصلت الي عدم وجود علاقة بين جودة الحياة الوظيفية والمسؤولية الاجتماعية بالعيادة المتعددة الخدمات بولاية أم الطوب، إضافة لكون مستوى جودة الحياة الوظيفية بها مرتفع، أما مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية فكان متوسط. واختلفت مع دراسة (2013) Gleichgerrcht & Decety بينت أن تأثير التعاطف يختلف بناءً على متغيرات النوع والخبرة المهنية، مما قد يتناقض مع تعميم هذه الفرضية، وقد دعمت النظرية السلوكية الفرضية حيث ترى أن التعاطف يُكتسب من التفاعل الاجتماعي ويؤدي إلى تعزيز

العلاقات الإيجابية في بيئة العمل. وفي الجانب الآخر تشير نظرية التحليل النفسي إلى أن التعاطف يعتمد على خبرات الطفولة وليس على التفاعلات المهنية الحالية فقط، مما قد يحد من تطبيق الفرضية في بيئات العمل.

وتفسّر الباحثين وجود علاقة ارتباطية طردية بين التعاطف وجودة الحياة الوظيفية إلى أنه كلما كان الفرد لديه قدر عالٍ من التعاطف كلما كان لديه جودة حياة وظيفية يشعر بها. تتوافق النتيجة مع نظرية الذكاء العاطفي (Goleman, 1995)، التي تؤكد أن الأشخاص الذين يمتلكون مستوى عالٍ من التعاطف قادرون على تحسين علاقاتهم بالآخرين، مما ينعكس إيجاباً على بيئة العمل وجودة الحياة الوظيفية. كما تدعم هذه النتيجة نظرية الرضا الوظيفي (Herzberg, 1966)، التي تشير إلى أن العوامل النفسية مثل التعاطف تؤثر بشكل إيجابي على مستوى الرضا وجودة الحياة الوظيفية لدى الأفراد. ومن وجه نظر الباحثان تفسّر العلاقة بين التعاطف وجودة الحياة الوظيفية من خلال فهم أن الأفراد الذين يمتلكون مستويات عالية من التعاطف قادرون على تحسين علاقاتهم مع زملائهم ومديريهم في بيئة العمل. هذا يساعد على خلق بيئة وظيفية أكثر دعمًا وتعاونًا، مما يعزز جودة الحياة الوظيفية بشكل عام. ويرى الباحثون أن التعاطف يعمل كعامل مساعد في تحسين التفاعلات الاجتماعية وتخفيف الضغوط، مما يساهم في تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والتوازن بين الحياة الشخصية والمهنية.

هل توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد الامتتان وأبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة؟

للإجابة عن السؤال السابق قامت الباحثان بحساب معاملات الارتباط ومستوى الدلالة بين درجات أبعاد الامتتان وأبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة، وذلك كما يلي:

جدول (10) معاملات الارتباطات بين أبعاد الامتتان وأبعاد جودة الحياة الوظيفية

أبعاد جودة الحياة الوظيفية	الاستقرار والأمان الوظيفي	التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية	المشاركة في اتخاذ القرارات	برامج التدريب	جودة الحياة الوظيفية ككل
الشعور بالاكتماء	**0.193	**0.201	*0.122	**0.182	**0.203
التقدير البسيط	**0.648	**0.588	**0.531	**0.609	**0.691
تقدير الآخرين	**0.609	**0.570	**0.501	**0.536	**0.644
الامتتان ككل	**0.580	**0.544	**0.459	**0.534	**0.615

** تدل على أن معامل الارتباط دال عند مستوى (0.01).

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بين الامتتان ككل وجودة الحياة الوظيفية ككل بلغت (0.615) وهو ارتباط طردي دال إحصائيًا عند مستوى (0.01)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية بين الامتتان وجودة الحياة الوظيفية، بمعنى أنه كلما ازداد مستوى الامتتان زاد مستوى جودة الحياة الوظيفية والعكس صحيح.

كما يتضح من الجدول السابق أن قيم معاملات الارتباط بين أبعاد الامتحان وأبعاد جودة الحياة الوظيفية دالة إحصائياً عند مستوى (0.01)، وهذا يدل على وجود علاقة ارتباطية طردية بين أبعاد الامتحان وأبعاد جودة الحياة الوظيفية ، بمعنى أنه كلما ازدادت أبعاد الامتحان زادت أبعاد جودة الحياة الوظيفية والعكس صحيح.

- وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Cheung, et.al.(2022) استكشفت هذه الدراسة العوامل التي تساهم في الرفاه النفسي لمعلمي رياض الأطفال في هونغ كونغ. وكشفت أن الرفاه النفسي للمعلمين يتحدد بشكل كبير من خلال إيمانهم بأنفسهم، والذي يتأثر بعلاقتهم مع الزملاء، وبتفاؤلهم تجاه الحياة والعمل. كما أظهرت أن إيمان المعلمين بأنفسهم تأثر بتصورهم لثقافة المدرسة أيضاً تتفق مع دراسة البحيري (2019) أشارت إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الامتحان والرضا الوظيفي، حيث يعزز الامتحان التفاعل الإيجابي بين الزملاء ويقلل التوترات الوظيفية واختلفت مع دراسة (Da Silva 2007) لم تجد فروقاً دالة بين الجنسين في مستويات الامتحان، مما قد يثير تساؤلات حول تأثير الامتحان على جودة الحياة الوظيفية بشكل متساوٍ بين الجنسين وتؤكد نظرية البناء للمشاعر الإيجابية تؤكد أن الامتحان يعزز الروابط الاجتماعية والتفاؤل، مما يساهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية وتختلف نظرية الربط حيث تشير إلى أن الامتحان يعتمد بشكل أكبر على العلاقات الشخصية وليس بيئة العمل، مما قد يحد من تأثيره على جودة الحياة الوظيفية كعامل مستقل.

وتفسّر الباحثين وجود علاقة ارتباطية طردية بين الامتحان وجودة الحياة الوظيفية إلى أنه كلما كان الفرد لديه قدر عالٍ من التعاطف كلما كان لديه جودة حياة وظيفية يشعر بها.

هل يمكن التنبؤ بجودة الحياة الوظيفية من خلال متغيري التعاطف والامتحان لدى عينة من موظفين وزارة الصحة بمحافظة جدة ؟

للإجابة عن السؤال السابق قامت الباحثتان باستخدام تحليل الانحدار المتعدد بطريقة

Enter للوقوف على قدرة متغيري التعاطف والامتحان على التنبؤ بالأداء على مقياس جودة الحياة الوظيفية.

جدول (11): دلالة النموذج الناتج عن تحليل التباين للمتغيرات الداخلة في معادلة انحدار الأداء في مقياس جودة الحياة الوظيفية من خلال متغيري التعاطف والامتحان لدى عينة الدراسة ن = (333)

الدالة	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر الاختلاف
0.01	133.38	10435.28	2.00	20870.57	الانحدار
		78.24	330.00	25818.84	الخطأ
			332.00	46689.41	الكلية

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية دالة طردية بين متغيري التعاطف والامتحان والأداء على مقياس جودة الحياة الوظيفية ، وقد بلغت قيمة النسبة الفائية لهذا الارتباط (133.38) وهي دالة عند مستوى 0.01، أي أنه يمكن لدرجات متغيري التعاطف والامتحان التنبؤ بدرجات مقياس جودة الحياة الوظيفية .

جدول (12): معامل الارتباط المتعدد ومربع معامل الارتباط المتعدد ، والخطأ المعياري للقياس ونسبة مساهمة المتغيرات المستقلة في المتغير التابع بطريقة الانحدار المتعدد ن=60)

معامل الارتباط المتعدد R	مربع معامل الارتباط المتعدد	مربع معامل الارتباط المعدل	الخطأ المعياري	نسبة المساهمة
0.669	0.447	0.444	8.85	%44.70

ويوضح الجدول السابق أن معامل الارتباط المتعدد ومربع معامل الارتباط المتعدد ، والخطأ المعياري للقياس ونسبة مساهمة المتغير المستقلة (الاداء على متغيري التعاطف والامتنان) في المتغير التابع (الاداء على مقياس جودة الحياة الوظيفية) بطريقة الانحدار المتعدد . وقيمة مربع معامل الارتباط المعدل الى 0.444 ، وفسرت نحو %44.70 من تباين المتغير التابع ، بينما النسبة الباقية من التباين ترجع الى متغيرات أخرى .

جدول (13): دلالة المتغيرات المستقلة الداخلة في معادلة الانحدار

المتغير	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	معامل الانحدار المعياري	قيمة ت	الدلالة
الثابت	9.121	2.849	-	3.201	0.001
التعاطف	0.328	0.051	0.367	6.397	0.001
الامتنان	0.170	0.027	0.357	6.224	0.001

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (ت) دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.001) ، ومن ثم فإنه يمكن صياغة المعادلة التنبؤية للاداء على مقياس جودة الحياة الوظيفية من خلال الخيانة الالكترونية كالتالي :-

$$\text{المعادلة التنبؤية للاداء على مقياس جودة الحياة الوظيفية} = 9.121 + 0.328 * (\text{التعاطف}) + 0.170 * (\text{الامتنان})$$

وتشير هذه النتيجة الى أنه أمكن التنبؤ بالاداء على مقياس جودة الحياة الوظيفية من خلال متغيري التعاطف والامتنان ، وتسهم بنسبة (%44.70) من التباين الكلي للاداء على مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى عينة الدراسة .

وتفسر الباحثين هذه النتيجة في أن التعاطف والامتنان يرتبط بشكل كبير بجودة الحياة الوظيفية وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة عبد الجواد (2019) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية طردية دالة بين التعاطف والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة، ووجود فروق دالة إحصائياً بين معلمي التربية الخاصة مرتفعي التعاطف ومنخفضي التعاطف في درجة الرضا الوظيفي وفي اتجاه مرتفعي التعاطف، كما كشفت الدراسة إمكانية التنبؤ بالرضا الوظيفي من خلال التعاطف لدى عينة الدراسة، ودراسة (أبو الديار، مسعد، 2020) إلى أن التعاطف له قدرة تنبؤية مرتفعة بالانتماء الإلكتروني لدى الإناث وأن للتعاطف قدرة تنبؤية

مرتفعة بالتمتع الإلكتروني للذكور، بينما تبين عدم قدرة تقدير الذات على التنبؤ بالتمتع الإلكتروني لدى الذكور، ودراسة علي (2020) التي كشفت النتائج عن مساهمة كل من التعاطف والامتنان في التنبؤ بالإيثار لدى عينة الطلاب المتفوقين دراسياً.

هل توجد فروق في التعاطف لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة تبعاً لمتغيرات (النوع - سنوات الخبرة)؟

للإجابة عن السؤال السابع تم استخدام اختبار "ت" للتعرف على الفروق في أبعاد مقياس التعاطف لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة وفقاً لمتغير (النوع)، واستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي للتعرف على الفروق في أبعاد مقياس التعاطف لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة وفقاً لمتغير (سنوات الخبرة)، وجاءت النتائج كما توضحها الجداول الآتية:

1- متغير النوع:

جدول (14) قيمة " ت " لمعرفة الفروق بين متوسطى درجات أبعاد مقياس التعاطف لدى عينة من

الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة وفقاً لمتغير النوع

الأبعاد	المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوى الدلالة
التعاطف مع الذات	ذكر	134	37.32	7.53	0.01	غير دالة
	انثى	199	37.33	6.77		
التعاطف مع الاخر	ذكر	134	35.59	8.17	2.11	0.05
	انثى	199	33.87	6.62		
الدرجة الكلية	ذكر	134	72.91	14.69	1.15	غير دالة
	انثى	199	71.20	12.26		

يتضح من الجدول السابق أن قيم "ت" للفروق في أبعاد مقياس التعاطف لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة في ضوء متغير النوع غير دالة إحصائياً، فيما عدا بعد التعاطف مع الاخر توجد فروق لصالح الإناث؛ مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد مقياس التعاطف لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة ترجع إلى متغير النوع فيما عدا بُعد التعاطف مع الاخر توجد فروق لصالح الإناث.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة علي (2020) التي توصلت إلى عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في كل من (التعاطف - الإيثار - الامتنان)، ودراسة Gleichgerrcht & Decety (2013) التي توصلت إلى أن للنوع تأثيراً انتقائياً للغاية فكانت درجات الإناث أكثر ارتفاعاً على جميع مكونات التعاطف، بالأخص الاهتمام التعاطفي.

وتفسّر الباحثين أن التعاطف لدى الإناث أعلى من الذكور إلى تعاطفاً مع الآخرين نظراً لطبيعتهم

الحساسة.

2- متغير عدد سنوات الخبرة:

تم استخدام اختبار (One Way ANOVA) للتحقق من صحة هذه الفرضية، ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار (One Way ANOVA) لأبعاد مقياس التعاطف لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة تبعًا لمتغير سنوات الخبرة.

جدول (15)

البيانات الوصفية لأبعاد مقياس التعاطف لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة تبعًا لمتغير سنوات الخبرة

أبعاد الاستبانة	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
التعاطف مع الذات	أقل من سنتين	111	36.85	5.21
	من سنتين إلى ٥ سنوات	107	36.94	8.74
	أكثر من خمس سنوات	115	38.14	6.89
	Total	333	37.32	7.08
التعاطف مع الآخر	أقل من سنتين	111	34.85	5.98
	من سنتين إلى ٥ سنوات	107	34.47	8.51
	أكثر من خمس سنوات	115	34.37	7.36
	Total	333	34.56	7.32
المجموع الكلي	أقل من سنتين	111	71.69	9.44
	من سنتين إلى ٥ سنوات	107	71.41	16.44
	أكثر من خمس سنوات	115	72.51	13.29
	Total	333	71.89	13.29

يوضح الجدول السابق البيانات الوصفية لأبعاد مقياس التعاطف لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة تبعًا لمتغير سنوات الخبرة.

جدول (16)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق في أبعاد مقياس التعاطف لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

م	الأبعاد	البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
1	التعاطف مع الذات	بين المجموعات	117.14	2.00	58.57	1.17	غير دالة
		داخل المجموعات	16505.83	330.00	50.02		
		المجموع	16622.97	332.00			
2	التعاطف مع الاخر	بين المجموعات	14.03	2.00	7.02	0.13	غير دالة
		داخل المجموعات	17779.95	330.00	53.88		
		المجموع	17793.99	332.00			
	المجموع الكلي	بين المجموعات	73.44	2.00	36.72	0.21	غير دالة
		داخل المجموعات	58608.22	330.00	177.60		
		المجموع	58681.66	332.00			

دلّت نتائج الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في أبعاد مقياس التعاطف لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة بين سنوات الخبرة المختلفة. وتختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة دراسة الشريف (2021) التي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية في التعاطف والرضا الوظيفي وفقاً لمتغير عدد سنوات الخبرة، لصالح ذوي الخبرة الأكبر.

وتفسّر الباحثين إلى أن التعاطف أمر ضروري ومهم في كافة المراحل والخبرات المختلفة.

هل توجد فروق في الامتتان لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة تبعاً لمتغيرات (النوع - سنوات الخبرة) ؟

للإجابة عن السؤال الثامن تم استخدام اختبار "ت" للتعرف على الفروق في أبعاد مقياس الامتتان لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة وفقاً لمتغير (النوع)، واستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي للتعرف على الفروق في أبعاد مقياس الامتتان لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة وفقاً لمتغير (سنوات الخبرة)، وجاءت النتائج كما توضحها الجداول الآتية:

جدول (16)

قيمة " ت " لمعرفة الفروق بين متوسطى درجات أبعاد مقياس الامتحان لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة وفقاً لمتغير النوع

الأبعاد	المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوي الدلالة
الشعور بالاكنتفاء	ذكر	134	44.62	11.40	2.33	0.01
	انثي	199	41.71	10.99		
التقدير البسيط	ذكر	134	49.69	11.02	0.44	غير دالة
	انثي	199	50.24	11.26		
تقدير بالآخرين	ذكر	134	37.87	8.23	0.54	غير دالة
	انثي	199	38.37	8.41		
الدرجة الكلية	ذكر	134	132.18	25.46	0.66	غير دالة
	انثي	199	130.33	24.62		

يتضح من الجدول السابق أن قيم "ت" للفروق في أبعاد مقياس الامتحان لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة في ضوء متغير النوع غير دالة إحصائياً، فيما عدا بعد الشعور بالاكنتفاء توجد فروق لصالح الإناث؛ مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد مقياس الامتحان لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة ترجع إلى متغير النوع فيما عدا بُعد الشعور بالاكنتفاء توجد فروق لصالح الإناث.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة علي (2020) التي توصلت إلى عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في الامتحان ، وتختلف مع ما توصلت إليه دراسة (Da Silva, 2007) عدم وجود اختلافات بين الجنسين في الامتحان والتسامح.

وتفسّر الباحثين أن الامتحان لدى الإناث أعلى من الذكور إلى أن طبيعة الإناث يميلون إلى الاكتفاء بمن حولهم من الأسرة أكثر من الذكور الذين يحرصون على تنوع شبكة علاقاتهم وصدقائهم.

2- متغير عدد سنوات الخبرة:

تم استخدام اختبار (One Way ANOVA) للتحقق من صحة هذه الفرضية، ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار (One Way ANOVA) لأبعاد مقياس الامتحان لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

----- **المجلة الدولية للعلوم التربوية والنفسية IJEPS** -----

جدول (17) البيانات الوصفية لأبعاد مقياس الامتحان لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة تبعًا لمتغير سنوات الخبرة

أبعاد الاستبانة	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الشعور بالاكتماء	أقل من سنتين	111	42.84	9.27
	من سنتين إلى ٥ سنوات	107	41.42	12.02
	أكثر من خمس سنوات	115	44.29	12.08
	Total	333	42.88	11.23
التقدير البسيط	أقل من سنتين	111	49.23	9.25
	من سنتين إلى ٥ سنوات	107	49.75	12.35
	أكثر من خمس سنوات	115	51.04	11.67
	Total	333	50.02	11.15
تقدير بالآخرين	أقل من سنتين	111	37.47	7.03
	من سنتين إلى ٥ سنوات	107	36.97	9.08
	أكثر من خمس سنوات	115	39.96	8.53
	Total	333	38.17	8.33
المجموع الكلي	أقل من سنتين	111	129.53	18.26
	من سنتين إلى ٥ سنوات	107	128.14	28.63
	أكثر من خمس سنوات	115	135.29	26.45
	Total	333	131.07	24.94

يوضح الجدول السابق البيانات الوصفية لأبعاد مقياس الامتحان لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة تبعًا لمتغير سنوات الخبرة.

جدول (18) نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق في أبعاد مقياس الامتحان لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

م	الأبعاد	البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
1	الشعور بالاكنتفاء	بين المجموعات	455.75	2.00	227.87	1.82	غير دالة
		داخل المجموعات	41400.69	330.00	125.46		
		المجموع	41856.43	332.00			
2	التقدير البسيط	بين المجموعات	198.51	2.00	99.26	0.80	غير دالة
		داخل المجموعات	41096.34	330.00	124.53		
		المجموع	41294.85	332.00			
3	تقدير بالآخرين	بين المجموعات	575.24	2.00	287.62	4.23	0.05
		داخل المجموعات	22455.34	330.00	68.05		
		المجموع	23030.58	332.00			
	المجموع الكلي	بين المجموعات	3226.20	2.00	1613.10	2.62	غير دالة
		داخل المجموعات	203278.07	330.00	615.99		
		المجموع	206504.27	332.00			

دلت نتائج الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في أبعاد مقياس الامتحان لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة بين سنوات الخبرة المختلفة، فيما عدا بعد تقدير بالآخرين توجد فروق وباستخدام اختبار شفيه للمقارنات البعدية تبين أن اتجاه الفروق لصالح أكثر من خمس سنوات.

وتختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة البحيري، سعيد . (2019) تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الامتحان والرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في القطاع الحكومي وظهرت النتائج أن هناك علاقة إيجابية قوية بين الامتحان والرضا الوظيفي، حيث أن الأفراد الذين يتمتعون بمستويات عالية من الامتحان يظهرون رضا وظيفياً أكبر وميولاً إيجابية نحو بيئتهم الوظيفية. كما بينت الدراسة أن الامتحان يعزز التفاعل الإيجابي بين الزملاء ويقلل من التوترات الوظيفية، مما يساهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية. قدمت الدراسة توصيات لتعزيز الامتحان كآلية لتحسين الرضا الوظيفي، منها تنظيم ورش عمل لتطوير الامتحان في بيئة العمل. وتفسر الباحثين إلى أن كلما تقدم الفرد في الخبرة كان بحاجة إلى تقدير الآخرين، وشعوره بأهمية بين زملائه في العمل.

- هل توجد فروق في الجودة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة تبعاً لمتغيرات (النوع - سنوات الخبرة) ؟

للإجابة عن السؤال التاسع تم استخدام اختبار "ت" للتعرف على الفروق في أبعاد مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة وفقاً لمتغير (النوع)، واستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي للتعرف على الفروق في أبعاد مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة وفقاً لمتغير (سنوات الخبرة)، وجاءت النتائج كما يوضحها الجداول الآتية:

1- متغير النوع:

جدول (19) قيمة " ت " لمعرفة الفروق بين متوسطى درجات أبعاد مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة وفقاً لمتغير النوع

الأبعاد	المجموعة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	مستوي الدلالة
الاستقرار والأمان الوظيفي	ذكر	134	13.65	3.59	0.12	غير دالة
	أنثى	199	13.70	3.48		
التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية	ذكر	134	13.39	3.40	0.46	غير دالة
	أنثى	199	13.56	3.45		
المشاركة في اتخاذ القرارات	ذكر	134	13.47	3.63	46	غير دالة
	أنثى	199	13.65	3.48		
برامج التدريب	ذكر	134	14.44	3.18	1.06	غير دالة
	أنثى	199	14.05	3.38		
الدرجة الكلية	ذكر	134	54.95	11.83	0.01	غير دالة
	أنثى	199	54.96	11.91		

يتضح من الجدول السابق أن قيم "ت" للفروق في أبعاد مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة في ضوء متغير النوع دلت على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

وتختلف هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة الهداب والمخلافي (2022) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية نحو الاحترق الوظيفي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة.

وتفسّر الباحثين إلى أن جودة الحياة الوظيفية يمكن أن يكون لدى الذكور والاناث بقدر متفاوت ويرجع ذلك إلى مستوى شعور الفرد بالحاجة إلى جودة الحياة الوظيفية أياً كان نوعه ذكر أو أنثى.

2- متغير عدد سنوات الخبرة:

تم استخدام اختبار (One Way ANOVA) للتحقق من صحة هذا السؤال، ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار (One Way ANOVA) لأبعاد مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

جدول (20)

البيانات الوصفية لأبعاد مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

أبعاد الاستبانة	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الاستقرار والأمان الوظيفي	أقل من سنتين	111	13.55	3.35
	من سنتين إلى ٥ سنوات	107	13.64	3.74
	أكثر من خمس سنوات	115	13.84	3.50
	Total	333	13.68	3.52
التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية	أقل من سنتين	111	13.19	3.21
	من سنتين إلى ٥ سنوات	107	13.70	3.74
	أكثر من خمس سنوات	115	13.59	3.33
	Total	333	13.49	3.43
لمشاركة في اتخاذ القرارات	أقل من سنتين	111	13.41	3.11
	من سنتين إلى ٥ سنوات	107	13.37	3.91
	أكثر من خمس سنوات	115	13.94	3.58
	Total	333	13.58	3.54
برامج التدريب	أقل من سنتين	111	14.36	2.78
	من سنتين إلى ٥ سنوات	107	13.91	3.72
	أكثر من خمس سنوات	115	14.34	3.36
	Total	333	14.21	3.30
المجموع الكلي	أقل من سنتين	111	54.50	9.86
	من سنتين إلى ٥ سنوات	107	54.62	13.52
	أكثر من خمس سنوات	115	55.71	12.04
	Total	333	54.96	11.86

يوضح الجدول السابق البيانات الوصفية لأبعاد مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

جدول (21)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لدلالة الفروق في أبعاد مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

م	الأبعاد	البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة
1	الاستقرار والأمان الوظيفي	بين المجموعات	5.17	2.00	2.59	0.21	غير دالة
		داخل المجموعات	4109.45	330.00	12.45		
		المجموع	4114.62	332.00			
2	التوازن بين الحياة الشخصية والوظيفية	بين المجموعات	15.98	2.00	7.99	0.68	غير دالة
		داخل المجموعات	3883.25	330.00	11.77		
		المجموع	3899.23	332.00			
3	المشاركة في اتخاذ القرارات	بين المجموعات	22.76	2.00	11.38	0.91	غير دالة
		داخل المجموعات	4136.38	330.00	12.53		
		المجموع	4159.14	332.00			
4	برامج التدريب	بين المجموعات	14.28	2.00	7.14	0.65	غير دالة
		داخل المجموعات	3606.42	330.00	10.93		
		المجموع	3620.70	332.00			
	المجموع الكلي	بين المجموعات	100.84	2.00	50.42	0.36	غير دالة
		داخل المجموعات	46588.57	330.00	141.18		
		المجموع	46689.41	332.00			

دلت نتائج الجدول السابق أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في أبعاد مقياس جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة بين سنوات الخبرة المختلفة.

وتتفق هذه النتيجة مع النتائج التي توصلت إليها دراسة Fontinha (2019) أن الأكاديميين يميلون إلى الإبلاغ عن جودة حياة عملية أقل من غير الأكاديميين داخل مؤسسات التعليم العالي، وأن هذا يتفاقم بسبب العدد الأكبر من الساعات الإضافية التي يعملون بها أسبوعيًا. وُجد أن توازن العمل والحياة يخفف

من العلاقات السلبية بين الأكاديميين (مقارنةً بغير الأكاديميين) في متغيرات مثل: ظروف العمل المدركة والالتزام الوظيفي. كما وجد علاقات منحنى حيث كان الموظفون الذين عملوا حتى (10) ساعات إضافية أكثر رضا عن وظائفهم ومسيرتهم المهنية ولديهم تحكم أكبر في العمل مقارنةً بمن لا يعملون ساعات إضافية أو يعملون لعدد أكبر من الساعات الإضافية. وتفسّر الباحثتين إلى أن جودة الحياة الوظيفية أمر مطلوب وضروري في كافة المراحل والخبرات، يسعى إليه الصغير والكبير.

توصيات الدراسة:

بناء على نتائج الدراسة خلصت الباحثتين إلى عدد من التوصيات:

1. عمل برامج إرشادية لتحسين مستوى التعاطف لدى الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة.
2. عمل برامج إرشادية لتحسين مستوى الامتثال لدى الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة.
3. عمل برامج إرشادية لتحسين مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة.
4. الاهتمام بالعاملين ذوي الأعمار الكبيرة وتحسين جودة الحياة الوظيفية لديهم من أجل تحسين التعاطف والامتثال وتحسين جودة الحياة الوظيفية لديهم.
5. الاستفادة من التجارب الدولية في تحسين التعاطف والامتثال وتحسين جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة.

مقترحات البحث:

تقترح الباحثتين - بناءً على نتائج دراسته - بعض البحوث المستقبلية التالية:

1. العلاقة بين التعاطف والامتثال وجودة الحياة الوظيفية لدى المدراء والمسؤولين في وزارة الصحة بمحافظة جدة.
2. العلاقة بين التعاطف والامتثال وجودة الحياة الوظيفية مع متغيرات أخرى مثل (فاعلية الذات، التوافق، مفهوم الذات المهنية) لدى الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة.
3. إلتنبؤ بأبعاد جودة الحياة الوظيفية بناءً على متغيرات مختلفة لدى الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة. *
4. فعالية برامج إرشادية في تحسين مستوى التعاطف لدى الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة.
5. فعالية برامج إرشادية في تحسين مستوى الامتثال لدى الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة.
6. فعالية برامج إرشادية في تحسين جودة الحياة الوظيفية لدى الموظفين بوزارة الصحة بمحافظة جدة.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

إبراهيم، مها صبري أحمد. (٢٠٠٠). سمات الشخصية وعلاقتها بالسلوك الإيثاري لدى طلاب المرحلة الثانوية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الزقازيق. <http://www.publications.zu.edu.eg/Pages/PubShow.aspx?ID=6611&&pubID=19>

ابليش، حواء إبراهيم أحمد. (2019). الامتتان وعلاقته بالرضا عن الحياة لدى عينة من المراهقين بمدينة زليتن. مجلة الجامعة الأسمرية، (2)32، 196-176 <https://journals.asmarya.edu.ly/jau/index.php/jau/article/download/1156/767>

أبو الديار، مسعد. (2021). التعاطف وتقدير الذات وعلاقتها بالتمتع الإلكتروني لدى عينة من المراهقين. المجلة المصرية للدراسات النفسية، (110)31، 1-32. https://journals.ekb.eg/article_145353_c1ed76c5a5a7fb28d41479b4a2ef794d.pdf

أبو نداء، خالد. (2021). دور الامتتان في تحسين جودة الحياة لدى العاملين في قطاع الرعاية الصحية بفلسطين "مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية"، (10)، 140-122.

باشا، شيماء عزت، وعبالستار، رشا محمد. (2015). علم النفس الإيجابي رؤية معاصرة. القاهرة، مكتبة الأنجلو. <https://www.anglo-egyptian.com/ar/book.php?id=22627>

البحيري، سعيد. (2019). "الامتتان وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى عينة من العاملين في القطاع الحكومي بمصر". المجلة العربية للعلوم النفسية، (43)، 98-75. <https://jsu.journals.ekb.eg/author.index?vol=0&vl=%D9%83%D9%84%20%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%86%D9%88%D8%A7%D8%AA>

بده، فاتح. (2022). جودة الحياة الوظيفية بين التمثل والممارسة "دراسة ميدانية بالمؤسسات التابعة لمديرية النشاط الاجتماعي لولاية قالمة"، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945 -قالمة-. <https://dspace.univ-guelma.dz/jspui/handle/123456789/13677>

البناء، مصطفى عبدخالق مصطفى. (2024). تأثير جودة الحياة الوظيفية على الاستبقاء الوطني "دراسة مقارنة على قطاع الصناعات الدوائية المصرية". مجلة البحوث التجارية، (1)46، 836-810. https://zcom.journals.ekb.eg/article_309436_c94b598f0129a491070cfe1ec2dbf780.pdf

بوشيجي، محمد حسام الدين، وبحري، سفيان. (2019). علاقة جودة الحياة الوظيفية بمستوى الأداء الوظيفي لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية. رسالة ماجستير، جامعة عبدالحميد بن مستغانم. <http://e-biblio.univ-mosta.dz/handle/123456789/13789?show=full>

البياري، سمر سعيد. (2018). "جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الالتزام التنظيمي لموظفي وزارة العمل والتنمية الاجتماعية في قطاع غزة". كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، رسالة ماجستير (إدارة أعمال)، جامعة الإسلامية بغزة. <https://search.mandumah.com/Record/1031452>

توفيق، مروة عبد الحميد أحمد ، وسليمان، سناء محمد، ومنسي، محمود عبد الحليم (٢٠١٨). فعالية برنامج تدريبي قائم على البناء الوجداني في تنمية الإيثار لدى أشقاء المعاقين ذهنياً (دراسة سيكومترية كLINIكية، مجلة البحث العلمي في التربية، 9(1٩٤)، ٢٩٨ : ٦٢٢. <https://search.mandumah.com/Record/929299>

جهيد، بوطالب ، عيسي، نجيمي. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية في التشارك المعرفي دراسة تطبيقية على عينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة جيجل، مجلة الاستراتيجية والتنمية، 10(2)، 179 - <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/106065>.198

جولمان، دانييل. (2000). الذكاء العاطفي. ترجمة ليلي الجبالي، سلسلة عالم المعرفة، (262): الكويت، المجلس الوطني للثقافة، والآداب. https://archive.org/download/aalam_almaarifa/262.pdf

خليل، ريم ، على ، شيرين (2022) . المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالتعاطف (دراسة ميدانية لدى العاملين في دور رعاية المسنين في مدينة اللاذقية)، مجلة جامعة البعث، 44(34)، 129 - 159. <https://journal.albaath-univ.edu.sy/index.php/Education/article/view/1862>

الخولي، محمد عبدالظاهر عبدالله . (2024). فاعلية برنامج إرشادي قائم على تدخلات الامتتان في تحسين السعادة والرضا عن الحياة لدى طلاب الجامعة. مجلة كلية التربية (أسيوط)، 40(4)، 1- https://mfes.journals.ekb.eg/article_360306.html.68

الشريف، ليلي، وعلي، وفيقة سليمان، وسعيد، غيداء غسان. (2021). التعاطف وعلاقته بالرضا الوظيفي: دراسة ميدانية على عينة من معلمات رياض الأطفال في محافظة اللاذقية . مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية - سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية، 43(3)، 345- <https://search.mandumah.com/Record/1188167>.374

عبانة، كوكب يوسف. (٢٠١٥). الامتتان والسعادة وجودة الحياة لدى طلبة جامعة اليرموك في ضوء بعض المتغيرات. رسالة ماجستير. جامعة اليرموك. <https://search.mandumah.com/Record/741320>

عبدالجواد، عاطف سيد. (2019). التعاطف وعلاقته بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة /المجلة العلمية بكلية الآداب، 34(2)، 682 - <https://search.mandumah.com/Record/1005638>.730

عبدالرسول، محمود أبو النور. (2020). تصور مقترح لتحسين جودة الحياة الوظيفية بكلية التربية النوعية جامعة القاهرة. مجلة البحوث التربوية والنوعية، (3)، 1-1

<https://search.mandumah.com/Record/1106495.23>

عبدالمجيد، أمنية عبدالحق. (2023). التعاطف مع الذات وعلاقته بالأعراض الاكتئابية لدى طلاب الجامعة. مجلة شباب الباحثين في العلوم التربوية لكلية التربية جامعة سوهاج، 15(15)، 233-257.

https://jyse.journals.ekb.eg/article_295673.html

العبيدي، عفرأ. (2011). طبيعة العلاقات الارتباطية بين التعاطف والسلوك العدواني: دراسة ميدانية لدى عينة من طلبة المرحلة المتوسطة في مدارس بغداد الرسمية. مجلة جامعة دمشق، 27 (3)، 131-

<https://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/edu/images/stories/131-164>

[164.pdf](#)

العدوان، فاطمة عيد. (2024). التعاطف الوجداني وعلاقته بالذات المهنية لدى المرشدين في عمان. مجلة دراسات: العلوم الإنسانية والاجتماعية، 51(2)، 160-

173.

<https://dsr.ju.edu.jo/djournals/index.php/Hum/article/download/465/1630/4078>

[9](#)

علي، هشام محمد كامل. (2020). التعاطف والامتنان كمحددات للإيثار لدى عينة من الطلاب المتفوقين دراسياً. مجلة البحث في التربية وعلم النفس، 35(1)، 168-

https://mathjournals.ekb.eg/article_81104.html.236

العنزي، سعد، والفضل، سما سعد خيرالله. (2007). فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات الألفية الثالثة. كلية العلوم الاقتصادية والإدارية.

<https://jeasiq.uobaghdad.edu.iq/index.php/JEASIQ/article/view/1154>

القحطاني، عبد الله بن محمد يوسف آل سيف حامد، مشرف، فيصل بن حسن. (2020). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تحقيق الأمان الوظيفي: من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس بكلية الملك فهد الأمنية (Doctoral dissertation، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية).

القحطاني، خالد. (2017). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على قطاع التعليم في المملكة العربية السعودية، مجلة الإدارة العامة، (25)، 45-67.

<https://asjp.cerist.dz/en/downArticle/41/18/2/92390>

قريوة، زينب. (2022). جودة الحياة الوظيفية والمسؤولية الاجتماعية: دراسة ميدانية بالعيادة المتعددة الخدمات عليوة تركية ببلدية أم الطوب، ولاية سكيكدة. مجلة آفاق للبحوث والدراسات، 5(2)، 474-

<https://search.mandumah.com/Record/1306594/Description>.489

محمد، أحمد. (2020). جودة الحياة الوظيفية ودورها في تقليل الضغوط النفسية وتحسين الأداء: دراسة ميدانية في القطاع الصحي. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، (12)، 88-102.

الهداب، تغريد بنت حمد، والمخلافي، عبدالملك بن طاهر. (2020). أثر جودة الحياة الوظيفية علي الاحتراق الوظيفي دراسة ميدانية على الموظفين الإداريات في الإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض. *المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية،* 40(3)، 223-254.

<https://search.mandumah.com/Record/1089369/Details>

يوسف، جمعة. (2001). النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية: مراجعة نقدية، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.

<https://koha.birzeit.edu/cgi-bin/koha/opac->

[detail.pl?biblionumber=115971](https://koha.birzeit.edu/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=115971)

يونس، مرعي سلامة. (2011). علم النفس الإيجابي للجميع. القاهرة. مكتبة الأنجلو المصرية.

<https://www.anglo-egyptian.com/ar/book.php?id=71>

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Alrawadieh, Z., Cetin, G., Dincer, M. Z., & Istanbulu Dincer, F. (2020). The impact of emotional dissonance on quality of work life and life satisfaction of tour guides. *The Service Industries Journal*, 40(1-2), 50-64.

https://www.researchgate.net/publication/331615377_The_impact_of_emotional_dissonance_on_quality_of_work_life_and_life_satisfaction_of_tour_guides

Chan,D.W.(2010):Gratitude, intervention and subjective well being among Chinese school teachers in Hong Kong ,*Educational Psyehology* 30,pp:139:153.https://www.researchgate.net/publication/247513738_Gratitude_gratitude_intervention_and_subjective_well-being_among_Chinese_school_teachers_in_Hong_Kong

Chen, L, Chen, M, kee, Y & Tsai, Y. (2009): Validation of thegratitude questionnaire in Taiwanese undergraduate studeut *Journal of Happiness Studies*, 10, 655-

664.https://www.researchgate.net/publication/226603793_Validation_of_the_Gratitude_Questionnaire_GQ_in_Taiwanese_Undergraduate_Students

Chen,,L,H,& Kee,Y,H (2008): Gratitude and Adolescent athletes well- being ,*Social Indicators Research* ,89, pp:361:373.https://www.researchgate.net/publication/225564258_Gratitude_and_Adolescent_Athletes'_Well-Being

Cheung, A. C. K., Chao, G. C. N., Lau, E., Leung, A. N. M., & Chui, H. (2022). Cultivating the psychological well-being of early-childhood education teachers: The Importance of quality work life. *Applied Research in Quality of Life*, 17(3), 1533-1553.https://www.researchgate.net/publication/354080117_Cultivating_the_Psychological_Well-Being_of_Early-Childhood_Education_Teachers_the_Importance_of_Quality_Work_Life

Da Silva” M,(2007): Forgiveness, personality and gratitude personality and individual Differences ,43,2313-2323.https://www.researchgate.net/publication/222722640_Forgiveness_personality_and_gratitude

- Depew, D. (2005): Empathy, Psychology, and Aesthetics. An Interdisciplinary ,Journal'of Rhetorical Analysis and Invention, 4,(1), 99-107. https://www.researchgate.net/publication/30011838_Empathy_Psychology_and_Aesthetics_Reflections_on_a_Repair_Concept
- Dhamija, P., Gupta, S., & Bag, S. (2019). Measuring of job satisfaction: the use of quality of work life factors. *Benchmarking: An International Journal*, 26(3), 871-892. https://www.researchgate.net/publication/326711352_Measuring_of_Job_Satisfaction_The_Use_of_Quality_of_Work_Life_Factors
- Emmons, R. A. & McCullough, M.E. (2004): The psychology of gratitude. New York: Oxford University Press. <https://academic.oup.com/book/27614>
- Emmons, R. A. & Shelton, C.S. (2002): Gratitude and the science of positive psychology. In C. R. Snyder & S. J. Lopez Eds.(, Handbook of positive psychology)pp. (459-471). New York: Oxford University Press. https://emmons.faculty.ucdavis.edu/wp-content/uploads/sites/90/2015/08/2002_2-gratandsc.-of-pos_2002.pdf
- Fan,J,Jeffery,J, Emmons,R, Bono,G,scott,H, Philip, W,(2011) Measuring Gtatitude in Youth: Assessing the Psychometric Properties of Adult Gratitude Scales in Children and Adolescents. *Psychological Assessment*. 23. (2), 311-324-226. <https://greatergood.berkeley.edu/images/uploads/Froh-GratitudeInYouth.pdf>
- Fontinha, R., Easton, S., & Van Laar, D. (2019). Overtime and quality of working life in academics and nonacademics: The role of perceived work-life balance. *International Journal of Stress Management*, 26(2), 173. <https://centaur.reading.ac.uk/70687/3/IJSM%20Manuscript%20Final.pdf>
- Froha, J.J. , Yurkewicz, C. & Kashdan, T.B. (2009): Gratitude and subjective well-being in early adolescence: Examining sgender differences. *Journal of Adolescence*, 32, (3) 633-650. <http://ruby.fgcu.edu/courses/twimberley/10199/psy/Gratitude.pdf>
- Gentry, W. Weber, T., and Sadri, G.(2016). Empathy in the Workplace A Tool for Effective Leadership,Center for Creative Leadership All rights reseved, The Society of Industrial Organizational Psychology Conference,New York, New York. <https://cclinnovation.org/wp-content/uploads/2020/03/empathyintheworkplace.pdf>
- Grant,A & Gino,F(2010): Alittle Thanks Goes along Ways Explaining why Gratitude Expressions Motivate Prosocial Behavior *Journal of Personality and Social Psychology*,pp:946-955 . 6(98). https://www.umkc.edu/facultyombuds/documents/grant_gino_jpsp_2010.pdf

- Hamid Zare; Zolfa Haghgooyan and Zahra Karimi. (2014). "Identification the Components of Quality of work life and Measuring Them in FFaculty Members of Tehran University Iranian" Journal of Management Studies, (MS), Vol. 7, No. 1, January. https://www.researchgate.net/publication/374914414_Quality_of_Work_Life_Linkage_with_Job_Satisfaction_and_Performance
- Hall, J. A., & Schwartz, R. (2019). Empathy present and future. The Journal of social psychology, 159(3), 225-243. https://www.researchgate.net/publication/325276406_Empathy_present_and_future
- Hardy, D. E. (2002): Ethical considerations, affecting teaching in community college: An abundance of feelings and limited facts Community College, Journal of Research and Practice, 26, Issue 5, pp.383-400. <https://eprints.nottingham.ac.uk/74429/1/JB%20Thesis%20Final%20with%20amendments.pdf>
- Hill, P.L., Allemand, M., & Roberts, B. (2013): Examining the Pathways between gratitude and self-rated Physical health across. https://www.researchgate.net/publication/233385251_Examining_the_Pathways_between_Gratitude_and_Self-Rated_Physical_Health_across_Adulthood
- khan, L, Singh, N. (2013): A Study on gender differences on gratitude, spirituality and forgiveness among school teachers International Journal of Applied Sciences & Engineering, 1(1), 9-14. <https://ndpublisher.in/admin/issues/enggv1n1b.pdf>
- McCullough, M. E., Kirkpatrick, S. Emmons, R A & Larson D. (2001): Is gratitude a moral affect?. Psychological Bulletin. 127, 249-366. https://www.researchgate.net/publication/230896629_Is_Gratitude_a_Moral_Affect
- Oxford University Press. Satisfaction above demographics The big five Personality Factors. https://www.researchgate.net/publication/360594116_The_Big_Five_Personality_Traits_as_predictors_of_life_satisfaction_in_Egyptian_college_students
- Smith, J. (2017). What is empathy for?. Synthese, 194(3), 709-722. <https://philarchive.org/archive/EDWJSD>
- Tsang, J. (2006): Gratitude and prosocial behaviour: An experimental test of gratitude Cognition & Emotion, 20, pp: 138-145. https://eprints.nottingham.ac.uk/39203/1/Thesis_LKM_7Dec.pdf

- Tsang, J. Carpenter, T. Roberts, J. Frisch, M. & Carlisle, R Why are materialists less happy? The role of gratitude and need satisfaction in the relationship between materialism and life satisfaction, Personality and Individual Differences, 64, 62-66. https://www.academia.edu/7518544/Why_are_materialists_less_happy_The_role_of_gratitude_and_need_satisfaction_in_the_relationship_between_materialism_and_life_satisfaction
- Validation of the Gratitude Decety & Leks; (2011(: Diessner R,&Lewis ,G)2007): Further. https://www.researchgate.net/profile/Rhett-Diessner/publication/5889539_Further_Validation_of_the_Gratitude_Resentment_and_Appreciation_Test_GRAT/links/00b49522124cd319b6000000/Further-Validation-of-the-Gratitude-Resentment-and-Appreciation-Test-GRAT.pdf
- William,J,Chopik,,Nicky,INewton,L.Ryan,T,& Aaron.(2017). Gratitude Across the life span: Age differences and links to subjective wellbeing. The Journal of Positive psychology, 14.(3),292-302. https://www.researchgate.net/publication/333479701_Gratitude_in_Life-span_Development_An_Overview_of_Comparative_Studies_between_Different_Age_Groups
- Wood, A M. Joseph, S. & Maltby, J (2009): Gratitude predicts psychological well-being above the big five facets Personality and Individual Differences, 46(4), 443. https://www.researchgate.net/publication/44581429_Gratitude_and_well-being_A_review_and_theoretical_integration