

الفصل الخامس

الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي

المقصود بالرضا الوظيفي :

للعمل دور هام فى إستمرار الحياة ونموها، فهو ذو قيمة عظيمة بالنسبة للأفراد كما هو كذلك بالنسبة للمجتمعات والأمم . فهى للأفراد وسيلة رئيسية لاشباع حاجاتهم وتحقيق توافقهم النفسى والاجتماعى فى العمل يقضون معظم أوقاتهم، ويحققون ذواتهم، ويشعرون بقيمتهم وأهميتهم ويشاركون فى صناعة القرارات الخاصة بعملهم ويسهمون فى تنفيذ تلك القرارات، فيجدون أو يتكاسلون، يتعاونون فى بذل الجهد أو يتنافسون لتحقيق أقصى مآلديهم، أو يتنازعون ويختلفون فيسيئون لانفسهم ولاعمالهم يبحثون عن أعمالهم فيخلصون لها، أو يرفضونها فلا يخلصون ولا ينجزون .

ويعد مفهوم الرضا الوظيفي أو الرضا عن الوظيفة من المفاهيم النفسية المرتبطة ببحوث التوافق والصحة النفسية للعامل ويعبر بشكل عام عن الرضا الوظيفي بأنه شعور ايجابي لدى الفرد نحو المنظمة التى يعمل فيها ونوع العمل الذى يؤديه ويقدم البعض تعريفا متكاملا بأنه الشعور الناشئ عن مجموعة الاتجاهات التى يكونها الفرد عن طبيعة الوظيفة التى يشغلها والأجر الذى يحصل عليه، وعن فرص الترقى المتاحة مع مجموعه العمل التى ينتمى إليها، وعن الخدمات الاجتماعية التى تقدمها المنظمة له .

* شعبان السيسى : الرضا الوظيفي وعلاقته باشباع الحاجات الاساسية لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية، رسالة ماجستير موجوده بكلية التربية - جامعة الاسكندرية، ١٩٩٢ ص ٢٥ .

* المفاهيم المرتبطة بمفهوم الرضا الوظيفي :-

يقدم الباحثون عدداً من المفاهيم ذات الارتباط الوثيق بمفهوم الرضا الوظيفي تذكر منها ما تضمنته التعريفات العديدة التي حددت خلال تعريف الرضا الوظيفي نذكر منها :-

١ - الرضا والشعور بالسعادة :

فالرضا يعبر عن شعور الفرد بالسعادة عندما يتحقق هدفه .

٢ - الرضا والتقبل :

حيث يعبر الرضا عن درجة تقبل الفرد لعمله أو لجانب معين منه .

٣ - الرضا والتكامل النفسى للفرد :

حيث يعبر الرضا عن حاله التكامل النفسى للفرد مع وظيفته ومدى مناسبة العمل لقدراته وميوله .

٤ - الرضا والتوقع :

فالرضا يتحقق عندما تتحقق توقعات الفرد نحو ما يحصل عليه من عائد .

٥ - الرضا ومستوى الطموح :

فالعمل الذى يحقق للفرد طموحاته يحقق له قدراً من الرضا عن ذلك العمل .

٦ - الرضا وأشباع الحاجات :

فأشباع الحاجات التى يشعر الفرد بأن هناك نقص فى إشباعها يحقق له رضا عمله بإعتباره وسيلة لأشباع تلك الحاجات .

قياس الرضا الوظيفي :

توجد عدة أساليب للكشف عن درجة الرضا الوظيفي لدى الافراد منها :

١ - معدل دوران العماله :

ويقدر معدل دوران العماله فى منظمة ما بعدد تاركى العمل فى المنظمة باختيارهم مقسوما على متوسط عدد العاملين فى تلك المنظمة خلال فترة ما ويقدر متوسط عدد العاملين على النحو التالى :

(عدد العاملين فى أول المدة + عدد العاملين فى آخر المدة) مقسوماً على
أثنين .

ويمكن حساب هذه المعدل خلال فترة زمنية معينة ثلاث أشهر أو ستة أشهر أو خلال سنة معينة .

ويجب الحذر من تبرير ارتفاع أو انخفاض معدل دوران العماله على أساس عامل الرضا الوظيفي وحده بل هناك عوامل أخرى منها مثلا : -

- الرضا الوظيفي

- بدائل العمل المتاحة والتي تتوقف بدورها على المتغيرات الاقتصادية

- الجنس حيث من المعروف أن معدل دوران العمل بالنسبة للنساء فى الغالب أعلى مما هو عليه لدى الرجال .

٢ - معدل الغياب :

ويقاس معدل الغياب بالصورة التالية :

معدل الغياب = عدد ساعات الغياب / عدد ساعات العمل الكلية .

ويمكن حساب هذا المعدل في فترات متباعدة لتحديد إدارة المنظمة كل عام أو كل ستة شهور فمثلا . وتفسير معدل الغياب يحتاج إلى معرفة شخصيه بالعامل فقد تكون راجعه الى .

- أسباب شخصية بالعامل نفسه

- عدم الرغبة في العمل أو الملل بسبب عدم الرضا .

٣ - معدل حوادث العمل :

ويقاس معدل حوادث العمل على النحو التالي :

معدل حوادث العمل = عدد ساعات العمل المفقودة بسبب الحوادث
مقسوما على اجمالي ساعات العمل .

ويمكن تحويل هذا المعدل بصورة ثابتة وقوية للمنظمة عن طريق ضرب هذا المعدل في ألف لكي نحصل على معدل الحوادث لكل ألف ساعة عمل فعلى .

ويجب الحذر عند تفسير أسباب الحوادث التي قد تعود إلى :

- عدم الرضا قد يجعل العامل غير منتهبه كثير الثورة وقليل التركيز أثناء العمل مما يفسر سبب وقوع الحوادث

- عدم التدريب الكافي للعمال يؤدي بدوره لعدم اتقان العامل الأمر الذي يؤدي الى مزيد من الحوادث .

- بسبب عدم كفاية اجهزة وأدوات الامن الصناعي .

٤ - معدل تعطل الماكينات :

ويقاس على النحو التالي :

معدل تعطل الماكينات = عدد ساعات العمل المفقودة نتيجة تعطل الماكينات /
اجمالي عدد ساعات العمل .

ويمكن ضرب هذه المعادلة في ألف لنحصل على معدل تعطل الماكينات لكل ألف ساعه عمل ، وتتعدد الاسباب التي في ضوئها نفس ارتفاع معدل تعطل الماكينات نذكر منها :

- سوء صيانة الماكينات والمعدات

- عدم التدريب الكافي للعمال على الماكينات المسئولون عن تشغيلها

- عدم رضا العمال عن أعمالهم .

٥ - معدل الانتاج المرفوض :

ويقاس بالمعادلة الاتية :

معدل الانتاج المرفوض = عدد الوحدات المرفوضة لسوء الجوده الاجمالي /
عدد الوحدات المنتجة .

ولا نستطيع تفسير ارتفاع هذا المعدل في ضوء مستوى رضا العاملين فقط بل هناك اسباب عديدة نذكر منها :

- سوء تصميم السلعة ذاتها .

- مشكلات في العملية الانتاجية ذاتها .

- عدم رضا العاملين عن أعمالهم .

وتنبه مرة أخرى أن لهذه المعدلات أسباب عديدة يمكن أن ترجع لها أو تفسر في ضوءها تختلف باختلاف المؤسسة المنتظمة أو الشركة، على أن عدم رضا العاملين سيظل وحده محتملا من بين تلك الاسباب .

العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي :

تشابك وتكامل العوامل التي يمكن توقع تأثيرها على الرضا الوظيفي للفرد إلا أننا على سبيل التوضيح لا التقسيم والفصل يمكن القول أنها تنتمي إلى قسمين رئيسين، يمكن أن نطلق على القسم الاول منها العوامل الذاتية أو العوامل الشخصية والثاني يأتي تحت مسمى بيئة العمل ، ويعنى ذلك أننا نستطيع التنبؤ بأن الرضا الوظيفي للفرد داله في تفاعل عنصرين أساسين هما خصائص الفرد وخصائص بيئة العمل ، وفيما يلي توضيح المكونات لكل عنصر من العنصرين .

أولاً : العوامل المرتبطة ببيئة العمل :

ويقصد بها تلك العوامل أو الظروف التي يعمل في ظلها الفرد سواء كانت متعلقة بطبيعة الوظيفة التي يؤديها، وخصائص ومتطلبات العمل الذي يقوم به، أو طبيعة العلاقات الانسانية السائدة في جو العمل سواء كانت مع الزملاء أو الرؤساء، إشباعات العمل للحاجات الاساسية سواء كانت في شكل أجور أو حوافز أو فرص ترقى أو تدعيم لمكانه اجتماعية بالاضافة للعوامل الفيزيقية المرتبطة بجو العمل نفسه ، فيما يلي توضيح لتلك العوامل :

١ - عوامل مرتبطة بالوظيفة : وأهم هذه العوامل :

- الاجور والحوافز

- العلاقات الانسانية السائدة فى محيط العمل .

- نمط الاشراف السائد فى العمل .

- فرص الترقى المتاحة أمام العاملين .

- مدى شعور الافراد بالأمن الوظيفى

- الظروف الفيزيكية المحيطة .

وعلى الرغم من اختلاف الدراسات فى المجتمعات المختلفة الغربية منها خاصة على مدى ما يحتله الاجر من مكانه بين هذه العوامل إلا أن عدداً كبيراً من الدراسات التى تجرى على الدول ذات المستوى الاقتصادى المنخفض تؤكد على أن الاجور سيظل فى مقدمه محددات الرضا الوظيفى ، حيث لا يتوقف أثر الاجر على مجرد اشباع الحاجات الفسيولوجية بل يتعداه الى مستوى الأمن ، بالاضافة الى كونه رمزاً للمكانة الاجتماعية والتقدير الاجتماعى .

وتأتى العوامل الانسانية فى المرتبة الثانية بعد أن أظهرت الدراسات التى أجراها آلتو مايو (١٩٤٨) أهمية البعد الانسانى فى جو العمل كمحدد من محددات الرضا الوظيفى للأفراد .

وبعد ذلك يأتى نمط الاشراف أو جو ادارة العمل ، حيث يصنف الباحثين المشرفين الى نمطين ، نمط يتركز اهتمامه على العلاقات الانسانية

وحل مشكلات الافراد، ونمط يتركز اهتمامه على العمل واجراءاته، ونؤكد بعض الدراسات أن هناك علاقة قوية بين نمط الاشراف القائم على العلاقات الانسانية ومستوى الرضا الوظيفى للأفراد .

أما بالنسبة لعامل فرص الترقى المتاحة للأفراد ومدى تقدمهم الوظيفى، فتشير الدراسات إلى توقف تأثير هذا العامل فى الرضا الوظيفى للفرد على متغير آخر وهو مستوى طموح الفرد وتوقعاته عن فرص الترقى المختلفة له. فكلما كان طموح الفرد وتوقعاته عن الترقية أكبر مما يتيح جو العمل إنخفاض رضا الفرد الوظيفى والعكس صحيح.

ويلعب إطمئنان الفرد على عمله وإستقراره فيه دوراً هاماً فى درجة الرضا الوظيفى له، ويرتبط شعور الفرد بالأمن فى عمله بالآتى:

- شعوره بأن عمله يرضى رؤسائه وأنه موضع تقدير واحترام منهم.
- معرفته لواجباته ومسئوليته فى عمله حتى يطمئن إلى سلامة موقفه وتصرفاته.

- ثبات النظم التى يعمل فى ظلها كنظم الأجر ونظم الجزاءات.

وأخيراً فالظروف الفيزيقية لإسهام واضح فى زيادة درجة الرضا الوظيفى للأفراد. حيث يؤكد الباحثين على تأثير الظروف الفيزيقية على قوة الجذب التى تربط الفرد بعمله .

ورغم سعى الباحثين لتحديد مقدار الإسهام الفعلى والمكانة التى يمكن أن يمتلكها كل عامل من هذه العوامل على حدة إلا أن الفصل بينها يصعب من مهمة الباحثين ويزيد من تباين النتائج حول دور كل منهم، فهى منظومة

متشابهة لا يؤثر أى منها على حدة بل يؤثر ويتفاعل مع غيره فى تأثيره على
حصول الرضا الوظيفى للفرد كما يتبدى فى معدلات قياسه وصور التعبير عنه
لدى الأفراد.

٢ - عوامل تتعلق بطبيعة ومحتوى العمل :

وحول هذه العوامل يؤكد هرزبرج* (١٩٥٩) Herzberg التأثير العام
لمجموعة العوامل المرتبطة بطبيعة العمل من خلال تقسيمه للعوامل المحددة
للرضا الوظيفى الى نوعين من العوامل :

النوع الأول : يطلق عليه العوامل الدافعه وهى العوامل المسئولة عن الرضا
الوظيفى بمجموعه العوامل المتعلقة بطبيعة ومحتوى العمل مثل : الانجاز
والمسئولية وتنوع مهام العمل ، والسيطرة الذاتية المتاحة للفرد ، واستيعاب العمل
لقدرات الفرد وميوله وخبراته واهتماماته .

أما النوع الثانى : فأطلقت عليه العوامل العملية أو الوقائية وهى العوامل
التي ترتبط بمنع مشاعر الاستياء كالأجور وظروف العمل ، وجماعه العمل ،
والإشراف والترقيه .

ثانيا : العوامل المرتبطة بالفرد نفسه :

رغم أهمية العوامل المرتبطة ببيئة العمل ، إلا أن تأثير هذه العوامل سيظل
تأثيراً ذاتياً يتوقف على بنية شخصية الفرد وإدراكاته البيئية بالإضافة الى
خصائصه الدافعية ومن العوامل التى يؤكد الباحثين ارتباطها بالرضا الوظيفى ما
يلى :

* إنظر : شعبان الميسى : مرجع سابق : ص ٣٤ .

١ - إشباع الحاجات :

ومثل تفسير العلاقة بين الرضا وإشباع الحاجات من خلال ما يقدمه صفر عاشور (١٩٨٩) حيث يحدد هذه العلاقة في العناصر الآتية :

أ - الانسان له حاجات تسبب له حالة من التوتر يزداد ذلك التوتر بزيادة الحاج هذه الحاجات في طلب الاشباع .

ب - توجد في بيئة العمل موضوعات يمكنها خفض ذلك التوتر واختزال الحاحه .

ج - كل ما يساعد على خفض حده التوتر اختزال الحاحه بعد مصدراً لرضا الفرد .

د - مستوى رضا الفرد هو محصلة التفاعل بين أشباع الحاجات للفرد لحاجاته في موقف معين ومدى النقص في اشباع تلك الحاجات

وحاول الباحثون تحديد أى من الحاجات يسهم بشكل أكثر فعالية في زيادة درجه رضا الافراد عن أعمالهم، من تلك الحاجات الحاجة الى التقدير والاستقلال والحاجة الى تحقيق الذات ويؤكد هرزبرج (١٩٥٩) على أهمية اشباع حاجه تحقيق الذات ممثلة في الانجاز والتقدم والسلطة كمؤثرات فعالة في رفع درجه الرضا الوظيفي لدى الافراد .

٢ - مستوى الطموح :

تؤكد الدراسات أن المشاعر المصاحبه لتحقيق الفرد لطموحاته وأهدافه سوف يتولد عنها درجه مرتفعه من الرضا حيث يعيش الفرد عادة في حال من

التوتر يحاول فيها تحقيق أهدافه، والتي يضعها لنفسه بناء على تقديره لذاته وتقدير الآخرين له، محاولا الوصول الى تلك الاهداف .وهى غالبا فى صوره مستويات أو مراتب كلما وصل الى مستوى منها يشعر بحاله من الارتياح والرضا، ما تلبس تلك الحاله حتى تزول بظهور أهداف جديدة ومستويات طموح تاليه، ثم يسمى لتحقيقها، وهكذا، وكلما تحقق هدف أو وصل الى مستوى طموح دفعه ذلك إلى زيادة جهده وزيادة رضاه عن عمله .

٣ - المستوى التعليمى :

تشير الدراسات الى أن العلاقة بين المستوى التعليمى والرضا الوظيفى للأفراد تأخذ شكل علاقة عكسية فالأفراد ذوى المستوى التعليمى المرتفع يضعوا معايير عاليه لرضاهم الوظيفى، يستخدموا لذلك جماعات مرجعيه عاليه المستوى مما يزيد من توقعاتهم، ويصعب مقابلتها فى الواقع الفعلى، فينخفض رضاهم الوظيفى .

ورغم ذلك التفسير إلا أن عددا من الباحثين توصلوا الى نتائج مختلفه لذلك، فقد وجدوا أن العلاقة بين المستوى التعليمى والرضا الوظيفى علاقة ايجابية، فكلما ارتفع المستوى التعليمى للفرد كلما زاد ما تحصل عليه الفرد من عائد سواء كان ذلك فى شكله المادى أو المعنوى وادى ذلك بالتالى إلى زيادة الرضا الوظيفى لديه .

٤ - العمر :

يشير العلماء الى أن العلاقة بين عمر الافراد ورضاهم الوظيفى ليست علاقة خطيه بسيطه فهى على شكل حرف (U) فالافراد فى بداية حياتهم

الوظيفية يكونون متحمسين، ولديهم دوافع تحديه للعمل، ثم ما يلبث ذلك إلا أن يزول نتيجة لاختلاف توقعاتهم من واقع العمل، ويؤدي ذلك الى الانخفاض فى الرضا، ويظل ذلك التدنى فى مستوى رضا الافراد حتى نقطة معينة تأخذ فيها توقعات الفرد الشكل الواقعى ومعايشه الواقع، ممايزيد من تقبله لعمله فى الوقت الذى يزيد ما يحصل عليه من عائد فيزداد رضاه الوظيفى :

وإن كان ذلك التفسير تعدل من وجهه نظر البعض إلا أن معظم الباحثين لا يقبل ذلك التفسير الذى ييسط العلاقة بين عمر الافراد ورضاهم عن عملهم . فيقدم البعض النموذج فى الخطى كبديل حيث يقبلون بأن درجه الرضا تزيد بزيادة التوافق والاندماج فى العمل فيزيد الرضا، والبعض يقول بأن ذلك ليس على إطلاقه يل يقف عند حدود عمرية معينة لا يزيد بعدها الرضا وتشير نتائج عدد غير قليل من الدراسات الى عدم وجود علاقة بين الرضا الوظيفى للأفراد وعمرهم الزمنى .

٥ - الجنس :

توافرت نتائج الدراسات التى أجريت حول العلاقة بين جنس الافراد ورضاهم عن وظائفهم حيث أظهرت أن النساء أكثر رضا عن وظائفهم من الرجال ، وإن كانت هذه النقطة فى حاجه الى تفسير موضوعى مقبول، إلا أن ذلك سيظل متوقفا على نتائج تلك الدراسات فى الميدان التربوى وعند حدود بعض جوانب الرضا الوظيفى فالرضا عن الاجر والرضا عن العلاقات الاجتماعية فقط ولم يمتد ليشتمل كل جوانب الرضا الوظيفى .

مراجع الفصل

أحمد محمد المنهورى: العلاقات العامة فى مجالات الرعاية الاجتماعية، دار السعيد للطباعة والنشر، ١٩٩٣.

السيد محمد خيرى وزملاؤه: قياس وتشخيص الروح المعنوية لدى العمال الصناعيين (عرض وتلخيص سيد عبد العال، فى: قراءات فى علم النفس الاجتماعى فى الوطن العربى، اعداد: لويس كامل مليكه، المجلد الثالث، الهيئة المصرية العامة للكتاب، ١٩٧٩).

سمير محمد يوسف: السلوك التنظيمى، كلية التجارة وجامعة طنطا (مذكرات غير منشورة)، ١٩٨٣.

سيد الهوارى: المدير الفعال، مكتبة عين شمس، ١٩٩٢.

سيد الهوارى: أسرار المدير الفعال، مكتبة عين شمس، ١٩٩٠.

شعبان السيسى: الرضا الوظيفى وعلاقته بإشباع الحاجات الأساسية لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية، رسالة ماجستير، تربية الاسكندرية، ١٩٩٢.

صالح الشيكشى: العلاقات الانسانية فى الاداره، دار الفكر العربى (د.ت).

عبد الرحمن عبد الباقي عمر: دراسات فى العلاقات الانسانية، دار التراث العربى، ١٩٧٥.

على أحمد على: الصحة النفسية طريق السلام النفسى والسعادة والايجابيه، مكتبة عين شمس، (د.ت).

على أحمد على: الصحة النفسية أسسها ومشكلاتها ووسائل تحقيقها، مكتبة عين شمس، (د.ت).

: فهم وتطوير السلوك في مجال العمل، مكتبة عين شمس، ١٩٧٨.

مصطفى سريـف: علم النفس الحديث، الانجلو المصرية، ١٩٧٨.