

6-المحاضرة السادسة-الهندسة البشرية والرضا الوظيفي

1-تعريف الرضا الوظيفي:

-هو ذلك الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات مع العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل ومع الإحساس بالثقة والولاء والانتماء للعمل.¹

-يشير إبراهيم بدرالصبيحات إلى أن الرضا الوظيفي: "مفهوم يعكس مدى تصور الفرد لإشباع حاجاته في العمل، فكلما تصور أن عمله يحقق له الإشباع المناسب لحاجاته، وكانت مشاعره نحو العمل إيجابية، وكان راضيا عن عمله"²

2-اهمية الرضا الوظيفي بالمكاتب:

← الرضا الوظيفي يحفز العاملين للحد من الصراعات الداخلية ومعوقات الأداء الفعال، فالعلاقة بين الفرد والمنظمة علاقة تبادلية، إذ لكل طرف توقعات من الطرف الآخر حيث يبذل الأفراد الجهد في تحقيق أهداف المنظمة ويتوقعون المقابل المادي والمعنوي منها.

← الرضا الوظيفي يرتبط بتحسين الأداء الوظيفي وانخفاض معدل دوران الموظفين في المنظمة.

← الرضا الوظيفي يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، وتعزيز رضا العملاء وولائهم.

← الرضا الوظيفي يؤدي إلى توفير فرص الموظفين للانخراط في مجموعة متنوعة من الأنشطة وأنواع مختلفة من المهارات تساعد في تحسين مستويات رضا الموظف.³

← يعتبر الرضا الوظيفي احد هم العناصر المهمة في تحقيق الأمن والاستقرار النفسي والفكري والوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية، حيث يدفعهم طوعا الى زيادة الإنتاج.⁴

← يساعد الرضا الوظيفي الفرد على تطوير مشاعر الولاء للمؤسسة التي ينشط فيها ويجعله مخلصا لها وكلما كانت هذه المشاعر قوية فإنها تتميز بما يلي: - دعم قيم وأهداف المنظمة والقبول بها. -العمل بطاقة كبيرة باسم المنظمة. -الرغبة في البقاء في المنظمة.⁵

3-خصائص الرضا الوظيفي:

¹ ولد علي، عماد. العلاقة بين العدالة المدركة و الرضا الوظيفي لدى موظفي الجامعة العربية الأمريكية. مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، مج 03. ع 1، 2017، ص 03.

² الصبيحات، بدر إبراهيم. معجم علم الإدارة. عمان: دار الزين للنشر والتوزيع، 8113. ص.321

³ حابس النوافعة، راجي. أثر الرضا الوظيفي لأعضاء الهيئة الإدارية على الولاء الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة. رسالة ماجستير إدارة الأعمال. جامعة الشرق الأوسط: عمان-الأردن-. 8112. ص.12.

⁴ فؤاد نواوي فلمبان، إيناس . الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة . أطروحة دكتوراه: علم الإدارة التربوية والتخطيط. جامعة أم القرى-السعودية-. 1981 هـ. ص.92.

⁵ بوقطاية، نسيم. الحوافز وعلاقتها بالرضا الوظيفي للصحفيين الجزائريين: وكالة الأنباء الجزائرية نموذجا. مذكرة ماجستير: علوم الإعلام والاتصال . جامعة دالي إبراهيم : الجزائر. 8111. ص.39.

* -تعدد مفاهيم الرضا: يؤكد الباحثون على تعدد واختلاف التعريفات حول مفهوم الرضا الوظيفي، وذلك لتباين وجهات نظر وآراء العلماء والباحثين، الذين تختلف مداخلمهم وأسسه العلمية و المعرفية التي يستندون إليها.

* -النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي: ينظر لموضوع الرضا الوظيفي من منظور فردي، فما يرضي فرد ليس بالضرورة أن يرضي فرداً آخر. ألن الأفراد مختلفون في الحاجات والرغبات وكذلك الدوافع وقد تختلف هذه الدوافع والحاجات من وقت لآخر، وذلك باختلاف طرق القياس المعتمدة.⁶

* -الرضا الوظيفي مرتبط بالعديد من جوانب السلوك الإنساني: يساهم تعدد وتعقيدات و تشابك جوانب السلوك الإنساني باختلاف أنماطه من موقف آخر ومن دراسة لأخرى، و بالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتباينة للدراسات التي تناولت الرضا ألها تصور الظروف المختلفة التي أجريت في تلك الدراسات..

* الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول: ينفرد الرضا الوظيفي على أنه حالة من القناعة والقبول الناتجة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه و نع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات و الطموحات و يؤدي الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء والإنتاج لتحقيق أهداف المنظمة و غايتها.

* رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضاه على العناصر الأخرى: إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يمثل ذلك دليل كافي على رضاه على العناصر الأخرى، كما أن ما يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة أن يفعل ذلك عند آخر، وإن فعل شيء ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير، وذلك لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.⁷

4-عوامل الرضا الوظيفي بالمكاتب:

أ-العوامل الداخلية: وتشكل هذه العوامل تلك الجوانب من العمل التي في حال وجودها تشبع حاجات العاملين للنماء النفسي، وهذه غالباً ما تكون واقعة ضمن العمل أو كامنة داخله، والتي في حال توافرها في موقف إيجابي تؤدي بالعمل وبشكل ملاءم و الضرورة إلى الشعور بالتبرم ، ويمكن حصر هذه العوامل في:⁸

- عامل استخدام القدرة/المهارة
- عامل الشعور باحترام الذات
- عامل المسؤولية

⁶ عوض الكثيري، فاطمة. الرضا الوظيفي كمؤشر لفعالية نظام حوكمة إدارة الموارد البشرية في المؤسسات البرلمانية في دولة الإمارات العربية المتحدة. أطروحة ماجستير: الحوكمة والسياسة العامة. جامعة الإمارات العربية المتحدة. 8112. ص. 33.

⁷ مصطفى بن هالل بن بدر، الكندي. الرضا الوظيفي لدى المعلمين الوافدين في مدارس التعليم الأساسي بمحافظة الداخلية في سلطنة عمان. رسالة ماجستير. جامعة نزوى: سلطنة عمان، 8119. ص.ص. 18-19

⁸ الخزامى، عبد الحكيم أحمد. تقنيات إدارة عوامل الرضا الوظيفي: أساس سلوك المواطنة التنظيمية. القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع. 32-38. ص.

- عامل تنوع مهارات العمل
- ب-العوامل الخارجية:⁹
- عامل الانسجام بين الشخصي بين العاملين
- عامل الأمان الوظيفي
- عامل الأجر والحوافز
- عامل ظروف العمل
- عامل ظروف العمل
- عامل عبء العمل