

ما هو الرضا الوظيفي؟ يعد الرضا الوظيفي من أبرز الموضوعات التي حظيت بأهمية كبيرة عند الباحثين والمختصين في الإدارة والسلوك التنظيمي وذلك لصلته المباشرة بالعنصر البشري والذي يعد محور العملية الإنتاجية أو الخدمية في أية منظمة إذ أنه يمثل الدافع والرغبة في العمل. ولقد تزايد الاهتمام بموضوع الرضا الوظيفي للعاملين - في البلدان المتقدمة - منذ بداية القرن العشرين، ويرجع ذلك إلى محاولات إدارة المنظمات الهادفة إلى ضمان ولاء العاملين وتأييدهم للأهداف التي تسعى إليها، الأمر الذي دفع المنظمات إلى زيادة الاهتمام بالرضا الوظيفي بوصفه أحد الأساليب التي تحقق ولاء العاملين بما يضمن تحقيق أهداف هذه المنظمات بالكفاءة والفاعلية المطلوبة. بحث جاهز عن الرضا الوظيفي مفهوم الرضا الوظيفي: إن كلمة الرضا قد وردت في القرآن الكريم والسنة النبوية بما تحمله من معان سامية، أي أن الله سبحانه وتعالى رضي عن أعمال المؤمنين وأفعالهم، 1985: 24) أن الرضا "هو مفهوم سلوكي يقيس مدى تقبل الفرد لوظيفة من جميع جوانبها وبالتالي يعكس درجة سعادته واستقراره منها وما تحققه له الوظيفة من إشباع لحاجاته المتعددة التي يرغب أن يشبعها قياساً بأدائه للوظيفة". وقد حدد ثلاثة أبعاد للرضا الوظيفي، إذ يمثل البعد الأول البعد العاطفي. والبعد الثاني يتحدد بمدى التطابق بين معطيات العمل والتوقعات، أما البعد الثالث فينظر إلى الرضا الوظيفي على أنه عدة اتجاهات مترابطة مع بعضها البعض. 1993: 324) إلى أن الرضا الوظيفي هو "الشعور المتولد لدى الفرد نتيجة استجابته للموقف الكلي للعمل". أي أن الرضا الوظيفي هو "الاتجاه العام نحو وظيفة معينة أو هو الاختلاف بين مقدار العوائد المستلمة من قبل العاملين وذلك المقدار الذي يفترض أن يستلمه". كذلك يعبر الرضا الوظيفي عن مقدار الفرق بين ما يريده أو يتوقعه الفرد من عمله لوظيفته وما يحصل عليه فعلاً من تلك الوظيفة، ذلك أن الفرد الذي يعين لعمل وظيفة ما بإحدى المنظمات عادة ما تكون له توقعاته المتعلقة بالوظيفة التي يشغلها والتي قد تتباين من فرد لآخر. ثم أن الفرد يقوم بتقدير العوائد التي يحصل عليها من الوظيفة ليس فقط من حيث العوائد الخارجية كالمكافآت المادية والترقيات، بل أيضاً من حيث العوائد الداخلية مثل الرضا عن العمل ذاته والرضا عن العلاقة مع الزملاء والرضا بتقدير الرؤوسين. 2001: 110) بأن الرضا الوظيفي هو "الشعور الذي يمتلكه الفرد نحو عمله، وإن رضا الفرد عن عمله ما هو إلا تعبير معين عن مجموعة من مشاعر أو أحاسيس ومعتقدات وأفعال". 2003: 39) فقد عرفت الرضا الوظيفي "بأنه موقف الشخص تجاه العمل الذي يؤديه ويكون نتيجة لإدراكه لعمله، والأسلوب السائد في المعاملة وفي إجراءات العمل اليومي". 2003: 112) أن الرضا الوظيفي هو "عبارة عن حالة من الاستعداد الذهني للقيام بالعمل والانتفاع من أجل إشباع الفرد لحاجاته المادية والنفسية والاجتماعية". يرى الباحث بأن مفهوم الرضا الوظيفي "هو حالة من الشعور بالسعادة والارتياح، تتحقق نتيجة إشباع حاجات الفرد سواء كان الإشباع نسبي متأنياً من محتوى العمل ذاته أم من بيئة العمل بحيث يصبح الفرد مسروراً وراضياً عن عمله، أقر أيضاً: بحث عن التنمية البشرية أهمية الرضا الوظيفي وتعكس هذه الاتجاهات فاعلية المنظمة التي تسعى جاهدة بزيادة درجة رضا العاملين لديها، 2002: 91) بأن أهمية الرضا الوظيفي محرك لواقعية العاملين، وبعبارة أخرى فإن زيادة المنافع والعوائد التي يحصل عليها الفرد العامل من أدائه للعمل يزيد من تفانيه وأدائه لبذل المزيد من الجهد نتيجة لإشباع الحاجات الضرورية له وشعوره بالرضا عن العمل، فزيادة رضاه يؤدي بالنتيجة إلى زيادة مستوى أداء المنظمة. أما (عاشور، 1986: 20) فأكد بأن أهمية الرضا الوظيفي تبرز من خلال دوران العمل في المنظمة، فكلما زاد الرضا الوظيفي للعاملين قلت ظاهرة التغيب مما يؤدي إلى انخفاض دوران العمل في المنظمة. ومما تجدر الإشارة إليه إلى أن الرضا الوظيفي يؤثر في مهارات العاملين وكفاءاتهم. فالمنظمة التي يتمتع أفرادها بمستوى رضا وظيفي جيد يكسبها السمعة الطيبة لاستقطاب الكفاءات والمهارات وخاصة النادرة منها. وهناك أهمية أخرى للرضا الوظيفي من خلال إسهامه في زيادة حصة المنظمة السوقية والمنافسة مع المنظمات الأخرى بالتركيز على إشباع الحاجات الضرورية للعاملين لديه مما يحفزهم للعمل وتحقيق مخرجات عالية الجودة تساعد المنظمة في الحفاظ على حصتها السوقية وسمعتها بين المنظمات الأخرى. وهناك أهمية أخرى للرضا الوظيفي من خلال علاقته بأرباح المنظمة، فكلما زاد الرضا الوظيفي للعاملين لديها ساهم في اندفاعهم لإنتاج سلع وخدمات جيدة مما يرفع من مستوى الطلب عليها فيزيد من أرباح المنظمة. والتقدير، والزملاء وغير ذلك ب- خصائص الأفراد: التي تتعلق بالخصائص الديموغرافية للعاملين والتي منها العمر، والجنس، والمستوى التعليمي (Mullias، وغيرها. 1993: 71-73) بأن هناك عدداً من العوامل والمحددات التي ثبت أنها تؤثر في الرضا الوظيفي للفرد وقد صنفها إلى مجموعتين: اقرأ أيضاً: بحث عن قواعد البيانات تتعلق بالعاملين أنفسهم وبقدراتهم ومؤهلاتهم ومهاراتهم ومستوى الدافعية لديهم ومن أهم العوامل الذاتية: خصائص الفرد وظروفه: يتصف الأفراد الذين يتسمون بالتفاؤل والمرونة والتوازن العاطفي والشعور بالسعادة أنهم أكثر رضاً عن العمل من الذين يتصفون بصفات مغايرة. اتفاق العمل مع قيم الفرد: تختلف القيم التي يسعى الفرد

إشباعها في مجال العمل مثلما تختلف أهميتها النسبية من مجتمع لآخر، وكلما ساعدت طبيعة العمل وظروفه على إشباع هذه القيم ساعد ذلك في زيادة الرضا عن العمل. (1995: 298) أن قيم الفرد له تأثيرها في رضاه الوظيفي، فإذا كان يفضل قيمة الجدارة في الترفيع سيكون أكثر رضىً في المنظمات التي تأخذ هذا الأسلوب في الترفيع. وكلما كان الإشباع الذي يحصل عليه الفرد من العمل عالياً كانت مشاعر الرضا مرتفعة. الشعور بتحقيق الذات: أي شعور الفرد بقيمة العمل الذي يؤديه وأهميته بالنسبة إلى لمنظمة، فكلما كان العمل يشبع حاجة تحقيق الذات كان الفرد أكثر رضىً عن عمله. ويقصد بها العوامل المتعلقة بالمنظمة وظروف العمل وما يسوده من أجواء وعلاقات تتعلق بالإدارة، والإشراف، والعلاقات الشخصية بين الزملاء، وأجواء العمل الوظيفي، وظروفه المادية ومن أهم هذه العوامل: ظروف العمل المادية: تؤثر ظروف العمل المادية على درجة تقبل الفرد لبيئة العمل وبالتالي رضاه عن العمل. وتشير نتائج الدراسات التي تمت بهذا الشأن إلى أن درجة جودة ظروف العمل المادية أو سوءها تؤثر في قوة الجذب التي تربط الفرد بعمله. والتهوية، وما إلى ذلك قد يؤدي إلى رضا العاملين عن أعمالهم. محتوى العمل: تلعب طبيعة المهام التي يؤديها الفرد في عمله دوراً هاماً في التأثير في رضا الفرد عن عمله، فكلما كانت درجة تنوع مهام العمل عالية (قلة تكرارها) زاد الرضا عن العمل وقل الملل النفسي الناشئ عن التكرار وزاد اهتمام الفرد بعمله. نمط الإشراف: تشير الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف الذي يتبعه الرئيس مع المرؤوس إلى وجود علاقة بين نمط الإشراف ورضا المرؤوسين عن العمل. يكسب ولاء مرؤوسيه ويحقق رضا عال بينهم في العمل. فرق العمل: عندما يؤدي العاملون مهام أعمالهم في بيئة عمل يغلب عليها طابع التعاون والزمالة والمساندة، فإن ذلك يؤدي إلى زيادة رضاهم عن لعمل والعكس صحيح. وحتى يحقق الأجر الرضا المطلوب فإن الأمر يستلزم منحه أسس تتسم بالعدالة والشفافية وتنسجم مع مطالب المهنة ومستوى المهارات الفردية ومعايير الأجور المعتمدة في المجتمع. أ- العوامل التي تتعلق بمواصفات الفرد وتشمل كل من العمر، والحالة الاجتماعية. والخنق، ويرتبط بمدى تأثير سلوك (Promotion Opportunity) (1998: 13) مسببات الرضا الوظيفي على قسمين رئيسين: فرص الترقية ب- المسببات (Fringe-Benefits) الرؤوساء أو المشرفين في رضا المرؤوسين عن أعمالهم. المزايا الإضافية الأخرى الشخصية: وهي متغيرات ترتبط بشخصية الفرد العامل إذ بينت كثير من الدراسات والأبحاث الميدانية أن هناك علاقة بين السمات ولأهمية الرضا pdf الشخصية والرضا الوظيفي للفرد مثل السن، والجنس، قياس الرضا الوظيفي بحث عن الصحة النفسية، الوظيفي فإن كثيراً من المنظمات تقوم بمسوحات ميدانية لقياس رضا العاملين فيها