

إدارة علاقات الموظفين

أولاً... إدارة الحركة الوظيفية: تتمخض عملية إدارة المسار الوظيفي عن عدد من القرارات والعمليات الإدارية من أهمها:

١. الترقيات (promotion): هي مكافأة لإنجازات الفرد السابقة وتقديرًا لارتفاع مستوى قدراته ومهاراته. وتحقق الترقية مصالح مشتركة للفرد وللمنظمة معاً:

❖ للفرد: ترفع روحه المعنوية ~> تزيد من الحوافز المادية ، تقدير المجتمع له ، وتقدير لنفسه .

❖ للمنظمة: مزيد من الإنتاجية والولاء .

✓ قد تتم الترقية أحياناً بدون زيادة في الأجر وتسمى الترقية الجافة (Dry Promotion) ~> نادرة جداً أو مستحيلة .

٢. الجمود الوظيفي (Job Freezing): ويعني البقاء لمدة طويلة في وظيفة ما دون ترقية، أو نقل إلى مكان أفضل.

❖ من أسبابه المتعلقة بالمنظمة:

✓ عدم وجود فرص وظيفية .

✓ شح الإمكانيات المادية .

✓ سوء الظروف الاقتصادية.

❖ من أسبابه المتعلقة بالفرد:

✓ انخفاض مستوى الأداء .

✓ عدم الرغبة في تحمل مسؤوليات اعلي.

✓ عدم التفكير الجاد منذ البداية في تحديد المسار الوظيفي.

✓ كثرة عدد الطامحين للوظائف الأعلى مع انخفاض عدد الفرص المتاحة.

٣. التنزيل الوظيفي (Demotion): هو تخفيض مرتبة الموظف وكذلك راتبه أو أجره وأية امتيازات أخرى، أو نقله إلى وظيفة ذات مسؤوليات أقل.

❖ الأسباب الخارجة عن إرادة الفرد:

✓ إعادة التنظيم في المنظمة .

✓ اندماج المنظمة مع منظمات أخرى.

✓ الانكماش الاقتصادي . ~> العجز الاقتصادي .

❖ الأسباب المتعلقة بالفرد:

- ✓ عدم كفاءة الفرد .
- ✓ انخفاض قدراته عن المعايير المحددة لمتطلبات الأداء.
- ٤. إنهاء الخدمة: ويعني فصل الموظف من العمل بسبب:
 - ✓ الأداء غير المرضي.
 - ✓ السلوك غير القويم.
 - ✓ نقص القدرة والتأهيل للعمل.
 - ✓ عدم القدرة على التكيف مع متطلبات العمل الحديثة.
 - ✓ رفض تنفيذ الأعمال المكلف بها ، اندماج المنظمة مع منظمات أخرى.
- ٥. الاستغناء المؤقت عن الخدمة (Lay off) : ويعني الفصل المؤقت من الخدمة لأسباب تتعلق بالواقع الاقتصادي للمنظمة، فإذا ما تحسنت الظروف الاقتصادية أعيد الموظف إلى وظيفته السابقة أو وظيفة أخرى.

❖ من أهم أسبابه:

- ✓ إدارة أعمال المنظمة بطريقة سيئة.
- ✓ انخفاض المبيعات بسبب انخفاض جودة السلع والخدمات.
- ✓ انكماش الأسواق بسبب انخفاض الإنفاق الحكومي على المشروعات.
- ٦. الاستقالة (Resignation) : وتعني: اختيار الفرد الانفصال عن العمل بالمنظمة .

❖ من أسباب الاستقالة:

- ✓ تعارض أهداف المنظمة مع أهداف الفرد.
- ✓ عدم الارتياح للسياسات والممارسات السائدة في العمل.
- ✓ عدم جاذبية نظام الحوافز والمكافآت.
- ✓ الإشراف السيئ.
- ✓ كثرة الصراعات وفقدان روح العمل الجماعي.
- ✓ وجود فرص وظيفية خارجية ممتازة ومتاحة للفرد مقارنة بالوظيفة الحالية بالمنظمة.

٧. التقاعد (Retirement) : هو التوقف الإجباري عن العمل بعد وصول الموظف إلى السن الإلزامية التي تشترطها الأنظمة أو القواعد، وتصفية حقوقه. ويمثل التقاعد:

- ✓ نهاية مشوار وظيفي طويل .
- ✓ فرصة الاستمتاع بحياة خالية من مشاكل العلم.
- ✓ مرحلة جديدة يملؤها الفراغ والعزلة أحياناً.
- ✓

❖ أما دور المنظمة في مساعدة المتقاعدين والاستفادة منهم من خلال:

- ✓ الاستفادة من المتقاعدين كمستشارين أو مدربين.
- ✓ تكليفهم بعمل إضافي أو أعمال تتم في البيت.
- ✓ استمرار تقديم الرعاية الصحية لهم ولأسرهم.
- ✓ استدعائهم للمناسبات المهمة في المنظمة.

ثانياً ... إدارة مشكلات الموظفين : وتتمثل بقواعد الانضباط والجزاءات التي تمثل الجناح الآخر لعملية التحفيز وهي كما يأتي :

١. الانضباط (Discipline) : يعني الالتزام بقواعد العمل في الأداء والسلوك أو الالتزام بالنظام والأصول المرعية.
٢. الجزاءات (Punishments): تعني حوافز سلبية من أجل الردع وتصحيح السلوك.

❖ قد تفرض الجزاءات ضرورة تظلم الموظف وهو ما يظهر مفهوم الشكاوى:

٣. مفهوم الشكاوى (Grievances): تعني حق التظلم لقرار عقابي صدر ضد الموظف أو الانتهاك لبنود العقد الموقع بين الموظف وصاحب العمل.

مفهوم التحكيم (Arbitration): هو عملية إحالة القضية مثار الخلاف بين الموظف وصاحب العمل إلى جهة خارجية محايدة يوافق عليها الطرفان، ويكون حكمها قطعياً وإلزامياً.