

## الرضا الوظيفي من منظور إسلامي



مسيخ أيوب  
طالب دكتوراه  
جامعة سكيكدة بالجزائر

يُعتبر العنصرُ البشريُّ الركيزةَ الأساسَ لنجاح المؤسسات وتحقيقها لأهدافها؛ لذا لا بُدَّ من زيادة الاهتمام به، والعمل على إرضائه، وتحقيق أهدافه. وقد ساد الاعتقادُ في حالات خاصة أن الفرد مُجبرٌ على العمل بغض النظر عن رضاه، أو عدم رضاه عن وظيفته التي يشغلها، الأمر الذي نتج عنه إهمالُ المورد البشريِّ، ومنه إلى حدوث انخفاضٍ ملحوظ في أداء العاملين؛ ولذلك أصبح من الضروريِّ البحثُ عن حلٍّ لهذه المشكلة، وذلك من خلال طريقٍ واحدةٍ: ألا وهي تحسينُ مستوى رضا العاملين.

هذا وقد تطرَّق الدِّينُ الإسلاميُّ لقضية الحوافز والدافعية نحو العمل والرضا الوظيفيِّ؛ وذلك لما للإنسان من درجة رفيعة عند الله عزَّ وجلَّ والذي قال فيه جلَّ شأنه: " وَ لَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَ حَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَ الْبَحْرِ وَ رَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَ فَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا "، كما حثَّ هذا الدِّينُ الحنيفُ على العناية الكبيرة بالأجر باعتباره حافزاً قوياً للفرد للعمل؛ حيث ربطَ بين الأجر والرضا في قوله جلَّ جلاله: " وَ مِنْهُمْ مَنْ يَلْمِزُكَ فِي الصَّدَقَاتِ فَإِنْ أُعْطُوا مِنْهَا رَضُوا وَإِنْ لَمْ يُعْطُوا مِنْهَا إِذَا هُمْ يَسْخَطُونَ "، ودعا إلى تحسين العلاقة مع كلِّ من الزملاء والرؤساء في العمل؛ لما لها من دورٍ فعَّالٍ في تحقيق الرضا الوظيفيِّ والسعادة للإنسان، ومن ثمَّ رضا الله جلَّ شأنه.

فما نظرة الفكر الإسلاميِّ إلى الرضا الوظيفيِّ ؟

تعريفُ الرضا الوظيفيِّ: لقد تعددت التعاريفُ المقدمَّةُ لهذا المفهوم باختلاف الباحثين المقدمين للتعاريف؛ نظراً لاختلاف طبيعة تخصص كلِّ باحثٍ، ونذكر من هذه التعاريف: (1)

(1): نائل صفدي ومؤيد شحادة ومعاذ شحادة، مدى رضا العاملين وأثره على جودة الخدمات المقدمة من قبل شركة الاتصالات الفلسطينية، مشروع تخرج، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين، 2011، ص: 18.

يُعرّف "Vroom" الرضا الوظيفي على أنه: " اتّجاهٌ إيجابيٌّ من الفرد إلى عمله الذي يُمارسه ".  
و يُعرّفه "ستون" على أنه: " الحالة التي يتكامل فيها الفردُ مع وظيفته، ويصبح إنساناً تستغرقه الوظيفة، ويتفاعل معها من خلال طُموحه الوظيفي، ورغبته في النمو والتقدم، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها ".  
و يُعرّفه "Locke" أيضاً على أنه: " الحالة العاطفية الإيجابية الناتجة عن تقييم الفرد لوظيفته، أو ما يحصل عليه من تلك الوظيفة ". (2)

كما يُعرّفه "حرير" أيضاً على أنه: " الحالة العاطفية الانفعالية الإيجابية الناشئة عن عمل الفرد، أو خبرته العملية؛ حيث ينتج هذا الرضا عن إدراك الفرد إلى أي مدى يُوفّر العمل تلك الأشياء التي تعتبر مهمّةً ". (3)  
و من خلال ما سبق يُمكن إعطاء تعريف شامل للرضا الوظيفي على أنه: تلك الحالة النفسية التي يشعر بها الشخص نحو وظيفته، والتي تُعبّر عن مدى الإشباع الذي يُحقّقه العمل بالنسبة للفرد، والتي تنعكس إيجاباً على أدائه وانتمائه للمؤسسة؛ وذلك لإشباع حاجاته ورغباته وتوقعاته من خلال عمله؛ حيث يؤدي هذا الرضا إلى شعور العامل بالسعادة، كما يؤدي عدم الرضا إلى نقص الرغبة في العمل.

هذا ويمثّل الرضا الوظيفي حالة الفرد العامل التي تعكس مدى قبوله وقناعاته بالعوامل الوظيفية المحيطة ببيئة العمل التي يشغلها؛ حيث يُمكن القول بصفة عامّة: أنّ الرضا الوظيفي يتكوّن من جملة عناصر، نذكرها فيما يلي: (4) الرضا عن الوظيفة وفرص الإثراء الوظيفي المحقّقة لها؛ الرضا عن زملاء العمل؛ الرضا عن علاقات العمل؛ الرضا عن الرؤساء؛ الرضا عن المرؤوسين؛ الرضا عن سياسات الأفراد؛ الرضا عن أساليب التوجيه والإشراف والقيادة؛ الرضا عن بيئة العمل.

أهمية الرضا الوظيفي ودراسته: إنّ شعور العامل بعدم الرضا عن الوظيفة التي يقوم بها قد يكون مُكلفاً جداً للمؤسسة؛ سواء كان ذلك بشكل مباشر، أو غير مباشر؛ فعدم الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى شعور الموظف بضغوط العمل؛ حيث أوضحت الدراسات أنّ هناك علاقة سلبية بين الرضا الوظيفي وضغوط العمل، كما أنّ عدم الرضا الوظيفي يُعتبر من العوامل الرئيسة في ارتفاع نسبة الغياب، وكذا معدل الدوران، فعندما يكون العامل، أو الموظف غير راضٍ عن وظيفته؛ فإنّ ذلك سيقوده بالتأكيد إلى تأخّره عن العمل، أو غيابه عن العمل بمختلف الحجج

(2): سامي بن عبد الله الباحسين، الرضا الوظيفي لمندوبي المبيعات في القطاع الخاص السعودي، المؤتمر العربي السنوي الخامس في الإدارة والإبداع والتجديد، جمهورية مصر العربية، 27-29 نوفمبر 2004، ص: 313.

(3): مراد سليم عطيان وعبد الله جميل أبو سلمى، أثر ممارسة أخلاقيات عمل إدارات الموارد البشرية على تحقيق رضا العاملين، مجلة دراسات، العلوم الإدارية المجلد 41، العدد 2، الأردن، 2014، ص: 393.

(4): علي بن يحيى الشهري، الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية، 2002، ص: 33.

والأسباب؛ بل إن الأمر قد يصل حتى إلى ترك الموظف، أو العامل لوظيفته الحالية، والتوجه إلى وظيفة أكثر جاذبية<sup>(5)</sup>.

هذا وقد تطرقت مجموعة من الباحثين إلى توضيح أهمية الرضا الوظيفي؛ من خلال تحديد مجموعة من الأسباب التي تدعو إلى الاهتمام به، والتي نذكر أهمها فيما يلي: (6)

- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في مختلف المؤسسات؛
- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في مختلف المنظمات؛
- كلما ارتفع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين يكون الشخص أكثر رضاً عن وقت فراغه؛ وخاصة مع عائلته، وكذا أكثر رضاً عن الحياة بصفة عامة؛
- إن العاملين الأكثر رضاً عن عملهم يكونون في الأغلب أقل عرضة لحوادث العمل؛
- هناك علاقة ما بين الرضا الوظيفي والإنتاجية في العمل؛ فكلما كان هناك درجة عالية من الرضا الوظيفي أدى ذلك في الأغلب إلى زيادة الإنتاج.

**عوامل ومحددات الرضا الوظيفي:** إذا كان الرضا عن العمل هو نتيجة لعدد من العوامل التي تسهم في تحقيق الإحساس بالرضا أو عدمه؛ فقد كشفت الدراسات والأبحاث أن الرضا الوظيفي يتأثر بالكثير من العوامل التي تقف وراء شعور العامل بالرضا عن وظيفته، وهناك من الباحثين من يصنف هذه العوامل إلى مجموعتين أساسيتين نذكرهما في الآتي (7):

**العوامل الوظيفية للعمل نفسه:** هذه العوامل لها علاقة بتحقيق الذات لدى الفرد، وهي تشمل العناصر التالية: الرغبة في الحصول على المسؤولية، والقيام بالأعمال التي تضفي على العاملين أهمية في عملهم؛ وتلقي العاملين للتقدير على الجهود المبذولة؛ سواء داخل المنظمة، أو خارجها؛ وتوفير فرص الترقى في العمل؛ والمهارات التي توفرت للعامل نتيجة خبرته في العمل؛ والحالة النفسية، أو المزاجية؛ والاضطرابات الانفعالية والقلق؛ والسمات الشخصية من حيث الاستعدادات للعمل، وتوفير الرغبات، ومستوى القدرة على أداء الوظيفة.

**العوامل الخارجية:** حيث تشمل هذه العوامل: الأجر؛ الشعور بالأمن والاستقرار في العمل؛ قدرة الفرد على عقد صلات اجتماعية وعلاقات إنسانية؛ نوع العمل، وشروطه، وإجراءاته، وعدالة المؤسسة وسياساتها؛ وتوعية الرؤساء المسؤولين عن العمل، ومدى تأثير العمل على الحياة العائلية بصورة عامة.

(5): لطيفة عريق والود حبيب، اقتراح نموذج عملي من أجل تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين الذين يعانون من ضغوط العمل في المؤسسات الصناعية، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد الأول، جامعة الوادي، الجزائر، 2013، ص: 168.

(6): صالح بن مطير البلادي، الرضا الوظيفي لمديري المدارس المتوسطة بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 1432هـ، ص: 17.

(7): حسن بن حسين بن عطاس الخيري، الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى عينة من المرشدين المدرسيين بمراحل التعليم العام بمحافظة الليث والقنفذة، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 2008، ص: 25.

و هناك من الباحثين من يُصنّف العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي للفرد إلى ثلاث مجموعات رئيسية كما يلي (8):  
**أولاً: العوامل الشخصية** وتتضمن: الناحية الصحية والبدنية؛ القدرات والاستعدادات؛ الميل والرغبة في العمل؛ الحالة النفسية والانفعالية.

**ثانياً: العوامل المهنية (بيئة العمل)** وتحتوي: ظروف العمل؛ الحوافز والدوافع؛ مكانة المهنة؛ عدد ساعات العمل وفترات الراحة؛ الترقية والتدرج في الوظيفة؛ العلاقات الإنسانية في العمل.

**ثالثاً: عوامل خارج العمل**، وتتضمن: الأسرة؛ العمل خارج الوطن الأصلي؛ منطقة السكن؛ العمل في الريف أو العكس\*.

هذا ويحدد كل باحث جُملةً من العوامل، والتي يراها المحددات المؤثرة في رضا العامل، وذلك كما يلي (9):  
 يرى "Walker. Gust" أنّ العوامل المؤثرة في رضا العاملين هي: الأجر، الشعور بالضمان والأمن، مظهر العمل، مركزه الاجتماعي، ظروف العمل، درجة قرب العامل من المنتج النهائي، زملاء العمل والمشرفون.  
 إضافةً للعوامل والمحددات السابقة يذكر "Flippo" قائمةً أخرى من العوامل المؤثرة على رضا العاملين، وتشتمل هذه العوامل على القيادة العادلة، تقدير العمل المنجز، الاستقرار في العمل، ظروف العمل، الكفاءة والفرص المتاحة، الانسجام مع الزملاء في العمل، الأجر والمزايا المتحصّل عليها خلاف الأجر، المركز الاجتماعي، والقيام بعمل له أهمية.

و يرى "Lawler" من خلال عرضه لنموذجه الذي يُحدد فيه الرضا الوظيفي مع عددٍ من زملائه في دراستهم للرضا الوظيفي USA بأنّ العمليات النفسية المحددة لرضا الفرد العامل وعمله ترتبط بثلاثة أبعاد رئيسية هي: (10)  
 مستوى الدخل المدفوع مقابل العمل (pay)؛ نمط الإشراف الذي يخضع له العامل (supervision)؛ درجة ارتياح الفرد للعمل (الوظيفة) نفسه (satisfaction with the work itself).

**الرضا الوظيفي في الإسلام:** يمثّل رضا العامل تلك الحالة النفسية التي يشعر بها نحو شغله؛ والتي تُعبّر عن مدى الإشباع الذي يُحقّقه العمل بالنسبة للفرد. وقد اهتم الإسلام بهذا الرضا، وحثّ على ضرورة توفير عوامله للعامل والموظف؛ حيث ظهر في ميدان الإدارة والتسيير جملةً من الأبحاث والدراسات التي أخذت توجّهاً إسلامياً، والتي

(8): هبة نافع، الرضا الوظيفي لدى معلمات رياض الأطفال وعلاقته ببعض المتغيرات، مجلة البحوث التربوية والنفسية، مركز البحوث التربوية والنفسية، جامعة بغداد، العراق، العدد 11، ص: 8-9.

(9): بن ساهل وسيلة وعبود سعاد، مساهمة التسيير التقديري للشغل والمهارات في تحقيق الرضا الوظيفي، الملتقى الوطني الثاني حول تسيير الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 27-28 فيفري 2013.

(10): علي بن يحيى الشهري، مرجع سبق ذكره، ص: 29.

منها دراسات الرضا الوظيفي ومحدداته في إطار الدين الإسلامي، فقد ذَكَرَ الشرايدة: أن الفكر الإسلامي نظرًا إلى الدافعية والتحفيز من عدة جوانب أساسية، نذكرها فيما يلي (11):

- الإيمان بالله عز وجل، والذي يدخل في التركيب النفسي للفرد؛
- العوامل الوظيفية، والتي تشتمل على الشغل في حد ذاته، والبيئة المحيطة؛
- الرضا والإنتاجية؛
- التحفيزات المقدمة.

والملاحظ في هذه العناصر هو وجود تباينٍ وحيدٍ بين النموذج الإسلامي والنظريات المعاصرة - المفسرة لسلوك الدافعية والرضا الوظيفي - ألا وهو عنصر الإيمان بالله تعالى، والذي يُعتبر جزءاً لا يتجزأ من التركيب النفسي للإنسان؛ فإذا اكتسب الموظف السمات التي يغرسها الإيمان داخله نحو وظيفته فإنها ستكون أقوى دافع وحافز له للعمل بجِدٍّ، ومُتَابِرَةً، وإِتْقَانٍ، وكذا عاملٌ كبير في رضاه عن الوظيفة التي يشغلها. كما أن النظر إلى العمل على أنه أمانة يُكَلِّفُه المولى جلَّ جلاله بها تمثُّلٌ دافعاً عظيماً للإنسان للقيام بالعمل، ومن ذلك قوله تعالى: "إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا" (الأحزاب: ٧٢).

هذا وقد تناولت الشيخ سالم سوسن نموذجاً إسلامياً مقترحاً لرضا العاملين، والذي يحوي الأبعاد الأساسية التالية: (12)

#### التربية الإسلامية:

**التعليم:** والذي يُؤثِّرُ بشكلٍ مباشرٍ في نفس المتعلم، وكذا في سلوكياته وحتى تصرفاته. وخيرُ مثالٍ على ذلك ما جاء في القرآن الكريم عن قصة الخضر وموسى عليهما السلام، والتي تضمَّنت طلب العلم، والصبر، وجملةً من الحكم الإلهية؛ حيث قال جلَّ شأنه في هذا المقام: "... فوجدنا عبداً من عبادنا آتيناها رحمةً من عندنا وعلَّمناهُ مِنْ لَدُنَّا عِلْمًا ✎ قَالَ لَهُ مُوسَى هَلْ أَتَّبِعُكَ عَلَى أَنْ تُعَلِّمَنِي مِمَّا عَلَّمْتَ رُشْدًا ✎ قَالَ إِنَّكَ لَنْ تَسْتَطِيعَ مَعِيَ صَبْرًا ✎ وَكَيْفَ تَصْبِرُ عَلَى مَا لَمْ تُحِطْ بِهِ خُبْرًا ✎ قَالَ سَتَجِدُنِي إِنْ شَاءَ اللَّهُ صَابِرًا وَلَا أَعْصِي لَكَ أَمْرًا" (الكهف: ٦٥-٦٩).

**القيم:** والتي تمثُّلُ المراجع الفكرية التي تُحدِّدُ سلوك الفرد.

(11): الشرايدة سالم تيسير، الرضا الوظيفي - أطر نظرية وتطبيقات عملية -، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص: 95.  
(12): صالح بن مطير البلادي، الرضا الوظيفي لمديري المدارس المتوسطة بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظرهم، رسالة ماجستير، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، 1432 هـ، ص: 53-55.

أداء الأعمال الصالحة: حيث يُعتبر العملُ الصالح فرضَ عينٍ على كلِّ مسلمٍ قادرٍ، إضافةً إلى الإتقان، والإخلاص في القيام بهذا العمل، والذي يُعتبر من الأمور الضرورية جداً في إنجاز الوظائف؛ فقد قال النبي صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: ( ليس لأحدٍ على أحدٍ فضلٌ إلا بالدينِ، أو عملٍ صالحٍ ).

الرضا في الحياة: وقد تضمّن هذا القسم من الرضا الوظيفي مجموعةً من المتغيّرات والتي نذكرها في الآتي:

■ الصّحة؛

■ الأمن؛

■ الحالة الاجتماعية؛

■ والعلاقة الاجتماعية.

الرضا عن العمل: وقد تمّ تحديدُ متغيّراتِ هذا الجزء من الرضا الوظيفي في العناصر التالية:

■ الأجر: وهو المقابل عن العمل والجهد المبذولين من قبل الفرد العامل؛ حيث ربط القرآن الكريم بين الأجر

والرضا في قوله جلّ جلاله: " وَمِنْهُمْ مَنْ يَلْمِزُكَ فِي الصَّدَقَاتِ فَإِنْ أُعْطُوا مِنْهَا رَضُوا وَإِنْ لَمْ يُعْطُوا

مِنْهَا إِذَا هُمْ يَسْخَطُونَ" (التوبة: ٥٨)، كما أمر النبي (صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ) بالزامية تعجيل دفع

رواتب وأجور العاملين لما في ذلك من آثارٍ طيبة في نفوسهم، ومن ذلك قوله: ( أعطِ الأجير حقه قبل أن

يَجِفَّ عَرْفُهُ )؛

■ العلاقة مع الرؤساء والمسؤولين؛

■ العلاقة مع العاملين الزملاء؛ حيث قال صلى الله عليه وسلم في هذا المقام: ( الْمُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِ كَالْبُنْيَانِ

الرَّصُوصِ يَشُدُّ بَعْضُهُ بَعْضًا )؛

■ الأمن الوظيفي؛

■ المشاركة؛

■ التوافق بين الفرد وشغله.

مُخْرَجَاتِ الْعَمَلِ: و المتمثلة أساساً في إتقان العمل، وتحسينه؛ فقد قال الرسول صَلَّى اللهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ في هذا

الصدق: ( إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ ).

رضا الله عزّ وجلّ: حيث أمرنا جلّ شأنه بالعمل، والكدّ، والجِدُّ، وطلب الرزق؛ ومن ذلك قول النبي (صَلَّى اللهُ

عَلَيْهِ وَسَلَّمَ) عن اليدين الحشنتين من العمل: ( هَاتَيْنِ الْيَدَيْنِ يُحِبُّهُمَا اللَّهُ وَرَسُولُهُ )، كما أمرنا بالإخلاص في

الشُّغل وإتقانه، والعمل الدائم على تطويره وتحسينه؛ ومن ذلك قوله تعالى: " وَأَنَّ هَذَا صِرَاطِي مُسْتَقِيمًا فَاتَّبِعُوهُ.... " (الأنعام: ١٥٣).

الإشباع التام في الجنة والرضوان الدائم: والذي يمثّل أعظم إشباع على الإطلاق، فهو أفضل من الإشباعين المادي والمعنوي؛ فقد وعد الله عزّ وجلّ المؤمنين العاملين بدخولهم فسيح جنانه؛ ومن ذلك قوله تعالى: " أَمَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ فَلَهُمْ جَنَّاتُ الْمَأْوَى نُزُلًا بِمَا كَانُوا يَعْمَلُونَ " (السجدة: ١٩).

### خاتمة



تتميز شخصية العامل المتمتعة بالصحة النفسية بعدة سمات تميزها عن الشخصية المفتقرة لهذه الصحة، ومن أهم الخصائص هي: الرضا الوظيفي؛ إذ أنّ الفرد إذا ما دخل العمل وتقبّله، ورضي عنه، واستقرّ فيه، واطمأن ونجح، وكذا إذا ترقى وتوافق اجتماعياً مع مرؤوسيه وزملائه، ورضي بالدخل الذي يدره العمل، فإنّ هذا الأمر سيُشعره بالتأكد بالسعادة؛ وهو الذي يؤدي بدوره إلى زيادة إنتاجيته، وتحسين أدائه فإذا ما

صادفته المشكلات في العمل فإنّه يسعى إلى حلّها في حينها، وهكذا يتزايد ارتباطه بالعمل، والمنظمة، ويتحقّق الرضا الوظيفي، والذي يعود بدوره بالفائدة العظمى على المؤسسة.

وفي هذا الصدد يرى المختصون والباحثون في المجال بأن الرضا الوظيفي هو ما يتوقّعه الفرد بشأن ما يُوفّره له العمل حالياً، وما يتطلّعون إلى تحقيقه من خلال وظائفهم؛ وبالتالي فإنّ أقصى مستوى لرضا العاملين يحصل عند تطابق الإدراك بما هو موجود مع الإدراك بما ينبغي وجوده. هذا ويمثّل النموذج الإسلامي للرضا الوظيفي نموذجاً متكاملًا؛ حيث يحوي الكثير ممّا أغفلته النظريات الإدارية المفسّرة لهذا السلوك والتي من أبرزها الإيمان بالله تعالى، ودوره في الدافعية نحو العمل وتحقيق الرضا في العمل.