

أثر الرضا الوظيفي على جودة الأداء في المؤسسات العمومية

The effect of job satisfaction on the quality of performance in public institutions



د. بوحوية لطفي¹

جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة

تاريخ الإرسال: 2020/06/01 تاريخ القبول: 2020/05/07 تاريخ النشر: 2020/06/01

ملخص:

إن شعور الموظف بالرضا الوظيفي هو بمثابة الطاقة الكامنة في بذات الموظف والتي تجعل منه يرفع من مستوى أدائه إلى الوصول إلى أعلى مستويات الجودة الممكنة أو العكس، وعليه فإن الإهتمام بالرضا الوظيفي من خلال التطرق إلى ماهيته، وأقسامه، والعوامل المؤثرة فيه، والنتائج - الإيجابية أو السلبية - التي تتولد عنه، والتي من شأنها أن تمس مباشرة بسلوك الموظف، من شأن هذا أن يرسم لنا طريقا موضحا أهمية هذا الشعور المتأصل في الموارد البشرية الإدارية، والذي تكون نتائجه ذات صلة مباشرة بجودة الأداء الوظيفي.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، جودة الأداء، الموظف.

Abstract:

The employee's sense of job satisfaction is like the potential energy, which makes the employee rise from the level of his performance to reach the highest possible levels of quality or vice versa, and therefore interest in job satisfaction is by looking at what it is, its divisions, the factors affecting it, and the results - Positive or negative - which is generated from it, and that would directly affect the behavior of the employee, this would chart for us a way explaining the importance of this feeling inherent in administrative human resources, and whose results are directly related to the quality of job performance.

Keywords: Job satisfaction, performance quality, and employee.

¹ د. بوحوية لطفي، جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة، lotfi.bouhouia@outlook.com

يعتبر المورد البشري هو أساس العملية الإدارية، وفي ثقافتنا التنظيمية الجزائرية نلمس نوعا من نقص رضا الموظف الجزائري عن وظيفته مما يتولد عن هذا النقص ضعف في جودة الأداء الإداري.

وفي هذه الورقة العلمية سوف نحاول تسليط الضوء على ماهية الرضا الوظيفي وما هي مخرجاته الإيجابية والسلبية على جودة الأداء الوظيفي العام.

1- ماهية الرضا الوظيفي:

يقصد بالرضا الوظيفي " مشاعر الفرد نحو العمل الذي يقوم به، وتعتبر هذه المشاعر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققه من عمله، فكلما كان تصور الفرد لعمله أنه يحقق له إشباعا كبيرا لحاجاته كانت مشاعره نحو هذا العمل إيجابية، وكان راضيا عن عمله، وكلما كان تصور الفرد لعمله أنه لا يحقق له الإشباع المناسب لحاجته، أو كلما تصور الفرد أن عمله يحرمه من هذا الإشباع كانت مشاعره نحو هذا العمل سلبية، وكان غير راض عن عمله، مع ما يصاحب ذلك من مشاعر الإستياء وإنعكاس ذلك على سلوكه"¹.

ويمكن وضع معادلة عن الرضا الوظيفي مفادها " الرضا عن العمل = الرضا عن الأجر + الرضا عن محتوى العمل + الرضا

عن فرص الترقى + الرضا عن الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن ظروف العمل"².

كما يمكن تعريف الرضا عن العمل على أنه " إتجاه الفرد نحو العمل، فالشخص الذي يشعر برضا عن العمل يحمل إتجاهات إيجابية نحو العمل، بينما الشخص غير الراضي عن عمله فإنه يحمل إتجاهات سلبية نحو عمله"³.

2- أقسام الرضا الوظيفي:

¹ نادر أحمد أبو شيخة، الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة

العربية السعودية، الطبعة الأولى، 1997، ص 13.

² عبد الباقي صلاح الدين محمد، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، جمهورية مصر العربية، بدون طبعة، 2004، ص

171.

³ ماهر أحمد، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية، جمهورية مصر العربية، بدون طبعة، 2002، ص 211.

يمكن تقسيم الرضا الوظيفي إلى مجموعة من الأقسام تبعاً للزاوية التي يتم النظر إليها منها، ونحن في ورقتنا العلمية هذه قسمنا الرضا الوظيفي كالتالي:

- " الرضا العام: ويعرف بأنه الإتجاه العام للفرد نحو عمله ككل فإما هو راضي أو غير راضي هكذا بصفة مطلقة، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها الموظف أو العامل أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك، فضلا عن الجوانب التي لا يرضى عنها أصلا بيد أنه يفيد في إلقاء نظرة على موقف العامل إزاء عمله بصفة عامة .
- الرضا الجزئي – النوعي- : ويشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من الجوانب على حدى، وتشمل تلك الجوانب، سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرص الترقية، الرعاية الصحية والإجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة، والعلاقة مع زملاء"¹.

3- العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:

لقد قسمنا العوامل التي من شأنها أن تؤثر على شدة أو ضعف الرضا الوظيفي للموظف إلى أربعة أنواع هي :

أ- العوامل الفردية: وتتضمن مجموعة من النقاط نذكر منها :

- حاجات الفرد: " حيث أن لكل فرد حاجات تختلف عن الآخرين في نوعها ودرجة إشباعها وهذه الحاجات تشبع من خلال

العمل ، وكلما توفر الإشباع المناسب توفر في المقابل الرضا المناسب "²، وفي حالة عدم شعور الفرد بالإشباع لحاجاته أو نقص في إشباعها فهو حتما سوف يسعى لتحقيق هذا الإشباع كأولوية قبل السعي إلى التركيز في الأداء وجودته .

- إحترام الذات : " كلما كان هنالك ميل لدى الأفراد للإعتدال بالرأي وإحترام الذات والعلو في قيمتها وقدرها كلما كان أقربا إلى الرضا الوظيفي، أما أولئك الأشخاص الذين يشعرون بإنقاص في قيمهم وقدرهم فإنهم عادة ما يكونون أقرب إلى عدم الرضا عن وظائفهم "³، و بنقص شعورهم بإحترام الذات فإنهم إما يحطون من قيمتهم الأمر الذي يجعلهم

¹ محمد عبد الله الثبتي، خالد بن عويد العتزي، عوامل الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظة القريات من وجهة نظرهم، دراسة إدارة التربية و التعليم بمحافظة القريات، بحث نشر في المجلة التربوية المتخصصة، المجلد03، العدد 06، في حزيران 2014، ص 103.

² عبد الوهاب على محمد، عيادة سيد خطاب، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مكتبة عين الشمس، جمهورية مصر العربية، بدون طبعة، 1993، ص 71.

³ ماهر أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 243.

ينخفضون في مستوى أدائهم، أو أنهم يميلون إلى السعي إلى فرض إحترامهم من طرف الآخرين الأمر الذي يجعلهم ينشغلون عن الأداء و السعي إلى جودته، و يجعلهم يقتربون إلى تورط في صراعات تنظيمية إما مع الزملاء أو الرؤساء أو المرؤوسين .

- القدرة على تحمل الضغوط : " كلما كان الفرد قادرا على تحمل الضغوط في العمل، و في التعامل و التكيف معها كلما كان أكثر رضا، أما الأفراد الذين يتفاعلون بسرعة و ينفارون فورا و ضيقة صدورهم من المشاكل التنظيمية و التفاعلات العمالية، فإنهم ما يلبثوا أن يكونوا مستائين من وظائفهم¹، وهذا الإستياء و عدم الرضا من شأنه أن يجعلهم يفكرون في ترك العمل أو التهرب من مهامهم .

- السن: " الشائع أنه كلما تقدمت السن كلما أدى ذلك إلى إقتناع الموظف بالوظيفة و رضاه عنها لتعوده على أساليب العمل"²، كما أن تقدم الموظف في السن من شأنه أن يجمع طموح الموظف كما من شأنه أن يجعله يوجه جل تفكيره في التقاعد و حياة المتقاعدين، لذا فإن الموظف يكون أقرب إلى الرضا من السخط حتى وإن كانت ظروفه المهنية غير مريحة .

- الذكاء: " رغم أن العلاقة بين الرضا الوظيفي و الذكاء علاقة ليست ذات دلالة عالية، أو هي علاقة ليست بالقوية إلا أنها مهمة ، إذ تتوقف العلاقة بينهما على مستوى ذكاء الفرد و تحديات العمل، خاصة أن الأشخاص الأعلى ذكاءا يكونون أكثر إحساسا بالضيق و الملل إذا وضعوا في أعمال لا تتناسب و مستوى ذكائهم أو طموحهم"³، كما يمكننا أن نضيف بأن الأفراد الموظفين الذين يكون مستوى ذكائهم محدود و وضعوا في مناصب إدارية تتطلب مستوى ذكاء أكثر من قدراتهم فإنهم كذلك لن يشعروا برضا وظيفي بسبب الحرج الذي يتولد عن ذلك، كما أنهم في هذه الحالة يحتاجون إلى موظفين آخرين يعتمدون عليهم من أجل إتمام مهامهم على أحسن صورة هذا الأمر الذي يجعلهم يبتعدون كل الإبتعاد عن جودة الأداء المطلوب .

ب- العوامل الإجتماعية : نذكر منها :

- إتفاق العمل مع القيم الفردية : " حيث أنه توجد لدى الأفراد العديد من القيم و التي يمكن تحقيقها في نطاق العمل، وبقدر تحقيقها يرتفع الرضا الوظيفي"⁴، هذه القيم التي من الممكن أن لا تتحقق أو أن تكون غير متوافقة مع

¹ محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، جمهورية مصر العربية، بدون طبعة، 2004، ص 203.

² عباس محمود عوض، دراسات في علم النفس الصناعي و المهني، الهيئة المصرية العامة للكتاب، جمهورية مصر العربية، بدون طبعة، بدون سنة، ص 56.

³ حنان بنت ناصر صالح الخليفي، الرضا الوظيفي و علاقته بالذكاء الوجداني لدى عينة من معلمات المرحلة الثانوية بمدينة

مكة المكرمة، رسالة ماجستير في قسم علم النفس بكلية التربية، بجامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، 1431هـ، ص 32.

⁴ عبد الوهاب على محمد، عيادة سيد خطاب، مرجع سبق ذكره، ص 71.

العمل المطلوب الأمر الذي يجعل من العامل أن يضغط على نفسه من أجل القيام بعمله لأنه غير مقتنع به أصلاً، وعلى هذا النحو و بمرور الأيام والسنوات فإن هذا الضغط من شأنه أن يولد لدى الموظف مشاكل إجتماعية ونفسية ممكن أن تتطور لتصبح عضوية .

- الناحية الجغرافية: " ينبغي أن لا نغفل الجانب الجغرافي، فمن المعروف أن الرضا الوظيفي يتأثر ببيئة العمل التي تتأثر بدورها ببيئة المجتمع ككل...فمن الأهمية بما كان معرفة بعض الشيء عن العوامل البيئية التي تؤثر على النظام أو الهيكل الإداري و تصورات العاملين"¹، حيث أن البيئة التي تتميز بإرتفاع درجات الحرارة تختلف عن البيئة التي تتميز بالبرودة، كما أن بعد المسافة بين إقامة الموظف ومكان العمل وصعوبة المواصلات وغيرها من الظروف الجغرافية من شأنها أن تؤثر التآني الكبير في رضا الموظف عن عمله .

- عدد الأفراد الذين يعولهم الموظف: " فكلما زاد عدد الأفراد الذين يقوم الموظف بإعالتهم كان رضاه عن العمل أقل، و ربما كان هذا نتيجة الضغط الناجم عن الأعباء الثقيلة التي يعانها الموظف وتدعو به إلى الشكوى من العمل وبالتالي عدم رضاه عنه، وإذا كانت القدرة على تحمل الضغوط والمسؤولية الأسرية تبقى نسبية ومختلفة بين الأفراد، مما يجعل الفرق في الرضا بين هؤلاء الموظفين ضئيلاً"²، إلا أن الموازنة التي يقوم بها الموظف بخصوص ظروفه الأسرية و مستحقاتها من جهة ومن جهة أخرى المكاسب التي يحققها له عمله، من شأن هذه الموازنة أن تدفع به إلى سخطه عن عمله كونه لا يشبع حاجات أسرته .

- نوعية جماعات العمل: " تؤثر جماعات العمل على الأداء والعلاقات الشخصية و الإتصالات و الدافعية وهي كلها ذات علاقة متعددة بالرضا الوظيفي"³، ذلك لما تفرضه هذه الجماعات على الموظف من صراعات تنظيمية وثقافات جديدة متبناة إتصالات غير رسمية فيما بينها والتي إن كانت لا تتوافق مع حاجاته و تطلعاته فإن من شأن ذلك أن يؤثر على رضاه عن وظيفته.

¹ سالم محمد السالم، الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، المملكة العربية السعودية، بدون طبعة، 1997، ص 87.

² حنان بنت ناصر صالح الخليفي، مرجع سبق ذكره، ص 31-32.

³ المرسي جمال الدين محمد، ثابت عبد الرحمان إدريس، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، جمهورية مصر العربية، بدون طبعة، 2002، ص 66.

- " الرضا عن النواحي الإجتماعية في العمل من نشاطات ترفيهية، تأمينات، معالجة مشكلات العاملين الإجتماعية وغيرها"¹، ذلك لما تضمنه هذه النواحي الإجتماعية من إستقرار نفسي للموظف وما تمثله من تأمينات عليه وعلى أسرته الأمر الذي يجعله يعطيها الاهمية الكبيرة في قرارات نفسه وفي رضاه عن عمله .

ج- العوامل التنظيمية: نذكر منها :

- محتوى الوظيفة: " فهي من العوامل التي تلعب دورا هاما في تحديد الرضا الوظيفي من حيث نوعها ومهامها والنسق الذي تسير عليه، فبعض الأعمال تحتاج إلى الدقة وسرعة التنفيذ فربما يكون مستوى الرضا فيها منخفض مقارنة بالأعمال التي يمكن للعامل أن يقوم فيها بمهام متعددة ويوجد فيها وظيفة وتمكنه من الأداء بطريقة تتجسد فيها قدراته وإمكاناته وخبراته وإبداعاته .

- إدراك الفرد بأن الحوافز ومكافآت العمل ذات أهمية وقيمة بالنسبة له وإدراكه بالعدالة في التوزيع بالنسبة للعوائد ومكافآت العمل"²، ذلك لأن المكافآت تعد من أهم الأسباب التي تدفع بالفرد إلى إختيار وظيفة معينة دون غيرها لما تلعبه هذه المكافآت من دور كبير في تلبية الحاجات المادية المختلفة للفرد ولأسرته .

- " الرضا عن الأجر وملحقاته.

- الرضا عن علاقات العمل – الرضا عن زملاء العمل، الرضا عن الرؤساء ، الرضا عن المرؤوسين -

- الرضا عن أساليب الإشراف .

- الرضا عن بيئة العمل المادية"³، يتجسد ذلك من إنارة ونظافة وتهوية وهدوء وغيرها من الظروف البيئية التي من شأنها أن تؤثر على الحالة المزاجية والنفسية والصحية للفرد الموظف .

- الترقية في الوظيفة: " يسعى الفرد إلى تحقيق أعلى المراتب في حياته المهنية فتراه يطلع على سياسة التخطيط المستقبلي للوظيفة، وعلى نموها، لأن الترقية تعد فرصة مناسبة لتنمية قدرات الفرد، بإعتبارها إعتراف إداري للجهد المبذول والتفاني والإلتزام، والوصول إليها يحقق الرضا الوظيفي إذا كانت تتم وفقا لنظم عادلة بالمنظمة حسب إدراكات العاملين لها، حيث أن الترقية تنطوي على عدد من مؤشرات القيم التي تتعلق بإحساس الفرد الذاتي بجدارته"⁴،

¹ حنان بنت ناصر صالح الخلفي، مرجع سبق ذكره، ص 33.

² عبد الوهاب على محمد، عيادة سيد خطاب، المرجع السابق، ص 72.

³ النجار نبيل الحسيني، راغب مدحت مصطفى، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الشركة العربية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، بدون طبعة، 1992، ص 162.

⁴ المرسي جمال الدين محمد، إدريس ثابت عبد الرحمان، مرجع سبق ذكره ، ص 300.

وبإندام الترقية أو حتى تأخرها فإن الموظف سوف يشعر بالإحباط الذي يمكن أن يتطور إلى كره للمنظمة التي يعمل بها خصوصا إذا لاحظ وجود ترقية غير عادلة مست أفراد آخرين و بقي هو على حاله .

د- العوامل الثقافية: أهمها ما يلي:

- الرضا عن الحياة: " يغلب على الأفراد السعداء في حياتهم أن يكونوا سعداء في وظائفهم، أما التعساء وغير الراضين عن نمط حياتهم العائلية والإجتماعية فإنهم عادة ما يكونون مستائين ولهم مشاكل وصراعات تنظيمية"¹، وبالنظر إلى العمل على أنه جزء من حياة الفرد فمن الطبيعي أن تؤثر حالته المزاجية في حياته اليومية على حالته المزاجية في عمله .

- المستوى التعليمي: " إن العامل الأكثر تعلما يكون أقل رضا عن العمل من العامل الأقل تعلما ربما يرجع السبب في ذلك إلى أن طموحات الفرد الأكثر تعلما مرتفعة، والأفراد الذين يقارن نفسه بهم يحتلون وظائف مختلفة وهي بالعادة مرتفعة إداريا، وهذا قد لا يجده في عمله، وبالتالي تقل درجة رضاه مقارنة بالعامل الأقل تعلما"²، وهذا يدفع بالعامل إلى أن يترك منصب

عمله لأنه يراه لا يتناسب مع مستواه التعليمي، أو أنه يواصل في عمله إلا أنه يكون ساخطا عليه وغير راضي بحالته فيه .

- التطوير المهني: " إن تطوير العاملين يؤدي إلى الرضا الوظيفي، وهو السبيل إلى الإستقرار وإلى تجديد المعرفة والمهارات، حيث أن الطاقة البشرية تعد ذات قيمة لا تقدر خاصة في المنظمات الموجهة نحو تقديم الخدمات، لذا يجب إستغلالها بشكل جيد وتوفير كل ما من شأنه إرضائها بالصورة المنشودة، والتطوير من هذا المنطلق يمكن النظر إليه على أنه دافع وحافز على تحسين حالة الرضا، فضلا عن كونه يرفع من الروح المعنوية للعاملين ويحفزهم على المزيد من الإنتاج"³، فالتطوير المهني يزيد من المهارات والقدرات الوظيفية للفرد الأمر الذي يجعله أكثر سيطرة وتحكما في مهامه الوظيفية مما يزيد من سعادته في وظيفته.

¹ ماهر أحمد ، مرجع سبق ذكره، ص 243.

² هبة سلامة سالم غواش، الرضا الوظيفي لدى موظف الإدارات المختلفة، رسالة ماجستير في الإدارة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2008، ص 16.

³ سالم محمد السالم، مرجع سبق ذكره، ص 86.

- مكانة العمل في ذهنية الفرد: " إذا كان العمل هو مركز حياة العامل كانت درجة الرضا للفرد أكثر من العامل الذي يعتبر حياته في أشياء خارج العمل"¹، فالفرد الذي يرى حياته في عمله يزيد إستغراقه في عمله الأمر الذي من شأنه أن يطور من جودة أدائه على العكس من الفرد الذي يخلق قطيعة بين حياته وبين عمله حيث يصبح العمل وسيلة لربح المال لا أكثر.

- الثقافة العمالية: " يقصد بالثقافة العمالية تقديم خدمات تتمثل في مجموعة من الأعمال التي تهدف إلى إيصال قدر من المعارف والمعطيات والمفاهيم إلى العمال من أجل تزويدهم بالوعي الضروري، والمهارات اللازمة لحياتهم اليومية في المصنع وفي علاقاتهم بالمجتمع القومي والدولي"²، فبعدم تمكن الفرد من المعارف والمعطيات والمفاهيم اللازمة في عمله فإنه سوف يشعر بالغبرة في منظمته الأمر الذي من شأنه أن يكبح إبداعاته وقدراته.

4- النتائج الإيجابية للرضا الوظيفي على الأداء: نذكر منها ما يلي :

- الزيادة في الإلتزام الوظيفي الذي يدفع بالموظف إلى إحترام مواقيت العمل وإلى الإنضباط وإلى الإبتعاد عن الغش والإهمال و اللامبالاة وغيرها من الأمراض الإدارية التي من شأنها أن تحط من جودة الأداء إلى أدنى مستوياته .

- زيادة الشعور بالإنتماء للمنظمة، حيث أن الشعور بالإنتماء لمنظمة هو حاجة ملحة يجب على الموظف أي يليها وأن يتشبع منها أن لقاء ما من شأن هذا الإنتماء أن يضمنه من إرتفاع في مستويات الثقة بين العاملين وإرتفاع مستويات التعاون والتكتل والمساعدة والنصح وغيرها من السلوكات الإدارية التي تعزز جودة أداء الموظف .

- " الشعور بالرضا يجعل الفرد أكثر إيجابية مما ينعكس على من حوله من الزملاء والعملاء والإدارة.

- الشعور بالرضا يعطي أكثر تركيزا في أداء العمل فيقلل من الأخطاء .

- الرضا عن العمل يجعل الفرد يبحث عن مهام ذات قيمة وتحدي أكبر.

- الشعور القوي بالرضا يمكن الفرد من بناء علاقات أفضل مع الرؤساء والزملاء والعملاء.

- الرضا الوظيفي يسعد الإدارة، فحين يسعد الفرد يسعد الرؤساء في العمل"³.

- "إن إرتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى إرتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.

- إن إرتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى إنخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المهنية المختلفة .

¹ بدر حامد أحمد، السلوك التنظيمي، دار القلم، الكويت، بدون طبعة، 1982، ص 163.

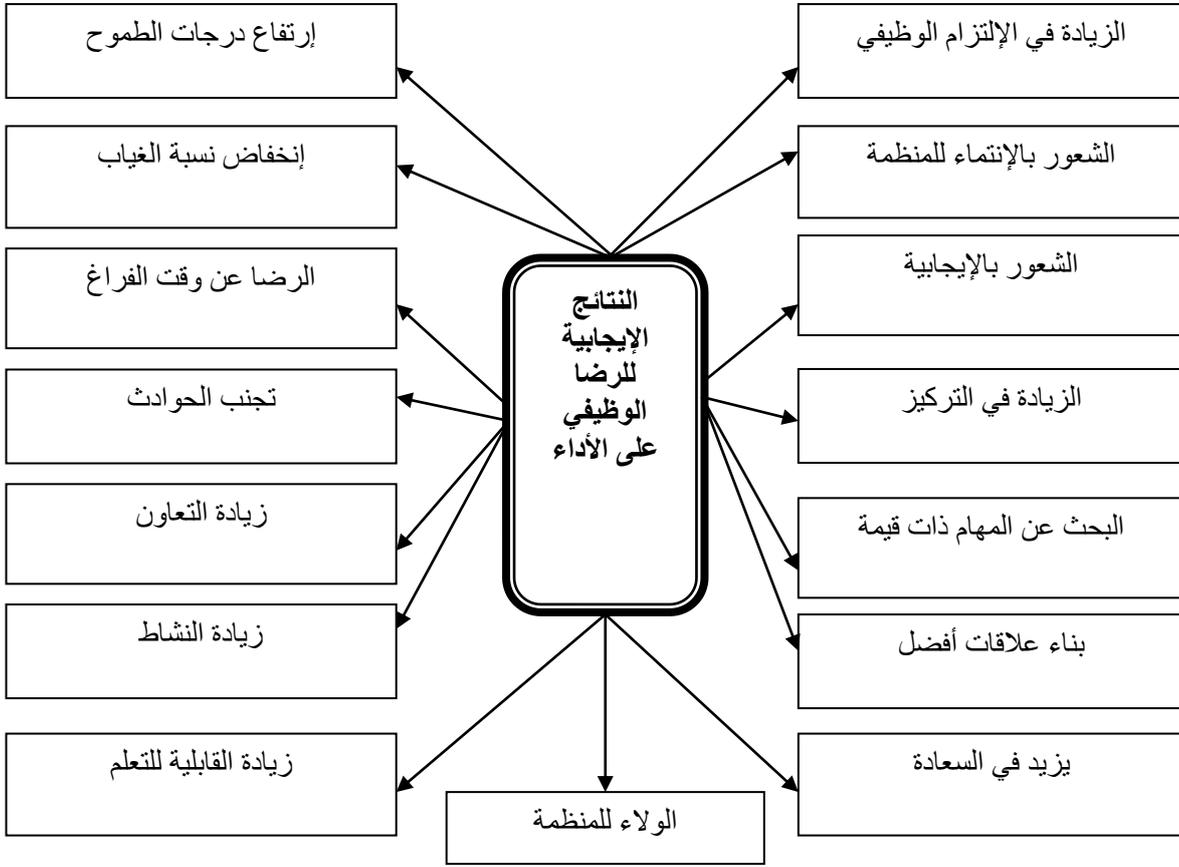
² محمود عبد المولى، علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي، الدار العربية للكتاب، ليبيا، بدون طبعة، 1992، ص 158.

³ قاضي لمياء عبد الرحيم، أنماط القيادة لمديرات مدارس التعليم العام بمدينة أمها و طواحيها و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلمات، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة السعودية، 2007، ص 60.

- إن الفرد ذو درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكون أكثر رضا عن وقت فراغه وخاصة مع عائلته، وكذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.
- إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم، يكونون أقل عرضة لحوادث العمل¹، ويتجنب الموظف لحوادث العمل فإنه يكرس كل وقته وكل طاقته من أجل الأداء الجيد مما يجعله يرتفع بمستواه.
- الشعور بالرضا يزيد من تعاون الموظفين، هذا التعاون الذي من شأنه أن يذلل الصعوبات والمشاكل المعنية كما من شأنه أيضا أن يسهل تمرير الخبرات من الجيل القديم إلى الملتحقين الجدد بالعمل فيصقل مهاراتهم ويزيد من قدراتهم فيتحسن تبعا لذلك مستوى أدائهم الوظيفي .
- الشعور بالرضا يزيد من النشاط لدى الموظف حيث أنه يبذل كل طاقته في عمله كما أنه يجدد طاقته باستمرار نظرا للطاقة المتجددة في نفسه والمتولدة عن سعادته .
- الرضا الوظيفي يزيد من قابلية التعلم و سرعة التأقلم مع التغييرات في العمل، فبرضا الموظف عن عمله فإنه يتقبل كل دورات التكوين والتدريب بكل صدر رحب من أجل الرفع من قدراته المهنية، أنه يكتسب بديهية سريعة تسمح له بالتأقلم السريع والفعال مع التغييرات الطارئة في بيئته التنظيمية لأنه مقتنع بما يفعله ولأنه يحب عمله ويسعى في تطوير نفسه فيه .
- الرضا الوظيفي يزيد من الشعور بالولاء للمنظمة، لأنه يسعى لتحقيق أهدافها قبل تحقيق أهدافه، ذلك لأنه وبرضاه عن عمله فإنه يرى بأن أهدافه من أهداف منظمته، هذا ما يجعله يرتقي بمستوى أدائه المهني إلى أعلى مستوياته.

¹ إيناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 1429 هـ، ص 45-46.

الشكل رقم 01: يبين النتائج الإيجابية للرضا الوظيفي على الأداء



5- النتائج السلبية لنقص الرضا الوظيفي على الأداء: ونذكر منها ما يلي

- " قلة الإنتاج من حيث الكم والكيف .
- كثرة الأخطاء والأحداث الفنية .
- اللامبالاة والشعور بالتكاسل.
- التمرد والمشغبة.
- إساءة إستخدام الآلات والأدوات .
- كثرة الغياب و التمارض بدون عذر¹، فيكون هذا التمارض و الغياب كنتيجة منطقية عن رفض الموظف لواقعه

¹ الخيري حسن حسين، الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى عيننة من المرشدين من مراحل التعليم العام بمنطقة الرياض و القنفذة، رسالة ماجستير في التربية، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008، ص 30.

المهني، ويعتبر هذا التمارض والغياب عبارة عن ردة فعل إما واعية أو غير واعية من الموظف تجاه منظمته يعبر من خلالها عن رفضه وحقده عن الحالة التي هو فيها.

- " سوء العلاقات مع الإدارة و الزملاء.

- عدم الشعور بالإنتماء للمنظمة .

- تشويه صورة المنظمة في المجتمع "1، وهنا يسعى الموظف إلى الإنتقام من المنظمة التي يعمل بها ويكون ذلك في مستوياته الدنيا من خلال إفشاء أسرار العمل وإفشاء المشاكل الداخلية في المنظمة إلى مجتمعه أو إلى منظمات أخرى منافسة، وقد يكون في مستوياته العليا من خلال إختلاق الأكاذيب وتلفيق الصور المشينة عن منظمته .

- نقص دافعية العمل، ففي هذه الحالة " أي غياب الدافعية وذلك عند غياب العلاقة بين أفعال الموظف والنتائج المتحصل عليها، حيث يصبح يرى أن سلوكياته ترجع لأسباب خارجة عن إرادته، وإذا كان ينجز مهامه بصورة آلية، فهذا دليل على غياب نمط الدافعية – الدافعية الداخلية والخارجية -، أي وجود حالة غياب الدافعية، فاللادافعية هي الحالة التي يؤدي فيها الفرد مهامه بصورة آلية، أي تتطور و تزداد حالة الإغتراب مقارنة بعملية البحث عن الحاجة إلى الشعور بالعزم الذاتي، فالفرد لا يدرك العلاقة بين إنجازاته والنتائج التي يسعى لتحقيقها "2، فيتحول أسلوب عمل الموظف إلى الآلية خالية من الحس الإنساني والسعي إلى الإبداع أو المساعدة، فيتدنى بذلك مستوى أداء الفرد ويصبح لا يخدم أهداف المنظمة.

- الشعور بالملل، " فمن عواقب الملل نزعة العامل إلى المغالاة في تقدير الوقت الذي قضاه في العمل أي أنه يشعر بطول الزمن، ذلك لأن تقدير الفرد لطول فترة من الزمن يتوقف إلى حد كبير على رؤيته الذاتية وتقديره الشخصي، فإذا كان الشخص يقوم بعمل شيق محبب إلى نفسه إنطلق إنتباهه إلى عمله تلقائيا وإنساب تفكيره طبيعيا طيعا من غير عسر أو إنقطاع أو تلكؤ، وعليه لا يشعر بمرور الزمن، أما إذا كان يقوم بعمل لا يشوقه ولا يثير إهتمامه أو إنتباهه فإن الزمن يمضي ببطء وتلكؤ .

¹ حنان بنت ناصر صالح الخلفي، مرجع سبق ذكره، ص 41.

² طويل كريمة، الدافعية و الرضا الوظيفي و تأثيرهما على أداء الإطارات، رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم، قسم علم النفس و علوم التربية و الأرتو فونيا، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص30.

والممل حالة نفسية تنشأ من إضطرار الفرد للقيام بعمل لا يميل إليه ... والممل معناه الضيق والنفور وهو يسبب الضجر والسأم والتثاؤب وفتور الهمة والميل عن المضي في العمل"¹، حتى أن نوعية الأداء لدى الفرد الذي شعر بالممل تكون عبارة عن تصرفات سطحية غير هادفة وغير موجبة لا يسعى من ورائها إلى إتمام العمل بإتقانه وإنما يسعى من خلالها بإتمام الوقت من خلال العمل .

- إرتفاع نسب دوران العمل، حيث " يعبر ترك منصب العمل عن إستقالة العامل من منظمته طواعية، وهذه الإستقالة لها مجموعة من التكاليف تتحملها المؤسسة، كتكلفة الإحلال، تكلفة التدريب، تكلفة التعيين، والتي تزداد كلما إرتقينا في السلم أو الهرم التنظيمي، بالإضافة إلى أن المؤسسة تتحمل تكاليف أخرى غير ملموسة، مثل تشتت جماعة العمل التي يعمل بها الفرد المستقيل، وتعظم التكاليف أكثر إذا كان تارك العمل من ضمن الأفراد ذوي الأداء والخبرات العالية"²، وهذا ما يضطر المنظمة إلى توظيف المورد البشري الجديد الذي يحتاج وقتا وتكلفة وطاقات أخرى من أجل الوصول إلى المستوى الأدائي للموظف تارك المنصب .

- إرتفاع الضغط النفسي للموظف، حيث أن " الشخص المعرض لضغوط العمل وما يعانیه من ملل، وضيق، وتوتر نفسي، من شأنه أن يؤثر تأثيرا سلبيا على زملائه في العمل.

فكان العلماء يضمنون أن الأمراض السيكوسوماتية ما هي إلا أمراض جسمية لا علاقة لها بالتوترات النفسية ولكن البحوث أثبتت أن هذه الامراض وإن كانت جسمية المظهر إلا أنها نفسية المنشأ .

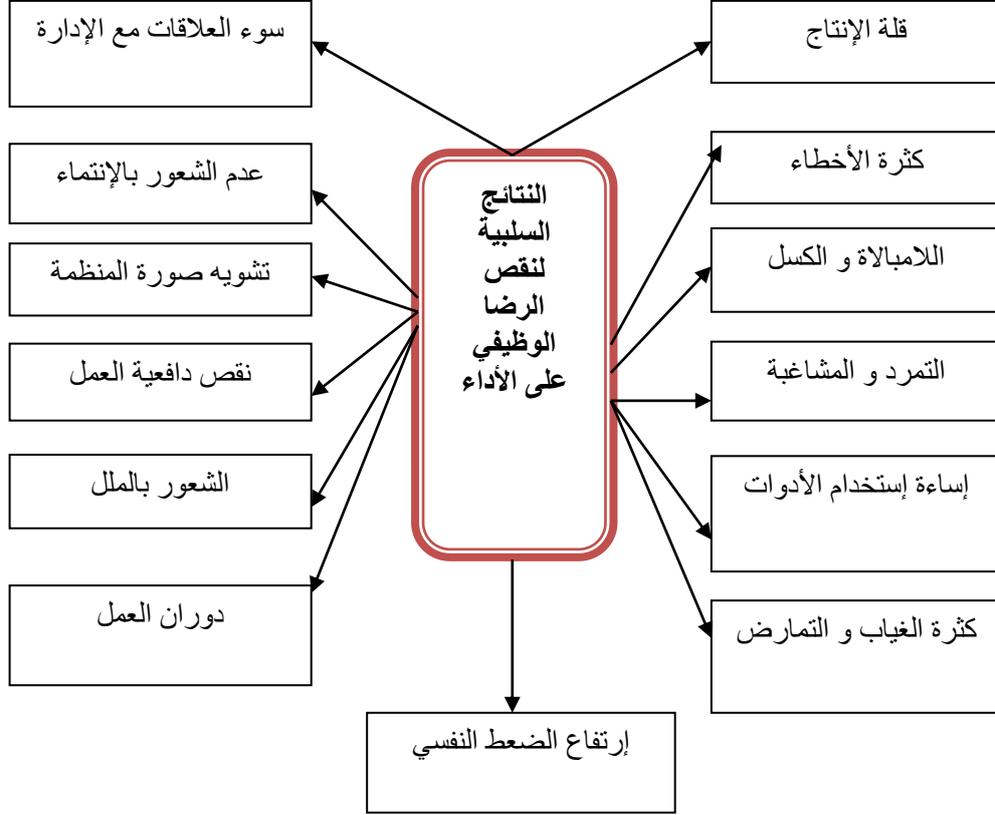
وهذه الأمراض السيكوسوماتية الناتجة عن الضغوط النفسية، وعلى رأسها ضغوط العمل تؤدي إلى الضعف الصحي العام وما يؤدي إليه هذا الضعف الصحي من توتر نفس يزيد من هذا الضعف الصحي بحيث يقع الفرد في دائرة مفرغة"³، وبهذا فإنه ينحرف عن التركيز على جودة الأداء إلى التركيز على صحته .

¹ محمد شحاتة ربيع، علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، الطبعة الأولى، 2010، ص 187.

² راوية حسن، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية، جمهورية مصر العربية، بدون طبعة، 2001، ص 175.

³ محمد شحاتة ربيع ، مرجع سبق ذكره ، ص 252-253.

الشكل رقم 02: يبين النتائج السلبية لنقص الرضا الوظيفي على الأداء



خاتمة:

و على العموم فإن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور الفردي الذي يحس به الإداري و الذي من شأنه أن يحدده و أن يتبناه و أن يقتنع به هو من ذاته اعتمادا على مجموعة من العوامل التي تطرقنا لها سالفا . و يبقى هذا الشعور نسبيا بسبب تعقد الحالات المزاجية للفرد الموظف كونه إنسان ، إضافة إلى تعقد البيئة التنظيمية و كذا تعقد البيئة المجتمعية ، التي تساهم كلها في تكوين هذا الشعور و حدته، و الذي يتولد من خلاله السلوك الأدائي فبالاهتمام بالموارد البشري أولا ، ثم بالرضا الوظيفي لهذا المورد ثانيا ، فإن المنظمات قد تكون قطعت أشواطاً مهمة في رفع مستوى أداء موظفيها .

الهوامش والإحالات:

- الخيري حسن حسين ، الرضا الوظيفي و دافعية الإنجاز لدى عينة من المرشدين من مراحل التعليم العام بمنطقتي الليث و القنفذة ، رسالة ماجستير في التربية ، كلية التربية ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية ، 2008.

- المرسي جمال الدين محمد، ثابت عبد الرحمان إدريس، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، جمهورية مصر العربية، بدون طبعة، 2002.
- النجار نبيل الحسيني، راغب مدحت مصطفى، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، الشركة العربية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، بدون طبعة، 1992.
- إيناس فؤاد نواوي فلمبان، الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين و المشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في قسم الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 1429 هـ.
- بدر حامد أحمد، السلوك التنظيمي، دار القلم، الكويت، بدون طبعة، 1982.
- حنان بنت ناصر صالح الخليفي، الرضا الوظيفي وعلاقته بالذكاء الوجداني لدى عينة من معلمات المرحلة الثانوية بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير في قسم علم النفس بكلية التربية، بجامعة أم القرى المملكة العربية السعودية، 1431 هـ.
- راوية حسن، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية، جمهورية مصر العربية، بدون طبعة، 2001.
- سالم محمد السالم، الرضا الوظيفي للعاملين في المكتبات الجامعية بالمملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية، المملكة العربية السعودية، بدون طبعة، 1997.
- طويل كريمة، الدافعية والرضا الوظيفي وتأثيرهما على أداء الإطارات، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة الجزائر، 2007-2008.
- عباس محمود عوض، دراسات في علم النفس الصناعي والمهني، الهيئة المصرية العامة للكتاب، جمهورية مصر العربية، بدون طبعة، بدون سنة.
- عبد الباقي صلاح الدين محمد، السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، جمهورية مصر العربية، بدون طبعة، 2004.
- عبد الوهاب على محمد، عيادة سيد خطاب، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية، مكتبة عين الشمس، جمهورية مصر العربية، بدون طبعة، 1993.
- قاضي لمياء عبد الرحيم، أنماط القيادة لمديرات مدارس التعليم العام بمدينة أمها وظواحيها وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المعلمات، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2007.

عنوان المقال: أثر الرضا الوظيفي على جودة الأداء في المؤسسات العمومي

-
- ماهر أحمد ، السلوك التنظيمي ، مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية ، جمهورية مصر العربية ، بدون طبعة ، 2002.
- محمد سعيد أنور سلطان، السلوك التنظيمي، الدار الجامعية الجديدة، جمهورية مصر العربية، بدون طبعة، 2004.
- محمد شحاتة ربيع ، علم النفس الصناعي و المهني ، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2010.
- محمد عبد الله الثبتي، خالد بن عويد العنزي، عوامل الرضا الوظيفي لدى معلمي محافظة القريات من وجهة نظرهم، دراسة إدارة التربية و التعليم بمحافظة القريات، بحث نشر في المجلة التربوية المتخصصة ، المجلد 03 ، العدد 06 ، في حزيران 2014 .
- محمود عبد المولى ، علم الاجتماع في ميدان العمل الصناعي ، الدار العربية للكتاب ، ليبيا ، بدون طبعة ، 1992.
- نادر أحمد أبو شيخة، الرضا الوظيفي لرجل الأمن في أجهزة الأمن العربية ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية ، المملكة العربية السعودية ، الطبعة الأولى ، 1997.
- هبة سلامة سالم غواش، الرضا الوظيفي لدى موظف الإدارات المختلفة، رسالة ماجستير في الإدارة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2008.