الرّضا الوظيفي والانتماء

◄- مفهوم الرّضا الوظيفي:

هو مجموعة من الأحاسيس الجميلة: (القبول، السعادة، الاستمتاع) التي يشعر بها الموظف تجاه نفسه ووظيفته والمؤسسة التي يعمل بها، والتي تحوّل عمله ومن ثمّ حياته كلّها إلى متعة حقيقية (متعة العمل ومتعة الحياة).

ويُعرّف الرّضا الوظيفي بأنّه القوّة اللازمة للشخص للقيام بعمله على أعلى مستويات الأداء. وطبقاً لما أورده (Dubrin)، فإنّ الرّضا الوظيفي ليس مشابهاً للدافع، إنّما الرّضا الوظيفي هو حالة داخلية للإنسان، وهو مقدار القناعة المصاحبة للعمل. والفرد الذي يكون لديه ذلك الرّضا، يكون لديه مشاعر وتصرّفات إيجابية نحو العمل بما يسمح بتحقيق طموحاته.

- الأسباب الداعية إلى الاهتمام بالرّضا الوظيفي:

* إنّ ارتفاع درجة الرّضا الوظيفي يؤدّي إلى انخفاض نسبة غياب الموظفين.

* إنّ ارتفاع مستوى الرّضا الوظيفي يؤدّي إلى ارتفاع مستوى الطموح لدى الموظفين في المؤسسات المختلفة.

* إنّ الأفراد ذوي درجات الرّضا الوظيفي المرتفع يكونون أكثر رضاً عن وقت فراغهم وخاصّة مع عائلاتهم، وكذلك أكثر رضاً عن الحياة بصفة عامّة.

* إنّ الموظفين الأكثر رضاً عن عملهم يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.

* هناك علاقة وثيقة ما بين الرّضا الوظيفي والإنتاج في العمل، فكلّما كان هناك درجة عالية من الرّضا أدّى ذلك إلى زيادة الإنتاج.

- العوامل التي تؤثر على الرّضا الوظيفي:

لا يمكن القول بأنّ العوامل التي تؤثر على الرّضا الوظيفي يجب أن تكون جميعها مجتمعة حتى يحدث ذلك الرّضا؛ ولكن اختفاء بعضها لا يؤثّر على النتائج.

وتنقسم تلك العوامل إلى:

1- الرّضا عن الوظيفة:

* إتاحة فرصة لإبراز مهارات وقدرات الفرد.

* إتاحة فرصة للمبادأة والابتكار.

* توفير نظام للإشراف العام، وليس الإشراف المباشر، ممّا يزيد من خبرات العاملين.

* تتيح الوظيفة الفرصة للمكانة الاجتماعية المناسبة.

2- الرّضا عن الأجر:

* تناسب الأجر مع العمل.

* تناسب الأجر مع تكلفة المعيشة.

* اتّباع سياسة المكافآت الحافزة والمتكررة.

* تفضيل الحوافز الجماعية عن الحوافز الفردية.

3- الرّضا عن النمو والارتقاء الوظيفي:

* وجود سياسة واضحة لتخطيط المستقبل الوظيفي.

* نمو الوظيفة التي يشغلها الموظف.

* توافر التأهيل المناسب للعاملين.

4- الرّضا عن أسلوب القيادة والإشراف:

* الاعتماد على السلطة الشخصية بعيداً عن السلطة الرسمية.

* إظهار روح الصداقة في العمل.

* مساندة الرئيس لمرؤوسيه عند طلب المعونة.

* العدالة في معاملة المرؤوسين.

5- الرّضا عن مجموعة العمل:

* الانسجام الشخصي بين أعضاء المجموعة.

* تقارب درجة الثقافة والناحية العلمية والفكرية للمجموعة.

* النزعة الاجتماعية لدى أعضاء الجماعة.

* المشاركة في نوادي وجمعيات مهنية واحدة.

6- الرّضا عن النواحي الاجتماعية:

* بحث المشكلات الاجتماعية للموظف ومساعدته في حلّها.

* توفير الرعاية الصحّية ووسائل الانتقال المناسبة للعاملين.

- أهميّة الرّضا الوظيفي:

تكمن أهميّة الرّضا الوظيفي في تحقيق الرّضا عن العمل نتيجة إدراك الفرد العوامل التالية بالنسبة للأداء:

* إدراك الفرد بأنّ حوافز ومكافآت العمل ذات أهميّة وقيمة بالنسبة له.

* شعور الفرد بأنّ قدراته تساعده على تحقيق الأداء المطلوب والأهداف المحدّدة.

* ارتباط الأداء بمكافآت وحوافز العمل.

* إدراك الفرد العدالة في توزيع عوائد ومكافآت العمل.

* مستوى الإنجاز الذي يحقّقه الفرد.

- العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء:

هناك ثلاثة اتجاهات:

1- هذا الاتجاه ظهر نتيجة تجارب وأبحاث (اهوثورن) في الثلاثينات، حيث تمّ التركيز على العلاقات الإنسانية وزاد الاهتمام بالعاملين من خلال سماع شكواهم وحل مشكلاتهم وإشباع حاجاتهم المادّية والمعنوية، وثمّ تشجيع العاملين للمشاركة في الإدارة، وكان الهدف من ذلك هو رفع روحهم المعنوية التي بدورها تؤدّي إلى زيادة الإنتاجية، وقد أظهرت نتائج التجارب أنّ الإنتاجية ارتفعت وأنّ العوامل التي تمّ إدخالها في العمل أدت إلى زيادة الدافعية للعمل، وهذه العلاقة السببية بين الرّضا عن العمل والأداء التي أسهمت بها مدرسة العلاقات الإنسانية قدّمت أساليب متعدّدة للعلاقات الإنسانية بهدف زيادة الرّضا الوظيفي لدى العاملين، وهذه الأساليب مثل المشاركة في الإدارة والإشراف المتساهل والنّصح والإرشاد.

2- فيؤكد أنّه لا توجد علاقة مباشرة بين الرّضا والأداء، حيث أكّدت نتائج بعض الأبحاث في الخمسينات والستينات أنّ ثمّة حالات ومواقف يكون فيها العاملون على درجة كبيرة من الروح المعنوية غير أنّهم يكونوا أقل إنتاجاً، كما ظهرت مواقف عكس ذلك حيث يكون العاملون على درجة منخفضة من الروح المعنوية غير أنّ إنتاجيتهم تكون عالية، وأكّد أنّه يمكن زيادة إنتاجية الفرد بالضغط أو استخدام الأسلوب الدكتاتوري بالإدارة وبذلك يكون الإنتاج مرتفعاً والرّضا الوظيفي متدنياً.

3- يرى أنّ الرّضا الوظيفي يحقّق الأداء العالي القبول بعوائد إيجابية (حوافز) مثل الأجر والترقية والعلاقات الطيّبة في حالة إدراك العامل أنّ هذه العوائد مرهونة بمستوى معين من الأداء.

- مفهوم الانتماء:

هو شعور الفرد بكونه جزء من مجموعة أشمل: أُسرة أو قبيلة أو أُمّة أو نحو ذلك ينتمي إليها متوحّد فيها أو يقتصمها، ويحس بالاطمئنان والفخر والرّضى المتبادل بينه وبينها وكأنّ كلّ ميزة لها هي ميزته الخاصّة.

- أشكال الانتماء للمنظمة:

1- الانتماء المعنوي: ويشير إلى تطابق الفرد مع المنظمة وانهماكه فيها وارتباطه شعورياً بها ورغبته في الاستمرار بالعمل فيها، لأنّه موافق على أهدافها وقيمتها ويريد المشاركة في تحقيق تلك الأهداف.

2- الانتماء الاستمراري: ويشير إلى قوّة رغبة الفرد في البقاء في العمل في منظمة معيّنة لاعتقاده بأنّ ترك العمل فيها سيكلّفه الكثير.

3- الانتماء الأدبي: ويشير إلى شعور الفرد بأنّه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين، فالأفراد الذين يقوى لديهم الانتماء الأدبي يأخذون في حسابهم إلى حدٍّ بعيد ماذا يمكن أن يقوله الآخرون لو ترك العمل بالمنظمة، فهو لا يريد أن يسبّب قلقاً لشركته أو يترك انطباعاً سيّئاً لدى زملائه بسبب تركه العمل، إذاً فهو التزام أدبي حتى لو كان على حساب نفسه.

- الروح المعنوية واحتياجات العاملين:

وهي قدرة الفريق على التكاتف بإصرار ومثابرة وثبات من أجل تحقيق هدف مشترك. بالإضافة إلى ضرورة أن يوفّر العمل للعاملين المقابل لقضاء احتياجاتهم الأساسية من طعام وشراب ومسكن، فإنّ لهم مطالب أُخرى من بيئة العمل، منها:

* توفير الفراغ الطبيعي والاجتماعي.

* إتاحة الفرص للتعبير عن أنفُسهم وقدراتهم وآرائهم ومواهبهم.

* تنمية مهاراتهم وقدراتهم.

* الاعتراف بهم ضمن الهيئة الاجتماعية.

* التقدير واحترام جهودهم وأفكارهم.

- عوامل رفع الروح المعنوية:

1- الاندماج مع الزملاء في العمل: حيث إنّ الإنسان اجتماعي بطبعه، ويكون العمل أكثر إرضاء للفرد إذا شعر بأنّه يعطيه فرصة للزمالة.

2- الرّضا عن العمل نفسه: فأغلب الأفراد يشعرون بالرّضا عن العمل إذا كان هو النوع الذي يحبّونه، ويكون هذا الرّضا دافعاً لهم على إتقان عملهم وبذل كلّ ما لديهم من طاقة في القيام به.

3- كفاية الإشراف المباشر: فالمشرف له أهميّته لأنّه نقطة الاتصال بين التنظيم والأفراد، ويكون له أكبر التأثير على ما يقوم به الأفراد من أنشطة يومية.

4- الحالة الصحّية البدنية والذهنية: هناك ارتباط بين الصحّة الجسمانية والصحّة العقلية من حيث أثرهما على الفرد وأدائه ومعنوياته.

5- عدالة المكافآت الاقتصادية وغيرها: يتوقّع الأفراد أن يحصلوا على مكافآت عادلة إذا قورنت ببعضها البعض داخل المشروع، وكذلك إذا قورنت بالمكافآت التي يتحصّل عليها الأفراد في مشروعات أُخرى.

6- توفّر الهادفية والفعّالية في التنظيم: يرغب الأفراد في أن يكونوا أعضاء في تنظيم له هدف مقبول من وجهة نظرهم، كما يتوقعون أن يكون هذا التنظيم على درجة من الفعالية تمكنه من تحقيق الهدف المقام من أجله.

- إيجاد نظام مناسب للحوافز:

يعبر الحافز عن تلك الوسائل أو الأسلوب أو الأداة التي تقدّم للفرد الإشباع المطلوب بدرجات متفاوتة لحاجاته الناقصة، ويجب أن تتعامل أنظمة الحوافز مع الأسباب التي تدفع الناس للاستمرار في العمل وأسباب تركهم له، فإذا توافرت تلك الأنظمة يؤدّي إلى الرّضا عن الكيان التنظيمي وزيادة الولاء وزيادة معدلات الإنتاج وانخفاض التكاليف.►

المصدر: كتاب التحفيز ومهارات تطوير الذات