

دور السعادة في العمل في تحسين الأداء

حازم مصطفى محمد محمود

الملخص:

إن السعادة والأداء تميل إلى التحرك في نفس الاتجاه، و الموظف عالي الأداء ينتج عنه رضا العملاء، والموظف السعيد يؤدي إلى رضى العملاء (Charles D. Kerns,2010) ، كما أن سعادة الأشخاص في العمل تزيد من الإنتاجية (Andrew J. Oswald, et al.,2009). إن الموظفين السعداء أكثر حساسية للفرص بالمنظمة، وأكثر تعاوناً مع زملائهم بالعمل وأكثر تفاؤلاً وثقة وكلهم ميزات ايجابية للمنظمة (Sharon S. Andrew,2011) ، كما أن الأشخاص السعداء يكونوا أكثر نجاحاً من أقرانهم الأقل سعادة في مجالات الحياة الأساسية الثلاثة: العمل، العلاقات، والصحة ، وأن الأشخاص السعداء هم الأكثر حظاً في التوظيف من غيرهم (Sonja Lyubomirsky Et Al,2005).

Abstract:

The Happiness And Performance Tend To Move In The Same Direction, And Employee Performance Resulting In High Customer Satisfaction, And Employee Satisfaction Leads To Happy Customers. Happiness At Work Increases Productivity. The Happy Staff Is More Sensitive To The Opportunities Of The Organization, And More Cooperation With Their Colleagues And More Optimistic And Confident And All Have Positive Features For The Organization, Also Happy People Be More Successful Than Others Least Happy People In Three Basic Life Areas : Work, Relationships, And Health, And That Happy People Are More Fortunate Than Others In Employment.

المقدمة:

على المنظمة أن تتجه الى تحقيق سعادة العاملين لا رضاهم فحسب، إن أهم العوامل التي تساعد على إستبقاء العاملين بالمنظمة هي مكان العمل ويشمل مناخ مكان العمل، فهم الموظف للاجراءات والممارسات والسلوكيات التي تدعمها المنظمة وتتوقعها وتكافئ الموظف عليها، وعندما يكون مناخ مكان العمل غير مريح فلا أحد سيشعر بالسعادة (Howard atler,2012). ونظراً لأهمية الخدمات الصحية وأثرها على التنمية البشرية وتحقيق الرفاهية ورفع الإنتاجية فقد أثر الباحث التطبيق على مستشفيات وزارة الصحة بمحافظة بورسعيد(مجلس الوزراء، ٢٠٠٥). إن السعادة في العمل تؤدي الى تقديم خدمات تقابل أو تفوق توقعات العملاء مما ينعكس إيجابياً على مستوى أداء المنظمه(المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، ٢٠٠٩).

الجزء الأول: الإطار العام للدراسة

أولاً : الدراسات السابقة

(١) دراسة (Sonja Lyubomirsky Et Al.,2005)

وفي دراسة بعنوان "فوائد تأثير الايجابية المتكررة-هل السعادة تؤدي الى النجاح؟" تهدف الدراسة الى ايجاد أدلة تشير إلى أن الأشخاص السعداء هم الأكثر راحة للمشاعر الايجابية وهم الأكثر نجاحاً وإنجازاً عبر مجالات الحياة المتعددة الزواج، العمل، الصداقة، الدخل، الصحة العقلية والبدنية، وأكدت على أن السعادة ترتبط ارتباطاً إيجابياً مع مؤشرات الصحة العقلية والبدنية العالية، وأن الأشخاص السعداء يكونوا أكثر نجاحاً من أقرانهم الأقل سعادة في مجالات الحياة الأساسية الثلاثة: العمل، العلاقات، والصحة ، وأن الأشخاص السعداء هم الأكثر حظاً في التوظيف من غيرهم.

(٢) دراسة (Charles D. Kerns, et al.,2010)

وفي دراسة بعنوان "استكشاف السعادة والاداء في العمل" ، تستكشف هذه الدراسة العلاقة بين السعادة والأداء باستخدام برنامج تنمية المهارات القيادية الذي صمم لزيادة عدد العاملين السعداء لأداء عالٍ داخل شركة عالمية كبيرة، وقد جاءت الاتجاهات في البيانات الإحصائية، وردود الفعل والاستجابات أن : (١) السعادة

~ حازم مصطفى محمد محمود ~

والأداء تميل إلى التحرك في نفس الاتجاه، (٢) الموظف عالي الأداء ينتج عنه رضا العملاء، (٣) الموظف السعيد يؤدي إلى رضا العملاء. كما أكدت على تأثير القيادة في سعادة العاملين وتحسين الأداء. واستخدمت الدراسة مصطلحي السعادة Happiness، و الرفاه النفسي psychological well-being بالتبادل، كما اشارت الى هذه الحقائق الخاصة بالسعادة والأداء في العمل لا يتعين بالضرورة أن تكون مبنية على القياس الكمي. بل يمكن أن تكون أيضا على أساس البيانات النوعية ويمكن أن تعكس المعلومات المكتسبة من جميع المصادر المتاحة، بما في ذلك الملاحظات الميدانية.

(٣) دراسة (Cynthia D. Fisher, 2010)

وفي دراسة بعنوان "السعادة في العمل" استهدفت الدراسة التوصل الى أسباب ونتائج السعادة في العمل والتوسع في أدبيات علم النفس الايجابي في السعادة عموماً، وكما جذبت السعادة بأشكالها -المزاج الجيد والمشاعر والرفاه والمواقف الايجابية- اهتمام باحثين علم النفس فقد امتد الاهتمام بالسعادة الى مكان العمل أيضاً، إن السعادة في العمل هي أكثر بكثير من الرضا الوظيفي، فإن السعادة الكاملة يمكن أن تشمل الالتزام، الرضا الوظيفي، الالتزام التنظيمي الوجداني، وعلى كافة المستويات فإن للسعادة نتائج مهمة بالنسبة لكل من الأفراد والمنظمات، ويقترح الباحث لايجاد مقياس يغطي جوانب السعادة في العمل ثلاثة أهداف رئيسة لمشاعر السعادة هي (١) العمل نفسه، (٢) الوظيفة ومزاياها، (٣) المنظمة ككل، والمقاييس الثلاثة الأرحح أن تكون الأكثر ملائمة لقياس السعادة في العمل هي (١) المشاركة في العمل، (٢) الرضا الوظيفي ويتمل في الاجور وزملاء العمل وبيئة العمل (٣) الالتزام التنظيمي الوجداني ويشمل مشاعر الولاء التنظيمي والانتماء. هذه العناصر الثلاثة يمكنها تحديد مدى سعادة الفرد في العمل.

(٤) دراسة (Andrew J. Oswald, et al., 2009)

في دراسة بعنوان "السعادة والإنتاجية" قدمت هذه الدراسة دليلاً على أن السعادة البشرية لديها تأثير قوي على زيادة إنتاجية العمل، وقد تم اختبار ذلك على عينة عشوائية، وأسفرت الدراسة عن ١- ضرورة معالجة الموضوعات المرتبطة بالمشاعر الإنسانية طالما أنها ذات قوة تأثيرية في الاقتصاد، ٢- لا بد من بناء

الجسور بين علم النفس التطبيقي والتطبيقات الإقتصادية، ٣- إذا كانت السعادة لها أثر بالغ على الانتاجية فلا بد من ايلاء المختصين في ادارة الموارد البشرية اهتمامهم بها، ٤- وإذا كانت رفاهية الإنسان تعزز الإنتاجية البشرية فإن ذلك يعزز إمكانية التقوية الذاتية وحتى على مستوى الإقتصاد الكلي.

ثانياً: مشكلة الدراسة

اتضح للباحث من واقع الدراسة الاستطلاعية وجود حالة من عدم السعادة والتي تتضح جليةً في الاعتصامات والاضرابات المتكررة من قبل الهيئة الطبية وهيئة التمريض على نطاق واسع ومن خلال المقابلات الشخصية التي أجراها مع العاملين بالمستشفيات محل الدراسة تأكد للباحث انخفاض شعور العاملين بالسعادة في العمل وتبين عدم سعادتهم بالأجور والبدلات كبديل العدوى ، كذلك لاحظ فتور في الرقابة على اجراءات مكافحة العدوى ، إذ لايلتزم العاملين سواء بالهيئة الطبية أو بهيئة التمريض بارتداء الأقنعة الواقية وقفازات الحماية.

وفيما يلي تفصيلاً لأهم النقاط التي تشكل محور مشكلة البحث:

١. عدم كفاية برامج التأهيل والتدريب المستمر لبناء القدرات والمهارات اللازمة لمقدمي الخدمات الصحية من أطباء وهيئة تمريض وفنيين وكوادر إدارية ومالية مما يؤثر على جودة الخدمات والكفاءة الصحية.
٢. انخفاض اجور مقدمي الخدمة الطبية بصفة عامه، بما لايتناسب مع طموحاتهم ويدفعهم الى العمل في أكثر من جهة بحثاً عن فرص لزيادة الدخل ويؤثر هذا سلباً على أداء الخدمات الطبية الحكومية نتيجة لتركيز الأطباء على الأعمال الأكثر ربحاً كما أشارت اجابات العاملين إلى اتجاهم نحو رفض الوضع المالي لهم ورفض تنفيذ كادرالمهن الطبية حتى وقت الدراسة وكذلك عدم تنفيذ قرار زيادة المبلغ المخصص كبديل لمخاطر المهنة على الرغم من زهد المبلغ المقترح لقاء المخاطر التي يواجهها العاملون بالمستشفيات العامه فهو لا يتناسب مع حجم المخاطر التي يواجهونها والتي قد تصل إلى الوفاه.
٣. انخفاض الحوافز الأدبية والمادية لتشجيع الأطباء وأعضاء هيئة التمريض على الإقبال على العمل والاستمرار في تقديم خدمات الرعاية الصحية.

~ حازه مصطفى محمد محمود ~

٤. تأخر مصر في الترتيب بالنسبة للتنمية البشرية وذلك في مؤشر محددات التنمية البشرية الدولي (قاعدة بيانات SNA التابعة للأمم المتحدة) الصادر عن الأمم المتحدة-برنامج التنمية، لعام ٢٠١٣ International human development indicators-united nations, development programme ٢٠١٣ (Global human development report 2013) ، وهو مؤشر مركب يقيس متوسط الإنجازات في الثلاثة أبعاد الأساسية للتنمية البشرية وهي الحياة الصحية ، المعرفة، والمستوى المعيشي اللائق، يصنّف هذا المؤشر تطور التنمية البشرية بدول العالم ١٨٧ دولة إلى ٤ درجات من الأفضل الى الأسوأ.
٥. وقوع حالات وفاه عام ٢٠١٣-٢٠١٤ بين العاملين(أطباء) بسبب الأمراض المعدية مما يؤكد عدم تنفيذ سياسات إدارة مكافحة العدوى بوزارة الصحة ووجود خلل في الرقابة على آليات تفعيل تلك السياسات لحماية العاملين الأمر الذي قد يؤثر بالسلب على اتجاهات العاملين وأدائهم في تقديم خدمه العلاجية للعملاء الخارجيين.
٦. أشارت اجابات العملاء الداخليين إلى عدم سعادتهم بالخدمة المقدمة من قبل الإدارة وأبدوا رغبتهم في تحسينها كبديل للبحث عن وظيفة افضل في اماكن اخرى من حيث رعاية العاملين.

ثالثاً: فروض الدراسة

تقوم الدراسة على اختبار الفرض التالي: "لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لشعور العاملين بالسعادة في العمل على تحسين الأداء"

رابعاً: أهداف الدراسة

١. الوقوف على العوامل التي تتسبب في انخفاض شعور العاملين في هذا القطاع الحيوي بالسعادة في العمل.
٢. تحديد مدى تأثير الشعور بالسعادة في العمل على تحسين الأداء.

خامساً : أهمية الدراسة

(١) الأهمية العلمية

١. تكتسب الدراسة أهمية لكونها تضيف أمثداً و تراكمياً للبحوث و الدراسات التي أهتمت بالسعادة في العمل وتحسين أداء الخدمة بالقطاع الصحي.
٢. تُعد أولى الدراسات بالجامعات المصرية التي تتناول موضوع "السعادة في العمل" وتبني مقياساً له.

(٢) الأهمية العملية

١. تعد هذه الدراسة محاولة متواضعة لتحديد العوامل التي تسبب شعور العاملين بالسعادة في العمل بالمستشفيات العامة التابعة لوزارة الصحة بمحافظة بورسعيد.
٢. محاولة إغناء الدراسة نظرياً حتى يسهل على إدارات المستشفيات محل الدراسة و الباحثين على ما هو جديد في موضوع السعادة في العمل.

الجزء الثاني: الإطار النظري

١- السعادة في العمل

إن السعادة في العمل (Sharon S. Andrew,2011) هي " الاستخدام الواعي الأمثل للموارد التي تمتلكها للتغلب على التحديات التي تواجهها، والتطلع بنشاط لتعزيز نقاط القوة وإدارة نقاط الضعف سوف يساعد على تعظيم الأداء وتحقيق الامكانات وهذا لا يبني سعادة الشخص بمفرده بل سعادة الآخرين الذين سيتأثرون بما تفعل (Pryce-Jones,2010) ، والسعادة هي تجربة متكررة ذات أثر ايجابي وشعور عام عن الحياة ككل ، وإن السعادة في العمل تؤدي الى قوة عاملة ملتزمة للغاية، إن التساؤل حول ما إذا كان العاملين السعداء ذوي أهمية في أداء المنظمة؟ فقد كتب Tom Wright بجامعة نيفادا، و Russell Cropanzano بجامعة أريزونا ، أثبت بقياسات رفاه العاملين في العمل أن الأداء الوظيفي للموظفين السعداء متفوق وأن الموظفين السعداء هم أفضل موظفين.

بالإضافة الى ذلك فان الموظفين السعداء اكثر حساسية للفرص بالمنظمة، وأكثر تعاوناً مع زملائهم بالعمل وأكثر تفاؤلاً وثقة وكلها ميزات ايجابية للمنظمة. ومثل كثير من الاتجاهات المفاجئة في التفكير الإداري، كان اهتمام الأكاديميين في علوم الأعمال بالسعادة لعدة عقود في مرحلة تكون جنيني نشأ ضمن تطور "علم النفس الإيجابي"، و هناك اتفاق بين أساتذة إدارة الأعمال حول العالم على أن السعادة شيء هام في العمل بل والأكثر من ذلك يتعين على أصحاب العمل وصناع السياسة أن يأخذوا في حسابهم عامل السعادة إذا أرادوا تشجيع الاقتصاد القوي والشركات المربحة. وهناك فرق بين السعادة في العمل والرضا الوظيفي، (**Lusty, 2007**) فكل عام تنفق مؤسسات الرعاية الصحية ساعات وموارد مالية كبيرة لقياس رضا الموظفين، والمعلومات التي يُحصل عليها من هذه الدراسات قد تكون ذات قيمة ولكن الخطورة تكمن في أن الموظفين لا يرون اجراءات ملموسة نتيجة جمع تلك المعلومات. وهناك فرق واضح بين الرضا الوظيفي والسعادة في العمل وهو التحكم ، فالرضا يقاس بمجموعه محده من الابعاد مثل الاجور وبيئة العمل والمنافع ، اما السعادة في العمل هي جزء من الرضا الوظيفي ولكنها تتعلق بما يمكنك التحكم والتأثير فيه، فالتحكم هو العنصر الأساسي في السعادة في العمل (**Diane E. Scott et al**). "الرفاهية الذاتية" تشير إلى أنه عندما يصبح الإنسان أكثر سعادة، فإنه يشعر بطريقة ما أن لديه طاقة أكبر. ونحن لا نعرف كيف يفعل ذلك. وبحسب عالمة النفس "سكولون" ، تبين الأبحاث أن الناس السعداء يكسبون مالاً أكثر، ويتمتعون بصحة أفضل (أي يقضون أياماً أقل خارج العمل وهم مرضى)، وهم أكثر إبداعاً في حل المشاكل". وهذا يعني أن تشجيع السعادة في المنظمات له دلالة اقتصادية. وللمجتمع الإسلامي له أسس وقواعد إدارية ودعائم وركائز يستند إليها، ومن خلالها يمارس الفكر الإداري دوره في إدارة المجتمع الإسلامي وإدارة موارده، إمكانياته، وطاقاته لتأمين سعادة ورفاهية المسلمين أفراداً وجماعات، والإنسان هو محور الفكر الإداري في الإسلام وهو الهدف من كل مبادئه وتعاليمه والإنسان هو العنصر الذي بدونه لا يتحقق إنتاج أو فكر، فهو عنصر العمل الحيوي الهام الفاعل والمتفاعل ، ولعنصر العمل أهمية محورية خاصة تتجاوز بكثير غيره من عناصر الإنتاج، فهو مرتبط بالفرد العامل الذي عليه

أن يبدع انتاجه، والفرد تحفزه الرغبة وتدعمه القدرة على الإنتاج ومن هنا كان الاداء محصلة لتفاعل عنصرى القدرة والرغبة، وقد اهتم الفكر الإداري في الإسلام بالأداء وبالفرد العامل اهتماماً كبيراً، وحث على العمل الجاد والهادف لإسعاد الفرد والجماعة (محسن الخضيرى، ١٩٩٠). عندما تُحقق لنا أماكن العمل التي ننتمي إليها بعدا معنويا إيجابيا في حياتنا يتجاوز مجرد الحصول على "الراتب" فإن هذا سبب مهم من أسباب السعادة في الحياة حسبما تثبته الدراسات المتخصصة . والسؤال الذي يطرح نفسه هو "كيف تستطيع المؤسسات بأنواعها تهيئة مناخ عملي داخل المؤسسة يمنح موظفيها السعادة والراحة، وهو بالطبع ما سينعكس إيجابيا على إنتاجيتهم وإبداعهم وولائهم للمؤسسة، ويعطي المؤسسة بعدا إنسانيا بعيدا عن لغة الأرقام والخسائر والأرباح؟". إن كل إنسان في عمله يتلقى "رسائل" ذات صلة بالعمل عبر البريد الإلكتروني، أو الاتصال الهاتفي، أو من خلال الاجتماعات والطلبات المباشرة، والإنسان بطبيعته يحب أن تكون هذه الطلبات والاتصالات والرسائل تحت سيطرته وقادرا على التعامل معها ذهنيا وعمليا وإنهاء المهام المرتبطة بها. إذا كانت هذه الرسائل تمثل عبئا ضخما لا يمكن للإنسان التعامل معها بسهولة فإن هذا من أهم العوامل التي تقلل السعادة في العمل. في المقابل إذا كان الإنسان يتلقى عددا من الرسائل أقل من قدرته الاتصالية والنفسية فإنه يشعر بالوحدة والانعزال وعدم التجاوب معه، وهذا أيضا يقلل من السعادة في العمل، وقد يؤدي بالموظف لاصطناع مشكلات وظروف حتى يكون بينه وبين زملائه ومديره تواصل ما. وهناك معايير كثيرة لقياس مدى السعادة في العمل، وكلها تقوم على وضع مجموعة كبيرة من الأسئلة التي تكشف مدى سعادة الإنسان في عمله، إن استخدام هذه المقاييس التي تقوم على عدد هائل من الأبحاث والنظريات مهم جدا، ولكن جوهر الفكرة هو الاستماع لصوت الموظف الصريح والصادق بشأن مدى سعادته في العمل وارتياحه لمهامه التي يقوم بها. أهم القضايا التي ينبغي السؤال عنها (حسب هذه الأبحاث) هي: طبيعة العمل، مناخ العمل، زملاء العمل، المديرين، المقابل الذي يحصل عليه الشخص (بما في ذلك الراتب والبدلات والحوافز المعنوية)، وفرص التطوير والنمو والترقية.

كذلك فإن العلاقة بالمدير المباشر هي أحد أهم العوامل التي تؤثر في السعادة في العمل، وهذه العلاقة ليست مرتبطة فقط بما يفعله المدير، بل أيضاً بالأسلوب الذي يتم فيه التواصل بين المدير والموظف، الأمر الذي يضع عبئاً كبيراً على المديرين لتطوير كيفية تعاملهم مع موظفيهم، نظراً لأن حساسية الموظف نحو أي تواصل يأتيه من مديره عالية جداً مقارنة بالحساسية المماثلة في أي علاقات شخصية أخرى في حياة الإنسان. إن قدرة هؤلاء المديرين على التواصل مع موظفيهم أمراً يترك أثراً مباشراً على الإنتاجية والتفوق في العمل.

2/1 العلاقة بين السعادة في العمل والأداء

تظهر العديد من الدراسات أن الأشخاص السعداء هم الأكثر نجاحاً في مختلف مجالات الحياة، بما في ذلك الدخل، أداء العمل، وهناك أدلة تشير إلى أن الأشخاص السعداء هم الذين لديهم راحة للمشاعر الإيجابية هم الأكثر نجاحاً وإنجازاً عبر مجالات الحياة المتعددة، إن السعادة ترتبط ارتباطاً إيجابياً مع مؤشرات الصحة العقلية والبدنية العالية، ويبدو أن الأشخاص السعداء تكون أكثر نجاحاً من أقرانهم الأقل سعادة في مجالات الحياة الأساسية الثلاثة: العمل، العلاقات، والصحة (Sonja Lyubomirsky Et Al, 2005). إن السعادة والأداء في العمل يتحركان في نفس الاتجاه أي كلما زادت سعادة العاملين زاد مستوى الأداء كما أن الموظف عالي الأداء ينتج عنه رضا العملاء والموظف السعيد يؤدي إلى رضى العملاء (Charles D. Kerns, 2010). ، كما أن السعادة البشرية لديها تأثير قوي على زيادة إنتاجية العمل (Andrew J. Oswald, et al., 2009) ، إن السعادة في العمل هي حالة ذهنية تؤدي إلى الوصول بالأداء إلى مستواه الأمثل وتعمل على تفجير الطاقات الكامنة من خلاله، وترتبط السعادة في العمل بعدد من ثوابت علم النفس الإيجابي فالسعادة كمفهوم عام تعني تقييم الفرد لنوعية حياته ككل وهو أكثر شمولية بينما السعادة في العمل يتعلق بالعمل على وجه الخصوص. وتأتي الرفاهية Employees welfare كمصطلح أكثر تشعباً ويتضمن عناصر مثل الصحة العقلية على الرغم من أنه يتم تطبيقه على بيئة العمل، ويعد الرضا الوظيفي محاولة تقليدية لمعايرة كم المشاعر التي يكنها العاملون تجاه عملهم إلا أن

العلاقة بين الرضا الوظيفي والأداء لاتزال غير واضحة (Simon et Al.,2013) ، ويعد معهد iOpener Institute رائداً في دراسة العلاقة بين السعادة في العمل وتحسين الأداء وقد أوضح أن هناك خمسة دوافع للسعادة في العمل (Iopener Institute For People & Performance) ، وأن الأداء والسعادة في العمل يتحققا من خلال خمسة عناصر هي:

المساهمة (Contribution) - القناعة (Conviction) - الثقافة (Culture) - الالتزام (Commitment) - الثقة بالنفس (Confidence). هذه هي الخمس عوامل التي تساعد الموظف على تحقيق قدراته، وهي تعمل كنظام ايكولوجي أي عندما تتأثر أحدها تصبح العوامل الأخرى غير مستقرة ويعني ذلك انخفاض الأداء. ولكن عندما تكون هذه العوامل في أعلى مستوى فإن الأداء سيكون في أفضل حد بغض النظر عما يحدث. وتعتمد هذه العوامل الخمس على ثلاث عوامل أخرى هي:

(١) الثقة (Trust) (٢) الاعتراف (Recognition) (٣) الفخر (Pride).
فهي ترتبط مع عوامل السعادة وتكون البناء الأساسي لنجاح أي منظمة.

وجدت أبحاث عده أن الفخر و الثقة يعملان معا. فإذا كان الموظف فخورا بمنظمته، فإنه سيثق أيضا بمكان عمله وقادته. أما عنصر "الإعتراف" فيعمل بشكل مختلف حيث أنه يعني اعتراف الآخرين بالجهد الشخصي المبذول وتقديره. وحتى يكون الموظف سعيداً في عمله فلا بد أن يشعر بقدرته على تحقيق انجازاته المأمولة.

3/1 تأثير الأمن النفسي على الأداء الوظيفي

إن الاضطرابات العاطفية والمعنوية مثل الاحباط والخوف والقلق والتردد تعد أسباب لإنخفاض كفاءة الأداء (سيد جاد، ٢٠٠٩). وتختلف مسببات الخوف لدى العاملين حسب طبيعة العمل وطبيعة نشاط المنظمة ونمط القيادة وأساليب الرقابة وعوامل أخرى. وسوف يحاول الباحث الكشف عن مسببات الخوف لدى العاملين بالمستشفيات محل الدراسة والتي ربما تؤثر على فعالية تطبيق التسويق الداخلي أو تحد من جني ثماره إذا ما تم تطبيقه. وقد تعددت تعريفات الخوف ومفهوماته " بوصفه حالة انفعالية داخلية طبيعية يشعر بها الفرد في بعض المواقف ، ويسلك فيها سلوكا يحاول به الابتعاد عن مصدر الضرر (عبد العزيز القوصي، ١٩٨٤). ويعرفه أسعد رزق بأنه " أحد الانفعالات البدائية العنيفة، يتملك المرء فيشله عن الحركة

~ حازه مصطفى محمد محمود ~

ويخدم نشاطه، ويتصف الخوف بحدوث تغييرات واسعة المدى في الجسم، كما يتصف بسلوك لدى الشخص قوامه الهرب أو الفرار أمام المثير الخارجي (مجدي الخواجي، ١٠٧٧). وهذا التعريف يشمل الخوف بجانبه الفطري والمكتسب حيث طبيعة النفس البشرية واستجابتها للمثيرات الخارجية. في حين نجد من علماء النفس من يجعله استجابة للمثير الخارجي فقط من مثل آرنوف وبيج الذي عرف الخوف بأنه "استجابة لبعض المثيرات المنتجة له، مثل الشك والتردد والفرع والاشمئزاز ، وتثار هذه الاستجابات بحدوث بعض الأشياء التي قد توصف بصفات متعددة مثل مخيفة محذرة ، واستجابة الخوف قد تؤدي إلى استثارة سلوك آخر مثل الهرب أو العذر أو الهجوم (مجدي بن محمد الخواجي، ١٩٧٧، عن آرنوف وبيج).

إن الضغوط المهنية هي حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل، لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية وينتج عنها مجموعة من الآثار السلبية التي تؤثر على الحالة النفسية والفسولوجية والسلوكية (مريم عثمان، ٢٠١٠). إن بيئة العمل هي العامل الأكثر أهمية لإبقاء العاملين على العمل بالمنظمة، وإذا كانت بيئة العمل سامة (غير مؤهلة للعمل) فلن يكون هناك فرد يشعر بسعاده (Howard Adler, 2012).

عرّف معجم أكسفورد القلق على أنه: "إحساس مزعج في العقل ينشأ من الخوف وعدم التأكد من المستقبل.

إن الموت باعتباره نهاية للحياة؛ إذ يلعب دوراً كبيراً في ظهور القلق عند الإنسان وتعزيزه؛ فالتصور غامضاً ومبهماً زيادة على اعتباره جزئية مطلقة؛ أي أنها شخصية فردية (آية قواجلية، ٢٠١٣)، ويسعى الإنسان إلى تحقيق الأمن النفسي له وإن تكون الأجواء التي يعيش فيها متسمة بالود والتأخي والإيثار وهذه الأجواء هي التي تدفع بالفرد لأن يكون إيجابياً ومنجزاً ومتفاعلاً في حياته اليومية. و الأمن النفسي "يعتبر شرطاً أساسياً من الشروط التي يجب ان تتوفر للعاملين ليس لضمان التفاعل بين القائد والأعضاء فحسب ، بل أيضاً لضمان الرضا والدافعية نحو العمل (سهام زايد). والأمن النفسي بأنه هو الوضعية التي يكون فيها الفرد آمناً ومتحرراً من التهديد والخطر في الحياة ، بالشكل الذي يمكنه من الوجود بوضعية قوية دون وجود التحديات ويرتبط أمن الإنسان النفسي بمدى قدرته على تحقيق

~ حازم مصطفى محمد محمود ~

التكيف والسعادة في ميادين العمل، ويرى أحد الباحثين أن رجل الإسعاف في أمس الحاجة إلى إشباع الحاجة إلى الأمن والطمأنينة من خلال الإحساس بالحماية من الأخطار والشعور بالود والمحبة تجاه الآخرين، والشعور بالاهتمام والتقدير من قبلهم، وبتوفير كافة عوامل الأمن المادية والمعنوية له من حماية شخصية من الأخطار والتهديد، وأجر يتناسب مع الأخطار التي يتعرض لها، وتأمين اجتماعي وصحي، وحرية شخصية وفكرية تتيح له التعبير عن آراءه وأفكاره، الأمر الذي يعينه على القيام بواجبه في الميدان على أكمل وجه، ويمده بالقدرة على العطاء وحسن التصرف في كافة الأحوال (جهاد الخضري، ٢٠٠٣).

٢- تحسين الأداء

1/2 تحسين أداء العاملين

إن النظرة المعاصرة لأداء المنظمات ايا كانت طبيعتها وحجمها تقوم على فكرة بسيطة مفادها أن هذا الاداء يحركه ويشكله العنصر البشري أينما كان مستوى تنفيذي أو إداري ، فالفرد يلعب دوراً حيوياً في المستويات كافة، وقد حلل بعض الباحثين خصائص الأداء الفردي نظراً لأهمية أثرها في نجاح المنظمات أو فشلها وانعكاسها على المجتمع، والدراسات الأولية في العلوم الإدارية التي تناولت هذا المفهوم أعطت مؤشراً راسخاً على أن الأداء أو إنتاجية الفرد تعد بعبارة جوهرياً في جميع المنظمات وينال اهتماماً كبيراً من الإدارة العليا لأنه:

١. يعد حصيلة للمتغيرات المادية والبشرية جميعها
٢. يعد انعكاس لمقدرة المنظمة على التعامل مع التغيير والتجديد الذين لهما الأثر على بقاءها وتطورها.
٣. يحدد مدى الاستجابة للتغيير والتجديد الحاصل في البيئة.
٤. وجود جوانب مترابطة وذات تأثير كبير على أداء الفرد كالجوانب العقلية والنفسية والجسدية.

2/ أهداف عملية تحسين الاداء

يمكن أن يستخدم المدراء والمشرفون وقادة فرق العمل واعضاءها عملية تحسين الاداء لتحقيق الآتي:

١. تخطيط أداء الأفراد
 ٢. وضع أهداف بشكل ينتظم ويتفق مع الاهداف التنظيمية.
 ٣. وضع توقعات الاداء.
 ٤. قياس الاداء الحقيقي للشخص مقابل الاداء المرغوب
 ٥. توافر الاسس لتمييز الشخص.
 ٦. الهدف الاساسي من العملية هو لتوافر المعلومات عن أداء الشخص للعمل لاسيما ان مثل هذه المعلومات ذات أهمية في خدمة اغراض اخرى.
 ٧. تحديد الاحتياجات التدريبية.
- ان جوهر عملية تحسين الاداء هو مقارنة الاداء الفعلي بمؤشرات ومعايير محددة مسبقاً لتشخيص الانحرافات وبيان مسبباتها ثم اتخاذ الخطوات التصحيحية اللازمة لها، ومن المؤشرات المهمة في عملية تحسين الاداء والتي تمثل مفتاح نجاح الوحدة الاقتصادية بصفاتها الدعائم الاساسية في قياس الأداء هي :
١. الفاعلية Effectiveness : قدرة المنظمة على تعزيز العلاقة بينها وبين البيئة التي تنتمي إليها.
 ٢. الكفاءة Efficiency : من المؤشرات الهامة في عملية تحسين الاداء حيث يمثل الرشد والعقلانية في استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية.
- أي أن الفاعلية هي تحقيق الاهداف المخططة والكفاءة هي تدنية المدخلات أو ترشيد استخدام الموارد، لذا يمكن التعبير عن الأداء بالعلاقة الآتية:
- $$\text{الأداء} = \text{الفاعلية} + \text{الكفاءة}$$
٣. الانتاجية Productivity : هي مقياس لحساب مقدار الناتج باستخدام قدر معين من القوى التي تستخدم في الانتاج ، الانتاجية = المخرجات/ المدخلات.

الجزء الثالث: منهجية الدراسة

أولاً: اسلوب الدراسة

~ حازم مصطفى محمد محمود ~

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بدراسة الظاهرة وتحليلها للوصول الى الاستنتاجات الدقيقة حول الظاهرة وتفسيرها ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على مصدرين أساسيين للمعلومات هما:

الأول: المصادر الثانوية :

لكتب العربية والاجنبية والرسائل والمجلات العلمية، والبيانات التي توافرت لديه من وزارة الصحة.

الثاني: المصادر الأولية:

من خلال إعداد استمارات استقصاء آراء العاملين لقياس شعورهم بالسعادة في العمل وأثر ذلك على تحسين الأداء.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة من هيئة التمريض

جدول (١)

مجتمع وعينة الدراسة من هيئة التمريض وفق الأهمية النسبية بالمستشفيات محل الدراسة

اسم المستشفى	إشراف (مؤهل عال)	الأهمية النسبية %	حجم العينة	فني تمريض (معهد صحي)	الأهمية النسبية %	حجم العينة	تمريض نظام ٣ سنوات	الأهمية النسبية %	حجم العينة
بورسعيد	٢٥	٢٨.٤٠	٨	٤٥	٤٨.٣٨	١٥	٢٦٣	٣٧.٧٨	٨٤
النصر	٢٢	٢٥	٧	١٦	١٧.٢٠	٥	١٠٩	١٥.٦٦	٣٣
المصح البحري	٢	٢.٢٧	١	٤	٤.٣٠	١	٤٣	٦.١٧	١٤

~ حازم مصطفى محمد محمود ~

الخصيات	-	١	١	١٩	٢٠	١٩
الرمز	٣	-	-	١٣	٤٢	١٣
بورغواذ	١٥	٤	٢	٢٩	٩٢	٢٩
الزهور	٢١	٧	٦	٢٨	٨٧	٢٨
الإجمالي	٨٨	٢٨	٣٠	٢٢٠	٦٦٦	٢٢٠
	٣٠٠%				١٠٠%	
						١٠٠%

المصدر: إعداد الباحث

ثالثاً: أداة الدراسة

تم تصميم قوائم الاستقصاء بالاعتماد على أسئلة السلم على غرار مقياس ليكرت المتدرج ذي الخمس نقاط ، تم تصميم قائمتي استقصاء الاولى موجهة لمديري المستشفيات محل الدراسة وترتكز على ثلاثة محاور رئيسية هي البيانات التعريفية ، أبعاد التسويق الداخلي ، وتحسين الأداء، والاستمارة الثانية موجهة للعملاء الداخليين وترتكز على أربعة محاور هي البيانات التعريفية، ابعاد التسويق الداخلي، السعادة في العمل، وتحسين الأداء.

الجزء الرابع: نتائج التحليل الإحصائي

المتغير المستقل: الشعور بالسعادة في العمل، المتغير التابع: تحسين الأداء

جدول (2)

اختبار معاملات الانحدار ونتائج الارتباط للفرض الرئيسي الرابع هيئة التمريض

المتغير المستقل	معامل الانحدار	قيمة t	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.0$	معامل ارتباط بيرسون r الاجمالي	قيمة ديرين واتسون Dw
السعادة في العمل	1.627	30.11	0.0	معنوي	0.891	1.802

جدول (3)

تحليل التباين ANOVA للفرض الرئيسي الرابع هيئة التمريض

مصادر الاختلاف	درجات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار عند $\alpha=0.05$	معامل التحديد r^2	النسبة الغير مفسرة %
الانحدار البواقي	1 236	906.8	0.0	معنوي	79.4%	20.6%

DW DI = 1.674 : Du = 1.691 قيم جدولية مستخرجة من جداول

من النتائج السابقة يتضح للباحث ما يلي:

- كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول الخاص باختبار معامل الانحدار لأثر السعادة في العمل على تحسين الاداء اقل من قيمة مستوى المعنوية ($\alpha=0.05$) وهذا يعني أنه يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للسعادة في العمل على تحسين الاداء من وجهة نظر هيئة التمريض.
- كانت إشارة كل من معامل الارتباط وكذلك معامل الانحدار في العلاقة السابقة إشارة موجبة وهذا يعني أنه كلما زادت السعادة في العمل أدى ذلك لتحسين الاداء.

~ حازه مصطفى محمد محمود ~

٣. كانت قيمة مستوى الدلالة لاختبار معنوية النموذج الكلي ANOVA اقل من قيمة مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) وهذا يعنى إمكانية الاعتماد على النموذج الكلي وكذلك إمكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع محل الدراسة.

٤. كانت قيمة معامل التحديد $r^2 = 79.4\%$ وهذا يعنى أن التغيرات التي تحدث في السعادة في العمل مسؤولة عن تفسير ما نسبته 79.4% من التغيرات التي تحدث في تحسين الاداء وهناك ما نسبته 30.6% يرجع إلى عوامل أخرى بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي random error وارتفاع القدرة التفسيرية يعبر عن مدى اهمية السعادة في العمل في تحسين الاداء لدى هيئة التمريض في المستشفيات محل الدراسة.

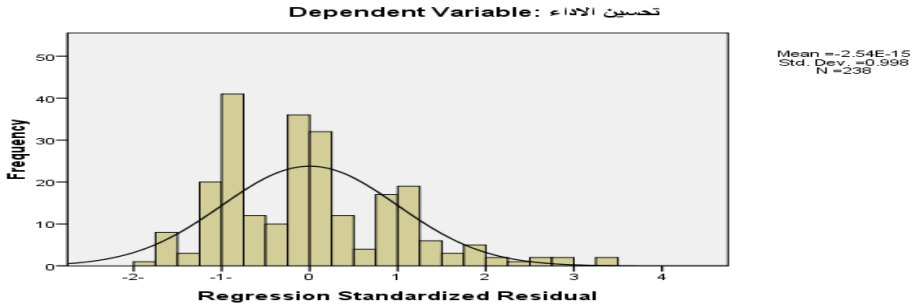
٥. كانت قيمة إحصائية ديرين واتسون $Dw = 1.802$ وبالنظر للقيم الجدولية نجد أن تلك القيمة تقع بين القيمتين الجدوليتين ($Du, 4 - Du$) وذلك لاختبار مشكلة الارتباط الخطي بين بواقي الانحدار ولذلك فإنه يمكن القول بعدم وجود

مشكلة الارتباط الذاتي بين الأخطاء Auto correlation

٦. من الرسم البياني نجد أن:

شكل (1) بواقي الانحدار لها التوزيع الطبيعي المعياري مما يتفق مع طريقة المربعات

الصغرى OLS.
Histogram



المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

مما سبق يمكن للباحث رفض الفرض الرئيسي الرابع العدمي وقبوله في الصورة البديلة التي تنص علي أنه " يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للسعادة في العمل وذلك على تحسين الاداء في فئة هيئة التمريض "

الجزء الخامس: النتائج والتوصيات

يهدف الباحث الى تقديم اهم النتائج التي توصل اليها من خلال هذا البحث وعرض نتائج اختبارات الفروض وعلاوه على ذلك عرض التوصيات التي يمكن أن تساهم في زيادة وتفعيل دور التسويق الداخلي في تحسين شعور العاملين بالسعادة في العمل خاصة في مؤسسات الرعاية الصحية بشكل عام وقطاع المستشفيات العامه محل الدراسة بشكل خاص.

جدول (4)

ملخص نتائج اختبارات فروض البحث

م	الفرض	النتيجة
١	لا يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية للسعادة في العمل وذلك على تحسين الاداء في فئة هيئة التمريض	عدم صحة الفرض وقبول الفرض البديل

المصدر: إعداد الباحث

النتائج :

يتضح من نتائج اختبار فرض البحث أنه يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لأبعاد السعادة في العمل على تحسين أداء العاملين، حيث تتضمن السعادة في العمل مجموعة من الأبعاد تتمثل في (القناعة، الثقافة، الثقة بالنفس، الاعتراف، الفخر، والثقة بمكان العمل والقادة) ولكل من هذه الأبعاد أثره الايجابي على تحسين أداء العاملين من هيئة التمريض.

التوصيات

بناءً على النتائج التي توصل إليها الباحث من خلال الدراسة الميدانية وتحقيقاً للهدف الاساسي للدراسة، فإن الباحث يتقدم بمجموعة من التوصيات التي يعتقد أنها يمكن أن تساهم في تحسين أداء العاملين داخل مؤسسات الرعاية الصحية بشكل عام والمستشفيات العامة محل الدراسة على وجه الخصوص.

١. ردود الفعل الايجابية تجاه مطالب العاملين.
٢. اتباع سياسة الباب المفتوح والتفاعل مع المشكلات التي تعيق تقديم هيئة التمريض للخدمة الطبية للمرضى.
٣. نشر ثقافة العدالة في الثواب والعقاب
٤. تقديم الحوافز المادية والمعنوية للمجدين.
٥. تشجيع العمل من خلال فرق العمل.
٦. إشعار العاملين بالأمان واهتمام الادارة بهم والذي قد يتخذ اشكالاً عدة مثل تقديم الحوافز، تشديد الرقابة على تطبيق سياسات حماية العاملين من العدوى.

الجزء السادس: المراجع

أولاً: مراجع باللغة العربية

١. مجلس الوزراء، "التحديات التي تواجه قطاع الصحة في مصر وسياسات التغلب عليها"، مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار-قطاع المتابعة الخارجية، ٢٠٠٥، ص ٢٣.
٢. المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، "نحو أداء متميز في القطاع الحكومي"، الرياض، نوفمبر ٢٠٠٩، ص ١.
٣. قاعدة بيانات SNA التابعة للأمم المتحدة، يتم جمع بيانات الدراسة عن الدول في التقرير من هيئة الأمم المتحدة، البنك الدولي، معهد اليونسكو للإحصاء، قاعدة بيانات SNA التابعة للأمم المتحدة.
٤. أ.د/ سيد جاد الرب، الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات الصحية، بدون ناشر، ٢٠٠٨، ص ٦٥٦.
٥. أ.د/ سيد جاد الرب، "استراتيجيات تطوير وتحسين الأداء"، ٢٠٠٩.
٦. عبد العزيز القوسي، "أسس الصحة النفسية"، النهضة المصرية، 1948.
٧. د/مجددي بن محمد الخواجي، "سرديّة الخوف في روايات عبده خال"، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة جازان-السعودية، ص ٣-١ عن أسعد رزق، موسوعة علم النفس، المؤسسة العربية للدراسات والنشر، بيروت 1977، ص 128.
٨. د/مجددي بن محمد الخواجي، "سرديّة الخوف في روايات عبده خال"، عن أرنوف ويتج، مقدمة في علم النفس ترجمة عز الدين الأشول، دار ماكجوهيل 1977.
٩. مريم عثمان، "الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الانجاز لدى أعوان الحماية المدنية"، كلية العلوم الإنسانية، قسم علم النفس، جامعة الاخوة منتوري-قسنطينة، ٢٠١٠.
١٠. آية قواجلية، "قلق الموت لدى الراشد المصاب بالسرطان"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية، قسم علم النفس، جامعة محمد خيضر، ٢٠١٣.
١١. سهام زايد، "الأمن النفسي ودافعية الانجاز"، جامعة بغداد، مجلة كلية الآداب، قسم علم النفس، عدد ٨٣.
١٢. ماجد السهلي، "الأمن النفسي وعلاقته بالأمن الوظيفي"، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الاجتماعية، ٢٠٠٧.

ثانياً: مراجع باللغة الإنجليزية

1. Sonja Lyubomirsky Et Al., "The Benefits Of Frequent Positive Affect: Does Happiness Lead To Success?", University Of Illinois, Psychological Bulletin, 2005, Vol. 131, No. 6, 803–855, Pp 803-804.

2. Charles D. Kerns,” Exploring happiness and performance at work”, Journal of Organizational Leadership & Business,summer 2010.
3. Cynthia D. Fisher,” Happiness At Work”, International Journal Of Management Reviews, Vol. 12, 384–412 (2010).
4. Andrew J. Oswald,et al.,” Happiness and Productivity”, Institute for the Study of Labor, IZA department, Discussion Paper No. 4645 December 2009, University of Warwick, Germany
5. Charles N. Weaver,”Job Satisfaction As A Component Of Happiness Among Males And Females”, Personnel Psychology, volume31,issue4,pp.831-840,1978
6. Sharon S. Andrew, “S.M.I.L.E.S.1: The Differentiating Quotient For Happiness At Work”, 13 June 2011.
7. Pryce-Jones, J.,”Happiness At Work: Maximizing Your Psychological Capital Fo Success”, West Sussex, UK.,Wiley-Blackwell,2010.
8. Diane E. Scott Et Al.,”Happiness At Work”,The President Of The Nursing Mentors Group And A Consultant With The Center For American Nurses.
9. Simon et Al.,”Measuring Happiness at Work”, Assessment& Development matters,Vol.5, No.2, 2013.
10. Howard Adler,”Should We Really Care If Our Employees Are Happy Or Satisfied?”, Journal Of Business&Hotel Management, 2012,1:1.
11. Others :
12. Iopener Institute For People & Performance, Oxford, www.Iopenerinstitute.Com., 21-7-2014,3:28Pm.