

## كيفية ومزايا قياس الروح المعنوية في العمل

### كيفية قياس الروح المعنوية<sup>(1)</sup>:

نظرا لأهمية الروح المعنوية فإن الإدارة تشعر بالحاجة إلى قياسها بغرض الرقابة عليها والتعرّف على ما يحتاج إليه من إجراءات لتحسينها. أي أن الأمر يحتاج إلى عملية قياس ثم إلى عملية تقييم، وتشير عملية القياس إلى عملية جمع البيانات عن الروح المعنوية وتصنيفها وإعطائها قيمة كمية، أما عملية التقييم فتعني الحكم من خلال هذه المقاييس على حالة الروح المعنوية السائدة حيث أن الإدارة من خلال دراستها لمعنويات العاملين يمكنها التعرف على شعورهم تجاه الأعمال التي يقومون بها ومن أهم الوسائل لقياس الروح المعنوية، ما يلي:

#### 1. استقصاءات الروح المعنوية: سواء كانت بقائمة أسئلة أو بالمقابلة، وهناك ثلاثة أنواع

من الاستقصاءات المستخدمة في الواقع العملي، هي:

- الاستقصاءات المعنوية، وهي أسئلة مصحوبة بإجابات بديلة يختار من بينها.
- الاستقصاءات الوصفية، وهي عبارة عن أسئلة مفتوحة يترك للعامل وصف ما يحلو له بشأن موضوع السؤال.
- الاستقصاءات العاكسة، وتقوم على تقديم حالات أو مواقف متصلة بالعمل وطلب تحليلها والتعليق عليها من العاملين ثم الاستنتاج من هذه الإجابات.

#### 2. طريقة المقابلة: ولنجاح المقابلة ينبغي على الإدارة أن تقنع العاملين برغبتها الصادقة في

مساعدتهم على التعبير عن اتجاهاتهم وباستعدادها لاتخاذ الإجراءات اللازمة على أساس النتائج التي يتم الوصول إليها وتأكيدا وضمانها أن ما يدلي به الفرد من بيانات في المقابلة لن تستخدم ضده أو تكون سبباً في عقابه بأي صورة.

#### 3. دراسة سجلات المنظمة: حيث أن سجلات المنظمة تمكن من دراسة السلوك الفعلي

للفرد والتي تعكس اتجاهاته، والتي يمكن منها استنتاج الروح المعنوية، وهذه السجلات التي يمكن قياسها تشمل على سبيل المثال لا الحصر:

(1) د. القحطاني، محمد بن دليم. مرجع سابق، ص 229

- نسبة غياب الفرد.
- عدد الشكاوى التي يتقدم بها.
- إنتاجية الفرد ومدى زيادتها وانخفاضها عن المتوسط.
- مقدار التالف والخسارة عن استخدام الموارد.
- مقدار حوادث العمل.

### مزايا قياس الروح المعنوية في العمل<sup>(2)</sup>:

يمكن تلخيص مزايا قياس الاتجاهات والروح المعنوية في العمل، فيما يلي:

1. تبين للإدارة المستويات العامة للروح المعنوية في المنشأة إذ يمكن معرفة آراء وشعور العاملين بالنسبة للموضوعات المختلفة، مثل: الخدمات الترفيهية، والاجتماعية للعاملين.
2. تعتبر هذه الاستقصاءات وسيلة هامة من وسائل الاتصال وتبادل المعلومات بين الإدارة والأفراد.
3. تؤدي هذه الاستقصاءات إلى تصحيح الاتجاهات ورفع معنويات العاملين.
4. تساعد على فهم مستويات الإدارة المختلفة لأهمية الروح المعنوية، وبذلك تكون دافعا لهم على تحسين العلاقات الإنسانية.
5. تعتبر طريقة مفيدة في تحديد مدى الحاجة إلى أنواع معينة من التدريب.
6. تكون هذه الاستقصاءات ذات فائدة لاتحادات ونقابات العمال.