

تمهيد

إن موضوع الرضا الوظيفي من المواضيع المهمة الذي يتشكل من مجموعة من العوامل والشروط المثالية.

منها التمتع بالعلاقات الجيدة مع الزملاء في العمل، مع حب العامل لعمله و الرئيس المتفهم لمشكلات العمل، بدون أن ننسى نظام الحوافز العادل و فرص الترقية المتاحة. بهذه العوامل يحس العامل بأنه سعيد ومتحمس في عمله ، و بهذا نصل إلى الرضا عن العمل حيث هو سلوك يعبر عن المشاعر والاتجاهات التي يكونها العامل عن عمله ،حيث تتراوح هذه المشاعر بين السلب والإيجاب ، وهذا حسب ما يصل إليه الفرد من إشباع لحاجاته و دوافعه .

فإذا كانت ايجابية تنتج الرضا ، وإذا حدث العكس فالعامل يشعر بالنفور والاستياء . وهو الجانب المعاكس وهو عدم الرضا

يضم هذا الفصل مبحثين المبحث الأول يضم تعريف الرضا وأسباب الرضا و العوامل المحددة للرضا ونظريات الرضا المبحث الثاني يضم أهمية الرضا ومقاييس الرضا ونواتج الرضا الوظيفي و آثار انخفاضه.

1 مفهوم الرضا الوظيفي

حدد مفهوم الرضا الوظيفي لغويا بـ

.رضي، رضا، رضوانا و مرضاة عنه وعليه.

.راض عن الشيء: أي اختاره و قنع به¹.

أما اصطلاحا فلا يوجد حتى الآن اتفاق حول تعريف محدد لمفهوم الرضا الوظيفي، وأن هذا مازال موضع و نقاش لدى الكثير من الباحثين و الدارسين له، و هذا يرجع في الحقيقة إلى تعدد الكتابات و تناوله من أكثر من جهة إذ يحاول كل باحث أن يستحدث أو يطور لنفسه مفهوم معين يقوده في تحقيق أهداف البحث الذي يقوم .

يضاف إلى ذلك أن الرضا غالبا ما ينظر إليه على أنه موضوع فردي بحت وما يمكن أن يسبب رضا الفرد ما قد يسبب عدم رضا فرد آخر ، باعتبار أن الإنسان مخلوق معقد لديه حاجات و دوافع مختلفة.

ولقد تعددت المحاولات حول تحديد مفهوم الرضا الوظيفي، و ذلك نظرا لتعدد و اختلاف المجتمعات والثقافات و كذلك للمكانة التي يكسبها الرضا الوظيفي لدى الباحثين في العلوم الإدارية و الدراسات والسلوك التنظيمية و نأخذ من المحاولات لتحديد المفهوم ما يلي :نبداً بالتعريف الذي أعطاه القاموس الكبير . lagrousse

و الممتثل في : (انه محاولة إرضاء و إشباع حاجة أو أمنية وهو الصيرورة التي من خلالها تحقق الحاجة او بصفة عامة الدافعية ترجع إلى حالة الصفر)²

. هو سعادة الإنسان و استقراره في عمله وما يحقق له هذا العمل من رضاء و إشباع لحاجاته وهي حاجات تتباين نوعا و كما من إنسانا لآخر³

¹ - قاموس المنجد في اللغة و الإعلام، ط 27 بيروت: دار المشرق، 1986، ص 246.

² - Grand dictionnaire encyclopédie, libraire, paris, 1984, p935

³ - محمد احمد البيومي، المشكلات الاجتماعية، دراسات نظرية وتطبيقية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2005 ، ص

. هي تلك الاشباعات التي يحصل عليها الفرد من المصادر المختلفة التي ترتبط في تصورهما بالوظيفة التي يشغلها و بالتالي وبقدر ما يمثل هذا العمل مصدر اشباعات أو منافع كبيرة ومتعددة بقدر ما يزيد رضاه عنها ومنه يحدث الارتباط بها¹

. كما نجد من عرفه على انه خبرات السارة التي تتحقق عن طريق العمل أي أن الرضا عن العمل يعبر عن درجة الإشباع التي يحققها الفرد في مجال عمله أو كنتيجة لذلك و هذا من خلال التعريف الذي قدمه " لوك " 1969 في قوله الرضا عن العمل هو حالة وجدانية سارة تتجم عن تقدير العمل و استحسانه أو استحسان الخبرات المرتبطة²

. إضافة إلى تعريف "كلودي ليري" الذي يرى فيه أن الرضا عن العمل هو (حالة انفعالية تنتج اثر التوافق بين ما ينتظره الفرد من عمله وما يقنتيه فعلا منه³

. و يعرفه آخر انه الحالة الشخصية للفرد العامل التي تعبر عن مدى قبوله العام لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة لبيئة العمل.

¹ - احمد صقر عاشور ، إدارة القوى العاملة الأسس السلوكية وأدوات البحث_التطبيقي ، دار النهضة العربية، بيروت، 1983 ، ص 137 .

² - كامل محمد عويضة، سلسلة علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت لبنان، ص 19

³ - Claude Lery et Sperandio .j.c. Traite psychologie de travaille, paris, 1987 p4 25

يتضح مما سبق أن مفهوم الرضا الوظيفي، مفهوم واسع وغامض ، فقد يشير في بعض الأحيان إلى مدى اقتناع الأفراد بظروف عملهم، وقد يشير في بعض الأحيان الأخرى إلى مجموعة المشاعر الوجدانية الايجابية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله، كما يشير إلى الارتياح أو الإشباع الذي يحصل عليه الفرد من عمله و الذي يرتبط بتوقعاته ومدى طموحاته، ولعل من أهم أسباب تعدد هذه البحوث و التعاريف لمفهوم الرضا الوظيفي (اعتباره أحيانا كمتغير مستقل، يؤثر في سلوك العمال كالأداء و الاتصال الرسمي وغير الرسمي، وأحيانا أخرى كمتغير تابع بالأجر ونظام المنح و المكافئات و هيكل السلطة ونظام اتخاذ القرارات ... الخ) و التعريف الإجرائي الذي سنوظفه في بحثنا هذا هو أن الرضا الوظيفي، عبارة عن جملة من المشاعر و الأحاسيس النابعة من الحالة النفسية التي يعيشها الفرد العامل في عمله وأثناء تأديته لمهامه والتي تعبر عن مدى قبوله العام لمجموعة العوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل كظروف عمل ملائمة و محفزة، وشعور العامل بالانتماء لعمله وأنه جزء لا يتجزأ ولا يستغنى عنه في مؤسسته.

2-أسباب الرضا الوظيفي

يمكن تقسيم مسببات الرضا إلى مجموعتين: مسببات خاصة بالتنظيم وأخرى خاصة بالفرد ذاته.

2-1مسببات خاصة بالتنظيم:

- نظام الفوائد: مثل الحوافز المكافئات الترقيات ويشعر الفرد بالرضا إذا كانت الفوائد يتم توزيعها وفقا لنظام يضمن توافرها بالقدر المناسب وبالشكل العادل.

-الإشراف:

إن إدراك الفرد بمدى وجود الإشراف الواقع عليه تؤثر في درجة رضاه عن الوظيفة الأمر هن يعتمد على إدراك الفرد و وجهة نظره حول عدالة المشرف واهتمامه بشؤون المرؤوسين و حمايته لهم.

- سياسة المنظمة: وهي تشير إلى وجود أنظمة عمل و لوائح و إجراءات وقواعد تنظيم العمل و توضح التصرفات و تسلسلها بشكل يسهل العمل.

- تصميم العمل: حينما يكون للعمل تصميم سليم يسمح بالتنوع والمرونة والتكامل والأهمية والاستقلال وتوافر معلومات كاملة يكون ضمان نسبي بالرضا عن العمل

- ظروف عمل جيدة: كلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة ساعد ذلك على رضا العاملين عن عملهم ومن أهم هذه الظروف ما يمس الإضاءة و الحرارة والتهوية وحجم المكاتب و ترتيبها و حجم الاتصالات الشخصية وحجم الحجرة وغيرها¹

2.2 مسببات خاصة بالفرد:

- احترام الذات: كلما كان هناك ميل لدى الفرد للاعتداد برأيه و احترام ذاته والعلو بقدره كلما كان اقرب إلى الرضا عن العمل، أما من يشعر بقلة قدره فانه يكون غير راض عن العمل

- تحمل الضغوط : كلما كان الفرد قادرا على تحمل الضغوط في العمل أو العمل والتكيف معها كلما كان أكثر رضا أما من ينهار بسرعة عادة ما يكون مستاء¹

¹ - محمد سعيد سلطان ، السلوك الانساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 2002 ، ص 220-203

-المكانة الاجتماعية: كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية أو الوظيفية و الأقدمية كلما زاد رضا الفرد عن عمله أما إذا قلت مكانة الفرد وظيفيا أو اجتماعيا وقلت الأقدمية زاد استياء الفرد²

-الرضا العام عن الحياة : ميل الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في عملهم أما التعساء في حياتهم و الغير راضين عن نمط حياتهم العائلية و الزوجية و الاجتماعية فإنهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة إلى عملهم.

الدافعية : مستوى الدافعية لدى الأفراد و مدى تأثير دافع العمل لديه و بصفة عامة يلاحظ انه من الصعب التحكم في العوامل الشخصية و استخدامها لتعيين درجة الإرضاء وهنا تكون ذات فائدة عن اختيار الفرد لوظيفته.³

- السن: لقد أظهرت بعض الدراسات انه توجد علاقة ارتباط ايجابية بين السن وبين درجة الرضا عن العمل و لكنها ضئيلة

- المستوى التعليمي: أظهرت بعض الأبحاث أن العامل الأكثر تعليما يكون اقل رضا عن العمل من العامل الأقل تعليما و يرجع ذلك إلى طموحات الفرد الأكثر تعليما تكون مرتفعة و الأفراد الذين يقارن نفسه بهم يحتلون وظائف مرتفعة إداريا و بالتالي تقل درجة رضاه مقارنة بالعامل الأقل تعليما والذي يكون قانعا بعمله و راضيا عنه.⁴

1 - محمد سعيد سلطان ، نفس المرجع السابق، ص 204

2 - احمد ماهر ، السوك التنظيمي ، الدار الجامعية ، مصر ، الإسكندرية ، 2003 ص 231

3 - صلاح الدين عبد الباقي ، السلوك الفعال في المنظمات ، الدرا الجامعية الجديدة ، الإسكندرية ، 2002 ، ص 212

4 - عبد الفتاح محمد دويدار، أصول علم النفس المهني و الصناعي و التنظيمي و تطبيقاته دار المعرفة، الإسكندرية، 2000، ص 50.

3 . عوامل ومحددات الرضا الوظيفي

تعددت عناصر الرضا و اختلفت وجهات نظر الباحثين في ذلك حيث يركز هذا الاختلاف على العناصر المكونة للرضا داخل المنظمة و تمثل العناصر المادية و هناك العناصر التي تتعلق بالفرد وهي نفسية و من هذا المنطلق نقسم عناصر الرضا عن العمل إلى مجموعتين :

- العناصر المرتبطة بالمنظمة.

- العناصر المرتبطة بالفرد و محتوى العمل.

3-1 العناصر المرتبطة بالمنظمة :

الرضا عن جماعة العمل :

إن مجموعة العمل أو الزملاء في العمل لهم تأثير بالغ في تحقيق رضا العامل عن عمله بحيث أن هذه الجماعة مصدر منفعة للفرد أو مصدر توتر له بالإضافة إلى أن الانسجام الشخصي بين أفراد العمل و التماسك يخلق جو من الراحة و الأمان و هذا يؤدي إلى خلق الرضا عن العمل فكلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين في العمل يحقق تبادل المنافع بينه وبينهم كلما كانت جماعة العمل مصدرا لرضا الفرد عن عمله و كلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين يخلق توترا لديه أو يعوق إشباعه لحاجاته أو وصوله لأهدافه كلما كانت جماعة العمل مسبب لاستياء الفرد عن عمله كما أن اثر جماعة العمل على الرضا يتوقف أيضا على مدى قوة الحاجة إلى الانتماء لدى الفرد. فكلما زادت قوة هذه الحاجة كلما كان اثر التفاعل مع جماعة العمل على درجة رضا الفرد كبيرا فالمنافع الناتجة عن التفاعل مع جماعة العمل تكون كبيرة و التوتر الناشئ عن هذه التفاعل يكون أيضا كبيرا عندما تكون حاجة الفرد إلى الانتماء قوية.¹

¹ - احمد صقر عاشور ، مرجع سابق ، ص 149-150 .

-الرضا عن أسلوب الإشراف و القيادة:

إن المشرف يؤثر بصفة مباشرة لأنه يعتبر كركيزة أساسية في الجو الذي تسود فيه علاقة بين العمال و الإدارة .

كما أن أسلوب الإشراف بلعب دورا هاما في رضا العامل عن عمله فمبدأ "المعايشة" في العمل بين الرئيس و المرؤوس و مساندة المرؤوسين للعمال و تقديم العون كل هذا له تأثيره على الجانب النفسي للعمال يترك له ارتياح نفسي يكون سببا في رضاه عن العمل و قد توصل "ليكرت" و زملائه إلى نتيجة مفادها أن المشرف الذي يصب اهتمامه على مرؤوسيه و ذلك بالاستماع لهم و تفهم أوضاعهم مع السعي لتفادي الأخطاء سيكسب دون شك رضاهم و بدرجة عالية.¹

-الرضا عن الأجر:

يعتبر الأجر من العناصر الأكثر أهمية (في نظر العمال) من حيث انه العامل الذي يؤدي إلى تحسين العلاقة و التفاهم او انه يؤدي إلى نشر الخلافات وعدم التفاهم و العمال و الإدارة ويقول " احمد صقر عاشور " 1979 (بعض الأشخاص خاصة ممن يشغلوا الوظائف العليا قد يعتبرون الأجر كمركز للنجاح و التفوق إذ له جوانب اجتماعية و معنوية عديدة لا يجب أن تسقط أبدا.

-الرضا عن الترقية:

كلما توفرت للعمال إمكانية ترقيتهم كلما حققت شرطا كبيرا من شروط الرضا عن العمل . وهذا ما يثبت وجود علاقة طردية بين الترقية و الرضا عن العمل . هذا لان اثر الترقية على الرضا عن العمل هو طموح و توقع الفرد عن فرص الترقية حيث أن كلما كان توقع الفرد عاليا كلما كان الرضا عن العمل قليل اقل منه عند الفرد الذي كان توقعه منخفضا نستخلص من هذا أن رضا الفرد فيما يخص الترقية الفعلية يتوقف على مدى توقعه لها.²

¹ - عبد الرحمان العيسوي، علم النفس والإنتاج ، دار النهضة العربية ، 1982 ، ص 199 .

² - احمد صقر عاشور، مرجع سابق ، ص 120-142.

-الرضا عن الظروف المحيطة بالعمل :

لقد أجريت عدت أبحاث حول ظروف العمل أراد من خلالها الباحثون معرفة مدى تأثيرها على الفرد على درجة رضاه على العمل و تتمثل هذه الظروف في: الاضاءة، التهوية، درجة الحرارة، الضوضاء، النظافة، الأمن.

وقد أثبتت هذه الدراسات إن لهذه الظروف دورا في الرضا و عدم الرضا عن العمل. حيث أن الإنسان له حدود تحمل كل العوامل الفيزيائية.¹

3-2 العناصر المرتبطة بالفرد و محتوى العمل :**- الرضا عن محتوى العمل:**

ما يقصد بمحتوى العمل هو طبيعة هذا العمل و حملة النشاطات التي يقوم بها العامل و المتغيرات المتعلقة به (العمل) و يرى "هيرزبيرج" أن هذا العنصر هو المحدد الوحيد للسعادة في العمل دون بقية العناصر الأخرى و تعتبر المتغيرات المتصلة بمحتوى هي الوحيدة المسببة للرضا الوظيفي لدى الانفراد و تمثلت هذه العناصر في : درجة تنوع المهام -درجة السيطرة المتاحة للفرد . استخدام الفرد لقدراته . خبرات النجاح و الفشل في العمل.²

- الرضا عن ساعات العمل: تكمن أهمية تحديد ساعات العمل في زيادة أو نقص الإنتاجية للأفراد العاملين فهي تعتبر العامل الأساسي الذي يؤثر في ارتياح العمل و بذلك يجب أن يراعي عند تحديدها عدم جعلها طويلة فتكون بذلك مملة و مجهدة للعاملين فقد تكون الإنتاجية في الساعات القليلة أكثر و أجود منها في ساعات العمل الطويلة.³

¹ - عبد الرحمان العيسوي، مرجع سابق، ص 210

² - احمد صقر عاشور، مرجع سابق ، ص 146-147

³ - صالح عودة سعيد، ادارة الافراد، منشورات الجامعة المفتوحة ، ليبيا ، طرابلس ، 1994، ص 213.

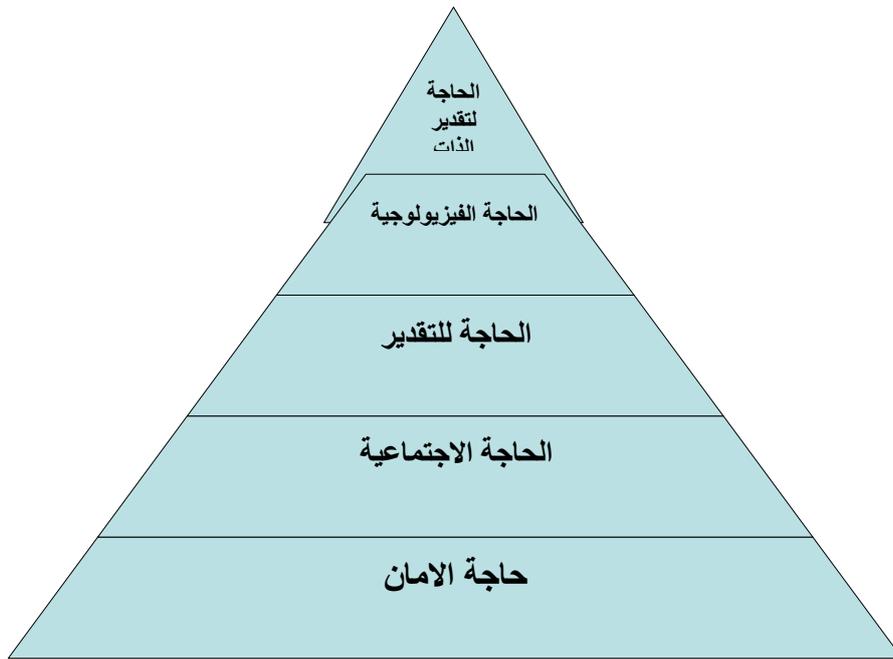
4 - نظريات الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي كغيره من المواضيع اهتم بدراسته العلماء و نتيجة هذه الدراسات ظهرت نظريات الرضا الوظيفي نتطرق منها إلى ما يلي :

4-1 نظرية إشباع الحاجات:

تعتبر هذه النظرية من أشهر النظريات التي أسهمت في مجال العلوم السلوكية وفي الواقع توجد عدة نظريات مختلفة تتناول الحاجات ولكن التصنيفات الشائعة المقبولة هي التي قدمها "إبراهيم ماسلو" أن الإنسان لديه عدد من الحاجات و هذه الحاجات تتدرج حسب إشباعها ودرجة إلحاحها في مدرج هرمي على النحو التالي:

شكل(1) هرم الحاجة لـ "ماسلو"



وتتركز النظرية على أن الإنسان اجتماعي و يعتمد على ما يوجد لديه من حاجات آنية لم يتم إشباعها بالتالي تؤثر على سلوكه حتى يتم إشباعها "تمثل دوافع الفرد" وفي حالة إشباع مستوى معين فانه يتقدم للمستوى الثاني و أشارت الدراسات التي حاولت تطبيق هذه النظرية إلا أنها تعرضت لبعض النقد في المجال التطبيقي حيث أن الأفراد يختلفون في درجة تفضيلهم

للحاجات فيمكن أن يذهبوا إلى الحاجات العليا حتى وإن كانت الحاجات الدنيا غير مشبعة ومن المآخذ عليها ما يلي :

. أن حاجات الأفراد لا يمكن ترتيبها بشكل هرمي أو تسلسلي لجميع الأفراد حيث أن الأفراد

يختلفون في حاجاتهم كما دلت الأبحاث

. أن الحاجات تذهب و تجيء و كذلك فإن إشباع حاجة معينة لا يعني بقائها بشكل لا نهائي

. أن الحاجات لدى الإنسان متداخلة و مترابطة ومن الصعوبة فصل الحاجات عن بعضها

بفواصل كما حددتها النظرية

إلا أننا وبشكل عام نستطيع القول بأن "ماسلو" قد أعطى مفهوما عاما عن الدوافع الخاصة

بالنفس البشرية ساعد في لفت الانتباه إلى تفسير سلوك الفرد بصورة إجمالية الأمر الذي حذا

ببعض الباحثين إلى استخدام نظريته في دراسة الرضا الوظيفي من هذا المنطلق¹

4-2 نظرية العاملين:

قام علم النفس الأمريكي "فردريك هرتزبرج" و زميله "سيند رمان" بالتفريق بين مجموعتين من

العوامل وهي :

*العوامل الدافعية:

هي التي تؤدي إلى خلق قوة دفع للسلوك و تسبب الرضا الوظيفي وتدفع العاملين إلى بذل

المزيد من الجهد و من

ومن أمثلة العوامل الدافعية: . مسؤوليات الفرد عن عمله وعمل الآخرين

. الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم

. فرص التقدم والنمو في العمل

. أداء عمل ذو أهمية وقيمة للمنظمة.

¹ - مصطفى عشوي ، مدخل إلى علم النفس ، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، ط3 ، 2010 ، ص 206-211 .

***العوامل الوقائية:**

- هي التي يعتبر توافرها بشكل جيد ضروري لتحديد مشاعر الاستياء و تجنب مشاعر عدم الرضا و لكنها لا تؤدي خلق قوة دافعية و حماس لدى الأداء و تتمثل في بيئة العمل و هي على النحو التالي :
- ظروف العمل المادية.
 - العلاقات مع المرؤوسين.
 - الإشراف.
 - قيمة أداء العمل و أهميته في المنظمة.

4-3 نظرية الإدراك:

تشير هذه النظرية إلى أن تفهم الرضا عن العمل يجب أن يكون في ضوء إدراك الفرد للعمل الذي يؤديه ذلك لان أنصار هذا الاتجاه يعتقدون بان السلوك الفردي إنما يحدث طبقا لإدراك الأفراد لطبيعة الموقف و ليس للموقف ذاته كما حدث و على هذا الأساس فان الرضا عن العمل يحدث نتيجة لإدراك الفردي للعمل م ليس على أساس الحقائق الموضوعية المتعلقة بهذا العمل¹.

4-4 نظرية القيمة :

قدمها "لوك" وهي من أهم نظريات الرضا الوظيفي و وفقا لهذه النظرية فان الرضا عن العمل يتحقق إلى المدى الذي يحدث فيه التوافق بين ما يحصل عليه الفرد فعلا من نواتج وما يرغب فيه من نواتج و كلما حصل الفرد على نواتج ذات قيمة بالنسبة له كلما زاد شعوره بالرضا عن العمل و قد ركز هذا المدخل على أي ناتج يكون ذو قيمة ب النسبة للفرد بغض النظر عن ماهية هذا الناتج فمغزى تحقيق الرضا وفقا لهذا المدخل هو مدى التباعد بين جوانب عمل الفرد الفعلية و تلك التي يرغب في تحقيقها و كلما زاد الاختلاف كلما قل رضا الأفراد.²

¹ - محمد سعيد سلطان، مرجع سابق، ص 210.

² - راوية حسن ، السلوك في المنظمات ، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة ، جامعة الإسكندرية، ص 201.

4-5 نظرية العدالة أو المساواة و الإنصاف:

أساس هذه النظرية أن الرضا عن العمل يتوقف عن الجهد المبذول من طرف العامل وعاملة المؤسسة له ضمن الإطار الإداري (زملاء العمل) حيث أن العامل يقارن بين المعاملة التي يتلقاها زملاء العمل الذين لديهم نفس المؤهلات و الكفاءات الوظيفية والمعاملة التي يتلقاها هو وعلى أساسها يتحدد درجة رضاه عن عمله و تركز هذه النظرية على تأثير الجماعة على الفرد و تتصح المشرفين بالاهتمام بالعمليات الاجتماعية في المؤسسة و بإتباع أساليب دقيقة في التعامل مع العاملين تتميز بالإنصاف و العدالة و خاصة الإنصاف المادي و الإنصاف في إتاحة فرص الترقية والتقدير المعنوي

4-6 نظرية التوقع الإداري:

تتسب هذه النظرية إلى «فروم» و تشير إلى سلوك الفرد يتأثر بما يتوقعه الفرد في المستقبل بمعنى مدى توافق تصور العامل نتيجة عمله فإذا تحقق تصوره هذا كان هناك رضا والعكس صحيح و بهذا فهي تقوم على افتراضين هما:

- الفرد يحدد النتائج المتوقعة لكل عمل وبالتالي يفضل بعض النتائج على البعض الآخر
 - تفسير السلوك إذا ما كان موجها نحو غاية تناسب قدراته و جهوده لتحقيق النتيجة المفضلة لديه أي أن العامل عندما يقوم بعمل ما ، يتصور الغاية التي يسعى إلى تحقيقها وهل الجهود المبذولة من طرفه ستوصله الى النتيجة المحببة لديه حتما
- وإذا قام الفرد بهذين الافتراضين يكون له أثرا كبيرا على رضاه.

4-7 نظرية التعارض:

تنسب إلى "لور" 1973 و تشير إلى أن درجة رضا الفرد عن عمله تحدد بالفارق بينما يحصل عليه بالفعل (الأجر) وما يجب أن يحصل عليه في نظره وينشأ عدم الرضا عندما يتعارض توقع العامل مع أجره أي عندما يقل ما يحصل عليه الفرد عن المستوى المدرك أو المنتظر. هذا المستوى المدرك يقصد به المستوى الذي يعتقد الفرد بأنه المتفق مع إمكانياته وقدراته وبالتالي لا يكون هناك رضا عن العمل وما يلاحظ في هذه النظرية هو أن "لور" اقتصر على بعد واحد من أبعاد الرضا عن العمل و هو الأجر فالعامل يكون راضيا عن عمله إذا كان توقعه يطابق أو يقارب كإبعاد الرضا كالترقية و الإشراف والزملاء و غيرها مما ينتظره من وظيفته وليس فقط الأجر¹

¹ - على عسكر، الدافعية في مجال العمل، منشورات السلاسل، لبنان، 1991. ص 45-47.

5- أهمية الرضا الوظيفي

تهدف كل المؤسسات الى تحقيق الرضا الوظيفي لدى العمال و هذا لضمان بقاء وزيادة إنتاجية العمال حيث أن عامل الرضا الوظيفي يؤثر على الصحة العقلية و العضوية و الحياة النفسية للفرد و نتطرق إلى أهمية الرضا الوظيفي في العناصر التالية:

5-1 أهمية الرضا على الصحة العضوية:

إن علم النفس البيولوجي و طب العمل يطرح مشكلة الصحة لتزويد الإحصائي في علم نفس العمل بمعلومات وتقنيات للتكيف العامل للمهنة التي يشغلها (و هذا لكون أن الصحة العضوية للعامل من المعدات الأساسية للعمل فكل عامل يملك قدرات حسية و حركية تؤهله لأداء مهمته يكون راضيا عن هذا الأداء ومنه يسعى إلى تحقيق أداء اكبر كما أن هذه الصحة العضوية قد تكون في ظروف غير مرضية مما يؤدي إلى عدم الرضا فعلماء الارغونوميا توصلوا إلى أن الرضا عن العمل يحقق صحة جيدة للعامل أما عدم الرضا يؤدي إلى شعور العامل بالمرض و هذا يؤدي إلى التغيب عن عمله كما تؤدي حالة عدم الرضا إلى ظهور أمراض سيكسوماتية عند العمال كوسيلة دفاعية للهروب من العمل كأمراض المعدة والشلل.....

كما بينت معظم الدراسات و البحوث في ميدان علم النفس بصفة عامة وعلم نفس التنظيم والعمل بصفة خاصة إلى وجود علاقة بين النفس و الجسد وان إحداث التوازن من احد مسببات الرضا.

5_2 أهمية الرضا الوظيفي على الصحة العقلية :

حسب "احمد صر عاشور" أن القدرة العقلية هي التي تؤثر على أداء الأفراد للمهام الصعبة وهذه القدرة العملية تتمثل في ذكاء الفرد العام الذي تنفرع عنه مجموعتان رئيسيتان احدهما تتمثل في القدرات اللغوية و الحساسة والتعليمية التي تؤثر على أداء العامل و الأخرى تتمثل في القدرات العقلية ذات الطبيعية الميكانيكية و اليدوية.

3.5 أهمية الرضا الوظيفي على الاتجاهات الأخرى:

أن الرضا المهني كاتجاه له آثار واضحة على مختلف الاتجاهات. و التأثيرات الأكبر وضوحا تأثيره على الاتجاهات العائلية ، إذ وجد كل من "كورت هاوس" 1965 و "ايرس وباريت" 1972 علاقة بين اتجاه العمال نحو الزملاء في العمل و اتجاهاتهم نحو حياتهم العائلية.¹

4-5 أهمية الرضا على الأداء :

قدم كل من "بورتر" و" لولر" سنة 1967 عوامل محددة للرضا و الأداء حيث أن الأداء الذي يبذله العامل و يكون متفاعلا مع قدراته و إدراكه لمتطلبات دوره و الجهد الذي يبذله تحدد قيمة العوائد و درجة توقع الفرد لها و عليه فان تأثير رضا الفرد بأدائه يتم من خلال ما يعطيه له من فوائد كنتيجة لأدائه.

¹ - احمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة ، مرجع سابق، ص 125- 126 .

6- مقاييس الرضا الوظيفي

في هذا السياق يمكن أن نفرق بين جملتين من المقاييس:

- المقاييس الخاصة بالرضا وهي المقاييس الموضوعية التي تقيس الرضا من خلال الآثار السلوكية مثل التغيب و ترك الخدمة.

- المقاييس الذاتية التي تستعمل أساليب تقديرية للكشف عن مدى رضا العمال

6-1 المقاييس الموضوعية :

*الغياب : يعتبر الغياب مؤشرا من مؤشرات الرضا الوظيفي إلا أن الفرد الذي يكون راضيا عن عمله يكون أكثر ارتباطا به و حريصا على الحضور إليه لكن هناك حالات غياب مبررة (حالة طارئة) لا يمكن للفرد التحكم فيها مثل

(المرض، الحوادث، الظروف العائلية) إذ يتم حساب معدل الغياب بالطريقة المقترحة من طرف وزارة العمل الأمريكية

$$\text{معدل الغياب خلال فترة معينة} = \frac{\text{مجموع ايام الغياب للافراد}}{\text{متوسط عدد الافراد العاملين} \times \text{عدد الايام}} \times 100$$

ومن خلال هذا نستطيع استنتاج عدة مؤشرات وللمقارنة بين أقسام العمل عبر فترات مختلفة وكذلك بين المنظمات.

*ترك الخدمة: نعني بها استقالة العامل من عمله كمؤشر من الرضا العام إذ أن بقاء الفرد في وظيفته يعبر عن رضاه عنها

$$\text{معدل ترك الخدمة} = \frac{\text{عدد حالات ترك الخدمة خلال الفترة}}{\text{إجمالي عدد العاملين في منتصف الفترة}} \times 100$$

و يستخدم هذا المؤشر كذلك للمقارنة بين الأقسام أو المنظمات ومن هنا يمكن اعتبار المؤشرين السابقين كمنبهات ما اذا كانت هناك مشكلات تستوجب تقييم سياسات و برامج القوى العاملة في المنظمة أما معرفة أسباب ترك الخدمة من المقاييس الموضوعية للرضا¹.

6-2 المقاييس الذاتية :

تقوم هذه المقاييس على تصميم قوائم استقصاء توجه إلى الأفراد العاملين في المنظمة وهنا نحاول التعرف على درجة رضاهم عن العمل و هناك طريقتين في تحديد محتوى الأسئلة :

* تقسيم الحاجات:

يتم ترتيب و تقسيم الأسئلة وفقا للطريقة التي قدمها " ماسلو " (نظرية الحاجات) و التعرف على ما يتيح العمل للفرد.

من الحاجات إذ أن لكل حاجة مجموعة من الأسئلة المتعلقة بها.

* تقسيم الحوافز:

هنا يمكن تصميم الأسئلة تبعا للعوامل المؤثرة مثل: الأجر، محتوى ، فرص الترقية، جماعة العمل ، ساعات العمل ظروف العمل².

¹ أحمد صقر عاشور ، نفس المرجع السابق - ص404-408

² أحمد صقر عاشور . نفس المرجع السابق ، ص408-409

7- طرق قياس الرضا الوظيفي

7-1 - طريقة الفواصل المتساوية: "ليتر ستون"

تبدأ خطوات هذه الطريقة بتجميع عبارات تصف مختلف العناصر و الخصائص المتعلقة بالعمل أو تصف الاشباكات التي يحصل عليها الفرد من عمله ثم يقيم الحكام درجة الرضا الذي تعبر عنه هذه العبارات وبعد ذلك يتم استبعاد العبارات ذات التباين العالي و بذلك يتكون المقياس النهائي للرضا من العبارات ذات التباين المنخفض التي وقع عليها الاختيار ويكون متوسط التقييم بهذه العبارات هو الدرجة أو القيمة الممثلة للرضا الذي تشير إليه العبارة ووفق تقسيم الحكام.

7-2 طريقة التدرج التجميعي: "ليكرت"

في سنة 1932 نشر "ليكرت" موضوعات تحت عنوان (تقنية قياس الاتجاهات) و ذلك في مجلة (أرشيف علم النفس) اقترح فيه أسلوبا جديدا اعتمد على مقياس الفئات المتساوية، و يعتمد هذا الأسلوب عند قياس أي اتجاه نحو موضوع ما على وضع عبارات تصف الاتجاه نحو الموضوع المراد دراسته وتتبع كل عبارة بخمس آراء و يكون المطلوب من الفرد أن يقرر بالنسبة لكل عبارة من العبارات درجة موافقته عليها بان يختار واحد من عدة بدائل لدرجة الموافقة و ذلك على الشكل التالي:

شكل (2): يمثل تقنية قياس الاتجاهات

موافق جدا	موافق	بدون رأي	معارض	معارض جدا			

و يتطلب استخدام هذا المقياس إتباع خطوات هي:

- بناء مقياس يحتوي على عبارات مختارة التصميم، البعض بصيغة الإيجاب و الآخر بصيغة السلب .
- اختيار عينة الجراء البحث و جمع الإجابات المختلفة
- جمع كل النقاط لمجموع العبارات و الأفراد المكونين للعينة
- فحص انسجام نسق الإجابة لكل عبارة مقارنة ذلك بمجموع النقاط المتحصل عليها
- استبعاد العبارات غير المنسجمة مع مجموع العبارات الأخرى

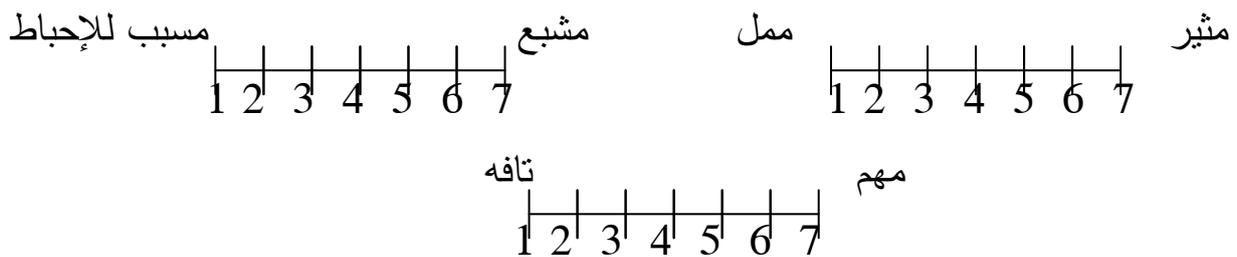
▪ تحديد العبارات النهائية للمقياس و إعادة حساب مجموع النقاط التي يحصل عليها أفراد العينة¹.

7-3 طريقة الوقائع الحرجة : ل "هرزبرج"

تقوم هذه الطريقة على توجيه سؤاليين رئيسيين للأفراد المراد قياس مشاعرهم على النحو التالي:
* حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت بسعادة غامرة تتعلق بعمالك خلال الفترة الماضية ؟
وتحدد الفترة (.....).

* حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها باستياء شديد بعمالك خلال الفترة الماضية ؟ تحديد الأسباب التي خلقت لديك هذه المشاعر ؟
و يمكن تجميع الوقائع التي يدلي بها الأفراد و تصنيفها حسب الجوانب التي تتعلق بها معرفة جوانب العمل تعتبر مرضية بالنسبة للأفراد و أي منها تسبب لهم الاستياء .
7-4 طريقة الفروق ذات الدلالة : "لاوزجود" و زملائه.

مقياس الرضا وفعال "لاوزجود" و زملائه يتكون من مجموعة مقاييس جزئية لكل جانب من جوانب العمل ، كل مقياس يحتوي قطبين يمثلان صفتان متعارضتان بينهما عدد من الدرجات ثم يختار الفرد الدرجة التي تمثل مشاعره من بين الدرجات التي يحتويها كل مقياس جزئي و فيما يلي مثال وفق طريقة الفروق ذات الدلائل لمجموعة من المقاييس الجزئية:



شكل (3) يمثل المقاييس المتعلقة بمحتوى العمل

يتكون من مجموع رضا الفرد أو اتجاهه نحو جانب من جوانب العمل بتجميع الدرجات التي أعطها لكل مجموعة من المقاييس الجزئية التي تمثل جانبا معينا من جوانب العمل¹.

¹ - مصطفى عشوي، أسس علم النفس الصناعي التنظيمي، المؤسسة الوطنية

8- نواتج الرضا الوظيفي

إن نواتج الرضا عن العمل يظهر تأثيرها واضحا على معدل الغياب، فزيادة الرضا يقل معدل الغياب والتأخر يقل معدل ترك الخدمة بالمؤسسة.²

ويلاحظ أن الرضا الوظيفي يؤدي إلى تكوين الانتقاء في المنظمة حيث يشعر الفرد انه عنصر أساسي في تكوين المنظمة ويؤدي ذلك إلى أنماط من السلوك مثل : التعاون و تقوية العلاقات في التنظيم، و الرغبة في الحفاظ على موارد المنظمة ، و القدرة على تحمل المصاعب المؤقتة في المنظمة بدون شكوى ، و الرضا له علاقة بأنماط غير مباشرة للأداء مثل التعاون و الحفاظ على مصلحة المنظمة و تحسين العلاقات الاجتماعية ، وأكثر من هذا فان الرضا يؤدي إلى عناصر أخرى هامة مثل: الالتزام الوظيفي، التعهد التنظيمي، الانتماء للمنظمة .

¹ - أحمد صقر عاشور، نفس المرجع السابق ، ص ص 411-416.

² - أحمد سيد مصطفى ، إدارة الموارد البشرية ، منظور رقم 21 ، جامعة مصر ، القاهرة، 2000، ص 404.

9- آثار انخفاض الرضا الوظيفي

يمكن للفرد العامل أن يعبر عن عدم رضاه بعدة مظاهر و سلوكيات و هناك (4)
مظاهر يمكن أن يتبعها الفرد غير الراضي هي:

- * سلوك الترك: يرفع معدل دوران العمالة
- * سلوك النقد : أن يوجه العامل الاقتراحات و مناقشة المشكلات مع المدير
- * سلوك الولاء : أن يدافع العامل عن المنظمة و إدارتها ضد الانتقادات الموجهة إليها
- * سلوك الإهمال: سلبي و يكون العامل غير مكترث و ذلك بسلوكه في التأخر و الغياب وعدم بذل الجهود.¹

¹ - محمد عدنان النجار ، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي ، جامعة دمشق سنة الطبع 1995، ص 142.

خلاصة

إن الاهتمام بموضوع الرضا عن العمل بدء منذ ظهور الحاجات الإنسانية و البحث عن طرق و كيفية إشباعها ، هذا البحث الذي تمخض عنه عدة اتجاهات و تيارات كان هدفها هو إيجاد أفضل الطرق لإشباع الحاجات الإنسانية للأفراد العاملين للتوصل لتحقيق رضاهم عن عملهم وهو ما استخلصناه من خلال بعض أهم النظريات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي إن الرضا سواء كان كلياً أو جزئياً يمثل حالة نفسية تعبر عنه درجة إحساس الفرد بالسعادة.

و طبيعي أن الإحساس بالسعادة أو الرضا قد يكون في بعض الأحيان ظاهراً محسوساً و في أحيان أخرى قد يكون مستتراً ضمناً. و الأصل بطبيعة الحال أن مشاعر الرضا و مشاعر الاستياء هي حالة من الشعور الداخلي لكن هذه المشاعر الداخلية أحياناً ما تظهر و يعبر بها الفرد في سلوك يمكن ملاحظته.

فعندما يكون الفرد سعيداً راضياً جداً عن عمله قد يظهر هذا في ملامحه أو في طريقة تعامله مع رئيسه وزملائه و انتظامه في العمل و حرصه على التواجد فيه تمسكه بوظيفته وعندما يكون الفرد في حالة استياء شديد في العمل قد يظهر سلوكاً عدوانياً تجاه رئيسه أو زملائه وقد تصل درجة استيائه إلى التهرب من العمل و يظهر ذلك في عدم انتظامه و غيابه في الأخير يبقى الرضا الوظيفي ظاهرة من الظواهر التي يجب توافرها لدى العمال لكونه العامل الذي يضمن بقاء العمل و جديته .