المحاضرة الرابعة: سيكولوجية الدافعية والرضا الوظيفي

مقدمة:

تُعد الدافعية (Motivation) المحرك الأساسي الذي يوجه سلوك الفرد نحو تحقيق أهداف معينة، بينما يمثل الرضا الوظيفي (Job Satisfaction) الحالة الوجدانية أو الشعورية للفرد تجاه عمله. ويرى علماء النفس التنظيمي أن العلاقة بين الدافعية والرضا والإنتاجية هي علاقة طردية معقدة تتأثر بعوامل ذاتية وبيئية (منصور، 2001).

أولاً: نظريات الدافعية وتطبيقاتها التنظيمية:

تُصنف نظريات الدافعية إلى فئتين أساسيتين في الفكر التنظيمي (القحطاني، 2015):

1. **نظريات المحتوى (ماذا يحفز الإنسان؟):**
   - **هرم ماسلو للحاجات :**يرى أن الإنسان يسعى لإشباع حاجاته الأساسية أولاً (الأمان، الراتب) ثم يتدرج نحو الحاجات النفسية (التقدير، تحقيق الذات).
   - **نظرية العاملين (هيرزبرج) :**تميز بين "عوامل الوقاية" (مثل الراتب وظروف العمل) التي يسبب غيابها عدم الرضا، و"عوامل الدفع" (مثل طبيعة العمل والإنجاز) التي يسبب وجودها الرضا الحقيقي والابتكار.
2. **نظريات العمليات (كيف يتم التحفيز؟):**
   - **نظرية التوقع (فروم) :**تفترض أن الدافعية تعتمد على معادلة: (توقع النجاح × قيمة المكافأة). إذا شعر الموظف أن جهده لن يؤدي لنتيجة، أو أن النتيجة غير مجزية، ستنعدم دافعيته (أبو نيل، 1994).

ثانياً: الرضا الوظيفي وعوامل تكوينه:

الرضا الوظيفي هو مجموعة المشاعر الإيجابية التي يكنّها الموظف لعمله. ويحدد (دويدار، 1994) العوامل المؤثرة في الرضا فيما يلي:

- **العوامل الذاتية :**الشخصية، السن، ومستوى الطموح.
- **العوامل التنظيمية :**نمط القيادة، نظام الترقية، والعلاقة مع الزملاء.
- **محتوى الوظيفة :**مدى شعور الموظف بأن عمله ذو قيمة وأهمية اجتماعية.

ثالثاً: تطبيقات عملية لرفع الدافعية (تصميم العمل):

يطبق الأخصائيون النفسيون استراتيجيات لزيادة الدافعية بعيداً عن الجوانب المالية (الظفيري، 2002):

- **إثراء الوظيفة :(Job Enrichment)** منح الموظف مسؤوليات أكبر وحرية في اتخاذ القرار (إشباع حاجة الاستقلال).

- **توسيع الوظيفة (Job Enlargement):** تنويع المهام لكسر الروتين والملل الوظيفي.
- **نظام العدالة التنظيمية:** التأكد من أن المكافآت توزع بناءً على الأداء الفعلي، حيث أن الشعور بالظلم هو أكبر محبط للدافعية (ملحم، 2012).

رابعاً: العلاقة بين الرضا والإنتاجية (مغالطات وحقائق):

يشير (ملحم، 2012) إلى أن "الموظف الراضي ليس بالضرورة هو الأكثر إنتاجاً"، فالرضا قد يؤدي للاسترخاء. الإنتاجية العالية تنتج عن **"الرضا المرتبط بالأداء"**، أي عندما يدرك الموظف أن تميزه هو الطريق الوحيد لإشباع حاجاته النفسية والمادية.

خامساً: قياس الرضا الوظيفي:

يعتمد القياس في هذا العنصر على أدوات سيكومترية متخصصة (الظفيري، 2002):

1. **الاستبيانات المقننة:** مثل مقياس "مينيسوتا للرضا الوظيفي."
2. **المقابلات التشخيصية:** لفهم أسباب التذمر الوظيفي أو الدوران الوظيفي (ترك العمل).