

الفصل الأول

الفصل التمهيدي

١,١ التمهيدي

أن هذه الرسالة تناولت دور التدريب أثناء العمل على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي دراسة حالة الأئمة والوعاظ بالمديرية العامة للوعظ والإرشاد بمحافظة مسقط حيث أن هذه الحالة التي تناولها الباحث في دراسته لها أثر كبير في سلوكها على المجتمع وتدريبها بما يتناسب من إمكانيات تساعد على أدى مهمتها بالمستوى المرسوم له. ولقد أصبح نمو المنظمات وتقدمها ونجاحها وبقاؤها في قمة العطاء مرهوناً بمدى استعدادها لتنمية مواردها البشرية؛ لأن التغييرات ومستجدات العصر التي يشهدها الاقتصاد العالمي تستدعي مواكبة ذلك التغيير؛ من أجل البقاء والقدرة على المحافظة على النمو، وهذا لن يتحقق إلا بالقدرة على الابتكار والإبداع في جميع الأصعدة والميادين، ويظهر جلياً أن الاستثمار في تنمية المورد البشري للمنظمة يستدعي فرض مزيد من الاهتمام بتدريبها تدريباً حقيقياً، وتأهيلها تأهيلاً فعلياً، بهدف تحقيق النتائج على مستوى الفرد، والمؤسسة، والمجتمع (روز علي، ٢٠١٨).

ويُعدُّ التدريب والتأهيل أحد السبل الرئيسية التي يمكن اتّباعها والرجوع إليها في تنمية قدرات ومهارات واتجاهات الموظفين العاملين وتدعيمها وصقلها، وتنمية معارفهم وسلوكياتهم بما يناسب متطلبات الأداء السليم للأعمال الموكلة إليهم، وهذا الأمر الذي يقود ويؤدي إلى تحقيق فوائد عديدة وكثيرة في زيادة كمية الأداء والإنتاج والإنتاجية العالية التي تعدّ محددًا أساسيًا لمستوى تطوير ورفاهية المجتمع، فلا بد

للموظف أن يُصقل بالمهارات والبرامج التدريبية التي تعينه على العطاء، ليستمر في الإنتاج والبناء، لتحقيق المنظومة المتكاملة للمنظمة، فيحصل الموظف على ما يرضيه مقابل الجهد الذي يقدمه، وتستطيع المنظمة تحقيق أهدافها المستدامة التي تجعل مبتغاهما يتحقق ويرتقي (زهير سامر، ٢٠٠٩).

وهذه الدراسة تتناول دور التدريب أثناء العمل في الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي في قطاع الأئمة والوعاظ بمحافظة مسقط، إذ إن هذه الفئة تشمل موظفين تابعين لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية بسلطنة عمان، وهذه الوزارة تعد من أهم الوزارات في السلطنة؛ لما تنفذه من أعمال جليلة تخدم ديننا الحنيف، فقد جاء في رسالتها الاهتمام بالجانب الديني لبناء مواطن صالح، وتنظيم ما يتعلق بالشؤون الدينية داخل السلطنة بكوادر مؤهلة بوسائل متجددة (رسالة وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، ٢٠١٩). وباستيعابها الموارد البشرية العاملة فهي معنية بتوظيف وتنظيم عمل الأئمة والوعاظ والمرشدين والمرشدات ومعلمي القرآن الكريم في جميع محافظات السلطنة، وفي هذه الدراسة سيطبقها الباحث على الوعاظ والأئمة العاملين بمحافظة مسقط؛ لأهمية هذه المحافظة، ولكونها عاصمة الدولة، وفيها شريحة أكبر من العاملين في هذا المجال.

فمنظمات الأعمال غالباً تحرص على القيام بأعمالها ونشاطاتها بكفاءة وفاعلية عاليتين، ويمثل الموظف أحد أهم المتغيرات الأساسية لتحديد كفاءة العنصر البشري وقدرته على العمل والرغبة فيه، بصفته العنصر المؤثر والفعال في المنظمة، فرفع مستوى الرضا الوظيفي والأداء العالي من أهم وظائف إدارة الموارد البشرية، ويعد مقياساً ليس لأداء الأفراد فحسب، بل لسياسات إدارة وتنمية الموارد البشرية المتبعة في المنظمة عامةً، فبمعرفة مستوى الأداء الوظيفي نستطيع أن نحكم على مدى نجاح السياسات التي تسعى لرفع مستوى الرضا الوظيفي والتحفيز للموظف، ونسبة الولاء لديه، كما يمكننا استخدام ما تخرج به هذه الدراسة

لتعميمها على البيئات المشابهة لمسرح الدراسة الحالية، من أجل خلق بيئة محفزة باعثة للرضا الوظيفي تؤدي للولاء وثقة الموظفين بالمؤسسة (هديل هشام الغريبي، ٢٠١٦).

يعدُّ التدريب في أثناء العمل -أو ما يعرف بالتدريب على رأس العمل- من أكثر الأساليب فاعلية، وله أثر كبير، فقد أثبتت الدراسات السابقة أن أكثر من ٨٠٪ من المعارف والعلوم والمهارات التي يحتاج إليها الموظف يمكن أن يكتسبها في أثناء فترة التدريب على رأس العمل، فنجد أن كبرى الشركات والمؤسسات العاملة في العالم، وخاصة في أميركا، تنفق على التدريب على رأس العمل ما يعادل ثلاثة أضعاف ما تنفقه على التدريب قبل العمل أو في أثناء الدراسة، وأن ما يقارب ثلث راتب الموظف في السنة الأولى يركز لتغطية نفقات التدريب في أثناء العمل (مرعي، ١٩٨٩)، ويمكن للباحث القول إن التدريب على رأس العمل له أهمية كبيرة للموظف، وقد يحدث تلقائيًا دون تنظيم أو تخطيط، بممارسة الأعمال، والتفاعل بين فريق العمل والزملاء، وممارسة العمل المتكررة، وفي كل هذا يحصل الموظف على التغذية الراجعة للمعلومات والمعارف، أو تكون له ردة فعل إيجابية نتيجة الملاحظات والنقد البناء للعمل.

٢،١ خلفيّة الدراسة:

مجتمع الدراسة هو الأئمة والوعاظ الذين يعملون في المديرية العامة للوعظ والإرشاد بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية، وأخذ الباحث العاملين في الوظائف الفنية للإمامة والوعظ بمحاظلة مسقط، لكون المحافظة فيها أكبر شريحة من العاملين في هذا المجال بصفتها عاصمة الدولة. ويمكن تعميم نتائج الدراسة على جميع من يعمل في مجال الإمامة والوعظ؛ لتشابه طبيعة العمل بين الجميع، وخضوعهم لجهة رقابية وإشرافية واحدة هي وزارة الأوقاف والشؤون الدينية.

واهتم كثير من العلماء والباحثين في مجال علم النفس والسلوك التنظيمي بدراسة وتحليل أثر التدريب

على رأس العمل، وعلاقته بالرضا الوظيفي، والآثار المترتبة على هذه الظاهرة، لما لها من أثر فعال في إنتاجية العمل ورضا العاملين وزيادة الولاء (سامر واصف، ٢٠١٦). ومنذ ثلاثينيات القرن الماضي تلقى هذه الظاهرة اهتمامًا متزايدًا، فالعنصر البشري لم يعد مهملاً كما كان في السابق، وحركة الإدارة العلمية لم تُعطِ الاهتمام الكافي للعاملين، فقد ركز أصحاب هذه النظرية على الاهتمام بكيفية تحقيق الكفاءة الإنتاجية، وأغفلوا العنصر البشري في العمل (محمد أحمد، ٢٠١٦).

ويعد العنصر البشري الثروة الحقيقية والمحور الأساسي للإنتاج في منظمات الأعمال، فالمعدات والأجهزة الحديثة مهما بلغت درجة تطورها وتعقيدها ستبقى أقل أهمية من العنصر البشري، وقد لا تعمل إذا لم يتوافر العقل البشري الذي يديرها ويحركها، فإذا كان العنصر البشري على درجة كبيرة من الأهمية، فإن الإدارة المتميزة يجب أن تسعى لأن يكون الفرد راضيًا عن عمله، لا سيما أنه يقضي أكثر من نصف عمره في العمل، وبما أن التدريب على رأس العمل يؤثر في الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، وهما من المسائل المهمة للفرد والمجتمع، فرضا الفرد عن عمله يعد الأساس الأول لتحقيق توافقه النفسي والاجتماعي وزيادة الولاء، ذلك لأن الرضا الوظيفي يرتبط بالنجاح في العمل، وهو المعيار الموضوعي الذي يقوم على أساسه تقويم المجتمع لأفراده، كما أنه يمكن أن يكون مؤشرًا على نجاح الفرد في جميع مجالات حياته الأخرى، الأسرية والاجتماعية. كما أن رضا الفرد عن عمله يزيد من ولاءه، ويؤثر في مدى كفاءته في العمل وحرصه عليه، وزيادة ما يوفره العمل له من إشباع لحاجاته ودوافعه، واستغلاله قدراته (محمد أحمد، ٢٠١٦).

وعموماً فإن عامل الرضا الوظيفي يُشكّل درجة كبيرة في سلوك الأفراد، ويمثل جانباً نفسياً كبيراً في أداء الفرد، وتوجد عوامل بحث فيها علماء الإدارة، جزء منها داخل النفس، وجزء آخر كبير منها خارجي يقع في البيئة المحيطة التي يعمل ضمنها الفرد، فالأداء العالي لا يأتي من فراغ، بل يرتكز على عوامل تزيد من الدافعية، ودافع الانتماء والروح المعنوية والولاء والمواطنة، فكلما توافرت تلك العوامل - التي صنفتها

الدراسات اللاحقة في هذا الحقل إلى: إدارية، وبيئية، وشخصية، وأطلق عليها علماء الإدارة مسميات مختلفة- فالعلاقة بين الفرد والمنظمة البقاء والاستمرار، وذلك يؤمن للمنظمة الاستقرار والنمو، والفرد يؤمن سبل العيش له ولأسرته، وعليه فهذا له أثر كبير في الإنجاز والأداء اللذين يتأثران ويؤثران في الرضا بوجه آخر، فالفرد يمثل الحجز الأساسي في العملية الإنتاجية ونجاحها وفقاً لمستوى الرضا عند الفرد صعوداً وهبوطاً (الغريبي، ٢٠١٦).

٣،١ مشكلة الدراسة:

إن التدريب والتأهيل المصاحبين للوظيفة يعملان على إمداد العاملين بالمهارات، ومواكبة التطور في استخدام أفضل السبل والطرق الحديثة لتأدية العمل، كما يعدان من الوسائل والأدوات المستخدمة في التطوير والتغيير في قدرات الفرد ومعلوماته وأفكاره ومهاراته الذهنية والفنية وسلوكه واتجاهاته (محمد رشيد، ٢٠١٨)، حتى يكون على أهبة الاستعداد لمواجهة متطلبات الوظائف والاحتياجات المستقبلية للمنظمة، ورفد الموظفين والعاملين بالمعرفة المتجددة للمبادئ والأسس والأساليب الإدارية الناجعة لمختلف الوظائف في جميع المستويات بالمنظمة. ويعمل التدريب على رفع مستوى الكفاءة الإدارية والعملية بتعلم أساليب الوسائل الحديثة واستخدامها؛ لتطوير الأعمال وتحسينها (رامي سعيد، ٢٠١٤).

التأهيل والتدريب يرفعان مستوى الرضا الوظيفي للعاملين في الحقل الديني، فاكتماب الموظف المهارات والفنيات التي تساعد في الأداء في المنظمة يوجد لديه قدرًا كبيرًا من الثقة بالنفس والرغبة في مواصلة العمل، ما يحقق الاستقرار النفسي والاطمئنان، وهذا يؤشر بوضوح على مستوى الروح المعنوية والدافعية في العمل، ويساعد في تمكين الموظف من بناء علاقات اجتماعية وتحسينها، فالعلاقات الإنسانية

والاجتماعية تلعب دورًا مهمًا في زيادة الرضا الوظيفي، ورفع الروح المعنوية للقوى العاملة في المنظمة (كرار، ٢٠١٧).

تشير الدراسة إلى أن وزارة الأوقاف والشؤون الدينية في سلطنة عمان من أهم الوزارات خدمةً للمجتمع؛ لأن ٩٩٪ من سكان السلطنة دينهم الإسلام. وتنقسم الوظائف في الوزارة إلى قسمين: القسم الأول: الوظائف الإدارية، وهي المعنية بجانب التنظيم الإداري، والقسم الثاني: الوظائف الفنية، التي يعمل فيها كادر مؤهل في الوعظ والإرشاد والإمامة وتدريس القرآن الكريم (لائحة اختصاصات وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، ١٩٩٧). ومن طبيعة مهام وظيفة الكادر الديني أنها تلامس وتخالط المجتمع أكثر من أي وظيفة أخرى، وجميع تصرفاتهم تؤثر في المحيط الذي يعيشون فيه، فإذا اختل جانب من جوانب سلوكهم أثر ذلك سلبًا في المجتمع. وبعد التدريب والتأهيل لهذه الكوادر أحد السبل الرئيسية التي يمكن اتباعها والرجوع إليها في تنمية قدرات ومهارات الأئمة وتدعيمها وصقلها، وتنمية معارفهم وسلوكياتهم، بما يناسب متطلبات الأداء السليم للأعمال والمهام الموكلة إليهم، وهذا الأمر الذي يقود ويؤدي إلى تحقيق فوائد عديدة وكثيرة في تمكينهم من التعامل مع جميع شرائح المجتمع والتأثير فيهم، وتغيير سلوك المحيط للأفضل، لما يمتلكونه من مهارات وقدرات تُؤهلهم لهذه المهمة.

تسعى الدراسة إلى إثبات أهمية مواكبة التغيير الثوري للمعلومات لدى الوعاظ، حتى يتمكنوا من تأدية واجباتهم الوظيفية. على سبيل المثال، بسبب تسارع الزمن عدد مرتادي المحاضرات الدينية في المساجد قليل، فعلى الوعاظ البحث عن طرق علمية تساعد في أداء مهام عمله، وتؤهله ليستطيع إيصال الفكرة والمعلومة للمجتمع باستخدام الطرق العلمية الحديثة المناسبة لهذا الأمر، وإن مشكلة الدراسة تكمن في أهمية أن يكون للوعاظ تدريب مستمر على رأس العمل يواكب متغيرات العصر في العالم التقني، ويساير تطورات المجتمع، بما يسعفهم في تأدية أعمالهم بمستوى عالٍ من الكفاءة.

وقد أجرت الدراسة بعض المقابلات مع جميع المستويات الوظيفية والدرجات العلمية للموظفين المعيّنين بالدراسة؛ لإثبات المشكلة، وقد اختير ٥٪ من عينة الدراسة طبقاً للوصف الوظيفي لطبيعة عملهم في الجانب الوعظي والإمامة؛ للتأكد من وجود الفجوة المعرفية في واقع الميدان، المدروسة دراسةً علميةً، والوقوف مباشرةً على مشكلة الدراسة من الموظفين أنفسهم، والعاملين في هذا الجانب. وتختلف الآراء في عدد المستهدفين لإجراء مقابلات هادفة، ويرى كفالي (kvale، ١٩٩٦) أن عدد المستهدفين يعتمد على هدف الباحث من إجراء المقابلة، كأن يسعى الباحث لتحقيق الفهم من خبرة المستجيبين والمفحوصين، وباختصار فإن حجم عينة المقابلات يكون صغيراً، ومن الصعوبة تحديد العدد، لكن العينة تعتمد على ما يريده الباحث معرفته، والهدف من إجراء المقابلة، والفائدة المرجوة التي ستعود على الدراسة (انظر الملحق رقم "أ"). ومن القواعد التي على الباحث التزامها أن يختار المستجيبين والمفحوصين الذين لديهم معلومات وفيرة وغنية، حتى لو كان عدد المفحوصين قليلاً، فقد يكون العدد الكبير ذا معلومات قليلة، وقد يُشيتت الباحث ويُضللّه ويُصيغ وقته، خاصة أن لديه هدفاً وقتاً محدودين لإجراء الدراسة (Abdul Rahma، 2008). وأشارت نتائج تحليلات المقابلات إلى وجود فجوة عميقة، ومشكلة تنبغي دراستها، والتنبه لها، والتحقق منها تحققاً منهجياً وعلمياً. وقد تبين عدم وجود خطط تدريبية واضحة ومجدولة يستطيع بواسطتها الموظف رفع مستوى الأداء لديه، خاصة مع وجود تغيّرات حديثة في أساليب وطرق أداء العمل، وهذا ينعكس سلبياً على قدرات الواعظ على القيام بمهام عمله.

وتوجد أيضاً دوافع ساققتها الدراسة لإثبات المشكلة ظهرت في مقابلة العاملين تُبيّن وجود فوارق في المعرفة التقنية والتكنولوجية بين شريحة المجتمع والواعظ، تزيد من فجوة المعرفة بينهما، وتعمل على زيادة اختلاف مستوى الفكر، فهذا يعقّد على الواعظ تأدية مهام عمله، إذ يجب أن يتسلح بما يسعفه لأداء مهام عمله من أساليب حديثة وطرق جديدة تساعده في إيصال فكرته لشريحة المجتمع، وهنا برزت أهمية

التدريب على رأس العمل، ليعين الباحث على أداء مهام عمله، ويدعمه بما يخدمه في توصيل الفكرة والمعلومة بطرق حديثة يواكب فيها التغيير الحاصل لدى المجتمع (محمد، ٢٠١٢)، فالمجتمع يعيش في زمن التسارع، وهذا يقلل مستوى حضور المحاضرات الدينية والدروس الدعوية، فعلى الواعظ أن يبحث عن بدائل تعينه على تأدية عمله. وقد أكدت دراسة (الكربي، ٢٠١٨) بعنوان أثر التقنية الحديثة على أداء الموظف، ودراسة (المالكي، ٢٠١٥) بعنوان دور التقانة في رفد الموظف بالمهارات والخبرات اللازمة في تحقيق أهداف المنظمة أن مواكبة المعرفة التكنولوجية للموظف تقلل من الجهد والوقت المهدورين، وترفع كفاءة العمل في المنظمة؛ لأنها تستخدم سبلاً حديثة في العمل، ومن النتائج التي خرجت من الدراسات السابقة ما يؤكد أهمية أن تكون للمنظمة خطط تدريبية متواصلة تسعى بواسطتها للارتقاء بمستوى مهارات العاملين لديها، وتمكينهم وتسليحهم بأحدث الطرق والأساليب العلمية الحديثة التي تعينهم على القيام بمهام وظائفهم بمستوى عالٍ من الكفاءة والأداء، وتشير النتائج أيضاً إلى أن التأهيل والتدريب للعاملين من سياسات المنظمات الناجحة، فالتأهيل والتدريب يلازمان الموظف من لحظة دخوله المنظمة حتى خروجه منها، سواء بالانتقال لمنظمة أخرى، أو وصوله لسن التقاعد القانوني (ماهر علي، ٢٠١٧).

وأشارت نتائج تحليل المقابلات أيضاً إلى وجود بعض القصور في الخطط التدريبية الإنمائية، لأن بعض خطط التدريب بحاجة لتحديث مستمر؛ لمواكبة التغيير المتسارع، وهذا يتطلب إعداد دراسات متواصلة عن توجهات المجتمع، فهذه الدراسات تأخذ مساراً طويلاً؛ لأنها ميدانية تعمل على قياس مستوى التغيير الحاصل في المجتمع، وبما أن التطور الحاصل متسارع في التغيير فإن الدراسات الميدانية تواجه صعوبة في التأقلم مع سرعة التغيير (جبري، ٢٠١٧).

وأكدت الفئة المستهدفة في المقابلات أن بعض العاملين في الجانب الوعظي والإمامة يحصلون على بعض البرامج المعدة للتدريب على رأس العمل، ولكن لا تكفي ولا تلي تطلعات الواعظ، فهذا

التدريب يركز على جانب معين، والواعظ بحاجة لبرامج تدريبية متعددة ومختلفة تساعد في القيام بمهام عمله، كما أن الوزارة بحاجة إلى تقنين هذه الدورات التدريبية التي تكون على رأس العمل لموظفي الوعظ، فتكون وفق احتياجات المجتمع، وتعمل على أن تكون هذه البرامج مرتبطة بما يواكب الحداثة في متطلبات تأدية المهام الوظيفية.

إن التدريب على رأس العمل يصنع موظفًا قادرًا على الإلمام بجديد العلوم، وهذا ما يجب على الوزارة أن ترعاه وتعمل عليه؛ لأهميته في رفع مستوى الأداء الوظيفي. وقد يعمل بعض الوعاظ على تطوير أنفسهم بمتابعة الجديد في العلوم الوظيفية التي تخدم مسيرتهم المهنية، لكنهم يواجهون عقبات في تنفيذ بعض الوسائل التي تعلموها؛ لعدم قناعة المسؤول بهذه البرامج والطرق، ما يصيبهم بالإحباط الذي يقلل الرضا الوظيفي لديهم. وهذه تصريحات من الموظفين في أثناء المقابلات تؤكد الفجوة القائمة بين التدريب على رأس العمل ومتطلبات الرضا الوظيفي والأداء، وتؤكد أهمية مشكلة الدراسة، وعمقها، وتأصلها في المجتمع المدروس (العيدروس أحمد، ٢٠١٩). وأشارت نتائج دراسة (المانعي، ٢٠١٤) إلى أن الكوادر الدينية بحاجة إلى مواكبة المتغيرات من العلوم الحديثة التي تساعد في فهم فكر المجتمع المحيط، وهذا يسهل إيجاد علاقة وتربط بين الموظف الديني والمجتمع.

وأشار الوعاظ في أثناء المقابلة إلى أن التدريب على رأس العمل يساعد الوعاظ في فهم طبيعة تفكير المجتمع، ويعمل على إيجاد الوسائل المؤثرة في التوعية وطرق تفعيل مهام الوظيفة، ويعمل على حل المشكلات الناجمة عن عدم المعرفة بطرق وضع البرامج المناسبة للقضايا التي تم المجتمع. وأكدت دراسة (شامري، ٢٠١٤)، ودراسة (المقبولي، ٢٠١٢) أن وجود خطط تدريبية واضحة المعالم وتلائم متطلبات الوظيفة يساعد في إيجاد بيئة محفزة للعمل، فقد بينت نتائج تلك الدراسات أن التأهيل والتدريب يزيدان الأداء في المنظمة؛ لأنهما يقللان الجهد الضائع والوقت المهدر، ويقللان كذلك ازدواجية الجهود المبذولة

لإتمام المهام الوظيفية نفسها، وتوجد متغيرات مستمرة في طرق وأساليب الوعظ يكون الواعظ بحاجة ماسة لتعلمها والتدرب عليها ليؤدي مهام عمله.

وأكدت دراسة (فهمي علي، ٢٠١٩) في نتائجها على ما جاء في المقابلة التي أجراها الباحث مع الأئمة والواعظ وجود قصور في خطط الدورات التدريبية أثناء العمل للواعظ، فقد بين الواعظ وجود ما تسمى الدورات التدريبية الإنمائية، لكن في الغالب هذه الدورات لا تطور أساليب العمل الوعظي؛ لأن هذه الدورات التدريبية ليست وفق الاحتياجات التدريبية للواعظ، فهي لا تُعنى بجانب وسائل إيصال المعلومة للناس، أو بطرق البحث العلمي للمادة المراد إلقاؤها، لذلك فإن أثر التدريب في هذه الدورات يكون ضعيفاً في تطوير مهارات العمل الدعوي، وقد يرى الواعظ أنه يجب أن تكون الدورات التدريبية وفق الخطط التدريبية لاحتياجات الموظف، وذلك بوضع آلية ومعايير يُراعى فيها الأداء، والتكيف مع أساليب إيصال المعلومة للناس، سواء الوسائل المسموعة أو المقروءة أو المرئية، وأنه يوجد قصور في العناية الدقيقة بجانب البحث العلمي عند بحث الواعظ عن المعلومات المراد طرحها، وتكييف هذه الدورات وتقنينها بما يساعد في صقل المهارات الدعوية في مختلف المواضيع التي تلامس المجتمع وتساير تطلعاته نحو المستقبل، والعمل على وضع دورات تدريبية من أجل معرفة الاستخدام الأمثل لبرامج التواصل الاجتماعي، فهذا الجانب من البرامج مؤثر في المجتمع، وله متابعون يستخدمون هذا الجانب. وبسبب عدم وجود خطط لتفعيل الخطاب الوعظي عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وعدم صقل مهارات الموظفين بكيفية استخدام الوزارة هذا الجانب فإن هذا قلل من فرص الوصول لشريحة أكبر من المجتمع والتأثير فيهم. وأشار الواعظ في المقابلة إلى ضرورة العناية بجانب التدريب في وسائل الاتصال الحديثة التي يكون لها أثر كبير في المجتمع، وعلى الوزارة أن تلتفت إلى هذا الجانب وتؤهل القائمين على الوعظ.

وتبين الدراسة بالمقابلة أن الأسباب التي أدت إلى تأخر تطوير مهارات استخدام الوسائل الحديثة

لدى الوعاظ، وعدم إدراج أهمية التدريب على رأس العمل للوعاظ هي أسباب إدارية، ولعل أهمها يتمثل في غياب الفهم الواقعي من المسؤولين لطبيعة العمل الوعظي، إذ يغيب أحياناً الفهم الصحيح لما يحتاج إليه الموظف من مهارات من شأنها أن تقرب الوعاظ من المجتمع الذي يلقي عليه الدروس، وكذلك فإن العوائق الإدارية أحياناً تحول دون تطبيق بعض الجوانب التدريبية، كاختلاف الرؤى بين الموظف الميداني والمسؤول المباشر، وهنا تكون فجوة معرفية لطبيعة العمل بين الوعاظ والمسؤول، ما قد ينتج عن ذلك قرارات لا تخدم الوعاظ من مهام عمله، وعدم قدرتها على تلّمس احتياجات الوعاظ الواقعية. تشير دراسة (بكري، ٢٠٠٩) والتي بعنوان سبل رفع كفاءة الأداء للوعاظ الدينيين في محافظة الوسطى إلى أن من أسباب نجاح الوعظ وجود دورات تدريبية تساند الوعظ في أداء مهام عمله بطرق علمية حديثة، ومواكبة كل جديد من علوم المعرفة، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن من أسس نجاح القوافل الوعظية هو وضع خطط تدريبية مستمرة تسائر متطلبات الوظائف للعاملين، وترفدهم بالسبل والطرق التي تسهل عليهم القيام بالمهام الوظيفية بكفاءة عالية.

وبينت الدراسة (فهم سليم، ٢٠٠١) (٥) أن التسلسل الإداري البيروقراطي للمؤسسة يقلل إيجاد بيئة إبداعية لدى الوعاظ، وهذا يزيد من عوائق مواكبة التغيير المتسارع للمجتمع، ويتمثل هذا في أن الوعاظ أحياناً يرى أن الواقع يحتم عليه أن يكون أسلوب الخطاب في المدرسة في حلق مع الطلاب؛ ليكون التأثير أبلغ، وللحاجة الماسة لتلك الفئة العمرية، لكن بسبب التسلسل الإداري البيروقراطي الأمر يتأخر، وأحياناً لا يجد رداً، وهذا ما حصل عندما بدأ برنامج التثقيف الديني في المدارس، ويتمثل في عدم تقبل المجتمع المخاطب الوسائل التي يراها الوعاظ ضرورة لرفي المجتمع وتعلمه، ما يجعل الوعاظ ينزل عند رغبة المجتمع فيطبق الأساليب التي يراها تلائم حاجاتهم.

وخرجت دراسة (لطفية علي، ٢٠١٧) لتساند نتائج المقابلة التي أجراها الباحث بين الأئمة

أهمية دور التنظيم الإداري وأثره في التحفيز والإبداع أثناء القيام بالمهام الوظيفية، فتبين أن وظيفة الإمام حساسة ينبغي على من يؤديها أن يكون قدوة ذا أخلاق عالية؛ لأن عمله ينعكس على سلوك المجتمع، ما يوجب على صانع القرار أن يدرك حقيقة ذلك، وأن يعي هذا الدور، وأن يعمل على وضع نظم إدارية صحيحة تساعد في تأهيل وتدريب شاغلي وظيفة الوعظ، وتوفير كل السبل والأدوات التي تضمن نجاح أداء المهمة. فإن الكادر الديني بحاجة لجانب مالي يواكب خطة العمل، ويوفر فرص التطوير، ويساعده في اكتساب أفضل الوسائل والطرق والممارسات التي تهيئ له المهارات الكافية لنجاح مسيرة عمله. ففي بعض المواقف يوفر الإمام أو الواعظ أو الواعظة أدوات ومتطلبات سير العمل من حسابهم الخاص، وهذا يرهق كاهلهم، وقد يدفعون ذلك المال على حساب متطلباتهم الخاصة، ما يسبب لهم إرهاقًا نفسيًا يحول دون أدائهم خطط العمل على النحو المطلوب، وينعدم لديهم التحفيز والإبداع في أداء الوظيفة.

أن التناسق الصحيح، والقدرة على فهم طبيعة عمل صانع القرار والموظف يوجدان بيئة محفزة للعمل، وتلُمس المسؤول حاجات الموظف المادية والمعنوية يزيد الرضا الوظيفي لديه. وتوصلت نتائج تلك الدراسات إلى أن عدم تدرج المسؤولين في السلم الوظيفي، وعدم مرورهم بمراحل الوظيفة من أسفل السلم إلى أعلاه يوجدان فجوة معرفية بينهم وبين موظفيهم؛ لعدم قدرتهم على فهم طبيعة العمل ومتطلباته الفنية والعملية، واحتياجه لخطط تدريبية موجهة بعناية حسب طبيعة العمل، ووفق خطط فعلية دقيقة تناسب سير العمل وطبيعة العاملين (فريد سالم، ٢٠١٩).

وبالمقابلة تبين وجود دور شبه مفقود للمؤسسة في توفير برامج تأهيل وتدريب للقيام بالمهمة الوظيفية، فوضع خطط لتأهيل القائمين على الإمامة والوعظ والإرشاد أمر لا بد منه، حتى يتمكن الموظف من تأدية مهام عمله كما هو مطلوب. وبسبب تعثر مجريات الحياة، واشتغال الناس بأمور حياتهم قل عدد مرتادي المساجد الذين يجلسون في المساجد للاستماع لدروس الوعظ والإرشاد، لذا كان لزامًا على متخذي

القرار في المؤسسة المعنية بأمر الوعظ والإرشاد أن يسعوا للبحث عن سبل حديثة ومتماشية مع متغيرات الحياة، ومن هنا برزت أهمية تأهيل وتدريب الكادر الديني. ويشير (القرني، ٢٠١٦) إلى ضرورة إيجاد برامج تدريبية هادفة ومؤثرة، ولها القدرة على مواكبة الحديث من المتغيرات؛ لتساعد الموظف في الإبداع. وخلصت نتائج الدراسة إلى أن وجود خطط تدريبية موجهة حسب الاحتياجات التدريبية للموظفين يساعد في تطوير مهاراتهم، ويقلل التكاليف المادية والوقت المهدور.

وأشار العاملون - في المقابلة - إلى أنه في الأعوام الماضية لم يحصل موظفو الوعظ والإرشاد على الدعم الكافي والتأهيل المطلوب لخوض معترك الوظيفة، وهذا يجعلهم يصطدمون بعقبات وتحديات التغيير في المجتمع تحول دون تنفيذ خطط العمل، وأن وظيفة الإمام أو الواعظ هي وظيفة فنية مرتبطة بالمجتمع ارتباطاً وثيقاً، وأن القائم عليهما يقضي فيهما فترات عمل طويلة، وارتباطاً وظيفياً كبيراً، كوظيفة الإمامة في الجوامع والمساجد. وما يعكس الجانب الوظيفي للإمام والواعظ عدم وضوح الرؤية والخطط التي تنفذ، وسرعة تغييرها، وإضافة مهام جديدة ليست ضمن خطة العمل تجعل هذا كله عاملاً مؤثراً في نفسية الموظف، وتقلل من الدافعية والإبداع لديه؛ لأن هذا العمل الجديد لم يكن في الحسبان، وإنما طرأ دون دراسة واضحة المعالم يستطيع منها الواعظ أو الواعظة فهم متطلباتها، وهذا يسبب نفوراً من الوظيفة تنعكس سلباً على المجتمع؛ لأن ذلك مدعاة للإحباط النفسي، وعدم فهم دور الواعظ، وإنما تصورات واقتراحات من المسؤولين دون إدراكهم هذه الوظيفة، وعدم ملامستهم التحديات التي تواجه الواعظ في أثناء أدائه مهام عمله.

وخرجت الدراسات السابقة بالتوصيات والنتائج التي تشير إلى ضرورة تفعيل البرامج التدريبية والتأهيل المستمر للمصاحب للوظيفة للعاملين في الإمامة والوعظ، وأن التأهيل والتدريب يجب أن يتماشيا مع متطلبات واختصاصات الوظيفة لكل واحد منهم، كما أوصت الدراسات السابقة بضرورة مواكبة

المتغيرات والتطور الحاصل في العولمة المتسارعة والتقنيات المتطورة، ودراسة أفضل السبل والطرق التي تعين العاملين على أداء مهام وظائفهم بما يخدم أهداف الوزارة (مروان حمد، ٢٠١٦). وأوصت الدراسات بضرورة وجود برامج تدريبية محفزة للأئمة والوعاظ؛ لأن ذلك له أثر في مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، كدراسة (السكبي، ٢٠١٥).

ومما توصلت إليه الدراسة من نتائج المقابلات التي أجراها الباحث وجود قصور في البرامج التدريبية والتأهيلية التي تساعد الأئمة والوعاظ في أداء مهام عملهم، وقصور في الخطط التدريبية التي تواكب المتغيرات العصرية للتقنيات والتكنولوجيا المتسارعة التي تسهل وتدعم طرق وأساليب العمل لدى الوعاظ. وأشارت نتائج المقابلات إلى دور شبه مفقود للمؤسسة في توفير برامج تأهيل وتدريب لأداء المهام الوظيفية، فوضع خطط لتأهيل القائمين على الإمامة والوعظ والإرشاد أمر لا بد منه، حتى يتمكن الموظف من أداء مهام عمله كما هو مطلوب، وبسبب تغير مجريات الحياة واشتغال الناس بأمر حياتهم قل عدد مرتادي المساجد الذين يجلسون في المساجد للاستماع إلى دروس الوعظ والإرشاد، لذا كان لزاماً على متخذي القرار في المؤسسة المعنية بأمر الوعظ والإرشاد أن يسعوا للبحث عن سبل حديثة ومتماشية مع متغيرات الحياة، ومن هنا برزت أهمية تأهيل وتدريب الكادر الديني.

٤،١ أسئلة الدراسة:

خرجت الدراسة الميدانية بمجموعة من التساؤلات لتقصي دور التدريب في أثناء العمل في الرضا

الوظيفي والأداء الوظيفي-دراسة حالة الأئمة والوعاظ بمحافظة مسقط، وهي على النحو الآتي:

١- ما العلاقة القائمة بين متغير التدريب في العمل ومتغير الرضا الوظيفي لأئمة ووعاظ محافظة مسقط؟

٢- ما العلاقة بين متغير التدريب أثناء العمل ومتغير الأداء الوظيفي لأئمة ووعاظ محافظة مسقط؟

٣- هل للتدريب علاقة على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي مع لدى الأئمة ووعاظ بمحافظة مسقط؟

٤- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للتدريب في أثناء العمل تبعًا لمتغير

النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي والمسمى الوظيفي؟

٥- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للرضا الوظيفي والأداء الوظيفي

تبعًا لمتغير النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي والمسمى الوظيفي؟

١، ٥ أهداف الدراسة:

بناء على الأسئلة السابقة تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- ١- قياس العلاقة بين التدريب أثناء العمل بين الرضا الوظيفي لأئمة ووعاظ محافظة مسقط.
- ٢- قياس علاقة التدريب أثناء العمل على الأداء الوظيفي لأئمة ووعاظ محافظة مسقط.
- ٣- تحليل دور التدريب أثناء العمل على الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لأئمة ووعاظ محافظة مسقط.
- ٤- كشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية للتدريب في العمل تبعًا لمتغير النوع الاجتماعي والمؤهل الدراسي والمسمى الوظيفي.
- ٥- بيان الفروق ذات الدلالة الإحصائية للرضا الوظيفي والأداء الوظيفي تبعًا لمتغير النوع الاجتماعي والمؤهل الدراسي والمسمى الوظيفي.

١، ٦ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية في الأهمية: النظرية، والتطبيقية، والمنهجية، وهي على النحو الآتي:

١،٦،١ الأهمية النظرية:

تعمل النظرية على تحديد مسار البحث العلمي، وتوجيهه نحو الموضوعات التي يجدر البحث فيها، وتساعد النظرية في تسهيل فهم وإدراك مغزى نتائج الدراسة، ونتائج البحث العلمي، بصفة هذه النتائج جزءاً من أجزاء الدراسة، وليست منعزلة عن بعضها، وتعمل النظرية على توجيه الباحث نحو السياق العام الذي يُجرى فيه بحثه، وتقدم النظريات مجموعة من التصورات والمفاهيم التي تساعد الباحث في بحثه، ويمكن للنظرية العلمية أن تساعد الباحث في التنبؤ بالنتائج التي تخرج من البحث (دليو فضيل، ١٩٩٩).

إن هذه الدراسة تتناول دور التدريب في أثناء العمل في الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لأئمة ووعاظ محافظة مسقط، وتعد الوحيدة -حسب معرفة الباحث- التي تمس الجانب الوظيفي للكادر الديني في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية، وذلك بالبحث والتحري والاطلاع، ولم يجد الباحث ما يشبه هذه الدراسة أقيمت في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية بسلطنة عمان -حسب علمه- وهذه الدراسة تعالج جانباً من الجوانب الإدارية المهمة التي تؤثر في سير العمل، وهو دور التدريب في أثناء العمل في الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، وقد تناولت هذه الدراسة شريحة من أهم الشرائح الوظيفية التي تلامس المجتمع، ولها أثر فعال في سلوك المجتمع، كما تكمن أهمية هذه الدراسة في محاولة التوصل إلى نتائج موضوعية مقنعة؛ لمعرفة علاقة الرضا الوظيفي لدى موظفي الوعظ والأئمة بمحافظة مسقط بوزارة الأوقاف والشؤون الدينية يمكن الاعتماد عليها في هذه الدراسة، وفي دراسات أخرى مشابهة مستقبلاً، إذ إنه على الرغم من وجود بعض الاستثناءات لمعرفة علاقة الرضا الوظيفي بأداء الموظفين فإنها لم تتجاوز حدود الدراسات التي صُممت من أجلها، فضلاً عن اختلاف البيئات الحضارية التي تنفذ فيها تلك الدراسات.

تُمثّل هذه الدراسة خطوة أولى لكثير من الدراسات والبحوث اللاحقة في موضوع أثر التدريب المقرون بالعمل في الرضا الوظيفي، وعلاقته بأداء الموظفين في الوعظ والإرشاد بمحافظة مسقط في وزارة

الأوقاف والشؤون الدينية بسلطنة عمان، أو أي بيئة مشابحة في أي أقاليم أخرى، فتكون هذه الدراسة مرجعاً لما سوف تقدمه من مردود فكري يُثري الدراسات مستقبلاً، التي لا يمكن تنفيذها إذا لم يسبقها مثل هذه الدراسات التي تنبع من الواقع الحي، وقد تكون النتائج التي يُتوصَّل إليها إضافة جديدة إلى المعرفة في هذا الحقل، كما يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في تقويم أو إعادة وضع نظام الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية تلائم ما يتطلع إليه الموظف، وتشعره بالرضا الوظيفي، ما يؤثر إيجابياً في نتائج الأداء.

٢،٦،١ الأهمية التطبيقية:

تُكمن أهمية الدراسة من الناحية التطبيقية في تشجيع صانعي القرار في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية على تفعيل دور التدريب في أثناء العمل للأئمة ووعاظ محافظة مسقط؛ من أجل رفع مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي للكادر الديني، فطبيعة عمل هذه الفئة من الموظفين تلامس المجتمع المحيط بهم، ويجب تسليحهم بالمعرفة والمهارات والأساليب الحديثة التي تساندهم في أداء مهام عملهم وفق طرق علمية حديثة، ورفع دافعية العمل لديهم بالتدريب المستمر على رأس العمل بما يناسب متطلبات المجتمع المتغيرة والمتسارعة.

ومن ناحية تطبيقية أخرى فإن هذه الدراسة لا تقتصر على أهميتها التطبيقية على الأئمة ووعاظ في محافظة مسقط فقط، بل يمكن تعميم نتائجها واستنتاجاتها على جميع الكوادر الدينية لأئمة ووعاظ محافظات السلطنة، وذلك بتزويد المختصين ومنتخذي القرار بالنتائج والأطر النظرية التي من شأنها العمل على رفع وتعزيز مستوى الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي. إن نتائج هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة لوزارة الأوقاف والشؤون الدينية؛ لأن هذه الدراسة هي الوحيدة في السلطنة - حسب معرفة الباحث - التي تناولت جوانب التدريب على رأس العمل لأئمة ووعاظ محافظة مسقط.

٣،٦،١ الأهمية المنهجية:

يسعى الباحث بالمنهجية العلمية التي أتبعها -التي تميزت بربط المتغير المستقل، وهو التدريب في أثناء العمل، بمتغيرين تابعين هما: الرضا الوظيفي، والأداء الوظيفي- إلى بيان نتائج وأثر المتغير المستقل في المتغيرين التابعين لدى الأئمة والوعاظ بمحافظة مسقط، وقدرة هذه الدراسة على تعميم نتائجها على جميع الكوادر الدينية من أئمة ووعاظ في جميع محافظات السلطنة، لتشابه الظروف والعوامل التي أثرت في طبيعة سير العمل، وقدرتهم على مواجهة ومواكبة التغيرات المتسارعة في العالم التقني والتكنولوجي.

إن العلوم الإدارية للموارد البشرية غنية بالكثير من الدراسات العلمية في هذا الموضوع، لكن التميز مطلوب بإيجاد منهجية قوية في مثل هذه الدراسات، خاصة عندما يربط الباحث متغيرات عدة بعضها ببعض، واختيارها بعناية فائقة بالدراسات العلمية السابقة، التي تمكنه من الخروج بنتائج متميزة، وباستخدام منهجية علمية قوية وورصينة، واستخدام أفضل الأساليب الإحصائية المتميزة، وهنا يكمن الفرق.

٧،١ حدود الدراسة:

- ١- الحدود المكانية: هذه الدراسة طُبِّقت على أئمة ووعاظ محافظة مسقط، المديرية العامة للوعظ والإرشاد، وزارة الأوقاف والشؤون الدينية بسلطنة عمان.
- ٢- الحدود الزمانية: هي الفترة الزمنية التي يغطيها البحث، فقد طُبِّقت الدراسة الحالية بين عامي ٢٠٢١ و٢٠٢٢.
- ٣- الحدود الموضوعية: دراسة حالة الأئمة والوعاظ بمحافظة مسقط، ومدى فاعلية دور التدريب في أثناء العمل في الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي.

٤ - الحدود البشرية: شملت هذه الدراسة جميع الذكور والإناث العاملين في مجال الوعظ والإرشاد، وجميع

الذكور العاملين في إمامة المصلين بمحافظة مسقط.

٨،١ المصطلحات الإجرائية:

أشارت الدراسة إلى عدد من المصطلحات المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وهي:

١،٨،١ التدريب في أثناء العمل:

عرف التدريب علمياً أنه الجهود التنظيمية أو الإدارية التي تهدف إلى تحسين قدرة الإنسان على أداء عمل معين، أو القيام بدور محدد في المنشأة التي يعمل فيها (شاويش، ٢٠٠٥م). والتدريب هو عملية تزويد العامل بمهارات محددة، ومعارف ذات صلة بطبيعة عمله، لغاية زيادة قدرته على الأداء، وتغيير اتجاهاته وسلوكه في العمل إيجابياً (عمارة، ١٩٩٥).

والتعريف الإجرائي للتدريب هو: تغيير سلوك الفرد، وتهذيب تصرفاته، وجعلها أفضل مما كانت عليه سابقاً، ومساعدة الموظف في العمل بإتقان وسرعة أكبر، وبأقل جهد ووقت ممكنين، ويمكن تعريف التدريب في أثناء العمل أنه النشاط الإداري والفني الذي لا يتوقف حتى يترك الموظف عمله، لأنه مواكبة للمتغيرات المتسارعة، والحصول على المعلومات المستجدة التي تخدم العامل والمنظمة؛ للاستمرار في التطوير والتجديد، وهذا يجعل من التدريب عملية ذات استدامة متلاحقة.

٢،٨،١ الاحتياجات التدريبية:

يعرف الاحتياج التدريبي أنه التفاوت والاختلاف بين ما هو حاصل وكائن وما يجب أن يكون لدى الفرد في المنظمة، من أجل الوصول إلى تحديد الاحتياجات التدريبية، وتحديد نوع الأداء أو السلوك

المراد تصحيحه أو تغييره، والعمل على تطويره ورفع كفاءته، للوصول للمستوى المستهدف من التدريب، وتحديد الاحتياج التدريبي يسهم في معرفة النقص لدى الأفراد، وتحديد نقاط الضعف؛ من أجل العمل على رفع مستوى الأداء في المنظمة (محمد حسنين، ١٩٨٧).

التعريف الإجرائي للاحتياجات التدريبية هو الحاجة إلى المعرفة لتحسين وتصحيح سلوك الفرد، من أجل الوصول لمستوى عالٍ من الكفاءة والأداء، باستخدام البرامج التدريبية المعززة لقدرات الأفراد للقيام بواجباتهم الوظيفية بحرفية ومهنية عاليتين؛ لتحقيق أهداف المنظمة.

٣,٨,١ كفاءة الأداء:

كفاءة الأداء: هي القدرة على تنفيذ مهام محددة، وهي قابلة للقياس والملاحظة في النشاط بطريقة أوسع، وهي مقدار الاستعداد لجمع ووضع الموارد المتاحة في العمل لتحقيق أعلى قدرة على الإنتاج، ولا تظهر كفاءة الأداء إلا في أثناء العمل، ويطلق على الشخص الذي يعمل بفاعلية ونشاط عاليين الموظف الكفء (كمال منصور، ٢٠١٠).

التعريف الإجرائي لكفاءة الأداء: هي القدرة على الإنتاج بمستوى عالٍ وفق الإمكانيات المتاحة، وهي عملية مقارنة بين الإنتاج الحالي وما يمكن إنتاجه وأدائه في المستقبل باستخدام الموارد المتاحة نفسها، لتنفيذ العمل وتحقيق أهداف المنظمة.

٤,٨,١ التقنيات الحديثة:

التقنية الحديثة: هي تطبيق المهارات والمعرفة الحديثة، واستخدام الأساليب المتطورة لتحويل الموارد المتاحة إلى عناصر مهمة؛ من أجل الوصول لمستوى عالٍ من الأداء والإنتاج بأقل التكاليف والجهد والوقت (منة الله أيمن، ٢٠١٩).

التعريف الإجرائي للتقنيات الحديثة: استخدام أفضل الوسائل الحديثة والمتطورة التي تعمل على

تسهيل تأدية مهام العمل، وقدرة هذه الوسائل على تلبية تطلعات الموظف نحو تحقيق أهداف المنظمة.

٥,٨,١ الرضا الوظيفي:

يُعدُّ الرضا من أكثر مفاهيم علم النفس التنظيمي غموضًا، لأنه حالة انفعالية يصعب قياسها ودراستها بكل موضوعية، وقد أشار (لوك، ١٩٧٦) إلى ظهور العديد من الدراسات في هذا الموضوع في الولايات المتحدة الأمريكية، ولعل من أهم أسباب تعدد البحوث عدّ موضوع الرضا الوظيفي أحيانًا متغيرًا مستقلًا يؤثر في سلوك العمال، كالأداء، والتعب، والاتصال الرسمي، وغير الرسمي. ويمكن الإشارة إلى أن الرضا الوظيفي هو الشعور النفسي بالقناعة والارتياح والسعادة لإشباع الحاجات والرغبات والتوقعات تجاه العمل نفسه ومحتوى بيئة العمل، وكذلك الإحساس بالثقة والولاء والانتماء (سلامة، ٢٠١٣).

والتعريف الإجرائي للرضا الوظيفي: قبول نابع من القلب، وهذا يأتي بعد أن يتحقق للموظف مبتغاه من الوظيفة، فإن كانت الوظيفة لا تلي رغبته واحتياجاته المادية والنفسية فلن يكون القبول، فإذا انعدم القبول لدى الموظف أصبح ناقمًا على المنظمة، ويتحين الفرص للانقضاض عليها، أو تركها، لذا يجب أن تدرك المنظمة حقيقة ذلك، فلا تتحيز لنفسها تاركة الموظف خلف مصالحها.

٦,٨,١ الأداء الوظيفي:

يعرف الأداء الوظيفي أنه نتاج جهد معين بذله فردٌ أو مجموعة أفراد لإنجاز عمل معين في منظمة ما (شوقي، ٢٠٠٥)، ويرى بعض الباحثين أن الأداء الوظيفي يرتبط بطبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد، والعمليات التي يمر بها العمل حتى يتحقق الإنجاز المنشود، فهو بذلك محصلة السلوك الإنساني في ضوء الإجراءات والتقنيات التي توجه الأداء نحو تحقيق الأهداف المرجوة (السكران، ٢٠٠٤).

وعرف (عبد القادر، ٢٠١١) الأداء أنه عملية تسعى إلى معرفة نقاط عدة، أهمها: مستوى أداء

الفرد، وسلوكه في العمل، وتحديد الجوانب الإيجابية والسلبية في أداء الفرد، ومعرفة آثار أداء الأفراد في المنظمة، أي مدى مساهمة العامل في تحقيق أهداف المنظمة.

وجاء التعريف الإجرائي للأداء الوظيفي أنه: الناتج المرجو من العمل، وهو الإنتاجية والمقدرة على تحقيق الأهداف، ولا يستقيم صلاح المنظمة إلا بالأداء الجاد والعمل المثمر والجهد النابض بالحياة والنشاط، وأن الأداء الوظيفي للمنظمة يعتمد على ما تقدمه المنظمة من معطيات للكادر البشري، فبقدر عطاء المنظمة تحصل على ما يساعد في كفاءة الأداء لديها، وتحقق أهدافها. ويُعدُّ تقييم الأداء الوظيفي من العمليات النشطة والحوية التي يُنظر إليها ويُعول عليها كثيراً في الحكم على مدى نجاح تحقيق أهداف المنظمة وتحقيق خططها. وتسعى المنظمات إلى تحقيق أهدافها بمراقبة تنفيذ الخطط والمهام والواجبات التي يؤديها الموظفون، لذا فالأداء الوظيفي يُعدُّ من العمليات التي يدرك بها المسؤولون وصانعو القرار مستوى أداء العاملين مهامهم وواجباتهم الوظيفية، ومدى قدرتهم على الإنجاز، ومما لا شك فيه أن الأداء الوظيفي مرتبط بعوامل تؤثر فيه، كالرضا الوظيفي، وتحفيز العاملين في المنظمة، وتمكينهم.

١، ٨، ٧ الإمامة:

إمامة المصلين في الصلاة تُعدُّ من خير الأعمال التي يتولاها خير الناس، ذوو الصفات الفاضلة من العلم والقراءة والعدالة، ولا تقوم جماعة المسلمين في صلواتهم إلا بها، فهي من شعائر الإسلام والسنن المؤكدة، فالإمام هو الذي يؤم الجمع الغفير، ويتقدم بين أيديهم، فهو السفير بينهم إلى الله - عز وجل - في أداء الصلاة التي هي من أعظم الأركان وأوزن الأعمال التي توضع في الميزان، وأقرب القربات التي يجتمع إليها الناس عند كل أذان، ويقوم الصلاة في أول أوقاتها، ويخففها مع تمامها، ويتحمل عنم وراءه، ويحفظ الصلاة (العمرى، ١٩٨٨).

التعريف الإجرائي للإمامة: هي وظيفة دينية يقوم على شؤونها موظف يدعى الإمام، والإمامة هي التقدم للصلاة بالمصلين في المساجد والجماعات، ويشترط على من يقوم بمقام الإمامة أن يكون مؤهلاً تأهيلاً متخصصاً في فقه الصلاة وبقية العبادات، وكذلك على من يقوم بمقام الإمامة أن تكون له رغبة في هذه الوظيفة، لأن الإخلال بها يؤثر في المجتمع المحيط بالجامع أو المسجد، وهذا الموظف الذي يؤم الناس في الصلاة تعينه الوزارة، ويقوم على شؤون المصلين من أذان وإقامة للصلاة، والصلاة بالمصلين، وهو سفير المصلين إلى الله - عز وجل -. ومن صفاته أن يكون مقبولاً بين الجماعة، وصادقاً أميناً، ويحفظ ما تيسر من القرآن الكريم، ومطلعاً على مسائل فقهية تخص الصلاة والمصلين، وعليه أن يكون قدوة حسنة في سلوكه وتصرفاته.

٨،٨،١ الوعظ:

الواعظ عرّفه (الرجائي، ١٩٧٨) أنه التذكير بالخير فيما يرق له القلب، والدعوة إلى ما فيه خير وصلاح، والتحذير مما فيه شر وفساد. فالوعظ والإرشاد هما: كلام يراد به التأثير في نفوس الناس، لما فيه خيرهم وصلاحهم في الدنيا والآخرة، كعبادة الله - تعالى - وعدم الإشراك به، وتحذيرهم مما فيه شر وفساد، كعصيان الله والبعد عن منهجه. ويقول (الصاي، ١٩٩٥) إن الوعظ هو تبليغ أوامر الله - تعالى - ونواهيه إلى البشر، والتذكير بالمنشأ والمصير، وتعريف الناس بما بعد الموت من شدائد وأهوال، وإرشادهم إلى الصراط المستقيم، وحثهم على الإيمان بالله وإفراده بالعبادة على النحو الذي شرعه لهم.

والتعريف الإجرائي للوعظ: هو النصح بالخير والصلاح، وإرشاد الناس إلى الحق، وتبصيرهم بأمور دينهم، وهي وظيفة دينية يقوم بشؤونها موظف يدعى الواعظ. وبالوعظ والإرشاد يصلح المجتمع وتستقيم أحواله. والواعظ هو المرشد الديني، والناصح الأمين، وخليفة الرسول - عليه أفضل الصلاة والسلام - إلى الناس، يذكّرهم بما جاء به رسولنا الكريم، ويعلمهم شؤون صلاحهم، ويفقههم في دينهم، وينصح ويصير

الناس بما يفيد أمور آخرتهم ودينهم، وهو قدوة المجتمع، والقلب الصالح، بصلاحه يصلح المجتمع وتستقيم أمور حياته، ومن أعماله أنه يؤلف بين القلوب بالحسنى، ويجمع المتخصصين، ويرشد الضال إلى الهداية.

٩،٨،١ وزارة الأوقاف والشؤون الدينية:

أنشئت وزارة الأوقاف والشؤون الدينية عام ١٩٩٧ بناء على المرسوم السلطاني رقم ٩٧/٨٤، لتقوم بمهامها في خدمة الدين الإسلامي ورعاية شؤونه، والاهتمام بالقيم الروحية والدينية القائمة على شريعة الإسلام في بناء المواطن الصالح على أساس الإيمان بالله والعقيدة الصحيحة، كما أنيط بها تنظيم جميع ما يتعلق بالأمور الدينية داخل السلطنة، ومن تفرعاتها: المديرية العامة للوعظ والإرشاد، التي تهتم بكل ما يتعلق بالوعظ والإرشاد من: خطب، ومحاضرات، وبحوث، وأئمة، وخطباء. www.mara.gov.om

٩،١ الخلاصة الفصل:

لقد تناول الباحث في الفصل الأول تمهيداً للدراسة، فبيّن أهمية التدريب ودوره في الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي، بدراسة حالة الأئمة والوعاظ بمحافظة مسقط، مشيراً إلى ذلك في خلفية الدراسة ومشكلة الدراسة، وتأكيداً لذلك أجرى الباحث مجموعة من المقابلات تفيد بوجود فجوة معرفية لدى الأئمة والوعاظ انعكست على رضاهم الوظيفي وأدائهم في العمل. وقد جعل الباحث للدراسة أهدافاً وأسئلة وفرضيات سعى للإجابة عنها، والبحث عن الحلول التي تفيد متخذي القرار في وزارة الأوقاف والشؤون الدينية.

إن التدريب المقرون بالأداء لأئمة ووعاظ محافظة مسقط يؤدي إلى تنوع مهارات الأداء، ويدعم القدرة على التأثير في شرائح المجتمع، ويشير إلى وجهة نظر الأفراد العاملين نحو قبولهم واستحسانهم العمل الذي يزاولونه أو يؤدونه، فقبول الفرد عمله يوّلّد لديه الشعور بالرضا عنه، ويزيد التحفيز لديه، فالتحفيز هو الرغبة في التنفيذ والقدرة عليه، وإن الباحث يعتقد أن عدم وجود الرضا الوظيفي يؤدي بالفرد لعدم

قبول العمل، ما يؤثر في معدلات الأداء، وقد يزيد معدل التسيب الوظيفي والشكوى والتسريب الوظيفي، ويؤثر كذلك في معدلات الكفاءة والتميز في الإنجاز. كما أن التدريب على رأس العمل يكون له أثر في الرضا الوظيفي والأداء الوظيفي لأنهما تربطهما علاقة طردية، فكلما ارتفع الرضا ارتفعت معدلات الأداء، وهذا له أثر في الإنتاج في المنظمة. والأداء -بمصطلحه الإداري- هو مجموعة الدوافع التي تدفعنا لعمل شيء ما، إذ يُستخدم الأداء بكل أنواعه لتأكيد وتدعيم السلوك الإيجابي من جانب الفرد، وتشجيعه على المواصلة والاستمرار في العمل في المنظمة، ليكون له أثر فاعل إيجابي، أو لردعه، أو تصحيح السلوك السلبي الذي يتبناه، وإقناعه بالعدول عنه، والتحول إلى ما يحقق مطالب العمل وأهداف المنظمة.