

المحاضرة (١٢) : [تابع الفصل السادس : " جودة حياة العمل و الانتماء التنظيمي "]

* مفهوم جودة حياة العمل :

- ✓ يشير مفهوم جودة حياة العمل إلي توفير المنظمة لعوامل وأبعاد حياة وظيفية أفضل للعاملين بها. ويتطلب ذلك انتهاج سياسات الموارد البشرية التي تمكن من توفير حياة وظيفية تشبع حاجاتهم، وتحقق أداء أفضل للمنظمة.
- ✓ وغالباً ما ينظر إلي جودة الحياة العمل علي إنهااء بناء تنظيمي متعدد الأبعاد كما تم مناقشتها في الأدبيات الإدارية حيث يشتمل هذا المفهوم علي الأمن والسلامة في العمل، وأنظمة مكافأة، وأجر عادل ومنصف، ومجموعات عمل مشاركة ومتعاونة، وفرص أفضل للنمو.
- ✓ ويعرف (Anderson) جودة حياة ليعمل من خلال آثارها المترتبة. حيث يري أنها تمثل زيادة مشاركة العاملين في القرارات، كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية، وحسين مستوى الأمان والاستقرار الوظيفي وتحقيق رضا العاملين عن العمل .
- ✓ يعرفها باحث آخر بأنها "مجموعة العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة التي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر عبي الحياة الوظيفية للعاملين.

< الاهتمام بجودة حياة العمل لعاملها للأسباب التالي :

- ✓ تنامي الوعي الثقافي لدي العاملين بالمنظمات، الأمر الذي يتطلب تمكينهم وإتاحة الفرص لتنمية مهاراتهم وخبراتهم، وبناء شخصياتهم الوظيفية.
 - ✓ ظهور بعض الاتجاهات الجديدة في العمل مثل العمل بُعد أو لبعض الوقت، وفق أسلوب ساعات أو أيام العمل المرنة.
 - ✓ إهدار حقوق العاملين في الكثير من الأحيان، وتجاهل احتياجاتهم المادية والنفسية والاجتماعية، وانخفاض مستويات الأمان والاستقرار الوظيفي ليد العاملين.
 - ✓ المنافسة الشديدة بين المنظمات علي اختزان العمالة الماهرة والمؤهلة، والتي تملك خبرات في مجال العمل.
 - ✓ الانسحاب (الجسمي أو النفسي) لبعض العاملين من العمل الناتج عن زيادة الضغوط الداخلية والخارجية
- < وتسعي المنظمات إلي تحقيق العديد من المزايا الناتجة عن تبنيها لبرامج جودة حياة العمل. ومنها :

- استقطاب وتعيين قوة عمل أكثر كفاءة.
- زيادة القدرات التنافسية للمنظمة. من خلال تحسين جودة منتجاتها.
- تحقيق رضا الأطراف المتعاملة مع المنظمة من ملاك وعاملين وعملاء وغيرها.
- زيادة ولاء دافعية العاملين. - إيجاد بيئة عمل مريحة خالية قدر الإمكان من الضغوط.

< عناصر جودة حياة العمل والضغوط الناتجة عنها : وتشمل جودة حياة العمل على العديد من العناصر لعل من أهمها :

١ - ظروف العمل المعنوية : وتزداد الضغوط الناتجة عن هذه الظروف في الحالات التالية:

- عدم توافر الثقة بين العاملين وبعضهم أو بينهم وبين رؤسائهم ومروسيهم.

- نقص الحرية والاستقلالية في العمل.

- شعور العامل بعدم الاحترام والتقدير في بيئة العمل.

- نقص المعلومات المرتدة عن نتائج العمل.

- عدم وجود تعاون وتنسيق بين العاملين.

- قلة العلاقات والتفاعلات الاجتماعية وقلة الدعم الاجتماعي في بيئة العمل.

٢- أهمية الوظيفة : وتزداد الضغوط الناتجة عنها في حالة :

- انخفاض أهمية الوظيفة.

- نقص المسؤولية عن نتائج الوظيفة (إيجابية - سلبية).

- عدم تناسب مهارات ومؤهلات الموظف مع متطلبات الوظيفة.

- عدم وضوح الاختصاصات والسلطات.

٣ - ظروف العمل المادية : وتزداد الضغوط الناتجة عنها في الحالات التالية:

- قلة الدخل الناتج عن الوظيفة.

- عدم التناسب بين الدخل والجهد المبذول.

- عدم تناسب الدخل مع دخول الآخرين (وفي نفس المنظمة أو المنظمات الأخرى).

- قلة الإضاءة والتهوية وزيادة الضوضاء.

- زيادة ساعات العمل عن قدرة الأفراد.

٤ - جماعات العمل : وتنتج الضغوط عنها عن حالة :

- انفصال الفرد عن جماعة العمل.

- عدم تماسك أعضاء الجماعة وزيادة الصراع بينها.

- عدم تكامل مهارات وخبرات الجماعة.

- عدم وجود المسؤولية المشتركة عن نتائج أعمال الجماعة.

- عدم وضوح أهداف جماعة العمل.

٥ - نمط الإشراف : يعد أحد الأسباب الهامة للضغوط في العمل في المعاملات التالية:

- عدم عدالة القائد في التعامل مع المرؤوسين.

- عدم توافر الثقة المتبادلة بين القائد والمرؤوسين.

- المبالغة في الرقابة علي المرؤوسين.

- انخفاض كفاءة القائد.

- عدم قدرة القائد علي توفير المعلومات المرتدة عن أداء المرؤوسين.

٦- المشاركة في صنع القرار : تزيد الضغوط الناتجة عنها عندما :

- عدم قدرة الفرد علي التأثير في القرارات التي تخص عمله.

- عدم المشاركة في حل المشكلات المتعلقة بعمل الفرد.

- النمط المركزي في اتخاذ القرارات.

- تزيف أو نقص المعلومات التي يبني عليها القرار .

* الانتماء التنظيمي : هو أحد سلوكيات دعم العاملين للمنظمة التي ينتمون إليها، ووسيلة من وسائل رد الجميل لها.

ويطلق عليه البعض لفظ الولاء و الالتزام التنظيمي.

- ولقد تنوعت مفاهيم الانتماء التنظيمي وفقا لتنوع المداخل التي اتبعها الباحثون والعلماء في دراسته. ويمكن تجميع جميع هذه

المداخل فيما يلي :

١- مدخل التبادل. ٢- المدخل النفسي. ٣- المدخل المشترك.

- وفيما يلي عرض موجز لكل من هذه المداخل :

١- مدخل التبادل :

- يعتمد هذا المدخل علي مفهوم الانتماء التنظيمي الذي قدمه بيكر ١٩٦٠ والذي أوضح أن الانتماء التنظيمي يعكس ارتباط الفرد بالمنظمة وعدم رغبته في تركها نتيجة لوجود منافع أو فوائد "Sidebets" سيفقدها إذا ترك المنظمة ولا تقتصر هذه المنافع والفوائد علي الناحية المادية فقط بل تمتد لتشمل الناحية المعنوية أيضا مثل مركز الشخص في المنظمة أو الصداقات التي كونها.

٢- المدخل النفسي :

- يعتمد هذا المدخل علي مفهوم الانتماء التنظيمي الذي قدمه Porter وزملائه عام ١٩٧٤. ووفقا لهذا المدخل فإن الانتماء التنظيمي يمكن وصفه من خلال ثلاثة عناصر:

- قبول الفرد لقيم وأهداف المنظمة.

- رغبة الفرد من بذل جهود عادية لصالح المنظمة.

- رغبة الفرد في الحفاظ علي عضوية المنظمة.

٣- المدخل المشترك :

- يرى أنصار المدخل المشترك أن كلا من مدخل التبادل والمدخل النفسي لا يصلح بمفرده لتفسير الانتماء التنظيمي وبالتالي قام (Allen and Meye) سنة ١٩٨٤ بتقديم المدخل المشترك ووفقا لهذا المدخل فإن الانتماء التنظيمي يعتبر ذا بعدين رئيسيين هما :

- الانتماء الاستمراري .

- الانتماء العاطفي .

< تقسيم الانتماء التنظيمي : يمكن تقسيم الانتماء التنظيمي إلي ثلاثة أنواع أساسية هي:

١- الانتماء العاطفي أو الوجداني :

ويعبر عن رغبة الفرد في الاستمرار في العمل بالمنظمة لأنه يشعر بارتباط عاطفي وراحة نفسية بها نظرا لتوافق قيمة وأهدافه لقيم وأهداف هذه المنظمة.

٢- الانتماء الاستمراري :

ويعبر عن قوة رغبة الفرد للبقاء في المنظمة لاعتقاده بأن ترك العمل فيها يكلفه الكثير.

٣- الانتماء المعياري :

وتشير إلى شعور الفرد بأنه ملتزم بالبقاء في المنظمة بسبب ضغوط الآخرين، أو أن من واجبه الاستمرارية فيها وعدم التخلي عنها فالأشخاص الذين يقوي لديهم الالتزام المعياري يأخذون في حسابهم إلي حد كبير ماذا يمكن أن يقوله الآخرون لو ترك العمل بالمنظمة.

تلخيص وتنسيق وترتيب : عيون سحاب ..~