تظهر حالة رضا أو عدم الرضا على الموظف في عدة ظواهر، هذه الظواهر تشكل مشكلات كبيرة بالنسبة للمؤسسات تؤدي إلى انخفاض إنتاجيتها وتطور أدائها، وتسبب تكاليف إضافية مباشرة أو غير مباشرة (تدريب وتأهيل). ـ الغياب: يعتبر معدل غياب الفرد أو درجة انتظامه مؤشر للتعرف على درجة الرضا للفرد في فالعامل الراضي يتمسك بعمله ويكون حريصاً على الحضور عكس الفرد الذي يشعر بالاستياء نحو عمله وقد أكد بعض الباحثين على وجود علاقة طردية بين معدل الرضا الوظيفي ومعدل الغياب. ـ التمارض: فيدعي المرض وذلك من خلال التردد المستمر على عيادة الشركة التي يعمل بها. ـ دوران العمل: أظهرت العديد من الدراسات أن هناك علاقة عكسية بين الرضا ومعدل دوران العمل، أي ينخفض معدل دوران العمل. ـ كثرة الشكاوى: 25 ـ اللامبالاة والتخريب: وكذلك عدم القدرة على التكيف مع محيط العمل إلى ظهور أشكال من اللامبالاة والتخريب الناتجة عن حالة عدم الرضا الوظيفي. ـ الإضراب: وهو من أقوى مؤشرات عدم الرضا الوظيفي، والتي من خلالها يسعى العامل لتحقيق مطالبه المتمثلة في زيادة الأجور أو تحسين ظروف العمل. ـ الحوادث والإصابات: يميل الباحثون إلى افتراض وجود علاقة عكسية بين إصابات العامل والرضا عن العمل، فالعامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا يكون أقرب إلى الإصابة والحوادث. 6. أنواع ومظاهر الرضا الوظيفي: توجد عدة تصنيفات للرضا الوظيفي نذكر منها ما يلي: 1. أنواع الرضا الوظيفي وفقا للشمولية: أ) الرضا الوظيفي الداخلي: ويتعلق بالجوانب الذاتية للموظف مثل: الاعتراف والتقدير، زملاء العمل، طبيعة ونمط العمل. ج) الرضا الكلي العام: وهو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية والخارجية معاً. ب) الرضا الوظيفي الجزئي: وهو يمثل شعور الفرد الوجداني عن بعض أجزاء ومكونات العمل. 2. أنواع الرضا الوظيفي وفقا للزمن: أ) الرضا الوظيفي المتوقع :ويشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي. ب) الرضا الوظيفي الحالي(الفعلي) :يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا الوظيفي المتوقع، عندما يحقق الهدف فيشعر بالرضا الوظيفي. 7. مظاهر الرضا الوظيفي: هناك مظاهر عديدة للرضا الوظيفي، 26 الأداء. وعموماً يمكن تقسيم مظاهر الرضا إلى مظاهر إيجابية ومظاهر سلبية وذلك على النحو التالي: أولا: المظاهر الإيجابية للرضا الوظيفي: أو معدلات نوعية أي وصول إنتاج الفرد إلى مستوى معين من الجودة والدقة والإتقان، ب) زيادة معدل الحضور: الرضا الوظيفي المرتفع عن العمل يؤدي إلى معدل مرتفع للحضور إلى العمل، أي أنه حيث توجد علاقة طردية بينهما. التغيب عن العمل: ويقصد به تخلف العامل عن عمله الموكل به دون سابق إنذار. سوء التوافق المهني: مما يؤثر بدوره على الإنتاج. 3. ملائمة ظروف العمل وعدم توفر معدات الوقاية المهنية. عوامل الرضا الوظيفي: أولا: العوامل المرتبطة بالفرد: ● حاجات الفرد. ● اتفاق العمل مع قيم الفرد. ● الشعور باحترام الذات. ● خصائص شخصية الفرد وظروفه. ● مستوى الإنجاز الذي يحققه الفرد. ثانياً: العوامل المرتبطة بشروط العمل: ● محتوى العمل. 27 ● العمل الجماعي. ● ظروف العمل المادية. 9. العوامل التي تتحكم في الرضا الوظيفي: حدد 1935) HOPPOCK) مجموعة من العوامل التي ربما تأثر إيجاباً أو سلباً على الرضا الوظيفي، ويمكن توضيحها في النقاط التالية: أ) الأجر: يرى البعض بأنه لا يوجد علاقة بين الأجر والرضا الوظيفي وأن الدخل يحقق فقط الحاجات الفسيولوجية في حين يرى البعض الآخر وجود علاقة طردية بين مستوى الأجر والرضا الوظيفي. ب) الإشراف: توجد علاقة قوية بين نمط الإشراف الديموقراطي وبين الرضا الوظيفي. وكلما تنوعت المهام كلما قل الملل النفسي الناتج عن تكرار العمل، كما أن إعطاء الحرية للعامل في اختيار عمله وتحديد طريقة القيام به يزيد من الرضا الوظيفي د) جماعة العمل: يعتبر رضا العامل وتفاعله مع جماعة العمل أمر ضروري ينتج عنه التفاعل والتناغم وتبادل المنفعة بين مختلف أفراد الجماعة. هـ) ظروف العمل: تؤدي ظروف العمل المادية الجيدة ووضعيات العمل المريحة إلى الارتياح النفسي والرضا الوظيفي. التالي: عوامل بالعامل 28 فرص الترقية السيطرة على الوظيفة نوع الجنس الاجراءات القانونية للعمل المشارك في اتخاذ القرار أهمية العمل للعامل التأمين الصحي 29 النظرة الاجتماعية للعامل درجة الاستقرار في الحياة 10. النتائج المترتبة على الرضا الوظيفي وبالصحة الذهنية والجسمية عالية المعنوية. انخفاض في مستوى الغياب والتمارض وتحقيق مستوى أمان عال وانخفاض السرقة وتوقف العمل. انخفاض مستوى الشكاوى والظلم والإحباط في العمل والإضرابات، والصراعات والمشاكل بين العمال. تحقيق معدلات كبيرة في الإنجاز وتعلم المهارات الجديدة واستثمار الطاقات الذهنية والفكرية في تطوير مجالات العمل. سيادة روح الثقة والاحترام المتبادل والتعاون بين القيادة والعمال وبين العاملين أنفسهم. اندماج وتكييف العمال داخل المنظمة. تحقيق التوازن بين الحاجة إلى المال والترقي والتحدي والمسؤولية في العمل والمجتمع. بالفعل وبين رغبات الفرد المتعلقة بالجوانب المختلفة للعمل مثل: الأجور ، والترقية، والعكس صحيح. يشعر الفرد بالعدالة عندما يحصل على ما يعتقد أنه

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي

يستحقه مقارنة بزملائه الآخرين مثل تلقي المكافأة التي ينتظرها مقابل الجهد الذي يقوم به خلال العمل. ج) الوضع الشخصي المسبق للفرد: يؤثر الموقف الشخصي المسبب للفرد على مستوى شعوره بالرضا الوظيفي، بالرغم من التغيرات الإيجابية في بيئة العمل. 12. نظريات الرضا الوظيفي: تحاول نظريات الرضا الوظيفي أن تصف الرضا الوظيفي وتفسيره أي التعرف (2) نظرية ذات العاملين، (3) أولا: نظريات الحاجات: 1) نظرية تدرج الحاجات} MASIOW IS NEEDS THEORY {لـ Abraham Masloue)1954 يرى ماسلو أن الاحتياجات الإنسانية تتدرج في خمسة مستويات هي: ـ الحاجات الفسيولوجية الأساسية: BASICPHY SILOGICOL NEEDS وتأتي في أدني درجات السلم كونها حاجات أساسية وتتضمن المأكل والمشرب والملبس والماء والهواء، وغيرها، وتشبع هذه الحاجات من خلال عمل الفرد والحصول على الأجر الذي يقوم بواسطته إشباع احتياجاته الفسيولوجية الدنيا. ـ حاجات الأمان والسلامة: SAFETY NEED: وينتقل الانسان لهذه الاحتياجات بعد إشباع الحاجات الفسيولوجية، حيث يعمل الإنسان على حماية نفسه من أخطار البيئة والطبيعة، وهذه الحاجات هي: الأمن الوظيفي، والأجر والأمن والسلامة المهنية والضمان الاجتماعي والصحي. ـ الحاجات الاجتماعية: LOVE AFFECTION & SOCIAL NEED: تتمثل هذه الحاجات في الإحساس بالحب والانتماء والمودة والعطف والقبول الاجتماعي من الزملاء، ويتم إشباع هذه الحاجة من خلال التعاون مع الأخرين في المجتمع. ـ حاجات التقدير والاحترام: SELF ESTEEM & SELF RESPECT: يسعي الإنسان دائما من أجل الحصول علي تقدير الأخرين واحترامهم، وتشمل هذه الحاجات كل من إحساس الفرد باحترام لذاته واحترام الآخرين له، ويتم اشباع هذه الحاجة ـ حاجات تحقيق الذات والكياسة في العمل} }SELF ACTUALISATION ACCOMPLISSMENTS: تحقيق الذات (الابداع، التعبير) الحاجات الاجتماعية مثل الحب والصداقة والانتماء والولاء الحاجة إلى الامن والامان مثل(الضمان، الاطمئنان، السلامة الشعور) الحاجات الفسيولوجية(المادية) مثل الحاجة للهواء والماء والماكل والملبس والجنس ثم الحاجات الاجتماعية، ثم حاجات التقدير والاحترام، وأخيرا حاجات تحقيق الذات وتأتي في قمة الهرم. يتحدد الرضا الوظيفي بما يتحقق من حاجات للفرد خلال عمله، 2) نظرية الدرفر} 1972, والانتماء، والتطور. والتي يعتقد فيها أن الأفراد لديهم ثلاثة حاجات أساسية هي: ـ حاجات الكينونة/البقاء } EXISSTENCES NEEDS { وهي حاجات التي يتم إشباعها بواسطة عوامل البيئة مثل: الطعام، ـ حاجات العلاقات/ الانتماء } RELATED NEEDS { وهي حاجات التي تؤكد أهمية توطيد العلاقات الشخصية الداخلية والمحافظة عليها. ـ حاجات النمو/التطور } 32 { GROWTH NEEDS وتتفق النظريتان في أن الرضا لدى العاملين يتحقق بدرجة إشباع الاحتياجات لديهم، نظرية ماسلو بأن الحاجات متدرجة. 3) نظرية الحاجات الثلاثة (حاجات الإنجاز) (Mcleland, 1973 ،(Three Needs theory(تتفق هذه النظرية على مبدأ أساسي هو أن تلبية الحاجات السبيل الجيد لتحقق الرضا الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسة، وقد للاقت هذه النظرية قبولا كبيرا بين الباحثين والمديرين، وفي هذه النظرية صنف ماكيلاند الحاجات إلى ثلاث مجموعات رئيسية، وهي: أ) الحاجة للإنجاز (Needs for Achievement): وهي تعكس الرغبة في التميز. ب) الحاجة للقوة (Need for Power): وهي تعكس الرغبة في ممارسة السلطة على الآخرين. ج) الحاجة للانتماء (Need for Affiliation): وهي تعكس الرغبة في الاحتفاظ بالعلاقات الإيجابية مع الآخرين. الحاجة للقوة الحاجة للانتماء الحاجة للإنجاز والذي استطاع من خلال دراسته أن يميز بين العوامل المرتبطة بالوظيفة نفسها، المرتبطة بالعمل أو محيط العمل، وفيما يلي نعرض لهذه النظرية. وهذه العوامل 2 ـ العوامل الوقائية: وهي التي تعتبر توفرها بشكل جيد ضروري لتحميد مشاعر الاستياء ولتجنب مشاعر عدم الرضا، ولكنها لا تؤدي إلي خلق قوة دافعة وحماس لدي الأداء وهذه العوامل تتمثل في بيئة العمل كالتي: ظروف العمل المادية، العلاقات مع الرؤساء ، الرضا الوظيفي الرضا الوظيفي تحسين العوامل الدافعة يزيد من الرضا الوظيفي والإشادة الإنجاز الاعتراف بالإنجاز تحسين العوامل الوقائية يقلل من عدم الرضا الوظيفي شكل رقم (4): محتوى نظرية هيرزبيرج (نظرية ذات العاملين) ثالثا: نظريات المقارنة (Comparative Theories): وهي النظريات التي تسعى لتفسير الرضا الوظيفي ضمن مجموعة تعتمد على عنصر المقارنة التي يجريها الفرد أو العامل بين بعض العوامل، واعتبر أدامز – صاحب النظرية – وجود علاقة متبادلة بين الموظف والمؤسسة التي يعمل بها، وبناء على هذه النظرية يقوم الفرد بإجراء مقارنة بين معدل عوائده وما يقدمه إلى المنظمة، 34 وبين عوائد الآخرين وما يقدمونه إلى المنظمة، تقييم الموظف لوضعه الشخصي على أساس المقارنة بين مجهوداته للمؤسسة والعوائد التي يحصل عليها منها تقييم مواضع التعليم، الخبرة. الخ، أما العوائد فتتمثل في تلك التي يحصل عليها الموظف مقابل إنجاز المهام ممارسة الشعور بالعدالة أو عدم العدالة شكل رقم (5): خطوات عملية إدراك الموظف للعدالة 2) نظرية التوقع لفيروم (Expectancy Theory): ترتكز هذه

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي

النظرية على أن الفرق بين ما يحتاجه الفرد وبين ما يتحصل عليه مقابل عمله، كما ترى هذه النظرية أن الرضا الوظيفي هو تقدير احتمالي لمقدار ما يحصل عليه الفرد مقابل ما كان يتوقعه، وهذه النظرية تعتمد على ثلاث جوانب هي: المنفعة، الارتباط بين الأداء والعائد، الارتباط بين الجهد والأداء. 2)نظرية القيمة لـ "لوك" (Value Theory) وتشير النظرية إلى أن درجة رضا الموظف عن أحد عناصر وظيفته تحددها ثلاث أبعاد رئيسية هي: ـ مقدار ما يرغب الموظف في الحصول عليه من عوائد لعنصر من عناصر الرضا الوظيفي. ـ أهمية هذا العنصر بالنسبة للموظف. 35 داوين ووايز , GRAMN DAWISS AND WEISS م1968 بعرض هذه النظرية ، حيث أفادوا بأن الرضا الوظيفي هو محصلة التوافق أو التكييف الفعال ما بين حاجات الفرد التي تعززها دوافع الحاجة لتحقيق الذات في إطار نظام العمل كما شرح كل من: ويز وداون، لوفكوست ، WIESS DAWIS ENGLAND AND LOFQUST: موضحين بأن هذه النظرية تقوم علي الانسجام ما بين الشخصية اللازمة وبيئة العمل نفسه ، بالقناعة والرضا والاستقرار في الوظيفة . أما المتطلبات المتعلقة بالقدرة علي العمل والأنظمة التي تعزز خذا العمل فهي الجوانب ويعتقد هؤلاء بأن بالإمكان الاستدلال علي تأقلم الموظف مع الموظف مع وظيفته من خلال معرفه مدي التوافق بين شخصية هذا الموظف في عمله وبيئة العمل. 12. طرق قياس الرضا الوظيفي: يقصد بقياس الرضا الوظيفي أنه " عملية تجميع البيانات التي تدل على الرضا الوظيفي الموجودة في المؤسسة، واتجاهها وأبعادها، ثم العمل على تبويبها ووضعها بقالب كمي، وبالشكل الذي تكون فيه صالحة للوصول إلى النتائج. ويمكن بصفة عامة تلخيص أهداف عملية قياس الرضا الوظيفي بمقاييسها المختلفة في ثلاثة أهداف رئيسية وهي: ● تحديد مستوى رضا أو عدم رضا أفراد المؤسسة، مما يفيد في رسم السياسات بغرض تنمية الرضا الوظيفي للعاملين. ● معرفة مدى اختلاف مستويات الرضا الوظيفي ومحدداته ومؤشراته بين جماعات وأقسام العمل المختلفة في المؤسسة. ● دراسة العلاقة بين مستوى الرضا الوظيفي والعديد من سلوكيات أفراد التنظيم،

lakhasly.com © تم تلخيص النص بواسطة موقع لخصلي