



**إضاءة..**  
**عصام القرني**

## السعادة الإدارية والتعاسة الإدارية

يبدو أن المؤسسات الرسمية، وفي مقدمتها الأجهزة الاستشارية والوزارة الوصية على قطاع الوظيفة العمومية والقطاعات الحكومية كذلك، لم تكلف نفسها عناء القيام بدراسة علمية شاملة ونشافة للقياس لمستوى الرضى الوظيفي في الإدارة العمومية لبلادنا، وبسبب الأسباب والعوامل المؤدية إلى تدني مستوى السعادة الإدارية، مع تقديم وصفة علاجية لتعزيز رضى الموظفين بعملهم، على اعتبار أن بلوغ الحد الأدنى من الرضى الوظيفي يمثل ضرورة حتمية للرفع من مردودية وإداء العنصر البشري في الإدارة.

بالإضافة مع هذا الفراغ، توجد بعض الدراسات الثابرة المنجزة من طرف بعض مؤسسات القطاع العمومي، والتي غالباً ما تعنى بمحاولة قياس مستوى السعادة في صفوف المواطن بشكل عام، أو مستوى الرضى في العمل بالقطاع العام والخاص وبالتالي، فإن كانت هذه الدراسات تقدم مؤشرات يمكن الاستناد إليها لتحليل الإشكالية، فإنه يجب التعامل مع الأرقام التي تقدمها بحذر وعدم اعتبارها مؤشرات دقيقة ومباشرة ونهائية.

وأخر دراسة ضمن هذا النوع من الدراسات، تلك المقدمة خلال السنة الجارية من طرف المرصد الوطني للسعادة، والتي انصبت حول سعادة المغاربة في العمل، والمنتصرت على عينة محدودة تمت 1200 شخص من القطاع العام والخاص، وختمت هذه الدراسة إلى بعض النتائج التي يمكن الاستناد إليها، وأهمها أن 36% من المغاربة ليسوا سعداء في عملهم و30% من الموظفين المغاربة يعتبرون عملهم مصدراً للضغط والتوتر، فيما 23% منهم يعانون في عملهم، و19% يشعرون بالتعاسة واعتبرت هذه الدراسة أن التعليم والصحة أكثر القطاعات التي يعيش موظفوها وعاملها ضغطاً وتوتراً وتعاسة ويعانون في عملهم.

بعيداً عن هذه الأرقام التي لا يمكن اعتبارها مرجعاً أساسياً، نظراً إلى عدم اتصاف الدراسة بالشمول وعدم معرفة للإسباب والظروف والتحديات الموطئة في إنجازها، وبالرغم من كون الأرقام والخلاصات المقدمة من طرف المرصد، تعد مؤشرات سلبية في ما يخص السعادة بالإدارة، نعتقد أن الوضع الحقيقي أشجع من ذلك بكثير، خاصة خلال الأونة الأخيرة، حيث أصبح واضحاً أن فئات واسعة من الموظفين أصبحوا غير راضين عن ظروف عملهم وغير مستعدين بالتوظيف التي يؤدونها، لا يستمتعون بعملهم ولا يوظفون ساعات العمل بالإدارة، وهناك جزء منهم أصبح ينظر إلى عمله بالإدارة العمومية على أنه شر لا بد منه، الهدف منه ضمان نقاضي الأجرة الشهيرة لمواجهة متطلبات العيش.

الأمر يبدو واضحاً داخل هيكل إدارتنا العمومية، إذ يلاحظ أن الموظف العائد إلى العمل بعد عطلة نهاية الأسبوع أو بعد قضاء إجازته السنوية وكأنه عائد إلى الحجم منه في ذلك مثل التلميذ المغربي العائد إلى المدرسة القريبة بعد نهاية العطلة الصيفية وفي أعماق دوايب الإدارة، يظهر الموظف ككائن يعيس تحطمت نفسيته جراء تراكمات الاحتقان والغضب الإداري والبيروقراطية القائلة، وفي الغالب يشعر نفسه بمضوم الحقوق لم يزل ما يستحقه من جراء كمقابل لما قدمه من أعمال طيلة مساره المهني.

ومن خلال تفحص الأسباب المؤدية إلى عدم رضى الموظفين المغاربة عن عملهم وعدم إحساسهم بالسعادة داخل الإدارة، يضح أن أبرز هذه الأسباب لا تخرج عن صنفين رئيسيين: الأول ينحصر حول كون ظروف عمل عدد من الموظفين غير مريحة إما نتيجة لكون الموارد المالية الموضوعية رهن إشارتهم لا تتلاءم والمهام المطلوب منهم إنجازها، أو أن علاقتهم برؤسائهم والفرق الذي يشتغلون معه علاقة صراع وصدام وتشنج وتوتر دائم، أو أن المهام المسندة إليهم لا تتناسب وطبيعة شخصيتهم وتكوينهم... أما الصنف الثاني فيتمثل في كون الوضع المادي والاجتماعي لعدد كبير من الموظفين يجعلهم غير راضين عن الأجر والشعور بالثقل الذي يتقاضونها، والتي لا تكفيهم لإتمام نفقات الشهر، مما يدفعهم إلى الإذعان على الاقتراض، وتزداد حدة هذا الإشكال مع غياب عدالة لاجرة حقيقية بين كافة موظفي الدولة.

إن عدم رضى الموظفين على أوضاعهم الإدارية وعدم إحساسهم بتعاسة العمل وأهمية المهام التي يقومون بها، في ظل غياب سياسة حقيقية لتسيير الموارد البشرية، لا يجب النظر إليه على أنه مشكل خاص بالموظفين وحدهم وأنهم هم المسؤولون عنه، لأن الإشكال يؤثر سلباً في النهاية على صورة الإدارة العمومية وعلى حصيلة أدائها، وأيضاً على المواطن الذي لن يجد أمامه موظفاً محفراً ونشيطاً وفعالاً قادراً على تلبية حاجيات بالحيوية والسريعة المطلوبة، إذ كيف لموظف غارق في مشاكله وهمومه الإدارية الموزقة أن يحل إشكالات المرتفقين؟! وبالتالي فإن أي إصلاح إداري عميق، يجب أن ينبثق من المورد البشري وأن يفرغ في تحليل ومعالجة العوامل المؤدية إلى اكتئاب الموظف المغربي، وليس المواطن وحده الذي يحتاج إلى صلح مع الإدارة، بل إن الموظف نفسه في حاجة إلى مصالحة حقيقية مع الإدارة التي يقضي بها جزءاً كبيراً من حياته.