

(ظروف العمل الاجتماعية وعلاقتها بالرضى الوظيفي)
المؤسسة العمومية الاستشفائية بحاسي بحيج (الجلفة) - أنموذجا-

أ. بن علية عمر

أ. لخنش فريد

جامعة زيان عاشور -الجلفة-

ملخص:

أخذت تنظيمات العمل عبر سيرورتها التاريخية مظاهر عديدة، تطورت في تعقيدها لتصل إلى ما وصلت إليه من أشكال تنظيمية معاصرة. فدرجة التطور التي أصبحت عليها المنظمات اليوم. تحتم على الفاعلين في المنظمة، بوصفها نسق اجتماعي، السعي إلى السبل التي تكفل لها التكيف ومن ثم تحقيق الأهداف بكل فعالية للحفاظ على البقاء والاستمرار مع البيئة المحيطة بها، ولا يحصل هذا التكيف إلا باستغلال الموارد المتاحة وترشيدها، ولعل من أبرزها الموارد البشرية، ففي هذه الدراسة سنحاول أن نبرز أهمية ظروف العمل الاجتماعية في المؤسسة العمومية الجزائرية وانعكاساتها على الرضى الوظيفي للعاملين. الكلمات المفتاحية: ظروف العمل الاجتماعية، الرضى الوظيفي، العلاقات الاجتماعية، التكيف.

Résumé:

Les organisations du travail ont pris de nombreux aspects pendant leurs parcours historique , elles se sont développées dans leurs complexité pour atteindre les formes organisationnelles contemporaines. Le degré de développement que les organisations ont atteint aujourd'hui impose sur les acteurs de l'organisation, comme un fonctionnalisme structurel, de chercher les moyens qui lui assure son ajustement et alors atteindre très efficacement les objectifs pour maintenir et continuer à rester avec le milieu environnant ,et cet ajustement ne se produit que lorsque les ressources sont exploitées et rationalisées, et peut-être les ressources humaines sont les plus importantes . Dans cette étude, nous allons essayer de mettre en évidence l'importance des conditions de travail sociales dans l'institution publique algérienne et son impact sur la satisfaction au travail des employés.

Mots clés: conditions de travail sociale, la satisfaction au travail, les relations sociales, l'adaptation.

مقدمة:

تتجلى أهمية العنصر البشري في نظام سير المؤسسة مهما كانت طبيعة النشاط الذي يقوم به، كما يمثل بالنسبة لهذه المؤسسة موردها الأساسي لكي تقوم بتحقيق أهدافها بكل كفاءة وفعالية. ولا تتحقق هذه الأهداف إلا بسعي المؤسسة وإدارتها إلى معرفة ضروب سلوك العاملين. وبذلك يصبح العامل في درجة عالية من الرضى؛ الذي يمثل المقياس الأساسي للحكم على الفعالية التنظيمية، لذلك فهو يعتبر من المواضيع الهامة في علم الاجتماع التنظيم والعمل لما يكتسبه من أهمية يرتكز عليها منطلق مسعى تحقيق الأهداف المرسومة من قبل المنظمة، هذه الأخيرة التي تعتبر وحدة اجتماعية هادفة ومنسقة يتفاعل فيها العاملون من أجل بلوغ الأهداف المشتركة. حيث تضم مجموعة من العناصر أهمها: الموارد البشرية والقوانين والهياكل التنظيمية ومجموعة من العناصر الأخرى من بينها

ظروف العمل. وعلى إثر ذكر ظروف العمل فإنه لا يمكن إغفال الأهمية التي توليها لها العديد من النظريات والمدارس في مجال التنظيمات والإدارة ممن ضمننت دراساتهم العناية الفائقة لهذا العنصر. وقبل الخوض في الجانب النظري لموضوع الدراسة الحالي وما يتعلق به من نظريات ومداخل، وكذا التعمق في كل ما يرتبط به من متغيرات ومن أهمية وأهداف وخصائص وغيرها.

1. الإشكالية:

إن المورد البشري لهو الضمانة التي تمكن المنظمة من إثبات وجودها وسط تغير البيئة الاجتماعية وتحولاتها، وحينما نتكلم عن المورد البشري الذي يعتبر الفاعل الاجتماعي الحاسم في إنجاح المنظمة، فإننا حتما نتكلم عن رضى العاملين والذي أصبح من المواضيع البارزة في سوسيولوجية التنظيمات. لقد تعددت تعاريف الرضى الوظيفي الواردة في الأدبيات السوسيولوجية، إلا أنه يمكن التعبير عنه بما يشير إلى ميول واتجاهات العامل المختلفة والتي من شأنها التأثير في دوره الذي يقوم به أثناء تأديته لمهامه. وباعتبار أن المؤسسة العمومية بصفة عامة، تعمل على إيجاد بيئة عمل داخلية مناسبة وتوفير مناخ ملائم للعمل تسوده ظروف عمل اجتماعية ومهنية حسنة كالعلاقات الاجتماعية التي تربط العمال ببعضهم، نمط الإشراف، الاتصال بين العمال والإدارة، كل هذه الظروف تجعل المؤسسة العمومية تلعب دورا وحيويا في تحقيق التنمية والتوازن الاجتماعي. ولعل المؤسسة العمومية الإستشفائية واحدة من هذه المؤسسات وذلك لما تقدمه من رعاية علاجية وخدمات استشفائية ووقائية لأفراد المجتمع، ولذلك فإن نجاحها يتوقف على فعالية العنصر البشري فيها؛ وهذه الفعالية لا تتحقق إلا بوجود ظروف عمل مناسبة ومناخ ملائم يسوده التحفيز والعلاقات الإنسانية والمهنية المرنة والرعاية الحسنة للعاملين.

والمتمتع لواقع المؤسسات العمومية الصحية الجزائرية منذ الاستقلال إلى يومنا، يدرك أنه بالرغم من التغييرات والتطورات التي شهدتها هذه المؤسسات سواء من حيث إعداد الهياكل وتشبيدها أو من حيث زيادة عدد العاملين، إلا أنها مازالت تعاني عدة مشاكل. إن هذه الوضعية التي تمر بها المؤسسة العمومية الإستشفائية على غرار بقية المؤسسات العمومية الجزائرية مرتبطة بمشاكل عديدة من بينها ظروف العمل. وإذا نظرنا إلى مختلف الاحتجاجات والإضرابات التي تهمز هذه المؤسسة والتي تقودها فئات ممارسي الصحة العمومية يجعلنا نطرح تساؤلات حول المشاكل التي تميز هذه المؤسسة، ولعل من أبرزها ما يدور حول ظروف العمل والرضى. وتعتبر المؤسسة العمومية الإستشفائية- أحمد بوقرة - بحاسي بجيج - الجلفة- عينة من هذه المؤسسات التي تم اختيارها لتقصي التجاذب الحاصل بين مسألتي ظروف العمل والرضى الوظيفي، وهذا ما يقودنا إلى طرح التساؤل المركزي التالي:

كيف تعمل الظروف المميزة لواقع المؤسسة العمومية الإستشفائية على وجود رض وظيفيا لدى العاملين بها، وكيف يتفاعل هؤلاء العاملين مع ظروف العمل الاجتماعية المتواجدين فيها ؟

للإجابة عن التساؤل المطروح في هذه الإشكالية يمكن صياغة الفرضية الآتية:

تعمل طبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة العمومية الإستشفائية على تحقيق الرضى الوظيفي لدى العاملين بها.

2. تحديد المفاهيم: " إن البحث في علم الاجتماع يتطلب تحديد المفاهيم التي يعمل عليها الباحث باعتبار ذلك من الركائز الأساسية في البحث السوسيولوجي"¹ ، فبتحديد المفاهيم نكون قد نكون جنبا مشكلة دراستنا من أن تشوبها شوائب الأحكام المسبقة والمصطلحات العامية.

" إن الباحث في علم الاجتماع ملزم بتحديد المفاهيم التي يشتغل عليها في بحثه حتى لا يضيع في متاهات الأفكار المسبقة والغموض وعدم الدقة"²، وهذا ما أكده موريس أنجرس بقوله: " بمجرد ما يتم تعيين المفاهيم التي نريد استعمالها، نقوم بإعطاء تعريف لكل منها، إن هذه العملية من التعريف... للمفاهيم تسمح بتبديد الغموض والشكوك وضبط موضوع البحث."³ وفي دراستنا هذه سنقف عند أهم المفاهيم التي تخدم موضوعنا وهي على النحو التالي:

1.2. ظروف العمل: "هي كل ما يحيط بالعاملين في التنظيم من متغيرات مادية ومعنوية واجتماعية رسمية وغير رسمية والتي يمكن

أن تؤثر في معنوياتهم وفي أدائهم إيجابا أو سلبا"⁴.

الرضى الوظيفي: يعرفه فيكتور فروم بأنه: "الاتجاهات المؤشرة على الأفراد اتجاه عملهم وأدوارهم المهنية"⁵. كما أننا نجد مركز البحوث بجامعة ميتشجن يعرف الرضى الوظيفي بأنه: "ذلك الارتياح الذي يستخلصه العامل من الأوجه المختلفة لانتمائه للمشروع"⁶. ويعرفه (ستون stone) بأنه: "الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع عمله ويصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم في تحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها"⁷.

2.2. العلاقات الاجتماعية: تعرف بأنها: "العلاقات التي تنشأ بين كائنين إنسانيين أو أكثر عند ما يوجد نوع من الاتفاق بين مصالح كل منهما، أو نتيجة لتقارب هذه المصالح أو للحد من الصراعات التي قد تنشأ نتيجة لاختلاف مصالحهم"⁸.

3. الاتجاهات النظرية المفسرة لظروف العمل الاجتماعية:
1.3. نظرية العلاقات الإنسانية: (1949-1880-Elton Mayo)

"لقد نعى اتجاه العلاقات الإنسانية وتطور كرد فعل للأسلوب الكلاسيكي في النظر إلى التنظيم، ولذلك نجد أن حركة العلاقات الإنسانية كانت بمثابة دعوة إلى تصحيح المفاهيم والمبادئ التي رسخت في الأذهان وأثرت على التطبيق نتيجة لانتشار النظرية الكلاسيكية، حيث ركزت حركة العلاقات الإنسانية على بعض العناصر التي لم تلق إلا اهتماما جانبيا من النظريات الكلاسيكية"⁹. وهي تنظر إلى العامل "باعتباره كائنا إنسانيا له مشاعر وأحاسيس وينفعل في بيئة العمل الصناعية، ومن ثم فإن تحقيق أهداف المؤسسة الاقتصادية والمتمثلة في رفع الإنتاج تمر عبر إعادة الاعتبار للعنصر البشري، وذلك من خلال احترام القيم التي يحملها،، لذلك وجب الاهتمام بهذا الجانب وبظروف العمل الفيزيائية لتحسين العمل ورفع المردودية"¹⁰. وأهم رواد هذه النظرية "إلتون مايو" الذي يعتبر المؤسس الفعلي حيث قام مع مجموعة من زملاءه بجامعة هارفارد بإجراء عدد من التجارب بمصنع شركة "إلكتريك وسترن" بالقرب من مدينة شيكاغو الأمريكية، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير ظروف العمل الفيزيائية والمعنوية في زيادة الإنتاج. "وقد حاولت تلك الدراسة تبين تأثير شدة الإضاءة وتوزيعها في مواقع العمل في إنتاجية العامل وأدائه في العمل، وأجريت التجارب على مجموعتين من العمال متماثلتين من حيث ظروف العمل، وكانت المجموعة الأولى تمثل المجموعة الضابطة (the control group) تعمل في شدة إضاءة ثابتة، أما المجموعة الثانية فهي المجموعة التجريبية التي تتعرض لتغيير في شدة الإضاءة وإعادة توزيعها في موقع العمل، وكشفت هذه الدراسة عن عدم وجود علاقة مباشرة بين الظروف المادية (الإضاءة) وبين معدلات الإنتاج، إذ تبين عدم تأثير الإضاءة على إنتاجية العمال"¹¹.

وقد توصلت هذه الدراسات إلى:

نتائج متوقعة: وجد أن إنتاجية المجموعة الضابطة كانت مرتفعة رغم أن كمية الإضاءة لديها لم تتغير، وظلت نتائجها مرتفعة حتى بعد تخفيض الإضاءة في المجموعتين معا. مما استدعى من فريق البحث التوجه إلى تجربة ثانية تتصل أيضا بأهمية الظروف الفيزيائية وهي أثر الإرهاق والتعب في الإنتاجية.

تجربة جدولة العمل: قام فريق العمل البحثي بإحداث تغييرات في عدد ساعات العمل اليومي وإدخال فترات راحة متتالية من حيث عددها ومدتها، وذلك لملاحظة علاقة ذلك بالإنتاج، "وقد لاحظ الباحثون أنه وبعد قياس الإنتاجية في مختلف الأوضاع أنه لم يحصل تغيير كاف للإنتاجية يفسر وجود علاقة بين الشعور بالتعب والإنتاجية"¹²، بعدها انتقل فريق البحث لفرضية ثالثة تتعلق هي الأخرى بظروف العمل الفيزيائية وهي علاقة الأجور والحوافز بزيادة الإنتاجية.

تجربة الأجور: وقد قام فريق العمل البحثي في هذه التجربة باستحداث حوافز للجماعات التي تقوم بانجاز أعمال إضافية، وتم قياس كمية الإنتاج قبل وبعد تطبيق الحوافز إلا أن فريق العمل تحصل على نتائج مشابهة للأولى والثانية وهي عدم حصول تغيير كاف في الإنتاجية.

تجربة المقابلات: وفي مرحلة متقدمة "توجه فريق البحث مباشرة للعاملين ممن تم إجراء التجارب السابقة عليهم للتعرف على السر الذي يكمن وراء الثبات النسبي لوتيرة الإنتاج رغم التغير في العوامل المتصلة بالإضاءة، والإجهاد الجسدي والأجور التي كانت تبرر وجود

اختلاف في الإنتاجية، وقد بينت المقابلات مع العاملين أن العوامل المسؤولة عن الثبات في الإنتاجية أمور نفسية ومعنوية تتصل بما كان يدور في أذهان العمال من أفكار وتوقعات¹³.

تجربة ملاحظة السلوك الجماعي: في هذه المرحلة " قام فريق البحث وللتيقن من المعلومات التي تم جمعها عن طريق المقابلات بملاحظة ميدانية لسلوك العاملين أثناء العمل وسجلوا ملاحظات على أسلوب العمل وديناميكية عمل الجماعات كما رأوها على أرض الواقع"¹⁴. وقد تيقن فريق البحث من عدة أمور أهمها:- أهمية الحوافز المعنوية والعلاقات الجيدة بشكل يساوي أو يفوق الحوافز المادية - اكتشاف اثر الجماعات غير الرسمية في الإنتاجية. وقد استمدت نظرية العلاقات الإنسانية من تجارب هاوثورن بعض المبادئ الأساسية وأهمها:

1. " أن التنظيم عبارة عن تلك العلاقات التي تنشأ بين مجموعات من الأفراد وليس مجرد وجود عدد من الأفراد المنعزلين غير المترابطين.

2. أن السلوك التنظيمي يتحدد وفقا لسلوك أفراد التنظيم الذين يتأثرون بدورهم بضغوط اجتماعية ناشئة عن التقاليد والعرف التي تؤمن بها الجماعة وتفرضها على أعضائها.

3. أن القيادة الإدارية تلعب دورا أساسيا في التأثير على تكوين الجماعات وتعديل تقاليدها بما يتناسب مع أهداف التنظيم. كذلك فإن القيادة الإدارية تعمل على تحقيق درجة أكبر من التقارب بين التنظيم الرسمي والتنظيم غير الرسمي.¹⁵

4. أن وجود " نظام اتصال جيد بين الرؤساء والمرؤوسين، وتبادل المعلومات والمشاركة في اتخاذ القرارات، هي العناصر الأساسية لتحفيز العاملين وتحمسهم لأداء واجباتهم اليومية بكفاية وفعالية"¹⁶. ومن خلال التمعن في مبادئ حركة العلاقات الإنسانية نجد أنها على خلاف واضح مع نظريات الاتجاه الكلاسيكي وخاصة نظرية الإدارة العلمية. " لكن في الحقيقة تشترك هذه المدرسة مع مدرسة الإدارة العلمية في تركيزها على الضبط ومراقبة العمال"¹⁷.

وهذا ما أكده فريدمان حين يقول: " فربما لا يتوافق العامل مع المعايير المفروضة عليه في العملية الإنتاجية، تلك المعايير لا يشارك فيها بالمناقشة أو التجربة وحين يحاول هذا العامل تجاهل الضوابط والأحكام المفروضة عليه، يحاول استخدام إرادته الواعية، يجد نفسه مجرد هدف لترشيد التنظيم"¹⁸. هذه إذن الخطوط العامة لنظرية العلاقات الإنسانية والتي أكدت التجارب والدراسات المختلفة، إلا أنه يجدر بنا أن نلفت النظر إلى بعض المآخذ والانتقادات التي تعرض لها هذا الاتجاه.

1. " هناك تناقض واختلاف في الرؤى والتصورات والأهداف بين مجموعتين في التنظيم هما مجموعة الإداريين ومجموعة العمال، كما أنه تشير دلائل واقعية عن وجود اختلاف وتنافر أعضاء المجموعة.

2. لم يعط أهمية لوجود ظاهرة الصراع بين الأفراد والجماعات داخل المنظمات الصناعية؛ وذلك راجع إلى اهتمام هذا الاتجاه بدراسة مشكلات التنظيم على مستوى الأفراد والجماعات الصغيرة..¹⁹

4. مفهوم ظروف العمل (حياة العمل): إن مفهوم ظروف العمل مفهوم واسع، حيث يقصد بها: " الصفات أو الجوانب الايجابية أو غير الايجابية المرتبطة ببيئة العمل... وكلما استطاعت الإدارة ومع البرامج الكفيلة بالسيطرة على أو إزالة كل ما من شأنه عرقلة عمل العاملين أثناء أداءهم للعمل، وتوفير ظروف العمل المناسبة لهم، وتم التعامل معهم باحترام وثقة عالية بقدراتهم، بنت لنفسها بيئة عمل جيدة في أذهان العاملين، ووُلدت لهم القناعة والرضى والانديفاع العالي نحو العمل، وتكون النتيجة نجاحات متواصلة للمنظمة في عالم فيه من التنافس الشيء الكثير"²⁰.

1.4. ظروف العمل الاجتماعية: وتتمثل في الجو العام داخل المنظمة، أو يمكن أن نطلق عليها المناخ الاجتماعي داخل المنظمة، وتعرف ظروف العمل الاجتماعية أو بيئة العمل الاجتماعية بأنها: " المناخ التنظيمي الاجتماعي وطبيعة العلاقات الاجتماعية بين العاملين في مكان العمل"²¹.

2.4. العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة: إن العلاقات الاجتماعية من شأنها أن تؤدي دورا هاما داخل المؤسسة على اعتبار أن الهدف والوظيفة هما الطابع الرسمي للمؤسسة. وهي تكون وحدة اقتصادية واجتماعية، فهي تؤدي " دورين هامين في حياة الفرد العامل

فالجانب الاقتصادي فيه شق آخر هو الجانب الاجتماعي والذي يتعلق بالجانب الإنساني Humain Factor وهو عبارة عن علاقات اجتماعية أي علاقات الأفراد فيما بينهم²². كما أن الجانب الإنساني له دور أساسي وهام فيما يتعلق: "بطبيعة العلاقات التي يجب أن تربط بين العمال والتي تتميز بالاحترام المتبادل، التعاون والتكامل"²³، فالإنسان "مخلوق اجتماعي يسعى إلى علاقات أفضل مع الآخرين، وأن أفضل سمة إنسانية جماعية هي التعاون وليس التنافس، وأن شعور الفرد بانتمائه إلى الجماعة يحفزه للبدل والعطاء، وأن إشباع حاجاته الاجتماعية قبل المادية هو الأساس في تحفيزه للعمل، فالمكافآت والحوافز الغير اقتصادية تلعب دورا رئيسيا في تحفيز الأفراد وشعورهم بالرضى"²⁴.

3.4. العلاقات بين المرؤوسين (علاقات العمل الأفقية): يسعى العامل إلى تشكيل علاقات تربطه بزملائه، خاصة من هم في نفس التدرج الهرمي بشقيها الرسمي وغير الرسمي، والتي من خلالها يشبع هذا العامل حاجاته النفسية والاجتماعية. فعلاقات العمل الأفقية هي: "التي تربط بين فرق العمل التي تحتل مراكز اجتماعية مهنية متقاربة ويكون ذلك عن طريق التفاعل الاجتماعي أو الاتصال لتحقيق التنسيق بين مختلف الأقسام التي تقع في المستوى التنظيمي نفسه"²⁵.

رتب أبراهام ماسلو I.Maslow في سلم الحاجات الشهير كلا من الحاجات الاجتماعية والنفسية؛ حيث يسعى الفرد ويعمل من أجل "تحقيق أكثر هذه الحاجات كالحاجة إلى كل من الانتماء والتقدير وتأكيد الذات، وذلك من خلال العلاقات الاجتماعية التي توثق العلاقات بين الأفراد."²⁶ فالفرد العامل ببقاءه بمكان عمله وبين رفاقه يسعى من أجل "التواجد في جماعة العمل وعدم البقاء مهما²⁷، ويكون سعيدا وأكثر رض عن عمله إذا ما جمعتة علاقات وروابط طيبة تنشأ بينه وبين زملائه خاصة من هم معه في نفس المستوى والترتيب في العمل نتيجة ممارسة أعمال متقاربة أو متشابهة أو من نفس التخصص، مما يؤدي إلى خلق علاقات وطيدة بين أفراد الجماعة." فالعامل المنتمي والمرتبطة بمجموعة يكون أكثر سعادة ورض وهذا ما أثبتته دراسة توصل إليها كل من زلنك Zaleznik وكريستنسن Cristensen وروثليزبيرغ Rothlisberge إلى أن الجزء الأدبي الذي يلقيه الفرد من المجموعة التي ينتمي إليها أكبر تأثيرا على معنوياته من تأثير الجزء المادي والأدبي الذي يلقيه من الإدارة²⁸. مما تقدم يمكن القول إنه من أهم وأبرز العوامل المؤثرة في ظروف العمل "هو ما يشكله الفرد من علاقات وصدقات تربطه بزملاء العمل فمن المهم أن يشعر الفرد أنه ينتمي إلى جماعة من الأصدقاء وينتمي لجماعة مهنية معينة"²⁹.

4.4. علاقة الرؤساء بالمرؤوسين: إن النمط الذي يسير وفقه الرئيس والمشرف مع المرؤوسين لا شك أنه ينعكس على العامل ورضاه، هذا ما أشارت إليه الدراسات التي قامت بها كل من جامعة متشجن ولاية أوهايو. إلا أن المشرف الذي يقيم علاقات ودية مبنية على الصداقة والثقة المتبادلة والاحترام القائم بين كل من الرئيس والمرؤوس يكون متفهم لمشاعر العمال.

5. أهمية العلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين: تتمثل أهمية العلاقات التي تجمع الرؤساء بالمرؤوسين بأنها أبرز العوامل المؤثرة في المحيط والجو الداخلي لمكان العمل ولأجل تحقيق هذا يتطلب بناء علاقة طيبة بين المسؤولين والعمال وهذا من خلال العناصر التالية:
أ. الثقة المتبادلة بين المسؤول والعمال: درجة الثقة بين الرؤساء والمرؤوسين تعتبر مؤشر قوي دال على مدى التفاعل الاجتماعي القائم بينهم داخل التنظيم. وتكمن أبرز أساليب كسب ثقة العمال من قبل المسؤولين فيما يلي:

- "السهولة في الاتصالات ومعاملة جميع الموظفين بالحسنى وإنشاء الاتصالات وإجراء المشاورات قصد المحافظة على العلاقات الطيبة والمنسجمة"³⁰.

على غرار ما سبق فإنه من الضروري:

- "المحافظة على روح الود والتفاهم من خلال التشاور والحوار بينهم، لأنه لا توجد ثقة حقيقية إلا بالتشاور وتبادل الآراء ووجهات النظر"³¹، فالتشاور من جانب المسؤولين مع الموظفين "العاملين" على أنهم قوة فاعلة ومسؤولة في المنظمة وهو ما يتيح لهم الإحساس بالثقة والأهمية، وهذا ما يؤدي إلى شعور العامل بالارتياح والاطمئنان في عمله.

- تشجيع المسؤولين للعمال على الانجاز.

• الحصول على التقدير المناسب من المسؤولين من خلال: الثناء على العمل المنجز وكذا مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرار وإرساء الأهداف والعمل على تشجيع الموظفين على الأداء وتفويض سلطات إضافية للمرؤوسين³² كما تجدر الإشارة إلى أن: " الحاجة إلى التقدير تتم عبر منح العاملين الاعتبار وتحميلهم المسؤوليات، شأنها شأن الحاجة إلى توفير مناخ الانجاز وتشجيعه وتقديره."³³ وبناء على ما سبق يمكن القول إن كل من الجو العام للعمل وارتياح العاملين داخل المؤسسة له علاقة وطيدة بالنمط أو الأسلوب الذي يتبعه المسؤول في التعامل مع العمال، وهذا ما أثبتته الدراسات والبحوث التي قامت في هذا المجال.

6. الأبعاد الأساسية لظروف العمل: وتتجسد هذه الأبعاد في ما يلي:

1.1. البعد الإنساني: والذي يتمثل في الجوانب الآتية:

أ. الجانب الاجتماعي: يعتبر الجانب الاجتماعي من بين أهم الجوانب الإنسانية. " فالأضرار الصحية الناجمة عن حوادث وأمراض العمل (إعاقة دائمة، أمراض مزمنة ووفيات... إلخ)، سيجعل الأسرة التي ينتمي إليها المصاب في حالة ضياع لأنها فقدت من يرعاها أو يعيها خاصة عندما يكون أفراد الأسرة صغار السن، وهذا بحد ذاته جانب اجتماعي مهم لا يمكن الاستهانة به وبآثاره السلبية في المجتمع."³⁴

ب. الجانب المعنوي والعقلي: إن زيادة معدل الحوادث والإصابات في العمل تزيد من قلق العاملين ويجعلهم في خوف دائم الأمر الذي سيبعد اهتمامهم بالأداء والتركيز على كيفية إيجاد السلوكيات التي تبعدهم عن هذه الإصابات.

البعد الاقتصادي: ويبرز أثر هذا البعد في المنظمة بشكل واضح ذلك لأن بيئة العمل الرديئة، أو غير الكفؤة ستزيد من النفقات المالية التي تدفعها المنظمة لتغطية أمور عديدة من بينها: علاج الأمراض وحوادث وإصابات العمل، تعويض العجز الدائم والوفيات أثناء العمل، رواتب وأجور المرضى والمصابين خلال فترات العلاج، خسارة إنتاجية وقت العمل الضائع بسبب الحوادث والأمراض.

7. أهمية تحسين ظروف العمل: لقد حظيت مسألة تحليل ظروف العمل ودراستها اهتماما كبيرا من قبل المختصين في تسيير الموارد البشرية، وأصبح من أهم وظائف المنظمات الحديثة، " وينطلق هذا الاهتمام من مسلمة مفادها حاجة الأفراد العاملين في المنظمة إلى أجواء عمل جيدة من أجل أداء العمل بصورة مناسبة، لذا فإن الهدف الأساسي من محاولات تحسين نوعية حياة العمل يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفعة ومحفزة وذات ولاء عالي لأعمالها وعلى دراية عالية وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار، تأسيسا على ذلك يذهب البعض إلى ربط نوعية حياة العمل بظروف العمل الاجتماعية والطبيعية والنفسية وممارسات إدارة المنظمة."³⁵ وتجدر الإشارة إلى أن ظروف العمل لها تأثير مباشر على استمرار العاملين في المؤسسة واستقرارهم فيها. " ويذهب البعض الآخر إلى أن يقرن النوعية الجيدة لحياة العمل بتأثير ظروف العمل على استمرار الفرد مع المنظمة، فيقيس هؤلاء جودة حياة العمل بالقدم الوظيفي لموارد المنظمة، فكلما كانت هذه الموارد لفترة أطول كلما دل ذلك على جودة نوعية حياة العمل في المنظمة."³⁶ ومما سبق يمكن أن نستشف أن بقاء الفرد العامل في المنظمة لمدة أطول وقلّة المشاكل وانخفاض معدل دوران العمل كلها مؤشرات تدل على رضاه.

7. النظريات المفسرة للرضى الوظيفي: فيما يلي سنتعرض لأهم النظريات التي تفسر رضى العاملين عن أعمالهم ومنظمتهم.

1.1. نظرية العاملين لهيرزبرغ: (Fredrik Herzberg) (1959)

تعد هذه النظرية من ضمن أبرز النظريات في علم السلوك التنظيمي لأنها: " تقوم على أساس معرفة دوافع العاملين وكذلك معرفة رضاهم اتجاه الأعمال التي يمارسونها، وعندما نشرت دراسة هرزبرغ في سنة 1959 في بيتسبورغ ولاية بنسلفانيا، عن 200 من المهندسين والمحاسبين، كان لنتائجها صدى بعيد في أوساط العاملين والباحثين وقد تبين من الدراسة أن الدافعية للعمل تأتي من عوامل متعلقة بالعمل نفسه أي ما يقوم به الإنسان من أعمال تنبع من ذاته، في حين توجد عوامل أخرى ذات علاقة ببيئة العمل."³⁷ ، وتقوم نظرية العاملين على مجموعتين من العوامل فالمجموعة الأولى تتمثل في:

أ. العوامل الدافعية: أي أن الفرد العامل يقوم بأداء مهامه بدافع ينبع من داخله وهذه العوامل موجودة في تصميم الوظيفة ومحتوياتها فهي تمس العمل ذاته والفرد وكيانه وهي تسبب الشعور بالرضى عن العمل وتتمثل فيما يلي: - الإنجاز وأداء العمل - زيادة المسؤوليات - الحصول على تقدير الآخرين واحترامهم، النمو الوظيفي. أما المجموعة الثانية فتتمثل في:

ب. العوامل الصحية (الوقائية): وهي عوامل تتعلق ببيئة العمل مثل: بيئة العمل، ظروف العمل، العلاقات الاجتماعية (العلاقات بالرؤساء والعلاقات بالمرؤوسين)، الإشراف. رغم النتائج التي أفرزتها دراسات وأبحاث هذه النظرية إلا أنها تعرضت إلى عديد المآخذ ويمكن تلخيصها فيما يلي:

• " بينت دراسات " فرانيمانن Verniment "1964، " ودراسة كورنوزار Kornnuzer " أن الميدان لا يؤيد وجود العوامل التي افترضها هرزبرغ.

• بينت دراسات " إيوين Ewen " 1964، " وهيويلين وسميث Hilin, Smith"، إن هذه النظرية ناقصة في المنهجية المتبعة وتصورها لأن نتائجها متوقعة وطبيعية، إذ أن الأشخاص بطبعهم يميلون إلى نسب الأحداث غير المرضية إلى ظروف خارجة عن نطاقهم، خصوصا وأن هرزبرغ اعتمد على المقابلة وجها لوجه، مما يجعل المفحوصين في وضعية دفاعية أثناء الاستجابة. ومن المآخذ على هذه النظرية أيضا أنها لم تأخذ بعين الاعتبار الفروقات الفردية، فقد اعتمدت على عينة محدودة من المهندسين، أي أن نتائجها تقتصر على فئة من المهن وإهمال الفئات الأخرى. وبالرغم من تعرض هذه النظرية للانتقادات إلا أن أفكار هرزبرغ حظيت باهتمام واسع وتركت أثرا كبيرا على بعض المفاهيم في الإدارة مثل مفهوم إثراء الوظيفة أي توسعها أفقيا وعموديا وزيادة استقلالية الفرد في ممارسة تقنيات الضبط الذاتي على عمله.

2.7. نظرية دافع الإنجاز لماكيلاند: David Mc clelland

تتقارب هذه النظرية مع نظرية ماسلو في تدرج الحاجات فيما يتعلق بأن: " الحاجات غير المشبعة تحرك السلوك أو تدفعه. إلا أنها تتباعد عنها فيما يتعلق بنوعية الحاجات وطبيعتها التأثيرية، حيث يرى ماكيلاند 1961م أن لدى جميع الأفراد وبدرجات متفاوتة ثلاث حاجات رئيسية غير متسلسلة تؤثر على دافعتهم وتوجه سلوكهم"³⁸، وهذه الحاجات هي:

الحاجة إلى الإنجاز: إن الأفراد الذين لديهم حاجة كبيرة للإنجاز يستمدون رضاهم من خلال تحقيقهم لأهداف تتحدى قدراتهم وتشمل التعامل بالتحديات والكفاءة في إنجاز المهام، كما أن أصحاب الإنجازات العالية يتميزون عن غيرهم بصفات منها: أنهم لا يفضلون المخاطرة بل يميلون إلى السيطرة على النتائج، كما يهتمون بتحقيق الإنجاز على المستوى الشخصي أكثر من اهتمامهم بالمكافآت.

الحاجة إلى الانتماء: أما الأفراد الذين لديهم حاجة كبيرة للانتماء فيستمدون رضاهم من خلال تكوينهم لعلاقات جيدة مع الآخرين ويضعون قيمة كبيرة للصدقة ونظرة الناس، " وهم يختلفون عن غيرهم من الأفراد ذوي الرغبات الأقل في بناء علاقات ايجابية ومن هذه الاختلافات.

- الاهتمام بمشاعر الآخرين - القدرة على بناء صداقات بسهولة- الظهور بسلوك ودي يهدف الحصول على القبول والاستحسان من الآخرين، يقضون جزءا كبيرا من وقتهم للتعريف بأنفسهم عكس الأشخاص الذين يرغبون في بناء علاقات معهم"³⁹.

الحاجة إلى النفوذ: إن الأفراد الذين لديهم حاجة كبيرة للنفوذ يستمدون رضاهم من خلال قدرتهم على السيطرة والتأثير على الآخرين، ويتميز الأفراد الذين لديهم حاجة كبيرة للنفوذ بـ" الاهتمام بالأمر التي تعطيهم الهيبة، فهم عادة يميلون إلى استلام المناصب القيادية ووضع القرارات واستخدام المكاتب الفاخرة والسيارات الفارهة وكذا ممارسة السلطة على الآخرين بأسلوب تعسفي وعدم التردد في استغلالهم"⁴⁰ وقد وجهت عدة انتقادات لهذه النظرية تمثلت فيما يلي: - هناك أعمال تتطلب تعاون مجموعة من العمال ذوو الانجاز العالي- إذا كان التنظيم (المؤسسة) لا يوفر مكافآت إلا مكافئة الراتب فما هو مصير العامل العالي الإنجاز.

3.7. نظرية التوقع فيكتور فروم: (Victor From 1964) يرى فروم أن عملية الرضى أو عدم الرضى تتحدد من خلال المقارنة التي يجريها العامل بين ما كان يتوقعه من عوائد السلوك الذي يتبعه من وراء هذا السلوك، كما تعتبر الحاجات حسب هذه النظرية محرك لسلوك الفرد وهذا ما يتولد عنه نوع من الاحتمال والتوقع السلبي أو الايجابي وتتمثل هذه النظرية في ثلاث مفاهيم أساسية.

التوقع: "وهو الاعتقاد بأن جهد الشخص المبذول سيؤدي إلى الأداء الناجح، وبمعنى آخر أن التوقع هو الاعتقاد الذاتي للشخص بأن اتجاهها معنا في العمل سيتبعه نتيجة ايجابية عالية أو تحقيق جيد للهدف."⁴¹

التكافؤ: هو درجة الجاذبية التي يعطيها الفرد للمكافأة ولأن الأفراد يضعون قيما مختلفة للحوافز مثل النفوذ، الإنجاز، ظروف العمل الجيد، فرص التقدم، فإن التكافؤ يعرف عندما يعلن الأفراد عما يريدون من العمل.

النفع أو الفائدة: هي الاعتقاد بأن "تحقيق أداء معين يعد أساسيا للحصول على مكافأة ما، أي أن مبدأ النفع هو الارتباط المتصور بين القيام بعمل جيد والحصول على المكافآت."⁴² ، وتقوم نظرية التوقع على الافتراضات التالية: - سلوك الإنسان ينبع من داخله ومن البيئة- يختلف الناس في الحاجات والأهداف وبالتالي فهم يختلفون فيما يريدون من مؤسسات عملهم- القوى التي تدفع الفرد لسلوك معين تعتمد على مدى توقعه من النجاح للوصول إلى ذلك الإنجاز وهو التوقع الأول، وإذا حقق الفرد انجاز فهل يكافأ؟ وهذا هو التوقع الثاني. وكنتيجة لهذه النظرية إذا كان القائمون على أية مؤسسة يريدون الحصول على أداء أفضل فما عليهم إلا أن يعرفوا الجوانب التي يهتم بها العاملون، ويوضحوا لهم العلاقة بين الأداء الجيد والمكافأة التي يمكن أن يحصلوا عليها نتيجة لذلك الأداء، كما يجب عليهم التعرف على رغبات وتوقعات العاملين عبر إثراء الحوار.

4.7. نظرية عدالة العائد لادمس وباتشن: Adams et Batchen

تمحورت الفكرة الأساسية لهذه النظرية في أن: "الفرد يتوقع أن يحصل من عمله على عوائد تنسجم مع الجهود التي يبذلها الآخرون في نفس إطار المستوى من الأداء المنجز"⁴³، كما أن المحدد الرئيسي للجهد المبذول والرضى عنه هو درجة العدالة أو عدمها التي يدركها الفرد من خلال عمله، كما أن الفكرة الرئيسية لنظرية العدالة تقول أن: "هناك مفهوما متفقا عليه لما يستحقه الفرد من مكافآت على جهوده، وتفترض هذه النظرية...أن الرضى يتحقق إذا كان هناك توازن بين ما يقدمه الفرد وما يحصل عليه من العمل... وبتحقيق التوازن فإنه يحدث شعور بالرضى بين العاملين ، أما إذا لم يحدث التوازن فإنه يحدث شعور بعدم الرضى"⁴⁴. والمطلوب من المديرين أو القائمين على شؤون المنظمة هو إيجاد السبل الكفيلة بالقضاء على عدم الرضى والشعور بالتذمر والاستياء جراء هذه الفروق واللاعدالة بين العاملين. وتشتمل نظرية العدالة على ثلاث خطوات أساسية هي:

التقييم: وتمثل في قياس مدخلات الفرد العامل مثل: الجدارة، العمر، المهارة وقياس الجهد المبذول "العمل" وقياس المكافآت المحصل عليها مثل الراتب، الترقية.

المقارنة: تشمل على مقارنة المكافآت التي يحصل عليها الفرد بالجهد المبذول ومقارنة ذلك بمكافآت أقرانه وما يبذلونه من جهد. السلوك: ويتمثل في إدراك العلاقة بين التقييم والمقارنة فعندما يعلم الفرد بأن هناك عدالة يحصل له رض عن العمل، أما إذا علم أن هنالك لا عدالة فإنه يصاب بحالة الاستياء وعدم الرضى ويقلل من الجهد المبذول.

وكنتيجة لهذه النظرية فإن شعور الفرد بالظلم وعدم المساواة بين أقرانه في نفس المصلحة سيدفعه إلى تغيير أسلوبه في العمل باتجاه سلبي وهو ما يفسر حالات التذمر والإحباط وعدم الرضى مما يؤدي إلى عدم الولاء لمؤسسة العمل لذا فإن هذه الإدارة مطالبة بتأكيد مبدأ المساواة والعدالة للجميع.

5.7. نظرية ألدرفر Alderfer : لخص ألدرفر الحاجات الأساسية للأفراد في ثلاث مجموعات تمثل المحطة النهائية لتلك الحاجات

التي جاء بها ماسلو، وهذه الحاجات أو المجموعات هي:

حاجة الوجود: وهي تلك " الحاجات التي يتم إشباعها بواسطة الماء، الغذاء، الأجور، ظروف العمل، وتمثل الحاجات الفسيولوجية والأمن عند ماسلو

حاجة الارتباط: ويتم إشباعها بواسطة العلاقات الاجتماعية التبادلية مع الآخرين، وتشبه الحاجات الاجتماعية عند ماسلو.

حاجة النمو: تركز على تطوير قدرات الفرد وإمكانياته والرغبة في النمو الشخصي، ويتم إشباعها من خلال قيام الفرد بعمل منتج أو إبداعي، وهذه تمثل حاجات التقدير والاحترام وتحقيق الذات عند ماسلو."

ومن وجهة نظر ألدرفر " أن الحاجات الثلاث الأساسية يمكن تعريفها في عبارات الهدف التي توجه نحو المجهودات التي من خلالها يمكن الحصول على رضى، وهذه الأهداف والعمليات (المجهودات)"⁴⁵. يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

من خلال ملاحظة سلم الحاجات عند ماسلو وسلم الحاجات عند ألدرفر يبرز الاتفاق بينهما على وجود سلم الحاجات وعلى أن الفرد يتجه في حاجاته تدريجيا من أسفل إلى أعلى، كما أنهما يتفقان على أن الحاجات الغير المشبعة هي الحاجات التي تحفز الفرد وأن الحاجات التي يتم إشباعها تكون اقل أهمية. أما عن الاختلاف بين هاتين النظريتين فيرى ألدرفر عدم ترتيب هذه الحاجات بوجود متغيرات عديدة يمكن أن تؤثر على الأهمية النسبية لهذه الحاجات وأولوية إشباعها من بيئة إلى أخرى ومن شخص لآخر كما يختلف ماسلو عن ألدرفر أيضا في كيفية التحرك على سلم الحاجات والانتقال من حاجة إلى أخرى. حيث يرى ألدرفر " أن الفرد يتحرك إلى أعلى وإلى أسفل على سلم الحاجات أي أن في حالة إخفاق الفرد في محاولة لإشباع حاجات النمو تبرز حاجات الارتباط قوة دافعة رئيسة تجعل الفرد يعيد جهوده لإشباع حاجات المرتبة الدنيا"⁴⁶. وكنتيجة لهذه النظرية لكونها وصفت بأنها أكثر عمومية وواقعية حيث أخذت في الحسبان تأثير البيئة المحيطة بجو العمل التي تؤثر بالسلب والإيجاب على نفسية العامل، وبالتالي على مستوى رضاه الوظيفي.

العوامل المؤثرة في تشكيل الرضى الوظيفي: يتأثر الرضى الوظيفي للعامل نتيجة لعدة عوامل متداخلة مع بعضها البعض. وفيما يلي سنتعرض إلى هذه العوامل بتقسيماتها الثلاثة:

العوامل الشخصية: في كثير من الأحيان يتأثر رضى الفرد عن عمله بشخصية هذا الأخير، فهناك الكثير من الناس بطبيعتهم وشخصيتهم اقرب إلى الرضى أو الاستياء ومن أهمها ما يلي:

السن: يتأثر الرضى لدى العاملين بمتغير السن فكلما زاد سن الفرد العامل كلما قل تركه لعمله وقل معدل غيابه وبالتالي يكون الرضى على علاقة طردية مع السن، فكلما زاد السن زاد الرضى وهذا ما توصل إليه " تيرنر Turner إلى كون مستوى الرضى يزداد ما بين السن 29-44 سنة ثم يبدأ في الانحدار، فكلما زاد عمر الشخص قل معدل تركه لعمله وقل معدل غيابه، وتكون العلاقة مع الرضى على نحو كلما زاد العمر زاد الرضى، كما أثبتت دراسات أخرى أن نسب عدم الرضى تكون مرتفعة لدى فئة الشباب نظرا لارتفاع مستوى الطموح لديهم، بينما أعلى نسب الرضى تكون لدى فئة كبار السن نتيجة تكيفهم مع مناصبهم وتعلقهم النفسي به"⁴⁷.

الجنس: إن معظم البحوث والدراسات في هذا الصدد تشير إلى أن النساء أقرب للرضى من الرجال وهذا ما يمكن إرجاعه إلى أن مطامح النساء وحاجتهن المالية اقل من الرجال، إلا أنه بعد الزواج ومع العمل معظم الوقت تواجههم أدوار متضاربة يمكنها التأثير في رضاهم. **المستوى التعليمي:** يعمل المستوى التعليمي على تحقيق درجة عالية من الفعالية في نظام الإنتاج، وينتج عنه تحفيز العاملين ومكافئتهم وهذا ما يمكن من تحقيق درجة عالية من الرضى لديهم.

الحالة العائلية: يتأثر الرضى بالحالة العائلية للفرد، بحيث " أن الشخص المتزوج أكثر رض وأعلى أداء وأقل غيابا وأقل تركا للخدمة بالمقارنة مع الشخص الأعزب، وقد تكون هذه النتيجة أكثر صدقا بالنسبة إلى الرجل عنها بالنسبة إلى المرأة، فالمرأة المتزوجة تكون أكثر انشغالا بالمسؤوليات الاجتماعية تجعلها عرضة للغياب أكثر من الرجل"⁴⁸.

العوامل الاجتماعية: نتيجة للعلاقات الاجتماعية التي يقيمها الفرد العامل في محيط عمله فهو يتأثر بالمحيطين به ويتأثرون به وبالتالي فالرضى الوظيفي يتأثر بالعوامل الاجتماعية المحيطة بالعاملين ومن بين هذه العوامل ما يلي:

جماعة العمل: إن انتماء الفرد إلى جماعة العمل واندماجه فيها له تأثير بالغ على الرضى، فكلما كان تعامل فرد مع جماعة العمل يخلق منافع متبادلة كلما كانت هذه الجماعة مصدر لرضى الفرد وكلما كان هذا التفاعل مصدرا لتوتره واستياءه كلما أدى ذلك إلى عدم رضاه. فالانسجام بين جماعة العمل وتقارب عاداتهم ومستواهم الثقافي ووجود انتماءات مهنية مشتركة وموحدة يعمل على تحقيق الرضى الوظيفي لكل فرد من أفراد هذه الجماعة.

الاتصال في العمل: يعرف كل من "Mark D.Nelson و Thomas E.Hari" الاتصال التنظيمي على أنه: " العملية التنظيمية الأولى التي تستخدم لإقامة تفاعل في محيط التنظيم الداخلي والخارجي باستعمال لغة مكتوبة أو منطوقة بهدف تنسيق ورقابة وتسيير سلوك الأفراد والجماعات من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية"⁴⁹. كما يعتبر الاتصال في المنظمة عملية أساسية وحيوية مستمرة حيث لا

ترتبط بوقت معين أو أفراد معينين وقد اختلفت التعاريف الخاصة بالاتصال فبعضهم يعرفه على أنه: " نشاط تبادل غير متوقف، وغير محتمل أحيانا يكون بين اثنين أو مجموعة وحدات (فردية، تنظيمية، اجتماعية)، ويبحث عن تغير سلوكيات الأفراد للتخلص من الشك الناتج عن اختلاف الوحدات عن بعضها البعض"⁵⁰.

كما يعرفه محمد بدوي على أنه: "مجملة النشاطات والأعمال المتخذة لإقامة علاقة بين الفاعلين، ويهدف إلى إنشاء مشروع موحد وبلوغ أهداف مشتركة كما يسمح لكل فاعل داخل المنشأة أن يكون معروفا بشخصيته ومهنته فيها ويعمل على ازدهارها وبالتالي ضمان حياته وفعاليتها فيها ويتم هذا النوع من الاتصال وفقا للهيكل التنظيمي الذي يحدد السلطات والمسؤوليات وتقييم العمل والعلاقات التنظيمية داخل المنشأة"⁵¹. فمن شأن الاتصال أن يساهم في "تحسيس العاملين بمكانتهم وإسهامهم في إنجاح المشاريع التي تديرها المؤسسة، كما يستمد الاتصال أهميته من كونه أداة فعالة في المؤسسات الحديثة، وخاصة في المجال الاقتصادي والسياسي والاجتماعي في ظل تطور تقنيات الاتصال الجديدة"⁵²، ومن جهة أخرى يعني الاتصال: "البحث عن اندماج المستخدمين ومعرفة الأجير كشخص لتقوية روح الجماعة، وبذلك خلق ثقافة المؤسسة"⁵³. إن الحالة المعنوية للعامل في كامل المستويات التنظيمية تتوقف على مدى فعالية وكفاءة الاتصال من خلال توضيح الحقوق والواجبات الخاصة بكل عامل إضافة لشرح الخطط والطرق الملائمة لإنجاز العمل لأن الرضى للعامل يتحقق حين يعرف لماذا يقوم بهذا العمل والأسلوب الأمثل لأدائه بما يمكنه من تحقيق مزيد من الطموح المهني والوصول إلى إشباع حاجاته. إن عملية الاتصال هذه تتم "بصفة مستمرة بين الأشخاص والجماعات مشكلة شبكة تربط كل أعضاء التنظيم بعضهم ببعض، فالمعلومات التي تصل إلى الأشخاص تكون عرضة إلى الإدراك والتقييم من حيث نوعيتها وزمن وصولها، فوصول هذه المعلومات لشخص معين تعتبر كنوع من الامتياز وبالتالي فهذا الامتياز له قيمة يتم عرضها للمقارنة الاجتماعية خاصة إذا كانت نوعية المعلومات هامة"⁵⁴.

وللاتصال التنظيمي الفعال دور في رفع الكفاءة الإنتاجية ومساعدة الإدارة في تجسيد مخططاتها من تنظيم ورقابة وتحسين العلاقات الاجتماعية كما "أن الاتصال داخل المؤسسة يتم عن طريق نظام اتصال رأسي وفعال ذو اتجاهين، اتجاه رأسي من مستويات عليا إلى مستويات دنيا، واتجاه من أسفل التنظيم إلى أعلاه في رد فعل متكامل، فإذا كانت حركة القرارات الإدارية هابطة من القيادة الإدارية للمؤسسة لأن رد الفعل ينبغي أن يأخذ طريقه كحركة صاعدة من أسفل القاعدة حتى تتعرف القيادات على شكايات القاعدة ومشكلات العاملين ودراسة وجهات نظرهم وتحقيق ما ينبغي أن يكون،..... فشعور العمال بالراحة النفسية والمجهودات المبذولة من طرفها لسماع شكاويهم ومطالبهم يزيد من دافعيتهم للعمل والشعور بالرضى"⁵⁵. ومما سبق فإن المنظمات التي تستخدم الاتصال بطريقة رشيدة وتمكن العاملين من إبداء رأيهم والمشاركة في تحسين أوضاعهم المهنية والاجتماعية، تجعلهم يحسون بأهميتهم ودورهم داخل المنظمة مما يزيد من أدائهم ورفع إنتاجيتهم مما يدل على رضاهم وارتفاع روحهم المعنوية.

نمط الإشراف: أكدت عديد الدراسات على وجود علاقة وطيدة بين نمط الإشراف المتبع والرضى الوظيفي للعاملين، وان طريقة تعامل المشرف اليومية معهم لها تأثير كبير على رضاهم، وهذا ما أشارت إليه وأكدت الدراسات التي أجريت بجامعة ميتشن Mitchen والتي "تشير إلى أن المشرف الذي يجعل مرؤوسيه محور اهتمامه وذلك لتنمية العلاقات المساندة الشخصية بينه وبينهم، واهتمامه الشخصي بهم وتفهمه وسعة صدره عند حدوث أخطاء من جانبهم، ويكسب ولاء مرؤوسيه ويحقق رض عال عن العمل... ويؤكد ليكرت Likert أن المشرف الذي ينظر إلى مرؤوسيه مجرد أدوات لتحقيق أهداف العمل لا يكسب ولاء مرؤوسيه ويجعل مشاعر الاستياء تنتشر بينهم"⁵⁶. فبقدر ما يكون المشرف حريصا على تلبية حاجيات مرؤوسيه وتفهم ظروفهم بقدر ما يكسب ولائهم له ورضاهم عن عملهم، كما أن تأثير المشرف على رضى الأفراد يتوقف على درجة سيطرته على الحوافز ووسائل الإشباع التي يصبو مرؤوسيه إلى تحقيقها ويلخص شوقي ناجي جواد نمط الإشراف الذي يخلق الرضى في النقاط التالية: "الأمر بالمستطاع - تكريم الانجاز الجيد والتميز - مشاطرة المرؤوسين مسراتهم وأحزانهم - خلق مناخ مشبع بروح المودة"⁵⁷.

العوامل المتعلقة بنوع العمل: يحتل العمل ذو المميزات الايجابية أهمية كبيرة في المنظمات الحديثة ويعمل على خلق درجة عالية من الرضى لدى الموظفين، ومن بين العوامل المتعلقة بنوع العمل والتي تؤدي إلى الوصول إلى الرضى الوظيفي ما يلي:

سياسات المنظمة: هي تلك الأنظمة من الإجراءات واللوائح والقواعد التنظيمية للعمل التي تحدد الحقوق والواجبات وتضبط أنماط السلوك والأدوار الواجب إتباعها داخل التنظيم، ويعمد الدارسون في تقييمهم لسياسة المنظمات بالتركيز على مجموعة من العناصر هي: تقييم العمل، تفويض السلطة، قنوات الاتصال والتنسيق، وهنا تظهر كفاءة الإدارة وفعاليتها " فالمسؤولية الأساسية للإدارة هي توفير البيئة التنظيمية وأساليب العمل الملائمة بطريقة تساعد الأفراد على انجاز أهدافهم وواجباتهم من خلال توجيه جهوداتهم نحو انجاز الأهداف التنظيمية وتهدف هذه العملية أساساً للإرشادات والتوجيهات".⁵⁸

الأجر: يعد الأجر من أبرز العوامل المتعلقة بالعمل والتي تمكن من تحقيق الحاجات الفيزيولوجية لدى العمال، هذا ما ذهب إليه العديد من الباحثين أمثال هرزبرغ " والواقع أن دور الأجر لا يقتصر على إشباع الحاجات الدنيا وإنما يمتد ليعطي الشعور بالأمن وليرمز إلى المكانة الاجتماعية، كما ينظر إليه الفرد كرمز للتقدير وعرفان المنظمة لأهميته، بل أن في بعض الحالات قد يكون الأجر وسيلة لإشباع الحاجات الاجتماعية من خلال ما يتيح للفرد من تبادل معاملات اجتماعية مع الآخرين"⁵⁹. إذن فارتفاع الأجر وانخفاضه يؤثر على إشباع أو عدم إشباع الحاجات المختلفة التي يطمح الفرد إلى تحقيقها ومنه تحقيق أو عدم تحقيق الرضى.

فرص الترقية: تعبر الترقية عن اعتراف الإدارة بالجهد الذي يبذله العامل ونتيجة للتفاني والالتزام من طرفه، وإذا كانت الترقية تتم وفقاً لنظم عادلة وتأخذ بعين الاعتبار إدراكات وتوقعات العمال فإن ذلك يؤدي إلى تحقيق الرضى الوظيفي.

محتوى العمل: تعتبر دراسة محتوى العمل وأثرها في الرضى من المواضيع الحديثة نسبياً وقد قام هرزبرغ بتحديد المتغيرات المتعلقة بمحتوى العمل المسببة للرضى وهي: المسؤولية، طبيعة أنشطة العمل، فرص الانجاز والنمو والترقي، التقدير والاعتراف بأداء الفرد.

8. مجالات الدراسة الميدانية:

1.8. المجال المكاني: المؤسسة العمومية الإستشفائية بمدينة " أحمد بوقرة " حاسي بحبح بالجلفة.

2.8. المجال الزمني: "يشكل المجال الزمني الفترة التي استغرقتها الدراسة أو البحث، خاصة ما يتعلق منها بالجانب الميداني فتحديد مجالات البحث وأطرها الزمنية والمكانية هو أمر مهم لارتباطه بإمكانية تعميم النتائج من جهة، وتحديد مسار البحث وخطواته المنهجية، من جهة ثانية"⁶⁰، لقد مرت الدراسة الحالية بمرحلتين هما كما يلي:

المرحلة الثانية: في هذه المرحلة تم الإستعداد لإجراء الدراسة الميدانية وذلك بداية من إعداد الاستمارة وصياغة الأسئلة.⁶¹ إذ اشتملت الاستمارة على 23 سؤال وكانت خلاصة تحكيم المحكمين حذف 4 أسئلة لعدم ارتباطها بالموضوع وكثرة تكرار بعض العبارات، وبعد القيام بعملية التصحيح والتعديل خلصنا إلى ضبط الاستمارة في صورتها النهائية ذات 19 سؤال، وقد اندرجت ضمن محورين، محور للبيانات الشخصية ومحور خاص بفرضية البحث. وفي الفترة الممتدة من 1/4/2015 إلى غاية 15/5/2015، تم فيها توزيع 112 إستمارة على عينة الدراسة المعنية بالبحث، وفي الأخير جاءت الخطوة المتمثلة في معالجة وتحليل البيانات المحصل عليها والخروج بالنتائج.

3.8. المجال البشري: يمثل المجال البشري للدراسة المجتمع الأصلي الذي تجرى على أفرادها الدراسة باستخدام أدوات جمع البيانات المتاحة والمناسبة لذلك، ويعرف مجتمع الدراسة بأنه: "مجموعة عناصر لها خاصية أو عدة خصائص مشتركة تميزها عن غيرها من العناصر الأخرى، والتي يجري عليها البحث أو التقصي"⁶². وعليه فالمجال البشري في هذه الدراسة يتعلق بكل الفئات المهنية للمؤسسة العمومية الإستشفائية - أحمد بوقرة - حاسي بحبح بالجلفة، ومن خلال الإحصائيات المتوفرة خلال سنة 2015 والمقدمة من طرف إدارة المؤسسة العمومية الإستشفائية السالفة الذكر، فقد بلغ عدد العاملين بالمؤسسة 449 عاملاً موزعين كما يلي:

الفئة المهنية	العدد الإجمالي	النسبة المئوية
الأطباء	39	8.68%
شبه الطبيين	209	46.55%
الإداريين	38	8.46%

العمال المهنيين	163	36.31%
المجموع	449	100

المصدر: أرشيف المؤسسة الإستشفائية العمومية بالجلفة سنة 2015.

9. كيفية اختيار العينة: نظرا إلى بعض الاعتبارات المادية المتعلقة بالبحث تم اختيار نسبة 25% ليكون حجم العينة كما يلي: $449 \times \frac{100}{25} = 112$ ، وبالمحافظة على التوازن النسبي لكل طبقة في العينة تم أخذ 25% من العدد الإجمالي لكل فئة، والجدول التالي يوضح توزيع حجم العينة حسب الفئات المهنية:

الفئة المهنية	العدد الإجمالي	حجم العينة
الأطباء	39	10
شبه الطبيين	209	52
الإداريين	38	09
العمال المهنيين	163	41
المجموع	449	112

10. تقنيات جمع المعطيات من الميدان: تم اعتماد في هذه الدراسة الملاحظة والمقابلة والاستمارة، مع الإشارة إلى أن تقنيتي الملاحظة والمقابلة تم استعمالهما في مرحلة ما قبل صياغة الفرضيات، أي تم استعمالهما في جولتنا الاستطلاعية، من أجل جمع بيانات تكون بمثابة خيط هاد تسمح بتثبيت عناصر الإشكالية والفرضيات. في حين أن الاستمارة كانت التقنية الأساسية المعتمدة بعد صياغة الفرضيات قصد التحقق منها. حيث احتوت على محورين أساسيين يتعلق المحور الأول بالمتغيرات الاجتماعية والديموغرافية ويضم ثمانية أسئلة، أما المحور الثاني فيتعلق بالفرضية العامة للدراسة ويضم تسعة عشر سؤالاً.

أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- أن وعي جماعات العمل وعي بأهمية التضامن والتماسك يساعد على تجاوز جميع معوقات العمل، والسعي إلى تحقيق الأهداف المشتركة.
- العامل بأقدميته يستطيع أن يساهم في توفير ظروف عمل حسنة من شأنها أن تؤدي إلى حياة مهنية هادئة تضيء على العاملين مزيدا من الارتياح والرضى.
- هناك علاقة بين مدى الشعور بالراحة في العمل والزلاء وبين الأقدمية في منصب العمل.
- العمال الأكبر سنا هم الفئة الأكثر راحة وحماسا وتعاوناً مع الزلاء في العمل وهو مؤشر ايجابي على وجود تفاهم وانسجام كبيرين بين أفراد المنظمة، رغم اختلاف وظائفهم وتخصصاتهم.
- المورد البشري في المؤسسة مجال الدراسة يسعى وراء تحقيق الرضى بتموقعه داخل جماعة وليس كفرد منعزل خاصة ذوي الخبرة والأقدمية وكبار السن.
- تقوية وتدعيم فكرة المساواة والعدالة التنظيمية في المعاملة بين كلا الجنسين تغرس في نفوس العاملين قيما وتصورات جيدة عن سيرورة العمل الإداري داخل المنظمة.
- منصب العمل له تأثير على سهولة أو صعوبة الاتصال بالمسؤول المباشر.
- كلما زاد المستوى التعليمي للعاملين كلما قل تعرضهم للمشاكل أثناء أداء العمل، مما يؤثر ايجابيا على شعورهم بالرضى.

- أسلوب العامل في حل مشاكله أثناء العمل متعلق بالأقدمية في المنصب. والذي يؤدي دورا ايجابيا يمنح العاملين القدرة على التعامل مع المشاكل اليومية والتميز بين المشاكل البسيطة، وبين تلك التي تترتب عنها مساءلة من قبل إدارة المؤسسة محل الدراسة، كما أن الأقدمية في المنصب لها تأثير في احتواء العاملين الجدد وتلقينهم ثقافة التعاون الجماعي.

- هناك تأثير بالنسبة لمهنة الأب في شعور العاملين بالأهمية في مكان العمل، حيث اتضح أن أولئك الذين مهنة آبائهم "موظفين" هم الفئة الأكثر شعورا بالأهمية، في حين أن بقية الباحثين ممن آبائهم بطالين أو متقاعدین أو يمارسون أعمالا أخرى.

وعليه يمكن أن نشير إلى وجود ترابط بين طبيعة العلاقات الاجتماعية داخل المؤسسة العمومية الاستشفائية محل الدراسة والرضى الوظيفي لدى العاملين بها إلى حد ما.

قائمة المراجع:

1. سبعون سعيد، *الدليل المهني في إعداد المذكرات والرسائل الجامعية في علم الاجتماع*، ط.2، الجزائر، دار القصبه للنشر، 2012، ص.125.
2. نفس المرجع، ص.126.
3. أنجرس موريس، *منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، تدريبات عملية*، ترجمة صحراوي بوزيد، بوشرف كمال، سبعون سعيد، الجزائر، دار القصبه، 2006، ص.159.
4. قاسيمي ناصر، *دليل مصطلحات علم الاجتماع التنظيم والعمل*، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2011، ص.87.
5. طلعت إبراهيم لطفي، *علم اجتماع التنظيم*، القاهرة، دار غريب، 1992، ص.134.
6. نفس المرجع، ص.135.
7. أكساس نريمان، *المناخ التنظيمي، تأثير النمط القيادي وعلاقات العمل على الرضى الوظيفي*، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، قسم علم الاجتماع، 2012، ص.246.
8. أبو مصلح عدنان، *معجم علم الاجتماع*، عمان، دار أسامة للنشر، 2010، ص.246.
9. السلي علي، *تطور الفكر التنظيمي*، القاهرة، دار غريب للنشر، 1980، ص.97.
10. محسن عبد الرحمان أحمد رشوان، *علم اجتماع التنظيم*، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 2004، ص.77.
11. زعيبي مراد وآخرون، *دراسات في تسيير الموارد البشرية*، الجزائر، دار قرطبة للنشر والتوزيع، 2008، ص.25.
12. القريوتي محمد، *نظرية التنظيم والمنظمة*، ط.3، عمان، دار وائل، 2008، ص.82.
13. نفس المرجع، ص.83.
14. نفس المرجع، ص.84.
15. السلي علي، مرجع سبق ذكره، ص.102-103.
16. بوحوش عمار، *نظريات الإدارة الحديثة في القرن الواحد والعشرون*، بيروت، دار الغرب الإسلامي، 2006، ص.26.
17. محروق، رقية، *تأثير ظروف العمل على الأداء في المؤسسة الصناعية الجزائرية*، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر2، قسم علم اجتماع، 2011، ص.41.
18. نفس المرجع، ص.41.
19. السيد الحسيني، *النظرية الاجتماعية ودراسة التنظيم*، ط.5، القاهرة، دار المعارف، 1985، ص.142.
20. مؤيد سعيد السلم، *إدارة الموارد البشرية*، عمان، إثراء للنشر، 2009، ص.350.
21. مؤيد سعيد سالم، مرجع سبق ذكره، ص.35.
22. زعيبي مراد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص.123.

23. بوخرسية بوبكر، اقتراح نموذج تنظيمي مفتوح، قسنطينة، ديوان المطبوعات الجامعية، المطبعة الجهوية، دون سنة، ص.94.
24. يوسف عنصر، الإشراف والتنظيم الصناعي في الجزائر، قسنطينة، مخبر علم الاجتماع الاتصال، جامعة منتوري، ص.130.
25. بوخرسية بوبكر، مرجع سبق ذكره، ص.93.
26. دادي عدون ناصر، إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، الجزائر، دار المحمدية، 2004، ص.53.
27. زعيبي مراد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص.124.
28. عادل حسن، الأفراد في الصناعة، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 1988، ص.44.
29. محمد سعيد فهمي والسيد عبد الحميد عطية، عمليات طريقة العمل مع الجماعة، الإسكندرية، المكتب الحديث الأرابطة، 2003، ص.80.
30. إيهاب صبيح محمد رزيق، العلاقات الصناعية وتحفيز الموظفين، القاهرة، دار الكتب العلمية، 2001، ص.92.
31. نفس المرجع، ص.125.
32. نفس المرجع، ص.34.
33. زعيبي مراد، وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص.138.
34. مؤيد سعيد السالم، مرجع سبق ذكره، ص.353-354.
35. مطر الهيتي خالد عبد الرحيم، إدارة الموارد البشرية، مدخل استراتيجي، ط.2، عمان، دار وائل، 2005، ص.276-277.
36. نفس المرجع، ص.277.
37. الشرايدة سالم تيسير، مرجع سبق ذكره، ص.80.
38. بوحوش عمار، مرجع سبق ذكره، ص.54.
39. هاشم عادل عبد الرزاق، مرجع سبق ذكره، ص.94.
40. نفس المرجع، ص.87.
41. نفس المرجع، ص.88.
42. نفس المرجع، ص.92.
43. نفس المرجع، ص.92.
44. حمود الفريحات خضير كاظم، اللوزي موسى سلامة، الشهباني أنعام، السلوك التنظيمي، مفاهيم معاصرة، عمان، دار إثراء للنشر والتوزيع، 2008، ص.113.
45. الشرايدة سالم تيسير، مرجع سبق ذكره، ص.88-89.
46. أرزقي عبد النور، محددات الرضى الوظيفي ومعنى العمل عند العمال الجزائريين، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، معهد علم النفس وعلوم التربية، 1997، ص.101.
47. الشرايدة سالم تيسير، مرجع سبق ذكره، ص.84.
48. جبارة سامية، رضى الأستاذ الجامعي وعلاقته بالأداء الوظيفي بالجامعة الجزائرية، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر باتنة، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، 2008، ص.31.
49. صقر عاشور أحمد، مرجع سبق ذكره، ص.138.
50. عبد الحليم جلال، محددات الرضى الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، رسالة ماجستير، جامعة فرحات عباس بسطيف، كلية الآداب والعلوم الاجتماعية، 2008، ص.49.

51. بن زروق جمال، *الاتصال التنظيمي ومسار التغيير داخل المنشأة*، مجلة التواصل، جامعة باجي مختار عنابة، ع7، الجزائر، 2005، ص. 209.
52. بوهنتالة فهيمة، *التغيير التنظيمي وانعكاساته على الرضى الوظيفي للعامل داخل المؤسسة الصناعية المخصصة*، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر باتنة، قسم علم الاجتماع والديموغرافيا، 2009، ص. 91.
53. Editions dunod, 2009, p.108. Lebaron , *La sociologie de A à Z*, Paris, Frédéric
54. Souami Cherif, *Control et gestion des ressources humaines*, Alger, Alyam, 2000, p100..
55. عبد الحليم جلال، مرجع سبق ذكره، ص. 169.
56. بوهنتالة فهيمة، مرجع سبق ذكره، ص. 93.
57. صقر عاشور أحمد، مرجع سبق ذكره، ص. 155.
58. شوقي ناجي جواد، *إدارة الأعمال من منظور كلي*، عمان، دار مكتبة الحامد للنشر، 2000، ص. 298.
59. عبد الحليم جلال، مرجع سبق ذكره، ص. 175-176.
60. صقر عاشور أحمد، مرجع سبق ذكره، ص. 152.
61. مختار محي الدين، *محاضرات في علم النفس الاجتماعي*، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 1981، ص. 235.
62. أنجرس موريس، مرجع سبق ذكره، ص. 299.