

دراسة تحليلية للبحوث العالمية المرتبطة باستخدام النماذج العلمية للممارسة
العامة للخدمة الاجتماعية لتحقيق الرضا الوظيفي لدي العمال في الشركات
الصناعية

اعداد

أ.د. رجاء عبد الكريم احمد فراج

استاذ ورئيس قسم مجالات الخدمة الاجتماعية - كلية الخدمة الاجتماعية

جامعة اسيوط

الكلمات المفتاحية: دراسة تحليلية، الممارسة العامة ، الرضا الوظيفي، الشركات الصناعية

المبحث الأول : مدخل لمشكلة الدراسة :

تعد التنمية من أهم القضايا التى يزداد الاهتمام بها يوماً بعد يوم فى كل المجتمعات المتقدمة منها والنامية على حد سواء ، والمجتمعات اذ تهتم بمواردها وثراوتها المادية والاقتصادية فإن العنصر البشرى من أهم عناصر المجتمع باعتبارها العنصر الأساسى والفعال للتنمية . (فهيمى، ٢٠٠٠، صفحة ٧) كما أن الموارد البشرية من أهم الموارد التى تعتمد عليها الدول فى تحقيق التنمية وذلك لأن الموارد البشرية هى القوى الدافعة التى تحرك بقية عناصر الانتاج من آلات ومعدات ، مواد ، وأموال .

حيث أن الاستخدام الفعال لهذه العناصر يتوقف على قدرة ورغبة الموارد البشرية . وقطاع العمال مثله مثل القطاعات الأخرى الموجودة فى المجتمع له حاجاته الأساسية التى يجب اشباعها . والتى يترتب على عدم اشباعها تأثيرات سلبية على معدلات ومستويات أداء العامل مما يؤثر بدوره على معدلات الانتاج بالدولة (سرحان ، د.ت، صفحة ٥٣).

فجاح المجتمع فى تحقيق اهدافه يتوقف على الجانب البشرى ومدى انتاجية كل فرد دفعية ولا يتحقق ذلك إلا يوضع الفرد فى العمل الذى يناسبه جسيماً ونفسياً ويحقق له الشعور بالارتياح والرضا النفسى .فالقوى العاملة هى عماد رخاء أى مجتمع . فهم مصدر الحياة الاقتصادية حيث تشكل تلك الموارد البشرية رأس مال يعمل على تنمية المجتمع (الراشد، ٢٠١٤، صفحة ٧).

ولقد زاد الاهتمام فى تسعينات القرن الماضى بالموارد البشرية بتأثير من مفاهيم وتطبيقات الجودة والتميز وأصبح ينظر للموارد البشرية على أنها عميل داخلى يجب الاهتمام ، وبادرت المؤسسات الأكثر تطوراً إلى التعرف على رضا عملائها ، كما برزت مقولات تدعم الأهتمام بالموارد والبشرية كمقولة " الموظفون أولاً بدلاً عن العملاء أولاً " . فالعنصر البشرى هو من أهم العناصر المؤثرة فى العملية الانتاجية فهو دعامة الانتاج ، وتحدد مهاراته مدى كفاية التنظيم وكفائه (السلمي، ١٩٩٥، صفحة ٧٥).

فبقاء المؤسسات فى بيئة تتميز بالمنافسة التامة وعدم الاستقرار مرهون بمدى دراسة سلوك أفرادها والتاثير فيهم بالشكل الذى يؤدى إلى ولائهم ورضاهم خلال اشباع حاجاتهم ورغباتهم ، والتعامل معهم بما يضمن توجيه جهودهم لخدمة أهداف المؤسسة .فرضا العاملين عن العمل يجعل الفرد يتحرك فى حدود ومجال ذلك الرضا عن المهام المخوله إليه وينعكس ذلك على مستوى الأداء لديه وفقاً لدرجات الرضا (حماد، ٢٠٠٨ ، صفحة ٧).

والعمل يعتبر عنصراً أساسياً من عناصر الانتاج وأساس التقدم والنهوض بأى مجتمع ويحقق العديد من المزايا المادية للفرد التى تتمثل فى كونه مصدراً للرزق والدخل له ولأسرته التى يقوم بإعالتها ، كما أنه

يحقق في نفس الوقت العديد من المزايا المعنوية كالشعور بالذات والكيان من خلال ما يؤديه من عمل (زيدان، ٢٠٠٠، صفحة ٢٤٨) .

أما على المستوى الشخصي فالنجاح في العمل يعد المعيار الموضوعى الذى يقوم على أساسه تقييم المجتمع لأفراده ، ويرتبط هذا النجاح ارتباطاً وثيقاً بدرجة رضا الفرد عن وظيفة ومدى اقتناعه بها . إذ يعتبر العمل محور الحياة النفسية للأفراد ، ومن وسائل اشباع حاجات الانسان ورغباته ، فالانسان يقضى نصف عمره أو يزيد في العمل ، ويسهم العمل الذى يقوم به الفرد من خلال الأعباء والمسئوليات الملقاة على عاتقه في بناء شخصيته وتكوين انماط سلوكه ، ويلعب دوراً في تكيفه (الراشد، ٢٠١٤، صفحة ٨).

وقد أخذت المؤسسات المختلفة ومنها المؤسسات الصناعية تهتم بالعوامل المؤثرة في مجتمع المصنع وفى الانتاج والانتاجية ومنها الرضا الوظيفى الذى يؤدي إلى اشباع حاجات العاملين . فالرضا الوظيفى قد يكون مؤشراً لقياس مدى فاعليه العاملين ، وحافز أساسى يدفع بهم لمزيد من تحسين أدائهم وأنجازاتهم فى العمل (الدقس، ٢٠٠٨، صفحة ٦) وفى دراسة أجراها مركز شيكاغو أشارت الاحصائيات عام ٢٠١٢ إلى أنه أكثر من ٣/٢ من العمال يشعرون بعدم الرضا عن وظائفهم ، وأن ١٩% فقط منهم يشعرون بالرضا عن عملهم. (ed) /The Chicago school of profession psychology, techichago school.. بلا تاريخ

والرضا الوظيفي " هو ذلك الشعور الايجابي للفرد العامل نحو وظيفته والمنظمة التي يعمل فيها نظرا للتوافق بينه وبين مناخها الداخلي، واقتناعه بأن توقعاته ورغباته مشبعة علاوة علي أنه يشكل الاتجاهات النفسية للعاملين تجاه أعمالهم، ومدى ارتياحهم وسعادتهم فى العمل على الأخص بالنسبة لعناصر أساسية فيه مثل الأجر ، وسياسة المنظمة والرؤساء والزملاء وفرص النمو والترقي وتحقيق الذات غيرها. (ماهر، ٢٠٠٠، صفحة ٤٣) .

فالرضا الوظيفي له أبعاد متعددة أغلبها يدور حول مشاعر الفرد ودرجه رضائه عن عمله وتحدث حالة الرضا هذه عندما يجد العامل توافقا بين خصائص عمله ورغباته، أي التناسب بين توقعات الفرد عن وظيفته وبين العائد الذي يمكن ان يحصل عليه من هذه الوظيفة. (عبدالحى، ١٩٩٢، صفحة ٢٩٣)

ويعتبر الرضا الوظيفي من الركائز الأساسية التي توفر الاستقرار الوظيفي والبيئة المناسبة للعامل فتساعده علي أداء عمله علي وجه وبأعلي فعالية ممكنة. ويرتبط الرضا الوظيفي بالزملاء وجماعه العمل. فالعلاقات الطيبة بين هذه العناصر تترك اثراً طيباً في نفسية الفرد وتسهم في رفع الروح المعنوية لديه، وتزيد من انتمائه إلى بيئته العمل. (بهنسي، ٢٠١١، صفحة ١٧)

وفي غياب الرضا عن العمل فان السلوك الناتج عن عدم الرضا في العمل مع البقاء فيه سلوكاً سلبياً وذلك حيث يكون السلوك شكلاً من أشكال السلوك الانسحابي كتخفيض الأداء أو الغياب أو البطء في العمل أو

التخريب أو التأخير أو الاضرار مما قد يؤدي إلى زيادة الاتجاهات السلبية وبالتالي زيادة الرغبة في ترك العمل. (عبد الوهاب و خطاب، ١٩٩٣، صفحة ٧٦)

ومن المعروف أن مهنة الخدمة الاجتماعية من المهن التي تهتم بالعمل مع المشكلات التي تؤثر علي الوظائف الاجتماعية كالفقر والانحراف ونقص الموارد والامكانيات ، كما أنها تهتم بالفئات الأكثر تعرضا للمشكلات من المحرومين والضعفاء ومهضومي الحقوق ومن أجل هذا كان اهتمام الخدمة الاجتماعية بالعمال والمشكلات التي تواجههم . (عبد المجيد، ١٩٩٢، صفحة ٥)

وتلعب الخدمة الاجتماعية دوراً بارزاً في المؤسسات الصناعية حيث تقوم بمساعدة العمال علي مواجهة المشكلات الاجتماعية التي تهدد أدائهم الوظيفي، فالخدمة الاجتماعية بهذا المفهوم يمكن أن تحقق هدف اقتصادي يتمثل في مساعدة المصنع علي تحقيق اقصى انتاجية . (قنصوة، ٢٠٠١، صفحة ٥٠٤)، وذلك من خلال اهتمامها بالعنصر البشري الذي يعد أهم مدخلات المؤسسة الصناعية ، وكذلك اهتمامها بالعلاقات الاجتماعية السائدة. فالعمال من المنظور الاقتصادي أدوات اقتصادية في انتاج السلع والخدمات وعلي ذلك فهم يتطلعون إلى التعامل معهم كبشر لهم مشاعر وآمال ولهم روحهم المعنوية التي يجب الإعتراف بها واحترامها وعلي هذا الاساس تبدو أهمية الخدمة الاجتماعية كمهنة متخصصة في مجالات الصناعة والانتاج. (توفيق، ٢٠٠٤، صفحة ٣٤٧٨)

والاخصائي الاجتماعي كمارس عام يتعايش مع العمال في المصنع ويتعامل معهم علي أساس مدروس حتي يمكنه مواجهه المشكلات وإيجاد حلول لها. فالمشكلات التي يواجهها هي مشكلات علاقات صناعية ، وانها ليست مجزئة بل هي متكاملة مع بعضها البعض ويؤثر كل منها علي الجانب الآخر حيث توجد مشكلات اسرية وبيئية واجتماعية مرتبطة بمشكلات العلاقات الصناعية. (سرحان، ٢٠٠١، صفحة ١٣)

فالاخصائي الاجتماعي كمارس عام هو المتخصص في الخدمة الاجتماعية والذي لديه المهارة والقدرة علي العمل في مختلف المواقف ومع مجموعات متنوعة من العمال ويساهم في حل المشكلات الفردية والاجتماعية باستخدام مهارات التدخل المهني لاحداث التغييرات التي تؤدي إلى زيادة الأداء الاجتماعي للعمال إلى اقصى درجة ممكنة واشباع احتياجاتهم. (علي، ٢٠٠٣، صفحة ١٣٠)

والخدمه الاجتماعية يمكن لها أن تتصدي للعديد من المشكلات للحد منها أو التخفيف من آثارها فهي مهنة تستهدف تحقيق التوافق بين الفرد والمجتمع الذي يعيش ويحيا فيه والعمل علي استثمار طاقات الانسان من أجل النهوض بالمجتمع. (مرعي، ١٩٨٢ ، صفحة ١٠)، ومن هذه المشكلات التي يمكن للخدمة الاجتماعية أن تساهم في التخفيف منها مشكلات عدم الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية.

** تحديد مشكلة الدراسة :

ولما كانت الخدمة الاجتماعية من المهن التي تهتم بالعمال وتهتم بحل الصراعات والنزاعات داخل المنشأة الصناعية وتعمل علي تحقيق الإستقرار للعاملين بتقديم خدمات وقائية وانمائية وعلاجية لهم وتعمل علي حل

المشكلات التي تهدد أدائهم الوظيفي ومنها مشكلات عدم الرضا عن العمل - فإنه في ضوء ذلك تحددت مشكلة الدراسة في "تحليل البحوث الدراسات العالمية والعربية المتعلقة بالرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية" وذلك للتوصل إلى العوامل التي تساهم في تنمية الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية لزيادة أدائهم المهني ، ورفع مستوي انتاجيتهم .

أولاً: أهمية الدراسة :

١- أن القوي العاملة هي عماد رخاء أي مجتمع. فهم مصدر الحياة الاقتصادية حيث تشكل تلك الموارد البشرية رأس مال يعمل علي تنمية المجتمع .فهو عنصر الانتاج الرئيسي والأهم الذي تطغي أهميته علي ماعده من عناصر الانتاج لذا من الهام دراسة العوامل المؤثرة علي الرضا الوظيفي للقوي للعاملين .

٢- اهتمام العلماء والمفكرين في مجال علم النفس والادارة والتربية والخدمة الاجتماعية بقضية الرضا الوظيفي نظراً لأهمية الموضوع وآثاره الايجابية علي اطراف العملية الانتاجية(العامل- صاحب العمل- العمل- المنشأة الصناعية ككل) .

٣- يتناول البحث أحد الموضوعات ذات الأهمية والتي تمثل أحد أسلحة المنظمات المعاصرة في مواجهة التحديات المرتبطة بالأسواق والمنافسة والعولمة والجودة فرضا للعاملين عن العمل يتيح للمنشأة الحصول علي اقصي ما لدي الأفراد العاملين من فكر وجهد لخدمتها والعمل علي تقدمها .ويدرس هذا البحث العوامل المؤثرة علي الرضا الوظيفي للعاملين والعقبات التي تحد من فعاليته ، وكيفية العمل علي تنميته الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية.

٤- محاولة لفت أنظار العاملين بالقطاعات التنموية المختلفة وخاصة الصناعية إلى أهمية الرضا الوظيفي للعاملين خاصة وأن العديد من الدراسات والبحوث الاجنبية والعربية قد أثبتت فعاليته في الشركات والقطاعات التنموية المختلفة مما يتطلب ضرورة الأخذ به في المنظمات المصرية ذلك للإرتقاء بمستويات الأداء الوظيفي للعاملين.

٥- كما تمكن أهمية الدراسة في تناولها لأحد المجالات الهامة في الخدمة الاجتماعية ألا وهو " المجال العمالي " باعتباره مجالاً ارتبط بتطورها التاريخي منذ نشأتها في عصر التصنيع والثورة الصناعية وباعتباره أكثر المجالات ارتباطاً بالمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع .

٦- ما تشير إليه الاحصائيات التي أجراها مركز شيكاغو عام ٢٠١٢ والتي أشارت إلى أن ٣/٢ من العمال يعانون من عدم الرضا الوظيفي ، وأن ١٩% فقط يشعرون بالرضا عن عملهم . (The Chicago school of professional psychology) مما يعني ضرورة اجراء المزيد من

البحوث والدراسات للتعرف علي معوقات تحقيق الرضا الوظيفي وكيف يمكن تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالقطاعات الصناعية المختلفة.

ثانياً: اهداف الدراسة :

الهدف العام: تهدف الدراسة إلى تحليل مضمون البحوث العالمية والعربية التي تناولت الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية ، وكذلك البحوث العالمية والعربية التي تناولت الخدمة الاجتماعية وتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وذلك من خلال وصف موضوعاتها واهدافها ومنهجيتها ونتائجها وتمكين تحقيق ذلك من خلال الاهداف الفرعية التالية:

- ١- تحديد واقع الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية .
- ٢- تحديد العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية.
- ٣- تحديد المعوقات التي تحد من تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية.
- ٤- تحديد الآثار المترتبة علي تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية.
- ٥- محاولة التوصل لتصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية.

ثالثا: مفاهيم الدراسة :

١- مفهوم الرضا الوظيفي **Job Satisfaction**

يعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من المفاهيم التي تتطوي علي عدة جوانب متداخلة ومترابطة والتي يؤثر كل جانب منها في بقية الجوانب الاخرى، وقد اختلف العلماء في تحديد الاهمية النسبية لكل جانب من هذه الجوانب ومن هنا تعددت الآراء والنظريات التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي. فيري بعض العلماء أن اشباع حاجات العاملين أهم محددات لتحقيق الرضا الوظيفي، بينما يعطي آخرون أهمية خاصة للعلاقات الاجتماعية التي تربط العاملين ببعضهم، ويرجعه البعض الآخر إلى طبيعة ونمط الاشراف الذي يخضعون له. (سويدان، ٢٠٠٧، صفحة ٢٦٣١)

ونذكر من هذه التعريفات ما يلي:

يشار إلى " الرضا " في اللغة بأنه "ضد السخط" (ابن منظور، ١٩٩٢ ، صفحة ٣٢٣) وفي اللغة الانجليزية يعرف بأنه "التعويض أو التحسين أو الاشباع لرغبة أو حاجة" ، كما يشير إلى الحاجة أو الكيفية التي تشبع الكائن فهو مصدر ووسيلة لتحقيق الرغبة (Webster, 1984, p. 1044)

ويشير مفهوم الرضا الوظيفي إلى " مجموعه اتجاهات الفرد حول جوانب عمله المتنوعه " **وينقسم الرضا الوظيفي إلى نوعين :** -

أ-الرضا العام عن العمل: ويعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل فهل هو راضي أم غير راضي علي الاطلاق.

ب-الرضا النوعي : ويشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من جوانب عمله علي حدي وتتضمن تلك الجوانب الأجور، سياسة المنظمة ، فرص الترقى، الرعاية الصحية والاجتماعية وظروف العمل والعلاقات مع الزملاء . (فرج، ١٩٩٢ ، صفحة ٢٣)

وعرفه فرووم **vroom** بأنه "الاتجاهات المؤثرة للأفراد تجاه أدوارهم التي يؤديونها ويشغلونها حالياً". (عبدالحى، ١٩٩٢، صفحة ٢١٠)

وأشار إليه أحمد عاشور علي أنه "يعبر سلوك رضا الفرد عن العمل والوظيفة عن مستوي الاشباع الذي تنتجه له العناصر المختلفه للعمل، وهذا الاشباع ينتج درجة معينة من المشاعر الوجدانية لدي الفرد تجاه عمله". (عاشور، ١٩٨٥، صفحة ٢٧)

وعرفه لوك **lock** " بأنه حالة عاطفية ايجابية وممتعة تنتج من القناعة الذاتية بوظيفه الفرد وخبرات هذه الوظيفة "

اما ايجن ستون **Eugene F.stone** فعرفه علي " أنه حالة تكامل الفرد مع وظيفته وتفاعله معها من خلال طموحه الوظيفي ورغبته في النمو والتقدم وتحقيق اهدافه الاجتماعية ". (سويدان، ٢٠٠٧، صفحة ٢٦٢٣)

فالرضا الوظيفي " هو ذلك الشعور الايجابي للفرد العامل نحو وظيفته والمنظمة التي يعمل فيها نظرا للتوافق بينه وبين مناخها الداخلي واقتناعه بأن توقعاته ورغباته مشبعة علاوة علي أنه يشكل الاتجاهات النفسية للعاملين تجاه اعمالهم ،ومدي ارتياحهم وسعادتهم في العمل علي الأخص بالنسبة لعناصر أساسية فيه مثل الأجر وسياسات المنظمة والرؤساء والزملاء والمرؤوسين وفرص النمو والترقي، وفرص تحقيق الذات وغيرها ". (ماهر، ٢٠٠٠، صفحة ٤٣)

ويشار إلى الرضا الوظيفي بأنه له أكثر من بعد جميعها تدور حول مشاعر الفرد ودرجه رضاه عن عمله وأجره وعلاقاته سواء مع رؤسائه وزملاءه .فهو يمثل سلوكاً ضميناً يمكن في وجدان الفرد وكلما كان العمل يحقق اشباعاً للعامل كما زادت درجة الرضا عنه والاندماج فيه والرضا عن الاساليب المتبعة فيه. (فؤاد و حلوة، ١٩٨٨، صفحة ٦٣)

يتضح مما سبق أن مفهوم الرضا الوظيفي قد تعددت الآراء ووجهات النظر في تناوله ولكنها تتفق علي أن الرضا الوظيفي ينتج عن اشباع احتياجات العامل ويترتب عليه آثار ايجابية متعددة ومنها: زيادة الانتاجية وخفض نسبة الغياب ، ورفع الروح المعنوية للعمال. في حين أنه في حال غياب الرضا الوظيفي تسود مشاعر السخط والاستياء والتي تتبلور في التغيب عن العمل وتعطيل عملية الانتاج والتذمر والشكوي والاهمال مما يؤثر علي العملية الانتاجية ككل.

ويقصد بالرضا الوظيفي في اطار هذه الدراسة ما يلي:

- ١- شعور العاملين بالشركات الصناعية بالارتياح في مجال عملهم والنتاج عن الجو الاجتماعي المناسب الموجود في بيئة العمل.
- ٢- إدراك العامل لطبيعة عمله ومتطلبات العمل والواجبات والمسئوليات الملقاة عليه.
- ٣- أن مقدار ما يبذله العامل من جهد يتناسب مع العائد من العمل .

٤- رضا العامل عن جوانب العمل والمتمثلة فى :

أ-الرضا عن طبيعة العمل ونوع العمل .

ب- تناسب العمل مع مؤهلات العامل وقدراته.

ج- الرضا عن الأجر والحوافز المادية والمكافآت.

د- الرضا عن العلاقة بالرؤساء والمشرفين.

هـ- الرضا عن العلاقة بالزملاء.

و-الرضا عن بيئته ومناخ العمل .

ز- الرضا عن فرص الترقى والنمو.

٢- مفهوم الممارسة العامة:

الممارسة العامة هي " وجهة نظر معينة لطبيعة الممارسة الاجتماعية التي تركز علي السعي نحو العدالة الاجتماعية، وتؤكد علي أن تركيز الاخصائي الاجتماعي ينصب علي المشكلات الاجتماعية والاحتياجات الانسانية وليس علي تفضيل المؤسسة تطبيق طريقة معينة، ويؤكد هذا المنظور علي عمل ما نحتاج إليه لتحديد المشكلة ويختار الاخصائي الاجتماعي النظريات والطرق المتعددة باستخدام منظور الانساق البيئية وعملية حل المشكلة كموجهات لعمله ". (السنهوري، ٢٠٠٠، صفحة ٣٤١) وهي أساس معرفي انتقائي وقيم مهنية ومدى واسع من المهارات للتعامل مع كافة الانساق في المجتمع وذلك من أجل احداث التغيير وذلك من خلال أربعة عمليات وهي:-

أ- تتضمن الممارسة عمل الاخصائيين الاجتماعيين بكفاءة داخل البناء التنظيمي تحت الاشراف المهني .

ب- التأكيد علي وجود مجموعة كبيرة من الأدوار المهنية .

ج- تتضمن الممارسة تطبيق مهارات التفكير النقدي لعملية التغيير المخطط.

د- تؤكد الممارسة علي تمكين العميل . (Ashman, 1994 , p. 7)

وتهدف الممارسة العامة إلى:

أ- التعرف علي القوي الايجابية والسلبية التي تؤثر علي العميل وسائر الأنساق الاخرى .

ب- المساهمة في تعديل الاتجاهات السلبية لدي العملاء ووقايتهم من الانحراف وحمائتهم من الاستقطاب الفكري .

ج- العمل علي تحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة وتحسين مستوي المعيشة من خلال اشباع الاحتياجات وحل المشكلات.

د- زيادة الأداء الاجتماعي لأنساق العملاء بما يحقق تكيف الانسان مع بيئته. (pamela S, 2008, p.

11010)

رابعاً: تساؤلات الدراسة :

تحددت تساؤلات الدراسة في:

- ١- ما مستوى الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية ؟
- ٢- ما العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية ؟
- ٣- ما المعوقات التي تحد من تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية؟
- ٤- ما الآثار المترتبة علي تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية ؟
- ٥- ما الآليات المقترحة لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية ؟

خامسا: الموجهات النظرية للدراسة :

١- المدخل الايكولوجي (مدخل الأنساق الايكولوجية) :

في السنوات العديدة الماضية ركزت الخدمة الاجتماعية علي استخدام المدخل الايكولوجي للتعامل مع مشكلات سوء التكيف الوظيفي والعلاقات بين الاشخاص وبيئاتهم الاجتماعية.

فهذا المدخل يحاول تحسين اشكال التكيف بالنسبة للأشخاص وبيئاتهم لتحقيق افضل اشباع لحاجاتهم بما لا يتعارض مع خصائص وامكانيات البيئة المحيطة .ومن أهم المفاهيم التي يركز عليها هذا المدخل مصطلح " الشخص في البيئة " . (Charles & Zastrow, 2001, p. 41)

وقد اشار **Germain** إلى أن المدخل الايكولوجي في ممارسة الخدمة الاجتماعية يوجه نحو تحسين التحولات التي تحدث بين الناس وبيئتهم حتي تزداد قدراتهم ويمكنهم التوافق مع بيئتهم التي يعيشون فيها ويؤدون وظائفهم فيها وأدوارهم الاجتماعية (عطية و جمعة، ٢٠٠١ ، صفحة ٥٥) ويعرف المدخل الايكولوجي (عثمان ، ١٩٩٧ ، صفحة ٢٣٢) " بأنه مدخل علمي لمساعدة الانسان إذا ما واجهته مشكلات حياتية من خلال توفير البيئة الاجتماعية ، واستثمار امكانياتها لتحقيق أفضل أداء لوظيفته الاجتماعية " .

كما يعرف بأنه "اتجاه عام في الخدمة الاجتماعية يطبق المفاهيم الايكولوجية في تداخلها مع وحدات العمل المهني بالتركيز علي النطاق البيئي الذي يعيش فيه الناس حيث لا مجال للتفكير في السلوك الانساني الفردي ، أو في نمو أو عرقلة نمو الأنساق المختلفه بمعزل عن تفاعلها مع بيئاتها ، والتأثيرات المتبادلة بين كل من النسق والبيئة" .ومن المفاهيم المرتبطة بهذا المدخل التوافق مع البيئة ضغوط الحياة والكفاءة، تقدير الذات، التوجيه الذاتي. (علي، ٢٠٠٣، صفحة ٣٥٩) **الافتراضات التي يقوم عليها المدخل الايكولوجي:

أ- الانسان هو نتاج حتمي لبيئته فمنها انبعث وفيها يعيش وإليها سيعود لذا لا يمكن دراسة السلوك البشري بمعزل عن البيئة التي يعيش فيها.

ب- يشغل الفرد عضوية عده انساق اشبه بدوائر يقع الفرد في مركزها تؤثر فيه ولا يمكن التعامل معها إلا من خلال جميع الأنساق.

ج- ينظر للفرد علي أنه شاغل لأدوار عديدة يشبع من خلال احتياجاته وحاجات الآخرين إلا أنه كثيرا ما يفشل شاغل الدور في أداء بعض أدواره مما يؤدي لعدم اشباع الحاجات ونقص توازن النسق وحدوث المشكلات .

د- افتراض عجز الانسان مرضاً أو عاهة أو احباطاً فان اقتصر العلاج علي النفس وحدها فانه سيبقي عاجزاً وقاصراً طالما رفضت البيئة منحه فرصة الحياة والعمل والزواج والغذاء والصحة.

ومن الحالات التي يمكن تطبيق المدخل الايكولوجي عليها مشكلات العمل المرتبطة بتعسف صاحب العمل والادارة ، وحالات البطالة والبحث عن فرص العمل والتدريب (علي، ٢٠٠٩ ، صفحة ٣٤٨).

وبتطبيق هذا المدخل علي الدراسة الحالية نجد أن هناك تفاعل بين العامل وبيئة المصنع ،وبين العامل وزملائه ورؤسائه. وأنه هناك عدة أنساق تساهم في ظهور مشكلات الرضا الوظيفي للعامل منها نسق العامل نفسه (مؤهلاته- قدراته- طاقته علي العمل) ، ونسق المصنع (سياسات المنشأة الصناعية - واللوائح- نظام الترقيات) ، نسق الزملاء (العلاقات مع زملاء العمل -التنافس- النزاع -الصراع) وكذلك نسق الادارة (نمط القيادة المستخدم مع العملاء- النزاعات المستمرة مع العمال وعدم الاستجابة لمطالبهم في بعض الاحيان - وجود فجوة بين العمال والادارة) وكذلك الاجور والحوافز والمكافآت ،وأيضاً نسق بيئته العمل (ومدي توفر الاضاءة الجيدة - التهوية- الامن الصناعي- خدمات الرعاية الاجتماعية المختلفة). وكذلك نسق الاشراف وأسلوب التقييم المتبع ، والعلاقات بين العمال والمشرفين كل هذه العوامل تتفاعل جميعها وتؤدي إلى ظهور مشكلات عدم الرضا لدي العاملين .ومن ثم فإن علاج مشكلات الرضا الوظيفي ينبغي أن يوجه لجميع هذه العناصر واذا كان العلاج موجه نحو العامل فقط أو بيئة المصنع فقط فهو علاج قاصر وإنما ينبغي توجيه الاهتمام لجميع هذه الجوانب وذلك لتحقيق الرضا الوظيفي للعامل داخل المنشأة الصناعية .

٢ - نظرية المنظمات :

الانسان يولد ويعيش في منظمات ويشبع احتياجاته داخل تلك المنظمات . وتبدو أهمية المنظمات في أنها تشبع العديد من الاحتياجات للانسان سواء أكانت عاطفية أم روحية وعقلية واقتصادية . فالمنظمة هي نسق تعاوني (عبداللطيف، ١٩٩٨ ، صفحة ٩٧).

وتعرف المنظمة بأنها " أنساق دينامية للناس والمنتجات والاماكن " كما تعرف بأنها " انساق الانشطة معتمدة بالتبادل وموجهة نحو أهداف متناغمة (عبدالعال ، د.ت، صفحة ١٩)" فهي تضم أشخاصاً يكونوا مرتبطين ببعضهم البعض أى أن متفاعلين وكل شخص في المنظمة له أهداف شخصية وبعضها يقود أفعاله ،ويتوقع باستمرار أن مشاركته في المنظمة ستساعده على تحقيق أهدافه . (صادق، ٢٠٠٠، صفحة ٧)

- وتتكون المنظمة من عنصرين :

أ - **العنصر الجوهري أو المركزي** (عبدالعال ، د.ت، صفحة ٢٤)، وهو الأشخاص . فالأشخاص المعينون الذين يتفاعلون يكونون المنظمه من منطلق أنهم العنصر الجوهري ، وفي الحقيقة أن نجاح أو فشل أى منظمة يتوقف على تفاعل العنصر الجوهري مع العناصر العاملة.

ب - **العناصر العاملة** وهى تلك الموارد المتاحة للمنظمة وقد تكون موارد بشرية أو غير بشرية فكل منظمة تحتاج بعض الاشخاص الذين يستطيعون انجاز الأنشطة المحققة للأهداف وتأثير الشخص يكون من قوته الاقتصادية أو مركزه الاجتماعى أو شخصيته الفردية .

وبتطبيق **نظرية المنظمات** علي الدراسة الحالية نجد أن هناك تفاعل بين الأفراد (العمال) وبين المنظمة (المصنع) التي يعملون فيها . وأن المنظمة في حاجة لتحقيق اهدافها ولن يتحقق ذلك إلا اذا شعر العمال بالانتماء لتلك المنظمة ولا يتم ذلك الا اذا اشبعت المنظمة احتياجاتهم وعملت علي حل مشكلات عمالها . اي انه يوجد تفاعل بين المنظمة والعاملين فيها فهي تشبع احتياجاتهم من دخل مناسب وحوافز ومكافآت وعلاقات طيبة وفرص الترقية ومن ثم فهم يعملون علي تحقيق اهدافها المتمثلة في زيادة الربحية والانتاجية وهو ما يخدم المجتمع ككل.

واستفادات الباحثة من هذه النظرية ايضا في فهم عناصر المنظمة والتي أهمها العنصر الجوهري (العنصر البشري) الذي يعتبر القوة المحركة لعملية الانتاج. وأنه اذا ما تم تدريبه بأسلوب تكنولوجي يتناسب مع التغيرات في سوق العمل فان أداء هذا العنصر سوف يكون متميزاً وهو ما ينعكس علي الشعور بالرضا عن العمل، وهو أيضاً له انعكاساته الايجابية علي المنظمة وعلي المجتمع ككل.

٣-نظرية الدور:

وهي مبنية علي معطيات علم الاجتماع وصاغها السيسولوجيون الوظيفيون المحدثون . وتقوم علي افتراض أن سلوك الفرد يحكمه في النهاية دوره الاجتماعي ووظيفته ومكانته الاجتماعية . وأن فهم الدور الاجتماعي يساعد علي فهم العلاقات والتفاعلات بين الناس وفهم شخصياتهم وبالتالي مشكلاتهم .واستفادات الخدمة الاجتماعية من هذه المعطيات واستخدمتها في تعديل أدوار العملاء أو تصحيحها.

فالمشكلة في اطار نظرية الدور عبارة عن فشل ليس من الضروري ان يرجع للعميل في أداء دور معين أو اعاقه أداء هذا الدور أو وجود تعارض بين الأدوار أو توقعات الدور .

فيكون هدف الاخصائي الاجتماعي هو مساعده العميل علي أداء ادواره الاجتماعية بفاعلية أو تعديل توقعات الآخرين أو مساعدته علي ايجاد أدوار جديدة. (حبيب و حنا ، ٢٠١١، صفحة ٢٩٤)

ويعرف الدور " بأنه السلوك المتوقع ممن يشغل مكانة أو مركزاً معيناً وذلك من خلال الحقوق والواجبات للشخص في موقف معين وما يقوم به من أعمال وما يقوم به الآخرون في الموقف ومشاعره واحساسهم ، وتختلف الأدوار باختلاف شخصية الفرد وحاجاته ودوافعه ومتطلبات الدور ومدى انفاق الفرد أو اختلافه مع الآخرين في موقف التفاعل . (الصدقي، ٢٠٠٢، صفحة ٦٦) أما أداء الدور فيشير " السلوك أو النشاط

الذى يقوم به الفرد فى موقف معين فأداء الفرد لدور معين يعنى السلوك الفعلى للفرد بالنسبة إلى مركزه ، اذ ان السلوك المرتبط بالدور يعبر عن قوة الضبط الاجتماعى . (عطية و جمعة، ١٩٩٩، صفحة ٣٦) واستفادت الباحثة من هذه النظرية فى معرفة أن فشل العامل فى أداء دوره فى المنشأة الصناعية قد لا يرجع للعامل نفسه ولكن قد يرجع إلى الأشخاص المحيطين به وتوقعاتهم عن دوره فى العمل. كما أن عدم الرضا الوظيفى للعامل قد يرجع إلى التفاوت بين توقعات العامل عن طبيعة العمل الذى يقوم به وبين العائد الذى يعود إليه من هذا العمل . وقد يرجع إلى تعدد الأدوار التى يقوم بها العامل . فهو يقوم بدور العامل فى المصنع ، ودور رب الأسرة ، والعائل داخل المنزل وقد تتصارع هذه الأدوار نظراً لضغوط الأسرة ، وضغوط العمل ، وضعف العائد المادى من العمل وكثرة متطلبات الحياة اليومية مما يؤدي إلى حدوث اضطرابات فى تلك الأدوار . وقد يرجع عدم الرضا إلى ان مسؤوليات العمل الملقاة على عاتق العامل لا تتناسب مع قدراته أو مؤهلاته ، وايضاً قد يرجع إلى توقعات الآخرون عن أدائه المهني وبالتالي فيمكن مساعده العامل على أداء أدواره ومساعدته على فهم متطلبات عمله والمسؤوليات الملقاه على عاتقه ومساعدته على التوفيق بين دورة كعامل وكأب ورب أسرة.

٤- نموذج الحياة :

هو نموذج من نماذج الممارسة فى الخدمة الاجتماعية ويعتمد على المنظور الايكولوجى الذى يركز على العلاقة بين الانسان والبيئة والاختصاصى الاجتماعى الذى يستخدم هذا الاسلوب يركز على المشكلات التى يواجهها العميل فى الحياة كنتيجة للتعامل مع البيئة التى يعيش فيها. (حبيب، ٢٠٠٨ / ٢٠٠٩، صفحة ٢٥٣) وهذا النموذج يهتم بحياة الانسان ومراحل نموه والحاجات المطلوب اشباعها فى كل مرحلة والمشكلات التى قد تواجهه عندما ينتقل من مرحلة لأخرى، كذلك يحاول النموذج أن يوضح البرامج والخدمات التى يحتاجها الانسان فى كل مرحلة لاشباع حاجاته وتجنب وقوعه فى المشكلات الخاصة بكل مرحلة من مراحل النمو. (ابو النصر، ٢٠٠٩، صفحة ٣١٨)

وفى اطار هذا النموذج تنشأ الصعوبات والمشكلات من التناقضات بين حاجات وقدرات الافراد من جهة والبيئة من جهة أخرى . ووفقاً لجيرمان وجيرمان فان المشكلات تنشأ من ثلاث ظواهر مترابطة هي (تحويلات الحياة - الضغوط البيئية - التفاعلات - بين الافراد) (Dubois & miley, 2011 , p. 62) ويهدف هذا النموذج إلى:

- أ- تحرير الطاقة الداخلية للأفراد واعطائهم القوة والاستمرار فى الحياة.
- ب- تدعيم نواحي القوة فى شخصية العميل وتحسين شبكة علاقاته الاجتماعية.
- ج - تدعيم وزيادة كفاءة العلاقة بين الانسان والبيئة الاجتماعية .
- د- التخفيف من حدة الضغوط البيئية التى تؤدي إلى ضعف الأداء وذلك من خلال ازالة بعض المعوقات البيئية .

هـ - توفير الاحتياجات المرغوبة للعميل والحد من نقص الموارد المادية لديه. (خليل، ٢٠١١، صفحة ١٦٢)

ويمكن الاستفادة من هذا النموذج في أن تحسين شبكة العلاقات الاجتماعية بين العامل وزملائه، وبينه وبين رؤسائه ومشرفيه، وكذلك تحرير العمال من المشاعر أو السلوكيات السلبية كالأحباط واليأس والصراع والعدوان والأهمال والتخريب واكسابهم المشاعر والسلوكيات الإيجابية كالتعاون واتقان العمل، والحفاظ على ممتلكات العمل، وتحسين العلاقات بين العامل وزملائه ورؤسائه، ومحاولة التغلب على المعوقات البيئية سواء أكانت بيئة العمل أو بيئة الأسرة ومحاولة التوازن بين متطلبات العمال وبين الامكانيات المتاحة في المنشأة الصناعية كل ذلك من شأنه رفع الروح المعنوية للعمال ومن ثم رفع مستوى الرضا الوظيفي الذي ينعكس بدوره علي رفع مستوي الأداء وزيادة الانتاجية.

٥- نموذج حل المشكلة :

يعتبر نموذج حل المشكلة أحد المداخل المهمة التي تستند عليها الممارسة العامة في التعامل المتصل مع انساق العملاء الذين يعانون من مشكلات ولذلك فإن الممارسة العامة تسعى إلى مساعدة انساق العملاء علي مواجهة مشكلاتهم.

فهذا النموذج ينظر إلى الانسان علي أنه أداة أو مخلوق لحل مشكلته ، وأن حياة الانسان هي سلسلة متصلة من عمليات حل المشكلة ، فالانسان يتعلم كيف يكافح ويجاهد من أجل مواجهة مسئوليات دوره في الحياة ويعمل علي تنمية قدراته علي حل مشكلاته ،وتتمية كفاءته في أداء عمله. (خليل، ٢٠١١، صفحة ١٤٨)

ويعرف نموذج حل المشكلة (علي، ٢٠٠٩، صفحة ٣٧٨) علي أنه " يستهدف رفع مستوي توافق الفرد مع بيئته وتحقيق أكبر قدر من الرضا عن حياته اليومية في تعامله مع الآخرين وذلك من خلال مساعدته علي التعامل بأكبر قدر من الفاعلية بالنسبة للعلاقات والواجبات التي ينظر إليها علي أنها تشكل ضغطاً عليه ". فهو مدخل علاجي للتدخل المهني من جانب الممارس العام للتعامل مع انساق تعاني من مشكلات عجز في التوظيف الاجتماعي في دور أو أكثر من أدوار حياتهم ناجمة عن حاجات غير مشبعة. ويرى البعض الآخر ان عملية حل المشكلة هي تغيير مخطط يتطلب عادة من الاخصائي الاجتماعي ونسق العميل :

أ- تحديد مشكلة العميل والمواقف المزعجة والاهتمامات .

ب- جمع البيانات ودراسة المشكلة أو الموقف .

ج- تقييم المشكلة (تحديد ما الذي يحتاج للتغيير وما الذي لا يحتاج للتغيير) .

د- وضع الأهداف والغايات من أجل التغيير .

هـ- وضع الخطة . و- التدخل .

ز - مراقبة التقدم لمعرفة اذا ما كان التدخل قد حقق الأهداف المرغوبة .

ح - إنهاء عملية التدخل. (March, 2002, p. 31)

ويقوم هذا النموذج علي عدة افتراضات منها:

أ- أن الظروف الانسانية تستوجب التدخل وتتطلبه ،وأن العملاء هم أناس يعانون عجزاً أو قصوراً في وسائل حل المشكلة لديهم.

ب- أن المشكلات الاجتماعية قد تكون ناجمة عن الاحباطات البيئية أو من عجز الفرد أو منهما معاً، وأن عجز الانسان عن حل مشكلته يرجع إلى نقص القدرة علي حل المشكلة أو عدم اتاحة الفرصة المناسبة لحلها.

ج- أن المشكلات ذات طبيعة معقدة ولا يوجد سبب واحد للمشكلة ولكن هناك مجموعة من الأسباب المتداخلة والتي تتفاعل كمسببات لها. (علي، ٢٠٠٣، صفحة ٣٩١)

ويستفاد من هذا النموذج في اطار الدراسة الحالية في تمكين العمال من حل المشكلات التي تؤدي إلى عدم شعورهم بالرضا عن العمل والشعور باليأس والإحباط، والتمارض والتغيب عن العمل، وضعف الأداء وذلك من خلال تدريبهم وتزويدهم بالمهارات اللازمة لحل مشكلاتهم وتسهيل حصولهم علي المساعدات المهنية اللازمة من المنشأة الصناعية أو من البيئة المحيطة سواء أكانت(مستشفيات ، جمعيات ، مديرية التضامن الاجتماعي ، التامينات والمعاشات) أو مساعدتهم في الحصول علي قروض ، واتاحة الفرصة للعمال للتعبير عن مشكلاتهم ومنحهم الفرصة لاتخاذ القرارات الخاصه بحل مشكلاتهم ، وكذلك العمل علي تعديل البيئة المحيطة بالعمال لمساعدته علي حل المشكلات التي تشعره بعدم الرضا عن العمل

٦ - المدخل التنموي:

لقد صاغ هذا المدخل كل من ترووب ١٩٧٩ وجريس كويل، وولسن ورايلاند ، فلبس شوارتز، ويركز هذا المدخل علي الأداء الاجتماعي أكثر من تركيزه علي الناحية المرضية أو اللاسواء كما يهتم بتحقيق الذات أكثر من الناحية العلاجية. (مصطفي، ١٩٩٩ ، صفحة ٢٢٤)

ويعرف بأنه " ذلك النوع من الممارسة المهنية التي تتعامل مباشرة مع تحديات التنمية ويسهم بايجابية وفعالية في رفع مستوي المعيشة للمواطنين اقتصادياً واجتماعياً ويسهم في زيادة متوسط نصيب الفرد من الدخل القومي مقوماً بما يحصل عليه الفرد من سلع وخدمات " (حبيب و حنا ، ٢٠١١ ، صفحة ٧٥).
وهو أيضاً "توجه الممارسة المباشرة نحو التركيز علي التغييرات الممكن احداثها والتي تظهر في دورة حياة الانسان التي تشمل التغيرات الحيوية والعقلية والاجتماعية والبيئية نحو الافضل" ويركز هذا المدخل علي المسلمات الآتية :

أ- أن الخدمة الاجتماعية تهتم بالأداء الاجتماعي علي ثلاث مستويات وهي:

- استعادة مقدرة الانسان علي القيام بالأداء الاجتماعي المطلوب.

- وقاية الانسان من احتمال وقوع خلل في ادائه الاجتماعي .

- مساعده الانسان علي تنميه قدراته حتي يتمكن من القيام بادائه الاجتماعي علي أفضل وجه ممكن .
(السكرى، ٢٠٠٠، صفحة ١٤٨)

ب- يحاول كل فرد السيطرة علي ادائه الاجتماعي حتي يتمكن من التوفيق في علاقاته الاجتماعية وواجباته. أي أن هناك نوعاً من التوجيه الذاتي، وهذا القدر من التوافق الذي يسعى إليه الانسان حسب قدراته (مصطفى، ١٩٩٩، صفحة ٢٤٤).

ويتطبيق هذا المدخل علي الدراسة الحالية فانه يمكن استخدامه في زيادة الأداء الاجتماعي للعمال وذلك بمساعدتهم علي استعادة مقدرتهم علي القيام بالأداء الاجتماعي المطلوب وتنمية قدراتهم من خلال الدورات التدريبية المختلفه لرفع مستوي الأداء الاجتماعي لهم.

فهذا المدخل يهتم بتنمية القدرات والمهارات، واكساب الاتجاهات الايجابية والخبرات، وينمي القدرة علي التفكير السليم ، ويساعد في تصحيح الافكار الخاطئة لدي العمال مثل: الاضراب والاعتصام ، والاهمال وتخريب الممتلكات ، واستبدالها بأفكار ايجابية وعملية كالحفاظ علي المصنع وآلاته ، وبذل الجهد للحصول علي عائد مناسب ، وعدم اللامبالاة والسلبية. ايضا يمكن استخدامه في تكوين علاقات طيبة بين العمال وبعضهم البعض ، وبين العمال والادارة والمشرفين .

٧- النموذج المعرفي العقلاني (حبيب، ٢٠٠٨ / ٢٠٠٩، صفحة ٢٤٠):

وهو أحد الاتجاهات الحديثة ويركز هذا النموذج علي أن مشكلات الانسان تتبع من افكاره الخاطئة التي يخزنها في عقله ، وأن العقل المضطرب هو الذي يشوش الحقائق ويحرفها . وترتكز فلسفته علي أن الفكرة هي الأساس في مشاكل العملاء حيث أن الانسان حيوان عقلائي وأي اضطراب يعاني منه هو نتيجة لتفكيره غير المنطقي.

ويقوم هذا النموذج علي الافتراضات الآتية:

١- التفكير هو الذي يلعب الدور الاساسي في توجيه السلوك.
ب- المشكلة هي موقف حاضر وهي محور عملية المساعدة.
ج - يمكن معالجة المشكلة بتصحيح الافكار الخاطئة واستبدالها بافكار سليمة فإذا تعدلت الفكرة تعدل الادارك والاحساس وتعدلت الدوافع ومن ثم تعدل السلوك.

ويمكن استخدام هذا النموذج في علاج مشكلات ضعف الأداء الوظيفي وعدم الرضا عن العمل وذلك بتصحيح الافكار الخاطئة لدي العمال عن العمل وعن الأجور والحوافز. وذلك بتعديل افكارهم الخاطئة بأن تعطيل العمل ، والغياب المتكرر والتمارض ، وتخريب ممتلكات المنشأة والاضرابات هي وسائل للضغط علي اصحاب العمل لرفع الأجور والحوافز .والعمل علي استبدالها بافكار صحيحة بأن الحفاظ علي ممتلكات العمل ، واتفان العمل والعلاقات الطيبة مع الزملاء والرؤساء، والحوار مع إدارة المصنع هي الوسائل الاساسية التي تؤدي إلى زيادة ربحية المنشأة والتي تعود علي العامل بالنفع في ارتفاع الحوافز والمكافآت

وزيادة الاجور.ايضا اقناعهم بأن زيادة انتاجية العامل الفرد هي التي تؤدي إلى زيادة ربحية المنشأة وهو ما يعود بالنفع علي أطرف العمل (العامل - صاحب العمل - المنشأة الصناعية). فهذا النموذج يستخدم في تصحيح الافكار الخاطئة التي تؤدي إلى مشكلات عدم الرضا الوظيفي للعمال .

٨-المدخل الوقائي:

ظهرت جذور الخدمة الاجتماعية الوقائية في قلب الخدمة الاجتماعية العلاجية ومنذ أن نشأة المهنة علي أساس أن مساعدة العميل علي مواجهة مشكلته هي نوع من الوقاية له وللمحيطين به والمجتمع من الوقوع في مشكلات أخرى . وهذا المدخل يستخدمه الاخصائي الاجتماعي قبل حدوث المشكلة pre-problem stag وذلك بهدف منعها من الظهور، أو تجنب حدوثها فيقوم بمساعدة الأفراد والجماعات والمنظمات والمجتمعات علي تفادي المشكلة المتوقعة أو التنبؤ بها^(١) (ابو النصر، د.ت، صفحة ٣٤). فالمدخل الوقائي يركز علي الأنشطة التي تكفل حماية الفرد من التعرض لمشكلات سوء الأداء .

ويعرف علي أنه " الأنشطة والجهود التي يمارسها الاخصائيون الاجتماعيون بالتعرف علي المناطق الكامنة والمحتملة لمعوقات الأداء الاجتماعي للأفراد والأسر والجماعات، أو منع ظهورها مستقبلاً، أو التقليل منها إلى ادني حد ممكن " (خليل، ٢٠١١، صفحة ١٥٩) **وللوقاية درجات ثلاث وهي:**

- ١ - الوقاية من الدرجة الأولى (الوقاية الأولية) وتتمثل في الاجراءات الرامية لمنع حدوث المشكلات نهائيا.
- ب - الوقاية من الدرجة الثانية (الوقائية الثانوية) وتتمثل في الاجراءات الرامية للاكتشاف المبكر للمشكلات وللأشخاص والمناطق التي بدأت تظهر عليها بوارد المشكلات.
- ج - الوقاية من الدرجة الثالثة : وتتمثل في وضع الخطط العلاجية لحل هذه المشكلات ومواجهتها . وتتضمن عمليات التأهيل للأشخاص الذين يعانون من المشكلات لاعادتهم مرة أخرى لممارسة حياتهم بشكل طبيعي ، ولقيامهم بأدوراهم الاجتماعية بشكل عادي. (Johnson, 1997, p. 83)

ويتطبيق هذا المدخل علي الدراسة الحالية فانه يمكن الاستفادة منه في حماية العمال ووقايتهم من الوقوع في مشكلات الحوادث واصابات العمل ومشكلات سوء الأداء المهني وعدم الرضا الوظيفي وذلك بتهيئة بيئة عمل مناسبة لهم من حيث التهوية والاضاءة واجراءات الأمن الصناعي والسلامة المهنية، ووضع العامل في المكان الذي يتناسب وقدراته ومؤهلاته والكشف الدوري علي العمال، والحوار المستمر والمتابعة للعمال للتعرف علي مشكلاتهم أول بأول ، وتوفير خدمات رعاية صحية واجتماعية وتأمينية للعمال، وتحسين العلاقات مع العمال، وكذلك العمل علي تعديل الأجور والحوافز والمكافآت بما يتناسب وارتفاع الأسعار وزيادة متطلبات الحياة اليومية وذلك للحد من الصراع الصناعي والاعتصامات والإضرابات، ولزيادة معدلات أداء العمال- كل ذلك قد يساهم في الوقاية من المشكلات الاجتماعية للعمال وخاصة مشكلات سوء التوافق المهني، التغيب عن العمل، تعطيل عملية الانتاج، الصراع الصناعي، الاضرابات، ويساهم في زيادة الانتاج ورفع مستوي الرضا الوظيفي لدي العاملين بالمؤسسات الصناعية وقد اشار هرزبرج إلى أن توفير

العوامل الوقائية السابق ذكرها (ظروف العمل والعلاقة مع الزملاء ، الأجور يساعد في رفع مستوي الرضا الوظيفي للعمال .

في ضوء ما سبق يتضح أن هناك العديد من المداخل والنماذج والنظريات التي توصلت اليها الخدمة الاجتماعية والتي أعطت فرصة للممارسين لاستخدام المناسب منها في تعاملهم مع العملاء في المواقف المختلفة وذلك بما يتناسب وطبيعة الموقف وشخصية العميل والتي اضفت العلمية والموضوعية علي ممارستها مع انساق العملاء. (حبيب، ٢٠٠٨ / ٢٠٠٩، صفحة ٢٣١)

سادساً: الاجراءات المنهجية للدراسة:

١- نوع الدراسة: تنتمي هذه الدراسة إلى البحوث الوصفية التي تهتم بدراسة طبيعة العلاقة بين المتغيرات وهي تعتمد علي جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها ، ومن أجل اجراء تقييم نقدي للمادة موضوع التحليل. فهي تعمل علي وصف الظاهرة محل الدراسة ودراسة العلاقة بين المتغيرات واستخلاص استنتاجات تفسيرية.

٢- نوع المنهج: اعتمدت الدراسة الحالية علي عدد من المناهج والتي تتفق وطبيعة الدراسة واهدافها ومن هذه المناهج مما يلي :

أ- المنهج الاستقرائي: وذلك بهدف عرض الكتابات النظرية والدراسات السابقة المتعلقة بالرضا الوظيفي والممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية وذلك للاستفادة منها في تناول مشكلة البحث.

ب- المنهج الاستنباطي: والذي يعتمد علي التفكير المنطقي الاستنتاجي وذلك لمحاولة التوصل إلى استنتاجات منطقية متعلقة بموضوع البحث.

ج- منهج تحليل المضمون أو المحتوي Content Analysis: باعتباره منهجاً يستهدف الوصف الكمي والكيفي لمحتوي البحث موضوع الدراسة ،ولأنه من الطرق الفعالة في تحليل البيانات.

٣- أدوات الدراسة: اعتمدت الدراسة الحالية علي البحث المكتبي للإطار النظري المرتبط بالرضا الوظيفي ، والنماذج العلمية في الخدمة الاجتماعية والممارسة العامة ، والدراسات السابقة العالمية والعربية المرتبطة بالرضا الوظيفي علي النحو الآتي:

أ- رسائل الماجستير والدكتوراة التي تناولت الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية .

ب- المؤتمرات العلمية والتي تناولت الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية.

ج- الدوريات والمجلات الأجنبية والتي تناولت الرضا الوظيفي للعاملين.

٤- مجتمع الدراسة: طبقاً لأهداف الدراسة فقد تضمنت الموضوعات البحثية التي تناولت موضوع الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية والتي تم نشرها منذ عام ٢٠٠٠ وحتى الآن حيث تضمن تحليل تلك الدراسات علي العناصر الآتية:

أ- اهداف الدراسة .

ب- نوع الدراسة والمنهج المستخدم.

- ج- عينه الدراسة ، والأدوات التي استخدمت لجمع البيانات .
د- أهم نتائج الدراسة .

المبحث الثاني

البحوث العالمية والعربية التي تناولت الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية

أولاً : البحوث العالمية والعربية التي تناولت الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية .

ثانياً : عرض وتحليل نتائج الدراسة والبحوث السابقة .

ثالثاً : الاجابة على تساؤلات الدراسة .

أولاً : البحوث والدراسات العالمية والعربية التي تناولت الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية :

** الدراسات الاجنبية التي تناولت الرضا الوظيفي للعاملين :

١ - دراسة **Kintoye (٢٠٠٠)** : والتي أكدت على أن المال لا يزال هو الأكثر أهمية لتحفيز العاملين . ويعود ذلك إلى عام ١٩١١ حيث وصف "فردريك تايلور" أن المال يساعد الإدارة العلمية فى تحقيق اهدافها باعتباره العامل الأكثر أهمية فى تحفيز العاملين فى مجال الصناعة لتحقيق مزيد من الإنتاجية ، ولذا دعا إلى انشاء أنظمة للأجور كوسيلة لتحفيز العاملين ولرفع مستوى ادائهم وتحقيق الرضا الوظيفي والارتياح لهم (عطيه ، ٢٠١٢)

٢ - دراسة **Judge & others (٢٠٠١)** : حيث هدفت الدراسة إلى تحليل كمى وكيفي للبحوث التي أجريت عن العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء المهني حيث ركز التحليل الكيفي على (٧) نماذج طبقت فى الماضى على العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء المهني .
وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباطية متوسطة بين الرضا الوظيفي والأداء المهني ، وتوصلت أيضاً فى ضوء التحليل الكيفي للبحوث إلى وضع خطة عمل للبحث مستقبلاً عن العلاقة بين الرضا الوظيفي والاداء (Timothy A, 2001).

٣ - دراسة **Morrman (٢٠٠١)** : حول المنظور الادراكي للرضا الوظيفي ، وتوصلت إلى أن الرضا الوظيفي ينتج عن التوقعات ، فالشخص يكون راضياً عندما تكون النتائج أو الظروف الوظيفية قريبة من توقعاته . (سويدان، ٢٠٠٧)

٤ - دراسة **EricG. & others (٢٠٠١)** : حيث أشارت الدراسة إلى أن علماء الإدارة كانوا فى القرن الماضى أكثر إهتماما بدراسة دوران العمل ، وتم وضع نموذج للقياس البنائى يتضمن مؤشرات لدوران العمل مثل (الخصائص الديموجرافية - بيئة العمل - الرضا الوظيفي - النية لترك العمل) . وطبقت الدراسة عينه من العمال الامريكان .

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن بيئة العمل هي من أكثر العوامل تأثيراً في الرضا الوظيفي للعمال أكثر من المتغيرات الديموجرافية ، وأن الرضا الوظيفي هو المتغير الوسيط بين بيئة العمل ودوران العمل (Lambert , 2001).

٥ - دراسة Mark C . & kaylogsdon (٢٠٠٢) : عن محددات الرضا الوظيفي لدى موظفي حكومة البلدية ، وهدفت الدراسة إلى الكشف عن العوامل التي تؤثر في الرضا الوظيفي لدى حكومة البلدية وذلك لاختبار (١١) من المتغيرات البيئية ، و (٣) من المتغيرات الديموجرافية وتأثيرها على الرضا الوظيفي للعاملين . وطبقت الدراسة على (١٢٠٠) عامل من الذين يعملون بنظام اليوم الكامل . وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن العوامل البيئية المتمثلة في (فرص الترقى ، الاستحقاقات ، تقييم الأداء ، الموارد والآلات ، التدريب ، عبء العمل ، علاقات الاشراف) كانت ذات علاقة موجبة دالة احصائياً علي الرضا الوظيفي للعاملين ، بينما كانت المتغيرات الديموجرافية ذات تأثير ضعيف (Ellickson & Logsdon, 2002).

٦ - دراسة young Joon & others (٢٠٠٤) :والتي حاولت توضيح نموذج السببية وعلاقته بالرضا الوظيفي ، وتوصلت إلى وجود مجموعة من المتغيرات المتسببة في حدوث الارتياح والرضا الوظيفي منها أربعة متغيرات أساسية مرتبطة بالعمل وهي (عبء العمل، دعم ومساندة رؤساء العمل والمشرفين، نظام العمل والأجر) ، واثنين من المتغيرات النفسية ، ومتغير بيئي واحد هو (فرص العمل) وهذه المتغيرات لها تأثير كبير على الرضا الوظيفي على العاملين . (عطيه ، ٢٠١٢)

٧ - دراسة Kistin L. (٢٠٠٤) : حول أثر الثقة الممنوحة من الرؤساء للمرؤوسين على الرضا الوظيفي للمرؤوسين والالتزام التنظيمي لهم . واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الدراسة على عينة عشوائية بلغت (١١٧) مفردة من العاملين في شركات الأدوية في الولايات المتحدة . وتوصلت نتائج الدراسة الي أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الثقة الممنوحة من الرؤساء للمرؤوسين وبين الرضا الوظيفي لهم ، وأيضاً هناك علاقة قوية بين الثقة من الرؤساء للمرؤوسين وبين الالتزام التنظيمي وأوصت الدراسة بالإهتمام بأنماط الإشراف وتوصيف واجبات ومهام العاملين بالشركة (Straiter, 2004).

**** الدراسات التي أجريت في الدول العربية وفي مصر والتي تناولت الرضا الوظيفي للعاملين :**

أولاً: الدراسات التي أجريت في الدول العربية والمتعلقة بالرضا الوظيفي للعاملين

١ - دراسة ناصر يوسف النعيمي (٢٠٠١) : والتي استهدفت قياس مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين بوزارة الاعلام والثقافة بدولة الإمارات العربية المتحدة ، ودراسة محددات هذا الرضا ، والتعرف على مدى اختلاف المتغيرات من حيث الجنس والجنسية والعمر والمؤهل العلمي ، ومدة الخدمة ومستوى الدخل وتأثيرها علي الرضا الوظيفي للعاملين .

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك اختلافات بين فئة الموظفين ذوى الدخل العالية والمتوسطة والمنخفضة فى تحديد مدى أهمية تناسب الوظيفة مع الميول والاهتمامات والنظم المتبعة فى ترقية العاملين، وقنوات الاتصال المباشرة والمتاحة فى العمل والفرص المتاحة فى التدريب (النعمى، ٢٠٠١)

٢ - دراسة ربحى مصطفى عليان (٢٠٠٣) : حول العلاقة بين الرضا الوظيفى وكل من المؤهل الدراسى ، التخصص ، الحالة الاجتماعية ، الخبرة ، والراتب لدى المرأة البحرينية حيث اظهرت نتائج الدراسة أن اكثر عوامل الرضا لدى المرأة عن عملها كانت العلاقات مع زميلات العمل ، والعلاقة مع الرؤساء والمسؤولين ، والعلاقات مع العملاء ، والراتب الشهري ، والمشاركة فى اتخاذ القرارات ، وفرص القيادة والابداع فى المهنة (عليان ، ٢٠٠٣).

٣ - دراسة تركى بن نادر الدوسرى (٢٠٠٥) : حول المتغيرات المرتبطة بمستوى الرضا الوظيفى لدى العاملين فى قطاع البنوك فى السعودية . حيث أثبتت نتائج الدراسة أن هناك علاقة بين الرضا الوظيفى لدى العاملين فى قطاع البنوك والولاء التنظيمى ، وأوصت الدراسة بضرورة دراسة وتحليل تأثير المتغيرات الاجتماعية والمالية لما لها من قوة فى تحقيق الرضا الوظيفى ، واجراء دراسة تقييمية للرضا الوظيفى للعاملين . (الدوسرى، ٢٠٠٥)

ثانياً : الدراسات التى أجريت فى مصر وتناولت الرضا الوظيفى للعاملين :

١- دراسة على عبد السلام (٢٠٠١) : وموضوعها أساليب التوافق النفسى والاجتماعى مع اخطاء الحياة اليومية وعلاقتها بالرضا عن العمل. حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على أساليب التوافق النفسى والاجتماعى وابرار دوره فى التغلب على أخطاء الحياة اليومية التى تواجه العاملين فى العمل ، وتحقيق التوازن النفسى والاجتماعى لهم ، وابرار دور متغير الرضا عن العمل لدى العاملين فى النجاح فى مواجهة مشكلات العمل. واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعى بالعينة . وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود فروق فى أساليب التوافق النفسى والاجتماعى لدى عينة الدراسة ، وأن وجود هذا التوافق يؤدى الي الرضا عن العمل (محمود، ٢٠٠٨).

٢- دراسة عواطف فيصل (٢٠٠٣) : واستهدفت الدراسة التعرف على تأثير متغير الدعم الاجتماعى على الرضا الوظيفى. وطبقت الدراسة على الاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالمؤسسات الحكومية والأهلية. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن المستوى التعليمى له تأثير على المعرفة والممارسة المهنية بما يساعد على تحقيق رضا أعلى للأخصائيين الاجتماعيين (الأبياري، ٢٠٠٣).

٣- دراسة حسام الغلبان (٢٠٠٣) : واستهدفت الدراسة التعرف على مشكلات الرضا الوظيفى للعمالة المؤقتة والدائمة ، وكذلك التعرف على العلاقة بين الرضا الوظيفى والأداء الاجتماعى لكلا النوعين من العمالة، واستخدمت الدراسة منهج المسح الاجتماعى بنوعيه الشامل وبالعينة ومقياس الرضا الوظيفى والأداء

الاجتماعى كأدوات لجمع البيانات. وطبقت الدراسة على عينة من العمالة المؤقتة والدائمة بمديرية الشباب والرياضة بالجيزة .

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك فروق بين العمالة المؤقتة والدائمة فى الرضا عن الأجر لصالح العمالة الدائمة وأن هناك علاقة إيجابية بين الرضا الوظيفى والأداء الاجتماعى بين العمالة الدائمة أكثر من العمالة المؤقتة (الغلبان، ٢٠٠٣).

ثالثاً : الإجابة على تساؤلات الدراسة :

التساؤل الأول : ما مستوى الرضا الوظيفى للعاملين بالشركات الصناعية ؟

اشارت نتائج الدراسة إلى ضعف مستوى الرضا الوظيفى للعاملين بالشركات الصناعية وذلك بنسبة (٤٣.٧ %) من الدراسات والأبحاث التى تناولت الرضا الوظيفى للعاملين . و قد يرجع ضعف مستوى الرضا الوظيفى إلى الأزمات المالية والاقتصادية التى شهدتها جميع دول العالم حيث انخفضت الاجور وتوقفت بعض الشركات عن صرف أجور العمال نتيجة لخسائرها المادية الفادحة وأشهرت بعض البنوك افلاسها وتأثرت الكثير من الصناعات. فى حين أن نسبة (٣١.٣%) من الدراسات اشارت إلى أن مستوى الرضا الوظيفى للعاملين كان متوسطاً وهو ما يشير إلى ضرورة بذل المزيد من الجهود لتحسين مستوى الرضا الوظيفى للعاملين .

التساؤل الثانى : ما العوامل المؤثرة فى تحقيق الرضا الوظيفى للعاملين بالشركات الصناعية

وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أهم العوامل المؤثرة فى تحقيق الرضا الوظيفى للعاملين كانت

- ١ - الأجور والحوافز والمكافآت .
- ٢ - الترقيات وفرص النمو .
- ٣ - بيئة العمل ، وأساليب الاشراف ، والتدريب والتأهيل المهنى .
- ٤ - نمط القيادة والعلاقات مع الزملاء والسماة الديموجرافية للعامل (كالسن ، المؤهل ، الخبرة) .

التساؤل الثالث : ما المعوقات التى تعوق تحقيق الرضا الوظيفى للعاملين بالشركات الصناعية؟

وكانت أهم نتائج الدراسة للإجابة على هذا التساؤل كالاتي :

- ١ - عدم الرضا عن الأجور والحوافز والمكافآت .
- ٢ - أعباء العمل .
- ٣ - بيئة العمل غير المناسبة .
- ٤ - الضغوط النفسية والأساليب الإدارية والقيادة والاشرف .
- ٥ - صراع الأدوار ، والصراع مع الزملاء ، وعدم المشاركة فى اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل .

التساؤل الرابع : ما الآثار المترتبة على تحقيق الرضا الوظيفى للعاملين بالشركات الصناعية ؟

- ١ - زيادة الانتاجية .
- ٢ - انخفاض دوران العمل .
- ٣ - ارتفاع مستوى الأداء المهنى.

٤ - ارتفاع هامش الربح وانخفاض تكاليف المنشأة الصناعية.

٥ - جودة الخدمات المقدمة للعملاء .

٦ - زيادة الانتماء للمؤسسة .

رابعاً: استنتاجات عامة

فى ضوء تحليل البحوث والدراسات العالمية والعربية المتعلقة بالرضا الوظيفى يمكن استنباط بعض النتائج الهامة وهى :

١ - ان الفترة الزمنية من ٢٠١٠ وحتى الآن شهدت اهتماماً علمياً وفكرياً بدراسة الرضا الوظيفى للعاملين فى مختلف القطاعات الانتاجية وقد يرجع ذلك إلى أن تلك الفترة شهدت ثورات شعبية واحتجاجات عمالية واضرابات واعتصامات للمطالبة بتحسين الأجور ، وتغيير ادارات الشركات ، وتحسين خدمات الرعاية الاجتماعية والتأمينات والمعاشات مما وجه أنظار الباحثين لدراسة أسباب عدم رضا العمال وأسباب اضرباتهم واحتجاجاتهم ، ولأنه ايضا شهدت تلك الفترة أزمات اقتصادية عالمية هزت اقتصاد دول العالم وأثرت على الفئة العاملة وأثرت على حقوقها ومكتسباتها من أجور وحوافز ، ورعاية اجتماعية .

٢ - ان البحوث العالمية والعربية يغلب عليها الطابع النظرى أكثر من الطابع العملي أوالتطبيقي فأغلبها دراسات وصفية تحليلية ولا توجد دراسات تجريبية مما يعنى ضرورة توجيه الباحثين إلى اجراء المزيد من البحوث والدراسات التجريبية والتقويمية فى مجال الرضا الوظيفى للعاملين للتوصل إلى نتائج أفضل تسهم فى تحسين مستوى الرضا الوظيفى للعاملين بالقطاعات الصناعية .

٣ - أن معظم تلك الدراسات والبحوث يغلب عليها النزعة الفردية (قام بها باحث واحد فقط) ويشير ذلك إلى ضرورة تشجيع البحوث الجماعية والعمل الفريقى بين التخصص الواحد أو بين التخصصات المتقاربة والاستفادة من ذلك فى إثراء المعارف حول الرضا الوظيفى ، وللتوصل لأفضل النتائج التى يمكن تطبيقها والإستفادة منها فى رفع مستويات الرضا الوظيفى للعاملين بالشركات الصناعية .

٤ - اشارت بعض تلك الدراسات والابحاث إلى ضعف مستوى الرضا الوظيفى للعاملين وهو ما يشير إلى ضرورة توجيه الدراسات والبحوث إلى دراسة اسباب إنخفاض مستوى الرضا الوظيفى للعاملين للعمل على تحسين مستويات الرضا الوظيفى للعاملين تلافياً لآثاره السلبية الوخيمة على العامل والعمل والعملية الانتاجية ككل .

٥ - اهتمت معظم الدراسات والبحوث بدراسة الرضا الوظيفى بشكل عام وهناك ضعف فى الدراسات الخاصة بمعوقات تحقيق الرضا الوظيفى ، والرضا الوظيفى وعلاقته بالأسرة وتماسكها والضعف النفسى والرضا الوظيفى . وأن اغلب الدراسات والأبحاث كانت فى مجال العلوم الإدارية والتجارية وهو ما يعنى ضرورة اهتمام الكليات الانسانية (كالخدمة الاجتماعية ، التربية قسم علم النفس ، الآداب قسم الاجتماع) بدراسة الرضا الوظيفى وتأثيره على الصحة النفسية للعامل وعلى علاقاته الأسرية ، وعلى أدائه فى العمل وانتاجيته .

٦ - أشارت معظم الدراسات والأبحاث إلى أن الأجور والحوافز والمكافآت هي من أهم العوامل المؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في مختلف القطاعات الانتاجية وهو ما يعنى لفت انظار المسؤولين إلى اعادة هيكلة الاجور بما يتناسب مع ارتفاع الاسعار وغلاء متطلبات الحياة اليومية، وايضا أهمية تحقيق التوازن بين مجهود العامل وخبراته وبين العائد المادى له .

٧ - اشارت الدراسات والبحوث إلى أن عدم الرضا عن الأجور والحوافز ،وبيئات العمل الغير مناسبة هي من أهم معوقات تحقيق الرضا الوظيفي .وهذا ايضا هو من أهم أسباب اضرابات العمال حيث كانت احتجاجاتهم واضراباتهم للمطالبة بتحسين الأجور والحوافز وظروف العمل .

٨ - اشارت غالبية الدراسات إلى الآثار الايجابية والفوائد التي تعود من تحقيق الرضا الوظيفي لأطراف العملية الانتاجية (العامل - العمل - صاحب العمل - المجتمع ككل) من زيادة انتاجية ،وتقليل ساعات العمل المهدة ، وزيادة هامش ربح المؤسسة، وانخفاض التكاليف التي يتم انفاقها في حال تغيب العمال والحوادث والاصابات وترك العامل للعمل ، وتمارض العمال ، والاضرابات والاحتجاجات العمالية ، وهو ما يعنى التأكيد على المسؤولين في القطاعات الاقتصادية على أهمية الرضا الوظيفي للعاملين ،والسعى لتحقيقه تحقيقاً لمصلحة العمل والعمال.

المبحث الرابع

أولاً: تصور مقترح من منظور الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية لتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية:

أولاً: الأسس التي يقوم عليها التصور:

١- التراث النظري لمهنة الخدمة الاجتماعية وما تضمنته من نظريات ومبادئ ونماذج عملية واستراتيجيات

٢- تحليل البحوث العالمية والعربية وما توصلت إليه من نتائج وتوصيات .

٣-نتائج الدراسة الحالية وما توصلت اليه من عوامل مؤثرة في تحقيق الرضا الوظيفي ، والمعوقات التي تواجه تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية.

ثانياً: أهداف التصور المقترح :

يهدف التصور المقترح إلى تنمية وتحسين الرضا الوظيفي للعاملين بالشركات الصناعية نظراً لما له من آثار ايجابية علي أطراف العملية الانتاجيه سواء (العامل- العمل - صاحب العمل أو المجتمع ككل) ، والعمل علي الحد من المعوقات التي تواجه تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين وذلك للإرتفاع بمستوي الأداء الوظيفي للعامل ، وزيادة انتاجيته وشعوره بالرضا الوظيفي هو ما يعود بالنفع علي العامل وعلي المجتمع ككل.

ثالثاً: المسلمات التي يقوم عليها التصور المقترح:

١- أن الموارد البشرية من أهم الموارد التي تعتمد عليها الدولة في تحقيق التنمية. وهي القوة الدافعة المحركة لبقيّة عناصر الانتاج من آلات ومعدات وأموال. فالعامل هو أساس العملية الانتاجية وأن أي جهد موجه للعامل هو جهد موجه للعملية الانتاجية ككل.

٢- أن الرضا الوظيفي له أهمية في تنمية وتطوير أداء العاملين والارتقاء بسلوكياتهم . فضلا عن انعكاساته الايجابية الأخرى. فرضا العاملين يسهم في ازدياد المشاعر الانسانية الايجابية ويعزز الولاء والانتماء للمؤسسة ويشجع علي الابداع في العمل فهو من العوامل الهامة للتنمية البشرية.

٣- أن غياب الرضا الوظيفي له آثاره السلبية المتمثلة في: تغيب العامل، والتمارض، وكثرة الشكاوي ، الصراع الصناعي ، الحوادث ، واصابات العمل ، وضياح ساعات العمل وغيرها من الآثار السلبية والتي يمكن تلافيها أو الحد منها من خلال الاهتمام بالعمال وحل مشكلاتهم ، واشباع احتياجاتهم المختلفة .

رابعاً: آليات تحقيق التصور المقترح :

١ - نسق العامل:

العامل هو العنصر الأساسي في العملية الإنتاجية ورأس المال البشري الذي ينبغي الاهتمام به لذلك يجب توجيه المزيد من الاهتمام للجوانب الآتية :

أ- العمل علي رفع وزيادة الأجور والحوافز والمكافآت بما يحفظ التوازن بين ما يبذله العامل من جهد وما تحقّقه المؤسسة من أرباح ، وبما يتلائم مع غلاء الأسعار وارتفاع تكاليف المعيشة ولضمان مستوي معقول من المعيشة يستطيع بموجبه مواجهة متطلبات الحياة اليومية والعمل علي استبعاد العقوبات المادية والخصم المستمر للحوافز نظرا للمتطلبات العائلية المتزايدة.

ب- أن تعمل الشركة علي وضع نظام للترقيات وفقاً لكفاءة العامل وأقدميته وسنوات الخبرة لديه بغض النظر للإلتزامات السياسية أو الدينية وبعيدا عن المحسوبية .

ج- أن تعمل الشركات علي وضع خطة لتدريب العاملين بها وتكون بشكل مستمر ومنظم لأنها تشعر العامل بأهميته وتجعله علي معرفة بكل ما هو جديد في مجال عمله .

د- العمل علي وضع العامل في الأعمال التي تتناسب مع قدراته ومؤهلاته .

هـ- الاهتمام بالمرأة العاملة ومساعدتها في تخفيف الضغوط التي تتعرض لها .

و- علي الادارة أن تكون أكثر قرباً للعمال من خلال الاجتماعات أو اللقاءات أو الاحتفالات والأعياد والمناسبات القومية ، وفتح قنوات للاتصال بينها وبين العمال لسماع شكاوهم ومتطلباتهم تجنباً لاحتجاجات العمال واضرابتهم.

ز- نشر الثقافة القانونية بين العمال لتعريف العمال بحقوقهم واجباتهم المنصوص عليها في العمل ، وعلاقتهم بأصحاب العمل ، وطرق حصولهم علي حقوقهم والمطالبة بها.

ح- العمل علي منح العمال الصلاحية والإستقلالية والحرية الكافية لانجاز المهام بما لا يضر بمصلحة العمل والانتاج.

ط - الاهتمام بخدمات الرعاية الاجتماعية للعمال (من خدمات اجتماعية ، اقتصادية وصحية ونفسية وسكنية وتغذية، وخدمات الإنتقال والترفيه ، والتدريب والتثقيف العمالي والتأمينات والمعاشات دور الحضانه) لما لها من أثر جيد في استقرار العامل ورفع الروح المعنوية لهم وزيادة رضائه عن العمل.

ك - العمل علي وجود اخصائي اجتماعي واخصائي نفسي بالمصانع وذلك للعمل علي معرفة مشكلات العمال والعمل علي حلها والتخفيف من الضغوط النفسية التي يعاني منها العامل.

ل- الاكتشاف المبكر لمشكلات العمال والعمل علي حلها والمتابعة المستمرة لها حتي لا تتفاقم تلك المشكلات وتؤدي لإضراب العمال.

م- تشجيع العمال للإنضمام في النقابات العمالية ، وتشجيعهم علي المشاركة في اختيار ممثليهم عن طريق التصويت .

ن- الاهتمام بالمشكلات النفسية للعمال وخاصة الإعياء المهني والارهاق، وسوء التوافق حتي لا تتراكم تلك المشكلات وتؤثر علي نفسية العامل ومن ثم علي انتاجيته.

ع- الاهتمام بتحسين العلاقات الاجتماعية سواء بين العمال والادارة أو بين العمال وبعضهم البعض أو بين العمال والمشرفين .

غ-الاهتمام بتطبيق اجراءات الأمن الصناعي والسلامة المهنية والكشف الدوري للعمال تلافياً لاصابات العمل، الامراض المهنية والحوادث.

٢- بالنسبة لنسق العمل:

أ- تحسين بيئه العمل وذلك من خلال العمل علي توفير بيئة عمل جيدة بعيداً عن الضوضاء أو سوء التهوية أو درجات الحرارة العالية ، وأن يتناسب عدد العمال مع مساحة الورش، والصيانة الدورية لآلات وماكينات العمل.

ب- وضع العامل في العمل المناسب له من حيث قدراته وامكانياته والحاله الصحية له .

ج- الاهتمام بتدريب العمال والتأهيل المهني لهم بما يتناسب مع التقدم التكنولوجي والتغيرات التي يشهدها سوق العمل.

د- توفير اجراءات الامن الصناعي والسلامة المهنية .

٣- بالنسبة لنسق للإدارة :

أ- تفعيل سياسة الإدارة بالمكاشفة والمصارحة والمشاركة بما يمكن العمال من الوقوف علي الحقائق بشكل مستمر ومعالجتها أول باول . والتعرف علي جميع الآراء والأفكار تجنباً للشكاوي واحتجاجات والاضرابات.

ب- تشجيع المديرين علي السماح للمرؤوسين بالمشاركة في اتخاذ القرارات بما ينمي لديهم الشعور بالمسئولية والإلتزام.

ج- أن تعمل الإدارة علي زيادة الفرص أمام العاملين للتعلم والتقدم والوظيفي مما يؤدي لتحسين أنشطة المنشآت الصناعية.

د- تدريب المسؤولين علي المهارات والأساليب الادارية الجيدة مثل مهارات حل المشكلات ، مهارات التنسيق والتعاون ،الإدارة بالمكاشفة، ومهارات الحوار الاجتماعي والتفاوض .

هـ- العمل على تضيق الفجوة بين العمال والإدارة باللقاءات المستمرة والاجتماعات وتحسين العلاقات الاجتماعية بينهم، وحل أزمة الثقة بين العمال والإدارة وفتح قنوات اتصال بينهم .

و- العمل علي تغيير ادارات الشركات كل فترة ما بين (٣-٦ سنوات) كأقصى فترة بحيث يكون هناك تجديد مستمر للقيادات الإدارية وللقضاء علي الفساد الإداري .

ز- حل الصراعات بين العمال والادارة، والعمل ايضا علي حل الصراعات بين الإدارة واللجان النقابية بالمنشآت الصناعية.

٤- بالنسبة لنسق التنظيم النقابي:

حيث يقع عليه مسئولية الدفاع عن حقوق العمال والتعرف علي مشكلاتهم ومطالبهم. فهم حلقة الوصل بين الإدارة والعمال فينبغي الاهتمام بالنواحي الآتية:

أ- وضع قواعد وضوابط جديدة لإختيار اعضاء اللجنة النقابية ممن يتوافر لديهم المؤهلات العليا أو المتوسطة علي الأقل ،ولديهم خبرة في مجال العمل ،وعلي علم بالتشريعات المنظمة للعمل والعمال .

ب- العمل علي استقلالية النقابات واطلاق الحرية لتكوين النقابات بما يتناسب ومصحة العمل والعمال دون تدخل لأغراض حزبية أو سياسية أو دينية في تكوينها .

ج- التدريب المستمر لأعضاء اللجان النقابية ، وتدريبهم علي مهارات التعامل مع العمال والادارة كمهارات الحوار، إدارة الصراع، الإقناع والتفاوض، واكسابهم المعرفة بالتشريعات الجديدة المنظمة للعمل في ضوء التغيرات المجتمعية المستجدة.

د- أن تكون هناك لقاءات مستمرة بين العمال وأعضاء اللجنة النقابية للتعرف بشكل مستمر علي مشكلاتهم واحتياجاتهم ، ورفع تلك المطالب والمشكلات لإدارة الشركة لإيجاد حلول لها.

٥- الممارس العام:

وهو أحد عناصر فريق العمل بالمنشأة الصناعية وان كان هناك بعض المنشآت التي لا يتوافر فيها اخصائي اجتماعي ويقوم بعمله اخصائي العلاقات العامة فإنه ينبغي العمل علي تعيين الاخصائيين الاجتماعيين في المصانع والشركات لبحث أوضاع العمال ومشكلاتهم والعمل علي حلها ،والعمل علي تدريب الاخصائيين الاجتماعيين الموجودين بالمصانع علي مهارات التعامل مع العمال وكيفية حل مشكلاتهم. وإتاحة الفرصة لهم

لنمو المهني واستكمال الدراسة علي مستوي الماجستير والدكتوراة لتحسين أدائهم المهني فالممارس العام يقوم بأدوار متعددة منها:

- أ- توعية العمال بحقوقهم وواجباتهم وكيفية المطالبة بالحقوق .
- ب- مساعده العمال علي التعبير عن احتياجاتهم وصياغتها في شكل مطالب ورفعها للجنة النقابية أو لإدارة الشركة.
- ج- دراسة مشكلات العمال والتدخل مع ادارة الشركة لايجاد حلول لها .
- د- تنظيم لقاءات مستمرة بين العمال وادارة المصنع لبحث مشكلات العمال ولتحسين العلاقات الاجتماعية بين العمال والادارة.
- هـ- التدخل مع ادارة الشركة للإستجابة لمطالب العمال واحتياجاتهم .
- و- المساهمة في نشر الوعي النقابي وتشجيع العمال للانضمام للنقابات العمالية .
- ز- التدخل مع اللجان النقابية لحل الصراعات بينها وبين العمال من جهة ، وبينها وبين ادارة الشركة من جهة اخري .
- ح- تنظيم لقاءات بين أعضاء اللجنة النقابية وبين العمال للتعرف علي مطالبهم ومشكلاتهم واحتياجاتهم وصياغة تلك المطالب ورفعها لادارة الشركة أو للنقابة العامة للعمال .
- ك- العمل علي الدفاع عن العمال الذين تعرضوا لاصابات عمل أو للحوادث ولصرف التعويضات المناسبة التي قد ترفض ادارة الشركة صرفها، أيضا الدفاع عن العمال الذين تعرضوا للفصل التعسفي أو الإحالة للمسالة القانونية أثناء الاضراب .
- ل- العمل على تكوين علاقات طيبة بين العمال والإدارة واللجنة النقابية .
- م- العمل علي تعديل الاتجاهات السلبية للعمال مثل اللامباة والإهمال والتكاسل ، واكسابهم اتجاهات ايجابية كاحترام العمل والحفاظ علي آلات وممتلكات العمل، والعمل التعاوني وتحمل المسؤولية.

خامساً: الاستراتيجيات والمهارات المستخدمة في اطار هذا التصور:

- ١- استراتيجية المشاركة: لتشجيع العمال علي المشاركة في اتخاذ القرارات واختيار ممثلهم من اعضاء اللجنة النقابية ، وللانضمام للجان النقابية.
- ٢- استراتيجية الإقناع : لاقناع إدارة الشركة والمسؤولين بأهمية تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين لما له من آثار ايجابية وتحسين بيئة العمل وزيادة الحوافز والأجور .
- ٣- استراتيجية التفاوض: للتدخل لحل الصراعات بين ادارة الشركة والعمال والتي تؤدي إلى الشعور بالاحباط وعدم الرضا بين العمال.

٤- استراتيجية التمكين : لتمكين العمال من الحصول علي حقوقهم الاقتصادية المتمثلة (الأجور - الحوافز - المكافآت - التأمينات - والتعويضات في حالة اصابة العمل أو الحوادث) والحقوق الاجتماعية كالأجازات المدفوعة الأجر ، الترفيات ، خدمات الرعاية الاجتماعية .

٥- استراتيجية المدافعة : وخاصة للعمال الذين تعرضوا للحوادث أو اصابات العمل أو تعرضوا للفصل التعسفي نتيجة لاضراب العمال. أو العمال الذين يخضم من أجورهم وحوافزهم أو العمال الذين لديهم مشكلات بينهم وبين ادارة الشركة .

٦- استراتيجية تعديل السلوك : لتعديل القيم السلبية للعمال كالسلبية والتواكل والاهمال واستبدالها بقيم ايجابية كاحترام العمل والحفاظ عليه، والتعاون مع الزملاء .
أما المهارات المستخدمة في هذا الاطار فهي:

١- مهارة الملاحظة للعمال ومشكلاتهم وسلوكياتهم وأساليب التعامل بينهم وبين المشرفين والملاحظين، وبينهم وبين إدارة الشركة وأعضاء اللجنة النقابية لتحديد تلك المشكلات ودراستها والعمل علي ايجاد حلول لها.

٢- مهارة حل المشكلات وذلك بتحديد أسباب المشكلات ووضع حلول لها بالاشتراك مع العمال وإدارة الشركة .

٣- مهارة الاتصال سواء مع الإدارة أو العمال أو اللجان النقابية أو المؤسسات الخارجية للحصول علي مساعدات ودعم للعمال ولحل مشكلاتهم الصحية والاقتصادية والاجتماعية والنفسية.

٤- المهارة في تحديد الاحتياجات الخاصة بالعمال ورفعها لإدارة الشركة .

٥- المهارة في التفاعل والحوار الاجتماعي مع العمال ومعرفة مشكلاتهم واحتياجاتهم ، والحوار مع ادارة الشركة لحل الصراعات بينها وبين العمال وبينها وبين أعضاء اللجان النقابية .

٦- المهارة في التسجيل في تقويم البرامج الاجتماعية.

سادساً: المعطيات النظرية لهذا التصور :

نظرية النسق الايكولوجي ، نظرية المنظمات ، نظرية التدخل في الازمات، نموذج حل المشكلة ، المدخل الوقائي.

سابعاً: أدوار الممارس العام في اطار هذا التصور:

دوره كمدافع ، كمقدم خدمات ، كعالمج ، كمنشط ، كمكن وجامع بيانات ، كمقوم ، وكمنسق ، كمنشط.

ثامناً: الأساليب الفنية المستخدمة في اطار هذا التصور :

المقابلة ، الندوات ، المحاضرات، المناقشة الجماعية، الاجتماعات واللقاءات .

ثانياً: توصيات الدراسة :

- ١- اجراء دراسات مقارنة بين الرضا الوظيفي في منشآت صناعية مصرية وأخري اجنبية سواء (أجنبية أو عربية) في نفس مجال التخصص سواء صناعي أو خدمي.
- ٢- توجيه الباحثين لاجراء الدراسات حول الرضا الوظيفي وتأثيره علي الحياة الأسرية لمعرفة طبيعة هذه العلاقة والكشف عن العوامل المؤثرة فيها .
- ٣- دراسة المعوقات التي تحد من تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين في الشركات الصناعية للتوصل لتلك المعوقات والعمل علي تلافيتها أو الحد منها ، والآثار السلبية المترتبة علي غياب الرضا الوظيفي للعاملين .
- ٤- الاهتمام بدراسة متطلبات الرضا الوظيفي للعاملين ومحاولة التوصل لنموذج واضح يمكن استخدامه في البيئات العربية .
- ٥- دراسة العلاقة بين السمات الشخصية للعامل وبين الرضا الوظيفي له .
- ٦- الاهتمام بدراسة العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة المنتجات المقدمة للعملاء أو المستفيدين من المنشآت الصناعية تماشياً مع مفاهيم سوق العمل من جودة ، ومنافسة وعولمة.

المراجع

المراجع العربية

- ابراهيم بيومي مرعي. (١٩٨٢). تنمية المجتمعات الريفية وجهود الخدمة الاجتماعية. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- ابن منظور. (١٩٩٢). لسان العرب. بيروت: دار صادر.
- احمد شفيق السكري. (٢٠٠٠). قاموس الخدمة والخدمات الاجتماعية. الاسكندرية : دار المعرفة الجامعية.
- أحمد ماهر. (٢٠٠٠). السلوك التنظيمي ، مدخل بناء المهارات (المجلد ٧). الاسكندرية: الدار الجامعية.
- أحمد صقر عاشور. (١٩٨٥). السلوك الانساني في المنظمات. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- احمد محمد السنهوري. (٢٠٠٠). الممارسة العامة المتقدمة للخدمة الاجتماعية وتحديات القرن الحادي والعشرين (المجلد ٣). القاهرة: دار النهضة العربية.
- السيد عطية ، و سلمي جمعة. (٢٠٠١). النظرية والممارسة في الخدمة الاجتماعية. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- السيد عطية، و سلمي جمعة. (١٩٩٩). التنظير والتطبيق في طريقة العمل مع الجماعات وعملية الاشراف والتفويم. الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- امين فؤاد، و علي حلوة. (١٩٨٨). دراسات في السلوك الانساني في التنظيم. القاهرة: مكتبة عين شمس.

- اياذ حماد. (٢٠٠٨). أثر الرضا الوظيفي علي أداء العاملين، رسالة ميدانية في المشافي. رسالة ماجستير غير منشورة. العراق، دمشق، جامعه دمشق: كلية الاقتصاد.
- ايمان محمد محمود. (٢٠٠٨). معوقات تحقيق الرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين العاملين بالوحدات الاجتماعية. المؤتمر العلمي الدولي الحادي والعشرون. مصر: كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعه حلوان.
- تركي بن ناصر الدوسري. (٢٠٠٥). المتغيرات المرتبطة بمستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين في قطاع البنوك بالسعودية. رسالة دكتوراة غير منشورة. تونس: كلية العلوم الانسانية والاجتماعية.
- جمال شحاتة حبيب ، و مريم ابراهيم حنا . (٢٠١١). الخدمة الاجتماعية المعاصرة. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- جمال شحاتة حبيب. (٢٠٠٨ / ٢٠٠٩). الممارسة العامة - منظور حديث في الخدمة الاجتماعية. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- حسام محمد الغلبان. (٢٠٠٣). دراسته وصفية مقارنة لمشكلات الرضا الوظيفي بين العمالة المؤقتة والدائمة وعلاقة ذلك بالاداء الاجتماعي لهم. رسالة ماجستير غير منشورة. مصر، القاهرة، جامعه حلوان: كلية الخدمة الاجتماعية ،.
- رحى مصطفى عليان . (٢٠٠٣). العلاقة بين الرضا عن الوظيفة وكل من المؤهل الدراسي ، التخصص ، الحالة الاجتماعية والخبرة والراتب لدى المرأة البحرينية. مجلة العلوم الانسانية ، كلية الآداب ، البحرين، ٦ .
- رشاد احمد عبداللطيف. (١٩٩٨). نماذج ومهارات طريقة تنظيم المجتمع في الخدمة الاجتماعية. القاهرة : دار النهضة العربية.
- زكية عبدالقادر خليل. (٢٠١١). مدخل الممارسة العامة في مجالات الخدمة الاجتماعية. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.
- سلوي عثمان الصديقي. (٢٠٠٢). الممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد ، مداخل نظرية وعمليات تطبيقية. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- طريف شوقي محمد فرج. (١٩٩٢). السلوك القيادي وفعالية الادارة . القاهرة: مكتبة غريب.
- عادل محمود مصطفى. (١٩٩٩). خدمة الجماعة (أسس عملية وتطبيقات عملية) . مكتبة الصفوة للنشر والتوزيع: القاهرة.
- عبدالحليم رضا عبدالعال . (د.ت). نماذج ونظريات في تنظيم المجتمع. القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية ،جامعه حلوان.
- عبدالفتاح عثمان . (١٩٩٧). خدمة الفرد في اطار التعددية المعاصرة. القاهرة: مكتبة عين شمس.

- عبدالمنعم عبدالحى. (١٩٩٢). علم الاجتماع الصناعي. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- عرفات زيدان. (٢٠٠٠). الدافعية للانجاز في العمل وتصور مقترح لدور طريقة خدمة الفرد في زيادتها. المؤتمر العلمي الثالث عشر (صفحة ٢٤٨). القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية. جامعه حلوان.
- علي السلمي. (١٩٩٥). السلوك الانسان في منظمات الاعمال. القاهرة: دار غريب.
- علي محمد عبد الوهاب ، و عايدة سيد خطاب. (١٩٩٣). ادارة الافراد والعلاقات الانسانية . القاهرة: مكتبة عين شمس.
- عواطف فيصل الأبياري. (٢٠٠٣). الدعم الاجتماعي وأثره علي الرضا الوظيفي للعاملين في العمل الاجتماعي بالمؤسسات الحكومية والاهلية. المؤتمر العلمي السادس عشر. مصر: كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعه حلوان.
- عوني محمود قنصوة. (٢٠٠١). مدخل الي الخدمة الاجتماعية . الفيوم: كلية الخدمة الاجتماعية ، القاهرة فرع الفيوم.
- فايزة محمد رجب بهنسي. (٢٠١١). الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الاجتماعية. الاسكندرية: دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر.
- لبنى عبد المجيد. (١٩٩٢). استخدام طريقة تنظيم المجتمع في مساعدة النقابات العمالية في تحقيق اهدافها. رسالة دكتوراة غير منشورة، ٥. جامعه حلوان: كلية الخدمة الاجتماعية.
- ماهر ابو المعاطي علي. (٢٠٠٩). التدخل المهني في الخدمة الاجتماعية. القاهرة: مكتبة الزهراء بالرياض.
- ماهر ابو المعاطي علي. (٢٠٠٣). الممارسة في الخدمة الاجتماعية اسس نظرية ونماذج تطبيقية. القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.
- ماهر ابو المعاطي علي. (٢٠٠٩). الاتجاهات الحديثة في الرعاية والخدمة الاجتماعية. القاهرة: مكتبة نور الايمان.
- ماهر ابو المعاطي علي. (٢٠٠٣). الممارسة العامة في الخدمة الاجتماعية (أسس نظرية - نماذج تطبيقية / القاهرة: مكتبة زهراء الشرق.
- مثنى علي عربود الراشد. (٢٠١٤). بناء مقياس للرضا الوظيفي لدي قيادات الهيئات الرياضية ، بدولة الكويت. ، رسالة دكتوراة غير منشورة. جامعه بنها: كلية التربية الرياضية.
- مجدي صابر سويدان. (٢٠٠٧). الرضا الوظيفي للاخصائيين الاجتماعيين برياض الاطفال. المؤتمر العلمي الدولي العشرون للخدمة الاجتماعية (صفحة ٢٦٣١). مصر: كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعه حلوان.
- محمد الدقس. (٢٠٠٨). الرضا الوظيفي للعاملات في الشركة العربية لصناعة الأدوية بمدينة السلط. مجلة دراسات في العلوم الانسانية والاجتماعية، ٣ (٣٥)، ٦.

- محمد سيد فهمي. (٢٠٠٠). واقع رعاية المعاقين فى الوطن العربي. الاسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- محمد نجيب توفيق. (٢٠٠٤). دور الخدمة الاجتماعية العمالية فى تحديث وتنمية مهارات واتجاهات الانتاج لدى شباب العمال فى المصانع. المؤتمر العلمي السابع عشر (صفحة ٣٤٧٨). القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعه حلوان.
- محمود علي عطيه . (٢٠١٢). العلاقة بين تحقيق الرضا الوظيفي للاخصائين الاجتماعيين ودورهم فى التخفيف من حدة العوامل المؤدية لاضراب العاملين بشركات الغزل والنسيج. مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية، كلية الخدمة الاجتماعية جامعه حلوان، ٣٢ (٥).
- مدحت ابو النصر. (٢٠٠٩). فن ممارسة الخدمة الاجتماعية . القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.
- مدحت ابو النصر. (د.ت). الخدمة الاجتماعية الوقائية. القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- ناصر يوسف ناصر النعيمي. (٢٠٠١). محددات الرضا الوظيفي للعاملين فى المنظمات الحكومية فى الدولة بالتطبيق على وزارة الاعلام والثقافة. رسالة ماجستير غير منشورة. الامارات العربية المتحدة: معهد الإدارة المتقدمة بالاكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحرى.
- نبيل محمد صادق. (٢٠٠٠). تنظيم المجتمع (نظريات ، مهارات ، ممارسات). القاهرة: كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعه حلوان.
- نظيمة أحمد محمود سرحان . (د.ت). الخدمة الاجتماعية فى المجال العمالي ومجال حماية البيئة. القاهرة: جامعه حلوان، نشر وتوزيع المركز الريادي.
- نظيمة أحمد محمود سرحان. (٢٠٠١). الخدمة الاجتماعية فى المجال العمالي والبيئي. جامعه حلوان: المركز الريادي للنشر والتوزيع.

المراجع الأجنبية

- Timothy A, J. (2001). The Jop satisfaction- Job performance relationship. *A qualitative and Quantiative psychological Bulletin*, 127(3).
- Ashman, k. (1994). *Generalist perspective*. chicago: nelson hall publisher.
- Charles, & Zastrow. (2001). *Social work with groups using class as agroup leadership laboratory*. Canda: 5 th ed , brooks cole thomson learning.
- Dubois, B., & miley, k. r. (2011). social work An Empowering proffesion. *6th ed ,Boston. ,Ally and bacon*.
- Ellickson, M., & Logsdon, K. (2002, September). Determinants of Job satisfaction of Municipal Government Empolyee. *Journal of public personnel Mangement*, 31(3).
- Johnson, L. (1997). *social welfare*. 4th ed, Boston: ally & Bacan.
- Lambert , E. (2001). The impact of Job satisfaction on turnvorer intent : a test of astructural Measurement Modle using anational sample of worker. *The social science Journal*, 38(2).

- March, E. (2002). *the General Method of Social work practice*. U.S.A: Ally & bacon.
- pamela S. (2008). *Generalist practice in social work*. U.S.A: in Reisherd Maier ,Encyclopedia of social work ,19th ed , NASW press.
- Straiter, K. (2004). *study of the effect of supervisors, Trust of sub ordinates and their organization and job satisfaction and organizational commitment*. U.S.A: regent university.
- .(بلا تاريخ). *The Chicago school of profession psychology, techichago school.. /ed Webster. (1984). Ninth new collegiate ,American Webster inc,publishers,. U.S.A.*

دليل المحتوي

م	الخصائص	ك	النسبة
١	الماده الدراسية أ-رسائل ماجستير ب-رسائل دكتوراه		
٢	تاريخ اجراء البحث أ من ٢٠٠٠ - ب من ٢٠٠٥ - ج- من ٢٠١٠ وحتى الان		
٣	نوع الدراسة أ-وصفية تحليلية ب- تقويمية		
٤	المنهج المستخدم أ - المسح الاجتماعي ب - تحليل المضمون		
٥	تخصص الباحثين أ - علم نفس صناعي ب - ادارة الاعمال والاقتصاد ج - خدمة اجتماعية ج - آداب		
٦	متغيرات الدراسة أ - الرضا الوظيفي والعوامل المؤثرة فيه . ب - دوران العمل والرضا الوظيفي . ج - الممارسات الادارية ودوران العمل. د - بيئة العمل والرضا الوظيفي. هـ - الرضا والدافعية . و - الرضا والولاء التنظيمي . ز - الضغوط النفسية والرضا الوظيفي . ح - محددات الرضا الوظيفي .		

		ط - خدمات الرعاية الاجتماعية والرضا الوظيفي ك - معوقات الرضا الوظيفي . ل - الرضا الوظيفي والأداء م - الرضا الوظيفي والتخفيف من اضراب العمال	
٧	عدد الباحثين	أ - باحث واحد ب - باحثان ج - ثلاثة باحثون او اكثر	
٨	مستوي الرضا الوظيفي	أ - ضعيف ب - متوسط ج - عالي	
٩	العوامل المؤثرة علي الرضا الوظيفي	أ - بيئه العمل. ب - الأجور والحوافز والمكافآت. ج - نمط القيادة المستخدم . د - أساليب الاشراف. هـ - العلاقة مع الزملاء والرؤساء. و - التدريب والتأهيل المهني. ز - الترقيات. ح - السمات الديموجرافية للعامل.	
١٠	النتائج الخاصة بمعوقات تحقيق الرضا الوظيفي	أ - عدم الرضا عن الاجور والحوافز. ب - عدم الرضا عن فرص الترقية والنمو. ج - بيئة عمل غير مناسبة . د - صراع الأدوار والصراع مع الزملاء. هـ - الضغوط النفسية . و - الاشراف والقيادة. ز - عدم المشاركة في اتخاذ القرارات. ح - أعباء العمل.	
١١	الآثار المترتبة علي الرضا الوظيفي للعاملين	أ - زيادة الانتاجية. ب - انخفاض دوران العمل . ج - ارتفاع مستوى الأداء المهني. د - ارتفاع هامش الربح وانخفاض تكاليف المنشأة هـ - جودة الخدمات المقدمة للعملاء. و - زيادة الانتماء والولاء للمؤسسة .	