



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

أولى ماستر تخصص:

إدارة الموارد البشرية / إدارة الأعمال

الأستاذة: قرون نورهان

مقياس: السلوك التنظيمي

مجمل أعمال الطلبة في الأعمال الموجهة

قائمة البحوث:

- البحث الأول: الأداء الوظيفي
- البحث الثاني: الاتصال التنظيمي
- البحث الثالث: القيادة الإدارية
- البحث الرابع: التعلم التنظيمي
- البحث الخامس: الابداع التنظيمي
- البحث السادس: ضغوط العمل
- البحث السابع: الالتزام التنظيمي
- البحث الثامن: الدافعية
- البحث التاسع: التحفيز
- البحث العاشر: الرضا الوظيفي
- البحث الحادي عشر: الثقة التنظيمية

البحث الأول: الأداء الوظيفي

تعتمد كفاءة وفعالية المنظمة بشكل كبير على الأداء الوظيفي للعاملين فيها، حيث يعتبر هذا الأخير المكون الرئيسي للعملية الإدارية والتنظيمية للمنظمة، كونه الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان الذي يدير العملية الإنتاجية ويحول موادها الخام إلى مواد جاهزة للاستهلاك، ولهذا يستحوذ الأداء الوظيفي على أهمية كبيرة في مجال البحث والدراسة وكما حظي باهتمام كبير من قبل الباحثين والدارسين في جميع حقول المعرفة الإدارية كونه الركن الأساسي الذي تقوم عليه المنظمة.

ورغم التطور العلمي الحاصل في هذا المجال إلا أنه ولحد الساعة لا زالت توجد الكثير من المشاكل التي تؤرق المهتمين بهذا المجال من باحثين واقتصاديين وإداريين تستوجب الغوص أكثر والبحث في هذا المفهوم من وجهة نظر إدارية، تنظيمية وسociولوجية. ومن هنا نطرح التساؤل التالي: -ما المقصود بالأداء الوظيفي؟، وفيما تتجلى أهميته على مستوى الفرد؟

أولاً: مفهوم الأداء الوظيفي:

عرف الأداء الوظيفي بالإشارة للأفعال والسلوكيات المتبعة من قبل الأفراد ومساهماتهم في تحقيق أهداف المؤسسات، والذي بناء عليه يتم دفع أجور ورواتب الافراد العاملين، وهو تصور فعلي لقدرة الفرد على تحقيق أهداف المؤسسة.

كما تمت الإشارة إلى مفهوم الأداء على أنه أحد أهم محاور العمل في مختلف المجالات الوظيفية، وإذا ما كان الأداء مميزاً في ظل بيئة عمل يسودها العدل فإنه من الطبيعي أن يأخذ هذا الأداء بصاحبه لمكانة عالية في المؤسسة، خاصة في ظل التطورات الكبيرة والمتسارعة التي تطرأ على المؤسسات، والتي حتمت على المؤسسات أن تكون بأعلى صورة من ناحية الأداء.

وعرف الأداء الوظيفي على أنه الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور والمهام والذي يسير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام لوظيفة الفرد.

ويعرف أيضاً على أنه مجموعة المخرجات والأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها عن طريق العاملين داخلها، بالتالي فهو مفهوم يربط فيما بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى المؤسسات لتحقيقها من خلال تقسيم العمل لمهام وواجبات. (نعيرات، 2022، صفحة 8)

وفي ضوء ما سبق، يمكن تعريف الأداء الوظيفي على أنه سلوك وظيفي موجه نحو أهداف محددة مسبقاً يقوم بها الموظف خلال فترة زمنية معينة، كما أنه نتيجة ترتبط بتحقيق أهداف المنظمة. (مرزوق و خطاب، 2022، صفحة 281)

ثانياً: أبعاد الأداء الوظيفي:

لقد تطرق العديد من الباحثين لجملة من الأبعاد تختلف من باحث لآخر ولقد اشتركوا في ثلاث أبعاد متمثلة فيما يلي:

أداء المهمة: Task Performance يرى Motowidlo أن أداء المهمة هو مجموعة السلوكيات التي يقوم بها الفرد في وظيفته، والتي تساهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تحقيق أهداف المنظمة. يشمل ذلك السلوكيات المتعلقة بالإنتاج، والتوزيع، والتخطيط، وتحسين الكفاءة. ويتم تحديد هذه السلوكيات بشكل واضح في وصف الوظيفة، وتختلف باختلاف طبيعة الوظيفة والمنظمة.

يرى al et Sonnentag أن أداء المهمة هو عملية شاملة تتجاوز مجرد إنجاز المهام، بل تشمل الوفاء بجميع بنود العقد المبرم بين الطرفين، مما يعكس التزام الموظف تجاه وظيفته". كما

أشار al et daryoush، فإن أداء المهمة بنجاح يعني القدرة على تلبية المتطلبات المطلوبة وإثبات الكفاءة اللازمة.

الأداء السياقي: Contextual Performance يرى al et Sonnentag أن الأداء السياقي يشمل كل تلك الأفعال والسلوكيات التي لا تدخل في إطار المهام الوظيفية المحددة، ولكنها تساهم في خلق بيئة عمل إيجابية وتساعد على تسهيل أداء المهام الأساسية، وبالتالي تعود بالنفع على المنظمة ككل.

وفقا لسليمان، الأداء السياقي هو ذلك الجزء من أداء الموظف الذي لا يتم تحديده بشكل صريح في وصف الوظيفة. بل يقيس مدى إستعداد الموظف للقيام بأعمال إضافية خارج نطاق مهامه الأساسية، والتي تساهم بشكل غير مباشر في زيادة كفاءة المنظمة.

الأداء التكيفي: Adaptive Performance يشير الأداء التكيفي إلى قدرة الموظف على التكيف مع التغيرات المستمرة في بيئة العمل، مثل التطورات التكنولوجية وإعادة الهيكلة ويعد هذا الأداء أمرا بالغ الأهمية في ظل المتغيرات السريعة التي تشهدها بيئة الأعمال، حيث يتطلب من الموظفين القدرة على التعلم السريع وتغيير سلوكهم لمواجهة التحديات الجديدة. ويشمل الأداء التكيفي مجموعة من المهارات، مثل القدرة على التعامل مع الضغوط والابتكار وحل المشكلات. (مرزوق و خطاب، 2022، صفحة 283/282)

ثالثا: أهمية الأداء الوظيفي على مستوى الفرد:

الأداء الوظيفي هو مقياس لمدى نجاح الفرد في تحقيق أهداف وظيفته، وهو عامل حاسم يؤثر بشكل كبير على حياة الفرد وعلى المنظمة التي يعمل بها. وتتجلى أهمية الأداء الوظيفي على مستوى الفرد في عدة نقاط رئيسية وهي كالتالي: (من استنتاج الطلبة)

التقدير والترقية: الأداء المتميز هو مفتاح للحصول على التقدير والترقيات في العمل، فمن خلال الأداء الجيد يثبت الفرد كفاءته وقدرته على تحمل المسؤولية مما يزيد من فرص تقدمه الوظيفي.

الرضا الوظيفي: عندما يشعر الفرد بأنه يؤدي عمله بشكل جيد فإنه يحقق مستوى عاليا من الرضا الوظيفي هذا الرضا ينعكس إيجابا على حالته النفسية والمعنوية ويزيد من حماسه وإنتاجيته.

الثقة بالنفس: النجاح في أداء المهام الوظيفية يعزز ثقة الفرد بنفسه وقدراته هذه الثقة تساعده على مواجهة التحديات الجديدة وتحقيق المزيد من الإنجازات.

التنمية المهنية: من خلال تقييم الأداء يمكن تحديد نقاط القوة والضعف لدى الفرد مما يتيح له الفرصة لتطوير مهاراته وقدراته وهذا التطوير المستمر يساهم في نموه المهني ويزيد من فرص نجاحه في المستقبل.

الأمن الوظيفي: الأداء الجيد يقلل من خطر فقدان الوظيفة حيث يعتبر الموظفون ذوو الأداء المتميز أصولاً قيمة للمنظمة يصعب الاستغناء عنهم مما يشعرهم بعدم الخوف من فقدان وظائفهم.

تحقيق الأهداف الشخصية: النجاح في العمل يساهم في تحقيق الأهداف الشخصية للفرد، سواء كانت مادية أو معنوية مثل توفير حياة كريمة لعائلته أو تحقيق مكانة اجتماعية مرموقة.

خلاصة

وفي الختام، نرى أن مفهوم الأداء الوظيفي هو أحد أهم العناصر الأساسية في إدارة الموارد البشرية فهو يساعد على تحديد مستوى إنتاجية الموظفين، وتقييم أدائهم بشكل موضوعي ويوفر هذا المفهوم الأساس الذي تبنى عليه قرارات الترقية والتدريب والتعويضات، وبالتالي فإن فهم وتطبيق مفهوم أداء الموظف هذا بشكل فعال يساهم في تعزيز الإنتاجية والكفاءة التنظيمية على المدى الطويل، ومع التطورات المتسارعة في بيئة العمل سيظل هذا المفهوم محور اهتمام المديرين والخبراء في إدارة الموارد البشرية.

البحث الثاني: الاتصال التنظيمي

يعد الاتصال أحد المواضيع التي لقيت اهتماماً من طرف الباحثين والمختصين كونه وسيلة أساسية تتم من خلال عملية التواصل بين الأفراد في المجتمع وكذا داخل التنظيم حيث يتوقف نجاح المؤسسة على مقدار نجاح الاتصال وهذا ما يسمى بالاتصال التنظيمي وهو وسيلة أساسية داخل المؤسسة حيث تعتمد عليه المؤسسة في أداء مهامها إذ بدونها لا يمكن أن تسير المؤسسة مهامها بسلامة.

ومنه نطرح التساؤل التالي: ماذا نعني بالاتصال التنظيمي؟ وفيما تكمن أهميته؟

المبحث الاول: الاتصال التنظيمي

المطلب الاول: مفاهيم عامة

مفهوم الاتصال communication

لغة: مشتقة من وصل الذي يحمل معنيين الصلة والبلوغ.
اصطلاحا: هو كل معلومة متبادلة أو موجهة بين عدد محدود من الأطراف عن طريق خدمة من الخدمات.

i. مفهوم التنظيم organization

لغة: هو من نظم ينظم ومنها كلمة التنظيم وتستعمل بنفس معنى منظمة.
اصطلاحا: بأنه العملية التي بوسطتها وضع القوانين ووضع التنفيذ وتنفيذ المفاهيم والأفكار والقواعد التي تحتاجها المنظمة. (دريدي و زرقاوي، 2021، الصفحات 129-130)

i. مفهوم الاتصال التنظيمي: organizational communication

ذلك الاتصال متواجد في المؤسسة وينحدر من السلطات ويشارك في تسيير الأفراد بمعنى على التأثير في دافعية الأفراد والتماسك الاجتماعي للمؤسسة وتستعمل في هذه الاتصالات العديد من وسائل كالسجلات الداخلية ولوائح الإعلانات.

هو عملية إدارية واجتماعية ونفسية داخل المنظمة تساهم في نقل وتحويل الآراء والأفكار عبر القنوات الرسمية مستهدفة خلق التماسك بين وحدات ومكونات البناء التنظيمي للمنظمة وتحقيق أهدافها. (عبد الله نور، 2021، صفحة 25)

المطلب الثاني: أهمية الاتصال التنظيمي

له أهمية كبيرة في منظمات الأعمال ويتضح ذلك من خلال الآتي: (دريدي و زرقاوي، 2021، صفحة 134)

- المساهمة في خلق وعي جماعي متماسك ومتوافق داخل البيئة التنظيمية الواحدة فيما يتعلق بأهداف منظمة الأعمال ومعاييرها واتجاهاتها وعلاقاتها بمنظمة الأعمال الأخرى.
- المساهمة في بلوغ اتجاهات السلوكيات وتعزيز الروح المعنوية للعاملين في منظمة الأعمال مما يساعد في الرقي بالمنتجات الإنتاجية.
- المساهمة في تعزيز حالة الولاء المتواصل للمنظمة.
- مساعدة العاملين في منظمة الأعمال على مواكبة ما يستجد من تطورات تمس منظمة الأعمال وتنعكس على بيئتهم العملية.

المبحث الثالث: القيادة الإدارية

القيادة الإدارية هي عملية توجيه و تنسيق جهود الافراد في المنظمة لتحقيق الأهداف المشتركة . و قد تتضمن القيادة الإدارية مجموعة من المهارات و الخصائص التي يجب ان يتحلى بها القائد و تعتبر القيادة الإدارية ضرورية لنجاح أي منظمة حيث تلعب دورا محوريا في تشكيل الثقافة التنظيمية و توجيه الموظفين نحو تحقيق الأهداف . و هي ليست مجرد إدارة الأشخاص بل هي فن يتمثل في بناء العلاقات و فهم احتياجات الفريق و توجيههم نحو النجاح و قد تعتمد على مجموعة من المبادئ الأساسية التي تساهم في تعزيز فعالية القائد يجب ان يكون له رؤية واضحة و قد تساعده في توجيه الفريق و تحديد الأهداف.

ماهية القيادة الإدارية و ماهي ابعادها؟

أولا :تعريف القيادة الإدارية

***تعريف القيادة الادارية :**

القيادة الإدارية هي روح الإدارة العامة في الحياة المنظمة لا تتبع من الهيكل الذي تقوم عليه بل نتوقف أولا و قبل كل شيء على خصائص ادارتها القيادية ان التنظيم السليم للمصلحة او الإدارة يجعل و لا شك مهمة القيادة الإدارية سهلة و مسيرة لا يعي بحال من الأحوال . (قدادة و نعمي ، 2022، صفحة 388)

القيادة الإدارية هي عملية اجتماعية تسعى للتأثير على سلوكيات الافراد واتجاهاتهم و انها تجمع بين استخدام السلطة الرسمية و بين التأثير على سلوك الاخرين و استمالتهم من اجل العمل الجاد نحو تحقيق اهداف مشتركة او هدف معين. (نجاه، 2024، صفحة 79)

القيادة الإدارية هي عملية التأثير التي يقوم بها المدير في رؤوسيه لإقناعهم على المساهمة الفعالة بجهودهم في أداء النشاط التعاوني.

القيادة الإدارية هي القدرة على التخطيط التنظيم و التوجيه و التنسيق و الرقابة لتحقيق هدف معين. (حلاق، 2020، صفحة 16)

ثانيا: أهمية القيادة الإدارية

- حلقة الوصل بين العاملين وبين خطط المؤسسة وتصوراتها المستقبلية.
- تنمية تدريب و رعاية الافراد باعتبارهم اهم مورد للمؤسسة.
- تسهل للمؤسسة تحقيق الأهداف المرسومة. (بوخلخال، صفحة 260/259)
- تستطيع القيادة الإدارية تحويل الأهداف المطلوبة الى نتائج.

- بدون القيادة يفقد التخطيط والتنظيم و الرقابة تأثيرها في تحقيق اهداف المنظمة.
- توجه القيادة الإدارية العناصر الإنتاجية بفعالية نحو تحقيق الأهداف. (حلاق، 2020، صفحة 24)

ثالثاً: ابعاد القيادة الإدارية

التمكين : و يقصد به امتلاك القادة للحرية في أداء أعمالهم مع مسؤولياتهم الكاملة عن النتائج المترتبة عنها.

البدئية: وتتجسد في القدرة على تشخيص المواقف و توقع التغيرات المحتملة و بناء الثقة. **فهم الذات:** أي معرفة نقاط القوة و الضعف لدى المدير.

الرؤية: و تكون في قدرة القائد على تصور وضع مستقبلي مختلف و افضل من الوضع الحالي. **توافق القيم:** اي المقدرة على ادراك اهداف المؤسسة و اهداف العاملين و قيمهم و العمل على احداث التوافق و الانسجام بينهما. (نجاه، 2024، صفحة 79)

وجود الجماعة: حيث تعتبر القيادة في حقيقتها احد المظاهر الاجتماعية التي نشأت بنشوء المجتمعات .

وجود هدف مشترك: ان دور القيادة هو السعي لتوحيد الأهداف و العمل على تحقيق التقارب بينهما.

التناسق والانسجام: ان وجود الجماعة لا يكفي لإنجاح القيادة في تحقيق اهداف التنظيم لان نجاح العمل المشترك يتطلب تناسق و انسجام بين أعضاء الجماعة حتى يوجهون جميع جهودهم نحو تحقيق الهدف المشترك بشكل يساعد و لا يعيق العملية ذاتها.

القدرة على التأثير: ان جوهر لب معنى القيادة هو القدرة على التأثير في سلوك الجماعة و هي تعتبر الخطوة التنفيذية التي تتمثل في الممارسة الفعلية للقيادة. (حلاق، 2020، صفحة 22)

وفي الختام، يمكن القول ان القيادة الإدارية تلعب دورا حيويا في نجاح أي منظمة، و القائد الفعال هو الذي يملك رؤية واضحة و يتواصل بشكل جيد مع أعضاء الفريق، و يحفزهم لتحقيق الأهداف المشتركة من خلال تقديم نموذج يحتذى به يمكن للقادة تعزيز ثقافة إيجابية تدعم الابتكار و التعاون.

البحث الرابع: التعلم التنظيمي

لقد جاء مفهوم التعلم التنظيمي ليوجه انتباه القائمين على إدارة المنظمات إلى أهمية تثمين أصولها المعرفية، ما يتطلب توفير بيئة مناسبة لاستخراج واستنباط المعارف الذهنية الغير متاحة لصانعي القرار وتحويلها إلى معارف عامة قابلة للاستخدام تتفاعل مع مصادر المعرفة الرسمية بالمنظمة، حيث يتطلب التعلم التنظيمي تطبيق واستخدام المعرفة الجديدة ضمن الممارسات المنظمة كونه ينشأ من التفاعلات والأفعال البيئية للأفراد فلا بد أن يكون نشاطا اجتماعيا لكي يكون منتجا للمعرفة، فما هو مفهوم التعلم التنظيمي وما هي أبعاده، وفيما تتمثل أهميته ؟

أولا: تعريف التعلم التنظيمي :

Definition of organizational learning:

عرف انه : هو العملية التي تسمح في نهاية المطاف بخلق كفاءات جديدة على المستوى الجماعي حيث من خلاله تكون المعارف والمهارات مستعملة من جميع أعضاء المنظمة (الزهرة، 2017) 1

- وعرف أيضا: بأنه العملية المستمرة التي تسعى المنظمات عن طريقها إلى اكتساب المعرفة لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة (الجميل، 2021) 2

- وفي تعريف آخر :عرف انه العملية التي يتم من خلالها كشف الأخطاء وتصحيحها من خلال تغيير نظريات العمل، وتتعلم المنظمات عندما تكتسب المعارف بجميع أشكالها أيا كانت الوسائل المستخدمة في ذلك من معلومات أو مهارات أو تقنيات أو ممارسات (البواردي، 2020) 3

ثانيا: أبعاد التعلم التنظيمي:

DIMENSIONS OF ORGANIZATIONAL LEARNING :

إن للتعلم التنظيمي ثلاث أبعاد رئيسية هي :



1. البعد الاستراتيجي :

Strategic dimension :

يعد البعد الاستراتيجي من الأبعاد الأساسية التي يعتمد عليها التعلم التنظيمي في تحقيق الأهداف التنظيمية والذي يعد من المفاهيم الإدارية التي يمكن استخدامه في مختلف أنواع المنظمات العامة والخاصة و يتضمن العناصر التالية :

الرؤية المشتركة : الرؤية هي خطط مستقبلية تضعها المنظمة في سبيل تحديد الأهداف التي تسعى لتحقيقها ،ومن أعضاء المنظمة إلى أن ينظر أعضاء المنظمة في مستقبل المنظمة بمنظار واحد

متابعة التغيرات البيئية : وتعني توقع التغيرات في البيئة والاستعداد لوضع الخطط للتكيف معها ،ويتم ذلك عن طريق وضع بدائل من السيناريوهات المناسبة للتخفيف من حدة تأثير العوامل البيئية المختلفة

إستراتيجية التعلم : وتعني أن تكون لدى المنظمة خطة محددة تساند التدريب والتعلم والابتكار مرسومة بصورة واضحة وواعية

2. البعد المنظمي :

Organizational dimension:

- العمل من خلال الفريق :إذ يشجع على الحوار بين أعضائه وتبادل الأفكار والمعارف والمهارات كما يثير القدرة الجماعية على توليد أفكار جديدة مبتكرة
- الهيكل التنظيمي المرن :إن من أكثر الهياكل ملائمة للتعلم التنظيمي الهيكل التنظيمي المرن مثل هيكل المصفوفة أو هيكل الفريق الذي يعطي الحرية للعاملين في التجريب والابتكار
- بالإضافة لكونه يؤدي لسهولة وصوا المعلومات للأفراد لاتخاذ القرار في الوقت المناسب
- إيجاد المعرفة ونقلها بين أعضاء المنظمة :يتضمن هذا العنصر اكتساب الخبرة والمعارف من خلال التعلم من الأخطاء السابقة ، وتبادل المعرفة بين أعضاء التنظيم للتجارب الناجحة التي حققتها المنظمة سابقا والتي يجب أن تحققها في المستقبل

3. البعد الثقافي :

Cultural dimension:

تجنب التركيز على الفشل والتعلم من الأخطاء السابقة :وذلك بإيجاد بيئة عمل تثنم التعلم بصورة عالية وتشجعه ، وتعتبر أن أخطاء الأفراد أثناء تنفيذ المهام لا تشكل نقطة ضعف في أدائهم وإنما تشكل فرصة ووسيلة للتطوير والتعلم من الأخطاء

البيئة المساندة للتعلم :وتشير إلى القدرة على إيجاد المعلومات والمعارف الجديدة وتنقيحها وحفظها ،ثم العمل على استخدامها في التعامل مع الفرص والمشاكل التي تواجه المنظمة كما يتضمن مراجعة الوضع الحالي للتنظيم وتشجيع الأفراد في إيجاد طرق وأفكار جديدة ،وإدخال تحسينات في أساليب العمل ومكافأة المبدعين

الجودة الكلية للتعلم : إن الاهتمام بالجودة الكلية للتدريب والتعليم غالبا ما تعتبر الخطوة الأولى نحو التعلم التنظيمي بسبب تشابه كلا المفهومين في خاصية المعرفة التراكمية ،وتتطلب الجودة الشاملة أن يعمل كل فرد على التعلم بصورة مستمرة لداء العمل بكفاءة وفعالية (الزهرة، 2017)

ثالثا :أهمية التعلم التنظيمي : (الجميلي، 2021)

The importance of the organizational learning :

للتعلم التنظيمي أهمية كبيرة في كونه وسيلة أساسية للدفاع عن حياة المنظمة واستمرارها عن طريق تزويدها بمستويات تكون على الأقل بمستوى حجم التغيرات التي تحدث في بيئتها ونلخص أهميته بالنسبة للفرد والمنظمة في النقاط التالية :

بالنسبة للفرد: for the individual:

- يساهم في إثراء التراكم المعرفي.
- يساهم في تطوير الشخصية عن طريق مساعدة الفرد في إدراك ذاته وفهم الآخرين والتفاعل معه وتحسين مهاراته في العلاقات الإنسانية وخبراته في الحياة.
- يعتبر وسيلة فعالة لتحقيق أهداف الأفراد في الحصول على المكافآت أو المكانة أو السلطة أو القوة تحقيق التوافق بين المتطلبات الثقافية والاجتماعية والبيئية للفرد.

بالنسبة للمنظمة: for the organizational:

- يعد التعلم التنظيمي الأداة الفعالة لإدارة التغيير بالمنظمة.
- يعد التعلم التنظيمي المتغير الحرج في قدرتها على التعامل الناجح مع التغير المستمر في بيئتها.
- له أهمية بالغة في صنع القرار بوصفه وسيلة المنظمة في الوصول والحصول على المعلومات والمعرفة واستيعابها ومعالجتها وتجاوز الأفكار القديمة واستبدالها بأخرى جديدة
- يعد وسيلة للاستماع للآخرين (الجميلي، 2021)

خلاصة:

من خلال ما تناولناه في هذا البحث يتسنى لنا القول أن التعلم التنظيمي من الأصول الأكثر قيمة بالنسبة للمنظمات المتعلمة، فالمهمة الأساسية لهذه المنظمات تتدرج في كيفية الحفاظ على هذا الأصل وكيفية استخدامه لتوليد منتجات جديدة من أجل خلق قيمة مضافة وتحقيق ميزة تنافسية وهو الهدف الأساسي

البحث الخامس: الابداع التنظيمي

عل استمرار التقدم العلمي و التطور التقني الذي تم تحقيقه في مختلف المجالات يتطلب النظر للأمور بمختلف أنواعها بطريقة متجددة و منضمها توليد الأفكار المستحدثة و تشجيع الإبداع الوظيفي ، لذلك يؤكد البعض على أن القرن الواحد و العشرون بما يتضمنه من تقدم و تطور في كافة المجالات جعل اللجوء إلى الإبداع أمرا لا مفر منه أمام الدول و المنظمات و رجال الأعمال باعتباره من العوامل الأساسية للتنمية و أداة مهمة لنمو المنظمة و بناءها و تعزيز مقدرتها على التكيف مع الظروف البيئية المتغيرة .

فالاهتمام بالإبداع الوظيفي في المنظمات يتطلب الحرص على نمو القدرات الإبداعية لدى قادتها و إدارتها و كافة مجالاتها البشرية فنجاح المنظمة في أداء مهامها يتوقف إلى حد كبير على قيام العاملين بوظائفهم و إيجاد طرق تؤدي إلى تنمية أداء الموارد البشرية لها.

و من هذا طرح الإشكالية التالية : ماهو مفهوم الإبداع الوظيفي ؟ و ماهي أبعاده ؟ و فيما تتمثل أهميته؟

أولا : مفهوم الإبداع الوظيفي (functional creativity)

أصبح الإبداع الوظيفي الآن بمثابة الأمل الأكبر للعنصر البشري لحل الكثير من المشكلات التي تواجهه ، لذلك فإن مستقبل المؤسسة لا يعتمد على مجرد القوى العاملة و إنما يعتمد على توفير نوع ممتاز من العاملين لذلك لقي موضوع الإبداع الوظيفي اهتمام متزايد من قبل باحثين العرب و الأجانب و قد تباينت نظرتهم و تعريفاتهم له ونذكر أهمها :

- الإبداع الوظيفي حسب الرحيل محمود و حسين على أنه : "مجملة التغيرات الحاصلة في الأنشطة و الفعاليات و الأساليب الإدارية التي تتبعها المؤسسة بالشكل الذي يتلائم مع تحقيق أهداف المؤسسة". (حنان، 2017/2018، صفحة 9)

- و ينظر كل من فرحات و منصور إلى الإبداع الوظيفي على أنه : "الإبداع الذي يستهدف التنظيم الداخلي للمنظمة و يتعلق بشكل مباشر للهيكل التنظيمي و العملية الإدارية في المنظمة و بشكل غير مباشر بنشاطات المنظمة الأساسية التي توجه نحو تحسين علاقات العمل أو تطبيق أفكار أو استخدام تكنولوجيا جديدة لتحسين المهارات الإبداعية لدى العاملين". (حنان، 2017/2018، صفحة 10)

- يعرف العمياني(2005) الإبداع الوظيفي Functional innovation بأنه " الاستخدام الناجح لعمليات أو برامج أو منتجات جديدة، تظهر كنتيجة لقرارات داخل المنظمة"

- ويعرف أيضا (Johns & Saks, 2005 :538) الإبداع الوظيفي بأنه : "عملية تطوير وتطبيق الأفكار الجديدة في المنظمة".

- و يعرف (فضل الله، 1986:80) الإبداع الوظيفي بأنه "خروج عن المألوف و المعتاد ، و قد يتخذ أشكالا و أبعادا متعددة و متنوعة و ذلك اعتمادا على الموضوع قيد النظر مما يجعله يظهر في استراتيجية إدارية أو أسلوب إداري جديد".

(زيد، 2010، صفحة 33)

ثانيا : أبعاد الإبداع الوظيفي (dimensions of job creativity)

أولا : الأصالة (authenticity) : وهي القدرة على إتيان بالأفكار الجديدة النادرة و المفيدة و غير المرتبطة بتكرار أفكار سابقة و هي إنتاج غير مألوف و بعيد المدى و يتفق عدد من

الباحثين على أن الأصالة هي القدرة على إنتاج استجابات أصلية أي قليلة التكرار بالمعنى الصحيح داخل الجماعة التي ينتمي إليها الفرد.

ثانيا :الحساسية بالمشكلات(awareness of problems) : القدرة على اكتشاف المشكلات المختلفة في الموقف الواحد فهو يعي الأخطاء و نواحي القصور و يحس بالمشكلات إحساسا مرهفا .

ثالثا :المرونة (Flexibility): تعني قدرة الشخص على تحويل اتجاه تفكيره و أسلوب علاج المشكلة من وضع لآخر و الذي يعني القدرة على التكيف السريع للتطورات و المواقف الجديدة ، و تغير الحالة الذهنية بتغير المواقف و الظروف.

رابعا :القدرة على التحليل (analytical ability) : يقصد به الإنتاج إبداعي أو ابتكاري يتضمن عملية اختيار أو انتخاب أي عمل جديد إلى وحدات بسيطة ليعاد تنظيمها ، فالشخص المبدع يمتاز باكتفائه بقدر يسير من المعلومات عند أي عمل جديد و ذلك لامتلاكه القدرة على تبسيط و تنظيم أفكاره و العمل وفق أسس مدروسة.

خامسا :الخروج عن المألوف (المجازفة) (Breaking the mold) : التحرر من النزعة التقليدية و التطورات الشائعة و القدرة على التعامل مع الأنظمة الجامدة و تطويعها لواقع العمل و يتطلب ذلك شجاعة كافية ، فالخروج عن المألوف يعني عدم الرغبة في الإلتزام بالقواعد و الأنماط السلوكية التي تم العمل بها من قبل في حل المشكلات و الرغبة في التجديد و التغيير.

(العربي، 2023/2022، صفحة 15/14)

ثالثا : أهمية الإبداع الوظيفي (importance of job creativity)

تكمُن أهمية الإبداع الوظيفي فيما يلي : (العربي، 2023/2022، صفحة 15)

- اكساب الإدارة المزيد من الثقة و الاحترام منقبل الموظفين وزيادة مستوى قبولها لدى الجمهور الداخلي و الخارجي.
- تحسين الإنتاج و الأداء و زيادة مستوى الولاء الوظيفي و الانتماء للمؤسسة.
- المساعدة في التقليل من دوران العمل و تحقيق الاستقرار الوظيفي و الحد من الهجرات.
- تساعد في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات المبدعة بما يمنحها المزيد من قوة البقاء و الكيان.

- حسن استغلال الموارد البشرية و الاستفادة من قدراتهم عن طريق اتاحة الفرصة لها في البحث عن الجديد في مجال العمل و التحديث المستمر لأنظمة العمل بما يتفق مع التغيرات المحيطة.
- و عليه يمكن القول أن الإبداع الوظيفي يشكل عاملا هاما لبعث الاستقرار الوظيفي ، المترجم أساسا في تقوية الولاء و زيادة روابط الانتماء لدى الموظفين ، بالتالي تعظيم نواتج المؤسسة و أرباحها و كذا دعم خلق و ادامة المزايا التنافسية لديها ، التي تمثل العامل الأول في بقاء المؤسسة و استمراريتها.

البحث السادس: ضغوط العمل

يمكن ان تؤدي ضغوط العمل المتواصلة الى اثار سلبية على الصحة العامة ، الى الاثار سلبية على الصحة العامة بما في ذلك التوتر و القلق كذلك يمكن ان تؤثر هذه الضغوطات على أداء الموظف و انتاجيته وقدرته على الابتكار و التفاعل الاجتماعي في العمل . تختلف قدرة الافراد على التعامل مع ضغوط العمل باختلاف شخصياتهم ومستوى الدعم الذي يتلقونه سواء من الاسرة او من زملاء العمل وبالتالي سوف نتطرق للاشكالية الاتية وهي :

ماذا نعني بضغط العمل؟؟

أولا مفهوم ضغوط العمل

- يعرف سيزلاقي وآخرون ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه .¹
- يعرف غراث (GRATH) الضغط بأنه عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب وعوائق أو فرص.²

تعريف شامل : ومن التعاريف السابقة نستنتج ان:

ضغوط العمل هي مجموعة الظروف او العوامل التي تؤدي الى توتر او احباط الشخص في بيئة العمل. تحدث عندما تكون متطلبات العمل او مسؤولياته اعلى من قدرات الفرد او عندما يواجه الفرد تحديات غير متوقعة او ضغوطات تؤثر سلبا على ادائه و صحته النفسية والجسدية.

ثانيا ابعاد ضغوط العمل

1 فضيلة معمر قوادري ، دليلة حضري ،مجلة معهد العلوم الاقتصادية ،تحليل أبعاد ضغوط العمل وأثرها على السلوك التنظيمي الفردي - دراسة تطبيقية بالوكالة المحلية للتشغيل بالشلف ،ص 804.

2 نفس المرجع السابق

- غموض الدور: والذي ينشأ من التوظيف السيئ للوظيفة أو غموض التعليمات من الرؤساء أو المشرفين أو التلميحات غير الواضحة من جانب زملاء العمل.³
- صراع الدور: ويحدث عندما تتضارب المستويات المختلفة للوظيفة مع بعضها البعض، وهذا مؤشر على غياب عنصر التنسيق والتكامل بين الأطراف المختلفة وعدم إحداث توازن بين الأدوار المختلفة والأهداف
 - o التي تسعى المنظمة لتحقيقها.⁴
- عبء الدور: والذي يحدث عندما تتطلب الأعمال المتوقعة من الفرد قدرات تزيد عن قدرته الشخصية أو عندما تكون الأعمال المطلوبة كثيرة وتحتاج لوقت أكبر من الوقت المتاح له.⁵
- بيئة العمل المادية: بيئة العمل هي مجموعة العوامل والمتغيرات ذات التأثير الحالي والمحتمل على الأفراد والجماعات في العمل، ومن أمثلتها: الازدحام وعدم الخصوصية للموظفين، الضوضاء والحرارة والبرودة الشديدة، وجود مواد كيميائية سامة ومواد إشعاعية، تلوث الهواء، مخاطر على أمن وسلامة الفرد.⁶
- الضغوط الناشئة عن علاقات العمل: يتعرض الفرد لبعض الضغوط التي يكون مصدرها الجماعة التي يعمل معها كالاتقار إلى تماسك الجماعة وإلى دعمها ومؤازرتها والتنازع والصراع بين أفراد الجماعة من زملاء ورؤساء بسبب اختلاف شخصيات الأفراد وقيمهم ومستويات ادراكهم وتعليمهم ودوافعهم سعياً لتحقيق أهدافهم ومصالحهم الشخصية والحفاظ على الامتيازات المحققة هذا من جهة، ومن جهة أخرى يفرض الانتماء إلى جماعة العمل على الأفراد تحقيق بعض مطالب وأهداف الجماعة.⁷

ثالثاً أهمية ضغوط العمل⁸

- تفعيل اتخاذ القرارات في المؤسسة، ومن ثم تفادي أي قرار خاطئ يمكن أن يكون ناتجاً عن الظروف الصعبة التي يواجهها متخذ القرار.
- الرفع من ربحية المؤسسة، وهذا بتفادي التكاليف المباشرة وغير المباشرة لضغوط العمل.

3 د. سنية محمد أحمد سليمان سبع، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، الصلابة النفسية كمتغير وسيط في العلاقة بين ضغوط العمل والالتزام التنظيمي. 2023 ص464

4 نفس المرجع السابق

5 نفس المرجع السابق

6 فضيلة معمر قوادري ، دليلة حضري ،مجلة معهد العلوم الاقتصادية ،تحليل أبعاد ضغوط العمل وأثرها على السلوك التنظيمي الفردي - دراسة تطبيقية بالوكالة المحلية للتشغيل بالشلف ص807

7 نفس المرجع السابق

8 وهيبة عيشاوي ، مصطفى عوفي ،مجلة العلوم الإنسانية ،ضغوط العمل وأثرها على أداء العاملين ،السنة 2020، ص327 و328

- توفير مناخ تنظيمي مناسب يساعد على تأدية الأعمال بفعالية وفاعلية.
- تحسين الإنتاجية، وهذا من خلال تنمية قدرات متخذي القرار في المؤسسة على مواجهة الضغوط والمواقف الصعبة.
- تنمية المهارات الإدارية لمتخذي القرار من تخطيط، تنظيم، توجيه ورقابة في ظل سيادة الضغوط.
- تحقيق رقابة فعالة لسلوكيات الموارد البشرية في كافة المستويات الإدارية.

خلاصة:

تُعدّ ضغوط العمل جزءاً لا يتجزأ من الحياة المهنية، وهي تتفاوت في شدتها وآثارها على الأفراد حسب البيئة والظروف المحيطة بهم. ومن أجل تعزيز الإنتاجية والحفاظ على الصحة النفسية والجسدية، ينبغي على الأفراد وأصحاب العمل السعي إلى تحقيق توازن بين متطلبات العمل وقدرة الأفراد على التحمل. ذلك يمكن أن يتم عبر تحسين بيئة العمل، وتقديم الدعم اللازم للعاملين، وتشجيع أساليب التكيف الصحية. إن تحقيق هذا التوازن يساعد على خلق بيئة عمل إيجابية وفعّالة تعود بالنفع على الأفراد والمؤسسات على حد سواء.

- البحث السابع: الالتزام التنظيمي

بدأ الاهتمام بموضوع الالتزام التنظيمي مند مطلع النصف الثاني من القرن العشرين وحتى الوقت الحاضر، ويعد موضوعاً مهماً يثير اهتمام كثير من المؤسسات بسبب ارتباطه الوثيق بكثير من سلوكيات العاملين، ويعبر الالتزام التنظيمي عن اتجاه الفرد نحو المؤسسة ويشمل الرغبة القوية في البقاء عضواً فيها ويظهر الالتزام في بذل العامل جهوداً إضافية في العمل، ويعد الأفراد الملتزمون تجاه مؤسساتهم مصدر قوة تساعد في بقائها ومنافستها للمؤسسات الأخرى، ونظراً لأهمية دور الالتزام التنظيمي داخل المؤسسات سنتطرق أولاً: مفهوم الالتزام التنظيمي:

بعد المراجعة لأدبيات الموضوع ظهر بأن كل باحث قد تناول موضوع الالتزام التنظيمي بمنظور يختلف عن الآخر، ويمكن تلمس الاختلافات في وجهات النظر المختلفة لباحثين حول تحديد مفهوم محدد:

ويري شندير ونغرين هول (Schneider & Nygrenholl) أن الالتزام التنظيمي "يمثل العملية التي يحدث فيها التطابق بين أهداف الفرد وأهداف المؤسسة، فكلما بذل الفرد سلوكاً متطوعاً يفوق السلوك الرسمي الذي يطالب به كلما دل ذلك على التزامه".

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الالتزام التنظيمي حالة نفسية تتمثل في تمسك الفرد بالمؤسسة، واقتناعه بأهدافها وقيمها، وبذل قصارى جهده لنجاح هذه المؤسسة.

وينر (Wiener) 1982 يعرفه بأنه: "مجموعة الضغوط الداخلية المعيارية التي يتحملها الفرد في عمله لغرض تحقيق الأهداف التنظيمية مقابل المنافع والعوائد المدركة.

ثانياً: أبعاد الالتزام التنظيمي:

يشكل الالتزام التنظيمي أحد العوامل الرئيسية التي تؤدي إلى نجاح المنظمات أو فشلها، حيث تحدد الأدبيات الإدارية ثلاثة مكونات رئيسة للالتزام التنظيمي وهي:

أولاً: الالتزام المعياري (الأخلاقي): وهو الشعور الذي يتولد لدى الفرد بأهمية الالتزام نحو عمله والبقاء في منظمته، ويشير كذلك إلى الالتزام المستند إلى قيم ومشاعر وأحاسيس العاملين .

ثانياً: الالتزام العاطفي: هو الاندماج والتعلق العاطفي للعاملين بالمنظمة، فالعاملون الذين يظهرون التزاماً عاطفياً شعروا بحاجتهم إلى الاستمرار في العمل مع التنظيم الحالي، وهذا ما يساهم في خلق الولاء للتنظيم.

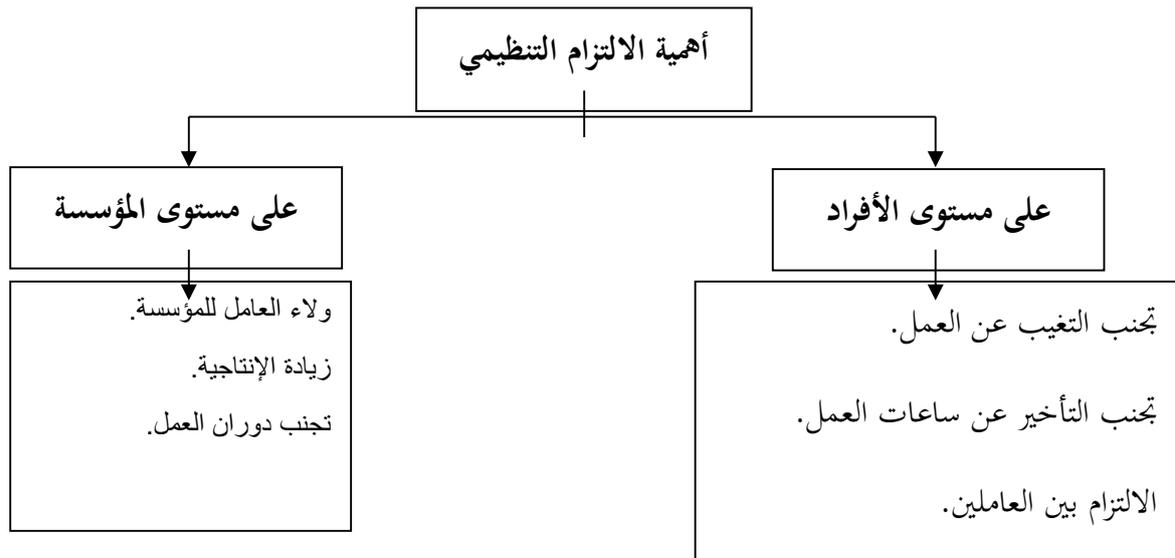
ثالثاً: الالتزام المستمر أو الاستمراري: وهو الالتزام الذي يصف حاجة العاملين إلى البقاء في العمل مع التنظيم الحالي، كما يشير إلى درجة الوعي بالتكاليف المترتبة على ترك العمل بالمنظمة .

ثالثاً: أهمية الالتزام التنظيمي:

إن الشعور بالالتزام التنظيمي يعتبر من الحاجات الهامة فهو يساعد الموظف على الشعور بالتوافق النفسي، وهو مصدر هام لراحته وأمنه وسعادته، حيث أن ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي في بيئة العمل ينتج عنه انخفاض مستوى مجموعة من الظواهر السلبية وفي مقدمتها ظاهرتي الغياب والتهرب عن أداء العمل، لذلك تتمثل أهمية الالتزام التنظيمي بعدة نقاط

-
1. د. سليمان سالم جمعة، د. المبروك عبد الجواد أمبارك، الالتزام التنظيمي ودوره في تحسين أداء العاملين - دراسة ميدانية على العاملين بمصنع أعلاف البيضاء، ص 7.

- يمثل الالتزام التنظيمي نمطا هاما في الربط بين المؤسسة والأفراد العاملين لاسيما في الأوقات التي لا تستطيع فيها المؤسسات أن تقدم الحوافز الملائمة لهؤلاء الأفراد للعمل وتحقيق أعلى مستوى من الإنجاز.
 - التزام الأفراد للمؤسسات التي يعملون بها يعتبر عاملا هاما أكثر من الرضا الوظيفي في التنبؤ ببقائهم في مؤسساتهم أو تركهم العمل في مؤسسات أخرى.
 - يساهم الموظفون ذوي الالتزام المرتفع في النمو الاقتصادي وارتفاع معدلات الإنتاج القومي في بلادهم.
 - يساعد الالتزام التنظيمي في انخفاض نسبة الغياب والحد من مشكلة التأخر عن الدوام وتحسين الأداء الوظيفي.
 - يعتبر الالتزام التنظيمي من العناصر الرئيسية لقياس مدى التوافق بين الأفراد من جهة وبين المؤسسات من جهة أخرى كما يعتبر عاملا هاما في التنبؤ بفاعلية المنظمة.
- و الشكل رقم 1: يبين أهمية الالتزام التنظيمي بالمؤسسة 1.



خلاصة:

وفي الختام يتضح لنا أن الالتزام التنظيمي هو أحد الركائز الأساسية التي تقوم عليها المؤسسات، فهو يعتبر عنصر مؤثر في نجاحها أو فشلها، و يعبر عن ظاهرة تحدث نتيجة العلاقات التبادلية بين الفرد والمنظمة، وتتميز هذه العلاقة بأنها تدفع الفرد لبذل الجهود الكبيرة والتي يقوم بها عن حب ورغبة ورضا فتصبح قيمها قيما وأهدافها أهدافه، فيشعر بالمسؤولية تجاهها ويندمج فيها ويحب البقاء معها.

الدافعية هي المحرك الأساسي للسلوك الإنساني، حيث تدفع الفرد إلى اتخاذ قراراته وتنفيذ أفعاله بهدف تحقيق أهدافه أو تلبية احتياجاته. تُعد من المفاهيم الجوهرية في علم النفس والتربية، وتشمل نوعين رئيسيين: الدافعية الداخلية، التي تتبع من رغبة الفرد الذاتية، والدافعية الخارجية، التي تعتمد على الحوافز المحيطة. - يهدف هذا البحث إلى استكشاف مفهوم الدافعية وأبعادها وأهميتها في تطوير الأداء الفردي والجماعي.

المبحث الأول : ماهية الدافعية

المطلب الأول : تعريف الدافعية

يعرفها هب (1949) : أنها عملية يتم بمقتضاها إثارة نشاط الكائن الحي وتنظيمه و توجيهه إلى هدف معين.

يعرفها كوني (1997): بأنها حافز داخلي يوجه السلوك نحو بعض الغايات و تعمل الدافعية على مساعدة الأفراد.

على التغلب على حالة الكسل و القصور وقد تعمل القوى الخارجية على التأثير في السلوك ولكن القوى الداخلية للدافعية هي التي تعمل على دفع السلوك وتحفيزه.

تعرف الدافعية على أنها الحافز أو السبب الذي يدفع بالمرء إلى القيام بعمل ما أكان بواسطة القول كالدوافع على التعبير عن الآراء الشخصية أو بواسطة العمل كالدوافع إلى السرقة و قد تكون الدوافع معنوية ما قد تكون مادية. (ربعي، ،2019/2020 صفحة 30)

المطلب الثاني : أبعاد الدافعية

وتتمثل في:

1.توقعات النجاح : وهي التوقعات المنطقية للأداء الأكاديمي والبعث عن التوقعات غير المنطقية والعمل

المستمر لتحقيق النجاح

2. اليقظة : وهي انتباه وتركيز الفرد بما يحدث حوله، وملاحظته واهتمامه ، ووعيه بذاته

3.المسؤولية الذاتية : وهي تمكن الفرد من توافر المهارات التي تجعله مسؤول عن حياته وأفعاله وتصرفاته الشخصية

4.المثابرة : وهي استعداد الفرد لبذل الجهود المستمرة في سبيل تحقيق أهداف مادون تكاسل أو تردد حتى بلوغ النجاح

5.انجاز المهام : وهو قدرة الفرد على أداء عمل معين، وحرصه على تحديد المهام وتحديد المشكلات، وقيامه بالمهام المطلوبة، واقتراحه الأفكار التي تساعد في حل المشكلات

6.سعة الفوق : وهو بعد النظر والتصرف بحكمة في الأحداث ومن ثم تقدير العواقب لها

7.الضبط الداخلي : وهو إدراك الفرد لمصادر التدعيم لسلوكياته ونسبها إلى عوامل داخلية، مثل قدراته واستعدادته ومهاراته بعيدا عن الحظ والصدفة وتحكم الخرين.

المطلب الثالث : أهمية الدافعية

نستخلص أهمية الدافعية في النقاط البارزة التالية:

- تظهر أهمية دراسة الدافعية في مجالات تطبيقية مختلفة من بينها العمل و الإدارة و القانون و الصناعة والتربية و التعليم و التجارة و الإقتصاد و الرياضة لمساهمتها في إيجاد إجابة منطقية عن ظاهرة تنازل و ضعف السلوك.
- الدافعية هي الدعامة الأساسية للعملية السلوكية فهي التي تثير السلوك بتنشيط ميول الدافعية للفرد فقد تأثر الدافعية في التذكر و النسيان الناتج عن الكبت.
- تهتم دراسة الدافعية بتحديد الدافع الذي يحث الإنسان على تكرار نفس السلوك و تدعمه في المواقف المتشابهة تحقيقا لأهدافه.
- تبرز أهمية الدافعية في ميدان العلوم السلوكية و الإدارية بممارسة عمليات محددة لتوجيه السلوك نحو إشباع الحاجات المادية.
- تساعد الدوافع أو الدافعية على التنبؤ بالسلوك الإنساني إذا عرفت دوافعه و بالتالي يمكن توجيه سلوكه إلى وجهات معينة تدور في إطار صالحه و صالح المجتمع.
- الدافعية تساعد في عملية التعلم حيث تمثل دوافع السلوك منزلة كبيرة في علم النفس أنها تمثل الأساس العام لعملية التعلم و طرق التكيف مع العالم الخارجي.

البحث التاسع: التحفيز

لم يتم ارسال بحث بهذا العنوان

البحث العاشر: الرضا الوظيفي

الرضا الوظيفي هو حالة نفسية تعكس مدى ارتياح الفرد لعمله وبيئته الوظيفية. يعتبر هذا المفهوم حجر الزاوية في مجال إدارة الموارد البشرية، حيث يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالإنتاجية، والولاء التنظيمي، وانخفاض معدلات الغياب والتسرب.

وللإحاطة بجوانب الرضا الوظيفي نطرح الاشكالية التالية: ماهو الرضا الوظيفي وماهي أبعاده وأهميته ؟

مفهوم الرضا الوظيفي:

تعريف **جمال محمد مرسي**: "هو حصيلة لمجموعة العوامل ذات الصلة بالعمل الوظيفي والتي تقاس أساسا بقبول الفرد ذلك العمل بارتياح ورضا وفعالية بالإنتاج نتيجة الشعور الوجداني الذي يمكن الفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق".

تعريف **هيربرت Herbert**: " أن مفهوم الرضا الوظيفي يطلق على مشاعر العاملين تجاه أعمالهم ويمكن تحديد تلك المشاعر في زاويتين ما يوفر العمل للعاملين في الواقع وما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم"⁹

ومن هنا نستخلص أن الرضا الوظيفي هو: "حالة الفرد من حيث أنه يتقبل عمله بحب وسعادة ويقبل عليه بحبماس وحرص ورغبة في تطويره وزيادة كفاءته الانتاجية وهذا ينعكس على شخصيته وأدائه ومجتمعه ويستطيع بذلك تحقيق ذاته ورغباته"

ابعاد الرضا الوظيفي:

1- الأبعاد التنظيمية:

نظام العوائد: مثل: الحوافز و المكافآت والترقيات، ويشعر الفرد بالرضا إذا كانت توزع وفقا لنظام محدد وبالشكل العادل.

الإشراف: الأمر هنا يعتمد على ادراك الفرد ووجهة نظره حول عدالة المشرف واهتمامه بشؤون المرؤسين وحمايته لهم

سياسات التنظيم: وهي تشير الى وجود أنظمة عمل ولوائح وإجراءات وقواعد تنظيم العمل وتوضيح التصرفات وتسلسلها بشكل يسهل العمل ولا يعيقه

تصميم العمل: حينما يكون للعمل تصميم سليم يسمح بتنوع، المرونة، التكامل، الأهمية، الاستقلال، وتوفر المعلومات كاملة يكون هناك ضمان نسبي بالرضا عن العمل

⁹- هاشم عبد الرزاق، القيادة وعلاقتها بالرضا الوظيفي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2010 ص87.

ظروف العمل الجيدة: كلما كانت ظروف العمل المادية مناسبة ساعد ذلك على الرضا العاملين عن عملهم، ومن أهم هذه الظروف ما يمس الإضاءة والحرارة، التهوية، حجم المكتب، وغيرها.

2- الأبعاد الشخصية:

احترام الذات: كلما كان هناك ميل لدى الفرد للادلال برأيه، واحترام ذاته، والعلو بقدره كلما كان أقرب الى رضا عن العمل. أما الافراد الذين يشعرون بعدم احترام الذات وعدم الادلال برأيهم فعادة يكونون غير راضين عن عملهم

تحمل الضغوط: كلما كان الفرد قادرا على تحمل الضغوط في العمل والتعامل والتكيف معها، كلما كان أكثر رضا، أما أولئك الذين يتقاعسون بسرعة وينهارون فور وجود عقبات فانهم عادة ما يكونون مستائين.

المكانة الاجتماعية: كلما ارتفعت المكانة الاجتماعية، أو الوظيفية والاقدمية كلما زاد رضا الفرد عن عمله، أما اذا قلت مكانة الفرد وظيفيا و اجتماعيا زاد استياءه عن العمل.

الرضا العام عن الحياة: يميل الافراد السعداء في حياتهم ان يكونوا سعداء في عملهم، أما التعساء والغير راضيين عن نمط حياتهم العائلية والزوجية والاجتماعية فانهم عادة ما ينقلون هذه التعاسة الى عملهم.

أهمية الرضا الوظيفي:

وعموما فان توفر الرضا الوظيفي لدى العاملين يؤدي الى:¹⁰

- رفع الروح المعنوية للعاملين ، ما يؤدي الى انخفاض معدلات الغياب وترك العمل ومعدلات الشكاوي كذلك انخفاض مستوى الصراعات سواء بين العمال ،او بين العمال و الادارة .
- زيادة درجة الولاء والالتزام التنظيمي، اذ يمكن لمستوى الرضا عن العمل ان يساهم في زيادة فعالية المؤسسة.
- تحقيق التوافق النفسي والاجتماعي للفرد، الذي يؤدي للنجاح في العمل وبالتالي زيادة انتاجية الفرد فالرضا مرتبط بالنجاح في العمل والنجاح في العمل هو معيار تقييم المجتمع لأفراده، كما يمكن ان يكون مؤشرا لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الاخرى الاسرية والاجتماعية.
- تقليل معدل دوران العمل.

البحث الحادي عشر: الثقة التنظيمية (لم ينجز البحث بعد)

¹⁰ - بوطاوي علي، أثر الادارة بالمشاركة على الرضا الوظيفي، دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر- بجاية. ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص: ادارة الموارد البشرية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي - جيجل - ، 2018-2019، ص64.