



Volume 7, Issue 12, December 2020, p.416-440

**Article Information**

*Article Type: Research Article*

*This article was checked by iThenticate.*

*Doi Number:*

**Article History:**

**Received**

22/10/2020

**Received in revised form**

20/11/2020

**Available online**

15/12/2020

## **JOB QUALITY AND ITS RELATIONSHIP TO MANAGING THE CORONAVIRUS CRISIS AMONG A SAMPLE OF PSYCHOLOGICAL COUNSELORS IN JORDAN**

**Oroba Nofan Defalla SHAWAQFEH<sup>1</sup>**

### **Abstract**

The study aimed to reveal the relationship of job quality to managing the Coronavirus crisis, and a sample consisted of (70) psychologists in Jordan working during the Coronavirus crisis, and the researcher used the quality of job life and crisis management scale, and the study followed the descriptive approach, and the study concluded that The arithmetic average of job quality is equal to (2.09), with a relative average (69.6%) and a “medium” level, and the arithmetic mean for managing a coronavirus crisis is equal to (3.17) with a relative average (63.4%) and a “medium” level, and there is a relationship between job quality and crisis management Corona virus, and all fields, and there are no statistically significant differences in the responses of the sample members about the reality of job quality and the management of the Corona virus crisis among a sample of psychologists in Jordan due to variables (type - educational qualification - years of service).

**Keywords:** Job Quality, Educational Qualification, Coronavirus Crisis.

---

<sup>1</sup>Researcher, Jordan, [oroba.shawaqfeh@yahoo.com](mailto:oroba.shawaqfeh@yahoo.com)

## جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بإدارة أزمة فيروس كورونا لدى عينة

### من الاخصائيين النفسيين في الأردن

#### عروبة نوفان شواقفة 2

##### الملخص

هدفت الدراسة للكشف عن علاقة جودة الحياة الوظيفية بإدارة أزمة فيروس كورونا، وتكونت عينة من (70) من الاخصائيين النفسيين في الأردن العاملين خلال أزمة فيروس كورونا، واستخدمت الباحثة مقياس جودة الحياة الوظيفية، ومقياس إدارة الأزمات، وأتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أن المتوسط الحسابي لجودة الحياة الوظيفية يساوي (2.09) وبمتوسط نسبي (69.6%) ومستوى "متوسط"، وأن المتوسط الحسابي لإدارة أزمة فيروس كورونا يساوي (3.17) وبمتوسط نسبي (63.4%) ومستوى "متوسط"، وهناك علاقة بين جودة الحياة الوظيفية وإدارة أزمة فيروس كورونا، وجميع المجالات، ولا توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع جودة الحياة الوظيفية وإدارة أزمة فيروس كورونا لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن تعزى لمتغيرات (النوع - المؤهل العلمي - سنوات الخدمة).  
الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، المؤهل العلمي، أزمة فيروس كورونا.

##### المقدمة:

يواجه العالم في الوقت الحالي العديد من الصراعات والتحديات التي نتجت عن أزمة فيروس كورونا، هذا له تأثير مباشر على الحياة الوظيفية وبذات الخصوص المرشدين النفسيين لما لهم دور مهم في التعامل مع المشكلات النفسية للآخرين، لذا يتوجب الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية للمرشدين النفسيين، والتي تمثل النقطة المركزية في تعاملهم مع الآخرين. لا سيما أن جودة الحياة الوظيفية تبرز في أنها عملية توفر أفضل ظروف العمل للعاملين وذلك من خلال الاهتمام برأس المال البشري والتي تؤثر على حياة الشخص العملية والشخصية ومن ثم تؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين وتؤثر على رضاهم والتزامهم التنظيمي فيما يحقق أهداف المنظمة بشكل فعال (أبو شمالة، 2018: 32) لأنها تمثل بيئة العمل، وحياة العاملين فيها وظروف العمل المادية والمالية، لخلق وتوفير الظروف البيئية الملائمة في تعزيز الرضا الوظيفي من خلال توفير المكافآت وترك بصماتها وأساليبها الإدارية، وهي الطريق التي تعتمد عليها الإدارة في الأجور والرواتب والأمن الوظيفي وفرض النمو، والسماح للعاملين في المشاركة واتخاذ القرارات وتحقيق العدالة في نظام الأجور فضلاً على سلامة بيئة العمل، مما يؤدي لإشباع رغبات العاملين بما يحقق ردود فعل إيجابية للمؤسسات الناجحة (المطيري، 2016: 77).

<sup>2</sup>الباحثة، الأردن، [oroba.shawaqfeh@yahoo.com](mailto:oroba.shawaqfeh@yahoo.com)

وبتقديم التغذية الراجعة، والتركيز على تحسين أداء الموظفين، والتعرف على مدى ملاءمة الاحتياجات، وتوظيف الإمكانيات المادية والبشرية لتحقيق الأهداف المرجوة، ظهرت أساليب كثيرة ومتنوعة، يمكن أن يتبعها الموظف في ممارساته لدوره، ولكل من هذه الأساليب مميزاته واستخداماته، كما أن لكل منها شروطاً وضوابط لا بد من توفرها لكي يكون الأسلوب ناجحاً (سمعان، 2012: 6)

حيث أن تمتع المرشد النفسي بجودة الحياة الوظيفية تمكنه من التعامل مع أزمة كورونا بكل كفاءة وفاعلية. وتعد إدارة الأزمات عملية التقدير و الإعداد للمشكلات الداخلية والخارجية التي تهدد المؤسسة ومن ثم التخطيط والاستعداد والتحصير لمجابهتها لكي تعود الأمور إلى ما كانت عليه قبل الأزمة أو قريب منها (صقر، 2009: 39). وتبرز إدارة الأزمات في الإجراءات والأنشطة التي يقوم بها الموظف لمساعدة الآخرين؛ لمواجهة الأزمات بأسلوب علمي مبني على التنبؤ الجيد وتحديد الأدوار والمهام، والتحرك السريع في جميع مراحل الأزمات للحد من آثارها السلبية والعودة إلى حالة الاستقرار الذي كانت عليه (عبد العال، 2009: 9)، ومن هنا جاءت فكرة الدراسة الحالية لمحاولة التعرف على جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بإدارة أزمة فايروس كورونا لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن.

#### مشكلة الدراسة:

يعد دور المرشد النفسي مهم جداً خلال أزمة فايروس كورونا لمساعدة الآخرين لحل المشكلات التي يقعون بها، ومن المهم التركيز على أهمية الدور الذي يقوم به المرشدين النفسيين، كما ويتأثر بطبيعة العلاقات التي ينسجها المرشد النفسي في الحياة الوظيفية التي يعيشها، لأنه يعمل على مساعدتهم ويساهم في حل مشكلاتهم، ويقوم بعملية التغذية الراجعة للتطوير، حيث أن تمتعهم بجودة الحياة الوظيفية يمكنهم من القيام بدورهم المطلوب بإدارة أزمة فايروس كورونا، لا سيما أن إدارة الأزمات ذو أهمية كبيرة، بسبب توقعاتنا لزيادة عدد الأزمات في الحاضر والمستقبل، وأصبح من الضروري تمكين المرشد النفسي من إدارة الأزمات في هذا الوقت بالتحديد، لأنها تمكن المجتمعات المختلفة من إزالة أو تقليل أثر هذه الأزمات عند حدوثها، ومن هنا يظهر جلياً بأن تناول موضوع جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بإدارة أزمة فايروس كورونا لدى المرشدين النفسيين جدير بالدراسة، وهذا ما دفع الباحثة لإجراء الدراسة الحالية.

#### تساؤلات الدراسة:

جاءت مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي: ما العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وإدارة أزمة فايروس كورونا لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن؟

وينبثق من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن؟
2. ما مستوى إدارة أزمة فايروس كورونا لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن؟
3. هل توجد علاقة ارتباطية بين جودة الحياة الوظيفية وإدارة أزمة فايروس كورونا لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن تعزى لمتغيرات: (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)؟

5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدارة أزمة فايروس كورونا لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن، تعزى لمتغيرات: (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة)؟

#### أهداف الدراسة:

1. الكشف عن مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن.
2. الكشف عن مستوى إدارة أزمة فايروس كورونا لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن.
3. توضيح العلاقة الارتباطية بين جودة الحياة الوظيفية وإدارة أزمة فايروس كورونا لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن.
4. تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية في جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن، التي تعزى لمتغيرات: (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).
5. تحديد الفروق ذات الدلالة الإحصائية في إدارة أزمة فايروس كورونا لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن، التي تعزى لمتغيرات: (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

#### أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة من خلال العينة المستهدفة، والتي تشكل من المرشدين النفسيين بالأردن، الأمر الذي يستدعي الاهتمام بهم ورعايتهم من قبل الباحثين.

تتمثل أهمية الدراسة في جانبين وهما:

أولاً: النظري:

1. سعت الدراسة إلى تقديم إطار نظري تناول جودة الحياة الوظيفية، وإدارة الأزمات.
2. حاجة المكتبة الأردنية - حسب إطلاع الباحثة - لمثل هذا النوع من الدراسات التي تساعد على الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية، وتنمية المهارة في إدارة الأزمات من خلال برنامج تدريبية.
3. يمكن أن تعتبر مرجع لطلبة الدراسات العليا؛ للاستفادة من نتائج، وأدوات، وتوصيات الدراسة في أبحاثهم.

ثانياً: التطبيقي :

1. تتمثل في استخدام مقياس لقياس مستوى جودة الحياة الوظيفية، وإدارة الأزمات لدى المرشدين النفسيين.
2. قد يستفيد من نتائج الدراسة العاملون في ميادين التعامل مع المرشدين النفسيين والصحة النفسية، والإرشاد النفسي، والخدمة الاجتماعية، ومؤسسات المجتمع المحلي.
3. قد يستفيد من الجانب التطبيقي - أصحاب القرار؛ وذلك للأثار التي ستركها الجانب التطبيقي، في الارتقاء بالخدمات المقدمة للمرشدين النفسيين، ووضع الخطط الاستراتيجية.
4. قد تساهم الدراسة بتزويد المرشدين والعاملين في المجال النفسي بمعلومات مهمة عن مستوى إدارة الأزمات من قبل المرشدين النفسيين خلال أزمة فايروس كورونا.

مصطلحات الدراسة:

جودة الحياة الوظيفية:

يعرفها الصليبي (2018: 17): "مجموعة السياسات والاجراءات والممارسات الإدارية والتي تنعكس على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية، والذي يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والعاملين فيها." وتعرف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس جودة الحياة الوظيفية والمستخدم في الدراسة الحالية. إدارة الأزمات:

يعرفها الشمري (2010: 18): "هي استخدام الطرق والأساليب العلمية في إدارة الأزمة وحسن توظيفها والتحكم بها في إطار مناخ تنظيمي يتسم بدرجة عالية من الاتصالات الفعالة بين العاملين." وتعرف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص على مقياس إدارة الأزمات والمستخدم في الدراسة الحالية.

#### حدود الدراسة:

الحد الموضوعي: العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وإدارة أزمة فايروس كورونا لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن. الحدود الزمانية: اقتصرت الدراسة الحالية على عينة من المرشدين النفسيين في العام (2020م) الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على المملكة الأردنية الهاشمية. الحدود البشرية: اقتصرت عينة هذه الدراسة على المرشدين النفسيين العاملين عن بُعد خلال أزمة فايروس كورونا.

#### الأدب النظري:

أولاً: جودة الحياة الوظيفية:

يُعتبر الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية من أهم العوامل المساهمة في تحقيق النمو والتطور والارتقاء المهني، فهو يهدف- لتوفير بيئة مهنية آمنة في شتى المجالات التي تعمل على تحقيق الأمن والاستقرار الوظيفي للعاملين. ويستخدم مصطلح جودة الحياة لتقييم الرفاه العام للأفراد والمجتمعات، حيث يستخدم المصطلح في مجموعة واسعة من السياقات بما في ذلك مجالات التنمية الدولية والرعاية الصحية، ولا ينبغي الخلط بين مفهوم جودة الحياة ومفهوم مستوى المعيشة والذي يستند أساساً على الدخل بدلاً من ذلك لا تشمل مؤشرات قياس جودة الحياة فقط الثروة وفرص العمل ولكن أيضاً البيئة العمرانية والصحة البدنية والعقلية والتعليم والترفيه وقضاء وقت الفراغ والانتماء الاجتماعي، وأيضاً تشمل جودة الحياة التي يعيشها الإنسان أو يمثلها في الواقع الذي يعيش فيه الشخص بنفسه(القصيري، 2014: 143).

لا سيما أن جودة الحياة الوظيفية تعمل على توفير مقدار مناسب من الشعور بالسعادة في جوانب الحياة التي ترتبط بالحياة الوظيفية، من حيث أنشطة المشاركة المجتمعية والمهام والعمل والعلاقات الاجتماعية والتعلم والتدريب للعاملين.

مفهوم جودة الحياة الوظيفية:

يعرفها عطا الله (2016: 44) بأنها: شعور الفرد بالراحة والرغبة في العمل والإقبال على مزاولته. ويعرفها سويد (2017: 135) بأنها: تحقيق التوافق بين الفرد ووظيفته، أي تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية للعامل، وأن هذا التوازن يؤدي إلى تحقيق أهداف الفرد وأهداف المنظمة. ويعرفها العزب (2018: 108-109) بأنها: عبارة عن مجموعة من البرامج المخططة والمستمرة للتطوير المؤسسي لتحقيق التوازن بين العمل والحياة الأسرية للعاملين، وأنها تمثل جزءاً من الثقافة التنظيمية للكلية، يشارك

في تنفيذها جميع الإدارات بالكلية في ظل دعم من الإدارة العليا بالجامعة، مما يسهم في زيادة كفاءة الأداء الوظيفي للعاملين.

يعرفها حمادنه (2019: 109) بأنها: مستوى السعادة والرضا الذي يشعر به العاملون في المؤسسات، ومقدرتهم على إشباع حاجاتهم من خلال ثراء بيئة العمل ورفي الخدمات المادية والمعنوية التي تقدم لهم. خصائص جودة الحياة الوظيفية:

لا تقتصر جودة الحياة الوظيفية على جانب دون آخر، إنما هي عمليات متكاملة تشارك في إحداثها وتنفيذها جميع الإدارات الموجودة داخل المنظمة، أما تنظيم عملية الاستفادة منها للعاملين فيقع العبء الأكبر منها على إدارة الموارد البشرية(سويد، 2017: 136)، وتتضح خصائص جودة الحياة الوظيفية فيما يلي:

1. تعويض مناسب للعاملين في صورة أموال، وظروف صحية وآمنة في العمل.
2. تصميم العمل ليستفيد بمهارات وطموحات واستقلالية العاملين، وظروف تشجع على نمو الفرد وتوفير له الأمن الوظيفي، والتحرر من العنصرية والفرقة وإيجاد الفرص الملائمة نحو التقدم.
3. تحسين حقوق العاملين بشكل دستوري، وحقوق واضحة وضمنية لكل عامل في قيادة حياته خارج المنظمة، والمشاركة الفعلية بمفهومها الواسع (اتخاذ القرارات- الإدارة الذاتية- العوائد- الملكية).
4. مشاركة النقابات العمالية لإدارة المنظمة في تحسين ظروف العاملين، والعدالة الاجتماعية وبناء والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم، وتوفير متطلبات الاستقرار الأمان الوظيفي.
5. إعادة تصميم وإثراء الوظيف لتتمشى مع طموحات ومهارات العاملين، وعدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية(صويص، 2018: 500).

#### أهمية جودة الحياة الوظيفية:

تعد جودة الحياة الوظيفية السائدة في المنظمات أحد مصادر رضا الأفراد العاملين، ومؤشراً للمناخ الخاص الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات، لذا فإن تحسين جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة النفسية منها والاجتماعية والطبيعية تشكل مسئولية اجتماعية وأخلاقية تتحملها المنظمات، إن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يجب أن يكون مفهوماً شاملاً يتضمن تحقيق أهداف ومصالح العاملين وأهداف المنظمة، والتي تعكس أهداف ومصالح العاملين وأهداف إدارة المنظمة(عمران، 2018: 12).

من خلال التعبير عن الإدراك الذاتي لتلك الجودة، فالحياة بالنسبة للفرد ما يدركه منها، ونلاحظ في الآونة الأخيرة الاهتمام الواضح بمفهوم الجودة بشكل عام، وجودة الحياة بشكل خاص، هذا الاهتمام يعكس أهمية هذا المفهوم وتأثيره على مختلف الجوانب النفسية، فشعور الفرد بالرضا عن حياته ينعكس على عمله، ويتجلى ذلك في معدل إنتاجيته وكفاءتها، بالإضافة إلى إشباع حاجاته للتقدير والاحترام، وتحقيق الذات، وبالتالي شعوره بالسعادة، والرضا الوظيفي(علام، 2012: 245).

وهناك كم من الفوائد والمنافع التي يمكن لجودة الحياة الوظيفية والتي من بينها المساهمة في إسعاد الأفراد، وزيادة إنتاجيتهم، وتحسين جودة المناخ العام للعمل الجماعي، وإحداث تحسينات في اتجاهات الأفراد، وتحقيق التوازن بين حياة الفرد في العمل ومتطلباته العائلية، وهذا من شأنه جعل بيئة العمل التي تهتم بجودة الحياة الوظيفية مكاناً

جاذباً سواء للعمل أو التعلم، ويساعد الفرد على تحقيق مستويات عالية من التميز في الأداء (هلال، 2016: 296).

لا سيما أن مفهوم جودة الحياة الوظيفية يتناول الجهود والأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين وإشباع احتياجاتهم من خلال توفير بيئة عمل صالحة، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي والعاطفي لهم، وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء (أحمد، 2015: 494-495).

تتضح النظريات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية فيما يلي:

**أولاً: اتجاه مدرسة الموارد البشرية:**

صاحب هذا الاتجاه (GUERIN, 1996) والذي يعتبر الوسط المهني فضاء للاندماج وتنشئة الفرد حيث يسمح للفرد بالانتماء إلى مجتمع المؤسسة وتحقيق علاقة اجتماعية.

يركز هذا الاتجاه على ضرورة إشباع الحاجات الداخلية والخارجية للفرد ويؤكد على دور الفرد في المنظمة (المشاركة في اتخاذ القرار، الاستقلالية .. الخ) على نحو يجعل الشخص أكثر ارتياحاً وأن فلسفة الإدارة تؤكد على الرغبة في الانتماء إلى الجماعة والانضمام إليها عن طريق تبادل المعلومات بين مختلف المستويات وحرية التعبير لدى العمال والتعرف على الصراعات وحلها بشكل سريع وبذل الجهود ذلك والتأكيد على ذلك أما المعلومات الغير رسمية والتي تمثل الجانب الاجتماعي والنفسي من أجل زيادة الفهم لتتمثل التمثلات الذهنية والمفيدة للشعور بالانتماء لدى الأفراد (ابن خالد وبوحفص، 2015: 121).

يركز هذا الاتجاه على ضرورة إشباع الحاجات الداخلية والخارجية للفرد ويؤكد على دور الفرد في المنظمة (المشاركة في اتخاذ القرار، الاستقلالية، .. الخ) على نحو يجعل الشخص أكثر ارتياحاً وأن فلسفة الإدارة تؤكد على الرغبة في الانتماء إلى الجماعة، والانضمام إليها عن طريق تبادل المعلومات بين مختلف المستويات اتجاه مدرسة الجانب الاجتماعي - النفسي، ومفهوم جودة الحياة الوظيفية في العمل يجب أن يراعي العمال ومحيطهم العام مع إعطاء أهمية لمنظمات العمل، وكذلك أيضاً الجانب الإنساني (رسمي وآخرون، 2018: 211).

**ثانياً: المقاربة التقنية - الاجتماعية:**

طور هذا الاتجاه من طرف (LOUIS, D 1977) بلندن ويعتقد أن مفهوم جودة الحياة في العمل يجب أن يراعي العمال ومحيطهم العام مع إعطاء أهمية لمنظمات العمل وكذلك الجانب الإنساني إن كان مهماً والذي يسمى بالنسق التقني الاجتماعي.

وعلى حسب هذا النموذج إن فعالية الأداء تتحقق باتحاد الجانب الاجتماعي والتقني لكل منظمة، فالجانب الاجتماعي والذي يتمثل في العامل البشري والأدوار والعلاقات ونظام الاتصالات والسلطة والمسؤوليات وأنظمة التقويم والتقييم، ميكانيزمات التكيف والاندماج الفرد داخل التنظيم، الخدمات داخل المؤسسة (التوظيف والانتقاء، التكوين) أما الجانب التقني لاسيما الإجراءات، التجهيزات، البرامج، الحواسيب .. الخ، وإن جودة الحياة في العمل تتعزز عن طريق التفاعل بين هذين الجانبين (ابن خالد وبوحفص، 2015: 122).

**ثالثاً: إدارة الأزمات:**

تسببت أزمات العقود القليلة الماضية في خسائر فادحة وخسائر اقتصادية شديدة، مما أثر على حياة مئات المنظمات في جميع أنحاء العالم. هذه الأزمات هي بلا شك العقبات الرئيسية أمام تطوير هذه المنظمات، و لحل

هذه الأزمات ، من الضروري دمج إدارة الأزمات والمخاطر في خطط التطوير الوطنية والتنظيمية على أساس قاعدة المعرفة المتطورة ووعي صناع القرار .

مفهوم إدارة الأزمات:

يعرفها الشمري (2010: 18): "هي استخدام الطرق والأساليب العلمية في إدارة الأزمة وحسن توظيفها والتحكم بها في إطار مناخ تنظيمي يتسم بدرجة عالية من الاتصالات الفعالة بين العاملين".

عرفها سرور (2013: 43): "هي إدارة خاصة متكاملة للتعامل مع الأزمات بشكل كامل وفق نظرية علمية يقوم بها أعضاء فريق إدارة الأزمات، ومن ثم تطبيق الحل الصحيح بكل ثقة وفق خطة مرسومة".

ويعرفها حمدونة (2006: 10): "هي عبارة عن النظام الإداري الذي يهتم بمجموعة من المتغيرات المفاجئة والمختلفة لدواعي الأزمة ورصدها من خلال تكثيف الجهود لمعرفة أسبابها، والعمل على دراسة الطرق والفعاليات الممكنة لمعرفة كيفية الاستعداد لمواقفها المفاجئة بكافة السبل، من خلال الاستفادة من الموارد والفرص المتاحة الموحدة في المدرسة والعمل على استغلالها بأفضل صورة، والقدرة على الخروج -في النهاية- بمدلولات حقيقية عن نتائجها لتحسين التعامل معها في تكرار حدوثها".

مراحل إدارة الأزمات:

تعددت وتنوعت مراحل الأزمات ويوضح صقر (2009: 41) مراحل إدارة الأزمة فيما يلي:

- أ- المرحلة الأولى: اكتشاف الأزمة واستشعار إشارات الإنذار المبكر.
- ب- المرحلة الثانية: الاستعداد للأزمة والوقاية منها.
- ج- المرحلة الثالثة: مواجهة الأزمة والحد من أضرارها.
- د- المرحلة الرابعة: استعادة النشاط.
- هـ- المرحلة الخامسة: التعلم الاستفادة من الأزمة.

خصائص إدارة الأزمة:

هناك مجموعة من الخصائص حددها بو فارة (2009: 27) التي تتصف بها الأزمة، وأهم هذه الخصائص ما يأتي :

- وجود نقص واضح في البيانات والمعلومات اللازمة في أثناء وقوع الأزمة .
- الأزمة تؤدي إلى إحداث مفاجأة كبيرة وعنيفة عند وقوعها
- تتسم الأزمة بدرجة عالية من التعقيد والتداخل في العناصر والمسببات، ودرجة عالية من التشابك والتناقض بين أصحاب المصالح.
- وجود حالة من الرعب والخوف في المنظمة، وهذا ناجم عن عدم القدرة على تقدير ما يحمله المستقبل للمنظمة .
- محدودية المدة الزمنية للأزمة، فالأزمة لا تمتد لمدة زمنية طويلة، وإذا امتدت فإنها لا تصبح أزمة .
- وجود حالة من الشعور بالحيرة والضعف وعدم قدرة صناع القرار على التعاطي مع الأزمة والتعامل معها.
- نظرا لانعدام حالة التوازن لدى صناع القرار (نتيجة لوقوع الأزمة) فإنهم قد يصبحون تحت سيطرة الآخرين من المتخصصين ومن غير المتخصصين .

- ظهور بعض القوى التي تدعم الأزمة وتؤيد كل ما يقود إلى تفاقمها.
- تتعرض مصالح المنظمة في ظل الأزمة إلى التهديد وإلى ضغوط كبيرة من جانب أطراف متعددة.
- تؤدي الأزمة إلى ظهور أعراض سلوكية مرضية في غاية الخطورة، ومن هذه الأعراض على سبيل المثال لا الحصر:

#### أساليب إدارة الأزمات :

تنوعت وتطورت الأساليب التي يجري استخدامها في المنظمات لإدارة الأزمات، وأهم هذه الأساليب التقليدية لإدارة الأزمات، حيث أن الأساليب التقليدية لإدارة الأزمات هي مجموعة من الأساليب التي استخدمتها المنظمات في أغلب دول العالم (حين كانت تواجه الأزمات)، وهي أساليب ذات طابع خاص، وهذا الطابع الخاص ينبع من خصوصية المواقف الأزمومية التي تتعرض لها هذه المنظمات، وهذه الأساليب التقليدية لا تنجح غالباً في تقديم العلاج الفاعل والكامل للأزمة، بل قد تنجح في المعالجة المؤقتة للأزمة، لكن هذه الأزمة قد تخدم لمدة ومن أهم الأساليب التقليدية المستخدمة في إدارة الأزمات ما يأتي ( ماهر ، 2006: 89) :

- ✓ أسلوب إنكار الأزمة:
- يقوم على الإنكار الكامل للأزمة وعدم الاعتراف بوجودها، وتعلق إدارة المنظمة أن الأوضاع في المنظمة على خير ما يرام وفي أحسن صورها.
- ✓ أسلوب كبت الأزمة:
- يطلق عليه أيضاً أسلوب تأجيل ظهور الأزمة، وهذا الأسلوب يركز على التعامل مع الأزمة بصورة مباشرة، ويتعامل مع الأزمة بدرجة عالية من العنف من أجل القضاء عليها في مراحلها الأولى.
- ✓ أسلوب بخص الأزمة:
- جوهر هذا الأسلوب هو التركيز على تقليل من شأن الأزمة والتقليل من أهميتها والتقليل من شأن أسبابها وتأثيراتها ونتائجها وانعكاساتها.
- ✓ أسلوب تنفيس الأزمة:
- إدارة المنظمة تلجأ إلى استخدام أسلوب تنفيس الأزمة، وفكرة هذا الأسلوب هي إيجاد قضايا فرعية وجزئية تتعلق بأسباب ودوافع الأزمة، والعمل على إثارها مما يؤدي إلى إشغال قوى الأزمة في هذه القضايا، فيؤدي ذلك إلى استنزاف جانب من قوة الأزمة، وربما يؤدي إلى القضاء على أسباب ودوافع مهمة للأزمة.
- ✓ أسلوب تشكيل لجنة لبحث الأزمة:
- يتم اللجوء إلى هذا الأسلوب عندما لا تتوفر لدى إدارة المنظمة البيانات والمعلومات والمعرفة الكافية عن قوى الأزمة، فيؤدي تشكيل هذه اللجنة (التي تتضمن أطرافاً متعددة من المنظمة) إلى حصول إدارة المنظمة على البيانات والمعلومات والمعرفة المتعلقة بقوى الأزمة، ومعرفة القوى الحقيقية التي تقف وراء الأزمة، والتعرف على دوافع والأسباب الحقيقية وراء هذه الأزمة.
- ✓ أسلوب إخماد الأزمة:
- هذا الأسلوب هو من الأساليب التي تستخدم العنف والقوة بصورة شديدة تجاه قوى الأزمة، وعند استخدام هذا الأسلوب فإن إدارة المنظمة لا تلتفت كثيراً إلى المشاعر والقيم الإنسانية في التعامل مع الأزمة وإدارتها، والمبرر الأساسي الذي تقدمه إدارة المنظمة هو أن وجود المنظمة وبقائها في خطر شديد.

✓ أسلوب تفريغ الأزمة:

يقوم هذا الأسلوب على تقسيم وتجزئة الأزمة إلى أزمات فرعية، ويتم ذلك بعد وقوع الصدام الأول مع قوى الأزمة ككل.

✓ أسلوب عزل قوى الأزمة:

يعتمد هذا الأسلوب على تحقيق عزل كلي أو شبه كلي لقوى الأزمة عن جوهر أحداث الأزمة وعن الأطراف الأخرى في المنظمة (التي ليست جزءاً من قوى الأزمة).

#### الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات التي تناولت جودة الحياة الوظيفية:

✓ دراسة حمادنه (2019):

هدفت الدراسة التعرف إلى مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، وتكونت من (420) عضو هيئة تدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، وأتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية كان كبيراً جداً لجميع مجالات الدراسة والأداة ككل ووجود فروق دالة إحصائية تعزى إلى متغير الجنس لجميع مجالات الدراسة والأداة ككل لصالح (الإناث) باستثناء مجال الاستقرار والأمان الوظيفي، ومجال التوازن بين العمل الجامعي والحياة الاجتماعية.

✓ دراسة سويد وسعادة (2018):

هدفت الدراسة للتعرف إلى العلاقة الارتباطية بين التدفق النفسي ومستوى جودة الحياة الوظيفية والأداء المهني، وتكونت العينة من (105) من أعضاء هيئة التدريس الإناث، و(66) من أعضاء هيئة التدريس الذكور بجامعة المنوفية، واستخدمت الدراسة مقياس "جودة الحياة الوظيفية" إعداد جيهان سويد، مقياس "الأداء المهني" إعداد مروة صلاح، اختبار "التدفق النفسي" إعداد آمال باظة (2011)، وأتبعت الدراسة المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية طردية بين التدفق النفسي ومستوى جودة الحياة الوظيفية، ووجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائية بين التدفق النفسي ومستوى الأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنوفية، وكذلك وجود علاقة ارتباطية بين جودة الحياة الوظيفية والأداء المهني.

✓ دراسة بندر وآخرون (BANDAR, N, ET AL, 2018):

هدفت الدراسة للتعرف على مستوى رضا أعضاء هيئة التدريس عن جودة الحياة الوظيفية، وتكونت عينة الدراسة من (278) عضو هيئة تدريس من جامعة ساوواوراك الحكومية في ماليزيا، وأتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الحياة الوظيفية جاء بدرجة كبيرة، ووجدت فروق تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث.

✓ دراسة عبد الرازق (2015):

هدفت الدراسة لتحديد العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات التعليمية، وتكونت عينة الدراسة من الأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمدارس الحكومية بمدينة الفيوم والتي بلغ عددهم (220)، وأتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن العوامل المرتبطة بنظام

الأجور والمكافأة والتي تؤثر على جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين حيث جاءت القوة النسبية متوسطة.

✓ دراسة ليدانا (LEDIANA, 2013):

هدفت الدراسة التعرف على واقع قياس جودة الحياة الوظيفية لمحترفي وموظفي الصحة النفسية في ألبانيا، والرضا العام عن أبعاد جودة الحياة الوظيفية لدى المحترفين وموظفي الصحة النفسية، وكان من أهم نتائجها: وجود علاقة إيجابية قوية بين الرضا عن جودة الحياة الوظيفية وبيئة العمل الصحية والأمن، وكانت أكثر الأبعاد جدلاً بين الموظفين هي (الأمان في بيئة العمل، عدالة الأجور والمكافآت، والفرص المستقبلية المتاحة).  
ثانياً: الدراسات التي تناولت إدارة الأزمات:

✓ دراسة الزعبي (2019):

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسة إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتكونت عينة الدراسة من (١٢٠) عضو هيئة تدريس، أتبعته الدراسة المنهج الوصفي، أظهرت نتائج الدراسة أن إدارة الأزمات بدرجة مرتفعة، وجاء بعد التخطيط بمتوسط حسابي (3.60) وبدرجة متوسطة من التقييم، ومن ثم بعد اتخاذ القرار بمتوسط حسابي (56.3) وبدرجة متوسطة من التقييم، وأخيراً بعد المعلومات بمتوسط حسابي (٣.٤٧) وبدرجة متوسطة من التقييم.

✓ دراسة عباينة وعاشور (2018):

هدفت الدراسة التعرف إلى واقع إدارة الأزمات في الجامعات الحكومية في شمال الأردن من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، وتكونت عينة الدراسة (240) عضو هيئة تدريس، وأتبعته الدراسة المنهج الوصفي، وأظهرت نتائج الدراسة أن أعضاء هيئة التدريس بالجامعات الحكومية يشيرون إلى تقديرات متوسطة لواقع إدارة الأزمات، وكان ترتيب الأبعاد كالتالي: الاتصالات ثم التخطيط ثم اتخاذ القرار ثم فريق إدارة الأزمة وأخيراً المعلومات.

✓ دراسة العناتي وآخرون (2018):

هدفت هذه الدراسة التعرف على دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات في جامعة عمان الأهلية، وتكونت عينة الدراسة من (500) مديراً وموظفاً، وأتبعته الدراسة المنهج الوصفي، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك أثراً للتخطيط الاستراتيجي للأبعاد (الرؤية، القيم، والأهداف الاستراتيجية) على إدارة الأزمات في جامعة عمان الأهلية، وأن اتجاه أفراد عينة الدراسة بشكل عام كان إيجابياً بمستوى عال، غير أن اتجاهاتهم نحو مجال رسالة الجامعة كانت إيجابية بدرجة متوسطة، كما أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية للمستجيبين في جميع مجالات الدراسة تعزى للمستوى الوظيفي، في حين تبين أن هناك فروقاً تعزى لمتغيرات الجنس، العمل، وعدد سنوات الخبرة الإدارية في بعض مجالات الدراسة.

✓ دراسة الشمري (2017):

هدفت الدراسة إلى عرض برنامج مقترح لتدريب مديري المدارس الثانوية بدولة الكويت على إدارة الأزمات، وتكونت العينة من (160) مديراً ومديراً مساعداً بالمدارس الثانوية العامة بدولة الكويت، وأتبعته الدراسة المنهج المقارن، وتمثلت أدوات الدراسة في الزيارة الميدانية لعدد من مدارس التعليم الثانوي بدولة الكويت، ومقابلات شخصية غير المقننة مع بعض مديري المدارس الثانوية، وتوصلت الدراسة إلى أهمية البرنامج المقترح لتدريب مديري المدارس الثانوية بدولة الكويت على إدارة الأزمات، وضرورة تطبيقه.

### الطريقة والإجراءات

#### منهجية الدراسة :

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي والذي يحاول وصف جودة الحياة الوظيفية وعلاقته بإدارة أزمة فايروس كورونا ويحاول المنهج الوصفي التحليلي أن يقارن ويفسر ويقيم أملاً في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يريد بها رصد المعرفة عن الموضوع.

#### عينة الدراسة:

تكونت عينة الدراسة من (70) من الاخصائيين النفسيين العاملين خلال أزمة فايروس كورونا بالأردن.

وصف عينة الدراسة

قامت الباحثة بحساب التكرار والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية في الدراسة وهي (النوع، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة).

جدول (1) توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة

المتغير	البيان	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	43	61.4
	أنثى	27	38.6
	المجموع	70	%100
	بكالوريوس	62	88.6
	دراسات عليا	8	11.4
	المجموع	70	%100
الخبرة	أقل من 5 سنوات	13	18.6
	5-10	23	32.9
	أكثر من 10 سنوات	34	48.6
	المجموع	70	%100

#### أدوات الدراسة :

الاستبانة الأولى : جودة الحياة الوظيفية

صدق وثبات الاستبانة :

أولاً : صدق الاستبانة

أ. صدق الاتساق الداخلي

حساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للاستبانة

لاختبار صدق الاتساق الداخلي قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة مع الدرجة الكلية للمجال نفسه وحصلت الباحثة على مصفوفة الارتباط التالية:

جدول رقم (2) حساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للاستبانة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	المجال
دالة عند 0.01	**0.61	تحسين بيئة العمل
دالة عند 0.01	**0.51	المشاركة في اتخاذ القرار
دالة عند 0.01	**0.73	عدالة نظم الأجور والمكافئات
دالة عند 0.01	**0.49	الرضا الوظيفي

قيمة R الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 ودرجة حرية (2-30) تساوي 0.449

قيمة R الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية (2-30) تساوي 0.349

يتضح من الجدول رقم (2) أن معامل الارتباط بين كل مجال والدرجة الكلية دال إحصائياً عند مستوى  $(A \leq 0.05)$ ، وبذلك المجالات صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول رقم (3) يوضح حساب معامل الارتباط بين كل فقرة والبعد الذي تنتمي إليه

م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط
	تحسين بيئة العمل		المشاركة في اتخاذ القرار		عدالة نظم الأجور والمكافئات		الرضا الوظيفي
1	** 0.71	1	** 0.68	1	** 0.66	1	** 0.72
2	** 0.63	2	** 0.63	2	** 0.75	2	** 0.71
3	** 0.64	3	** 0.75	3	** 0.64	3	** 0.69
4	** 0.72	4	** 0.63	4	** 0.66	4	** 0.81
5	** 0.71	5	** 0.67	5	** 0.76	5	** 0.69
6	** 0.65	6	** 0.74	6	** 0.63	6	** 0.63
7	** 0.74	7	** 0.58	7	** 0.59	7	** 0.74
8	** 0.87	8	** 0.69	8	** 0.74	8	** 0.65
9	** 0.59	9	** 0.78	9	** 0.65	9	** 0.75
10	** 0.68	10		10	** 0.77	10	** 0.81
					** 0.86	11	** 0.78

(\*\*) قيمة R الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 ودرجة حرية (2-30) تساوي 0.496

(\*) قيمة R الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية (2-30) تساوي 0.388

يتضح من الجدول رقم (3) أن الفقرات دالة عند مستوى دلالة 0.01

#### ثبات الاستبانة

تم حساب الثبات للاستبانة بطريقتين :

أ. معامل ألفا كرونباخ CRONBACH ALPHA

تم حساب الثبات الكلي للاستبانة ولمجالاتها المختلفة عن طريق حساب معامل ألفا كرونباخ CRONBACH ALPHA

عن طريق برنامج الحاسوب SPSS كما هو موضح بالجدول التالي :

جدول رقم (4) معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات الاستبانة

معامل ألفا كرونباخ	المجال
0.94	تحسين بيئة العمل
0.75	المشاركة في اتخاذ القرار
0.89	عدالة نظم الأجور والمكافئات
0.87	الرضا الوظيفي
0.89	الدرجة الكلية

يتضح من الجدول رقم (4) أن معامل ألفا كرونباخ للاستبانة (جودة الحياة الوظيفية) ككل (0.89) وهو معامل ثبات مرتفع.

#### تصحيح مقياس جودة الحياة الوظيفية :

تم تحديد قيمة فئات المقياس الثلاثي المتدرج كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول (5) يوضح تصحيح مقياس جودة الحياة الوظيفية

المستوى	المتوسط الحسابي	
	إلى	من
ضعيف	1.66	1
متوسط	2.33	1.67
مرتفع	3	2.34

الاستبانة الثانية: إدارة أزمة فيروس كورونا

أولاً : الصدق

صدق الاتساق الداخلي

حساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للاستبانة

لاختبار صدق الاتساق الداخلي قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة مع الدرجة الكلية للمجال نفسه وحصل الباحث على مصفوفة الارتباط التالية:

جدول رقم (6) يوضح حساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للاستبانة

SIG	معامل الارتباط	المجال
دالة عند 0.01	**0.85	مهارات استثمار الأزمة
دالة عند 0.01	**0.67	مهارات الوقاية من الأزمة
دالة عند 0.01	**0.78	مهارة مواجهة الأزمات
دالة عند 0.01	**0.89	مهارة استعادة النشاط
دالة عند 0.01	**0.81	مهارة الاستقادة من الأزمات

قيمة R الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 ودرجة حرية (2-30) تساوي 0.449

قيمة R الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية (2-30) تساوي 0.349

يتضح من الجدول رقم (6) أن معامل الارتباط بين كل مجال والدرجة الكلية دال إحصائياً عند مستوى ( $A \leq 0.01$ )، وبذلك

المجالات صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (7) حساب معامل الارتباط بين كل فقرة والبعد الذي تنتمي إليه

معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م	معامل الارتباط	م
مهارات الاستعادة من الأزمات		مهارات استعادة النشاط		مهارات مواجهة الأزمات		مهارات الوقاية من الأزمة		مهارات استثمار الأزمة	
**0.74	1	**0.66	1	**0.66	1	*0.38	1	**0.77	1
**0.84	2	**0.62	2	**0.76	2	**0.74	2	**0.74	2
**0.80	3	**0.77	3	**0.77	3	**0.69	3	**0.86	3
**0.66	4	**0.84	4	**0.73	4	**0.80	4	**0.63	4
**0.79	5	**0.71	5	**0.79	5	**0.78	5	**0.84	5
**0.54	6	**0.74	6	**0.74	6	**0.74	6	**0.74	6
**0.78	7	**0.65	7	**0.65	7	**0.86	7	**0.65	7
		**0.78	8	**0.75	8	**0.77	8	**0.75	8
		**0.54	9	**0.54	9	**0.54	9	**0.87	9
		**0.77	10	**0.69	10	**0.65	10	**0.56	10
		**0.65	11	**0.74	11	**0.77	11		

(\*\*) قيمة R الجدولية عند مستوى دلالة 0.01 ودرجة حرية (28) تساوي 0.496

(\*) قيمة R الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية (28) تساوي 0.388

يتضح من الجدول رقم (7) أن معامل الارتباط بين كل فقرة والمجال التي تنتمي إليه دال إحصائياً عند مستوى ( $A \leq 0.01$ )، وبذلك الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه.

#### ثبات الاستبانة

تم حساب الثبات للاستبانة بطريقتين :

#### معامل ألفا كرونباخ CRONBACH ALPHA

تم حساب الثبات الكلي للاستبانة ولمجالاتها المختلفة عن طريق حساب معامل ألفا كرونباخ CRONBACH ALPHA عن طريق برنامج الحاسوب SPSS كما هو موضح بالجدول التالي :

جدول رقم (8) معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات الاستبانة

معامل ألفا كرونباخ	المجال
0.74	مهارات استثمار الأزمة
0.64	مهارات الوقاية من الأزمة
0.66	مهارات مواجهة الأزمات

0.79	مهارة استعادة النشاط
0.81	مهارة الاستقادة من الأزمات
0.88	الدرجة الكلية ( إدارة أزمة فايروس كورونا)

تبين أن معامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية (إدارة أزمة فايروس كورونا) ككل (0.88) وهو معامل ثبات مرتفع تصحيح مقياس إدارة أزمة فايروس كورونا

جدول رقم (9) تصحيح مقياس إدارة أزمة كورونا

درجة التأييد	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي
منخفض جدا	20% - 36%	1 - 1.80
منخفض	أكبر من 36% - 52%	أكبر من 1.80 - 2.60
متوسطة	أكبر من 52% - 68%	أكبر من 2.60 - 3.40
مرتفع	أكبر من 68% - 84%	أكبر من 3.40 - 4.20
مرتفع جدا	أكبر من 84% - 100%	أكبر من 4.20 - 5

#### الأساليب الإحصائية المستخدمة :

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

لحساب صدق أدوات الدراسة استخدم الباحث المعالجات الإحصائية التالية :

- الاتساق الداخلي **INTERNAL CONSISTENCY** .
- معامل ألفا كرونباخ **CRONBACHE ALFA** .
- المتوسط الحسابي وذلك لمعرفة ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية.
- اختبار **T.TEST** لإيجاد الفروق بين عينتين مستقلتين.
- اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين ثلاث عينات مستقلة فأكثر.

#### نتائج الدراسة :

الإجابة على السؤال الأول في الدراسة والذي ينص على ما يلي :

ما مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن ؟

وللإجابة على هذا السؤال قامت الباحثة بحساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري والوزن النسبي والترتيب لكل مجال من مجالات المقياس كما هو موضح بجدول رقم (10).

جدول رقم (10) حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري الوسط الحسابي النسبي لكل مجال

الرتبة	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال	
2	71	0.14	2.13	تحسين بيئة العمل	1
1	71.1	0.179	2.13	المشاركة في اتخاذ القرار	2
3	69.5	0.19	2.08	عدالة نظم الأجور والمكافآت	3
4	67.1	0.269	2.01	الرضا الوظيفي	4
	69.6	0.14	2.09	الدرجة الكلية	

أشارت النتائج في الجدول السابق على أن المتوسط الحسابي لجودة الحياة الوظيفية يساوي (2.09) وبمتوسط نسبي (69.6%) ومستوى "متوسط".

الإجابة على السؤال الثاني والذي ينص على:

ما مستوى إدارة أزمة فيروس كورونا لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن؟

قامت الباحثة بحساب حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري الوسط الحسابي النسبي والقيم الاحتمالية لجميع مجالات المحور الثاني ومجالاته كما هو موضح بجدول رقم (11).

جدول رقم (11) حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري الوسط الحسابي النسبي لكل مجال

الرتبة	المتوسط الحسابي النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال	
5	58.8	0.913	2.94	مهارات استثمار الأزمة	1
1	65.3	0.514	3.26	مهارات الوقاية من الأزمة	2
2	64.8	0.656	3.24	مهارة مواجهة الأزمات	3
3	63.9	0.757	3.2	مهارة استعادة النشاط	4
4	63.6	0.695	3.18	مهارة الاستفادة من الأزمات	5
	63.4	0.451	3.17	الدرجة الكلية	

أشارت النتائج في الجدول السابق على أن المتوسط الحسابي لإدارة أزمة فيروس كورونا يساوي (3.17) وبمتوسط نسبي (63.4%) ومستوى "متوسط".

الإجابة على السؤال الثالث والذي ينص على :

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $A \leq 0.05$ ) بين جودة الحياة الوظيفية وإدارة أزمة فيروس كورونا لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن .

ولإجابة على السؤال السابق قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون وذلك لإظهار الارتباط والعلاقة بين كل من جودة الحياة الوظيفية وكل عنصر من عناصر إدارة أزمة فيروس كورونا بشكل عام.

جدول رقم (12) نتائج معامل الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية وإدارة أزمة فيروس كورونا

القيمة الاحتمالية (SIG)	معامل ارتباط بيرسون	تحسين بيئة العمل
0.00	**0.54	

0.00	**0.53	المشاركة في اتخاذ القرار
0.00	**0.84	عدالة نظم الأجور والمكافئات
0.00	**0.60	الرضا الوظيفي
0.00	**0.78	جودة الحياة الوظيفية

يتبين من الجدول السابق أن معامل الارتباط بين جودة الحياة الوظيفية وإدارة أزمة فايروس كورونا (0.78) وأن القيمة الاحتمالية (SIG) تساوي (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ( $A=0.05$ )، وهذا يعني أن هناك علاقة بين جودة الحياة الوظيفية وإدارة أزمة فايروس كورونا، وجميع المجالات.

للإجابة على السؤال الرابع والذي ينص على :

هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن تعزى لمتغيرات (النوع - المؤهل العلمي - سنوات الخدمة)؟ وينبثق من السؤال السابق الفرضيات التالية :

1. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن تعزى لمتغيرات النوع (نكر - أنثى)

للإجابة على الفرض السابق قام الباحث باستخدام اختبار (ت).

جدول رقم (13) المتوسط والقيمة المحسوبة ودلالاتها للتعرف إلى الفروق في جودة الحياة الوظيفية لمتغير النوع

مستوى الدلالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط	التكرار	النوع	البعد
0.017	2.45	0.15	2.163	43	ذكر	تحسين بيئة العمل
		0.1	2.082	27	أنثى	
0.33	0.97	0.19	2.15	43	ذكر	المشاركة في اتخاذ القرار
		0.17	2.107	27	أنثى	
0.24	1.17	0.2	2.063	43	ذكر	عدالة نظم الأجور والمكافئات
		0.17	2.118	27	أنثى	
0.08	1.72	0.29	1.968	43	ذكر	الرضا الوظيفي
		0.22	2.081	27	أنثى	
0.65	0.448	0.16	2.081	43	ذكر	الدرجة الكلية
		0.11	2.097	27	أنثى	

يتبين من الجدول رقم (13)

أن قيمة مستوى الدلالة  $SIG=0.65$  وهي أكبر من  $A=0.05$  وأن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن تعزى لمتغيرات النوع لجميع الأبعاد، ما عد البعد تحسين بيئة العمل ظهرت فروق لصالح الذكور.

2. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي.

لمعرفة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، قام الباحث باستخدام اختبار (ONE WAY ANOVA) ويوضح جدول رقم (14) النتائج التي تم الحصول عليها :

جدول رقم (14) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير المؤهل العلمي حول جودة الحياة الوظيفية

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجالات
0.385	0.967	0.02	2	0.04	بين المجموعات	تحسين بيئة العمل
		0.02	67	1.31	داخل المجموعات	
			69	1.35	المجموع	
0.065	2.843	0.09	2	0.17	بين المجموعات	المشاركة في اتخاذ القرار
		0.03	67	2.04	داخل المجموعات	
			69	2.21	المجموع	
0.199	1.654	0.06	2	0.12	بين المجموعات	عدالة نظم الأجور والمكافئات
		0.04	67	2.37	داخل المجموعات	
			69	2.49	المجموع	
0.547	0.609	0.05	2	0.09	بين المجموعات	الرضا الوظيفي
		0.07	67	4.92	داخل المجموعات	
			69	5.01	المجموع	
0.339	1.099	0.02	2	0.04	بين المجموعات	الدرجة الكلية
			67	1.32	داخل المجموعات	
		0.02	69	1.36	المجموع	

يبتين من الجدول رقم (14)

أن قيمة مستوى الدلالة  $SIG=0.339$  وهي أكبر من  $A=0.05$  وأن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الإحصائيين النفسيين في الأردن تعزى لمتغير المؤهل العلمي لجميع الأبعاد.

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الإحصائيين النفسيين في الأردن تعزى لمتغيرات سنوات الخدمة

لمعرفة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة، قام الباحث باستخدام اختبار (ONE WAY ANOVA) ويوضح جدول رقم (15) النتائج التي تم الحصول عليها :

جدول رقم (15) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير سنوات الخدمة حول جودة الحياة الوظيفية

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجالات
0.147	1.973	0.04	2	0.08	بين المجموعات	تحسين بيئة العمل
		0.02	67	1.28	داخل المجموعات	
			69	1.35	المجموع	
0.242	1.448	0.05	2	0.09	بين المجموعات	المشاركة في اتخاذ القرار
		0.03	67	2.12	داخل المجموعات	
			69	2.21	المجموع	
0.210	0.420	0.14	2	0.27	بين المجموعات	عدالة نظم الأجور والمكافئات
		0.03	67	2.22	داخل المجموعات	
			69	2.49	المجموع	
0.003	6.407	0.4	2	0.8	بين المجموعات	الرضا الوظيفي
		0.06	67	4.2	داخل المجموعات	
			69	5.01	المجموع	
0.063	2.88	0.05	2	0.11	بين المجموعات	الدرجة الكلية
			67	1.25	داخل المجموعات	
		0.02	69	1.36	المجموع	

يتبين من الجدول رقم (15)

أن قيمة مستوى الدلالة  $SIG=0.063$  وهي أكبر من  $A=0.05$  وأن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع جودة الحياة الوظيفية لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن تعزى لمتغير سنوات الخدمة لجميع الأبعاد.

للإجابة على السؤال الخامس والذي ينص على :

هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع إدارة أزمة فايروس كورونا لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن تعزى لمتغيرات (النوع - المؤهل العلمي - سنوات الخدمة)؟ وينبثق من السؤال السابق الفرضيات التالية :

1. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع إدارة أزمة فايروس كورونا لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن تعزى لمتغيرات النوع (ذكر - أنثى)

للإجابة على الفرض السابق قام الباحث باستخدام اختبار (ت).

جدول رقم (16) المتوسط والقيمة المحسوبة ودلالاتها للتعرف إلى الفروق في إدارة أزمة فايروس كورونا لمتغير النوع

مستوى الدلالة	قيمة "ت"	الانحراف المعياري	المتوسط	التكرار	النوع	البعد
0.01	2.44	0.9	2.737	43	ذكر	مهارات استثمار الأزمة
		0.84	3.267	27	أنثى	
0.42	0.92	0.51	3.304	43	ذكر	مهارات الوقاية من الأزمة
		0.53	3.202	27	أنثى	
0.61	0.13	0.72	3.273	43	ذكر	مهارة مواجهة الأزمات
		0.55	3.192	27	أنثى	
0.50	0.12	0.83	3.245	43	ذكر	مهارة استعادة النشاط
		0.62	3.121	27	أنثى	
0.89	0.71	0.72	3.173	43	ذكر	مهارة الاستفادة من الأزمات
		0.67	3.196	27	أنثى	
0.71	0.13	0.49	3.153	43	ذكر	الدرجة الكلية
		0.39	3.194	27	أنثى	

يُتَبَيَّن من الجدول رقم (16)

أن قيمة مستوى الدلالة  $SIG=0.71$  وهي أكبر من  $A=0.05$  وأن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع إدارة أزمة فايروس كورونا لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن تعزى لمتغيرات النوع لجميع الأبعاد.

2. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع إدارة أزمة فايروس كورونا لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي.

لمعرفة وجود فروق ذات دلالة احصائية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي، قام الباحث باستخدام اختبار (ONE WAY ANOVA) ويوضح جدول رقم (17) النتائج التي تم الحصول عليها :

جدول رقم (17) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير المؤهل العلمي حول إدارة أزمة فايروس كورونا

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجالات
0.146	1.982	1.61	2	3.21	بين المجموعات	مهارات استثمار الأزمة
		0.81	67	54.3	داخل المجموعات	
			69	57.5	المجموع	
0.405	0.917	0.24	2	0.49	بين المجموعات	مهارات الوقاية من الأزمة
		0.27	67	17.7	داخل المجموعات	
			69	18.2	المجموع	
0.337	1.107	0.48	2	0.95	بين المجموعات	مهارة مواجهة الأزمات
		0.43	67	28.8	داخل المجموعات	
			69	29.7	المجموع	
0.321	1.154	0.66	2	1.32	بين المجموعات	مهارة استعادة النشاط
		0.57	67	38.2	داخل المجموعات	

			69	39.5	المجموع	
0.192	1.694	0.8	2	1.61	بين المجموعات	مهارة الاستعادة من الأزمات
		0.47	67	31.7	داخل المجموعات	
			69	33.3	المجموع	
0.322	1.154	0.23	2	0.47	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		0.2	67	13.5	داخل المجموعات	
			69	14	المجموع	

يتبين من الجدول رقم (18)

أن قيمة مستوى الدلالة  $SIG=0.332$  وهي أكبر من  $A=0.05$  وأن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع إدارة أزمة فايروس كورونا لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن تعزى لمتغير المؤهل العلمي لجميع الأبعاد. 4. لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع إدارة أزمة فايروس كورونا لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن تعزى لمتغيرات سنوات الخدمة

لمعرفة وجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغير سنوات الخدمة، قام الباحث باستخدام اختبار (ONE WAY ANOVA) ويوضح جدول رقم (19) النتائج التي تم الحصول عليها :

جدول رقم (19) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لمتغير سنوات الخدمة حول إدارة أزمة فايروس كورونا

مستوى الدلالة	قيمة F	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	المجالات
0.32	0.14	8.71	2	17.4	بين المجموعات	مهارات استثمار الأزمة
		0.6	67	40.1	داخل المجموعات	
			69	57.5	المجموع	
0.602	0.511	0.14	2	0.27	بين المجموعات	مهارات الوقاية من الأزمة
		0.27	67	17.9	داخل المجموعات	
			69	18.2	المجموع	
0.862	0.149	0.07	2	0.13	بين المجموعات	مهارة مواجهة الأزمات
		0.44	67	29.6	داخل المجموعات	
			69	29.7	المجموع	
0.468	0.767	0.44	2	0.89	بين المجموعات	مهارة استعادة النشاط
		0.58	67	38.6	داخل المجموعات	
			69	39.5	المجموع	
0.125	2.146	1	2	2.01	بين المجموعات	مهارة الاستعادة من الأزمات
		0.47	67	31.3	داخل المجموعات	
			69	33.3	المجموع	
0.768	0.265	0.06	2	0.11	بين المجموعات	الدرجة الكلية
		0.21	67	13.9	داخل المجموعات	
			69	14	المجموع	

يتبين من الجدول رقم (19)

أن قيمة مستوى الدلالة  $SIG=0.768$  وهي أكبر من  $A=0.05$  وأن قيمة "ت" المحسوبة أقل من قيمة "ت" الجدولية، وبالتالي سنقبل الفرضية الصفرية، حيث يتضح أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في استجابات أفراد العينة حول واقع إدارة أزمة فايروس كورونا لدى عينة من الاخصائيين النفسيين في الأردن تعزى لمتغير سنوات الخدمة لجميع الأبعاد.

#### توصيات الدراسة:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج توصي الباحثة بالتالي:

1. منح الأخصائيين النفسيين المزيد من الاهتمام، وتخصيص دوائر خاصة بمتابعتهم وتلبية احتياجاتهم المهنية.
2. العمل على صياغة بروتوكول مهني يتعلق بخدمة تقديم الدعم النفسي عبر الهاتف.
3. العمل على تدريب الاخصائيين النفسيين على تطوير مهاراتهم في تقديم الدعم النفسي عبر الهاتف.
4. تزويد الأخصائيين النفسيين بالمهارات والأدوات اللازمة لإدارة الأزمات.
5. تدريب الأخصائيين النفسيين على أفضل وأنسب طرق تحقيق جودة الحياة الوظيفية لديهم؛ ليتسنى لهم مواجهة الضغوطات والتحديات المتلاحقة والمتسارعة.

#### قائمة المراجع:

- ابن خالد، عبد الكريم وبوحفص، مبارك. (2015). فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، 20: 117-129.
- أبو شمالة، ناصر. (2018). واقع الثقافة التنظيمية السائدة في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة وأثرها على جودة الحياة الوظيفية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاسلامية، غزة.
- أبو فارة، يوسف. (2009). إدارة الأزمات مدخل متكامل. فلسطين: مكتبة الجامعة اثناء للنشر والتوزيع.
- أحمد، خالد. (2015). تأثير ضغوط العمل للموظفين على جودة الحياة الوظيفية، فكر وإبداع، رابطة الأدب الحديث، 97: 489-521.
- حمادنه، همام. (2019). مستوى جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة العلوم والتكنولوجيا الأردنية، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، جامعة العلوم والتكنولوجيا، 12 (39): 130-103.
- حمدونة، حسام. (2006). ممارسة مدير المدرسة الثانوية لمهارة إدارة الأزمات في محافظة غزة. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية. فلسطين.
- رسمي، محمد والياسين، دلال وشعلان، عبد الحميد. (2018). أثر الولاء على جودة الحياة الوظيفية، مجلة المعرفة التربوية، الجمعية المصرية لأصول التربية، 6 (11): 204-222.
- الزبي، عطاف. (2019). واقع ممارسة إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس، المجلة التربوية، جامعة سوهاج، مصر، 66: 741-713.
- سرور، محمد. (2013). إدارة الأزمات والمشكلات الاقتصادية والمالية والإدارية، دار البداية ناشرين وموزعين، عمان.

- سمعان، محمد. (2012). إلى دور الشبكة العنكبوتية في تفعيل الأساليب الإشرافية التربوية من وجهة نظر المشرفين التربويين والمعلمين بمدارس وكالة الغوث في محافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- سويد، جيهان وسعادة، مروة. (2018). التدفق النفسي وعلاقته بجودة الحياة الوظيفية والأداء المهني لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنوفية في إطار التأهيل والاعتماد الأكاديمي، مجلة كلية التربية، جامعة المنوفية، 33: 136-181.
- سويد، جيهان. (2017). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالمسؤولية المهنية وتحقيق التنمية المستدامة لدى عمال الشركة القابضة للغزل والنسيج والملابس شبين الكوم بمحافظة المنوفية، مجلة الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، مصر، 52: 123-189.
- الشمري، أحمد. (2017). برنامج مقترح لتدريب مديري المدارس الثانوية بدولة الكويت على إدارة الأزمات، مجلة كلية التربية، جامعة طنطا، مصر، 65 (1): 656-633.
- الشمري، زهبة. (2010). الأنماط القيادية وعلاقتها بإدارة الأزمات لدى القيادات الإدارية في إدارة التربية والتعليم في مدينة حائل. مستقبل التربية العربية، مصر، 17 (67).
- صقر، عاطف. (2009). درجة توافر مهارات إدارة الأزمات لمديري مدارس وكالة الغوث بغزة وسبل تنميتها. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية. فلسطين.
- الصليبي، عمر. (2018). واقع جودة الحياة الوظيفية ودورها في الحد من الاحتراق الوظيفي لدى العاملين في جامعة القدس، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور بالجلفة، 11: 14-27.
- صويص، محمد. (2018). واقع جودة الحياة الوظيفية في تحقيق الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قنات السويس، 9 (2): 490-524.
- عبابنة، سعيد وعاشور، محمد. (2018). واقع إدارة الأزمات بالجامعات الأردنية الحكومية في شمال الأردن، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 26 (3): 751-742.
- عبد الرزاق، شيماء. (2015). العوامل المؤثرة في جودة الحياة الوظيفية للأخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات التعليمية، مجلة الخدمة الاجتماعية، الجمعية المصرية للأخصائيين الاجتماعيين، 54: 43-68.
- عبد العال، رائد. (2009). أساليب إدارة الأزمات لدى مديري المدارس الحكومية في محافظات غزة وعلاقتها بالتخطيط الاستراتيجي. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية. فلسطين.
- العزب، هاني. (2018). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بكلية رياض الأطفال جامعة المنيا، مجلة الطفولة والتربية، جامعة الإسكندرية، 10 (33): 93-198.
- عطا الله، محمد. (2016). أساليب مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها بفاعلية الذات وجودة الحياة لدى معاوني أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة، مجلة الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، مصر، 48: 77-37.

- علام، سحر. (2012). جودة الحياة وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، مجلة دراسات عربية، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية، 11 (2): 306-243.
- عمران، حسن. (2018). دور جودة الحياة الوظيفية في تحسين مستوى الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين بالمصارف التجارية بمدينة مرزق، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، 24: 23-9.
- العناتي، ختام وبدرخان، سوسن والمبيضين، محمد (2018). دور التخطيط الاستراتيجي في إدارة الأزمات من وجهة نظر عينة من موظفي جامعة عمان الأهلية، دراسات، الجامعة الأردنية، الأردن، 45 (4): 372-353.
- القصيري، إلهام. (2014). جودة الحياة لدى المعاقين بصرياً مقارنة بغير المعاقين، مجلة القراءة والمعرفة، جامعة عين شمس، 149: 174-139.
- ماهر، أحمد. (2006). إدارة الأزمات. ط1. الدار الجامعية. الإسكندرية.
- المطيري، فوزي. (2016). الثقافة التنظيمية وعلاقتها بتعزيز الولاء التنظيمي من وجهة نظر العاملين بوزارة العدل بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، الرياض.
- هلال، محمد. (2016). دراسة مقارنة لجودة الحياة الوظيفية في جامعتي كورنيل الأمريكية وتورنتو الكندية وإمكانية الاستفادة منها في جامعة عين شمس، مجلة الإدارة التربوية، الجمعية المصرية للتربية المقارنة والإدارة التربوية، 3 (10): 334-285.
- Bandar, N. F. A., Sabil, S., Jayos, S., Amaran, M. A., & Hamdan, R. (2018). Quality of Work Life Among Academicians in Selected Public Institutions of Higher Learning in Sarawak. *Global Business and Management Research*, 10(2), 218-222.
- Lediana Khakollari, (2013). Quality of Work Life of Mental Health Professionals In Albania *Mediterranean Journal Of Social Sciences* Vol. 4 (1) January Pp 529. 534.