

01- مفهوم الرضا الوظيفي :

تتعدد تعاريف الرضا الوظيفي لأنها تعبر عن المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد نحو عمله الذي يشغله. وعليه فدرجة الرضا تختلف من شخص لآخر وقد تختلف لدى الفرد نفسه مع اختلاف الوقت والظروف التي يعمل فيها او ظروف حياته الخاصة.(1)

ولقد أشار "وينر" WEINER 1980 بأن الرضا الوظيفي يمكن التنبؤ به بصورة أدق إذا كان الفرق بين ما يتحصل عليه فعلا وبين ما يعتقد أن يتحصل عليه.

ومن خلال المعادلة التالية :

$$X = \frac{HR - SR}{HR} = \text{الرضا}$$

يتم حسابها كنسبة مئوية لما يتقاضاه الفرد بالفعل.

SR = ما يرغب الفرد في تحقيقه.

HR = ما حققه الفرد (تحصل عليه)

إذا كان $HR < SR$ هذا يعني أن الفرد غير راض.

إذا كان $HR = SR$ ينتاب الفرد شعور بالذنب.

إذا كان $HR > SR$ هذا يعني أن الفرد راض.

1- نعيم الرفاعي : الصحة النفسية، مطبعة طرلين دمشق، الطبعة الثانية، سوريا 1968، ص498

إن الرضا الوظيفي حالة من المشاعر الداخلية أحيانا تظهر ويعبر عنها الفرد بسلوك يمكن ملاحظته إلا أن هناك تفاوت في الدرجات التي ينعكس بها الأفراد اتجاهاتهم النفسية على تصرفاتهم الخارجية ويمكن القول قوة هذه المشاعر تؤثر في درجة انعكاسها على السلوك الخارجي للفرد وكلما كانت مشاعر الاستياء من العمل قوية كلما زاد احتمال ظهور الاستياء على سلوكه بزيادة نسبة الغيابات أو نسبة الاصابات او قد يلجأ الفرد لمحاولة التنقل لقسم آخر.

ويمكن القول أن الرضا غالبا ما ينظر إليه على أنه موضوع فردي بحت وما يمكن أن يكون رضا الشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر ذلك أن الانسان يتصف بأنه مخلوق معقد لديه دوافع متعددة ومختلفة من وقت لآخر ومن شخص لآخر. (1)

-تعريف طلعت إبراهيم لطفى : "الرضا الوظيفي هو مجموعة المشاعر الوجدانية الايجابية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله أو وظيفته، والتي تعبر عن مدى الإشباع الذي يحققه العمل بالنسبة للفرد". (2)

-تعريف BULLOCK 1956 : "هو محصلة العديد من الخبرات الحيوية وغير الحيوية المرتبطة بالعمل ومن تقرير الفرد للعمل وإدارته من مدى النجاح الشخصي أو الفشل في تحقيق الأهداف الشخصية". (3)

-تعريف VROOM : "اتجاه إيجابي من الفرد على عمله الذي يمارسه". (4)

1- محمد سعيد أنور سلطان : السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، ص195

2- طلعت إبراهيم لطفى: علم اجتماع التنظيم، مكتبة غريب القاهرة ، مصر ، 1985، ص134.

3-نادية محمد شريف: دراسة مقارنة بين نمط المناخ المدرسي وعلاقته بالرضا. مجلة العلوم الاجتماعية العدد 13، 1985، ص74

4-سلطان محمد سعيد أنور: السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003، ص195

-تعريف دافيس DAVIS : "الرضا ظاهرة داخلية ضمن المعنى بالأمر وهو كنتيجة تكيف مع العمال حيث أنه يعمل على التأثيرات في القرارات المستخدمة من طرف العامل"(1).

-تعريف موس MORS : "الرضا هو وحدة مكونة من مستوى طموح الفرد ومقدار العائد من البيئة وهو يتحقق عندما تكون هذه العوامل في اتجاه واحد وأن عدم الرضا يظهر عندما تكون العائد من البيئة أقل بكثير من مستوى حاجة الفرد". (2)

-تعريف صقر عاشور: "يعبر الرضا عن مدى تقبل الفرد وتمسكه به وعن مدى الحماسة للعمل، كما يعبر على مستوى الإشباعات التي تنتجها الجوانب المختلفة للعمل وهذا العمل ينتج درجة معينة من المشاعر الوجدانية للفرد اتجاه عمله أو قد تكمن مشاعر الفرد اتجاه جوانب محددة لعمله". (3)

02-تعريف بعض المصطلحات المرتبطة بمفهوم الرضا الوظيفي:

يرتبط بالرضا الوظيفي مجموعة من المصطلحات تتداخل معه في الدلالات والمعاني منها :

1.2-الروح المعنوية : تعني الروح المعنوية MORALE المزاج السائد أو الروح السائدة بين الأفراد والتي تتميز بالثقة في الجماعة، وثقة الفرد في دوره في الجماعة وبالإخلاص للجماعة، أما روح الجماعة المعنوية GROUPE MORALE فهي محصلة روح الأفراد المعنوية وترادف تماسك الجماعة.

ومن بين المظاهر التي تدل على ارتفاع الروح المعنوية للجماعة. قلة المشاحنات وتماسك أعضائها بعضويتهم فيها وفخرهم بذلك الانتماء إليها. (4)

1-ناصر الدين زيدي : أثر العوامل الخارجية للرضا على مستوى الاستقرار سنة 1983 ، ص26

2-أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة دار النهضة العربية ، بيروت، لبنان 1979، ص155

3-فرج عبد القادر طه: علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار المعارف، مصر، الطبعة الرابعة، 1983، ص279

4-محمد بديع القاسم: علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2001، ص48.

2.2- التوافق المهني : هو توافق العامل مع جميع متغيرات العمل بما يبعث على الرضا المهني ويتضمن ذلك رضا العامل وإشباع حاجاته وتحقيق طموحاته وتوقعاته مما ينعكس على إنتاجيته وغايته وعلاقته بزملائه ورؤسائه وعلى بيئة العمل. (1)

2.3- الدافعية للعمل : "الحالة النفسية والذهنية التي تعبر عن نفسها بالانتماء والولاء للمؤسسة والحماس للعمل والتعاون والاعتزاز بالخدمة والتفاني في أداء الواجب.

ويمكن التفريق بين الدافع والحافز (INCENTIVE) منبه خارجي يستخدم إثارة السلوك، أما الدافع (MOTIVE) فهو ينبع من داخل الفرد ويحرك السلوك فالمكافأة التشجيعية التي تقدمها الإدارة للعامل تعتبر حافزا فإذا قبلها العامل وأشبعته حاجته من وجهة نظره هو فإنها تتحول إلى دافع داخلي يتخذ صورة في ارتفاع في الروح المعنوية للعامل ومزيد من الجهد والإنتاج. (2)

03- أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا من الظواهر الهامة التي يجب الاهتمام بها في كل مجالات العمل وكل وقت وذلك لسببين :

-السبب الأول : كونه هدف العامل كفاية حياته فهو السبب الوحيد الذي يضمن بقاء العامل وجديته حتى وإن كان الأجر مرتفعا إذا لم يحدث الرضا لسبب أو لآخر لن يكون العامل مستقرا ولن يكون أداءه جيدا ومرتفعا.

- أما السبب الثاني فهو إسهام الرضا في باقي الاتجاهات اذ يحدث آثار سلبية وإيجابية على كل سلوكيات الفرد وعلى كل الظواهر الموجودة في مجال العمل وسنعرض فيما يلي بعض آثاره :

1-مكفص عبد المالك: نمط القيادة في الإدارة المدرسية وعلاقته بالرضا الوظيفي لأساتذة التعليم الثانوي، شهادة ماجستير 2009/2008.

2 — فوزي حبتس: الادارة العامة و التنظيم، دار النهضة العربية، بيروت، ط3، السنة 1999 ص116

على الصحة العضوية :لا شك أن للحالة النفسية تأثيرا على الناحية العضوية، فالصحة العضوية تتأثر بالحالة النفسية. فلقد بينت دراسات عديدة تدهور الحالة الصحية لدى المهاجرين بفعل المشاكل الاجتماعية والنفسية التي يعيشونها كما توجد مجالات أخرى يؤثر عليها مستوى الرضا كاضطراب النوم، فقدان الشهية، تناول المنبهات والمهدئات... الخ.
على الأداء :

تبرز أهمية الرضا من خلال سلوك الفرد وأدائه للعمل وكلما كان العامل راض عن عمله كلما كان أدائه جيدا وتتجلى أهمية الرضا في الأداء من خلال انخفاض معدل الغياب وانقطاعه عن عمله إلا لضرورة مقنعة (مرض، حادث...) كذلك للعوامل الشخصية تأثير على الأداء (السن، الصحة، السكن، المواصلات...) أيضا العوامل المهنية لها تأثير على الأداء بالمعاملة والإشراف هذا من جهة ومن جهة أخرى نجد عدم تقديم الشكاوي والتظلمات عامل مهم في الرضا وبالتالي ارتفاع نسبة الأداء...

على الإنتاج:

كل الدراسات تؤكد على وجود علاقة قوية بين الرضا والإنتاج فشعور العامل بأن مجهوده هام جدا من خلال مكافئته ماديا ومعنويا يساهم ذلك في رفع درجة الرضا وزيادة الإنتاج.⁽¹⁾

04-أنواع الرضا الوظيفي :

يوجد نوعين من الرضا الوظيفي هما : (2)

1-عبد النور أرزقي: رسالة ماجستير، محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين، قسم علم النفس، جامعة الجزائر، 1997، ص83-84

2- عبد النور أرزقي: محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين ، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، سنة 1997

1.4- الرضا العام :

يعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله، هل هو راض أم غير راض على الاطلاق؟ ولا يسمح هذا المؤثر الأولي بطبيعة العامل بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عندها أصلاً بيد أنه يفيد إلقاء نظرة عامة على موقف العامل إزاء عمله.

2.4- الرضا النوعي :

يشير إلى رضا الفرد عن جانب من جوانب عمله كل على حدى وتتضمن تلك الجوانب سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرص الترقية، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة والعلاقات مع الزملاء وتجدر الإشارة إلى أن حدوث الاصابات هو تعبير جزئي عن عدم الرغبة في العمل ذاته.

05-محددات الرضا الوظيفي :

لقد أشار "بورتر" و "لور" أن الرضا يتحدد في تفاعل عاملين هما: (1)

العامل الأول: يتمثل في مقدار الإشباع التي يتحصل عليها، وتعتبر الوظيفة هي المصدر الأساسي لها، وإدراك الفرد لعدالة العائد التي تحقق له الإشباع تلك الإشباع ما هي إلا نتاج لحاجته وكذلك ما توفره المؤسسة من وسائل إشباع لهذه الحاجات، ذلك الإشباع الذي يتحقق من مصادر متعددة أهمها:

الأجر الذي يتحصل عليه، محتوى العمل الذي يقوم به، فرص الترقية، نمط الإشراف، إدراك العائد فيتحدد من خلال مقارنة الفرد لمعدل عوائده أو الحوافز التي يتحصل عليها إلى ما يقدمه إلى المنظمة بمعدل عوائد الآخرين ومنه نجد أن :

الرضا عن العمل = قيمة الإشباع التي يوفرها العمل × إدراك عدالة العائد

1- أحمد صقر عاشور : السلوك الإنساني في المنظمات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، دون سنة، ص160.

وتجدر الإشارة إلى أن تأثير قيمة الإشباع على الرضا لا يتم بصفة مستقلة عن إدراك الفرد لعدالة العائد. كذلك يمكن القول بالنسبة لإدراك عدالة العائد. كما يمكن القول ان التفاعل الحاصل بين الإشباع وإدراك عدالة العائد يتوقف أيضا على المستوى من عامل إلى آخر.

06-مقاييس الرضا الوظيفي :

يقول "ثورنستون" : " كل ما يوجد، يوجد بمقدار، وما يوجد بمقدار يمكن قياسه " (1)

وباعتبار الرضا الوظيفي ظاهرة تدرج ضمن أهداف وبرامج العمل أصبح قياسه ضرورة لتقييم فاعلية هذه البرامج، وكذلك نجاعة السياسة المعتمدة من قبل المؤسسة او الإدارة ولهذا لجأت المؤسسات إلى مقاييس غير منظمة وغير رسمية للتعرف على مستوى الرضا على الجوانب المختلفة للعمل والتي تتضمن ما يلي :

-أخذ رأي المشرف المباشر في سلوك العامل داخل المؤسسة.

-إجراء اجتماعات مع العاملين لفتح المجال أمامهم للتعبير عن مشاعرهم، هذه المقاييس وإن كانت تعبر أحيانا عن مشاعر العاملين إلا أن قدراتهم على إعطاء بيانات دقيقة وشاملة عن تلك المشاعر تبقى نسبية. ولقد اوجد التطور السريع مقاييس أخرى لقياس الرضا تعتبر مقاييس رسمية خلافا للمقاييس السالفة الذكر، تمتاز بالدقة والصدق وشمولية البيانات التي تتيحها هذه المقاييس.

-إن تعدد تعاريف الرضا الوظيفي أدت إلى تنوع وتعدد طرق القياس المستخدمة فقد وجدت عدة

مقاييس قسمت إلى مجموعتين هما :

1.6-المقاييس الموضوعية للرضا :

ويقصد بها كل المقاييس التي تفيد في معرفة درجة الرضا الوظيفي من خلال الآثار السلوكية له مثل الغياب وترك الخدمة ودوران العمل حيث أثبتت الدراسات على وجود عكسية بين الرضا وهذه المتغيرات، وهذه المقاييس السلوكية تفيد التنبيه بالمشكلات الخاصة برضا الأفراد لكنها لا توفر بيانات تفصيلية تتيح التعرف على أسباب هذه المشاكل أو تشير إلى أساليب العلاج الممكنة.

6-1-1-الغياب :

معدل الغياب يعكس مدى انتظام الفرد في عمله، وهو مؤشر يمكن استخدامه للدلالة على درجة الرضا الوظيفي للعامل. فالفرد الراضي يكون أكثر ارتباطا بالعمل وحريص على الحضور مقارنة بمن يشعر بالاستياء من عمله. (1)

وتشير إلا أنه ليست كل حالات الغياب تشير إلى عدم الرضا لأن سبب الغياب يختلف من فرد إلى آخر، فهناك ظروف طارئة لا يمكن التحكم فيها مثل المرض، الظروف العائلية، الحوادث، ... إلى غير ذلك من الظروف القاهرة. لكن هناك حالات لا ترجع إلى الظروف الطارئة كسابقتها، لذلك كان للمنظمة الاحتفاظ بالسجلات الخاصة بالحضور والغياب لكل فرد أو جماعة عمل، ويحسب معدل الغياب عادة بالطريقة التي اقترحتها وزارة العمل الأمريكية كالتالي :

$$\text{نسبة الغياب لفترة معينة} = \frac{\text{مجموع أيام الغياب للأفراد خلال فترة}}{\text{متوسط عدد العاملين في أيام العمل}} \times 100$$

- يحسب مجموع ايام الغياب للأفراد بجمع أيام التغيب لجميع الأفراد العاملين.

1-أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة، مرجع سابق، ص403

- متوسط عدد الأفراد العاملين يمكن الحصول عليه بأخذ متوسط عدد العاملين في أول فترة وعدد العاملين في آخر فترة.

- عدد أيام العمل تمثل عدد الأيام التي عملت فيها المؤسسة أي استبعاد أيام العطل الأسبوعية والعطل الرسمية التي لم تعمل فيها المؤسسة.

2.1.6-ترك الخدمة :

هذه الحالة التي تتم بمبادرة الفرد اي استقالته يمكن أن تستخدم كمؤثر لدرجة الرضا الوظيفي، فبقاء الفرد في المنظمة مؤثر على ارتباط الفرد بعمله ويحسب معدل ترك الخدمة كما يلي: (1)

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

وينتقد المقياسين السابقين بـ:

- معدلي الغياب وترك الخدمة يشيران على وجود مشاكل في التنظيم دون تحديدها.
- لا يطبق هذين المقياسين في كل المجتمعات بشكل معياري فعدم الغياب وعدم ترك الخدمة في المجتمعات الفقيرة لا يعبر بالضرورة عن رضا الأفراد.
- تحتاج المنظمة إلى استجواب العمال لدعم مصداقية المعدلين وتصحيحهما.

1-محمد سعيد سلطان : مرجع سابق ص191

2.6- المقاييس الذاتية للرضا الوظيفي :

مقاييس مباشرة وهي تقيس الرضا مباشرة بأساليب تقديرية ذاتية أي الحصول على تقارير من جانب الأفراد أنفسهم عن درجة رضاهم الوظيفي، وذلك بسؤال الأفراد عن مشاعرهم اتجاه الجوانب المختلفة للعمل أو عن مدى ما يوفره العمل من إشباع الحاجات وذلك بتصميم أسئلة توجه للأفراد (1)

وتجدر الإشارة إلى أن هذا النوع من المقاييس أكثر فائدة في تشخيص أسباب الرضا أو عدمه وفي اقتراح جوانب التغيير المطلوبة التي تؤثر على أسباب الرضا أو عدمه وفي اقتراح جوانب التغيير المطلوبة التي تؤثر على متغيرات الرضا حيث تعتمد على الاستمارة والمقابلة كوسيلة لمعرفة مستوى الرضا.

1.2.6- الاستمارة : "وهي نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع أو مشكلة أو موقف ما"

محتويات الاستمارة :

تتضمن الاستمارة مجموعة من الأسئلة والتي توضع عامة بطريقتين هما :

-تقسيم الحاجات :

تعتمد هذه الطريقة على تصميم أسئلة لمعرفة درجة إشباع الحاجات الانسانية مثل ما اقترحه "ماسلو" والتي تتضمن الحاجات الفيزيولوجية، حاجات الأمان، الحاجات الاجتماعية، حاجات التقدير وكذا حاجات تحقيق الذات. (2)

1- احمد صقر عاشور : المرجع السابق ص 405

2- المرجع نفسه : ص 467

-تقسيم الحوافز :

في هذه الطريقة تصمم الأسئلة التي تحتويها قائمة الاستقصاء بحيث تتبع تقسيما عاما للحوافز المقدمة من طرف المؤسسة والتي تعتبر من العوامل المؤثرة على الرضا والتي تتضمن : الأجر، محتوى العمل، فرص الترقية.

-الاستثمارات الأكثر شيوعا :

تستعمل الاستثمارات في مختلف البحوث الاجتماعية وفيها تسجل الاستجابات أو ردود لأفعال العمال على الأسئلة المطروحة ومن أشهرها نجد :

-دليل وصف العمل (المؤشر الوظيفي للوظيفة) : Job descriptive index

وصمم هذا النموذج كل من : KENDALL ، SMITH ، HULIN

ويعتبر من أكثر المقاييس استعمالا في هذا المجال، وتحتوي على خمسة مظاهر هي : الرضا عن العمل نفسه، الإشراف، الأجر، الترقيات، زملاء العمل وكل مظهر يتكون من بنود والإجابات فهي : "نعم"، "لا"، "لا أعرف" كما يوضح الشكل التالي (1)

التعليمات: إن البنود الآتية تقيس مدى رضاك عن عمالك ورئيسك والترقية وزملاء العمل وراتبك.

-المطلوب : هو أن تضع (نعم) إذا كان البند يصف حالة معينة من عمالك ورئيسك والترقية وزملاءك في العمل وراتبك، وضع علامة (لا) إذا كان البند لا يصف تلك المظاهر ، وضع علامة (؟) إذا لم تستطع أن تفسر :

حالة العمل	المرتب	الترقيات
.....روتيني سيء عمل لا تقدم فيه
.....مرضيكثير جداالترقية على الكفاءة
.....جيدأقل مما استحقترقية متفاوتة
..... واثق طول الوقت الدخل يوفر الكماليات فرص جيدة للترقية
	زملاء العمل	الإشراف
يتكلمون بكثرة حديث
طموحينمن الصعب إرضاءه
كسلاءمتواجد عندما احتاجه
 مخلصون يطلب نصيحتي

شكل (03) يمثل عينة من بنود دليل وصف العمل

MINNESOTA SATISFACTION :1962 -استبيان جامعة منسوتا للرضا
QUESTIONNAIRE (MSQ)

WEISS DAVIS, ENGLANDE, LEFQUIST : صمم هذا الاستبيان كل من

يكمل الأفراد معدل القياس هذا إلى الحد الذي يكونون إما راضين أو غير راضين عن جوانب مختلفة من وظائفهم، أما الاجابات المقترحة فهي متدرجة من راض بشدة ، راض، محايد، غير راض، غير راض جدا.

ومظاهر الرضا التي يقيسها استبيان منسوتا (MSQ) ⁽¹⁾ هي استعمال القدرة، الانجاز، النشاط، التقدم في السلطة، ممارسات وسياسات المؤسسة، التعويض، زملاء العمل، الإبداع، الاستقلالية، القيم الأخلاقية، الاشراف، الاشراف الفني، تنوع ظروف العمل

-مقاييس الوجوه: FACE SACLE الذي طوره KUNIN وتختلف هذه المقاييس عن المقاييس السابقة حيث يتكون من مفردة واحدة ويحاول قياس الرضا عن العمل بشكل عام محتوى هذا المقياس هي عبارة عن صورة تمثل وجوه قياس الرضا عن العمل الكلي والشكل التالي يوضح :

شكل رقم (04) تمثل مقياس الوجوه FACE SACLE

ذلك :

1-عمار الطيب كشود : مرجع سابق ص 509 - 513 .

2.2.6-المقابلة الشخصية :

تعرف المقابلة على أنها: "تفاعل لفظي يتم عن طريق مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات.

وللمقابلة أنواع فقد تكون (اجتماع رسمي) أو غير منظمة (لقاء عفوي) فتسمح المقابلة بوصف وكشف جوانب العمل التي لا يمكن تقديرها عن طريق المقاييس الأخرى، بالإضافة إلى أنها مفيدة في استجواب الأميين أو الذين يتعذر عليهم الاجابة عن الاستمارة كتابة، كما أنها تزيل اللبس والغموض في الأسئلة والتحقق من صحة الاجابات.

أما عيوبها فتتمثل في أن طريقة الأسئلة تختلف من موقف لآخر، ومن شخص إلى آخر مما يؤثر على طريقة الاجابة، وبالتالي يؤثر على موضوعية المعلومات، كما تتطلب المقابلة وقتا طويلا لإجرائها وأناس مدربين عليها. (1)

1-عبد المالك مكفس : مرجع سابق : ص127

07- طرق قياس الرضا :

الرضا الوظيفي ظاهرة ضمنية تسود كيان الفرد وتتجلى في سلوكياته لكن هذا لا يعني أن قياسها مستحيل فلقد اقترح العلماء طريقتين لقياس الرضا.

1.7- الطرق المباشرة :

تتمثل في تصميم قائمة أسئلة توجه إلى العمال في المؤسسة حيث يحاول من خلال هذه الأسئلة الحصول على تقرير من جانب الأفراد عن درجة رضاهم عن العمل ونذكر ثلاثة طرق رئيسية وهي :

1.1.7- طريقة ليكرت LIKERT (طريقة التدرج التجميعي)

يتكون المقياس حسب طريقة "ليكرت" من مجموعة عبارات تشير إلى خصائص العمل ويطلب من الفرد أن يقرر درجة موافقته عن كل عبارة من هذه العبارات حيث يحتوي على خمسة خيارات وهي (أوافق جدا، أوافق، غير متأكد، لا أوافق، لا أوافق جدا). وتعطى الاستجابات التي يقررها الفرد درجات تتراوح بين واحد وخمس وبتجميع الدرجات التي حصل عليها الفرد في هذه العبارات يمكن حساب القيمة الكلية للرضا.

2.1.7- طريقة أسكود OSGOOD وزملاؤه (طريقة الفروق ذات الدلالة):

طريقة "اسكود" والتس قدمها مع زميله "سيسي و تيني بوم" تتكون من مجموعة من المقاييس الجزئية لكل جانب من جوانب العمل. حيث يحتوي كل مقياس على قطبين يمثلان صفتين متعاكستين بينهما عدد درجات، ويطلب من الفرد المراد قياس رضاه أن يختار الدرجة التي تمثل مشاعره من بين الدرجات التي يحتويها كل مقياس جزئي كالتالي: (1)

وهذه الطريقة تسأل عن واقعة واحدة بالنسبة لكل سؤال من السؤالين، غير أن الحصول على معلومات أوفر عن الوقائع المسببة للسعادة وتلك المسببة للاستياء يقتضي توسيع دائرة الأسئلة لتشمل أكثر من واقعة حسب ما يدلي به الفرد.

2.7- الطرق غير المباشرة : ومنها :

1.2.7- طريقة الاختيار الخاطئ :

تمثل في وضع اختيار للمعرفة من نوع اختبار للمعلومات المتعددة الأجوبة وصممت وطرحت بطريقة تساعد على اكتشاف الاتجاهات القاعدية للفرد نحو المواضيع الاجتماعية مهما كان نوعها. فمثلا إذا كان السؤال يتعلق بالرواتب التي يتقاضاها عمال النقابة، أن الفرد الذي لديه اتجاه إيجابي نحو النقابة وعمالها فإنه ينظر للراتب أنه ضعيف بالنسبة للرتب المهنية الأخرى، بينما الفرد الذي لديه اتجاه ضد عمال النقابة فإنه يرى أن الراتب الذي يتقاضاه عمال النقابة مرتفع جدا.

2.2.7- طريقة المقابلة حول عملي:

إن البحث غير المباشر والأكثر شيوعا حول اتجاهات العمال هو تلك الورقة التي استعملت من طرف مؤسسة GENERAL MOTORS. حيث كانت عنصر هام في تحقيق الوصول إلى المعلومات لم يكن الأخصائيون في علم النفس الاجتماعي التنظيمي قادرين على معرفتها لولا هذه الورقة فبفضلها تم معرفة جوانب المهنة المترامية الأطراف، الجانب الانساني العلائقي فرص الترقية. مقدار الرواتب الشهرية للصحة والأمن طبقت على مائة وخمسون ألف عامل ومن غزارة المعلومات أثناء تحليل أوراقهم استطاع الباحثون تصنيف حاجات العمال القاعدية والحاجات الثانوية في إطار عملهم. (1)

1 –ABRAHAM KORMAN : Psychologie de l'organisation , p : 332-339

في خلاصة هذه المقاييس تجدر الإشارة إلى أن هناك مقاييس أخرى للرضا كطريقة "ثيرنستون" وسلم "بوجاردوس" وسلم "غوثمان". إلا أن هذه المقاييس غير رائجة الاستعمال. وفيما يخص دراستنا الحالية فلن نعتمد على أي من المقاييس التي ذكرنا للأسباب التالية ومنها: (1)

- أن هذه المقاييس غير متوفرة باللغة العربية خاصة بما يتلاءم مع البيئة الجزائرية لأن معظم الترجمات مشرقية ولا تمت إلى البيئة الجزائرية بصلة.

- أن معظم هذه المقاييس التي تحصلنا عليها مصممة خصيصا للرضا عن العمل في المصنع وليست مصممة للعمل التعليمي وكلنا يعرف الفرق بين العاملين.

ولكن رأينا أن نصمم استبيان على شاكلة مقياس "ليكرت" متدرج من "موافق"، "محايد"، "غير موافق"، وذلك لسهولة ولفاعليته في الجانب الميداني.

1- مكفس عبد الملك: مرجع سابق : ص131.

08- مؤشرات الرضا الوظيفي :

صنف علماء النفس التنظيميين مؤشرات نستطيع من خلالها معرفة الرضا عن العمل لدى العامل وهذه المؤشرات تتمثل في :

-الغياب- دوران العمل- التمارض- الاصابات - الشكاوي - الاضراب - اللامبالاة.

1.8-الغياب:

يعرف الغياب عموماً على أنه : "نقص الملازمة في عمل يتطلب الحضور الدائم".

وتعود ظاهرة التغيب حسب العالم باهراو BEHRENO في معظمها إلى معنوية العمال وتشكل في غالب الأحيان إحتجاج حقي لا شعوري في بعض الاحيان على مجموعة المواضيع المتعلقة بنوع العمل أو المرتبطة بالظروف العملية ، وحتى وجود العامل خارج العمل في اوقات الشغل يعبر عن هذه الظاهرة أما الأسباب المؤدية إلى ظاهرة التغيب فتعود إلى كراهية العامل للمكونات البشرية أو المادية التي يعمل فيها وعدم استطاعة الفرد مقاومة الضغط المستمر عليه من الهيئات العليا أو من خلال ثقل نشاطه اليومي .⁽¹⁾

1-محمد خيري : قياس وتشخيص الروح المعنوية ، دار المعرفة الجامعية دون سنة ، ص4.

ويعتبر معدل غياب الفرد أو درجة انتظامه مؤشرًا لتعريف على درجة الرضا العام للفرد في عمله. فبدون شك الفرد الراضي عن عمله يكون متمسكًا به وأكثر حرصًا على الحضور عكس الفرد الذي يشعر بالإستياء نحو عمله وقد أكد بعض الباحثين على وجود علاقات قوية بين انخفاض الرضا الوظيفي ومعدل الغياب مثل VROOM ، BRAYFIELD ، Crockett وأن ارتفاع مستوى الرضا يؤدي إلى انخفاض نسبة التغيب⁽¹⁾ وهذا ما أكدته دراسات أقيمت في شركة "هارفستر أنترناشيونال" حيث توصل الباحثون إلى معدل ارتباط سالب بين الرضا ومعدل الغياب قدره (-0.25).⁽²⁾

2.8- دوران العمل :

يتمثل في انتقال العامل من وظيفة إلى أخرى داخل المؤسسة أو خارجها بمحض إرادته (إستقالة العامل) نتيجة لظروف معينة ومن مظاهر عدم الإستقرار أو دوران العمل أنماط من السلوكيات التي تتجلى أثناء العمل التي تعكس عدم رغبة العامل في عمله . وهذه الإستقالة ينجر عنها تكاليف تتحملها المؤسسة.⁽³⁾

ويقود التفكير المنطقي إلى افتراض أنه كلما زاد رضا العامل زاد الدافع لديه إلى البقاء في وظيفته وقل احتمال تركه العمل بطريقة اختيارية ولقد أجريت عدة دراسات تهدف إلى اختبار صحة هذا الفرض. فأظهرت بدرجات متفاوتة، أن هناك علاقة سلبية بين الرضا ومعدل دوران العمل ، بمعنى كلما ارتفعت درجة الرضا الوظيفي يميل معدل دوران العمل إلى الانخفاض.⁽⁴⁾

1- محمد سعيد انور : السلوك التنظيمي ، مرجع سابق ص205.

2- راوية حسن : السلوك في المنظمات ، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر 2001 ص 175

3- المرجع نفسه، ص 175

4- محمد سعيد أنور سلطان: مرجع سابق ص 204

3.8-الإصابات :

تعتبر الإصابات من حالات عدم الرضا عن العمل حيث ينعدم الدافع على أداء العمل بكفاءة وكذا الرغبة في عدم العمل ذاته، وعلى هذا يميل الباحثون إلى افتراض وجود علاقة سلبية بين الاصابات والرضا عن العمل. وتفسر هذه الظاهرة بأن العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا نجده اقرب إلى الاصابة إذ أن ذلك هو السبب عن ابتعاد عن العمل.⁽¹⁾

4.8-الإضراب :

الإضراب من أقوى مؤشرات عدم الرضا فهو يعبر عن حالة التذمر التي يعيشها العامل ويسعى من خلاله إلى تحقيق تطلعاته المتمثلة عموما في زيادة الأجر، تحسين ظروف العمل او المطالبة بتغييرها...

09-العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي :

لقد كان الاتجاه السابق السائد يرى أن الظروف المادية للعمل هي المحدد الأساسي لمدى تقبل العامل لعمله، إلا أن نتائج البحوث حول العوامل المؤثرة على الرضا عن العمل أثبتت أن ظروف العمل المادية لا تمثل إلا عامل من عدة عوامل أخرى تحدد درجة قبول الأفراد لأعمالهم ومستوى إنتاجهم.⁽²⁾

ونتيجة بعض الدراسات أهمها دراسات "هوبوك HOPPOCK 1935" أمكن تحديد مجموعة من العوامل تؤثر سلبا أو إيجابا على مستوى رضا العمال عن عملهم وأهم هذه العوامل :⁽³⁾

1- محمد سعيد أنور سلطان : مرجع سابق ص 205

2- علي السلمي: العلوم السلوكية في التطبيق الاداري، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، مصر 1971، ص203/173

3- منصور فهمي: إدارة الأفراد والعلاقات الانسانية، دار الشعب، القاهرة، ط2، دون سنة، ص413

1.9-الأجور : هي المبالغ المالية التي يتحصل عليها العاملين نتيجة ما قاموا به من جهد عضلي أو عقلي في العمل ويعرفه "منصور فهمي" بأنه : "التمن الذي يحصل عليه العامل نظير الجهد الجسماني أو العقلي الذي يبذله في العمل". (1)

ويرى بعض العلماء من بينهم "هرزبرغ" 1959HERZBERG أنه لا توجد علاقة بين الأجر والرضا وان الدخل يحقق فقط الحاجات الفيزيولوجية .

لكن على عكس هرز برغ وأتباعه أجريت دراسات منها دراسة "ميلر 1941 و "طومس" 1939 و"كندل وسميث" 1963 وأكدت كلها على وجود علاقة طردية بين مستوى الأجر والرضا الوظيفي إذ أن الأجر هو مبعث الشعور بالأمل كما يرمز للمكانة الاجتماعية. (2)

2.9-نمط الإشراف :

معظم الدراسات التي أجريت في هذا المجال أكدت على وجود علاقة وطيدة بين نمط الاشراف ورضا العاملين وأن معاملة المشرف اليومية لهم، لها تأثير كبير على رضاهم.

فهناك القيادة الاستبدادية والفوضوية والديمقراطية. ومعظم التجارب تؤكد على أن افضلها وأكثرها تحقيقا لرضا العامل هي القيادة الديمقراطية لما تشمله من مبادئ إنسانية واجتماعية متكافؤ الفرص، حرية الرأي والمساواة أمام القانون و العدالة والتعاون في حدود الأهداف التنظيمية. (3)

1-منصور فهمي: إدارة الأفراد والعلاقات الانسانية، دار الشعب، القاهرة، ط2، دون سنة، ص413

2-أحمد صقر عاشور: مرجع سابق ص 143

3-أحمد صقر عاشور : السلوك الانساني في المنظمات، مرجع سابق ، ص148

أما "شوقي ناجي جواد" فيلخص نمط الاشراف الذي يخلق درجة أعلى من الرضا في النقاط التالية: (1)

- الأمر بالمستطاع.

- مشاطرة الرؤوسين مسراتهم وأحزانهم.

- خلق مناخ مشبع بروح المودة.

- يشجع الأعمال الجيدة والابتكارات الفردية والجماعية.

3.9- جماعة العمل :

يفسر أحمد صقر عاشور هذه العلاقة بين الرضا وجماعة العمل من خلال الأهداف والمنافع المادية والنفسية التي يحققها الفرد من جماعة العمل المنتمي إليها، بالإضافة إلى أن الفرد يحقق رضا أعلى درجة حين يشبع حاجته الاجتماعية وهي حب الانتماء حسب درجة قوة هذه الحاجة لديه وكذا حسب طبيعة العمل. (2)

فإذا كان التفاعل بين الفرد وجماعة العمل يحقق له تبادل المنافع بينه وبينهم ففي هذه الحالة تعتبر جماعة العمل مصدر الرضا للفرد أما إذا كانت جماعة العمل تشكل حاجزا في الوصول إلى أهدافه تعتبر مصدر استياء.

1- عبد المالك مكفس : مرجع سابق ، 116

2- أحمد صقر عاشور : السلوك الانساني في المنظمات ، مرجع سابق ، ص152-154

4.9-ظروف العمل المادية :

الاهتمام بالظروف المادية وتأثيرها على أداء العامل بدأ مع أعمال "إلتون مايو" وتجارب "هاو ثورن".

فلإنسان حدود وعتبات تحمل إزاء هذه العوامل والمتمثلة في الإضاءة، الحرارة، التهوية، الاهتزاز، النظافة، وسائل العمل وغيرها (1)

وتشير معظم الدراسات إلى سوء الظروف المادية ووضعية العمل غير المريحة علاقة كبيرة بعدم رضاه وملاءمتها تؤدي إلى إحساسه بالارتياح النفسي والرضا الوظيفي.

5.9-محتوى العمل :

يعتبر عنصر حديث التناول حيث اعتبره "هرز برغ" العامل الوحيد في تحديد الرضا على العمل وهو المحدد الوحيد للسعادة في العمل دون بقية العوامل الأخرى، فتنوع مهام العمل وكذا السيطرة الذاتية المتاحة للفرد واستخدام الفرد لقدراته من بين المتغيرات التي تنسب إلى محتوى العمل والتي تؤثر على رضا الفرد عن عمله، فيمكن القول أنه كلما تنوعت المهام كلما قل تكرارها وزاد الرضا وهذا يعني أن التنوع ينقص من الملل النفسي الناشئ عن تكرار العمل مرات عديدة. كما أن إعطاء الحرية للعامل في اختيار وتحديد الطريقة للقيام بعمله تساعده على الاندماج فيه بسهولة وكذا زيادة رضاه عن العمل. (2)

1- احمد صقر عاشور : السلوك الانساني في المنظمات، مرجع سابق، ص151

2- احمد صقر عاشور: ادارة القوى العاملة ، مرجع سابق، ص141-146

6.9- ساعات العمل (برنامج العمل):

يختلف الأفراد في الوقت المفضل للعمل فمنهم من يفضل العمل نهارا ومنهم من يفضله ليلا ومنهم من يميل للعمل في الفترات الصباحية وآخرون في الفترات المسائية وهكذا. (1)

وعليه فإن للفترات الزمنية اثر بالغ الأهمية على رضا العاملين وعليه فكلما وفرنا للفرد حرية استخدام وقت الراحة وزدنا من هذا الوقت كلما زاد رضاه عن عمله، وكلما تعارضت ساعات العمل مع وقت الراحة أو حرية الفرد في استخدامه له كلما انخفض رضاه.

إضافة إلى ما سبق ذكره توجد عوامل أخرى تتسبب في حدوث الرضا عن العمل والتي يمكن تصنيفها إلى :

-عوامل تنظيمية : تتمثل في نظام العوائد مثل المكافآت، الحوافز، الترقيات. فالفرد يشعر بالرضا فإذا كان توزيع هذه العوائد وفقا لنظام محدد يضمن توافرها بالقدر المناسب.

-سياسة المؤسسة : تشير إلى وجود أنظمة عمل ولوائح وإجراءات وقواعد تنظيم العمل بشكل يسير العمل ولا يعيقه فكلما هذه السياسة تتصف بالمرونة، التكامل، الاستقرار وتوافر المعلومات الكاملة يكون هناك ضمان نسبي للرضا الوظيفي. (2)

-عوامل شخصية : الرضا الوظيفي يتأثر بشخصية الفرد فهناك أناس وظائفهم وشخصياتهم اقرب إلى الرضا أو الاستياء ومن اهم هذه المسببات ما يلي : احترام الذات ، تحمل الضغوط، المكانة الاجتماعية. (3)

1-أحمد صقر عاشور : السلوك الانساني في المنظمات، مرجع سابق ، ص157

2-أحمد صقر عاشور : السلوك الانساني في المنظمات، مرجع سابق ، ص151

3-أحمد ماهر : السلوك التنظيمي ، الدار الجامعية، ص243

الجدول رقم (01): العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي حسب مصدرها. (1)

العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي				
عوامل متعلقة بالبيئة	عوامل متعلقة بالمؤسسة	عوامل متعلقة بالوظيفة		عوامل متعلقة بالعامل
-مدى رضا العامل عن الحياة بصفة عامة	-مدة وتوقيت العمل	من حيث أداء العامل للوظيفة	من حيث طبيعة تصميم الوظيفة	-عامل السن -الأقدمية في العمل
-نظرة المجتمع للموظف	-ظروف العمل المادية	-الشعور بالإنتاج -الأجر والحوافز	-درجة تكبير الوظيفة	-نوع الجنس -المستوى
-الانتماء الديمقراطي	-أساليب العمل -الاجراءات	-فرص الترقية -الشعور بالأمن	-درجة إثراء الوظيفة	-التعليمي -اهمية العمل للعامل
(الحضري، الريفية)	-القانونية للعمل -نظم الاتصال	الوظيفي -العلاقات مع الآخرين	-السيطرة على الوظيفة	-شخصية العامل (اتجاهاته، قيمه، معتقداته، طموحه)
-اختلاف الجنسية	-نمط القيادة والاشراف		-المشاركة في اتخاذ القرار -المستوى التنظيمي للوظيفة	
-البيئة الاجتماعية والثقافة الداخلية والخارجية				

10-مظاهر الرضا الوظيفي :

1.10-المظاهر الايجابية للرضا الوظيفي :

لاشك أن المظاهر الايجابية للرضا عن العمل تظهر على مستوى الأداء والانجاز والانتاجية، فهناك علاقة إيجابية بين حسن الأداء للعمل داخل المؤسسة والرضا عن العمل، ويتضح ذلك من خلال قدر الانتاج الذي يحققه العامل فكلما حقق العامل انجازا أكثر كلما حقق رضا أكثر عن عمله، وقد لا يظهر الرضا في الأداء وإنما يبدو في الصحة الجسمانية والنفسية للعامل.

كذلك لدوران العمل تأثير على الانتاج في المدى الطويل فالأرباح مثلا يمكن ان تنخفض بصورة خطيرة بسبب دوران العمل سواء بطريقة مباشرة او غير مباشرة كما جاء في دراسة "برنارد براس" (B. BRASS) حول العلاقة بين الرضا الوظيفي والانتاجية وقد يتحقق هذا الرضا من خلال انخراط العمال في جماعة تشجعهم على الانتاجية او من خلال نظام مشجع للحوافز. (1)

2.10-المظاهر السلبية للرضا الوظيفي :

وهذه المظاهر تنحصر في الاصابات من خلال الحوادث المختلفة من جانب العامل والاحساس بالاغتراب ومظاهر التغيب والتمارض... فالعامل غير الراضي عن عمله نجده غير مهتم بنتيجة عمله، شاردا الذهن، غير مركز في أداء عمله مما يعرضه للحوادث وبالتالي الاصابات. ولقد كتب "كارل ماركس" عن علاقة العمل بالاحساس بالاغتراب قائلا : " بأنه عندما يصبح العمل شئ غريب بالنسبة للعامل لا يرغب في الاندماج فيه ويشعر في قرارة نفسه بالتعاسة حيث لا يستطيع اشباع حاجاته أو أن ينمي قدراته العقلية والفيزيقية ولكن تسترق قواه الجسمية وتقتصر قواه العقلية وهذه الظروف تؤدي بالعامل إلى عدم الشعور بنفسه إلا في اوقات فراغه بينما يشعر بالغرابة".

كذلك هناك مظهر آخر يتمثل في التغيب عن العمل، فهذا النمط السلوكي يعبر بصورة واضحة عن عدم الرضا الوظيفي. (1)

1-عبد المنعم عبد الحمي : مرجع سابق ، ص265-266

2-المرجع نفسه، ص265-266