

رأس المال الاجتماعي
وتحقيق الرضا الوظيفي
لدى العاملين بالمنظمات
الحكومية

د / أمينا عبده السيد إسماعيل

مقدمة

شهدت بيئة المنظمات تغيرات سريعة وتحديات كبيرة بسبب شدة التنافسية وتطور تكنولوجيا المعلومات وبروز ظاهرة العولمة والاندماجات والتحالفات الإستراتيجية، الأمر الذي أدى بشكل ملحوظ إلى اضطراب بيئة الأعمال في المنظمات حيث أصبحت بيئة يصعب التخطيط والتنبؤ بمتغيراتها، وأصبحت الوسائل والأساليب المستخدمة غير كافية لمواجهة هذه التحديات والتغيرات، مما أنتج قدراً كبيراً من الصراع بين كثير من المنظمات المحلية والعالمية. مما استدعى البحث في وسائل وأساليب وإستراتيجيات ذات فعالية وقدرة عالية على استيعاب التحديات، فجاء موضوع رأس المال الاجتماعي الذي يركز على الطاقات الابتكارية والعلاقات بين العاملين في المنظمات وكيفية اكتشاف ذلك واستثماره.

هذا وقد رتبت الظروف والتغيرات على المنظمات أعباء إضافية في محاولتها التناغم والتأقلم مع هذه التغيرات بهدف البقاء والاستمرار في أعمالها والوصول لميزة تنافسية مستدامة تعزز مكانتها.

وإنعكاساً لذلك فلقد اعتبر رأس المال الاجتماعي من أبرز فروع إدارة المعرفة لما يمثله من ميزة تنافسية للمنظمات وركيزة أساسية في استمرارها.

حيث استحوذ مفهوم رأس المال الاجتماعي ودوره في التنمية على اهتمام عالمي على كافة الأصعدة، كما حظيت مهنة الخدمة الاجتماعية باهتمام كبير، لما لها من دور في إحداث التغيير الإيجابي الهادف في المجتمعات لتحقيق الرفاهية الاجتماعية للإنسان.

لذا فإنه من الضروريكى تتجح الخدمة الاجتماعية في تحقيقها لأهدافها، من أن تعمل على تطوير قاعدتها الفكرية وأساليبها المهنية بما يتناسب وظروف وحاجات المجتمع المتغيرة والمتجددة، حيث يمكن استثمار رأس المال الاجتماعي في البناء المعرفي للخدمة الاجتماعية وممارستها المهنية، وذلك أن الخدمة الاجتماعية ورأس المال الاجتماعي وجهان لعملة واحدة وذلك أنها تعتمد على الثقة وشبكات العلاقات الاجتماعية والمشاركة والقيم المشتركة التي تعتبر من أهم مقومات رأس المال الاجتماعي. ويتضح أهمية رأس المال الاجتماعي في زيادة مستوى الثقة بين الأفراد، ووجود القيم والأهداف المشتركة وتحقيق الصالح العام حيث يعتقد الأفراد بأن جهودهم جزء لا يتجزأ من المجموعة، كما أنه يسهل ويسهم في مرونة المنظمات حيث يركز على العمل الجماعي والثقة المتبادلة.

وتؤثر الدوافع على العديد من الظواهر الإنسانية في المنظمة، إذ أن عدم اهتمام المنظمة نتيجة الدوافع الإيجابية نحو العمل يؤدي إلى بروز بعض الظواهر السلبية لدى العاملين، ولعل من أهم هذه الظواهر هي ظاهرة عدم الرضا الوظيفي، فالشخص الذي يشعر برضا عن العمل

يحمل اتجاهات إيجابية نحو العمل بينما الشخص غير الراضى عن عمله "فإنه يحمل اتجاهات سلبية نحو العمل".

ويشير الرضا عن العمل إلى مجموعة من اتجاهات الفرد ناحية عمله، وفي هذا المجال يمكن أن نفرق بين جانبين على الأقل من الرضا، يتمثل أولهما في جوانب الرضا، وهو ميل الفرد أن يكون راضى بدرجات متفاوتة عن الأوجه المختلفة للعمل ومن أمثلة هذه الجوانب العمل ذاته، والأجر، والترقيات، والتقدير، والمنافع، وظروف وشروط العمل، والسياسة التنظيمية.

لذلك يمكن القول بأن الرضا الوظيفي يزداد في المجتمعات الأكثر تطوراً ثم ينتقل إلى المجتمعات الأقل من حيث درجة التطور، وتأسيساً على ذلك نجد أن الشعوب المتقدمة تحرص على تحقيق الرضا الوظيفي للعامل حتى لا يشعر العامل بأن المجتمع لا يهتم به ولا يعنيه أمره وبأنه لا قيمة له في فكر وحسبان المجتمع، وبالتالي يقلل من أهداف وطموحات وإبداع وابتكار العامل داخل نطاقه يشعر العامل بالاغتراب الوظيفي، وهذا يحد من الزيادة الإنتاجية مما يؤثر سلباً على الاقتصاد القومي لتلك الدول والمجتمعات المثقفة والعكس صحيح ..

ومن هنا فإن شعور الموظف بوضوح وموضوعية السياسات الإدارية السائدة في البيئة التنظيمية يمنحه قدرة على تأسيس توقعاته المستقبلية بناءً على معلومات وحقائق وتجارب يمكن الاعتماد عليها الأمر الذي سيؤدى إلى رسوخ صورة مشرقة للمنظمة والموظفين، وإيجاد أجواء تنظيمية آمنة ومستقرة.

ومن الجدير بالذكر أن معايير الرضا الوظيفي للعاملين بأي مهنة من المهنات ترتبط بالوظيفة مثل الأجر والحوافز المادية، وهناك عوامل أخرى ترتبط بمدى إكساب الوظيفة للعاملين من معارف ومكانة اجتماعية أفضل وشعور بالإنجاز والمشاركة في اتخاذ القرار وظروف العمل، وهذه العوامل السابقة وغيرها تخضع لسيطرة المؤسسة، لذلك فإن المنظمات تحاول أن تحقق رغبات العاملين حيث أن تلك الرغبات تؤثر على سلوك الفرد، لذلك كان من الضروري الاهتمام برأس المال الاجتماعي، لتحقيق الرضا الوظيفي للأفراد بالمنظمات الحكومية.

أولاً: رأس المال الاجتماعي:-

(١) مفهوم رأس المال الاجتماعي:-

- هو مصطلح اجتماعي يدل على قيمة وفعالية العلاقات الاجتماعية ودور التعاون والثقة في تحقيق الأهداف الاقتصادية ويستعمل المصطلح في العديد من العلوم الاجتماعية لتحديد أهمية جوانبه المختلفة وبمفهوم عام فإن الركيزة الأساسية للعلاقات الاجتماعية ويتكون من مجموع الفوائد التي يمكن تحقيقها من خلال التعاون ما بين الأفراد وجماعات المجتمع.^(١)

- وقد أشار (العزى ٢٠٠٩) إلى أن رأس المال الاجتماعي مفهوم معاصر وأساسي في إدارة الموارد البشرية ومورد معنوي واعتباري وأخلاقي يهتم بمزايا التنظيم الاجتماعي وتحقيق الألفة والتعاون والتنسيق الفعال لموارد المطلوب الاستثمار فيها على أحسن وجه. (٢)
- ويشير البعض إلى أن رأس المال الاجتماعي يمثل المعرفة المكتسبة والقيم والمعايير والقواعد والتوقعات حول أنماط التفاعلات التي تستخدمها أى مجموعة من الأشخاص في ممارسة أنشطتهم وحياتهم اليومية، كما يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالتعاون والمشاركة في العمل. (٣)
- كما يُعرف رأس المال الاجتماعي "Social capital" قدرة الأفراد على العمل معاً داخل شبكة من العلاقات المشتركة بما يؤدي إلى تعظيم قيمة العمل الجماعي وتحقيق الترابط الاجتماعي والقدرة على التواصل والاندماج والثقة في الآخرين. (٤)
- إن رأس المال الاجتماعي هو أحد الأصول التي يتم إنتاجها عندما يتفاعل الأفراد فيما بينهم ويخلقون علاقات الثقة والتفاهم المشترك. (٥)
- ويرى (2002 McElroy) أن رأس المال الاجتماعي هو القيم الجماعية الداخلية للمنظمة والمجتمع ويرتبط بالتكلفة والضبط الاجتماعي والتنظيمي ويدعم جهود أى نسق اقتصادي قدرات الناس في إطار قواعد يحددها الناس بأنفسهم كرأس المال المتعدد ورأس المال المنطقي بما يعكس قيم البناء التنظيمي في إطار النسق الاقتصادي. (٦)
- (٢) الفرق بين رأس المال البشري ورأس المال الاجتماعي:-
- إن رأس المال البشري يسعى لتطوير قدرة الأفراد، بينما رأس المال الاجتماعي يسعى لتطوير قدرة المجموعة التي تعيش في المنظمة أو مجتمع ما على اتخاذ القرارات طالما أنه من المؤكد أن القدرات الفردية المعترف بها كحقيقة داخل المجتمعات المنسجمة تعنى كل المجتمع.
- يسمح رأس المال الاجتماعي بتوسيع خيارات الأفراد وقدراتهم التي لا يكون لها قيمة إلا في سياق العمل الجماعي.
- العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والبشري علاقة ترابط وتفاعل فالفراد ذو المعرفة والمهارة والخبرة يقوم بإثراء مجتمعه في حين تقوم المجتمعات بتوظيف معرفة الفراد ومهاراته وخبراته بشكل أشد فعالية وكفاءة. (٧)
- (٣) صور رأس المال الاجتماعي:- (٨)
- (أ) رأس مال اجتماعي رسمي Formal social capital ويشمل والعلاقات الاجتماعية التي تتكون في إطار أبنية اجتماعية رسمية كالمؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني.
- (ب) رأس مال اجتماعي غير رسمي In formal social capital

ويقصد به مجموعة الروابط والعلاقات الاجتماعية التي تتكون في إطار الأبنية الاجتماعية التقليدية غير الرسمية كتجمعات الجيرة والأصدقاء، ويسهم هذا النوع في تكوين نمط من الثقة لا يحفز على المشاركة في شئون المجتمع.

(٤) أبعاد مفهوم رأس المال الاجتماعي:- (٩)

في دراسة علمية لرأس المال الاجتماعي وطرق قياسه، أجرتها مجموعة من العلماء بإشراف البنك الدولي، بعنوان (مسح مقياس مستويات المعيشة والدخل والإنفاق) حددت أبعاد رأس المال الاجتماعي في ستة أبعاد رئيسية هي:

١- الجماعات والشبكات: Groups and networks

٢- الثقة: Trust

٣- الفعل الجمعي والتعاون: Collective active and cooperation

٤- المعلومات والاتصال Information and communication

٥- الاندماج والتماسك الاجتماعي: Social cohesion and inclusion

٦- التمكين والفعل السياسي: Empowerment and political action

(٥) نماذج قياس رأس المال الاجتماعي (ساندرا فرانك):- (١٠)

* **النموذج الأول:** يقيس رأس المال الاجتماعي وفق أربع مؤشرات هي (المشاركة

الاجتماعية - الانخراط في الجماعات والأنشطة الاجتماعية) والدعم الاجتماعي الرسمي وغير الرسمي والشبكات الاجتماعية (الأصدقاء - الأقارب - الزملاء) والمشاركة المدنية والسياسية (الإنشغال بقضايا المجتمع المدني، ممارسة العمل التطوعي، التصويت في الانتخابات بمستوياتها المختلفة).

* **النموذج الثاني:** يحدد سبعة مؤشرات لقياس رأس المال الاجتماعي، وهي: الثقة،

والتبادلية، والإحساس بالفاعلية sense of efficacy والتعاون، وقبول التنوع والتسامح، والمشاركة الاجتماعية، والمشاركة السياسية.

* **النموذج الثالث:** فيركز بشكل أساسي على الشبكات الاجتماعية، فيحدد عمق رأس

الاجتماعي بحجم الشبكة، وكثافتها وتنوعها، واستمرار التواصل بين أعضاء الشبكة، والتقارب المكاني بين أعضاء الشبكة، ودور الشبكة في الاستفادة عند الموارد المتاحة، التكامل داخل الشبكة، ثم المعايير الاجتماعية والقيم التي تحكم أعضاء الشبكة.

(٦) أهمية رأس المال الاجتماعي:-

لاحظ العديد من دارسي رأس المال الاجتماعي مجموعة من المزايا التي يمكن أن تتحقق

من خلاله والتي يمكن تلخيصها بالآتي:- (١١)

- (١) يعد وسيلة مهمة للحد من التفكك الاجتماعي، مع تدعيم أواصر الثقة المتبادلة - ويسمح للعلماء والسياسين والخبراء، فتح قنوات الحوار والتعاون حول التنظير في الموضوعات الاجتماعية، والاقتصادية المشتركة والمفيدة للمجتمع. وبالتالي فهو يوفر بيئة اجتماعية صحية يتم عبرها تبادل المعلومات والخبرات والمعرفة بين الأفراد فالعلاقات تنشأ على الثقة والأطر المرجعية المشتركة والأهداف الجماعية.
- (٢) يقلل من الكلف الإنتاجية عبر سمات العلاقات المتواجدة بين العاملين في المؤسسة من روح المبادرة، والثقة وتوقعات الدعم المتبادل، التي يمكن أن تكون مفيدة عند الحاجة، إذ تساعد على البقاء بفعالية من خلال التخطيط التعاوني لاستغلال الموجودات المشتركة، وتدقق المعلومات والمعرفة من خلال شبكة العمل الرسمية واللا رسمية.
- (٣) توفير نوع من الترابط والتماسك الداخلي بالمؤسسة مما يؤدي إلى الاستقرار ورفع الروح المعنوية في وجه تقلبات الأسواق والمنافسة، وهذا يعمل على تغليب الصالح العام على الصالح الخاص. وبالتالي يمكن لرأس المال الاجتماعي من حل المشاكل بشكل جماعي وموضوعي.
- (٤) يلعب رأس المال الاجتماعي دور مهم في تطوير رأس المال البشري ضمن المجموعة أو في الوحدات الاجتماعية. وبالتالي توسيع الآفاق الإدراكية للعاملين، عبر التخلص من الضغوط النفسية والصراعات مما يؤدي إلى الابتكار.
- (٥) يؤدي رأس المال الاجتماعي إلى تحسين العمليات البيولوجية، والسيكولوجية المحسنة لحياة الفرد، والأدلة المتراكمة أشارت إلى أن الأفراد ذوي رأس المال الاجتماعي العالي لهم القدرة العالية على التخلص من الإصابات والأمراض المزمنة، كما يمكن أن يؤدي رأس المال الاجتماعي المرتفع إلى ظهور عملية تمكين العاملين في المؤسسات.
- (٦) يطور رأس المال الاجتماعي قاعدة المعرفة عبر العلاقات الداخلية بين أعضاء المؤسسة والعلاقات الخارجية، العلاقة مع المؤسسات الأخرى داخل بيئة العمل. وبالتالي فهو له تأثير مهم في أداء الحكومات.
- (٧) إن الثقة والمعلومات من الصفات الأخلاقية التي تحد من الغش والانتهازية في مجال الأعمال وتحسين توزيع الموارد المعرفية وبالتالي إمكانية التعاون في عمليات الابتكار التي تنطوي على المخاطر.
- (٧) محددات قياس رأس المال الاجتماعي:-
 هناك ثلاث محددات رئيسية عند قياس رأس المال الاجتماعي وهي:- (١٢)

- (١) درجة التجانس داخل الجماعة Internal cohesion:- يستدل عليها من خلال التعرف على طبيعة المشكلات التي تواجهها الجمعية.
- (٢) محيط الثقة Radius of trust: تمثل الفائدة الأساسية التي تحققها أى جماعة اجتماعي كنتيجة مباشرة للعمل الجماعي والتعاون بين أعضائها، إذ تستطيع الجماعات التي رسخت قيم التعاون والثقة والأمانة بين أعضائها - من خلال القيام ببعض الأنشطة - ان تستفيد من هذه القيم في تحقيق أهداف أخرى.
- (٣) العوامل الخارجية Externalities: ترتبط بالبيئة الخارجية وتفاعل الجماعة مع غيرها من الجماعات الاجتماعية وعلاقتها بالدولة.
- * علاقة رأس المال الاجتماعي بالمجتمع المدني:- يؤكد هذا الاتجاه أن عدد التنظيمات التطوعية لا يعكس حقيقة دورها في تكوين رأس المال الاجتماعي وبالتالي في مساهمتها في التنمية وذلك لعدة اعتبارات منها:
- ١- إن رأس المال الاجتماعي يتكون عبر فترة طويلة من الزمن من خلال التفاعلات الاجتماعية، والخبرات المشتركة التي يشهدها المجتمع.
- ٢- يجسد أهمية قياس رأس المال الاجتماعي هو السلوكيات والتوجهات التي من الممكن أن تظهر دون الحاجة إلى الوجود في أى تنظيم مدني، واختزال العلاقة بين رأس المال الاجتماعي والمجتمع المدني.
- ثانياً: المنظمات الحكومية والرضا الوظيفي:-

(أ) مفهوم المنظمات الحكومية: Governmental organization

- هي بناء اجتماعي يتكون من بناءات نوعية، تضم مجموعة من الجماعات المرتبطة وظيفياً لتحقيق أهداف مشتركة. (١٣)
- وتعرف أيضاً المنظمة Organization – Association:
- هي تنظيم رسمي يكتسب عضوية بالاشتراك وله أهداف مشتركة ومعددة نسبياً وتتكون العلاقات بين أفرادها من الاتصال المتبادلة، والاستجابات ذات الطبيعة الداعمة التي تختلف عن مجرد الاتصال. (١٤)
- كما يعرفها نبيل جامح (وحدات اجتماعية أو تجمعات إنسانية مكونة لتحقيق أهداف إدارية معينة على نطاق واسع من خلال ترابط واتصال أفراد كثيرين بطريقة تسلسلية انتظامية. (١٥)
- ويطلق على المنظمات أيضاً بأنها الكيانات الاجتماعية التي توجه نحو الأهداف، بقصد هيكلة الأنظمة النشطة بحدود محدودة، ويتضمن هذا التعريف عدة مفاهيم أساسية كالآتي:- (١٦)

أولاً: المنظمات كيانات اجتماعية، هذا يعنى أن المنظمات تتكون من أناس بكل ما بهم من قوة وأوجه قصور.

ثانياً: المنظمات هي هدف موجه، وجدت لغرض محدد، فمنظمات الخدمة الاجتماعية موجودة لتوفير الخدمات والموارد لمساعدة الناس بطريقة ما.

ثالثاً: تعريف المنظمة يشمل الحدود المحدودة، وهذا يعنى أنه واضح جداً ما هو من المنظمة وما الذى ليس منها، وينبغي أن يكون واضحاً من حيث مصر حصول الموارد ونوعية الخدمات التى تقدم.

ثانياً: العمل بين المنظمات الحكومية:-

لقد تميزت المجتمعات الحديثة، خاصة المتقدمة صناعياً، والتى تتمتع بوفرة مادية نسبية، فى تبنى أيديولوجيات تتجنب التوسع فى خدمات الرعاية الاجتماعية الحكومية بتعدد منظمات الرعاية الاجتماعية، وتتنوع خدماتها، التعليمية، الصحية والتأمينات الاجتماعية. (١٧)

- ويرى (دافيسون) أن العلاقات بين المنظمات تتأثر بمجموعات ثلاثة من العوامل: (١٨)

١- عوامل بيئية: مثل الضغوط السياسية والاقتصادية والأطر التشريعية والقانونية وغيرها والتى تمثل المحددات العامة للعلاقات بين المنظمات.

٢- العوامل التنظيمية: وتشمل الموارد ودرجة الاتفاق، ودرجة وعى المنظمة باعتمادها على غيرها، وهذه العوامل هي التى تحدد قدرة المنظمة على الاستجابة للفرص أو التحديات التى تقدمها البيئة التى تعمل المنظمة فى إطارها.

٣- العوامل البشرية: مثل العمليات الجماعية والقيادة فى داخل المنظمة، وهى عوامل تؤثر على الناتج النهائي للعلاقات بين المنظمات.

ثالثاً: إستراتيجيات المنظمات فى التعامل مع الضغوط:- (١٩)

هناك بعض الأساليب المتخصصة التى يمكن أن تستفيد منها الإدارة فى محاولة تقليل الأضرار الناتجة عن الضغوط ومن هذه الأساليب:-

١- تطوير نظم الاختيار والتعيين: فنظم الاختيار والتعيين المستخدم فى الغالبية العظمى من المنظمات تقيس قدرة الفرد على القيام بالعمل المطلوب وتحمل مسؤولياته من الناحية الكمية بكفاءة دونما اهتمام بقياس قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن العمل.

٢- برامج مساعدة العاملين: وتتضمن هذه الإستراتيجية توفير خدمات طبية وعلاجية للعاملين وتقديم الإجراءات الوقائية المناسبة عن طريق فريق متكامل من الأطباء والأخصائيين النفسانيين.

٣- نظم الحوافز وتقييم الأداء: إن إحساس الفرد بأن أداءه محل تقييم موضوعي عادل من المنظمة يدفع الفرد بالاستعداد لتقليل ضغوط العمل الناتجة عن وظيفته إلى حد كبير.

٤- الأنشطة الاجتماعية: الحفلات والرحلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين العاملين في المنظمة.

٥- نظم وقنوات الاتصال: أن توفر نظم قنوات الاتصال فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل، ويشعر العاملون بالمنظمة أن شكاويهم تصل إلى أعلى مستوى، وأن دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هي حقيقة ملموسة.

٦- المؤازرة الاجتماعية: من خلال توفير علاقات اجتماعية إيجابية بين الأفراد بحيث يشعر الفرد بأن زملاءه ورئيسه يساندون ويقدمون له العون والمساعدة ويقدرونه ويشعر بأنه مقبول منهم.

(ب) متطلبات بناء رأس المال الاجتماعي في المنظمة:

يتطلب بناء رأس المال الاجتماعي مجموعة من الشروط والظروف الملائمة التي تتمثل فيما يلي: - (٢٠)

- إنشاء أقطاب صناعية على مستوى المنظمات، تكون قادرة مادياً وبشراً على الاستفادة من المعرفة المتاحة.
- إنشاء محيط وإطار معرفي من خلال توفير تكنولوجيا المعلومات لكي تأخذ في الاعتبار متطلبات تكوين هذه الأقطاب المعرفية.
- على المنظمة تحسين إدارة مواردها المعرفية الموجودة أصلاً لديها، وعدم إضاعة الوقت في البحث عن موارد جديدة.
- على المنظمة أن تركز على العناصر الجوهرية الممثلة في رأس المال الاجتماعي وأن أصولها الاجتماعية والفكرية ومكوناتها المعرفية تختلف عن تلك التي عند غيرها من المنظمات لذلك عليها أن تدرك كيفية استثمارها بشكل جيد.

(ج) رأس المال الاجتماعي والمجتمع المدني:

وقد صنف بوتنام مؤسسات المجتمع المدني - وفقاً للتصنيف الذي قدمه لرأس المال الاجتماعي وعلى أساس نوع الرابطة التي تجمع أعضاء هذه المؤسسات إلى نوعين:-

١- مؤسسات مجتمع مدني خاصة Bonding:

وهي المؤسسات التي يقوم بتأسيسها عدد من الأفراد، ممن تتقارب مصالحهم، فيتحدون في هذه التنظيمات لخدمة أهداف مشتركة، ويضرب بوتنام مثلاً بالنقابات المهنية والاتحادات العمالية التي تقوم بين أفراد متشابهين في الأهداف ويسعون لخدمة مصالحهم.

٢- مؤسسات مجتمع مدني:

وهي المؤسسات التي تنشأ بين عدد من الأفراد، المتعاونين في الأفكار والخلفيات الاجتماعية والثقافية، حيث ينضمون لهذه المؤسسات لخدمة أهداف عامة، أو الدفاع عن قضايا بعينها ومن أمثلة هذه التنظيمات جمعيات الدفاع عن حقوق الإنسان وجمعيات حماية البيئة وغيرها من المؤسسات المدنية التي تسعى لخدمة أهداف عامة.

ووفقاً لنوعية المؤسسات - سواء أكانت رابطة أم خاصة - تتحدد نوعية رأس المال الاجتماعي الذي تم تكوينه، فالمؤسسة الرابطة تقوم بتكوين رأس مال اجتماعي خاص لا تمتد فائدته خارج حدود أعضاء الجماعة، أما المؤسسات الرابطة فتقوم بإنتاج رأس مال اجتماعي رابط تمتد آثاره إلى المجتمع المحيط، وتتجسد هذه الآثار في مزيد من الثقة في المجتمع والاهتمام بالشأن العام والمشاركة في شؤون المجتمع. (٢١)

(د) الرضا الوظيفي وأهميته للأفراد:

تقوم العلاقات مع العاملين على أساس أن الفرد العامل في المنظمة يمثل جزء من فريق الإدارة بالمنظمة ووسيلة رئيسية لتنفيذ أهدافها، وأنه يجب الاستفادة من معلوماته بخصوص العمل ومساعدته في تطوير عمله، وضرورة وجود نظام رقابي فعال ومستمر يحقق العدالة في منح الحوافز للعاملين الأكفاء. (٢٢)

- تعريف الرضا الوظيفي:-

يعرفه المشعان (بأنه درجة إشباع حاجات الفرد، ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة منها عوامل خارجية كبيئة العمل، وعوامل داخلية العمل ذاته الذي يقوم به الفرد وتلك العوامل من شأنها أن تجعل الفرد راضياً عن عمله رغباً فيه مقبلاً عليه دون تذمر، ومحققاً لطموحاته ورغباته وميوله المهنية ومتناسباً ما يريده الفرد وبين ما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته.

- وبشكل عام، ينقسم الرضا عن العمل إلى نوعين هما:-

(أ) الرضا العام عن العمل: ويعرف بأنه الاتجاه العام للفرد نحو عمله ككل، فهل هو راضي أم غير راضي هكذا على الإطلاق، ولا يسمح هذا المؤشر بتحديد الجوانب النوعية التي يرضى عنها العامل أكثر من غيرها ولا مقدار ذلك، فضلاً عن الجوانب التي لا يرضى عنها أصلاً.

(ب) الرضا النوعي: ويشير إلى رضا الفرد عن كل جانب من جوانب عمله كل على حدة، وتتضمن تلك الجوانب سياسة المنظمة، الأجور، الإشراف، فرص الترقى، الرعاية الصحية والاجتماعية، ظروف العمل، أساليب الاتصال داخل المنظمة. (٢٤)

أهمية تحقيق الرضا الوظيفي على مستوى (الفرد - المنظمة - المجتمع):

١ - أهمية الرضا الوظيفي على مستوى الفرد:

الرضا الوظيفي مسألة هامة بالنسبة للأفراد والمجتمعات، مفرضاً الفرد عن عمله يعتبر الأساس الأول لتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي، وذلك لأن الرضا يرتبط بالنجاح في العمل، والنجاح في العمل يعتبر المعيار الموضوعي الذي يقدم على أساسه تقييم المجتمع لأفراده كما أنه يمكن أن يكون مؤشراً لنجاح الفرد في مختلف جوانب حياته الأسرية والاجتماعية. (٢٥)

وتظهر أهمية الرضا الوظيفي في ارتباطه الوثيق بإنجاز الفرد، أي أنه كلما زاد الرضا عن العمل كلما زاد الدافع نحو الإنجاز، وبالتالي زاد مقدار الجهد الذي يبذله الفرد لتحسين الأول والاندماج في العمل.

٢ - أهمية الرضا الوظيفي على مستوى المنظمة:

الرضا الوظيفي أمر ضروري في أي مؤسسة من أجل سير وانتظام العمل بها، حيث أنه يوفر ظروفاً أفضل لحسن استغلال إمكانيات المنظمة ومواردها الاقتصادية ومن ثم تعزيز عملية التطور الاجتماعي والاقتصادي فشعور الفرد بالرضا أو عدم الرضا عن العمل يترتب عليه العديد من الآثار الهامة ليس على مستوى الفرد فقط بل على زملائه في العمل وأيضاً على رؤسائه وعلى مستوى المنظمة ككل. (٢٦)

فالرضا الوظيفي يخلق لدى الأفراد روح الابتكار والتعاون فيما بينهم بما يؤدي إلى بذل العاملين أقصى جهودهم داخل العمل مما يحقق الإنتاجية، أي يؤثر على فاعلية المنشأة في تحقيقها لأهدافها من خلال تحقيق أهداف الأفراد.

٣ - أهمية الرضا الوظيفي على مستوى المجتمع ككل:

يعتبر الرضا الوظيفي عاملاً رئيسياً إذا أردنا النهوض بمستوى العمل في المجتمع ككل علماً بأن الرضا الوظيفي ليس هدفاً في حد ذاته وإنما هو وسيلة تساعد في حل مشكلات كثيرة تعترض الأفراد في وظائفهم. (٢٧)

- وتتمثل الآثار الناتجة عن الرضا الوظيفي فيما يلي:-

يرى "سليمان بن ناصر المسلم" أن من الآثار الناتجة عن الرضا الوظيفي تتمثل فيما يلي:- (٢٨)

- الصحة البدنية والنفسية السليمة لدى الموظفين الذين يتمتعون بالرضا الوظيفي.
 - يتعلم الموظفون الذين هم راضون عم عملهم الواجبات والمهام الجديدة بسرعة.
 - نسبة حوادث العمل أقل.
 - الموظفون الراضون عن عملهم يبدون روح المواطنة الاجتماعية مثل مساعدة زملائهم ومساعدة العملاء والتعاون على رفع اسم المنظمة واحتلالها مكاناً مرموقاً.
- العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي:
- على الرغم من أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر تأثيراً مباشراً أو غير مباشر في رضا العامل عن وظيفته إلا أنه لا يمكن عزل تأثير كلاً منهما عن الآخر بصورة واقعية ومنها:
- (٢٩)

١ - عوامل تتصل بالفرد أو (العوامل الشخصية أو الذاتية):

ويقصد بها سمات الفرد من حيث طبيعة شعوره وتفكيره وسلوكه وتعتبر سمات الفرد الشخصية هي المسؤولة عن تحديد مشاعر الفرد الإيجابية أو السلبية فالأفراد أصحاب الشخصية الانبساطية يميلون إلى الشعور بمستوى أعلى من الرضا الوظيفي عن الأفراد أصحاب الشخصية الانعزالية.

٢ - عوامل متعلقة بالوظيفة:

هي تلك العوامل المرتبطة بالعمل نفسه، وهي التي تحقق الرضا عن العمل وإذا غابت حدث عدم الرضا وتسمى بالعوامل الحافزة وتشمل على سبيل المثال (الإنجاز فى الأداء - تقدير الإنجاز المحقق - المسؤولية فى العمل ذاته ومحتواته، طبيعة العمل ذاته).
محددات الرضا الوظيفي: (٣٠)

(١) عوامل ذاتية: تتعلق بالأفراد وقدراتهم ومدة الخدمة والعمل السابق ومستوى الدافعية ويتفاعل هذه العوامل يحدث الرضا الوظيفي.

(٢) عوامل تنظيمية: وهي ظروف العمل، العلاقة بالرؤساء ونظم وأساليب وإجراءات العمل الوظيفية وما تنتجه من إشباعات وما تعكسه من تنوع ومسؤولية.

(٣) عوامل بيئية: مثلاً الانتماء الاجتماعي وقدرة العامل على التكيف مع عمله بتقدير المجتمع له.

طرق قياس الرضا الوظيفي:

يمكن تقسيم طرق قياس الرضا الوظيفي إلى قسمين: (٣١)

١- مقاييس ذاتية: حيث تقوم هذه المقاييس على تصميم استمارة تضم أمثلة توجه العاملين فعن طريق الإجابة على هذه الاستمارة نحصل على تقرير يوضح مدى رضا العاملين عن وظيفتهم أو عدمه.

٢- المقاييس الموضوعية للرضا الوظيفي:

فهى تقيس الرضا الوظيفي عن طريق بعض السلوك مثل الغياب وترك العمل لأن انتظام الفرد فى عمله مؤشراً للتعرف على مدى رضاه عن هذا العمل فالفرد المتمتع بالرضا عن عمله يكون أكثر حرصاً على التواجد والالتزام والحضور أكثر من الفرد الذى لا يتمتع بهذا الرضا. بينما الرضا الوظيفي يتحدد فى مجموعة من المؤشرات كالرضا عن الأجر، الرضا عن العلاقة بين العامل وزملائه، الأمن والاستقرار فى العمل، المكانة الوظيفية للفرد، الرضا عن ساعات العمل، جماعة العمل، وكلما كان العمل يحقق إشباعاً كبيراً للعامل كلما زادت درجة الرضا عنه.

مؤشرات وطرق قياس الرضا الوظيفي: (٣٢)

استخدام قائمة الأسئلة، وهذه القائمة تحتوي على أسئلة عن عوامل طبيعية أو نوع العمل، ساعات وظروف العمل، الترقية، اتجاهات الإدارة، حرية التعبير.

١- المقابلات: قد تكون رسمية أو غير رسمية، ومخططاً لها أو غير مخطط، وهى أكثر

فعالية فى معرفة الرضا عن العاملين وخاصة إذا كان حجم المؤسسة صغير.

٢- البيانات الثانوية المتاحة: إذ ينبغي استنتاج رضاء العاملين من واقع بيانات ثانوية متاحة بالمؤسسة.

٣- الملاحظة: والتي بواسطتها يقوم الملاحظ بالحصول على معلومات عن سلوك العاملين، والذي يدل بدوره على مدى درجة رضا العاملين عن أعمالهم.

أثر التنظيم فى تحقيق الرضا الوظيفي للأفراد: (٣٣)

يمكن للتنظيم أن يحقق درجة كبيرة من رضا الأفراد إذا توافرت فيه الشروط التالية:-

(أ) وحدة القيادة: وهذا يقتضى أن يتعامل المرؤس مع رئيس واحد فقط بما يحقق فاعلية

الفرد فى عمله فليس فى استطاعة الفرد أن يتعامل مع رئيسين فى وقت واحد بنفس الكفاءة.

(ب) نطاق الإشراف المباشر: يعنى ذلك تحديد العدد المناسب للعاملين الذين يخضعون

لرئيس واحد، وذلك حتى يستطيع أن ينسق بين جهودهم ويوجههم بكفاءة.

(ج) تسلسل القيادة: بمعنى أن يكون بكل تنظيم نوع من التسلسل الوظيفي، لتوضيح

العلاقة بين الرؤساء والمرؤسين ويتناسب تسلسل القيادة عكسى مع نطاق الإشراف.

(د) التكامل: ويعنى تجميع الأعمال أو الوظائف المتشابهة فى وحدة واحدة وهذا يتطلب

تجنب الإزدواج والتداخل فى المهام وأوجه النشاط، فالإزدواج يؤدي كثير من اللبس ويبدد الجهود.

(هـ) **تفويض السلطة:** ويعنى تحقيق لامركزية السلطة، بحيث تفوض السلطة إلى المستويات الإدارية المختلفة والمسئولة عن التنفيذ. فعدم تحقيق اللامركزية يؤدي إلى إرهاق المسؤولين وضياع وقتهم وجهدهم.

(و) **رقابة الرؤساء لسير العمل:** ويقتضى ذلك أن تتم رقابة الرؤساء لسير العمل عن طريق رسم سياسات فعالة تخدم المرؤسين، لا عن طريق الإصرار على الروتينية.

المراجع

- (١) إنجي محمد عبد الحميد: دور المجتمع المدني فى تكوين رأس المال الاجتماعى "دراسة حالة للجمعيات الأهلية فى مصر"، سلسلة أبحاث ودراسات الإصدار الأول، القاهرة، المركز المصرى للحقوق الاقتصادية والاجتماعية، ٢٠١١، ص ١٨.
- (٢) العنزى، سعد على حمود: إدارة رأس المال الفكرى فى شركات الأعمال، عمان، دار اليازورى العلمية للنشر، ٢٠٠٩.
- (٣) سهير محمد حواله، هند سيد أحمد السورجى: رأس المال الاجتماعى بالتعليم (مقوماته ومعوقاته) دراسة تحليلية، مجلة العلوم التربوية، العدد الثالث، ج٢، يوليو ٢٠١٤، ص ٥١٣.
- (٤) محمد عبد الرحيم كامل محمد: أثر رأس المال الفكرى (البشرى والاجتماعى) فى أول (الأعمال)، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد (٤٢)، العدد (١)، ٢٠١٥، ص ٢١.
- (5) Kiptot, Evelyne & Franzel. Steven: "Voluntarism an investment in human social and financial capital: evidence fromafamer extension program in Kenya" Agric values, 2014, 231.
- (6) McElroy. M.W.: "Social Innovation Capital" journal of intellectual capital, Mumbles (3), (1), p. 57, 2002.
- (7) Baher, Mohamad Mahdi and Kian: "Theoretic study of social capital and effective factors, "international journal of social science tomorrow, (1), 2012, p. p1-G.
- (٨) عبد الرضا فرج بدرأوى، رشا مهدى صالح: العلاقة بين رأس المال الاجتماعى والأداء التنظيمى، مجلة الغرى للعلوم الاقتصادية، المجلد الثالث عشر، العدد الثالث والثلاثون، ٢٠١٥، ص ٢٨.
- (٩) إسعاف حمد: رأس الاجتماعى (مقاربة تنموية)، مجلة جامعة دمشق، المجلد (٣١)، العدد الثالث، ٢٠١٥، ص ١٤٧.
- (١٠) ميسرة محمود: دور الجمعيات الأهلية فى بناء رأس المال الاجتماعى فى دولة فلسطين، غزة، الجامعة الإسلامية، قسم اقتصاديات التنمية، ٢٠١٥، ص ٢٨.
- (١١) سعدون حمود الربيعاوى، حسين وليد حسين: "رأس المال الفكرى"، الأردن، دار غيداء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ٢٠١٥، ص ١١٨، ١٢٠.

- (١٢) إنجي محمد عبد الحميد: دور المجتمع المدني فى تكوين رأس المال الاجتماعي (دراسة حالة) للجمعيات الأهلية، القاهرة، المركز المصري للحقوق الاقتصادية والاجتماعية، سلسلة أبحاث ودراسات، الإصدار الأول، ص ٥٥، ٩١.
- (١٣) نبيل محمد صادق: تنظيم المجتمع مدخل إسلامي، القاهرة، دار الثقافة للطباعة والنشر، ١٩٨٣، ص ٢٠٨.
- (١٤) أحمد ذكى بدوى: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، بيروت، مكتبة لبنان، ١٩٩٣، ص ٢٨٠، ٢٩٧.
- (١٥) محمد عبد الفتاح محمد: إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الاجتماعية، الإسكندرية، المكتب الجامعى الحديث، ٢٠٠٨، ص ١٨.
- (16) Karenk krist, Ashman; Genralist practice with organization and communities, university of Wisconsin. White water, and Grafton. H. Hulling Indiana University North West, Nelson Hall. Publishes Chicago.
- (١٧) عبد الحليم رضا عبد العال: تنظيم المجتمع (النظرية والتطبيق)، القاهرة، دار مهندس للطباعة والنشر، ٢٠٠٦، ص ٢٨.
- (١٨) إبراهيم عبد الرحمن رجب: تنمية المؤسسات المحلية كأحد مكونات تنمية المجتمع المحلى الحضري، القاهرة، دار الثقافة للطباعة والنشر، ٢٠٠٤، ص ١٦٨، ١٦٩.
- (١٩) يوسف جمعة سيد: "إدارة الضغوط"، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث فى العلوم الهندسية، جامعة القاهرة، الطبعة الأولى، ٢٠٠٧، ص ٤٨-٤٥.
- (٢٠) صالح مهدى العامرى، طاهر محسن: رأس المال المعرفي "الميزة التنافسية الجديدة لمنظمات الأعمال فى ظل الاقتصاد الرقمي، ورقة مقدمة للمؤتمر الدولي حول إدارة المعرفة فى العالم العربي، جامعة الزيتونة الأردنية، ٢٠٠٤، ص ١٢-١٤.
- (٢١) إنجي محمد عبد الحميد: دور المجتمع المدني فى تكوين رأس المال الاجتماعي (دراسة حالة للجمعيات الأهلية فى مصر)، مرجع سبق ذكره، ص ٦٨، ٦٩.
- (٢٢) سعيد يمانى العوضى: العلاقات العامة "مفاهيم نظرية - مجالات تطبيقية"، القاهرة، مؤسسة الكوثر للطباعة، ٢٠٠٦، ص ٢٣١-٢٣٢.

- (٢٣) إيهاب عيسى طارق عبد الرؤف: "الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني"، المؤسسة العربية للعلوم والثقافة، فيصل، الطبعة الأولى، ٢٠١٤، ص ١٧.
- (٢٤) فرج شوقي: السلوك القيادي وفعالية الإدارية، القاهرة، دار غريب للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢، ص ٢٢١.
- (٢٥) جابر محمد عبد الموجود: "الرضا الوظيفي لدى قادة الراي الدينيين": دراسة ميدانية على مجموعة من الدعاة العاملين بوزارة الأوقاف المصرية، مجلة البحوث الإعلامية، جامعة الأزهر، العدد السادس، يناير ١٩٩٧، ص ١٣٣.
- (26) Robert P. Vecchio: Organizational Behavior, (Orlando: Harcourt Brace Company). 1995, P. 125.
- (٢٧) محمد عبد المحسن: "بعض أبعاد الرضا الوظيفي لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية بالرياض"، مجلة دراسات نفسية، العدد الثالث، يوليو ١٩٩٥، ص ٤٨٢.
- (٢٨) سليمان بن ناصر المسلم: السلوك الوظيفي المهني "منهج تطوير المهارات"، الإسكندرية، الدار الجامعية، ٢٠٠٣، ص ٢٨٢.
- (٢٩) سعود بن ضحيان الضحيان: "الاختلافات الثقافية وتأثيرها على الرضا الوظيفي للعاملين غير السعوديين"، مجلة دراسات فى الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، العدد السابع، أكتوبر ١٩٩٩، ص ٨١.
- (٣٠) منى رسول سليمان: الرضا الوظيفي لدى المشرفين الاختصاصي وعلاقته بأدائهم الوظيفي، مجلة دراسات تربوية، العدد الخامس عشر، ٢٠١١، ص ٦٧ : ٦٨.
- (٣١) أحمد حسين عبد الرازق: العلاقة بين الولاء التنظيمي والرضا الوظيفي لدى الأخصائيين الاجتماعيين بالمجال التعليمي والمجال الطبي، بحث منشور فى مجلة القاهرة للخدمة الاجتماعية، المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالقاهرة، العدد الخامس عشر، الجزء الأول، ٢٠٠٤، ص ٣١٥.
- (٣٢) مصطفى نجيب شاويش: إدارة الأفراد، القاهرة، دار الشروق، ١٩٩٠، ص ١١٥.
- (٣٣) عبد الكريم درويش، ليلا تكلا: أصول الإدارة العامة، القاهرة، مكتبة الأنجلو، ١٩٩٥، ص ٣٩٧ : ٤٠٠.