

دلالات وأبعاد الرضا الوظيفي

أ. مريم زهراوي

جامعة صالح بوبنيدر - قسنطينة 3

الملخص:

المقال هو محاولة للوقوف أمام مفهوم كثير التداول في الأعمال العلمية، وينتمي إلى عدد من التخصصات العلمية، من بينها العلوم الاقتصادية، وعلم الاجتماع، وعلم النفس والعلوم الإدارية، وهو مفهوم الرضا الوظيفي. وهذا من أجل فهم الدلالات والأبعاد التي يشير إليها، وهذا من خلال استعراض التطور التاريخي الذي عرفه، والأدبيات المتعلقة بتحديدته، ليتمّ التطرّق إلى الأبعاد الثلاثة لمفهوم الرضا الوظيفي: البعد النفسي، البعد الاجتماعي، البعد المادي ثمّ محدّدات الرضا ومحدّدات عدم الرضا.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي - الدلالات - الأبعاد - المحددات .

Résumé:

Cet article tente de mettre l'accent sur un concept souvent cité dans les travaux scientifiques, et appartient à plusieurs disciplines scientifiques, tels que les sciences économiques, la sociologie, la psychologie et les sciences administratives. Ce concept est la satisfaction au travail, dont l'objectif est de comprendre ces significations et ces dimensions, en examinant le développement historique qu'il connaissait et la littérature relative à sa définition, abordant les trois dimensions du concept: psychologique, sociale et matérielle, ainsi que les déterminants de la satisfaction et de l'insatisfaction.

Mots clés : la satisfaction au travail – les significations - les dimensions - les déterminants.

- تمهيد

يعدّ مفهوم الرضا الوظيفي من بين المفاهيم التي تحتاج إلى التحديد لكونه مفهوماً قيمياً يصعب إعطائه معنى دقيقاً ومتفقاً عليه من طرف الجميع وذلك لارتباطه بالحالات النفسية الخاصة بكل شخص أو عامل مما يجعل مدلوله يختلف من فرد لآخر، فما يحدث الرضا الوظيفي لدى عامل قد لا يحدث الرضا الوظيفي لدى عامل آخر، وكذلك ارتباطه بعوامل اجتماعية، نابعة من رؤية الآخرين والمكانة الاجتماعية التي تشعر العامل بالرضا الوظيفي، وكذلك تحقيق الاشباع ضمن الجماعة الاجتماعية إضافة إلى ذلك يرتبط المفهوم بالعوامل المادية التي تجعل لكل فرد قيم مادية تحقق الاشباع والرضا وتختلف من فرد إلى آخر ولأن مستوى الاشباع غير محدد فيبقى الضبط الحقيقي والدقيق للمفهوم نسبياً إلى حد ما.

1. التطورات التاريخية لمفهوم الرضا الوظيفي:

تسبق مرحلة تحديد المفهوم مراحل كثيرة، ففي العادة نجد أي مصطلح له جذور تاريخية واستعمل فيها بدلالات مختلفة، أو اهتمت به الدراسات وأبحاث حتى ظهر إلى الوجود كمصطلح علمي، والمفهوم الذي بين أيدينا الرضا الوظيفي ساهمت العديد من الدراسات في تحديده ومن أهمها:

أ- محاولة فريدريك تايلور (1856-1917): ولعلها من أول المحاولات لتفسير ظاهرة الرضا الوظيفي من خلال دراسة بيئة العمل وتجدر الإشارة أن كل محاولة من هذه المحاولات مرتبطة بالأوضاع والظروف التي ميزت العمل في تلك الفترة: وقد

حاول فريديريك تايلور ان يوضح مفهوم الرضا الوظيفي من خلال اعتماد أساليب علمية لتحقيقه والطريقة "الأمثل لإرضاء العمال الذين يهتمهم الحصول على أجور مرتفعة، وهي الوحيدة العوامل التي تؤدي الى الرضا الوظيفي"¹

ورغم تجاهل هذه الدراسة المردودية المتناقضة للعمال الذين أصبحوا يعملون كالألات لتحقيق وحدات أكثر وبالتالي أجر أكبر ورضا أكبر الا ان مدلول الرضا في تلك الفترة كان يتمثل فقط بالبعد المادي وهو ما توصلت اليه دراسات تايلور وبقيت لسنوات معمول بها لعدم وجود اسهامات أخرى في مجال العمل.

ب-تزامنت دراسة تايلور للرضا الوظيفي مع بروز نظرية ماكس فيبر (1864-1920)، وتقديمه للنموذج البيروقراطي القائم على عناصر أساسية تكمل بعضها البعض، وأساسها هو تقسيم العمل والتخصص الوظيفي والتسلسل الهرمي للسلطة... الخ مما يخلق ولاء للموظف لوظيفته من خلال التزام الجميع بهذه العناصر داخل هذا التنظيم.

أشار ماكس فيبر أن هذه العناصر المنظمة لعمل التنظيم تخلق جوا من الثقة يحقق عامل الرضا الوظيفي لان الكل منضبط بأسس سليمة فالتعاليم البيروقراطية التي وضعها ماكس فيبر تساهم بشكل فعال وأكد في تحقيق الرضا الوظيفي وان مفهوم هذا الأخير لن يتحقق إذا لم نلتزم بتطبيق أسس البيروقراطية كما يجب.

ج- وجاءت محاولات التون مايو لدراسة ظاهرة الرضا "وكانت بمثابة القوة الدافعة ونبهت الاذهان الى معرفة رأي الموظفين في أعمالهم، وأكدت كذلك على أهمية أبحاث الرضا الوظيفي"² ولعل أهم ما توصلت اليه دراسات مايو في مجال الرضا الوظيفي، انه يتأثر بظروف العمل والعلاقات المهنية. هذه الأخيرة تساعد وبشكل كبير على اشباع حاجات ذاتية واجتماعية للعامل، وتساعد في نهاية المطاف على رفع مستوى الرضا عن العمل، وهذا ما جعل مايو يقدم مفهوم الرضا بالاعتماد على المؤشرات التي تساعد في تحقيقه كالمؤشرات الفيزيائية والاجتماعية والإنسانية داخل التنظيم.

د- وظهرت محاولات أخرى لتحديد مفهوم الرضا الوظيفي، كالدراسة التي قدمها هنري فايول 1945 من خلال العناصر الخمسة لإدارة المنظمات والمتمثلة في: التخطيط، التنظيم، التوجيه، التنسيق والمراقبة تتمكن السلطة من خلق نظام اداري سليم. فالملتزم ينال الثواب ويحقق مستوى عالي من الرضا، وغير الملتزم ينال العقاب وينخفض مستوى الرضا لديه، ولهذا تسعى الإدارة الى خلق عوامل تزيد من ثقة العامل، مما يؤدي الى خلق الرضا الوظيفي داخل التنظيم.

ه- وجاءت مساهمات ابراهام ماسلو من خلال نظريته الشهيرة للحاجات، لتقدم مفهوما مغايرا للرضا الوظيفي مرتبط بالحاجات غير المشبعة وكيف تكون محركا لسلوك الافراد، وهي التي تخلق توازنا في حياة الافراد النفسية والنفس اجتماعية. وطور هرزبيرج نظرية ماسلو ووضع نظرية العاملين، ويشير إلى وجود مجموعتان من العوامل:

• الأولى: عوامل مرتبطة بالوظيفة أو العمل نفسه: وهي بمثابة دوافع تؤدي إلى رضا العاملين عن أعمالهم، وقد قام بحصرها في إحساس الفرد بالإنجاز، وتحمل المسؤولية، توفر فرص الترقي للوظائف الأعلى والمشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل.

• الثانية: عوامل محيطة بالوظيفة أو العمل: وهي عبارة عن دوافع تؤدي إلى عدم رضا العمال عن أعمالهم، وحصرها في الظروف التي تحيط بالعمل كالرئاسة أو الإدارة أو الإشراف أو نمط القيادة، وطبيعة العلاقات بين الموظف وزملائه، وبينه وبين رؤسائه، وظروف البيئة المحيطة بالعمل.³

هذه الدراسات وغيرها من الدراسات التي تلت إسهامات المدارس النظرية الكبرى، قدّمت محاولات لتفسير ظاهرة الرضا الوظيفي عموما ولضبط مفهوم دقيق لهذا الأخير، ورغم الانتقادات والنقائص التي وجهت لها إلا أنها ساهمت في إثراء التراكم المعرفي لفهم ظاهرة الرضا الوظيفي وتحديد مدلولات مفهوم الرضا الوظيفي.

2. الدلالات اللغوية للرضا:

الرّضا في لسان العرب، مقصورٌ ضدُّ السَّخَطِ وفي حديث الدعاء اللهم إني أعوذُ برضاكَ من سَخَطِكَ وبمُعَافَاتِكَ من عُقُوبَتِكَ .. والرّضا والسَّخَطُ من صفات القلب وصفاتُ الأفعال أدنى رُتَبَةً من صفات الذات.. وتنشئة الرّضا رِضْوَانٍ وِرْضِيَانٍ .. فمن العرب من يقولهما بالياء على الأصل والواو أكثر.. وقيل في عيشة راضية أي: مرضية أي: ذات رضى.⁴

فالكلمة تكتب بالألف أي "رضا" إذا جاءت اسما مصدرا رغم أن فعلها "رضي" يكتب بالياء، وقد تكتب بالألف المكسورة أي "رضى"، وقد توجد في بعض المعاجم المستحدثة على الصيغتين...

ويمكن أن يقودنا الاشتقاق اللغوي للكلمة في اللغة العربية إلى ملاحظتين:

- تتعلق الأولى بمقابلة الكلمة لنقيضها، نظرا لغياب مفردة تحمل في طياتها دلالة توازن أو تقارب عبارة الرضا، وفيها أيضا إشارة للنقاش الذي أثاره بعض المختصين في بحوثهم الميدانية واسهاماتهم النظرية حول تفسير عدم الرضا عن العمل، أشهرهم "هيرزبيرغ" صاحب نظرية العاملين.
- وتتعلق الثانية بربط الرضا بالقلب، وينسجم ذلك مع الأدبيات العلمية التي تناولت تحديد مفهوم الرضا الوظيفي، والتي ترى بأنه استجابات عاطفية تصدر عن الفرد، وهذا باعتبار القلب مصدرا للعاطفة.

3. محاولات التحديد العلمي لمفهوم الرضا الوظيفي:

نشير في البداية بأنه يتم تداول على نطاق محدود، مصطلح الروح المعنوية، للتعبير عن المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد اتجاه عمله، ورغم اجتهاد البعض في التفريق بينه وبين الرضا الوظيفي، إلا أنه يبقى متداخلا معه إلى حد بعيد. وقد تعددت وتنوّعت التعاريف التي عالجت مفهوم الرضا الوظيفي، وركز كل واحد منها على زاوية معينة، فهناك من التعاريف التي ركزت على عناصر الرضا ومنها من ركزت على عوامل ومسببات الرضا ومنها من ركزت على تفسير الحالة النفسية التي تحدث الرضا.... الخ

إن عملية رصد المساهمات العربية والأجنبية التي حاولت تحديد المفهوم، تتيح لنا التطرّق إلى العناصر التي يمكن أن تشكل المحتوى الدلالي، حتى نستطيع في الأخير التعرف على ابعاد ومحددات ومؤشرات هذا المفهوم. وتجدر الإشارة ان مساهمات العلماء في مختلف التخصصات كعلم النفس، علم الاجتماع، علم الاقتصاد والإدارة..... الخ كذلك أعطت خصوصية لمفهوم الرضا.

ومن اهم هذه التعاريف، تعريف لوك LOCK: إن الرضا الوظيفي هو "ردود أفعال عاطفية إيجابية وذلك فيما يتعلق بتجارب الفرد في وظيفته وخبراته"⁵ وقد استند لوك في تعريفه للرضا الوظيفي على الحالة النفسية التي تكون كرد فعل للعامل عن المواقف التي يعيشها العامل داخل المنظمة. وفي تعريف لسوبر SUPER يرى ان رضا الفرد عن العمل يتوقف على المدى الذي يجد فيه منفذا مناسبة لقدراته وميوله وسماته وقيمه، كما يتوقف أيضا على موقعه العلمي"⁶ ويشير سوبر إلى المكانة الاجتماعية والمهنية التي يحتلها العامل وتحدث الرضا لديه لأنها تتناسب قدراته وقيمه وميوله... الخ وتحدث له مستوى عالي من الاشباع. ويقول آدامز ADAMS " يمكن تحديد الرضا من خلال توازن بين مدخلات الجهود المبذولة في العمل، والعوائد نتائج التي يحققها الموظف من العمل"⁷ حيث ركز آدامز على الموازنة التي يعقدها العامل بين الجهد المبذول والعائد المادي الذي يتلقاه ويقدر ما تتحقق العدالة في العلاقة بين المدخلات والمخرجات يتحدد مستوى الرضا لدى العامل. ويرى "لهويك": أن الرضا الوظيفي مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية والمادية والبيئية التي تحمل الفرد على القول بصدق انني را عن وظيفتي"⁸ حدد لهويك أبعاد الرضا في: البعد النفسي والمادي والبيئي (الاجتماعي)، وهي عوامل تحقيق الرضا لدى العامل ويعمل المسؤولين على تحقيقها مجتمعة ليكون التأثير اكيد في رضا العامل. ويرى "فروم" أن الرضا الوظيفي يتمثل في "الاتجاهات المؤثرة للأفراد اتجاه أدوارهم التي يؤدونها ويشغلونها حاليا"⁹ ويشير بذلك إلى الفكرة الآتية لتحقيق الرضا، فما تم

إشباعه لا يصلح حافزا والعامل يتطلع دائما للحاضر والمستقبل في مسألة الرضا الوظيفي. ويرى "لا ندي وتيوريمبو": أن الرضا الوظيفي يستخدم لوصف مشاعر رضا العاملين اتجاه العمل الذي يقومون به¹⁰ وان الوصف الذي يعطيه العامل لعمله ينطبق تماما على الوصف الذي يعطيه الرضا الذي يحس به والعكس صحيح، إلا ان مستوى الرضا خاضع لتقدير كل عامل في وصفه للمشاعر التي يحسها اتجاه عمله وبالتالي لا يوجد مستوى عام للرضا نقيس به الجميع.

كما كانت للدراسات العربية كذلك مساهمات في تعريف الرضا الوظيفي من بينها تعريف صقر عاشور للرضا الوظيفي في شكل معادلة:

"الرضا عن العمل = الرضا عن الأجر + الرضا عن ساعات العمل + الرضا عن فرص الترقية + الرضا عن الإشراف + الرضا عن جماعة العمل + الرضا عن ظروف العمل"¹¹.

وقد ركز في هذه المعادلة على العوامل المرتبطة بالبيئة الداخلية للمنظمة، ولم يولي أي اهتماما لتأثير الظروف الخارجية للعمل من قوانين وتشريعات وظروف اجتماعية واقتصادية. ولأن المنظمة ليست نسفا مغلقا فقط بل هي كذلك نسق مفتوح تؤثر وتتأثر بمعطيات البيئة الخارجية، فلا بد ان نحسب لها حسابا في محصلة المعادلة التي تحقق الرضا.

وقدم كل من " الهاشمي لوكيا" و"بومنقار مراد" تعريفا للرضا الوظيفي بأنه: "يشير الى حالة عاطفية سارة ناتجة عن إحساس العامل بإشباع حاجاته المهنية، النفسية والاجتماعية والمادية"¹² وقد توصلنا الى هذا التعريف بعد استعراض مجموعة من التعاريف استخلصنا منها هذه الأبعاد الخاصة بالرضا. وارتباطها بحالة شعورية تمثل السعادة والإشباع العاطفي. وقدم كذلك عويد سلطان المسعان في دراسة قام بها مفهوما للرضا الوظيفي بأنه "إشباع لحاجات الفرد ولا يتحقق هذا الإشباع الا من خلال عوامل عدة منها عوامل خارجية كبيئة العمل وعوامل داخلية كالعمل نفسه الذي يقوم به الفرد، وتلك العوامل من شأنها ان تجعل الفرد راضيا عن عمله راغبا فيه متناسبا مع ما يريد¹³ فقد حاول عويد سلطان المسعان الجمع بين البيئة الداخلية للعمل والخارجية لمعرفة تأثيرهما في مستوى الرضا الوظيفي، حيث انه كلما ركزت المنظمات على تحسين هذه العوامل زاد مستوى الرضا لدى العاملين.

وعرف بطرس جرجس الحلاق الرضا الوظيفي في دراسة قام بها بأنه "الشعور الناتج كرد فعل تجاه ما يحصل عليه الفرد من وظيفته مقارنة بما يتوقع الحصول عليه من إجمالي عوامل الرضا المتاحة وذلك من خلال قيامه بأداء وظيفته اثناء فترة حياته الوظيفية"¹⁴ قدم الباحث محاولة لتحديد منسوب الرضا عن الوظيفة ومدخلاتها مقابل التوقعات الاجمالية للرضا الفردي للعامل، فكلما ارتفعت نسبة العوائد الحقيقية مقارنة مع التوقعات، وصل العامل لتحقيق الإشباع والرضا والعكس صحيح، وفي هذا التعريف إشارة الى مدلول الفردية في تحديد مستوى الرضا لدى العامل. وقدم بدر حامد الرضا الوظيفي "انه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله فيصير إنسانا تستغرقه الوظيفة ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي والرغبة في النمو والتقدم وتحقيق الأهداف المادية والاجتماعية"¹⁵ وهذا التكامل يعبر عن تكيف الفرد مع منصب العمل.

4. محددات وأبعاد الرضا الوظيفي في المؤسسة

وبعد استعراض هذه التعاريف يتضح أن ظاهرة الرضا الوظيفي متعددة الأبعاد تضم:

أ/ البعد النفسي

ب/ البعد الاجتماعي

ج/ البعد المادي (الوظيفي)

أ/ **البعد النفسي**: يحمل مفهوم الرضا ضمنا حالات عاطفية كالشعور بالسعادة، وتحقيق الإشباع النفسي اللذة، وكل المشاعر والاحاسيس الإيجابية التي تغمر الفرد إذا كان راضيا عن عمله، ولكن مع كل هذه الدلالات يبقى البعد النفسي غير قادر لوحده لتفسير ظاهرة الرضا لان هنالك أبعاد أخرى تتداخل معه ولا يمكن فصلها عند تفسير الرضا.

ب/ **البعد الاجتماعي:** يتضح الرضا الوظيفي كحالة شعورية في البعد النفسي، ولكنه من خلال البعد الاجتماعي يأخذ مدلولاً آخر، مرتبط بالبيئة الخارجية للعمل كالجماعة التي ينتمي إليها والعلاقات المهنية التي تربطه بزملائه ورؤسائه والمشرفين عليه، وهنا يصبح الرضا الوظيفي مرتبطاً بدرجة تحقيق الاستقرار والتوازن ضمن البيئة المهنية التي يعمل فيها، وبهذا يحقق المكانة الاجتماعية ويحظى بالتقدير ويحقق ذاته ضمن جماعة العمل. وهناك من العلماء من يعتبر تأثير الجماعة في مستوى الرضا الوظيفي أكبر أثراً من باقي العوامل، لأن العامل إذا لم يحقق الاستقرار والتوازن في هذه الجماعة لا يستطيع الاستمرار، ويقع في دوامة دوران العمل أو التخلي المهني عن الوظيفة.

ج/ **البعد المادي:** وهو المقابل الذي يحصل عليه الفرد كالأجرة والحوافز والهدايا والتكريمات والعلاوات ممل يجعله يقدم كل مجهوداته في العمل لأن المقابل يثمن كل الجهود المبذولة. والرضا الوظيفي هنا مرتبط بمسألة التتمين الحقيقي لمجهودات العمال، لخلق الرضا العام عن فوائد مادية التي تخلق بدورها ولاء للمؤسسة التي تولى اهتماماً بعمالها ومجهوداتهم.

ولو تتبعنا التعاريف السابقة نجد أنها ركزت على مفهوم الرضا الوظيفي من منطلق توفير محددات الرضا كالأجر، الترقيّة، ظروف العمل الجدية، نمط الإشراف المقبول وكذا باقي محددات الرضا الشخصية (الفردية)، وتجاهلت محددات عدم الرضا، ولأن الأصل في تحقيق الرضا هو أولاً تحقيق محددات الرضا قدر الإمكان، ثمّ إزالة أو علاج محددات عدم الرضا، ومن بينها مؤشرات التعب، التمارض، دوران العمل، الشكاوى، التخريب واللامبالاة، الاحتجاج الاضراب... الخ

فلا يعقل أن يتحقق الرضا الوظيفي بوجود محددات الرضا مع استمرار محددات عدم الرضا في التنظيم، ومفهوم الرضا يحتوي في طبيعته اتجاهين ويتحقق بالزيادة قدر الإمكان في محددات الرضا، وإنقاص وعلاج قدر الإمكان محددات عدم الرضا. وهذه الرؤية شبيهة بطريقة علاج المرض، حيث يتمّ من جهة علاج الورم بدقة وعناية، ومن جهة أخرى العمل على الوقاية من مسببات هذا المرض، وبهذا يتمّ العلاج النهائي للمرض. وبما أننا أمام مشكلة تحديد المفهوم وبما أن مفهوم الرضا الوظيفي يحمل الصبغة القيمية والنسبية يجب علينا مراعاة كل المؤشرات التي تساهم في تحديد المفهوم، ولا نركز على زاوية دون أخرى لأن ذلك يضعف من دلالة المفهوم في حدّ ذاته.

الهوامش:

- 1- سلوى محمد عبد الباقي صالح، أثر التدريب على الرضا الوظيفي للعاملين بالمكتبة المركزية لجامعة القاهرة-دراسة نظرية تطبيقية-، شركة نوابغ الفكر القاهرة، ط، 2009، ص: 38
- 2- سلوى محمد عبد الباقي، المرجع السابق، ص: 36
- 3 - السيد أحمد شكري، الرضا عن العمل لدى معلمي ومعلمات الرياضيات وعلاقته بتأهيلهم العلمي وخبرتهم التدريسية، كلية التربية، جامعة قطر، العدد (8)، ص 17.
- 4- ابن منظور، لسان العرب، المنجد الثالث، دار المعارف القاهرة، 1980، ص: 1663
- 5- سمير احمد عسكر، ابعاد الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية المجلة العلمية للإقتصاد و التجارة، ج2، جامعة عين الشمس كلية التجارة 1985، ص: 181.
- 6-SUPER DI : a theory of vocational development, the America psychologist. 1953. P 185.
- 7- عبد الله عبد المحسن المدلج: قياس مستوى الرضا لدى العاملين الفنيين في الخدمات الطبية للقوات المسلحة، دراسة ميدانية على مستشفى القوات المسلحة الرياض، اشراف دكتور/طلال بن عابد الاحمدي، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الامنية الرياض 2013 ص: 23
- 8- ناصر محمد العديل السلوك التنظيمي معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية، 1993، ص 189.

- 9- عبد المنعم عبد الحي، علم الاجتماع الصناعي-المصنع ومشكلاته، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1984، ص:210
10. LANDY. FAND TRUMBO. D. psychology and work behavior home wood. the Dorsey press.1980. P387.
- 11- أحمد صقر عاشور، إدارة القوى العاملة- الأسس السلوكية وأدوات البحث-، دار تناهض العربية بيروت، ط2، 1979، ص:139
- 12- لوكنيا الهاشمي وبومنفار مراد، المناخ التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص:25
- 13- عويد سلطان المسعان، دراسات في الفرق بين الجنسين في الرضا الوظيفي، دار القلم، الكويت، 1993، ص:34
- 14- بطرس جرجس الحلاق، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في المؤسسات الإعلامية، أطروحة دكتوراه، كلية الاعلام، جامعة القاهرة، 1999، ص:31
- 15- بدر حامد، الرضا الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس والعاملين، بكلية التجارة والاقتصاد والعلوم السياسية بجامعة الكويت مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 3، 1984 ص-ص:81-84.