الثقافة التنظيمية ودورها في الرضا الوظيفي

Organizational culture and its role in job satisfaction

أ/ يونسي مختار
Younsi Mokhtar
جامعة محمد خيضر بسكرة
Mohamed Khaider University, Biskra
أ/ عاشوري ابتسام
Achourai Ibtissem
جامعة محمد خيضر بسكرة
Mohamed Khaider University, Biskra

تاريخ الإرسال:2020/11/29 تاريخ القبول:2020/01/15

ملخص:

تعتبر الثقافة التنظيمية من المحددات الرئيسية لنجاح أو فشل المنظمات فهي بمثابة العصب الرئيسي لها، حيث تتمثل في مجموعة من القيم التنظيمية والمعتقدات والعادات والتقاليد والمعايير التنظيمية التي تحدد وتضبط سلوك الموظفين لتحقيق أهداف التنظيم ومنه فإن توفر بيئة عمل اجتماعية ذات ثقافة ايجابية تتسم بالمعاملة الحسنة وعلاقات الاحترام تؤثر على العمال داخل المؤسسة ومن شأنها تساهم في زيادة الرضا الوظيفي لديهم ، وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة و من خلال محاولتنا طرح هذا الموضوع و ما توصل اليه علماء الاجتماع و التنظيم، نجد بأنه كان من الضروري التركيز على العنصر البشري وضرورة مراعاة ميوله و رغباته داخل المؤسسة، فالثقافة التنظيمية الجيدة تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي وتعمل على تعزيزه.

الكلمات المفتاحية: الثقافة التنظيمية الرضا الوظيفي

Abstract:

Organizational culture is considered one of the main determinants of the success or failure of organizations as it is the main nerve of them, as it is represented in a set of organizational values, beliefs, customs, traditions and organizational standards that define and control employee behavior to achieve the goals of the organization, and from it there is a social work environment with a positive culture characterized by good treatment and relations of respect Affecting the workers inside the organization and that would contribute to increasing job satisfaction with them, and thus achieving the goals of the institution and through our attempt to bring up this topic and what the sociologists and organizers reached, we find that it was necessary to focus on The human element and the need to take into account its inclinations and desires within the institution, as good organizational culture contributes to achieving job satisfaction and works to promote it.

Key words:Organizational culture, job satisfaction.

1. مقدمة:

يعد العنصر البشري الركيزة الأساسية لبناء المجتمع وهو أساس العملية الإنتاجية ومهما بلغت درجة تطور تكنولوجيا المعلومات وتعقيدها ستبقى بحاجة ماسة للعقل البشري الذي يقودها ويسيرها . ومن هذا المنطلق كان لا بد أن يولى هذا العنصر البشري جانبا من الاهتمام والأهمية بحيث يكون راضيا في عمله خاصة انه يقضي جل وقته في العمل ويسعى إلى تحقيق المزيد من الحاجات، لكل منظمة ثقافتها التي تتميز بها عن غيرها من المنظمات الأخرى و المتمثلة في مجموعة القيم والمعايير (التنظيمية) وأساليب التعامل والمعاملة التي تصدر عن الموظفين ويلمسها المتعاملين والمجتمع الذي يتواجد فيه المنظمة سواء كان داخل أوقات العمل الرسمي أو خارجه، هذا التأثير للثقافة التنظيمية على الفرد حيث يصبح يعرف و يتعامل بثقافة و قيم و سلوكيات المنظمة و ليس كما اعتاد عليه قبل آن يصبح عضوا في المنظمة ، مما يؤدي إلى الزيادة في مستويات الرضا الوظيفي لدى العاملين أو انخفاضه.

2. الرضا الوظيفي:

1.2. مفهوم الرضا الوظيفي:

يعرفه أبو حامد الغزالي " بأنه ثمرة من ثمار الحب ، وان الحب يورث الرضا "[1].

كما يعرفه **نيستيرن** بأنه محصلة الشعور الذي يدركه الفرد من خلال عمله بالمؤسسة ، والذي يتكون من مجموعة من الاتجاهات التي يكونها عن طبيعة الوظيفة التي يشغلها ، والأجر الذي يحصل عليه وعن فرص الترقية المتاحة وعن علاقاته مع جماعة العمل التي ينتمي إليها العمل وعن الخدمات التي تقدمها المؤسسة له[2]. و يعرف الدكتور محمد احمد سليمان الرضا الوظيفي" بأنه مجموعة المشاعر الايجابية والسلبية تجاه ما تقدمه الوظيفة للعامل من مزايا مادية ونفسية واجتماعية مقارنة بما يتوقعه هذا العامل منها ، مما يترك أثرا ملموسا على مستوى أداء العامل وإنتاجية العمل، والرضا الوظيفي هو محصلة الاتجاهات الخاصة نحو مختلف عناصر العمل أو الوظيفة .

وتتلخص عناصر العمل او الوظيفة فيما يلي :

- الجوانب المتعلقة بسياسة الإدارة في تنظيم العمل .
- توفير ظروف العمل المناسبة و الملائمة.
- نوعية الإشراف.
- العلاقة بين الرؤساء و المرؤوسين.
- و العلاقة بين العاملين أنفسهم.

- الرواتب و الأجور و المكافآت المادية.
- فرص الترقية و التقدم في العمل.
- الأمان في العمل.
- مسؤوليات العمل وإنجازه.
- المكانة، التقدير والاعتراف[3].

2.2. خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن تحديد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي :

– **تعدد المفاهيم وطرق القياس** :أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وتوجهاتهم حول الرضا الوظيفي وهذا يشير إلى عدم وجود اتفاق عام حول تعريف الرضا الوظيفي .

– **النظر إلى الرضا الوظيفي على انه موضوع فردي** :غالبا ما يتم النظر إلى الرضا الوظيفي على ان موضوع فردي لذا فان ما يمكن ان يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر ، فالإنسان مخلوق معقد ليه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت إلى أخر وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدمة .

– **الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني** :نظرا لتعدد وتعقيد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من موقف إلى أخر ومن دراسة إلى أخرى وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات .

– **الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول** :يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل نفسه ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات ويؤدي الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الأداء لتحقيق أهداف التنظيم.

– **يتميز الرضا الوظيفي بخاصية الارتباط بسياق تنظيم العمل والنظام الاجتماعي** :حيث يعد الرضا الوظيفي محصلة للعديد من الخبرات المرتبطة بالعمل فيكشف من خلاله الفرد عن نفسه في العمل وإدارته بما يحقق النجاح الشخصي له وللتنظيم بصفة عامة .

– **رضا الفرد عن عنصر معين لا يعتبر دليلا حول رضاه عن العناصر الأخرى** :إن رضا الفرد عن عنصر معين لا يعتبر دليلا كافيا حول رضاه عن العناصر الأخرى ، كما أن ما قد يؤدي لرضا فرد معين ليس بالضرورة ان يفعل ذلك عند الأخر وان فعل ليس بالضرورة إن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم.[4]

3.2. أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي إحدى الموضوعات التي حظيت باهتمام الكثير من العلماء والمفكرين في مجال علم الاجتماع وبالضبط ما تعلق بجانب العمل والتنظيمات ، وذلك لان معظم الأفراد يقضون جزءا كبيرا من حياتهم في العمل وبالتالي من المهم لهم أن يبحثوا عن الرضا الوظيفي ، كما أن هناك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي يساهم في تحقيق الإنتاجية ويترتب عليه الفائدة للتنظيم والعاملين مما يزيد من أهمية دراسة هذا الموضوع .

كما كشفت بعض نتائج البحوث أن الأفراد الراضين وظيفيا عن أعمالهم يعيشون حياة أطول من الأفراد غير الراضين وبالتالي فهم أكثر تقديرا للذات واكبر قدرة على التكيف الاجتماعي ، ويؤكد البعض أن هناك علاقة وثيقة بين الرضا عن الحياة والرضا الوظيفي ، أي بمعنى أن الراضين وظيفيا راضين عن حياتهم والعكس صحيح .

ومن المسلم به أن للرضا الوظيفي أهمية كبيرة حيث يعتبر في الأغلب مقياسا لمدى فاعلية الإدارة ، وإذا كان رضا الأفراد الكلي مرتفعا فان ذلك سيؤدي إلى نتائج مرغوبة تضاهي تلك التي تتوقعها المنظمة عندما تقوم برفع أجور عمالها أو بتطبيق برنامج للمكافئات التشجيعية أو نظام الخدمات[5]. كما يرى عبيد بن عبد الله العمري " ان شعور الفرد بالارتياح تجاه وظيفته يعزز ويزيد من رضاه الوظيفي ، حيث يعتبر وجود الرضا الوظيفي من بين أهم العوامل التي لها أهمية كبيرة في تحقيق أهداف المنظمات وبالتالي تحقق الإنتاجية والأداء الفعال من الموظفين.

3.الثقافة التنظيمية:

1.3. مفهوم الثقافة التنظيمية:

تعريف Kossen بأنها" مجموعة القيم التي يجلبها أعضاء المنظمة (رؤساء و مرؤوسين) من البيئة الخارجية إلى البيئة الداخلية لتلك المنظمة"[6].

تعريف القريوتي : " بأنها الافتراضات و القيم الأساسية التي تطورها جماعة معينة، من اجل التكيف والتعامل مع المؤثرات الخارجية والداخلية، والتي يتم الاتفاق عليها و على ضرورة تعليمها للعاملين الجدد، ومن اجل إدراك الأشياء والتفكير بها بطريقة معينة تخدم الأهداف الرسمية [7].

تعريف حاروش" بأنها تلك القيم و المعتقدات و الأهداف المشتركة بين عمال المنظمة و التي يقوم القائد بنشرها عند تحديد طريقة القيام بالأعمال المطلوبة، ويتركز بناء الثقافة التنظيمية على العناصر التالية:

- ✓ إحداث تناسق و انسجام بين أوضاع المنظمة و الأساليب الإدارية المستخدمة مع اخذ التغيرات في البيئة المحيطة بعين الاعتبار.
- ✓ إحداث تغيرات في الأوضاع التنظيمية و الأساليب الإدارية .ومنه فالثقافة التنظيمية هي تلك القيم و العادات و التقاليد و المعايير التي تحدد سلوك الأفراد داخل المنظمات بغية تحقيق أهدافها[8].

2.3. مكونات الثقافة التنظيمية:

تتحدد المحتويات الأساسية للثقافة التنظيمية بعدة مكونات أهمها :

- ❖ **القيم التنظيمية :**

تعرف بانها تلك المعتقدات التي يعتقد أصحابها بقيمتها ويلتزمون بمضامينها فهي تحدد السلوك المقبول و المرفوض ، و الصواب و الخطأ، أما القيم التنظيمية فهي القيم التي تعكس او تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة ، زمن هذه القيم على سبيل المثال المساواة بين العاملين، الاهتمام بإدارة الوقت ، الاهتمام بالإنتاج والإنتاجية ، عدم قبول الرشوة ، العلاقات التعاونية بين العاملين .

و يرى السالم انه يوجد نوعان من القيم على مستوى المنظمة هما القيم الوسيلة و القيم النهائية هي النتائج النهائية التي تسعى المنظمة الى تحقيقها ، وقد تتبنى المنظمة الواحدة القيم النهائية التالية : التميز ، الإبداع ، الجودة .

اما القيم الوسيلة فهي السلوك المرغوب الذي تحرص المنظمة على نشره بين العاملين ، ومن بين السلوكيات الوسيلة ، الجدية في العمل ، احترام السلطة وتقاليد العمل ، الحيطة والحذر ، امتلاك العاملين لصفات الإبداع والأمانة وتحمل المخاطر ، إن التسليم بالفكرة التي تقول بان القيم هي أساس شخصية المنظمة ، سيتتبعه انه يجب على المديرين أن يناضلوا من اجل أن يتبنوا نظام القيم الذي يعزز النجاح .

❖ **المعتقدات التنظيمية:**

المعتقدات بشكل عام عبارة عن أفكار مشتركة متعلقة بطبيعة الفرد وحياته الاجتماعية ، اما المعتقدات التنظيمية فهي عبارة عن افكار مشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في بيئة العمل وكيفية انجاز العمل والمهام التنظيمية

ومن هذه المعتقدات على سبيل المثال أهمية المشاركة في صنع القرارات ، المساهمة في العمل الجماعي .

ويقول توماس واتسون المدير بشركة في كتابه منظمة العمل ومعتقداتها

"تنبثق المعتقدات التي تشكل المنظمات العظيمة عن شخصية وخبرات و قناعات شخص واحد"

❖ **الأعراف التنظيمية :**

الأعراف بشكل عام عبارة عن معايير يلتزم بها العاملون في التنظيم لاعتقادهم بأنها صحيحة و ضرورية لهم بغض النظر عن فائدتها أو فاعليتها .

أما الأعراف التنظيمية فهي معايير يلتزم بها العاملون في التنظيم على اعتبار أنها معايير مفيدة للتنظيم وبيئة العمل ، ومن هذه الأعراف على سبيل المثال : التزام التنظيم بعدم تعيين اخوين اثنين في نفس التنظيم أو الأب وابنه ، أو الشخص الذي يتزوج من أجنبية لا يسمح له بالعمل في بعض التنظيمات ، ومن الجدير بالذكر أن الأعراف يفترض ان تكون غير مكتوبة وواجبة الإتباع .

❖ **التوقعات التنظيمية:**

تتمثل التوقعات التنظيمية بالتعاقد السيكولوجي غير المكتوب و الذي يعني مجموعة من التوقعات يحددها ويتوقعها الفرد أو المنظمة كل منهما من الآخر خلال فترة عمل الفرد في المنظمة ، مثال ذلك توقعات الرؤساء من المرؤوسين ، والزملاء من الزملاء الآخرين

في التنظيم ، والمرؤوسين من الرؤساء والمتمثلة بالاحترام والتقدير المتبادل ، هذا بالإضافة إلى توفير بيئة تنظيمية تساعد وتدعم احتياجات الموظف النفسية والاقتصادية[9]. كما أن هناك تصنيف آخر لمكونات الثقافة التنظيمية و الذي حدده الدكتور: بلال خلف السكار نه في كتابه :" التطوير التنظيمي والإداري والذي قسم فيه مكونات الثقافة التنظيمية إلى مكونات مادية وغير مادية والموروث الثقافي.

3.3. خصائص الثقافة التنظيمية:

تتفاوت السمات الثقافية للتنظيمات، ولكن يمكن القول بان هناك مجموعة من الخصائص الثقافية، رغم تفاوت درجة تواجدها و الالتزام بها في التنظيم .واهم هذه الخصائص والسمات هي:

– درجة المبادرة الفردية وما يتمتع به الموظفون من حرية ومسؤولية ذاتية عن العمل وحرية تصرف

– درجة قبول المخاطرة وتشجيع الموظفين على أن يكونوا مبدعين ولديهم روح المبادرة .

–درجة وضوح الأهداف و التوقعات من العاملين .

–درجة التكامل بين الوحدات المختلفة في التنظيم .

– مدى دعم الإدارة العليا للعاملين .

–شكل ومدى الرقابة المتمثل بالإجراءات والتعليمات و أحكام الإشراف الدقيق على العاملين .

– مدى الولاء للمنظمة وتغليبه على الولاءات التنظيمية الفرعية .

– طبيعة أنظمة الحوافز و المكافآت، وفيما إذا كانت تقوم على الأداء او على معايير الاقدمية و الواسطة و المحسوبية .

– درجة تحمل الاختلاف ز السماح بسماع وجهات نظر معارضة.

– طبيعة نظام الاتصالات وفيما إذا كان قاصرا على القنوات الرسمية التي يحددها نمط التسلسل الرئاسي ، أو نمطا شبكيا يسمح بتبادل المعلومات في كل الاتجاهات[10].

4. الثقافة التنظيمية ودورها في الرضا الوظيفي:

1.4. دور القيم في الرضا الوظيفي:

القيم هي المعتقدات الأساسية التي تؤمن بها المنظمة والاعتبارات التي تعمل في ظلها و التي تنظم علاقاتها بجميع الأطراف ذوي العلاقة ، ويتمثل دور القيم التنظيمية للأفراد فيما يخص رضاهم الوظيفي في جملة من العناصر والمتمثلة في :

- تحقق درجة عالية من الرضا عن العمل.
- زيادة درجة الولاء للمنظمة والالتزام بالسياسات ونظم العمل.
- يشتد الصراع بين الأفراد والجماعات عند تباين أنماط القيم.
- زيادة فعالية البرامج التدريبية.
- تضارب القيم يؤدي الى تفكك وانهيار المنظمة.
- زيادة كفاءة عملية اتخاذ القرارات والاتصالات وتبادل المعلومات.

- تخفيض معدلات ترك العمل والمحافظة على الأدوات والمعدات.
- زيادة كفاءة العمل ورفع معدلات الأداء.
- المساعدة في تقييم وتنفيذ الاستراتيجيات التنظيمية.

2.4. دور العادات والتقاليد في الرضا الوظيفي:

وهي مجموعة من القواعد والتعليمات غير المكتوبة ، والتي تحدد ما يجب على الأفراد والجماعات داخل المنظمة إتباعه في المواقف المختلفة ، وهي مجموعة من القواعد السلوكية المتوارثة والشائعة والملزمة لكل فرد ، ويعد الخروج عليها خروج عن المألوف ، وخروج على إرادة الجماعة وهي عبارة عن أحداث وأنشطة متكررة يقوم بها أفراد المنظمة وترتبط بأهداف معينة تسعى المؤسسة إلى تحقيقها كما تعبر هذه الأنشطة المتكررة عن أفكار محددة تعكس قيم رئيسية في المنظمة ، والتي تحاول تعزيزها بصورة دائمة عن طريق هذه العادات التنظيمية حيث نجد مثلا إن فترات الاستراحة اليومية لتناول القهوة او الشاي ، توفر للمؤسسة فرص كبيرة لتقوية الروابط بين العمال ، ومن بين العادات والتقاليد الايجابية المتعارف عليها في العمل نجد :

- الانضباط والتقيد بساعات الدوام
- التفاني الزائد والجد والاجتهاد في العمل
- تقديم شعار مصلحة المنشاة فوق الجميع

تسعى المنظمة إلى توجيه سلوك الفرد نحو مستوى مرغوب من الأداء والرضا وهي في ذلك تستخدم عدة سياسات وإجراءات منها ما هو محدد قانونيا (القانون العام والقانون الداخلي) ، ومنها ما هو مكتوب في (الاتفاقيات الجماعية) بين إدارة المنظمة وممثلي العمال وهم النقابة ، ومنها ما هو غير مكتوب غير رسمي (تتخذه المنظمة كتصرف أو إجراء تبعا لمواقف معينة ، ومن بين هذه السياسات: التحفيز ، التدريب ، القيادة ، الاتصالات ، واتخاذ القرارات ، العادات والتقاليد) .

فمثلا هناك مجموعة من العادات والسلوكيات الإدارية التي تتمثل في اللامبالاة بأداء العمل المنوط ببعض الموظفين والنوعية والكفاءة المطلوبة وشيوع بعض العادات الذهنية والسلوكية كالكسل الذهني والتراخي والبطء في أداء العمل ومتابعته في إطار شروطه ومعاييره ناهيك عن التعود على عدم التبصر واليقظة في متابعة العمل بعد أدائه .

هذه المجموعة من الظواهر والسلوكيات الاجتماعية والمهنية والإدارية تشكل نمو واتساع الإهمال والكسل والتراخي ، ووهن الحيوية وعدم الجدية ، والتبصر في أداء العمل ، هي مؤشرات لانخفاض الأداء والرضا الوظيفي .تؤدي ظواهر الإهمال وعدم الجدية في أداء العمل ومتابعته إلى بروز نمط ثقافة الفشل وعدم الجدية والمسئولية .كما ان بعض الخلافات والمشاكل التي تحدث في المنظمة ليست بسبب وجود عيوب، أو نواقص في قوانين، أو أنظمة المنظمة والإدارة، وإنما بسبب وجود عوامل أخرى لا تدخل أحيانا في الحسبان وقت التنظيم، فتحدث المشاكل بسبب التفاوت في

العادات والتقاليد والثقافة والأخلاق في الأفراد الذين نشئوا في البيئات المختلفة، ولذا فان على المدراء أن يأخذوا في الحسبان العادات والتقاليد واللغات ، التي قد تؤدي إلى نجاح المنظمة أو فشلها عند تصميم الهيكل التنظيمي للمنظمة، فهي بالتالي تؤثر على مستوى فهم واستيعاب الأفراد لمجريات الأحداث داخل التنظيم ومن ثم على: سلوكياتهم وتصرفاتهم، وستغوى الدافع للإنجاز، العلاقات الاجتماعية والأسرية، طريقة التفكير بشكل علمي، الميل نحو السلطة، تكوين الاتجاهات ومصدر لتشكيل أخلاق الموظفين.

3.4. دور البيئة المادية للعمل في الرضا الوظيفي:

يقصد بالبيئة المادية الفيزيقية ، أو التسهيلات، أو تنظيم المكان الخاص بالعمل أو ترتيبه ، ومدى توافر المستلزمات المادية مثل: التهوية، الإضاءة، الهدوء، المساحة، نوعية الأثاث ، وغيرها، تنظيم غرفة المكتب، نمط جلوس العاملين، توفير التجهيزات والأدوات اللازمة، وعدد العاملين داخل الغرفة والتي تساعد على إتمام العمل، وتتمثل بمجموعة من العناصر التي تنظم البيئة الفيزيقية للمكان مثل: التهوية، والإنارة، وحجم الغرفة، بالنسبة لعدد الجلوس، ومقاعد الجلوس، والتجهيزات ، والتي تؤثر سلبا أو إيجابا في الحالة الجسدية والنفسية.

وقد تم التوصل إلى أن البيئة المادية تؤثر في المشاركة والتواصل مع الرؤساء فيما بينهم ، وعلى الزمن الذي يستغرق في أداء المهام والواجبات.

إن تجاهل تصميم مكان العمل يمكن أن يكون له تأثير معاكس فوفقا للاتحاد الدولي للتصميم الداخلي الذي يرى ان سوء التصميم غالبا ما يؤدي إلى انعدام الكفاءة التشغيلية ، وبالتالي إلى خفض الإنتاجية وضعف أداء الأعمال .وترى **دروست**" إن أماكن العمل الذكية والمبتكرة والفعالة لا تساعد المنظمات على خفض التكاليف فحسب ، ولكنها تضيف قيمة حقيقية للعمل ، إذ يمكن لمساحة عمل مصممة بعناية أن تزيد الإنتاجية ، وتعزز الإحساس بالانتماء للمجتمع ، وتقلل الأثر البيئي ، كما أنها تعبر عن قيم المؤسسة . ويرى الدكتور **مايكل بوشلر**" إن المظهر العام للمكتب والشعور الذي يولده لدى الموظفين أمران لهما تأثير عميق و دائم على الحالة الذهنية لكل موظف وهو يعتبر إن أفضل المنظمات هي التي تصمم مكاتبها بطرق تأخذ الموظفين في المقام الأول ،كما يرى أن مرافق العمل الآمنة والتي تساهم في خلق بيئة عمل جيدة إنما هي دليل مهم على الاحترام للموظفين

ان الطريقة التي يتم فيها تصميم مكان العمل يمكن أن يكون لها اثر حاسم على الطريقة المنهجية التي يؤدي بها الموظفون عملهم ، إضافة إلى تشجيع التعاون في مكان العمل لتعزيز قدرة المنظمة على التفكير ، ينبغي أن تولى احتياجات الموظفين الأساسية ، مثل الإضاءة ونوعية الهواء الداخلي والراحة اهتماما بالغ الأهمية ، وهي العوامل التي تساعد على الحد من الغياب وتحسين الرضا الوظيفي.

5. خاتمة:

وفي الأخير يتبين لنا مدى أهمية الرضا الوظيفي للأفراد والمجتمعات ، فهو الأساس الذي يحقق التوافق النفسي و الاجتماعي للعاملين ويساعد على حسن الأداء ، لارتباطه بالنجاح في مجال العمل ، كما يعد المعيار الموضوعي لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته والذي ينعكس على سلوكه من خلال اتجاهاته الكامنة ، وعلى قوة المشاعر لديه ودرجة تراكمها ، وإذا ما زادت قوة استيائه من العمل فان ذلك يظهر على سلوكه ، فإما أن يترك العمل ويبحث عن عمل آخر أو تزيد نسبة غيابه او تسربه من العمل .ومنه فالرضا الوظيفي يؤدي الى تحقيق أهداف المؤسسة بدرجة عالية من الكفاءة .و يتضح لنا مدى أهمية الثقافة التنظيمية ودورها الفعال في تشكيل .شخصية الفرد ، وقيمه ، ودوافعه ، وبالتالي رضاه الوظيفي بالنسبة للمجتمع ، فكما أن لكل مجتمع ثقافته الخاصة فكذلك لكل منظمة ثقافتها الخاصة بها ..

5.الهوامش:

1. الغزالي أبو حامد , **إحياء علوم الدين**.ج4 , مؤسسة فؤاد بعينو للتجليد , لبنان , دون سنة نشر ، ص 243
2. القيزي عبد الحفيظ : علاقة التغيير التنظيمي بالرضا الوظيفي دراسة حالة مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بمدينة الجلفة (المديرية العامة) ، رسالة ماجيستير (دراسة غير منشورة) ،قسم العلوم الاجتماعية ،جامعة الجزائر 2 ،الجزائر ،2011. ص 62 – 63 .
3. سليمان محمد أحمد، سوسن عبد الفتاح وهب . ط1، **الرضا والولاء الوظيفي قيم وأخلاقيات الاعمال الحديثة** .ط1 ، دار زمزم للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011 . ص ص 135- 136 .
4. الجريد، **دراسات معاصرة في التطوير الإداري**. دار الفكر، الأردن، 1995. ص 46.
5. الجريد ، 2007 ، ص 46.
6. العميان محمود سلمان، **السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال** . ط3، دار وائل، **الأردن**،2005، ص311.
7. القريوتي محمد قاسم، **السلوك التنظيمي دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي** . ط5،دار وائل، الأردن،2009. ص 172.
8. نور الدين حاروش ، **إدارة الموارد البشرية** . ط1، دار الأمة للطباعة والترجمة والتوزيع، 2011. ص179 .
9. العميان ، 2005 ، ص ص 312- 313.
10. إحسان دهش جلاب، **إدارة السلوك التنظيمي في عصر التغيير**. ط1،دار كنوز المعرفة، الأردن، 2007،ص606.