

ونخلص مما سبق إلى وجود علاقة جوهرية بين تضارب الدور وغموضه وبين الرضا الوظيفي للعاملين في كافة المنظمات.

### 3- الرضا الوظيفي والإنتاجية:

يقصد بالأداء الإنجاز الذي يتحقق نتيجة ما يبذله الفرد في عمله من مجهود بدني وذهني، وبالتالي فإن أداء أي فرد هو انعكاس لمدى نجاحه أو فشله في تحقيق الأهداف المتعلقة بوظيفه {أيمن، 1996} ويمكن القول بأن كفاءة الأداء الوظيفي تتحدد من خلال التفاعل بين عاملين أساسيين وهما:

- صفات الفرد وتضمن قدرة الفرد على العمل ورغبته فيه، وتتوقف القدرة على المهارات والمعارف والخبرات العلمية التي يتمتع بها الفرد، بينما تتوقف الرغبة على الحاجات ودرجة حماس الفرد واقتناعه بالمنظمة وأهدافها.
- خصائص العمل والمنظمة وتشمل واجبات ومهام الوظيفة ونظم وقواعد وإمكانات ووسائل جماعة العمل وأساليب القيادة.

أما بالنسبة لعلاقة الرضا الوظيفي بالأداء (الإنتاجية)، فقد أكدت إحدى الدراسات (ليكو وشوماخر Liocqu, & Schmacher, 2010) و (للويد بول كنب Lloyd Paul Kenep) على ما جاءت به نتائج عديد من الأبحاث التي أجريت في هذا الشأن بأنه ليس هناك علاقة من أي نوع بين الرضا الوظيفي والإنتاجية للأسباب الآتية:

- الرضا الوظيفي ظاهرة سلوكية لها مقاييس سلوكية، بينما الأداء ظاهرة مادية لها مقاييس غير سلوكية، يتمثل في القياس النقدي وحجم المبيعات وكم الإنتاج والربح وانخفاض التكاليف، وغير ذلك من المتغيرات المادية التي يسهل قياسها. ومن ثم فإنه من الصعب في هذه الحالة محاولة إيجاد علاقة ارتباطية بين ظاهرتين غير متجانستين، وإلا أدى هذا إلى ما يسمى بالارتباط الكاذب.
- رفع مستوى الأداء مع تحقيق درجة كبيرة من الرضا الوظيفي في أن واحد من الصعوبة بمكان، إذ لا بد من التنازل عن إحدى الظاهرتين على حساب الأخرى.

### 4- الرضا الوظيفي والحوافز:

الحوافز عبارة عن مجموعة من العوامل التي تهيئها المنظمة للأفراد لتحريك قدراتهم، بما يزيد من كفاءة أدائهم لأعمالهم على نحو أفضل، بالشكل الذي يحقق لهم حاجاتهم وأهدافهم وغاياتهم ويزيد من درجة رضاهم عن العمل بما يحقق أهداف المنظمة.

والحافز المادي وهو ما يمثل متطلبات الدافع الواجب إشباعه في شكل نقدي والوسيلة لذلك الأجر وملحقاته (مكافآت-بدلات-أجور إضافية..)، وقد يكون الحافز مباشراً كالأجر، أو غير مباشر وهو ما يطلق عليه المزايا العينية، وهناك أيضاً الحوافز الإيجابية وأخرى السلبيّة {عبداللطيف، ص123}.